

# #Relatório de Gestão e Sustentabilidade

# 2024

somoscoop»



# Sejam bem-vindos!

Este é o nosso Relatório de Sustentabilidade de 2021. 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](mailto:sustentabilidade@unimedaltovale.coop.br)



# 2021

# Mensagem da Diretoria

## Sempre em frente

Este Relatório de Gestão e Sustentabilidade é uma amostra de um trabalho incansável da Diretoria Executiva, Conselheiros, Cooperados e Colaboradores. Com a eleição da nova diretoria, gestão 2021-2023, além de uma renovação na força, vem a bagagem de conhecimento e novas estratégias para alcançar os objetivos da Unimed Alto Vale, que vem crescendo de acordo com as exigências do mercado, sempre pautadas na qualidade do planejamento e gestão de seus serviços.

Ano com importantes mudanças no organograma, afetando significativamente a forma de gestão, atualmente a Diretoria Executiva está distribuída em Diretor Presidente, Diretor de Operações e Serviços e Diretor de Mercado, Marketing e Financeiro, resultando em mais autonomia e agilidade nos processos. Também ressaltamos o trabalho participativo do Conselho de Administração, com criação de comitês de estudo e desenvolvimento de novos projetos.

Inauguramos a ampliação do Centro de Diagnóstico por Imagens, oferecendo aos beneficiários Unimed e a sociedade exames com qualidade e agilidade, sempre focados na satisfação do cliente, com números significativos de exames realizados no recurso próprio. Também foi disponibilizada a Central de Vacinas, com todas as vacinas preconizadas pelo calendário.

A gestão foi pautada na continuidade do planejamento estratégico, criando campanhas comerciais para ampliar a participação no mercado, ultrapassando a marca de 14 mil clientes, são hoje 14.350 vidas. Sempre buscando melhores resultados, não podemos deixar de citar as várias ações implantadas para redução dos custos assistenciais e das despesas administrativas.

Avançamos nos estudos para a construção do hospital, um projeto já idealizado por outras gestões que está cada dia mais próximo da realidade. Realizamos durante o

# Mensagem da Diretoria

ano pesquisas de satisfação com nossos públicos de relacionamento para conhecer as necessidades e melhorar os processos, atingindo bons índices de satisfação.

Ao longo desse relatório poderão ser acompanhadas todas as diversas ações inovadoras e os resultados alcançados por nossa gestão, mostrando o trabalho sério, comprometido e voltado para a satisfação de todos os envolvidos, sendo referência e orgulho para todo o Alto Vale.

Temos um longo caminho a percorrer, mas temos certeza de que muito tem sido construído em prol da viabilidade sustentável e responsável da nossa Cooperativa no curto, médio e longo prazos.

Para 2022 continuaremos trabalhando para ampliar a satisfação dos públicos de relacionamento, buscando para isso certificações de qualidade, novas soluções em diagnóstico da saúde e novos serviços, pautados no compromisso de Cuidar das pessoas para longevidade com qualidade.

**Boa leitura.**

**Dr. André Marques Vieira**

*Diretor Presidente*

**Dr. Leonardo Ribeiro Claudino**

*Diretor de Operações e Serviços*

**Dr. Clayton Luiz Maciel Guimarães**

*Diretor de Mercado, Marketing e Financeiro*



# Índice

<b>SOBRE NÓS</b>	<b>6</b>	<b>SERVIÇOS PRÓPRIOS</b>	<b>62</b>
Perfil da Organização	7	Ambulatório Unimed 24h	63
Princípios do Cooperativismo	8	Unidade Assistencial Unimed	64
Conheça os produtos comercializados	9	Centro de Diagnóstico por Imagem	65
		Centro Oncológico	67
		Ambulatório de Procedimentos	68
		Centro Médico Pediatria	69
<b>GOVERNANÇA</b>	<b>10</b>	<b>PARCEIROS</b>	<b>70</b>
Conhecendo nossa governança	11	Rede Prestadora	71
Organograma	17	Cadeia de Fornecedores	72
Planejamento estratégico	18		
<b>DADOS ECONÔMICOS</b>	<b>20</b>	<b>ATENÇÃO À SAÚDE</b>	<b>73</b>
Resultados Econômicos e Financeiros	21	Saúde do Adulto	75
Participação no Mercado	23		
<b>COOPERADOS E COLABORADORES</b>	<b>25</b>	<b>RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL</b>	<b>77</b>
Cooperados	26	Ações de Responsabilidade Socioambiental	78
Colaboradores	31	Consumo de Materiais	88
Treinamentos	33		
Benefícios	38	<b>GESTÃO COM QUALIDADE</b>	<b>89</b>
Satisfação dos Colaboradores	39	Qualidade	90
Premiações	40	Inovações	92
O Selo Ouro de Governança e Sustentabilidade	41		
Ações internas	42	<b>SOBRE ESTE RELATÓRIO</b>	<b>93</b>
		Resultado da Materialidade	94
<b>ÉTICA E CONDUTAS</b>	<b>49</b>	<b>ÍNDICE REMISSIVO</b>	<b>95</b>
Condutas	50		
Participação em Associações	51		
Política de Sustentabilidade	52		
Nossos Públicos de Relacionamento	53		
Privacidade	54		
IDSS	55		
<b>SOLUÇÕES PARA O CLIENTE</b>	<b>57</b>		
Satisfação do cliente	58		
Conheça as soluções oferecidas	59		
Ouvidoria	60		
Central de Atendimento	61		
Meu Clube Unimed SC	61		



# Sobre nós

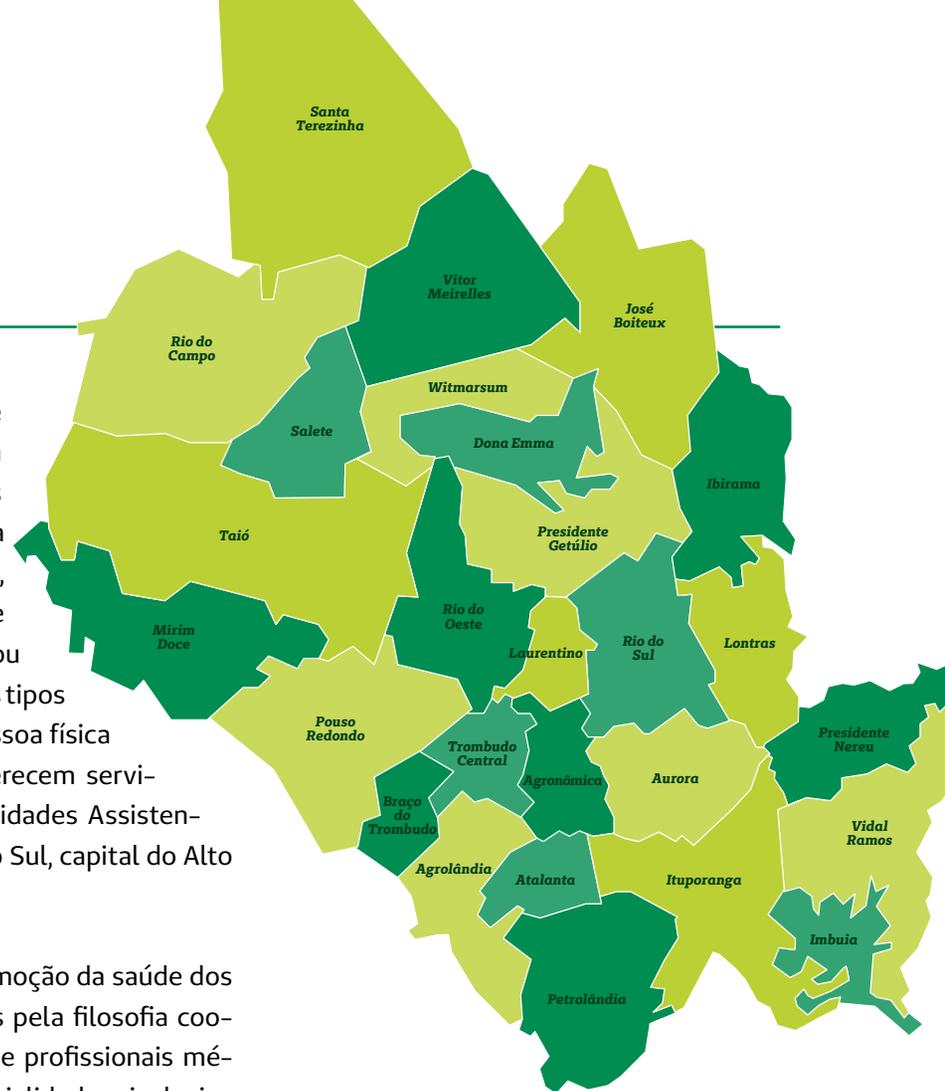
# Perfil da Unimed Alto Vale

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 2021, a Unimed Alto Vale completou 27 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, Nº 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 com abrangência local, estadual e nacional, com opções de planos que contemplam enfermaria ou apartamento para todos os tipos de clientes, sejam eles pessoa física ou jurídica, e também oferecem 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 como 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 ne-

gócios 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.

# 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.



**Plano 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.



**Plano 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.



# Governança

## Conhecendo

# Governança

A cooperativa considera a governança corporativa como um conjunto de práticas que envolvem mecanismos de controles internos e externos que permite aos envolvidos na administração definir e assegurar as decisões quanto a execução dos objetivos da cooperativa, com transparência, preservando e otimizando seu desempenho, facilitando seu acesso a recursos e contribuindo para sua longevidade.

Sendo uma cooperativa, a Unimed Alto Vale adere aos princípios do cooperativismo, dentre eles o 1º e 2º princípios que instituem Adesão Livre e Voluntária e 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.



## Conhecendo nossa governança

# Diretoria Executiva

Diretoria Executiva é o órgão elo entre a direção estratégica e a gestão executiva, responsável pelo cumprimento das estratégias e diretrizes gerais aprovadas pelo Conselho de Administração observando as deliberações aprovadas na Assembleia. A diretoria executiva faz parte do conselho de administração, seus mandatos têm duração de 03 anos.

### **Dr. André Marques Vieira**

*Diretor-presidente  
Cirurgia Geral  
Rio do Sul*

### **Dr. Leonardo Claudino Ribeiro**

*Diretor de Operações e Serviços  
Nefrologia  
Rio do Sul*

### **Dr. Clayton L. Maciel Guimarães**

*Diretor de Mercado, Marketing e Financeiro  
Cirurgia Geral  
Ituporanga*



## Conhecendo nossa governança

# Conselho Vogal

O Conselho Vogal juntamente com a Diretoria Executiva forma o Conselho de Administração, que tem o papel de guardião dos princípios, dos valores e do sistema de governança da cooperativa. É responsável pelas decisões relacionadas à gestão dos negócios para a obtenção de resultados do investimento a longo prazo e pelo equilíbrio entre os anseios dos cooperados, sempre em favor do melhor interesse da cooperativa como um todo e com foco na sustentabilidade. Seus mandatos têm duração de três anos.



**Dr. Angelo de Faveri**  
Hematologia e Hemoterapia  
Rio do Sul - SC



**Dra. Camila Tonet**  
Endocrinologia e Metabologia  
Rio do Sul - SC



**Dr. Ivan Carlos Becker**  
Coloproctologia  
Rio do Sul - SC



**Dr. José Hamilton M. Ferro**  
Otorrinolaringologia  
Rio do Sul - SC



**Dr. Nilo Rafael Batista da Silva**  
Urologia  
Rio do Sul - SC



**Dr. Raphael de Mauricio Rosa**  
Anestesiologia  
Rio do Sul - SC

## Conhecendo nossa governança

# Conselho Fiscal

O Conselho Fiscal é o órgão fiscalizador independente, é um dos mais importantes agentes de fiscalização e compliance, uma vez que é subordinado exclusivamente à Assembleia Geral. Representa os interesses societários junto à administração da cooperativa. A participação de seus integrantes acontece de forma assídua e minuciosa. Seus mandatos têm duração de 01 ano.



**Dra. Elizabeth Gomes**  
Radiologia  
Rio do Sul - SC



**Dr. Guilherme Valdir Baldo**  
Ortopedia e Traumatologia  
Rio do Sul - SC



**Dr. Jack Williams Lindner**  
Cirurgia Torácica  
Rio do Sul - SC



**Dra. Mônica Serapião**  
Patologia  
Rio do Sul - SC



**Dr. Paulo Sergio S. Deschamps**  
Anestesiologia  
Rio do Sul - SC



**Dr. Sergio Shibata**  
Cirurgia Cardiovascular  
Rio do Sul - SC

Conhecendo nossa governança

# Comissão de Ética Médica

Comissão de Ética Médica, é responsável por instaurar e conduzir os processos éticos e administrativos para apurar possíveis infrações às normas internas da cooperativa por parte dos cooperados. Tem seus representantes escolhidos democraticamente em Assembleia Geral e com mandato de 30 meses.



**Dra. Barbara Janke Pretto**  
Reumatologia  
Rio do Sul - SC



**Dr. Ercides Pfiffer**  
Clínica Médica  
Rio do Sul - SC



**Dra. Natasha Silva Constâncio**  
Nefrologia  
Rio do Sul - SC



**Dr. Ênio Bächle**  
Urologia  
Rio do Sul - SC



**Dr. Sergio Shibata**  
Cirurgia Cardiovascular  
Rio do Sul - SC



**Dra. Stefanie Louise C. Firmo**  
Endocrinologia  
Rio do Sul - SC

Conhecendo nossa governança

# Comissão de Credenciamento de Equipamentos e Novas Tecnologias

Comissão de Credenciamento de Equipamentos e Novas Tecnologias é composta por médicos cooperados nomeados pelo Conselho de Administração, tem a função de avaliar tecnicamente as solicitações de inclusão de novos equipamentos e novas tecnologias feitos pela rede prestadora.



**Dr. Adriano L. Brasil da Silva**  
Ortopedia e Traumatologia  
Rio do Sul - SC



**Dr. Ercides Pfiffer**  
Clínica Médica  
Rio do Sul - SC



**Dra. Elizabeth Gomes**  
Radiologista  
Rio do Sul - SC

# Auditoria

A auditoria médica realiza a auditoria retrospectiva das contas hospitalares e o processo de perícia médica para autorização de procedimentos.

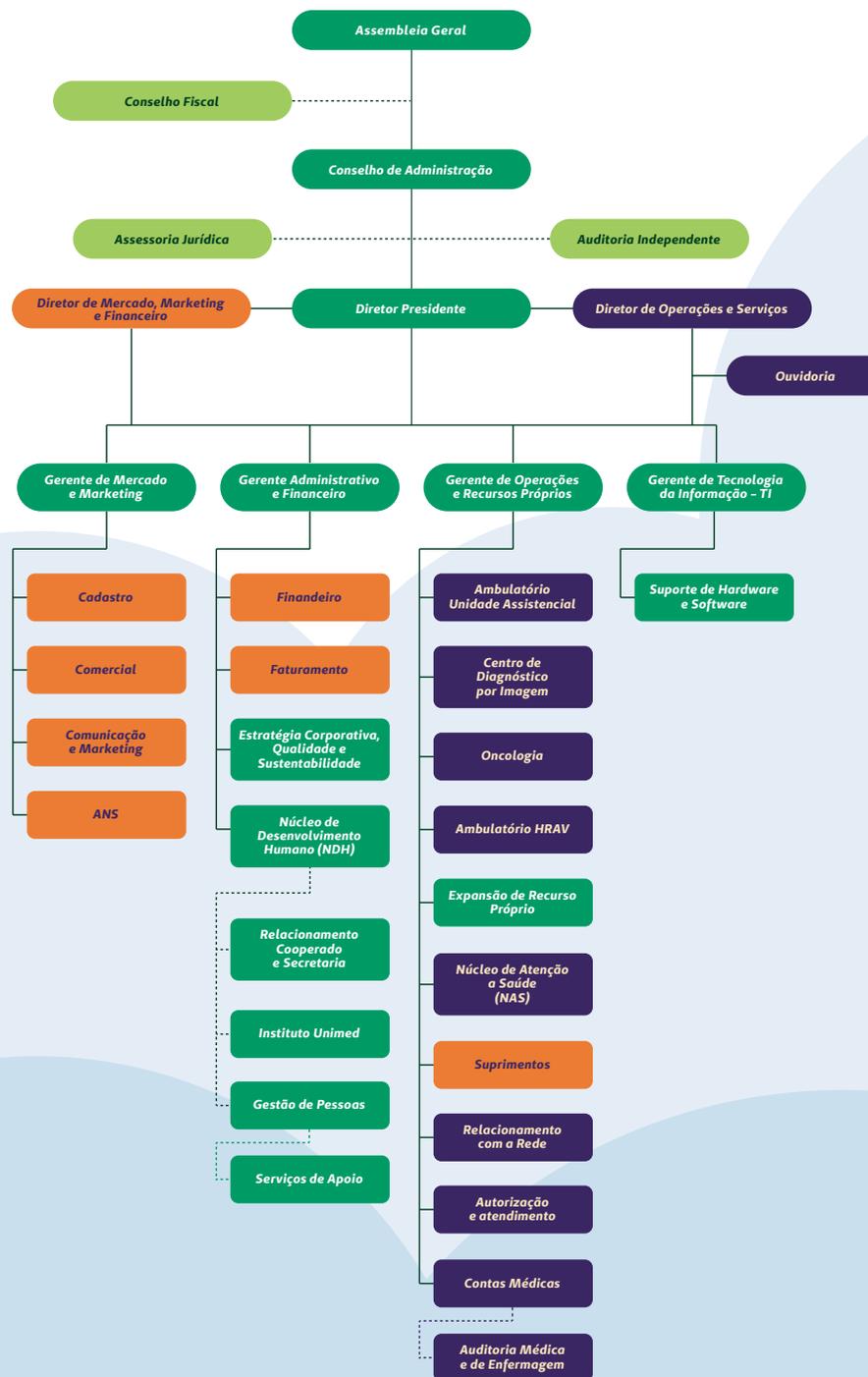


**Dra. Laila Younes Quatrin**  
Clínica Médica  
Rio do Sul - SC

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.

Nas funções de governança, no ano de 2021, 67% são ocupadas por homens e 33% por mulheres.

Por zelar por seus princípios estatutários, a Unimed Alto Vale, no ano de 2021, 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.



# Planejamento estratégico

Composta por 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 definido a estratégia da operadora, baseada na missão e nos valores para alcançar a visão proposta, assim, foi definido todo o mapa estratégico da cooperativa, com metas específicas, alinhadas às perspectivas do cooperado e da metodologia Balanced Scorecard (BSC) que define quatro áreas: financeira, cliente, processos internos, aprendizado e crescimento, empenhando todos os esforços para ser reconhecida como uma empresa sólida e sustentável, de excelência em assistência em saúde.

O desempenho da cooperativa é monitorado bimestralmente pela equipe multidisciplinar, além disso, anualmente é realizada uma reunião estratégica de Análise Crítica de Alta Direção (ACAD), com a participação

da Diretoria Executiva e todas as lideranças. Durante o encontro, os gestores apresentam o monitoramento das ações estratégicas desenvolvidas e o plano de ação para atingir as metas da cooperativa conforme definido em Planejamento Estratégico.

Confira no gráfico cada objetivo planejado para o período 2021–2023 e o percentual de alcance de cada um deles, de acordo com o resultado da média dos indicadores monitorados.



# Mapa estratégico / 2021-2023





# 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 têm suas destinações definidas com base na legislação vigente e 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.

A cooperativa monitora a eficiência econômico-financeira por meio da evolução dos indicadores da norma derivada 11 da ANS e da RN 443 da ANS. A seguir relacionamos os principais.

## Índice de Liquidez Corrente

**2019:**  
3,35

**2020:**  
3,08

**2021:**  
2,48



\*A ANS recomenda que esse número seja no mínimo 1,50 e a Unimed do Brasil recomenda no mínimo 1,20.

## Faturamento Operadora

**63,8 milhões em 2019**

Crescimento 42,47%

**72 milhões em 2020**

Crescimento 12,80%

**81 milhões em 2021**

Crescimento 12,41%



## Faturamento Unidade Assistencial

**8,5 milhões em 2019**

Crescimento 57,17%

**10,5 milhões em 2020**

Crescimento 22,11%

**13,5 milhões em 2021**

Crescimento 28,72%



## Sinistralidade

**2019:**  
82,28%

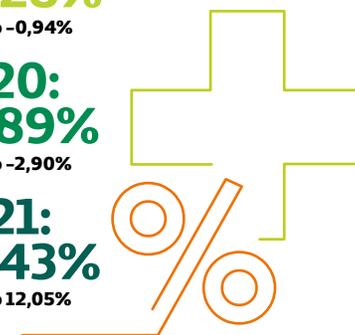
Variação -0,94%

**2020:**  
79,89%

Variação -2,90%

**2021:**  
89,43%

Variação 12,05%



# Resultados Econômicos e Financeiros



## Despesas Administrativas

**2019:**  
**12,59%**

Variação -7,70%

**2020:**  
**10,64%**

Variação -15,49%

**2021:**  
**9,50%**

Variação -10,71%

## Capital Social

**7,437 milhões em 2019**

Variação 21,72%

**8,057 milhões em 2020**

Variação 8,34%

**8,307 milhões em 2021**

Variação 3,10%

## Imobilizado

**6,2 milhões em 2019**

Variação -1,59%

**13,2 milhões em 2020**

Variação 112,90%

**20,2 milhões em 2021**

Variação 53%

## Resultado Operacional

**2,974 milhões em 2019**

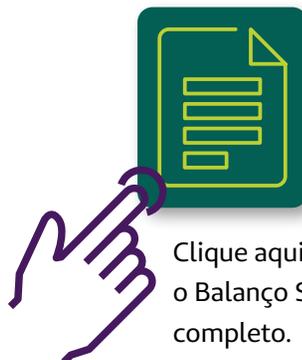
Variação 245%

**6,201 milhões em 2020**

Variação 209%

**294. mil em 2021**

Variação -95%



Clique aqui e acesse o Balanço Social completo.

# Participação no Mercado

Buscar uma maior participação no mercado foi um dos objetivos estratégicos trabalhados no ano de 2021, assim, o setor comercial utilizou várias estratégias diferentes para alcançar o resultado pretendido.

<b>Lançamento de campanhas de vendas para conquistar novos clientes:</b>	
<b>Fevereiro</b>	Lançamento Unileve
<b>Abril</b>	Reforço Unileve
<b>Mai</b>	Dia Imperdível Unimed (CEMM)
<b>Agosto</b>	Pague 11, Leve 12 Dia dos Pais (CEMM)
<b>Setembro</b>	Todo mundo vai curtir seu #novo plano
<b>Outubro</b>	Dia das Crianças Dia Imperdível Unimed (CEMM)
<b>Novembro</b>	Contratou ganhou - Unimed Fone Semana Verde Unimed (CEMM)
<b>Dezembro</b>	Última chamada - Novo ano, novo plano

A Unimed Alto Vale também adotou a Estratégia de Retenção e Crescimento de Carteira, voltada para as empresas que já possuíam plano contratado junto a Unimed.

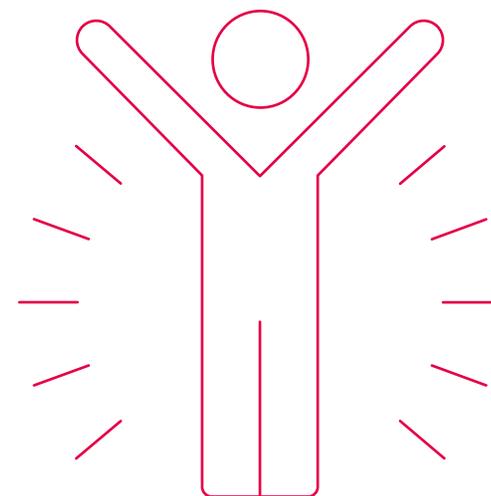
## Objetivos:

**Impulsionar novas inclusões e aumentar a carteira de clientes;**

**Aumentar o percentual de patrocínio das empresas no plano de saúde dos funcionários (reter e angariar novas vidas);**

**Gerar experiências referente a implantação novas políticas do benefício nas empresas;**

**Manutenção do relacionamento.**



## Resultado de Setembro à Dezembro

**Número total de vidas das carteiras trabalhadas:**

**294**

**Número de vidas após a negociação:**

**516**

**% de crescimento das carteiras envolvidas:**

**75,51%**

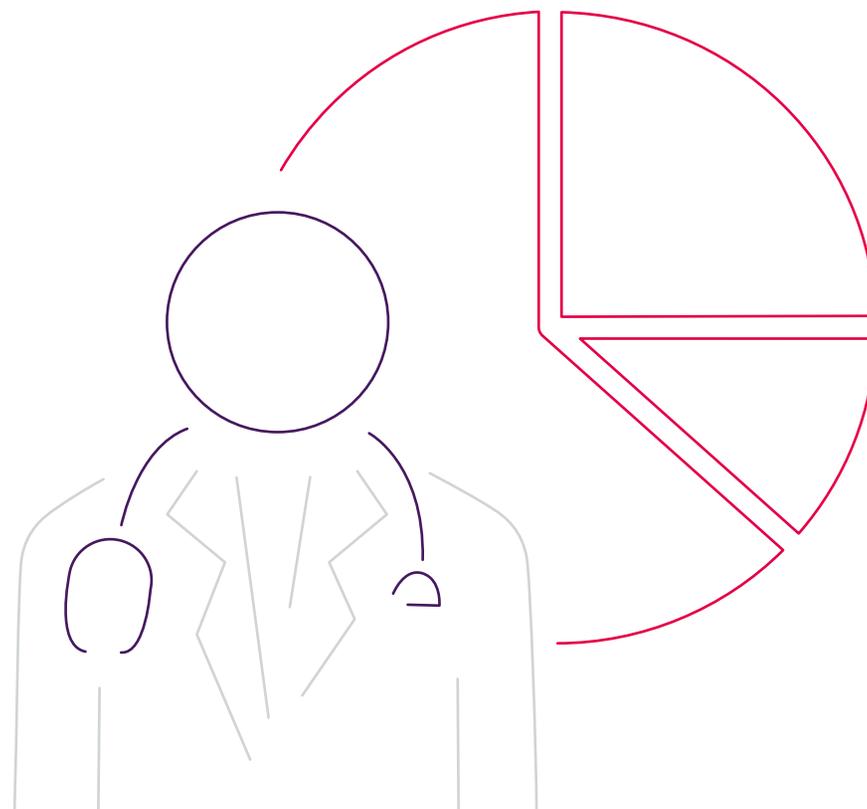
# Participação no Mercado

## Campanhas Promoção Carência Zero - Pessoa Jurídica

Ano	Número de Inclusões	% representatividade da carteira
2019	434	13,64%
2020	188	13,71%
2021	233	11,86%

## Número total de Clientes Unimed Alto Vale

Ano	Quantidade	Crescimento
2019	13.007	10,92%
2020	13.540	4,10 %
2021	14.350	5,98%





# 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.

### Entradas

Gabriele Kohler Teixeira Achutti	01/02/2021	Dermatologia
Stephanie Ribeiro Raitez	01/11/2021	Neuropediatria

### Saídas

Alex O. Coronel Camacho	30/07/2021	Oftalmologia
Carolina S. Schiefelbein	31/08/2021	Psiquiatria

### Aposentadoria

Vitorio A. Roveri Da Silva	11/11/2021	Clínica Médica
----------------------------	------------	----------------



# Cooperados

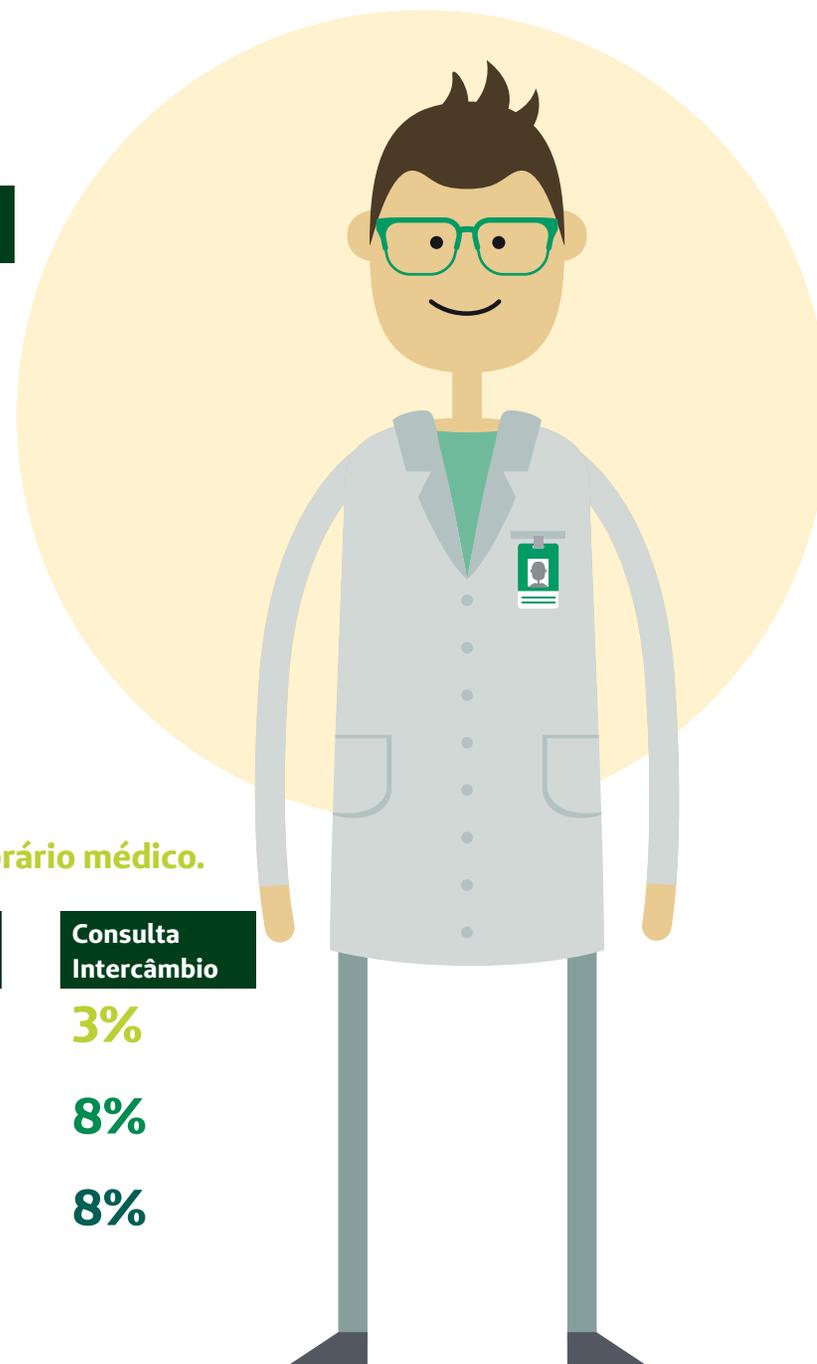
Ano	Cooperados Ativos	Cooperados afastados	Credenciados
2019	154	13	9
2020	156	16	4
2021	155	17	4

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%
2021	76%

## Reajuste consulta e honorário médico.

Ano	Consulta Local	Consulta Intercâmbio
2018	15%	3%
2019	12%	8%
2020	-10%	8%



# Cooperados

## Benefícios oferecidos

Bônus PLAC

SERIT

Seguro de Vida

Distribuição de sobras

Pagamento CRM



# Ações com os cooperados



## Dia do Médico

Entrega de um presente para os médicos que são a base dessa cooperativa.



# Ações com os cooperados



Nos meses de agosto a dezembro foram realizadas 144 visitas para estreitar o relacionamento com cooperados, realizado ainda a entrega do Kit Unimed.

## Programa de Visita Aos Médicos Cooperados



## Dia da Secretária

Realizado palestra e Mapeamento de Perfil com a Empresa Pró Mais Gestão para 92 secretárias de médicos cooperados.

# 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
2019	71
2020	73
2021	83

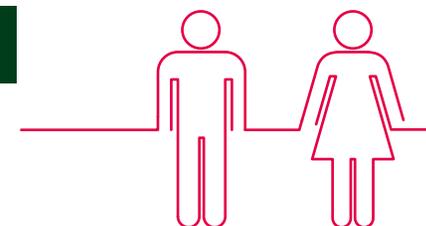


Colaboradores por filiais			
Ano	Operadora	Ambulatório HRAV	Unidade Assistencial
2019	33	22	16
2020	37	17	19
2021	36	16	31



## Diversidade

Gênero	Cargos de Gestão	Toda cooperativa
Mulheres	81,82%	83,13%
Homens	18,18%	16,87%



# Colaboradores

Em 2021 foram contratados 19 novos colaboradores e desligados 12. Operadora realizada desde 2020 o processo de entrevista de desligamento que busca conhecer aspectos que podem ser melhorados e conseqüentemente diminuir o índice de rotatividade. Com os resultados dessa avaliação foi possível identificar a necessidade de aprimorar o processo de feedback, sendo tratado no Programa de Desenvolvimento de Lideranças.

**Identificado também que os desligados indicam a Unimed como um bom lugar de trabalho avaliando-a com nota**

# 9,6



Faixa etária dos colaboradores			
Faixa etária	2019	2020	2021
Até 18 anos	1	2	2
De 19 a 24 anos	14	13	10
De 25 a 29 anos	15	13	11
De 30 a 45 anos	33	36	49
De 46 a 59 anos	8	9	11
Maiores de 60 anos	0	0	0

Grau de Instrução			
Ano	Quantidade	Graduação	Pós-graduação
2019	71	14	26
2020	73	14	26
2021	83	18	28

## Turnover anual

**2019** 13,46%    **2020** 15,49%    **2021** 12,05%\*

\*Considerado nesse cálculo as efetivações de estagiários como desligamentos, o que elevou o índice.



# Colaboradores

## 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 2021, foram realizadas muitas capacitações internas e externas, na sua maioria em formato virtual, totalizando 2.308 horas, com os principais temas:

**Orçamento e Controladoria**  
01 Participante

**Formação de Auditor Líder Norma ISO 9001**  
01 Participante

**Metodologia de vendas consultivas e padronização do modelo de abordagem de venda em todo Sistema Unimed**  
05 Participantes

**Desenvolvimento de lideranças**  
08 Participantes



### Treinamentos

Ano	Quantidade de horas	Média de horas por colaborador	Valor investido
2019	2102	29,6h	168 mil*
2020	2285	31,3h	55 mil*
2021	2308	15,33h	73 mil*

\*Incluindo valores subsidiados pelo SESCOOP.

# Colaboradores

## Treinamentos

### Cooperativismo 27 Participantes



### Gestão de tempo com sabedoria 31 Participantes



### Governança Corporativa 24 participantes (09 colaboradores e 15 cooperados)



# Colaboradores

## Treinamentos

**Desenvolvimento  
de competências**  
**49 Participantes**



### **CIPA**

**6 Participantes**

A partir de 2021, devido a quantidade de colaboradores houve a necessidade de implementar a CIPA na cooperativa. Aconteceu treinamento específico para a formação do grupo para capacitar tecnicamente os cipeiros.



# Colaboradores

## Treinamentos

**Qualificação de operadoras  
(RN 452)**  
**15 Participantes**



**Excelência no  
atendimento**  
**19 Participantes**



# Gestão por competências

A Unimed Alto Vale realiza anualmente a Avaliação por Competência de todos os seus colaboradores, essa avaliação é baseada na metodologia Jeito de Cuidar da Unimed do Brasil que avalia as competências:

**Busca a Excelência**  
**Coopera para Crescer**  
**Encanta o Cliente**  
**Gerencia Emoções**

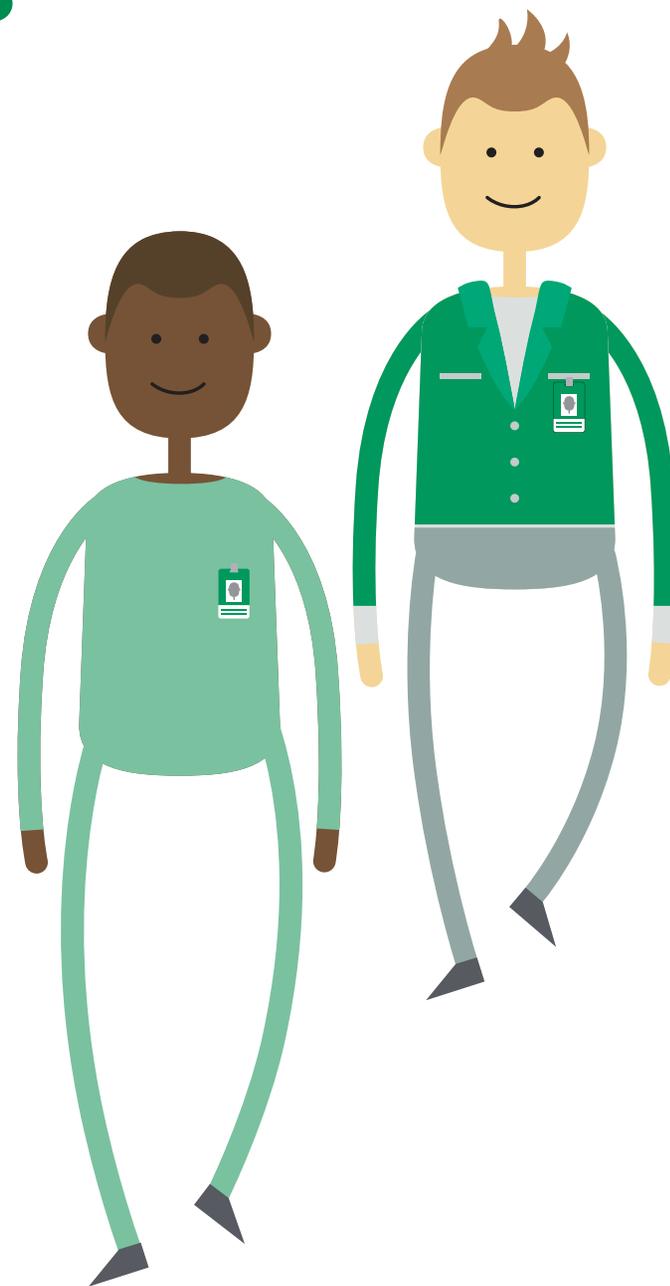
O desenvolvimento dos colaboradores também é promovido com foco nessas competências, para que sejam potencializadas. Este desenvolvimento inicia desde a admissão do colaborador, onde ele é admitido conforme as competências necessárias para o cargo que irá ocupar. As demais avaliações de período de experiência também têm esse mesmo olhar para o desenvolvimento das competências de cada indivíduo.

Em 2021 a cooperativa deu continuidade ao Programa de Desenvolvimento de Lideranças, que foi criado

em novembro de 2020, com um olhar especialmente voltado para as lideranças, que têm um papel fundamental como direcionadores de suas equipes. Esse programa tem o intuito de capacitar o líder para construir diálogo aberto para a exposição de dificuldades, novas ideias e preparar esses coordenadores para os desafios da liderança.

No ano de 2021, através da avaliação de competências, foi possível observar uma evolução de 13,34% no desenvolvimento dos líderes, fato que está diretamente ligado ao programa executado com sucesso.

Também são elaborados anualmente os PDI's, ou, Planos de Desenvolvimento Individual, para aumentar a produtividade, performance e engajamento dos colaboradores para com a cooperativa. As avaliações de desempenho são realizadas anualmente, mas o acompanhamento e o feedback são contínuos. A intenção é sempre despertar nos colaboradores o protagonismo, para que sejam responsáveis por sua carreira e pela busca de seu desenvolvimento.



# Benefícios

A Unimed Alto Vale oferece benefícios importantes 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.

<i>Benefícios oferecidos</i>	<i>Colaboradores</i>	<i>Estagiários</i>	<i>Jovem Aprendiz</i>
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	👍		
Auxílio Funeral	👍		👍
Uniforme	👍	👍	👍
Vale Transporte	👍	👍	👍
Programa de Gratificação Variável	👍		👍
Campanha de vacinação contra gripe	👍	👍	👍
Quinquênio	👍		
Academia	👍	👍	👍

\*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 estrutural.

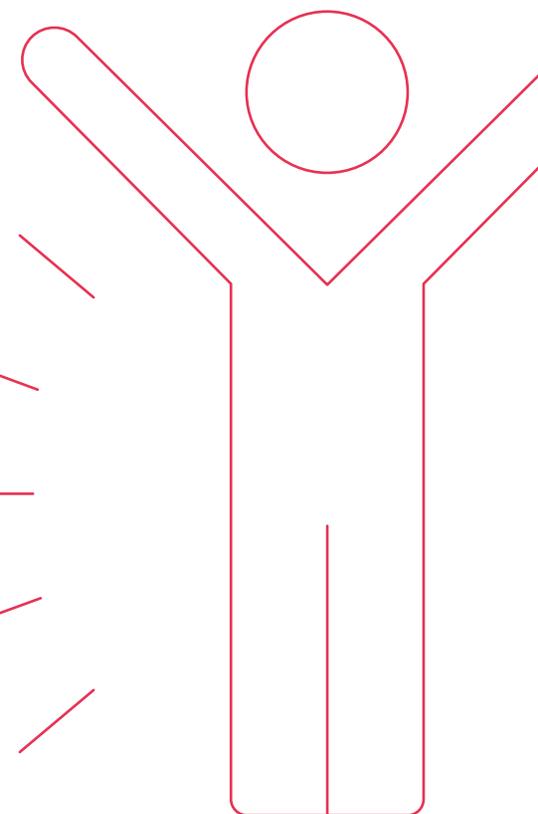
No ano de 2021, em sua 5ª edição a Unimed alcançou bons níveis de satisfação conforme alguns indicadores discriminados no gráfico.

Com esses resultados foram identificados alguns pontos de melhoria para serem trabalhados em 2022.

Satisfação geral

# 87,4%

Sentem-se satisfeitos com os benefícios recebidos	<b>98,8%</b>
Acreditam que a Unimed é um bom lugar para se trabalhar	<b>100%</b>
Acreditam que há alguém no trabalho que estimula seu desenvolvimento	<b>90,5%</b>
Sentem abertura para dar feedback	<b>66,7%</b>
Sentem-se como uma parte importante da cooperativa	<b>96,4%</b>
Sentem-se realizados em sua profissão	<b>87%</b>



# Premiações

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



1º Lugar Destaque de Vendas Pessoa Jurídica  
**Federação Unimed SC**  
**Maicon Rocha**

5º Lugar Destaque de Vendas Pessoa Jurídica  
**Federação Unimed SC**  
**Klever Eduardo Leite**

8º Lugar Destaque de Vendas Pessoa Jurídica  
**Federação Unimed SC**  
**Tiago Leal**



2º Lugar Destaque de Vendas Pessoa Física  
**Federação Unimed SC**  
**Tiago Leal**

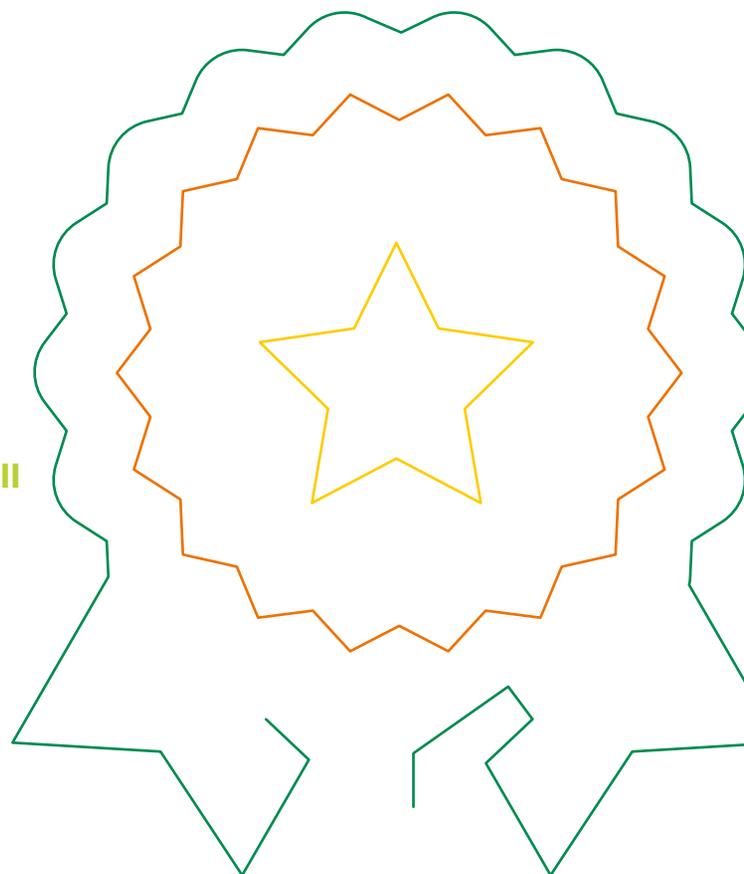


7º Lugar Destaque de Vendas Pessoa Física  
**Federação Unimed SC**  
**Klever Eduardo Leite**

Selo Prata Programa Operacional Intercâmbio +  
**Federação Unimed SC**  
**Setor Contas Médicas**



1º Lugar Prêmio Gestão de Pessoas Unimed Destaque SC  
**Federação Unimed SC**  
**Categoria Pequeno Porte II**



# O Selo Ouro de Governança e Sustentabilidade

## Manutenção do prêmio em 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. No ano de 2021 houve avaliação de manutenção da premiação, onde a Unimed Alto Vale reafirmou a conquista do prêmio Ouro.



# Ações internas

Tão importante quanto ações para a comunidade, cooperados e clientes, são as ações para o público interno. Durante o ano todo são realizadas campanhas em datas especiais, sempre alinhadas com o Planejamento Estratégico, para agregar valor à marca, imagem e reputação da coo-

perativa, apoiar a gestão do clima organizacional, além de reter e atrair talentos. As ações são baseadas nas necessidades pontuais dos colaboradores em determinados momentos e nos retornos apontados nas pesquisas de satisfação.

## Mensalmente

### **Dia dos profissionais:**

Entrega de cartão com vidro de castanhas conforme a profissão de cada colaborador.

## Mensalmente

### **Aniversariante do mês:**

Entrega de cartão com bolo para os colaboradores no dia do seu aniversário.



## Março

**Dia da Mulher:**  
Entrega de vela aromatizadora para as colaboradoras.



## Maio

**Dia do Trabalhador**  
Entrega de carta de agradecimento e chocolate Talento.



## Abril

**Páscoa**  
Entrega de chocolate aos colaboradores.



**Dia Mundial da Higiene das Mãos**  
Entrega de álcool gel a todos os colaboradores



## Maio

**Dia das Mães**  
Entrega de creme  
para mãos e  
mosaico digital.



## Café saudável

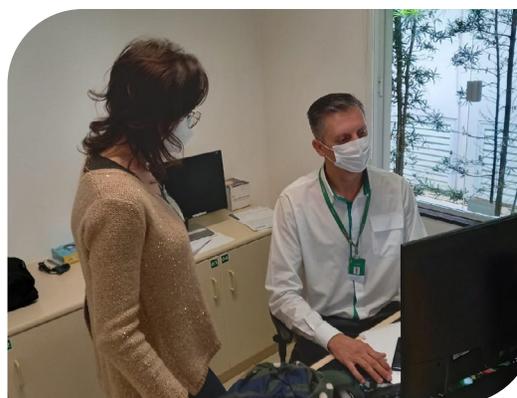


## Coleta de Exames

## Maio

**Semana do colaborador**  
Palestras com foco na  
qualidade de vida no  
trabalho.

Avaliação  
ergonômica.



## Junho

Ginastica laboral  
temática  
São João.



## Agosto

### Dia dos Pais

Almoço para os pais  
e entrega de cartão e  
mosaico digital.



## Julho

### Dia do Amigo

Ação para integração e  
promoção de feedback  
entre os colaboradores.



## Setembro

**Dia do cliente**  
Distribuição de  
copo térmico  
para  
colaboradores.



## Setembro

**Dia da Árvore**  
Entrega de  
mudas para os  
colaboradores  
através da  
campanha  
Carbono Neutro.



## Setembro

**Dia do Descarte e  
Organização**  
Dia para descarte  
de itens que  
não tem mais  
utilidade.



## Novembro

### 27 anos Unimed

Entrega de camisetas comemorativas e café individual para cada colaborador.



## Dezembro

### Árvore dos Desejos

Ação de final de ano com colaboradores para projetar os desejos para o próximo ano.



## Dezembro

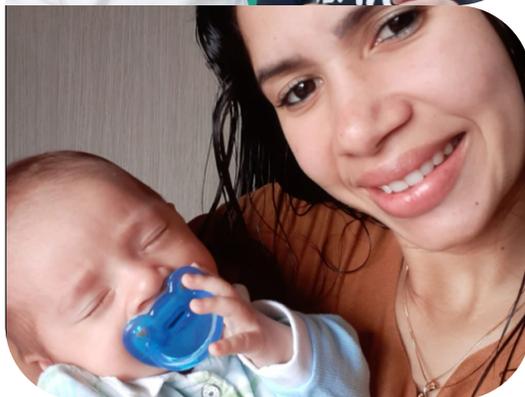
### Reconhecimento 10 anos da Casa

Colaboradores que completam 10 anos de trabalho na Unimed são apresentados com uma flor e um cartão presente. Em 2021 foram três colaboradores.



## Nascimentos

Bebês de colaboradores ao nascerem recebem um cartão vale presente como forma de parabenizar a nova vida. Em 2020 nasceram 02 bebês.



## Conversa com GP

Momento de escuta ativa dos colaboradores para acolhimento e orientação direcionada.

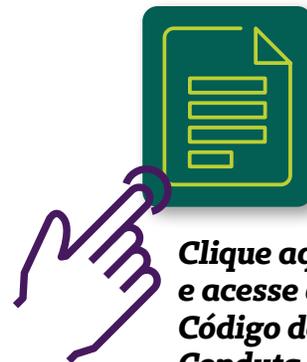




# Ética e Condutas

# 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 2021, houve 01 denúncia de colaborador relacionada a assédio moral. A denúncia foi levada ao comitê avaliador que analisou o caso e encerrou o processo por desistência da parte denunciante.



**Clique aqui  
e acesse o  
Código de  
Conduta na  
íntegra.**

# Participação em Associações

A Unimed Alto Vale apoia e executa práticas corporativas alinhadas aos valores e ao 6º princípio do cooperativismo: intercooperação. 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 Recursos Humanos**

**Núcleo de Compradores**

**Núcleo de Cooperativas**

Também é associada do Observatório Social de Rio do Sul, uma entidade civil autônoma, apolítica e sem fins lucrativos, que promove a educação fiscal, acompanha os gastos públicos e toma ações efetivas para corrigir desvios.

Além dessas participações em prol de um desafio em comum, a Unimed adota códigos de conduta e políticas que norteiam os valores e condutas aqui defendidos.

Em outubro de 2021, a Unimed Alto Vale teve a honra de assinar o Pacto pela Inovação, promovido pelo CINF – Centro de Inovação Norberto Frahm, que reuniu várias empresas, entidades e universidades dos 28 municípios do Alto Vale para unirem forças em prol do desenvolvimento e fortalecimento do Ecossistema de Inovação.



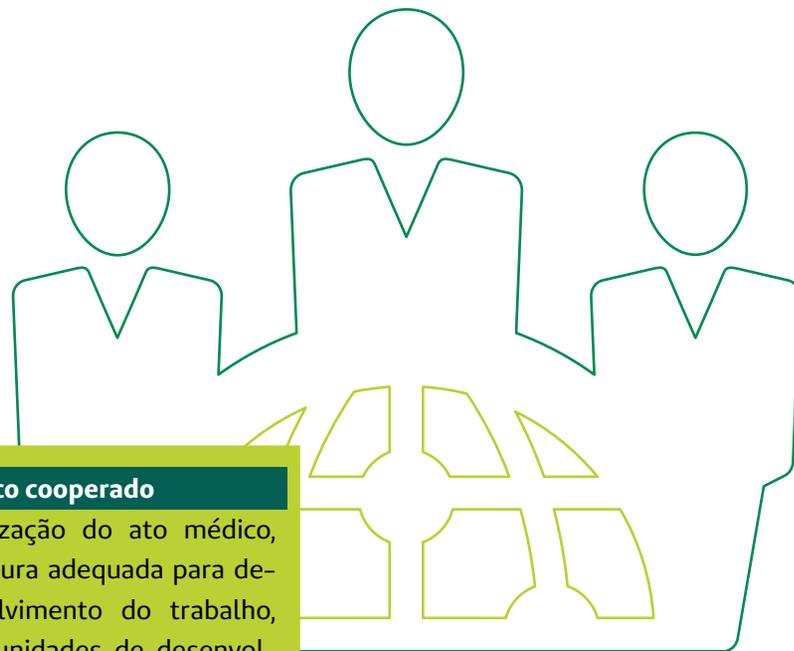
# Política de sustentabilidade

Uma política de sustentabilidade efetiva é aquela que une os três pilares: econômico, social e ambiental. Assim é a política estadual de sustentabilidade criada pelo Comitê Estadual de Sustentabilidade e Unimed Federação do Estado de Santa Catarina, que tem o objetivo de direcionar as Unimed's do estado para uma relação sustentável, priorizando critérios que contemplem as perspectivas de seus públicos de relacionamento.



# Nossos públicos de relacionamento

Além dos seus cooperados, a Unimed Alto Vale possui diversas partes interessadas com necessidades e expectativas distintas.



## Beneficiários

Saúde, acesso ágil a prestadores qualificados, atendimento diferenciado, resolutividade e preço acessível.

## Colaboradores

Boas condições de trabalho, remuneração justa em relação às atividades, benefícios e oportunidades de crescimento.

## Médico cooperado

Valorização do ato médico, estrutura adequada para desenvolvimento do trabalho, oportunidades de desenvolvimento técnico, de gestão, desenvolvimento de rede e atendimento diferenciado.

## Rede prestadora

Bom relacionamento, remuneração justa pela prestação de serviços, cumprimento de contrato e resolutividade.

## Comunidade

Acessibilidade de serviços em saúde, planos de saúde em condições de aquisição, oportunidade de trabalho, parcerias sociais e em projetos de promoção e prevenção à saúde.

## Órgãos Reguladores

Cumprimento das exigências legais, qualidade e transparência na relação com os beneficiários.

## Fornecedores

Parceria, bom relacionamento e desenvolvimento.

# 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 foi iniciado 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, assim a norma hoje está implantada em toda a operadora, adequando 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 2021.



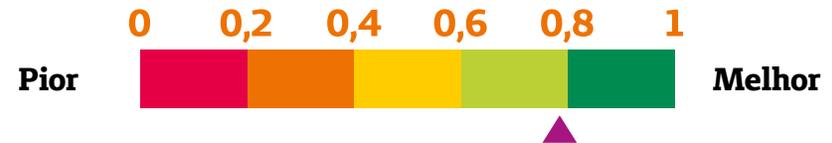
# IDSS

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. No ano de 2021, que é divulgada a nota do ano base 2020, obtivemos uma pequena queda na nota geral, impactada diretamente pela pandemia que afetou diretamente as consultas de rotina dos beneficiários.



## Notas obtidas:

Ano	Quantidade
2019	0,7596
2020	0,7674
2021	0,7640

Somos o movimento  
de milhões de brasileiros  
em que cada pessoa  
faz a diferença.  
**Faça você também.**

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 é realizada anualmente a pesquisa de satisfação, atendendo aos critérios da Instrução Normativa DIDES 60/2015 da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), que demonstra a confiança do cliente Unimed.

2020 **92%** clientes satisfeitos

---

2021 **88%** clientes satisfeitos

---

# Conheça as soluções oferecidas

A Unimed dispõe 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 relacionamen-

to. 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.

## 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	
2019	1.352
2020	1.281
2021	1.797

 (47) 3531.3333

 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 de adesões	Resultado Anual
2019	3.872	R\$ 77.473,34
2020	3.668	R\$ 76.769,96
2021	3.419	R\$ 71.916,57

 (47) 3531.3333  
Opção: Comercial

## 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, guia médico, cobertura contratual entre outros, tudo de forma gratuita através de ligação.

Quantidade de atendimentos		
Ano	Contact Center	Fale Conosco / Site
2020	8.858	417
2021	10.351	485

 (47) 3531.3333  
 0800.024.0505  
Canal Fale Conosco

# Conheça as soluções oferecidas

## Ouvidoria

A Ouvidoria é um canal de comunicação denominado de segunda instância conforme a Agência Nacional de Saúde, tem por finalidade a resolução 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	
2019	92
2020	124
2021	163

Tipo de demanda	2020	2021
Reclamação	52%	61%
Reanálise	40%	34%
Solicitação	6%	1%
Sugestão	1%	1%
Elogio	1%	3%

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.

NIP's		
Ano	Assistencial	Não assistencial
2019	4	0
2020	5	2
2021	5	0

Em 2021, 100% 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.

Para acessar esse serviço:



**App Unimed Cliente**



**[www.unimedaltovale.coop.br/ouvidoria](http://www.unimedaltovale.coop.br/ouvidoria)**



**[ouvidoria@unimedaltovale.coop.br](mailto:ouvidoria@unimedaltovale.coop.br)**



**(47) 3531-3390**

# Canais de atendimento

 (47) 3531.3333

 0800.024.0505



## App Unimed Cliente



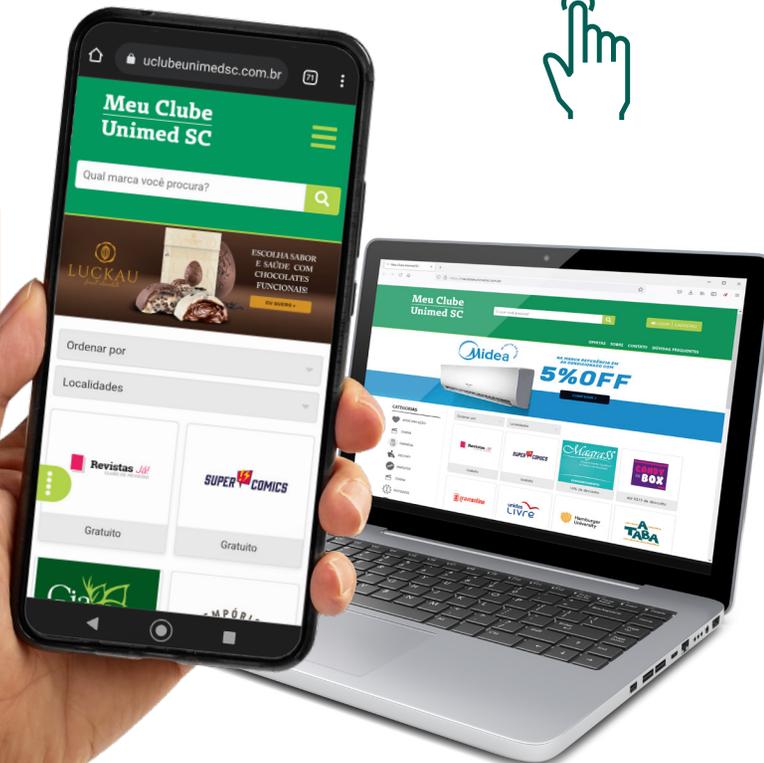
## [www.unimedaltovale.coop.br](http://www.unimedaltovale.coop.br)

   Unimed Alto Vale  @unimedaltovale

# Meu Clube Unimed SC

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

Saiba mais em:  
[meuclubeunimedsc.com.br](http://meuclubeunimedsc.com.br)





# Serviços & Próprios

# 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
2019	15.837
2020	10.790
2021	15.093



E para comprovar o comprometimento e excelente atendimento prestado por toda a equipe, a pesquisa realizada com o cliente atendido no ambulatório mostra um elevado nível de satisfação:

2020 83,67%

2021 92,92%

 (47) 3531.3380

# Serviços Próprios

## Unidade Assistencial Unimed

A atenção dedicada a qualidade de vida e bem-estar de seus usuários é uma das marcas da Unimed Alto Vale. A cooperativa, que se destaca em oferecer atendimento cada vez mais humanizado, surpreende com o atendimento em sua Unidade Assistencial inaugurada em 2017.

Nas próximas páginas, conheça um pouco mais sobre cada tipo de atendimento oferecido.



# Serviços Próprios

## Centro de Diagnóstico por Imagem

A Unimed Alto Vale conta com moderno Centro de Diagnóstico por Imagem, que teve sua ampliação inaugurada em 19/03/2021.

Oferece diversos exames por imagem, sendo: ultrassonografia, raio-x, tomografia computadorizada e ressonância magnética, todos realizados com alta tecnologia para garantir ainda mais saúde e bem-estar para Rio do Sul e região. Disponibiliza ainda dois exames pioneiros no Alto Vale:

**Angiotomografia das artérias coronárias**

**Ressonância magnética de corpo inteiro**

**Para acessar esse serviço entre em contato**

 **(47) 3531.3333**

Opção 05 ou

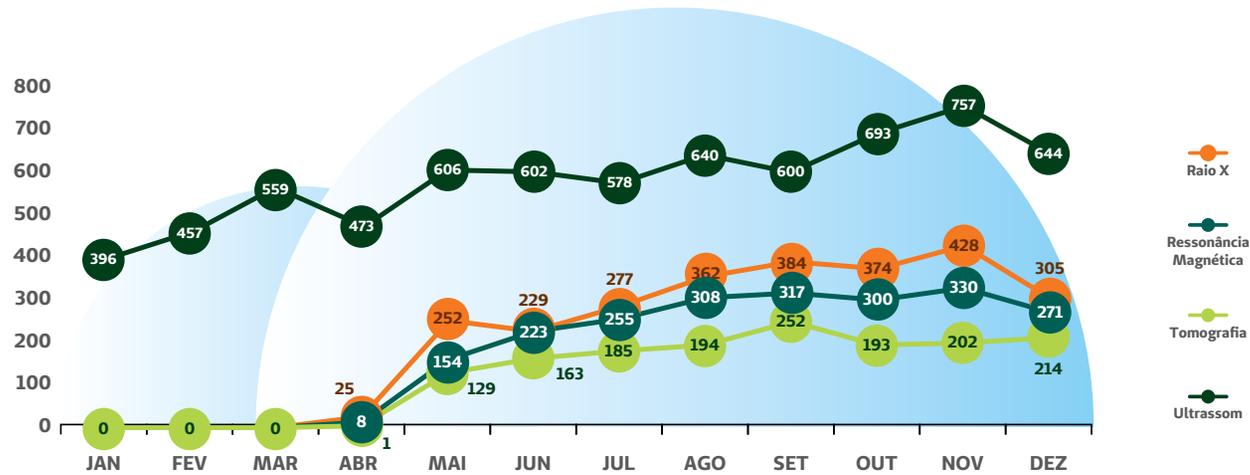
 **(47) 3531.3310**





### CDI

Ano	Exames Realizados
2019	3.741
2020	3.395
2020	13.330



## Exames por tipo

# Serviços Próprios

## Centro Oncológico

O ambiente foi projetado para tratar pacientes com câncer e para atuar de forma ativa na prevenção e tratamento de patologias. Além da excelente estrutura física, o espaço conta com equipe multidisciplinar que garantem assistência de qualidade, visando o bem-estar, a autoestima 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.



Atendimentos para clientes Unimed e Particulares

 (47) 3531.3333

WhatsApp para agendamentos

 (47) 3531.3333 [envie @Oncologia]

Ano	Atendimentos Realizados
2019	1.299
2020	1.428
2021	1.706

Observa-se que a cada ano cresce o número de clientes Unimed Alto Vale que preferem utilizar o serviço próprio para seus tratamentos oncológicos.

2020	64%
2021	73%

# Serviços Próprios

## Ambulatório de procedimentos

Espaço desenvolvido para garantir a atenção com a sua saúde, bem como a agilidade, segurança e bem-estar em atendimentos como, aplicações de imunoterapias, injetáveis em geral, retirada de pontos, curativos e pequenos procedimentos. Disponível para clientes Unimed e Particulares.

Ano	Quantidade de atendimentos
2019	2.644
2020	3.240
2021	2.889



## Central de Vacinas

Em 2021 foi inaugurada a Central de Vacinas da Unimed Alto Vale que além de oferecer a vacina da gripe oferece todas as vacinas do calendário vacinal

Ano	Vacinas Aplicadas
2021	572

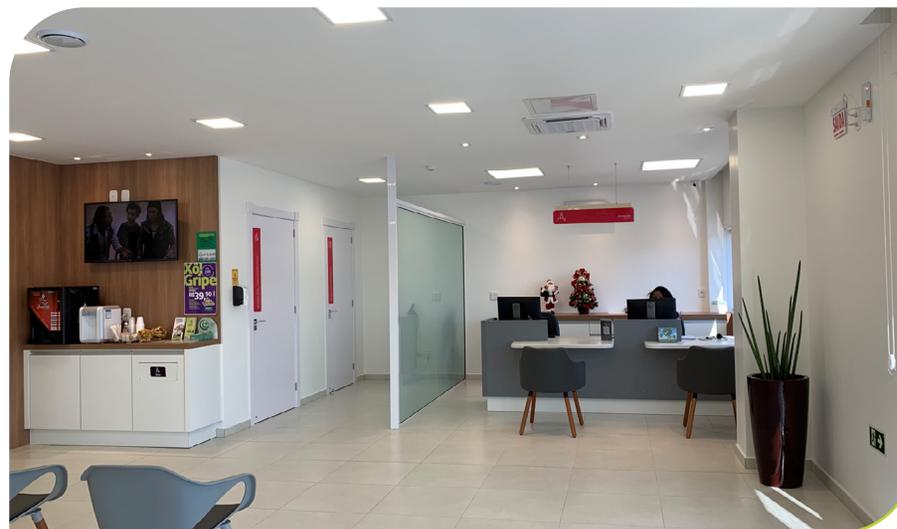
Telefone para contato  
**(47) 3531-3370**

WhatsApp para agendamentos  
 **(47) 3531.3333**

# Serviços Próprios

## 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	Quantidade de Atendimentos
-----	----------------------------

**2019** 1.842

**2020** 734

**2021** 1.774

Telefone para contato  
**(47) 3531-3370**

WhatsApp para agendamentos  
 **(47) 3531.3333**

## Atendimento Covid-19

Iniciado em 2020, o ambulatório de atendimento para clientes com sintomas de covid chegou a ser desativado no período de diminuição dos casos da pandemia, mantendo apenas o atendimento telefônico, porém, com o aumento dos casos, ele foi reativado para atendimentos presenciais.

Telefone para contato  
**(47) 3531-3393**

Ano	Quantidade de atendimentos
-----	----------------------------

**2020** 1.735

**2021** 2.062

WhatsApp para agendamentos  
 **(47) 3531.3333**



**Parceiros**

# Rede prestadora

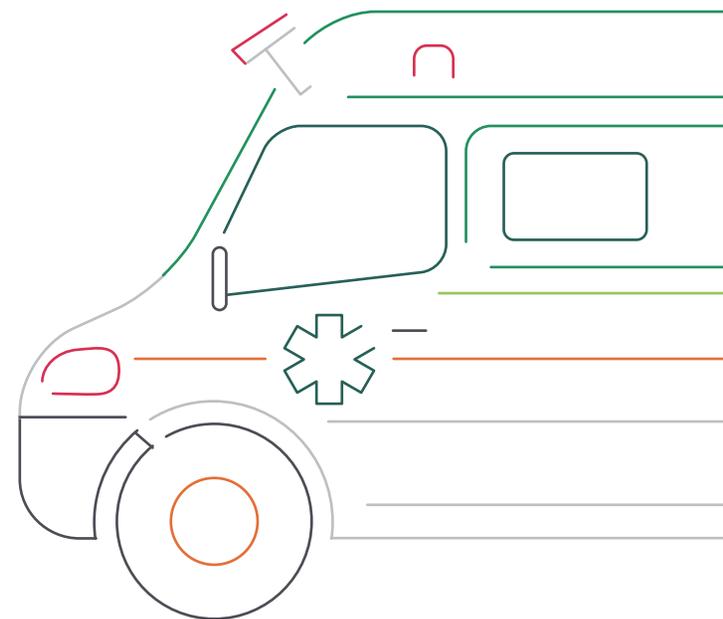
A Unimed Alto Vale reconhece e valoriza a importância da sua rede de prestadores, que oferece atendimento a todos os clientes Unimed. Para garantir a eficiência de seus serviços, a cooperativa tem o setor de Relacionamento com a Rede Prestadora, responsável por atender as demandas dos prestadores e estreitar as relações existente.

Para entender se as necessidades da rede prestadora foram atendidas, em 2021 foi realizada a primeira avaliação

de satisfação desse público. O resultado atingido foi bastante satisfatório e mostra o comprometimento da operadora com esses parceiros.

# 89,3%

Média de Satisfação obtida da Rede Prestadora



**14** Hospitais

**77** Clínicas



**20** Laboratórios

**07** Terapeutas



**155** Médicos Cooperados

**04** Médicos Credenciados

**01** Clínica de exames próprios



**01** Ambulatório urgência próprio



**01** Ambulatório de procedimentos próprio

**01** Centro Oncológico Próprio

# 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 2021, todos os fornecedores tiveram a avaliação dentro dos padrões de qualidade esperado, e, pontos de melhoria foram reportados diretamente aos fornecedores.

A person in a grey long-sleeved shirt and black leggings is performing a side-body stretch in a grassy field. The sun is low on the horizon, creating a warm, golden glow. The background shows a line of trees under a clear sky. There are faint yellow geometric shapes (triangles and lines) overlaid on the right side of the image.

# Núcleo de Atenção à Saúde

# Núcleo de 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.

Confira na próxima página todos os programas oferecidos pelo NAS.



## Saúde do Adulto

# Programa Mais Saúde

Acompanhamento a pacientes cardiopatas, hipertensos e diabéticos através de grupos de reabilitação com equipe multidisciplinar voltado para orientações em saúde e prática de atividades físicas no Espaço Viver Bem. Programa voltado para pacientes maiores de 18 anos com doenças pré existentes.

## Saúde do Adulto

# Saúde da Mulher

Realiza a prevenção e diagnóstico precoce de Câncer de Mama, buscando mulheres de 40 a 69 anos que não realizaram a mamografia há um ano ou mais.

## Saúde do Adulto

# Na Medida

Orientação multiprofissional através de reeducação alimentar e desafios nutricionais, buscando a perda de peso saudável. Programa voltado para pacientes maiores de 18 anos e com IMC maior ou igual a 30.

## Saúde do Adulto

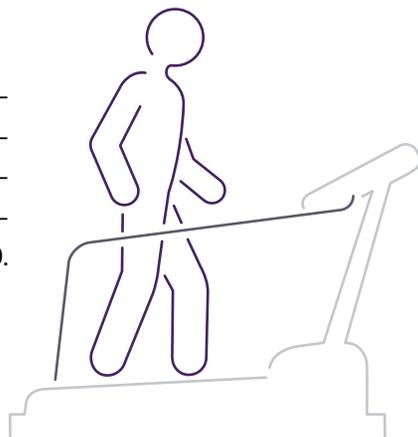
# Gerenciamento da ansiedade

Orientação multiprofissional através de práticas Mindfulness, atuando na saúde física e mental para pacientes maiores de 18 anos e que sofram de ansiedade.

## Saúde do Idoso

# Acompanhamento Funcional e Cognitivo

Acompanhamento funcional e cognitivo, realizando orientações em saúde e prática de atividades físicas visando a prevenção e promoção da capacidade funcional, cognitiva e social para pacientes independentes com idade maior ou igual a 65 anos.



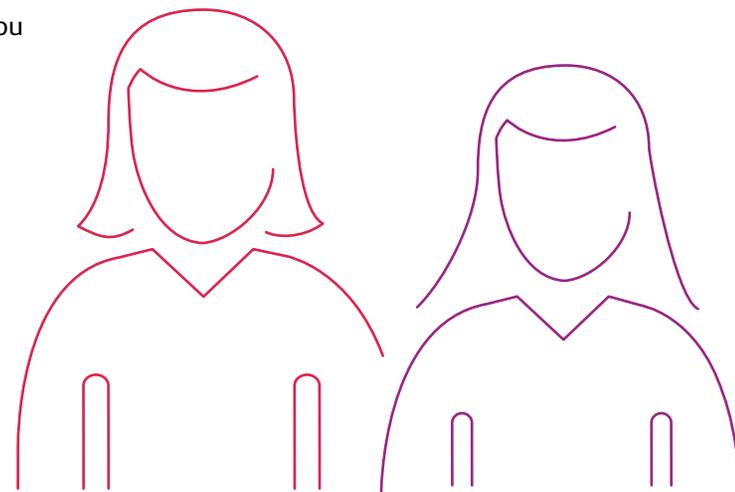
## Saúde do Adulto

# Saúde do Homem

Prevenção e diagnóstico precoce de Câncer de Próstata, buscando homens de 40 a 70 anos que não realizaram o exame de PSA (Antígeno Prostático Específico) nos últimos 36 meses.

## Prevenção e Reabilitação Ortopédica

Grupos de reabilitação ortopédica com orientações em saúde e prática de atividades físicas no Espaço Viver Bem supervisionado por equipe multidisciplinar.



# Núcleo de Atenção à Saúde

Abaixo a evolução na quantidade de clientes atendidos nos programas:

Programa	Quantidade participantes 2019	Quantidade participantes 2020	Quantidade participantes 2021
Na Medida	51	56 - on-line	46
Gerenciamento da Ansiedade	49	53 - on-line	28
Acompanhamento Funcional e Cognitivo – Idosos	15	14 - on-line	14
Mais Saúde	141	79	77
Prevenção Secundária de Fratura	55	66	75
Lesão Ortopédica	115	37	30
Saúde da Mulher	167	137	245
Saúde do Homem	-	-	33
Prevenção e reabilitação ortopédica	-	-	16

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
2019	9,66
2020	9,59
2021	9,35

Para mais informações sobre os programas, entre em contato por telefone e WhatsApp

 **(47) 3531.3333** [ digite @NAS ]

ou através do site

[www.unimedaltovale.coop.br](http://www.unimedaltovale.coop.br)

na aba Núcleo de Atenção à Saúde.



# Responsabilidade Socioambiental

# Ações de responsabilidade socioambiental

A Unimed Alto Vale também atende o 6º e 7º princípio do cooperativismo: Intercooperação e Interesse pela Comunidade. 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 à 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.

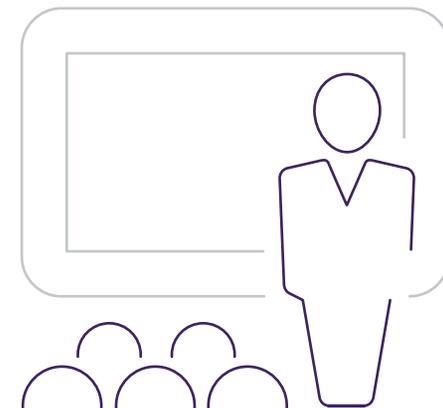


# Ações de responsabilidade socioambiental

## 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.

Ano	Quantidade de palestras realizadas	Quantidade de participantes
2019	26	2.249
2020	19	3.065
2021	69	5.769

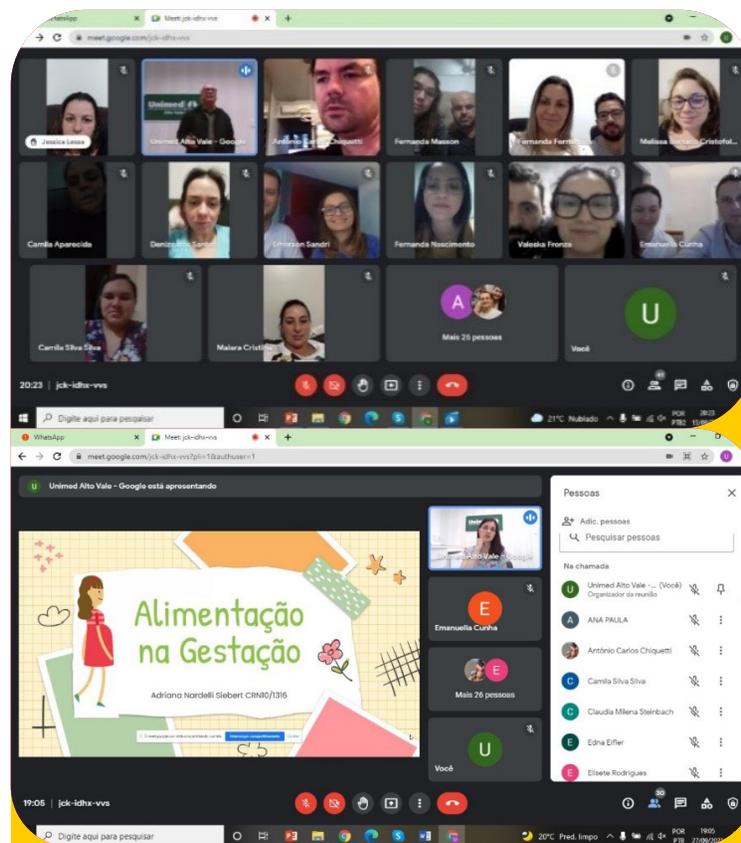


# Ações de responsabilidade socioambiental

## Curso para Gestante

A Unimed Alto Vale realiza o curso de gestante, encontros que abordam os principais anseios das gestantes: Aspectos Emocionais da Gestação; Pré-Natal e Modificações na Gestação; Aspectos Nutricionais na Gestação; Anestésias Obstétricas; Tipos de Parto; Odontologia na Gestação e para o Bebê; O Benefício da Atividade Física na Gestação, Atendimento em sala de parto e Cuidados com o recém-nascido e Aleitamento Materno. Devido a pandemia, desde 2020 os encontros foram realizados no formato on-line.

Ano	Quantidade de Casais atendidos
2019	220
2020	130
2021	162



# Ações de responsabilidade socioambiental

## 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
2019	136 kg	Hospital Bom Jesus
2020	244 kg	Asilo Luiz Bertoli e Abrigo Mão Amiga
2021	188 kg	Unidade Hospitalar de Petrolândia



## Programa Carbono Neutro

Utilizando ferramenta desenvolvida pela Unimed do Brasil, a Unimed Alto Vale calcula anualmente o inventário corporativo das emissões em toneladas de dióxido de carbono, gás de efeito estufa. Então, com base no cálculo das emissões desses gases são plantadas mudas de árvores nativas que irão neutralizar esse efeito nocivo.

Ano Base	Toneladas de CO2 emitidas	Ano plantio	Mudas
2019	33,69	2020	210
2020	28,66	2021	179

Nota-se que o número de emissões diminuiu bastante, devido às restrições impostas pela pandemia. No Dia da Árvore, através de ação interna, foram entregues as mudas referentes ao ano base 2020 aos colaboradores que demonstraram interesse.



# Ações de responsabilidade socioambiental

## 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, nas demais unidades de serviços próprios da Unimed, na cidade de Ituporanga no consultório da Dra. Juliana Gaburro e na empresa Betha Sistemas.

Todas as doações recebidas são enviadas diretamente ao Centro POP – Centro de Referência Especializado para População em Situação de Rua de Rio do Sul.

Ano	Ítems
2019	818
2020	150
2021	362



# Ações de responsabilidade socioambiental

## Campanha do Agasalho Unimed Alto Vale: Cooperativismo que Aquece

Ação realizada com os cooperados e colaboradores para arrecadar roupas para doação aos necessitados da cidade de Rio do Sul.

CENTRO POP – Centro de Referência Especializado para a População em Situação de Rua. Centro de Assistência e Desenvolvimento Social, Rio do Sul – SC.



## Campanha Logística Reversa

Ação com o intuito de arrecadar cartões vencidos e dar a correta destinação a eles, para que os mesmos possam ser reciclados da forma correta e sem poluir a natureza.

Ano	Quilos
2019	10,6 Kg
2020	Não teve
2021	11,2 Kg



# Ações de responsabilidade socioambiental

## Campanha Natal Solidário Unimed Alto Vale

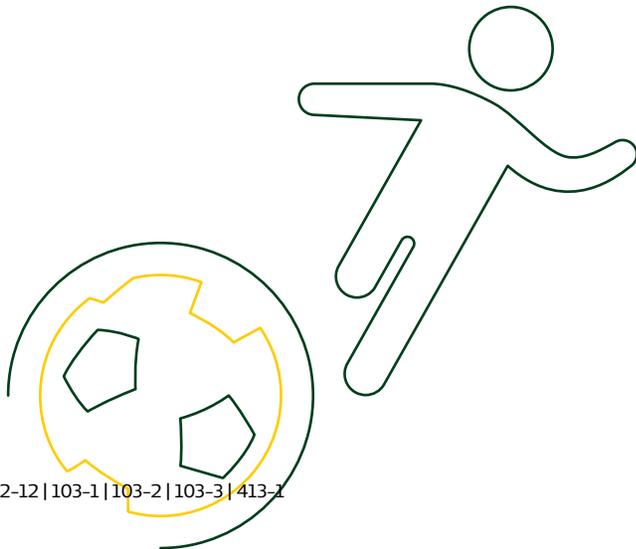
Para tornar o Natal das famílias carentes mais feliz, foi realizada ação que contou com a participação dos cooperados e colaboradores, para as doações de brinquedos, roupas, calçados e guloseimas para as famílias de baixa renda.



# Ações de responsabilidade socioambiental

## Patrocínio da Associação Cultural e Recreativa Esportiva Bonfort FMD Rio do Sul

Associação atende jogadores de futsal da cidade de Rio do Sul, atua com crianças e adolescentes, com equipe masculina e feminina em 05 polos sociais da cidade. Cerca de 150 meninos e meninas são atendidos gratuitamente, recebendo uniformes, material de treino e frutas.



# Ações de responsabilidade socioambiental

## 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 realiza ações e programas voltados as famílias de baixa renda.



## Programa Viver Bem na Escola

O programa visa proporcionar aos estudantes das escolas selecionadas aprendizagens significativas, que ultrapassem os muros das escolas e sejam incorporadas na rotina familiar, por meio de uma postura investigativa e curiosa frente aos fatos, desafiando-os a construir conceitos sobre qualidade de vida e a refletir sobre a importância de suas escolhas para uma vida mais longa, saudável e feliz. Em 2021 a escola escolhida foi a João Custódio da Luz em Rio do Sul. Devido a pandemia as palestras desse programa foram apresentadas de forma on-line, abordando os seguintes temas:

**Alimentação saudável como atitude de prevenção.**

**Ansiedade e Depressão na juventude.**

**Preparando para o mercado de trabalho na era digital.**

**A importância dos Exercícios Físicos na pandemia.**

**Inteligência Emocional.**



# Ações de responsabilidade socioambiental

## Doação de cestas básicas

Realizada ação com subsídio do Instituto Unimed para fornecer 32 cestas básicas às famílias carentes através da Secretaria de Assistência ao Desenvolvimento Social de Rio do Sul.



# 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 a correta reciclagem dos papéis utilizados.



Ano	Quilos de Papel	Variação
2019	2.260	-
2020	1.650	-27%
2021	3.607	119%

Ano	Quilos de Copo	Variação
2019	250	-
2020	80	-68%
2021	260	225%

Ano	Papel reciclado	Variação
2019	720	-
2020	1354	88%
2021	1380	-2%

**Nota-se que os números apresentaram grandes variações, impactados pelo baixo volume de 2020 devido à pandemia e o expressivo aumento pela implantação do novo serviço de diagnóstico**



# Gestão com Qualidade

# Qualidade

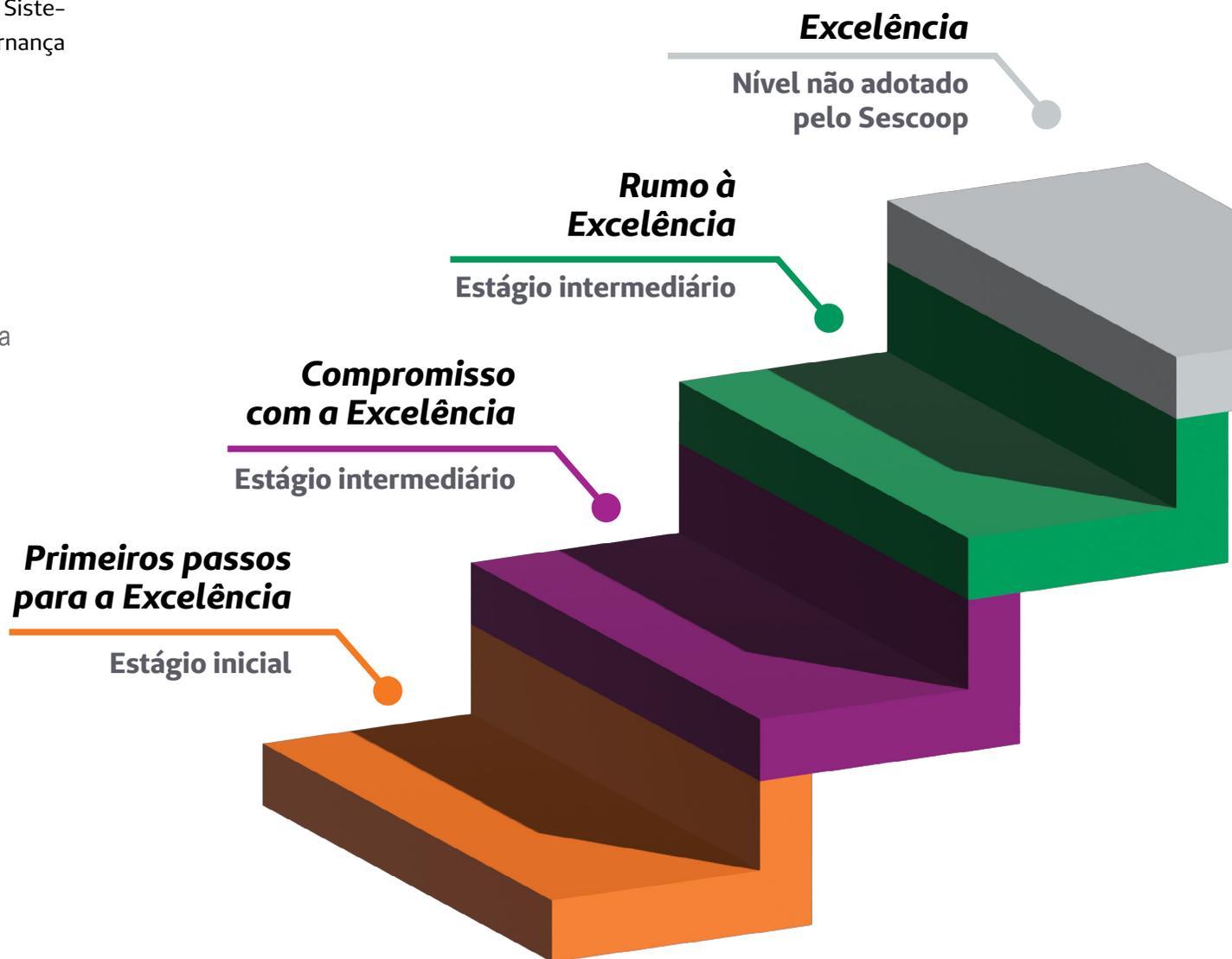
Com o propósito de gerar mais valor aos serviços oferecidos, a Unimed Alto Vale vem trabalhando para fortalecer seu Sistema de Gestão da Qualidade e de Governança Corporativa.



Programa de Desenvolvimento da Gestão de Cooperativas

A operadora participa do Programa de Desenvolvimento de Gestão de Cooperativas (PDGC), desenvolvido pelo Sescop voltado ao desenvolvimento da auto-gestão das cooperativas. Existem três níveis de maturidade da gestão e é a cooperativa que escolhe em qual irá participar.

## Caminho para a Excelência

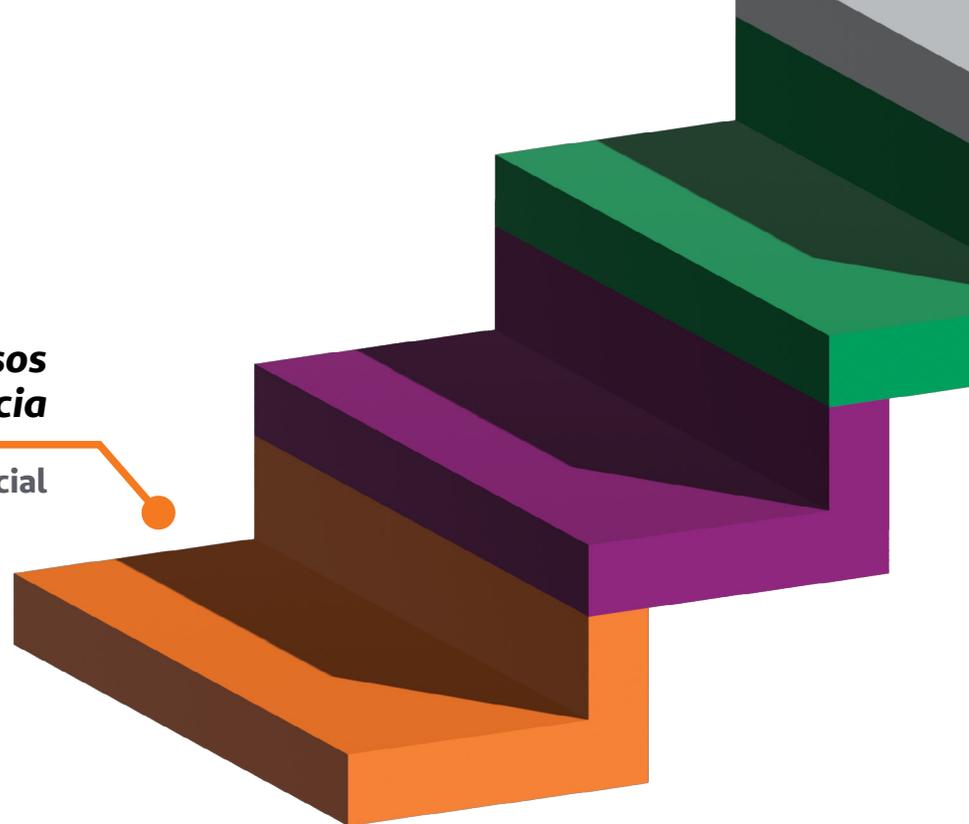


# Qualidade

A Unimed Alto Vale iniciou pelo primeiro nível: Primeiros Passos para a Excelência, alcançando as notas nos índices conforme abaixo:

## Primeiros passos para a Excelência

Estágio inicial



### Índice Sescop de Governança Cooperativista (ISGC)

Reflete o desempenho nos itens:

Cooperados

Assembleia Geral

Conselho de Administração/Diretoria

Conselho Fiscal

Gestão Executiva

Comitês e Auditorias

Resultados

### Índice Sescop de Gestão (ISG)

Reflete o desempenho nos itens:

Liderança

Estratégia e Planos

Clientes

Sociedade

Informações e Conhecimento

Pessoas

Processos

Resultados

	ISGC	ISG
<b>2020 - ano base 2019</b>	96,5%	85,4%
<b>2021 - ano base 2020</b>	100%	94,6%

Para aprimorar a Gestão da Qualidade, está sendo trabalhada a implantação da norma ISO 9001: Trata-se de uma diretriz internacional para implementação e manutenção de um Sistema de Gestão da Qualidade, ela atesta a qualidade de produtos e serviços oferecidos, visando a satisfação do cliente.

# Inovações

A Unimed encerrou 2021 com a finalização de pontos importantes de melhoria nos processos, usando para isso a tecnologia. Podemos destacar alguns mais importantes:

**NINA:** Software para confirmação de agendas. Utilizado no recurso próprio para otimizar o processo de confirmação de horários, favorecendo também o gerenciamento dos horários com clientes desistentes.

**Sênior X:** Finalização da implantação do software Sênior X que trouxe mais agilidade e eficiências aos processos de gestão de pessoas.

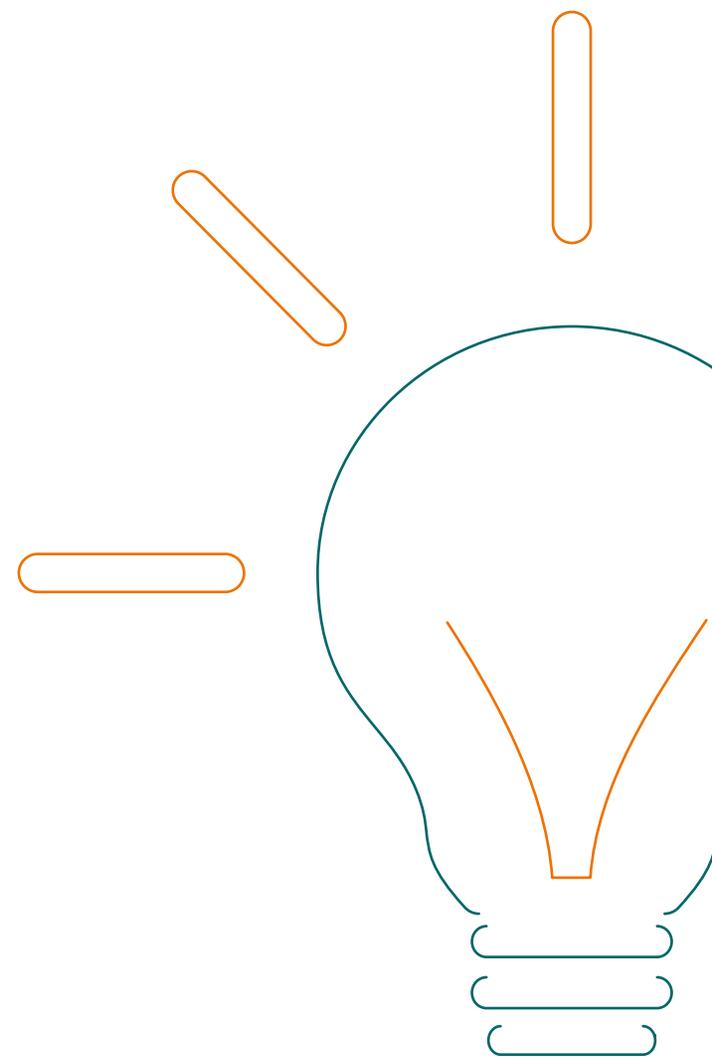
**Declaração de saúde on-line:** Processo iniciado em 2020 que torna digital todo o processo de preenchimento e avaliação da declaração de saúde dos novos clientes, ganhando agilidade e eficiência.

**Prontuário eletrônico:** Realizado a aquisição e testes no prontuário eletrônico da empresa Amplimed para tornar esse

processo digital, para trazer integração de dados dos clientes, bem como reduzir custos com exames em duplicidade. A implantação nos prestadores de serviço se dará ao longo de 2022.

**EPA:** Finalização da implantação do software EPA, destinado ao gerenciamento dos processos da Qualidade e Planejamento Estratégico, facilitando o controle dos indicadores e demais planos de ação. Também utilizado para comunicação com público interno com uso de vários aplicativos. Iniciou-se a implantação do módulo de solicitações, que facilita o controle das demandas entre as áreas e os prestadores de serviços.

Para 2022 a Unimed Alto Vale continuará trabalhando para ampliar a satisfação dos públicos de relacionamento, buscando para isso certificações de qualidade, novas soluções em diagnóstico da saúde e novos serviços, pautados no compromisso de Cuidar das pessoas para longevidade com qualidade.



# 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:

<i>Indicadores</i>	<i>Stakeholders</i>	<i>Temas Materiais</i>	<i>Aspecto</i>
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](mailto:sustentabilidade@unimedaltovale.coop.br)

# Relatório de gestão e sustentabilidade 2021

## 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 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**

© 2022 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

**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](http://www.unimedaltovale.coop.br)**

# Sumário de Conteúdo GRI

Relatório de Sustentabilidade	Disclosure	Local	Omissão
Disclosure Gerais		Páginas	
<b>GRI 102:</b> Disclosure Gerais	102-1 - Nome da Organização	7	Não há
	102-2 - Atividades, marcas, produtos e serviços	7, 9, 59, 60	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, 9	Não há
	102-7 - Porte da organização	7, 21, 23, 24, 31	Não há
	102-8 - Informações sobre empregados e outros trabalhadores	31, 32, 33, 37, 38, 39, 40, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48	Não há
	102-9 - Cadeia de fornecedores	71, 72	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	53, 55, 56, 61, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87	Não há
	102-13 - Participação em associações	51	Não há
	102-14 - Declaração do decisor mais graduado da organização	3, 4	Não há
	102-15 - Principais impactos, riscos e oportunidades	3, 4, 41, 90, 91, 92	Não há

# Sumário de Conteúdo GRI

Relatório de Sustentabilidade	Disclosure	Local	Omissão
Disclosure Gerais		Páginas	
<b>GRI 102:</b> Disclosure Gerais	102-16 - Mecanismos de aconselhamento e preocupações éticas	7, 50, 52	Não há
	102-17 - Mecanismos para orientações e preocupações referente a ética	50	Não há
	102-18 - Estruturas de governança	11, 12, 13, 14, 15, 16, 17	Não há
	102-40 - Lista de partes interessadas	53	Não há
	102-41 - Profissionais abrangidos por acordos de negociação coletiva	38	Não há
	102-42 - Base para a identificação e seleção de partes interessadas para engajamento	53, 93	Não há
	102-43 - Abordagem para o engajamento das partes interessadas	53, 93	Não há
	102-44 - Principais tópicos e preocupações levantadas	93	Não há
	102-45 - Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	93	Não há
	102-46 - Definição do conteúdo do relatório e limite dos tópicos	93	Não há
	102-47 - Lista de tópicos materiais	94	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	93	Não há

# Sumário de Conteúdo GRI

Relatório de Sustentabilidade	Disclosure	Local	Omissão
Disclosure Gerais		Páginas	
<b>GRI 102:</b> Disclosure Gerais	102-51 - Data do último relatório	93	Não há
	102-52 - Ciclo de emissão de relatórios	93	Não há
	102-53 - Ponto de contato para perguntas sobre o relatório	94	Não há
	102-54 - Declaração de elaboração do relatório de conformidade com Standards GRI	93	Não há
	102-55 - Sumário de conteúdo GRI	98, 99	Não há
	102-56 - Verificação externa	93	Não há
<b>GRI 103:</b> Forma de gestão	103-1 - Explicação do tópico material e seus limites	17, 21, 31, 33, 37, 39, 50, 54, 58, 74, 76, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88	Não há
	103-2 - Forma de gestão e seus componentes	17, 21, 31, 33, 37, 39, 50, 54, 58, 74, 76, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88	Não há
	103-3 - Avaliação da forma de gestão	17, 21, 31, 33, 37, 39, 50, 54, 58, 74, 76, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88	Não há
<b>GRI 201:</b> Desempenho econômico e financeiro	201-1 - Valor econômico direto gerado e distribuído	21, 22, 33, 37, 39	Não há
<b>GRI 203:</b> Impactos Econômicos Indiretos	203-1 - Investimentos em Infraestrutura e serviços	63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 91	Não há
<b>GRI 205:</b> Combate à corrupção	205-2 - Comunicação e treinamento sobre políticas e procedimentos anticorrupção	50	Não há
	205-3 - Casos confirmados de corrupção e ações tomadas	50	Não há
<b>GRI 301:</b> Materiais	301-1 - Materiais usados por peso ou volume	88	Não há

# Sumário de Conteúdo GRI

Relatório de Sustentabilidade	Disclosure	Local	Omissão
Disclosure Gerais		Páginas	
<b>GRI 401:</b> Emprego	401-1 - Novas contratações de empregados e rotatividade de empregados	32	Não há
	401-2 - Benefícios para empregados de tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou em regime de meio período	38	Não há
<b>GRI 404:</b> Treinamento e Educação	404-1 - Média de horas de treinamento por ano, por empregado	33, 34, 35, 36	Não há
<b>GRI 405:</b> Diversidade e Igualdade de Oportunidades	405-1 - Diversidade em órgãos de governança e empregados	17, 31, 32	Não há
<b>GRI 413:</b> Comunidades locais	413-1 - Operações com engajamento da comunidade local, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento	78, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87	Não há
<b>GRI 416:</b> Saúde e Segurança do Cliente	416-1 - Avaliação dos impactos de saúde e segurança de categorias de produtos e serviços	60, 74, 75, 76	Não há
	416-2 - Casos de não conformidade relativos a impactos a saúde e segurança de categorias de produtos e serviços	60	Não há
<b>GRI 418:</b> Privacidade do cliente	418-1 - Queixas comprovadas relativas a violações da privacidade e perda de dados do cliente	54	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](http://www.unimedaltovale.coop.br)**