Relatório de **Gestão e Sustentabilidade**

2024

Unimed
Serra Gaúcha

cuidado,
inovação
e futuro

Sumário

4 Introdução
4 Princípios do cooperativismo
4 Política da Gestão de Sustentabilidade
5 Mensagem da presidência
6 Sobre este relatório
8 Lideranças médicas
9 O sistema Unimed
10 A Unimed Serra Gaúcha
12 Crenças, propósito, princípios, valores e compromisso
13 Ética e integridade
15 Nossos planos de saúde assistenciais e produtos complementares
16 Mercado
17 Principais premiações e reconhecimentos
21 Principais mudanças em 2024
22 Saúde e segurança do cliente

27 Pessoas
28 Cooperados
30 Prestadores de saúde
31 Fornecedores
32 Funcionários

39 Saúde social

44 Saúde ambiental

47 Saúde econômica

58 Sumário de conteúdo GRI
60 Expediente

7 princípios ***do cooperativismo***

1º
Adesão voluntária e livre

2º
Gestão democrática

3º
Participação econômica dos membros

4º
Autonomia e independência ativa

5º
Educação, formação e informação

6º
Intercooperação

7º
Interesse pela comunidade

Política da ***Gestão de Sustentabilidade***

Nós, do Sistema Unimed, comprometemo-nos a desenvolver nossos negócios de forma sustentável, com foco na promoção da saúde de nossos beneficiários, e a gerar oportunidades de crescimento profissional e econômico e desenvolvimento social aos cooperados e colaboradores. Primamos pela qualidade dos serviços prestados aos nossos clientes e buscamos ser exemplo no cumprimento da legislação aplicável ao negócio, com princípios éticos e de governança. Queremos também contribuir para o fortalecimento das comunidades onde a Unimed está inserida por meio de programas e ações de inclusão social, preservação e conservação do meio ambiente e valorização da cultura local.

+ Clique aqui
e acesse a página de Sustentabilidade em nosso site!

Mensagem da **presidência**

[GRI 2-11, GRI 2-12, GRI 2-14, GRI 2-22]

2024 foi um ano que ficará marcado na história da nossa cooperativa médica. Um ano de transformação, resiliência e coragem. De olhar para o futuro sem esquecer as raízes. E, principalmente, de reafirmar nosso compromisso com as pessoas.

A mudança de nome — de Unimed Nordeste-RS para **Unimed Serra Gaúcha** — simboliza mais do que a conexão com a identidade que une nossa comunidade. Representa o início de um novo tempo. Um tempo em que a marca reflete, com clareza e orgulho, a força de uma região que inspira com sua cultura empreendedora, capacidade de superação e espírito acolhedor. A Serra Gaúcha não é apenas nosso território de atuação. É nossa essência.

A força dessa identidade também se revelou diante das enchentes que atingiram o Rio Grande do Sul em 2024. Agimos com rapidez, empatia e união. Nos colocamos ao lado dos nossos colaboradores, médicos cooperados, clientes e da sociedade como um todo. Mais do que prestar assistência, estendemos a mão com solidariedade, somamos esforços e fizemos parte de uma rede que colocou a vida em primeiro lugar. **Cooperar**, mais do que nunca, foi nossa palavra de ordem.

E mesmo diante das adversidades, avançamos. A Unimed Serra Gaúcha está entre as maiores empresas de Caxias do Sul — cidade que abriga nossa sede e nosso Complexo Hospitalar —, com um impacto econômico substancial.

Com 58% de participação de mercado na Serra Gaúcha, somamos cerca de 1,3 mil médicos cooperados e mais de 2,8 mil funcionários. Protegemos 460 mil vidas e atendemos mais de 11 mil empresas. Recentemente, nossa singular também foi destaque no ranking *Valor 1000*, do jornal *Valor Econômico*, ocupando a 29ª posição entre as maiores operadoras de planos de saúde do país — e a primeira colocada da região. Além disso, pelo 15º ano seguido, conquistamos a certificação máxima da Organização Nacional de Acreditação (ONA), que reafirma nosso compromisso com a excelência assistencial.

Nada disso seria possível sem o trabalho colaborativo de todos. Sem a confiança dos nossos clientes, a dedicação dos nossos profissionais, o espírito de intercooperação que nos une ao Sistema Unimed e aos nossos parceiros. O que nos trouxe até aqui foi a soma de muitas mãos e a convicção de que sempre podemos fazer mais, fazer melhor.

A Unimed Serra Gaúcha é fruto de uma trajetória construída com coragem, propósito e compromisso. E é com essa mesma energia que seguiremos nos próximos anos, sempre atentos aos desafios e preparados para enfrentá-los com inovação, sustentabilidade e humanidade.

Juntos somos mais fortes.

Dr. André Germano Leite
Presidente da Unimed Serra Gaúcha

Sobre este relatório

[GRI 2-2, GRI 2-3, GRI 2-4, GRI 2-5]

A Unimed Serra Gaúcha publica seu Relatório de Sustentabilidade, exercício 2024, com base nas diretrizes GRI (*Global Reporting Initiative*), em sua versão Standards, por entender a importância de apresentar aos seus públicos de relacionamento seus resultados e ações, mostrando o interesse em manter uma gestão comprometida com a sustentabilidade, que busca o desenvolvimento econômico, social e ambiental da cooperativa. O relatório é publicado anualmente, tendo sua última publicação sido realizada em março de 2023.

Esta é uma publicação elaborada sem a busca por verificação externa, que, considerando as publicações de anos anteriores, não tem a necessidade de reformulação de informações já reportadas.

Em caso de dúvidas ou considerações sobre o conteúdo deste relatório: área de Gestão de Sustentabilidade (R. Mariana Prezzi, 115, sala 202, Pio X, 95034-460, Caxias do Sul – RS ou e-mail sustentabilidade@unimedserragaucha.com.br).

Aspectos materiais ***identificados e limites***

[GRI 3-1, GRI 3-2]

No processo de construção do relatório, a cooperativa baseou-se em sua matriz de materialidade do estado, realizada em outubro de 2024, por meio do cruzamento das percepções internas (lideranças pré-definidas pelas cooperativas) e externas (representantes dos dirigentes, colaboradores, clientes, fornecedores, governo e sociedade, meio ambiente e cooperados), obtidas por meio da aplicação de questionários *on-line*.

Nesse processo, a consulta inicial foi realizada junto às lideranças internas das Unimeds do Estado, quando foram identificados, em cada um dos três blocos de temas relacionados pela GRI (Econômico, Ambiental, Social), os 10 temas mais relevantes, sendo esses submetidos à consulta externa para a identificação e priorização.

Públicos ***de relacionamento***

[GRI 2-29]

O processo de definição dos temas para o relato, como mencionado anteriormente, contou com a participação de representantes estratégicos internos e externos para a cooperativa, sendo considerados os seguintes grupos:

- **Clientes contratantes**
- **Clientes Unimeds**
- **Dirigentes do Sistema Unimed no Estado**
- **Dirigentes do Sistema Nacional Unimed**
- **Fornecedores**
- **Governo e Sociedade**
- **Meio ambiente**
- **Cooperados**

Esses públicos estratégicos foram identificados por meio de um processo assistido por consultoria externa, que levou em consideração critérios como:

- **Perfil**
- **Responsabilidade sobre valores e patrimônio**
- **Grau de dependência do público estratégico**
- **Grau de dependência da organização**
- **Tamanho/porte/quantidade**
- **Efeito social**
- **Impacto ambiental**
- **Cobertura geográfica**

Temas materiais ***e matriz de materialidade***

[GRI 3-1, GRI 3-2]

Como resultado da consulta, a matriz apresentada evidencia os pontos convergentes entre as consultas interna e externa.

Apresentamos abaixo os temas prioritários/materiais resultantes da pesquisa, além de outros temas percebidos como estratégicos e que já possuem um histórico de comunicação para as partes interessadas. São eles:

1
Desempenho econômico

2
Presença no mercado

3
Saúde e segurança do consumidor

4
Privacidade do cliente

5
Saúde e segurança no trabalho

6
Resíduos

7
Comunidades locais

Além dos seis temas identificados na matriz, a Unimed Serra Gaúcha incluiu o tema "comunidades locais".

Lideranças ***médicas***

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

A estrutura organizacional da Unimed Serra Gaúcha é formada pela Governança, constituída pelo Conselho de Administração, pelo Conselho Fiscal, cujos médicos integrantes são eleitos a partir de voto direto e secreto dos médicos cooperados em Assembleia Geral Ordinária. Assim como as Assembleias Gerais Extraordinárias, as AGOs são os órgãos supremos da sociedade (cooperativa), tendo poderes, dentro dos limites da lei e do Estatuto Social da Unimed Serra Gaúcha, para tomar toda e qualquer decisão do interesse social. Os agentes de governança também devem zelar pela sustentabilidade da organização, visando à sua longevidade, incorporando considerações de ordem social e ambiental na definição dos negócios e operações. Para assegurar o conhecimento coletivo necessário, as lideranças se submetem a programas constantes de capacitação e atualização.

Corpo ***Diretor***

Presidente – Dr. André Germano dos Santos Leite

Vice-presidente – Dr. Lisandro Pavan

Diretoria Executiva

Diretor superintendente – Dr. Marcelo Fonseca Frigeri

Diretora de Serviços Próprios – Dra. Denise Vozniak

Diretora-técnica – Dra. Erica Rosa Salet

Diretor de Medicina Preventiva – Dr. Roger Weingartner

Diretor de Material Médico Hospitalar – Dr. Walter Praetzel Porto

Diretoria do Hospital Unimed

Diretor-técnico do Hospital Unimed – Dr. Marcio Rangel Valin

Diretora clínico do Hospital Unimed – Dra. Luciana Spiazzi

Vice-diretor clínico do Hospital Unimed – Dr. Elton José Portolan

Conselho de Administração

Dr. Alexandre Ernesto Gobbato

Dr. André Germano dos Santos Leite

Dr. Elio José Freisleben

Dr. Fabio Eduardo Camazzola

Dr. Idesio Eliseu Volkweis

Dr. Ivo Oliboni

Dr. Lisandro Pavan

Dr. Marcos Giacomelli Poletto

Dr. Nelson José Silveira de Lima

Dr. Robledo Xavier da Veiga

Dr. Ronaldo Mattia

Dr. Rudimar Porto

Dr. Walter Praetzel Porto

Conselho Fiscal

Efetivos

Dra. Maraya Ribeiro Mendes

Dra. Monica Elisa Cobalchini da Costa

Dr. Rodrigo Roberto Britto

Suplentes

Dr. Rafael Felipe Alberti Lisot

Dr. Rodrigo de Camargo Zan

Dra. Simone Ruaro

O sistema ***Unimed***

[GRI 2-1, GRI 2-2]

A Unimed Serra Gaúcha faz parte do Sistema Unimed, o maior sistema cooperativo de saúde no mundo. Somos a 1ª cooperativa médica das Américas e estamos presentes em 84% do território brasileiro.

339 cooperativas médicas

116 mil médicos cooperados

19,7 milhões de clientes

+29 mil hospitais, clínicas e serviços credenciados em todo o Brasil

38% de participação no mercado nacional de planos de saúde

21% dos médicos no Brasil atendem Unimed

143 mil empregos diretos gerados pelo Sistema Unimed no Brasil

A Unimed Serra Gaúcha

[GRI 2-1, GRI 2-6]

Fundada em 9 de junho de 1972, a Unimed Serra Gaúcha é a maior operadora de planos de saúde da região. Detém 58% do mercado de planos de saúde na Serra Gaúcha, reunindo mais de 1,2 mil médicos cooperados, ultrapassando 2,8 mil colaboradores e 465 mil vidas sob sua proteção.

Além de uma ampla rede de serviços credenciados, sua estrutura engloba Espaços do Cliente e diversos serviços próprios que incluem o Hospital Unimed; a Unidade Materno-Infantil; Prontos-Atendimentos Unimed 24 Horas em Caxias do Sul, Bento Gonçalves e Farroupilha; Laboratórios de Análises Clínicas; Centro de Diagnóstico por Imagem; Serviço de Ecografia Gineco-Obstétrica; Serviço de Endoscopia; Centro de Onco-Hematologia; Centro de Cirurgia Robótica; Casa Semente; Hemodinâmica; Saúde Ocupacional; Atenção Domiciliar; SOS Unimed e rede de farmácias.

Entre os selos que atestam seu compromisso com a qualidade, estão a Acreditação ONA – Excelência; RN 507 – nível máximo; Acreditação PALC; QMentum International – Diamond; Certificação por Distinção de Serviço de Hemodinâmica – Diamante; Selo de Qualidade do Colégio Brasileiro de Radiologia e Diagnóstico por Imagem e a nota máxima no IDSS pelo 6º ano consecutivo.

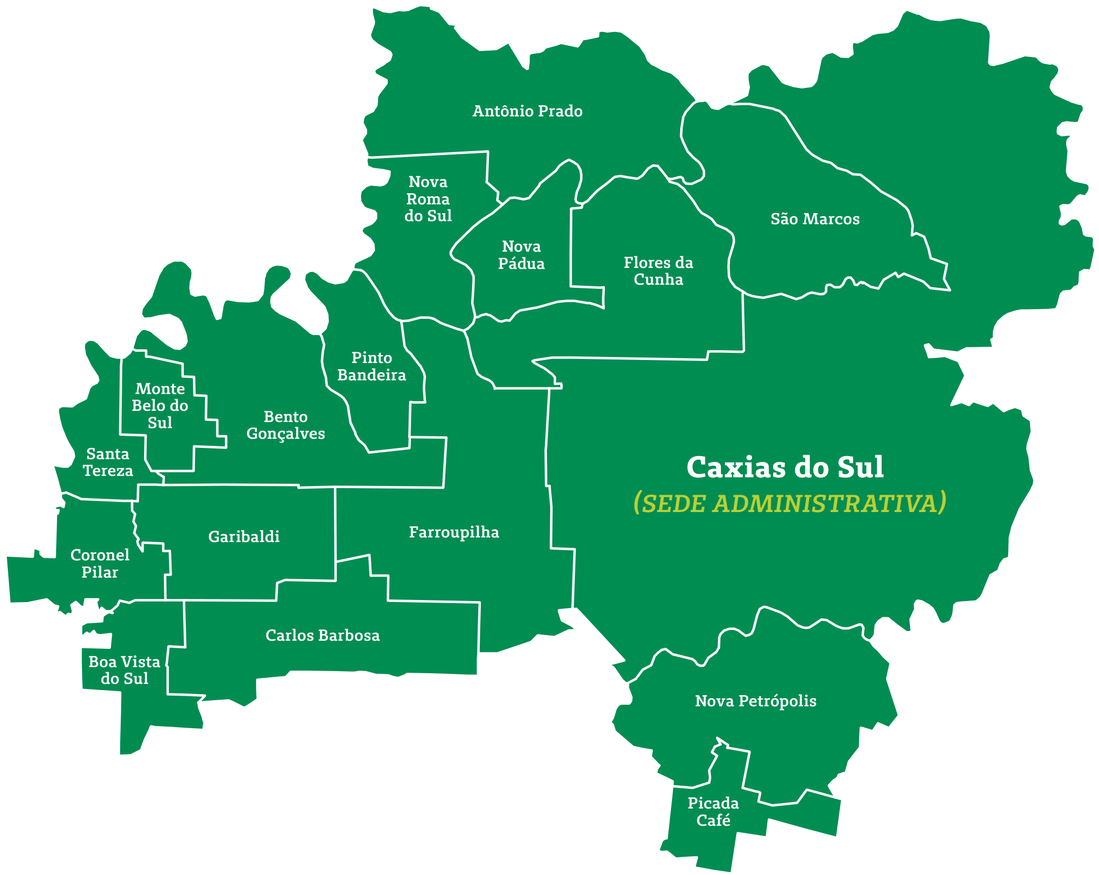
287
serviços credenciados (hospitais, laboratórios, clínicas, centros de diagnóstico por imagem e bancos de sangue)

1.270
médicos cooperados

468.101
beneficiários, entre clientes de planos de saúde assistenciais e de produtos complementares, como SOS Unimed e Saúde Ocupacional

Área ***de atuação***

Atualmente, é a segunda maior singular Unimed do Rio Grande do Sul e está presente em 17 municípios.



Complexo Hospitalar Unimed Serra Gaúcha – Caxias do Sul.

Crenças, propósito, princípios, valores e compromisso

[GRI 2-23]

Crenças

É no que acreditamos, o que une as pessoas e a nossa inspiração.

A vida é o bem maior do ser humano.

A vida boa deve ser possível para todos.

Saúde é condição essencial para uma vida boa.

A vida só acontece na cooperação, na natureza e em sociedade.

Propósito

É o que nos move. Aquilo que buscamos alcançar com as nossas crenças.

Promover saúde e qualidade de vida em nossas cidades por meio do cooperativismo médico e do conhecimento em saúde para que o maior número de pessoas possível possa viver mais e melhor.

Princípios

São os padrões de conduta que garantem o bom desempenho da nossa organização.

Atratividade para médicos

Pessoas

Sustentabilidade

Conhecimento

Visão sistêmica

Inovação

Agilidade

Princípios Cooperativistas

Valores

É como nos comportamos interna e externamente.

Integridade

Respeito

Solidariedade

Espírito Cooperativista

Compromisso

A excelência em gestão da saúde, por meio de qualidade, inovação, resultados e práticas sustentáveis, nos manterá como referência no sistema de saúde do Brasil até 2024.

Diretrizes estratégicas 2022-2024.

Ética e integridade

[GRI 2-15]

Código de Conduta

A Unimed Serra Gaúcha implantou seu Código de Conduta em 2006, adotando a mesma publicação da Unimed do Brasil, com versão atualizada no ano de 2021. Ele norteia as relações da cooperativa com seus diferentes públicos.

Comitê de Conduta

Pautado pelo Regimento Interno da cooperativa, o Comitê de Conduta desempenha um papel fundamental no monitoramento do cumprimento do Código de Conduta, na promoção de ações de conscientização e na gestão das questões relacionadas à conduta, fortalecendo a confiança de todos os envolvidos na organização.

Compliance

O setor de Compliance tem como principal missão promover um ambiente íntegro e transparente, garantindo que todas as operações respeitem a lei e as normas da cooperativa. Esse trabalho é fundamental para assegurar que os princípios e valores da cooperativa sejam mantidos em todas as interações e negócios realizados.

Principais atribuições do setor de Compliance

Due Diligence/Background Check

É crucial conhecer bem as empresas com as quais a Unimed estabelece relações comerciais. Durante o segundo semestre de 2024, foram realizadas 310 análises de empresas, com a avaliação de aproximadamente 6.200 fontes, garantindo que os parceiros da cooperativa compartilhem os mesmos valores e princípios.

Treinamentos *[GRI 2-17, GRI 2-26]*

O processo de disseminação das diretrizes do Sistema de Gestão de Integridade é essencial para o fortalecimento da cultura de conformidade. Em 2024, 449 colaboradores e 30 líderes, incluindo conselheiros de Administração e fiscais, diretores e superintendentes, passaram por treinamentos focados na temática de integridade.

Canal de Conduta e Ética *[GRI 2-16, GRI 2-25, GRI 2-26]*

Caso o Código de Conduta, as leis ou os valores da cooperativa não estejam sendo observados, a Unimed Serra Gaúcha oferece um canal de comunicação para relatos de qualquer natureza, aberto a todos os públicos: cooperados, funcionários, prestadores, fornecedores, clientes e comunidade em geral. O acesso está disponível via telefone ou no site da cooperativa 24 horas por dia, sete dias na semana, por plataforma externa que mantém sigilo total das informações, possibilitando contato anônimo e personalizado. Todas as manifestações são acolhidas pelo Comitê de Conduta, com reporte direto à direção da cooperativa, após a devida investigação. No ingresso de novos colaboradores, é realizada capacitação sobre o Programa de Integridade, momento em que recebem o código impresso, além de treinamento on-line obrigatório, disponível na intranet.

+ Clique aqui
e acesse o Canal de Conduta e Ética da Unimed Serra Gaúcha!

Os 10 pilares *do Programa de Integridade*

1
Compromisso da Alta Direção

2
Código de Conduta

3
Canal de Conduta

4
Gestão de Riscos

5
Políticas e Procedimentos

6
Treinamento e Comunicação

7
Controles Internos

8
Monitoramento

9
Auditoria

10
Due Diligence de Terceiros

Nossos ***planos de saúde assistenciais***

[GRI 2-6]

Planos de saúde Uniflex Mais – Individual/Familiar

Plano com atendimento regional, em uma rede de serviços referenciados, nas cidades da área de atuação da Unimed Serra Gaúcha.

Planos de saúde Uniflex Mais – Empresarial

Plano com atendimento regional, em uma rede de serviços referenciados, nas cidades da área de atuação da Unimed Serra Gaúcha.

Planos de saúde Unipart Mais – Individual/Familiar

Plano com atendimento regional, com preços acessíveis e atendimento na mais qualificada rede de serviços.

Planos de saúde Unipart – Empresarial

Plano com atendimento regional, com preços acessíveis e atendimento na mais qualificada rede de serviços.

Planos de saúde Unipart – Coletivo por Adesão

Plano com atendimento regional, com preços acessíveis e atendimento na mais qualificada rede de serviços.

Unifácil – Empresarial

Plano com abrangência regional e facilidades exclusivas. Reúne uma rede de serviços específica.

Unifácil – Individual/Familiar

Plano com abrangência regional e facilidades exclusivas. Reúne uma rede de serviços específica.

Nossos produtos ***complementares***

[GRI 2-6]

A Unimed Serra Gaúcha comercializa também os seguintes produtos, além dos planos de saúde:

**Produtos da Unimed Seguros e Unimed Odonto. A Unimed Serra Gaúcha intermedia a venda.*

Seguro Família*

composto pelo seguro proteção familiar (desemprego) e seguro funeral

SOS Unimed

(planos individuais/familiares e coletivos empresariais)

Área Protegida

Proteção ao Trabalho

Gestão do Acidente do Trabalho

Proteção ao Trabalho

Gestão de Saúde Ocupacional

Unimed Odonto*

Mercado

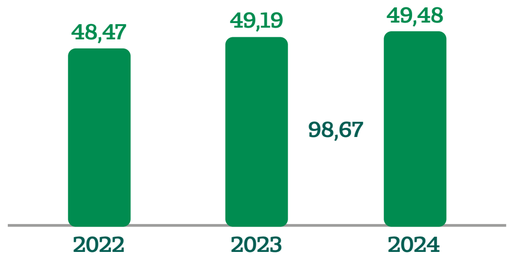
[GRI 2-6]

Evolução do **número de clientes**

Clientes (posição em dezembro de cada ano)	*2021*	*2022*	*Var. % 2022 x 2021*	*2023*	*Var. % 2022 x 2023*	*2024*	*Var. % 2023 x 2024*
Clientes assistenciais (planos de saúde individuais e coletivos)	222.326	228.633	2,8%	236.230	3,32%	243.426	3,05%
Produtos complementares (SOS, Acidente de Trabalho, Saúde Ocupacional)	155.603	194.753	25,2%	207.239	6,41%	224.675	8,41%
Total de clientes em todos os produtos	377.929	423.386	12%	443.469	4,74%	468.101	5,5%

Evolução de **vendas – novos contratos**

(R$ milhões)



Market Share – **dentro da área de ação**

2022	2023	2024
55%	56%	58%

Principais premiações e reconhecimentos

Unimed Serra Gaúcha conquista certificado SomosCoop – **Excelência em Gestão RS, concedido pelo Sistema Ocergs**

Manutenção do nível de excelência na acreditação da ONA – **Organização Nacional de Acreditação**

Complexo Hospitalar Unimed Serra Gaúcha **é premiado pela ONA por 17 anos de acreditação contínua**

Ouvidoria é recertificada em nível de excelência no Programa Ouvidoria de Excelência do Sistema Unimed **e recebe prêmio no 4º Encontro da Marca, Mercado e Experiência do Cliente**

Top of Mind: **pela 32ª vez, Unimed é o plano de saúde mais lembrado pelos brasileiros**

IDSS 2024: **Unimed atinge pelo 6º ano consecutivo nota máxima em avaliação da Agência Nacional de Saúde (ano-base 2023)**

Certificação por Distinção do Serviço de Hemodinâmica: **manutenção da certificação em nível diamante ciclo 2023–2025**

Revalidação do certificado de acreditação PALC – **Programa de Acreditação de Laboratórios Clínicos**

Acreditação Internacional Qmentum: **manutenção da certificação em nível diamante ciclo 2022–2025**

Acreditação Operadora Plano de Saúde – **RN 507: mantido nível ouro**

Principais ***mudanças em 2024***

Unimed Nordeste-RS agora é Unimed Serra Gaúcha

Entre vales e vinhedos, nos momentos de celebração da nossa cultura ou no desenvolvimento da indústria, comércio e serviços, a Unimed está sempre presente para contribuir e aprimorar a saúde e a qualidade de vida da região. Em setembro de 2024, a cooperativa médica deu mais um passo na história, com o objetivo de se aproximar ainda mais das pessoas e fortalecer os laços com as comunidades onde está inserida. **A então Unimed Nordeste-RS passou a se chamar Unimed Serra Gaúcha**. A decisão de adotar o novo nome está alinhada à estratégia de fortalecer o vínculo com os 17 municípios que compõem a área de abrangência da cooperativa.

Lançado primeiro Centro de Cirurgia Robótica da região

Um passo inédito na inovação em saúde para toda a Serra Gaúcha, o robô Da Vinci X chegou ao Complexo Hospitalar Unimed, em Caxias do Sul, em fevereiro. A vinda do primeiro equipamento de cirurgia robótica da região marcou a **abertura do Centro de Cirurgia Robótica Unimed**, que passou a disponibilizar aos cirurgiões acesso à inovação tecnológica e à comunidade toda a precisão e a segurança de um dos robôs cirúrgicos mais modernos do mundo.

Command Center para aprimorar a experiência do cliente e a gestão do Complexo Hospitalar Unimed

Em abril, o Complexo Hospitalar Unimed começou a operar com o **Command Center, uma central de monitoramento digital de todos os processos dentro da instituição**. Com o uso de tecnologia direcionada à área da saúde, o serviço realiza o controle da qualidade do atendimento prestado, aprimorando a experiência do cliente e otimizando a gestão operacional. O espaço é composto por uma infraestrutura de última geração, incluindo a tecnologia de videowall, com monitores de alta definição, acesso local e remoto e navegação em tempo real. A coleta de dados estruturados, apurados instantaneamente, permite aos gestores tomarem decisões mais ágeis e acertadas.

Unimed Serra Gaúcha abre centro de atendimento especializado em Transtorno do Espectro Autista

Em junho, a cooperativa inaugurou em Caxias do Sul a **Casa Semente, a primeira unidade da cooperativa dedicada exclusivamente ao acolhimento de pacientes com Transtorno do Espectro Autista (TEA) e seus familiares**. Com 500m^2, divididos em dois andares e área externa, o espaço está localizado na Rua Ambrósio Bonalume, 111 – bairro Cinquentenário. A Casa Semente desenvolve plano terapêutico individual, próprio para crianças com TEA. O protocolo de avaliação indica as terapias adequadas para cada caso, priorizando a evolução, reconhecendo a individualidade e priorizando a experiência e bem-estar do paciente. O espaço ainda disponibiliza orientação e formação voltadas aos pais e familiares.

Saúde e segurança ***do cliente***

[GRI 3-3, GRI 416-1]

A Unimed Serra Gaúcha mantém, em sua área de abrangência, o setor de Medicina Preventiva, voltado para a promoção da saúde e a prevenção de doenças entre seus beneficiários, sejam de planos individuais/familiares ou empresariais.

O setor disponibiliza programas de educação em saúde para todas as idades, além de acompanhamento especializado para beneficiários portadores de hipertensão arterial, diabetes, obesidade e outras comorbidades relevantes. A participação é gratuita, sendo necessário apenas ser beneficiário do plano de saúde.

Ações específicas da Medicina Preventiva:

• Programa Empresa Saudável: voltado para o atendimento e acompanhamento de empresas conveniadas.

• Atendimento domiciliar: acompanhamento de beneficiários hipertensos, diabéticos e cardiopatas que não possuem condições de saúde para comparecer presencialmente.

• Telemonitoramento: monitoramento contínuo da saúde dos beneficiários, realizado pelas enfermeiras da equipe especializada.

Formada por profissionais altamente qualificados, preparados para oferecer orientação e acompanhamento integral à saúde dos beneficiários, a Medicina Preventiva da Unimed Serra Gaúcha consolida-se como uma importante aliada na promoção da saúde, oferecendo suporte contínuo e personalizado, com foco na prevenção de doenças e na melhoria da qualidade de vida dos clientes.

Os planos de saúde da Unimed seguem rigorosamente todas as normas estabelecidas pela ANS – Agência Nacional de Saúde Suplementar. Para que um plano seja registrado e comercializado, ele passa por um processo criterioso de análise e aprovação. Após a concessão do registro, os planos são constantemente atualizados, em especial quanto ao Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde da ANS, que define as coberturas obrigatórias oferecidas pelas operadoras.

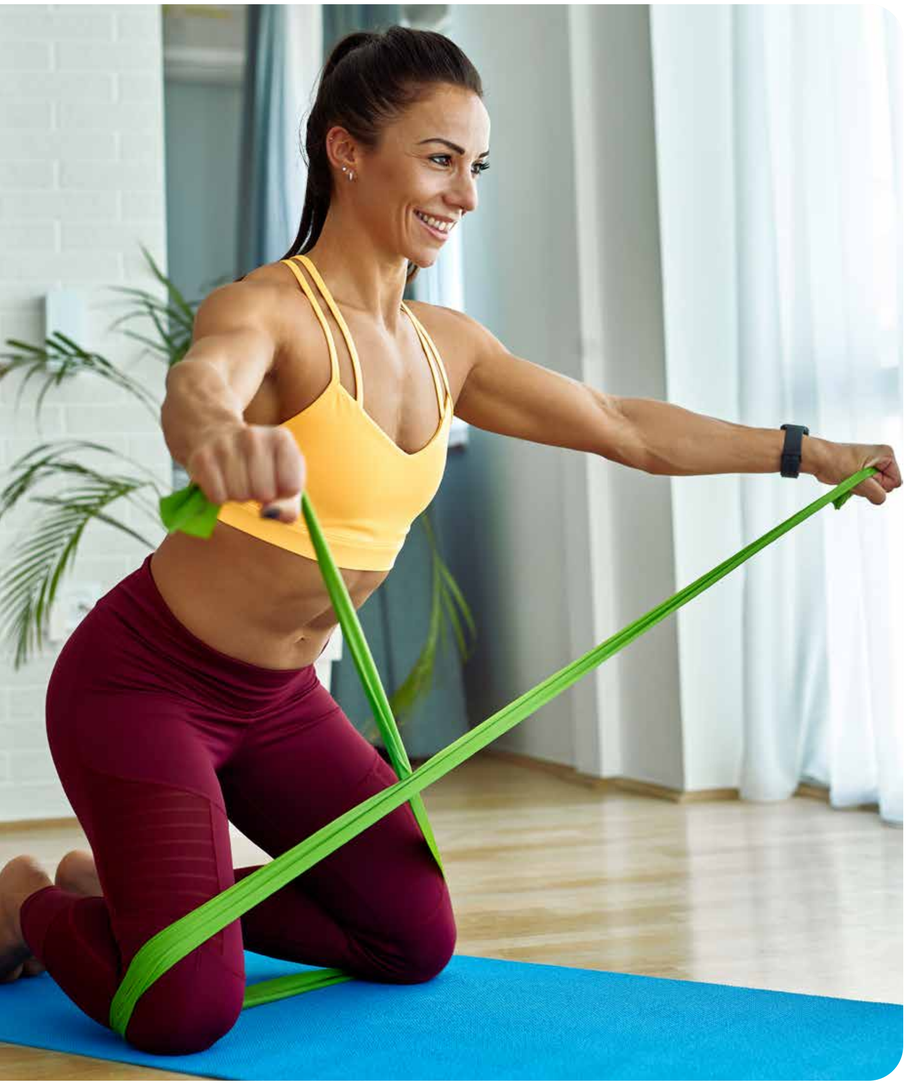
A cada atualização normativa, a Unimed avalia a inclusão de novos procedimentos e coberturas; a disponibilidade de prestadores credenciados aptos ao atendimento; os fluxos de autorização e atendimento, de forma a garantir total conformidade com as diretrizes da ANS. Dessa forma, assegura-se que os beneficiários tenham acesso a serviços de saúde com segurança, transparência e qualidade.

A cooperativa sempre busca cumprir na íntegra a legislação, as normas e as resoluções aplicáveis aos planos de assistência à saúde. Os processos judiciais e as demandas administrativas são discutidos junto ao Poder Judiciário e ao órgão regulador. A Unimed Serra Gaúcha defende os seus interesses e demonstra o cumprimento das leis, normas e resoluções às quais está submetida.

Reclamações registradas na ANS em 2024: 268.
Reclamações junto ao PROCON: 53.
Processos judiciais: 312.

Nenhuma multa foi paga pela cooperativa em 2024, pois, no período de fechamento deste relatório, encontravam-se pendentes de recurso junto à ANS.

*Dados referentes às demandas judiciais são retirados da plataforma SA (Unimed Serra Gaúcha). Dados referentes às NIPs são retirados do portal da ANS e da planilha de acompanhamento interna do setor de Assessoria Jurídica. Demandas de "Reclame Aqui" são de responsabilidade do SAC.



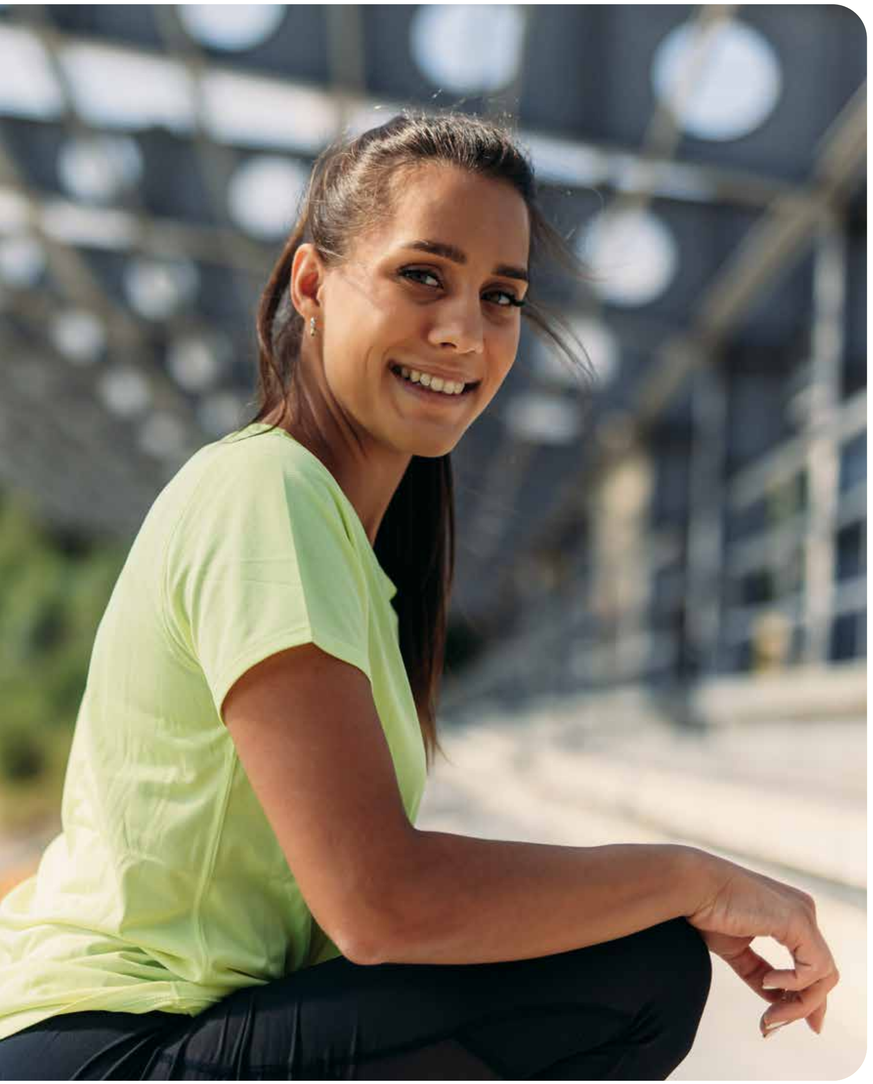
Programas da Medicina Preventiva

Estes foram os programas desenvolvidos pela Medicina Preventiva durante o ano de 2024:

- Programa Empresa Saudável
- Telemonitoramento de Enfermagem
- Monitoramento Domiciliar
- Eventos de Promoção à Saúde
- Central de Vacinas
- Campanha de vacinação contra a gripe
- Grupos de Gestantes
- Programa de Atenção Integral à Saúde
- Pré e pós-atendimentos para a realização de cirurgia cardíaca
- Oficina dos Avós
- Oficina do Banho do Bebê
- Oficina de Introdução Alimentar
- SOS Puérpera (auxílio para as mães na amamentação)
- Núcleo Interdisciplinar de Tratamento da Obesidade (NITO)

Grupo de Caminhada do NITO.

Promovemos cerca de 60 ações de saúde em parceria com empresas clientes, impactando diretamente mais de 50 organizações e 5,4 mil beneficiários. Atividades de conscientização, blitze com entrega de materiais, aferições de saúde, palestras, rodas de conversa, banca de frutas e patrocínios a eventos foram algumas das propostas.



Vacinas aplicadas

Foram aplicadas 8.550 doses de vacinas contra a gripe em todas as cidades de nossa região de abrangência. O serviço conta com diferenciais como estrutura adequada para aplicação de vacinas, equipe capacitada e exclusivamente dedicada à Central de Vacinas, ambiente acolhedor e suporte técnico de médico especialista.

Número de clientes atendidos

A Medicina Preventiva encerrou 2024 oferecendo atendimentos a 40.658 beneficiários ativos. O serviço recebe pacientes encaminhados por todas as áreas da Unimed, incluindo consultórios de médicos cooperados.

- Telemonitoramento de Enfermagem: 3.235 beneficiários em monitoramento.
- Programa Empresa Saudável: 10.182 beneficiários em monitoramento.
- Atenção Integral à Saúde: 5.676 beneficiários incluídos.

E demais programas e atividades desenvolvidos pela Medicina Preventiva.

Indicadores clínicos

De acordo com os indicadores relacionados a seguir, identifica-se que os resultados em saúde para os beneficiários que são monitorados pela Medicina Preventiva apresentam resultados expressivos, promovendo qualidade de vida para aqueles que participam e engajam-se nas atividades propostas pela equipe técnica.

- 80,03% dos beneficiários monitorados com a pressão arterial controlada.
- 93,02% dos beneficiários monitorados com a glicemia pós-prandial controlada.

Atenção Primária à Saúde

Na Unimed Serra Gaúcha, o conceito de Atenção Primária à Saúde é chamado de Atenção Integral à Saúde (AIS), que foca no cuidado completo e contínuo do cliente, considerando sua saúde de forma integrada e personalizada. O atendimento é baseado em um vínculo com um médico de família e uma equipe multiprofissional, garantindo coordenação e fácil acesso.

Inicialmente pensado como um produto, o AIS tornou-se um programa estruturado conforme boas práticas em Atenção Primária. Oferecido a empresas clientes, permite que funcionários e dependentes tenham atendimento com médico de família. O programa começou a ser oferecido em 13 de agosto de 2019.

Ouvidoria

[GRI 2-29]

A Ouvidoria é uma unidade estratégica de segunda instância, responsável por ouvir e acolher o cliente por meio de suas manifestações, mediar eventuais conflitos, observar as determinações legais e contribuir para o aperfeiçoamento e aprimoramento dos processos de trabalho. A atribuição da Ouvidoria é recepcionar, como segundo nível de atendimento, as seguintes manifestações: consultas, reclamações, sugestões e elogios. Desde 2015, é integrante do Comitê Nacional de Ouvidores do Sistema Unimed, a convite da Unimed do Brasil. Esse comitê é voltado para integração, compartilhamento de informações e melhores práticas de atendimento ao cliente, visando à padronização e à uniformização de processos no Sistema Unimed.

Em 2024, a Ouvidoria da Unimed Serra Gaúcha foi recertificada em nível de excelência no Programa Ouvidoria de Excelência do Sistema Unimed.

Núcleo de Segurança do Paciente

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

O Núcleo de Segurança do Paciente tem o objetivo de promover e fomentar a Política de Segurança do Paciente da cooperativa. No ano de 2024, foram realizadas 1.210 notificações de incidentes, o que representa um aumento de 19,7% comparado ao número de incidentes registrados no ano de 2023. Ainda em 2024, realizou-se a Pesquisa de Cultura de Segurança, que apontou pontos prioritários de atenção. Esses pontos geraram ações de melhoria relacionadas a transferências e transições, resposta não punitiva a erros e feedback e comunicação sobre erros, melhorias estas trabalhadas pelo Núcleo. Dentre as melhorias, destacam-se auditorias internas, análise de resultados, revisão dos protocolos de segurança e de atendimento, treinamentos relacionados às metas de segurança e plano de desenvolvimento de lideranças.

Privacidade do cliente

[GRI 3-3, GRI 418-1]

Desde 2019, a Unimed Serra Gaúcha realiza os trabalhos para suportar a adequação à Lei 13.709 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). A primeira fase promoveu palestras de sensibilização para cooperados, funcionários, integrantes dos conselhos e rede prestadora de saúde, mapeando os fluxos de dados pessoais em toda a operação da cooperativa. O resultado dessa primeira fase foi o Diagnóstico com Mapa de Riscos e Planos de Ação, que deu origem ao Programa de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais (2020-2024). O programa possibilita que a cooperativa esteja em conformidade com a LGPD nos âmbitos jurídicos, técnico-administrativos, segurança da informação e educacionais, tendo as seguintes frentes de trabalho:

- **Comitê de Privacidade e Segurança da Informação**
- **Encarregado de Dados Pessoais (DPO)**
- **Guardiões da Privacidade**
- **Grupos de trabalhos específicos**

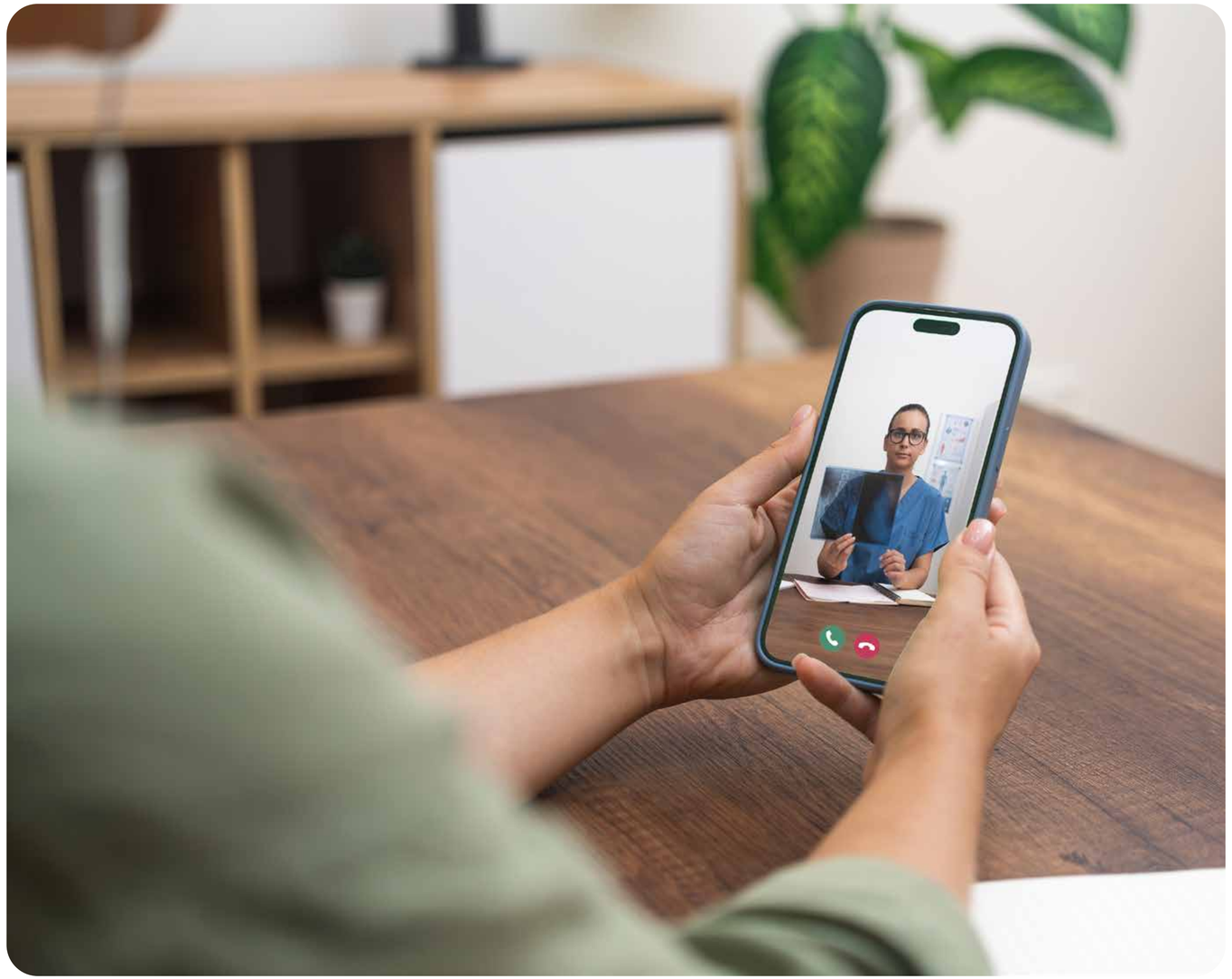
As principais entregas relacionadas a privacidade e segurança da informação incluem: criação de políticas corporativas; adequação de contratos de funcionários, clientes e terceiros; publicação do Portal da Privacidade e do Canal de Notificação de Incidentes de Violação; conscientização e capacitação contínua para o público interno e terceiros; avaliação de maturidade da Unimed Serra Gaúcha, da rede prestadora de saúde e dos fornecedores de tecnologia; gestão de riscos e gestão de indicadores. Tais esforços proporcionaram a consolidação e difusão de boas práticas, tanto internamente quanto com prestadores de saúde, fornecedores e clientes.

Além disso, nos dois últimos anos, o Programa de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais teve avanços significativos na área de segurança da informação e cibernética, com destaque para:

- Restruturação da infraestrutura tecnológica de servidores para armazenamento de dados.

- Implementação e atualização de tecnologias de última geração para atender a complexidade da operação, como: antivírus, firewall de aplicações/API; banco de dados e criptografia de dados em repouso, em trânsito e dados sensíveis; armazenamento de logs de acessos e tratamento a dados pessoais; gestão de vulnerabilidades em equipamentos médicos-hospitalares; melhorias de segurança em sistemas e integrações utilizados pela Unimed Serra Gaúcha; avanço no uso de certificado digital e assinaturas eletrônicas para uso e armazenamento de dados e documentos visando o *paperless*.

Em 2024, a cooperativa não registrou nenhum incidente de violação de privacidade, nem de segurança da informação.



Pessoas

Cooperados

[GRI 2-7]

A Unimed Serra Gaúcha é uma cooperativa composta por mais de 1,2 mil médicos, especializados nas mais variadas áreas do conhecimento. Diferentemente de outras empresas do ramo, na Unimed, os médicos não são credenciados à operadora de planos de saúde, e sim são cooperados, ou seja, são espécies de sócios da organização. A admissão no grupo é realizada via concurso.

Na cooperativa, o mais alto grau de governança é representado pelas Assembleias Gerais (Ordinária ou Extraordinária, identificadas com as siglas AGO e AGE, respectivamente), para as quais todos os médicos cooperados, sócios da Unimed Serra Gaúcha, são convidados a participar, discutir e deliberar assuntos e/ou decisões de ordem administrativa, financeira e de mercado. Em 2024, foram realizadas as seguintes assembleias:

Assembleia Geral Ordinária de 27 de março de 2024 – presença de 175 cooperados.

Assembleia Geral Extraordinária de 21 de fevereiro de 2024 – alteração meramente formal do Estatuto Social, com introdução dos códigos da Classificação Nacional das Atividades Econômicas (CNAE) no Estatuto Social – presença de 23 cooperados.

Assembleia Geral Extraordinária de 9 de maio de 2024 – reajuste e revisão do Serviço Assistencial de Saúde Coletivo Master Médico; deliberação da proposta da Diretoria Executiva para a cobrança de valores referente a processo de seleção e formação de novos cooperados – presença de 147 cooperados.

Assembleia Geral Extraordinária de 10 de setembro de 2024 – apresentação do relatório de gestão; deliberação sobre a possibilidade de admissão de sociedade unipessoal (pessoa jurídica) no quadro social da cooperativa; deliberação sobre reforma do Estatuto Social em diversos outros dispositivos, conforme proposta do Conselho de Administração; consolidação do Estatuto Social com todas as alterações propostas pelo Conselho de Administração; deliberação acerca da política de investimentos – presença de 187 cooperados.

Além das assembleias, o ano de 2024 foi marcado por diversas iniciativas de qualificação e integração entre os cooperados:

32 capacitações

18 palestras

17 eventos

4 ações de relacionamento

1.270 cooperados

Pesquisa **de satisfação**

[GRI 2-29]

A cooperativa realiza bianualmente uma pesquisa de satisfação com os médicos cooperados. Os temas são divididos nos seguintes blocos: filosofia cooperativista; qualidade geral da Unimed Serra Gaúcha; qualidade dos prestadores da Unimed Serra Gaúcha; relacionamento com o cooperado; governança; atendimento ao cooperado; comunicação com o cooperado e benefícios dos cooperados.

2024: 92,11%

2021: 97,96%

2017: 77,6%

Prestadores de saúde

[GRI 2-29]

Desde o ano de 2007, o Programa Conceituação de Prestadores classifica os prestadores da rede credenciada da Unimed Serra Gaúcha. O prestador ingressa no programa com 100 pontos e cabe a ele manter a sua pontuação. Atualmente, os mesmos são classificados como “diamante”, “ouro”, “prata” e “bronze”. A cooperativa tem como objetivo manter o maior número de prestadores classificados como “diamante” e “ouro”. Os critérios que estão sendo avaliados atualmente são as reclamações recebidas dos beneficiários e outros setores, pesquisa de satisfação realizada com os beneficiários, participação nos treinamentos oferecidos gratuitamente, participação em programas de qualidade, atualização do alvará de saúde e as visitas técnicas. Além dos itens informados anteriormente, os hospitais credenciados são avaliados por meio dos itens de comissão de prontuário e atas, indicadores assistenciais, prontuário eletrônico e protocolos e diretrizes clínicas.

10 hospitais

39 centros de diagnóstico por imagem

37 laboratórios

2 bancos de sangue

141 clínicas, das quais:

59 são da área de Medicina Preventiva

51 são de fisioterapia

18 são buco-faciais

6 são de anestesiologia

Fornecedores

[GRI 2-8, GRI 2-23, GRI 204-1]

2.325 fornecedores ativos

1.069 dentro da área de abrangência

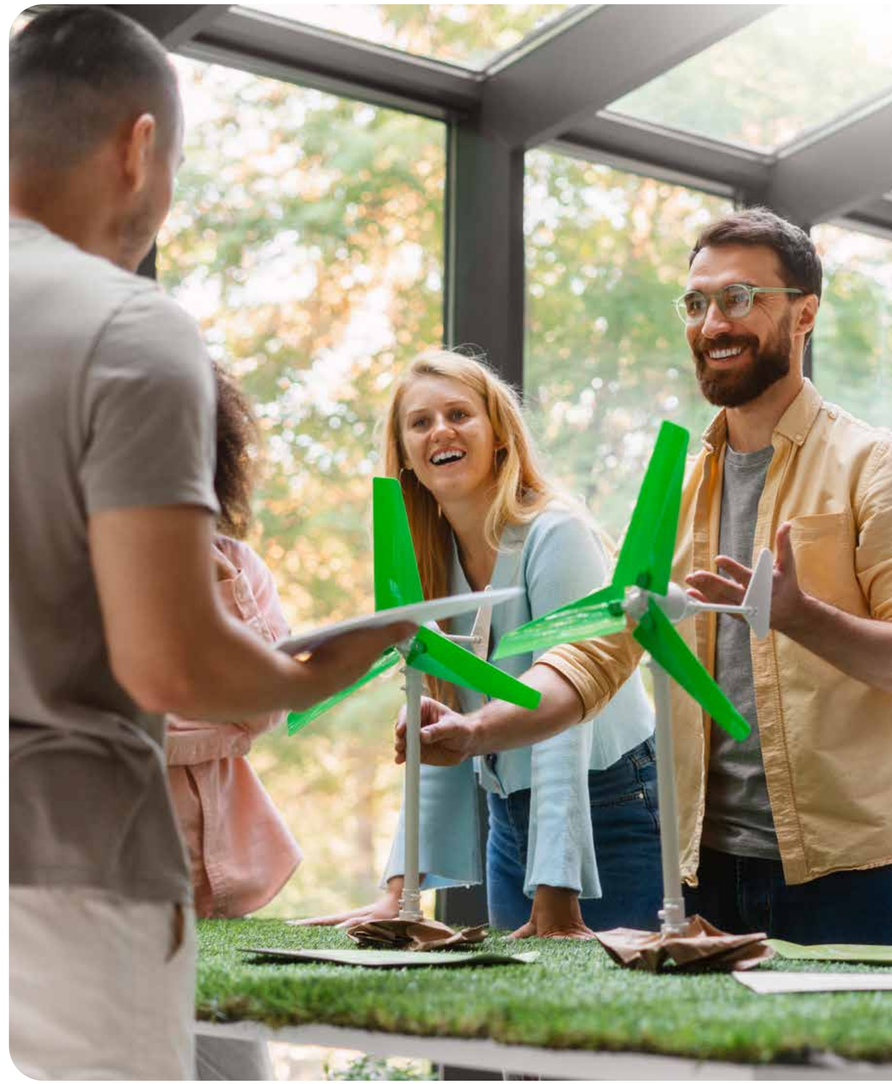
1.256 fora da área de abrangência

Gestão de Fornecedores e sustentabilidade nas aquisições

Na Unimed Serra Gaúcha, a seleção de fornecedores é conduzida com foco na qualidade, segurança e sustentabilidade dos serviços prestados, alinhando-se às diretrizes de sustentabilidade e gestão de processos. A cooperativa busca fornecedores com sede na área de ação e que estejam alinhados aos valores institucionais, promovendo o desenvolvimento local e a responsabilidade social.

Nossa Política de Suprimentos estabelece critérios para contratação, qualificação e avaliação de fornecedores, como documentação atualizada, conformidade regulatória e desempenho técnico-comercial. Em 2024, a Unimed Serra Gaúcha contou com um total de 2.325 fornecedores cadastrados, dos quais 1.546 (66,49%) estão sediados no estado do Rio Grande do Sul. Destes, 1.069 fornecedores (45,98%) estão localizados na nossa área de ação, que totaliza 17 municípios, reforçando o compromisso da cooperativa com o desenvolvimento regional e a valorização de parcerias locais.

As aquisições da empresa acontecem via área de Suprimentos e seguem fluxos definidos, garantindo rastreabilidade, transparência e eficiência nos processos. A gestão da cadeia de suprimentos é revisada anualmente, com mapeamento de riscos e identificação de oportunidades de melhoria, reforçando o compromisso da Unimed Serra Gaúcha com a excelência e a sustentabilidade.



Funcionários

[GRI 2-7, GRI 2-29]

A área de Gestão de Pessoas da Unimed Serra Gaúcha buscou, ao longo de 2024, promover o reconhecimento, o engajamento e o desenvolvimento contínuo dos funcionários, alinhando práticas de valorização e cuidado com exigências legais e de mercado. Assim, foram conduzidas ações estruturadas voltadas à celebração de marcos importantes, como aniversários e jubilados; ao fortalecimento da cultura organizacional por meio da revitalização do programa Jeito de Cuidar; ao desenvolvimento técnico e comportamental das equipes, com destaque para o Plano de Desenvolvimento de Líderes (PDL); além da adequação à legislação vigente com a implementação do piso da enfermagem. Essas iniciativas reforçam o compromisso da cooperativa em garantir condições de trabalho justas, ambiente organizacional saudável e preparação das pessoas para os desafios presentes e futuros.

O quadro funcional

Em 31 de dezembro de 2024, a Unimed Serra Gaúcha estava com

2.881 funcionários no total.

A seguir, o total de empregados por tipo de emprego, contrato de trabalho e região.

Número total de empregados, discriminados por contrato de trabalho e gênero, sendo 100% mensalistas

TIPO DE CONTRATO	TOTAL			GÊNERO					
				FEMININO			MASCULINO		
ANO	2022	2023	**2024**	2022	2023	**2024**	2022	2023	**2024**
Efetivo	2.699	2.617	**2.798**	2.351	2.281	**2.472**	348	336	**326**
Jovem Aprendiz	71	67	**67**	49	44	**38**	22	23	**29**
Estagiáros (Terc.)	15	8	**11**	13	5	**10**	2	3	**1**
Pessoa Jurídica (Terc.)	0	0	**5**	0	0	**2**	0	0	**3**
TOTAL	2.785	2.692	**2.881**	2.413	2.330	**2.522**	372	362	**359**

Número total de empregados próprios, discriminados por tipo de emprego e gênero

TIPO DE EMPREGO	TOTAL			GÊNERO					
				FEMININO			MASCULINO		
ANO	2022	2023	**2024**	2022	2023	**2024**	2022	2023	**2024**
Efetivo	2.699	2.617	**2.798**	2.351	2.281	**2.472**	348	336	**326**
Jovem Aprendiz	71	67	**67**	49	44	**38**	22	23	**29**
TOTAL	2.770	2.684	**2.865**	2.400	2.325	**2.510**	370	359	**355**

Força de trabalho total, discriminada por trabalhadores próprios e terceirizados e por gênero

TOTAL				GÊNERO					
				FEMININO			MASCULINO		
ANO	2022	2023	**2024**	2022	2023	**2024**	2022	2023	**2024**
Próprios*	2.770	2.617	**2.865**	2.400	2.281	**2.510**	370	336	**355**
Terceirizados**	15	8	**16**	13	5	**12**	2	3	**4**
TOTAL	2.785	2.625	**2.881**	2.413	2.286	**2.522**	372	339	**359**

*Efetivos e jovens aprendizes
**Estagiários e Pessoa Jurídica

Força de trabalho total, discriminada por região e gênero

TRABALHADORES NA REGIÃO				GÊNERO					
				FEMININO			MASCULINO		
TOTAL									
ANO	2022	2023	**2024**	2022	2023	**2024**	2022	2023	**2024**
Caxias do Sul	2.496	2.420	**2.664**	2.157	2.091	**2.314**	339	329	**350**
Farroupilha	133	127	**136**	128	124	**130**	5	3	**6**
Bento Gonçalves	51	50	**57**	47	46	**54**	4	4	**3**
Antônio Prado	9	7	**7**	9	7	**7**	0	0	**0**
Carlos Barbosa	2	2	**3**	2	2	**3**	0	0	**0**
Flores da Cunha	3	4	**4**	3	4	**4**	0	0	**0**
Garibaldi	2	4	**6**	2	4	**6**	0	0	**0**
São Marcos	2	2	**3**	2	2	**3**	0	0	**0**
Nova Petrópolis	1	1	**1**	1	1	**1**	0	0	**0**
TOTAL	2.699	2.617	**2.881**	2.351	2.281	**2.522**	348	336	**359**

Funcionários cobertos por acordo de negociação coletiva

O percentual relativo ao total de empregados da Unimed Serra Gaúcha cobertos por acordos de negociação coletiva é de **97,12%** (efetivos).

Gestão de ***cargos e salários***

[GRI 2-23, GRI 2-24]

Na Unimed Serra Gaúcha, os reajustes salariais podem ser:

Coletivos

São reajustes que atingem indistintamente os valores dos salários de todos os funcionários: convenções / acordos / dissídios coletivos. Os salários são reajustados de acordo com as negociações em cláusulas específicas.

Individuais

Os salários são administrados por faixas posicionadas nas tabelas salariais. Preferencialmente os funcionários são contratados nas faixas salarias iniciais da tabela correspondente ao cargo. O reconhecimento dos profissionais pode ocorrer de forma vertical ou horizontal. Os reajustes ocorrem quando há promoção para cargo de maior valor salarial, por solicitação do gestor ou por enquadramento do cargo a valores de mercado. As alterações salariais devem ser solicitadas via sistema e seguem o fluxo de aprovações da cooperativa.

Promoção – progressão vertical

A promoção é concedida quando da existência de vaga, devendo ser aprovada pela coordenação, gerência, superintendência e diretoria.

Mérito – progressão horizontal

A movimentação por mérito é concedida quando da existência de orçamento, sendo solicitada pelo gestor e justificado o motivo para a promoção. Cada funcionário pode evoluir até um estepe uma vez ao ano (5%). A avaliação da movimentação salarial deve ser efetuada pelo coordenador e aprovada pelo superintendente/gerente da área.

Ranking dos cargos

O ranqueamento dos cargos é feito com base nas informações de mercado (pesquisa salarial) e na importância dos mesmos para a cooperativa, segundo avaliação do Gestão de Pessoas, superintendências e gerência. O ranqueamento pode ser alterado conforme indicações do mercado ou por determinação da cooperativa, cabendo ao Gestão de Pessoas promover a discussão dos casos, por meio de comitê formado pelo Gestão de Pessoas, superintendências e gerência e, após consenso, realizar a alteração.

Tabelas salariais

A tabela salarial da cooperativa é composta de seis estepes salariais, de acordo com o ranqueamento dos cargos. O crescimento é de 5% em todos os níveis. A tabela é utilizada como uma referência para a gestão da remuneração (considera-se a tabela como referência, pois não há vínculo automático do salário do funcionário frente à tabela salarial).

A Gestão da Performance busca realizar um alinhamento de expectativas, bem como saber como o funcionário está em relação as suas entregas e apoiá-lo na construção de sua carreira na Unimed Serra Gaúcha. A cooperativa utiliza uma plataforma (Fluid State) de gestão da performance e carreira para apoiar os gestores nos monitoramentos e conversas, aproximando assim os gestores das equipes. O funcionário também é estimulado a ser o protagonista da sua carreira, possuindo acesso ao sistema e fomentando seus objetivos e performance. O processo de monitoramento do gestor com suas equipes é contínuo e se dá sempre que houver a necessidade de orientações sobre o que fazer e como aprimorar suas entregas. Além disso, também se elabora o plano de ação individual com base nesses resultados.

[GRI 202-1, GRI 3-3]

O menor salário na cooperativa é o do jovem aprendiz, cuja carga horária é de 150 horas mensais: R$ 706,00. Este valor está 50% abaixo do salário mínimo. Os jovens aprendizes correspondem a 2,36% do quadro funcional total, sendo 38 do gênero feminino e 29 do gênero masculino.

[GRI 202-2, GRI 3-3]

Dos sete executivos da Alta Liderança, três (42,86%) são da região, sendo um (14,29%) do gênero feminino e dois (28,57%) do masculino.

Consideramos "da região" quem reside e atua na área de abrangência da cooperativa.

Saúde e segurança ***no trabalho***

[GRI 3-3]

Acordos formais com sindicatos sobre saúde e segurança

[GRI 403-7]

A Unimed Serra Gaúcha mantém Acordo Coletivo de Trabalho que contempla tópicos específicos relacionados à saúde e segurança da força de trabalho. Todos os pontos previstos nesse instrumento são integralmente cumpridos pela cooperativa, assegurando o alinhamento às normas legais vigentes e às boas práticas de gestão em saúde e segurança ocupacional.

Esses acordos reforçam o compromisso institucional de preservar a integridade física e mental dos colaboradores, promovendo ambientes laborais seguros, com prevenção de riscos e acompanhamento contínuo das condições de trabalho.

Colaboradores cobertos por sistemas de gestão de saúde e segurança

[GRI 403-8]

Em conformidade com a legislação vigente, a Unimed Serra Gaúcha mantém Comissões Internas de Prevenção de Acidentes (CIPA) em todas as unidades que atendem ao dimensionamento previsto no Quadro I da NR-5. Para cada estabelecimento, a quantidade de membros efetivos e suplentes é definida a partir do grau de risco e do número de empregados, garantindo representatividade adequada.

O percentual de empregados representados por uma CIPA varia conforme a unidade:

- Hospital da Unimed: 1,8%
- Laboratório (Hospital da Unimed): 9,23%
- Posto de Coleta (Hospital da Unimed): 8,89%
- Centro de Onco-Hematologia: 13,33%
- Sede administrativa: 2,06%
- Farroupilha: 8%
- Bento Gonçalves: 7,70%
- Laboratório (Centro): 11,43%
- Laboratório (Lourdes): 12,50%
- Laboratório (São Pelegrino): 20%
- Policlínica: 9,52%
- Medicina Preventiva: 12,12%
- Unidade Materno-Infantil: 5,21%

Conforme determina a NR-5, as CIPAs são formadas por 50% representantes da gestão e 50% representantes dos empregados, assegurando paridade e equilíbrio na condução das ações preventivas.

Nos estabelecimentos que não se enquadram no dimensionamento da NR-5, a cooperativa mantém designados responsáveis, garantindo atendimento às exigências legais e acompanhamento das ações de prevenção.

Atuação da CIPA

[GRI 3-3]

A CIPA desempenha papel ativo no fortalecimento da cultura de saúde e segurança, atuando em conjunto com o Serviço Especializado em Segurança e Medicina do Trabalho (SESMT) e com a alta administração. Suas atividades incluem:

- Realização de reuniões ordinárias mensais e extraordinárias conforme a demanda;
- Investigações de acidentes de trabalho;
- Inspeções regulares nos ambientes laborais;
- Participação em todas as etapas de processos de ergonomia;
- Apoio à implantação e aprimoramento dos programas de saúde e segurança do trabalho;
- Sugestões de melhorias contínuas;
- Atuação como multiplicadores de ações prevencionistas junto às equipes.

Lesões registráveis

[GRI 403-9]

A Unimed Serra Gaúcha mantém monitoramento contínuo dos acidentes de trabalho, doenças ocupacionais, dias perdidos e indicadores de frequência e gravidade, assegurando a conformidade com a legislação vigente e promovendo a melhoria contínua em saúde e segurança ocupacional.

Em 2023, foram registrados 166 acidentes de trabalho, resultando em 380 dias corridos perdidos e 4 casos de doenças ocupacionais, sem ocorrência de óbitos. Já em 2024, o número de acidentes reduziu para 146, porém o total de dias perdidos aumentou para 760, com 3 casos de doenças ocupacionais e igualmente nenhum acidente fatal.

As taxas calculadas foram as seguintes:

	2023	2024
Acidentes de trabalho	166	146
Dias perdidos (corridos)	380	760
Acidentes fatais	0	0
Doenças ocupacionais	4	3
Taxa de frequência[1] (%)	10,98	18,71
Taxa de gravidade[2] (%)	172,3	192,48
Taxa de lesões (%)	3,09	2,58
Taxa de doenças ocupacionais (%)	0,11	0,03
Taxa de dias perdidos (%)	208,22	101,11
Taxa de absenteísmo (%)	2,17	2,43
Número absoluto de óbitos	0	0

1 – Taxa de Frequência de Acidente de Trabalho: FAT = (Acidente incapacidades / horas homem trabalhadas) x 200.000
2 – Taxa de Severidade de Acidente de Trabalho: SAT = (Dias perdidos por incapacidade / horas homem trabalhadas) x 200.000

O cálculo dos dias perdidos considera dias corridos. O atestado pode ser uma soma de atestados. O atestado inicia no dia do ocorrido, ou, se o acidente ocorreu após o fim da jornada, o médico pode emitir o atestado iniciando no dia do ocorrido, porém o SESMT realiza a validação apenas no dia posterior ao dia de trabalho do funcionário. A cooperativa não dispõe dos indicadores discriminados por gênero.

Sistema de identificação e comunicação de acidentes

O processo de registro e investigação de acidentes na cooperativa segue um fluxo estruturado:

1. Após um possível acidente de trabalho, o funcionário deve obrigatoriamente comunicar à chefia imediata e/ou procurar o SESMT.

2. Se o acidente ocorrer fora do horário de atendimento do SESMT, o funcionário deve procurar a chefia imediata para encaminhamento ao serviço de Pronto-Atendimento da Unimed.

3. A comunicação de um possível acidente de trabalho é obrigatória e deve ser feita de forma imediata.

4. Os formulários para registro de ocorrências relacionadas ao trabalho encontram-se expostos em display nos setores. Após o preenchimento, devem ser encaminhados ao SESMT.

5. Após o registro de um possível acidente de trabalho, o SESMT realiza o processo de investigação, aplicando metodologia própria para identificar possíveis causas imediatas, subjacentes e latentes, com o objetivo de implementar ações que mitiguem tais causas.

6. Concluída a investigação, o SESMT providencia a emissão da Comunicação de Acidente de Trabalho (CAT).

Saúde **social**

Respeito à vida e compromisso com a sociedade: ***atendimento à comunidade nas enchentes de 2024***

[GRI 413-1]

A exemplo de 2023, a cooperativa instalou uma unidade de campanha em Santa Tereza, município em sua área de abrangência mais atingindo pelas chuvas, e realizou, de 6 a 11 de maio de 2024, 70 atendimentos. Durante o período, uma equipe multidisciplinar, formada por médicos, enfermeiros, técnicos e farmacêuticos, entre outros, prestou assistência gratuita a toda a população local, dando suporte à Secretaria Municipal da Saúde. Foram ofertados serviços clínicos gerais e aplicação de medicamentos, mas, acima de tudo, acolhimento e amparo físico e emocional à comunidade e aos voluntários que auxiliaram na recuperação da cidade.

A Unimed Serra Gaúcha também foi ponto de coleta e arrecadou, em uma grande força-tarefa, **4,5 toneladas de donativos**, entre água potável, alimentos, roupas, itens de higiene e materiais de limpeza, além de medicamentos fornecidos por médicos cooperados e empresas parceiras. O Complexo Hospitalar Unimed também deixou seu heliponto à disposição de autoridades governamentais e da iniciativa privada para transporte de pacientes, insumos médicos e doações. No momento mais crítico da crise, 36 viagens com destino a cidades atingidas foram realizadas.

Programas e projetos ***para a comunidade***

[GRI 3-3, GRI 413-1]

Projeto Viver Melhor

Promoção da saúde das pessoas com deficiência em vulnerabilidade social é o grande objetivo do Viver Melhor, que visa a facilitar o acesso às consultas e exames especializados, de forma gratuita. Por meio do projeto, a Unimed Serra Gaúcha possibilita tornar mais ágil o acesso a um diagnóstico precoce, oferecendo um tratamento mais rápido e proporcionando mais qualidade de vida aos beneficiados inscritos nas instituições parceiras da cooperativa.

1.480 pessoas beneficiadas
com consultas médicas e exames

Programa Doador Fiel

Como uma das singulares integrantes do Programa Doador Fiel, do Instituto Unimed/RS, a Unimed Serra Gaúcha mantém um banco de funcionários cadastrados que doam sangue periodicamente. A cooperativa também firmou parcerias com o Hemocentro de Caxias do Sul, o Lions Club Farroupilha e Pró-Saúde, em ações que contaram com cerca de 120 voluntários da comunidade em geral. Nessas ações isoladas, estima-se que até 480 vidas puderam ser salvas.

35 funcionários
cadastrados

140 pacientes beneficiados, aproximadamente, com a doação periódica

Projeto Academia ao Ar Livre

A cooperativa manteve suas unidades de Academia ao Ar Livre e revitalizou as academias por meio da compra de tintas e troca das placas orientativas.

18 academias
na região instaladas pela Unimed

Projeto Viver Bem na Escola

Iniciativa da Unimed Serra Gaúcha, em parceria com as secretarias municipais de Educação de cidades da área de atuação da cooperativa médica e com apoio do Instituto Unimed/RS, o projeto propõe um valioso espaço de reflexão e discussão sobre temas relacionados à saúde durante a fase da adolescência. Trata-se de um programa de palestras constantemente atualizado, que em 2024 incluiu alimentação saudável; responsabilidades; atividade física; saúde mental na adolescência; sexualidade; exposição na internet e Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). Desde sua criação, em 2012, o Viver Bem na Escola já levou palestras a 1.421 estudantes dos 8º e 9º anos do ensino fundamental.

544 estudantes de escolas municipais e estaduais contemplados em 2024

Projeto Incentivo à Leitura

Com a proposta de promover o encanto pelos livros antes mesmo do processo de alfabetização, funcionários voluntários realizam oficinas de contação de histórias em escolas, eventos e instituições parceiras. Em 2024, duas contações de histórias foram realizadas na Feira do Livro de Caxias do Sul.

80 crianças impactadas aproximadamente

Projeto Mão Amiga

Crianças com idades entre um e seis anos têm acesso à pré-escola custeado pelo projeto, liderado por Frei Jaime Bettega e apoiado por organizações, entre elas a cooperativa. As famílias beneficiadas são selecionadas a partir de um estudo econômico e social feito pela assistente social do projeto Mão Amiga.

22 crianças atendidas por meio das contribuições da Unimed Serra Gaúcha

Coro Unimed Serra Gaúcha

Incentivando a cultura como forma de qualidade de vida e integração, o Coro Unimed, nos seus formatos adulto e juvenil, conta com 41 integrantes. Aperfeiçoando seus talentos musicais, os participantes frequentam aulas semanais e realizam apresentações, de forma voluntária, em eventos, instituições e iniciativas comunitárias em geral.

7 apresentações

16 mil pessoas (público estimado)

Natal Solidário

Para alegrar o final de ano das crianças, o projeto viabiliza a adoção de cartinhas de Natal por parte dos médicos cooperados e funcionários da cooperativa. Após a arrecadação dos presentes, a entrega é realizada em um evento especial, com brincadeiras, lanche e até a ilustre presença do bom velhinho – tudo organizado pelos funcionários voluntários.

150 crianças contempladas
na última edição

Campanha do Agasalho

Realizada anualmente em parceria com a prefeitura de Caxias do Sul, a campanha de 2024 se juntou à ação emergencial em prol das vítimas afetadas pelas enchentes, reunindo doações de médicos cooperados e de funcionários de todas as áreas da cooperativa. Conforme o setor de Gestão de Sustentabilidade, responsável pela organização da campanha, foram recolhidas 5,5 toneladas de doações (alimentos, medicação, materiais de higiene e limpeza, cobertores, colchões, brinquedos, roupas e calçados). Os itens foram entregues à Fundação Caxias e enviados diretamente às famílias afetadas pelas enchentes no estado.

Campanha de arrecadação de material escolar

Ao todo, 22 crianças foram beneficiadas com a campanha que reuniu materiais escolares.

Saúde **ambiental**

Gestão de resíduos

[GRI 3-3, GRI 306-1, GRI 306-2, GRI 306-3]

A Unimed Serra Gaúcha adota práticas estruturadas e sistemáticas para a gestão de resíduos, assegurando a destinação ambientalmente adequada de cada tipologia gerada em suas operações. No Complexo Hospitalar, esse processo é realizado por meio de empresas terceirizadas especializadas, que atuam de acordo com a legislação vigente e fornecem comprovação documental da destinação final, como certificados de destinação final (Fepam), relatórios de recebimento (Fepam), controles mensais de recolhimento de resíduos e manifestos de transporte de resíduos (MTRs).

A destinação segue um modelo segmentado:

Vida Tecnologia Ambiental: responsável pelos resíduos perfurocortantes e infectantes laboratoriais e bacterianos, com coletas realizadas cinco vezes por semana;

Resquim: responsável pelo transporte dos resíduos químicos, encaminhados à Pró Ambiente, com coletas duas vezes por semana;

Renova Service: responsável pela coleta de resíduos recicláveis ensacados e caixas de isopor, realizada três vezes por semana (segundas, quartas e sextas-feiras);

Serra Gaúcha: responsável pelo recolhimento de recicláveis específicos, como caixas de papelão e caixas de isopor destinadas à doação;

Ecoóleo: responsável pelo descarte do óleo de cozinha, coletado conforme a necessidade;

Compacta: responsável pela coleta dos resíduos comuns, destinados a aterro sanitário industrial, com frequência de segunda a sábado.

Classificação	*Resíduo*	*Peso (kg) 2024*	*Peso (kg) 2023*	*Método de disposição*	*Método determinado*
Perigoso	Infectante (todos aqueles que contêm ou possam conter microrganismos capazes de causar doenças, como vírus, bactérias e fungos, e que apresentem risco de infecção, como: máscaras, luvas, aventais, etc.)	262.011,25	273.199,67	Autoclave e aterro sanitário.	Autoclave e aterro sanitário.
Perigoso	Químico (medicamentos ou substâncias que, quando descartadas, representam risco devido às suas características químicas, como: materiais que contêm tintas e líquidos utilizados em laboratório.)	94.483,35	79.196,46	Aterro sanitário.	Aterro sanitário.
Perigoso	Perfurocortante – kg (todos aqueles que possuem ponta ou gume capazes de cortar, perfurar ou rasgar tecidos, oferecendo risco de acidentes e transmissão de patógenos.)	4.840,02	4.895,61	Autoclave e aterro sanitário.	Autoclave e aterro sanitário.
Não perigoso	Comum (todo aquele que não apresenta risco biológico, químico ou radiológico.)	241.738,50	182.769,72	Aterro sanitário.	Aterro sanitário.
Não perigoso	Reciclável (todo aquele que pode ser reaproveitado ou reciclado e que não esteja contaminado por material biológico, químico ou radioativo.)	226.266,20	174.223,00	Coprocessamento – Renova Service Reciclagem – Serra Gaúcha	Coprocessamento – Renova Service Reciclagem – Serra Gaúcha
Perigoso	Perfurocortante – litros (todos aqueles que possuem ponta ou gume capazes de cortar, perfurar ou rasgar tecidos, oferecendo risco de acidentes e transmissão de patógenos.)	32.194,75	32.310,30	Autoclave e aterro sanitário.	Autoclave e aterro sanitário.

O crescimento contínuo da produtividade hospitalar – refletido no aumento de atendimentos, internações e procedimentos – acarreta maior geração de resíduos, devido ao uso intensivo de insumos, medicamentos, materiais descartáveis e produtos químicos. Nesse contexto, a segregação correta e o gerenciamento adequado tornam-se essenciais para prevenir impactos ambientais, otimizar recursos e garantir a segurança ocupacional.

[GRI 3-3]

Um dos principais desafios identificados é assegurar a segregação correta na origem, evitando a mistura entre resíduos comuns, recicláveis, infectantes, químicos e perfurocortantes.
Para superar este obstáculo, a cooperativa mantém programas de treinamento e monitora rigorosamente a atuação dos fornecedores responsáveis pela destinação final. Como forma de mitigar impactos, também passa regularmente por auditorias de resíduos, reafirmando seu compromisso com a ecoeficiência.

LEGENDA:

Classificação: identificação se o resíduo é perigoso ou não perigoso.

Resíduo: descrição dos tipos de resíduos.

Método de disposição: identificar o método mais indicado para os resíduos serem tratados ou dispostos como, por exemplo, compostagem, reutilização, reciclagem, recuperação, incineração (ou uso como o combustível), aterro sanitário, injeção subterrânea de resíduos, armazenamento no local, outros.

Método determinado: forma como resíduo foi trabalhado pela cooperativa, ou por terceiros por ela contratados.

Saúde **econômica**

Gestão econômica

[GRI 201-1, GRI 3-3]

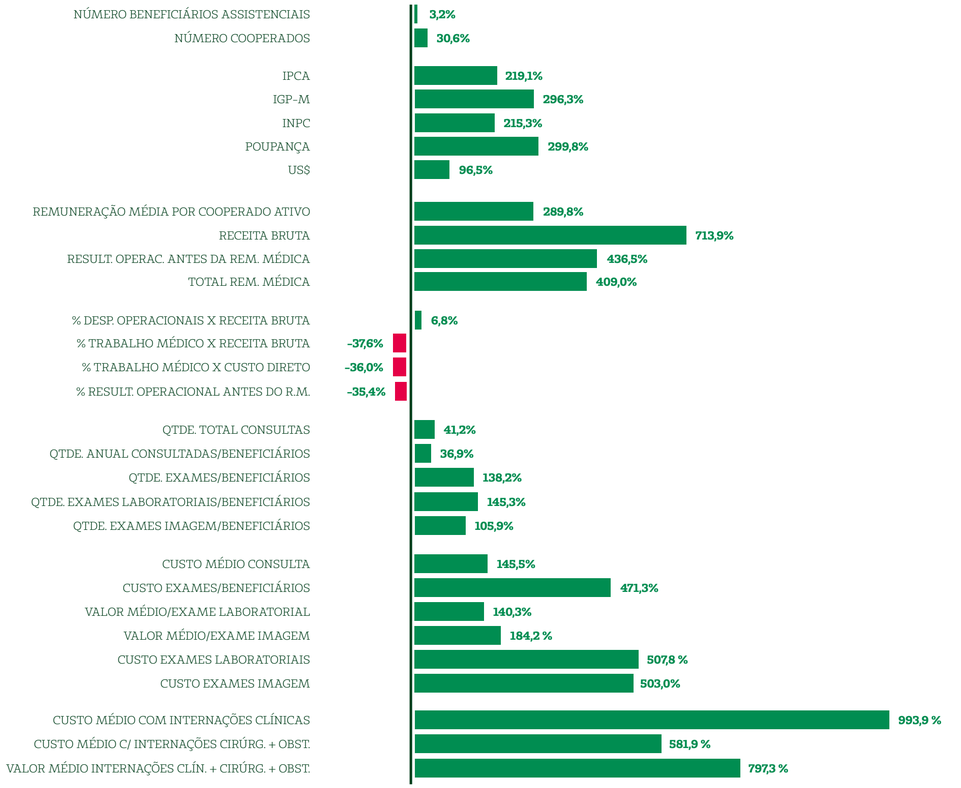
O desempenho econômico é um tema material sobretudo porque significa a valorização dos cooperados. O tema é gerido pelas áreas de Controladoria e Mercado, com base em governança cooperativa e nas normas da ANS. A seguir, apresentamos receitas, despesas, custos assistenciais, sinistralidade e liquidez, além da evolução de beneficiários e participação de mercado. Esses indicadores são importantes para tomar decisões estratégicas, garantir a sustentabilidade do negócio e possibilitam investimentos para continuar inovando e promovendo qualidade no atendimento. Esses indicadores não são apenas financeiros; estão diretamente ligados ao impacto na saúde, segurança e bem-estar dos clientes.

Desempenho econômico-financeiro, ***custos assistenciais e sinistralidade***

VARIAÇÃO 2003 x 2024

[GRI 201-1]

Indicadores Financeiros: 01/07/2003 a 01/07/2024
Indicadores Assistenciais: Média Ano

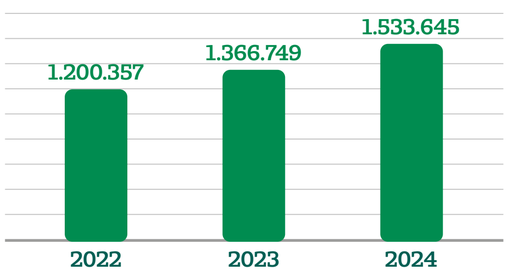


O gráfico demonstra a evolução histórica de índices econômicos importantes relacionados à cooperativa. O cenário econômico e regulatório mantém elevados os custos dos atendimentos, conforme demonstrado.

Evolução da **receita líquida**

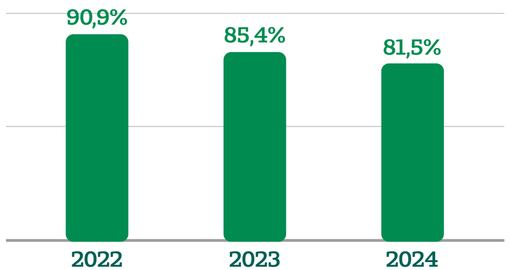
(R$ mil)

[GRI 201-1]



A receita líquida (receita bruta após as deduções legais) apresentou crescimento de 12,2% em 2024 e comparativo com 2023. Na comparação com 2022 a elevação foi de 27,8%.

Índice de **sinistralidade – ANS**

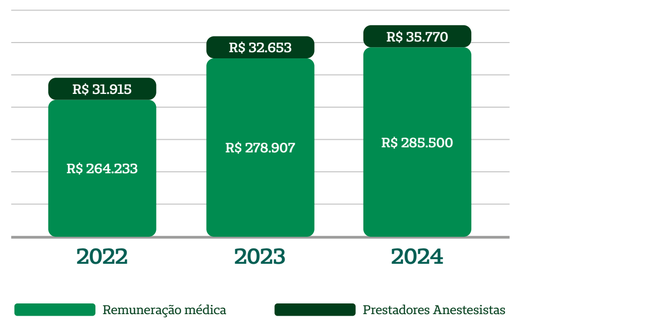


O índice de sinistralidade acumulado em 2024 apresentou queda, comparando-se com 2023. Este índice representa a relação entre a receita de contraprestações (planos de saúde) e os custos gerados na prestação de atendimento dos beneficiários dos planos.

Evolução da **remuneração médica**

[GRI 201-1]

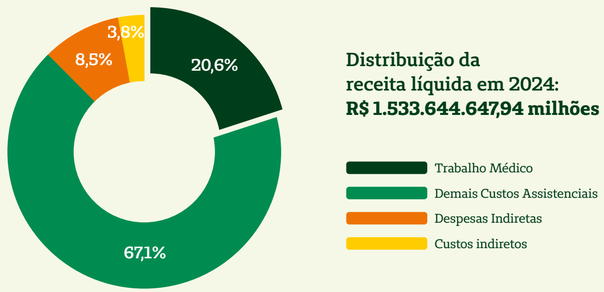
Anual / (R$ mil)



Neste gráfico está representada a evolução da remuneração médica, um crescimento de 8% ao longo do período demonstrado.

Distribuição da **receita líquida**

[GRI 201-1]



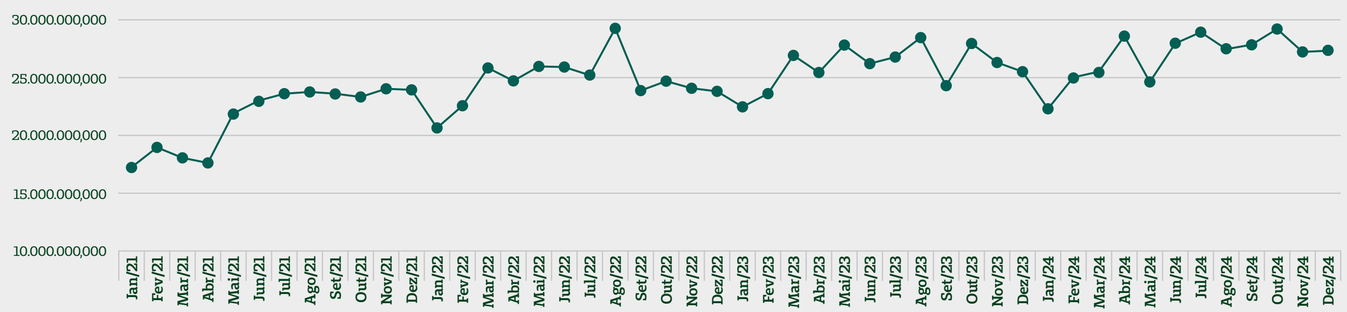
Distribuição da receita líquida em 2024: R$ 1.533.644.647,94 milhões

- Trabalho Médico
- Demais Custos Assistenciais
- Despesas Indiretas
- Custos indiretos

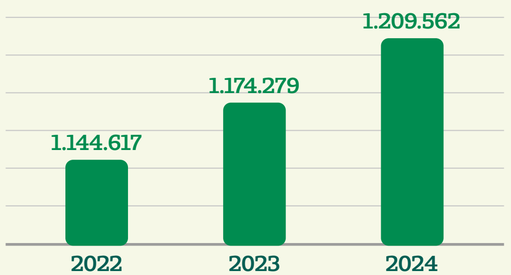
O gráfico apresenta a distribuição da receita, sendo 20,6% em trabalho médico e 67,1% em custos assistenciais, que representam os custos incorridos na prestação de atendimento aos pacientes.

Remuneração **médica**

[GRI 201-1]



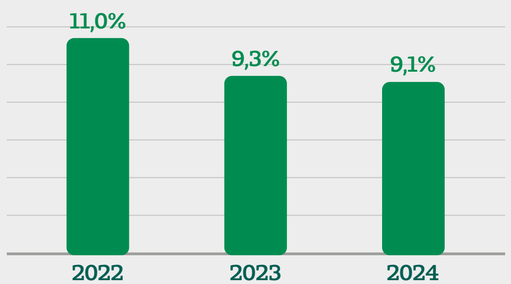
Quantidade de **consultas médicas**



O gráfico representa o crescimento do número de consultas, de 2022 a 2024 em 5,7%, 64.945 consultas.

Participação das despesas administrativas **sobre as contraprestações (DA)**

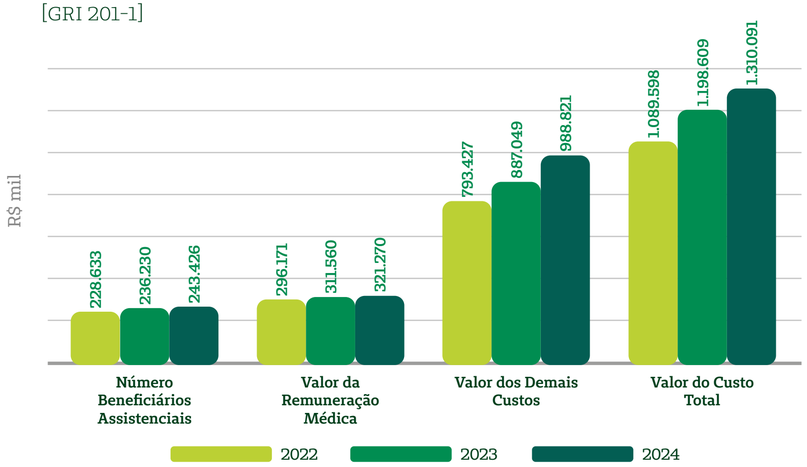
[GRI 201-1]



Nessa rubrica estão todas as despesas administrativas e comerciais, tais como: despesas com pessoal (exceto quem está alocado nos serviços próprios), subsídio do plano de saúde dos cooperados e dependentes, remuneração de diretorias, conselhos, despesas com serviços de terceiros (auditoria externa, assessorias jurídicas, desenvolvimento de softwares, etc.), encargos, despesas com localização e funcionamento (aluguel, arrendamento, impostos), despesas de expediente, despesas de comunicação, seguros, depreciações, publicidade e propaganda, impostos e taxas, contingências tributárias, cíveis e trabalhistas, despesas judiciais, taxas da ANS e federativas.

Custos **assistenciais**

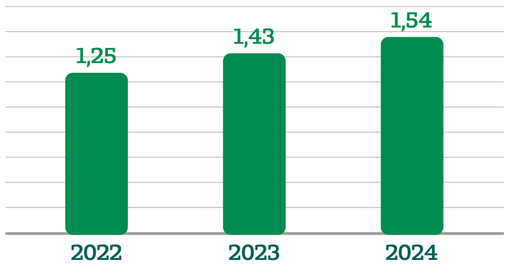
[GRI 201-1]



O custo assistencial total aumentou 9,3% em 2024, atingindo R$ 1.310 bilhão. A remuneração médica cresceu 3,1%, enquanto os demais custos, 11,5%. A elevação do número de beneficiários ficou em 3%.

Liquidez **corrente**

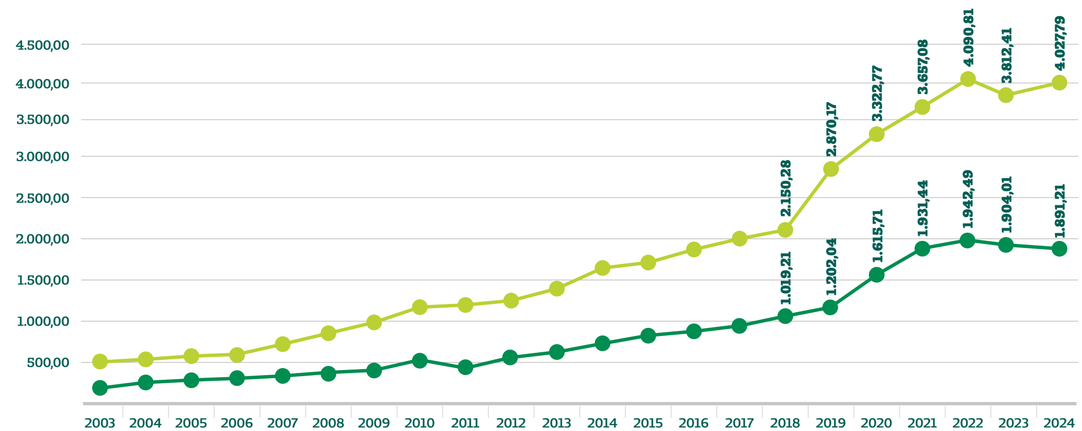
[GRI 201-1]



O indicador demonstra a capacidade de pagamentos da cooperativa no curto prazo, a razão entre o Ativo Circulante pelo Passivo Circulante da cooperativa. Significa que, para cada R$ 1,00 de compromisso que a cooperativa tem para saldar, vencíveis em até 12 meses, ela tem disponível R$ 1,54.

Custo médio por diária de **internação clínica e cirúrgica (inclui UTI)**

[GRI 201-1]



Custo médio por diária de internação cirúrgica e obstétrica

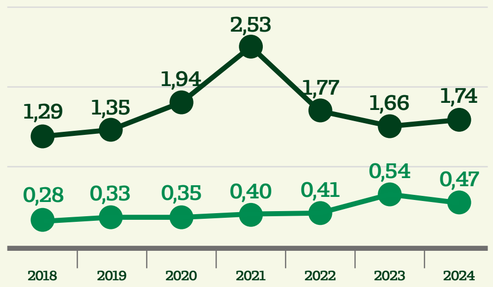
Custo médio por diária de internação clínica

Os gráficos demonstram a evolução do grupo de custos internações: no primeiro gráfico importante ressaltar a elevação de 5,6% no custo médio por internação cirúrgica e queda de 0,7% nas internações clínicas, porém, nos dois gráficos seguintes, a média de permanência, tanto de quarto quanto de UTI das internações clínicas é demonstrada. Desta forma, seja por aumento do valor por internação ou aumento na média de permanência, o valor total de custos hospitalares se elevou.

Média de permanência por internação **(apenas UTI)**

[GRI 201-1]

Em dias



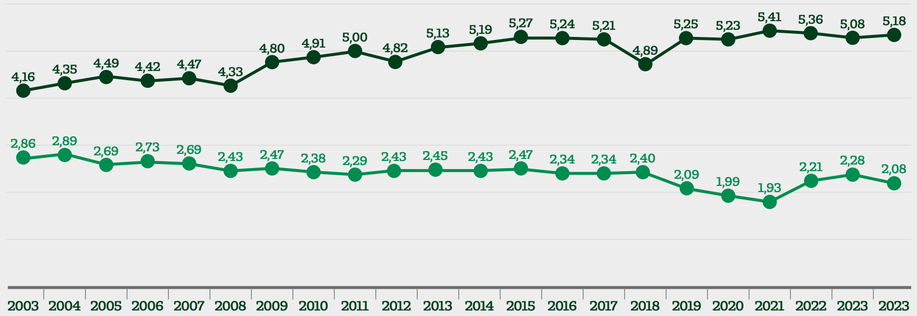
Média de permanência por internação cirúrgica - apenas UTI

Média de permanência por internação cirúrgica - apenas UTI

Média de permanência por internação **(apenas quarto)**

[GRI 201-1]

Em dias

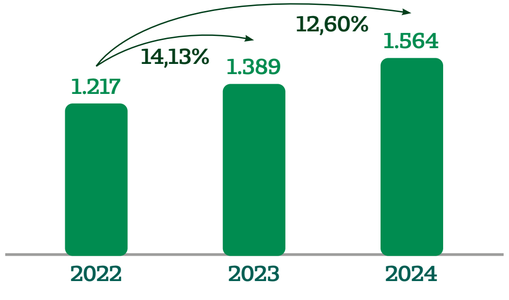


Média de permanência por internação cirúrgica - apenas quarto

Média de permanência por internação cirúrgica - apenas quarto

Crescimento da **receita** (R$ bilhões)

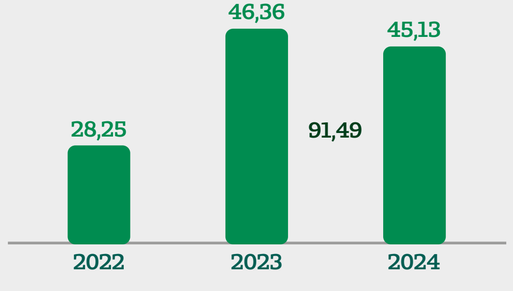
[GRI 201-1]



Entre 2022 e 2024, houve um crescimento de **R$ 347,35** milhões que equivale a **28,51%** no período. Esse resultado reflete uma evolução significativa, indicando uma trajetória de expansão.

Evolução de **Receita Renegociações – 12 meses** (R$ milhões)

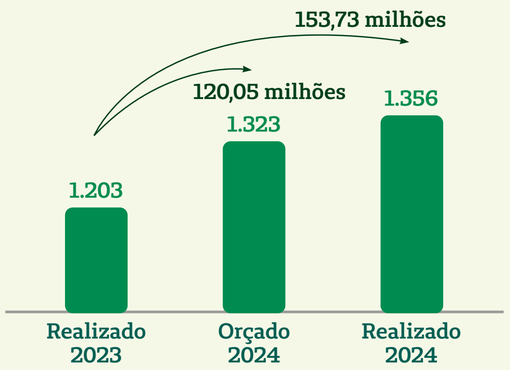
[GRI 201-1]



De 2022 para 2024, o valor passou de R$ 28,25 milhões para R$ 45,13 mi, representando um **crescimento de R$ 16,87 milhões**.

Realizado e **orçado** (R$ bilhões)

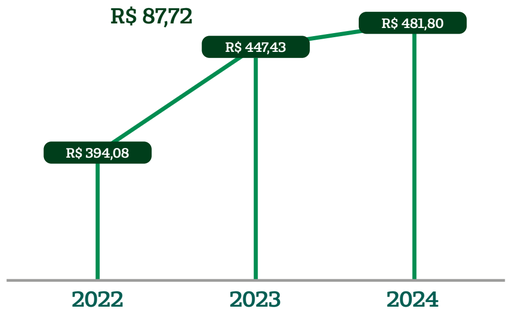
[GRI 201-1]



Os dados indicam um crescimento consistente entre 2023 e 2024. O realizado passou de R$ 1,203 bilhão para R$ 1,356 bilhão, um aumento de **12,78%** em relação ao ano anterior. Além disso, o valor superou a previsão de R$ 1,323 bilhão em **R$ 33,67 milhões**, refletindo um desempenho acima do esperado. Do realizado de 2023 para o orçado de 2024, houve um aumento de **R$ 120,05 milhões**, enquanto do realizado de 2023 para o realizado de 2024, o crescimento foi de **R$ 153,73 milhões**, reforçando a tendência de expansão. Esse incremento, variando entre R$ 120,05 milhões e R$ 153,73 milhões, representa um crescimento de **28,06%**.

Ticket médio **plano de saúde**

[GRI 201-1]

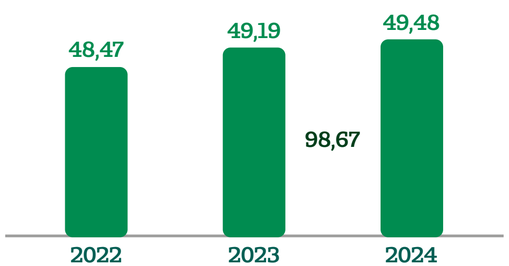


Entre 2022 e 2024, o ticket médio dos planos de saúde **cresceu 22%**, de **R$ 394,08 para R$ 481,80**.

Evolução de vendas – **novos contratos**

[GRI 201-1]

(R$ milhões)

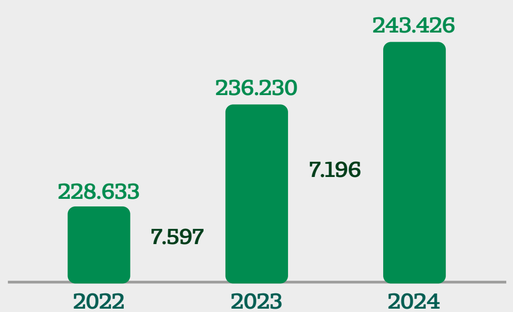


Entre 2022 e 2024, as vendas cresceram, passando de **R$ 48,47 milhões** para R$ 49,48 milhões. Esse aumento reflete um crescimento gradual e consistente ao longo do período.

Evolução número de beneficiários **de planos de saúde**

(R$ milhões)

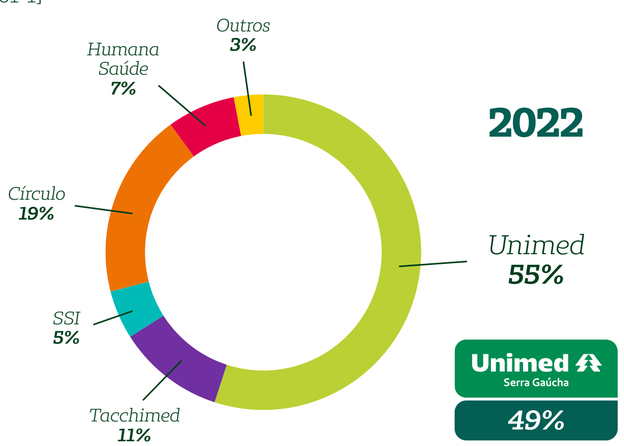
[GRI 201-1]

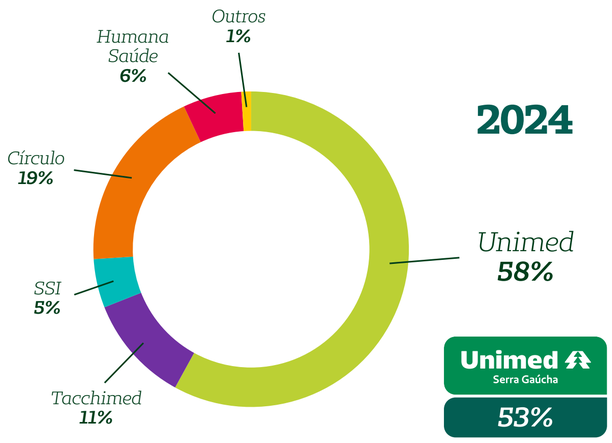


2022 e 2024 mostra um aumento de **14.793 beneficiários**, passando de 228.633 milhões em 2022 para 243.426 milhões em 2024. Esse **crescimento de 6,47%** reflete uma evolução positiva na base de beneficiários ao longo do período, indicando um desempenho favorável.

Market Share – **dentro da área de ação**

[GRI 201-1]

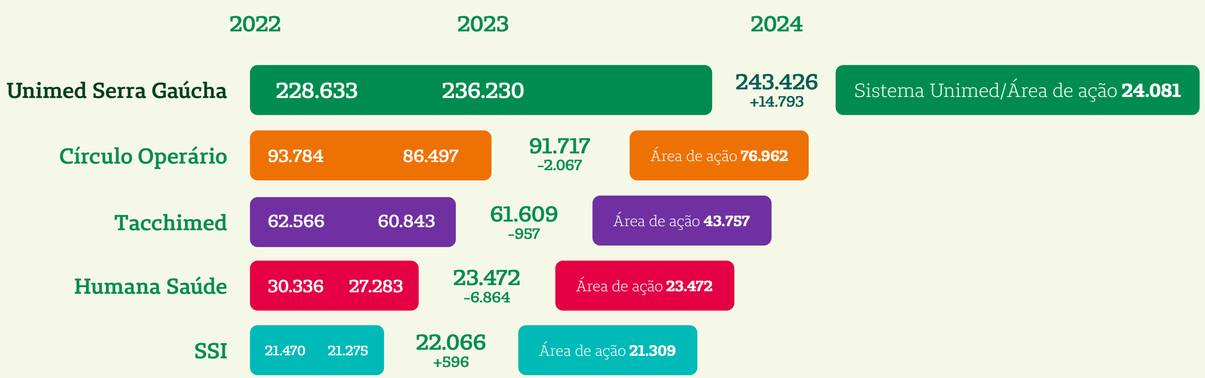




O Sistema Unimed ampliou sua liderança no mercado, aumentando seu market share de 55% em 2022 para **58% em 2024**. Esse crescimento reflete uma captação contínua de beneficiários. Enquanto algumas operadoras perderam participação, a Unimed consolidou sua posição, indicando um fortalecimento da sua presença no setor.

Concorrentes – **independente da área de ação**

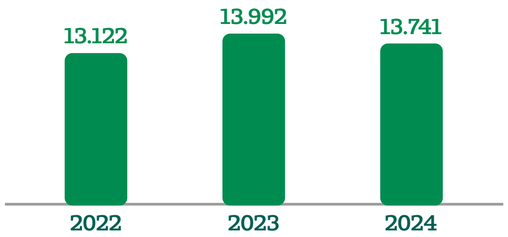
[GRI 201-1]



Entre 2022 e 2024, a Unimed Serra Gaúcha demonstrou um crescimento contínuo no número de beneficiários. A Unimed cresceu de 228.633 beneficiários em 2022 para 243.426 em 2024, um **aumento de 14.793 beneficiários**. No comparativo geral, a Unimed se consolidou como a maior operadora, com uma base de beneficiários superior às demais e mantendo um crescimento constante, enquanto algumas concorrentes perderam clientes ou permaneceram praticamente no mesmo patamar.

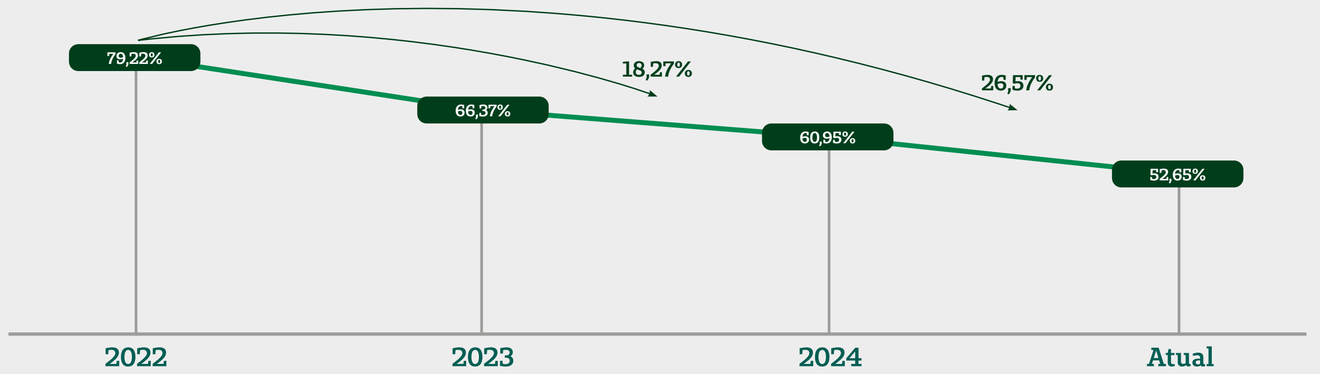
Quantidade de **vendas** (R$ mil)

[GRI 201-1]

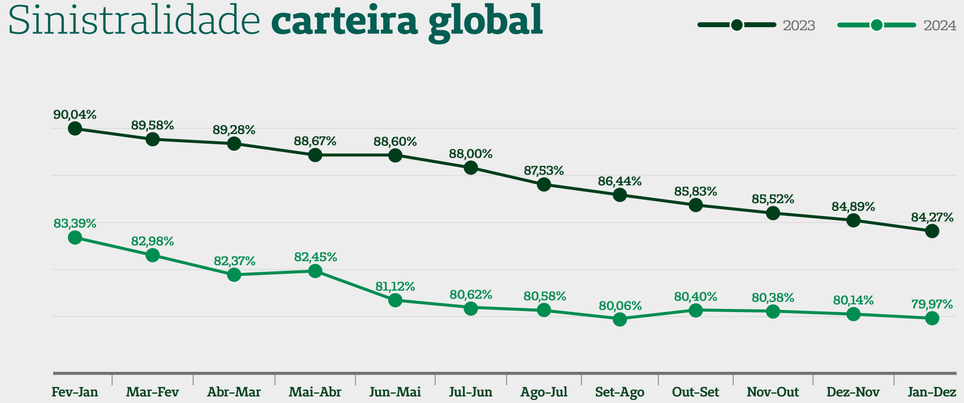


Entre 2022 e 2024, as vendas cresceram de 13.122 para 13.741, um **aumento de 619 vendas** no período. Esse crescimento foi alcançado mantendo a estabilidade e preservando a qualidade, garantindo que nosso padrão de excelência fosse mantido.

Sinistralidade **1º ano de contrato**

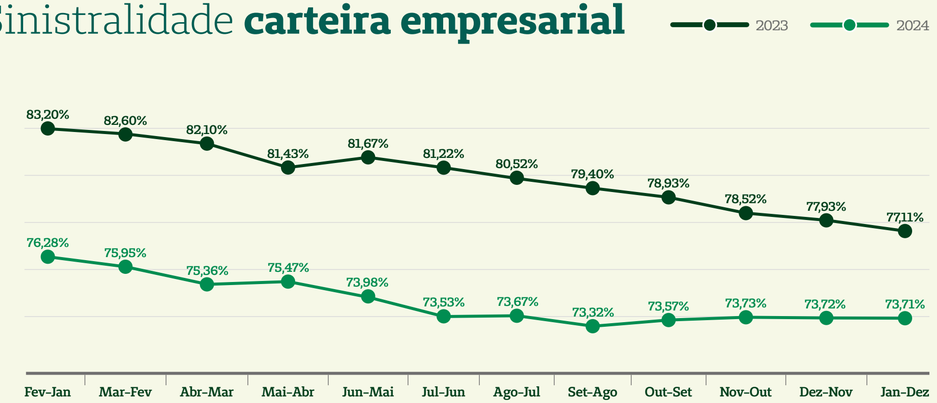


Sinistralidade **carteira global**



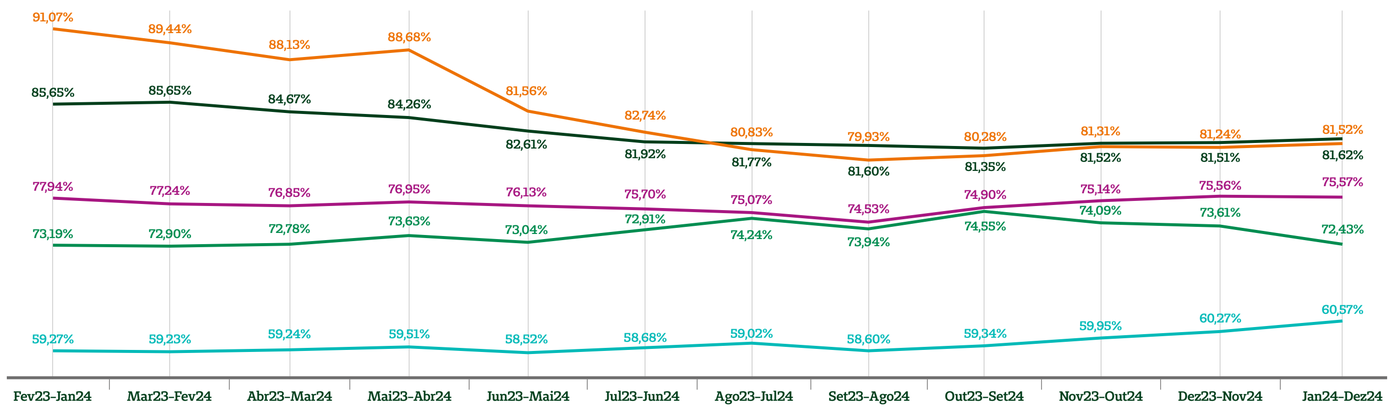
Ao comparar 2023 com 2024, observa-se uma redução de 4,30 pontos percentuais (-5,10%).

Sinistralidade **carteira empresarial**



Ao comparar 2023 com 2024, observa-se uma redução de 3,40 pontos percentuais (-4,41%).

Sinistralidade **empresarial aberto**



Compilado **Unifácil**

[GRI 201-1]

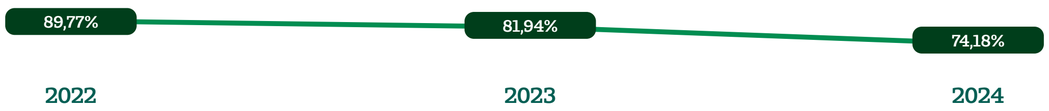
(R$ milhões, exceto res. líquido de 2022)

	Receitas	Despesa	Margem	Resultado líquido
2022	R$ 22,63	R$ 20,32	R$ 2,31	R$ 143,052 mil
2023	R$ 33,12	R$ 27,14	R$ 5,98	R$ 3,70
2024	R$ 46,54	R$ 34,52	R$ 12,01	R$ 10,15

* O resultado líquido já inclui o valor do núcleo do Unifácil

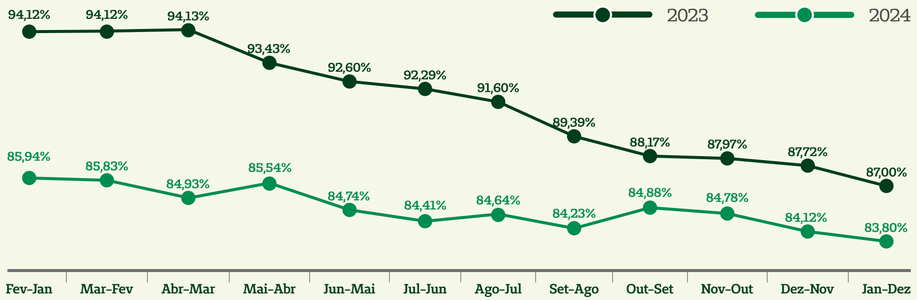
VIDAS

SINISTRALIDADE



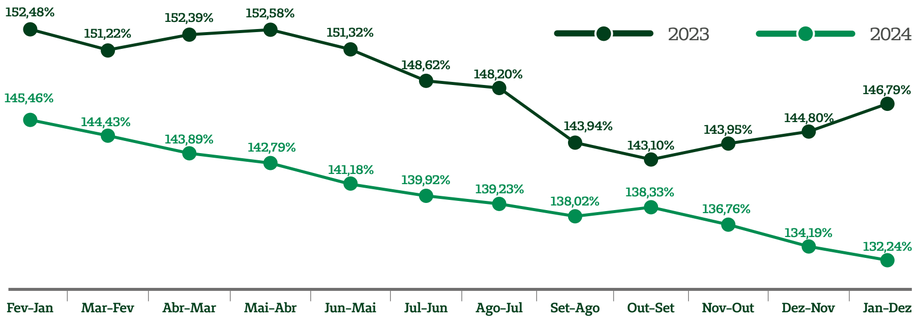
Entre 2022 e 2024, houve um crescimento expressivo nos principais indicadores. A receita mais que dobrou, aumentando 105,62%, enquanto as despesas cresceram 69,89%, resultando em uma expansão da margem em 419,02%. O número de vidas aumentou 38,58%, refletindo a ampliação da carteira. Além disso, a sinistralidade caiu de 89,77% para 74,18% (-17,37%), demonstrando maior controle dos custos assistenciais.

Sinistralidade **familiar regulamentado**



Ao comparar 2023 com 2024, observa-se uma redução de 3,20 pontos percentuais (-3,68%).

Sinistralidade **carteira passiva**



Ao comparar 2023 com 2024, observa-se uma redução de 14,55 pontos percentuais (-9,91%).

Compilado **Unifácil**

[GRI 201-1]

Carteiras	Vidas	Receitas	Despesa	Margem	Sinistralidade
GRANDES EMPRESAS	66.500	R$ 285.233.705	R$ 231.741.275	R$ 53.492.430	81,25%
ESPECIAIS / MARCOPOLO	20.633	R$ 70.664.634	R$ 56.954.643	R$ 13.709.991	80,60%
MÉDIAS EMPRESAS	40.522	R$ 168.033.247	R$ 121.533.429	R$ 46.499.818	72,33%
PEQUENAS EMPRESAS (PME)	37.678	R$ 200.278.482	R$ 121.379.829	R$ 78.898.653	60,61%
COLETIVO POR ADESÃO	26.847	R$ 256.942.331	R$ 194.177.327	R$ 62.765.004	75,57%
CESSÃO DE REDE	961	R$ 4.539.688	R$ 2.989.513	R$ 1.550.175	65,85%
COLETIVO PÓS-PAGAMENTO	4.115	R$ 33.585.498	R$ 33.314.210	R$ 271.828	99,19%
IND/FAM REGULAMENTADOS	37.240	R$ 246.923.456	R$ 207.112.989	R$39.810.467	83,88%
IND/FAM CARTEIRA PASSIVA	8.930	R$ 79.412.252	R$ 104.872.720	-R$ 25.460.469	132,06%

Fonte: Gestão de Sinistralidade

Análises e **perspectivas**

[GRI 203-2]

Seguimos evoluindo, inovando e nos preparando para um futuro ainda mais forte. Estamos implantando o Salesforce, que vai transformar nossa operação, trazendo mais eficiência e integração para o nosso dia a dia. Nossos canais de atendimento estão se modernizando para oferecer um suporte mais ágil e próximo. Estamos aprimorando nossos produtos, sempre com foco em qualidade, acessibilidade e em atender melhor às necessidades de quem confia na gente.

Mas o mais importante é que estamos construindo juntos algo grandioso. Cada desafio que superamos nos torna mais preparados para o que vem pela frente. E o futuro que estamos desenhando será incrível! Um futuro de mais inovação, mais conexão com nossos beneficiários, mais crescimento para nossa cooperativa e mais impacto positivo na vida das pessoas.

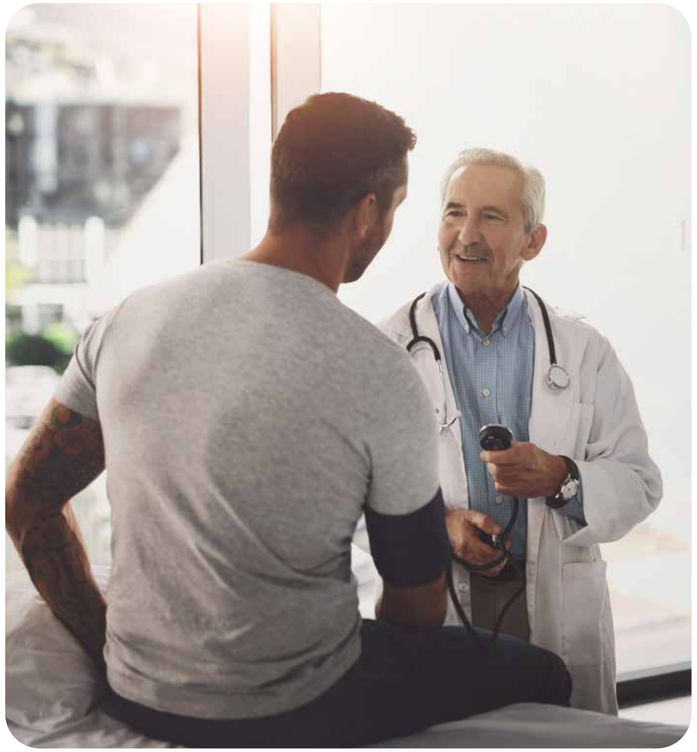
Tudo isso só acontece porque temos um time comprometido, que acredita no propósito do que fazemos. Seguimos juntos, com coragem e determinação, prontos para fazer de 2025 um marco na nossa história. O melhor ainda está por vir!

Sumário de ***conteúdo GRI***

Declaração de uso

A Unimed Serra Gaúcha relatou as informações citadas neste sumário com base nas Normas GRI para o período de 01/01/2024 a 31/12/2024.

Fonte: GRI 1: Fundamentos 2021
Norma(s) Setorial(ais) da GRI aplicável(eis): Não se aplica.



NORMA GRI	CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO
	CONTEÚDOS GERAIS 2021	
GRI 2-1	Detalhes da organização	p. 9, 10
GRI 2-2	Entidades incluídas no relato de sustentabilidade da organização	p. 6, 9
GRI 2-3	Período de relato, frequência e ponto de contato	p. 6
GRI 2-4	Reformulações de informações	p. 6
GRI 2-5	Verificação externa	p. 6
GRI 2-6	Atividades, cadeia de valor e outras relações de negócios	p. 10, 15, 16
GRI 2-7	Empregados	p. 28, 32
GRI 2-8	Trabalhadores que não são empregados	p. 31
GRI 2-9	Estrutura de governança e sua composição	p. 8
GRI 2-10	Nomeação e seleção para o mais alto órgão de governança	p. 8
GRI 2-11	Presidente do mais alto órgão de governança	p. 5, 8
GRI 2-12	Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na supervisão da gestão dos impactos	p. 5
GRI 2-13	Delegação de responsabilidade pela gestão de impactos	p. 8
GRI 2-14	Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança no relato de sustentabilidade	p. 5
GRI 2-15	Conflitos de interesse	p. 13
GRI 2-16	Comunicação de preocupações críticas	p. 13
GRI 2-17	Processos de avaliação do mais alto órgão de governança	p. 8, 13
GRI 2-22	Declaração sobre estratégia de sustentabilidade	p. 5
GRI 2-23	Compromissos de política	p. 12, 25, 31, 35
GRI 2-24	Incorporação de compromissos de política	p. 25, 35
GRI 2-25	Processos para remediação de impactos negativos	p. 13
GRI 2-26	Mecanismos para aconselhamento e preocupações éticas	p. 13
GRI 2-29	Abordagem para o engajamento das partes interessadas	p. 6, 25, 30, 32

NORMA GRI	CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO
TEMAS MATERIAIS		
GRI 3		
GRI 3-1	Processo de definição de temas materiais	p. 6, 7
GRI 3-2	Lista de temas materiais	p. 6, 7
GRI 3-3	Gestão dos temas materiais	p. 22, 25, 36, 37, 41, 45, 46, 48
Saúde Econômica		
GRI 201-1	Valor econômico direto gerado e distribuído	p. 48 a 54, 56, 57
GRI 202-1	Proporção entre o salário mais baixo e o salário mínimo local, com discriminação por gênero	p. 36
GRI 202-2	Proporção de membros da diretoria contratados na comunidade local	p. 36
GRI 203-2	Impactos econômicos indiretos significativos	p. 57
GRI 204-1	Proporção de gastos com fornecedores locais	p. 31
Saúde Ambiental		
GRI 306-1	Geração de resíduos e impactos significativos relacionados a resíduos	p. 45
GRI 306-2	Gestão de impactos significativos relacionados a resíduos	p. 45
GRI 306-3	Resíduos gerados	p. 45
Pessoas e comunidade local		
GRI 403-7	Prevenção e mitigação de impactos de saúde e segurança do trabalho diretamente vinculados com relações de negócios	p. 36
GRI 403-8	Trabalhadores cobertos por um sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	p. 36
GRI 403-9	Acidentes de trabalho	p. 37
GRI 413-1	Operações com engajamento, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento voltados à comunidade local	p. 40, 41
GRI 416-1	Avaliação dos impactos na saúde e segurança causados por categorias de produtos e serviços	p. 22, 25
GRI 418-1	Queixas comprovadas relativas a violação da privacidade e perda de dados de clientes	p. 25

Expediente

© 2024 Unimed Serra Gaúcha

É proibida a reprodução total ou parcial desta publicação, para qualquer finalidade, sem autorização por escrito da Unimed Serra Gaúcha.

Organização e coordenação

Gestão de Sustentabilidade e Marketing

Capa, projeto gráfico e diagramação

Celso Orlandin Jr.

Pesquisa do conteúdo GRI

Loraine Luz

Colaboração

Magali Moritz, Andressa Moreira Duarte e Fernanda Mondadori

Edição

Fernanda Mondadori – MTb 21140/RS

Unimed Serra Gaúcha
Rua Moreira César, 2400, Bairro Pio X,
Caxias do Sul/RS • Brasil • CEP 95034-000
Telefone: [54] 3220.2000
www.unimedserragaucha.com.br

Unimed
Serra Gaúcha