



## Guia de leitura

### Nós somos a Unimed VTRP

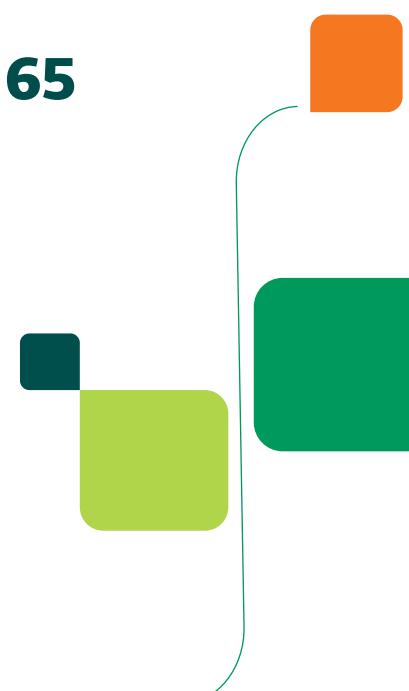
Mensagem da Presidência	<b>4</b>
A construção deste relatório	<b>6</b>
A Unimed VTRP	<b>10</b>
Nossos produtos	<b>16</b>
Nossos serviços	<b>17</b>
Mercado	<b>19</b>
Saúde e segurança do cliente	<b>22</b>

### Cuidado e diálogo com os nossos públicos

Cooperados	<b>26</b>
Prestadores de saúde	<b>28</b>
Fornecedores	<b>30</b>
Clientes e comunidades	<b>31</b>
Colaboradores	<b>34</b>

### Ações que transformam

Dimensão social	<b>37</b>
Dimensão econômica	<b>45</b>
Dimensão ambiental	<b>53</b>
Sumário de conteúdo GRI	<b>65</b>







## Mensagem da Presidência



[GRI 2-11, GRI 2-14, GRI 2-22]

ano de 2023 colocou a prova nosso poder de mobilização e de solidariedade. A região em que cuidamos da saúde das pessoas há 52

anos sofreu a maior catástrofe natural que o nosso estado já presenciou. Uma enchente classificada pela meteorologia como “inundação catastrófica” ceifou vidas, abalou cidades e deixou um rastro de destruição jamais visto. Isso nos impactou profundamente.

A solidariedade prevaleceu, e contamos com apoios fundamentais em interfaces entre o Instituto Unimed VTRP, a Unimed Nacional e a Unimed do Brasil, em uma grande corrente do bem.

Por isso, enquanto Unimed VTRP, deixo aqui o nosso agradecimento. Mais uma vez, o Sistema Cooperativista mostrou a sua força de mobilização, sua importância e sua relevância econômica, social e comunitária.

Apesar dos desafios que a natureza nos impôs, conduzimos iniciativas importantes, que merecem nosso olhar atento. Ligado ao nosso propósito de cuidar uns dos outros, criamos uma iniciativa inédita no mercado da saúde. O Unimed Cuida Bem conecta protocolos científicos com análise de dados e inteligência artificial, proporcionando cuidados preventivos eficientes e personalizados ao cliente.

O Cuida Bem começou em 2023 e será consolidado em 2024 com apoio fundamental do Bem+Unimed. A nossa plataforma que tem tornado a jornada do cliente cada vez mais fluida é a principal engrenagem no processo de transformação que estamos realizando. Com mais de 50 mil clientes cadastrados, ela já é uma realidade e um case de sucesso no mercado.

Toda esta caminhada só é possível graças a inovação e suporte tecnológico avançado que temos consolidado na Cooperativa. E estas soluções convergem no momento certo. Dados alarmantes revelados por um estudo da consultoria Ernst & Young mostram que o desperdício, as distorções e as fraudes geraram R\$ 34 bilhões de prejuízo ao sistema de saúde suplementar do Brasil em 2022. Isso significa menos remuneração para quem está na ponta, desde médicos até prestadores de saúde, e

mensalidades maiores para o cliente. Ou seja, todos perdem. Combater as distorções é dever de todos. E com apoio da tecnologia essa tarefa é possível e viável.

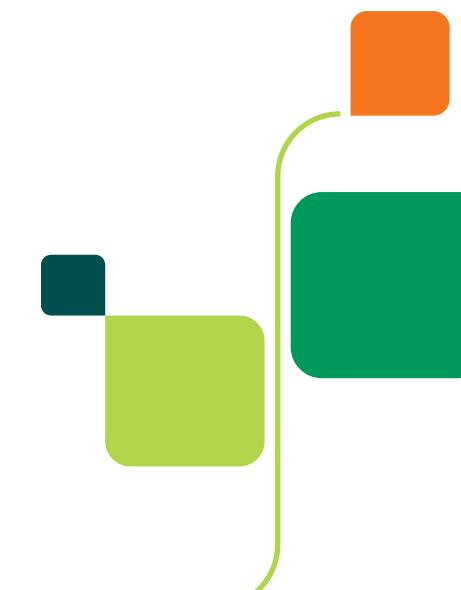
2023 também foi ano de celebrar muitas conquistas com cooperados, colaboradores, prestadores de saúde, clientes e comunidade. Fomos reconhecidos como o melhor atendimento do Brasil, como uma das melhores empresas do País para trabalhar e, em dezembro, como o melhor plano de saúde do Brasil, segundo rigorosa avaliação conduzida pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). São conquistas que nos enchem de orgulho.

[GRI 2-12]

Em 2023, fomos protagonistas em diversas frentes. E este relatório resume nossas principais ações. Esperamos seguir cuidando uns dos outros para um sistema mais sustentável e eficiente para todos em 2024 e no futuro que se aproxima.

Um abraço, e boa leitura!

**Neori Gusson** – Presidente da Unimed VTRP





## A construção desse relatório

[GRI 2-3, GRI 2 -14, GRI 3-1, GRI 3-2]

Nosso relatório é uma prestação de contas anual de desempenho e impactos econômicos, ambientais e sociais das atividades desenvolvidas pela Cooperativa.

No processo de construção do relatório, a Cooperativa baseou-se na Matriz de Materialidade elaborada pela Unimed Federação válida para todas as singulares do sistema e incluiu dois temas materiais.

O processo foi dividido em três etapas:

### 1<sup>a</sup> Etapa

Consulta inicial realizada junto às lideranças das Unimeds do Estado, identificando, em cada um dos três blocos de temas relacionados pela GRI (Econômico, Ambiental, Social), os 10 assuntos mais relevantes

### 3<sup>a</sup> Etapa

Validação dos temas materiais pela Diretoria Executiva e Superintendências da Unimed VTRP

### 2<sup>a</sup> Etapa

Consulta externa para priorização dos temas pelos stakeholders (médicos cooperados, colaboradores, clientes, fornecedores, prestadores de saúde, poder público e comunidade), por meio de questionário enviado por e-mail





GRI 2-9, GRI 2-10, GRI 2-11, GRI 2-13, GRI 2-17

A Unimed VTRP é uma Cooperativa Médica, e suas decisões são tomadas pela Assembleia Geral Ordinária (AGO) e pelos 12 integrantes do Conselho de Administração. Cabe ao Conselho de Administração a função de representatividade política, atendendo à proporcionalidade dos cooperados, de acordo com as microrregiões previstas no Estatuto Social. Os conselheiros, eleitos para um mandato de três anos, têm a possibilidade de reeleição, com a ressalva de o Conselho renovar, no mínimo, três de seus membros a cada novo mandato.

Cumpre papel importante também no dia a dia da Cooperativa a Diretoria Executiva. A este grupo compete a execução das deliberações do Conselho de Administração.

A gestão da Unimed VTRP é complementada pelo Conselho Fiscal, composto por três membros efetivos e três suplentes, que realiza uma fiscalização assídua e minuciosa sobre as operações, atividades e serviços da Cooperativa. As comissões Técnica e Disciplinar também fazem parte dessa estrutura, sendo formadas por médicos cooperados que representam as microrregiões estabelecidas no Estatuto Social. A periodicidade dos encontros dessas comissões ocorre conforme a necessidade.



## Conselho de Administração

Gestão 2021/2024

**Presidente (ponta esquerda):** Neori José Gusson

**Vice-presidente (ponta direita):** Evandro Rocha dos Reis

**Conselheiros vogais:** Renato Girardi Fragomeni, Caroline Eckerdt Schroer, Robert Wagner, Isabel Barros Hübner, Gustavo Mazzarollo, Isabel Helena Forster Halmenschlager, Victor Inácio Volkweis, Hélio Mallmann, Vitor Hugo Machado e Carlos Inácio Mallmann.

### Diretoria Executiva

**Diretor Administrativo:** Daniel Lubisco Pandolfi

**Diretora de Desenvolvimento:** Cynthia Caetano

**Diretor de Mercado:** Aldo Prichadnitzki

**Diretor de Provimento em Saúde:** Claus Dieter Dummer

**Diretora Técnica:** Aline Costa Mathias

### Conselho Fiscal

**Conselheiros Efetivos:** Adonis José Brock, Giuseppe De Luca Junior, Sílvia Regina Dartora

**Conselheiros Suplentes:** Cristiano Thomasini Lange, Enedir Luiz Colpo, Giovani Mattiello.



## A cooperativa **Unimed**

GRI 2-1, GRI 2-2

A Unimed VTRP faz parte do Sistema Unimed, presente em 84% do Brasil. Somos a 1ª Cooperativa médica das Américas e a maior experiência Cooperativa de saúde no MUNDO.



**340**

cooperativas médicas



mais de  
**29 mil**

hospitais, clínicas e  
serviços credenciados  
em todo o Brasil



**118 mil**

médicos cooperados



**38%**

de participação no  
mercado nacional de  
planos de saúde



mais de  
**20 milhões**

de clientes



**21%**

dos médicos no Brasil  
atendem Unimed



[GRI 2-1]

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

Melhor operadora de planos de saúde do BRASIL, conforme o Índice de Desenvolvimento da Saúde Suplementar (IDSS) 2023, ano-base 2022;

Nota máxima no IDSS pelo sexto ano consecutivo;

Fundada em 1971, completou 52 anos em 2023, mantendo-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.



Unimed  
VTRP

*em*  
**Números:**

**279**

serviços credenciados  
(hospitais, clínicas e  
laboratórios);

**792**

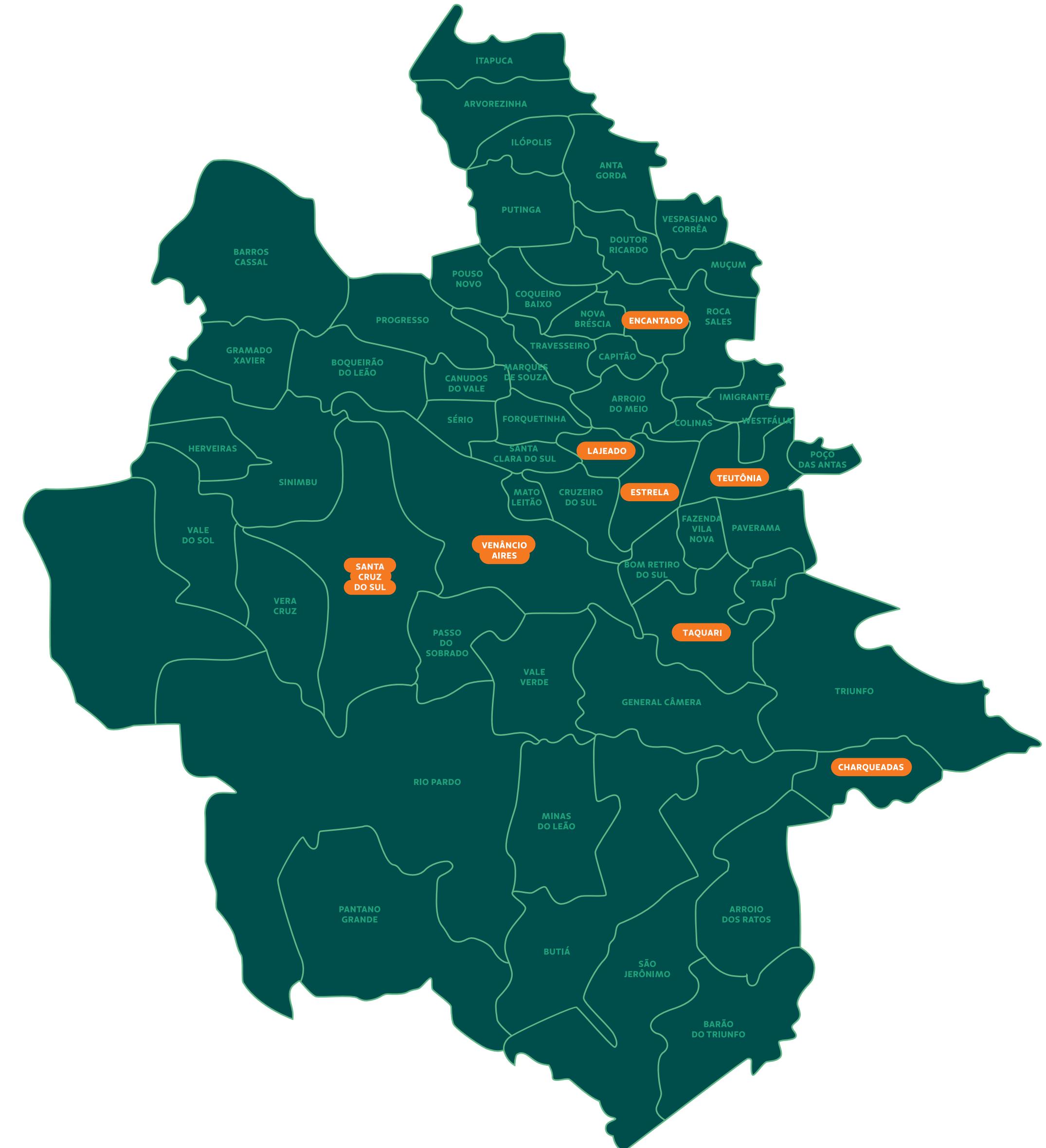
médicos cooperados;

**239.050**

usuários, entre clientes de  
planos de saúde assistenciais  
e demais produtos e serviços  
de saúde, como SOS Unimed e  
Saúde Ocupacional Unimed.



[GRI 2-1, GRI 2-2]





## *Identidade Corporativa*

Unimed

## **Missão**

Gerar soluções em saúde aos clientes.

## **Visão**

Ser inovadora em gestão da saúde.

## **Propósito**

Cuidar uns dos outros.



*Ética,  
integridade e  
diversidade*

[GRI 2-16, GRI 2-26]

A Cooperativa disponibiliza um Canal de Ética, aberto a todos os seus públicos de relacionamento (colaboradores, cooperados, clientes, comunidade, fornecedores, prestadores de serviço e empresas terceirizadas) para que possam informar a existência de irregularidades que afetem o clima e a conduta ética, práticas indevidas relacionadas a integridade da organização, compliance ou outras situações que possam ser analisadas pelo Comitê de Ética. O Canal de Ética garante o sigilo do notificador e demais partes envolvidas e pode ser acessado em:

[www.unimedvtrp.com.br/canal-de-etica/](http://www.unimedvtrp.com.br/canal-de-etica/)

[GRI 406-1, GRI 2-29, GRI 3-3]

Em 2023, houve seis denúncias ao Comitê de Ética, sendo cinco delas investigadas e consideradas improcedentes e uma configurada como infração ao Código de Ética, com medidas tomadas em âmbito administrativo.

Havendo ou não infrações comprovadas, a Unimed VTRP realiza trabalhos que buscam a prevenção a quaisquer atos que sejam contrários às orientações do Código de Conduta da Cooperativa. Alguns exemplos são:

- Consultoria interna para lideranças: apoio estratégico aos gestores para atender demandas de pessoas e processos de forma sistêmica;
- Momentos de escuta e suporte aos colaboradores;
- Atuação na identificação, prevenção e correção de situações discriminatórias;
- Programa de Integridade: lançado em 2021 com objetivo de gerir todas as iniciativas que diretamente fortalecem os pilares da Ética, Compliance e Gestão de Riscos.



[GRI 2-15]

ara acompanhar riscos de discriminação ou outras infrações de conduta ética, a Cooperativa possui o Comitê de Ética, composto pela Gerente de Pessoas e Cultura, Gerente do Jurídico, Gerente da Gestão de Riscos (Compliance) e Coordenador Médico.

Esse grupo atua na vigilância e na conformidade das condutas éticas e é responsável pela disseminação, orientação, análise e cumprimento do Código de Conduta. É esse grupo que recebe, analisa e conclui denúncias de violação das normas do Código de Conduta, assim como sua procedência e gravidade, reportando diretamente ao Presidente da Cooperativa, atuando de forma corretiva e preventiva.



## Nossos Produtos

[GRI 2-6]

A Unimed VTRP possui um portfólio completo de produtos e serviços para cuidar da saúde dos seus clientes. Na categoria de produtos assistenciais, a Cooperativa apresenta planos de saúde familiares e empresariais dos tipos Essencial, Pleno, Total e Premium. Eles são pensados para se adaptarem às necessidades de cada pessoa e proporcionam benefícios exclusivos.

Como forma de adequar os produtos às demandas cada vez mais dinâmicas de mercado, iniciou-se no segundo semestre de 2023 um processo de avaliação dos atuais planos registrados junto à ANS. Ele será finalizado em 2024 e apresentará mais opções de escolha aos clientes.

Nesta categoria, o ano também foi marcado pela ampliação do foco empresarial do Unimed Premium.

## Nossos Serviços

### SOU e SOS

[GRI 2-6]

Dentre os produtos não-assistenciais, destaque para o Saúde Ocupacional Unimed (SOU) e o SOS Unimed. O SOU, que completou 25 anos em 2023, realizou adequações de seus produtos e serviços. As mudanças permitiram apresentar aos clientes soluções mais personalizadas às suas demandas.

O SOS Unimed, por sua vez, completou, em outubro, 20 anos de vida. Com mais de 45 mil atendimentos no período, o serviço colaborou fortemente nas enchentes que acometeram a área de atuação da Unimed VTRP em setembro.



### Clínica de Oncologia

[GRI 2-6, GRI 3-3, GRI 416-1]

Ao completar 8 anos de atividades, a Clínica de Oncologia Unimed, em dezembro, ampliou sua estrutura em Santa Cruz do Sul. Ao mesmo tempo que oferece um serviço de qualidade e segurança, recertificado em dezembro em Nível I pela Organização Nacional da Acreditação (ONA), a Clínica contribui para a sustentabilidade do negócio, com uso racional dos recursos.



## Nossos Serviços

### Espaço Imaginamente

[GRI 2-6]

Clínica especializada no atendimento a pessoas com Transtorno do Espectro Autista (TEA), o Espaço Imaginamente completou dois anos em 2023. Frente à demanda crescente de atendimentos para pessoas com TEA, o serviço recebeu ampliação física e de profissionais nas cidades de Santa Cruz do Sul e Lajeado. O Imaginamente funciona com sua capacidade máxima de atendimentos nos dois locais.



### Clínica de Especialidades

[GRI 2-6, GRI 416-1]

Criada em 2022, a Clínica de Especialidades garante atendimentos de qualidade dentro dos prazos legais estabelecidos pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), seja para especialidades médicas, seja para atendimentos com multiprofissionais, como psicólogos. As consultas acontecem na Sede da Cooperativa. A lista de especialidades contempladas no local é reavaliada constantemente, conforme demanda dos clientes e novas opções de profissionais sejam viabilizadas na região.

### Central de Agendamentos

Serviço exclusivo da Unimed VTRP, a Central de Agendamentos oferece atendimento personalizado aos clientes dos planos de saúde assistenciais. Ao entrar em contato por telefone ou Whatsapp, o beneficiário recebe auxílio marcação de consultas com os médicos da rede da Cooperativa e também com os multiprofissionais.

## Mercado



[GRI 2-6]

### Clientes Unimed VTRP por produto

Produto	Coletivo Empresarial	Individual/Familiar	Coletivo por Adesão	Saúde Ocupacional	Demais produtos	Total (*)
2021	110.635	42.614	4.561	40.170	33.656	231.636
2022	116.031	43.277	4.402	45.173	34.268	243.151
<b>2023</b>	<b>117.242</b>	<b>43.027</b>	<b>4.238</b>	<b>40.958</b>	<b>33.585</b>	<b>239.050</b>
Variação % em um ano	1,0%	-0,6%	-3,7%	-9,3%	-2,0%	-1,7%

(\*) 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.

Os números desta seção refletem os movimentos e mudanças nos diferentes produtos monitorados durante o período, fornecendo uma visão geral do desempenho ao longo do ano.

Percebe-se o aumento da categoria Clientes Empresariais, fruto do trabalho focado em campanhas de vendas durante o ano para este público. O produto Individual/Familiar também

mostrou-se resiliente aos obstáculos, mantendo a estabilidade de seus números.

De forma estratégica e em busca de maior rentabilidade e alinhamento às práticas do mercado atual, o produto de Saúde Ocupacional teve seu modelo de precificação alterado, impactando nas renovações deste produto.

*Participação  
de Mercado*



**Número de clientes**

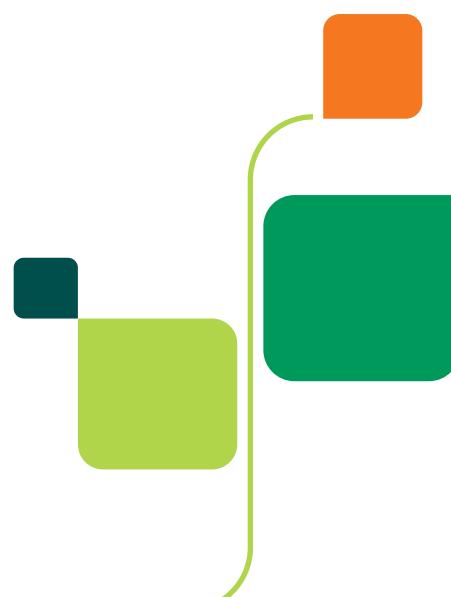
2021	2022	2023
231.636	243.151	239.050

**Penetração de Mercado**

2021	2022	2023
14,6%	15,1%	15,8%

**Market Share**

2021	2022	2023
69,8%	69,9%	69,9%



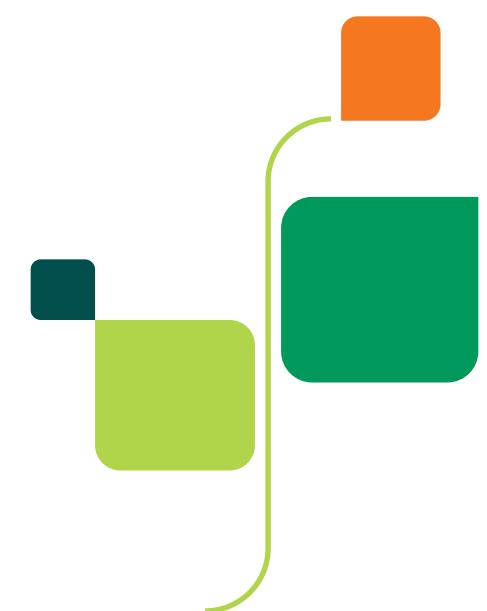


## Premiações e Reconhecimentos



[GRI 3-3, GRI 416-1]  
ano de 2023 foi marcado para a Unimed VTRP novamente por uma série de reconhecimentos ao modelo de gestão realizado pela Cooperativa. Eles foram concedidos por entidades independentes e de reconhecida reputação nacional e internacional.

- > IDSS 2023 (ano-base 2022) – Avaliação da ANS: melhor média, sendo reconhecido como o melhor plano de saúde do Brasil;
- > Consumidor Moderno – Excelência em Serviços ao Cliente: 1º lugar no setor Seguros e Planos de Saúde;
- > Great Place to Work (GPTW): 2ª melhor operadora de planos de saúde para se trabalhar no Brasil – Ranking Saúde - Médio Porte;
- > Great Place to Work (GPTW): 8ª melhor empresa para para se trabalhar no Rio Grande do Sul – Médio Porte;
- > Great Place to Work (GPTW): 14ª melhor empresa para a mulher trabalhar no Brasil – Ranking GPTW Diversidade – Mulher 2022 – Médio Porte;
- > Prêmio Nacional de Atendimento Unimed – 1º lugar – Categoria Grande Porte;
- > Acreditação de Operadoras pela ANS: Manutenção em Nível Máximo – Boas práticas em gestão Organizacional e em Gestão desaúde – ANS;
- > Acreditação ONA para Clínica de Oncologia Unimed: Recertificação em Nível I – Segurança do Paciente.



## Saúde e Segurança do Cliente

### Integrando o cuidado

[GRI 2-6; GRI 416-1]

A partir do Projeto Integrar o Cuidado com a Saúde do Cliente, foi identificada a oportunidade de aumentar os cuidados preventivos dos clientes da Cooperativa com exames de rastreio de câncer colorretal.

Seguindo protocolos do Ministério da Saúde, analisamos a carteira de clientes ativos e identificamos aqueles com exames em atraso. Com base nessa identificação, convidamos clientes com idades entre 50 e 75 anos a aderirem ao projeto. Para este público, foram distribuídas 2.442 senhas de exames. Deste universo, 710 (29,03%) realizaram o exame e estão recebendo orientações sobre cuidados e consultas necessárias para seguir acompanhando o hábito preventivo.

Nesta ação, foram identificados clientes com estágios iniciais de câncer. Além de cuidar da saúde do cliente com maior precisão, este projeto gera trabalho médico e ainda ajuda no equilíbrio econômico da Cooperativa, com cuidados preventivos eficientes.



A partir do sucesso do projeto Integrar, a Cooperativa criou o “Unimed Cuida Bem”, onde estão sendo desenvolvidas linhas de cuidado para atuar de forma cada vez mais pró-ativa na carteira de clientes e reformulando suas ações de forma a integrar e aumentar o engajamento e cuidado da saúde da comunidade.

### 98% de satisfação

dos clientes que responderam à pesquisa sobre o programa.

## Saúde e Segurança do Cliente

### 50 mil clientes no Bem+Unimed

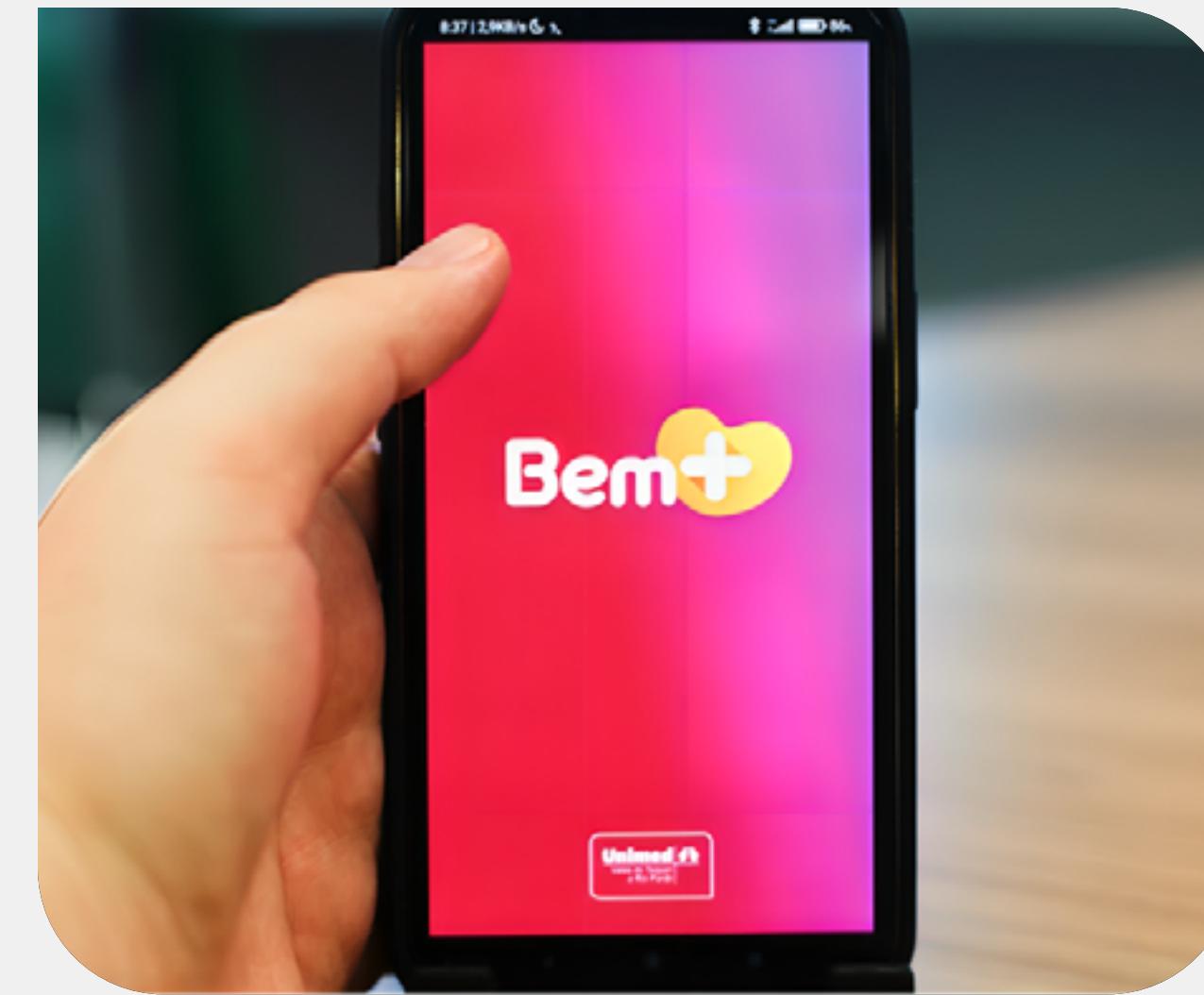
[GRI 2-6]

Serviço exclusivo para clientes da Unimed VTRP, o Bem+Unimed é peça fundamental para o funcionamento das ações do Unimed Cuida Bem. Em 2023, a plataforma que reúne toda a jornada de saúde dos clientes da Cooperativa de forma segura, com acesso ágil e descomplicado, superou os 50 mil cadastros.

Isso significa que cerca de um terço dos clientes de planos de saúde da Unimed VTRP já utiliza a ferramenta para ganhar tempo e resolver quase tudo o que é necessário para cuidar da saúde de forma simples no dia a dia.

O Bem+Unimed tem funcionalidades como o “Ajuda para Agendar”, que auxilia os clientes da Cooperativa a marcarem consultas e procedimentos de forma fácil e rápida.

Outra novidade deste ano é o acesso digital a documentos importantes como receitas médicas e atestados. O cartão virtual do plano, com token de segurança, que garante atendimento seguro em todos



## Saúde e Segurança do Cliente

### Ouvidoria

[GRI 2-6, GRI 2-29, GRI 416-2]

Um ambiente que atua como elo entre o cliente e a Cooperativa, permitindo que o beneficiário comunique situações que podem ser resolvidas antes de alcançarem outras instâncias. Este é o compromisso de seriedade e dedicação desempenhado pela Ouvidoria da VTRP ao longo de uma década.

Desde 2019, conquistamos reconhecimento como uma Ouvidoria de Excelência pelo Sistema Unimed, com o selo da Unimed Brasil. Em 2024, nosso desafio consiste em renovar esse selo!

### Comitê de Segurança do Paciente

[GRI 2-6, GRI 2-23, GRI 2-24, GRI 3-3, GRI 416-1]

O Comitê de Segurança do Paciente possui o objetivo de promover e instrumentalizar a Política de Segurança do Paciente da Cooperativa. Durante o ano, diversas ações foram realizadas sobre os temas de identificação do paciente, notificação de eventos adversos, primeiros socorros, cultura e metas de segurança do paciente.

Em 2023 foram realizadas 28 ações de conscientização com foco no combate a situações e doenças infecciosas, dentre as quais a Covid-19, influenza, febre amarela, leptospirose e cuidados com resíduos de saúde, além do estímulo à atualização da carteirinha de vacinação.



*Cuidado e  
diálogo com  
**os nossos  
públicos***

## Cooperados



cooperados.

Outra atividade de destaque foi o Diálogos com a Gestão. Os diretores da VTRP pegaram a estrada e promoveram quinze edições, sendo doze presenciais e três on-line, em diversas cidades dos vales do Rio Pardo, Taquari e Região do Jacuí.

Contemplaram o calendário de atividades do ano dez módulos da Formação DNA Cooperativo, Simpósios, pré-assembleares, lives e outros eventos.

[GRI 2-7, GRI 3-3]



ano de 2023 contou com diversas ações de relacionamento com os médicos cooperados. Dentre as atividades realizadas, destaque para a Assembleia Geral Ordinária (AGO), que foi realizada de forma híbrida e reuniu 264

**792**  
médicos cooperados  
**34**  
atividades  
**1182**  
participações

[GRI 2-29]

Todas as ações tiveram o objetivo de ampliar a aproximação, o sentimento de pertencimento dos sócios com a Cooperativa e fomentar a participação em eventos de desenvolvimento em transformação digital.

Nestes momentos, é possível promover trocas importantes entre a Diretoria Executiva e os cooperados, promovendo os princípios cooperativistas, o engajamento e a potencialização das competências dos cooperados.

Em todas as atividades realizadas pela Cooperativa é aberto espaço para contribuições dos participantes,

de forma presencial ou on-line.

Além disso, o principal apoio aos cooperados no dia a dia são as consultoras de relacionamento, que ficam à disposição dos sócios de segunda a sexta-feira em horário comercial, por meio de 0800, WhatsApp e e-mail. Também é aberto espaço para contribuições nos atendimentos presenciais ao cooperado no seu consultório.

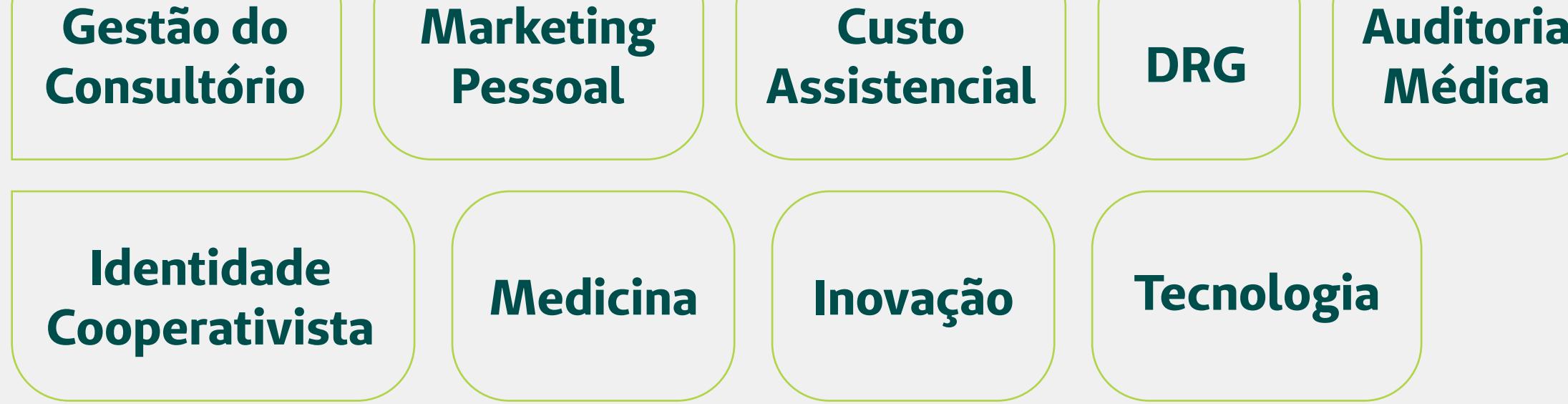
Os cooperados que optam por visitar a Cooperativa são atendidos na Sede pela Consultora de Relacionamento ou pela Diretoria Executiva para reuniões, conforme suas solicitações.

Todas as manifestações são acolhidas, registradas no sistema CRM da Cooperativa e encaminhadas para as devidas tratativas com Coordenadores Médicos, Diretoria ou Presidência. Além disso, é realizada a Pesquisa de Satisfação com os Médicos Cooperados, proporcionando mais um canal para expressarem suas opiniões.



## DNA Cooperativo

Formação criada com o propósito de promover a educação cooperativista com foco no trabalho médico do presente e do futuro e aproximar o cooperado de assuntos do dia a dia de uma operadora de planos de saúde. O DNA Cooperativo abordou as seguintes temáticas em 2023:



### Avaliação do desempenho da governança máxima

[GRI 2-18]

O processo de avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança ocorre de forma anual e internamente com os cooperados que ocupam cargo de Presidente, Vice-presidente e Diretor. São analisadas competências técnicas e comportamentais. Neste momento, há alinhamento dos objetivos e orientações para desenvolvimento, com o objetivo de alavancar a performance individual e o desenvolvimento das lideranças médicas.

## Prestadores de saúde



## Prestadores de saúde

[GRI 2-6, GRI 2-29, GRI 3-3, GRI 416-1]

A Unimed VTRP valoriza e desenvolve seus prestadores de saúde, suas equipes administrativas e assistenciais na busca incansável pela saúde e segurança do paciente, e pela melhor experiência do cliente. Por meio das constantes avaliações dos prestadores de forma presencial ou por capacitações pela equipe interna, a presença e o suporte com os parceiros acontecem durante todo o ano.

Em 2023, a Cooperativa manteve o Programa Qualificar – Qualificação da Assistência Hospitalar. Lançado em 2018, tem como base o Manual da Acreditação Hospitalar da ONA, cujo foco é a segurança para os pacientes e profissionais de saúde, melhoria da qualidade da assistência e o aprimoramento da gestão.

Nesta fase do programa, com apoio da Unimed VTRP, houve a acreditação do Hospital Ouro Branco, de Teutônia, juntando-se aos hospitais Bruno Born (Lajeado), Estrela (Estrela), Santa Cruz e Ana Nery (Santa Cruz do Sul) e São Sebastião Mártir (Venâncio Aires).

Além do programa Qualificar, a Unimed segue desenvolvendo seus prestadores em outros programas no intuito de capacitar, qualificar e melhorar a qualidade assistencial ao cliente. Um destes exemplos é o

Programa de Segurança do Paciente, que disponibiliza capacitação a toda rede a partir de consultoria externa, buscando o desenvolvimento de protocolos conforme as metas de segurança do paciente e implementando-as em suas estruturas conforme as características de cada prestador.

O ano de 2023 também foi marcado pela retomada das capacitações presenciais na rede de laboratórios com foco nos sistemas utilizados pela Unimed e boas práticas de atendimento ao cliente com atendentes e representantes dos laboratórios. As ações aconteceram nos vales do Taquari, Rio Pardo e Região do Jacuí.

A cada dois anos é contratada uma empresa externa para aplicação de pesquisa com prestadores de saúde. Em todos os encontros, eventos e visitas, e pelos meios digitais (Whatsapp e e-mail), são abertos espaços para dúvidas e sugestões. Em 2023, foram 889 ocorrências registradas nos sistemas da Unimed VTRP.

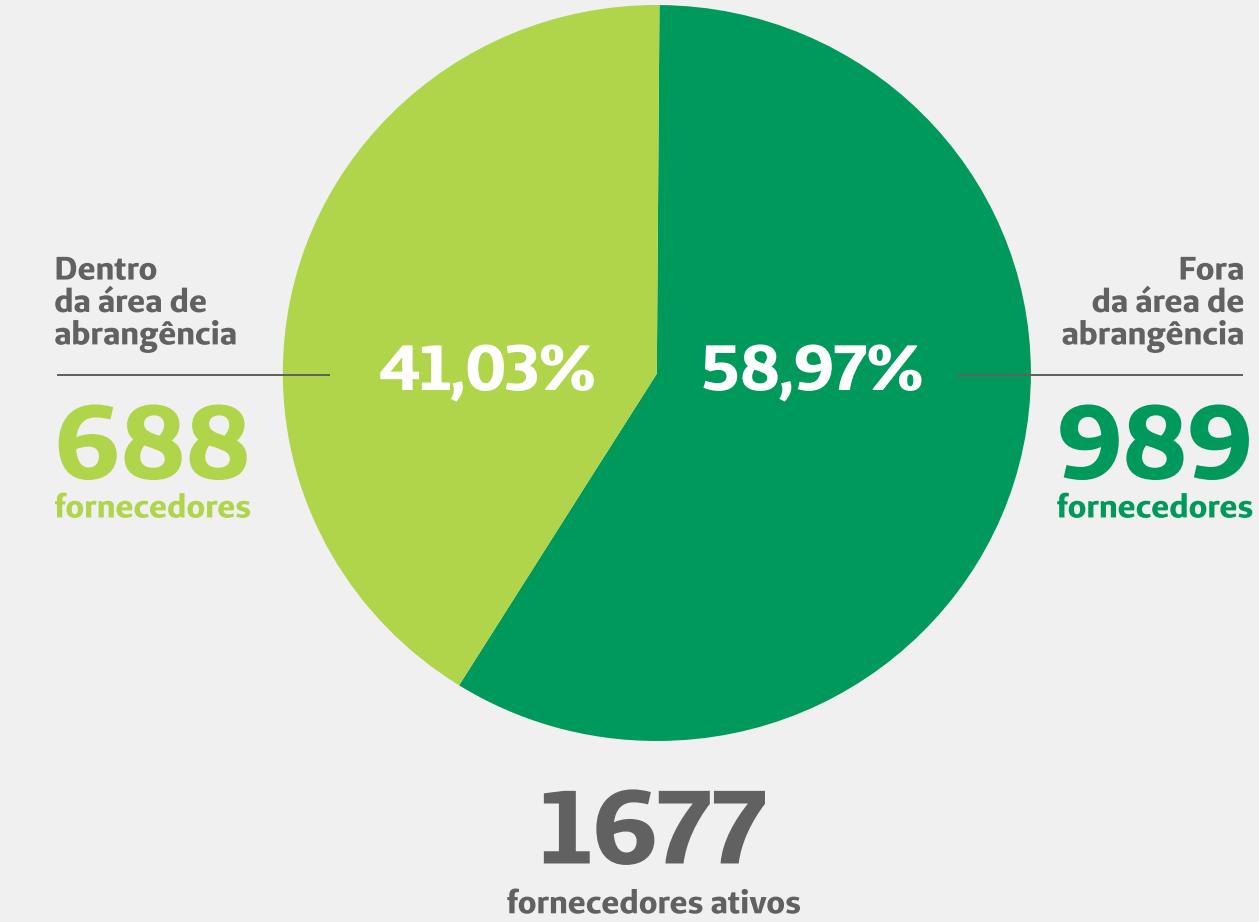
## Fornecedores

[GRI 2-8, GRI 2-29, GRI 2-23, GRI 2-24]

A Unimed VTRP atua nas regiões do Vale do Taquari, Rio Pardo e Jacuí. Como forma de valorizar quem é daqui, prioriza fornecedores locais e clientes Unimed, seguindo critérios estabelecidos na política interna de fornecedores. O gráfico ao lado mostra que, dos 1677 fornecedores ativos em 2023, 688, o equivalente a 41,03%, são dos 59 municípios da área de atuação da Cooperativa. Os 989 fornecedores que são de fora da área de atuação correspondem a 58,97%, principalmente em função de medicamentos especiais, que não contam com produção local.

A escolha criteriosa de fornecedores confiáveis e alinhados aos valores da Cooperativa é vital para garantir não apenas as operações atuais, mas também a sustentabilidade a longo prazo. No início de cada ano, é elaborada uma matriz estratégica que direciona as principais ações e necessidades para o ano com foco nas negociações, estreitamento das relações e impactos ambientais e sociais.

No ano de 2023, foram realizadas visitas técnicas aos fornecedores e posterior avaliação. Houve ainda reuniões com laboratórios, distribuidores e fornecedores de serviços sempre com o objetivo de alinhar as necessidades existentes de ambas as partes e, assim, garantir a segurança dos processos impactados. Nesses momentos, os prestadores de serviços podem externar dúvidas e eventuais sugestões.



## Cientes e comunidade

### Prevenção e Promoção à Saúde

O Espaço Viver Bem Unimed movimentou os clientes da Unimed VTRP em 2023, em diversas atividades em grupo. No total, foram mais de 43 mil participações em mais de 3mil atividades presenciais e on-line, em que a Cooperativa estimulou os clientes a mudarem hábitos e terem mais saúde.



### Presença em 110 eventos regionais

A Cooperativa esteve presente com ações de saúde, de relacionamento, apoio, brindes ou com a presença do SOS Unimed em mais de 110 eventos regionais. Dentre estes, destaque para reuniões de entidades como Acil Lajeado, CIC Teutônia, ACI Santa Cruz, Cacis Estrela, além de eventos como provas do Circuito dos Vales, Rústica de Natal de Lajeado, Empreende+ Encantado, feiras do livro de Santa Cruz, Venâncio Aires e Lajeado, entre outros.



## Clientes e comunidade

### Mude1Hábito com a Unimed

A Unimed VTRP levou saúde também, de forma gratuita, para a comunidade regional. Com cerca de 4,8 mil participantes ativos e milhares de pessoas impactadas, o evento Mude1Hábito com a Unimed promoveu atividades físicas, experiências em saúde e muito movimento em seu segundo ano. Os eventos aconteceram entre os meses de julho e dezembro, com engajamento da comunidade nos municípios de Estrela, Lajeado, Teutônia e Santa Cruz do Sul.



### Meetups Vibee Unimed

Evento com formato pioneiro na região, o Meetup do Vibee realizou nove edições ao longo de 2023. Mais de 500 pessoas participaram das atividades, que têm como foco conectar empreendedores, estudantes e o ecossistema de inovação dos vales do Taquari e Rio Pardo. Hub de inovação em Saúde da Unimed VTRP, o Vibee completou seu terceiro ano de vida em 2023, tornando-se cada vez mais protagonista nas estratégias da Cooperativa com a marca de 60 startups aceleradas.



## Cientes e comunidade



### Blitz Mude Hábito

Realizada pela primeira vez em 2023, a Blitz Mude Hábito levou música, orientações sobre bons hábitos e momentos de descontração para as ruas centrais, movimentando o comércio de sete cidades da região. Encantado, Estrela, Teutônia, Venâncio Aires, Taquari, Lajeado e Santa Cruz do Sul receberam a ação entre abril e maio que impactou mais de 4 mil pessoas.

## Colaboradores

[GRI 2-7, GRI 2-29]

Em 2023, foram realizadas diversas ações e eventos com o objetivo de fortalecer a cultura organizacional, sensibilizando e engajando os colaboradores para a inovação e a eficiência no dia a dia do trabalho.

Houve bate-papo inspiracional com mulheres no universo da inovação e do empreendedorismo que se reinventaram e hoje se diferenciam no mercado de startups; lançamento dos novos canais de comunicação interna, tornando a comunicação com colaboradores mais fluída e atrativa; e bate-papo especial sobre a plataforma Bem+Unimed. No Dia Nacional da Inovação, celebrado em outubro, os colaboradores ainda participaram da palestra “Inovação na Prática, como a simplicidade e a colaboração podem melhorar processos”, com o italiano Andrea Iorio. O momento marcou o lançamento da campanha de comunicação interna “A Gente Cuida, Inova e Transforma”, que trabalha a inovação aplicada no dia a dia.

Todas as ações e eventos promovidos para o público interno são seguidos de pesquisa de satisfação, na qual os colaboradores podem expor suas avaliações e sugestões. Em 2023, esses questionários tiveram 447 respostas e 125 comentários, com índice de satisfação de 94,78%.



## [GRI 2-23, GRI 2-24]

Para os assuntos vinculados a remuneração e promoção, a Cooperativa possui um Plano de Cargos, Salários e Carreiras que apresenta as funções dos cargos no que diz respeito aos seus conhecimentos, habilidades, formação, atividades e responsabilidades requeridas, com a ordenação hierárquica e trilha de carreira. Ela é uma ferramenta gerencial para a administração do Quadro de Pessoal, promovendo uma adequada valorização da performance e dos resultados.

Esse plano é o direcionador para criar um sistema capaz de valorizar os colaboradores, as funções e os cargos, utilizando procedimentos homogêneos de avaliação.

## [GRI 202-1]

O menor salário na Cooperativa é de R\$ 1.936,66 para um contrato de tempo integral, estando acima do salário-mínimo regional. O total de colaboradores que recebem o menor salário ofertado pela cooperativa corresponde a quatorze pessoas, ou seja, 2,78% do quadro funcional, sendo nove pessoas (1,79%) do gênero feminino e quatro pessoas (0,99%) do gênero masculino.

Com o objetivo de fortalecer nossos vínculos e alinhada ao propósito de cuidar uns dos

outros, a Cooperativa realizou as seguintes ações em 2023: revisão de práticas como condolências estendida de três para sete dias e licença paternidade estendida de cinco para quinze dias; novo cartão de benefícios corporativo; e consultoria interna para lideranças e para colaboradores.

Destaque também para o aumento de oportunidades internas, tendo um percentual de 25% de vagas fechadas com candidatos que já estavam na Cooperativa.

## [GRI 202-2, GRI 3-3]

A Unimed VTRP reitera seu compromisso com a valorização e a retenção de talentos locais, fortalecendo os laços com a comunidade e contribuindo para o desenvolvimento sustentável da região.

No ano de 2023, a única contratação para cargo de gerência realizada foi de uma colaboradora do gênero feminino na forma de promoção interna. Este marco reflete a busca constante por equidade dentro da organização, reconhecendo e promovendo o potencial das mulheres em cargos de liderança.

Acreditamos que a diversidade, em todas as suas formas, é essencial para a construção de um ambiente de trabalho dinâmico e inovador.

## Colaboradores por região

	Vale do Taquari	Vale do Rio Pardo	Região do Jacuí	Total
Efetivos	410	89	3	502
Aprendizes	14	1	0	15
Estagiários	3	0	0	3
<b>Total</b>	<b>427</b>	<b>90</b>	<b>3</b>	<b>520</b>

## Colaboradores por gênero

	FEM	%	MASC	%	TOTAL
Efetivos	355	68,27	147	28,27	502
Estagiários	2	0,38	1	0,19	3
Aprendizes	11	2,12	4	0,77	15
<b>Total</b>	<b>368</b>	<b>70,77</b>	<b>152</b>	<b>29,23</b>	<b>520</b>

## Colaboradores efetivos por tipo de contratação

Tipo de contrato	Feminino	Masculino
Tempo parcial	11	0
Tempo integral	344	147
<b>Total</b>	<b>355</b>	<b>147</b>



Ações que  
transformam

## Dimensão Social

**Toda Força Vale**



**F**

[GRI 413-1]

oram mais de quatro dezenas de vidas perdidas durante a inundação catastrófica que devastou municípios do Vale do Taquari entre os dias 4 e 6 de setembro de 2023. Hospitais, indústrias, casas e até estradas

foram levadas pela violência das águas. A economia de cinco dos principais municípios da região também foi fortemente impactada. O ano se encerrou e os estragos não foram completamente contabilizados, até porque, em outubro, uma nova enchente acometeu os mesmos municípios. Desta vez, a água veio em velocidade menor, porém foi mais longe, tornando-se a maior cheia da história do Rio Taquari.

Tão grande quanto a força das duas enchentes históricas que impactaram a região foi a solidariedade. Milhares de pessoas se mobilizaram na região, no estado do RS e no Brasil para doar o que fosse necessário. A Unimed VTRP se mobilizou desde os primeiros momentos e participou de forma proativa em parceria com as autoridades, cumprindo com seu propósito de cuidar uns dos outros. Nos primeiros dias, as equipes do SOS Unimed se mobilizaram para ajudar na remoção das centenas de pessoas que ficaram ilhadas ou precisaram de atendimento. Foram mais de 50 remoções entre o Parque do Imigrante, em Lajeado, e hospitais de toda a região.

A Cooperativa ainda criou a campanha Toda Força Vale, que arrecadou e doou mais de 3 mil itens entre roupas, alimentos, materiais de limpeza e água para as vítimas. Também foram doados mais de uma centena de móveis para prestadores de saúde, empresas e entidades da região atingidas pela água.

Cooperados e colaboradores da Unimed VTRP atingidos pela tragédia, bem como seus familiares, receberam diversas formas de apoio, desde antecipação de valores até doação de itens arrecadados. Condições especiais de adiantamento de produção e doações foram oferecidas também aos prestadores de saúde, como clínicas, hospitais e laboratórios que sofreram com os estragos.

Ainda como iniciativa da campanha, a Cooperativa forneceu gratuitamente, para a comunidade atingida pelas enchentes, acompanhamento psicológico por meio do aplicativo Cíngulo, startup acelerada pelo Vibee Unimed e participante de um desafio do InnovatiOn Unimed.

Outra iniciativa aconteceu durante a segunda quinzena de setembro, com a criação da Unidade Móvel de Atendimento

Médico para Roca Sales. O Hospital Roque González, único do município, fica às margens do Rio Taquari e teve a sua operação paralisada pela perda de todos os equipamentos. A Unidade Móvel Unimed VTRP e DindaCard realizou 149 atendimentos gratuitos, levando saúde à comunidade atingida e gerando trabalho aos cooperados de Roca Sales e Muçum durante duas semanas.

Desde a primeira semana da tragédia, por iniciativa da Federação Unimed RS, foram arrecadados mais de R\$ 80 mil em doações via PIX, montante todo investido na recuperação do Hospital Roque González, em Roca Sales, durante os meses de setembro e outubro.

A solidariedade veio de diversos cantos do Brasil também. A Unimed Nacional, por meio de seu Instituto, realizou a compra e a doação de 400 cestas básicas e 2 mil garrafas d'água a colaboradores de hospitais atingidos pela enchente em outubro

Em novembro, após a segunda enchente, a Unimed do Brasil foi quem realizou a compra de mais 400 cestas básicas para doar a este público. Para além das campanhas oficiais, cooperados e colaboradores da Unimed VTRP participaram de dezenas de outras ações voluntárias, como ajuda em limpeza de locais, em abrigos e mesmo fornecendo morada provisória a pessoas atingidas pelas águas.





Números  
das ações do  
*Sistema Unimed*  
**durante as  
enchentes**

**+ de 50**

remoções de urgência e  
emergência com o SOS Unimed

**+ de 90**

horas de envolvimento em  
resgates pelo SOS Unimed

**149**

atendimentos médicos gratuitos  
com a Unidade Móvel Unimed  
VTRP/DindaCard

**400**

cestas básicas doadas pelo  
Instituto Unimed Nacional

**400**

cestas básicas doadas pela  
Unimed do Brasil

**+ de 130**

móveis doados a empresas,  
prestadores de saúde e  
entidades atingidas

**+ de 50**

itens, entre móveis e  
computadores doados ao  
Hospital Roque González

**+ de R\$ 80 mil**

arrecadado pela Unimed  
Federação/RS utilizado na reforma  
do Hospital Roque González

## Programas Sociais

[GRI 2-23, GRI 413-1]

A Unimed Vales do Taquari e Rio Pardo está comprometida em conduzir suas atividades de maneira sustentável, respeitando os diversos públicos com os quais se relaciona. Essa abordagem reflete a visão, missão e valores da Cooperativa, destacando a busca pela excelência na gestão da saúde, com ênfase no equilíbrio entre aspectos econômicos, sociais e ambientais.

Para a Cooperativa, o desenvolvimento sustentável significa atender às necessidades das partes interessadas no presente sem comprometer as gerações



futuras. No início de 2023, a sustentabilidade foi estrategicamente integrada a todas as áreas de negócio, considerando a expertise específica de cada uma.

Essa abordagem visou unificar práticas sustentáveis de maneira coesa e eficiente, alinhando as competências individuais de cada área para promover uma atuação sustentável em toda a organização.

## Programas Sociais

### 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. **Em 2023, foram 873 consultas disponibilizadas e 76 entidades ativas.**

### Eu Ajudo na Lata

A campanha “Eu Ajudo na Lata” tem como principal objetivo facilitar o acesso de pessoas com deficiência e conscientizar sobre a preservação do planeta. Com quase 10 anos de existência, a iniciativa coleta lacres de latas de alumínio, cujo valor da venda é destinado à aquisição de cadeiras de rodas. Em 2023, foi realizada a doação de **uma cadeira de rodas** (referente às vendas do ano anterior, 2022) para a Associação dos Pais, Amigos e Deficientes de Vale Verde (Apadevv). Em 2023, foram recolhidos **63 kg** de lacres.

### Doador Fiel

Campanha que mobiliza colaboradores, cooperados e comunidade para uma causa muito importante: a doação de sangue. Em 2023, a Cooperativa incentivou a prática para comemorar o Dia C – Dia de Cooperar, que tem como objetivo executar iniciativas de responsabilidade social por meio de ações voluntárias. O Dia C ocorre sempre no primeiro sábado de julho, mobilizando milhares de cooperativas em todo o Brasil. No período da campanha, os hemocentros das regiões receberam **980 doações de sangue**.

### Mechas Unidas

A Unimed VTRP recebe lenços e mechas de cabelo nas regiões dos Vales do Taquari, do Rio Pardo e do Jacuí. As doações recebidas são encaminhadas para instituições que apoiam pessoas em tratamento oncológico. Em sua última edição, foram arrecadadas **77 mechas e 15 lenços**, todos doados à casa de apoio Associação de Apoio a Pessoas com Câncer (AAPECAN), entidade situada em Santa Cruz do Sul, que apoia de forma gratuita pessoas com diagnóstico de câncer.

## Programas Sociais

### Dia C em Teutônia

Além da campanha de doação de sangue, a Unimed VTRP realizou outra ação alusiva ao Dia C. Colaboradores das Cooperativas da cidade de Teutônia visitaram todos os bairros orientando a comunidade sobre coleta seletiva e entregando imãs de geladeira contendo informações sobre a correta separação do lixo.



### Dia C: 44 computadores

Em mais uma iniciativa do Dia C – Dia de Cooperar, a Cooperativa realizou a doação de 44 computadores formatados e recondicionados para escolas da 3<sup>a</sup> Coordenadoria Regional de Educação (CRE), de Estrela, e 6<sup>a</sup> CRE, de Santa Cruz do Sul. As entregas aconteceram entre os meses de julho e agosto.



## Programas Sociais

### Ações de fim de ano com Slan e Asan

As **250 crianças e adolescentes** atendidas pelo Centro Pedro Müller, da Sociedade Lajeadense de Atendimento à Criança e ao Adolescente (**SLAN**) e os **70 residentes** da Associação de Auxílio aos Necessitados (**ASAN**), de Santa Cruz do Sul, tiveram dias especiais na semana que antecedeu ao Natal. Colaboradores da Unimed VTRP receberam as crianças da Slan na Sede da Cooperativa, em Lajeado, e visitaram os adultos e idosos da Asan , em Santa Cruz do Sul, para celebrar o Natal. Houve a doação de centenas de itens para a Asan e distribuição de mais de 250 presentes para a Slan. As ações envolveram mais de 50 colaboradores da Cooperativa em ambos os dias.



## Programas Sociais

### Retomada do programa Viver Bem na Escola

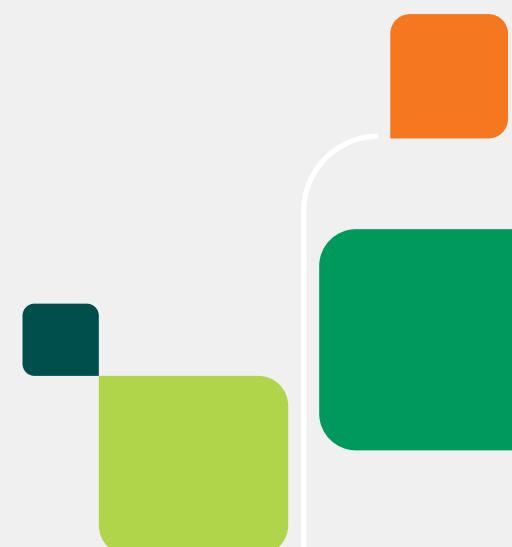
Da mesma forma que no ano anterior, 2023 foi marcado por uma estreita parceria com o Instituto Unimed RS. Nesse período, um aspecto particularmente relevante, dentre vários programas, foi a reintrodução do programa Viver Bem na Escola.

O programa trabalha o tema educação continuada em saúde dentro do cenário escolar, no âmbito público municipal e estadual, promovendo espaços e falas que contemplam decisões, hábitos e relacionamentos mais saudáveis e, consequentemente, melhorando a qualidade de vida.

Nesse ano, foram realizadas quatro palestras abordando os temas de autocuidado, autoestima, e uso de drogas; duas oficinas relacionadas ao tema sexualidade e prevenção à gravidez na adolescência; e dois grupos terapêuticos reforçando o tema de pertencimento na fase da adolescência nas cidades de Santa Cruz do Sul e de Lajeado. As ações foram realizadas em três diferentes escolas, impactando 150 pessoas.



## Dimensão Econômica



[GRI 201-1, GRI 3-3]

Após a pandemia de COVID-19, todo o sistema de saúde privada no Brasil tem passado por um período de adaptação a uma nova realidade na qual o aumento da utilização do plano, entre outros fatores, tem causado um aumento considerável do custo assistencial. Diante dessa realidade, todos os envolvidos (clientes, médicos, prestadores e operadoras) precisam se reinventar para encontrar formatos de atuação onde haja convergência de objetivos. Os formatos de remuneração, o gerenciamento dos desperdícios de recursos e as estratégias de prevenção à saúde necessitam ser repaginados para esse novo momento.

Por conta disso, a Cooperativa continuou atuando fortemente na busca pela inovação em processos e produtos de forma consistente. Destaque para as iniciativas que atuam diretamente na forma de atender e resolver as necessidades de saúde e tratamento dos clientes, e nas que objetivam economias ou otimização de atividades internas e de gestão.

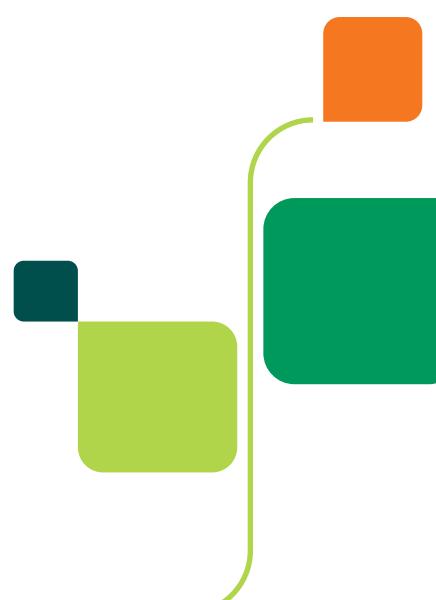
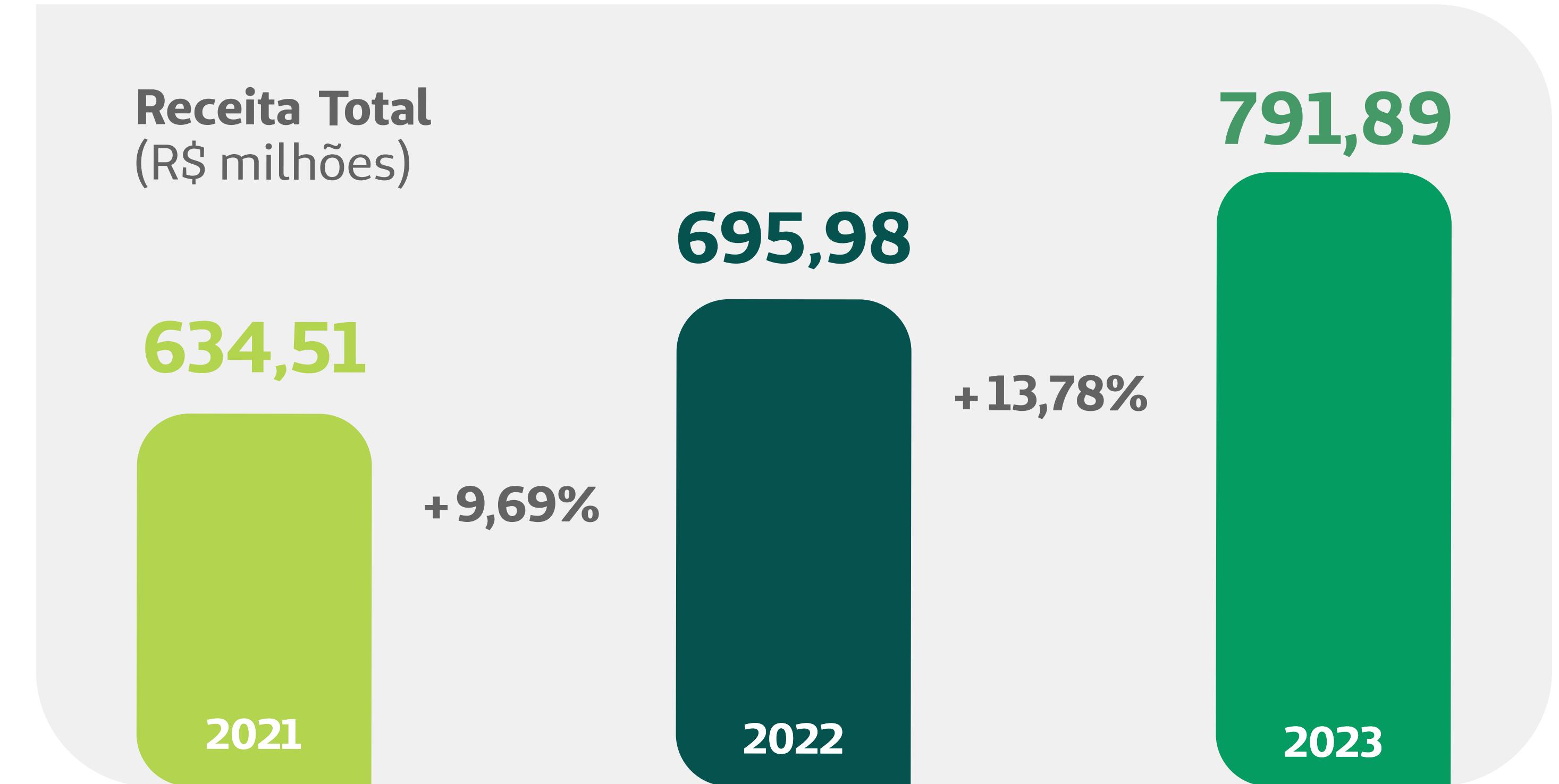
Neste cenário, a Unimed VTRP atuou fortemente direcionada por seu propósito “Cuidar uns dos outros”

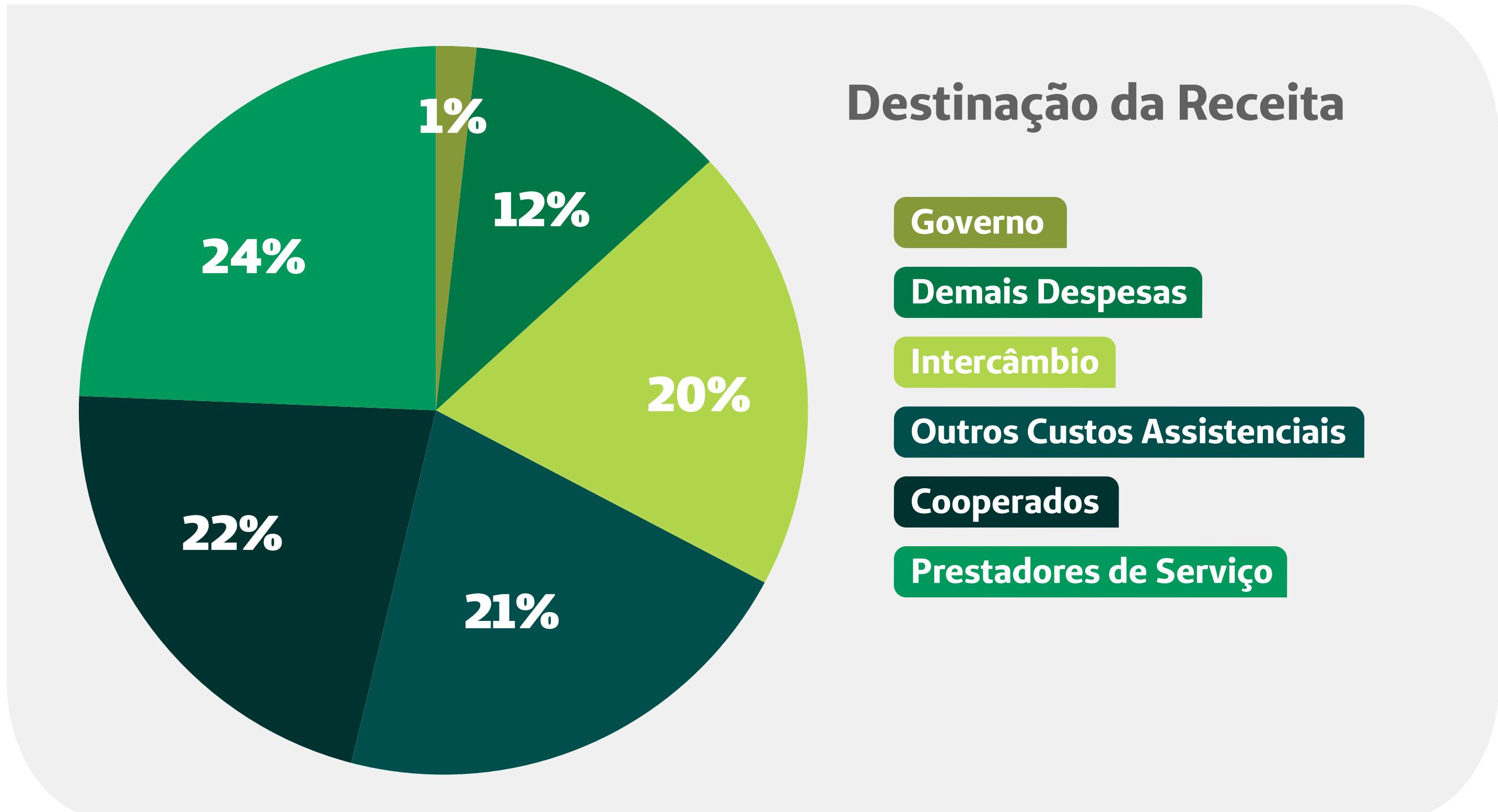
e por meio do seu Planejamento Estratégico, buscou cada vez mais a solidez econômica e a satisfação de todos os públicos envolvidos.

Nas próximas páginas, os dados consolidados do ano de 2023:



Atualizamos o modelo de negócio de precificação do produto Saúde Ocupacional e ampliamos a carteira de clientes do Cartão Mais Benefícios.



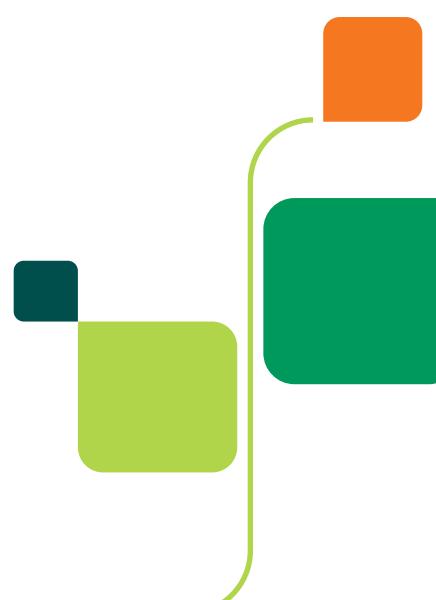


## Custo Assistencial Total



No âmbito do custo assistencial, dezenas de ações foram implementadas visando otimizar os recursos e melhorar a qualidade da assistência a nossos clientes. As ações incluem trabalhos voltados a evitar que pacientes tenham agravamento do quadro após a alta hospitalar, evitando as chamadas reinternações. Além disso, ampliamos a padronização de protocolos de atendimento e qualificamos a jornada dos clientes oncológicos.

Ainda com relação à assistência aos nossos clientes, buscamos melhorias em locais de pronto atendimento nos hospitais, qualificamos o processo de reembolso aos clientes em caso de falta de rede credenciada e ampliamos a rede de atendimento para as terapias especializadas em Transtorno do Espectro Autista.



## Custo Assistencial Total (R\$ milhões)

**540,49**

**2021**

**+ 8,81%**

**588,13**

**2022**

**+ 15,46%**

**679,03**

**2023**

## Despesas Administrativas



Em relação às despesas administrativas, mantivemos o gerenciamento e a conscientização das equipes quanto ao uso racional dos recursos, colhendo bons resultados para Cooperativa.

Em 2023, o percentual das Despesas Administrativas em relação à Receita Total alcançou o patamar de 9,7%, o menor já registrado, representando uma economia significativa que é direcionada para remuneração da produção dos Cooperados.

## Despesas Administrativas (R\$ milhões)

**68,53**

**2021**

**+ 10,59%**

**75,79**

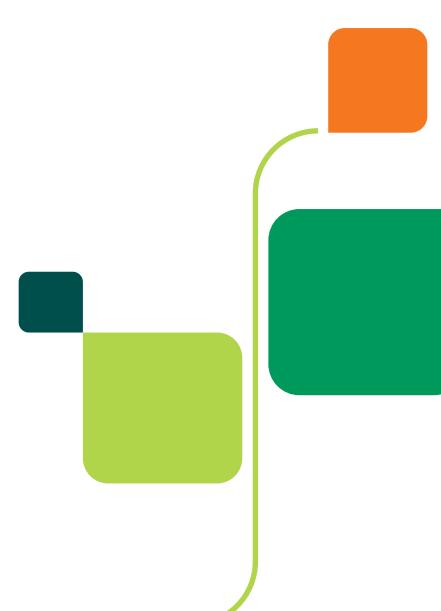
**2022**

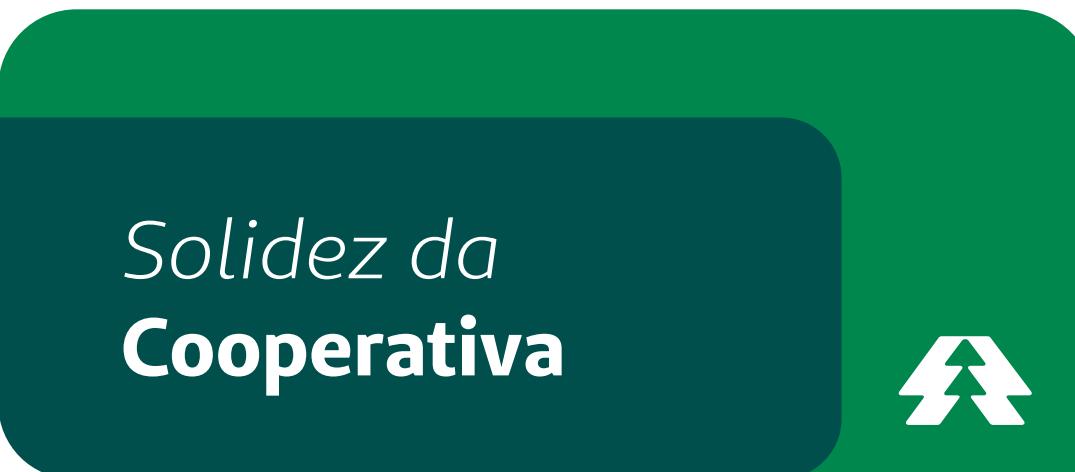
**+ 1,25%**

**76,74**

**2023**

*Esses valores não consideram juros sobre capital de cooperados.*





Sempre objetivando a sustentabilidade do negócio, a Unimed VTRP manteve sua gestão econômica e financeira pautada na solidez e seguindo os critérios estabelecidos pela ANS. Essas premissas são essenciais para que a Cooperativa consiga atuar no contexto que se apresenta para o setor de saúde suplementar.



## Patrimônio Líquido (R\$ milhões)

**164,10**

+8,10%

**154,40**

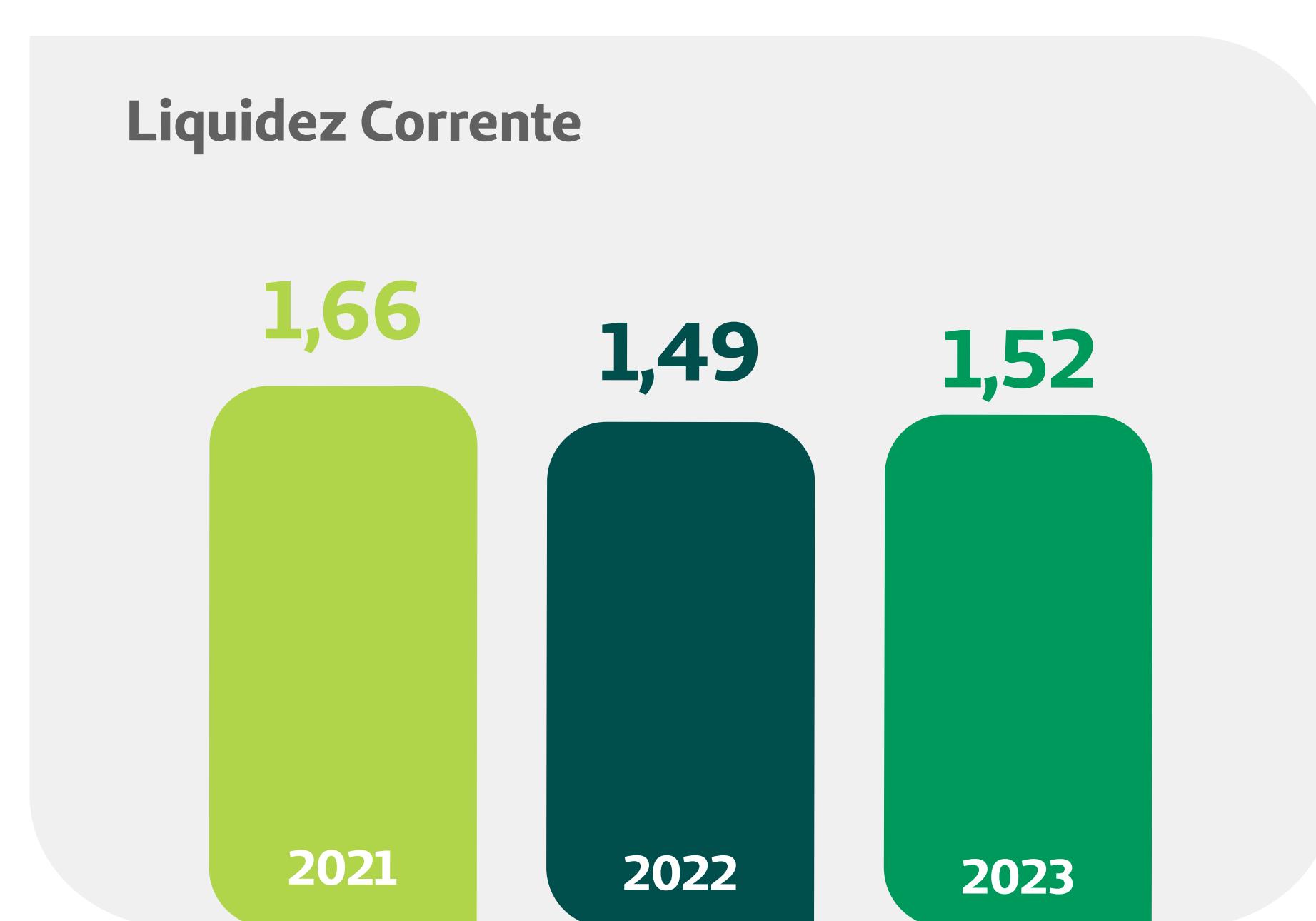
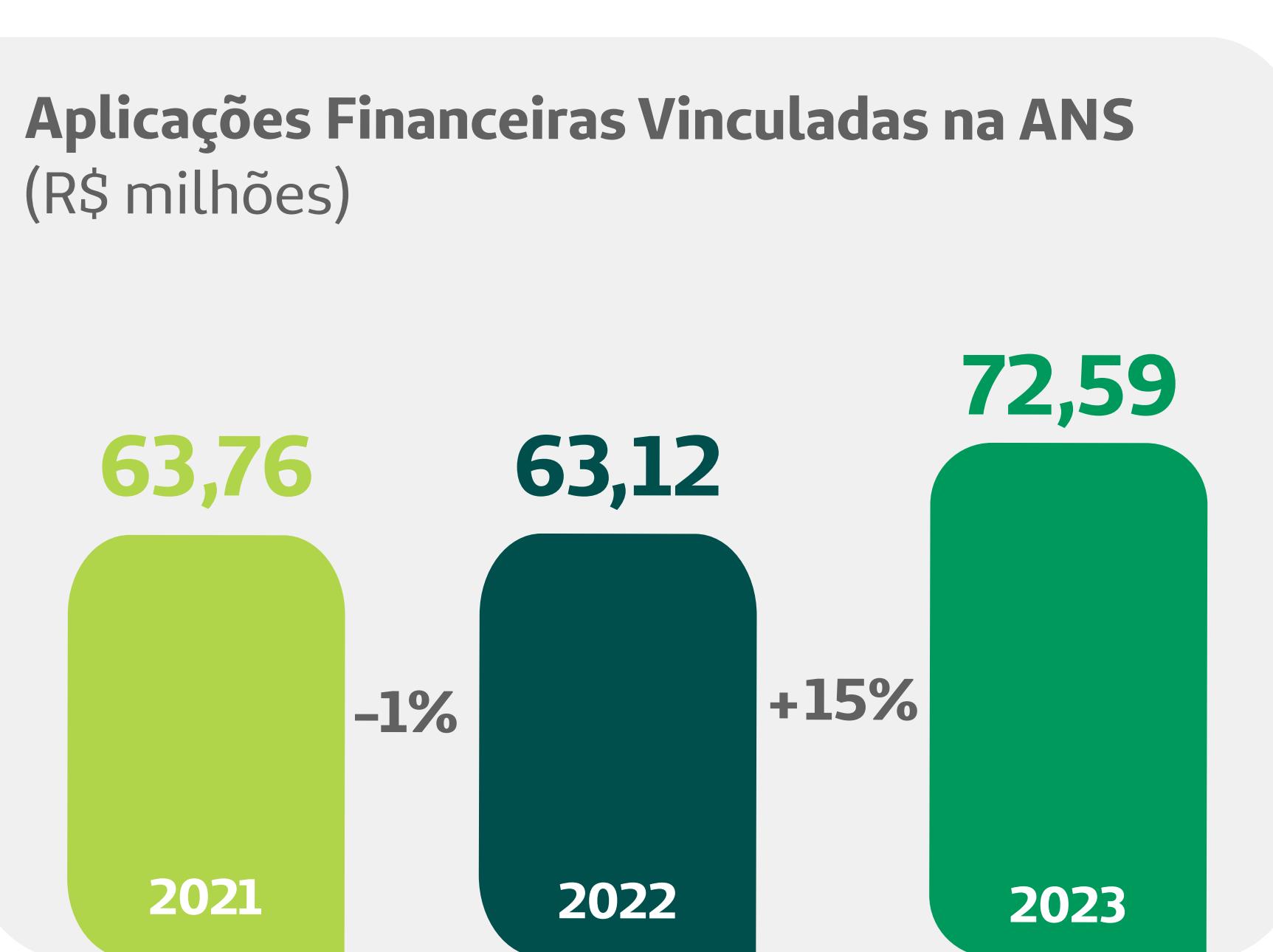
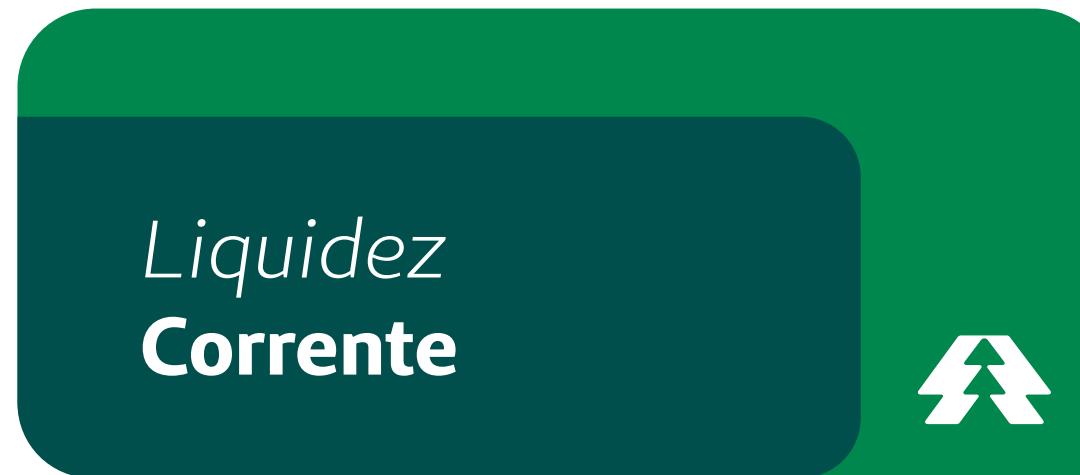
+6,28%

**2021**

**2022**

**177,39**

**2023**



## Perspectivas

Continuaremos a inovar buscando melhorar a experiência de nossos clientes em todos os âmbitos de sua jornada. Tecnologias que já são realidades, como o Bem+Unimed e outras, serão integradas ao dia a dia dos clientes. Assim, tornaremos o atendimento mais fluído, trazendo cada vez mais comodidade a eles. Essas ferramentas também vão apoiá-los na assistência à saúde, sem esquecer, é claro, da personalização e do atendimento humanizado que é marca registrada da Unimed VTRP.

E nesse cenário de muitos desafios, a sustentabilidade da Cooperativa e a valorização dos nossos cooperados continuarão sendo os principais objetivos a serem alcançados. Diante disso, todas as iniciativas propostas pela Unimed VTRP estão direta ou indiretamente ligadas a esses objetivos. O sucesso dessas iniciativas irá direcionar o futuro de nossa Cooperativa.



### Consumo de Energia

[GRI 2-25, GRI 3-3, GRI 302-1]

A Cooperativa conta com uma estratégia diversificada de consumo de energia, empregando três categorias distintas: elétrica, proveniente da rede pública; solar, gerada por meio de placas fotovoltaicas; e combustível fóssil, mais precisamente diesel, utilizado em geradores. Essa diversificação não apenas aprimora a eficiência operacional, mas também promove a sustentabilidade ambiental, assegurando uma matriz energética mais equilibrada e alinhada aos princípios de responsabilidade socioambiental.

A usina fotovoltaica, instalada em 2021, foi responsável pela geração de 10,07% do total da energia consumida pela Cooperativa em 2022. Em 2023, houve a finalização da ampliação da estrutura em junho, permitindo que este número subisse para 16,8% no acumulado do ano.

No ano de 2023, a Cooperativa aderiu ao programa Carbono Neutro da Unimed Brasil, que possibilita quantificar o impacto ambiental relacionado à emissão de CO<sub>2</sub>. Com isso, poderemos implementar ações de mitigação nas emissões.

## Consumo de Energia

Período	Elétrica	Solar	Diesel*	Kw/h Total
1º quadrimestre	472.333,77	52.745,98	0	525.079,75
2º quadrimestre	324.604,59	50.338,87	0	374.943,46
3º quadrimestre	305.868,85	120.566,82	0	426.435,67
	<b>1.102.807,21</b>	<b>223.651,67</b>	<b>0</b>	<b>1.326.458,88</b>

\*O Diesel só é utilizado em caso de falta de abastecimento da energia elétrica



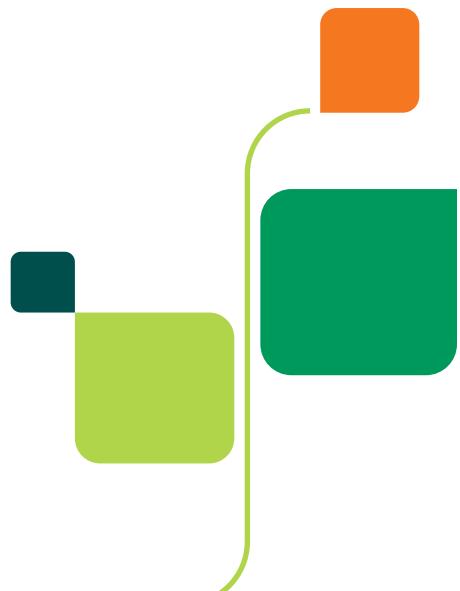
## Sumário de conteúdo GRI

CONTEÚDO		LOCALIZAÇÃO	OMISSÕES/CONSIDERAÇÕES
Declaração de uso			A Unimed-VTRP Cooperativa de Trabalho Médico relatou em conformidade com as Normas GRI 2021 para o período do relato: 01/01/2023 a 31/12/2023.
GRI 1 Usada			GRI 1: Fundamentos 2021
Norma(s) Setorial(ais) da GRI aplicável(eis)			Não se aplica
<b>GRI 2: A ORGANIZAÇÃO E SUAS PRÁTICAS DE RELATO</b>			
2-1	Detalhes da organização	Páginas 9, 10 e 12	
2-2	Entidades incluídas no relato de sustentabilidade da organização	Páginas 9 e 12	
2-3	Período de relato, frequência e ponto de contato	Página 6	Este documento marca a 23ª edição do Relatório de Gestão e Sustentabilidade da Unimed VTRP, representando a 12ª vez em que o relato é publicado conforme os padrões internacionais da Global Reporting Initiative (GRI) – modelo Standard, opção Essencial.
2-4	Reformulações de informações	Página 19	O produto Unimed Card não foi incluído no número de clientes em 2021 e 2022 para permitir uma comparação precisa com 2023, uma vez que essa carteira foi transferida para a V3 Empreendimentos. Não implicando, efetivamente, em uma redução no número de clientes.
2-5	Verificação externa	-	Não houve verificação externa.



## Sumário de conteúdo GRI

CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO	OMISSÕES/CONSIDERAÇÕES
<b>GRI 2: ATIVIDADES E TRABALHADORES</b>		
2-6 Atividades, cadeia de valor e outras relações de negócios	Páginas 11, 13, 16, 17, 18, 19, 22, 23, 24, 29	
2-7 Empregados	Páginas 26 e 34	
2-8 Trabalhadores que não são empregados	-	Para completar a força de trabalho a Unimed VTRP conta com a colaboração de 277 profissionais terceiros.





## Sumário de conteúdo GRI

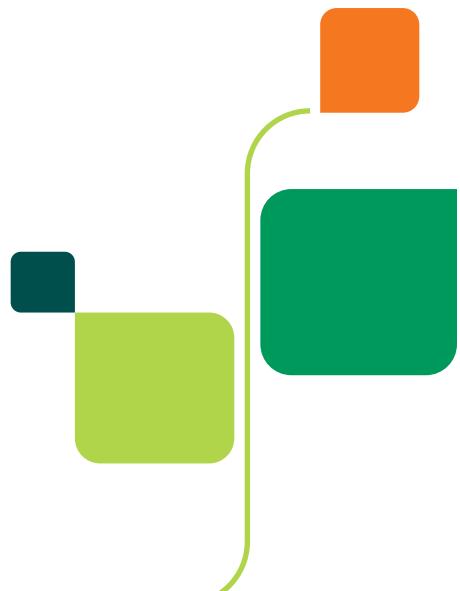
CONTEÚDO		LOCALIZAÇÃO	OMISSÕES/CONSIDERAÇÕES
GRI 2: GOVERNANÇA			
2-9	Estrutura de governança e sua composição	Página 8	
2-10	Nomeação e seleção para o mais alto órgão de governança	Página 8	
2-11	Presidente do mais alto órgão de governança	Páginas 4 e 8	
2-12	Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na supervisão da gestão dos impactos	Página 4	
2-13	Delegação de responsabilidade pela gestão de impactos	Página 8	





## Sumário de conteúdo GRI

CONTEÚDO		LOCALIZAÇÃO	OMISSÕES/CONSIDERAÇÕES
GRI 2: GOVERNANÇA			
2-14	Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança no relato de sustentabilidade	Página 4	
2-15	Conflitos de interesse	Página 15	
2-16	Comunicação de preocupações cruciais	Página 15	
2-17	Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança	Página 8	
2-18	Avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança	Página 27	





## Sumário de conteúdo GRI

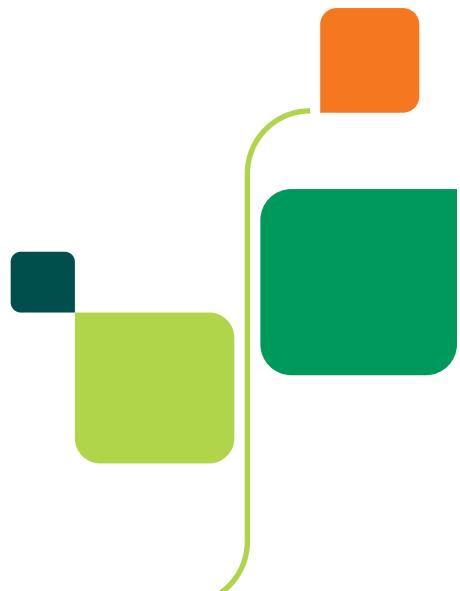
CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO	OMISSÕES/CONSIDERAÇÕES
GRI 2: GOVERNANÇA		
2-19	Políticas de remuneração	-
2-20	Processo para determinação da remuneração	-
2-21	Proporção da remuneração total anual	-





## Sumário de conteúdo GRI

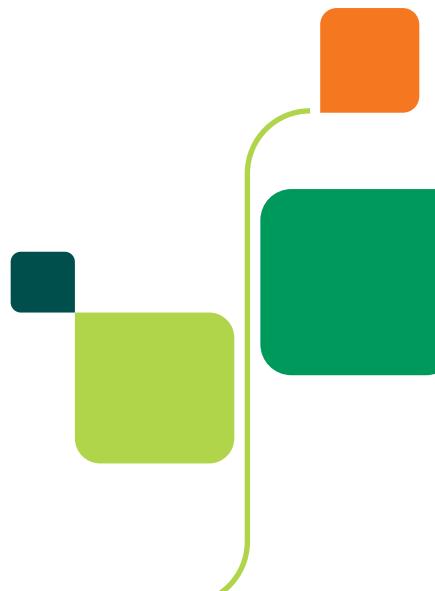
CONTEÚDO		LOCALIZAÇÃO	OMISSÕES/CONSIDERAÇÕES
GRI 2: ESTRATÉGIAS, POLÍTICAS E PRÁTICAS			
2-22	Declaração sobre estratégia de desenvolvimento sustentável	Página 4	
2-23	Compromissos de política	Páginas 24, 30, 35 e 40	
2-24	Incorporação de compromissos de política	Páginas 24, 30, 35	
2-25	Processos para reparar impactos negativos	Página 25	
2-26	Mecanismos para aconselhamento e apresentação de preocupações	Página 15	





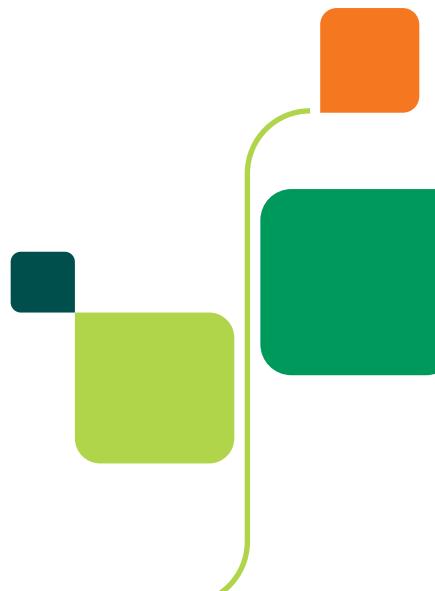
## Sumário de conteúdo GRI

CONTEÚDO		LOCALIZAÇÃO	OMISSÕES/CONSIDERAÇÕES
GRI 2: ESTRATÉGIA, POLÍTICAS E PRÁTICAS			
2-27	Conformidade com leis e regulamentos	-	Em 2023, não houve casos de não conformidade com regulamentos impostos pela ANS. Da mesma forma, não houve necessidade de pagamento de multa.
2-28	Participação em associações	-	<p>Dirigentes e colaboradores da Unimed VTRP estão envolvidos nas seguintes instituições:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- AGIL – Agência de Inovação e Desenvolvimento Local;</li> <li>- ASSEMP – Associação de Entidades Empresariais de Santa Cruz do Sul;</li> <li>- Associação Comercial e Industrial de Lajeado;</li> <li>- CONDEM – Conselho de Desenvolvimento Econômico Municipal;</li> <li>- CONDEMAS – Conselho Municipal de Defesa do Meio Ambiente e Saneamento;</li> <li>- Grupo Focal de Comunicadores das Cooperativas do Sistema Sescoop/OCERGS;</li> <li>- Pro_Move Lajeado – movimento que representa o ecossistema de inovação da cidade.</li> </ul>





CONTEÚDO		LOCALIZAÇÃO	OMISSÕES/CONSIDERAÇÕES
<b>GRI 2: ENGAJAMENTO DOS STAKEHOLDERS</b>			
2-29	Abordagem para engajamento de stakeholders	Páginas 15, 24, 26, 29, 30, 31, 34	
2-30	Acordos de negociação coletiva	-	100% dos colaboradores são cobertos por acordos de negociação coletiva;




**Sumário de  
conteúdo GRI**

CONTEÚDO		LOCALIZAÇÃO	OMISSÕES/CONSIDERAÇÕES
<b>GRI 3: CONTEÚDOS MATERIAIS</b>			
3-1	Processo de definição de temas materiais	Página 6	
3-2	Lista de temas materiais	Página 6	
<b>TEMA MATERIAL: DESEMPENHO ECONÔMICO</b>			
3-3	Gestão do tópico material	Página 45	
201-1	Valor econômico direto gerado e distribuído	Página 45	





## Sumário de conteúdo GRI

CONTEÚDO		LOCALIZAÇÃO	OMISSÕES/CONSIDERAÇÕES
<b>TEMA MATERIAL: NÃO DISCRIMINAÇÃO</b>			
3-3	Gestão do tópico material	Página 15	
406-1	Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	Página 15	
<b>TEMA MATERIAL: PRESENÇA NO MERCADO</b>			
3-3	Gestão do tópico material	Página 35	
202-1	Proporção do menor salário pago, por gênero, comparado ao salário mínimo local	Página 35	
202-2	Proporção de membros da alta administração contratados na comunidade local	Página 35	





## Sumário de conteúdo GRI

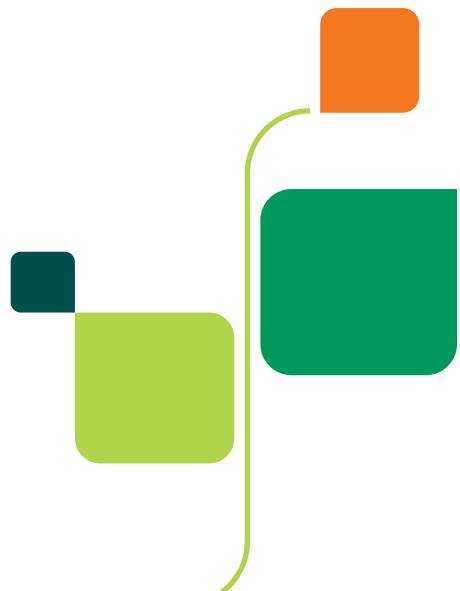
CONTEÚDO		LOCALIZAÇÃO	OMISSÕES/CONSIDERAÇÕES
<b>TEMA MATERIAL: ENERGIA</b>			
3-3	Gestão do tópico material	Página 53	
302-1	Consumo de energia dentro da organização	Página 54	
<b>TEMA MATERIAL: COMUNIDADE LOCAIS</b>			
3-3	Gestão do tópico material	Páginas 31 e 37	
413-1	Operações com engajamento da comunidade local, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento	Páginas 31, 37 e 40	





## Sumário de conteúdo GRI

CONTEÚDO		LOCALIZAÇÃO	OMISSÕES/CONSIDERAÇÕES
TEMA MATERIAL: SAÚDE E SEGURANÇA DO CLIENTE			
3-3	Gestão do tópico material	Página 21	
416-1	Avaliação dos impactos de saúde e segurança de categorias de produtos e serviços	Páginas 17, 22, 24 e 29	
416-2	Casos de não conformidade relativos a impactos na saúde e segurança de categorias de produtos e serviços	Página 24	





### **Coordenação geral**

Diretoria Administrativa e Diretoria de Mercado

### **Equipe editorial**

Débora Mafaciolli, Darlei de Lima, Fábio Furst de Loreto,  
Fernanda Pereira Duarte, Luiz Carlos da Silva Júnior, Rosilene  
Biveu Doebl Knebel, Vanessa dos Passos Peruffo

### **Coordenação técnica**

Débora Mafaciolli

### **Textos, pesquisa e produção**

Joel Eduardo Haas Oliveira e Vanessa dos Passos Peruffo

### **Fotografias e ilustrações**

Arquivo Unimed VTRP e Agência Batuca

### **Projeto gráfico e editoração eletrônica**

Anne Caroline Kunzler e Agência Batuca

