

CONSTRUINDO O FUTURO JUNTOS

CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.



RELATÓRIO DE GESTÃO E SUSTENTABILIDADE
UNIMED VTRP 2019

Sumário

102-55

A cooperação de mãos dadas com a inovação

• Mensagem da presidência	4
• A construção desse relatório	6
• Matriz de Materialidade	8
• Uma cooperativa de médicos	9
• Identidade corporativa	11
• Produtos e serviços	17
• Ciclo de inovação	25

Um diálogo, muitas conexões

• Código de Conduta	36
• Canal de Ética	37
• Privacidade do cliente	47
• Médicos cooperados	49
• Colaboradores	53
• Prestadores de saúde	61
• Fornecedores	64
• Clientes	65
• Governo e sociedade	76

Como cuidamos da sustentabilidade

• Econômica	81
• Ambiental	89
• Social	93
• Reconhecimento e premiações	101

Clique nos itens para ser direcionado ao assunto que desejar

A COOPERAÇÃO
DE MÃOS DADAS
COM A INOVAÇÃO



Mensagem da Presidência

102-14, 102-15

Quando a cooperação anda de mãos dadas com a inovação, e juntas elas apressam o passo para dar as rápidas respostas que o mercado nos exige, encontramos o caminho da superação.

Comprometidos com uma atuação pró-ativa e protagonista de transformações na sociedade, invertemos o tradicional “ver para crer”. Na Unimed Vales do Taquari e Rio Pardo (Unimed VTRP), consideramos “crer para ver”. Com este espírito, giramos a roda da inovação, em busca de soluções e oportunidades na área da saúde.

Em 2019, a Cooperativa desenvolveu o programa InnovatiOn Unimed – Conexão Startups. Recebemos a inscrição de mais de 170 startups, de diversos estados brasileiros. Destas, 23 apresentaram suas ideias no Pitch Day e oito foram selecionadas para a execução de projetos pilotos – para atender demandas do negócio atual e para a criação de novos

produtos e serviços. Em pauta, temas como educação corporativa, gerenciamento de saúde à distância, gestão da inadimplência e telemedicina.

A entrada da VTRP na área de inovação, dentro deste ecossistema, tem a finalidade de melhorar não só a gestão da Cooperativa, mas também o meio no qual está inserida, proporcionando a participação e o desenvolvimento de todos os nossos públicos de relacionamento – médicos cooperados, colaboradores, clientes, fornecedores, prestadores de saúde, poder público, singulares Unimed e comunidade. Esta é uma construção coletiva. É um passo grande. Mostra que a Cooperativa tem a percepção de criar o futuro hoje.

Os desafios são constantes e complexos. O avanço das novas tecnologias e novos tratamentos a um custo elevado impactam significativamente no nosso negócio. O crescimento do custo assistencial continua desafiando as organizações a buscarem soluções que garantam uma medicina de qualidade, com o cuidado integral do paciente, dentro de um valor adequado.

Neste sentido, seguimos firmes com o propósito de prover saúde e qualidade de vida, por meio de iniciativas voltadas à prevenção. Elas visam à manutenção da sustentabilidade do negócio, de sua solidez econômica e do padrão de excelência já reconhecido pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS)

através de avaliações como a Acreditação e o Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS). Colecionamos resultados que nos tornam referência na área da saúde.

Por fim, não podemos deixar de mencionar nossa rede nacional, que é o Sistema Unimed. Juntos, enfrentamos períodos de transição, analisamos cenários internos e externos, olhando para onde e como vamos evoluir. O sistema está cada vez mais fortalecido, trabalhando em cooperação. Quando a cooperação anda de mãos dadas com a inovação, e juntas elas apressam o passo para dar as rápidas respostas que o mercado nos exige, encontramos o caminho da superação.



A construção deste relatório

102-40, 102-46, 102-48, 102-49, 102-50, 102-51, 102-52, 102-53, 102-54, 103-1

Prezando pela transparência nas suas relações, há 19 anos a Unimed VTRP publica relatórios abertos à comunidade.

Esta é a oitava edição consecutiva que segue padrões internacionais da Global Reporting Initiative (GRI) – modelo Standard, opção Essencial.

Trata-se de uma prestação de contas anual de desempenho e impactos (econômicos, ambientais e sociais) das atividades desenvolvidas pela Cooperativa. Os assuntos foram escolhidos por seus públicos de relacionamento, em evento presencial, em dezembro de 2019. A programação reuniu 32 participantes, com a mediação do consultor do Instituto Unimed RS, Adael Juliano Schultz.

A cooperação de mãos dadas com a inovação



A consulta foi realizada em duas etapas: primeiro com a gestão da Unimed VTRP (Diretoria Executiva, Superintendentes e Gerências) e depois com uma amostra de representantes das demais partes interessadas (médicos cooperados,

colaboradores, clientes, fornecedores, prestadores de saúde, poder público, singulares Unimed e comunidade). A intersecção dos temas apontados por estes dois grupos pode ser conferida a seguir, na Matriz de Materialidade.

O conteúdo deste relatório refere-se ao período compreendido entre 1º de janeiro e 31 de dezembro de 2019.

Dúvidas, comentários e/ou sugestões podem ser encaminhadas para o e-mail sustentabilidade@unimedvtrp.com.br ou para o telefone (51) 3714-7145.

MATRIZ DE MATERIALIDADE

102-47



-  Saúde e Segurança dos Clientes
-  Desempenho Econômico
-  Impactos Econômicos Indiretos
-  Privacidade dos Clientes
-  Não Discriminação
-  Emprego
-  Efluentes e Resíduos
-  Comunidades

Uma cooperativa de médicos

102-1, 102-3, 102-5, 102-6

O Sistema Unimed



1ª cooperativa médica das Américas

Reúne
344
singulares no Brasil

Presente em
84%
do território nacional

Maior experiência cooperativa de saúde no mundo

Na região

Com sede em Lajeado, a Unimed VTRP, faz parte da Federação/RS

Abrange 59 municípios dos vales do Taquari e do Rio Pardo e região do Jacuí, onde 14% da população é cliente de planos assistenciais da Cooperativa

Fundada em 1971, mantém-se como a principal operadora de planos de saúde na sua área de abrangência

Clientes de planos nacionais podem utilizar, além da rede na região, os serviços disponibilizados em todo o país

290

serviços credenciados
(hospitais, clínicas e laboratórios)
na área de abrangência, além
da rede de atendimento do
Sistema Nacional Unimed



443

colaboradores efetivos,
13 aprendizes e
3 estagiários



750

médicos cooperados



235.804

clientes



Identidade Corporativa

Negócio

Gestão da saúde.

Missão

Prover saúde aos clientes, agregando valor aos cooperados e demais partes interessadas.

Visão

Ser reconhecida como uma das melhores cooperativas médicas em gestão da saúde.

Propósito

Valorizar a vida e a felicidade das pessoas.

Valores

Ética | princípio de conduta

Cooperativismo | comprometimento societário e com o negócio

Relacionamento | valorização das pessoas

Excelência | melhoria contínua dos serviços

Sustentabilidade | econômica, social e ambiental



Política da Qualidade

Promover o desenvolvimento e a satisfação dos clientes, cooperados e colaboradores, comprometida com a melhoria contínua dos serviços de saúde.

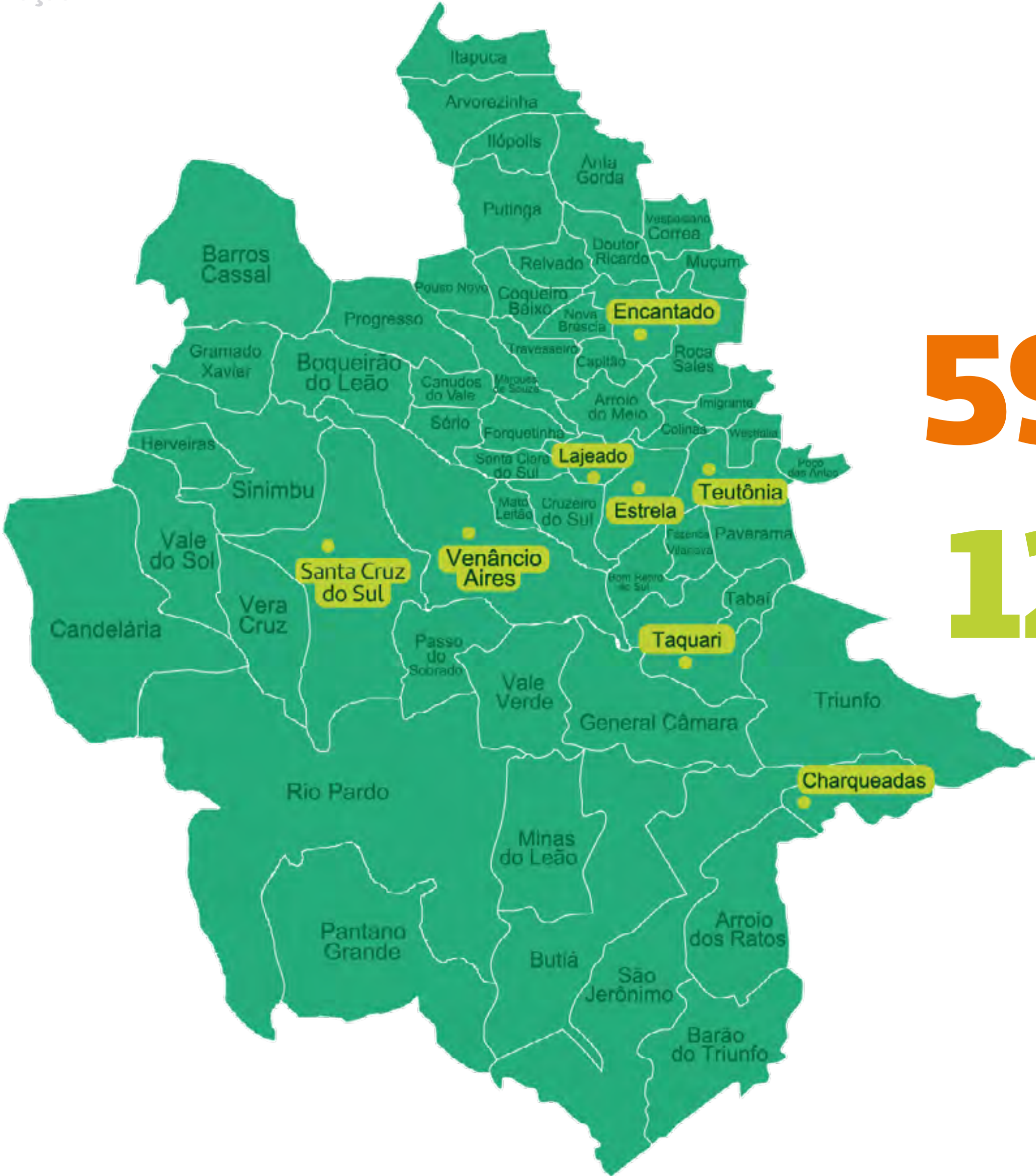
Política de Sustentabilidade

A Unimed Vales do Taquari e Rio Pardo se compromete a desenvolver o seu negócio de forma sustentável, com respeito aos públicos de relacionamento, orientada pela visão, missão e valores da Cooperativa, priorizando a excelência na gestão da saúde, por meio do equilíbrio econômico, social e ambiental.

Mapa de atuação

102-4

Passe o mouse e conheça os nossos pontos de atendimento



59

municípios dos vales do Taquari e do Rio Pardo e região do Jacuí.

12

pontos de atendimento na região

+ um ponto no Rio de Janeiro (RJ) e outro em Uberlândia (MG) dentro de empresas clientes que têm unidades nestas cidades.

Total de clientes

2017



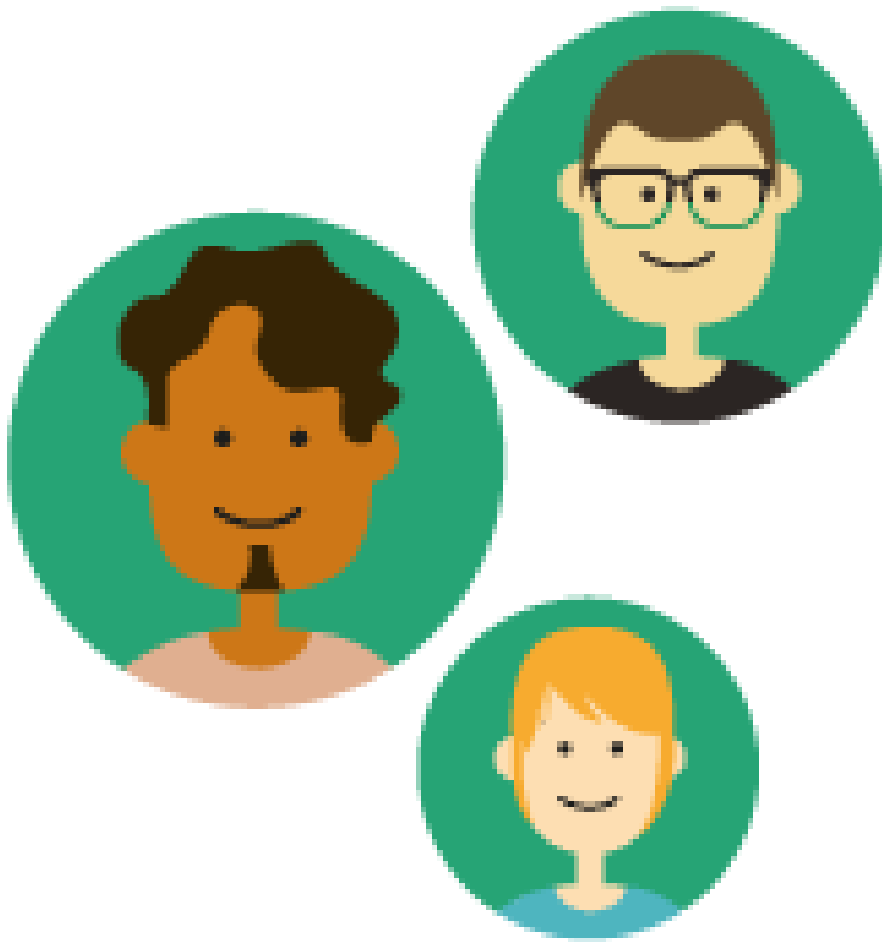
240.148

2018



236.272

2019



235.804

Clientes por plano de saúde e produto

Produto	Plano Empresarial	Plano Familiar	Plano por Adesão	Saúde Ocupacional	Demais Produtos	Total (*)
2018	108.489	43.230	5.600	43.333	35.620	236.272
2019	108.309	43.148	5.337	42.941	36.069	235.804
Variação % em um ano	-0,17%	-0,19%	-4,70%	-0,90%	1,26%	-0,20%

(*) O número total de clientes é a soma de todos os contratos de produtos assistenciais e não-assistenciais. Sendo assim, um beneficiário pode ser contado mais de uma vez no levantamento, por possuir mais de um produto.

Produtos e serviços

102-2

Em 2019, o portfólio de produtos da Unimed VTRP foi reformulado. Os produtos assistenciais agora estão agrupados em quatro grandes linhas: Essencial, Total, Pleno e Premium. Além da linha, o nome final de cada plano de saúde fornece detalhes e outras características contratadas pelo cliente.

A partir da reformulação, as linhas de produtos estão melhor posicionadas no mercado, o que facilita os processos de venda e principalmente de comunicação junto ao cliente, seja no site, no aplicativo mobile ou nos pontos de atendimento presenciais.

Unimed
Essencial

Unimed
Total

Unimed
Pleno

Unimed
Premium



mais de
2,4 mil
procedimentos

* Plano com cobertura ambulatorial, mais de 2,4 mil procedimentos, além de acesso a nutricionistas, fisioterapeutas e psicólogos. O cliente recebe atendimento de urgência ou emergência em hospitais credenciados à Unimed, com direito a permanecer em observação por até 12 horas.

Esta linha
subdivide-se em:



abrangência regional



rede nacional



atendimento com profissionais de referência dentro da estrutura de Atenção Integral à Saúde (AIS).

Unimed
Total

acesso a
4,4 mil
procedimentos

* É um plano completo. Oferece todos os benefícios do Essencial, mais a cobertura hospitalar, acesso a 4,4 mil procedimentos, terapias, cirurgias e internações em UTI.

O cliente pode escolher entre:

Unimed
Total

abrangência regional.

Unimed
Total
Class

rede nacional.

O cliente pode ainda optar pelo tipo de acomodação hospitalar: privativa ou semi-privativa.

Unimed
Pleno

cobertura
de mais de
4,4 mil
procedimentos

* Propõe o cuidado integral da saúde com um médico (clínico geral ou pediatra) e equipe de saúde de referência, que conhecem o histórico do paciente e o acompanham ao longo da vida.

- O atendimento é realizado dentro do espaço de Atenção Integral à Saúde em até 48 horas.
- A equipe do Pleno é composta por médico, enfermeiro, nutricionista e psicólogo. Sempre que necessário os profissionais fazem o encaminhamento para o especialista ideal para cada caso.
- Não há cobrança de taxas em consultas, exames e procedimentos – exceto nas consultas realizadas no Pronto Atendimento.



Unimed
Premium

Liberdade de escolher o melhor para
**a sua saúde e de
toda a família.**

- O paciente pode acessar serviços de saúde, de livre escolha, em qualquer ponto do Brasil, dentro ou fora do Sistema Unimed.
- Clientes Premium possuem um canal de atendimento exclusivo e monitoramento de saúde com profissionais qualificados.
- Modalidade de plano sem taxas de coparticipação na utilização do plano dentro da rede credenciada no Sistema Unimed e reembolso na utilização fora desta rede.

Formas de contratação



Empresarial

para pessoas jurídicas
(atendimento de seus
colaboradores e dependentes)



Familiar

para pessoas físicas
(atendimento pessoal
e de dependentes)

Diferenciais dos produtos Unimed

- Benefícios como o Unimed Fone (aconselhamento médico por telefone), Seguro de Vida, SAC 24H e Clube de Vantagens.
- Para estudantes de graduação ou de escola técnica, a Unimed oferece um plano exclusivo nas linhas Essencial e Total, com valores de mensalidades e taxas de coparticipação reduzidas. Você pode incluir dependentes, e ainda permanecer por até 10 anos no plano, mesmo após formado.
- Outros serviços podem ser contratados de forma adicional ao seu plano de saúde: assistência odontológica na rede Uniodonto, desconto em medicamentos, material de convalescença e garantia funeral.

Além dos produtos assistenciais, a Unimed VTRP oferece outros produtos:

Saúde Ocupacional

Para pessoas jurídicas, engloba a elaboração do Plano de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO), do Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA), além de exames periódicos, admissionais, demissionais, retorno ao trabalho e mudança de função. Também são disponibilizados



Laudo Técnico das Condições do Ambiente de Trabalho (LTCAT), Perfil Profissiográfico Previdenciário (PPP) e os serviços de avaliação de ruído pessoal, ruído ambiental, vibração, avaliação ergonômica e estresse térmico, assim como assistência em perícias técnicas de insalubridade e periculosidade.

SOS

Atendimento pré-hospitalar de urgência e emergência prestado 24 horas por uma equipe médica e de enfermagem nas zonas urbanas de Lajeado, Estrela, Arroio do Meio e Cruzeiro do Sul.



Clínica de Oncologia

Referência na região para tratamentos oncológicos e de doenças autoimunes, é um espaço de acolhimento localizado em Santa Cruz do Sul, com atendimento especializado, realizado por uma equipe altamente qualificada, que coloca a segurança do paciente em primeiro lugar. O atendimento assistencial está estruturado para garantir o cuidado do cliente com as

melhores tecnologias (medicamentos e equipamentos).

Os clientes em tratamento oncológico contam com o acompanhamento da equipe multidisciplinar do programa Cuidados Oncológicos: médico, enfermeiro, técnico em enfermagem, nutricionista, psicólogo, fisioterapeuta e assistente social. Os clientes em tratamento com doenças autoimunes também são acompanhados em programa específico, o que possibilita um cuidado integral da saúde conforme sua necessidade.

Na estrutura, são oferecidos de forma ambulatorial: quimioterapia, terapia imunobiológica, hormonioterapia e pulsoterapia. Para saber mais, acesse www.unimedvtrp.com.br/clinicadeoncologia.



Centro Clínico Unimed

Localizado em Charqueadas, trata-se de um centro de atendimento para consultas eletivas e procedimentos de baixa complexidade agendados com médicos especialistas nas áreas de traumatologia e ortopedia, pediatria, ginecologia, dermatologia, cirurgia vascular, otorrinolaringologia e urologia.

Ciclo de inovação

Conectada ao mundo, e movida pelo espírito de cooperação, a Unimed VTRP evolui ao implementar melhores práticas e soluções inovadoras para o seu negócio.



Temas como Inteligência Artificial, Big Data, Machine Learning e Internet das Coisas chegaram para ficar no dia a dia da Unimed VTRP. Para leigos, todo esse vocabulário corporativo até pode parecer complexo, mas na prática tem um propósito muito claro: encontrar soluções inovadoras para melhor gerenciar o cuidado com a saúde das pessoas.

Conectada ao mundo, e movida pelo espírito de cooperação, a Unimed VTRP evolui ao implementar melhores práticas e soluções inovadoras para o seu negócio. Para trabalhar a cultura da inovação, a Cooperativa adotou a governança de inovação, o VTRP Labs, que está subdividida em três frentes:



- Inovar – plataforma para ideias desenvolvidas por colaboradores, voltadas para melhoria de processo e inovações em produtos e/ou serviços.
- Projetos Corporativos – desafios de âmbito corporativo, focados no futuro do negócio.
- Projeto Conexão com Startups – busca de parcerias com startups para a resolução de desafios da organização. É o programa InnovatiOn Unimed.

InnovatiOn Unimed – Conexão Startups

Mais de 170 startups, de diversos estados brasileiros, inscreveram-se para participar. Destas, 23 apresentaram suas ideias no Pitch Day e oito foram selecionadas para a execução de pilotos.

Durante três meses elas fizeram uma imersão com equipes da Unimed, conhecendo a fundo os desafios propostos e desenvolvendo suas soluções dentro da Cooperativa Médica. Cinco delas devem ser contratadas em 2020.

Criado para atender tanto demandas do negócio atual quanto a criação de novos produtos e serviços, o InnovatiOn se debruçou sobre oito desafios: Acesso à população envelhecida, Educação corporativa, Gamificação da saúde, Gerenciamento de saúde à distância, Gestão da inadimplência, Plataforma multicanais, Telemedicina e Análise preditiva de contratos. Como dois desafios se unificaram (Gamificação da Saúde e Acesso a População envelhecida),

aproveitamos uma das startups que se apresentaram para desenvolver um novo desafio, o de Cuidado com Idosos Fragilizados.

Nova fase

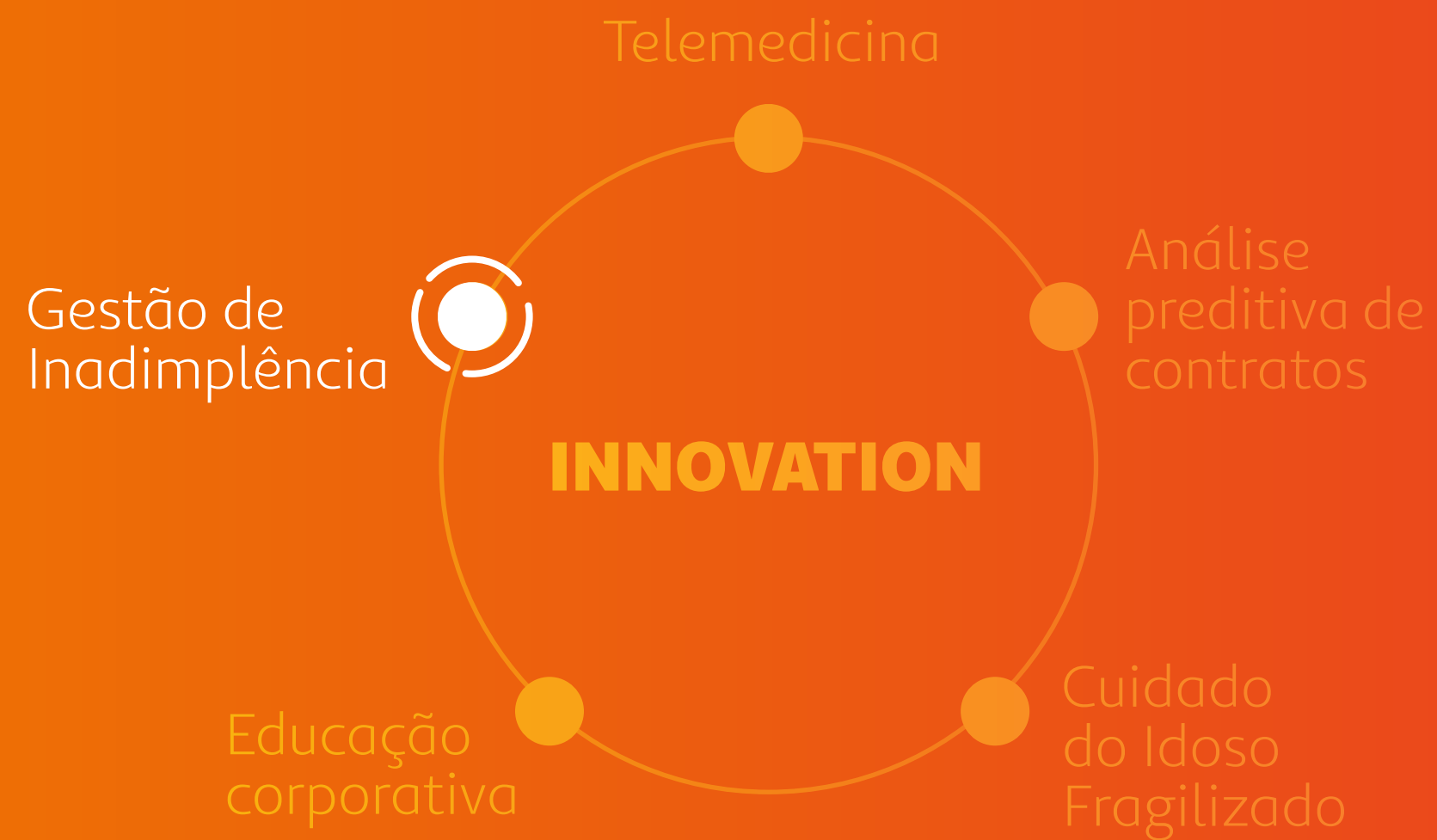
Determinada a experimentar novos processos e tecnologias, como forma de dar mais dinamismo ao seu negócio, a Unimed VTRP já trabalha na próxima fase do programa, o InnovatiOn 2. Ele seguirá com os mesmos objetivos, através da aproximação da Cooperativa com o mercado de startups, e ampliando ainda mais o envolvimento de parceiros (fornecedores, clientes e cooperados) no

**Quer saber mais
sobre o programa?**

Clique aqui e acesse

acompanhamento do processo. Em 2020, o programa deverá trabalhar com desafios mais abrangentes voltados à promoção à saúde e qualidade da assistência.

Confira a seguir os principais projetos que se desmembraram do InnovatiOn e que movimentaram as mais diversas áreas da Cooperativa em 2019.

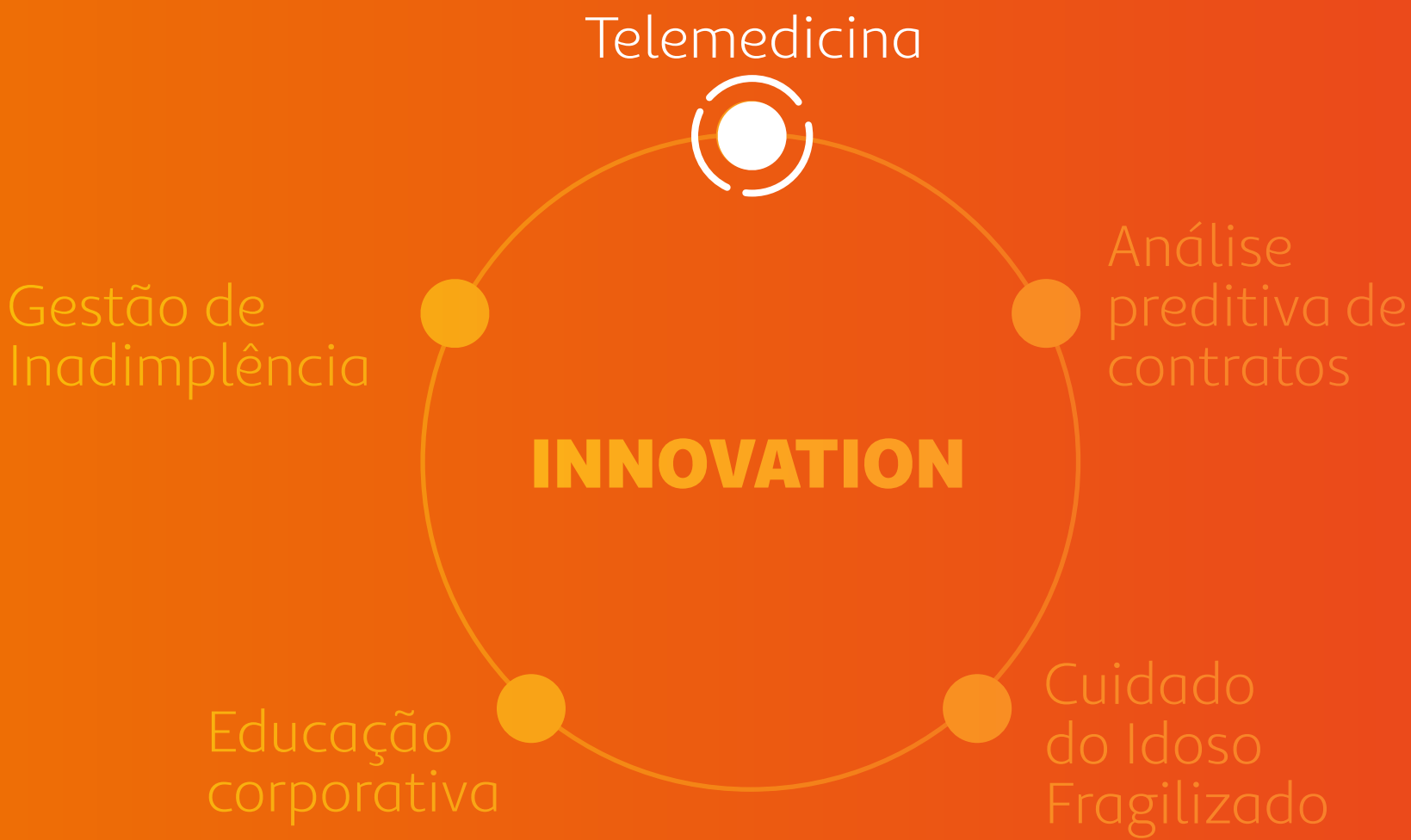


Gestão de Inadimplência

A Cooperativa constantemente investe em estratégias que permitam um melhor planejamento para o negócio. É o caso da plataforma que começou a ser utilizada na Gestão de Cobranças.

A ferramenta propicia uma gestão mais qualificada dos valores que a operadora tem

a receber, focada na retenção de clientes, antecipação de mensalidades e consequente diminuição da inadimplência. Ao analisar o histórico do comportamento e características de cada perfil de cliente, a plataforma gera notificações personalizadas – conforme réguas de cobrança implementadas e faz a gestão das agendas de cobrança.



Telemedicina

Dentro do Programa InnovatiOn Unimed o desafio de trabalhar a telemedicina resultou na parceria com a Conexa Saúde, que propôs a utilização de uma plataforma para realização de atividades ligadas ao tema. O piloto foi realizado durante três

meses com os colaboradores e clientes em atendimento domiciliar. Após a conclusão do piloto identificou-se que a solução demonstra ser mais uma possibilidade de ampliarmos o cuidado com os nossos beneficiários.



Análise preditiva de contratos

Uma solução moderna e tecnológica foi aplicada em 2019 para a gestão de contratos. A ferramenta foi apresentada em um projeto-piloto do InnovatiOn Unimed. Por meio da solução, indicada pela startup Hupdata, a Cooperativa

consegue coletar informações, processá-las com algoritmo próprio de machine learning e realizar a predição de eventos de interesse. A primeira parte do projeto durou três meses e, graças aos bons resultados, seguirá em 2020.



Cuidado do idoso fragilizado

Esse projeto surge no InnovatiOn após dois desafios serem agrupados, abrindo espaço para mais essa solução. Trata-se de uma plataforma de cuidado à distância do idoso fragilizado, onde os registros de saúde do paciente são compartilhados

entre os cuidadores e familiares. Também podem ser gerenciados os medicamentos, pressão e temperatura. Isso possibilita a Cooperativa a aumentar o número de clientes acompanhados pelos profissionais da equipe multidisciplinar.



Educação corporativa

O projeto é de uma plataforma de desenvolvimento on-line, com acesso liberado a todos os nossos públicos de relacionamento. Através de videoaulas, compartilhamos conhecimentos. Testes foram feitos com clientes, colaboradores e

secretárias de cooperados, possibilitando um acesso mais fácil e rápido a informações importantes. Em 2020, o protótipo deve ser ampliado para os demais públicos.

Além dos projetos desenvolvidos através do InnovatiOn, a Unimed VTRP também investiu em outros projetos de inovação durante 2019

CRM

Finalizado o mapeamento das demandas, a Unimed VTRP buscou um fornecedor para implementação do CRM – sigla em inglês para o Sistema de Gestão de Relacionamento com o Cliente (Customer Relationship Management).

Em etapas, a Cooperativa está iniciando o uso da ferramenta para gestão de informações e registros das interações com clientes, cooperados, prestadores de

saúde e demais públicos de relacionamento. Assim pode oferecer um atendimento mais personalizado, proporcionando uma experiência diferenciada.

Na mesma linha de melhorias nas interações, promoveu atualizações no call center, agora funcionando com maior agilidade e facilidade de acesso.

BI – transformação de dados em informações

Sigla em inglês para Inteligência de Negócios, o BI (Business Intelligence) é

um conjunto de técnicas e ferramentas que permite organização e análise de informações de uma empresa para o suporte à tomada de decisão. Seu propósito é transformar dados em informação decisiva.

A Unimed VTRP está na fase de implantação do software da empresa Tableau, escolhido pela facilidade de uso e potencial de análises para todos os seus públicos. Ainda em 2020 deverá estar em pleno funcionamento, conferindo mais agilidade e flexibilidade para as áreas de negócio construírem suas análises e obterem as respostas que o negócio precisa.



Depoimento



Secretário de Planejamento
de Lajeado, Rafael Zanatta

“A Unimed é reconhecida pela excelência nas suas atividades e busca incessante por novas alternativas para o aprimoramento do seu negócio, fazendo com que o setor de saúde se desenvolva como um todo. Cabe destacar suas ações para estar na vanguarda da inovação, como o programa InnovatiOn. Demonstrou para a cidade a viabilidade de parcerias, entre grandes empresas e startups, para a resolução de problemas que internamente poderiam ser de difícil solução.

Participa também nas ações do ProMove Lajeado, nas discussões da Vertical da Saúde. Este é um projeto de longo prazo, que tem como objetivo transformar a cidade num ambiente propício para o empreendedorismo ligado à inovação e tecnologia. Temos plena convicção

que a área da saúde será cada vez mais importante para a cidade e poder contar com a experiência da Unimed vai enriquecer os debates e fomentar o crescimento do setor.

Além disso, olhando para o desenvolvimento urbano, observamos um impacto direto da Cooperativa na comunidade do seu entorno, com o crescimento do bairro São Cristóvão. A instalação da sua sede foi acompanhada da oferta de novas moradias, restaurantes, bancos e serviços. Esse processo vem ao encontro de algo que buscamos para Lajeado: o conceito de cidade mista – aquela onde as pessoas não ocupam apenas os centros tradicionais, podendo morar e trabalhar na mesma região.”

UM DIÁLOGO, MUITAS CONEXÕES

102-43

Em sua essência, a Unimed preza por valores como a ética (princípio de conduta) e o relacionamento (valorização das pessoas). Comprometida com o respeito aos seus públicos, adota mecanismos de combate à discriminação.



Código de Conduta



406-1

Clique aqui e acesse

É o instrumento que traduz a filosofia de trabalho da Unimed VTRP, expressa por sua Governança Cooperativa. Reúne informações importantes relacionadas às condutas esperadas de colaboradores, cooperados e diretoria perante os públicos com os quais a Cooperativa se relaciona.

Um dos pontos do documento aborda a “Inclusão e respeito à diversidade”. A promoção

da integração e o respeito às diferenças estimulam o desenvolvimento individual e a igualdade de tratamento para com todos os públicos, compondo os valores disseminados pela Unimed VTRP. Todas as formas de discriminação ou preconceito referentes à raça, ideologia política, orientação sexual, cor, religião, faixa etária, incapacidade física ou mental, gênero ou qualquer outra classificação, não são admitidas pela Cooperativa.

Canal de Ética



É um canal de comunicação direta com o Comitê de Ética para que colaboradores, cooperados, clientes, fornecedores, prestadores de saúde e empresas terceirizadas possam informar a existência de irregularidades que afetem o clima ético ou outras situações que possam ser analisadas pelo Comitê de Ética.

Formas de acesso

Email: comite.etica@unimedvtrp.com.br nesse endereço todos os integrantes do Comitê recebem a informação.

Integrantes do Comitê: a denúncia pode ser encaminhada diretamente a algum integrante que levará o assunto para apreciação do Comitê.

Desenvolvimento Humano: área responsável pela gestão de pessoas e acompanhamentos das diretrizes de conduta dos colaboradores.

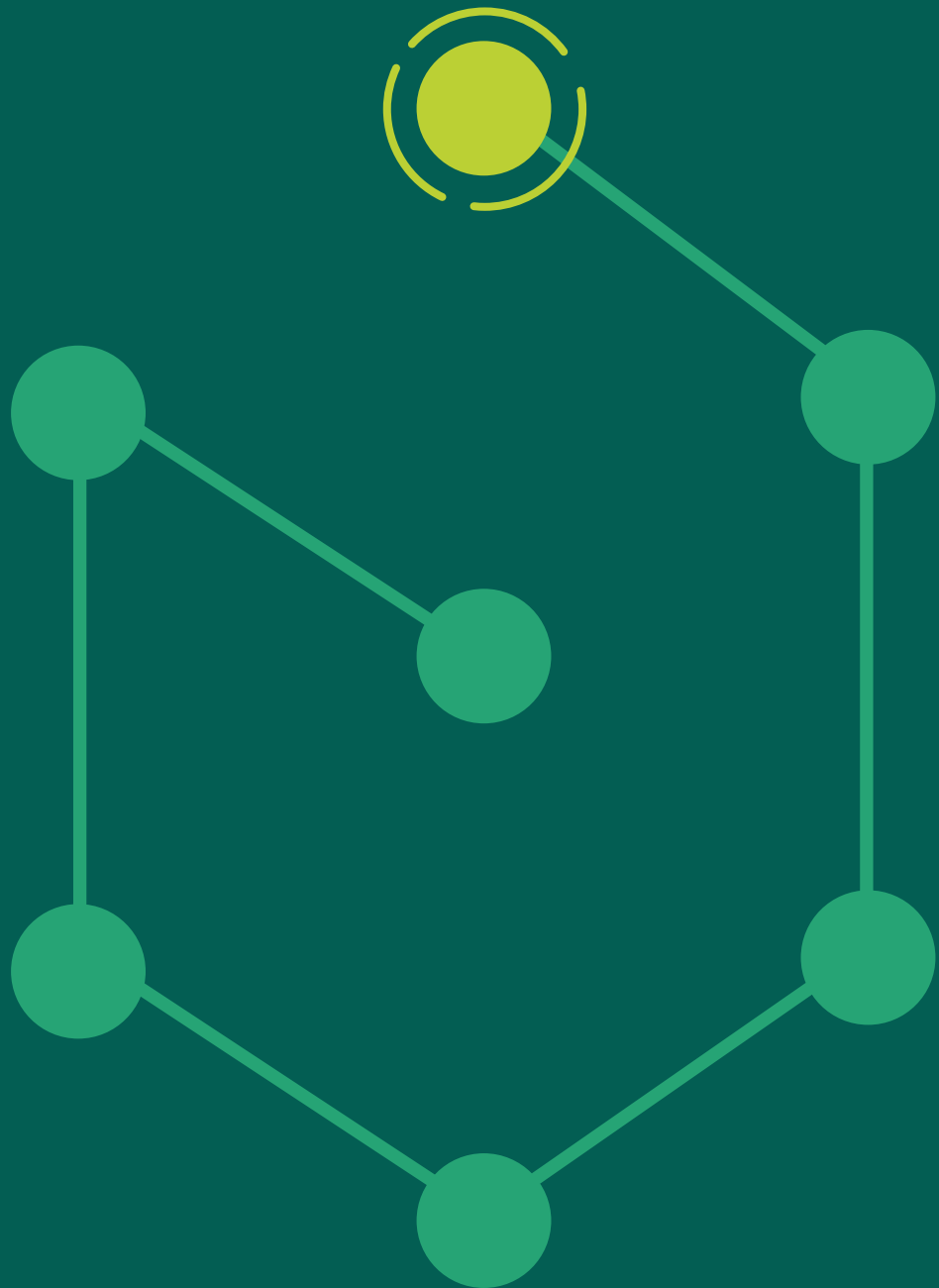
Tratamento das Denúncias

Aos denunciados, deve ser assegurado o direito de defesa no processo em curso no Comitê de Ética, com garantia de respeito ao contraditório. A denúncia será apurada conforme o rito descrito no Regimento do Comitê de Ética:



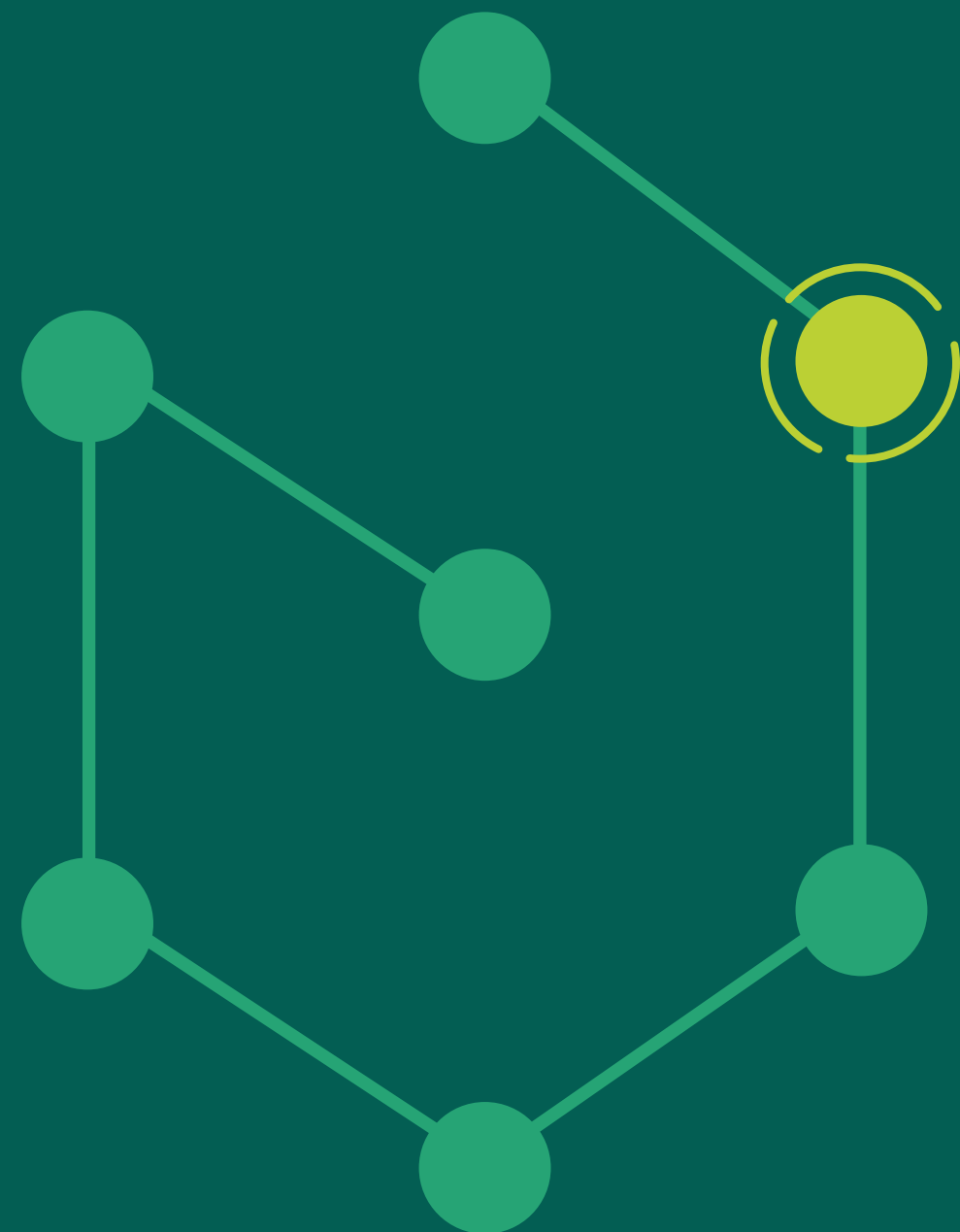


O denunciado deverá ser comunicado por escrito, de forma discreta e que assegure a confidencialidade, sobre os fatos que lhe são imputados e a possibilidade de realizar sua defesa;



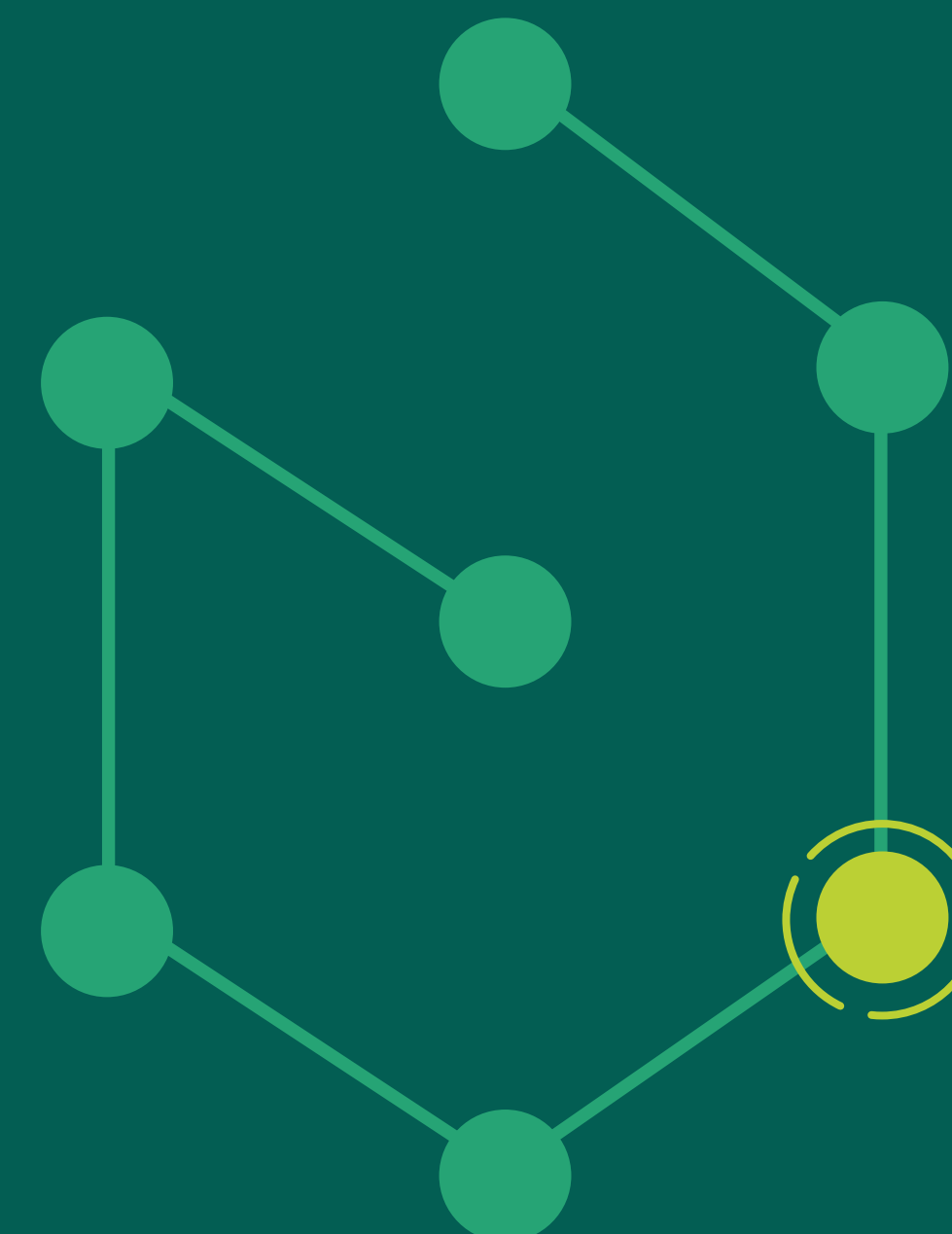


O comunicado descrito no tópico anterior deverá conter, de forma clara, qual a forma de defesa possível, e qual o prazo para realizá-la;





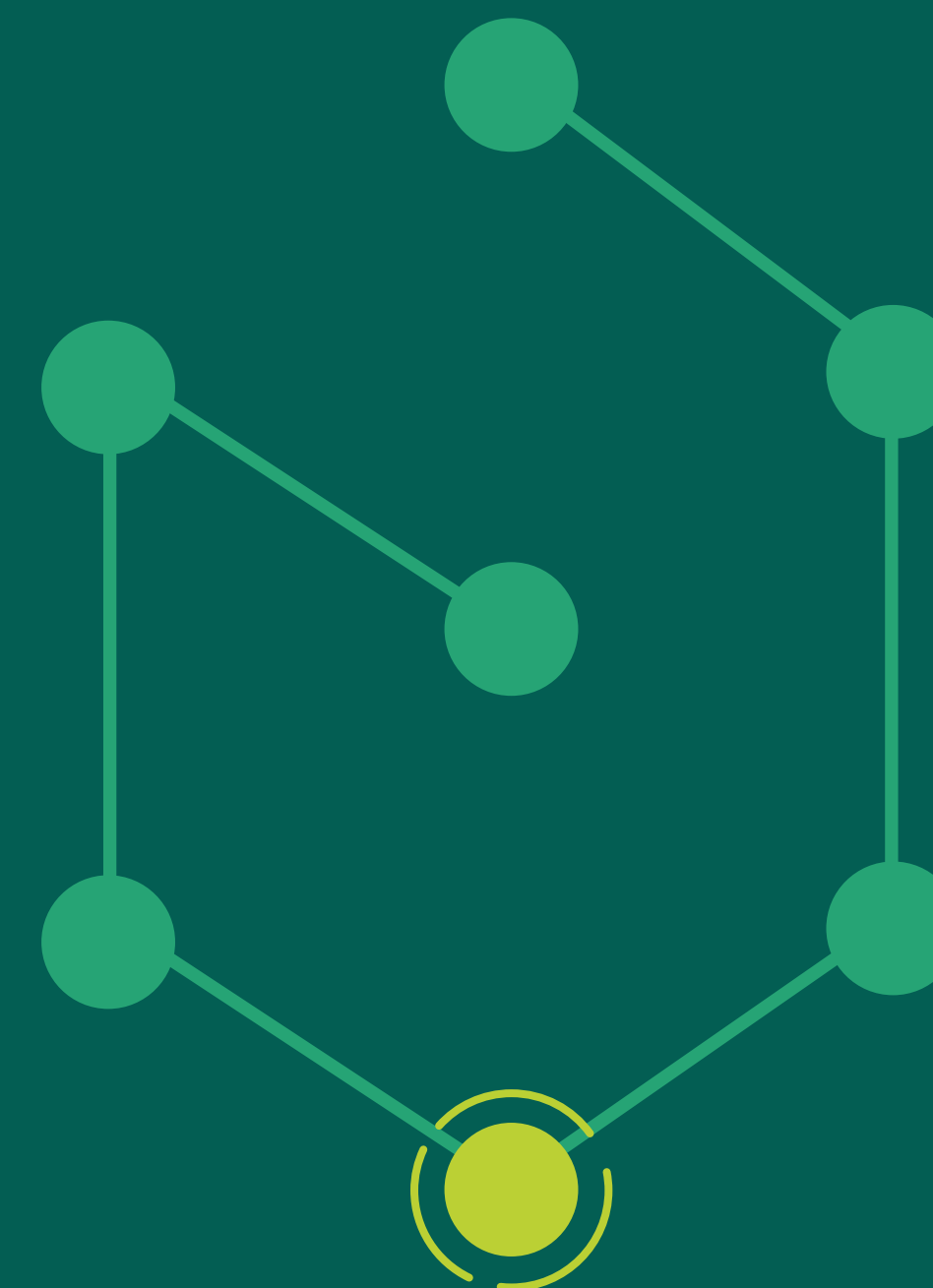
As possibilidades de defesa são: defesa escrita, com prazo mínimo de 15 dias para apresentação, ou defesa oral, caso em que o denunciado será convidado para participar de reunião do Comitê de Ética, para prestar seus esclarecimentos;





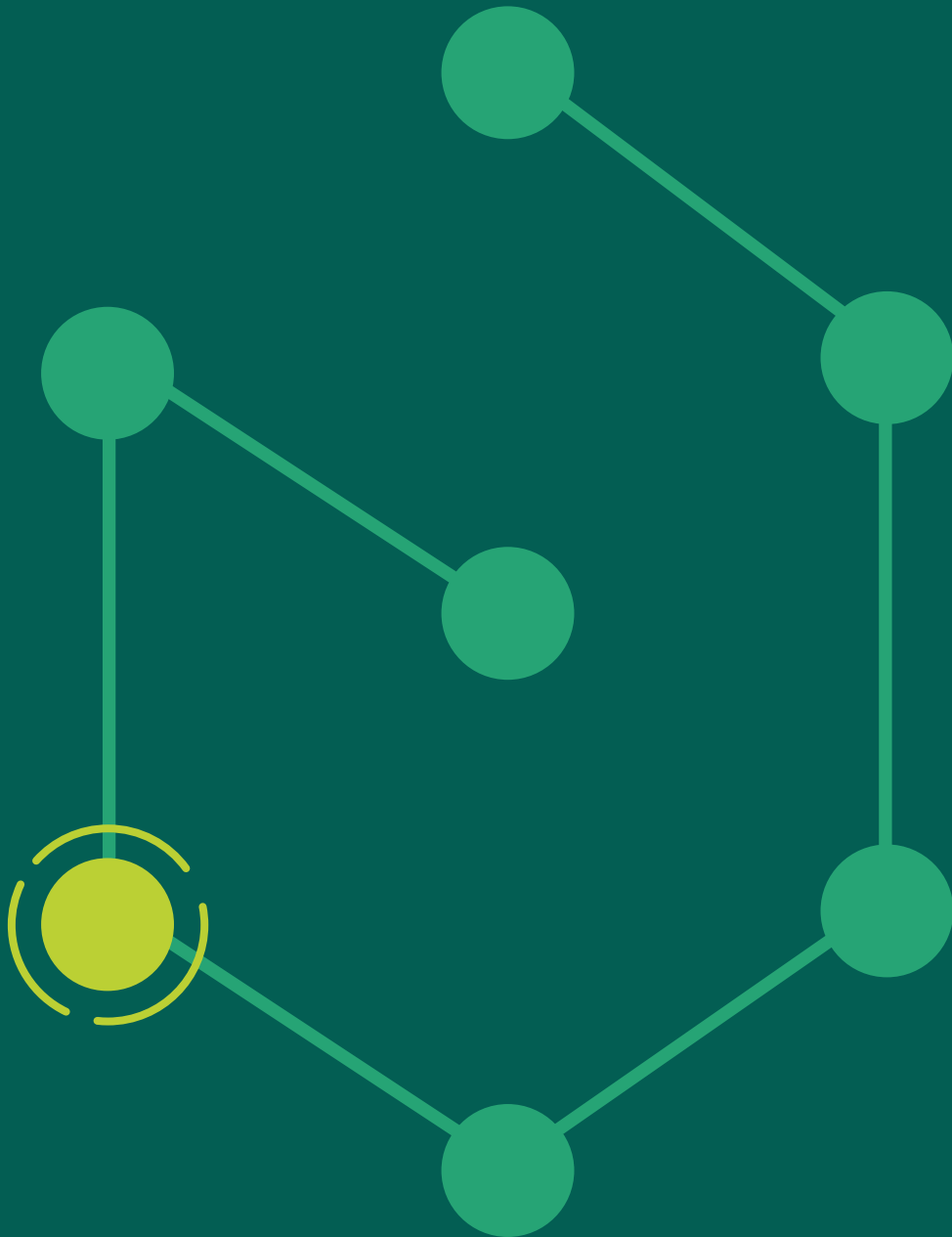
Após a apresentação da defesa, oral ou escrita, o Comitê de Ética poderá optar por:

- a) arquivar a denúncia se houver entendimento que inexistem indícios de infração;
- b) decidir pela procedência da denúncia, se o entendimento for de que está comprovado o cometimento da infração;
- c) dar sequência ao processo se houver entendimento que os fatos apurados ainda não são suficientes para tomada de decisão.



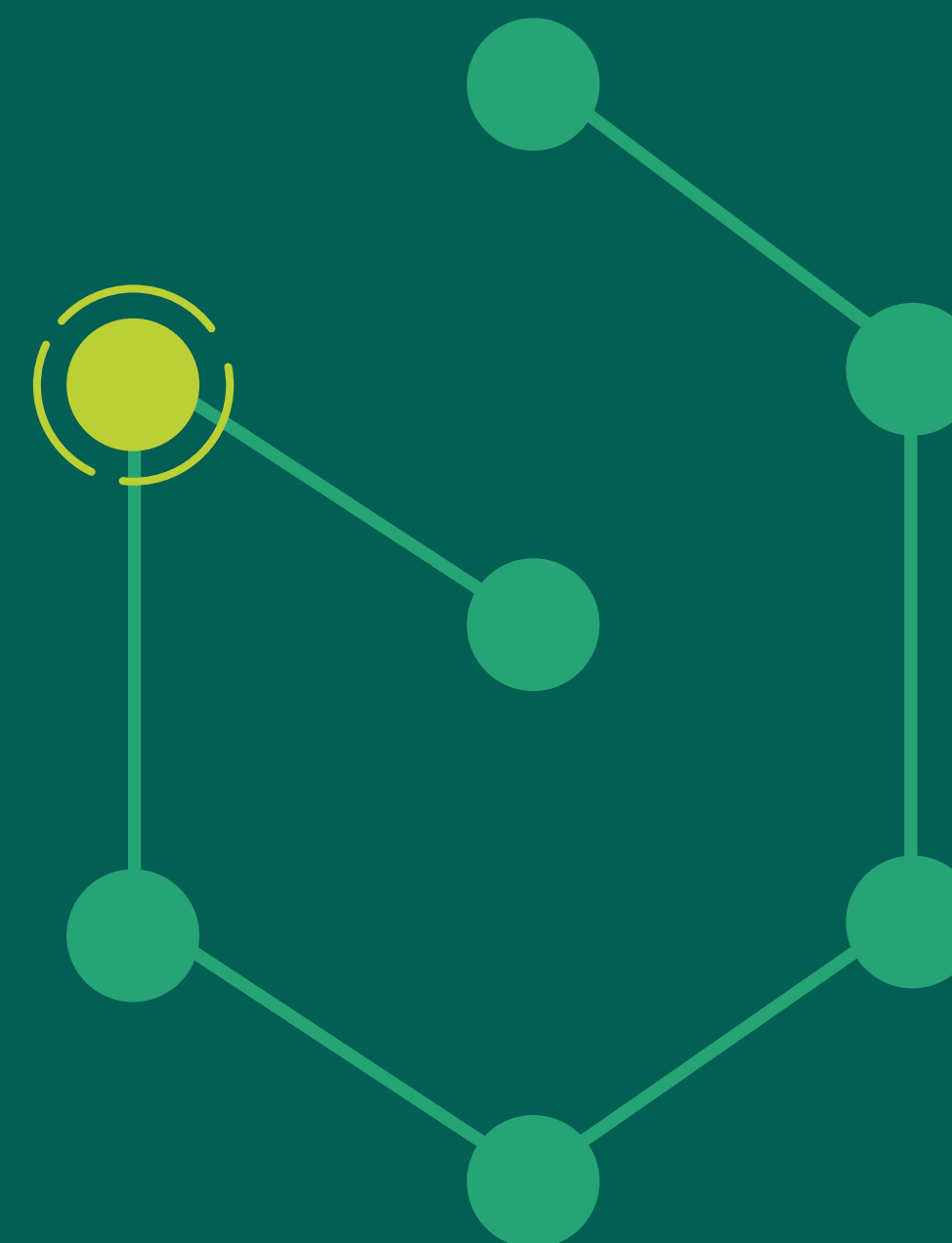


Na hipótese do tópico anterior, letra “c”, deste artigo, o Comitê de Ética poderá solicitar documentos e informações às áreas da Cooperativa, assim como convocar pessoas para prestar esclarecimentos.





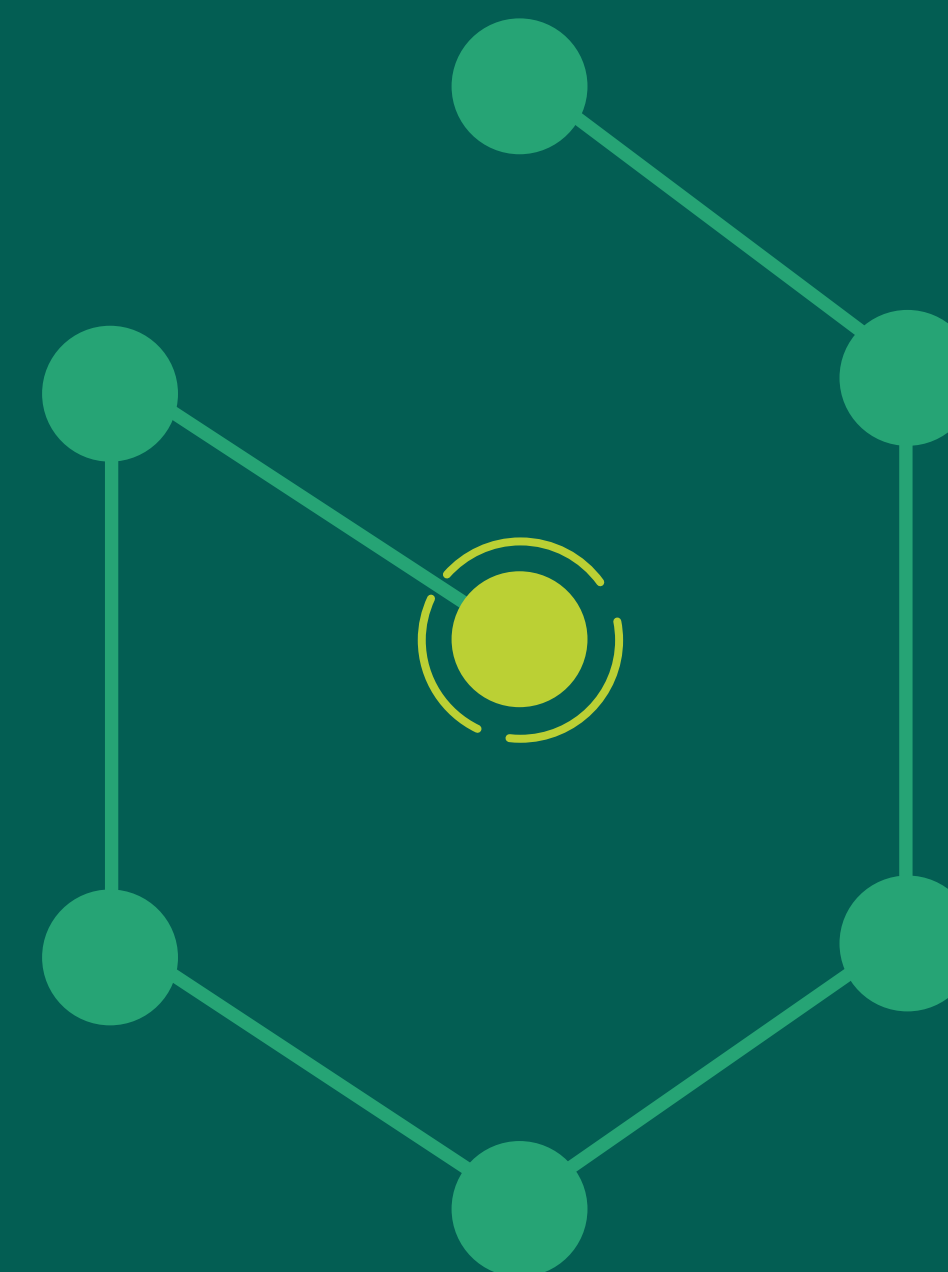
Com os elementos obtidos através das condutas descritas neste documento, o Comitê de Ética deverá emitir parecer final sobre a denúncia e, havendo conclusão pelo cometimento da infração, deverá levá-lo para deliberação sobre aplicação de penalidade. Se a conclusão for pelo não cometimento de infração, a denúncia será arquivada, com comunicação aos interessados





O denunciado deverá ser comunicado sobre o parecer final.

Nas decisões do Comitê de Ética, será buscado sempre o consenso entre os presentes. Não havendo consenso, as decisões serão tomadas por maioria simples de votos, ou seja, será adotada a decisão que tiver mais que 50% dos votos dos presentes. Em caso de empate, prevalecerá a alternativa votada pelo representante da diretoria.



Política contra Retaliação

A política contra retaliação tem o objetivo de evitar situações de condutas impróprias antiéticas ou suspeitas de violação à legislação ou regulamentação de qualquer jurisdição.

O Comitê de Ética tem o compromisso de proteger os colaboradores da Cooperativa de discriminações ou retaliações em decorrência de fornecimento de informações ou participação em investigações envolvendo alegações de condutas impróprias antiéticas ou suspeitas de violação à legislação ou regulamentação de qualquer jurisdição. A política contra retaliação tem o objetivo de evitar situações dessa natureza e consta no Regimento Interno do Comitê de Ética, criado em 2017 e aprovado pelo Conselho de Administração da Cooperativa.



Privacidade do cliente



418-1

Comprometida com a confidencialidade, integridade e o sigilo das informações de seus clientes, a Cooperativa mantém importantes práticas em seus processos.

Monitoramento de sistemas

A partir de testes, é verificada a existência de possíveis pontos de vulnerabilidade nas suas operações. Caso sejam identificadas oportunidades de melhorias, são tratados todos os pontos mapeados.

Capacitação para cooperados e colaboradores

Quando ingressam na Cooperativa, esses públicos passam por um processo de conscientização quanto às políticas de segurança da informação.

Lei de Proteção de Dados

Neste contexto, a Unimed está trabalhando com o apoio da Consultoria Agility para atender à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), que deve entrar em vigor em 2020. Ao longo do ano pretende implementar sistemas e práticas que visem atuar em conformidade com a legislação, protegendo as informações recebidas e geradas no negócio.



Médicos cooperados

Na Unimed VTRP, os médicos cooperados são sócios da Cooperativa, prestadores de saúde e podem ocupar cargos de liderança e gestão.



102-18

Conselho de Administração

É composto pelo presidente, vice-presidente e dez conselheiros vogais, todos cooperados, eleitos com mandato de três anos, podendo ser reeleitos para mais um mandato. Tem por função representar os cooperados das microrregiões e é responsável por tomar as deliberações administrativas da Unimed VTRP.

Gestão 2018 a 2021

Presidente: Dr. Aldo Prikladnitzki

Vice-Presidente: Dr. Neori José Gusson

Conselheiros Vogais:

Dr. Aldonir Werner, Dr. Carlos Inácio Mallmann, Dr. Gustavo Mazzarollo, Dr. Hélio Mallmann, Dra. Isabel Helena Forster Halmenschlager, Dra. Nelita Inez Migliavacca Morelli, Dr. Renato Girardi Fragomeni, Dr. Robert Wagner, Dr. Victor Inácio Volkweis e Dr. Vitor Hugo Machado.

Conselho Fiscal

Constituído por três membros efetivos e três suplentes, todos cooperados, eleitos para exercer um mandato de um ano, sendo permitida a reeleição de apenas um terço dos seus membros. Fiscaliza as operações, atividades e serviços da Cooperativa.

Conselheiros Efetivos: Dr. Claudio André Klein, Dr. Gilvane Jung e Dr. Guilherme Fürst Neto

Conselheiros Suplentes: Dr. Carlos Jorge Nonnemacher, Dr. Fernando Knapp e Dr. Giuseppe De Luca Júnior

Diretoria Executiva



À Diretoria Executiva compete, dentro dos limites da Lei e do Estatuto Social, executar as normas estabelecidas para o cumprimento dos objetivos da Unimed VTRP.

Age sob a liderança e coordenação do presidente da Cooperativa que a compõe conjuntamente com o vice-presidente e com os titulares das Diretorias, que são indicados pelo Conselho de Administração.

Da esquerda para a direita:

Diretor de Provimento em Saúde: Dr. Claus Dieter Dummer

Diretora Técnica: Dra. Aline Costa Mathias

Vice-Presidente: Dr. Neori José Gusson

Presidente: Dr. Aldo Prikladnitzki

Diretora de Desenvolvimento: Dra. Cynthia Caetano

Diretor de Mercado: Dr. Evandro Rocha dos Reis

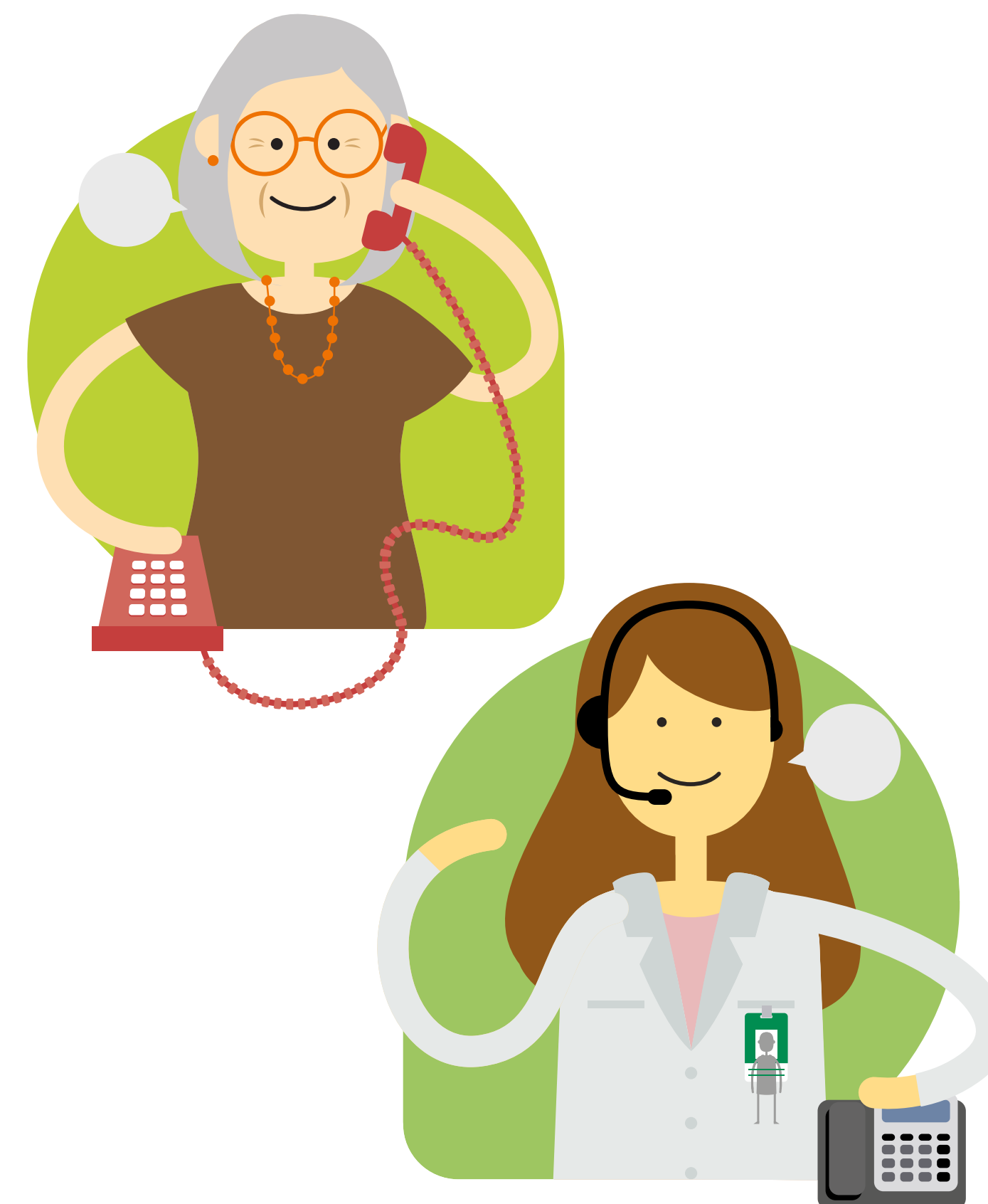
Diretor Administrativo: Dr. Daniel Lubisco Pandolfi

Envolvimento

Em 2019, a Cooperativa reuniu seus cooperados no mês de março para a Assembleia Geral Ordinária (AGO). O evento foi precedido por três pré-assembleares, quando todos foram convidados a se reunirem com a Diretoria nos polos de abrangência da Unimed VTRP: Vale do Rio Pardo, Vale do Taquari e região do Jacuí. Além destes importantes fóruns com os sócios, destacamos os demais momentos de trocas de informação e aproximação entre os Cooperados, tais como, Reunião Cooperativa, Passando a Limpo, Grupos de Cocriação sobre Telemedicina, palestra Segurança do Paciente x Responsabilidade do Profissional

de Saúde, Portas Abertas, Pitch Day – Programa Innovation Unimed – Conexão com Startups, palestra Estruturas Nacionais e Internacionais para Planejamento Sucessório e Proteção Patrimonial, Acelerando a Transformação com Arthur Igreja, X Simpósio de Medicina e voluntariado.

Além dos momentos de contato direto citados acima, a Cooperativa disponibiliza canais de comunicação – telefone 0800, whatsapp e e-mail – para que os cooperados possam expressar a sua opinião, fazer elogios, reclamações e repassar suas contribuições.



Colaboradores

O cuidado com os públicos de relacionamento da Unimed VTRP passa pela atenção a temas atuais em todo o mundo, como movimentos de combate à discriminação. Neste sentido, foi lançado em 2019 o Programa Diversidade, focado em quatro pilares: sexualidade e gênero, etnias, gerações e pessoas com deficiência (PCDs).



Programa de Diversidade

 406-1

Voltado aos públicos internos, busca desenvolver a cultura organizacional por meio de ações que agreguem e potencializem o trabalho, no intuito de:



Promover a diversidade através da inclusão das pessoas na sua multiplicidade, com respeito às diferenças.



Elevar o grau de inovação, a partir de ações que valorizem a diversidade nas suas diferentes formas. Empresas que investem em diversidade, tendem a ser mais inovadoras.



Valorizar e garantir oportunidades, tratamento igual para todos, independentemente de raça, orientação sexual, gênero, deficiência e cultura, de acordo com a legislação e políticas de direitos humanos.

Já foram capacitadas turmas de sensibilização sobre o tema, contemplando todos os públicos internos da Cooperativa. Outras ações promovidas no ano: Palestra Cultura LGBT, Workshop Gerações e Carreira e publicações na intranet.

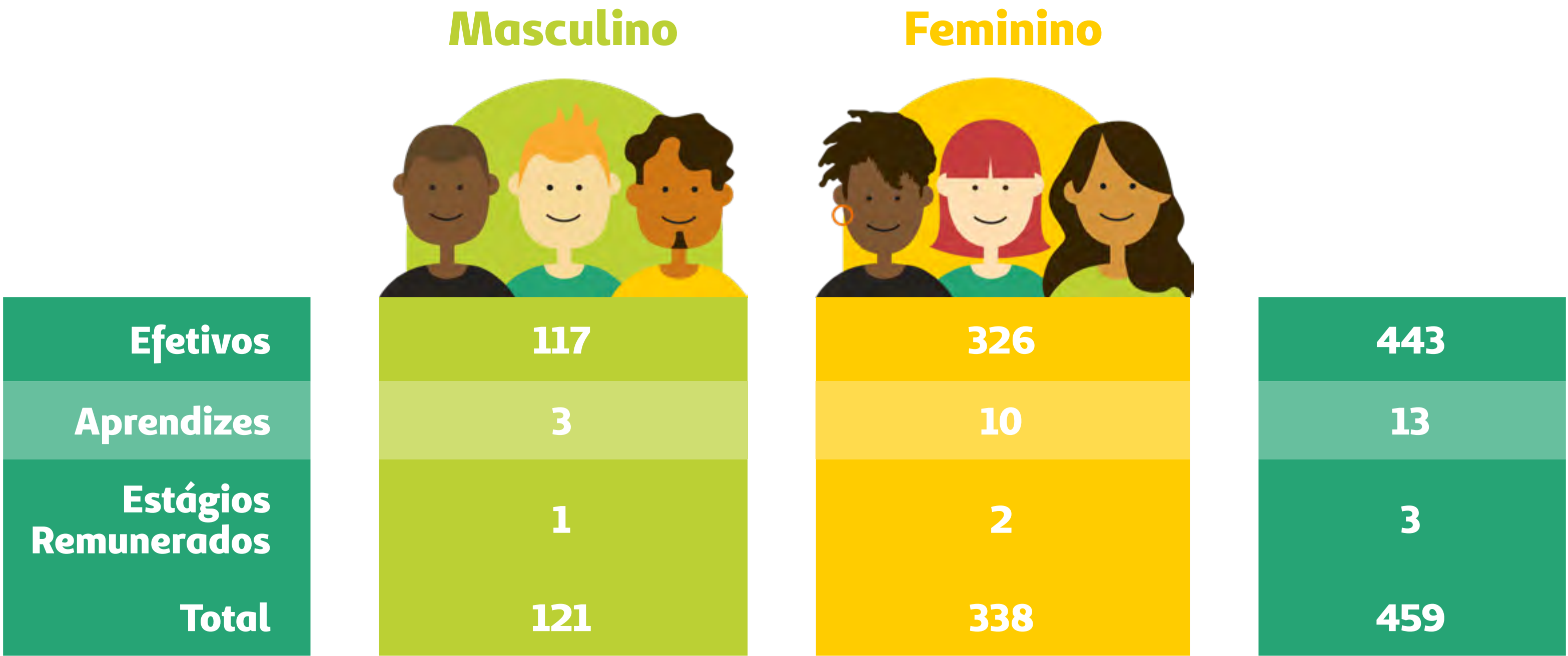
Pride Connection Brasil



Este ano, a Cooperativa tornou-se parceira do Pride Connection Brasil, que é uma rede de empresas que busca promover espaços de trabalho mais inclusivos, diversos e seguros para LGBT+ e tem, entre seus objetivos, gerar laços entre as empresas e os talentos que compõem o grupo.

Perfil dos colaboradores

102-8



Número total de colaboradores por gênero e região.

102-8

Local	Masculino	Feminino	Total
Vale do Taquari	103	264	367
Vale do Rio Pardo	17	69	86
Região do Jacuí	1	5	6
TOTAL	121	338	459

Licenças maternidade e paternidade



A Unimed VTRP dedica atenção especial às necessidades de colaboradores que têm filhos, para que se sintam mais acolhidos e tranquilos no desempenho de suas atividades, promovendo assim a retenção de talentos.

As mães possuem horário de amamentação prolongado, podendo usufruir de uma hora por dia até o filho completar 9 meses de vida. Além disso, tanto pais quanto mães têm a possibilidade de abono de faltas para acompanhamento em consultas e atestados de até dois dias por mês. Outro benefício é o

Colaboradores que retornaram ao trabalho após tirar uma licença maternidade/ paternidade em 2019	Colaboradores que retornaram ao trabalho, em 2018, após tirar uma licença maternidade/ paternidade, e que continuaram empregados 12 meses após seu retorno ao trabalho, durante 2019.
21 (100%)	29 (70,73%)
4 (100%)	4 (66,67%)



auxílio creche ou babá até o filho completar 6 anos, conforme regras descritas no acordo coletivo de trabalho.

Em 2019, 28 colaboradores, 24 mulheres e 4 homens, tiveram direito e saíram de licença maternidade e paternidade. Como a legislação não obriga as empresas a controlarem o número de empregados

que estão na expectativa de usufruir desta licença, este total (28 colaboradores) corresponde àqueles colaboradores que informaram à Cooperativa sobre a gestação.

Além disso, todos os colaboradores que concluíram o período da licença maternidade e paternidade, em 2019, voltaram ao trabalho, sendo a taxa de retorno e retenção de 100%.

Rotatividade



Em 2019, o índice de rotatividade ficou dentro da meta prevista. A meta de rotatividade de 2019, projetada em 1,40%, foi atingida com o resultado de 1,17%.

Fórmula de cálculo:

Soma das admissões e demissões dividido por 2, e dividido pelo número de colaboradores do último dia do mês anterior (sem estagiários e aprendizes).

Contratações

Tipo	Número	Percentual sobre o total
Homem <30 anos	15	19,48%
Homem 30 a 50 anos	8	10,39%
Homem >50 anos	1	1,30%
Mulher <30 anos	31	40,26%
Mulher 30 a 50 anos	22	28,57%
Mulher >50 anos	0	0,00%
TOTAL	77	100%

Rotatividade

Em 2019, o índice de rotatividade ficou dentro da meta prevista. A meta de rotatividade de 2019, projetada em 1,40%, foi atingida com o resultado de 1,17%.

Fórmula de cálculo:

Soma das admissões e demissões dividido por 2, e dividido pelo número de colaboradores do último dia do mês anterior (sem estagiários e aprendizes).

Desligamentos

Tipo	Número	Percentual sobre o total
Homem <30 anos	8	12,12%
Homem 30 a 50 anos	7	10,61%
Homem >50 anos	1	1,52%
Mulher <30 anos	23	34,85%
Mulher 30 a 50 anos	26	39,39%
Mulher >50 anos	1	1,52%
TOTAL	66	100%

Cuidando e desenvolvendo o colaborador

Em geral, os colaboradores pediram demissão por questões pessoais ou para novas oportunidades. Como tivemos a reestruturação de diversas atividades nas áreas, onde novas competências profissionais são necessárias, demissões ocorreram por falta de alinhamento ao novo perfil.

Com o objetivo de reter os melhores profissionais e adequá-los aos novos desafios, o programa anual de treinamento e desenvolvimento da Unimed VTRP

contemplou a formação de todos os colaboradores em Metodologias Ágeis, com apoio de consultoria externa. A partir das capacitações oferecidas, os colaboradores foram instigados a pensar de forma ágil, executando melhorias nos processos e utilizando no seu dia a dia as ferramentas aprendidas.

A campanha de comunicação interna também esteve alinhada ao programa de treinamento e desenvolvimento, trabalhando com o mote “Potencialize” – Metodologias Ágeis. Houve um monitoramento através das avaliações de reação, com o objetivo de entender se as necessidades de capacitação haviam sido atendidas, bem como as expectativas dos participantes.



Prestadores de saúde



203-2; 416-1

A Unimed VTRP monitora os serviços, escuta suas necessidades e contribui para que alcancem os mais altos níveis de excelência, visando assim a segurança dos pacientes e a sustentabilidade do negócio.

Para acompanhar de perto a qualidade dos serviços prestados aos clientes, a Cooperativa mantém uma estreita relação com sua rede de hospitais, clínicas e laboratórios. A Unimed VTRP monitora os serviços, escuta suas necessidades e contribui para que níveis de excelência, proporcionando assim a segurança dos pacientes e a sustentabilidade do negócio.

O programa Qualificar – Qualificação da Assistência Hospitalar, desenvolvido desde 2018, este ano registrou mais uma grande conquista: a Acreditação ONA Nível II do Hospital Bruno Born, de Lajeado. Agora, junto com o Hospital Estrela, faz parte de um seleto grupo de hospitais acreditados no Estado. Qualificações como esta beneficiam não só os clientes Unimed, mas toda a comunidade, pois quase todos os hospitais da região são filantrópicos, por isso pelo menos 60% dos atendimentos são para pacientes SUS.

Em sua fase II, o Qualificar intensificou as assessorias individuais, incluiu rounds técnicos para os administradores e corpo clínico, além de visitas técnicas entre os hospitais participantes. Em 2020, na fase III, serão mantidas as assessorias e o fortalecimento do compromisso dos hospitais em serem acreditados ou aumentarem o nível de certificação atual.

Outra iniciativa voltada à qualificação é o Programa Qualilab, focado nos Laboratórios de Análises Clínicas da rede credenciada, que tem como foco a certificação em Acreditação DICQ e assim proporcionando maior segurança aos pacientes e melhor desempenho organizacional.

Seis laboratórios já participam do programa, que será novamente lançado em 2020 e aberto para novos interessados.

Este ano, a Unimed passou a utilizar o Safety4Me, um aplicativo para avaliação da assistência prestada ao paciente que está internado ou nas unidades de emergência hospitalar. É de fácil acesso e pode ser baixado em qualquer smartphone.



Depoimento



Diretor Executivo do HBB,
Cristiano Dickel

“2019 foi um ano especial para o Hospital Bruno Born (HBB). Apesar da permanente dificuldade financeira, conseguimos administrar nossas verbas, desenvolver projetos e realizar investimentos importantes.

Os destaques ficaram por conta da redução drástica no número de infecções registradas na UTI Adulto e na qualificação do atendimento e de procedimentos no setor – fruto da participação em um projeto nacional entre hospitais selecionados no país–, na revitalização da fachada e do acesso de visitantes e pacientes; na ampliação, reforma e modernização do antigo Pronto Atendimento (agora chamado de Atendimento 24 Horas); e, no que consideramos o fato mais importante, a conquista da Acreditação Hospitalar Nível 2. Para alcançar estes resultados é fundamental que a instituição conte

com parceiros como a Unimed VTRP. As alterações no Atendimento 24 Horas e a certificação hospitalar tiveram também a participação da cooperativa médica, importante ponto de apoio neste contexto. A partir da Acreditação, o Hospital Bruno Born passa a ser ente de destaque no meio hospitalar gaúcho, tornando-se uma das seis instituições do Estado a contar com o certificado. Tal fato reforça a relevância de nosso trabalho e aumenta ainda mais nosso compromisso em fazer uma saúde mais humana, profissional e responsável.

Sendo parceira antiga e fixa de nossa instituição hospitalar, a Unimed VTRP contribui de forma expressiva para a melhoria de nossas operações e de nossos procedimentos internos, fazendo com que o atendimento em saúde em nossa cidade seja efetivo e qualificado.”

Fornecedores



102-9, 203-2

Para assegurar o pleno desenvolvimento de suas atividades, a Unimed VTRP segue um rigoroso processo na contratação de fornecedores. Prioriza a escolha de empresas locais, desde que também atendam outros requisitos, como prazo, qualidade, preço e, quando necessário, apresentação de documentações.

O engajamento deste público vem ocorrendo de forma mais personalizada, em reuniões sistemáticas de alinhamento com os fornecedores de maior impacto para a operadora. Em pauta, entram assuntos como sustentabilidade de ambos (fornecedores e Unimed), práticas idôneas por parte dos contratados pela Cooperativa, qualidade

do serviço, segurança, impacto ambiental, estabilidade financeira e mercado.

Além de reuniões presenciais, outras formas de relacionamento são a ouvidoria exclusiva e o Qualitor, programa pelo qual a Unimed registra reclamações ou elogios e envia aos fornecedores.

2019

**fornecedores
ativos****760****54,61%**localizados
na área de
abrangência da
Cooperativa.

Clientes



416-1

Reconhecida por seus programas de promoção à saúde, a Unimed VTRP concentra boa parte desses atendimentos nas quatro unidades do Espaço Viver Bem: Lajeado, Santa Cruz do Sul, Encantado e Venâncio Aires. Em 2019, destaque para grupos e eventos oferecidos para clientes e comunidade. Ao todo, 11.369 pessoas participaram das atividades.

Lajeado**Santa Cruz do Sul****Venâncio Aires****Encantado**

Em 2019
11.369
pessoas
participaram
das atividades.

Entre os programas desenvolvidos pela Cooperativa, quatro possuem cadastro na Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). O precursor foi o Meu Bebê (2015), seguido do Equilíbrio e Cuidado (2018 –

que faz o acompanhamento dos clientes diabéticos), Atividade Física (2019) e Recomeçar (2019 – acompanhamento de clientes com indicação de cirurgia bariátrica).

Conheça os programas ofertados pela Cooperativa para promoção da saúde dos beneficiários:



Meu Bebê

No ano, 1.225 grávidas participaram do programa Meu Bebê, através de monitoramentos realizados por profissionais especializados e atividades em grupos. Um dos objetivos é o estímulo ao aleitamento materno e redução do índice de nascimentos prematuros.



Conheça os programas ofertados pela Cooperativa para promoção da saúde dos beneficiários:



Saúde na Infância e Adolescência

Este programa é direcionado para clientes de 0 a 17 anos que possuem doenças crônicas como obesidade e diabetes mellitus. As ações estimulam crianças, adolescentes e suas famílias a adotarem hábitos saudáveis. Entre as atividades desenvolvidas no programa, temos oficina de culinária saudável.



Conheça os programas ofertados pela Cooperativa para promoção da saúde dos beneficiários:



Vida

É destinado para clientes com idade acima de 18 anos e que apresentem doenças crônicas e fatores de risco. Atualmente o programa acompanha mais de 5 mil clientes, sendo o gerenciamento da saúde realizado pela equipe de enfermagem de forma próxima e personalizada, complementar às condutas do médico de referência do cliente.

A Cooperativa disponibiliza atendimentos individuais ou em grupo com profissionais de psicologia, nutrição, educação física e enfermagem, além de monitoramentos de saúde.



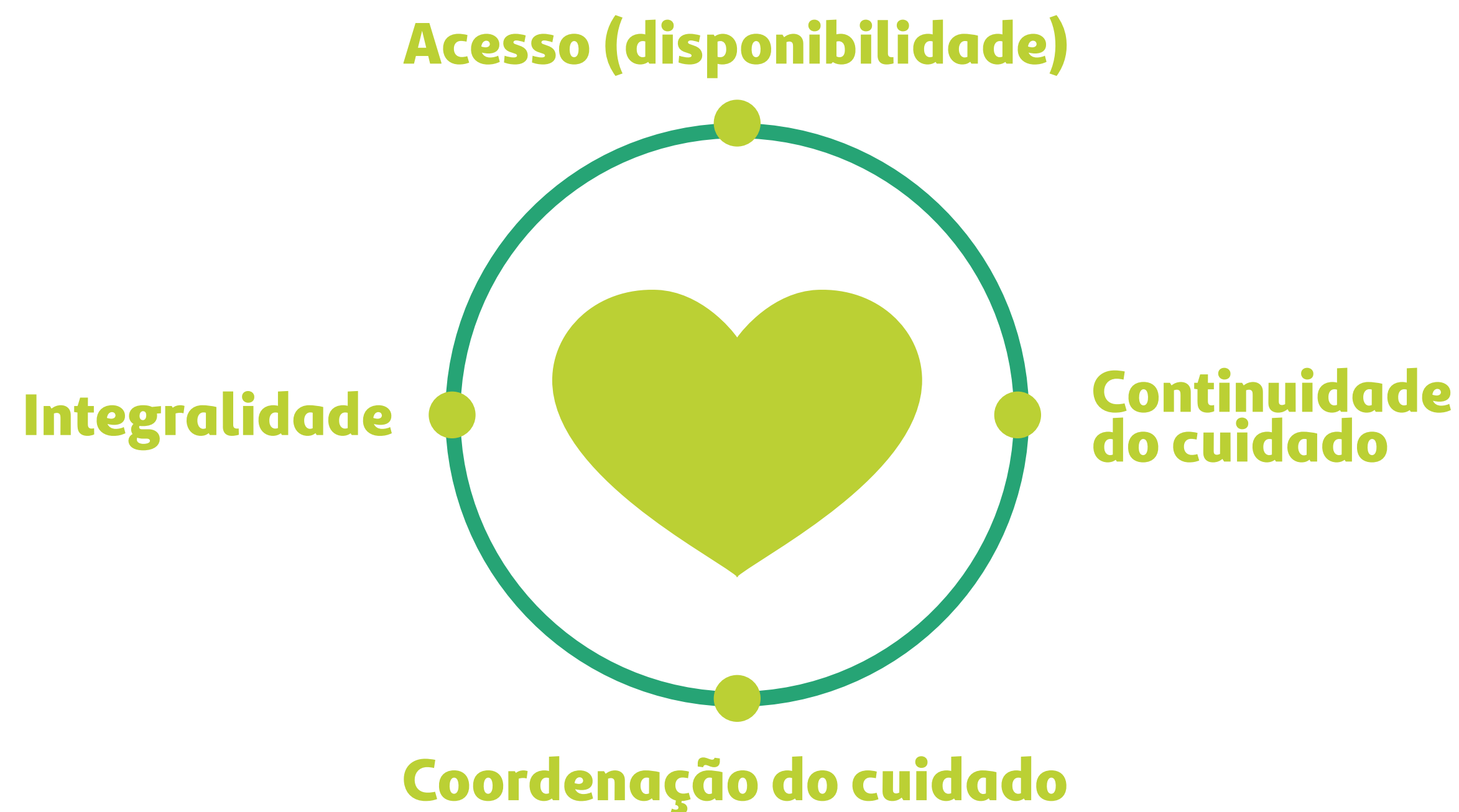
Atenção Primária à Saúde

Na Unimed VTRP, tem se trabalhado fortemente para a expansão da Atenção Primária à Saúde, através do produto Unimed Pleno, alcançando excelentes resultados no cuidado do cliente, através da prevenção de doenças, incentivo à qualidade de vida, fidelização ao médico de referência e menores taxas de hospitalização.

Na área de Atenção à Saúde, há também os programas de Cuidado em Família,

que abrangem casos complexos, casos intermediários, cuidados paliativos e atendimento domiciliar. Através destes, conseguimos reduzir as internações

hospitalares aprimorando o cuidado do cliente no seu domicílio (nos casos em que esse tipo de medida é viável e recomendado).



Oficinas Mude1Hábito



As unidades do Espaço Viver Bem de Santa Cruz do Sul, Lajeado, Venâncio Aires e Encantado ofereceram as Oficinas Mude1Hábito, desenvolvidas em encontros gratuitos. As oficinas de alimentação focaram em mães e filhos, pais e filhos,

avôs e netos, reaproveitamento de alimentos e frutas da estação. Na atividade física, clientes e comunidade foram desafiados em circuitos funcionais indoor e outdoor. Já o equilíbrio emocional convidou as pessoas a praticarem yoga.

Amamentar

Cerca de uma centena de pessoas compareceu à primeira edição do Amamentar, em Lajeado, com o tema “Amamentar com amor e com apoio faz a diferença”. A abertura da programação ficou com a palestrante Camila Ramalho, especialista em Coaching, Mentoring e Psicologia Positiva Aplicada. Após, foram realizados painéis simultâneos, que reuniram experiências e dicas práticas de pais, mães, especialistas e influenciadores digitais. Participaram da atividade famílias de clientes e da comunidade regional.



Depoimentos



Celso Nestor Ritter

Gerente de RH da
Universidade do Vale
do Taquari (Univates)

“Há mais de 20 anos a Univates mantém a parceria com a Unimed VTRP, na contratação do plano de saúde empresarial. Ao longo desse tempo temos experimentando um relacionamento positivo e construtivo, que atende plenamente nossas expectativas e especialmente as de nossos colaboradores, permitindo a oferta de um benefício que contribui em muito com o elevado nível de satisfação do nosso quadro funcional.”



Júlia Andressa Portz

Psicóloga na área de
Recursos Humanos da
Cooperativa Languiru

“A Languiru valoriza muito a intercooperação, que é a parceria entre cooperativas. E a Unimed, sendo inovadora, acessível e sempre muito aberta a contribuir conosco, fortalece a nossa relação e, por consequência, também a região. Além do plano que beneficia os funcionários no âmbito da saúde, contamos com a Unimed em momentos especiais. Podemos citar o evento para mães associadas, no qual recebemos um educador físico; e a gincana da cooperativa, com ações em saúde, bem-estar e nutrição.”

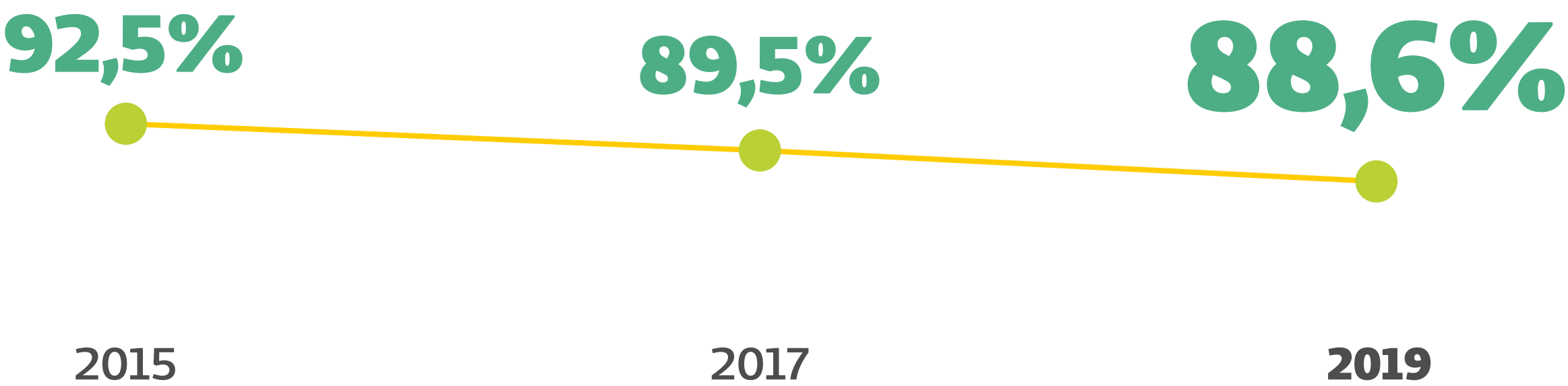
Pesquisa de satisfação

A cada dois anos, a Cooperativa realiza pesquisa de satisfação com seus clientes. A pesquisa mais recente foi realizada em 2019, sendo que a metodologia de análise para os índices de “satisfação do cliente” e “satisfação com o atendimento” foi modificada. Passamos a utilizar o mesmo modelo aplicado pela ANS, a metodologia TOP2BOX, que considera como resultado de satisfação a soma dos percentuais de respostas “bom” e “muito bom”. Essa modificação permite o comparativo com anos anteriores e com demais operadoras de saúde.



Indicador	Resultados 2015	Resultados 2017	Resultados 2019	Meta 2019
Satisfação do cliente com o atendimento do atendente da Unimed (Em uma escala de 0 a 100%, na pesquisa anual de satisfação o cliente é questionado sobre itens como a cordialidade e agilidade do atendente e sua capacidade em resolver o problema do cliente)	98,8%	90,6%	89,5%	85%
Prazo de retorno ao cliente (Cumprimento de prazos internos estipulados conforme cada tipo de atendimento)	98,3%	98,6%	97,85%	97,66%
Tempo médio de espera no SAC 24h (Período que o cliente fica esperando na linha telefônica desde o atendimento da chamada até o início de seu contato com o atendente. A lei nacional que rege o funcionamento de call centers no país exige que o atendimento seja prestado em até 60 segundos)	26 segundos	52,5 segundos	54 segundos	30 segundos Acreditação 60 segundos ANS
Cumprimento de visitas a clientes empresariais (essas visitas visam a realização de ações de pós-vendas, fidelização e relacionamento com RHs de empresas)	1.133 visitas 100% cumprido	513 visitas 100% cumprido	444 visitas 100% cumprido	444 visitas

Satisfação
geral com a
Unimed VTRP



Apesar do índice de satisfação ter uma involução em 2019, a Cooperativa ainda se manteve acima da meta de excelência definida (85%), embasada em níveis de satisfação utilizados no mercado. Além disso

a Unimed VTRP trabalha continuamente buscando a satisfação de seus clientes, pensando em soluções inovadoras, incentivando na mudança de hábitos e aprimorando o cuidado de nosso beneficiário.

Governo e sociedade



Atendidos 100% dos requisitos da Acreditação



102-7, 416-1

A Unimed VTRP manteve-se no seletor grupo das melhores operadoras de planos de saúde do Brasil.

Em 2019, a Unimed VTRP manteve-se no seletor grupo das melhores operadoras de planos de saúde do Brasil. Na auditoria de Acreditação de Operadoras atendeu 100% dos requisitos e segue no nível I. A avaliação, que leva em consideração 76 itens que devem ser cumpridos pelas operadoras, foi conduzida pela empresa A4 Quality (homologada junto a ANS para esta auditoria).

A Acreditação é um programa de adesão voluntária, regido pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) – órgão do governo que dita as regras e regula o setor no Brasil.

2017 **99,39**

Por ter conquistado o nível máximo na auditoria em 2017 a Unimed VTRP precisará renovar sua Acreditação apenas em 2021.



Nota máxima no IDSS



A pontuação considera a qualidade em atenção à saúde, garantia de acesso, sustentabilidade no mercado e gestão de processos e regulação.

Todos os anos a ANS calcula o Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS), atribuindo uma nota – de 0 a 1 – para cada operadora de planos de saúde. A pontuação considera a qualidade em atenção à saúde, garantia de acesso, sustentabilidade no mercado e gestão de processos e regulação.

A última nota publicada pela agência foi referente a 2018 (ano-base 2017), quando a VTRP atingiu a nota 1. Das mais de mil operadoras de planos de saúde de todo o Brasil, apenas sete conquistaram a nota máxima. Entre aquelas de grande porte, que contam com mais de 100 mil clientes (como é o caso da Unimed VTRP), apenas quatro chegaram neste nível de excelência.

Pontuação

2017	0,87
2018	1



Participação em associações

102-13

Engajada com suas comunidades, a VTRP participa de diversas entidades.



- Programa Vida+Viva – Lajeado
- ProMove Lajeado
- Conselho Municipal de Defesa do Meio Ambiente e Saneamento (Condemas) – Lajeado
- Conselho Municipal de Saúde de Teutônia – Teutônia
- Comitê Municipal de Investigação da Mortalidade por AIDS e Transmissão Vertical por HIV e Sífilis– Santa Cruz do Sul
- Comitê da Mortalidade Infantil – Venâncio Aires
- Associação de Entidades Empresariais de Santa Cruz do Sul (Assemp) – Santa Cruz do Sul

Econômica



102-45, 201-1

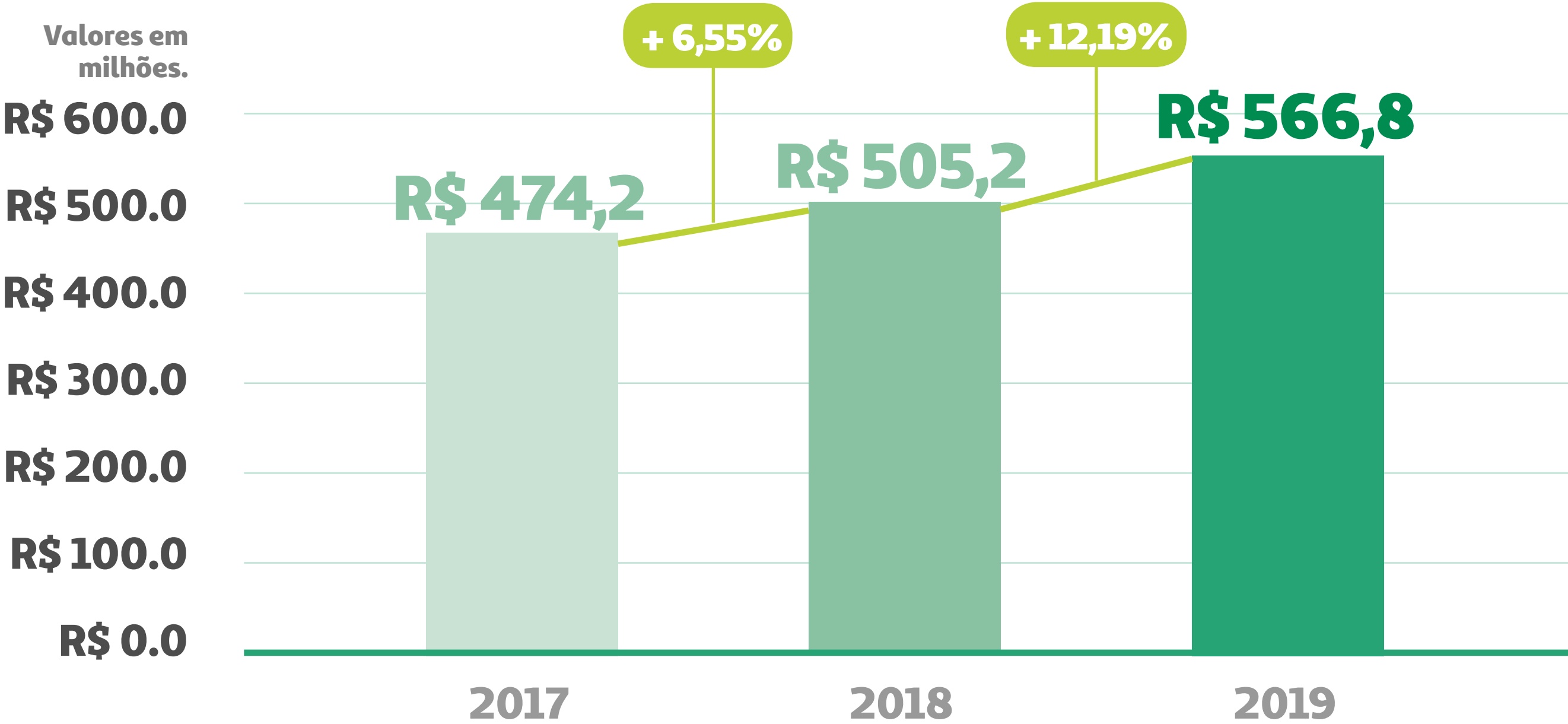


Receita

Em 2019, a retomada do crescimento econômico ficou aquém do esperado no Brasil. No final do ano, o número de beneficiários que possuía plano de saúde permaneceu no mesmo patamar de 2018, longe de recuperar os 3,2 milhões de clientes perdidos entre 2015 e 2017. Neste cenário a Cooperativa trabalhou fortemente na retenção e fidelização dos clientes atuais e na negociação de contratos deficitários existentes.

A Cooperativa buscou estreitar as relações com os diversos públicos e atuar na melhoria da qualidade da assistência à saúde de nossos clientes. Ampliamos os programas de atenção e promoção à saúde, assim como a qualificação e a parceria com a rede de prestadores de saúde.

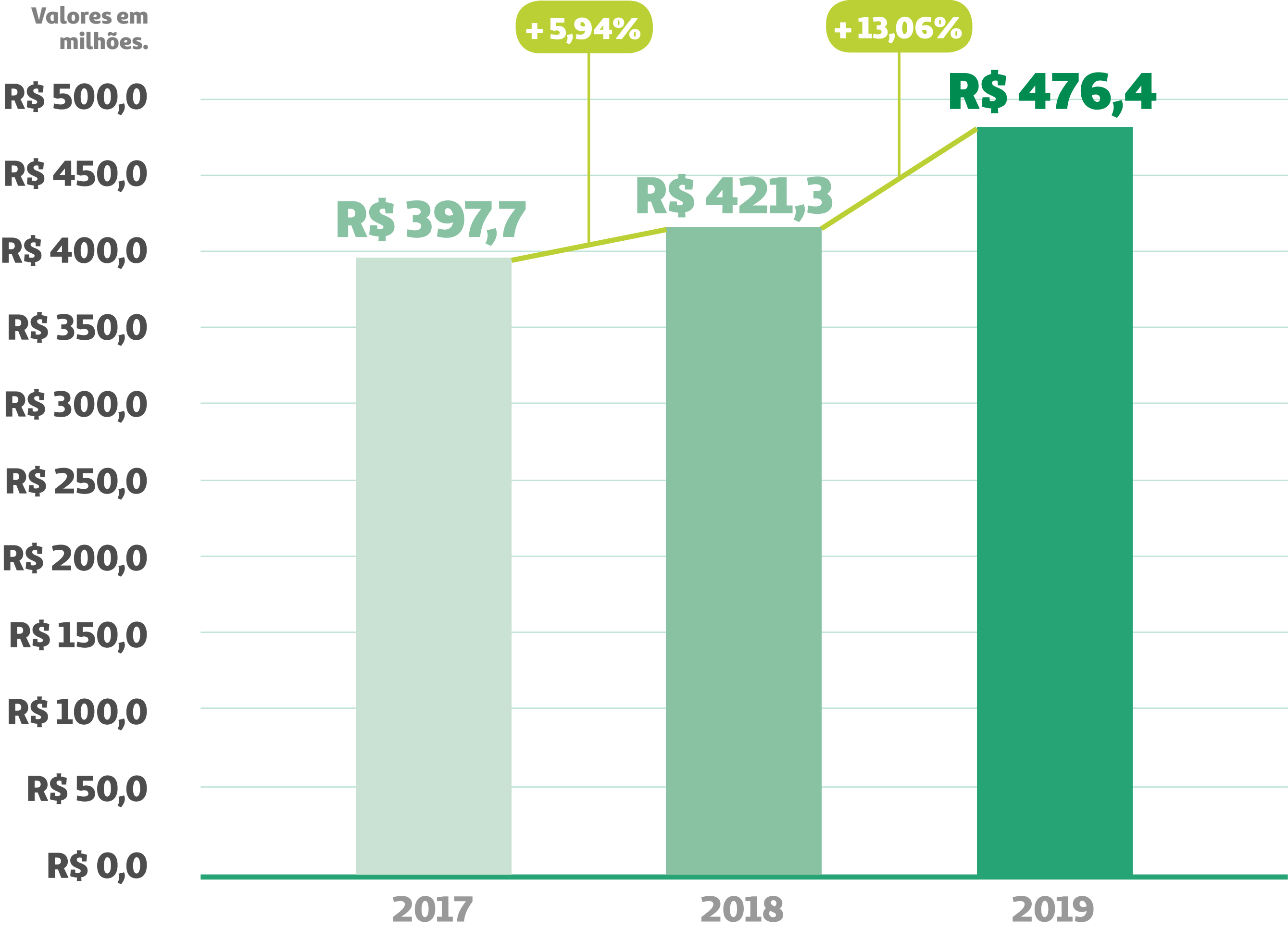
Receita Total



Os investimentos foram direcionados em pesquisas e inovações tecnológicas, buscando oferecer novas alternativas que agreguem valor às partes que se relacionam com o nosso negócio.

Neste contexto, a receita cresceu 12,19% em relação ao ano anterior. Já o custo total da assistência aos clientes aumentou em 13,06%.

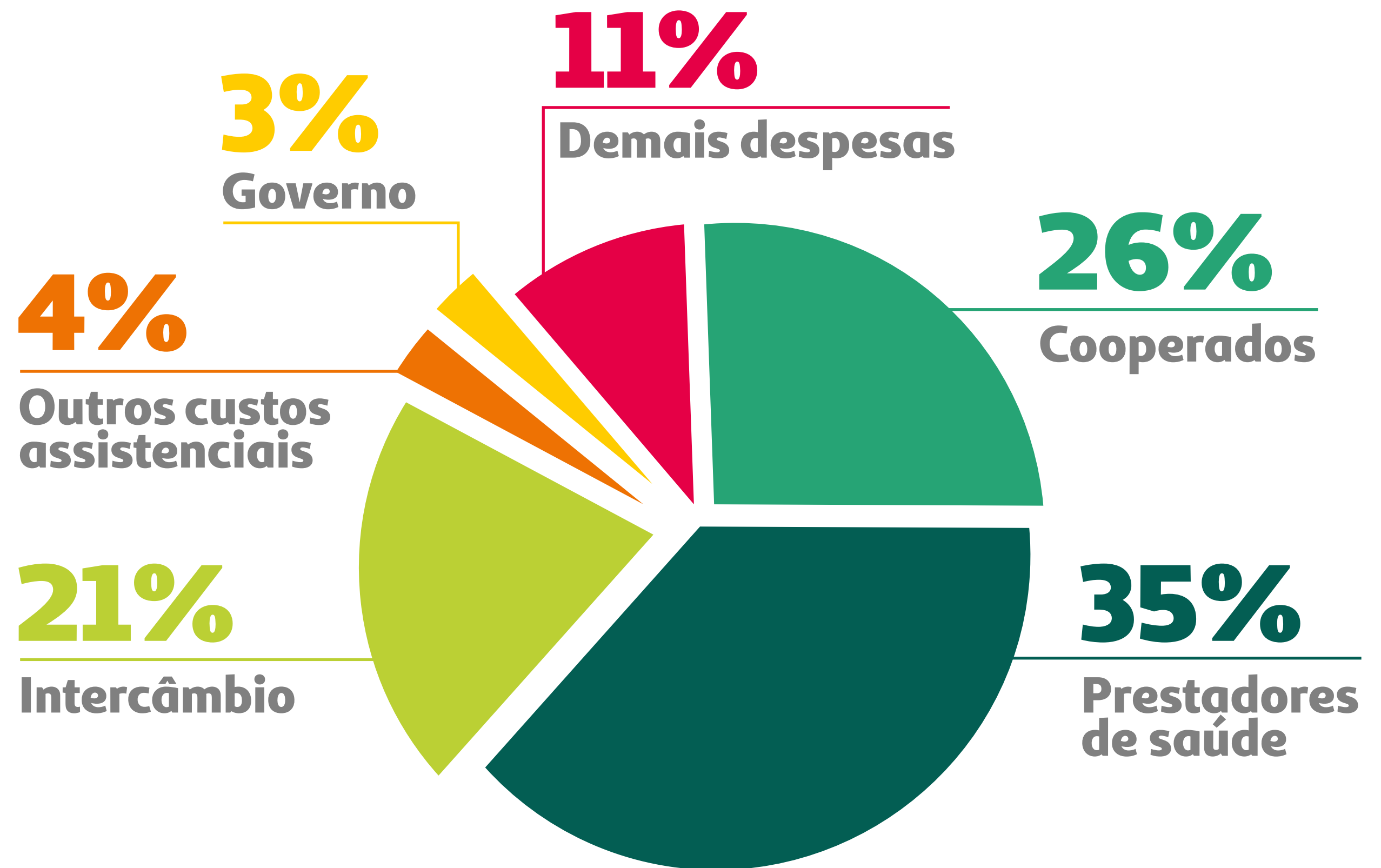
Custo assistencial total



O crescimento do custo assistencial continua desafiando as organizações a encontrarem soluções que garantam uma medicina de qualidade dentro de um valor adequado. O avanço das novas tecnologias e novos tratamentos a um custo elevado impactam significativamente no negócio. No último ano, os valores gastos com órteses, próteses e materiais especiais cresceram 24%. O mesmo ocorreu com medicamentos para tratamento de doenças raras, oncológicas e autoimunes, cresceu 39%.

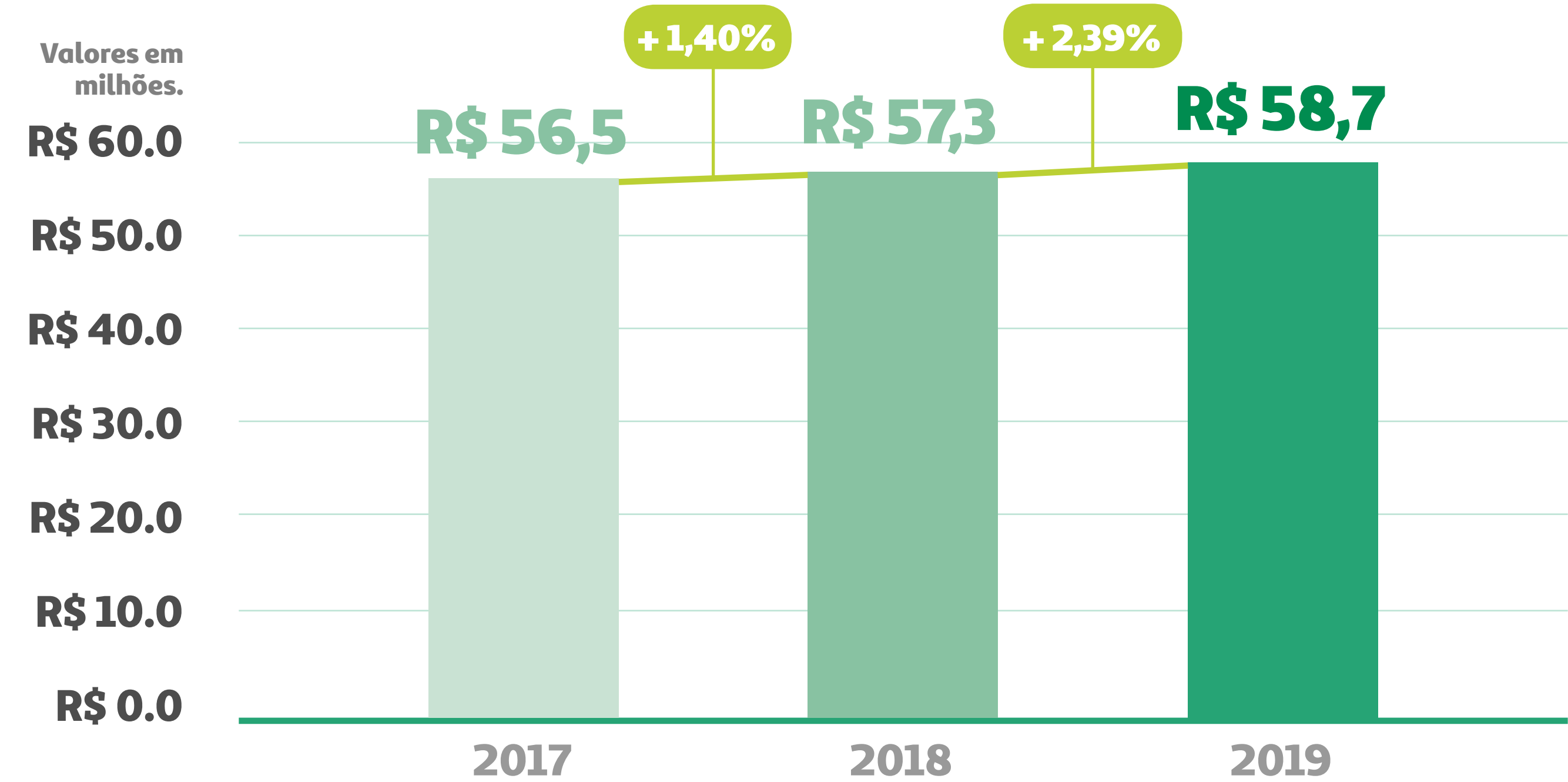
A Cooperativa encerrou 2019 com uma receita líquida de R\$ 566,8 milhões. Grande parte desse valor foi revertido para os stakeholders presentes em seus 59 municípios de abrangência, fazendo com que a riqueza gerada fosse reinvestida em nossa sociedade, o que é um dos princípios básicos do cooperativismo.

Distribuição da Receita



Quanto às despesas administrativas, a Cooperativa continua colhendo os resultados do Projeto Simplifica, desenvolvido em 2018. Em decorrência das medidas adotadas no projeto, no último ano as despesas administrativas cresceram apenas 2,39% em relação ao exercício anterior.

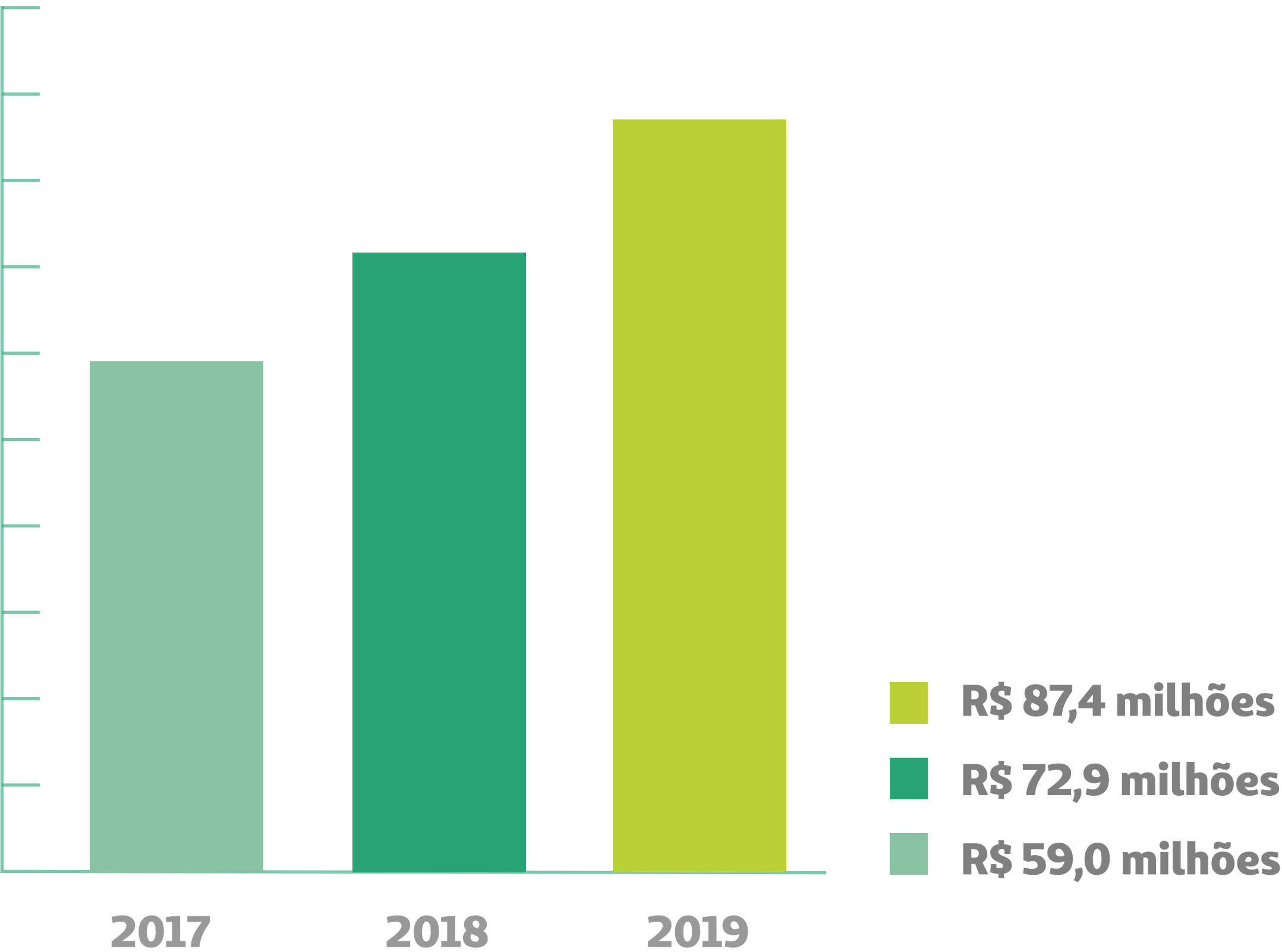
Despesas Administrativas

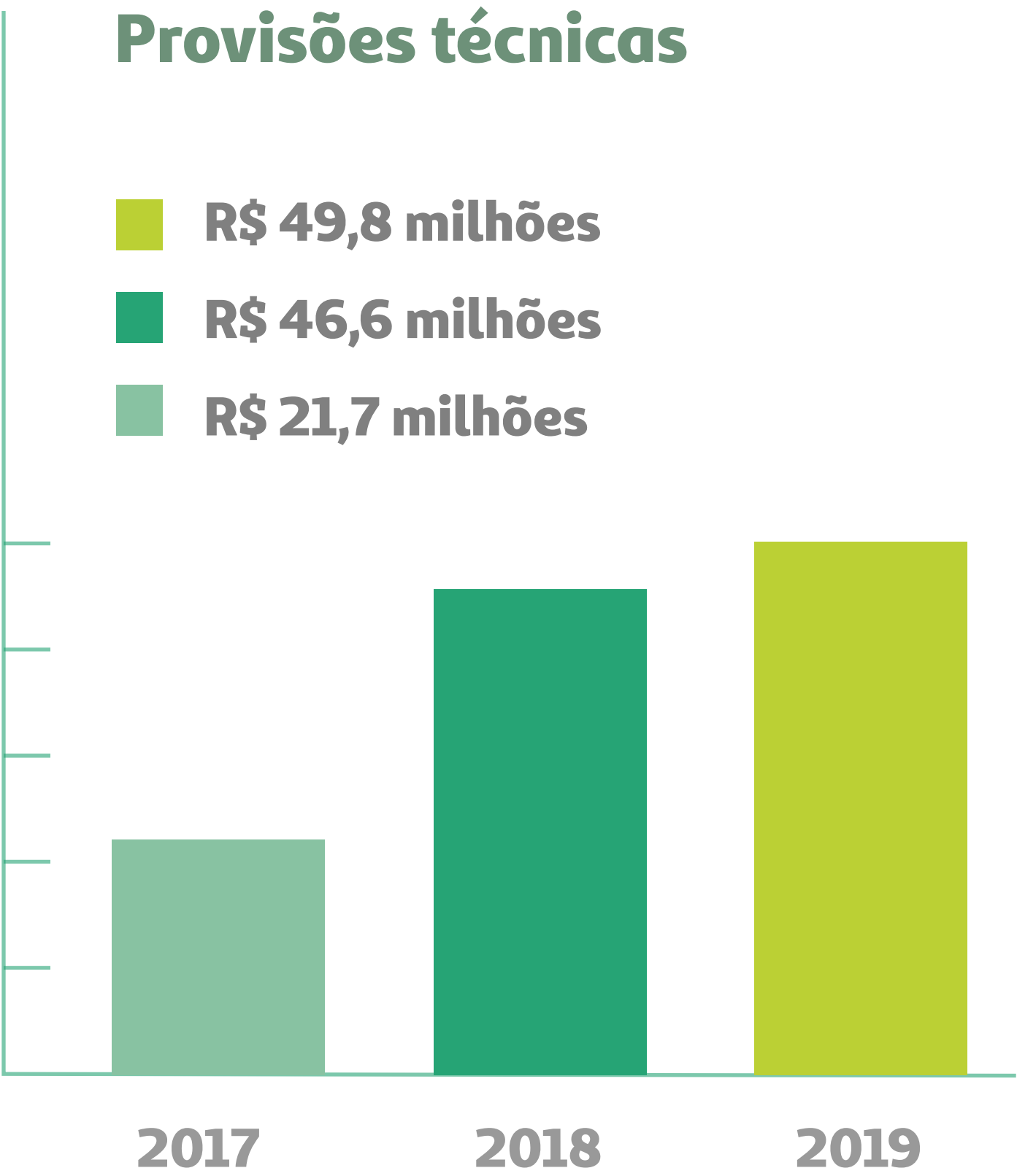
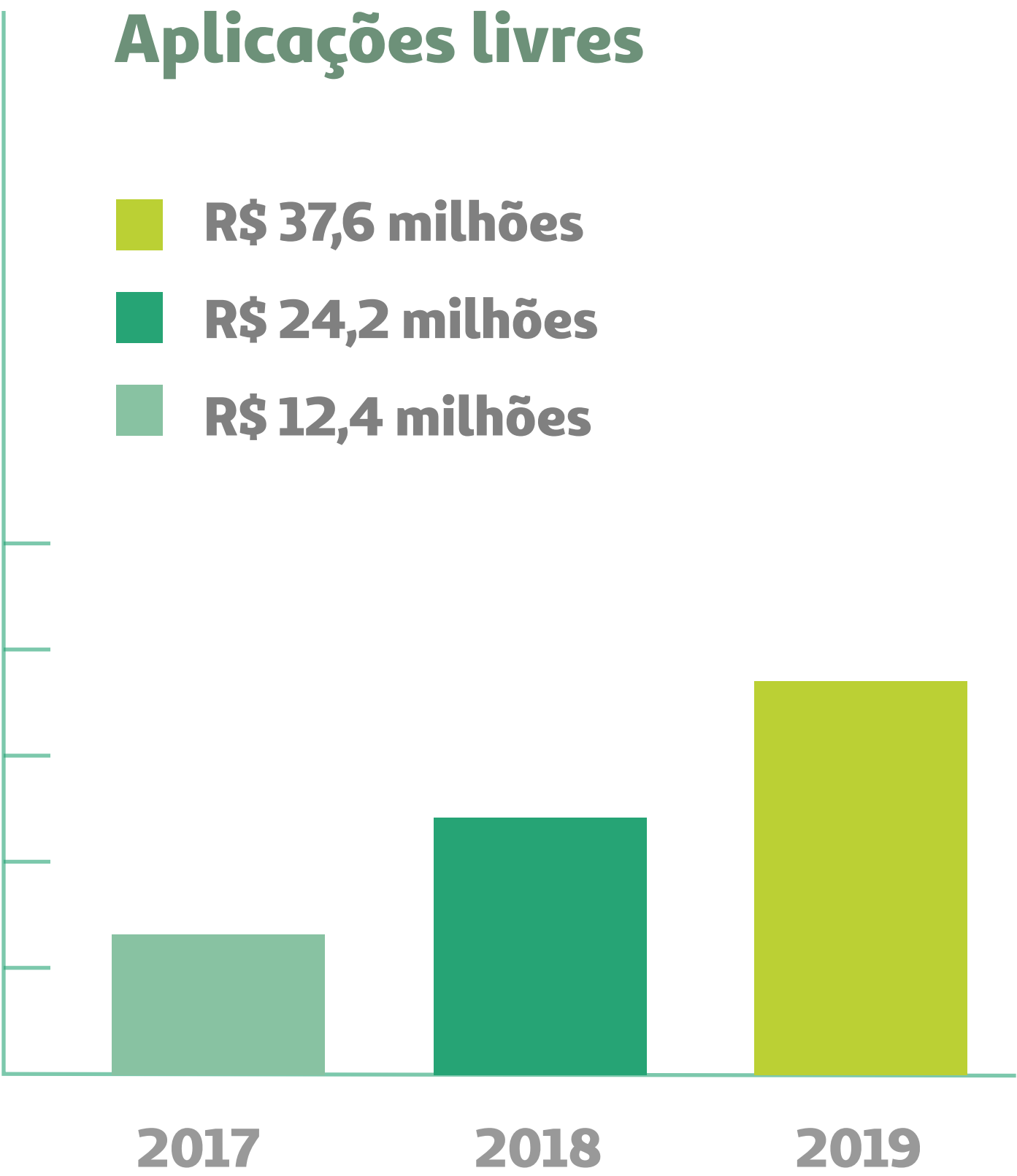


Solidez do negócio

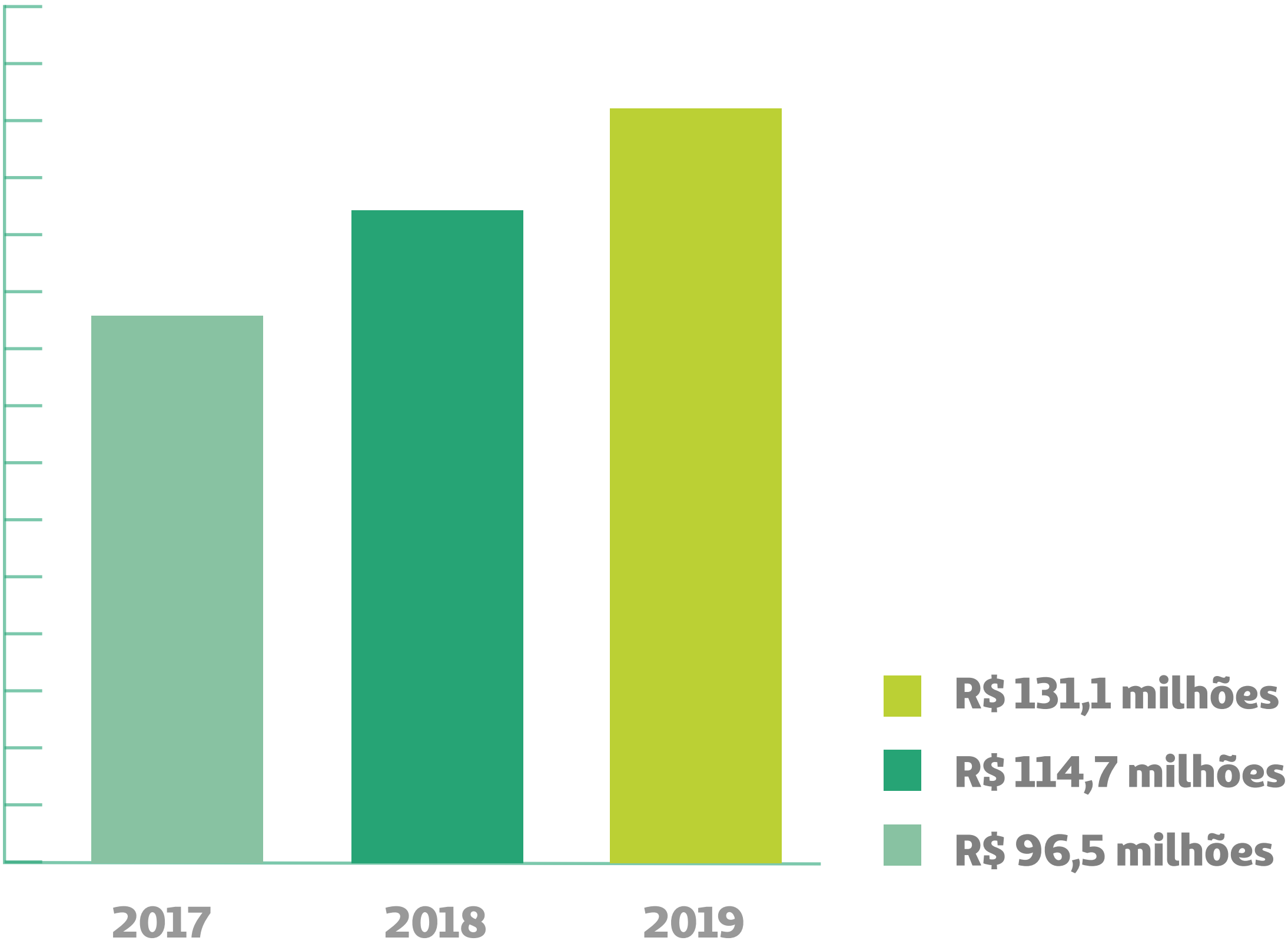
A Unimed VTRP manteve sua responsabilidade perante a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), clientes e sociedade, respeitando as regras estabelecidas em relação às provisões técnicas e à Margem de Solvência. Ambas as obrigações visam manter a Cooperativa sólida e sustentável, honrando os compromissos firmados com todas as partes envolvidas no negócio.

Total das aplicações financeiras





Patrimônio Líquido



Perspectivas

O setor de saúde continua em transformação. As novas tecnologias e os tratamentos que surgem a todo momento desafiam a sustentabilidade do setor. Temos a necessidade de nos inserir cada vez mais neste meio buscando acompanhar a evolução tecnológica. Projetos que contemplem melhorias na jornada dos clientes; a qualificação do atendimento assistencial; a transformação da Cooperativa em uma organização orientada para dados e sua evolução em iniciativas de inovação, fazem parte dos desafios que se apresentam pela frente.

Ambiental



306-2



Consciência ambiental

A atuação da Unimed VTRP leva em consideração o consumo consciente e o uso racional de recursos, de forma a causar o menor impacto possível ao meio ambiente.






Nos últimos anos, importantes práticas foram incorporadas ao dia a dia da Cooperativa. Podemos citar a simplificação de processos, com a redução do uso de papel, e a otimização dos deslocamentos de veículos entre as unidades, com a concentração das saídas em dias específicos e o incentivo à carona.

Todos os resíduos decorrentes das operações da VTRP são devidamente encaminhados para disposição ou tratamento (veja quadro).

Painéis fotovoltaicos

Um dos desafios da Unimed é buscar alternativas viáveis nesse constante processo de se tornar uma organização mais próxima do conceito “ecoficiente”. Em 2019, 320 painéis fotovoltaicos foram instalados na sede da Cooperativa. Com a produção de energia, temos o objetivo de atender 18,15% do consumo mensal deste prédio.

Volume coletado e destinação dos resíduos						
	Grupo A e E infectantes e perfurocortantes	Grupo B químico	Lâmpadas fluorescentes	Pilhas	Papel	Papelão
	Classe I	Classe I	Classe I	Classe II	Classe II	Classe II
	3.137,10 Kg	2.168,70 kg	230 unidades	60 kg	3.508 kg	1.112 kg
	3.056,09 Kg	1.691,95 kg	317 unidades	Não tivemos descarte	5.720 kg	1.120 kg
	Autoclave	Aterro	Reciclagem	Reciclagem	Reciclagem	Reciclagem
Método Determinado	Autoclave	Aterro	Reciclagem	Reciclagem	Reciclagem	Reciclagem

Volume coletado e destinação dos resíduos						
	Metal – lacres de latinha	Metal – sucatas diversas de ferro	Plástico	Eletrônico	Efluente sanitário	Efluente químico
	Classe II	Classe II	Classe II	Classe II	Classe I	Classe I
	293 Kg	44 kg	255 kg	-	165m³	1.500 litros
	586 Kg	37 kg	349,55 kg	410 kg	Não tivemos descarte	Não tivemos descarte
	Reciclagem	Reciclagem	Reciclagem	Reciclagem	Central de Tratamento de Estrela	Central de Tratamento de Estrela
Método Determinado	Reciclagem	Reciclagem	Reciclagem	Reciclagem	Central de Tratamento de Estrela	Estação de Tratamento de Efluentes – ETE

O efluente da limpeza dos utensílios das unidades passa por tratamento na Estação de Tratamento de Efluentes que existe nas unidades de Lajeado e Santa Cruz do Sul. Este efluente, após atingir os parâmetros estabelecidos pela legislação, é lançado no sistema sanitário da atividade.

Social



413-1



Comunidade

Iniciativas, projetos e ações desenvolvidos pela Cooperativa, em prol da comunidade, somaram um investimento de R\$ 561.290,44, em 2019. A seguir os principais resultados do ano.



Instituto Unimed

A entidade canaliza as ações de responsabilidade socioambiental realizadas nos vales do Taquari e do Rio Pardo e região do Jacuí.

O Instituto Unimed/RS é uma Organização de Sociedade Civil de Interesse Público (OSCIP) que vem trabalhando ativamente na construção das Filiais do Rio Grande do Sul, com o objetivo de instrumentalizar e potencializar as iniciativas de responsabilidade socioambiental nas comunidades onde as Unimed são inseridas. Em 2018 constituímos o Instituto Unimed VTRP, sendo que o mesmo inicia suas ações em 2019. A entidade canaliza as ações de responsabilidade socioambiental realizadas nos vales do Taquari e do Rio Pardo e região do Jacuí. Sua intenção é promover desenvolvimento e melhoria na qualidade de vida dos públicos relacionados à Cooperativa.



Dia Mundial da Saúde

Aproveitando a data, comemorada em 7 de abril, a Cooperativa organizou naquele período uma programação colaborativa com a participação e atuação de empresas e entidades que também buscam promover a saúde na região. O evento foi estruturado em três grandes espaços, divididos com base nos pilares da campanha Mude1Hábito: alimentação, atividade física e saúde emocional.





Programa Viver Bem na Escola

O programa aborda os temas sexualidade e drogadição a adolescentes, pais e educadores. Em parceria com as secretarias municipais de Lajeado e Santa Cruz do Sul e 3ª e 6ª Coordenadorias Regionais de Educação, a Unimed realizou atividades com escolas públicas e privadas dos vales do Taquari e Rio Pardo.

- Mesa redonda “Preparando os jovens para o futuro: como equilibrar os limites e a liberdade?” – formada por médicos e psicólogos para pais e educadores (Lajeado)
- Workshop “Quem Cuida, Se Cuida”, voltado para a saúde mental de professores (Lajeado)
- “Automutilação e Projetos de Vida na Adolescência”: tema apresentado por psicólogos e uma psicopedagoga para professores e comunidade (Venâncio Aires)

Programa Cuidar e Viver

Criado para facilitar o acesso a médicos especialistas, o programa concede consultas gratuitas para crianças, adolescentes e pessoas com deficiência, que apresentam vulnerabilidade social e econômica. Participam Apaes, escolas com sala de recursos e outras entidades sociais que atendem pessoas com deficiência.

71
entidades
cadastradas



1.289
consultas
realizadas



Eu Ajudo na Lata



Campanha para arrecadação de lacres de alumínio nos pontos de atendimento da Unimed. O material é vendido e o valor revertido para a compra de cadeiras de rodas que são doadas para entidades sociais. Em 2019, a mobilização foi fortalecida com a Gincana Eu Ajudo na Lata, que envolveu 46 escolas dos Vales do Taquari e Rio Pardo e resultou na coleta de 707 quilos de lacres.



1 tonelada de lacres



7 cadeiras de rodas



Hospital Beneficente Santa Teresinha (Encantado)

Secretaria Municipal da Saúde de Encantado

Secretaria de Educação de Rio Pardo

Associação dos Deficientes Físicos de Lajeado (Adefil)

Secretaria de Saúde e Assistência Social de Estrela

Associação dos Pais, Amigos e Deficientes de Vale Verde (APADEVV)

Secretaria de Políticas Públicas – Carinho que Move (Santa Cruz do Sul)

Dia C

Em mais uma edição do Dia C, as cooperativas mostraram a cooperação. Foram realizadas ações em Lajeado, em parceria com o Sicredi Integração RS/MG, foi realizada a revitalização de uma escola estadual, além de uma “vaquinha interna” para o conserto de 6 notebooks e a compra de uma impressora, doados à escola. Já em Rio Pardo a Unimed VTRP participou de uma ação voltada à promoção da saúde. Junto a comunidade, foram realizadas atividades físicas, aferição da pressão sanguínea e orientações sobre hábitos de vida saudáveis.



Mechas Unidas



255 mechas

81 lenços

Para a confecção de perucas são arrecadadas mechas de cabelo com pelo menos 15 cm de comprimento, além de lenços. O material, recebido nos pontos de atendimento da Unimed, é doado a entidades que auxiliam pessoas em tratamento de câncer.

Premiações e reconhecimentos





**Manutenção da
Acreditação (junho)
Desde 2011 no Nível
I, índice máximo
concedido pela auditoria**



**Melhores Empresas para
Trabalhar da Revista Você
S/A (novembro) – Pelo 16º ano**



**Melhores Empresas para
Iniciar Carreira da Revista
Você S/A (novembro)**



**2º lugar no Prêmio Nacional
de Atendimento Unimed
(setembro) – Três vezes a
Cooperativa conquistou o 1º
lugar (2011, 2014 e 2018)**



**Prêmio Destaque Cooperar dos
Vales, do Jornal O Informativo
do Vale – Destaque em
Responsabilidade Social com
o Programa Viver Bem na
Escola (novembro)**



**Folha Top Of Mind Unimed
do Brasil (outubro) – 27ª
vez consecutiva**



**Finalista da 37ª edição
do Top de Marketing
ADVB/RS (novembro)**

Índice remissivo

GRI Standars	Divulgação	Página/ Resposta	Omissão/ Consideração
GRI – FUNDAMENTOS			
102-1	Nome da organização	Página 9	
102-2	Atividades, marcas, produtos e serviços	Página 17	
102-3	Localização da sede	Página 14	
102-4	Localização das operações	Página 9	
102-5	Propriedade e forma jurídica	Página 9	
102-6	Mercados atendidos	Página 9	
102-7	Porte da organização	Página 10 Página 77	
102-8	Informações sobre empregados e outros trabalhadores	Páginas 55 e 56	
102-9	Cadeia de fornecedores	Página 64	

GRI Standars	Divulgação	Página/ Resposta	Omissão/ Consideração
102-10	Mudanças significativas na organização e em sua cadeia de fornecedores	Não foi identificado no período do relatório.	
102-11	Princípio ou abordagem da precaução	Página 13	
102-12	Iniciativas externas	Desde 2019 a Cooperativa deixou de ser signatária do Pacto Global, focando em ações regionais.	
102-13	Participação em associações	Página 79	
102-14	Palavra da Presidência	Páginas 4 e 5	
102-15	Principais impactos, riscos e oportunidades	Páginas 4 e 5	
102-16	Valores, princípios, padrões e normas de comportamento	Página 12	
102-18	Estrutura de governança	Páginas 50 e 51	
102-40	Lista de grupos de stakeholders engajados pela organização	Páginas 6 e 7	

GRI Standars	Divulgação	Página/ Resposta	Omissão/ Consideração
102-41	Acordos de negociação coletiva	100% dos colaboradores são cobertos com acordos coletivos.	
102-42	Base usada para a identificação e seleção de stakeholders para engajamento	Ao elaborar o planejamento estratégico, anualmente a Cooperativa valida os públicos que de alguma forma são impactados pelo funcionamento do seu negócio. Nesta lista estão médicos cooperados, colaboradores, clientes, fornecedores, prestadores de saúde, poder público, singulares Unimed e comunidade.	
102-43	Abordagem adotada pela organização para envolver os stakeholders	Páginas 35 a 79	
102-44	Principais tópicos e preocupações levantadas pelos stakeholders durante o engajamento	Não foram adotadas medidas para atender esse item.	

GRI Standars	Divulgação	Página/ Resposta	Omissão/ Consideração
102-45	Entidades incluídas nas demonstrações financeiras da organização.	Páginas 81 a 88	
102-46	Definição do conteúdo do relatório e limite dos tópicos	Páginas 6 e 7	
102-47	Lista de tópicos materiais	Página 8	
102-48	Reformulação de informações	Páginas 6 e 7	
102-49	Alterações em escopo e limites	Páginas 6 e 7	
102-50	Período coberto pelo relatório	Páginas 6 e 7	
102-51	Data do último relatório	Páginas 6 e 7	
102-52	Ciclo de emissão de relatórios	Páginas 6 e 7	
102-53	Ponto de contato para perguntas sobre o relatório	Páginas 6 e 7	
102-54	Declaração de elaboração do relatório de conformidade com Standards GRI	Páginas 6 e 7	
102-55	Sumário de conteúdo GRI	Página 2	
102-56	Verificação externa	Esse relatório não foi submetido a verificação ou auditoria externa	

GRI Standars	Divulgação	Página/ Resposta	Omissão/ Consideração
TÓPICOS MATERIAIS			
103-1	Explicação do tópico material e seu limite	Páginas 6 e 7	
103-2	Forma de Gestão relacionada ao aspecto material	-	
103-3	Avaliação método de gestão	A avaliação da gestão é realizada através do gerenciamento e acompanhamento dos objetivos estratégicos, projetos e sistemas de gestão. Para isso são realizadas reuniões periódicas com a Diretoria Executiva. Além disso, as métricas e resultados do negócio são gerenciados e disponibilizados na ferramenta Strategic Adviser, para gestão e colaboradores. As avaliações e resultados podem ser conferidos nas descrições deste relatório.	
Desempenho econômico			
103-2; 201-1	Valor econômico direto gerado e distribuído	Páginas 81 a 88	

GRI Standars	Divulgação	Página/ Resposta	Omissão/ Consideração
Impactos econômicos indiretos			
103-2; 203-2	Impactos econômicos indiretos significativos	Página 34 Página 64 Além disso, a Cooperativa, no ano de 2019, recolheu em Imposto Sobre Serviços (ISS) o valor total de R\$ 1.456.073,45.	
Efluentes e Resíduos			
103-2; 306-2	Peso total de resíduos, discriminado por tipo e método de disposição	Páginas 89 a 92	
Emprego			
103-2; 401-1	Novas contratações de empregados e rotatividade de empregados	Páginas 58 a 60	
401-3	Licença maternidade/paternidade	Página 57	

GRI Standars	Divulgação	Página/ Resposta	Omissão/ Consideração
Não Discriminação			
103-2; 406-1	Número total de casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	Página 36 a 46 Página 54 No período coberto pelo relatório não houve casos de discriminação.	
Comunidades Locais			
103-2; 413-1	Operações com engajamento da comunidade local, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento	Páginas 93 a 100	
Saúde e segurança do cliente			
103-2; 416-1	Avaliação dos impactos de saúde e segurança de categorias de produtos e serviços	Páginas 61 a 63 Páginas 65 a 72 Páginas 77 e 78	
416-2	Casos de não conformidade relativos a impactos na saúde e segurança de categorias de produtos e serviços	Foram 08 NIP's que a ANS entendeu ser necessário autuar a operadora e, portanto, iniciou processo administrativo para apurar indícios de infração.	

GRI Standars	Divulgação	Página/ Resposta	Omissão/ Consideração
Privacidade do cliente			
103-2; 418-1	Queixas comprovadas relativas a violações da privacidade e perda de dados do cliente	Páginas 47 e 48 Não foi identificado no período do relatório.	

Expediente

Coordenação geral

Diretoria Administrativa

Diretoria de Mercado

Equipe editorial

Cleimar Luís dos Santos

Débora Mafaciolli

Fábio Fürst de Loreto

Fernanda Pereira Duarte

Jóvio Lorenzini

Luiz Carlos da Silva Júnior

Rosilene Biveu Doehl Knebel

Expediente

Coordenação técnica

Cleimar Luís dos Santos (Analista de Sistemas de Gestão)

Textos

Josiane Weschenfelder Rotta (Agenda 7 – Assessoria em Comunicação e Marketing)

Fotografias

Arquivo Unimed VTRP

Projeto gráfico e editoração eletrônica

Toyz Propaganda

Contatos

sustentabilidade@unimedvtrp.com.br