Relatório de Sustentabilidade 2020

Uma atitude humana e presente

Unimed Litoral

Sumário

Sobre Este Relatório 02
Palavra do Presidente 03
Quem somos 05
Destaques em 2020 Unimed 06
O Hospital da Unimed 07
Pronto Atendimento 08
UTI Adultos 09
Oncologia 10
SOS Unimed 11
Equipe Multidisciplinar 11
Centro de Diagnóstico Unimed - CDU 12
Espaço Viver Bem - EVB 12
Laboratório da Unimed Litoral 12
Núcleo de Atenção à Saúde - NAS 12
Centro Cirúrgico 13
Núcleos de Atendimento e Área de Abrangência 14
Endereços 15
Central Covid e PA Digital 16
Linha do tempo 17
Governança 18
Materialidade 19
Gestão de Pessoas 22
Destaques em 2020 DHO 26
Não Discriminação 27
Gestão de Fornecedores 28
Qualidade 29
Responsabilidade Social 31
Jeito de Cuidar Unimed 32
Segurança do Cliente 33
Segurança e Saúde no Trabalho 33
Brigada de Emergência 34
Gestão ambiental 35
Valor Econômico Gerado e Distribuído 37
Sumário de conteúdo do GRI* 40
Produção editorial 43

** O Sumário de Conteúdo do GRI, ao final deste relatório, possui link que levam para respectivas páginas.*

Sobre Este Relatório

Através deste Relatório de Sustentabilidade, a Unimed Litoral apresenta indicadores e condutas referentes ao período de 1º janeiro a 31 de dezembro de 2020.

Cooperativa médica de porte médio, com sede administrativa na Av. Marcos Konder, 1233, Centro, Itajaí, Santa Catarina e atuação em 13 municípios do entorno, 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; da Associação Comercial e Industrial de Navegantes e da Associação Brasileira de Recursos Humanos.

Os relatórios de sustentabilidade, de anos anteriores, estão disponíveis no Portal da ***Unimed Litoral***.

Este relatório segue o padrão GRI (Global Reporting Initiative) para divulgação de informações econômicas, ambientais e sociais.

Em caso de dúvidas ou para mais informações sobre o conteúdo deste documento, entre em contato conosco pelo e-mail ***sustentabilidade@unimedlitoral.coop.br***.

Palavra do Presidente

Em 2020 enfrentamos o maior desafio da história da Unimed Litoral, a pandemia do novo coronavírus.

Fomos obrigados a reinventar a forma de atuar, com mais agilidade, criatividade, negociação, cooperação e inovação.

Mesmo num cenário de adversidades, enfrentamos o desafio de prestar serviços de excelência, mantendo a qualidade como um dos pilares da organização.

A escassez de insumos no cenário nacional; as dificuldades de mão de obra e a crise econômica, gerada pelo estado pandêmico, impactaram nossas decisões e, para nos adaptarmos às condições impostas, aprimoramos a gestão dos processos e das pessoas.

A união das áreas nunca foi tão importante, fortalecendo o clima positivo em favor de um único objetivo: prestar o melhor atendimento aos clientes e cuidando dos nossos colaboradores que também adoeceram às centenas.

Instituímos, em 2020, o Jeito de Cuidar Unimed, onde o cliente passou a ser ainda mais valorizado.

Investimentos em gestão da qualidade, e na segurança dos clientes, resultaram na renovação da certificação em nível de excelência da Organização Nacional de Acreditação (ONA) nível III (máximo), concedida pelo IQG – Health Services Accreditation e na certificação do Programa de Acreditação em Diagnóstico por Imagem (Padi), concedido pelo Colégio Brasileiro de Radiologia.

O Hospital da Unimed Litoral conquistou, em 2020, sua primeira certificação internacional, a QMentum International™ Diamond.

Esse processo de acreditação, feito por uma empresa canadense, em parceria com uma equipe brasileira, analisou dezenas de práticas, todas focadas no cuidado com o paciente e sua família, balizadas pelos melhores padrões internacionais.

Em 2020, nos tornamos um dos 100 Lugares Incríveis para Trabalhar no Brasil, reforçando nosso compromisso em oferecer um ambiente positivo e com perspectiva de crescimento aos nossos colaboradores.

Criamos a Central Covid que realizou mais de 100.000 atendimentos a pacientes com indisposições ou sintomas leves, evitando que quase 99% dos casos se deslocassem ao Hospital da Unimed, reduzindo os riscos decorrentes das aglomerações.

Inovamos ao colocar em funcionamento o Pronto Atendimento Digital que, desde o primeiro dia de funcionamento, e pelos meses seguintes, se mostrou relevante no atendimento aos pacientes em meio a uma pandemia extremamente agressiva.

Ao longo do ano, aumentamos e qualificamos nossos serviços, com a ampliação do Núcleo de Atendimento da Terceira Avenida, em Balneário Camboriú, e a modernização do Núcleo de Atendimento de Navegantes.

Adotamos uma série de procedimentos e melhorias em nossa estrutura tecnológica, trazendo ganhos relevantes para os clientes e na sustentabilidade ambiental.

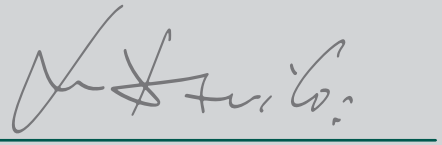
Todas as ações reafirmaram o foco nas pessoas e na qualidade, com a visão que as dificuldades podem ser superadas, o que nos levou até a facilitar pagamentos dos clientes mais impactados pela crise econômica decorrente da pandemia.

Encerramos 2020 com a certeza que fomos além das nossas possibilidades. O resultado é a soma do esforço coletivo e da tomada de decisões adequadas, que mantiveram a Unimed Litoral ativa e em crescimento.

Para 2021, continuaremos cuidando da saúde dos nossos colaboradores e médicos; mantendo a qualidade da assistência, mesmo com a dificuldade de contratar recursos humanos especializados na área da saúde.

A pandemia não tem data para acabar e a implantação de novas metodologias, aprimorando os resultados assistenciais e os econômico-financeiros, é fundamental para manter a saúde da Cooperativa.

Desafios sempre estarão presentes em nosso cotidiano e serão vencidos com evolução constante, empatia, ética e sentimento de cuidado.



Dr. Umberto D'ávila
Presidente

Quem somos

Fundada em 2 de junho de 1992, 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.

Atuamos nos municípios catarinenses de Balneário Camboriú; Barra Velha; Bombinhas; Camboriú; Ilhota; Itajaí; Itapema; Luiz Alves; Navegantes; Penha; Balneário Piçarras; Porto Belo e São João do Itaperiú.

Buscamos estar em constante conformidade com a legislação socioambiental, assim como práticas requeridas pelo órgão regulador (ANS).

Temos a **Visão** de sermos reconhecidos 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 por sermos socialmente responsáveis.

Para atender a seus quase 70 mil clientes, a Unimed Litoral conta com uma expressiva quantidade de serviços próprios, em verdade a maior estrutura de saúde privada em sua área de atuação.

E nossos **Valores** são claros: lealdade aos princípios cooperativistas: ética, democracia, equidade, intercooperação, Educação, solidariedade e justiça social; excelência no atendimento aos clientes; melhoria na qualidade de vida através da prevenção e promoção da saúde; defesa e divulgação do Sistema Unimed e do cooperativismo como filosofia de trabalho e oportunizar trabalho ao Cooperado com a melhor remuneração possível.

Destaques em 2020 Unimed

Consultas – **380.896**	**Rede Própria – 16%**
Consulta Pronto Socorro – **102.355**	**Rede Própria – 81%**
PA Digital (teleatendimento) – **167.195**	**Rede Própria – 100%**
Sessões Equipe Multiprofissional (Considerando Fisioterapias) – **191.276**	**Rede Própria – 23%**
Atendimento Oncologia – **4.934**	**Rede Própria – 81%**
Exames de Imagem – **225.585**	**Rede Própria – 63%**
Exames Laboratoriais – **1.537.090**	**Rede Própria – 77%**
Cirurgias – **8.155**	**Rede Própria – 68%**

O Hospital da Unimed

O Hospital da Unimed Litoral, localizado em Balneário Camboriú, é um dos mais modernos do Brasil, referência em tecnologia e com o diferencial do atendimento humanizado.

Sua **missão** é proporcionar aos clientes assistência em saúde resolutiva e humanizada e, aos cooperados, o exercício pleno da medicina, com foco na qualidade e segurança ao paciente, aplicando soluções inovadoras e socialmente responsáveis.

Atendendo clientes da Unimed e particulares, o Hospital da Unimed é um dos únicos cinco em Santa Catarina acreditados em nível de excelência pela Organização Nacional de Acreditação (ONA) e dos poucos no País com a acreditação QMentum International™.

O Hospital da Unimed cultua **valores** bem definidos de lealdade aos princípios cooperativistas: ética, democracia, equidade, inter-cooperação, educação, solidariedade e justiça social; humanização 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 e oportunizar trabalho ao cooperado com a melhor remuneração possível.

Qualificado para medicina de alta complexidade, o Hospital da Unimed tem capacidade para seis cirurgias simultâneas; 10 leitos de UTI (mais 19 leitos de UTI foram ativados durante a pandemia de covid-19) e 114 leitos no total.

Em 2016 o hospital dobrou de tamanho, para 22.000 m2, com suas áreas divididas em UTI, Centro Cirúrgico, Internação, Centro Oncológico, Laboratório, Centro de Diagnóstico por Imagem, Pronto Atendimento Adulto, Pronto Atendimento Pediátrico, Ortopédico e Cardiológico.

Sua **visão** é ser líder e inovador na assistência hospitalar, buscando reconhecimento como o melhor hospital de Santa Catarina.

Pronto Atendimento

O Hospital da Unimed Litoral tem dois serviços de Pronto Atendimento, o adulto e o pediátrico, ambos funcionando 24 horas para o atendimento de urgência e emergência.

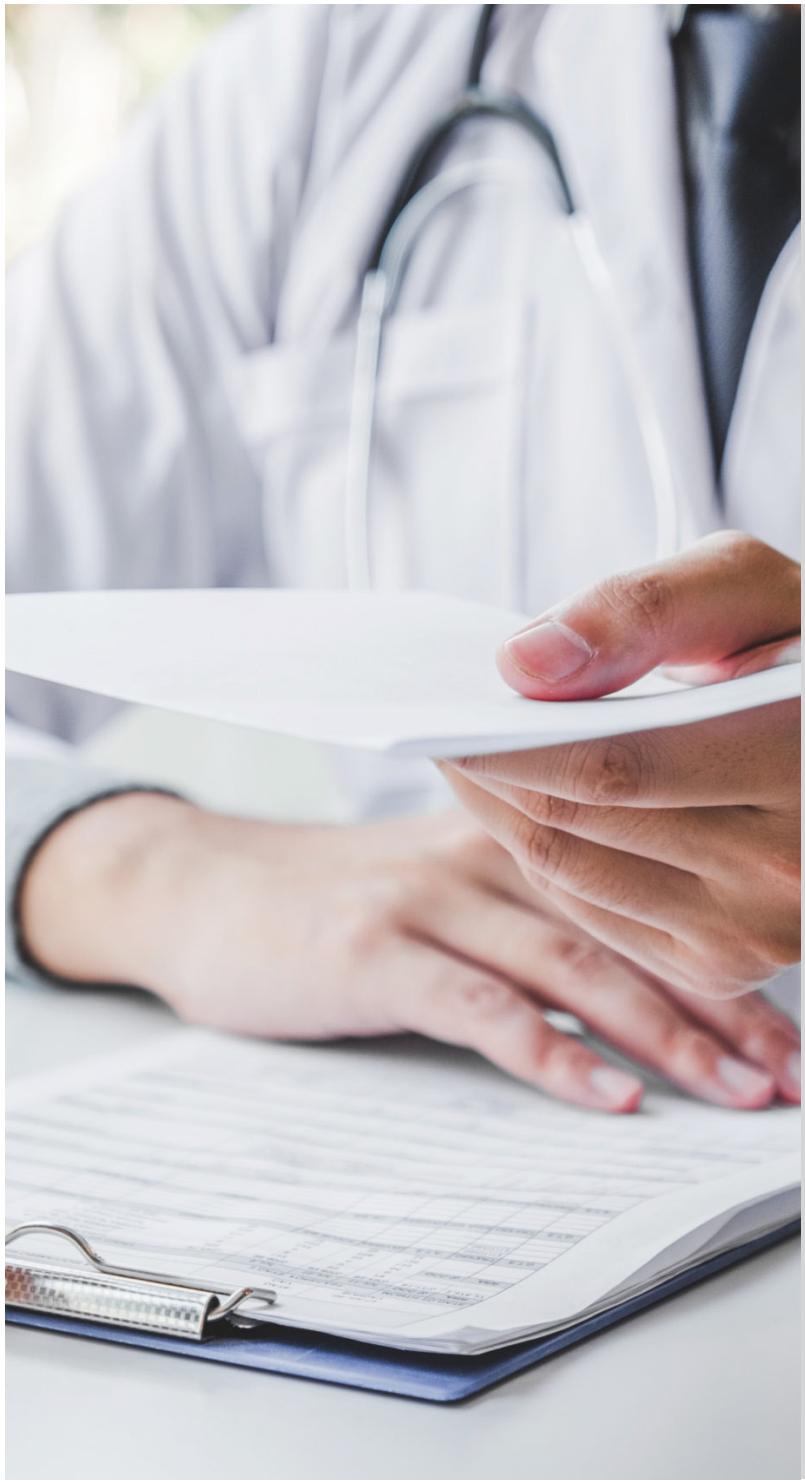
Estrutura de apoio

O Pronto Atendimento tem o apoio de recursos do Hospital da Unimed em especialidades médicas; unidade de terapia intensiva para adultos; centro cirúrgico; unidades de internação adulto e pediátrica; hemodinâmica, serviço de diagnóstico por imagem e laboratório de análises clínicas.

Os serviços de diagnóstico por imagem e o laboratório de análises clínicas integram a estrutura do hospital e seus protocolos priorizam os atendimentos de urgência e emergência.

O Pronto Atendimento da Unimed Litoral possui uma invejável estrutura física e tecnológica, composta por consultórios médicos; sala de triagem; sala de procedimentos; poltronas de atendimento e leitos de observação com monitorização contínua.

Além disso, tem sala de reanimação para atendimento de pacientes críticos, equipada com eletrocardiograma, monitorização cardíaca contínua, exames de imagem e laboratorial 24 horas, ventilador pulmonar de transporte e desfibrilador cardíaco.



UTI Adultos

A Unidade de Terapia Intensiva para adultos (UTI) conta com 10 leitos, sendo um leito de isolamento, e é considerada de alta complexidade, em um ambiente moderno e iluminado com luz natural, que proporciona conforto e acolhimento ao paciente.

Além da excelente estrutura física, a UTI conta também com uma equipe multiprofissional exclusiva, altamente capacitada e especializada, composta por médicos intensivistas, enfermeiros, técnicos em enfermagem, fisioterapeutas, farmacêuticos, nutricionistas e psicólogos.

Também realizam suporte e atendimentos na UTI o fonoaudiólogo e assistente social.

Aqui o paciente está no centro do cuidado. Diariamente é realizado um round multidisciplinar, onde toda equipe discute o caso a beira leito do paciente, realizando planejamento de alta, monitoramento dos riscos e trabalhando intensivamente para que o paciente receba uma assistência segura e com qualidade.

Com dados acompanhados em tempo real, os indicadores mostram baixo índice de mortalidade, baixo índice de infecções e eventos adversos, em decorrência de educação contínua e capacitação dos colaboradores através de treinamentos e reuniões científicas mensais.

Em tempos normais, os familiares e cuidadores são acolhidos em uma recepção exclusiva, e com a possibilidade de visita estendida, acompanhando o paciente 12 horas por dia, junto ao mesmo, na UTI.

A família recebe também, além do boletim médico diário habitual, o acolhimento complementar pela equipe de psicologia, em uma sala exclusiva, com ambiente acolhedor e humanizado.

Porém, em decorrência da pandemia, em 2020 as visitas foram suspensas e os boletins passaram a ser repassados aos familiares, por telefone.

Oncologia

No Centro de Oncologia do Hospital da Unimed, que completou 10 anos em outubro de 2020, são realizadas em média 240 sessões de quimioterapia por mês.

Também são oferecidos tratamentos de imunoterapia, hormonioterapia, terapia-alvo, anticorpo monoclonal e imunobiológicos.

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.

O acolhimento não fica de lado. 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.

Para completar o ciclo de atenção e fortalecimento, a Unimed Litoral oferece o grupo de apoio Acolher, no Espaço Viver Bem, que promove encontros para conversas e troca de experiências.

SOS Unimed

O SOS Unimed Litoral é um serviço de urgência e emergência 24 horas através 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 até o local para atendimento ou o encaminhamento a tratamento especializado na rede credenciada.

O que o SOS Unimed Litoral coloca à disposição do cliente:

- Médicos, enfermeiros e socorristas especializados em atendimento de urgências e emergências.
- Quatro 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.

Equipe Multidisciplinar

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

A equipe atua no cuidado de forma individual e especializada. Para isto desenvolve vários projetos e ações, 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 internações, grupos de estudos científicos e de atualização, núcleo de segurança do paciente e treinamentos institucionais.

A equipe conta com o auxílio de um sistema digital compartilhado em tempo real, que apresenta os indicadores de serviço e estes estão diretamente ligados à qualidade assistencial.

De forma geral, hoje a equipe multidisciplinar atua de forma integral no cuidado ao paciente, se envolvendo em todos os processos e agregando valor ao atendimento.

Centro de Diagnóstico Unimed – CDU

Reconhecido por programas de excelência, o Centro de Diagnóstico da Unimed, especializado em Diagnóstico por Imagem, possui estrutura regularmente atualizada com objetivo de oferecer o que há de mais moderno em tecnologia e qualidade de serviços. O Centro de Diagnóstico Unimed tem qualidade certificada pelo Colégio Brasileiro de Radiologia e Diagnóstico por Imagem no Programa de Acreditação em Diagnóstico por Imagem (Padi), reconhecido pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). Localizados nas cidades de Balneário Camboriú e Itajaí.

Espaço Viver Bem – EVB

Este é o programa de Medicina Preventiva da Unimed Litoral, localizado na Praia Brava, Itajaí. O objetivo é atuar como uma escola em saúde, orientando as pessoas para o combate ao sedentarismo e a melhora da qualidade de vida. No Espaço Viver Bem os clientes da Unimed Litoral encontrarão uma equipe médica e multiprofissional altamente qualificada para incentivo e acompanhamento de atividades físicas e promoção da saúde como um todo.

Laboratório da Unimed Litoral

Atuando há mais de 20 anos, contamos com um moderno parque tecnológico que garante qualidade, rapidez e alto padrão de diagnóstico. Possui certificação de qualidade Programa de Acreditação de Laboratórios Clínicos (PALC) concedida pelo Programa da Sociedade Brasileira de Patologia Clínica e Medicina Laboratorial. Disponibiliza um vasto portfólio de exames, que contempla desde exames básicos a exames de biologia molecular e genética. Toda esta tecnologia e qualidade garantem diagnósticos mais precisos, resultando em um melhor atendimento para todos os clientes. Localizados nas cidades de Balneário Camboriú, Barra Velha, Itajaí, Itapema e Navegantes.

Núcleo de Atenção à Saúde – NAS

Núcleo de Atenção à Saúde é atuante em 24 especialidades médicas. Contando ainda com a equipe Multidisciplinar formada por psicólogas, nutricionistas e fonoaudiólogas que atendem em formato Online e pressencial.

Centro Cirúrgico

A modernidade e tecnologia do processo cirúrgico faz do Hospital Unimed Litoral uma das grandes referências nacionais na realização de cirurgias complexas.

Conseguimos uma abordagem cirúrgica minimamente invasiva através do nosso conjunto de soluções na área de engenharia clínica e de nossos recursos digitais.

Nosso hospital possui sete salas de cirurgia altamente equipadas e integradas em tempo real com nosso sistema de informação TASY, além de contar com inteligência digital monitorando em tempo real toda a funcionalidade do centro cirúrgico.

Recursos tecnológicos permitem disponibilizar resultados de exames na sala cirúrgica, em alta resolução, para que a equipe médica possa estudar diversas imagens comandadas por movimentos da equipe em frente aos monitores.

Também é possível a realização de videoconferência para qualquer lugar e gravar todos os procedimentos em alta definição.

Seguindo a tendência de investimento em soluções digitais, possuímos uma estrutura para preparo e recuperação dos pacientes em regime de hospital dia, integrada com uma central digital e nosso sistema de informação, que nos permite monitorização em tempo integral e registro automático em prontuário. Isso permite acompanhar todas as etapas envolvendo o paciente e reduzir seu tempo de permanência tornando sua jornada mais agradável.

Núcleos de Atendimento e Área de Abrangência

01 – São João do Itaperiú

02 – Barra Velha

03 – Luiz Alves

04 – Balneário Piçarras

05 – Penha

06 – Navegantes

07 – Ilhota

08 – Itajaí

09 – Balneário Camboriú

10 – Camboriú

11 – Itapema

12 – Porto Belo

13 – Bombinhas

Núcleo Barra Velha

Núcleo Navegantes

CDU Marcos Konder

Núcleo Marcos Konder

Núcleo Praia Brava

Espaço Viver Bem

Maternidade Santa Luíza

Hospital Unimed

Núcleo 3ª Avenida

Núcleo Itapema

Endereços

Núcleo de Atendimento 3ª Avenida – Balneário Camboriú
Terceira Avenida, nº 134. Centro - Balneário Camboriú

Hospital e Pronto Atendimento - Balneário Camboriú
Av. do Estado, nº 1550, Ariribá - Balneário Camboriú

Centro Oncológico - Balneário Camboriú
Av. do Estado, nº 1550, Bairro das Nações - Balneário Camboriú

Centro de Diagnóstico Unimed - CDU Balneário Camboriú
Av. do Estado, nº 1550, Bairro das Nações - Balneário Camboriú

Núcleo de Atendimento Praia Brava
Osvaldo Reis, nº 2400, Praia Brava - Itajaí

Espaço Viver Bem – *Medicina Preventiva* - Itajaí
Rua Luci Canziani, nº 395, Praia Brava - Itajaí

Sede Marcos Konder
Avenida Marcos Konder, nº 1233, Centro - Itajaí

Centro de Diagnóstico Unimed - CDU Itajaí
Av. Marcos Konder, nº 888, Centro - Itajaí

Núcleo de Atendimento Navegantes
Av. Santos Dumont, nº 421, Centro - Navegantes

Núcleo de Atendimento Itapema
Rua 278, nº 459, Meia Praia - Itapema

Núcleo de Atendimento Barra Velha
Av. Paraná, nº 399, Centro - Barra Velha

Hospital e Maternidade Santa Luíza - Balneário Camboriú
AR. Rouxinol, nº 99, Ariribá - Balneário Camboriú

Central Covid e PA Digital

A pandemia do novo coronavírus exigiu medidas rápidas e estratégicas com o objetivo de manter o atendimento de qualidade aos pacientes com sintomas respiratórios e evitar superlotação no Pronto Atendimento.

Uma destas ações foi a implantação da Central de Atendimento Covid-19, que iniciou suas atividades no dia 19 de março de 2020.

O primeiro contato com o serviço acontecia sempre por meio do telefone, com o paciente tendo acesso à equipe médica e multiprofissional, que fazia o encaminhamento necessário, que poderia ser observação, consulta presencial ou coleta de exame para detecção do Covid-19).

Todos os pacientes com sintomas respiratórios que entraram em contato com a Central permaneceram em monitoramento diário, por até 14 dias, através de contatos ativos com a equipe de saúde.

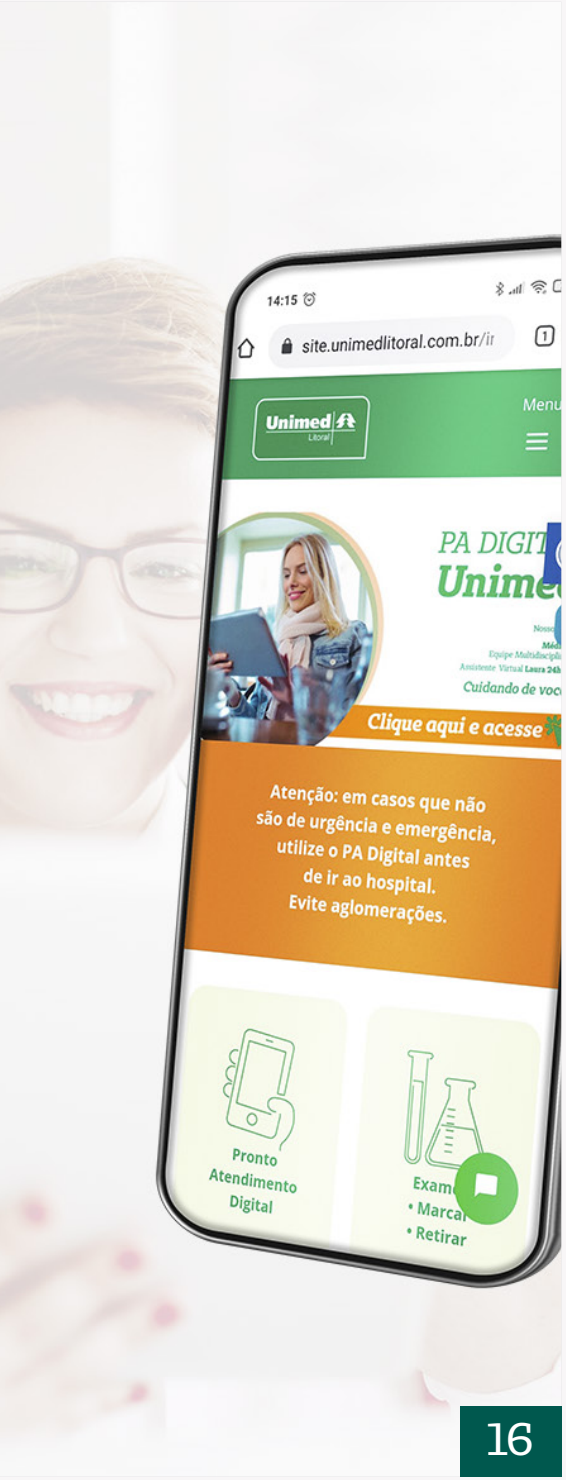
Em dezembro de 2020, a Central Covid da Unimed Litoral já havia realizado mais de 100 mil atendimentos e apresentava uma taxa de sucesso (resolvendo a necessidade do paciente e evitando que tivesse que se deslocar para o pronto atendimento) próxima a 99%.

Em decorrência do sucesso da Central Covid, no dia 16 de dezembro o serviço evoluiu e foi lançado o Pronto Atendimento Digital, PA Digital, que passou a prestar atendimento para outras condições clínicas e não somente sintomas de Covid-19.

O PA Digital passou a ser auxiliado por um software de inteligência artificial, para triagem dos casos nas 24 horas do dia, 7 dias por semana.

O paciente pode acessar o serviço através do celular ou computador, para uma triagem virtual que avalia as condições de saúde e aciona o médico, ou outro profissional de saúde, que realiza o atendimento via ligação telefônica ou consulta por vídeo-conferência, definindo a conduta necessária para cada caso.

O PA Digital veio de encontro ao propósito da Unimed Litoral oferecer cuidados de saúde de qualidade, unindo tecnologia, atendimento humanizado, acessibilidade e segurança aos nossos pacientes.



Linha do tempo

1992
Primeira sede da Unimed Litoral

1994
Inauguração Pronto Atendimento 24 h

1996
Sede e Laboratório de Análises Clínicas

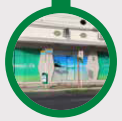
1999
Clube do Médico, área de lazer para os Cooperados

2000
Nova Sede administrativa

2000
Espaço Vive Bem - Complexo de Medicina Preventiva

2003
Implantação do Serviço de SOS 24 h

2004
Núcleo 3ª Av. em Balneário Camboriú



2005
Núcleo em Itapema

2006
Novo Pronto Atendimento 24h

2008
Centro de Diagnóstico Unimed - CDU

2009
Hospital Unimed

2010
Implantação do Serviço de Oncologia

2011
Núcleo de Atendimento Navegantes

2012
Núcleo de Atendimento Praia Brava

2012
Certificação do Hospital ONA NÍVEL 2

2014
Certificação do Laboratório - PALC

2016
Ampliação do HU

2017
Certificação do Hospital ONA NÍVEL 3

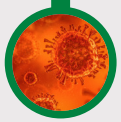
2018
Acreditação da Operadora Certificação RN 277, Nível I

2019
Novo Núcleo Itapema

2019
Novo CDU Marcos Konder

2019
Núcleo de Atendimento Barra Velha

2020
Pandemia COVID-19



2020
Central COVID

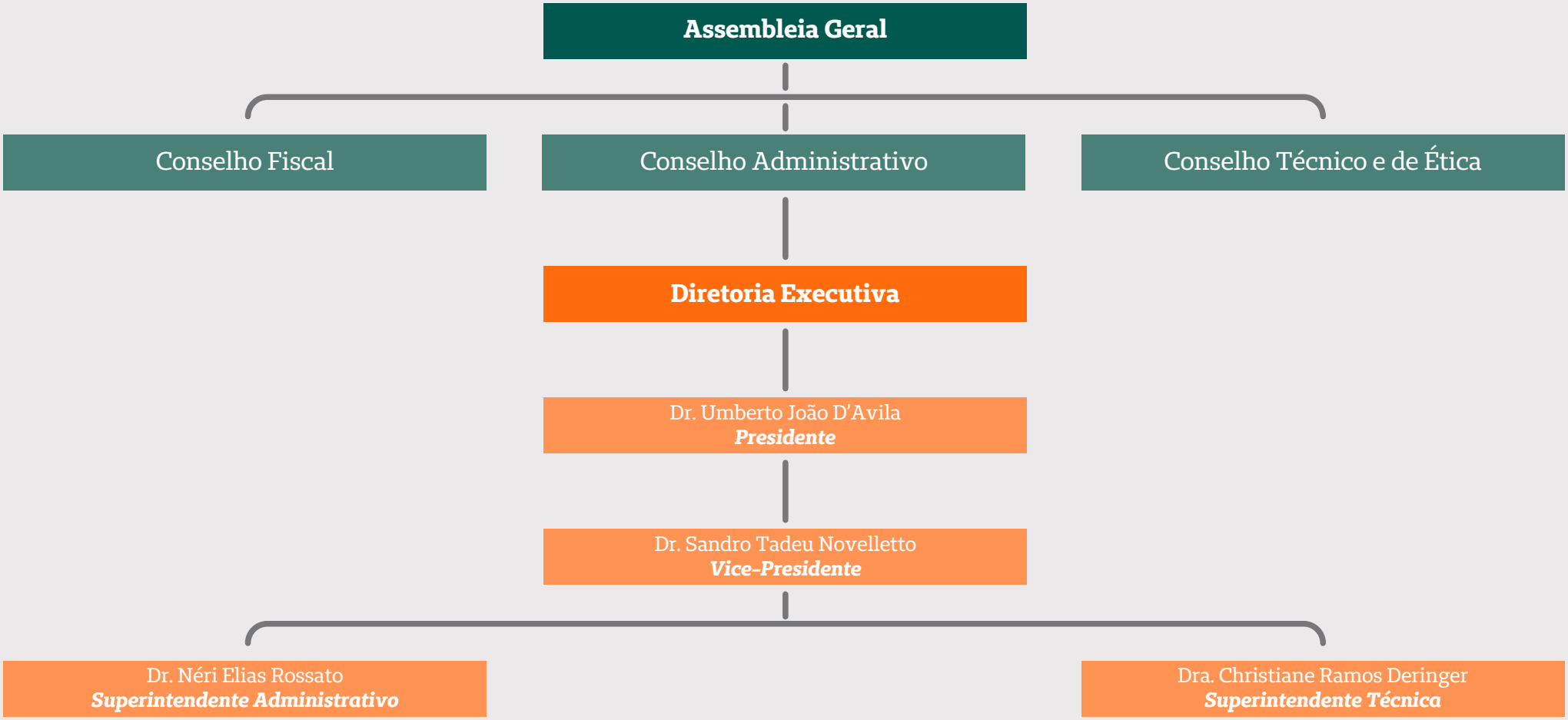
2020
Acreditação PADI

2020
Certificação QMentum IQG

2020
Pronto Atendimento Digital

2020
Aquisição do Hospital e Maternidade Santa Luíza

Governança


Assembleia Geral
Conselho Fiscal
Conselho Administrativo
Conselho Técnico e de Ética
Diretoria Executiva
Dr. Umberto João D'Avila
Presidente
Dr. Sandro Tadeu Novelletto
Vice-Presidente
Dr. Néri Elias Rossato
Superintendente Administrativo
Dra. Christiane Ramos Deringer
Superintendente Técnica

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 de 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 por meio de um processo assistido por uma consultoria externa.

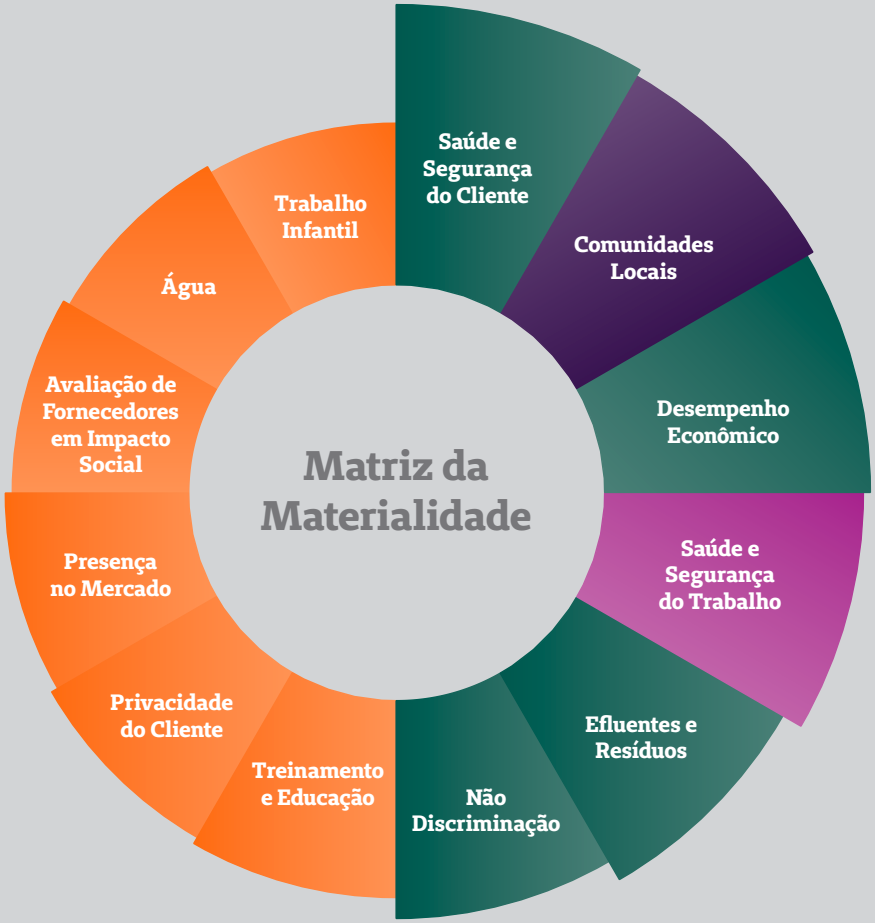
Desde a última construção da materialidade, levamos em consideração critérios como: Perfil, Responsabilidade sobre Valores e Patrimônio, Grau de Dependência do *Stakeholder (partes interessadas ou público de relacionamento)*, Grau de Dependência da Organização, Tamanho/Porte/Quantidade, Efeito Social, Impacto Ambiental, Cobertura Geográfica.

Diante do resultado derivado deste mapeamento, temos ciência de quais públicos devem buscar o engajamento, devido a 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 desta consulta (interna e externa), a matriz apresentada evidencia os pontos convergentes entre a consulta interna e externa, sendo considerados como prioritários/materiais os 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 e Água.

Considerando as publicações anteriores, não foi constatada a necessidade de alterações/reformulações de informações já reportadas, assim como não ocorreram alterações significativas quanto ao Escopo e Limites de Aspectos utilizados anteriormente.

Após definida a priorização dos temas, os mesmos foram verificados quanto aos seus possíveis impactos para dentro e fora da organização, recebendo a classificação apresentada na tabela a seguir:



Impacto dos Temas Materiais

- Dentro e fora
- Fora
- Dentro
- Não Materiais

COOPERATIVA FORMADA POR PESSOAS

Gestão de Pessoas

No ano de 2020 a Unimed Litoral se adaptou, se reinventou e ampliou sua forma de fazer gestão de pessoas. A área de Desenvolvimento Humano e Organizacional (DHO) redefiniu os processos de seleção, treinamento e desenvolvimento, realizando entrevistas e aplicando provas online, oferecendo treinamento no meio digital e investindo na produção de conteúdo para a plataforma de ensino à distância.

Mais do que nunca, o apoio aos colaboradores se mostrou fundamental, mesmo sofrendo adaptações, como mudança do ambiente físico, para o digital, e o foco redobrado à saúde mental. Nossos colaboradores são valorizados em todos os níveis, mesmo nos cargos de base da pirâmide salarial, onde estão 1,07% dos que recebem a menor remuneração, ainda maior do que o Salário Mínimo Regional.

A Unimed Litoral fechou o ano em análise com 1.400 colaboradores, na maioria (76,7%) mulheres.

Total de colaboradores: 1400

Mulheres: 1074

Homens: 326

Temos uma política de remuneração e progressão que preserva o vínculo com os colaboradores. Foram 127 promovidos em 2020, sendo 100 mulheres e 27 homens. Além disso, estimulamos os recrutamentos internos.

Nós crescemos com você

À expectativa de crescimento na carreira somam-se aos benefícios ofertados, como plano de saúde; vale-refeição; vale-transporte; auxílio educação e plano odontológico.

No último ano, os colaboradores receberam benefícios extras, em decorrência da pandemia, como o fornecimento de valores de R$ 100,00 a R$ 300,00 a mais no vale-refeição, entre os meses de junho e dezembro.

Ainda houve benefícios indiretos, como ações de cuidado, "vouchers" de massagens, mimos, autocuidado e apoio psicológico (remoto e presencial).

A Gestão de Desempenho objetiva identificar o nível atual de desempenho do colaborador em relação às exigências do cargo e as potencialidades de desenvolvimento profissional.

Este método visa, também, proporcionar um momento de "feedback" formal entre o colaborador e o seu líder, com alinhamento de expectativas e necessidades.

Após a avaliação de desempenho é estimulada a realização do Plano de Desenvolvimento Individual (PDI), que objetiva orientar e propor diferentes maneiras de desenvolver e/ou aprimorar a conduta, atitudes e comportamentos que possibilitem oportunidades de melhoria.

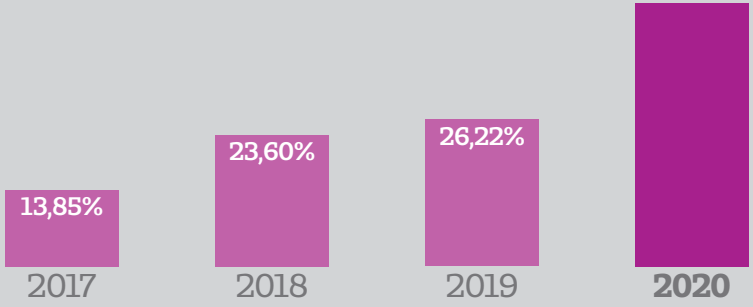
O “feedback” é estimulado a ser constante, proporcionando vários momentos de troca entre líder e liderado.

O aproveitamento interno vem crescendo, o que significa que a cada vaga aberta, seja por necessidade de substituição, remanejamento, promoção ou aumento de vagas na área, a mesma é preenchida sem necessidade de contratação externa.

Em relação à carreira, os colaboradores têm a oportunidade de ingressar na cooperativa ainda como jovens aprendizes, a partir dos 16 anos, podendo construir carreira até os cargos de gestão.

Não há nenhuma política relacionada ao trabalho infantil, uma vez que não existe esta prática na Unimed Litoral.

Taxa de aproveitamento interno crescente: 46,96%



Promoções por gênero (crescimento de cargo):

♂ 27 promoções homens

♀ 100 promoções mulheres

10 anos

Média de tempo de casa de gerentes e diretores.

As promoções internas para cargos de gestão vêm crescendo nos últimos anos e com mais responsabilidade e suporte. Esse crescimento é perceptível não apenas nos cargos de alta gestão, como em toda a pirâmide da empresa.

Número de contratações gerais 223

Mulheres: 166

Homens: 57

Em 2020 realizamos quatro contratações para ocupar cargos de alta liderança (Coordenação e Gerência), sendo duas mulheres e dois homens.

Em decorrência de estarmos em região litorânea, com economia ligada ao turismo e à logística, existe propensão de contratar profissionais que antes não residiam na localidade.

Também contribui para este dado, a inexistência de faculdades públicas e instituições focadas em especializações práticas para os profissionais de saúde.

Mais ainda, em 2020, os processos de recrutamento e seleção passaram do formato presencial para online, alcançando candidatos em diversos Estados no país.

Em 2020, por causa da pandemia, foram criados cem treinamentos à distância, com destaque nas capacitações "Liderar para Transformar"; "Inteligência Emocional - Introdução ao tema"; "Autoconhecimento e Propósito no Trabalho" e "Comunicação: Desenvolvendo as Competências".

Os treinamentos focaram, além do desenvolvimento técnico, nas competências emocionais como autoconhecimento; trabalho em equipe; relacionamento interpessoal e inteligência emocional, dentre outros.

Mais do que isso, houve a mudança na forma como as equipes e suas lideranças interagiram entre si, fomentando o acolhimento e a solidariedade para superação dos desafios apresentados pela pandemia.

Treinamentos

Foram realizados **5.212** turmas de treinamento técnico, comportamental, Integração Institucional e online (EAD).

1.655 facilitados internamente.

3.557 facilitados externamente, por instituições de ensino parceiras.

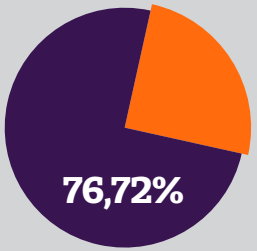
Número de horas de treinamentos realizados

Sendo os seguintes treinamentos:
Treinamentos técnicos
Treinamentos comportamentais
Integração Institucional
Treinamento externo
Treinamento EAD

Horas
80.423

R$ 804.929,84
Investido em desenvolvimento

1.637
Total de colaboradores que realizaram treinamentos



Principais temas abordados em programas de treinamento anual da cooperativa:

Inteligência Emocional – Ansiedade, "Mindfulness", Estresse e Autocompaixão;

Autocuidado;

Liderança em tempos de Crise;

Reuniões Produtivas;

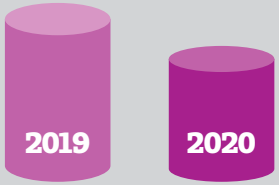
Gestão Financeira;

"Feedback".

89,52% Satisfação dos treinamentos

Rotatividade

A rotatividade está relacionado com o desligamento de alguns colaboradores e admissão de outros para substituí-los, oxigenando o quadro funcional. Há um percentual saudável de rotatividade, para que a empresa renove conhecimento, amplie seu olhar para a melhoria continua e alcance os resultados.



26,57% 16,58%

Prêmio lugares incríveis para trabalhar 2020

97,7% – "Employer Branding" (Orgulho e Pertencimento à empresa)

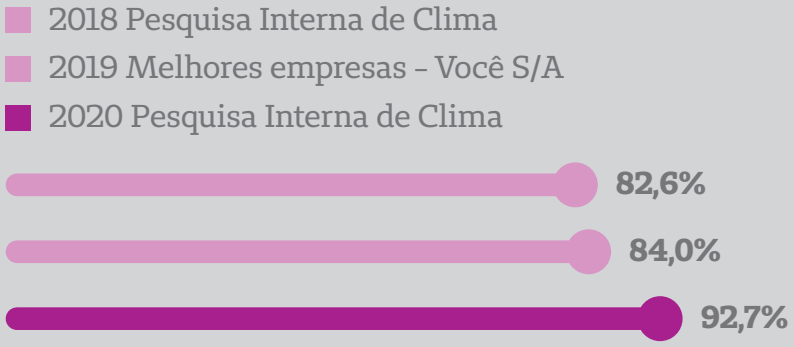
97,6% – Sustentabilidade e Diversidade (Impacto na comunidade e valorização das diferenças)

96,2% – Processos e Organização (Rotinas de trabalho e Estrutura Física/Equipamentos)

95,4% – Comunicação Interna (Clareza, rapidez e agilidade das informações)

94,8% – Estratégia e Objetivos (Confiança nos objetivos e metas da empresa)

Satisfação geral.



Destaques em 2020 DHO

Cursos ministrados
5.212

Colaboradores treinados
1.637

Horas de treinamento
80.423

Aplicado na Lei de Incentivo à Cultura
R$ 235.000,00*

Programa de Atenção à Saúde da Comunidade
R$ 73.358,23*

***Programas fortemente afetados pela pandemia.**

Não Discriminação

Mais uma vez, a Unimed Litoral não registrou nenhuma ocorrência de discriminação ao longo de 2020. Neste ano, ocorreu a atualização das medidas disciplinares cabíveis para estes casos, pois o tema está formalizado no Código de Ética.

Estão disponíveis na plataforma de EAD treinamentos específicos sobre conduta e ética e o programa interno PRIDE realiza encontros específicos com colaboradores para abordar assuntos de diversidade e não discriminação.

As eventuais denúncias, identificadas ou anônimas, são recebidas pela Ouvidoria e tratadas de maneira adequada.

Nos casos como assédio, humilhação, fraude, erros em exames/laudos, suspeitas de erro médico, vazamento de informações etc., sindicâncias são abertas.

Os colaboradores respondem aos gestores e os gestores respondem à diretoria, num processo que garante transparência e justiça em todas as situações.

Gestão de Fornecedores

A Unimed Litoral, cooperativista em sua essência, preza em todas as suas relações pelo primeiro dos sete princípios cooperativistas, a "Adesão Livre e Voluntária".

Por isso, especificamos em contrato que nossos fornecedores devem respeitar a liberdade de associação e negociação coletiva de seus colaboradores.

Essa cláusula passou a ser incluída em novos contratos e aditivos contratuais realizados a partir de 2019 e, em 2020, não ocorreu nenhum relato negativo sobre esse aspecto.

1º Solicitação

2º Cotação

3º Verificação de Pré-requisitos

4º Seleção de fornecedores

5º Cadastro* *Presente em alguns processos*

6º Compra

7 º Entrega

QUALIDADE E SUSTENTABILIDADE

Qualidade

O cenário pandêmico em 2020 fez com que colocássemos em prática o Plano de Catástrofe, que deve ser utilizado em situações críticas para minimizar riscos.

A cultura da gestão de qualidade da Unimed Litoral, processos bem desenhados, fluxos definidos, indicadores monitorados e um olhar pela contínua melhoria permitiu o planejamento das ações necessárias frente a cada desafio que se apresentava.

Mesmo diante de situações totalmente inesperadas, obtivemos bons resultados, com taxa de mortalidade baixa diante de serviços similares, controle de suprimentos e segurança para o paciente, dentre outros.

O foco constante em qualidade levou a Unimed Litoral a conquistar ou manter acreditações em alto nível, como já citado anteriormente neste relatório.

Selos e Certificações

2020 SELO HOSPITAL UNIMED DE SUSTENTABILIDADE OURO

A4Quality Nível I

ACREDITADO COM EXCELÊNCIA ONA HOSPITAL UNIMED LITORAL

2020 SELO UNIMED DE GOVERNANÇA E SUSTENTABILIDADE OURO

PALC acreditação laboratorial SBPC/ML

Padi CBR Programa de Acreditação em Diagnóstico por Imagem

QMENTUM IQG CERTIFICADO DIAMOND

Somos ODS +2020+

Responsabilidade Social

Em 2020 alteramos nosso foco para o Programa de Atenção à Saúde da Comunidade e suspendemos os demais projetos pensando na saúde dos alunos participantes, como também, em atendimento aos diversos decretos sobre isolamento social. Para 2021 estamos planejando o retorno do Projeto Esporte Comunitário e Viver Bem na Escola – preparação dos jovens para o mercado de trabalho - no formato EAD.

As ações de sustentabilidade da Unimed Litoral são baseadas nos Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS), Política de Sustentabilidade Nacional (Unimed do Brasil), Política de Sustentabilidade Estadual (desenvolvida pela Federação das Unimeds de Santa Catarina junto ao Comitê Estadual de Sustentabilidade) e no movimento Somos Coop - promovido nacionalmente pela Organização das Cooperativas Brasileiras (Sistema OCB).

Programa de Atenção Complementar à Saúde da Comunidade

O Programa de Atenção Complementar à Saúde da Comunidade iniciou em 1998, com atuação direcionada a instituições sem fins lucrativos que prestam atendimento a pessoas com deficiência intelectual e múltiplas da região.

Através do Programa, disponibilizamos gratuitamente guias de consultas médicas e de mamografias para instituições sem fins lucrativos que façam parte do escopo de atuação da Unimed Litoral e que necessitem de atendimento mais célere.

R$ 73.358,23
Investimento total do programa

401 Consultas **R$ 53.144,88**
118 Mamografias **R$ 20.213,35**
Pessoas beneficiadas: **519**

Lei Municipal de incentivo a cultura de Itajaí:

8 Projetos aprovados
R$ 235.000,00 de investimento

Em 2020 contribuímos para promoção de cultura, incentivamos a diversidade cultural e dos processos de criação, fomentamos o conhecimento e a preservação do patrimônio cultural material e imaterial de Itajaí, contribuímos para a profissionalização dos grupos culturais e ajudamos a alavancar o mercado cultural através da geração de trabalho e renda.

Apoiamos peças teatrais, musicais e grupos de danças. Os projetos Executados trouxeram não somente cultura à comunidade, mas, também, alegria em um ano tão desafiador. Os proponentes e artistas precisaram se adaptar ao novo modo de fazer cultura, através de lives e plataformas digitais.

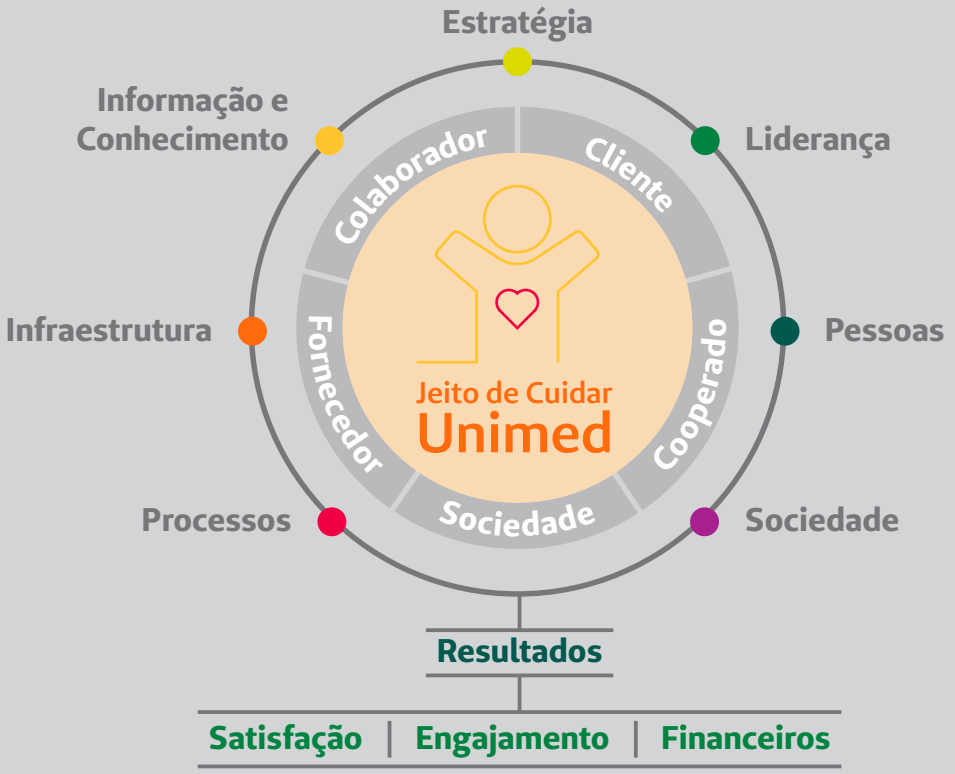
Jeito de Cuidar Unimed

É o processo de transformação cultural que reforça a posição do cliente no centro do cuidado e por consequência gera um diferencial competitivo para o Sistema Unimed.

A experiência do cliente se torna o centro das estratégias, processos, soluções de tecnologia e infraestrutura, num esforço conjunto entre líderes, colaboradores e cooperados.

O Jeito de Cuidar Unimed é a nossa maior riqueza e também o nosso maior desafio, por isso está em todas as ações de treinamento e desenvolvimento, visando ir além de se colocar no lugar do cliente e pensar todo o processo para melhor atendê-lo, pois ele é o ator mais importante.

Os sete pilares que compõem o Jeito de Cuidar direcionam um conjunto de práticas organizacionais voltadas à criação de valor e à gestão do relacionamento com os clientes.



Segurança do Cliente

A Unimed Litoral possui um comitê que preza pela saúde e segurança de seus clientes, focado na análise de Notificações de Investigação Preliminar (NIPs).

Estas notificações são utilizadas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) para mediar possíveis conflitos entre as operadoras e os usuários dos planos de saúde.

Ao longo de 2020, com mais de 2 milhões de ítens de serviços prestados, registramos apenas 73 NIPs, cuja pertinência foi avaliada uma a uma pelo Comitê, para dar o retorno necessário ao beneficiário e à Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

Segurança e Saúde no Trabalho

Com mais de 4 milhões de horas trabalhadas em 2020, a Unimed Litoral não registrou nenhum acidente de trabalho fatal; apenas 21 com ferimentos no ambiente laboral e 10 acidentes de trajeto.

Números referentes aos acidentes de trabalho

	2020	2019
Taxa de lesões	0,02%	0,03%
Taxa de doenças ocupacionais	0,00%	0,00%
Taxa de dias perdidos	0,03%	0,18%
Taxa de absenteísmo	1,59%	1,20%

* Fórmula utilizada: Taxa de Severidade de Acidente de Trabalho: SAT = (Horas perdidas por incapacidade /horas trabalhadas) x 200.000.

** Absenteísmo: somente de atestados médicos e odontológico.

Acidente de trabalho por gênero

	2020	2020	2019	2019
Acidentes de trabalho típico	3	18	6	25
Acidentes de trajeto	1	9	5	15
Acidentes fatais	0	0	0	0
Doenças ocupacionais	0	0	0	0

♂ Colaboradores homens ♀ Colaboradores mulheres

Para evitar acidentes, temos o Programa de Proteção de Riscos Ambientais, que determina se o trabalhador está em um ambiente salubre e com os equipamentos de proteção adequados.

Atuando em conjunto, o Programa de Controle Médico e Saúde Ocupacional, onde participam médico, enfermeiro e engenheiro do trabalho, faz as avaliações necessárias.

A Unimed Litoral também possui Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA), composto por 50% de representantes da gestão e 50% por representantes dos empregados.

Todos os Núcleos da Unimed Litoral, mesmo aqueles onde inexiste obrigação legal, têm pelo menos um representante na CIPA.

Em 2020 foi preciso promover ações de conscientização específicas sobre a pandemia, como a distribuição de máscaras, álcool gel, a importância do distanciamento social e da higienização das mãos.

Num ano atípico, as equipes passaram por situações nunca antes enfrentadas, com o medo, o desgaste físico e mental e as incertezas, refletindo no aumento de 143% na procura por consultas com psicólogo.

Foi um diferencial relevante o suporte dado aos colaboradores em ações de valorização, autoconhecimento e apoio.

Atendimentos Psicológicos

2018 - **280 Colaboradores**

2020 - **402 Colaboradores**

Profissionais afastados por COVID-19		
Homens **113**	Mulheres **407**	Total **520**

Brigada de Emergência

A Brigada de Emergência da Unimed Litoral é formada por três Bombeiros Civis e cerca de 160 brigadistas (colaboradores) treinados.

Os sistemas preventivos de incêndio são atualizados e vistoriados de forma permanente e a equipe tem os equipamentos necessários para aproximação, combate e evacuação de pessoas, inclusive pacientes que não podem se locomover.

GESTÃO AMBIENTAL

Gestão ambiental

Cuidar do planeta também é cuidar da saúde e do futuro de todas as gerações. Por isso, trabalhamos constantemente para a redução de resíduos e diminuição de consumo de água.

Desta forma, mais uma vez, não registramos nenhuma sanção administrativa, notificação ou condenação por não cumprimento de leis ambientais ao longo de 2020.

Um dos resultados desse cuidado é a redução em mais de quase 50% no consumo de água nos últimos dois anos, sendo cerca 20% em 2020.

Cuidar e reduzir

Em 2020 reduzimos a geração de resíduos comuns (lixo) em torno de 7% , porém aumentamos o volume de recicláveis em quase 50%, reflexo da pandemia, pois passamos a utilizar mais materiais descartáveis por isso o aumento significativo nesse tipo de resíduos.

A redução dos resíduos comum demonstra que houve conscientização dos colaboradores para a correta segregação dos resíduos.

Classificação	Resíduo	Peso 2020 Toneladas	Peso 2019 Toneladas	Método de Disposição	Método Determinado
Não perigoso	Reciclável	2446	1645	Reciclagem	Reciclagem
Não perigoso	Comum	7962	8510	Aterro	Aterro
Perigoso	Infectante	7572	7925	Autoclave	Autoclave
Perigoso	Químico	301	1712	Incineração	Incineração
Perigoso	Perfurocortante	903	959	Autoclave	Autoclave

VALOR ECONÔMICO GERADO E DISTRIBUÍDO

Valor Econômico Gerado e Distribuído

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

Toda a gestão econômica-financeira foi impactada direta ou indiretamente pela pandemia. A variação salarial, por exemplo, se deu pelo aumento das remunerações e ampliação do quadro de colaboradores na área assistencial.

Por outro lado, o valor dispensado ao pagamento de fornecedores diminuiu com relação a 2019.

Diversas metas do planejamento estratégico da Cooperativa estão diretamente vinculadas e monitoradas pelo resultado econômico.

Destaque para a intensificação do controle de despesas administrativas, controle de índice de margem líquida e índice de liquidez corrente; crescimento da carteira, para aumentar a participação de mercado; crescimento da receita e manutenção do custo assistencial.

Continuarão todos os esforços para liquidar as contas até o vencimento, através de políticas financeiras e econômicas que consolidam, há quase três décadas, a Unimed Litoral como uma empresa séria, confiável e responsável.

Componente	2020	2019	2018
Valor Econômico Direto Gerado	R$ 519.937.460,86	R$ 471.552.538,39	R$ 391.946.451,90
Valor Econômico Distribuído	R$354.363.418,41	R$ 328.723.460,53	R$ 302.729.006,09
Custos Operacionais	R$ 32.468.608,43	R$ 28.242.023,00	R$ 32.557.393,00
Salários e Benefícios de Empregados (Incluindo PPR)	R$ 85.269.664,59	R$ 77.971.128,75	R$ 64.905.161,09
Pagamento para Provedores de Capital	R$ 49.132.388,27	R$ 35.954.157,71	R$ 41.192.962,59
Pagamento do Governo	R$ 39.029.861,30	R$ 34.196.650,16	R$ 31.912.582,48
Pagamento de Fornecedores	R$ 148.151.049,06	R$ 152.008.991,13	R$ 132.039.979,28
Investimento na comunidade	R$311.846,76	R$ 168.509,79	R$ 120.926,75
Valor Econômico Acumulado	R$165.574.042,45	R$ 142.829.077,86	R$ 89.220.445,81

Valor fechado de Patrimônio Líquido	Endividamento a curto prazo	Vendas líquidas
R$ 195.932.940,37	45,55%	R$ 532.168.623,00

Sumário de conteúdo do GRI

CONTEÚDO PADRÃO GERAL	PÁGINA - RESPOSTA DIRETA	VERIFICAÇÃO EXTERNA	DESCRIÇÃO	ADERÊNCIA
GRI 102-1	5	Não	Nome da organização	Total
GRI 102-2	2,36, 27	Não	Atividades, marcas, produtos e serviços	Total
GRI 102-3	2	Não	Localização da sede	Total
GRI 102-4	5,16	Não	Localização das operações	Total
GRI 102-5	5	Não	Propriedade e forma jurídica	Total
GRI 102-6	5	Não	Mercados atendidos	Total
GRI 102-7	2	Não	Porte da organização	Total
GRI 102-8	22	Não	Informações sobre empregados e outros trabalhadores	Total
GRI 102-9	28	Não	Cadeia de fornecedores	Total
GRI 102-10	Não houve mudanças significativas na organização e na cadeia de fornecedores	Não	Mudanças significativas na organização e em sua cadeia de fornecedores	Total
GRI 102-11	5	Não	Princípio ou abordagem da precaução	Total
GRI 102-12	31	Não	Iniciativas externas	Total
GRI 102-13	2	Não	Participação em associações	Total
GRI 102-14	3	Não	Declaração da diretoria geral Unimed SC	Total
GRI 102-15	3	Não	Principais impactos, riscos e oportunidades	Total
GRI 102-16	5	Não	Valores, princípios, padrões e normas de comportamento	Total
GRI 102-18	16	Não	Estrutura de governança	Total
GRI 102-40	19	Não	Lista de partes interessadas	Total
GRI 102-41	Atualmente 100% dos colaboradores estão cobertos por acordos coletivos	Não	Acordos de negociação coletiva	Total
GRI 102-42	19	Não	Base para a identificação e seleção de partes interessadas para engajamento	Total
GRI 102-43	19	Não	Abordagem para engajamento das partes interessadas	Total

CONTEÚDO PADRÃO GERAL	PÁGINA - RESPOSTA DIRETA	VERIFICAÇÃO EXTERNA	DESCRIÇÃO	ADERÊNCIA
GRI 102-44	19	Não	Principais tópicos e preocupações levantadas	Total
GRI 102-45	19	Não	Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	Total
GRI 102-46	19	Não	Definição do conteúdo do relatório e limites dos tópicos	Total
GRI 102-47	19	Não	Lista dos tópicos materiais	Total
GRI 102-48	19	Não	Reformulação de informações	Total
GRI 102-49	19	Não	Alterações em escopos e limites	Total
GRI 102-50	2	Não	Período coberto pelo relatório	Total
GRI 102-51	2	Não	Data do último relatório	Total
GRI 102-52	2	Não	Ciclo de emissão de relatórios	Total
GRI 102-53	2	Não	Ponto de contato para perguntas sobre o relatório	Total
GRI 102-54	40, 41	Não	Declaração de elaboração do relatório de conformidade com Standards GRI	Total
GRI 102-55	40, 41	Não	Sumário de conteúdo GRI	Total
GRI 102-56	As informações contidas neste relatório advêm de dados auditados por auditorias externas independentes. Contudo, para este relatório não foi realizada a verificação externa.	Não	Verificação externa	Total
GRI 103-1	20	Não	Explicação do tópico material e seu limite	Total
GRI 103-2	22,27, 31, 33, 38	Não	Forma de Gestão e seus componentes	Total
GRI 103-3	Não há	Não	Avaliação de abordagem de gestão	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	38,39	-	Não	Valor econômico direto gerado e distribuído
Presença de Mercado	GRI 202-1	22	-	Não	Proporção do menor salário pago, por gênero, comparado ao mínimo local
Presença de Mercado	GRI 202-2	23	-	Não	Proporção de membros da alta liderança contratados na comunidade local
Água	GRI 303-1	36	-	Não	Consumo de água por fonte
Efluentes e Resíduos	GRI 306-2	36	-	Não	Resíduos por tipo e método de disposição
Saúde e Segurança no Trabalho	GRI 403-1	34	-	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	33	-	Não	Tipos e taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e nº de óbitos relacionados ao trabalho.
Não Discriminação	GRI 406-1	27	-	Não	Número total de casos de discriminação e medidas corretivas tomadas
Comunidades Locais	GRI 413-1	31	-	Não	Operações de engajamento da comunidade local, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento
Saúde e Segurança do Cliente	GRI 416-2	23	-	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'Avila
Dr. Sandro Tadeu Novelletto
Dra. Christiane Ramos Deringer
Dr. Néri Elias Rossato

DIRETORIA DE GESTÃO:
Daniel Tórmena
Mario Fernando Gonçalves Silva

GERÊNCIAS:
Adriana Silva Lino
Adriano Carvalho
Davi Carpintero Pinto
Fernanda Sieverdt
Jhonatan Elias Drozd
Naiana Bernardi
Rogério Armiliato Panassol
Ronaldo Kohler

PRODUÇÃO TEXTUAL:
Gabriella Yasmin Belle
Waldemar Cezar Neto

PROJETO GRÁFICO E DIAGRAMAÇÃO:
Robson José Felício

CONSULTORIA EXTERNA EM SUSTENTABILIDADE
Iandé Consultoria em Sustentabilidade

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

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