

Relatório de Sustentabilidade | 2021

Unimed 
Litoral





*Um ano de
enfrentamento
e superação*



Sumário



Missão, Visão e Valores	04
Diretoria.	05
Governança.	06
Linha do Tempo.	07
Mensagem do Presidente.	09
Quem Somos e Onde Atuamos	11
Nossos Planos de Saúde	12
Gestão da Qualidade.	13
Nossa Estrutura.	14
Responsabilidade Social e Sustentabilidade	28
Gestão Ambiental, Segurança e Saúde no Trabalho	33
Mercado e Valor Econômico.	37
Gestão de Pessoas	38
Gestão de Fornecedores	44
Materialidade.	46
Sumário de Conteúdo GRI	47
Produção Editorial	49

Missão

Às vésperas de completar 30 anos de existência, em 2 junho de 2022, a Unimed Litoral é uma Cooperativa de Trabalho Médico que tem como Missão proporcionar Qualidade de Vida aos seus públicos e o exercício pleno da medicina aos seus Cooperados.

Nos últimos dois anos enfrentamos desafios sem precedentes, causados pelo coronavírus, porém as quase três décadas cuidando de pessoas, treinando equipes, consolidando protocolos de atendimento e investindo na estrutura tecnológica, nos prepararam para atender milhares de pacientes, cumprindo nossos compromissos econômicos, ambientais e sociais.



Visão

Buscamos estar em constante conformidade com a legislação socioambiental e com as práticas requeridas pelo órgão regulador, a Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS.

Temos a Visão de sermos reconhecida como uma organização de excelência na Promoção, Prevenção e Assistência à Saúde; na Promoção da Qualidade de Vida de nossos Cooperados e Colaboradores; na melhoria

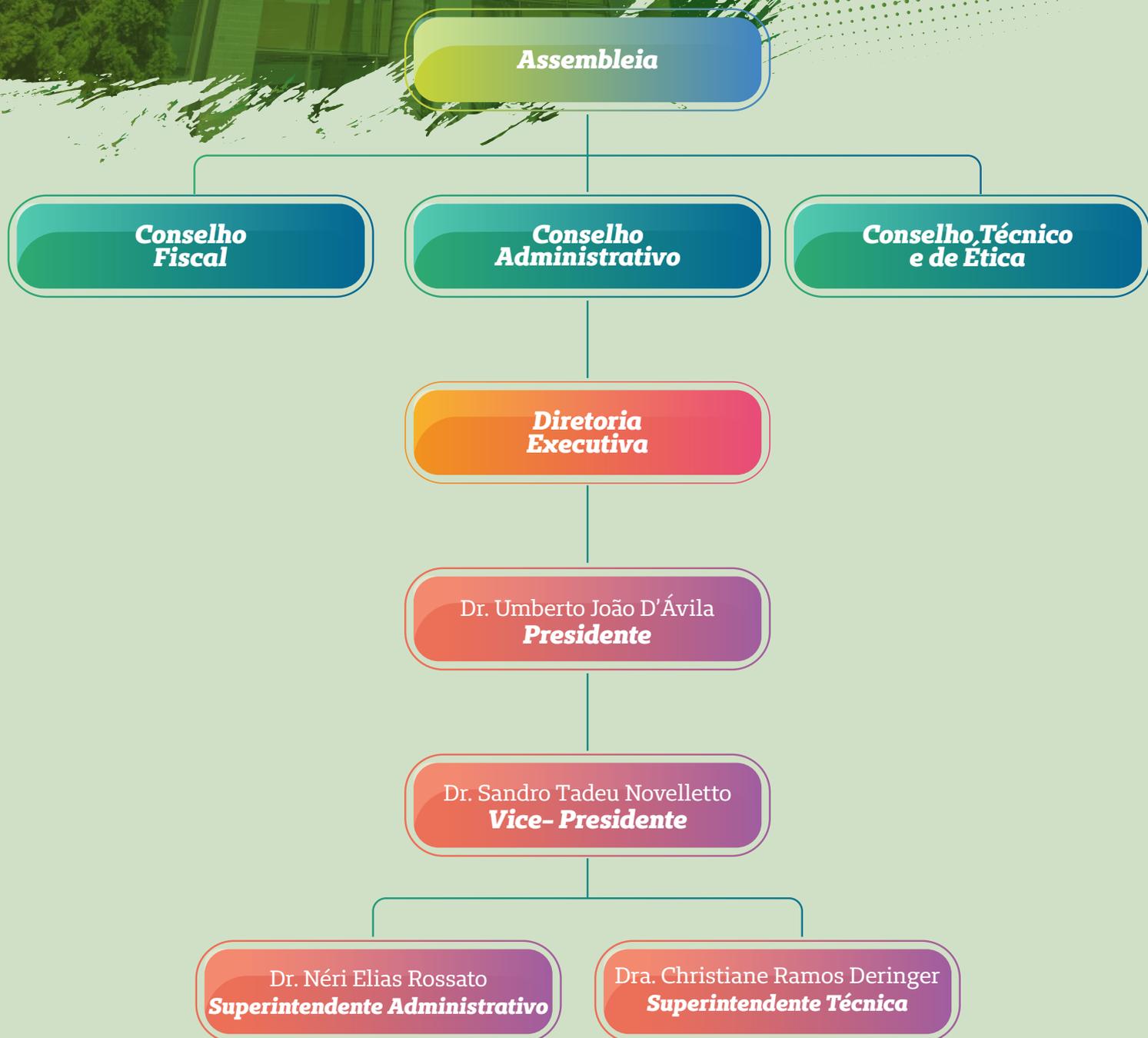
contínua da qualificação e humanização do atendimento médico; no atendimento aos nossos públicos; na solidez econômica e financeira e na responsabilidade social.

Para atender dezenas de milhares de clientes, a Unimed Litoral conta com a maior estrutura de saúde privada em sua área de atuação, sempre respeitando os Valores de lealdade aos princípios cooperativistas.

Valores

- Lealdade aos princípios cooperativistas: ética, democracia, equidade, intercooperação, educação, solidariedade e justiça social;
- Excelência no atendimento aos clientes;
- Melhora na qualidade de vida através da prevenção e promoção da saúde;
- Defesa e divulgação do sistema Unimed e do cooperativismo como filosofia de trabalho;
- Oportunizar trabalho ao cooperado com a melhor remuneração possível.

Governança



As eleições para a Diretoria Executiva e Conselho de Administração são realizadas de quatro em quatro anos. O Conselho Fiscal é renovado anualmente e o Conselho Técnico e de Ética a cada dois anos. Podem votar e ser votados apenas cooperados da Unimed Litoral.

Diretoria

A Unimed Litoral está representada, através dos seus diretores, em diversos conselhos, comitês e câmaras técnicas do Sistema Unimed. Também participa do Conselho de Administração da Federação das Unimeds do Estado de Santa Catarina; da Associação Empresarial de Itajaí; da Associação Comercial e Industrial de Balneário Camboriú e da Associação Comercial e Industrial de Navegantes.



Dr. Umberto João D'Ávila
Presidente



Dr. Sandro Tadeu Novelletto
Vice-Presidente



Dra. Christiane Ramos Deringer
Superintendente Técnica



Dr. Néri Elias Rossato
Superintendente Administrativo

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO: Dr. Umberto João D'Ávila, Dr. Sandro Tadeu Novelletto, Dra. Christiane Ramos Deringer, Dr. Néri Elias Rossato, Dr. Alberto Gomes, Dr. Daniel Buchatsky, Dr. Gunnar Chandohá, Dr. Gustavo Pereira, Dra. Mariana Capoani, Dr. Rony Klaus Isberner e Dra. Sabrina Bernardes

CONSELHO FISCAL: Dr. Fernando Liebert, Dr. Igor Cirne Rodrigues, Dra. Gisele Elisa Balduino, Dr. Victor Cubas Schulz, Dra. Grazielle Cristina Felipe e Dr. Rafael Felix Schindwein

CONSELHO TÉCNICO E DE ÉTICA: Dra. Ana Comin, Dr. Felipe Baldissera, Dr. Humberto Jorge da Silva, Dr. Juliano Camilotti, Dr. Luis S. Thomaz, Dr. Ricardo Zimmermann, Dr. Rodrigo Bier e Dr. Rodrigo Westphalen

DIRETORIA DE GESTÃO: Daniel Tórmena, Diretor Operacional e Mário Silva, Diretor de Serviços Próprios

Linha do Tempo

1992

Primeira sede da Unimed Litoral



1994

Nova Sede Administrativa



1996

Sede e Laboratório de Análises Clínicas



1999

Clube do Médico para os cooperados



2000

Nova Sede Administrativa



2000

Espaço Viver Bem - Medicina Preventiva



2003

Implantação do Serviço SÓS 24h



2004

Núcleo de Atend. 3ª Av. Balneário Camboriú



2005

Núcleo de Atend. Itapema



2006

Novo Pronto Atendimento 24h



2008

CDU - Centro de Diagnóstico Unimed



2009

Inauguração do Hospital Unimed



2010

Implantação do Serviço de Oncologia



2011

Núcleo de Atend. Navegantes



2012

Núcleo de Atend. Praia Brava



2012

Certificação do Hospital ONA NÍVEL 2



2014
Certificação do
Laboratório - PALC



2016
Ampliação do
Hospital Unimed



2017
Certificação do HU
ONA - Nível 3



2018
Acreditação da Operadora
Certificação RN 277 - Nível I



2019
Novo Núcleo
Itapema



2019
Núcleo de Atend.
Barra Velha



2019
Novo CDU
Marcos Konder



2020
Central
COVID



2020
Acreditação
PADI



2020
Certificação
QMentum IQG



2020
Pronto Atendimento
Digital



2020
Aquisição do Hospital
e Maternid. Santa Luíza



2021
Certificação
RN 440 APS



2021
Certificação Unimed
Operadora RN 452



2021
Núcleo de Atend.
Cordeiros - TEPORTI



2021
Lançamento da Pedra
Fundamental do HU Itajaí



2021
Aquisição do
1º Robô Cirúrgico



Mensagem do **Presidente**

A área de atuação da Unimed Litoral é geograficamente pequena, composta por apenas 13 municípios, mas acumulou em torno de 10% dos casos e óbitos por Covid-19 em Santa Catarina, impondo uma enorme sobrecarga aos sistemas de saúde públicos e privados ao longo da pandemia.

Em muitos momentos, como divulgado amplamente na mídia, não importava ter o recurso para contratar profissionais ou adquirir insumos, eles simplesmente não estavam disponíveis nem no Brasil ou no exterior, obrigando as equipes a se desdobrarem em busca de soluções.

Olhando em retrospecto, considero que a maior conquista de sustentabilidade na Unimed Litoral, em 2021, foi o suporte à vida das milhares de

pessoas que atendemos na pandemia, muitas em estado desesperador e que felizmente conseguiram superar a doença e voltar ao convívio dos seus entes queridos.

Passada a fase mais crítica, continuou a demanda das necessidades da pós-pandemia, como as sequelas deixadas pela Covid, os exames, as cirurgias e outros tratamentos represados em quantidade.

Mais aliviados, quando estávamos nos preparando para a temporada de verão, que multiplica a quantidade de pessoas em algumas cidades litorâneas onde atuamos, a pandemia de Covid-19 rebrotou com a variante Ômicron, mais contagiosa, felizmente menos letal, que se somou a uma epidemia de Influenza, sobrecarregando mais uma vez toda a saúde pública e privada.

A maior conquista de sustentabilidade na Unimed Litoral foi o suporte à vida das milhares de pessoas que atendemos na pandemia



Enquanto escrevo essa mensagem, nossas equipes estão triplicadas, atendendo noite e dia a enorme quantidade de pessoas com sintomas das duas doenças, Covid e Influenza. Entre o Natal e a primeira semana de janeiro, a média foi superior a mil pacientes por dia, no Pronto Atendimento Adulto, no Infantil e no Digital.

Embora 2021 tenha apresentado desafios até então inéditos, a direção

Mensagem do Presidente

da Unimed Litoral, mesmo assoberbada pelo cotidiano, precisou encontrar tempo para projetar as necessidades do futuro e isso foi feito: incorporamos a principal maternidade privada da região -com a qual já tínhamos afinidade de Missão, Visão e Valores- e lançamos a construção de um novo hospital, em Itajaí, que irá duplicar nossa capacidade de atendimento hospitalar.

A Unimed Litoral é uma cooperativa local, com compromisso social, seus associados são profissionais que vivem e investem nas cidades onde atuam e as compras são preferencialmente realizadas em empresas nativas.

Somos signatários dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da Organização das Nações Unidas e nossos investimentos em emprego, educação, meio ambiente e cultura ocorrem na região.

Hoje atendemos milhares de empresas; temos dezenas de milhares de clientes diretos e indiretos; somos parceiros da comunidade na busca por um mundo melhor, mais sustentável e com maior fraternidade entre as pessoas.

Nosso índice de satisfação, apurado em pesquisas contínuas junto aos pacientes, é elevado, o que traz a certeza do trabalho bem feito, no esforço e compromisso para honrar a afirmação que "Você Merece Unimed".



Dr. Umberto João D'Ávila
Presidente Unimed Litoral



Quem Somos e Onde Atuamos

A Unimed Litoral é uma cooperativa médica que oferece a maior estrutura privada de saúde da região, atendendo quase 100.000 usuários em Balneário Camboriú, Balneário Piçarras, Barra Velha, Bombinhas, Camboriú, Ilhota, Itajaí, Itapema, Luiz Alves, Navegantes, Penha, Porto Belo e São João do Itaperiú.

Além de núcleos de atendimento ao público, centros de imagem e diagnóstico, um hospital com pronto socorro, uma maternidade e consultório próprios, a Unimed Litoral tem sua sede administrativa na Avenida Marcos Konder, 1233, no Centro de Itajaí (SC).



Núcleo de Atend. Barra Velha
Av. Paraná, 399



Núcleo de Atend. Cordeiros
Complexo Teporti, 600
Itajaí



Hospital e Maternidade Santa Luíza
Rua Rouxinol, 99 - Bairro Ariribá
Balneário Camboriú



Núcleo de Atend. Navegantes
Av. Santos Dumont, 421
Navegantes



Espaço Viver Bem
Rua Luci Canziani, 395
Praia Brava - Itajaí



Núcleo de Atend. 3ª Av.
3ª Avenida, 280 - Centro
Balneário Camboriú



Núcleo de Atend. Sede
Av. Marcos Konder, 1233
Itajaí



Núcleo de Atend. Praia Brava
Av. Osvaldo Reis, 2400
Praia Brava - Itajaí



Hospital e Pronto Atendimento 24h
Av. do Estado, 1550
Balneário Camboriú



Núcleo de Atend. Itapema
Rua 224, 453, Meia Praia
Rua 278, 459, Meia Praia



Nossos planos de Saúde

Sob a marca Unimed Litoral, nossa cooperativa presta serviços de medicina de baixa, média e alta complexidade, nos termos da legislação brasileira que regulamenta os planos de saúde.

Trabalhamos em colaboração com outras cooperativas, que possuem em comum conosco o uso da marca Unimed, mas somos organizações independentes e autônomas umas das outras.

Oferecemos planos de saúde com cobertura regional, estadual ou nacional, para pessoas físicas e empresas, com opção de enfermaria ou quarto particular. Essas alternativas podem ser conhecidas no site

www.vocemereceunimed.com.br

Resultados | 2021

30% maior que 2020

8.409
Cirurgias no HU

2.144
Cirurgias na Maternidade

1.128
Cirurgias na Rede

4.302*
Atendimentos Oncologia

35.057
Atendimentos PA Digital

108.214
Atendimentos PA do HU

216.208
Exames de Imagem

2.184.200
Exames Laboratoriais

1.783.023 (82%)
recursos próprios
401.177 (18%)
rede prestadora



Este relatório mostra resultados do período compreendido entre 1 de janeiro e 31 de dezembro de 2021 e foi elaborado de acordo com as diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI).

*Consultas em oncologia clínica, hematologia, cirurgia oncológica reumatologia e cuidados paliativos

Gestão da Qualidade

Investir na QUALIDADE dos serviços prestados é um compromisso da Unimed Litoral com o seu cliente. O foco na melhoria contínua dos processos, as boas práticas de atendimento, eficiente, ágil e resolutivo são alguns dos objetivos a serem alcançados para conquistar a satisfação dos seus públicos.

Em 2021, foram realizadas várias ações para disseminar a cultura da QUALIDADE e para evidenciar a forma como a Unimed conduz seus processos, dentre elas: auditorias externas e internas, com resultados de efetividade em padrão de excelência, além da criação do Comitê da Qualidade na Maternidade Santa Luiza.



EM 2021, A SATISFAÇÃO DOS CLIENTES ATINGIU 86,25%, DE ACORDO COM PESQUISA PERMANENTE, REALIZADA DE JAN A DEZ/21. O PERCENTUAL ATENDE A ZONA DE EXCELÊNCIA SEGUNDO A METODOLOGIA UTILIZADA.



Todo este trabalho resultou na renovação das seguintes certificações:

Acreditação por excelência da Organização Nacional de Acreditação (ONA) nível III (máximo), concedida pelo IQG – Health Services Accreditation.

QMentum International™ Diamond, também conhecida como acreditação canadense, que orienta e monitora padrões de alta performance em qualidade e segurança na área de saúde, utilizando critérios globais de validação.

Programa de Acreditação em Diagnóstico por Imagem (PADI), concedido pelo Colégio Brasileiro de Radiologia, que exige sustentabilidade, qualidade e segurança na execução de todos os fluxos e aplicação das normas vigentes, principalmente na gestão da qualidade dos equipamentos.

Programa de Acreditação de Laboratórios Clínicos (PALC) da Sociedade Brasileira de Patologia Clínica que avalia desde

atendimento ao cliente até a liberação do laudo e a sistemática de contato com médicos, quando necessário.

A Ouvidoria recebeu em março o selo de Ouvidoria de Excelência pela Unimed do Brasil.

A Atenção Primária à Saúde foi acreditada, em abril, na Resolução Normativa 440, que trata das boas práticas e um modelo inovador na saúde suplementar, com nível máximo.

Em dezembro, o selo ouro e nível máximo foram conquistados através da certificação da Resolução Normativa 452, que dispõe sobre as boas práticas de gestão, rede prestadora, atenção à saúde e experiência do beneficiário.

A Unimed Litoral conquistou, pelo segundo ano consecutivo, **nota máxima no Índice de Saúde Suplementar (IDSS)**, que reflete o desempenho anual das operadoras de planos de saúde.

Sempre procurando prestar serviços de excelência, a Unimed Litoral escuta seus clientes em busca de melhorias. Em 2021, através de Pesquisa de Satisfação, Ouvidoria e demais canais de relacionamento, várias ações foram implementadas como a ampliação e a reforma de diversos núcleos e melhorias de processos com base na experiência do cliente.

O Hospital da Unimed

O Hospital Unimed Litoral, localizado em Balneário Camboriú, é o maior hospital privado na região de Itajaí e um dos mais modernos do Brasil, referência em tecnologia e tendo como diferencial o atendimento humanizado.

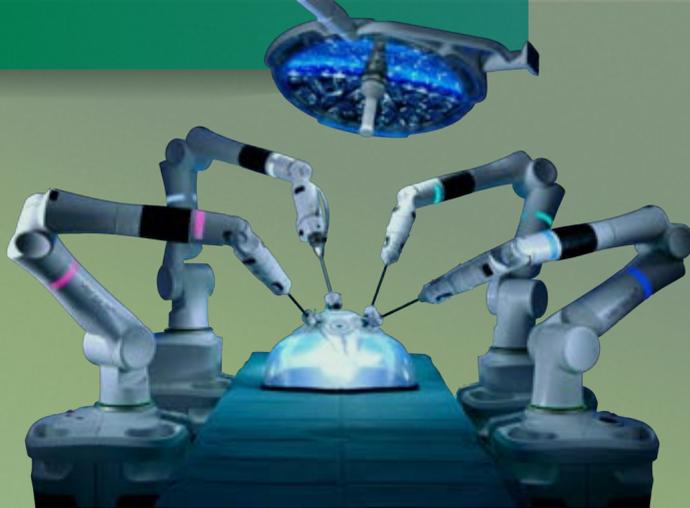
Atendendo clientes da Unimed e particulares, o Hospital da Unimed é um dos únicos cinco hospitais gerais em Santa Catarina acreditados no nível de excelência pela Organização Nacional de Acreditação (ONA).

Qualificado para medicina de alta complexidade, o Hospital da Unimed tem capacidade para seis cirurgias simultâneas, 10 leitos de UTI (dezenas de leitos de UTI adicionais foram ativados em fases agudas da pandemia e 114 leitos no total).

Com 22.000 m², tem suas áreas divididas em UTI, Centro Cirúrgico, Internação, Centro Oncológico, Laboratório, Centro de Diagnóstico por Imagem, Pronto Atendimento Adulto, Pediátrico, Ortopédico e Cardiológico.

Em 2021 foram necessárias revisões e aperfeiçoamentos por conta da pandemia, o que foi também uma oportunidade de modernização.

Adotamos novos softwares para auxiliar na tomada de decisões; atualizamos ferramentas



para monitoramento de leitos e testamos equipamentos de alta tecnologia como o robô cirúrgico Versius® que foi adquirido na Inglaterra para entrar em funcionamento em 2022.

Inauguramos uma nova unidade de terapia intensiva e, através de diversas adaptações da área física e de processos, chegamos a ter cinco Unidades de Terapia Intensiva, para atender a demanda, imposta pela pandemia, de pacientes respiratórios.

Os treinamentos e protocolos não foram esquecidos, o Hospital da Unimed conquistou em 2021 o ONA Nível 3 (acreditado com excelência); a Certificação Canadense QMentum™ e o Programa de Acreditação em Diagnóstico por Imagem - PADI.

São credenciais que atestam os elevados padrões de qualidade, segurança e gestão do Hospital da Unimed.

Para 2022 está prevista a ampliação do hospital, com novas unidades de internação.



Maternidade Santa Luíza

No final de 2020 a Unimed Litoral adquiriu o Hospital e Maternidade Santa Luíza, localizado em Balneário Camboriú e desde então vem promovendo a integração de tecnologias e processos.

O Hospital e Maternidade Santa Luíza já tinha elevado padrão de serviços médicos e a maioria do seu corpo clínico atuava também no corpo clínico da Unimed Litoral, o que garantiu uma transição sem percalços.

A Santa Luíza é a única maternidade privada na região e sua compra ampliou a capacidade da Unimed Litoral prestar serviços aos clientes.



Novo Hospital em Itajaí

A pandemia mostrou a necessidade de ampliar os serviços de saúde na região e por isso, em 18 de outubro, a Unimed Litoral lançou a pedra fundamental de um novo hospital de alta complexidade, com previsão de funcionamento parcial a partir de 2024 e total em 2026

Localizado na rua João Bauer, 250, Centro de Itajaí, o novo hospital irá se juntar a outros dois hospitais que a cooperativa já possui, para atender seus clientes na região entre Barra Velha e Bombinhas.

A primeira etapa, prevista para estar concluída em 2024, compreende a macroestrutura e o funcionamento de 40 consultórios médicos; ambulatório de oncologia; centro de diagnóstico por imagens, Pronto Atendimento para adultos e Pronto Atendimento infantil.

Na segunda etapa, com conclusão prevista para 2026, serão ativados os pavimentos superiores do prédio, para abrigar as UTIs, 20 salas para cirurgias, 35 leitos de UTI, mais de 200 leitos de internação e outros serviços.



Pronto Atendimento Adulto e Pediátrico

O Hospital da Unimed Litoral tem dois serviços de Pronto Atendimento, separados entre si, o adulto e o pediátrico, ambos funcionando 24 horas para o atendimento de urgências e emergências.

Esses serviços são apoiados pelos recursos do Hospital da Unimed em especialidades médicas; Unidade de Terapia Intensiva para Adultos;

Centro Cirúrgico; Unidades de Internação Adulto e Pediátrica; Hemodiálise, Serviço de Diagnóstico por Imagens, Ambulatório de Curativos Complexos e Laboratório de Análises Clínicas.

Os serviços de diagnóstico por imagens e o laboratório de análises clínicas priorizam e dão suporte aos atendimentos de urgência e emergência.



Números em 2021



71.724
Atendimentos
a adultos



30.658
Atendimentos
a crianças



5.831
Atendimentos
ortopédicos



6.007
Atendimentos
ambulatoriais



114.220
Total de
atendimentos

O Pronto Atendimento do Hospital Unimed Litoral conta com excelente estrutura física e tecnológica, composta por consultórios médicos; salas para classificação de riscos; sala de pequenos procedimentos e curativos complexos, salas de medicação rápida, com poltronas reclináveis e leitos de observação e estabilização com monitorização contínua.

Os ambientes são individualizados, climatizados e monitorados. A estrutura possui salas de isolamento, sala de imobilização gessada, farmácia/dispensário satélite, serviço de imagem e laboratorial 24 horas.

Além disso, tem sala de emergência (sala vermelha/reanimação) para atendimento de pacientes críticos, equipada com eletrocardiograma, monitores multiparâmetros, bombas de infusão, ventilador mecânico pulmonar, inclusive para transporte e desfibrilador cardíaco.

O atendimento é de alta resolutividade, sustentado por protocolos validados e gerenciados, dentre eles Protocolo de Classificação de Riscos Manchester, Protocolo de Dor Torácica, Protocolo de Sepsis e Protocolo de AVC.

O investimento em capacitação continuada das equipes é um dos diferenciais que confere qualidade ao serviço. Os resultados são monitorados por indicadores estratégicos, táticos e operacionais que estão diretamente relacionados ao planejamento estratégico da Unimed Litoral.

O ambulatório de curativos complexos e atendimento dos portadores de ostomias é um serviço anexo ao Pronto Atendimento. Ele é personalizado, agendado, com acolhimento e acompanhamento dos pacientes até a alta, reabilitação ou capacitação, conforme necessidade de cada indivíduo.

UTI Adulto

A Unidade de Terapia Intensiva adulto (UTI) é de alta complexidade, tem 10 leitos, sendo um de isolamento. Ela está instalada em um ambiente moderno e iluminado com luz natural, que proporciona conforto e acolhimento ao paciente.

A UTI conta com estrutura e equipamentos de última geração, como ventiladores mecânicos e monitores conectados em tempo real com os prontuários dos pacientes; central de monitoramento; TV a cabo individual, presente em todos os leitos; camas com movimentos funcionais que estimulam a mobilização precoce e colchões com alta tecnologia que promovem conforto e segurança ao paciente.

Além da excelente estrutura física, a UTI conta também com uma equipe multiprofissional exclusiva, altamente capacitada e especializada,



Com dados acompanhados em tempo real, nossos indicadores mostram baixo índice de mortalidade e infecções, pois prezamos pela educação contínua e capacitação dos colaboradores, através de treinamentos e reuniões científicas mensais.

composta por médico intensivista, enfermeiro, técnico em enfermagem, fisioterapeuta, farmacêutico, nutricionista e psicólogo. Também realizam suporte e atendimentos na UTI, fonoaudiólogos e assistentes sociais.

Em nossa UTI são internados aproximadamente 80 pacientes por mês. Em 2021, as internações foram principalmente por patologias relacionadas ao sistema respiratório, como a Covid-19.

Na UTI do Hospital da Unimed, o paciente está no centro do cuidado. Diariamente é realizada uma rodada multidisciplinar, onde toda a equipe discute os casos à beira dos leitos, realizando planejamento de alta, monitoramento dos riscos e trabalho intensivamente para uma assistência segura e com qualidade.

Os familiares e cuidadores são acolhidos com uma recepção exclusiva, e com a possibilidade de realizar visita estendida, acompanhando o paciente 12 horas por dia, junto ao mesmo, na UTI (atualmente suspensa por motivos de segurança em razão da pandemia).

Centro Cirúrgico

O serviço de cirurgia possui oito salas para realização de procedimentos minimamente invasivos, sendo sete dedicadas a cirurgias eletivas e uma dedicada a atender os procedimentos de urgência e emergência. E também possui uma sala para procedimentos ambulatoriais.

A estrutura é de alta tecnologia, com um conjunto de soluções de engenharia clínica dedicada que se integra em tempo real com o sistema de informações, além de contar com inteligência digital monitorando, também em tempo real, toda a funcionalidade do centro cirúrgico.

Melhorias implantadas em 2021

- Atualização dos instrumentais cirúrgicos com base nas curvas ABC e XYZ*;
- Ampliação de estrutura física e capacidade produtiva na Central de Materiais Estéreis;
- Celebração de contratos estratégicos com fornecedores de OPME (Ureteroscópio);
- Reformas com objetivo de preservar e atualizar a estrutura física;
- Redimensionamento das equipes de enfermagem;
- Revisão do programa de cirurgia segura e
- Em 2021 a Unimed Litoral adquiriu o primeiro robô cirúrgico da região, que entrará em funcionamento no primeiro semestre de 2022.

*A curva ABC avalia o valor e a curva XYZ avalia criticidade dos itens.

Novas tecnologias utilizadas

- ▶ **Sistema de BI Weknow** de criação de painéis de monitoramento em tempo real para controle na pontualidade das cirurgias, eventos adversos e reabordagem cirúrgica;
- ▶ **Sistema de neuronavegação** utilizado para proporcionar maior segurança nas neurocirurgias;
- ▶ **Monitorização neurofisiológica intraoperatória (IONM)** utilizado com objetivo de preservar a função neurológica durante a cirurgia, identificando lesões no sistema nervoso antes que se tornem irreversíveis e
- ▶ **Citorredução com HIPEC** procedimento cirúrgico complexo, indicado para o tratamento curativo de alguns tipos de tumores que se disseminam pelo peritônio, dentro do abdômen. Após a remoção do tumor, o abdômen do paciente é suturado e sua cavidade abdominal é irrigada com uma solução quimioterápica aquecida a 42°C. Uma bomba possibilita que o líquido circule sobre os tecidos moles do paciente por cerca de 30 a 90 minutos.



Oncologia



O Serviço de Oncologia da Unimed Litoral conta com recepção, sala de espera, três consultórios médicos, posto de enfermagem, farmácia, salas para infusão de quimioterapia, com capacidade para até 10 pacientes, farmácia com sala de manipulação e preparo de quimioterapia.

O Serviço de Oncologia oferece tratamentos de imunoterapia, hormonioterapia, terapia-alvo, anti-corpo monoclonal e imunobiológicos, além das infusões endovenosas e medicamentos subcutâneos.

Conforme a complexidade, o tratamento pode envolver procedimentos ambulatoriais, cirurgias e internações. Nos casos em que não há possibilidade terapêutica curativa, existe atenção médica e multiprofissional por meio dos cuidados paliativos, agregando ainda mais valor ao cuidado prestado aos nossos pacientes.

A equipe multiprofissional é formada por médicos, psicólogos, nutricionistas, fisioterapeutas, farmacêuticos, enfermeiros e técnicos em enfermagem, todos com grande experiência na área de oncologia, que oferecem ao paciente o melhor tratamento, através de recursos tecnológicos de ponta.

Os protocolos com maior número de

Aplicações e medicações realizadas em 2021

✓ **3.010**
Reumatologia

✓ **274**
Hormonioterapia

✓ **1.065**
Imunobiológicos

✓ **598**
Quimioterapia
Endovenosa

✓ **4.289**
Fornecimento de
Medicação Via Oral

atendimentos em 2021 estão relacionados ao **tratamento do câncer de mama, cólon e os hematológicos.**

Clientes Unimed Litoral são monitorados durante todo o tratamento, para averiguar possíveis efeitos colaterais e receber orientações.

Também têm contato direto, e em tempo integral, com a equipe médica e multiprofissional, para sanar dúvidas. Nossa equipe proporciona aos pacientes um tratamento completo e integrado, com foco em medicina personalizada, por compreender as inúmeras particularidades do câncer e por buscar sempre os melhores resultados.

Sem dúvidas, o principal desafio de 2021 esteve em manter o funcionamento do serviço em meio à pandemia, de forma a garantir a segurança dos nossos pacientes.

A equipe foi dimensionada para manter os atendimentos, sem redução de agenda e, como medida de contingência, houve mudança em algumas linhas de tratamento, para diminuir as



vindas do paciente ao Hospital.

Em outros casos, a troca foi por esquemas com medicamentos via oral. Também houve a realização de teleconsultas, visando a segurança e o bem-estar dos pacientes, familiares e profissionais envolvidos no atendimento.

Considerando o alto risco de exposição ao vírus no ambiente hospitalar, em alguns casos realizamos entrega de medicamentos via oral no domicílio do paciente; restringimos o acesso à área do ambulatório de oncologia e contamos com o apoio e engajamento de toda equipe multiprofissional.



Em 2021, a equipe médica realizou 4.302 consultas em oncologia clínica, hematologia, cirurgia oncológica, reumatologia e cuidados paliativos. Esta equipe é altamente especializada e coloca o paciente no centro do cuidado, aliando conhecimento científico e acolhimento.

Equipe Multidisciplinar Hospital

A equipe Multidisciplinar é formada por fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos, assistentes sociais, fonoaudiólogos e farmacêuticos, que estão diretamente envolvidos com todas as áreas do hospital.

Esses profissionais atuam no cuidado, de forma individual e especializada. Para isto desenvolvem vários projetos e ações que agregam serviços, sempre levando em consideração a experiência do paciente.

Todas as rotinas assistenciais são construídas com base na qualidade em saúde, portanto a equipe multidisciplinar participa efetivamente de todas as atividades assistenciais básicas diárias, como por exemplo o round multidisciplinar da UTI e da internação, grupos de estudos científicos e de atualização, núcleo de segurança do paciente e treinamentos institucionais.

Projetos

“Caminha comigo?” Atendimento de fisioterapia personalizado, a partir das preferências e hábitos de vida de cada paciente, com apoio dos familiares;

Acolhimento familiar com equipe de psicologia, que envolve visitas estendidas dos familiares de pacientes críticos e realização de contato telefônico para passagem de boletins informativos;

Atendimento nutricional beira leito, com individualização de cardápio;

Suporte do serviço de **assistência social**, atuando diretamente no suporte familiar e processo de desospitalização humanizado.



S.O.S Unimed

O SOS Unimed Litoral é um serviço de urgência e emergência 24 horas, por meio do qual o médico, ao falar por telefone com o paciente ou pessoas próximas, avalia o caso e decide a resposta mais adequada que pode ser um conselho/orientação médica; o envio de uma equipe com ambulância UTI para atendimento no local ou o encaminhamento para tratamento especializado na rede credenciada.



Serviços disponíveis ao cliente



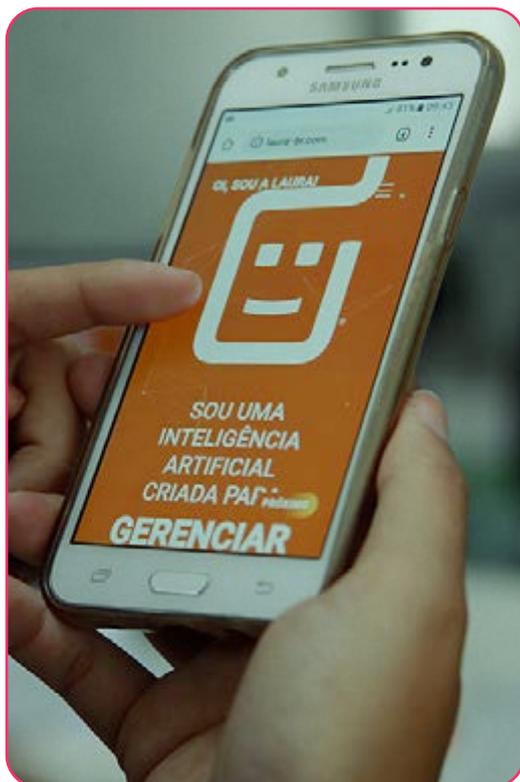
Médicos, enfermeiros e socorristas especializados em atendimento de urgências e emergências



4 ambulâncias equipadas (UTI móvel) para apoiar o atendimento da nossa equipe e ajudar a solucionar o evento que originou o chamado



Central de atendimento 24h e Regulação Médica para prestar orientações pelo fone 0800 048 8488



PA Digital

A Unimed Litoral oferece, desde o ano de 2020, o Pronto Atendimento Digital (PA Digital), serviço que permite aos clientes avaliarem, à distância, sintomas como febre, dores, indisposições etc. com equipe de médicos e outros profissionais de saúde, além de contar com uma plataforma robótica funcionando 24 horas por dia.

O PA digital desempenhou papel destacado na pandemia, possibilitando que milhares de pessoas fossem atendidas à distância, por médicos e outros profissionais de saúde, sem os riscos de aglomerações no ambiente hospitalar.

- 35.057** Pacientes atendidos
- 15.868** Consultas médicas digitais
- 11.742** Consultas médicas presenciais
- 199.882** Pós atendimento
- 96%** Taxa de Resolutibilidade

Em apenas 4% dos 35.057 atendimentos houve necessidade de encaminhar o paciente ao HU

NAS | Núcleo de Atenção à Saúde

O Núcleo de Atenção à Saúde (NAS), oferece 23 especialidades médicas, em consultórios distribuídos em Itajaí (Praia Brava e Av. Marcos Konder), Itapema e Navegantes. Também disponibiliza equipe multidisciplinar composta por psicólogos, fonoaudiólogos, terapeutas ocupacionais, fisioterapeutas e nutricionistas.

As especialidades médicas oferecidas são Alergia e Imunologia, Angiologia, Cardiologia, Cirurgia Ginecológica, Clínica Geral, Dermatologia, Endócrino Pediatria, Endocrinologia e Metabologia, Gastroenterologia, Gastroenterologia Pediátrica, Ginecologia, Ginecologia e Obstetrícia, Hematologia e Hemoterapia, Infectologia, Mastologia, Neurocirurgia, Neurologia, Ortopedia e Traumatologia, Pediatria, Pneumologia Adulto, Pneumologia Pediátrica, Psiquiatria e Reumatologia, Equipe Multidisciplinar, Demanda geral Psicologia, Fonoaudiologia, Nutrição. Fonoaudiologia, Nutrição e Equipe Multidisciplinar do Centro de Desenvolvimento Especializado (CDE- Fisioterapia; Fonoaudiologia, Musicoterapia, Psicologia, Psicomotrici-

dade, Psicopedagogia e Terapia Ocupacional).

Em 2021 o NAS passou pelas seguintes reformas e ampliações nos consultórios da sede na Av. Marcos Konder e nos Centros de Desenvolvimento Especializado (CDE) em Transtorno do Espectro Autista (TEA) em Itajaí, Itapema e Navegantes.

Quantidade de atendimentos | 2021

Consultas Médicas	62.770
Fonoaudiologia	17.386
Nutrição	2.648
Fisioterapia	896
Musicoterapia	21
Terapia Ocupacional	6.408
Psicologia, Psicopedagogia e Psicomotricidade	34.176



Centro de Diagnósticos por Imagens

A Unimed Litoral tem dois centros de diagnósticos por imagens, um em Itajaí (CDI) e outro em Balneário Camboriú (CDU), que trabalham integrados com uso de alta tecnologia e dentro de rígidas normas e diretrizes que garantem a qualidade do resultado e a segurança dos pacientes.

Em 2021, foram 210.123 atendimentos distribuídos da seguinte forma:



Atendimento	Balneário Camboriú	Itajaí
Tomografia	15.935	9.094
Ressonância	10.739	9.815
Ultrassonografia	55.636	33.833
Desintometria Óssea	204	3.212
Mamografia	5.013	5.018
Raio-X	38.956	8.269
Holter	617	314
ECG	3.286	2.627
Mapa	745	382
Teste Ergométrico	3.859	*exame não disponível nesta unidade
Endoscopia	1.638	*exame não disponível nesta unidade
Broncoscopia	167	*exame não disponível nesta unidade
Colonoscopia	764	*exame não disponível nesta unidade
	137.559	72.564

Além de possuírem certificado de acreditação no Programa de Acreditação em Diagnóstico por Imagem (PADI), pelo Colégio Brasileiro de Radiologia e Diagnóstico por Imagem, os Centros de Diagnósticos têm participação importante em outras creditações da Unimed Litoral, devido ao papel fundamental que desempenham, por isso recebem constantes investimentos.

Em 2021, por exemplo, foram reformadas salas dos serviços de Ultrassom, de Tomografia e da Ressonância Magnética. Também foi adquirido um aparelho

de última geração de Densitometria Óssea.

A integração de novos médicos ao corpo clínico, aumentou a oferta de horários para realização de exames.

Melhorias no software possibilitaram o acesso online dos pacientes e seus médicos aos laudos, um passo decisivo no caminho da sustentabilidade.

A equipe também atuou na padronização de tecnologia e dos processos da Maternidade Santa Luiza, incorporada pela Unimed Litoral, no final de 2020.

APS | Atenção Personalizada à Saúde

Em junho de 2021, a Unimed Litoral se tornou a primeira operadora de planos de saúde no Brasil a receber a certificação em Atenção Primária à Saúde (APS), dentro do Programa de Certificação de Boas Práticas em Atenção à Saúde, da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), entidade reguladora ligada ao Ministério da Saúde.

Além de ser a primeira acreditada no país, a Unimed Litoral recebeu avaliação máxima, **com o cumprimento de 100% dos requisitos impostos pela ANS** para esse tipo de certificação, até então inédita.

Neste ano, os critérios da Atenção Primária à Saúde, inspiraram a Unimed Litoral na criação de um novo plano de saúde empresarial, também denominado APS, onde os colaboradores das empresas são atendidos pelas equipes multidisciplina-

res, visando melhorar a saúde e o bem-estar do trabalhador, com consequentes ganhos no ambiente laboral e aumento de produtividade.

Ao idealizar a acreditação APS, o governo federal visou incentivar a Atenção Primária à Saúde como porta de entrada do sistema assistencial, valorizando acolhimento, acompanhamento do paciente, coordenação e integralidade do cuidado, reconhecimento da heterogeneidade das demandas, centralidade na família e orientação comunitária.

A Unimed Litoral já faz isso há muitos anos, sua área de APS (aqui denominada Atenção Personalizada à Saúde) foi implantada em 2015, no Espaço Viver Bem e ajudou milhares de pessoas a prevenir ou se recuperarem de enfermidades.

Em 2021, a Unimed Litoral inaugurou o primeiro núcleo de atendimento em uma área empresarial, no Teporti, em Itajaí



EVB | Espaço Viver Bem

Normalmente as equipes multidisciplinares do Espaço Viver Bem (EVB) atuam junto a pacientes organizados em grupos, com necessidades semelhantes, mas em 2021 houve restrições, em grande parte do ano, devido à Covid-19.

Com isso, a experiência dos profissionais do EVB foi direcionada e teve papel vital no atendimento à Covid-19, atuando em centenas de milhares de procedimentos.

O retorno às atividades normais aconteceu progressivamente, com adoção das medidas protetivas de higiene e segurança, mas em dezembro houve recrudescimento da pandemia, associada à epidemia de Influenza, afetando mais uma vez, temporariamente, o funcionamento regular.

As equipes multidisciplinares são compostas por médicos; navegadoras de cuidados; psicólogas; nutricionistas; fonoaudiólogas; fisioterapeutas; educadores físicos; farmacêuticas; assistentes sociais e enfermeiras.

Em condições normais, o Espaço Viver Bem oferece atividades em grupos, sendo alguns deles presenciais, online ou em ambas as modalidades.

Conheça nossos Programas

- Grupo Estique-se** | Alongamento |
- Grupo Gesco** | Cirurgia da Obesidade |
- Grupo Doce Vida** | Diabetes Mellitus |
- Grupo Kids Crescer Saudável**
| Educação Alimentar Infantil |
- Grupo Zen** | Estresse e ansiedade |
- Grupo Hipersaudável** | Hipertensão |
- Grupo Pilates** | Pilates |
- Grupo Respirar** | Reabilitação Respiratória |
- Grupo Ares** | Tabagismo |
- Grupo Super Estima** | Autoestima feminina |
- Grupo Ritmos** | Dança |
- Grupo Alívio** | Doenças reumáticas |
- Grupo Ativar** | Estimular a memória |
- Grupo Cegonha** | Gestantes |
- Grupo Flor da Idade** | Mulheres + 55 |
- Grupo Reduzir** | Obesidade |
- Grupo Coração Valente** | Reabilitação Cardíaca |
- Grupo Alinhar** | Saúde da coluna |
- Grupo Circuito Funcional** | Treinamento funcional |



Laboratório Unimed Litoral

O Laboratório da Unimed Litoral é certificado pela Sociedade Brasileira de Patologia Clínica/Medicina Laboratorial no Programa de Acreditação de Laboratórios Clínicos (PALC) o que garante elevados padrões técnicos/operacionais.

As coletas são realizadas em sete pontos distribuídos na região e há duas estruturas para processamento automatizado dos exames, uma no Hospital da Unimed, que serve também de apoio ao próprio hospital

e outra no Núcleo de Atendimento da Praia Brava.

Além de melhoramentos técnicos e de infraestrutura, em 2021 o atendimento nos pontos de coleta foi ampliado para períodos noturnos e finais de semana. Também se consolidou a marcação de exames com antecedência, o agendamento, que proporcionou fluxos de serviço mais racionais e confortáveis para os pacientes e profissionais da Unimed Litoral.

Exames em 2021

1.783.023
Exames nos laboratórios
próprios Unimed Litoral



401.177
Exames na rede
credenciada



2.184.200
Total





***Responsabilidade Social
e Sustentabilidade***

Responsabilidade Social e Sustentabilidade

Mesmo com as atividades prejudicadas pela pandemia, em 2021 a Unimed Litoral investiu R\$ 539.528,01 em projetos alinhados aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da ONU, dos quais é signatária; na Política de Sustentabilidade Nacional da Unimed do Brasil; na Política de Sustentabilidade Estadual, desenvolvida pela Federação das Unimeds de Santa Catarina e no movimento Somos Coop, promovido nacionalmente pela

Organização das Cooperativas Brasileiras.

Com esses princípios balizadores, a Unimed Litoral investiu, através da Lei de Incentivo Fiscal de Itajaí/SC, R\$ 337.500,00 em projetos culturais e R\$ 285.000,00 em esporte.

Também patrocinou diretamente o Itajaí pró-Vôlei educação + voleibol (R\$ 9.418,20) e a publicação do livro "Kolani, de Kuvuziguet", do jovem escritor Thor Cugnier Guenther, de

Balneário Camboriú, dentro de um projeto de incentivo à conscientização do transtorno do espectro autista (R\$ 24.633,58).

Manteve de forma contínua o Programa de Atenção Complementar à Saúde da Comunidade, direcionado a instituições sem fins lucrativos que prestam atendimento a pessoas com deficiência intelectual e múltiplas, na região.

Através desse Programa, foram realizadas 552 consultas eletivas



Lançamento do livro de Thor Guenther



FestVolei - Festival Escolar de Voleibol

e 170 mamografias, beneficiando 14 Instituições, com um total de R\$ 101.056,23 investidos.

Em 2021, a Unimed Litoral subsidiou um curso profissionalizante, com duração de dois anos, para formar técnicos de enfermagem com ênfase nos cuidados com idosos.

Em ações de sustentabilidade interna, a Unimed Litoral mantém uma biblioteca com acervo de 450 livros, renovado constantemente em parceria com a Biblioteca Pública de Itajaí, com a qual também

patrocina o projeto Caixa Literária que disponibiliza livros para escolas do município.

Em 2021, foi ofertado o Curso Básico de Libras na modalidade à distância, e tivemos a participação de mais de 90 colaboradores nesta ação de desenvolvimento.

A Unimed Litoral doou à Associação dos Proprietários de Milho e Churros, de Balneário Camboriú, 1.260 camisetas confeccionadas em tecido dry-fit, para proteção desses trabalhadores em suas ativida-

des nas praias. Também doou 42 ombrelones (guardas-sóis em tamanho grande), para serem colocados junto aos pontos, onde se concentra o pessoal que vende os alimentos e aluga cadeiras e guardas-sóis.

Em parceria com o Corpo de Bombeiros, foram doadas milhares de pulseiras de identificação de crianças, visando que elas não se percam dos seus pais em nossas praias. Este é o segundo ano consecutivo que a Unimed Litoral firma essa parceria com os Bombeiros.

Integridade

Assumimos o compromisso de uma cultura de integridade na Unimed Litoral e estabelecemos o Programa de Integridade, que tem como foco medidas anticorrupção.

Ele foi desenvolvido por meio da padronização dos nossos comportamentos, manutenção da transparência nas regras institucionais e estruturação dos processos, possibilitando a desco-

berta de desvios de conduta.

O programa é composto por uma estrutura com vários elementos e procedimentos internos, incluindo pessoas, processos, sistemas eletrônicos, documentos, ações e ideias. Na Unimed Litoral há um conjunto de 10 pilares fundamentais que servem como base para formar o Programa de Integridade.



Não Discriminação

O Programa de Integridade é uma das medidas preventivas à discriminação e preconceito, juntamente com ações anuais, como o Programa de Inclusão e Diversidade e o Código de Conduta, que é disseminado através de treinamentos, inclusive na integração de cada novo colaborador.

Mantemos um canal de denúncias para comunicação segura e anônima de condutas consideradas inadequadas ou que violem os princípios éticos e padrões de conduta e/ou a legislação vigente, sendo destinado aos colaboradores, cooperados, prestadores, fornecedores, clientes e demais públicos.

Quando o denunciante registra seu relato,

ele é avaliado e investigado de acordo com a classificação. Após levantamento das informações pertinentes a Comissão de Integridade delibera sobre a conduta a ser adotada para o caso, validando com a Diretoria e por fim aplicando a medida aprovada. Todo o processo é realizado sem menção do nome das partes, de forma sigilosa e confidencial, e somente é revelada a identificação após a medida ser aprovada pela Comissão e Diretoria, isso para garantir a imparcialidade.

Durante o ano de 2021 recebemos apenas um caso classificado como discriminação, que foi investigado e passou por todo processo formal do Canal de Denúncias.



Privacidade

Pela natureza da sua atividade a Unimed Litoral possui desde sua fundação políticas de proteção de dados dos pacientes, agora reforçada com a Lei Geral de Proteção de Dados que ampliou as regras para todos os públicos com os quais a Cooperativa se relaciona.

A adequação à Lei Geral de Proteção de Dados foi um projeto robusto, com envolvimento da totalidade dos colaboradores e suporte de uma consultoria especializada.

Como parte dessa adequação, atualizamos nossa Política de Segurança da Informação e elaboramos a Política de Privacidade que está disponível para conhecimento público em nosso portal, no link <https://site.unimedlitoral.com.br/lgpd/>

A Política de Segurança da Informação da Unimed Litoral visa preservar a confi-

dencialidade, assegurar a integridade e disponibilidade dos dados, documentos e informações, definindo padrões que devem ser seguidos por todos os envolvidos para prevenir incidentes e proteger os dados internos e dos clientes.

Em 2021, não registramos nenhum caso de violação da privacidade, roubo, vazamento ou perda de informações dos clientes/usuários.

A Unimed Litoral trata com seriedade, confidencialidade e integridade todos os dados pessoais que se encontram sob a sua responsabilidade. Cuidamos não apenas da saúde, mas também do sigilo das informações dos pacientes, colaboradores, médicos, prestadores de serviços e fornecedores.

Segurança do Cliente

No ano de 2021, entre os procedimentos, a Unimed Litoral teve apenas 58 Notificações de Intermediação Preliminar (NIP's, uma reclamação formal junto à ANS) registradas e todas foram respondidas dentro do prazo estabelecido, na forma da lei.

Das notificações recebidas, 89% foram consideradas pela ANS como improcedentes. Além da quantidade de notificações recebidas ser pequena diante do volume de atendimentos, também houve expressivo progresso, com redução de 20% nas NIPs em relação ao ano anterior.

A cooperativa busca estar em constante conformidade com a legislação socioambiental, assim como práticas requeridas pelo órgão regulador - Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).





***Gestão Ambiental,
Segurança e Saúde
no Trabalho***

Água



Houve queda no consumo de 2019 para 2020, graças a ações de conscientização do uso e ações institucionais, como por exemplo, a instalação de redutores nas torneiras do Hospital Unimed.

Em 2021 ocorreu aumento com a aceleração das atividades represadas pela pandemia.

A Unimed Litoral utiliza água tratada da rede pública e coleta água da chuva para lavar calçadas. O consumo consciente é incentivado através de mensagens periódicas aos colaboradores e ações de conscientização e de sustentabilidade ambiental.

Consumo anual de água nos últimos 3 anos (litros)



Efluentes e Resíduos

A pandemia contribuiu significativamente para o aumento da geração de resíduos infectantes, sendo 41% maior em 2021 do que em 2020. Resíduos que antes eram classificados como comuns, passaram a ser classificados como perigosos. Também foi registrado um aumento de quase 20% na geração de resíduos comuns e uma estabilização na geração de resíduos recicláveis.

A Unimed Litoral desenvolve campanhas permanentes de conscientização sobre a correta destinação de resíduos e incentivo à sustentabilidade ambiental. Em 2021, uma dessas ações foi a distribuição de mudas de árvores a todos os seus colaboradores durante a Semana do Meio Ambiente.

Comparativo

Classificação	Resíduos	Peso 2021 (Tolenadas)	Peso 2020 (Tolenadas)	Método de Disposição	Método Determinado
Não Perigoso	Reciclável	25,9 ton	26,1 ton	Reciclagem	Reciclagem
Não Perigoso	Comum	109 ton	91 ton	Aterro	Aterro
Perigoso	Infectante	137 ton	97 ton	Autoclave	Autoclave
Perigoso	Químico	4,7 ton	3,2 ton	Incineração	Incineração
Perigoso	Perfurocortante	12,9 ton	9,7 ton	Autoclave	Autoclave

Saúde e Segurança do Trabalho

Todos os anos o acordo coletivo, entre a Cooperativa e o Sindicato, é revisado e nele constam cláusulas referentes ao Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA) e Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO).

Por lei, todas as empresas que contratam funcionários devem elaborar e implementar ambos. O PCMSO é previsto e pautado na Norma Regulamentadora N° 7 do Ministério do Trabalho e Emprego. Segundo a norma, esse programa deverá considerar as questões incidentes sobre o indivíduo e a coletividade de trabalhadores, privilegiando o instrumental clínico epidemiológico na abordagem da relação entre sua saúde e o trabalho.

Por sua vez, o PPRA segue a Norma Regulamentadora N° 9 do Ministério do Trabalho e Emprego. Este visa a preservação e integridade dos trabalhadores, por meio da antecipação, reconhecimento, avaliação e controle da ocorrência de riscos ambientais (físicos, químicos e biológicos) que possam existir no ambiente de trabalho.

Os dois programas são iniciativas complementares no intuito de resguardar o bem-estar dos

colaboradores, por meio da sinergia de ações da Segurança e Medicina do Trabalho.

O relato de acidentes, incidentes e quase acidentes, é feito por meio de formulário preenchido pelo colaborador, que logo passa pelo médico do trabalho para avaliação clínica.

Sendo caracterizado o acidente/incidente, os técnicos de segurança do trabalho realizam o registro, com o levantamento de dados em programa específico. Se caracterizado acidente, os mesmos, abrem a Comunicação de Acidente de Trabalho - CAT.

A rotina é analisar os acidentes de segurança do trabalho em conjunto com o líder da área. É avaliada a causa-raiz do acidente e, posteriormente, elaborado um plano de ação (exceto dos acidentes de trajeto), na tentativa de evitar a repetição pelo mesmo motivo.

Os colaboradores que sofrem acidente com material biológico, ficam em acompanhamento com a área de Saúde Ocupacional. Foram notificados, através do Sistema de Informação de Agravos de Notificação, todos os acidentes graves que, no nosso caso, envolveram sangue e outros fluidos corpóreos.

	2021		2020	
	Feminino	Masculino	Feminino	Masculino
Acidente de trabalho	48	13	27	4
Doença Ocupacional	0	0	0	0
Acidente fatal	0	0	0	0
Taxa de Lesão	0,04 %		0,02 %	
Taxa de Doença Ocupacional	0,00 %		0,00 %	
Taxa de Horas Perdidas	1,70 %		0,03 %	
Absenteísmo	2,30 %		1,59 %	

CIPA

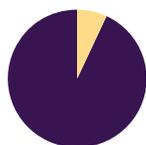
Para apoiar as ações de saúde e segurança dos colaboradores no ambiente de trabalho, a Unimed Litoral conta com a Comissão Interna de Prevenção de Acidentes - CIPA - que tem como objetivo a prevenção de acidentes e doenças decorrentes do trabalho, fortalecendo as ações de preservação da vida e da promoção da saúde dos colaboradores.

A Comissão define um plano de ação anual e realiza reuniões mensais para as tratativas e análises do grupo. Também são realizadas as investigações dos acidentes de trabalho, com sugestões e melhorias para que os mesmos não voltem a ocorrer. A CIPA abrange todas as áreas e setores de atuação da Unimed Litoral.

Em 2021, foram necessárias algumas ações para o combate à pandemia de Covid-19.

Ações de combate à pandemia

- **Triagem** de todos os colaboradores na chegada ao trabalho e encaminhamento à central Covid da Unimed Litoral.
- **Afastamentos** dos colaboradores conforme regras governamentais.
- **Comunicação** intensiva aos colaboradores, através de diversos canais, sobre paramentação e desparamentação, higienização das mãos e EPIs.
- **Isolamento** das áreas de atendimento à Covid;
- **Abertura** de mais um refeitório no Hospital, para evitar aglomerações.
- **Instalação** de acrílico separando os lugares nas mesas dos refeitórios.
- **Bloqueio** de cadeiras dos refeitórios para assegurar o distanciamento.

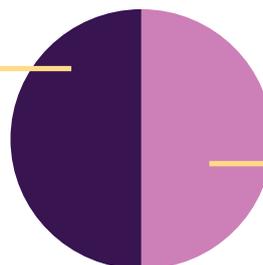


2,36% dos colaboradores

22 colaboradores participam da Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA)



50% são colaboradores representando a gestão da empresa



50% são colaboradores eleitos pelos colaboradores



MERCADO E VALOR ECONÔMICO GERADO E DISTRIBUÍDO

O resultado financeiro da Unimed Litoral foi positivo, com crescimento na receita em comparação com o ano anterior.

Em 2021 houve um aumento nas receitas, em função do crescimento da carteira de clientes e das revisões contratuais anuais.

Por outro lado, também houve maior distribuição de recursos, pelo aumento na demanda dos clientes, inclusive a reprimida, no ano anterior, em decorrência da pandemia.

Em 2020, com os diversos impactos da pandemia de Covid-19, houve estabilização da carteira de clientes, porém a renegociação dos contratos contribuiu para evolução do resultado econômico.

Já em 2019 houve aumento da quantidade de clientes, em comparação com 2018, atingindo a meta estabelecida no Planejamento Estratégico.

Principais fontes de receitas

- Receita de plano de saúde (mensalidades);
- Receita de atendimento de intercâmbio (outras Unimed);
- Receita de atendimentos a particulares;
- Rendimentos de aplicações financeiras.

Pontos do Planejamento Estratégico

- Intensificar a eficácia administrativa, com meta para controle de despesas administrativas, controle de Índice de Margem Líquida e Índice de Liquidez Corrente;
- Crescimento da carteira - Com meta para aumentar a participação de mercado;
- Regular o custo assistencial - Com meta de crescimento da receita e manutenção do custo assistencial.

COMPONENTE	VALORES 2021	VALORES 2020
Valor Econômico Direto Gerado	R\$ 629.352.577,71	R\$ 519.937.460,86
Receitas	R\$ 629.352.577,71	R\$ 519.937.460,86
Valor Econômico Distribuído	R\$ 392.513.594,46	R\$ 354.363.418,41
Custos Operacionais	R\$ 39.267.898,68	R\$ 32.468.608,43
Salários e Benefícios de empregados	R\$ 100.464.967,27	R\$ 85.269.664,59
Pagamento para Provedores de Capital*	R\$ 24.141.626,18	R\$ 49.132.388,27
Pagamento ao Governo (impostos, multas, taxas etc)	R\$ 49.233.248,71	R\$ 39.029.861,30
Pagamento de Fornecedores	R\$ 178.849.684,48	R\$ 148.151.049,06
Investimento na Comunidade	R\$ 556.169,14	R\$ 311.846,76
Valor Econômico Acumulado	R\$ 236.838.983,25	R\$ 165.574.042,45

*Consideram-se os pagamentos de empréstimos bancários

Gestão de Pessoas



O jeito de Cuidar Unimed

“Vocação não é uma escolha. É atender a um chamado e se dedicar profundamente àquilo que fomos predestinados”

Assim inicia o Manifesto do Jeito de Cuidar Unimed. Palavras que reafirmam o compromisso da Unimed com a vida, com o cuidado. O Jeito de Cuidar Unimed é uma transformação cultural. Pessoas, com vocação para cuidar, inspiradas pelo espírito cooperativista. São atitudes e comportamentos, processos e procedimentos, equipamentos e estruturas que têm o propósito de cuidar da saúde e do bem-estar das pessoas e tornar a vida melhor.

O Jeito de Cuidar estimula uma mudança cultural e o desenvolvimento de novas competências:

*Cooperar para crescer
Encantar o cliente
Buscar a excelência
Gerenciar emoções*

Além destas competências, a Unimed Litoral desenvolve seus colaboradores com foco na adaptabilidade, comunicação e escuta ativa e liderança inspiradora. O objetivo é promover um ambiente no qual as pessoas atuem com mais autonomia e com olhar sistêmico, respondendo de forma ágil e proativa às mudanças de cenário e às necessidades do cliente.

A liderança tem um papel



Em 2021, promovemos a formação dos Guardiões do Cuidar

fundamental em toda esta transformação e construção. Identificar desafios, promover reflexões junto às equipes, criar as condições para a evolução e comportar-se como um agente de mudança, transformando e fortalecendo a cultura do cuidar, são compromissos de líderes e gestores.

Em 2021, 86 colaboradores que são referência na organização em qualidade assistencial, satisfação do cliente e melhoria de processo fizeram a formação dos Guardiões do Cuidar. Algumas das atribuições desses Guardiões são capacitar, desenvolver e inspirar os colegas em relação às boas práticas de

atendimento; acompanhar os índices de satisfação dos serviços e acolher os novos colaboradores da mesma forma como acolhemos o cliente. Os impactos dessa formação são percebidos e sentidos a cada atendimento assistencial ou administrativo. Cuidamos do cliente Unimed desde o momento da venda do plano até a utilização dos nossos serviços de saúde.

Uma medicina mais humana e mais próxima se faz com contato humano, com a presença de profissionais que colocam o cliente/paciente no centro das decisões, da estratégia e das ações de melhoria.

Gestão de Pessoas

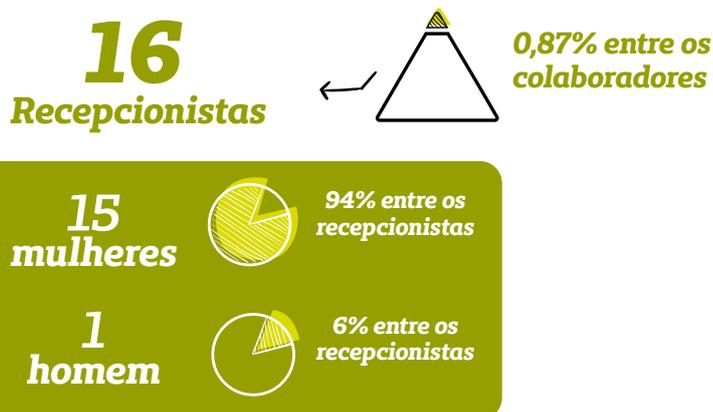
Informações sobre os empregados e outros tipos de trabalhadores:



Presença no Mercado

O salário inicial na função de menor remuneração na cooperativa, considerando 8h/dia, é de R\$ 1.490,00 para o cargo de recepcionista. Esse montante está acima do salário mínimo regional que é de R\$1.467,00

Percentual de colaboradores que recebem o menor salário ofertado pela cooperativa:



Valorização

Para valorizar os colaboradores, a Unimed Litoral realizou algumas ações a mais em 2021:

1. Pesquisa de clima organizacional.
2. Pesquisa sobre integração com os colaboradores, no período de experiência.
3. Treinamentos técnicos e comportamentais de acordo com as necessidades levantadas.
4. Expansão do Auxílio Educação para cursos técnicos. O programa já contemplava graduação, pós-graduação (especialização ou MBA) e cursos de acordo com a área de atuação do colaborador.
5. Anúncios de promoção personalizados para cada colaborador.
6. Avaliações de resultados, buscando promover o reconhecimento dos colegas de equipe.
7. Ações e treinamentos focados na saúde mental dos colaboradores.
8. Eventos de relaxamento para os colaboradores, principalmente nos picos de pandemia.
9. Acompanhamento psicológico realizado pela área de saúde ocupacional.
10. Ações de reconhecimento através de pagamentos financeiros do Programa de Participação de Resultados (mesmo com algumas metas não atingidas) e recargas extras no cartão alimentação.

60% dos cargos de alta liderança são ocupados por mulheres



Em 2021, 100% dos promovidos internamente a coordenador são mulheres

Houve apenas três contratações externas de coordenadoras, todas mulheres e não pertencentes à comunidade local

Coordenadores



Gerentes



Diretores



Total



Treinamento e Educação

A Unimed Litoral possui um programa de avaliação estruturado, que busca identificar o nível atual de desempenho do colaborador em relação

às exigências do cargo e as potencialidades de desenvolvimento profissional.

Anualmente, quando o colaborador completa aniversário de empresa, ele pode passar pelo programa que é para todos, exceto estagiários, colaboradores afastados há mais de 90 dias ou que estejam em Licença -Maternidade.

Nessas ocasiões ocorre também um momento formal entre o colaborador e o seu líder, com alinhamento de expectativas e necessidades.

Após a avaliação de desempenho, estimulamos a realização do Plano de Desenvolvimento Individual que objetiva orientar e propor diferentes maneiras do colaborador se desenvolver aprimorando a conduta, atitudes e comportamentos.



O Jeito de Cuidar Unimed rege as competências na avaliação de desempenho

O principal resultado esperado da avaliação de desempenho é o desenvolvimento do colaborador.

Estes resultados são utilizados para tomada de decisão em processos de recrutamento interno, promoções, alterações salariais, desligamentos e necessidades de treinamento.

Temos uma política de desligamentos responsáveis. Quando eles ocorrem por iniciativa da empresa, realizamos uma análise sobre as oportunidades que o colaborador teve de desenvolvimento.

Precisamos assegurar que proporcionamos o apoio necessário para a evolução do colaborador.



Cooperar para Crescer
Intercooperação, gestão do conhecimento e atuação sistêmica



Buscar a Excelência
Foco em resultado, melhoria contínua, encantar cliente, foco no cliente e em segurança



Encantar o Cliente
Foco no cliente e em segurança



Gerenciar Emoções
Foco em inteligência emocional



Comunicação e Escuta Ativa



Adaptabilidade



Liderança Inspiradora



Investimento em treinamentos 2021 
R\$ 956.567,37*

*R\$ 690.555,00 com subsídio do Sistema SESCOOP

dos 1.613 colaboradores em 2021
1.613
realizaram
treinamento



1.233
mulheres

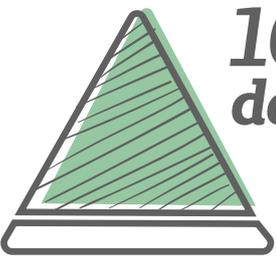


76,44%

380
homens



23,55%



100%
dos colaboradores



4744 turmas



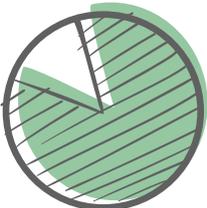
61695:20 horas

Principais temas abordados em programas de treinamento anual da cooperativa:

Resultado



92%
satisfeitos com
os treinamentos
em 2021



-  **Inteligência Emocional**
(ansiedade, estresse, mindfulness e autocompaixão)
-  **Autocuidado**
-  **Liderança**
-  **Reuniões Produtivas**
-  **Feedback**
-  **Carreira**
-  **Jeito de cuidar Unimed**

A close-up photograph of a person's hand holding a pen over a calculator and documents on a desk. The scene is set in an office environment, with a blurred background showing a person in a blue shirt and various papers. The lighting is soft and natural, creating a professional and focused atmosphere. The text 'Gestão de Fornecedores' is overlaid in a bold, green font on the right side of the image.

Gestão de Fornecedores

Gestão de Fornecedores

Nossa Política de Contratação e Avaliação de Fornecedores conceitua e agrupa quatro categorias:

Fornecedor Crítico

- a) Afeta a conformidade com os requisitos dos produto/serviço como órteses, próteses, materiais especiais, medicamentos e manipulados; nutrição parenteral; hemocomponentes; diagnóstico laboratorial e anatomopatológico; hemodiálise e alimentos;
- b) Representa potenciais de impactos ao meio ambiente (coleta, transporte e tratamento de resíduos perigosos; coleta e análise da água);
- c) Representa potenciais de riscos à saúde e segurança ocupacional (recarga e tratamento de extintores; materiais hospitalares, produtos de higiene, limpeza e lavanderia);
- d) Representa potenciais de risco à sociedade.

Fornecedor Exclusivo

Fornecedor para o qual não existam concorrentes no mercado, por motivos específicos, que impedem a realização das cotações necessárias.

Fornecedores de Bens

- a) Licença e manutenção de equipamentos e acessórios;
- b) Aluguel/aquisição de equipamentos, móveis e utensílios;
- c) Materiais de escritório e materiais gráficos;
- d) Fornecedores registrados no banco de dados para cotação.

Fornecedor de Serviços

- a) Serviços de mão-de-obra (terceirizada);
- b) Software de gestão;
- c) Serviços de consultorias, assessorias e auditorias;
- d) Palestrantes;
- e) Serviços de saúde (atendimento pré-hospitalar, orientação médica, saúde ocupacional, telemonitoramento, call center, regulação de transporte inter-hospitalar e afins);
- f) Armazenamento de documentos;
- g) Serviços de pesquisas de mercado;
- h) Serviços de publicidade e propaganda;
- i) Serviços para eventos do Sistema Unimed (bufê, refeições, áudio e vídeo, recepção, cenografia, geradores de energia, hotéis e afins).

Durante 2021, devido à escassez de determinados itens utilizados no tratamento da Covid-19, foram realizadas importações de medicamentos para segurança da manutenção de todos os processos. Também

foi implementado um processo de análise de viabilidade da contratação de terceirizações, fomentando uma política de verificações de critérios técnicos e qualitativos para desenvolvimento da cooperativa.

Materialidade

Este relatório contém informações relacionadas à Unimed Litoral, no conjunto de sua atuação como operadora de planos de saúde suplementar, refletindo sobre sua estrutura e serviços próprios utilizados para a entrega de seus produtos/ serviços aos clientes e beneficiários finais.

No processo de construção do relatório, nos baseamos na Matriz de Materialidade concebida por meio do cruzamento das percepções internas (lideranças dos processos na cooperativa – operadora e hospital) e externas (representantes dos cooperados, clientes, força de trabalho, fornecedores, meio ambiente, governo, sociedade e comunidade do entorno), obtidas por meio da aplicação pesquisa em formato eletrônico e ligações realizadas em janeiro e fevereiro de 2021.

Neste processo, a consulta inicial foi realizada junto às lideranças internas da Unimed Litoral, onde foram identificados em cada um dos seis blocos de temas relacionados pela GRI (Desempenho Econômico, Presença no Mercado, Água, Efluentes e Resíduos, Saúde e Segurança no Trabalho, Treinamento e Educação, Não Discriminação, Trabalho Infantil, Comunidades Locais, Avaliação de Fornecedores em Impactos na Sociedade, Saúde e Segurança do Cliente, Privacidade do Cliente) sendo os mesmos submetidos à consulta externa para a identificação e priorização.

O processo de definição dos temas para o relatório, como mencionado anteriormente, contou com a participação de representantes dos públicos estratégicos para a Unimed Litoral, sendo considerados representantes dos seguintes grupos: clientes, comunidade do entorno, cooperados, força de trabalho, meio ambiente, fornecedores, governo e sociedade.

Estes públicos estratégicos foram identificados previamente pela Unimed Litoral por meio de um processo assistido por uma consultoria externa, sendo considerados critérios como perfil, responsabilidade sobre valores e patrimônio, grau de dependência do stakeholder, grau de dependência da organização, tamanho/porte/quantidade, efeito social, impacto ambiental, cobertura geográfica.

Impacto dos Temas Materiais

- Dentro e Fora
- Fora
- Dentro
- Não Materiais



Diante do resultado derivado deste mapeamento, a Unimed Litoral tem ciência de quais públicos deve buscar o engajamento, devido à priorização realizada com base nos critérios relacionados. Para o relato buscou-se trabalhar com todos os grupos de stakeholders, o que favoreceu a construção de um resultado mais sistêmico, além da possibilidade de abordar estes públicos a respeito da interdependência percebida entre a Unimed Litoral e eles – fundamental para a continuidade das ações pensadas para fomentar e consolidar uma gestão comprometida com a sustentabilidade e desenvolvimento.

Como resultado, a matriz apresentada evidencia os pontos convergentes entre a consulta interna e a externa, sendo considerados prioritários os seguintes temas:

Desempenho Econômico, Efluentes & Resíduos, Saúde e Segurança no Trabalho, Não Discriminação, Comunidades Locais e Saúde e Segurança dos Clientes. Além desses temas materiais, foram incluídos os aspectos Presença de Mercado, Água e Treinamento e Educação.

Sumário de conteúdo GRI

CONTEÚDO PADRÃO GERAL	PÁGINA RESPOSTA DIRETA	VERIFICAÇÃO EXTERNA	DESCRIÇÃO	ADERÊNCIA
GRI 102-1	10	Não	Nome da organização	Total
GRI 102-2	11, 12, 15, 16, 17, 19, 21, 22, 23, 24, 25, 26 e 27	Não	Atividades, marcas, produtos e serviços	Total
GRI 102-3	11	Não	Localização da sede	Total
GRI 102-4	11	Não	Localização das operações	Total
GRI 102-5	11	Não	Propriedade e forma jurídica	Total
GRI 102-6	11	Não	Mercados atendidos	Total
GRI 102-7	12, 14, 15, 16, 22 e 23	Não	Porte da organização	Total
GRI 102-8	40	Não	Informações sobre empregados e outros tipos de trabalhadores	Total
GRI 102-9	45	Não	Cadeia de fornecedores	Total
GRI 102-10	44	Não	Mudanças significativas na organização e em sua cadeia de fornecedores	Total
GRI 102-11	4	Não	Princípio da precaução	Total
GRI 102-12	29, 30	Não	Iniciativas externas endossadas pela organização	Total
GRI 102-13	29	Não	Participação em associações	Total
GRI 102-14	9	Não	Declaração do presidente	Total
GRI 102-15	9	Não	Principais impactos, riscos e oportunidades	Total
GRI 102-16	4, 13, 30 e 39	Não	Valores, princípios, padrões e normas de comportamento	Total
GRI 102-18	5 e 6	Não	Estrutura de governança	Total
GRI 102-40	3	Não	Lista dos stakeholders	Total
GRI 102-41	Atualmente 100% dos colaboradores estão cobertos por acordos coletivos	Não	Acordos de negociação coletiva	Total
GRI 102-42	46	Não	Base para identificação e seleção de stakeholders para engajamento	Total
GRI 102-43	13	Não	Abordagem para o engajamento dos stakeholders	Total
GRI 102-44	13	Não	Principais tópicos e preocupações levantadas	Total
GRI 102-45	46	Não	Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	Total
GRI 102-46	46	Não	Definição do conteúdo do relatório e limite dos tópicos	Total
GRI 102-47	46	Não	Lista dos tópicos materiais	Total
GRI 102-48	Não foi constatada a necessidade de alterações/reformulações de informações já reportadas, assim como não ocorreram alterações significativas quanto ao escopo e limites dos aspectos, visto esta ser a primeira publicação dentro da metodologia GRI	Não	Reformulação de informações	Total
GRI 102-49	Não foi constatada a necessidade de alterações/reformulações de informações já reportadas, assim como não ocorreram alterações significativas quanto ao escopo e limites dos aspectos, visto esta ser a primeira publicação dentro da metodologia GRI	Não	Alterações em escopos e limites	Total

Sumário de conteúdo GRI

CONTEÚDO PADRÃO GERAL	PÁGINA RESPOSTA DIRETA	VERIFICAÇÃO EXTERNA	DESCRIÇÃO	ADERÊNCIA
GRI 102-50	2021	Não	Período coberto pelo relatório	Total
GRI 102-51	2020	Não	Data do último relatório	Total
GRI 102-52	Anual	Não	Ciclo de emissão dos relatórios	Total
GRI 102-53	49	Não	Ponto de contato para perguntas e respostas sobre o relatório	Total
GRI 102-54	Uso como referência GRI Versão Standard	Não	Declaração de elaboração do relatório de conformidade com Standards GRI	Total
GRI 102-55	47	Não	Sumário de conteúdo GRI	Total
GRI 102-56	As informações contidas neste relatório advem de dados auditados por auditoria externa independente. Contudo para este relatório não foi realizada a verificação externa	Não	Verificação externa	Total
GRI 103-1	46	Não	Explicação do tópico material e seu limite	Total

CONTEÚDOS PADRÃO ESPECÍFICOS

ASPECTOS MATERIAIS	INFORMAÇÕES SOBRE A FORMA DE GESTÃO E INDICADORES		OMISSÕES	VERIFICAÇÃO EXTERNA	DESCRIÇÃO
	RELATO	PÁGINAS			
Desempenho Econômico	GRI 201-1	37	-	Não	Valor econômico direto gerado e distribuído
Presença de Mercado	GRI 202-1	40 e 41	-	Não	Proporção do menor salário pago, por gênero, comparado ao mínimo local
Água	GRI 303-1	34	-	Não	Consumo de água por fonte
Efluentes e Resíduos	GRI 306-2	34	-	Não	Resíduos por tipo e método de disposição
Saúde e Segurança no Trabalho	GRI 403-1	35 e 36	-	Não	Representação de trabalhadores em comitês formais de saúde e segurança, compostos por empregados de diferentes níveis hierárquicos
Saúde e Segurança no Trabalho	GRI 403-2	35	-	Não	Tipos e taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e n° de óbitos relacionados ao trabalho
Saúde e Segurança no Trabalho	GRI 403-4	35	-	Não	
Treinamento e Educação	GRI 404-1	42 e 43	-	Não	
Treinamento e Educação	GRI 404-3	42	-	Não	
Não Discriminação	GRI 406-1	31	-	Não	Número total de casos de discriminação e medidas corretivas tomadas
Comunidades Locais	GRI 413-1	29	-	Não	Operações de engajamento da comunidade local, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento
Saúde e Segurança do Cliente	GRI 416-2	32	-	Não	Casos de não conformidade relativos a impactos na saúde e segurança de categorias de produtos e serviços

Produção Editorial



DIRETORIA EXECUTIVA:

Dr. Umberto João D'Ávila
Dr. Sandro Tadeu Novelletto
Dra. Christiane Ramos Deringer
Dr. Néri Elias Rossato

DIRETORIA DE GESTÃO:

Daniel Tórmena
Mário Fernando Gonçalves Silva

GERÊNCIAS:

Adriano Carvalho
Davi Carpintero Pinto
Fernanda Sieverdt
Jhonatan Elias Drozd
Naiana Bernardi
Rogério Armiliato Panassol
Ronaldo Kohler

PRODUÇÃO TEXTUAL:

Ana Paula Tomadon
Letícia Povoas
Waldemar Cezar Neto

PROJETO GRÁFICO E DIAGRAMAÇÃO:

Evandro Karvat
Luciano Gaspar Salgado

CONSULTORIA EXTERNA:

Iandé Consultoria em Sustentabilidade

Em caso de dúvidas ou para mais informações sobre o conteúdo deste documento, entre em contato por um dos canais disponíveis em www.unimedlitoral.com.br ou pelo e-mail sustentabilidade@unimedlitoral.coop.br. Os relatórios de sustentabilidade dos anos anteriores estão disponíveis no Portal da Unimed Litoral <https://site.unimedlitoral.com.br/sustentabilidade/>

Unimed | 
Litoral

Unimed Litoral Cooperativa de Trabalho Médico
Av. Marcos Konder, nº 1233, Itajaí-SC, Brasil
www.unimedlitoral.com.br
(47) 3341-4400