

Unimed 
Alto Vale

somos
COOP 

Relatório de Gestão e Sustentabilidade

2022




Sejam bem-vindos!

Este é o nosso Relatório de Gestão e Sustentabilidade referente ao ano de 2022. 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

A close-up photograph of a line of ants on a green leaf. The ants are brown and orange, moving in a single file. The background is a soft, out-of-focus green. The quote is overlaid on the right side of the image.

“Velhos problemas exigem compromisso, competência e inovação para a solução.”

Peter. DRUCKER, 2002

Mensagem da Diretoria

Importantes Conquistas

Ética, planejamento, comprometimento, dedicação e muito trabalho fazem da união de Médicos do Alto Vale do Itajaí a cooperativa sólida e sustentável com 28 anos de atuação regional, realizando grandes entregas a seus cooperados e beneficiários.

Com o passar dos anos nos solidificamos como a mais importante operadora de saúde do Alto Vale, ampliando periodicamente a oferta de novos produtos e serviços aos clientes e a sociedade, mostrando que é possível aliar tecnologia, cuidado humanizado, responsabilidade social e resultados sustentáveis a longo prazo.

O ano de 2022 nos trouxe importantes conquistas, projetos planejados e executados a muitas mãos se concretizaram, mostrando a força do nosso sistema cooperativista. Avançamos nos estudos para a construção do hospital, um projeto já idealizado por outras gestões que está cada dia mais próximo da realidade.

Inauguramos mais um serviço próprio, o Laboratório de Análises Clínicas Unimed, com modernas instalações e equipamentos especializados para diagnósticos precisos, oferecendo aos clientes Unimed e a sociedade conforto e segurança na realização de seus exames.

Também foi um ano de consolidação, conseguimos alcançar a incrível marca de mais de 21 mil exames em nosso Centro de Diagnóstico por Imagem e mais de 8 mil atendimentos em nossos serviços de oncologia, ambulatório de procedimentos e consultório de pediatria, e 19 mil atendimento no ambulatório de urgência anexo ao Hospital Regional, isso mostra o incansável trabalho de todo o time Unimed em oferecer as melhores soluções em saúde, com tecnologia de ponta aliado ao atendimento exclusivo que só o Jeito de Cuidar Unimed oferece.

A inovação tecnológica é uma realidade que buscamos constantemente, assim, trouxemos para nossos clientes uma moderna plataforma de pronto atendimento on-line, entregando ao cliente o cuidado que ele precisa onde estiver. Viabilizamos a implantação do prontuário eletrônico para todos os médicos cooperados, unificando os registros e trazendo mais modernidade e segurança aos clientes.

A preocupação com a qualidade é constante na Unimed, seja nos serviços próprios prestados, na gestão operacional e na relação com todos os parceiros, assim em 2022 importantes objetivos foram conquistados nessa área, como a implantação da Gestão de Fornecedores, Gestão Orçamentária, Avaliação da Rede Prestadora e fechando o ano a Certificação de Qualidade ISO 9001.

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.

Sabemos que o caminho a ser percorrido é longo, mas, pautados na governança ética, respeito e parceria com nossos stakeholders, nosso planejamento se comprova sustentável ao longo dos anos.

Nós da Unimed Alto Vale assumimos a responsabilidade e compromisso de continuar investindo na promoção da satisfação dos clientes, trazendo novos serviços em saúde com qualidade e alta tecnologia, impactando mais vidas de forma transformadora, alcançando nosso propósito: 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

Sobre nós	7	Clientes	65
A Unimed Alto Vale em números	8	Canais de atendimento	67
Perfil da Unimed Alto Vale	9	Soluções oferecidas	69
		Ouvidoria	71
		Meu Clube+ Unimed SC	73
Governança	10	Serviços próprios	75
Governança da Unimed Alto Vale	11	Unidade Assistencial Unimed	76
Diretoria Executiva e conselhos	12	Centro Oncológico	80
Organograma	17	Ambulatório de Procedimentos	81
Planejamento estratégico	18	Central de Vacinas	82
Públicos de relacionamento	20	Centro Médico Pediatria	82
Gestão com qualidade	21	Atendimento Covid-19	83
Programa de Desenvolvimento e Gestão de cooperativas	23	Ambulatório 24 horas	83
		Parceiros	84
Políticas e condutas	24	Rede prestadora	85
Condutas	25	Cadeia de fornecedores	87
Participação em associações	26		
Política de Sustentabilidade	27	Atenção à saúde	88
Proteção de dados pessoais	28	Saúde do adulto	89
IDSS	29		
		Responsabilidade socioambiental	94
Dados econômicos e financeiros	31	Ações	95
Resultados Econômicos e Financeiros	32	Consumo de materiais	110
Participação no Mercado	35		
Ações nas empresas contratantes	37	Sobre este relatório	112
Nossos Produtos	38	Resultado da Materialidade	114
Nosso crescimento	39		
		Índice remissivo	116
Cooperados	40		
Ações com os cooperados	43		
Colaboradores	50		
Treinamentos	53		
Gestão por competências	58		
Benefícios	59		
Premiações	60		
Ações internas	61		



Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2022

Sobre Nós

Sobre nós

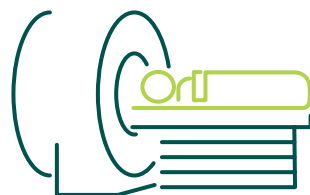
A Unimed Alto Vale em Números

14.879
Clientes

153
Cooperados

92
Colaboradores

4
Planos
oferecidos



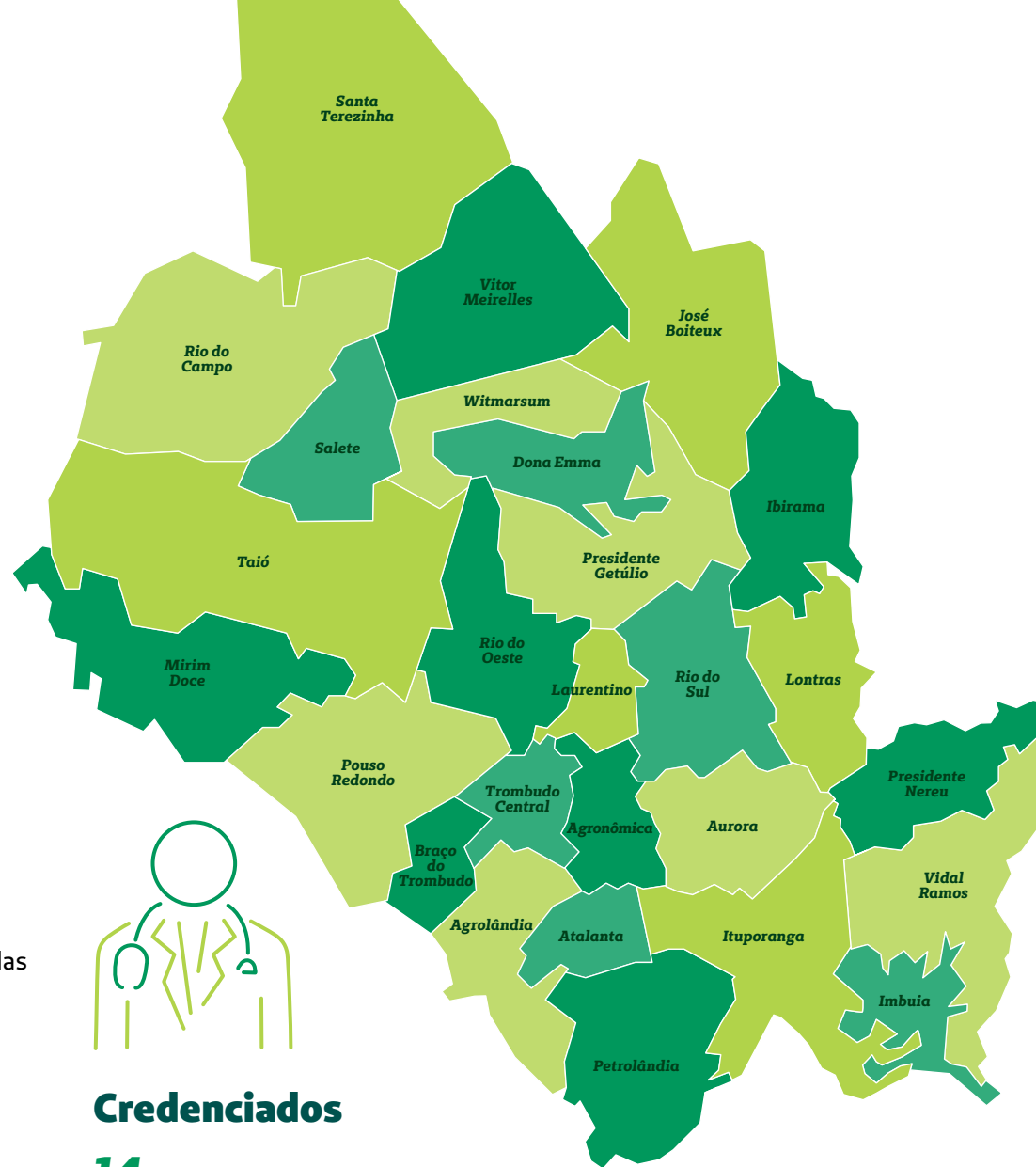
Recursos Próprios

- 1** Laboratório
- 1** Ambulatório de especializadas
- 1** Ambulatório de emergência
- 1** Centro oncológico
- 1** CDI
- 1** Espaço Viver Bem
- 1** Sala de vacinas



Credenciados

- 14** Hospitais
- 19** Laboratórios
- 65** Clínicas



Sobre nós

Perfil da Unimed Alto Vale

Com a **MISSÃO** de **entregar soluções em saúde com qualidade que gerem segurança e bem-estar aos clientes, promover e valorizar o trabalho médico e reconhecer o trabalho dos colaboradores**, em 30 de novembro de 1994 foi fundada a Unimed Alto Vale Cooperativa de Trabalho Médico. Em 2022, a Unimed Alto Vale completou 28 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 **manter-se uma empresa sólida e sustentável, de excelência em assistência à saúde, com um crescimento anual de 7% no número de beneficiários e tornar-se uma Unimed de médio porte até 2026.**

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 com abrangência local, 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.

Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2022

Governança

Governança da Unimed Alto Vale

A atuação da Unimed Alto Vale é regida pela Lei nº 5.764 de 16 de dezembro de 1971, que regulamenta o sistema cooperativista no Brasil e pela Lei 9.656, de 03 de junho do 1998 (e suas alterações) que dispõe sobre os planos e seguros privados de assistência à saúde.

Princípios do Cooperativismo:

- 1 - Adesão livre e voluntária**
- 2 - Gestão democrática**
- 3 - Participação econômica dos sócios**
- 4 - Autonomia e independência**
- 5 - Educação, formação e informação**
- 6 - Intercooperação**
- 7 - Interesse pela comunidade**

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. Tudo isso está em

consonância com o conceito ESG, que é um conjunto de padrões e boas práticas que visa definir se uma empresa é socialmente consciente, sustentável e corretamente gerenciada, tudo isso será demonstrado no decorrer desse relatório.

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 e soberano 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.

Governança

Diretoria Executiva

2021 / 2023

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 - SC



Dr. Leonardo Claudino Ribeiro

Diretor de Operações e Serviços
Nefrologia
Rio do Sul - SC



Dr. Clayton L. Maciel Guimarães

Diretor de Mercado, Marketing e Financeiro
Cirurgia Geral
Ituporanga - SC

Conselho Vogal

2021 / 2023

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, atendendo as legislações cabíveis com ética e planejamento sustentável. Seus mandatos têm duração de três anos.



Dr. Ângelo de Faveri

Hematologia e Hemoterapia
Rio do Sul - SC



Dr. José Hamilton M. Ferro

Otorrinolaringologia
Rio do Sul - SC



Dra. Camila Tonet

Endocrinologia e Metabologia
Rio do Sul - SC



Dr. Nilo Rafael Batista da Silva

Urologia
Rio do Sul - SC



Dr. Ivan Carlos Becker

Coloproctologia
Rio do Sul - SC



Dr. Raphael de Mauricio Rosa

Anestesiologia
Rio do Sul - SC

Governança

Conselho Fiscal

2022

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.



Dr. Paulo Deschamps

Anestesiologia
Rio do Sul - SC



Dr. Marcio Paes

Cirurgia Cardiovascular
Rio do Sul - SC



Dr. Roberto Sedrez

Urologia
Rio do Sul - SC



Dr. Guilherme Baldo

Ortopedia e Traumatologia
Rio do Sul - SC



Dr. Rafael Soldatelli

Anestesiologia
Rio do Sul - SC

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.

No ano de 2022 houve o registro de 01 denúncia tratada pela Comissão, a mesma foi encerrada por desistência do denunciante.



Dra. Barbara Janke Pretto

Reumatologia
Rio do Sul - SC



Dr. Ênio Bächle

Urologia
Rio do Sul - SC



Dr. Ercides Pfiffer

Clínica Médica
Rio do Sul - SC



Dr. Sergio Shibata

Cirurgia Cardiovascular
Rio do Sul - SC



Dra. Natasha Silva Constâncio

Nefrologia
Rio do Sul - SC



Dra. Stefanie Louise C. Firmo

Endocrinologia
Rio do Sul - SC

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



Dra. Elizabeth Gomes
Radiologista
Rio do Sul - SC



Dr. Ercides Pfiffer
Clínica Médica
Rio do Sul - SC

Governança

Todos os 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 2022, 78% são ocupadas por homens e 22% por mulheres.

Por zelar por seus princípios estatutários, a Unimed Alto Vale, no ano de 2022 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.



Governança

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 definida 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 manter-se como uma empresa sólida e sustentável, de excelência em assistência em saúde.

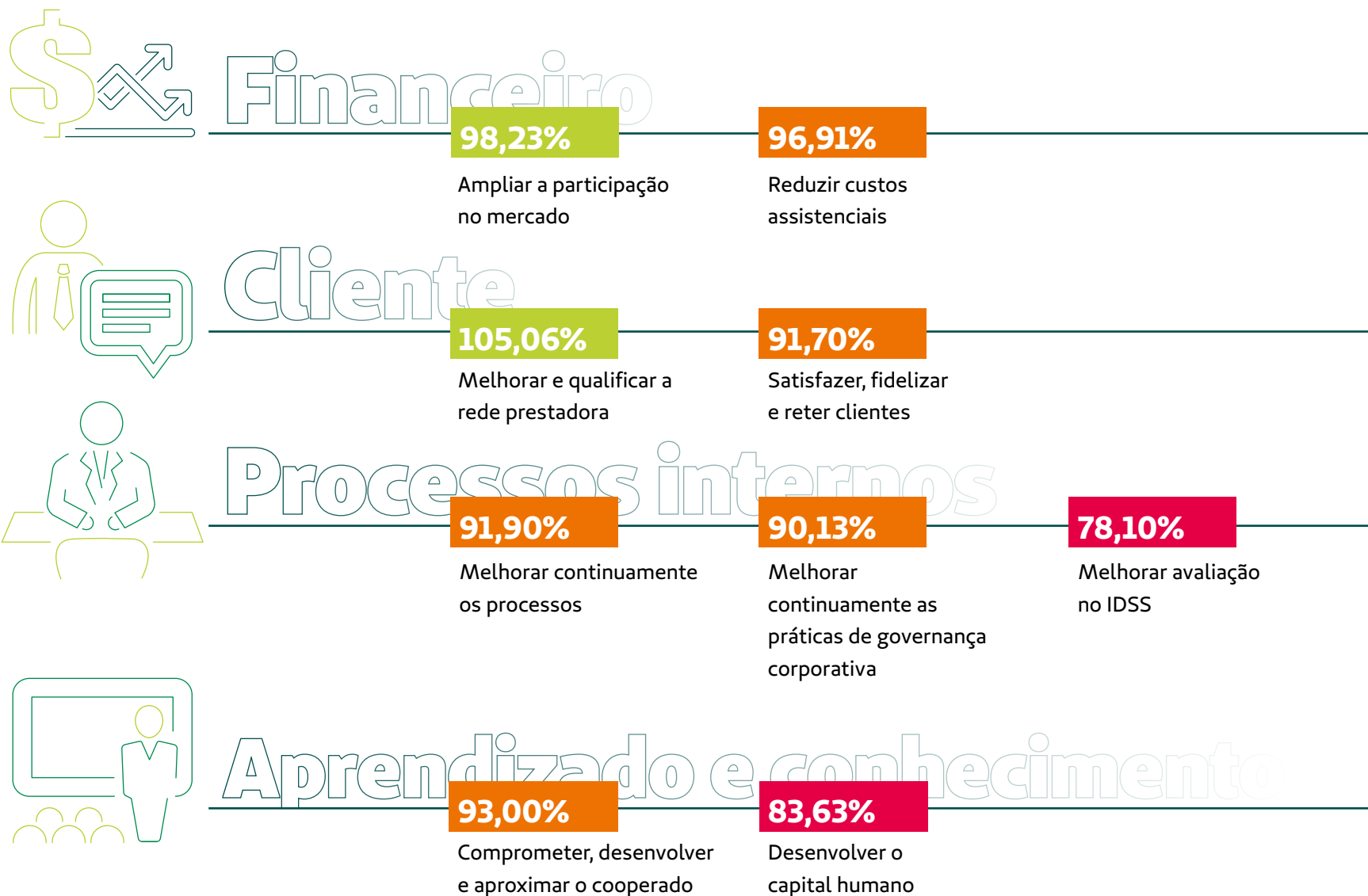
O desempenho da Cooperativa é monitorado bimestralmente pela equipe multidisciplinar, além disso, anualmente é realizada uma reunião estratégica de Análise Crítica de Alta Direção (ACAD), com a participação da Diretoria Executiva e todas

as lideranças. Durante o encontro, os gestores apresentam o monitoramento das ações estratégicas desenvolvidas e o resultado alcançado com os indicadores propostos conforme objetivos definidos em Planejamento Estratégico.

Confira na próxima página 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



Públicos de Relacionamento

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

Parte interessada	Necessidade/expectativa	Forma de mensurar o alcance
Beneficiário	Saúde, acesso ágil a prestadores qualificados, atendimento diferenciado, resolutividade e preço acessível.	Pesquisa de satisfação e manifestações diretas.
Médico Cooperado	Valorização do ato médico, estrutura adequada para desenvolvimento do trabalho, oportunidade de desenvolvimento técnico, de gestão, desenvolvimento da rede e atendimento e benefícios diferenciados.	Pesquisa de satisfação e manifestações diretas.
Colaboradores	Boas condições de trabalho, remuneração justa em relação as atividades, benefícios e oportunidade de crescimento.	Pesquisa de satisfação, entrevista de desligamento e manifestações diretas.
Rede Prestadora	Bom relacionamento, remuneração justa pela prestação de serviços, cumprimento do contrato e resolutividade.	Pesquisa de satisfação e manifestações diretas.
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.	Pesquisa de satisfação dos Projetos Sociais.
Órgãos Reguladores	Cumprimento das exigências legais, qualidade e transparência na relação com o beneficiário.	Indicador de recebimento de infrações/notificações; Relatório APMU.
Fornecedores	Parceria, bom relacionamento e desenvolvimento.	Pesquisa de satisfação com fornecedores críticos.

Todas as pesquisas de satisfação são bienais (exceto a pesquisa com o beneficiário, que é anual).

Governança

Gestão com 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.

Para demonstrar esse comprometimento, temos a honra de anunciar a importante conquista da certificação de qualidade ISO 9001 no final do ano de 2022.

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.

Escopo certificado: “Comercialização de planos de saúde com gestão estratégica e operacional, prevenção e promoção a saúde dos beneficiários.”



Governança

Programa de Desenvolvimento de Gestão de Cooperativas

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

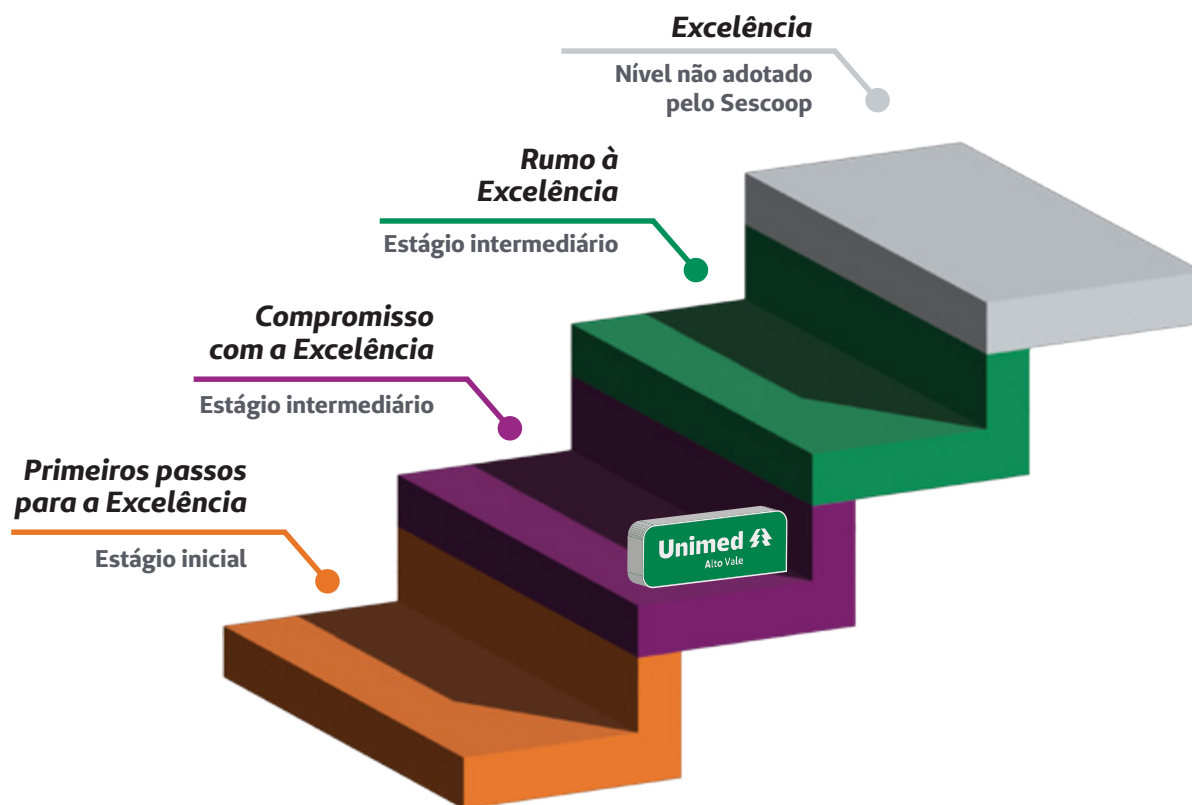
No ano de 2022 a Unimed Alto Vale decidiu se desafiar alterando o nível de avaliação para o segundo passo: Compromisso com a Excelência.



PDGC

Programa de Desenvolvimento da
Gestão de Cooperativas

Caminho para a excelência



Governança

Programa de Desenvolvimento de Gestão de Cooperativas

Nota-se que os índices alcançados em 2022 são menores que do ano anterior, entretanto como se trata de um nível acima e com mais itens avaliados entende-se que o resultado alcançado é bem positivo. Frente a esse resultado ações são executadas no intuito de melhorar a gestão e a governança aliados as melhores práticas e consequentemente melhorar os índices avaliados.

Índice SESCOOP de Governança Cooperativista (ISGC)

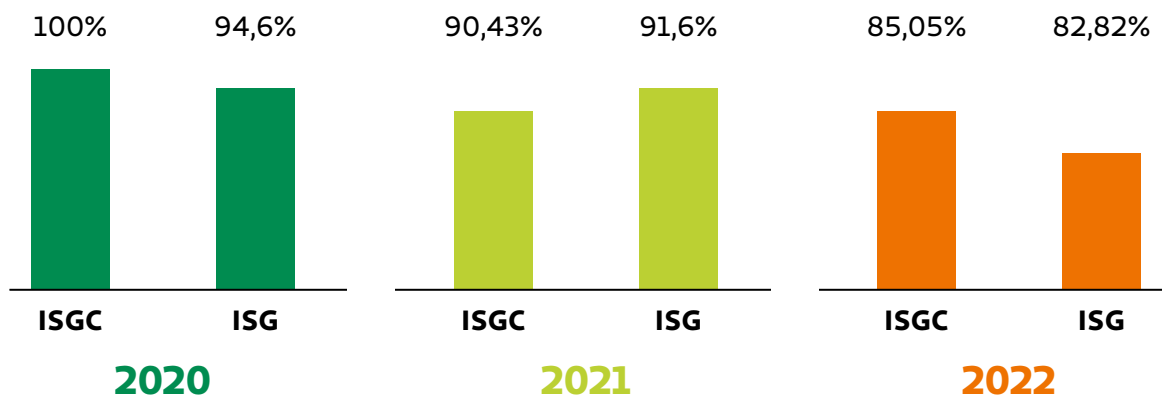
Reflete o desempenho nos itens:

Cooperados
Assembleia Geral
Conselho de Administração/Diretoria
Conselho Fiscal
Gestão Executiva
Comitês e Auditorias
Resultados

Índice SESCOOP de Gestão (ISG)

Reflete o desempenho nos itens:

Liderança
Estratégia e Planos
Clientes
Sociedade
Informações e Conhecimento
Pessoas
Processos
Resultados





Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2022

Políticas e Condutas

Políticas e condutas

Condutas

O Código de Conduta Unimed é um documento formal que fornece diretrizes para auxiliar a manter padrões de comportamentos éticos elevados em relação ao trabalho. Muito mais do que um simples documento, o código deve nortear todas as relações que fazem parte de um relacionamento profissional, sejam eles pessoais, em local de trabalho, nas relações comerciais ou com os públicos externos e ser reflexo de todas as condutas adotadas. 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 2022, 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.**

Políticas e condutas

Participação em Associações

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



Políticas e condutas

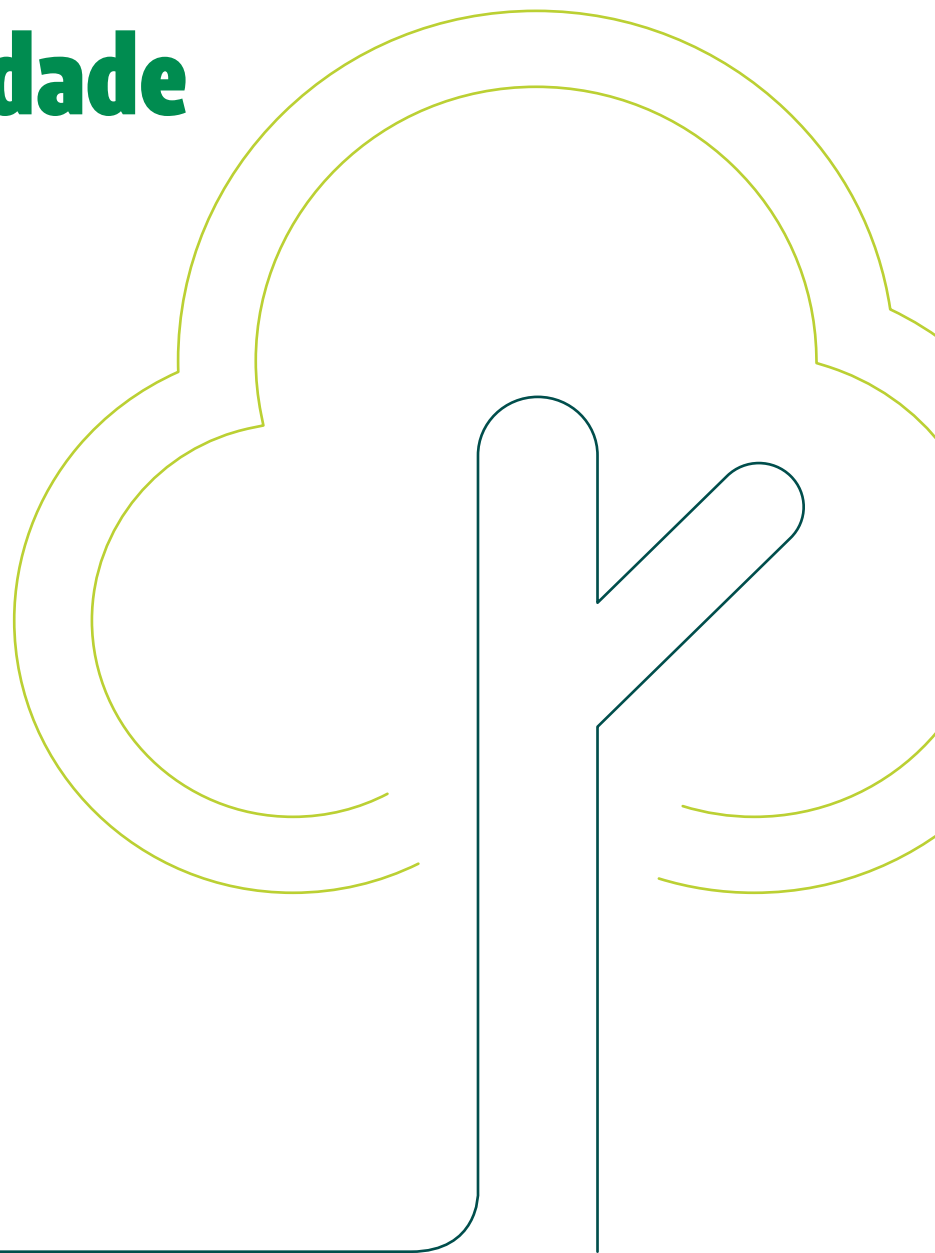
Política de Sustentabilidade

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.

Em 2022 foi criado o Comitê Local de Sustentabilidade com foco na implantação das diretrizes desenvolvidas na Política Estadual e acompanhamento das ações definidas.



**Clique aqui
e faça o
download da
política estadual.**



Proteção de Dados Pessoais

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. Desde 2020 a Unimed

trabalha em projetos para adequação a Lei nº 13.709/18 mais conhecida como Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, assim a norma hoje está implantada em toda a operadora, adequando todos os processos aos princípios e boas práticas trazidos pela nova lei. A Cooperativa zela pelos princípios normativos dos dados pessoais e pela 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 2022.



Políticas e 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

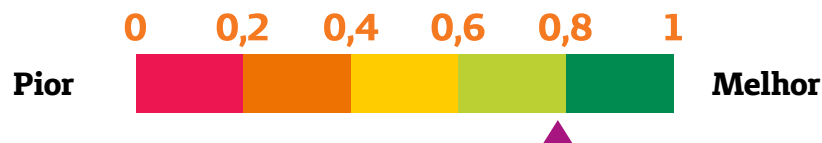
Garantia de acesso

Sustentabilidade no mercado

Gestão de processos e regulação

Periodicamente a ANS faz ajustes nos indicadores monitorados a fim de garantir a melhoria contínua nas operadoras de saúde. No ano de 2022, onde é divulgada a nota do ano base 2021, obtivemos uma pequena queda na nota geral, impactada diretamente pela alteração na metodologia de cálculo de três indicadores pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

Em 2022 o IDSS passou a ser de responsabilidade da área da qualidade, assim, novas ações estão em implementação para que os indicadores mensurados possam ser alcançados ao longo dos próximos anos.



Notas obtidas:

Ano	Quantidade
2020	0,7674
2021	0,7640
2022	0,6150

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

somos
COOP 



A close-up photograph of several green wheat stalks, likely from a variety like 'Pavane', showing the awns and developing grain. The stalks are covered in small, clear water droplets, suggesting a recent rain or irrigation. The background is a soft, out-of-focus green, creating a bokeh effect. The overall image conveys a sense of freshness and agricultural vitality.

Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2022

Dados Econômicos e Financeiros

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 Ordinária.

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 518 da ANS.

Nas próximas páginas relacionamos os principais indicadores monitorados.

Sinistralidade

2020
88,68%



Varição
-12,5%

2021:
78,77%



Varição
-3,11%

2022:
83,15%



Varição
-6,24%

Resultados Econômicos e Financeiros

Índice de Liquidez Corrente¹

2020: 3,08

2021: 2,48

2022: 2,15

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

Faturamento Operadora

**2020:
72 milhões**

Crescimento 12,80%

**2021:
81 milhões**

Crescimento 12,41%

**2022:
70 milhões**

Crescimento -13,58%

*Alteração no lançamento contábil dos serviços prestados Custo Operacional e Fundações, impactando no valor de faturamento.

**Crescimento apenas em contraprestação representou 12,33% quando comparado ao último período.

Faturamento Unidade Assistencial

**2020:
10,5 milhões**

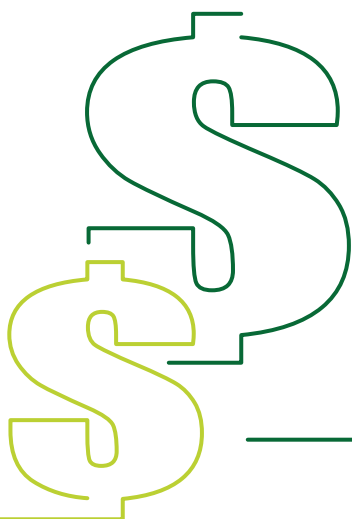
Crescimento 22,11%

**2021:
13,5 milhões**

Crescimento 28,72%

**2022:
20,9 milhões**

Crescimento 54,96%



Resultados Econômicos e Financeiros

Despesas Administrativas

2020:
10,64%

Variação -15,49%

2021:
9,50%

Variação -10,71%

2022:
12,37%

Variação 30,21%

Capital Social

2020:
8,057 milhões

Variação 8,34%

2021:
8,307 milhões

Variação 3,10%

2022:
8,962 milhões

Variação 7,88%

Imobilizado

2020:
13,2 milhões

Variação 112,90%

2021:
20,2 milhões

Variação 53%

2022:
18,9 milhões

Variação -1,49%

Resultado Operacional

2020:
6,201 milhões

Variação 209%

2021:
294 mil

Variação -95%

2022:
1.727 milhões

Variação 487%



Clique aqui.
Para consultar
na íntegra os demais
números, acesse
nosso Balanço Social



Dados econômicos e financeiros

Participação no Mercado

A busca pela ampliação da participação no mercado é um dos objetivos estratégicos trabalhados no período de 2021 a 2023, assim, o setor comercial utiliza várias estratégias diferentes para alcançar o resultado pretendido.

Lançamento de campanhas de vendas para conquistar novos clientes:

Janeiro – Ano Novo Preço Velho

Mantido valor de mensalidade de 2021.



Março – Promoção 10/6

10% de desconto na mensalidade por seis meses, pagando no vencimento.



Dados econômicos e financeiros

Lançamento de campanhas de vendas para conquistar novos clientes:

Abril – Dia imperdível
(CEMM)



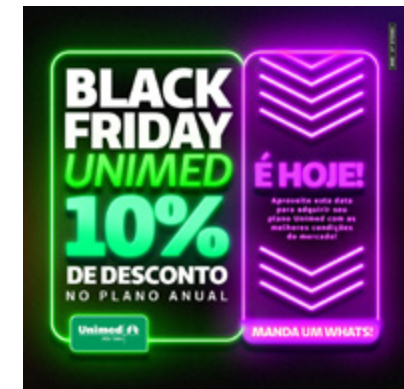
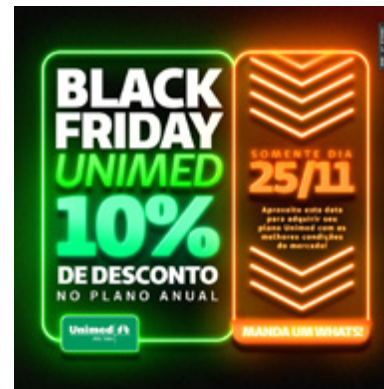
Junho – Empreendedores que pensam grande
(CEMM)



Julho e Agosto – Pode Acreditar, é real.
Campanha valor por dia.



Novembro – Black Friday



Dados econômicos e financeiros

Ações nas Empresas Contratantes

Para fortalecer o relacionamento com o cliente Pessoa Jurídica, que representa 79% dos clientes ativos, em 2022 a Unimed Alto Vale realizou várias ações nas empresas contratantes.

Ação VedaMotors 100% Unimed



Ação Semana SIPAT Rio



Conheça Nossos Produtos

Para atender a toda a comunidade, são disponibilizados vários produtos, confira abaixo as características de cada um deles:

Plano	Uniflex	Unileve	Unileve Ambulatorial	Unileve Hospitalar
Modalidade	Pessoa Física e Pessoa Jurídica	Pessoa Física	Pessoa Física	Pessoa Física
Rede prestadora	6 hospitais em SC, 182 Hospitais parceiros, 5.800 Médicos Cooperados, 1.209 Clínicas e 399 Laboratórios	14 Hospitais parceiros, 160 Médicos Cooperados, 68 Clínicas e 19 Laboratórios no Alto Vale do Itajaí	160 Médicos Cooperados, 68 Clínicas e 19 Laboratórios no Alto Vale do Itajaí	14 Hospitais parceiros no Alto Vale do Itajaí
Cobertura	Rol de procedimentos ANS	Consultas, exames e internações, exceto Obstetria	Consultas e exames	Internações, exceto Obstetria
Abrangência	Nacional ou Estadual	Rio do Sul e demais Municípios pertencentes à AMAVI	Rio do Sul e demais Municípios pertencentes à AMAVI	Rio do Sul e demais Municípios pertencentes à AMAVI
Acomodação	Enfermaria ou apartamento	Enfermaria	Não tem cobertura	Enfermaria
Coparticipação	20% ou 50% com limite de R\$ 150,00 por procedimento ou exame	50% com limite de R\$ 200,00 por procedimento ou exame	50% com limite de R\$ 200,00 por procedimento ou exame	50% com limite de R\$ 200,00 por procedimento ou exame
Coparticipação na internação	Não há	Não há	Não tem cobertura	Não há
Urgência e emergência	Nacional	Rio do Sul e demais Municípios pertencentes à AMAVI	Rio do Sul e demais Municípios pertencentes à AMAVI	Rio do Sul e demais Municípios pertencentes à AMAVI
Serviços próprios		Ambulatório 24h (urgência e emergência - Anexo ao Hospital Regional CDI - Centro de Diagnóstico por Imagem até 21h Laboratório de Análises Clínicas, de Seg. à Sex. das 18h às 20h com agendamento a partir das 15h Centro Oncológico Ambulatório clínico (Curativos, retirada de pontos, aplicações de injetáveis) Espaço Viver Bem (Programas de reabilitação e saúde) Central de Agendamentos		
Benefícios adicionais		Meu Clibe+ Unimed SC Unimed Fone Uniodonto com descontos especiais		

Dados econômicos e financeiros

Nosso Crescimento

Número total de Clientes Unimed Alto Vale

Ano	Quantidade	Crescimento
2020	13.540	4,10 %
2021	14.350	5,98%
2022	14.879	3,69%

Formação da carteira de clientes

Ano	Pessoa Jurídica	Pessoa Física
2022	78,80%	21,20%





Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2022

Cooperados

Cooperados

A Unimed Alto Vale conta com uma força significativa, seus cooperados, que mantém viva a missão da operadora:

“Entregar soluções em saúde com qualidade que gerem segurança e bem-estar aos clientes, promover e valorizar o trabalho médico e reconhecer o trabalho dos colaboradores.”

Evolução no quadro de médicos da operadora.

Saídas

Amilton A da Silva Junior
Antonio Claudio Schmitt
Valmor Holetz

15/12/2022
15/08/2022
14/07/2022

Neurocirurgia
Clínica Médica
Ginecologia/Obstetrícia

Entradas

Lucas Hummelgen Leitis
Juliana Gaburro

02/01/2022
01/02/2022

Oftalmologia
Geriatria

Cooperados

Ano	Cooperados Ativos	Cooperados Afastados	Credenciados
2020	156	16	4
2021	155	17	4
2022	153	17	4

Benefícios oferecidos

Bônus PLAC
SERIT
Seguro de Vida
Distribuição de sobras
Pagamento CRM



Cooperados

Ações com os Cooperados



Assembleia Geral Ordinária

Realizada em 23/03/2022, contou com a participação de 46,5% dos cooperados ativos da operadora.



Cooperados

Ações com os Cooperados



Dia do Médico

Dia 18/10 é uma data celebrada na Unimed Alto Vale, é o Dia do Médico, os cooperados que são a base da formação da Cooperativa. Em 2022 os médicos foram convidados a comparecer na Cooperativa entre os dias 17 e 21 de outubro, para realizar a visita ao Laboratório Unimed, que iniciava suas atividades. Durante a semana, os médicos foram recepcionados com um café de boas-vindas, concorreram a um sorteio de estadia em um resort e foram presenteados com o Graham Beck Brut, espumante servido em posses de presidentes, grandes eventos e boas comemorações.



Cooperados

Ações com os Cooperados

Dia da secretária

No dia 30 de setembro foi comemorado o Dia da Secretária. Como forma de homenagem, a Unimed Alto Vale organizou o evento “Noite de Boteco” para as profissionais das clínicas e consultórios dos médicos cooperados, a noite contou com uma palestra de tema “Mulheres e seus encantos, a vida como ela é...” ministrada pela terapeuta Bertila Leão, jantar e recreação, as profissionais também foram presenteadas com uma lembrança.



Cooperados

Ações com os Cooperados



Feijoada do cooperativismo

Em comemoração ao Dia Internacional do Cooperativismo, os cooperados foram convidados para participar de um evento que contou com uma palestra sobre Governança Corporativa ministrada pelo Professor José Luiz Munhoz, a qual teve como foco abordar conceitos das melhores práticas de governança corporativa, inclusive questões legais e normativas, além de sensibilizar o público quanto a obrigatoriedade de sua implementação nas operadoras de saúde. Após a palestra, foi oferecido um almoço com música ao vivo e atividades integrativas para cooperados e seus familiares.



Cooperados

Ações com os Cooperados

28 anos Unimed Alto Vale

No dia 30 de novembro de 2022 a Unimed Alto Vale comemorou vinte e oito anos de história. Como forma de prestigiar a trajetória da Cooperativa, foram confeccionadas camisetas temáticas para cooperados e colaboradores.



Cooperados

Ações com os Cooperados



A Governança Cooperativista e as Tendências no mercado de Saúde.

No dia 07 de dezembro foi realizada a reunião conjunta dos núcleos com os médicos cooperados da Unimed Alto Vale, na qual foi ministrada pela Dra. Ana Regina Cruz Vlainich em parceria com o SESCOOP uma palestra de tema “A Governança Cooperativista e as Tendências no mercado de Saúde.” O momento objetivou a atualização do assunto e o fortalecimento da consciência cooperativista com aspectos de governança e seu cenário na atualidade.



Cooperados

Ações com os Cooperados



Prólíder

Programa de Lideranças Médicas

Programa estruturado para contribuir na formação de cooperados para a gestão das Cooperativas do Sistema Unimed catarinense, trabalhando uma abordagem gerencial e comportamental, que contemple uma gestão eficiente e estratégica, sob o ponto de vista do negócio. Participaram desse programa os médicos: Rafael Soldatelli Claudino dos Santos, Raphael de Maurício Rosa e Roberto Carlos Sedrez.



A close-up photograph of a line of ants on a green leaf. The ants are reddish-brown and are moving in a single file. The background is a soft, out-of-focus green. The text 'Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2022' is overlaid on the image in a white, sans-serif font.

Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2022

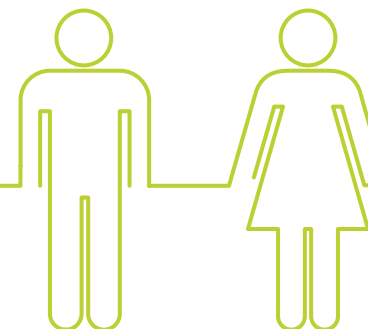
Colaboradores

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 também 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 existente na Cooperativa. 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 quadro de colaboradores

Ano	Quantidade
2020	73
2021	83
2022	92



Diversidade

Gênero	Cargos de gestão	Toda Cooperativa
Mulheres	83,33%	80,43%
Homens	16,67%	19,57%

Colaboradores por filiais

Ano	Operadora	Ambulatório HRAV	Unid. Assistencial
2020	37	17	19
2021	36	16	31
2022	45	16	31

Colaboradores

Em 2022 foram contratados 25 novos colaboradores e desligados 16. Operadora realiza desde 2020 o processo de entrevista de desligamento que busca conhecer aspectos que podem ser melhorados e consequentemente diminuir o índice de rotatividade. Com os resultados dessa avaliação foi possível identificar a necessidade de aperfeiçoar a comunicação e processos de feedback entre lideranças e equipes, 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

9,4

Colaboradores por idade

Faixa etária	2020	2021	2022
Até 18 anos	2	2	2
De 19 a 24 anos	13	10	14
De 25 a 29 anos	13	11	16
De 30 a 45 anos	36	49	46
De 46 a 59 anos	9	11	14
Maiores de 60 anos	0	0	0

Grau de instrução

Ano	Quantidade	Graduação	Pós-graduação
2022	92	23	31

Turnover anual

2020	15,49%
2021	12,05%*
2022	13,59%*

Colaboradores por tempo de casa

Anos de serviço	2022
Até 04 anos	60%
De 05 a 09 anos	16%
De 10 a 19 anos	17%
Mais de 20 anos	07%

*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 ampliam as habilidades e são entendidos como oportunidades que contribuem para a gestão sustentável e mais lucrativa do negócio. A área de Gestão de Pessoas investe no treinamento e desenvolvimento de seus colaboradores. Anualmente, é feito um levantamento das necessidades de treinamento das áreas para identificar as demandas. Durante o ano, essas demandas são atendidas e a equipe é capacitada. Na busca por melhores resultados, são monitorados periodicamente indicadores de desempenho, com análise gerencial e adequação quando necessário, buscando o aprimoramento dos processos.



Colaboradores

Em 2022, foram realizadas muitas capacitações internas e externas, muitas delas no formato virtual, totalizando 1.758 horas. Foram muitos temas abordados.

Gestão de Riscos: 10 participantes

HSM + 2022: 02 participantes

Cooperativismo e Governança Corporativa: 68 participantes

Inteligência de Mercado e Relacionamento Cooperativo: 21 participantes

Lidere, Engaje e Transforme: 50 participantes

Manual do Cliente: 25 participantes

Networking de Vendas: 08 participantes

O mundo que antevemos e a importância das pessoas: 03 participantes

O que é ser Líder: 08 participantes

Primeiros Socorros: 41 participantes

Principais cuidados aos pacientes submetidos à tomografia computadorizada: 11 participantes

18º SUESC: 05 participantes

4º Encontro Técnico Mercosul: 04 participantes

9º Workshop de Intercâmbio: 02 participantes

Administração de Medicamentos: 07 participantes

Avaliação Período de Experiência: 09 participantes

Capacitação em 5S: 03 participantes

Concarh 2022: 04 participantes

Curso de CIPA: 02 participantes

Curso de Ginástica Laboral: 02 participantes

Etiqueta Organizacional: 60 participantes

Festquali: 01 participante

Processo de recrutamento e seleção: 08 participantes

Proteção Radiológica: 15 participantes

Qualidade e Inovação: 54 participantes

Rh Conexão: 03 participantes

Saber Mais: 67 participantes

Semana da Enfermagem: 01 participantes

Seminário Nacional Jurídico, ANS e financeiro: 03 participantes

Sucesso do cliente: 01 participante

Utilização dos EPI'S: 26 participantes

Workshop para Elaboração de Perfi: 15 participantes

Colaboradores



Colaboradores



Lidere Engaje e Transforme



O que é ser líder



Manual do Cliente



Principais cuidados aos pacientes submetidos à tomografia computadorizada

Colaboradores



Treinamentos

Ano	Qtde horas	Média horas por colaborador	Valor investido	Subsídio Sescoop
2020	2285	31,3 h	55 mil*	71%
2021	2308	15,33 h	73 mil*	78%
2022	1758	19,06 h	110 mil*	54%

*Incluindo valores subsidiados pelo Sescoop.

Colaboradores

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.

Desde o ano de 2020 a Cooperativa promove o Programa de Desenvolvimento de Lideranças, que foi criado 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.

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.

Referente ao ciclo de avaliações 2022, foi identificado que a avaliação geral da operadora alcançou o conceito:

110%

Supera as expectativas

Isso é reflexo do investimento em desenvolvimento dos times e do trabalho engajado de todos os colaboradores

Régua de competências

120%

É referência

110%

Supera as expectativas

100%

Dentro das expectativas

90%

Em desenvolvimento

80%

Abaixo do esperado

Colaboradores

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.

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	👍		
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

Colaboradores

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:

Gerente Destaque em Vendas
Estadual Unimed Pequeno Porte
Federação Unimed SC

Tamara Adam Gehrke



1º Lugar Destaque
de Vendas Pessoa Jurídica
Federação Unimed SC

Tiago Leal



2º Lugar Destaque
de Vendas Pessoa Jurídica
Federação Unimed SC

Maicon Rocha

6º Lugar Destaque
de Vendas Pessoa Jurídica
Federação Unimed SC

Klever Eduardo Leite

8º Lugar Destaque
de Vendas Pessoa Física
Federação Unimed SC

Klever Eduardo Leite

7º Lugar Destaque
de Vendas Pessoa Física
Federação Unimed SC

Klever Eduardo Leite



Selo Bronze Programa
Operacional Intercâmbio +
Federação Unimed SC

Setor Contas Médicas



Selo Prata 8º Ciclo do
Programa Cliente + Intercâmbio
Federação Unimed SC

Setor de atendimento/autorização



Colaboradores

Ações internas

A Unimed Alto Vale é engajada com todos os seus públicos, e com os colaboradores não poderia ser diferente. Durante o ano todo são realizados eventos em datas especiais, sempre alinhadas com o Planejamento Estratégico, para agregar valor à marca, imagem e reputação da Cooperativa, 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.

Reconhecimento 10 anos de casa

Reconhecimento 10 anos de casa Colaboradores que completam 10 anos de trabalho na Unimed são homenageados. Em 2022 foram 04 colaboradores.

Nascimentos

Todos os bebês de colaboradores ao nascerem recebem um presente como forma de parabenizar a nova vida. Em 2022 nasceram 07 bebês.

- Março – Dia da Mulher

- Abril – Páscoa

- Maio – Dia do Trabalhador

- Maio – Dia das Mães

- Junho – SIPAT

- Agosto – Dia dos Pais

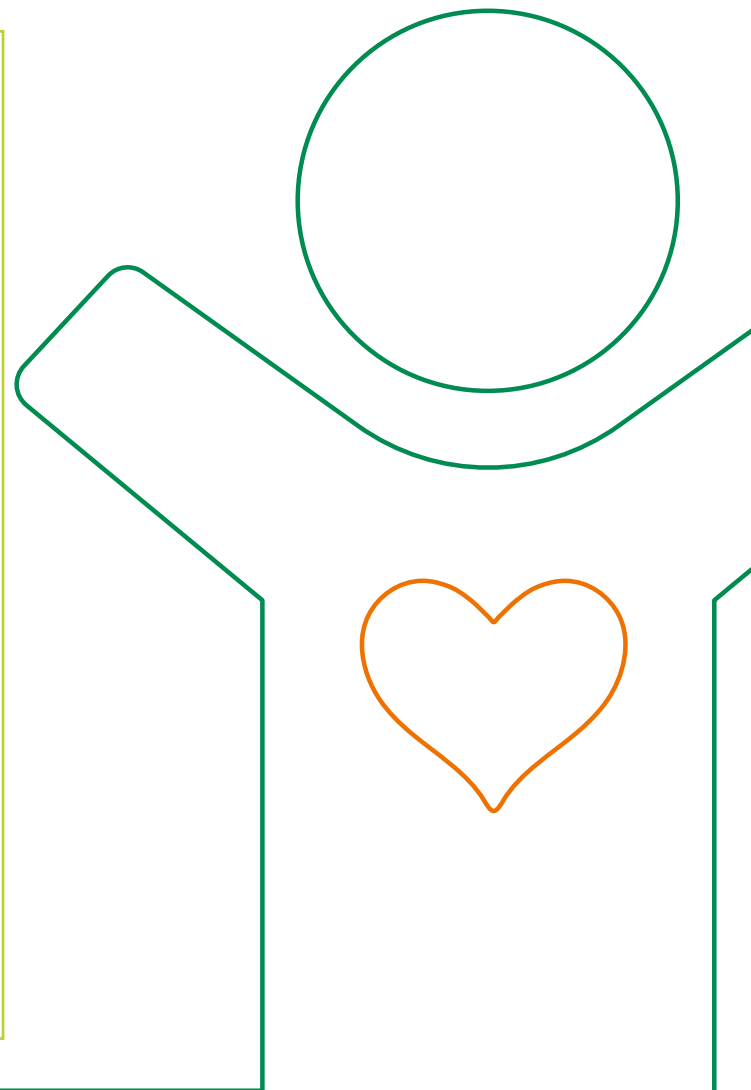
- Novembro – 28 anos Unimed

Mensalmente:

- Desenvolvimento com lideranças
- Homenagem por Tempo de Casa

Bimestralmente:

- Café dos Aniversariantes
- Reconhecimentos 10 anos de casa
- Nascimentos



Colaboradores



Desenvolvimento
com lideranças



Café dos
aniversariantes



Homenagem
por tempo
de casa



Dia da Mulher



Colaboradores



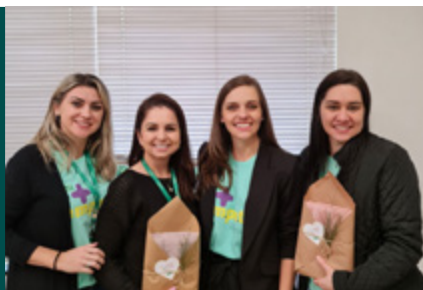
Páscoa



SIPAT



Dia das Mães



Dia dos Pais



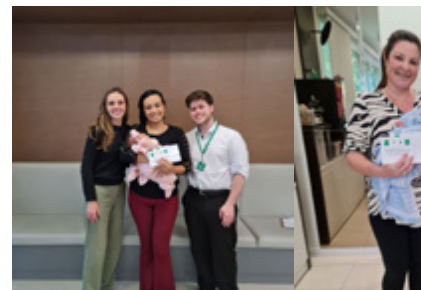
Colaboradores



28 anos
Unimed



Reconhecimentos



Nascimentos

Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2022

Clientes



Cientes

“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.



Cientes

Canais de Atendimento

 (47) 3531.3333

 0800.024.0505

www.unimedaltovale.coop.br



Clientes

Canais de Atendimento

App Unimed Cliente



Clientes

Conheça as Soluções Oferecidas

A Unimed dispõe de diversas soluções para seus clientes, que vão desde os excelentes 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.



Atendimento médico por chamada de vídeo.

PADIGITAL
PRONTO ATENDIMENTO VIRTUAL

24h

ATENDIMENTO ADULTO E PEDIÁTRICO

Unimed Alto Vale

Accesse e saiba mais
www.unimedaltovale.coop.br/padigital

www.unimedaltovale.coop.br/padigital

PA Digital

Implantado em 2022, o serviço de Pronto Atendimento Virtual oferece conforto e segurança onde você estiver.

A plataforma garante atendimento rápido e seguro, onde você estiver, com a mesma qualidade de uma consulta presencial. Basta ter uma conexão com internet e a carteirinha da Unimed Alto Vale em mãos. As consultas são realizadas exclusivamente por médicos, através de vídeo chamada por computador ou celular. O serviço está disponível para atendimento adulto e pediátrico durante 24 horas por dia e sete dias por semana.

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

2020	1.281
2021	1.797
2022	2.507



0800.024.0505

Link para agendamentos

<https://www.unimed.coop.br/site/web/altovale/clientes/servicos>

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.

Atendimento

Ano	Contact Center	Fale conosco*
2020	8.858	417
2021	10.351	485
2022	10.341	846*



(47) 3531.3333



0800.024.0505

* Números recebidos de várias plataformas:
Fale Conosco – Site – SGU suite – Intratrefas

Cientes

Ouvidoria

Somos os representantes do cliente dentro da Unimed

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

2020	124
2021	163
2022	211

Classificação das demandas recebidas

Tipo de demanda	2020	2021	2022
Reclamação	52%	61%	64%
Reanálise	40%	34%	28%
Solicitação	6%	1%	0%
Sugestão	1%	1%	3%
Elogio	1%	3%	4%

Para acessar esse serviço:



App Unimed Cliente



www.unimedaltovale.coop.br/ouvidoria



ouvidoria@unimedaltovale.coop.br



(47) 3531-3390

Notificações de Intermediação Preliminar – NIPs

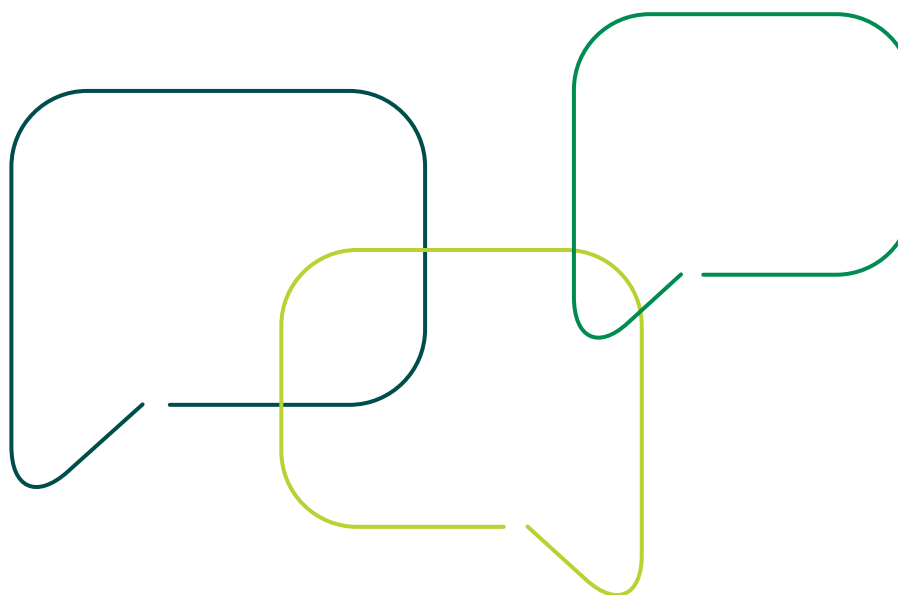
A ouvidoria tem papel importante para a diminuição de recebimento de Notificações de Intermediação Preliminar – NIPs, que são demandas realizadas diretamente na ANS, podendo ser classificadas em assistenciais ou não assistenciais, cujas condutas afetam diretamente o beneficiário, e, que sejam passíveis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

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

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

Em 2022, 50% 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, e os outros 50% ainda estão em andamento de análises da operadora e da ANS.

NIPs		
Ano	Assistencial	Não assistencial
2020	5	2
2021	5	0
2022	2	0



Clientes

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 em compras online ou em estabelecimentos físicos. São vários descontos e convênios em cursos, moda, itens para casa, presentes criativos, entre outros.

Em 2022 foram firmadas novas parcerias em Rio do Sul, confira abaixo:

**Equilibrium
Produtos
Naturais e
Armazém da
Nutrição.**



Saiba mais em:
<https://meuclubemaisunimed.com.br/>

Aqui tem desconto pra você.

ESTABELECIMENTO PARCEIRO

#DESCONTODEVERDADE

meu clube+

Unimed
Alto Vale





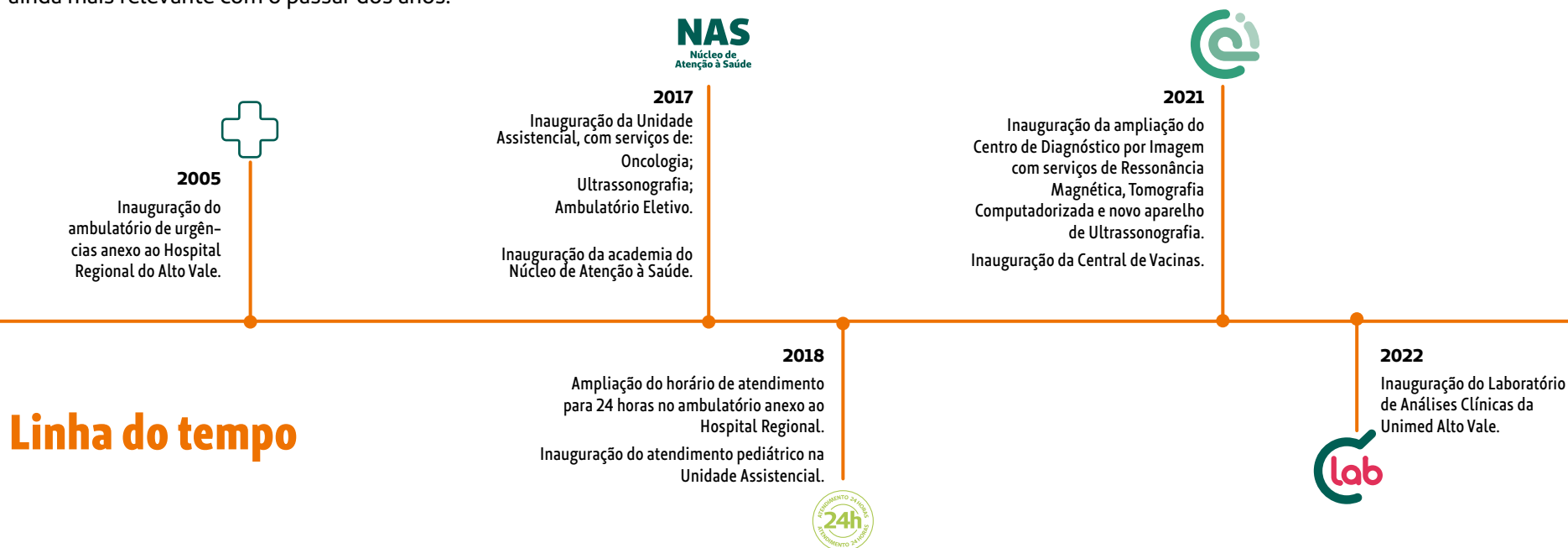
Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2022

Serviços Próprios

Unimed cada vez mais completa pra você!

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.



Linha do tempo

Serviços próprios

UNIDADE ASSISTENCIAL



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 completo, moderno e humanizado, surpreende com o atendimento em sua Unidade Assistencial.

Nas próximas páginas você conhecerá um pouco mais sobre cada tipo de atendimento oferecido.



Serviços próprios

UNIDADE ASSISTENCIAL

Unimed 
Alto Vale



LABORATÓRIO DE ANÁLISES CLÍNICAS

Com a presença dos cooperados e colaboradores, foi inaugurado em novembro de 2022 o Laboratório Unimed, que traz equipamentos modernos e equipe especializada para que os resultados de seus exames sejam seguros e precisos.

Com pouco mais de um mês de atendimento já podemos destacar o volume de atendimentos.

Ano	Atendimentos
2022	1.403

Atendimentos para clientes Unimed e Particulares.



(47) 3531.3333



(47) 3531.3333
[envie @laboratorio]



Serviços próprios

**UNIDADE
ASSISTENCIAL**

Unimed 
Alto Vale



**CENTRO DE
DIAGNÓSTICO
POR IMAGEM**

No CDI Unimed Alto Vale, você conta com tecnologia, precisão e tranquilidade para realizar seus exames de Ressonância Magnética, Tomografia, Ultrassonografia e Raio X, nosso Centro de Diagnóstico por Imagem está pronto para receber você.

Exames realizados

Ano	CDI
2020	3.395
2021	13.330
2022	21.019



Serviços próprios

**UNIDADE
ASSISTENCIAL**

Unimed 
Alto Vale



**CENTRO DE
DIAGNÓSTICO
POR IMAGEM**

Atendimentos para clientes Unimed e Particulares.

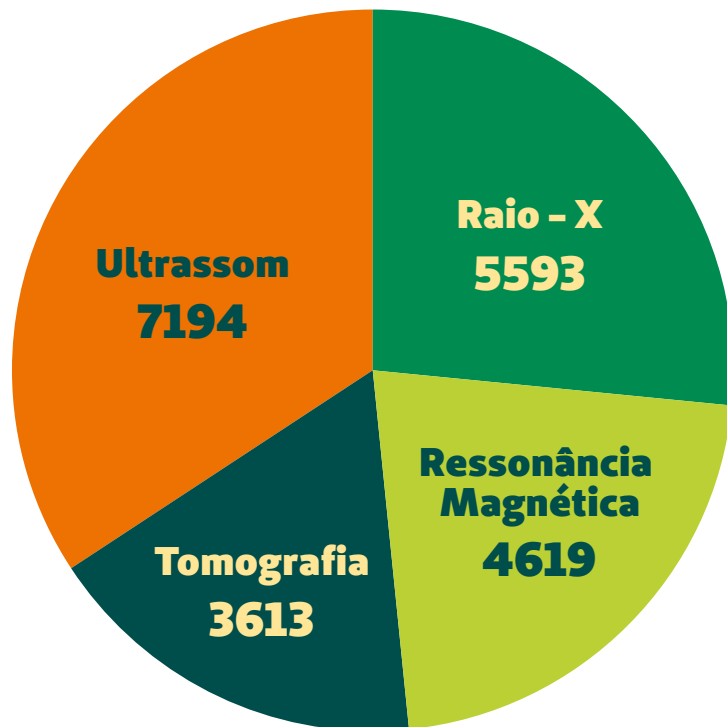


(47) **3531.3333**

(47) **3531.3310**



(47) **3531.3333**



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.



Ano	Oncologia
2020	1.428
2021	1.706
2022	1.984

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

Ano	Pacientes Unimed Alto Vale em atendimento no Centro Oncológico
2020	64%
2021	73%
2022	79%

Atendimentos para clientes Unimed e Particulares.



(47) 3531.3333



(47) 3531.3333
[envie @oncologia]

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
2020	3.240
2021	2.889
2022	4.221*

*1.928 foram exames de COVID

Atendimentos para clientes Unimed e Particulares.



Serviços próprios

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
2021	572
2022	326

 (47) 3531.3370

 (47) 3531.3333
[envie @vacinas]

Horário de atendimento
Segunda à sexta
07h45 às 12h
13h30 às 18h



Ano	Pediatria
2020	734
2021	1.774
2022	2.754

Centro Médico Pediatria

Pensando na segurança e conforto das crianças, foi criado o Centro Médico Unimed – Pediatria, com atendimentos clínicos pediátricos com agendamento prévio diário a partir das 15h. Atendimentos realizados de segunda a sexta-feira, das 18h às 20h.

 (47) 3531.3370

 (47) 3531.3333
[envie @pediatria]

Serviços próprios

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. Nota-se uma importante queda na quantidade de atendimentos o que ocasionou o fechamento desse serviço no decorrer de 2022.

Ano	Atendimentos
2020	1.735
2021	2.062
2022	788

Ambulatório 24 horas

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
2020	10.790
2021	15.093
2022	19.412

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%
2022	87,13%

 **(47) 3531.3380**



Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2022

Parceiros

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 e identificar o nível de excelência de rede prestadora da Unimed Alto Vale foi realizado, em parceria com o Grupo Giovanoni, o Sistema Giovanoni de Gestão em Saúde (SGGS), um programa que foi homologado em 2018 pela ANS e tem como objetivo **Qualificar, Avaliar, Classificar e Certificar os Serviços de Saúde brasileiros que atuam na Saúde Suplementar**. Desta forma, busca ser um caminho para as organizações entregarem uma assistência com mais segurança ao paciente, processos interdependentes e focados no desfecho e resolutividade, oferecendo a melhor experiência ao cliente.

O Programa de Qualificação, Avaliação, Classificação e Certificação de Serviços de Saúde está sustentado em 4 Dimensões que estão alinhadas aos pilares do Qualiss, Programa de Qualificação de Prestadores de Serviços da ANS, que são: Estrutura, Segurança, Efetividade e Centralidade no Cliente.

Foram avaliados no total 36 prestadores, que representam 80% de todos os atendimentos prestados aos clientes Unimed em cada segmento.

Os resultados alcançados destacam que um dos principais pontos fortes é a infraestrutura dos prestadores. Confira abaixo a classificação dos prestadores avaliados:

Nível de Classificação	Quantidade de prestadores
Certificado SGGs - nível I	1
Atestado padrão A	2
Atestado padrão B	5
Atestado padrão C	10
Atestado padrão D	3
Atestado padrão E	11
Atestado padrão F	4



Parceiros

Prestadores	2021	2022
Hospitais	14	14
Clínicas	77	65
Laboratórios	20	19
Terapeutas	07	05
Médicos cooperados	155	153
Médicos credenciados	4	4
Clínica de exames próprio	1	1
Centro oncológico próprio	1	1
Ambulatório urgência próprio	1	1
Ambulatório de procedimentos próprio	1	1
Laboratório próprio	0	1

Cadeia de Fornecedores

Pensando na melhoria da gestão de seus fornecedores, em 2022 foi instituída a Política de Gestão de Fornecedores e a Política de Compras da Unimed Alto Vale. Esse documento padroniza as ações de seleção e avaliação de fornecedores, bem como fornece orientações aos fornecedores de como deverão trabalhar em parceria com a Unimed Alto Vale, evitando problemas a partir da consciência profissional nos processos operacionais de qualidade e o comprometimento com as diretrizes propostas, em busca da melhoria contínua.

A avaliação dos fornecedores críticos, aqueles que impactam diretamente na satisfação os nos processos, produtos e serviços oferecido, é realizada semestralmente por meio de uma pesquisa que tem como base os critérios listados ao lado.

Cumprimento da Política;

Pontualidade das Entregas;

Qualidade das Entregas;

Qualidade dos Produtos e/ou Serviços;

Conformidade de Nota Fiscal;

Suporte/Atendimento;

Tratamento de não conformidade, resposta e resolutiva;

Devoluções a partir da ocorrência;

Danos/custos de contrato não cumpridos.

As análises referente ao segundo semestre de 2022 alcançaram o resultado de **92%** de conformidade com os itens avaliados.

Caso algum fornecedor demonstre baixa conformidade é estabelecido plano de ação para a resolução dos problemas apresentados.



Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2022

Atenção à Saúde

Atenção à saúde



O Núcleo de Atenção à Saúde – NAS, através da sua equipe multidisciplinar composta de enfermeiro, técnico de enfermagem, educador físico, psicóloga e nutricionista, 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. O NAS 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.

Atenção à saúde

Saúde do Adulto

Programa Mais Saúde

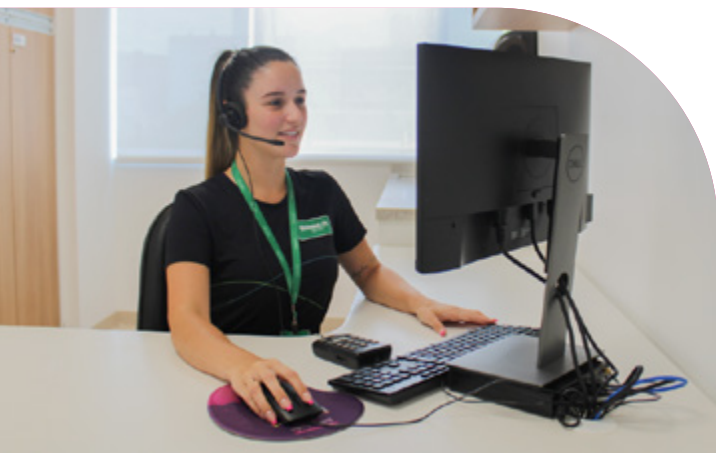


Acompanhamento a pacientes cardiopatas, hipertensos e diabéticos através de grupos de reabilitação com equipe multidisciplinar voltado para orientações em saúde e prática de atividades físicas no Espaço Viver Bem. Programa voltado para pacientes maiores de 18 anos com doenças pré-existentes.

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.



Atenção à saúde

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.



Atenção à saúde

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.

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.



Atenção à saúde

Abaixo a evolução na quantidade de clientes atendidos nos programas:

Programa	2019	2020	2021	2022
Na Medida	51	56 - On-line	46	50
Gerenciamento da Ansiedade	49	53 - On-line	28	38
Acompanhamento Funcional e Cognitivo - Idosos	15	14 - On-line	14	12
Mais Saúde	141	79	77	178
Saúde da Mulher	167	137	245	279
Saúde do Homem	-	-	33	38
Prevenção e reabilitação ortopédica	-	-	16	41

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
2020	9,59
2021	9,35
2022	9,56



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

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

ou através do site
www.unimedaltovale.coop.br
na aba Núcleo de Atenção à Saúde.



Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2022

Responsabilidade Socioambiental

Responsabilidade socioambiental

Ações

A Unimed Alto Vale também atende o 6º e 7º princípio do cooperativismo: Intercooperação e Interesse pela Comunidade. Realiza vários programas e projetos dentro do conceito de responsabilidade social atendendo as práticas ESG (quer dizer Environmental, Social and Governance (Meio ambiente, Social e Governança, em tradução livre). É um grupo de boas práticas que tem o objetivo de determinar se as operações de uma organização são socialmente sustentáveis, conscientes e corretamente gerenciadas).

Todos os projetos realizados 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.

Confira todos os programas e projetos realizados em 2022 nas próximas páginas.



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.

96%

Satisfação com programa Mais Saúde na Comunidade

Ano	Quantidade de palestras realizadas	Quantidade de participantes
2020	19	3065
2021	69	5769
2022	83	2906



Responsabilidade socioambiental

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, o famoso 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	CO2 emitido (Ton.)	Ano do plantio	Mudas
2020	28,66	2021	179
2021	56,13	2022	351



Nota-se que o número de emissões aumentou devido ao retorno de muitos encontros presenciais e ampliação do Centro de Diagnóstico por imagem, que aumentou significativamente o consumo de energia elétrica da operadora. Como forma de mitigar esse impacto, iniciaram os estudos para implantação de energia limpa, que foi aprovada e teve o início da instalação de placas solares fotovoltaicas ainda em 2022.

Como forma de neutralizar os efeitos da emissão realizada, foi distribuída para a comunidade local mudas de plantas nativas, que tem o poder de neutralizar os efeitos nocivos do CO2 emitido.

Responsabilidade socioambiental

Programa Mini Gentilezas

A Unimed Alto Vale é parceira à ONG Argilando no projeto Mini Gentilezas. O Projeto é uma tecnologia social aplicada em âmbito internacional que consiste na doação das miniaturas dos produtos de higiene pessoal, disponibilizados em viagens de avião e nos hotéis, juntamente com as doações de outros itens de higiene com o objetivo de contribuir com o acesso à saúde básica e o combate à violência simbólica contra a população em situação de rua. Os itens são arrecadados e entregues mensalmente para a Casa de Assis, projeto conveniado com a Prefeitura Municipal de Rio do Sul – SC.



Ano	Itens
2020	150
2021	362
2022	480

Responsabilidade socioambiental

Campanha do Agasalho Unimed Alto Vale: Cooperativismo que Aquece!

Campanha voltada para os colaboradores e cooperados com intuito de arrecadar peças de roupas e calçados. A ação ocorre no mês de junho e o direcionamento das doações é feito para a Entidade Casa de Acolhimento de Mulheres Vítimas de Violência, do município de Rio do Sul.



Ano	Peças doadas
2022	350

Responsabilidade socioambiental

Campanha Logística Reversa

Ação com o intuito de arrecadar cartões vencidos, se responsabilizando pela destinação sustentável do material.

Em 2022 esse projeto foi ampliado, incluindo mais tipos de matérias para coleta: pilhas, baterias e eletrônicos (em parceria com a Associação Olhos do Vale de Rio do Sul – SC), material de escritório e tampinhas plásticas. Abaixo a quantidade em quilos de cada tipo de produto arrecadado.



DESCARTE CONSCIENTE

PILHAS E BATERIAS



Deposite aqui pilhas e baterias!



A Unimed Alto Vale promove a campanha **Descarte Consciente**. Com ela, são arrecadadas pilhas e baterias para o descarte correto, afim de evitar consequências ambientais.



Ano	Cartões vencidos	Pilhas, baterias e eletrônicos	Material de escritório	Tampinhas plásticas
2020	-	-	-	-
2021	11,2 Kg	-	-	-
2022	40 kg	12,2 Kg	3 Kg	3,8 Kg

Responsabilidade socioambiental

Campanha Logística Reversa

DESCARTE CONSCIENTE MATERIAIS DE ESCRITÓRIO



Deposite aqui clips e grampos!



A Unimed Alto Vale promove a campanha **Descarte Consciente**. Com ela, são arrecadados materiais de escritório para o descarte correto, a fim de evitar consequências ambientais.



Unimed ft
Alto Vale



DESCARTE CONSCIENTE

CARTÕES DE PVC



Deposite aqui os cartões de PVC!



A Unimed Alto Vale promove a campanha **Descarte Consciente**. Com ela, são arrecadados cartões de PVC para o descarte correto, a fim de evitar consequências ambientais.



Unimed ft
Alto Vale



Tampinha Animal

Deposite aqui as tampinhas de garrafa PET!



A Unimed Alto Vale promove a campanha **Tampinha Animal**. Com ela, a arrecadação de tampinhas de garrafa PET é revertida em doações para instituições protetoras dos animais.



Unimed ft
Alto Vale

Responsabilidade socioambiental

Campanha Natal Solidário Unimed Alto Vale

A campanha teve como objetivo realizar desejos contidos em cartinhas de Natal escritas por crianças e adolescentes do Lar da Menina de Rio do Sul. Esta entidade atende indivíduos entre 0 e 18 anos em situação de risco social e pessoal que tiveram seus direitos violados e que necessitam do acolhimento institucional.

A ação foi realizada com os colaboradores, onde em uma árvore de Natal, cada um pode, de forma voluntária, escolher um enfeite com o nome da criança e colaborar na compra dos itens desejados. A entrega dos presentes ocorreu no dia 15 de dezembro e beneficiou 23 crianças e adolescentes.



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.



Responsabilidade socioambiental

Circuito de Corridas Unimed: Etapa Rio do Sul

O desejo de levar qualidade de vida e promover mudanças positivas na vida das pessoas foi o que motivou a Unimed Santa Catarina a criar o Circuito de Corridas Unimed, que em 2022 chegou na sua 8ª edição.

A busca por uma vida saudável e balanceada, tem cada vez mais espaço no dia a dia das pessoas, e com o propósito de incentivá-las a superar seus próprios desafios e inspirá-las a mudar seus hábitos, promovemos o esporte mais democrático e acessível para todos: a corrida. Os eventos são voltados a todos os públicos: desde os iniciantes, até os corredores mais experientes!



Mais do que uma competição, o objetivo do Circuito é levar qualidade de vida aos participantes, pois todo mundo ganha quando cuida da saúde!

A Unimed Alto Vale é parceira desse projeto e realiza uma etapa desse importante evento em Rio do Sul. Em 2022 correram 412 atletas nas modalidades: Masculino, feminino, kids e para desporto.



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:

Sexualidade e IST;

Saúde Digital;

Ansiedade e Depressão;

Higiene Pessoal.



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; Anestésias Obstétricas; Alimentação no Período Gestacional; Cuidados com a saúde bucal do bebê; Cuidados com o recém-nascido e Aleitamento Materno. Os encontros acontecem no formato on-line.

Ano	Participantes
2020	130
2021	162
2022	300



Responsabilidade socioambiental

**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.



**EU AJUDO
NA LATA**

*eu ajudo
na lata*

Realizada entrega de duas cadeiras de rodas, para as seguintes instituições:

- * Recanto Luiz Bertoli, em Rio do Oeste;
- * Conferência de São Vicente de Paulo, em Rio do Sul.



Para **Cuidar do Planeta**
e **Ajudar Quem Precisa**



166,5 kg de lacres foram revertidos em duas cadeira de rodas.

Ano	Quilos arrecadados	Entidade Beneficiada
2020	244 kg	Asilo Luiz Bertoli e Abrigo Mão Amiga
2021	188 kg	Unidade Hospitalar de Petrolândia
2022	166,5 kg	Recanto Luiz Bertoli e Conferência São Vicente de Paula



GRI 102-12 | 103-1 | 103-2 | 103-3 | 413-1

Responsabilidade socioambiental

Parceria em Ações com a Comunidade

Além dos programas e projetos desenvolvidos internamente, a Unimed Alto Vale é parceira de outras entidades do município na realização de ações para a comunidade. Ao longo de 2022 foram realizadas diversas atuações para sensibilização de assunto relacionados a saúde, bem-estar e sustentabilidade.



Dia Mundial da Saúde



Dia do trabalhador



Responsabilidade socioambiental



Responsabilidade socioambiental

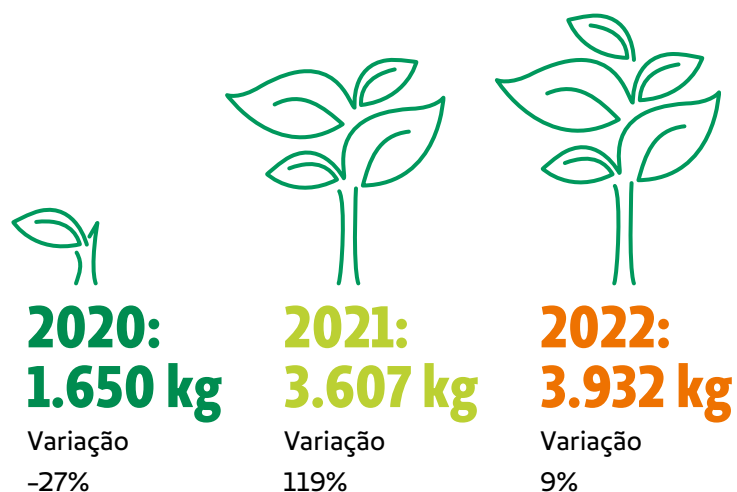
Consumo de Materiais

A preocupação com o consumo consciente dos materiais utilizados na operadora faz parte do tripé ambiental da sustentabilidade, 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 poluindo o meio ambiente.

Para minimizar possíveis impactos, a Unimed Alto Vale 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 papeis utilizados.

Nota-se que o consumo de papel e copos apresentaram pequenos aumentos, impactados pelo expressivo aumento de 39% no volume de atendimentos nos serviços próprios da operadora.

Consumo anual de papel em quilos



Consumo anual de copos em quilos

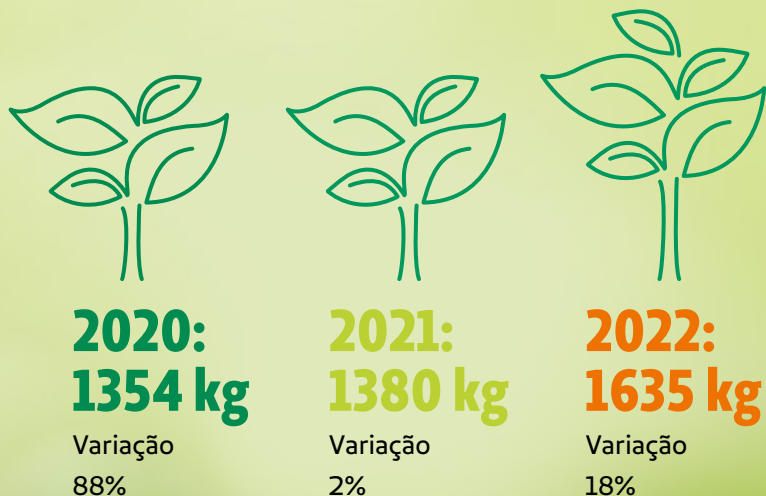


Consumo de Materiais

Para diminuir o consumo de papel, já está em andamento um projeto piloto no Centro Oncológico intitulado de Unimed Digital, onde toda a interação do cliente é monitorada e gerenciada exclusivamente por prontuário eletrônico. Ao final desse projeto será avaliada a viabilidade de expansão para os demais serviços da operadora durante os próximos anos.

A operadora investe ainda na reciclagem dos papeis produzidos nas unidades próprias, conseguindo assim minimizar o impacto causado ao meio ambiente.

Quantidade e papel reciclado



Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2022

Sobre esse relatório

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 2021. Para essa edição, que compreende o período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2022, foi utilizado como base para elaboração desse relatório a Pesquisa de Materialidade aplicada junto aos stakeholders em fevereiro de 2020 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 mais bem avaliados a pesquisa com os públicos de relacionamento prioritário:

Colaboradores
Cooperados
Rede Prestadora
Clientes
Comunidade
Unimed's.

Para mais informações ou dúvidas sobre o conteúdo desse relatório, encaminhe e-mail para:

sustentabilidade@unimedaltovale.coop.br

Sobre este relatório

Resultado da Materialidade

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

Indicadores	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

Sobre este relatório

Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2022

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

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

© 2023 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.

Sumário de Conteúdo GRI

Relatório de Sustentabilidade	Disclosure	Local	Omissão
Disclosure Gerais		Páginas	
GRI 102: Disclosure Gerais	102-1 - Nome da Organização	8,9	Não há
	102-2 - Atividades, marcas, produtos e serviços	9, 38, 69 a 72, 76 a 83	Não há
	102-3 - Localização da sede	9	Não há
	102-4 - Localização das operações	9	Não há
	102-5 - Propriedade e forma jurídica	9	Não há
	102-6 - Mercados atendidos	9	Não há
	102-7 - Porte da organização	8, 9, 32, 33, 34, 39	Não há
	102-8 - Informações sobre empregados e outros trabalhadores	8, 51 a 64	Não há
	102-9 - Cadeia de fornecedores	85, 86, 87	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	29, 30, 103, 104, 105, 107	Não há
	102-13 - Participação em associações	26	Não há
	102-14 - Declaração do decisor mais graduado da organização	4, 5	Não há
	102-15 - Principais impactos, riscos e oportunidades	4, 5, 18, 19, 20, 21, 22, 23	Não há

Sumário de Conteúdo GRI

Relatório de Sustentabilidade	Disclosure	Local	Omissão
Disclosure Gerais		Páginas	
GRI 102: Disclosure Gerais	102-16 - Mecanismos de aconselhamento e preocupações éticas	9, 25, 27	Não há
	102-17 - Mecanismos para orientações e preocupações referente a ética	15, 25	Não há
	102-18 - Estruturas de governança	11, 12, 13, 14, 15, 16 e 17	Não há
	102-40 - Lista de partes interessadas	20	Não há
	102-41 - Profissionais abrangidos por acordos de negociação coletiva	59	Não há
	102-42 - Base para a identificação e seleção de partes interessadas para engajamento	20, 113	Não há
	102-43 - Abordagem para o engajamento das partes interessadas	20, 113	Não há
	102-44 - Principais tópicos e preocupações levantadas	113	Não há
	102-45 - Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	32, 113	Não há
	102-46 - Definição do conteúdo do relatório e limite dos tópicos	113	Não há
	102-47 - Lista de tópicos materiais	114	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	113	Não há

Sumário de Conteúdo GRI

Relatório de Sustentabilidade	Disclosure	Local	Omissão
Disclosure Gerais		Páginas	
GRI 102: Disclosure Gerais	102-51 - Data do último relatório	113	Não há
	102-52 - Ciclo de emissão de relatórios	113	Não há
	102-53 - Ponto de contato para perguntas sobre o relatório	113	Não há
	102-54 - Declaração de elaboração do relatório de conformidade com Standards GRI	113	Não há
	102-55 - Sumário de conteúdo GRI	116, 117, 118, 119	Não há
	102-56 - Verificação externa	113	Não há
GRI 103: Forma de gestão	103-1 - Explicação do tópico material e seus limites	9, 17, 25, 32, 59, 69, 110, 111, 51, 53, 59, 95, 96, 97, 98, 99, 100, 102, 103, 104, 105, 106, 107, 66, 72, 89, 28	Não há
	103-2 - Forma de gestão e seus componentes	32, 59, 69, 25, 110, 111, 51, 53, 59, 95, 96, 97, 98, 99, 100, 102, 103, 104, 105, 106, 107, 66, 72, 89, 28	Não há
	103-3 - Avaliação da forma de gestão	32, 59, 69, 25, 110, 111, 51, 53, 59, 95, 96, 97, 98, 99, 100, 102, 103, 104, 105, 106, 107, 66, 72, 89, 28	Não há
GRI 201: Desempenho econômico e financeiro	201-1 - Valor econômico direto gerado e distribuído	32, 33, 34, 57, 59	Não há
GRI 203: Impactos Econômicos Indiretos	203-1 - Investimentos em Infraestrutura e serviços	69, 76, 77	Não há
GRI 205: Combate à corrupção	205-2 - Comunicação e treinamento sobre políticas e procedimentos anticorrupção	25	Não há
	205-3 - Casos confirmados de corrupção e ações tomadas	25	Não há
GRI 301: Materiais	301-1 - Materiais usados por peso ou volume	110, 111	Não há

Sumário de Conteúdo GRI

Relatório de Sustentabilidade	Disclosure	Local	Omissão
Disclosure Gerais		Páginas	
GRI 401: Emprego	401-1 - Novas contratações de empregados e rotatividade de empregados	51, 52	Não há
	401-2 - Benefícios para empregados de tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou em regime de meio período	59	Não há
GRI 404: Treinamento e Educação	404-1 - Média de horas de treinamento por ano, por empregado	51, 53, 54, 57	Não há
GRI 405: Diversidade e Igualdade de Oportunidades	405-1 - Diversidade em órgãos de governança e empregados	17, 51	Não há
GRI 413: Comunidades locais	413-1 - Operações com engajamento da comunidade local, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento	95 a 107	Não há
GRI 416: Saúde e Segurança do Cliente	416-1 - Avaliação dos impactos de saúde e segurança de categorias de produtos e serviços	66, 72, 89 a 93	Não há
	416-2 - Casos de não conformidade relativos a impactos a saúde e segurança de categorias de produtos e serviços	72	Não há
GRI 418: Privacidade do cliente	418-1 - Queixas comprovadas relativas a violações da privacidade e perda de dados do cliente	28	Não há

Unimed Alto Vale Cooperativa de Trabalho Médico

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

0800.024.0505
www.unimedaltovale.coop.br

Unimed 
Alto Vale

somos
COOP 