

ESSE  
É  
O  
NOSSO

# Relatório de Sustentabilidade



## CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

*Alcides Mandelli Stumpf*  
**Presidente**

*Paulo Roberto Medeiros Jaskulski*  
**Vice-Presidente**

*Luiz Felipe Barreneche Leães*  
**Diretor Administrativo**

*Celso David Lago*  
**Diretor Financeiro**

*Gilberto Luís Federle*  
**Diretor de Desenvolvimento**

*Elcio Marcos Zanardo*  
**Diretor Técnico**

*André Fernando Detoni*  
**Diretor de Educação**

## CONSELHEIROS VOGAIS

*Cezar Augusto Detoni*  
*Cezar Luiz Assoni*  
*Luiz de Luca*  
*Paulo Roberto Dall'Agnol*

## CONSELHO FISCAL

*Célio Friedholdo Fahl*  
*Luciano Corradi*  
*Flávio Rodrigues Pagliosa*

### **Suplentes**

*Leandro Gritti*  
*João Carlos Vanni*  
*Valdir Kaplan*

### **Coordenadores**

*Ilson Romeu Schirmbeck*  
*Regional*

*Jaqueline Machry*  
*Saúde Ocupacional*

*Enzo Martins Taglietti*  
*Atenção Domiciliar e*  
*Medicina Preventiva*

*Mário Tormen*  
*Operacional do Centro de Qualidade de Vida*  
*Unimed*

*Rubens José Munaretto*  
*Qualidade e Planejamento Estratégico*

**Comissão Técnica Disciplinar**  
*Alberto André Pippi Schmidt - Coordenador*  
*Euclides V. S. Pires*  
*Gilberto Luís Federle*  
*Jean Carlos Zanardo*  
*Leandro Antônio Gritti*

**Comitê Educativo**  
*André Detoni - Coordenador*  
*Carlos Henrique Azambuja*  
*Célio Friedholdo Fahl*  
*Cezar Luiz Assoni*  
*Eliseu Netto*  
*Jaqueline Machry*  
*Leandro Antônio Gritti*  
*Leandro Abrão Roismann*

# sumário



1. PALAVRA DO PRESIDENTE	2
2. PARÂMETRO DO RELATÓRIO	3
3. UNIMED ERECHIM	4
Abrangência	5
Sobre os Serviços Próprios da Cooperativa	6
Produtos Comercializados	9
4. GOVERNANÇA CORPORATIVA	13
Estrutura de Governança	13
Principais Agentes e Aspectos da Governança	14
5. COMPROMISSOS	16
Diretrizes Organizacionais	16
Princípios do Cooperativismo	17
Princípios do Pacto Global	18
Objetivos do Milênio	19
6. SISTEMA DE GESTÃO E PLANEJAMENTO	19
Sistema de Gestão	19
7. PARTES INTERESSADAS	20
Comunicação	21
Desempenho Econômico	21
Ganho do Cooperado	24
8. PÚBLICO INTERNO E DE VALOR	26
Relacionamento com Cooperados	26
Investimento Social	27
Relacionamento com Colaboradores	27
Fornecedores	32
Clientes	32
Desempenho Ambiental	39
Unimed na Comunidade	42
Ações Sociais	45
Bem-estar Unimed	45
Envolvimento Social	47
9. RECONHECIMENTOS	51
10. ANEXOS:	52
Parecer do Auditor	53
Balanço Social	54
DVA	58
Índice Remissivo GRI	59
Notas Explicativas	63
Expediente	64

# 1. Palavra do Presidente



**“Para haver união criativa e inovadora não há necessidade de unanimidade de opiniões, e sim harmonia nas ações”**

A Unimed Erechim reafirma seu compromisso com a sustentabilidade por meio do reporte anual de seus desempenhos econômicos, sociais e ambientais aos seus públicos de interesse.

Nesta edição, além de reconhecermos as conquistas de 2013, reforçamos nossas competências, estratégias, números e apresentaremos nosso Conselho de Administração para o período 2013-2016.

*As informações publicadas neste relatório consolidam a gestão e o desempenho de nossa cooperativa, levando em conta, sempre, ações e atividades que busquem suprir as necessidades atuais dos seres humanos, sem comprometer o futuro das próximas gerações.*

*Desta forma, a Unimed Erechim encara a presença no cenário local com responsabilidade e a certeza de estar cumprindo com o seu papel. Mas, não basta apenas celebrarmos é preciso avançar. Fazer mais. Fazer melhor no mundo que se revela globalizado e instável, somado às constantes intervenções governamentais nas mais diversas áreas. Assim, olhar para trás é obrigação, no entanto, planejar o futuro é questão de sobrevivência.*

*É preciso, sim, extrairmos o que fizemos de bom, e, claro, ajustar os rumos. Nossa equipe diretiva sabe disso, e assim o fará, junto com nossos cooperados e colaboradores. Esta união de competências nos dá certeza de redobrar o sucesso em 2014.*

*Ajustados à demanda premente, iniciamos o ano prontos para abriremos as portas de nosso Centro de Qualidade de Vida – obra executada com recursos próprios, sem alterar os honorários médicos, benefícios, reajustes, pagamentos semanais, complementação de honorários e remuneração do capital – sob a supervisão da Comissão de Obras, atenta, capaz e diligente. O Centro está sendo erguido para ser o marco maior do Sistema Unimed no Norte Gaúcho, e incorpora de forma objetiva e direta o tema da Sustentabilidade. No médio prazo já sentiremos a mudança, e perceberemos os avanços essenciais de uma instituição moderna, ativa e inovadora. Os resultados serão positivos para todos, principalmente para médicos e beneficiários.*

*No longo prazo, temos a certeza do legado imortal que este arrojado projeto deixará. Tudo isso pode ser resumido em poucas palavras: gestão, planejamento e trabalho intenso em equipe.*

**Boa leitura!**

# 2. Parâmetro do Relatório

As informações apresentadas nesse documento são referentes à Unimed Erechim – Cooperativa de Saúde Ltda, enquanto cooperativa, Operadora de Planos de Saúde e de suas Unidades de Serviços Próprios acrescida de ações realizadas na organização quanto a impactos, análises econômico-financeiras e não financeiras, envolvendo os públicos de relacionamento.

Este documento apresenta conteúdo de forma resumida e clara para que o leitor tenha um entendimento geral sobre a performance da cooperativa. Logo, este relatório se torna objetivo para facilitar a busca das informações.

A cooperativa segue a metodologia da Global Reporting Initiative – GRI, versão G3 nível C autodeclarado para elaborar o Relatório de Sustentabilidade. Entende também que as diretrizes da GRI alinham as práticas de gestão e governança corporativa.

A Unimed Erechim publica anualmente o Relatório de Sustentabilidade e

consolida neste documento os resultados e os investimentos realizados em 2013, no Balanço Social modelo Ibase, nos eixos social, ambiental e econômico. Assim, os temas, os aspectos e os indicadores refletem o trabalho desenvolvido no período de 1º de janeiro a 31 de dezembro do ano de referência.

A verificação destes temas ocorreu por meio do Parecer da Auditoria Externa do Balanço Social de 2013, pela empresa Dickel & Maffi Auditoria e Consultoria S/S.

A publicação da edição anterior a este relatório, com referência ao ano de 2012 foi realizada em 16 de dezembro de 2013, esta e as demais edições estão disponíveis no site [www.unimed-erechim.com.br/variedades/sustentabilidade](http://www.unimed-erechim.com.br/variedades/sustentabilidade).

Para eventuais questionamentos, comentários, críticas, elogios e sugestões sobre o presente relatório, a cooperativa disponibiliza aos leitores o e-mail [comunicacao@unimed-erechim.com.br](mailto:comunicacao@unimed-erechim.com.br)

## Temas, Aspectos e Indicadores Relevantes.

Tema	Aspectos	Indicadores
<b>Desempenho Econômico</b>	Impactos econômicos diretos e indiretos, como valor gerado e distribuído.	EC1, EC7, EC8 e EC9
<b>Desempenho Ambiental</b>	Práticas de redução do consumo de energia elétrica e de água. Iniciativas para amenizar os impactos ambientais de produtos e serviços.	EN1, EN4, EN7, EN8, EN26 e EN28
<b>Social</b>	Práticas trabalhistas (Emprego; Saúde; Segurança; Treinamento; Educação e Relacionamento entre Colaboradores e a Governança).	LA1, LA2, LA3, LA10 e LA13
<b>Social – Sociedade</b>	Comunidade e Políticas Públicas.	SO1 e SO5
<b>Social – Produto</b>	Fase do ciclo de vida dos produtos. Número total de não-conformidades. Práticas relacionadas à satisfação dos clientes.	PR1 e PR5

# 3. Unimed Erechim

A Unimed Erechim – Cooperativa de Serviços de Saúde Ltda., com 42 anos de tradição e mais de 50 mil clientes, tem o propósito de oferecer assistência médica de qualidade às pessoas da região Alto Uruguai.

A primeira cooperativa médica do Rio Grande do Sul, desde a fundação em 05 de outubro de 1971, carrega no DNA a credibilidade dos idealizadores, inovando o foco em promoção à saúde e alinhando as estratégias às diretrizes organizacionais, que visam atender as necessidades dos cooperados, colaboradores, beneficiários, fornecedores, prestadores de serviços e parceiros. O desenvolvimento e o fortalecimento da cooperativa ocorrem por meio dos serviços e produtos oferecidos na área de assistência à saúde, buscando a satisfação de seus públicos de relacionamento.

É uma cooperativa de médio porte, norteadada pela filosofia cooperativista e regida pela Agência Nacional de

Saúde Suplementar (ANS), que agrega profissionais médicos para defesa do exercício liberal, ético e qualitativo de sua profissão com adequadas condições de trabalho e remuneração justa.

Como parte integrante da sociedade acredita na mudança de atitudes por meio de ações sociais que integram as pessoas, na educação e no desenvolvimento sustentável. É referência em saúde suplementar na área de cobertura por meio dos médicos cooperados, hospitais e entidades de saúde credenciadas.

A Unimed Erechim conta com seis unidades de serviços próprios: Clínica de Fisioterapia, Farmácias Unimed Erechim e Getúlio Vargas, Laboratório de Análises Clínicas, Saúde Ocupacional, Uniclínica, além da sede Administrativa, Espaço Vida Unimed e do serviço de apoio da Medicina Preventiva.

## Em 2013, a cooperativa encerrou o ano com:

<b>Cooperados: 219</b>	<b>Banco de sangue: 01</b>
<b>Colaboradores: 158</b>	<b>Hospitais credenciados: 20</b>
<b>Beneficiários: 51.359</b>	<b>Clínicas credenciadas: 43</b>
<b>Serviços próprios: 06</b>	<b>Laboratórios credenciados: 22</b>

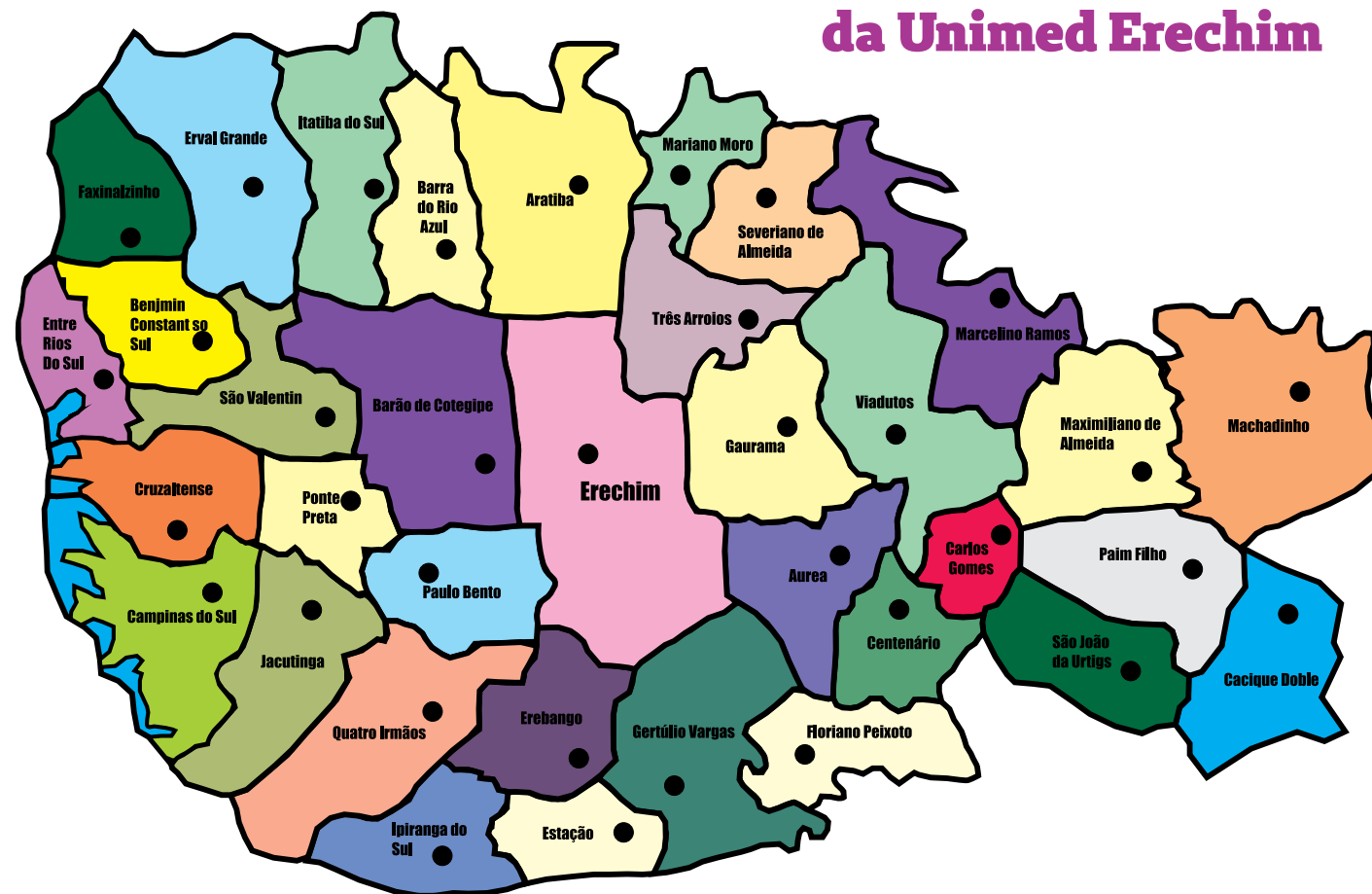
# ABRANGÊNCIA

A cooperativa atua em 35 municípios da região Norte do RS. São eles: Aratiba, Áurea, Barão de Cotegipe, Barra do Rio Azul, Benjamin Constant do Sul, Cacique Doble, Campinas do Sul, Carlos Gomes, Centenário, Cruzaltense, Entre Rios do Sul, Erebang, Erechim, Erval Grande, Estação, Faxinalzinho, Floriano Peixoto, Gaurama, Getúlio Vargas, Ipiranga do Sul, Itatiba do Sul, Jacutinga, Machadinho, Marcelino Ramos, Mariano Moro, Maximiliano de Almeida, Paulo Bento, Paim Filho, Ponte Preta, Quatro Irmãos, São João da Urtiga, São Valentim, Severiano de Almeida, Três Arroios e Viadutos.

A sede administrativa da Unimed Erechim está localizada na Rua Pedro Álvares Cabral, nº 83, no centro do município de Erechim. Em 2014 a cooperativa inaugura o Centro de

Qualidade de Vida Unimed, na Avenida Sete de Setembro, nº 2001. A moderna edificação integrará os serviços próprios, além de um amplo espaço para atividades culturais. A obra arquitetônica incorpora as regras de sustentabilidade ambiental, aproveitando recursos naturais, como captação da luz solar e água da chuva que será utilizada nos sanitários e jardins. A estrutura também conta com telhado de isolamento térmico tendo em vista a oscilação de temperatura, que variam de 0° a 38° graus centígrados na região, diminuindo os custos de energia elétrica e beneficiando o meio ambiente.

## Mapa de abrangência da Unimed Erechim

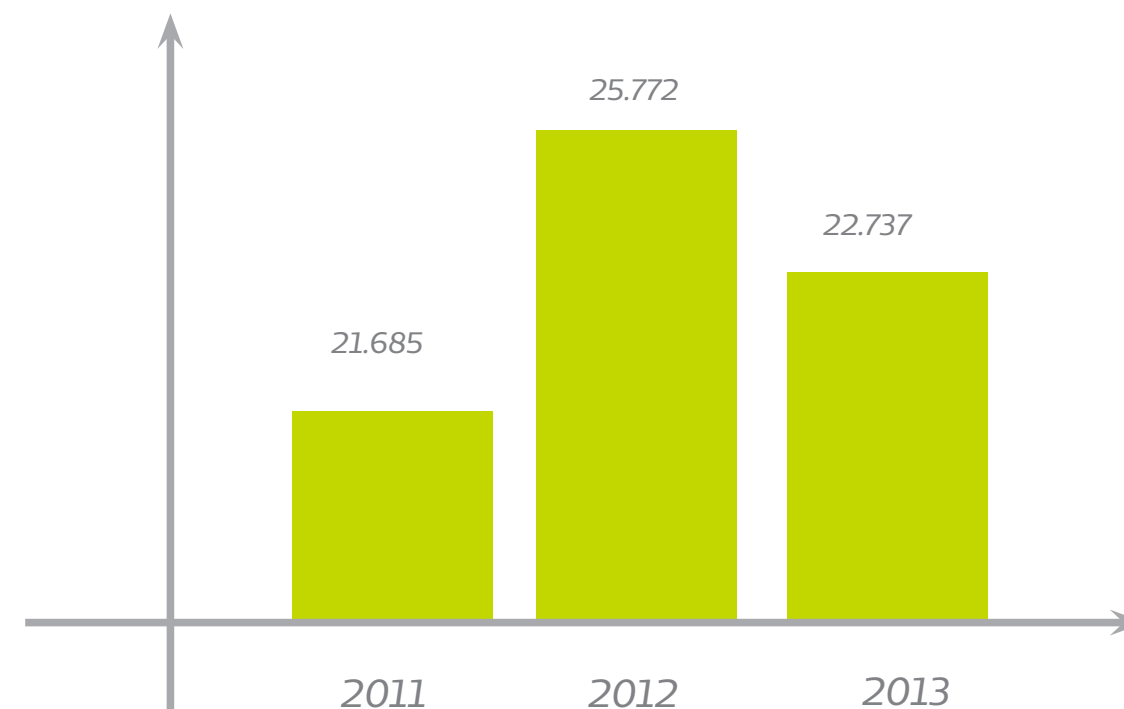


## **SOBRE OS SERVIÇOS PRÓPRIOS DA COOPERATIVA**

### **CLÍNICA DE FISIOTERAPIA**

É referência na área para o Sistema Unimed. Dispõe de equipamentos de alta tecnologia para reabilitação dos pacientes e é considerado um balizador de qualidade e resolutividade no atendimento fisioterápico na região do Alto Uruguai. Conta com academia de ginástica, que além de atender na reabilitação dos pacientes, também serve de apoio aos Programas de Medicina Preventiva da Unimed Erechim.

#### **Número de sessões de fisioterapia**



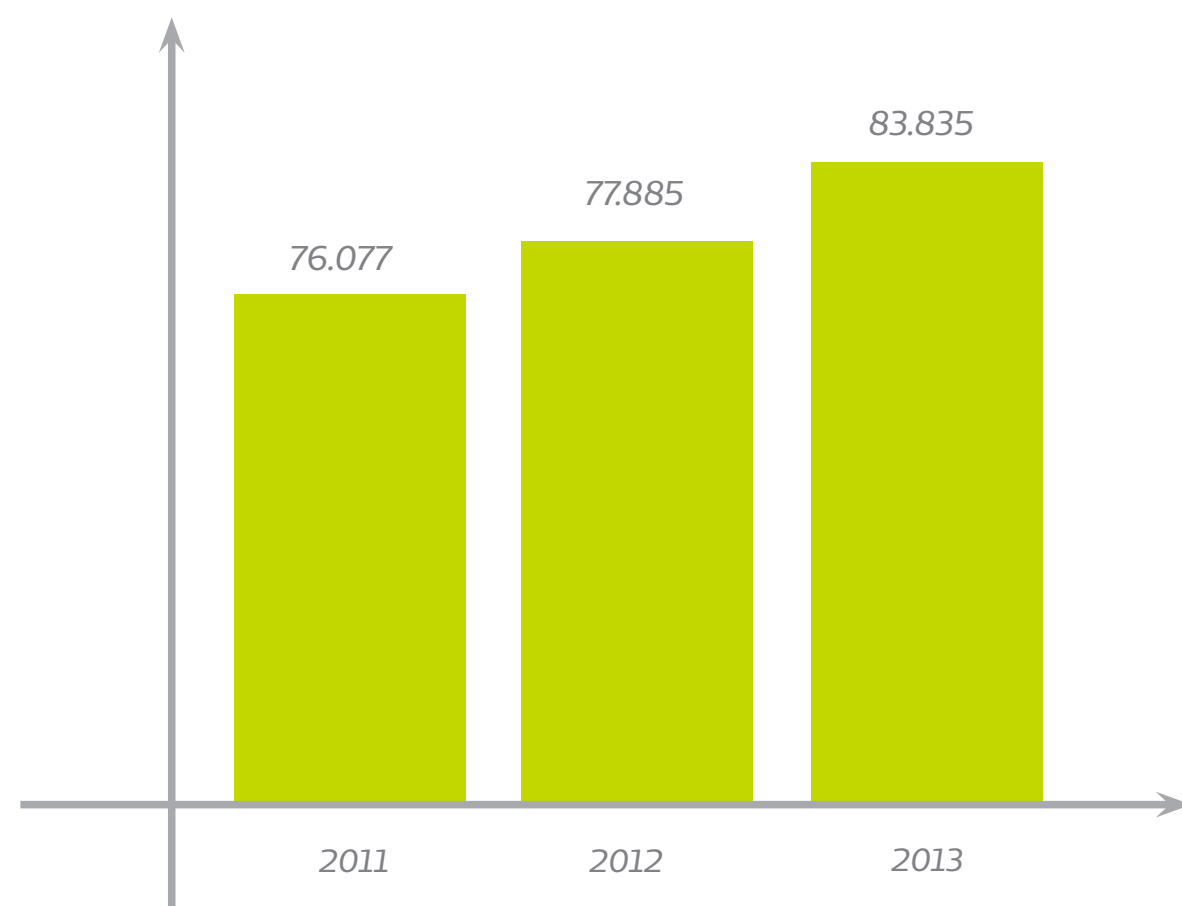
*Em 2013 foram realizadas menos sessões de fisioterapia em virtude do afastamento temporário de dois colaboradores.*



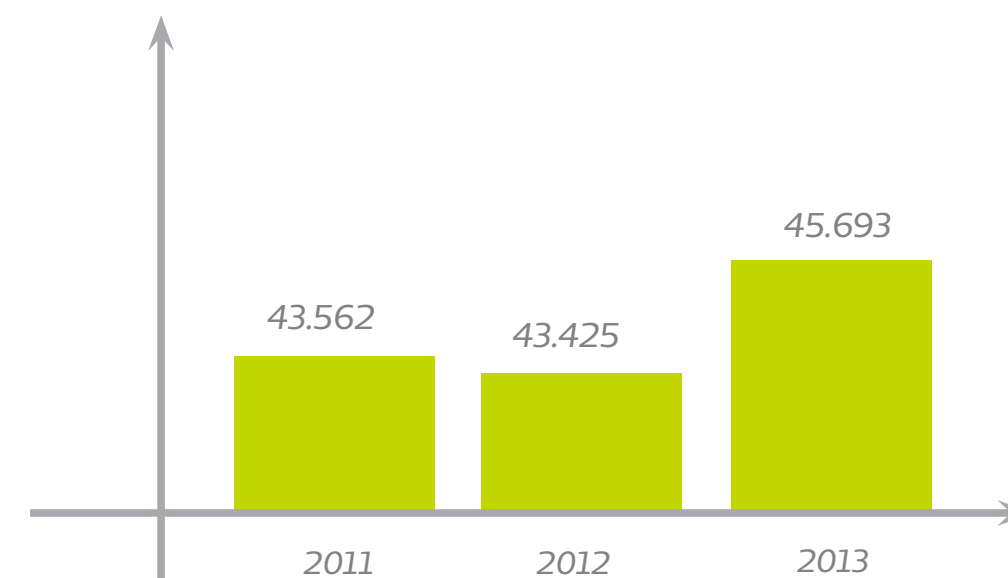
## FARMÁCIAS

As Farmácias da Unimed em Erechim e Getúlio Vargas facilitam o acesso a medicamentos éticos, além de oferecer uma variada linha de perfumaria com preços competitivos. Proporcionam também o serviço de Atenção Farmacêutica, integrando o Programa de Medicina Preventiva da Unimed Erechim.

### Número de cupons fiscais emitidos pela Farmácia Erechim



### Número de cupons fiscais emitidos pela Farmácia Getúlio Vargas

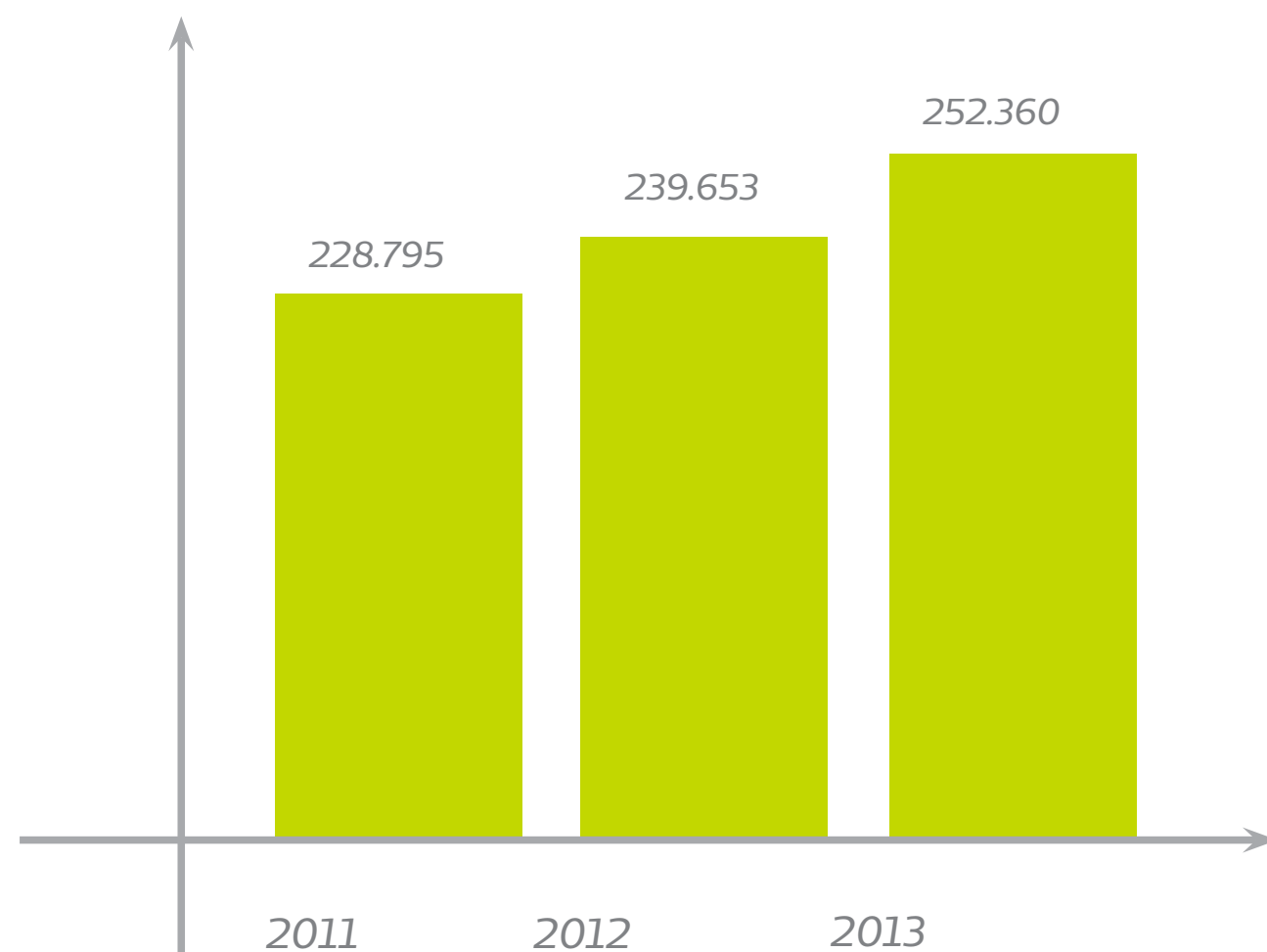


Em 2013 as farmácias da Unimed Erechim foram credenciadas no programa Aqui Tem Farmácia Popular idealizada pelo Ministério da Saúde e o Governo Federal, com esta ação houve um crescimento nas vendas e uma maior fidelização dos associados da cooperativa.

## LABORATÓRIO DE ANÁLISES CLÍNICAS

Há 18 anos no mercado, o laboratório é referência na região de abrangência com uma equipe de profissionais altamente qualificados e equipamentos modernos que permitem segurança e precisão nos resultados. Além do controle de qualidade interno, as amostras passam pelo controle nacional realizado pela Sociedade Brasileira de Patologia Clínica – SBPC, desde 1994.

### Número de exames realizados no laboratório

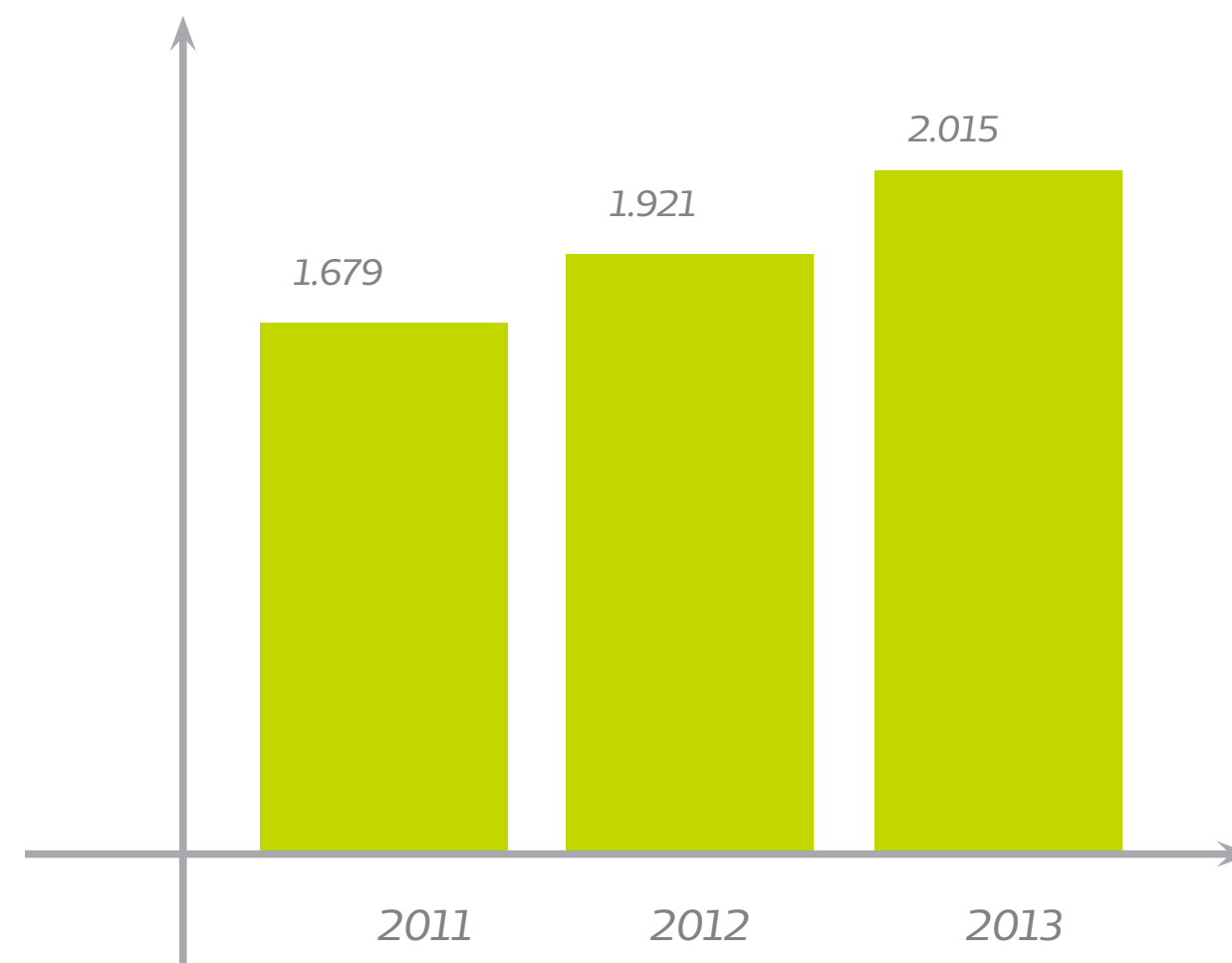


## UNICLÍNICA

Oferece atendimento humanizado e personalizado, fundamental para a recuperação dos pacientes. É uma unidade de internações de curta duração e realiza procedimentos de pequena e média complexidade.

A Uniclínica serve de apoio para os serviços de Atenção Domiciliar, Gerenciamento de Pacientes Crônicos, Serviço de Remoções em UTI Móvel, e oferece apoio a Uniair (transporte aeromédico).

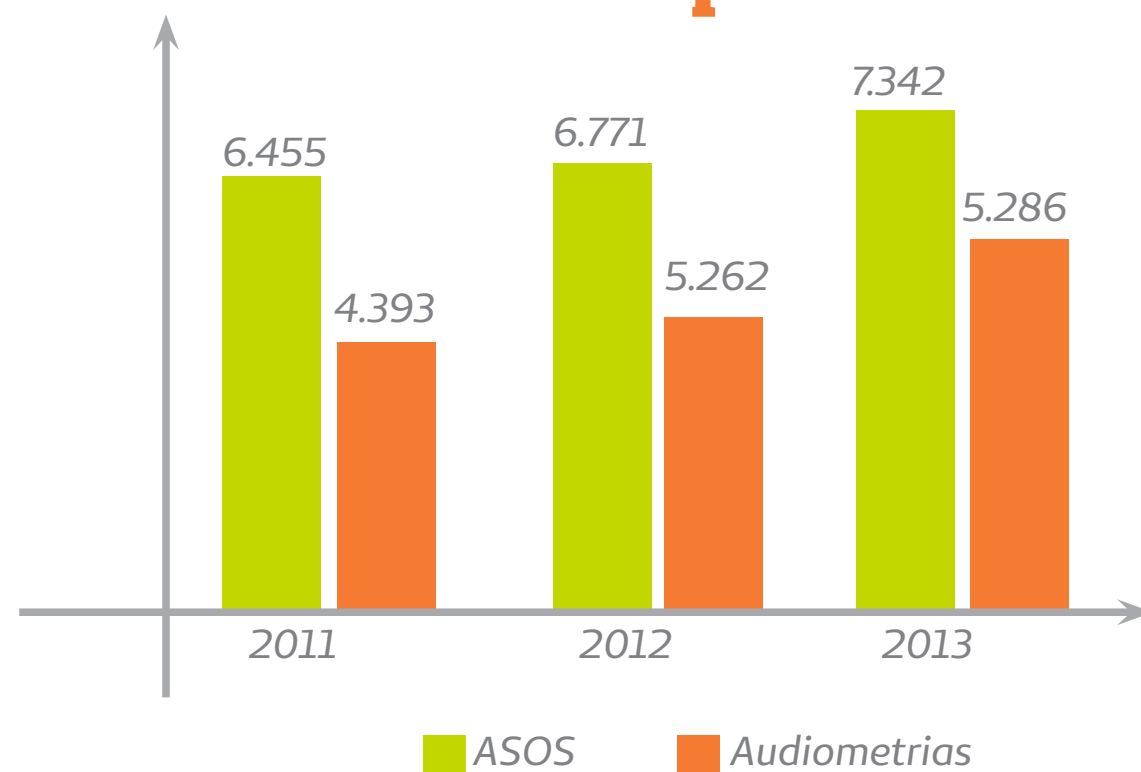
### Número de atendimentos clínicos e cirúrgicos realizados na Uniclínica



## SAÚDE OCUPACIONAL

Presta assistência na área de saúde do trabalho aos colaboradores das empresas contratantes, cumprindo e assegurando as exigências da legislação trabalhista. Os produtos oferecidos são adequados com as necessidades específicas e os riscos de cada empresa.

### Atendimentos realizados na Saúde Ocupacional

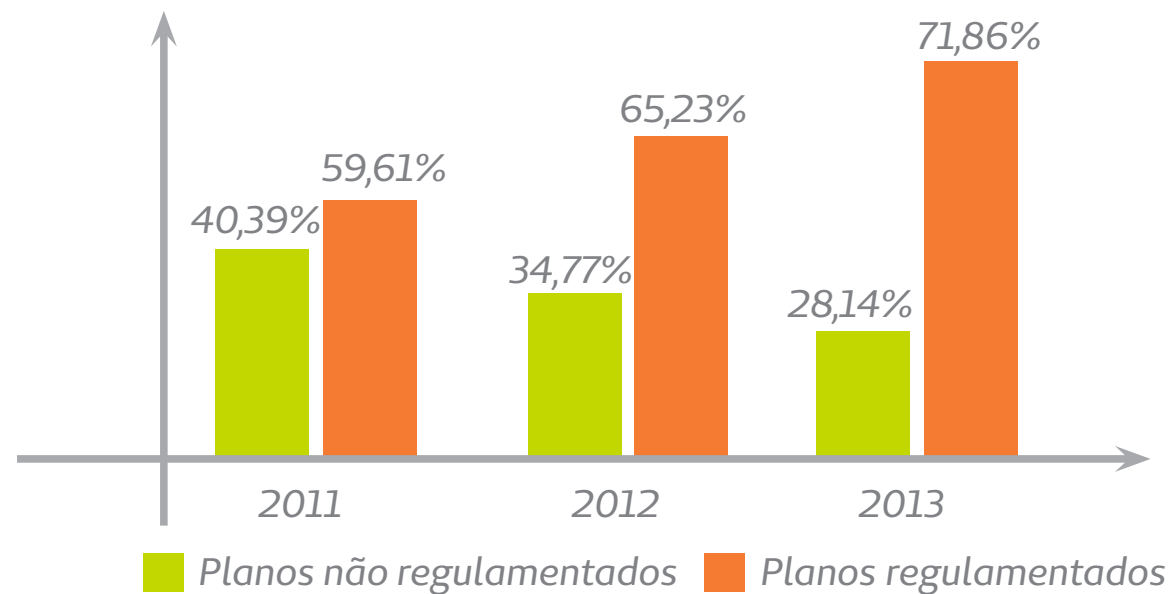


## PRODUTOS COMERCIALIZADOS

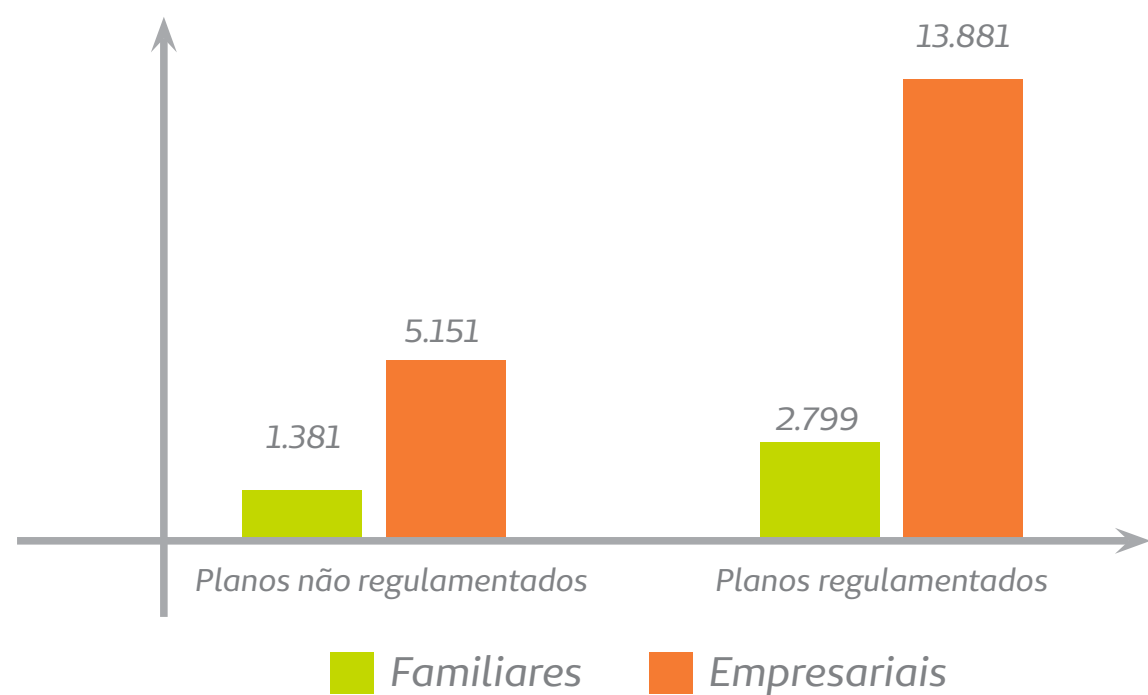
A Unimed Erechim atua no segmento de Planos de Saúde abrangendo os Planos Assistenciais Individuais, Familiares e Empresariais e na Saúde Ocupacional, o Serviço de Proteção ao Trabalho. A cooperativa tem o cuidado de atender a legislação e a preocupação de oferecer produtos adequados aos beneficiários em conformidade com os planos adquiridos.

## EVOLUÇÃO DA MIGRAÇÃO DOS PLANOS DE PRÉ-PAGAMENTO REGULAMENTADOS

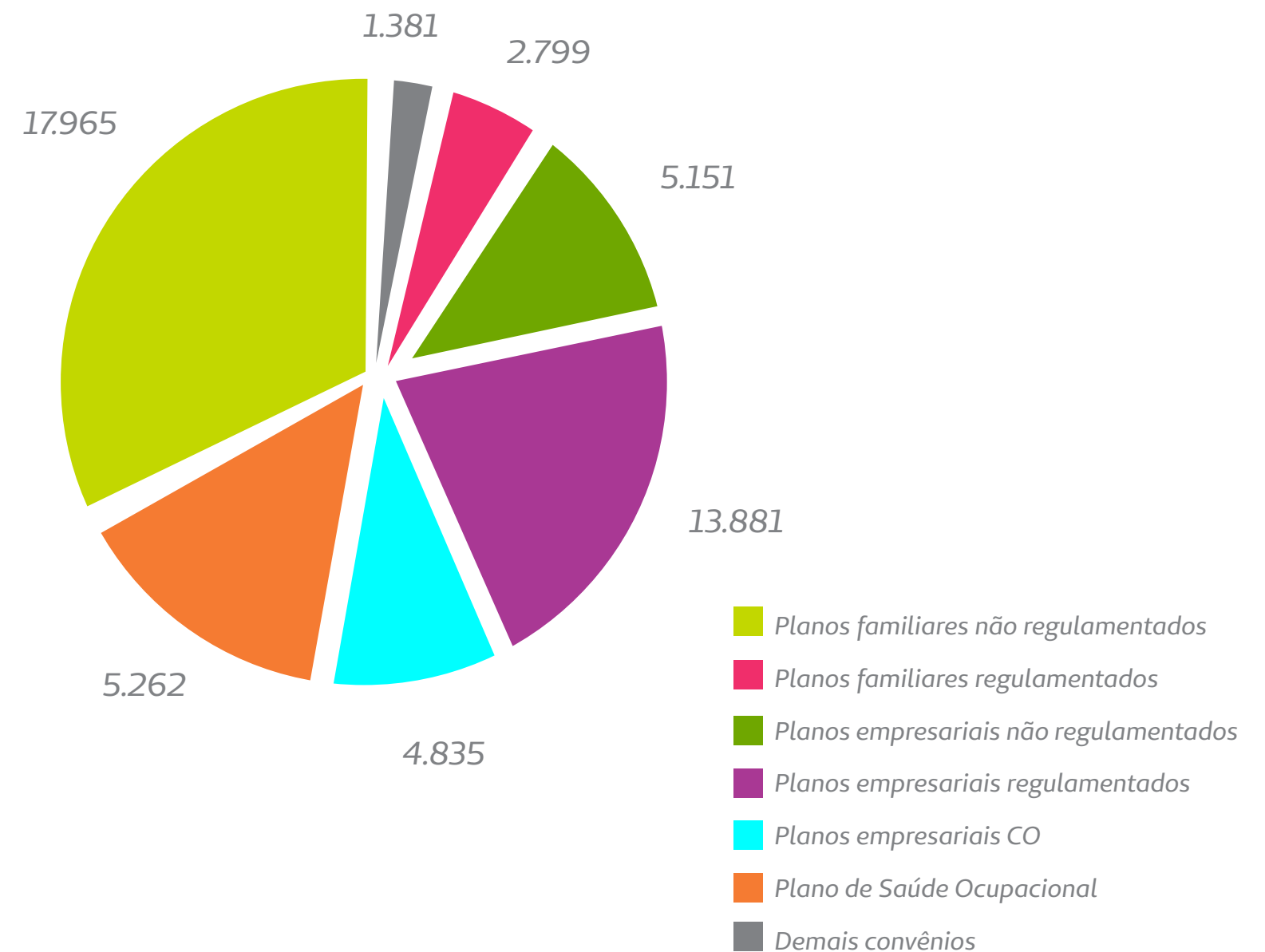
### Migração dos planos não regulamentados



### Migração por Segmento dos Planos de Pré-Pagamento



## Clientes Distribuídos por Produtos



A cooperativa tem a meta de realizar 80% da migração dos contratos de planos não regulamentados para regulamentados até dezembro de 2014.

## Proteção no Trabalho

O produto atende as necessidades das empresas, auxiliando no cumprimento das normas regulamentadoras, por meio da Portaria nº 3214/78 do Ministério do Trabalho, que obriga os empregadores a tomarem medidas de proteção e prevenção aos riscos ocupacionais. Auxilia também na prevenção das doenças e acidentes do trabalho, por meio de ações articuladas, capazes de assegurar a saúde individual e coletiva, nas dimensões físicas e mentais, propiciando uma saudável interrelação das pessoas com seu ambiente social, familiar e profissional.

### PRODUTOS OFERECIDOS PELA SAÚDE OCUPACIONAL

- Atestados de Saúde Ocupacional (ASO)
- Gerenciamento da Saúde dos Colaboradores
- Programa de Controle Médico da Saúde Ocupacional (PCMSO)
- Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA)
- Laudo Técnico de Condições Ambientais do Trabalho (LTCAT)
- Perfil Profissiográfico Previdenciário (PPP)

## Planos Assistenciais

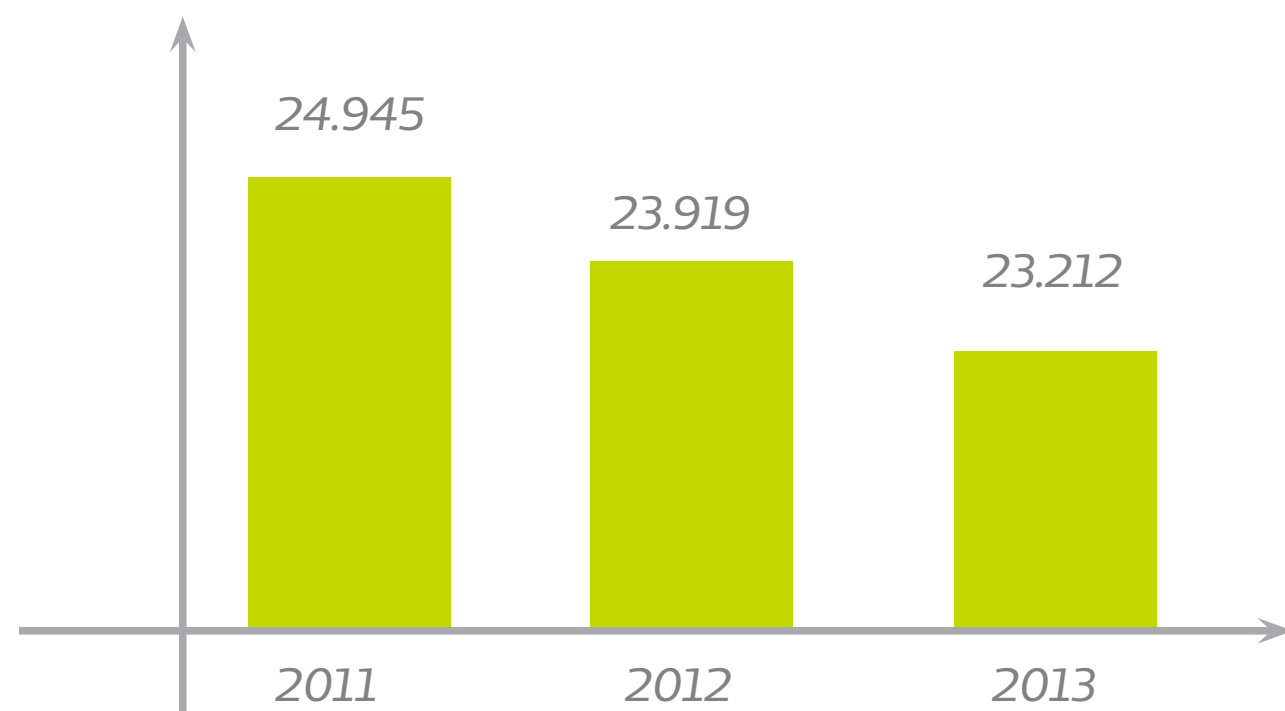
**Planos Individuais/Familiares:** cobertura ambulatorial, hospitalar e obstétrica, com abrangência regional e nacional em acomodações privadas e semiprivadas.

**Planos Empresariais PP e CO:** cobertura ambulatorial, hospitalar e obstétrica, com abrangência regional e nacional em acomodações privadas e semiprivadas.

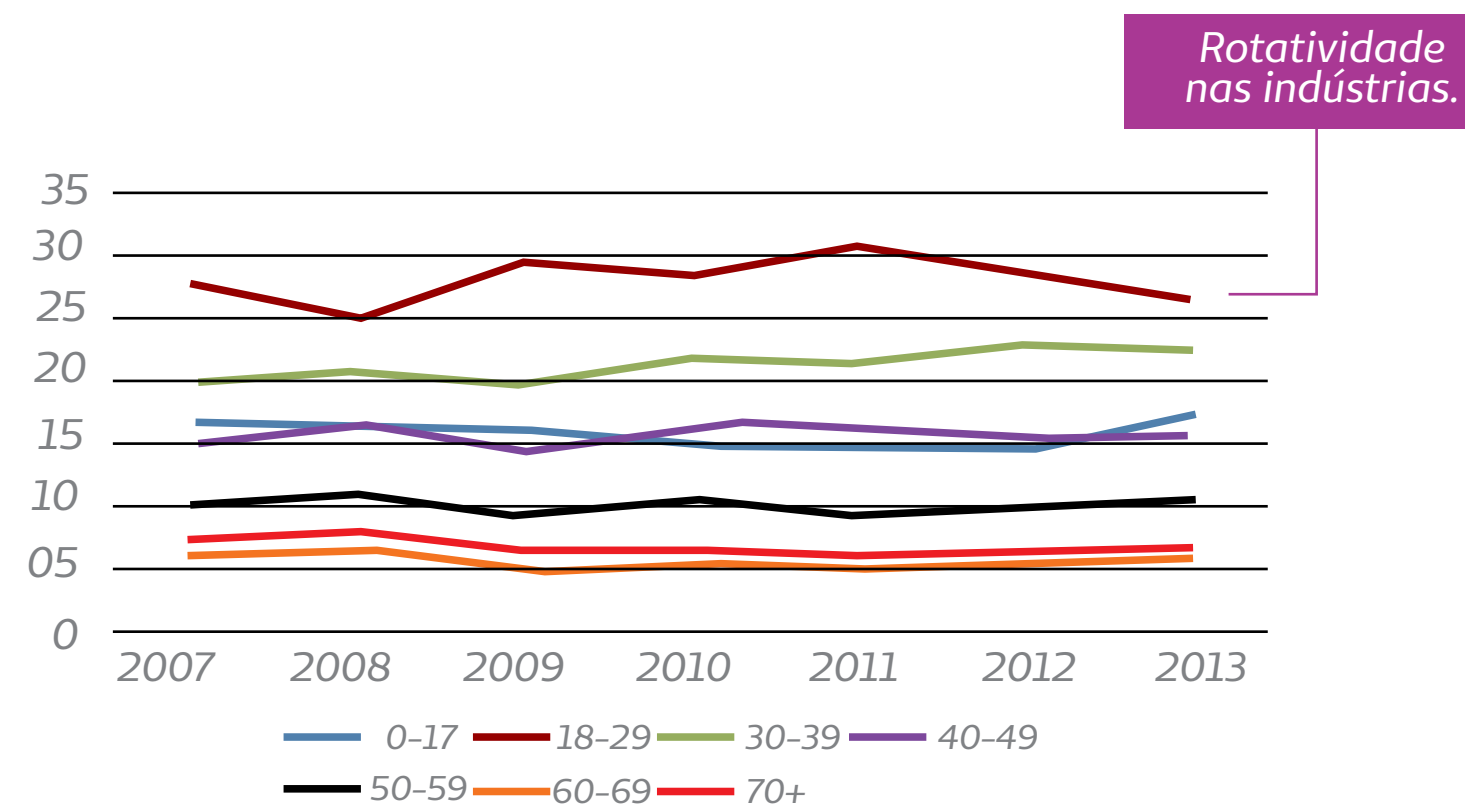
Disponibiliza ainda o Cartão VIP sem custo adicional para os empresários que oferecem planos de Pré-Pagamento regulamentados aos colaboradores. O cartão proporciona agilidade e atendimento personalizado em ambiente próprio, além de viabilizar acomodações diferenciadas nas internações e no atendimento de consultas.

GRUPOS	SEGMENTOS	NÚMEROS		
		2011	2012	2013
Planos Assistenciais (PP)	Familiares e Individuais	3.825	4.056	4.180
Planos Assistenciais (PP)	Empresariais	21.220	19.863	19.032
Custo Operacional (CO)	Empresariais	9.063	5.698	4.835
Demais convênios	Empresariais	15.262	18.082	13.837
Proteção no Trabalho	Empresariais	4.196	3.727	5.347
Número Total de Clientes		53.566	51.416	47.231

## Número de beneficiários dos planos de Pré-Pagamento Assistencial



## Percentual de beneficiários por faixa etária



Nota-se uma diminuição de beneficiários nos Planos de Pré-Pagamento e de Custos Operacionais empresariais em virtude das exigências de comprovação de vínculo com as empresas, conforme prevê a legislação, e também pela crise enfrentada por alguns segmentos de mercado na região Alto Uruguai.

### Contatos

Setor Comercial (54) 3520-6110  
Rua Pedro Álvares Cabral, 83  
vendas@unimed-erechim.com.br

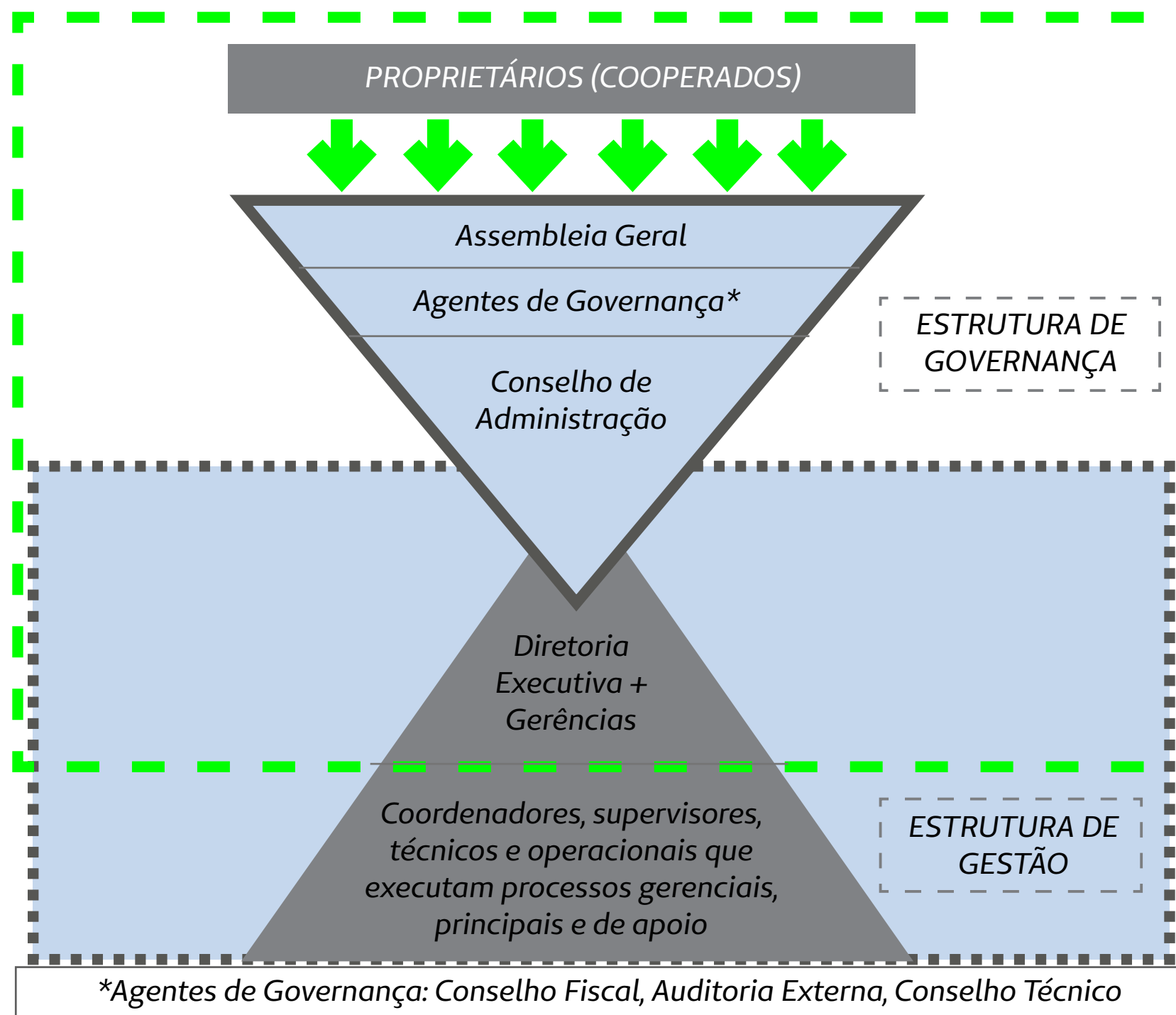
Saúde Ocupacional (54) 3520-0200  
ocupacional.vendas@unimed-erechim.com.br  
Avenida Comandante Kraemer, 52

# 4. GOVERNANÇA CORPORATIVA

## ESTRUTURA DE GOVERNANÇA

A Unimed Erechim entende que a Governança Corporativa é fundamental para a sustentabilidade da cooperativa e a base da estratégia da empresa; adota como linhas mestras a transparência, a prestação de contas, a igualdade e a responsabilidade corporativa. Para tanto, o Conselho de Administração e o Conselho Fiscal exercem esse papel, estabelecendo estratégias, fiscalizando e avaliando o desempenho da gestão, ainda, escolhendo a auditoria independente.

Assembleia Geral é o órgão máximo da cooperativa e de mais alto grau de governança. As decisões tomadas em assembleia devem ser cumpridas pela totalidade dos sócios. A Assembleia Geral Ordinária (AGO) é realizada, obrigatoriamente no 1º trimestre, e extraordinariamente sempre que necessário.



## PRINCIPAIS AGENTES E ASPECTOS DA GOVERNANÇA

Cooperados são os 219 médicos associados à cooperativa, sendo eles representados pelo Conselho de Administração, composto por 11 (onze) membros, todos cooperados, incluindo a Diretoria Executiva, composta por 07 (sete) membros com os cargos de Presidente, Vice-Presidente e diretores Administrativo, Financeiro, de Desenvolvimento, Técnico e de

Conforme determinação estatutária Art. 81, Inciso II, §1º, a participação do cooperado nas reuniões constituirá parte de pré-requisito à candidatura aos cargos sociais da cooperativa, sendo necessária presença em pelo menos 60% das atividades educativas, para inscrição a futuros pleitos.

Educação, além de 04 (quatro) Conselheiros Vogais, eleitos por um mandato de 03 (três) anos.

É de atribuição do **Conselho de Administração** deliberar sobre assuntos e estratégias relacionadas a cooperativa, cooperados, prestadores de serviços e demais partes interessadas, podendo, encaminhar solicitação de pareceres ao **Conselho Técnico Disciplinar**.

A condução da gestão está a cargo da Diretoria Executiva. Ao Presidente e ao Diretor Administrativo são atribuídas as funções de supervisionar e dirigir as atividades e os negócios, além de representar a cooperativa junto às entidades a que está vinculada e prestar contas dos resultados da gestão para os sócios na Assembleia Geral Ordinária.

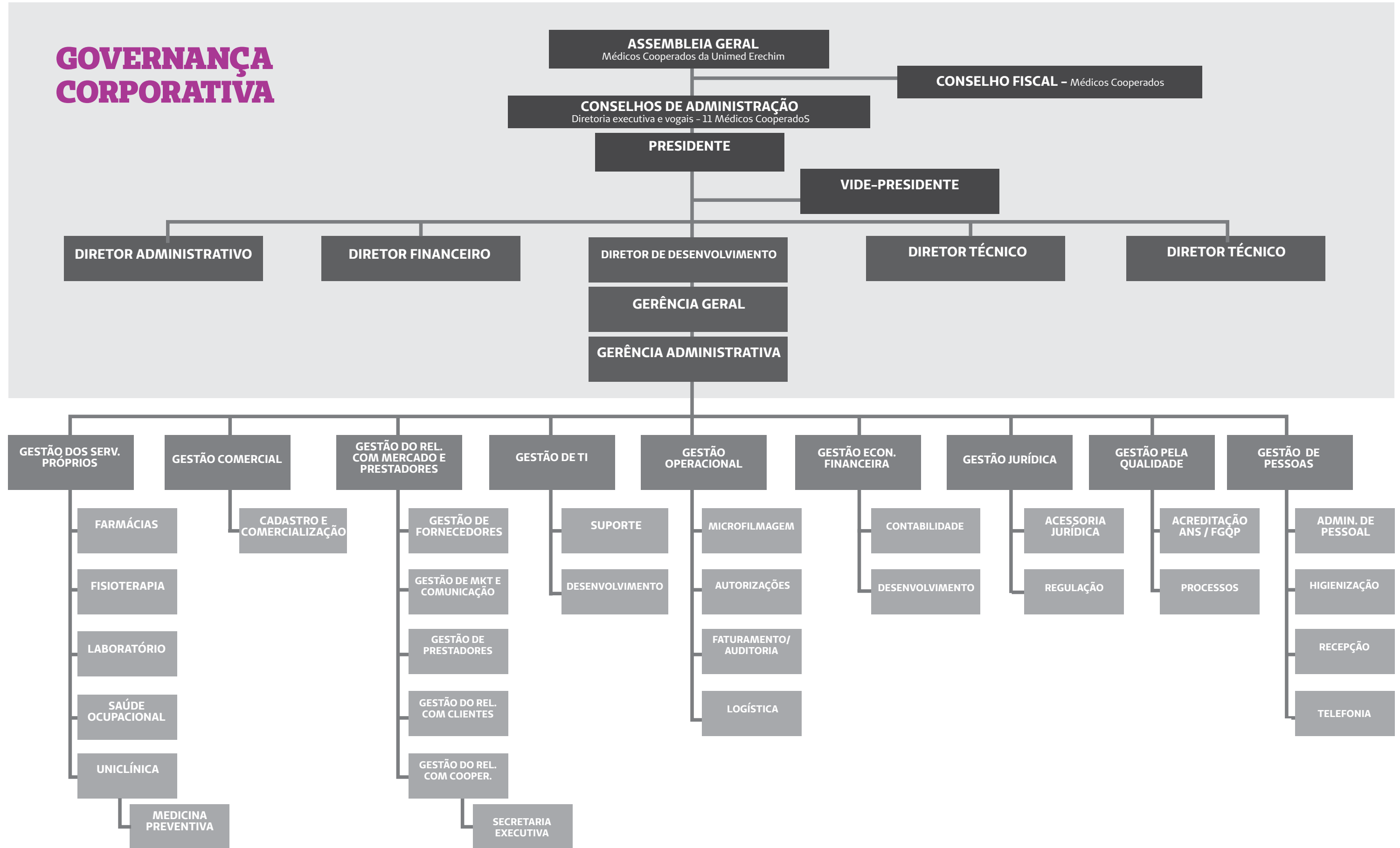
Também zela pelo cumprimento dos princípios cooperativistas e outras leis aplicáveis, bem como, atende as legislações vigentes. Diante da necessidade de estabelecerem-se regras de conduta

a Unimed Erechim tem constituído estatutariamente o Conselho Técnico Disciplinar (CTD), órgão consultivo do Conselho de Administração e, nos termos do Estatuto Social e do Regimento Interno, delibera sobre matérias de infração ao Estatuto, ao Regimento Interno e demais regramentos da cooperativa, respeitando a Lei e o Código de Ética Médica.

**Conselho Fiscal** tem a função de fiscalizar e monitorar minuciosamente os aspectos econômico-financeiros da cooperativa, incluindo questões relacionadas à constituição de reservas e orçamento anual, além da aprovação, em nome dos sócios, no Balanço do Exercício, emitindo parecer para a Assembleia Geral. O conselho é constituído de 03 (três) membros efetivos e 03 (três) suplentes, todos sócios, eleitos pela Assembleia Geral para 01(um) ano, sendo permitida a reeleição para o período imediato de apenas 1/3 (um terço) dos mesmos.



# GOVERNANÇA CORPORATIVA



# 5. COMPROMISSOS

## DIRETRIZES ORGANIZACIONAIS

### MISSÃO

*Promover, através do cooperativismo, o atendimento à saúde da população, oportunizando o trabalho médico conforme os preceitos éticos em sintonia com as necessidades sociais.*

### VISÃO

*Ser o sistema modelo de promoção e assistência integral à saúde que, através do cooperativismo, preserve a dignidade e alcance a satisfação de todos.*

### VALORES

*Ética  
Qualificação Profissional  
Relação Médico X Paciente  
Cooperativismo  
Transparência  
Valorização do Trabalho  
Parceria  
Comunidade  
Qualidade*

### NOSSO NEGÓCIO

*Vida com Qualidade e Segurança.*

### VISÃO ESTRATÉGICA (até 2013)

*Garantir o crescimento sustentável, por meio da eficiência operacional na atenção à saúde, pelo comprometimento de cooperados e colaboradores.*

### POLÍTICA DA QUALIDADE

*Promover a melhoria contínua dos processos como forma de satisfazer as partes interessadas pela assistência integral à saúde e garantir a evolução do negócio.*

## **POLÍTICA DE GESTÃO DE PESSOAS**

*Identificar e priorizar alternativas e soluções, em conjunto com as lideranças para o desenvolvimento sustentável da cooperativa, valorizando e retendo talentos.*

## **POLÍTICA DE RESPONSABILIDADE SOCIAL**

*Utilizar recursos para o desenvolvimento sustentável, gerando resultados econômico-sociais, sem comprometer o futuro.*

# **PRINCÍPIOS DO COOPERATIVISMO**

**1º Adesão livre e voluntária ou Princípio da livre adesão:** *“As cooperativas são associações de pessoas com interesses e objetivos comuns, são organizações voluntárias, abertas a todas as pessoas aptas a utilizar seus serviços e assumir responsabilidades como associados, sem discriminações raciais, políticas, religiosas e de sexo.”*

**2º Gestão democrática pelos cooperados:** *“As cooperativas são organizações democráticas, controladas pelos seus associados, que participam ativamente na formação de suas políticas e na*

*tomada de decisões”.* Os dirigentes (homens e mulheres), eleitos como representantes dos outros membros, são responsáveis perante estes. Nas cooperativas de primeiro grau, os associados têm igual direito de voto (um associado, um voto). As cooperativas de grau superior (federações e confederações) são, também, organizadas de maneira democrática, porém nessas, assim como nas centrais, com exceção das que exerçam atividade de crédito, podem optar pelo critério da proporcionalidade.

**3º Participação econômica dos cooperados:** *“Os cooperados contribuem equitativamente para o capital de suas cooperativas e o controlam democraticamente. Pelo menos parte desse capital é propriedade comum da cooperativa. Os associados recebem uma remuneração ao capital subscrito, quando estabelecido nos estatutos. Os excedentes são destinados a estes e outros objetivos: desenvolvimento de suas cooperativas às vezes por meio da criação de reservas, e parte das quais será indivisível; aos associados, distribuídos na proporção de suas transações com a cooperativa; apoio a outras atividades aprovadas pelos associados.”*

**4º Autonomia e independência:** *“As cooperativas são organizações autônomas, de ajuda mútua, geridas pelos seus membros. Se firmarem acordos*

*com outras organizações, incluindo instituições públicas, ou se recorrerem a capital externo, devem fazê-lo em condições que assegurem o controle democrático pelos seus associados e se mantenham a autonomia das cooperativas”.*

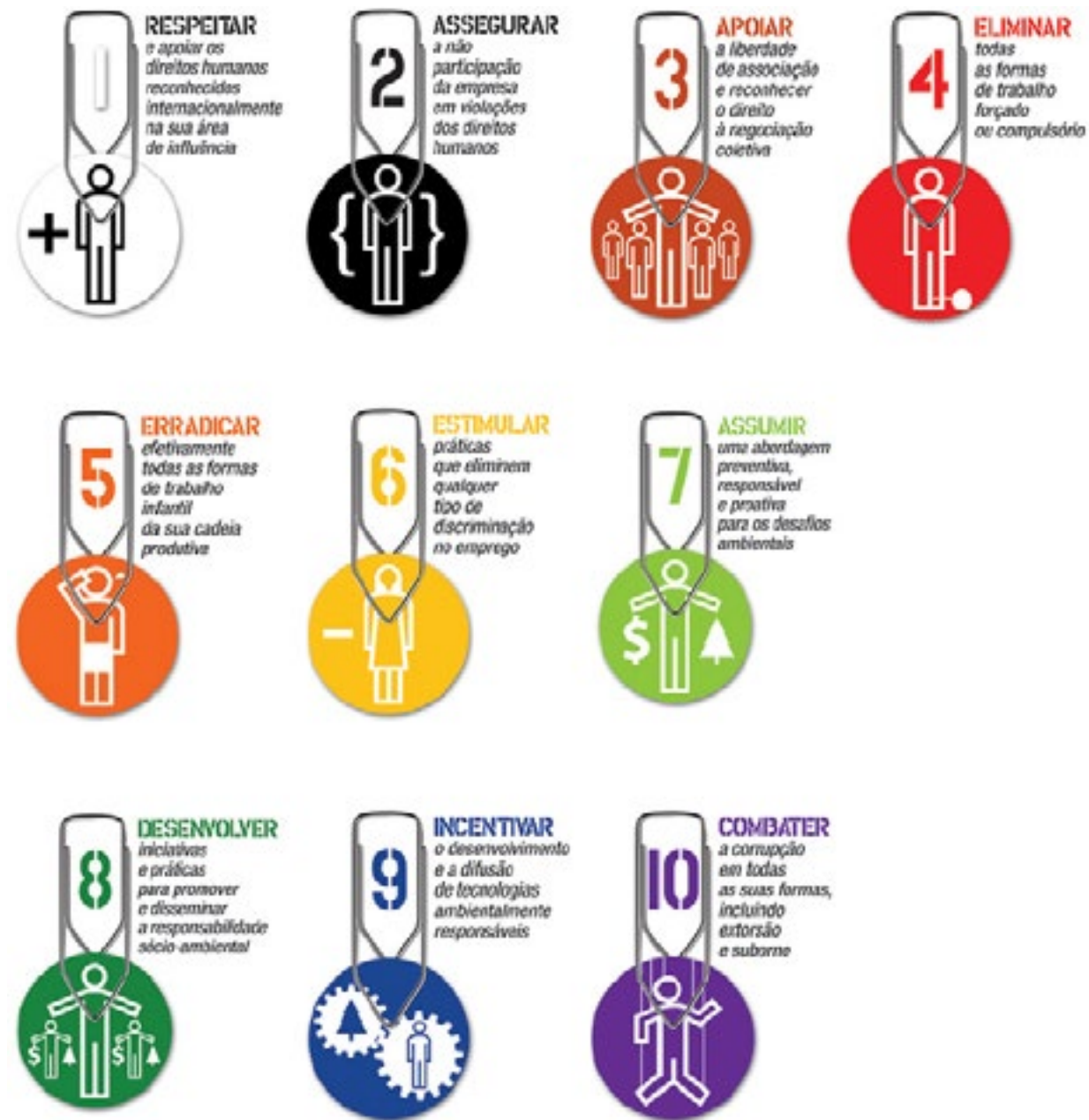
**5º Educação, formação e informação:** *“As cooperativas devem promover a educação e formação dos seus associados, representantes eleitos e dos trabalhadores, de forma que possam contribuir eficazmente para o desenvolvimento das mesmas. Devem, ainda, promover a educação e informação do público em geral, particularmente, dos jovens e dos líderes de opinião, sobre a natureza e as vantagens da cooperação.”*

**6º Intercooperação:** *“As cooperativas servem de forma mais eficaz aos seus membros e dão mais força ao movimento cooperativo, trabalhando em conjunto com suas co-irmãs, por intermédio das estruturas cooperativistas locais, regionais, estaduais, nacionais e internacionais.”*

**7º Interesse pela comunidade:** *“As cooperativas trabalham para o desenvolvimento sustentado de suas comunidades, por meio de políticas aprovadas pelos seus associados.”*

# PRINCÍPIOS DO PACTO GLOBAL

No início de 2012, a Unimed Erechim aderiu ao Pacto Global das Nações Unidas, um acordo voluntário pelo qual empresas de todo o mundo se comprometem a garantir o respeito aos dez princípios relativos a Direitos Humanos, condições de trabalho, meio ambiente e transparência.



## Ao subscrever o documento da ONU, a Cooperativa comprometeu-se a:

- Apoiar e difundir os princípios dentro da esfera de influência;
- Fazer dos princípios parte da estratégia, cultura e operações diárias da Cooperativa;
- Empreender esforços para divulgar este compromisso junto aos nossos cooperados, colaboradores, fornecedores/parceiros, clientes e comunidade;
- Emitir declaração de apoio ao Pacto Global e divulgar entre colaboradores, cooperados, clientes e fornecedores;
- Integrar os dez princípios ao seu programa de desenvolvimento corporativo;
- Incorporar estes princípios à declaração da missão da Cooperativa;
- Incluir o compromisso em seu relatório anual.

E, assim, uma vez por ano, informa à ONU sobre um exemplo concreto de aplicação desses princípios.

## OBJETIVOS DO MILÊNIO

A cooperativa ratifica seu compromisso de agente transformador da sociedade, assumindo voluntariamente os Objetivos de Desenvolvimento do Milênio (ODM), estabelecidos pela Organização das Nações Unidas (ONU) em setembro de 2000, quando 191 países integrantes dessa entidade, entre eles o Brasil, fixaram metas prioritárias a serem alcançadas até 2015.

Neste contexto, a Unimed do Brasil lançou o Programa Unimed Abraça os ODM, o qual incentiva as cooperativas médicas a alinharem todos os projetos sociais e ambientais aos ODM. Em 05 de janeiro de 2011, a Unimed Erechim aderiu ao Programa da Unimed do Brasil, com a finalidade de alinhar seus projetos e ações aos Objetivos do Milênio, e engajar seu público de relacionamento nesta causa.



# 6. SISTEMA DE GESTÃO E PLANEJAMENTO

## SISTEMA DE GESTÃO

A Unimed Erechim vem aprimorando seu processo de gestão revisando anualmente o Mapa Estratégico. De acordo com a metodologia adotada, a cooperativa acompanha mensalmente indicadores estratégicos, táticos e operacionais. Esta integração e amadurecimento na gestão proporcionaram análise e definições de ações para a melhoria nas diversas áreas e unidades de serviço da cooperativa. Para as ações de planejamento e gerenciamento estratégico, a Unimed Erechim conta com assessorias de Desenvolvimento Organizacional e Processos, de Pessoas, e Contábil.

O alinhamento das estratégias aos temas Eficiência Operacional, Foco do Cliente e Crescimento Sustentável, em cada perspectiva representam os rumos a serem seguidos pela cooperativa, na busca pela excelência na gestão.

Para mensurar o alcance dos objetivos são usados indicadores com metas definidas e responsáveis pela concretização das ações estabelecidas.

Os avanços revelam a consolidação e a sinergia das estratégias, força de atuação e a perspectiva de um futuro sustentável junto aos públicos de relacionamento.

## PLANOS DE TRABALHO PARA 2014

- Assegurar a sustentabilidade da cooperativa, com foco na inovação, produtividade e co-criação, aumentando o ganho do cooperado.
- Aprimorar a gestão por processos nos serviços próprios, sistematizando as atividades a fim de obter produtividade e resultados em conformidade com as estratégias do negócio.
- Gerenciar a sinistralidade e os custos assistenciais.
- Promover a migração dos planos não regulamentados para regulamentados.
- Promover a regulamentação do Plano Médico.
- Revisar e ajustar benefícios dos cooperados.
- Aperfeiçoar os canais de relacionamento dos cooperados e beneficiários.
- Finalizar a obra do Centro de Qualidade de Vida Unimed.
- Manter o atual sistema de pagamento dos cooperados.
- Implantar Serviço de Imagem.

## 7. PARTES INTERESSADAS

A Unimed Erechim entende como partes interessadas: a organização, pessoa ou entidade que afeta ou é afetada pelas atividades da cooperativa, com interesse comum no seu desempenho; sendo eles: clientes, fornecedores, colaboradores, cooperados, governo e sociedade, órgãos ou agências reguladores (as), parceiros, entidades de classe conveniadas, instituições de ensino da área de saúde, sócio (cooperado) e outras partes interessadas (Ministério do Trabalho, ANS, ANVISA, conselhos regionais da área de saúde, órgãos públicos estaduais e municipais regulamentares na área de saúde, concorrente, imprensa, além do compromisso com o meio ambiente).

O público de relacionamento foi definido em um trabalho conjunto com o Comitê Estadual de Gestão da Qualidade da Federação Unimed/RS. A definição possibilitou o alinhamento das ações, a comunicação e o relacionamento com as partes interessadas e contribuiu com as práticas de gestão em grupo.

## COMUNICAÇÃO

Para estabelecer um diálogo constante com as partes interessadas a Unimed Erechim mantém diferentes canais de comunicação, como:

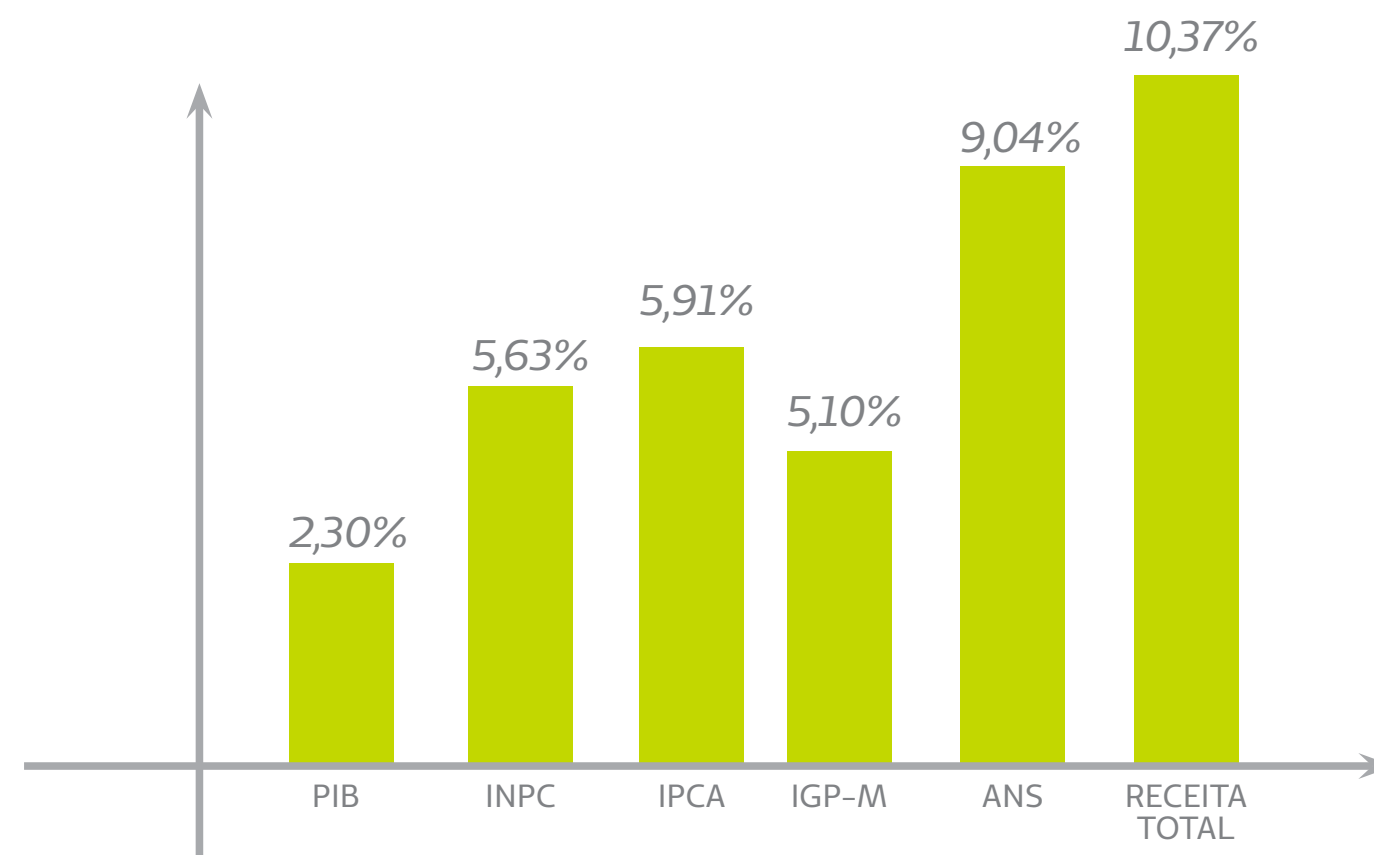
- **Jornal Unimed:** para cooperados, colaboradores, beneficiários e prestadores.
- **Informativo Unimed:** periódico para cooperados.
- **Boletim Online:** leva informações eventuais para os sócios sobre o que acontece de novo no Brasil e no mundo na área da saúde.
- **E-mail Marketing:** para todos os públicos de relacionamento.
- **Mural interno:** para colaboradores.
- **Intranet/Blog:** Informativo para colaboradores
- **Intranet:** canal de comunicação para os médicos cooperados.
- **SMS:** para facilitar a comunicação com os cooperados e colaboradores.
- **Mídias Sociais:** comunicação para públicos de interesse pelas plataformas disponíveis na internet: Site, Facebook, Twitter e YouTube.

## DESEMPENHO ECONÔMICO

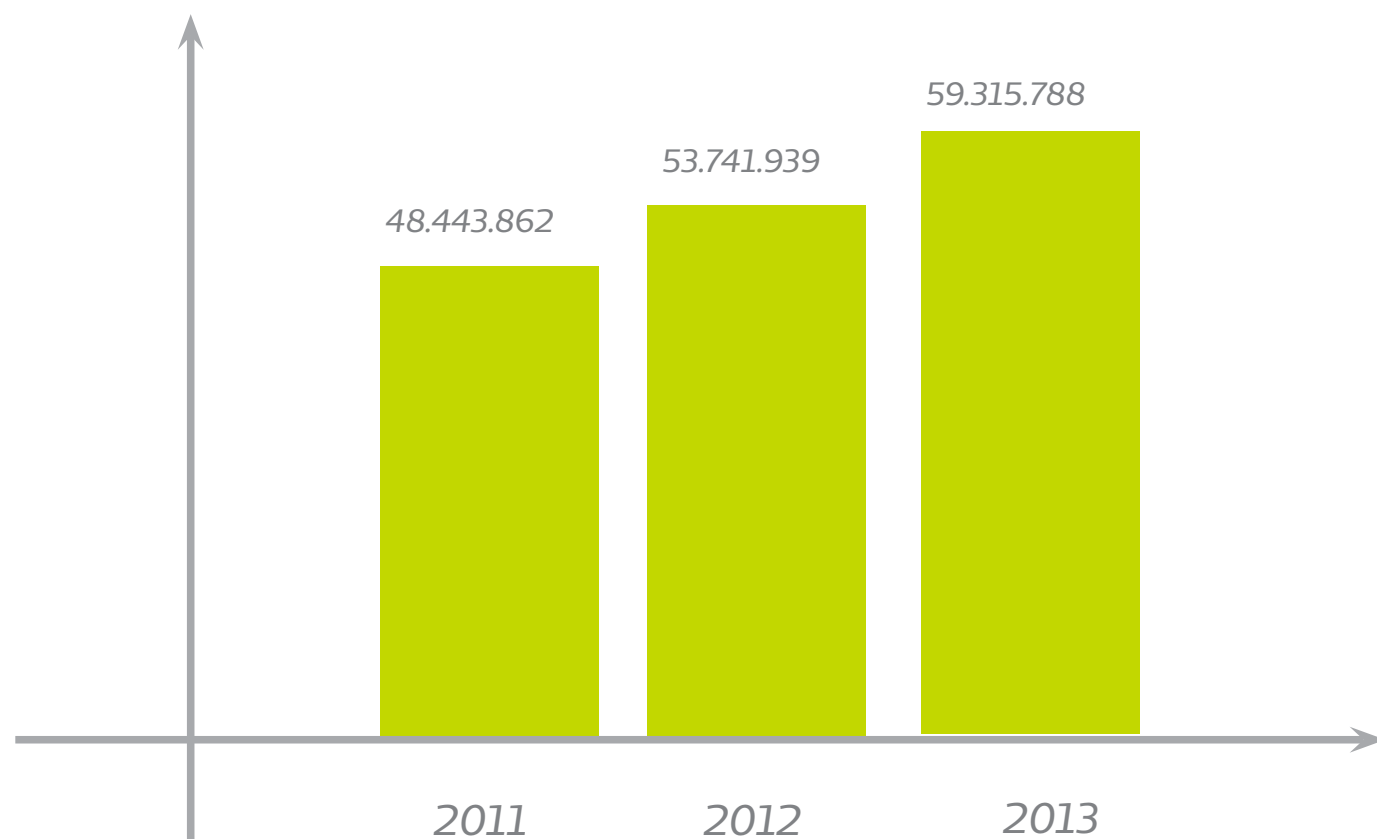
A Unimed Erechim apresentou o resultado econômico favorável em 2013. Os indicadores revelam o controle das despesas administrativas, estabilização dos custos assistenciais, melhorias internas de processos e o aumento da receita, cumprindo as metas estabelecidas no planejamento estratégico.

Os custos assistenciais da cooperativa se mantiveram estáveis entre 2011 e 2013, devido as constantes ações voltadas às análises e gerenciamento da sinistralidade da carteira de clientes, possibilitando a cooperativa manter seus índices inferiores à média das cooperativas médicas do Brasil, divulgado pela ANS e acima dos principais índices de atividades econômicas.

### Cenário Econômico

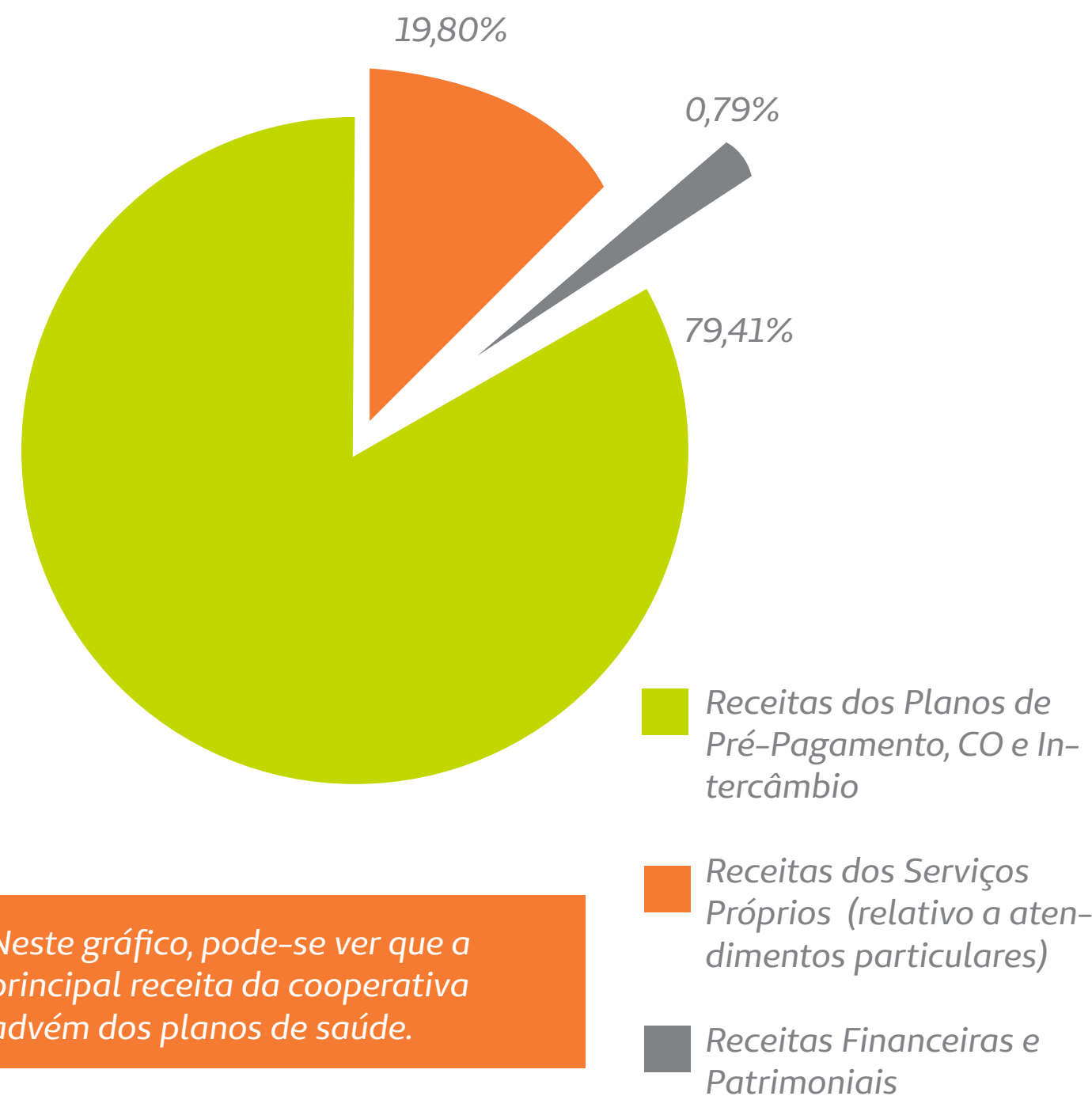


## Evolução do faturamento



Em 2013, o faturamento da cooperativa apresentou um crescimento de 10,37% em relação ao ano anterior.

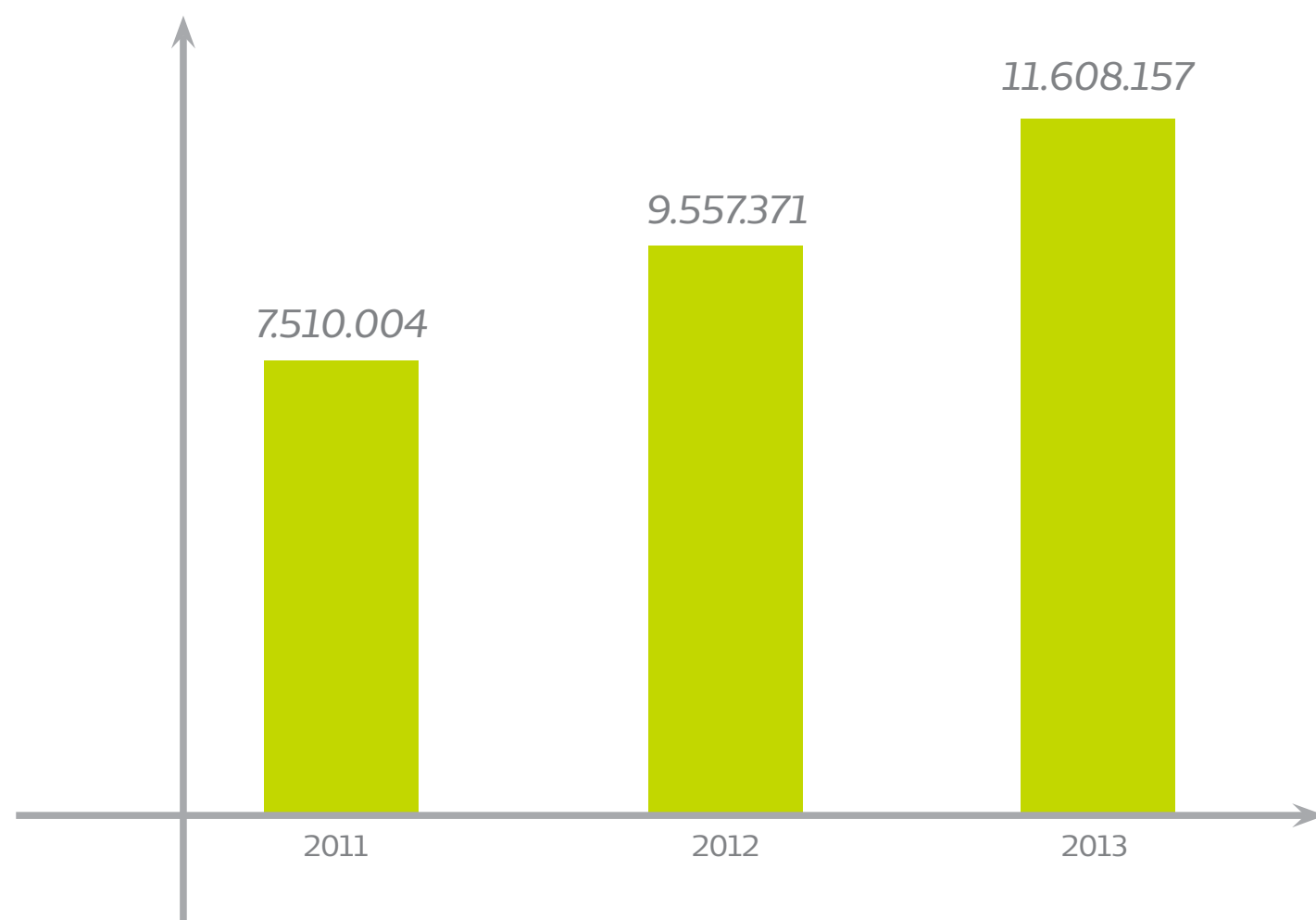
## Distribuição das receitas



Neste gráfico, pode-se ver que a principal receita da cooperativa advém dos planos de saúde.

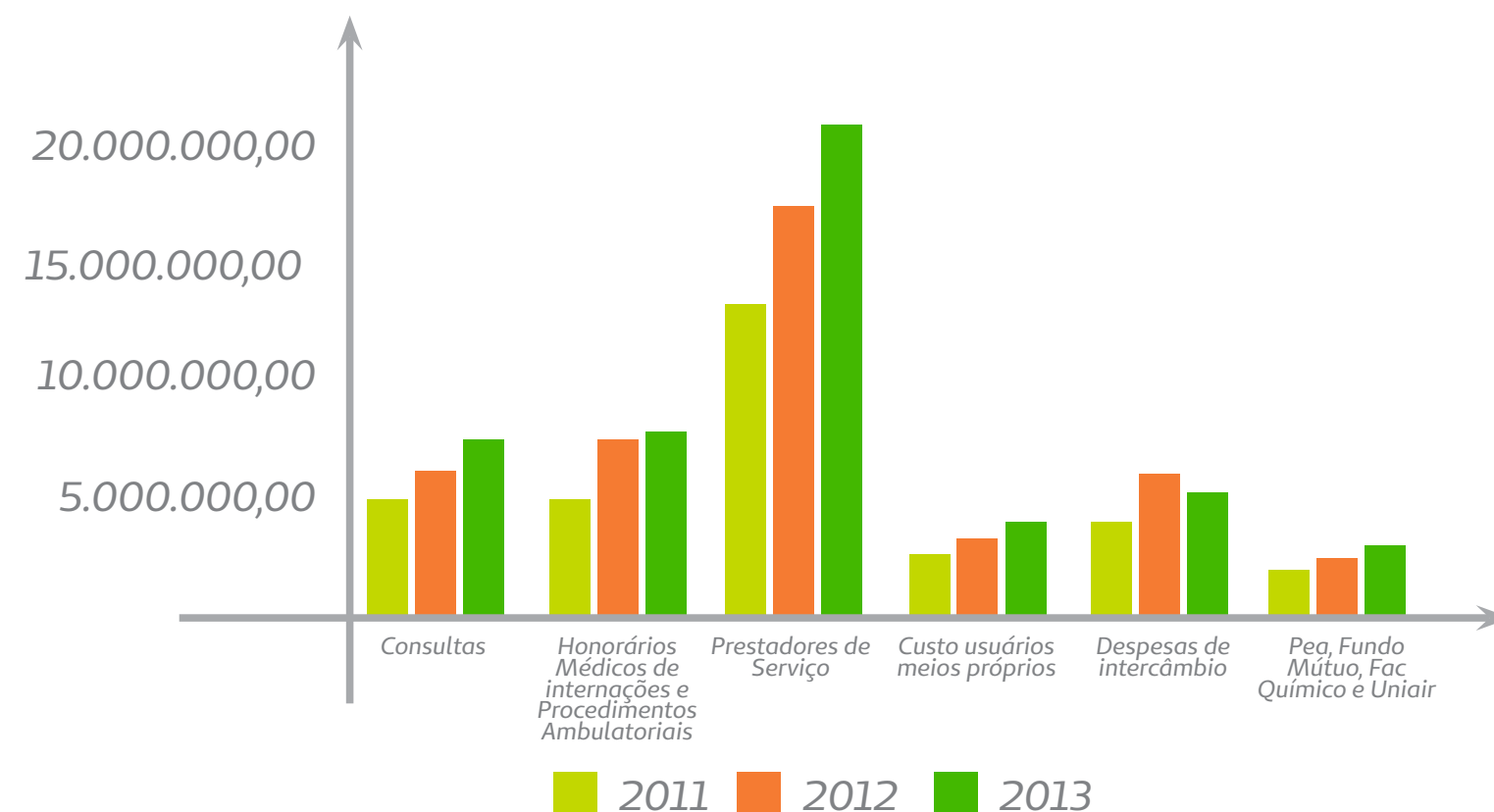


## Evolução do capital imobilizado

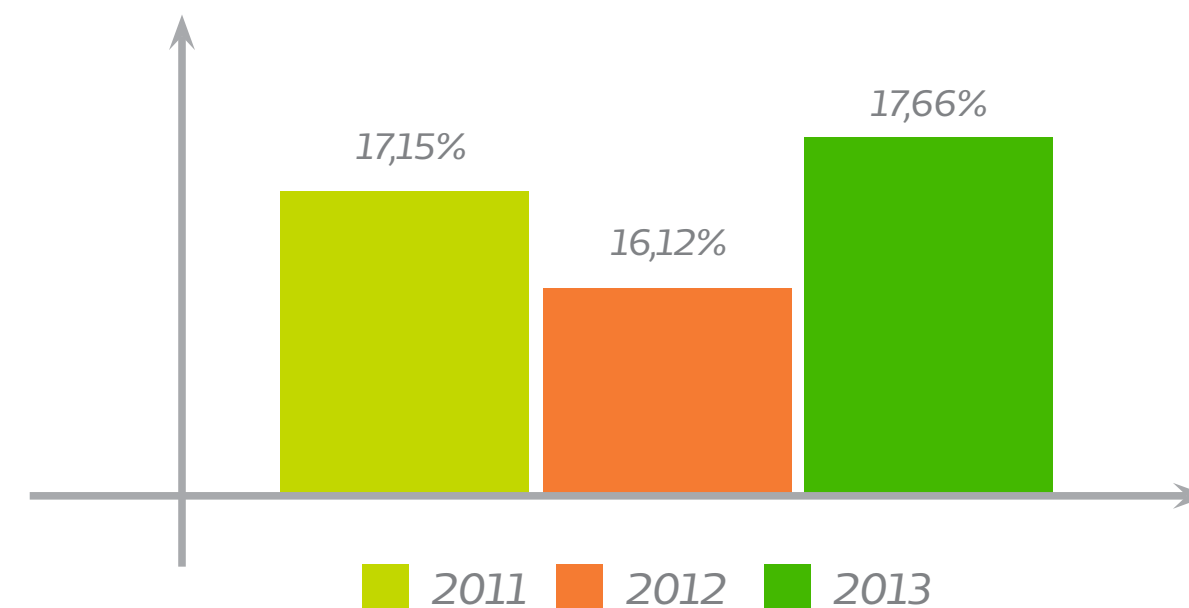


O capital imobilizado aumentou em virtude dos investimentos realizados na construção do Centro de Qualidade de Vida, que agregará a sede e os principais serviços próprios da cooperativa.

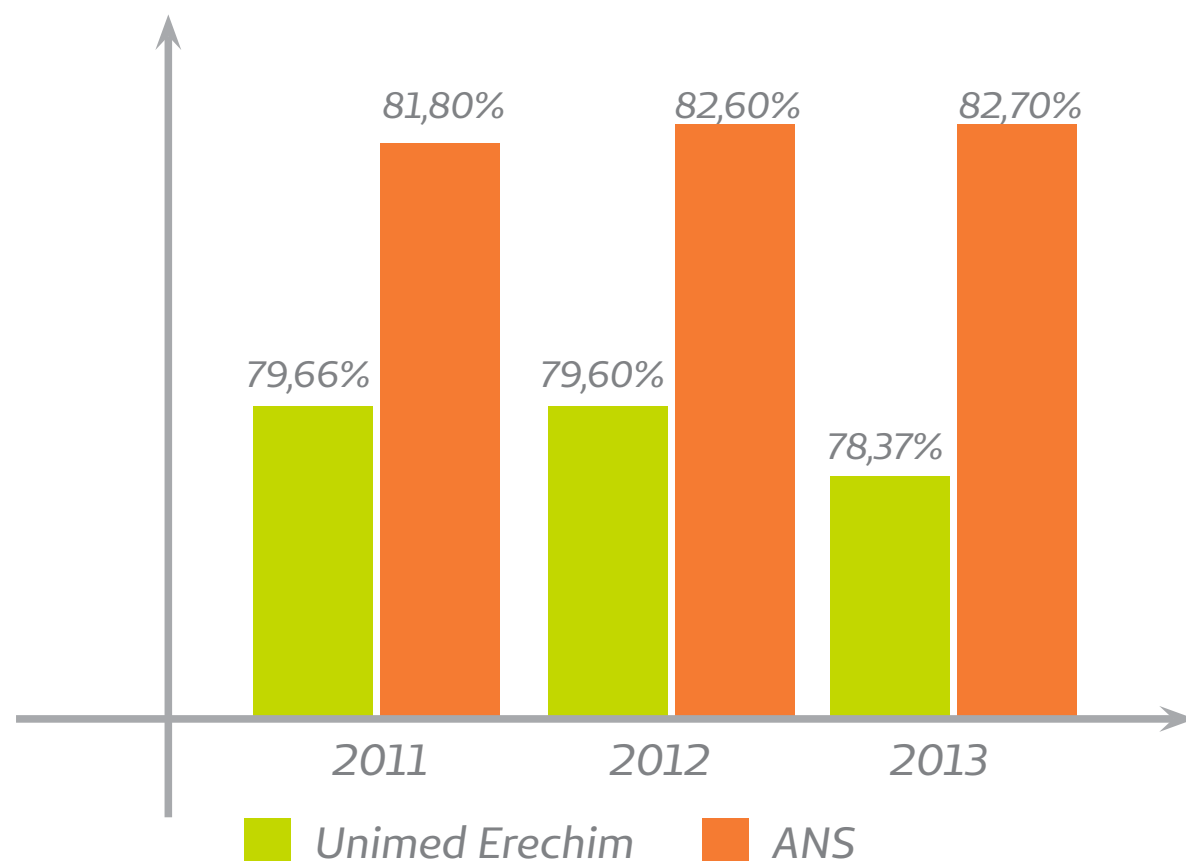
## Evolução dos principais Custos Assistenciais



## Evolução dos Custos Operacionais



## Evolução da Sinistralidade



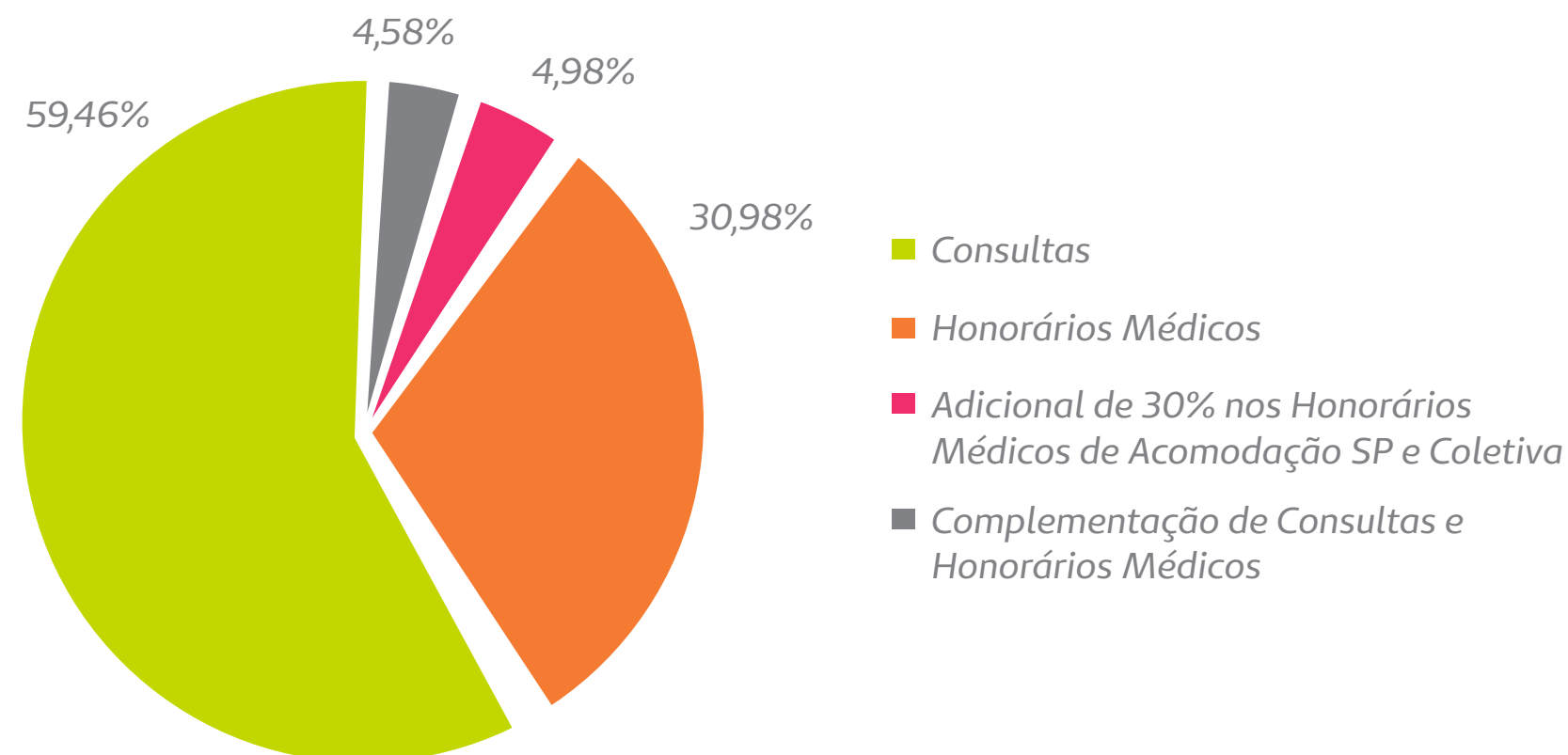
A sinistralidade é monitorada por meio de um índice que relaciona as receitas de mensalidades dos planos e as despesas assistenciais conforme utilização dos beneficiários.

## GANHO DO COOPERADO

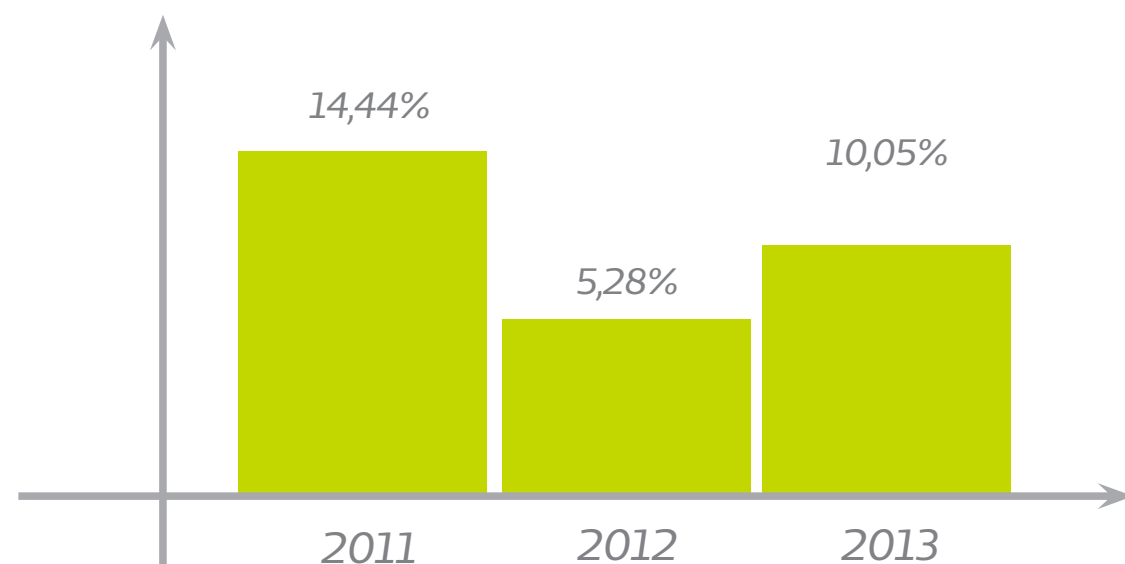
A Unimed Erechim fechou o ano de 2013 apresentando crescimento na quantidade e na qualidade dos atendimentos prestados para os beneficiários, e nos repasses aos cooperados. Os indicadores comprovam o momento afirmativo da Unimed e reforçam a importância da cooperativa no cenário da saúde regional.

Em 2013 foram repassados mais de dezoito milhões de renda aos cooperados, sendo destes 85,04% provenientes de ganhos da produção e 14,96% de sobras disponíveis à Assembleia Geral Ordinária (AGO), juros ao capital e ganhos indiretos.

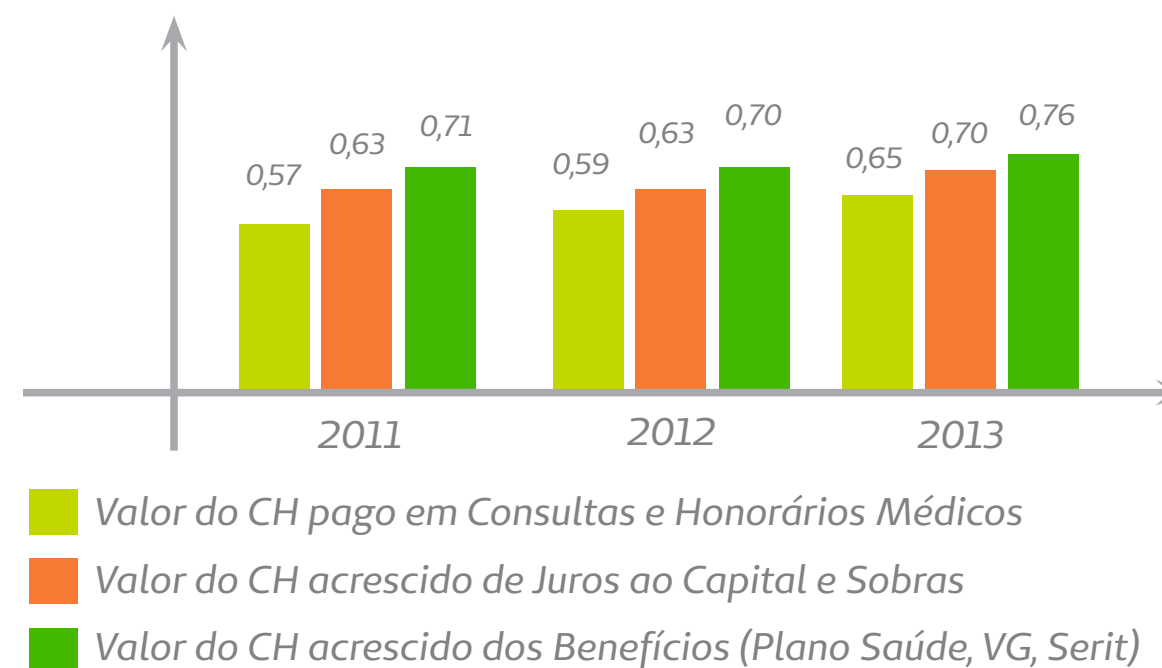
## Percentual de valores repassados aos cooperados em 2013



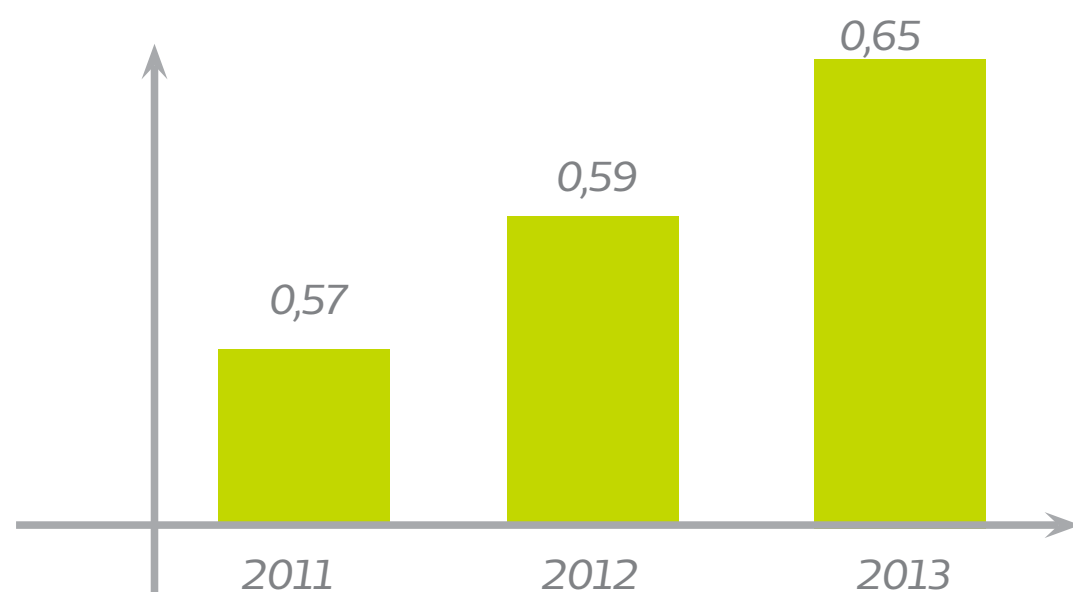
## Crescimento do valor de remuneração médica anual por cooperado ativo



## Valor do CH médio com sobras, juros ao capital e benefícios



## Valor do CH médio anual sem sobras, juros ao capital e benefícios



Outras informações relacionadas à economia da cooperativa podem ser visualizadas no Balanço Social, apresentado no final deste Relatório.

# 8. PÚBLICO INTERNO E DE VALOR

*São considerados públicos internos os médicos cooperados, que são donos do negócio (associados) e os colaboradores, que atuam no cumprimento dos objetivos do planejamento estratégico e na melhoria contínua dos processos da cooperativa.*

## RELACIONAMENTO COM COOPERADOS

*Ética, qualificação profissional, relação médico x paciente, cooperativismo, transparência, valorização do trabalho, parceria, comunidade e qualidade são os valores com os quais a Unimed Erechim se identifica. Por meio da gestão e da participação do trabalho dos associados, a cooperativa se consolidou no mercado pela prestação de serviços de excelência. A gestão de cooperados adota como foco o desenvolvimento, relacionamento e benefícios que satisfaçam as necessidades de seus públicos de relacionamento.*

*Na busca pelo bom relacionamento a cooperativa conta com um setor exclusivo para atender os cooperados e familiares. O espaço, conhecido como sala VIP, possibilita um atendimento diferenciado, tornando o atendimento mais ágil e qualificado.*

*A cooperativa apostou ainda no diálogo constante com seus cooperados por meios de diversos canais de comunicação. Entre eles estão o Jornal Unimed, Informativo Unimed, Boletim Online e Acesso Restrito do Cooperado, intensificando ainda por meio de e-mails e SMS.*

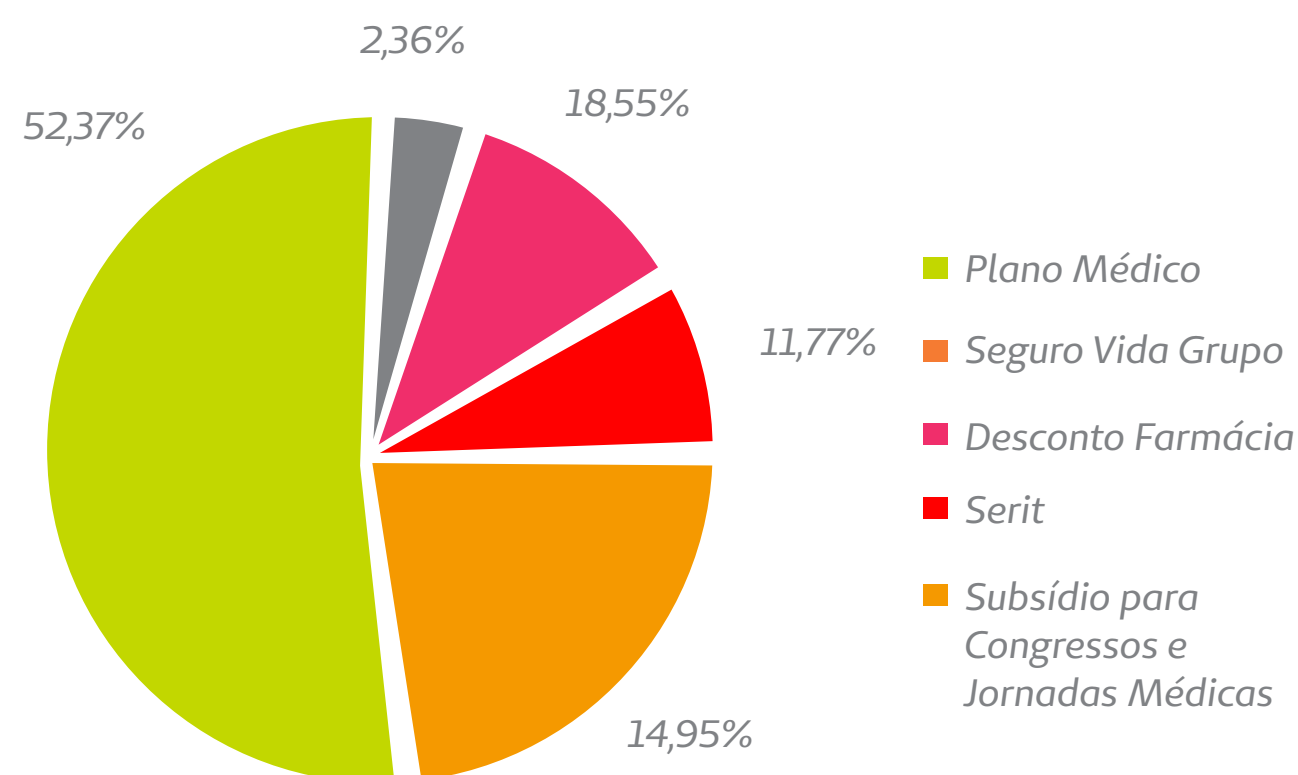
## BENEFÍCIOS

*A cooperativa ao longo da trajetória conquistou vários benefícios para seus cooperados que diferenciam a cooperativa das demais Unimed e de outras operadoras de Plano de Saúde. Destacam-se: Acesso a Medicamentos e Perfumaria nas Farmácias Unimed; Atenção Domiciliar e Gerenciamento de Pacientes Crônicos; Jubilação; Plano de Saúde (gratuito) para cooperados e subsidiado para os dependentes legais; Seguro de Vida em Grupo; Seguro de Vida Metlife (gratuito); Serit Mais (gratuito); Programa Mais Vida Unimed e vacinas gratuitas.*

## INVESTIMENTO SOCIAL

Em relação aos investimentos sociais, a Unimed Erechim contempla seu público interno “colaboradores e cooperados”, por meio de benefícios de educação e saúde. Em 2013, não foi diferente, a palavra sustentabilidade passou a ser explorada na gestão e levou em consideração, além do fator social, a questão econômica e ambiental do negócio, bem como o respeito às diversidades culturais. A cooperativa investiu também em autodesenvolvimento e aprimoramento profissional dos cooperados subsidiando as taxas de inscrições para congressos e jornadas médicas em nível nacional e internacional.

### Distribuição de benefícios aos Cooperados



Apoiou também a qualidade de vida, satisfação e o bem-estar para o bom trabalho médico. A cooperativa investiu mais de 1 milhão de reais em benefícios e ações de integração para os cooperados.

## RELACIONAMENTO COM COLABORADORES

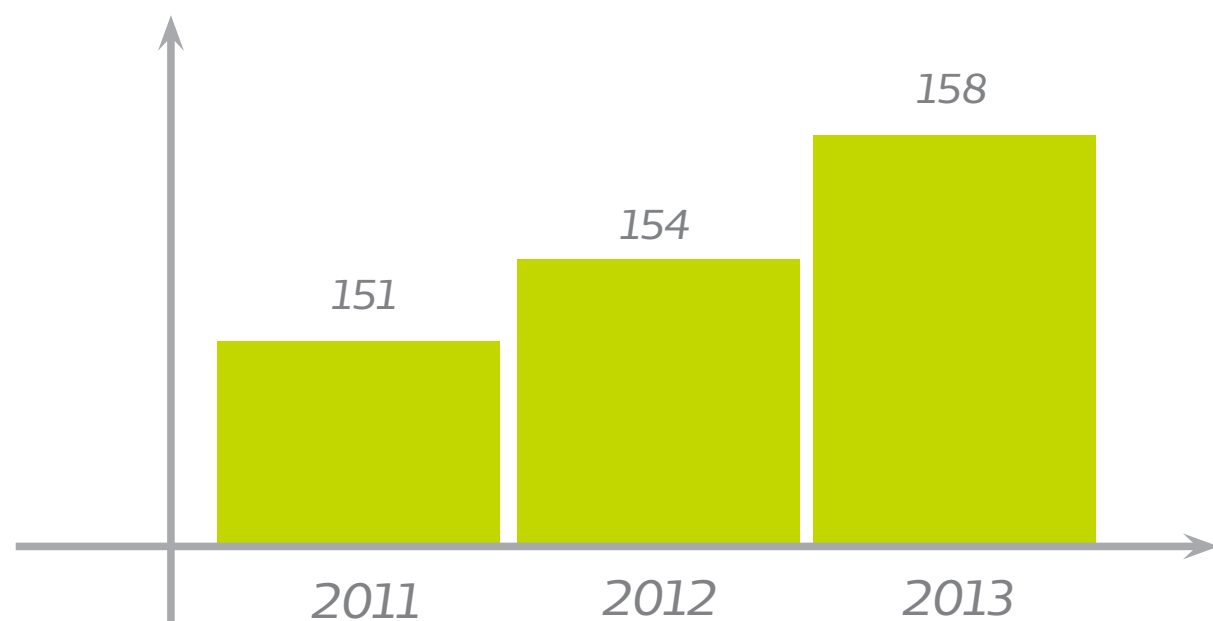
A área de Gestão de Pessoas da Unimed Erechim por meio da política de gestão contribui para o crescimento sustentável, e a eficiência operacional da cooperativa, identificando e priorizando alternativas e soluções em conjunto com as lideranças. Atua em ações corretivas para a mudança de cultura, especificamente no que diz respeito aos seus aspectos técnicos e comportamentais.

Desta forma, em setembro de 2012 implantou o Projeto Mudança que surgiu para aprimorar a área de Gestão de Pessoas com foco no desenvolvimento e nos resultados. Além de promover um ambiente de trabalho saudável, participativo, colaborativo possibilitando o crescimento de cada colaborador de acordo com a sua singularidade.

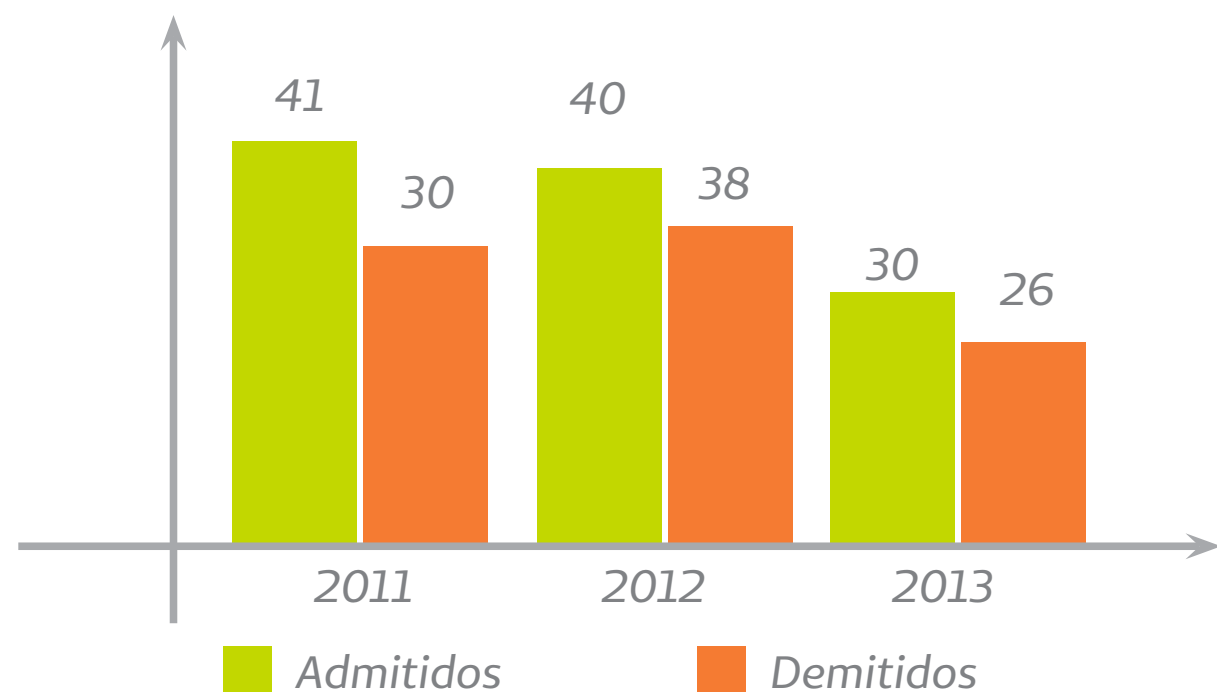
Utiliza-se de pressupostos básicos como clima, que refere-se ao ambiente organizacional; a cultura, diretamente relacionada à postura profissional e a identidade, que diz respeito ao fazer parte, promovendo o comprometimento dos colaboradores. O projeto visa fortalecer o ambiente organizacional para alcançar as estratégias propostas pela cooperativa, desenvolver novas competências, tendo em vista mudança de cultura e o crescimento sustentável do negócio.

Conforme os indicadores a seguir o ano de 2013 encerrou com os seguintes números:

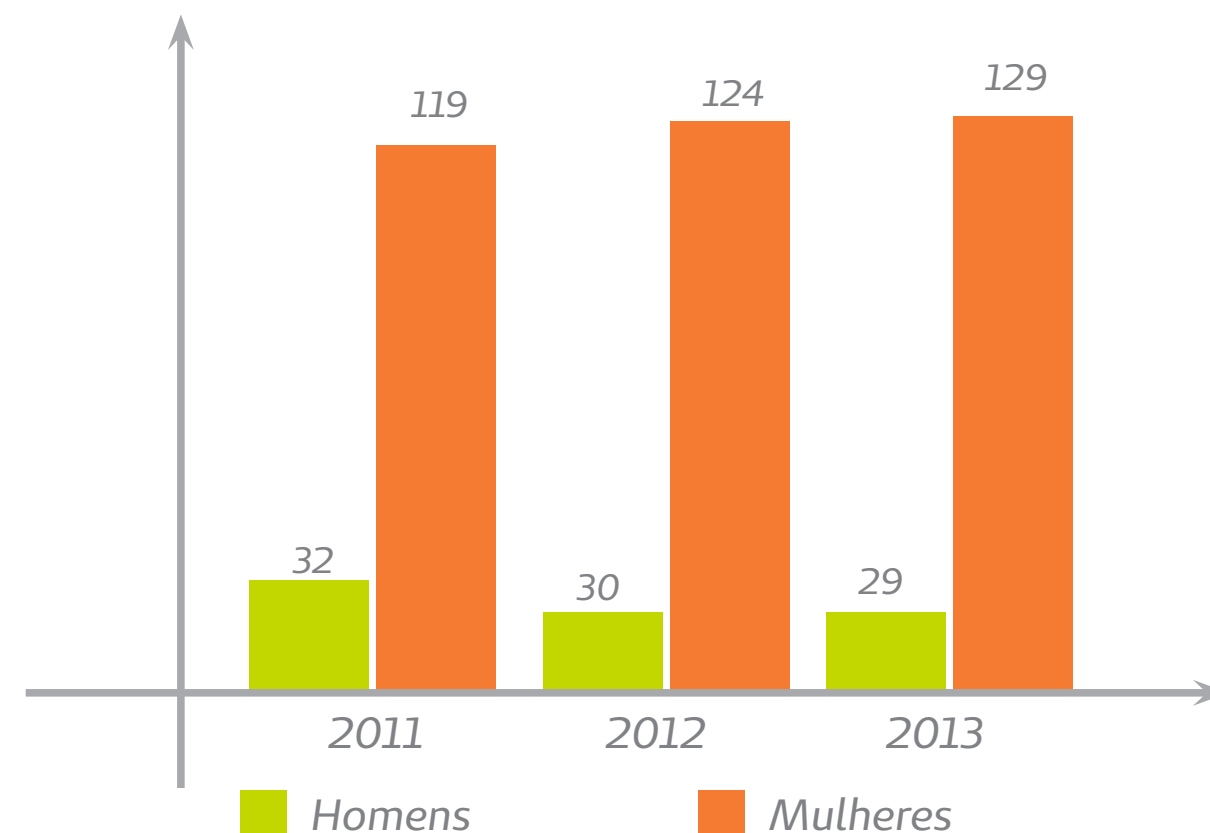
### Total de colaboradores



### Colaboradores admitidos e demitidos



### Número de colaboradores por sexo

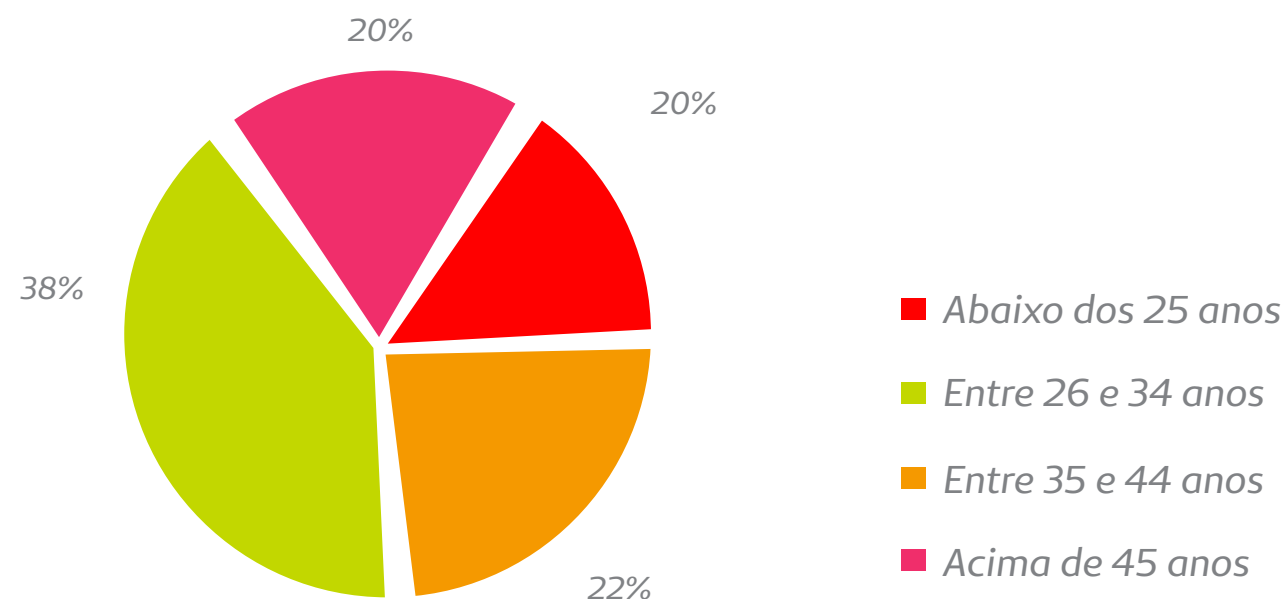


### Percentual de cargos de chefia ocupados por mulheres

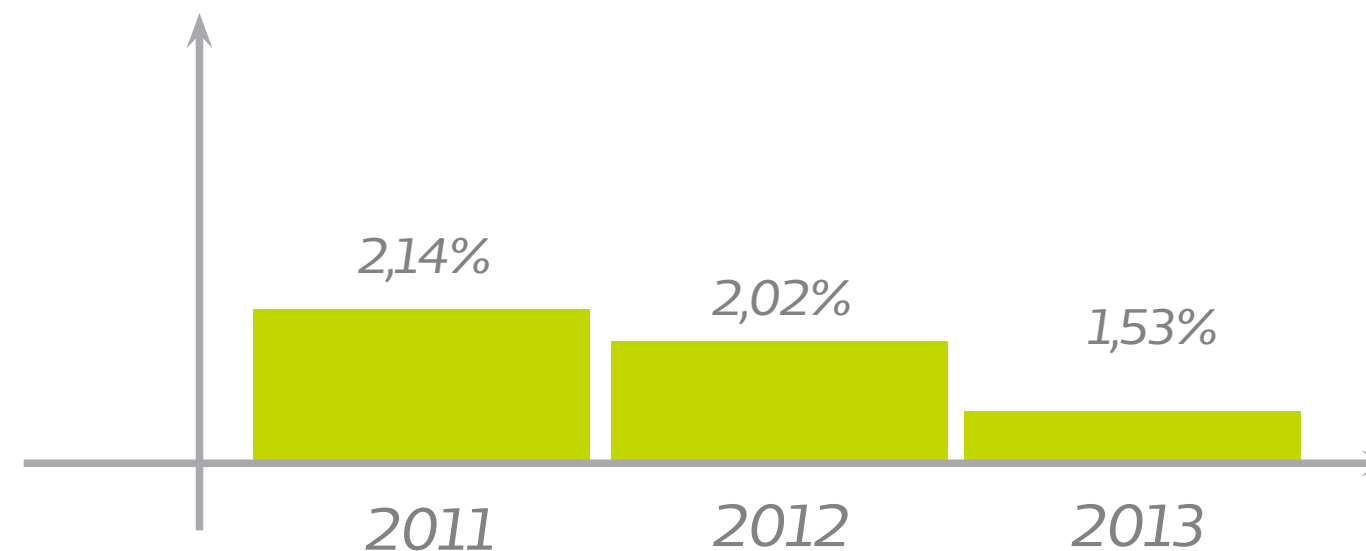


Em razão da nova formatação da estrutura funcional ocorreu uma diminuição nos cargos de chefia.

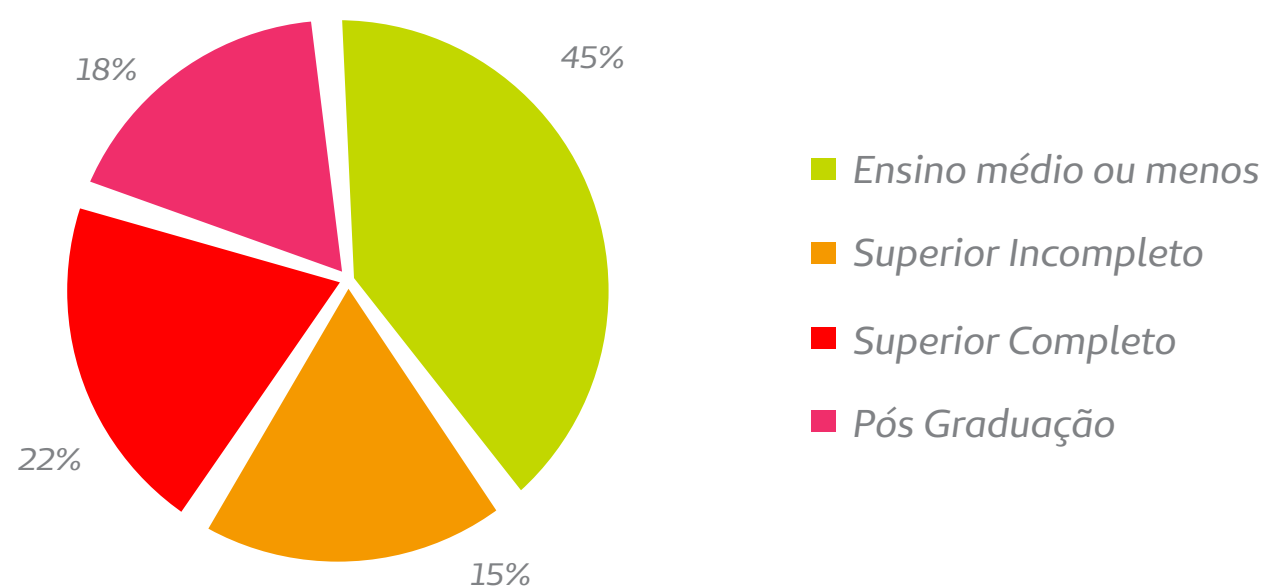
## Composição do quadro de colaboradores por faixa etária



## Percentual de rotatividade dos colaboradores



## Composição do quadro de colaboradores por escolaridade



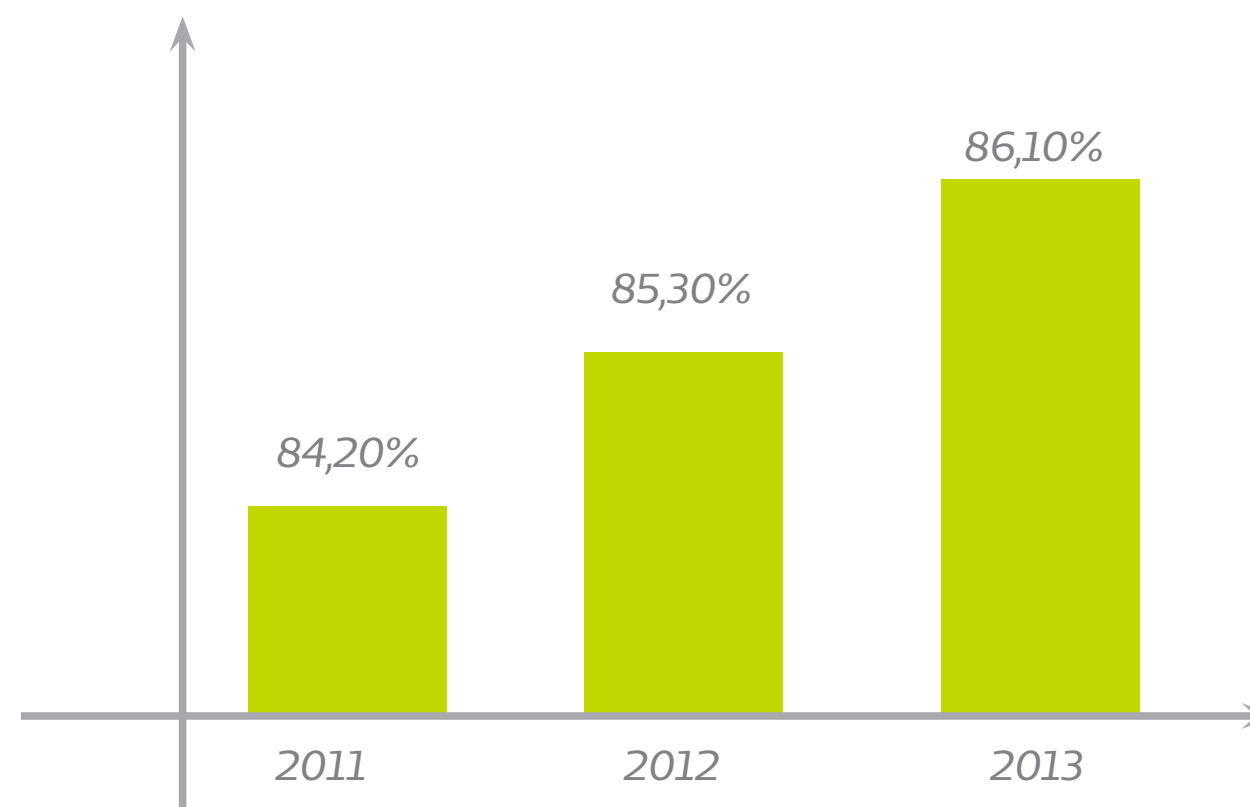
## **INCLUSÃO SOCIAL E DIVERSIDADE – JOVEM APRENDIZ E DEFICIENTES**

A cooperativa proíbe práticas discriminatórias na definição de políticas de gestão de pessoas e no recrutamento e seleção de colaboradores. No Programa de Integração são abordados os princípios do Código de Conduta e os Valores da Cooperativa, que reforçam esse compromisso.

## **GESTÃO DO CLIMA ORGANIZACIONAL**

A Unimed Erechim utiliza-se de ferramentas para identificar os fatores que afetam o desempenho e o comprometimento das pessoas, além de aplicar a pesquisa de clima organizacional. A partir deste contexto são aplicadas as ações corretivas ou preventivas em cima da análise de resultados. Como resultados destas análises a cooperativa implantou o Projeto Mudança.

## **Percentual de satisfação dos colaboradores em relação ao clima organizacional**





## BENEFÍCIOS DOS COLABORADORES

Em 2013, a Unimed Erechim investiu cerca de R\$ 1.086.013,91 em benefício aos colaboradores, sendo eles:

Seguro de Vida	Triênio no valor de 2% sobre o salário-base a cada 03 anos na cooperativa.
Reconhecimento por tempo de casa (15 anos)	Presente para os aniversariantes
Comemoração em datas especiais	Vale alimentação
Uniforme para todos os colaboradores após o período de experiência	Ginástica Laboral
Medicina Preventiva	Vacina contra a Gripe
Plano de Saúde gratuito para colaboradores e subsidiado para dependentes legais.	Empréstimo consignado com desconto em folha de pagamento por meio de taxas de juros menor.
Convênio Odontológico	Biblioteca Interna

## MÉDIA DE TREINAMENTOS REALIZADOS NOS ÚLTIMOS TRÊS ANOS

Para alinhar a qualificação profissional as estratégias, a cooperativa possui programas de desenvolvimento e capacitação, conforme levantamento das necessidades individuais

	2011	2012	2013
Total de horas de treinamento no ano	4.420,50	3.146	2.328
Média por colaborador	30,65	19,90	15,62
% colaboradores treinados	97,02	98,14	82,33

## QUALIDADE DE VIDA

A cooperativa realiza diversas ações de promoção e prevenção à saúde aos colaboradores entre elas as campanhas de vacinação contra a gripe H1N1 e sazonal, subsidiada para os colaboradores e para os dependentes legais com preço de custo, descontada em folha de pagamento. Além da Semana Interna de Prevenção de Acidentes – SIPAT, Ginástica Laboral e Avaliação do Condicionamento Físico Anual, Programa de Ergonomia, academia gratuita para colaboradores com mais de um fator de risco, conforme o Programa Mais Vida Unimed.

## INTEGRAÇÃO

A cooperativa promove atividades de integração com os colaboradores e familiares, por meio de suas políticas e práticas de gestão de pessoas:

1. Celebração de primeiro ano do Projeto Mudança
2. Reconhecimento aos Representantes do Projeto Mudança
3. Reconhecimento às áreas destaques do Sistema 5X + Vida
4. Homenagem por Tempo de Casa
5. Festa de Final de Ano

## NEGOCIAÇÃO SINDICAL

A cooperativa construiu ao longo de quatro décadas um relacionamento aberto e transparente com seus colaboradores, estimulando a participação nas assembleias e autorizando o sindicato a realizar reuniões no ambiente interno, sempre que houver necessidade. Mantém ainda um comitê para intermediar as negociações com o sindicato.

## FORNECEDORES

A cooperativa utiliza-se de ferramentas adequadas de gestão para garantir a qualidade dos produtos e serviços adquiridos. Classifica seus fornecedores em três grupos: prestadores de serviços (credenciados), cooperados (sócios), bens e outros insumos. No grupo de fornecedores de bens e outros insumos a Unimed Erechim conta com a Central de Serviços Auxiliares – Unimed/RS para negociar melhores preços, prazos de entrega, garantia de origem confiável e rastreabilidade dos produtos.

## CLIENTES

Para garantir a qualidade dos produtos oferecidos nos serviços prestados, a Unimed Erechim vem implantando uma série de ações de melhoria nos processos de gestão e de relacionamento. Entre elas estão:

## INFORMAÇÃO E SEGURANÇA

A Unimed Erechim se preocupa com todo conteúdo e dados, gerados e relacionados à cooperativa. Para que haja uma proteção adequada, adota uma política de segurança, de acordo com as normas ISO 17799 e 27001.

Os critérios considerados delimitam o compartilhamento de informações, restrição ou confidencialidade. Por meio de controles internos e a política de segurança e privacidade da informação – Padrão TISS (Troca de Informação em Saúde Suplementar), a cooperativa protege a informação, garantindo confidencialidade, privacidade e integridade nos processos de gestão.

## GESTÃO DE RISCOS

A cooperativa vem implantando ações de gerenciamento de gestão de riscos na sede Administrativa e nas unidades de serviços próprios para garantir qualidade e segurança aos beneficiários e públicos de relacionamento. Em 2009 foi criada a Gestão por Processos e, em 2013, aderiu a ferramenta Gestão da Performance em Saúde (GPS), para auxiliar no gerenciamento dos custos assistenciais. A Gestão de Risco é a combinação da probabilidade de ocorrência e das consequências de um determinado evento não desejado, conforme Modelo de Excelência em Gestão (MEG), da Fundação Nacional da Qualidade.

## SETOR EXCLUSIVO DA ANS

A cooperativa conta com um setor específico para assuntos da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), o qual tem participação ativa no registro de novos produtos e auxilia na elaboração do instrumento jurídico. Ainda, encaminha as informações necessárias aos profissionais especializados na elaboração de nota técnica do produto e valores a serem aplicados nas tabelas de venda e enviar toda documentação necessária para a ANS; também monitorar solicitações da Agência referente aos produtos comercializados.

## AUTORIZADOR ELETRÔNICO

A inclusão dessa tecnologia agrega inovação, conforto, facilidade e agilidade aos beneficiários. O sistema é instalado gradativamente nos consultórios médicos e nos prestadores de serviços, está interligado com a cooperativa. Dispõe ainda de colaboradores que trabalham online para verificar as requisições com pendências de autorização, liberando ou encaminhando para análise do médico auditor para dar retorno rápido ao cliente e ao prestador de serviço.

Como resultado, o tempo médio de espera do setor de autorizações manteve a média de três minutos para atendimento no balcão; máximo de 24 horas para autorizações em análise da auditoria médica; e até 48 horas para autorizações de intercâmbio. O tempo médio de atendimento ao cliente no Laboratório de Análises Clínicas é de 19min36s, e o tempo médio de atraso nas sessões de fisioterapia é 3min01s.

Em 2013, a Unimed Erechim apresentou 100% no índice de desempenho nas respostas aos clientes tanto no horário comercial quanto fora de expediente externo, que não dependem de parecer do médico auditor, conforme o monitoramento do intercâmbio.

## AUTOMATIZAÇÃO DE EQUIPAMENTOS

Em virtude do objetivo estratégico corporativo, que é “Aprimorar a Gestão dos Serviços Próprios”; a cooperativa automatizou os processos a fim de garantir a confiabilidade do diagnóstico por meio de rastreabilidade de amostras e código de barras. Também disponibiliza os resultados de exames online para médicos cooperados e beneficiários, mediante “login” e senha.

## DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL DAS SECRETÁRIAS

A Unimed Erechim investe em desenvolvimento profissional para as secretárias dos médicos cooperados, por meio de palestras e treinamentos focados no atendimento ao beneficiário e processos da cooperativa, além de disseminar os valores e princípios organizacionais. Os temas de desenvolvimento pessoal refletem diretamente na qualidade da prestação de serviços, como por exemplo, ações que contribuem no aumento da taxa de ocupação da Uniclínica, ganho do cooperado e a importância do papel das secretárias na qualidade do atendimento aos beneficiários.

Outro importante passo na construção de relacionamento com o beneficiário foi o espaço destinado para as empresas no Jornal da Unimed. A cooperativa abriu uma página exclusiva para as empresas clientes usando como critério do tempo de adesão. Neste espaço as empresas podem divulgar seus serviços e produtos ou mesmo relatar o histórico de sua empresa.

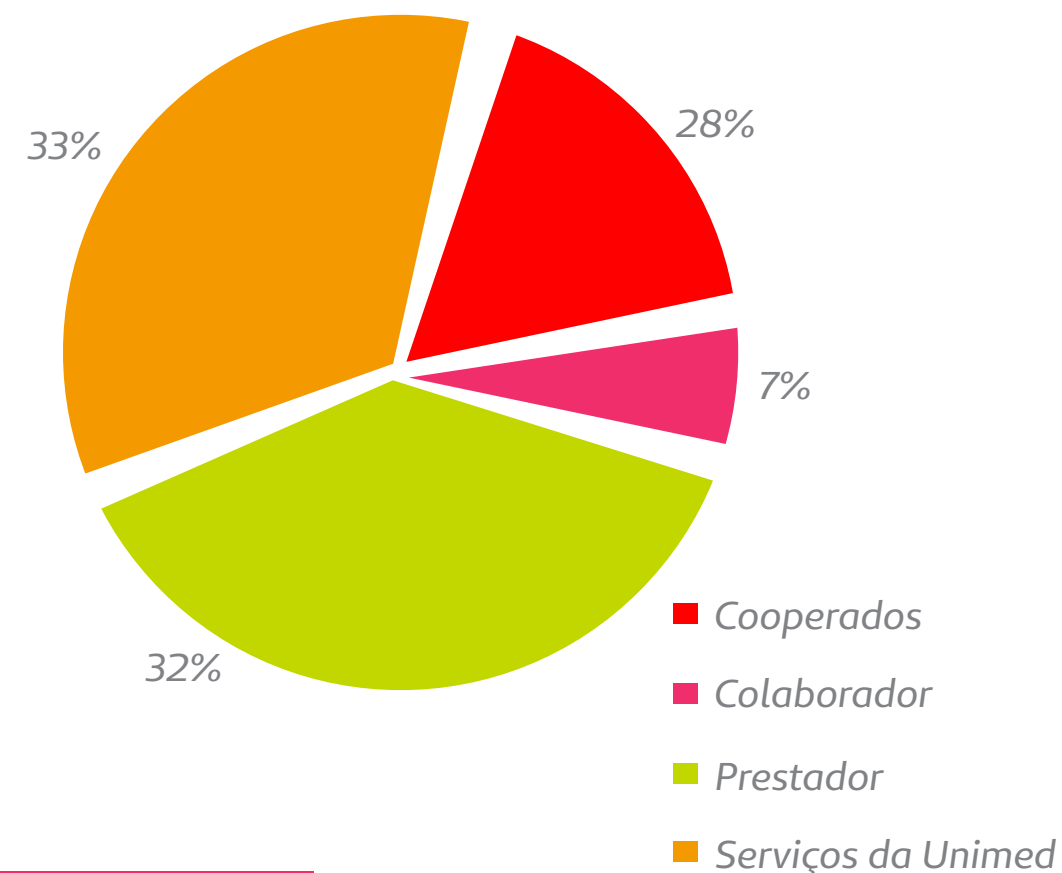
FALE CONOSCO E E-MAIL

Acesso: [ouvidoria@unimed-erechim.com.br](mailto:ouvidoria@unimed-erechim.com.br)

<https://www.unimed-erechim.com.br/site/>

Em 2013 foram registrados junto a área de atendimento ao cliente 519 auxílios em agendamento de consultas, 57 reclamações de atendimento e 317 manifestações diversas, todas resolvidas. É importante ressaltar que, neste ano não foram registrados casos de não conformidade em relação à saúde e segurança dos beneficiários.

## Percentual de reclamações atendidas na Ouvidoria



## OUVIDORIA

A Ouvidoria é um canal de comunicação entre o cliente e a cooperativa, com a missão de aproximar e de intervir em favor do cliente. O canal exerce várias funções como acolher, registrar e dar respostas sobre reclamações, denúncias, elogios e sugestões de forma imparcial. Busca ainda, as melhores alternativas para entender e atender as expectativas dos envolvidos de maneira ágil e efetiva, nos prazos previstos pela ANS.

### Como recorrer à Ouvidoria

**Telefone: (54) 3520-6116**

[ouvidoria@unimed-erechim.com.br](mailto:ouvidoria@unimed-erechim.com.br)

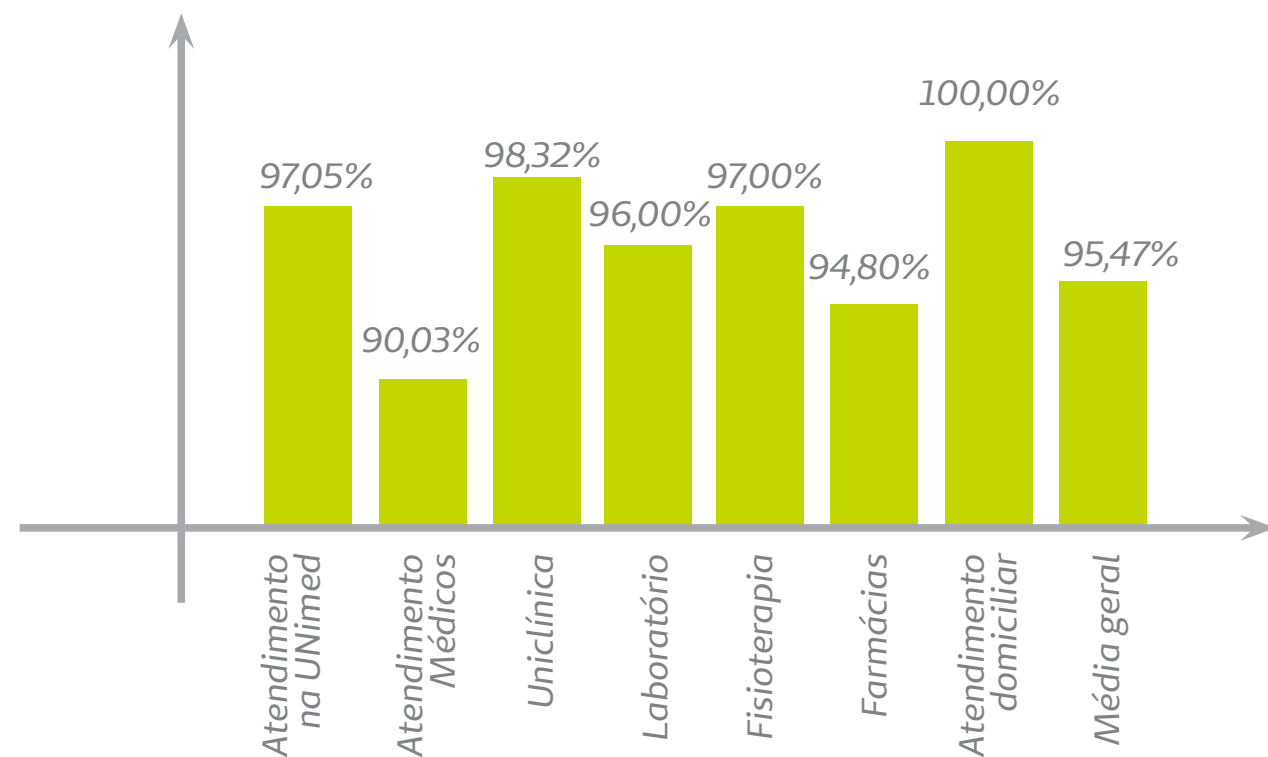
**Atendimento presencial e correspondência:**

Rua Pedro Álvares Cabral, 83, Erechim/RS

## PESQUISA DE SATISFAÇÃO

A cada dois anos a cooperativa realiza a Pesquisa Geral de Satisfação dos Clientes, por meio da Federação Unimed/RS e anualmente aplica a Pesquisa de Satisfação interna. Em 2013, a Pesquisa de Satisfação interna revelou que 95,47% dos beneficiários entrevistados têm a imagem positiva da Unimed Erechim, em relação às estruturas físicas, atendimentos e conhecimento técnico dos profissionais.

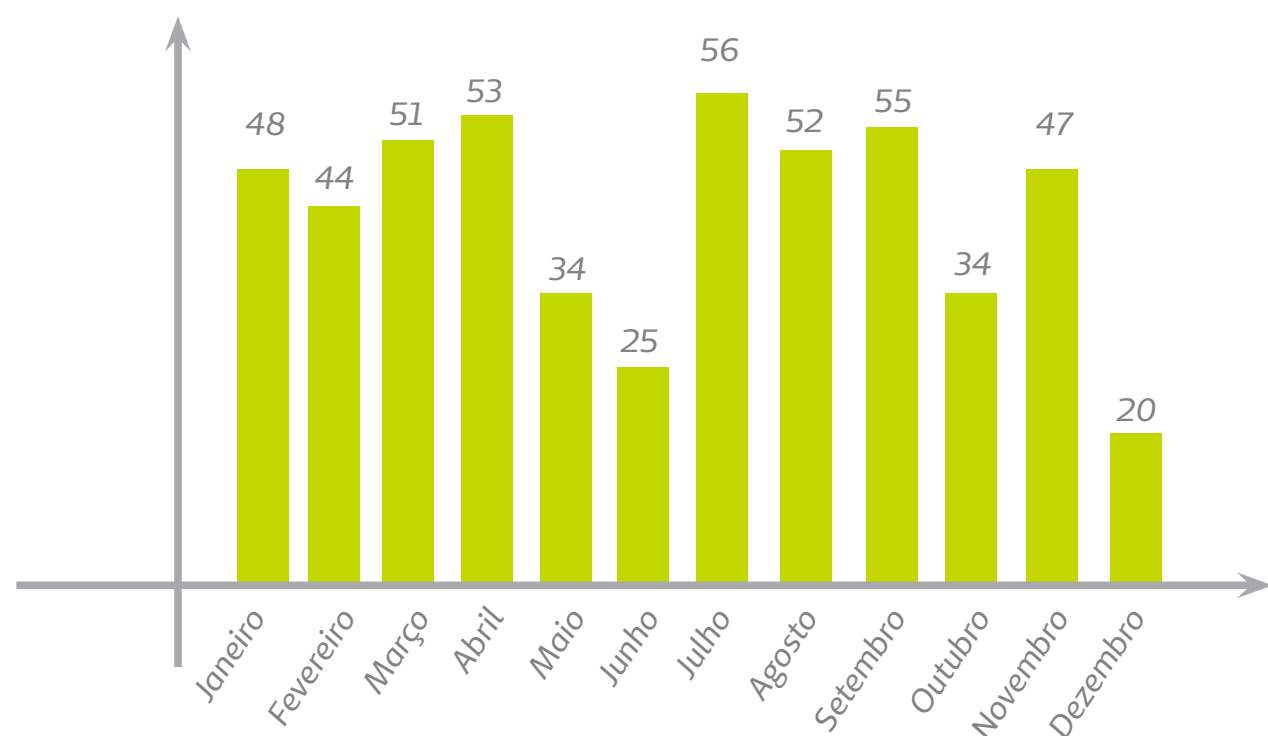
### Nível de Satisfação dos Clientes



Por meio da pesquisa realiza-se o monitoramento da satisfação dos clientes atendidos na cooperativa, nas unidades dos serviços próprios e nos prestadores de serviços. Os resultados servem de base para construir várias ações de melhorias nos processos, para o ano de 2014:

- Buscar a inclusão de mais cooperados nas áreas críticas apontadas nas pesquisas e na Ouvidoria;
- Estudo para ampliar o horário de atendimento na sede Administrativa e no Laboratório de Análises Clínicas, a partir de janeiro de 2014, não fechando ao meio-dia.
- Ampliação e melhorias na planta do Laboratório, para diminuir o tempo de espera nos atendimentos realizados.
- Melhorar o serviço de auxílio no agendamento de consultas aos beneficiários que encontram dificuldades.

## Auxílio no agendamento de consultas



## QUALIDADE DE VIDA

A Unimed Erechim acredita que cuidar da saúde é atuar no tratamento qualificado e na prevenção, desta forma conta com vários programas e ações de prevenção e de profissionais qualificados para atender beneficiários dos planos de pré-pagamento.

## PROGRAMA DE ATENÇÃO FARMACÊUTICA

O objetivo da prática é melhorar a qualidade de vida dos beneficiários que integram o Programa de Medicina Preventiva da Unimed Erechim. A atenção farmacêutica age na promoção do uso racional de medicamentos, que garante a segurança, a eficácia e a efetividade do tratamento medicamentoso, por meio da orientação de profissional habilitado. O programa inicia com entrevistas para obter informações gerais do paciente, tais como dados pessoais, estado atual de saúde, hábitos de vida e comportamentos adotados, e a utilização de medicamentos.

## PROGRAMA MAIS VIDA UNIMED - LINHA DE CUIDADO CARDIOMETABÓLICA

O programa promove a saúde dos beneficiários e previne o desenvolvimento das doenças crônicas e suas complicações. Os métodos utilizados são por meio de avaliações de enfermagem, reeducação alimentar, prática regular, orientação de exercícios físicos e visitas periódicas ao médico assistente, auxiliando na manutenção da saúde e qualidade de vida dos beneficiários. Além disso, gerencia a sinistralidade da carteira da

cooperativa. Para participar, o beneficiário deve ser portador de doença crônica severa, ter mais de um fator de risco, ter plano PP e ser encaminhado pelo médico assistente.

## PROGRAMA MAIS VIDA UNIMED - LINHA DE CUIDADO DE IDOSO FRAGILIZADO

Visa estimular a promoção, a prevenção, a recuperação e a reabilitação da saúde do beneficiário idoso por meio das mudanças de hábitos e costumes, do indivíduo e de familiares. Além disso, identifica precocemente as situações de risco, que são gerenciadas pelos profissionais da área da saúde para evitar o agravamento. Atua também como instrumento de fidelização do beneficiário idoso ao plano de saúde; leva informação, segurança e bem estar para os beneficiários idosos e familiares; realiza avaliações com equipe multiprofissional de acordo com a necessidade, em domicílio; e otimiza a utilização dos recursos necessários para reduzir o número de internações hospitalares. Para participar do programa, o beneficiário deve ser portador de doença crônica severa e ter encaminhamento do médico assistente.

## **ATENÇÃO DOMICILIAR**

A cooperativa oferece aos beneficiários de Plano de Saúde, atendimento domiciliar nos casos em que é possível a desospitalização, e a garantia do atendimento prescrito pelo médico assistente, sem colocar em risco as condições de saúde do paciente. O serviço é prestado em domicílio por uma equipe multiprofissional propiciando atendimento de enfermagem, nutrição e fisioterapia orientadas pelo médico assistente. Realiza ainda ações preventivas, curativas, reabilitadoras e paliativas, garantindo a continuidade do tratamento hospitalar com objetivo de diminuir internações hospitalares e aliviar o sofrimento dos pacientes. Em 2013 o programa atendeu em média 23 pacientes/mês, num total de 276 pacientes/ano com média de 17 dias de tratamento cada um.

## **ATENDIMENTO AOS AGRICULTORES**

Para fortalecer ainda mais o sistema cooperativista a Unimed Erechim firmou convênio com a Cooperativa Tritícola Erechim Ltda (Cotrel), propiciando aos agricultores associados acesso aos serviços da Unimed, como exames laboratoriais, fisioterapias, consultas médicas nas mais diversas especialidades e medicamentos com desconto mínimo de 25% nas farmácias Unimed.

*Em 2013 foram atendidos 15,38% dos agricultores associados a mais do que a meta prevista pela Unimed.*

## **ATENDIMENTO AOS APOSENTADOS E PENSIONISTAS**

O programa oportuniza aos associados da Associação dos Trabalhadores Aposentados, Pensionistas e Idosos do Alto Uruguai RS (Atapers), e seus dependentes legais, acesso aos serviços da Unimed, como exames laboratoriais, fisioterapias, consultas médicas nas mais diversas especialidades e medicamentos com desconto mínimo de 25% nas farmácias Unimed.

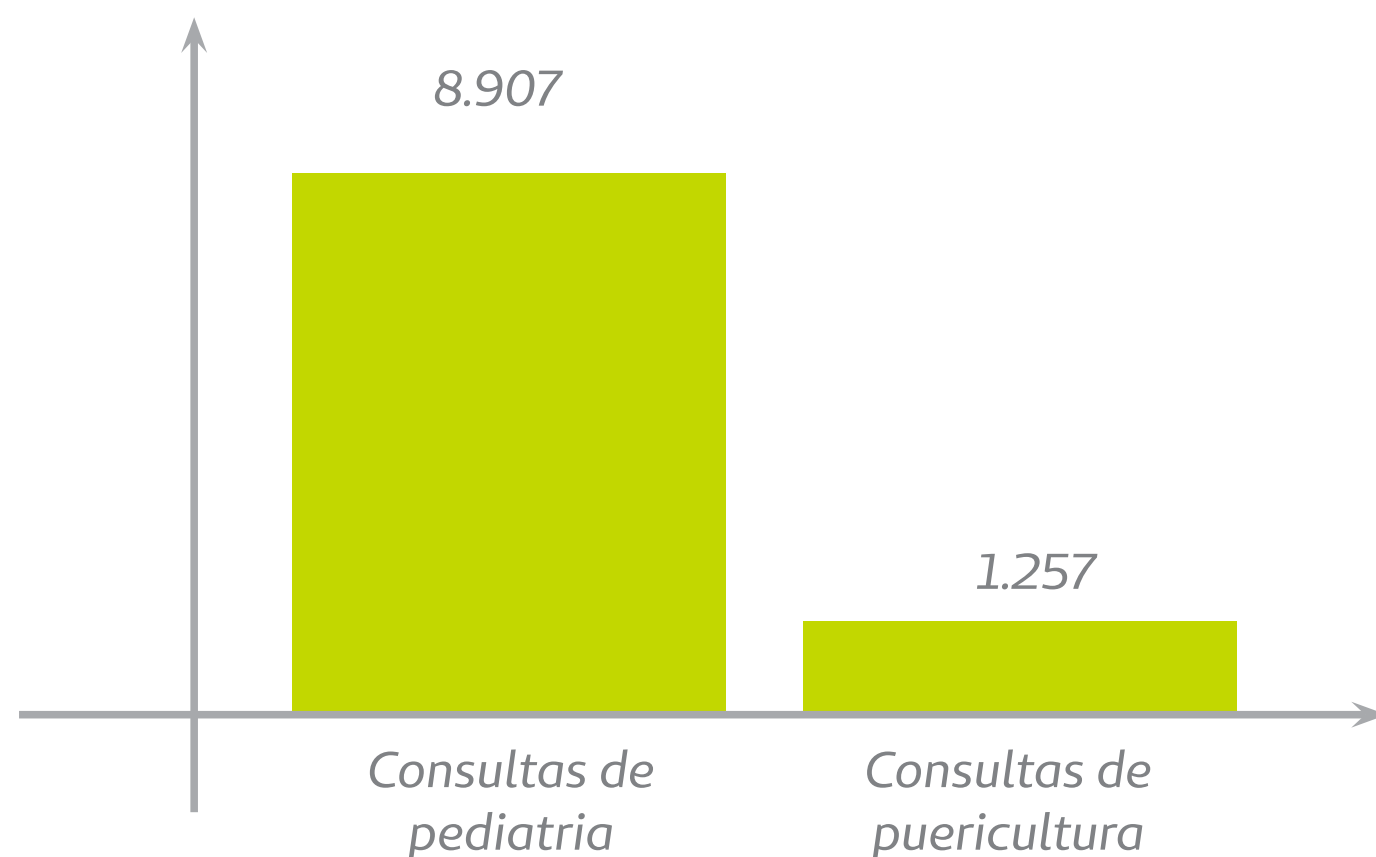
*Em 2013 foram atendidos 13,56% dos aposentados associados a mais do que a meta prevista pela Unimed.*

## CONSULTAS DE PUERICULTURA

A Unimed Erechim oportuniza aos beneficiários consulta de puericultura por meio de seus pediatras. O objetivo é promover a saúde da criança e acompanhar o desenvolvimento, a vacinação, orientar às mães sobre higiene, alimentação, além de identificar doenças ou sinais de alarme para tratamento. No ano de 2013 foram realizadas 1.257 consultas de puericultura nos planos de Pré-Pagamento da cooperativa.

## DEMONSTRATIVO DE CONSULTAS EM PUERICULTURA

### Número de consultas de Pediatria x Puericultura em 2013



Além do programa a cooperativa disponibiliza um serviço específico para realizar ações e campanhas de promoção e prevenção à saúde dos clientes.

## SERVIÇO DE MEDICINA PREVENTIVA

O serviço de Medicina Preventiva da Unimed Erechim propicia gratuitamente aos beneficiários o Programa Mais Vida Unimed. A prática gerencia os principais fatores de risco, estimula a mudança de hábitos alimentares e auxilia na melhoria da qualidade de vida, por meio de atividades físicas, orientadas por profissionais da área. Para os beneficiários de risco as atividades físicas são realizadas no serviço da Unimed.

Para promover a saúde dos beneficiários o serviço da Medicina Preventiva lançou o Programa Viver Melhor, que contempla temas variados de saúde, por meio de palestras. Em 2013 foram trabalhados: "Vem Ser Consciente", "Garantindo Saúde", "Prevenindo Doenças"; "Pratique exercícios físicos e ganhe saúde"; e "A vida em um flash". Além dos temas: "Doenças de Pele" e os "Malefícios do Tabagismo", nas empresas clientes.



# DESEMPENHO AMBIENTAL

Ciente da importância da preservação do meio ambiente, a cooperativa desenvolve programas, ações e campanhas de educação ambiental para seus públicos de relacionamento. Entre elas estão: Coleta Seletiva de Lixo (Reciclagem Solidária); Campanha de Consumo Consciente (água, luz, papel e copos descartáveis); programas Descarte Correto de Medicamentos e Sacolas Ecológicas. Prioriza ainda a compra de papel A4 de empresas que respeitam e se preocupam com o meio ambiente, reproduzindo produtos que provém 100% de florestas renováveis e certificado pelo Programa Brasileiro de Certificação Florestal (Cerflor), gerenciada pelo Inmetro. Além disso, adotou a logística reversa para pilhas, baterias, lâmpadas fluorescentes e carteirinhas.

A cooperativa apoia também o trabalho desenvolvido pela ARCAN – Associação de Recicladores Amigos da Natureza de Erechim, com objetivo de despertar a consciência ambiental nos colaboradores e cooperados, preservando o meio ambiente, além de gerar emprego e renda para as famílias associadas à entidade. A ARCAN, por sua vez, exerce um papel importante na sociedade que é a conscientização da separação de resíduos.

As questões ambientais também são incluídas no planejamento estratégico da cooperativa. Para isso, trabalha-se no objetivo “Aprimorar relacionamento com fornecedores, prestadores e sociedade”, desenvolvendo ações educativas de conscientização ambiental, que promovam a preservação e reflitam na performance do tema Meio Ambiente.

Conheça as práticas realizadas pela cooperativa.

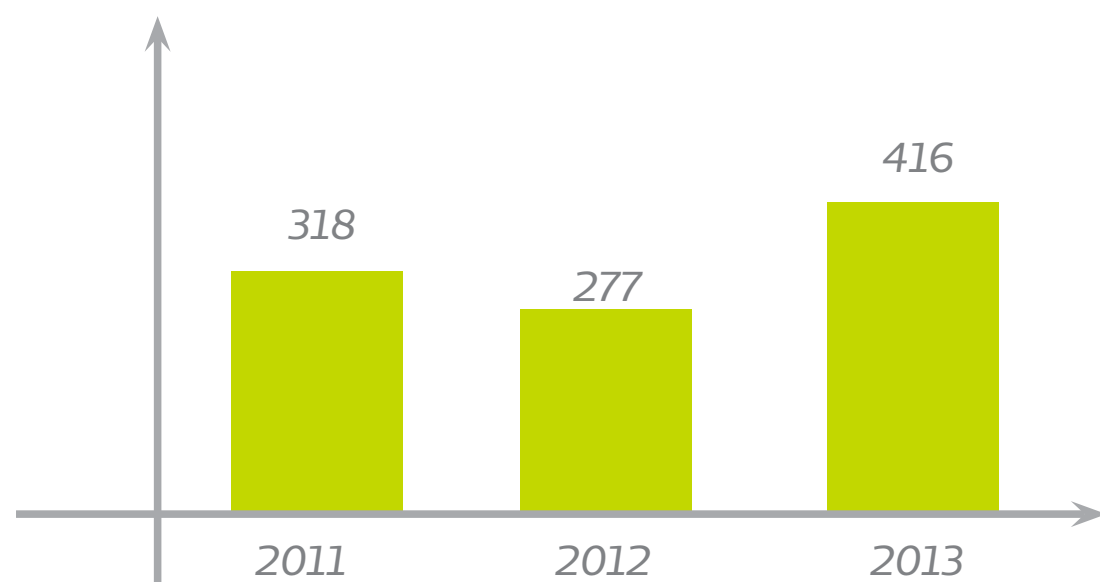
## DESCARTE CORRETO DE MEDICAMENTOS

O programa visa orientar e conscientizar a população sobre os riscos humanos e ambientais do descarte aleatório de medicamentos e disponibiliza também pontos de descarte, localizados na sede Administrativa e nas farmácias Unimed Erechim e Getúlio Vargas. O programa já destinou corretamente mais de uma tonelada de medicamentos em desuso, vencidos ou sobras, desde junho de 2009, data de sua implantação. Para reforçar a prática a cooperativa realiza campanhas abordando os riscos que os medicamentos

descartados de forma inadequada causam à saúde pública e ao meio ambiente.



## Medicamentos descartados corretamente em Kg



Nos últimos três anos foram arrecadados mais de uma tonelada de medicamentos e encaminhado para empresa responsável pelo descarte adequado.

## COLETA SELETIVA DE LIXO E RECICLAGEM SOLIDÁRIA

A coleta seletiva já é prática difundida na cooperativa e permite por meio do Programa de Gerenciamento de Resíduos orientar seus colaboradores em relação aos resíduos do grupo D (resíduos comuns). E, para esclarecer ainda mais sobre a segregação e coleta seletiva do lixo para os públicos internos (colaboradores e cooperados) elaborou-se um Manual de Conscientização Ambiental.

Os resíduos recicláveis de papéis e plásticos produzidos na sede Administrativa e nas unidades de serviços próprios da cooperativa são doados para a Associação de Recicladores Amigos da Natureza de Erechim – ARCAN, e os resíduos orgânicos e não recicláveis são disponibilizados em lixeiras na via pública, e recolhidos pela empresa terceirizada da Prefeitura Municipal.

## SACOLAS ECOLÓGICAS

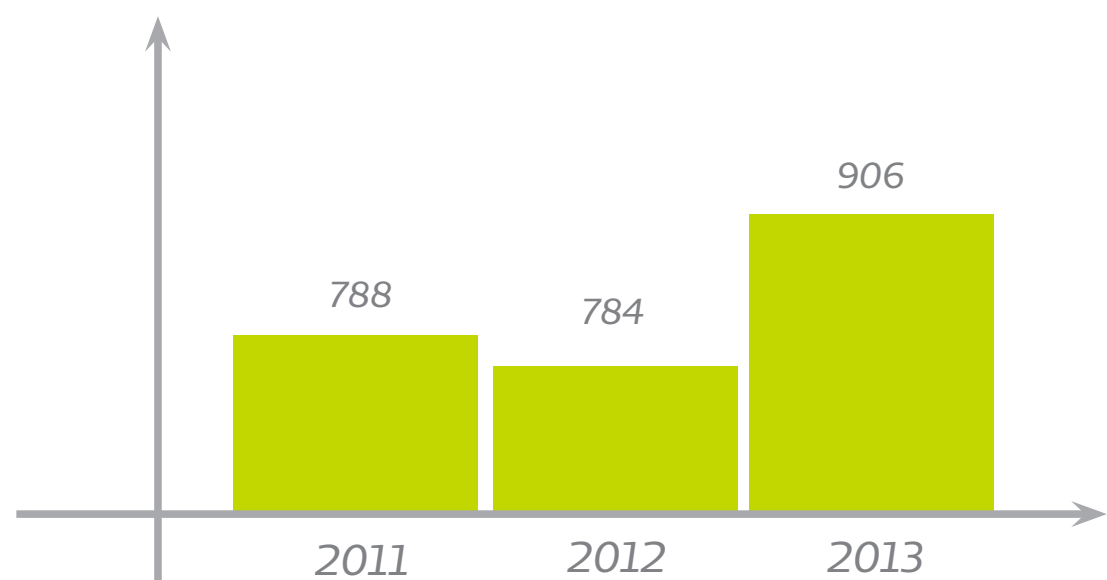
A prática procura diminuir o impacto ambiental causado pelos plásticos convencionais. O laboratório e as farmácias

da Unimed Erechim substituíram as sacolas de plásticos comuns por sacolas oxibiodegradáveis. Em 2013 deixaram de ser descartadas 15.070 mil sacolas de plásticos convencionais e foram adquiridas 80 mil sacolas oxibiodegradáveis para uso no laboratório e nas farmácias.

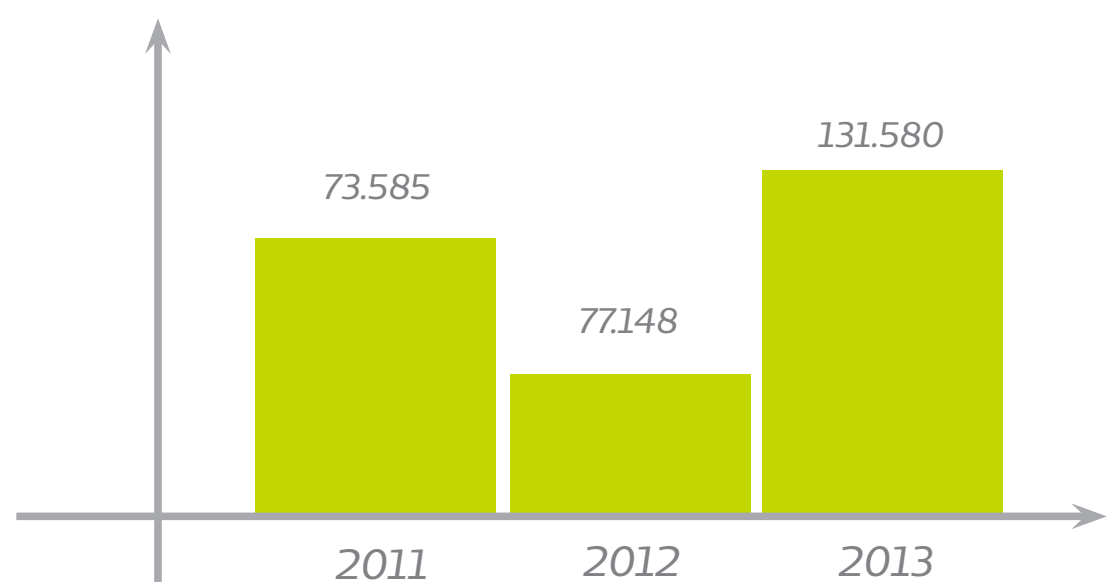
## CAMPANHA DE CONSUMO CONSCIENTE

Os cooperados, colaboradores e demais públicos de relacionamento da Unimed Erechim estão diretamente envolvidos na redução de desperdício de recursos renováveis e não renováveis, a fim de preservar o meio ambiente, participando de campanhas, ações internas e externas. Em 2013 foram abordados vários temas, entre eles: água, energia elétrica, consumo de papel e copos plásticos.

## Consumo de água em m<sup>3</sup> na sede Administrativa



## Consumo de energia elétrica em kw na sede Administrativa



Em 2013 o consumo de energia aumentou em virtude das instalações de equipamentos de ar condicionado em todos os setores da cooperativa em decorrência das variações climáticas que ocorrem na região, propiciando maior conforto aos colaboradores e clientes.

## A tabela relata alguns resíduos gerados pela cooperativa.

Tipo de Resíduos	Destinação
Papel e plástico	Estes resíduos são doados para Associação de Recicladores Cidadãos Amigos da Natureza (Arcan) e são reaproveitados por meio de reciclagem.
Resíduos orgânicos	São recolhidos pela empresa terceirizada da Prefeitura Municipal de Erechim, que deposita no aterro sanitário do município.
Pilhas e baterias	São segregados por meio do programa "Bote pilha na Reciclagem", da Prefeitura Municipal de Erechim.
Lâmpadas	A empresa fornecedora de lâmpadas recolhe as usadas e realiza destinação junto à empresa licenciada, por meio da logística reversa.
Carteirinhas	A cooperativa utiliza a logística reversa com o fornecedor da matéria prima
Resíduos B, A e E	Esses resíduos são recolhidos por uma empresa certificada e passam pelo processo de esterilização por meio do equipamento de autoclave. Após essa esterilização são incorporados a classe II (não contaminados) e destinados para aterro sanitário controlado.

Em 2013 a Cooperativa investiu mais R\$ 12.000,00 com a empresa responsável no tratamento adequado para os resíduos de saúde gerados nos processos e nas unidades de serviços da cooperativa.

## MULTAS AMBIENTAIS

Em 2013, não houve registros de multas ou sanções relacionadas a questões ambientais.

## UNIMED NA COMUNIDADE

A Unimed Erechim atua de maneira sustentável, sem perder de vista as pessoas e a cultura regional na comunidade onde atua, promovendo o desenvolvimento humano, e a qualidade de vida das pessoas. Em 2013 reforçou o compromisso de conscientização da cidadania por meio de projetos, campanhas e ações voltadas à comunidade.

## 3ª CAMINHADA DE PREVENÇÃO ÀS DROGAS

A Unimed Erechim esteve presente na 3ª Caminhada de Prevenção às Drogas, realizada pela Prefeitura Municipal de Erechim, chamando a atenção da sociedade para os problemas decorrentes da dependência química como o álcool e outras drogas.

A caminhada marcou mais uma ação do projeto “Orientação que bate à porta”, que tem como objetivo, entre outras ações, a visita de voluntários, devidamente capacitados, às residências da cidade para orientar a população.



## CAMPANHA DE CONSCIENTIZAÇÃO SOBRE O CÂNCER DE MAMA

*A cooperativa aderiu a campanha Outubro Rosa da Federação Unimed RS para promover a conscientização e estimular a prevenção desta patologia que causa a morte de milhões de mulheres no mundo, todos os anos. Quebrando paradigmas sobre a intimidade de homens e mulheres a campanha abordou o conceito “A gente precisa tocar neste assunto”.*

*Os colaboradores da Unimed Erechim reforçaram o movimento participando da caminhada Outubro Rosa – Somos Mulheres de Peito, atividade organizada pela Coordenadoria da Mulher. Outra ação foi a distribuição de flyers para clientes e colaboradores com informações sobre a doença, ressaltando a importância da realização do autoexame e de consultar regularmente o médico.*



## CAMPANHA DE PREVENÇÃO AO CÂNCER DE PRÓSTATA

A cooperativa apoiou ainda a campanha de prevenção ao Câncer de Próstata, o “Novembro Azul”, com o intuito de despertar nos homens a importância de ter hábitos de vida mais saudáveis.

## CAMPANHA MUNDIAL DE LUTA CONTRA A AIDS

A ação conjunta com o poder público colaborou com as atividades da campanha alusiva ao dia primeiro de dezembro – Dia Mundial de Luta Contra a Aids. As atividades incluíram a distribuição de material informativo como folders, marcadores de página, lixeiras de TNT para carro, cartazes e preservativos junto à sede da Unimed e nas farmácias da cooperativa.



## EDUCAÇÃO E DESENVOLVIMENTO

Com o propósito de aproximar a cooperativa da comunidade e promover ações que visam à qualidade de vida, prevenção de doenças e a promoção da saúde, a Unimed Erechim realiza palestras educativas. No decorrer de 2013 foram promovidas várias palestras, entre elas: “Saúde X Alimentação Saudável”; “Saúde da Mulher”; “Higiene e Saúde”; “Ame-se, cuide-se”, “Conheça o seu próprio corpo” e o “Estresse no Trabalho”.

Promove também entrevistas, em alusão às datas comemorativas, no programa 20 É Saúde da NET, um canal de TV por assinatura. O programa veicula informações de prevenção, cuidados e orientações de vários assuntos relacionados à saúde.

## PATROCÍNIO

A Unimed Erechim definiu como Política de Patrocínio, esportes coletivos, que permitam a participação de todos. Desta forma, em 2013 foram investidos aproximadamente R\$ 31.000,00 em patrocínios esportivos, de saúde, cultura e lazer, além de apoio com ambulâncias em eventos.

## AÇÕES SOCIAIS

Em 2013 foram beneficiadas várias entidades assistenciais.

**Cantinho da Luz:** com 366 peças de roupas.

**Patronato Agrícola e Profissional São José:** com 20 peças de roupas.

**Associação Beneficente Lar da Criança:** com R\$ 1.501,76 (produtos de higiene e limpeza), além de 204 litros de leite, 08 pacotes de leite em pó, 61 pacotes de biscoitos, 4 Kg de arroz, entre outros.

**Outras 45 pessoas** da Sociedade Beneficente Jacinto Godoy (Lar dos Velinhos) e do Centro de Apoio Oncológico Luciano (CAOL), também foram beneficiadas com Exames Laboratoriais e sessões de Fisioterapia, totalizando R\$ 1.803,32.

## BEM-ESTAR UNIMED

A Unimed Erechim realiza várias atividades em conjunto com a comunidade local para reforçar o compromisso social, além de incentivar a prática de atividades físicas, de esportes e a qualidade de vida das pessoas.

### CIRCUITO ESTADUAL UNIMED 2013 – ETAPA ERECHIM

Para reforçar a prática de atividades físicas e pensando no bem-estar das pessoas, a Unimed Erechim realizou mais uma etapa do Circuito Estadual Unimed – edição 2013 – nas modalidades Mini Rústica, Rústica, Caminhada da Saúde e do Bem-Estar e a inédita Caminhada pela inclusão da Pessoa com Deficiência (PCD).

Os 150 primeiros inscritos das categorias Geral e Unimed I, II e III receberam, mediante a entrega de um litro de leite ou um pacote de fraldas, um kit composto por camiseta, número de identificação do participante e pulseira codificada. Desta forma a cooperativa, contribuiu também com a prática da solidariedade. As doações foram encaminhadas à Associação Beneficente Lar da Criança.



## DIA MUNDIAL DA SAÚDE

No dia 5 de abril a Unimed Erechim, promoveu uma atividade alusiva ao Dia Mundial da Saúde, em frente à sede Administrativa. Durante todo o dia, os profissionais da área de Medicina Preventiva realizaram ações de promoção à saúde com o objetivo de verificar como se encontrava a saúde de seus beneficiários, colaboradores e comunidade.

No local, a equipe verificou o Índice de Massa Corpórea (IMC), aferição da pressão arterial, relação circunferência cintura/quadril, além de orientações como atividades físicas, alimentação saudável e consultas regulares com médicos assistentes, visando o controle da Hipertensão Arterial Sistêmica (HAS).

Após avaliação, as pessoas participaram de um jogo que buscou esclarecer/explicar os fatores da hipertensão. A finalidade, além de alertar, foi destacar a importância de um estilo de vida mais saudável, controlando os fatores de risco modificáveis que influenciam na doença.





# ENVOLVIMENTO SOCIAL

*Participar da comunidade e das discussões que promovam a melhoria é uma das premissas da cooperativa, que, em 2013, atuou em vários projetos comunitários e ações sociais, por meio do voluntariado de seus colaboradores. As ações reforçaram o comprometimento com a comunidade local.*

## CAMPANHA DE PREVENÇÃO AO CÂNCER DE PELE

*A campanha tem como finalidade conscientizar a população sobre os riscos da exposição solar excessiva e consequências. A ação acontece desde 2001, durante um dia do mês de novembro, e são realizadas 100 consultas gratuitas. As avaliações são exclusivas para diagnóstico do câncer de pele e são voltadas para as pessoas de pele clara e com maior exposição ao sol, como agricultores e quem trabalha ao ar livre.*

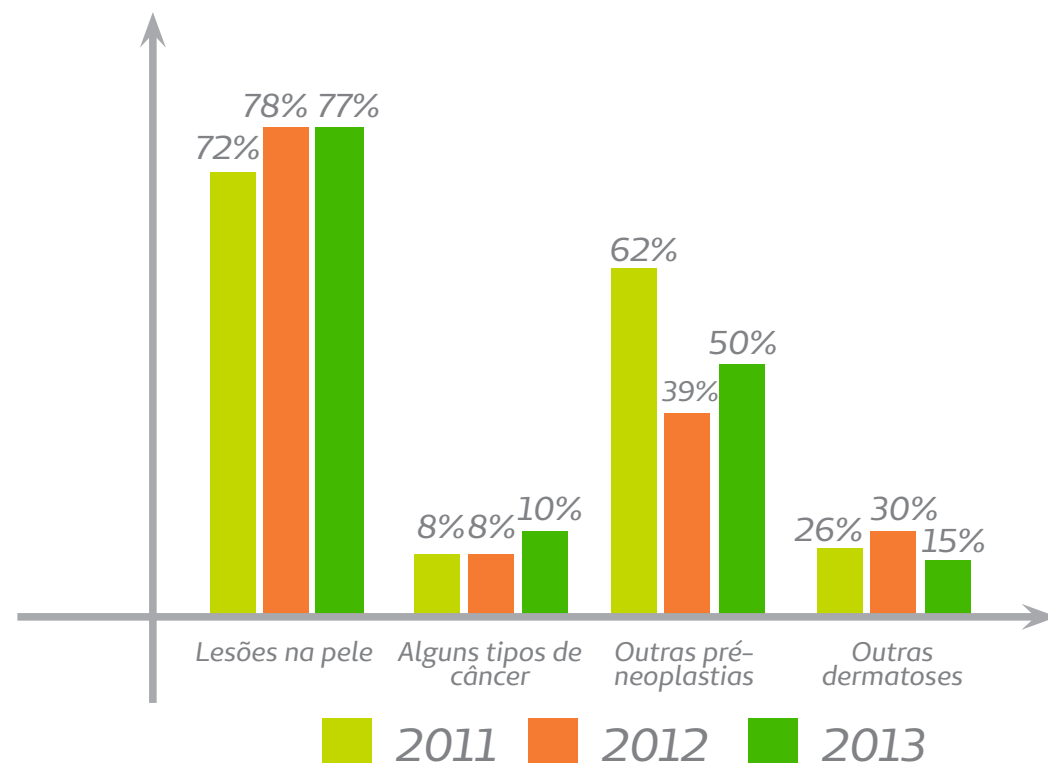
*A prática conta com a parceria e o trabalho voluntário dos médicos dermatologistas e de colaboradores da cooperativa para realização das consultas.*



## Histórico da Campanha de Prevenção ao Câncer de Pele nos últimos três anos

Campanha Câncer de Pele			
	2011	2012	2013
Sexo masculino	52%	40%	40%
Sexo feminino	48%	60%	60%
Pele clara	98%	94%	94%
Faixa etária (+ 50 anos)	68%	66%	66%

## Percentual dos atendimentos realizados na Campanha de Câncer de Pele



## PROJETO Semeando Sonhos

### Gravidez na Adolescência Uma decisão para toda vida

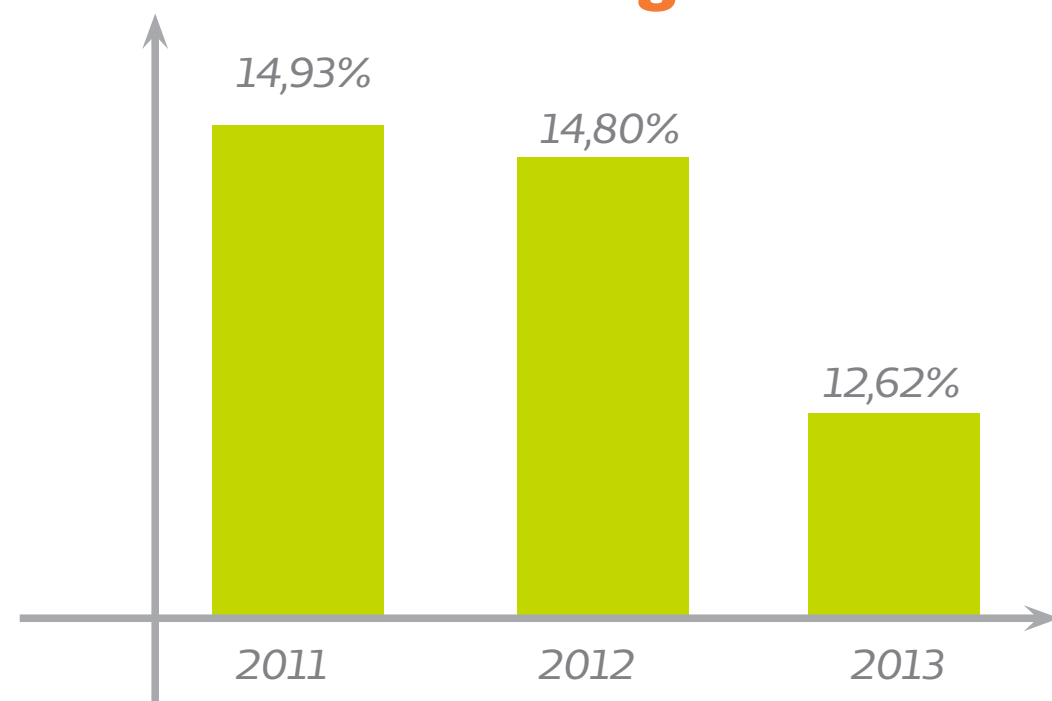
Tem como desafio desenvolver um trabalho de educação sexual de maneira clara e precisa, abordando para os jovens os riscos e consequências relacionados ao tema. Esta proposta inicialmente envolveu apenas escolas do Município de Erechim e, em 2014 ampliou atuação para a região do Alto Uruguai, com metodologia de aferição de resultados mais precisa, atendendo um maior número de adolescentes.

A eficiência da proposta, ao lado de outras ações de saúde pública no

município, é percebida no número de crianças nascidas de mães adolescentes, entre 14 aos 19 anos, no período de agosto de 2008, data do início do Projeto a dezembro de 2013. De lá para cá, o índice que alcançava a marca dos 16,87%, declinou para casa dos 12,62%, e envolveu 3.874 alunos no projeto.

O projeto atende estudantes que frequentam entre o 8º ano do ensino fundamental até o 1º ano do ensino médio, e para 2014 pretende atender também adolescentes institucionalizados.

## Variação do Índice de Gravidez na Adolescência na região



## CAPTAÇÃO DE RECURSOS

Em outubro de 2013 a grande conquista foi expandir o projeto Semeando Sonhos por meio do Instituto Unimed RS e o Conselho Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente do município de Erechim (COMDICAÉ). O Instituto e o Projeto da cooperativa passaram a ter seus registros no COMDICAÉ, possibilitando a captação de recursos do Imposto de Renda, via Fundo Municipal dos Direitos da Criança e Adolescente – FMDCA. A campanha de arrecadação incentiva cooperados e colaboradores a abater o Imposto de Renda da pessoa física e jurídica. O valor arrecadado de R\$ 15.383,00 será investido diretamente na execução de ações voltadas à prevenção da gravidez na adolescência e das doenças sexualmente transmissíveis.



## FESTA DE FIM DE ANO SOLIDÁRIA

Para comemorar o final de 2013 e despertar o espírito solidário que envolve a todos durante as comemorações de Natal e Final de Ano, a Unimed Erechim promoveu mais uma edição do 'Natal Solidário'. A campanha arrecadou brinquedos, alimentos, produtos de higiene e limpeza para beneficiar as crianças e a Associação Beneficente Lar da Criança. A ação contou com a participação de cooperados, colaboradores e clientes.



## 9. RECONHECIMENTOS

*SELO DE RESPONSABILIDADE SOCIAL  
concedido pela Unimed do Brasil.*

*CERTIFICADO DE HONRA AO MÉRITO  
reconhecimento ao alcance do estágio  
4 do Selo Unimed de Responsabilidade  
Social da Unimed Brasil.*

*CERTIFICADO e MEDALHA  
DE RESPONSABILIDADE  
SOCIAL, prêmio concedido pela  
Assembleia Legislativa do Estado  
do Rio Grande do Sul.*

*TROFÉU FAMA mérito do  
melhor Plano de Saúde no  
município de Getúlio Vargas  
pela empresa Fama Pesquisas  
e Publicidade.*

*As premiações recebidas em 2013 são reco-  
nhecimento do esforço e dedicação dos coo-  
perados e colaboradores da Unimed Erechim.*

# 10. ANEXOS

## **a. Parecer do Auditor**

## **b. Balanço Social**

- 1. Balanço Social Parcial*
- 2. Indicadores do Corpo Funcional*
- 3. Indicadores de Organização e Gestão*
- 4. Indicadores Econômicos*
- 5. Indicadores Sociais Internos*
- 6. Indicadores Sociais Externos - Investimentos na Comunidade*
- 7. Outras Informações*

## **c. DVA**

## **d. Índice Remissivo GRI**

# A. PARECER DO AUDITOR

## Relatório de Asseguração Limitada dos Auditores Independentes relacionado com Informações sobre Responsabilidade Social e Ambiental 038/14.

Ao  
Conselho de Administração e Fiscal da  
UNIMED ERECHIM  
Erechim - RS

### Introdução

Fomos contratados pela UNIMED ERECHIM Cooperativa de Serviços de Saúde Ltda., para apresentar nosso relatório de asseguração limitada sobre a compilação das Informações de Responsabilidade Social e Ambiental, relativas ao exercício findo em 31 de dezembro de 2013.

### Responsabilidades da administração da empresa

A administração da UNIMED ERECHIM é responsável pela elaboração e apresentação de forma adequada das Informações constantes do Relatório de Responsabilidade Social e Ambiental de acordo com os critérios e práticas adotadas pela UNIMED do BRASIL, extraído do modelo divulgado pelo IBASE Instituto Brasileiro de Análises Sociais e Econômicas e pelos controles internos que ela determinou como necessários para permitir a elaboração dessas informações livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro.

### Responsabilidade dos auditores independentes

Nossa responsabilidade é expressar conclusão sobre as informações constantes do relatório de Responsabilidade Social e Ambiental, com base no trabalho de asseguração limitada conduzido de acordo com o Comunicado Técnico (CT) Nº 07/2012, aprovado pelo Conselho Federal de Contabilidade e elaborado tomando por base a NBC TO 3000 (Trabalhos de Asseguração Diferente de Auditoria e Revisão), emitida pelo Conselho Federal de Contabilidade – CFC, que é equivalente à norma internacional ISAE 3000, emitida pela Federação Internacional de Contadores, aplicáveis às informações não históricas. Essas normas requerem o cumprimento de exigências éticas, incluindo requisitos de independência e que o trabalho seja executado com o objetivo de obter segurança limitada de que as informações constantes do relatório de Responsabilidade Social e Ambiental, tomadas em conjunto, estão livres de distorções relevantes.

Um trabalho de asseguração limitada conduzido de acordo com a NBC TO 3000 (ISAE 3000) consiste principalmente de indagações à administração da Empresa e outros profissionais que estão envolvidos na elaboração das informações constantes do Relatório de Responsabilidade Social e Ambiental, assim como pela aplicação de procedimentos analíticos para obter evidência que nos possibilite concluir na forma de asseguração limitada sobre as informações tomadas em conjunto. Um trabalho de asseguração limitada requer, também, a execução de procedimentos adicionais,

quando o auditor independente toma conhecimento de assuntos que o leve a acreditar que as informações constantes do Relatório de Responsabilidade Social e Ambiental, tomadas em conjunto, podem apresentar distorções relevantes.

Os procedimentos selecionados basearam-se na nossa compreensão dos aspectos relativos à compilação e apresentação das informações constantes do Relatório de Responsabilidade Social e Ambiental e de outras circunstâncias do trabalho e da nossa consideração sobre áreas onde distorções relevantes poderiam existir. Os procedimentos compreenderam:

(a) o planejamento dos trabalhos, considerando a relevância, o volume de informações quantitativas e qualitativas e os sistemas operacionais e de controles internos que serviram de base para a elaboração das informações constantes do Relatório de Responsabilidade Social e Ambiental da UNIMED ERECHIM;

(b) o entendimento da metodologia de cálculos e dos procedimentos para a compilação dos indicadores através de entrevistas com os gestores responsáveis pela elaboração das informações;

(c) aplicação de procedimentos analíticos sobre as informações quantitativas e indagações sobre as informações qualitativas e sua correlação com os indicadores divulgados nas informações constantes do Relatório de Responsabilidade Social e Ambiental; e

(d) confronto dos indicadores de natureza financeira com as demonstrações financeiras e/ou registros contábeis.

Os trabalhos de asseguração limitada compreenderam, também, a aderência às diretrizes e critérios da estrutura de elaboração do IBASE Instituto Brasileiro de Análises Sociais e Econômicas aplicável na elaboração das informações constantes do Relatório de Responsabilidade Social e Ambiental e orientações da UNIMED ERECHIM.

Acreditamos que a evidência obtida em nosso trabalho é suficiente e apropriada para fundamentar nossa conclusão na forma limitada.

### Alcance e limitações

Os procedimentos aplicados em um trabalho de asseguração limitada são substancialmente menos extensos do que aqueles aplicados em um trabalho de asseguração que tem por objetivo emitir uma opinião sobre as informações constantes do Relatório de Responsabilidade Social e Ambiental. Consequentemente, não nos possibilitam obter segurança de que tomamos conhecimento de todos os assuntos que seriam identificados em um trabalho de asseguração que tem por objetivo emitir uma opinião. Caso tivéssemos executado um trabalho com objetivo de emitir uma opinião, poderíamos ter identificados outros assuntos e eventuais distorções que podem existir nas informações constantes do


Relatório de Responsabilidade Social e Ambiental. Dessa forma, não expressamos uma opinião sobre essas informações.

Os dados não financeiros estão sujeitos a mais limitações inerentes do que os dados financeiros, dada à natureza e a diversidade dos métodos utilizados para determinar, calcular ou estimar esses dados. Interpretações qualitativas de materialidade, relevância e precisão dos dados estão sujeitos a pressupostos individuais e a julgamentos. Adicionalmente, não realizamos qualquer trabalho em dados informados para os períodos anteriores, nem em relação a projeções futuras e metas.

### Conclusão

Com base nos procedimentos realizados, descritos neste relatório, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a acreditar que as informações constantes do Relatório de Responsabilidade Social e Ambiental, não foram compiladas, em todos os aspectos relevantes, de acordo com o Comunicado Técnico (CT) Nº 07/2012 e NBC TO 3000, aprovado pelo Conselho Federal de Contabilidade e elaborado tomando por base as diretrizes e orientações divulgadas pela UNIMED do BRASIL em relação as Operadora de Planos de Saúde, constituídas sob o regime de sociedades cooperativas médicas.

Porto Alegre, 31 de janeiro de 2014.

  
SÉRGIO MAFFI - Resp. Técnico  
CRC/RS 033.274/0-9 OCB/RS 690  
DICKEL & MAFFI - Auditoria e Consultoria SS  
CRC/RS 3.025 e Registro CVM 723-4

# B. BALANÇO SOCIAL 2013

## Balanço Social Parcial

<b>1 - Identificação</b>	
Nome da cooperativa: UNIMED ERECHIM	Ramo de atividade: <input checked="" type="checkbox"/> Saúde
CNPJ: 87.638.334/0001-73	
Tempo de existência: 42 anos	Atuação da cooperativa: <input type="checkbox"/> Local <input checked="" type="checkbox"/> Regional <input type="checkbox"/> Nacional
Responsável pelo preenchimento: Adriana Biasi	

2 - Indicadores de Corpo Funcional	2013			2012		
	Cooperado(as)	Empregado(as)	Nº Total	Cooperado(as)	Empregado(as)	Nº Total
Nº de pessoas na cooperativa (em 31/12)	219	158	377	226	154	380
Nº de admissões durante o período	4	30	34	6	41	47
Nº de saídas e demissões durante o período	11	26	37	2	38	40
Faixa etária dos empregados: Menores de 18 anos		0	0		1	1
De 18 a 35 anos		93	93		93	93
De 36 a 60 anos		65	65		60	60
Maiores de 61 anos		0	0		0	0
Nº de trabalhadores(as) terceirizados(as)		6	6		9	9
Nº de pessoas com funções administrativas	28	158	186	31	154	185
Nº de mulheres cooperadas em funções administrativas e/ou diretivas	1		1	1		1
Nº de negros cooperados em funções administrativas e/ou diretivas	0		0	0		0
Nº de indígenas cooperados em funções administrativas e/ou diretivas	0		0	0		0
Escolaridade dos empregados: Não alfabetizados		0	0		0	0
Ensino fundamental		7	7		5	5
Ensino médio		58	58		46	46
Ensino técnico		28	28		28	28
Ensino superior		37	37		51	51
Pós-graduação Lato sensu (especialização, MBA)		26	26		22	22
Pós-graduação Stricto sensu (mestrado, doutorado)		2	2		2	2
Pós-doutorado		0	0		0	0
Livre docência		0	0		0	0
Nº de mulheres que trabalham na cooperativa	45	129	174	47	124	171
% de cargos de chefia ocupados por mulheres		75,00 %	75,00 %		82,35 %	82,35 %
Remuneração média das mulheres		2.316,58	2.316,58		2.111,03	2.111,03
Remuneração média dos homens		2.846,36	2.846,36		2.525,66	2.525,66

Nº de negros(as) que trabalham na cooperativa	0	7	7	0	3	3
% de cargos de chefia ocupados por negros(as)		0,00 %	0,00 %		0,00 %	0,00 %
Remuneração média dos(as) negros(as)		1.539,18	1.539,18		1.411,72	1.411,72
Nº de indígenas que trabalham na cooperativa	0	0	0	0	0	0
% de cargos de chefia ocupados por indígenas		0,00 %	0,00 %		0,00 %	0,00 %
Remuneração média dos(as) indígenas		0,00	0,00		0,00	0,00
Remuneração média dos(as) brancos(as)		2.454,36	2.454,36		2.208,31	2.208,31
Nº de pessoas com deficiência e redução de mobilidade	0	2	2	0	2	2
Notas Explicativas						

3 - Indicadores de organização e gestão	2013	2012
Procedimento para integralização das quotas-partes	<input type="checkbox"/> Pagto à vista <input type="checkbox"/> Desconto de débitos trabalhistas <input checked="" type="checkbox"/> Desconto parcelado das retiradas <input type="checkbox"/> Sem capital social <input type="checkbox"/> Outro, desconto parcelado	<input type="checkbox"/> Pagto à vista <input type="checkbox"/> Desconto de débitos trabalhistas <input checked="" type="checkbox"/> Desconto parcelado das retiradas <input type="checkbox"/> Sem capital social <input type="checkbox"/> Outro, desconto parcelado
Valor da maior produção repassada ao(à) cooperado(a)	25.423,17	24.800,81
Valor da menor produção repassada ao(à) cooperado(a)	90,24	97,00
Valor da maior remuneração paga ao(a) administrador(a)	-	-
Valor da menor remuneração paga ao(a) administrador(a)	-	-
Valor do maior salário pago ao(à) empregado(a)	9.906,66	8.988,90
Valor do menor salário pago ao(à) empregado(a)	650,00	750,00
Destino das sobras	<input checked="" type="checkbox"/> Distribuição entre os(as) cooperados(as) <input checked="" type="checkbox"/> Fundos <input checked="" type="checkbox"/> Aumento de capital	<input checked="" type="checkbox"/> Distribuição entre os(as) cooperados(as) <input checked="" type="checkbox"/> Fundos <input checked="" type="checkbox"/> Aumento de capital
Fundos existentes	<input checked="" type="checkbox"/> Fundo para educação (RATES) <input checked="" type="checkbox"/> Reserva legal <input checked="" type="checkbox"/> Outros	<input checked="" type="checkbox"/> Fundo para educação (RATES) <input checked="" type="checkbox"/> Reserva legal <input checked="" type="checkbox"/> Outros
Quantidade de assembléias realizadas	2	2
% Freqüência média nas assembléias pelos(as) cooperados(as)	23,00 %	35,00 %
Decisões submetidas à assembléia	<input checked="" type="checkbox"/> Investimentos <input checked="" type="checkbox"/> Destino das sobras ou perdas <input type="checkbox"/> Pagto. de credores <input type="checkbox"/> Liquidação <input checked="" type="checkbox"/> Reforma Estatuto <input type="checkbox"/> Admissão, eliminação e exclusão de sócio <input type="checkbox"/> Novos produtos <input type="checkbox"/> Outro	<input checked="" type="checkbox"/> Investimentos <input checked="" type="checkbox"/> Destino das sobras ou perdas <input type="checkbox"/> Pagto. de credores <input type="checkbox"/> Liquidação <input checked="" type="checkbox"/> Reforma Estatuto <input type="checkbox"/> Admissão, eliminação e exclusão de sócio <input type="checkbox"/> Novos produtos <input type="checkbox"/> Outro
Outros órgãos sociais existentes na cooperativa	<input checked="" type="checkbox"/> Conselho técnico <input type="checkbox"/> Conselho de especialidades <input checked="" type="checkbox"/> Comitê Educativo <input checked="" type="checkbox"/> Medicina Preventiva <input checked="" type="checkbox"/> Outros	<input checked="" type="checkbox"/> Conselho técnico <input type="checkbox"/> Conselho de especialidades <input checked="" type="checkbox"/> Comitê Educativo <input checked="" type="checkbox"/> Medicina Preventiva <input checked="" type="checkbox"/> Outros



Renovação dos cargos diretivos (conselho)	<input type="checkbox"/> 1/3 <input checked="" type="checkbox"/> 2/3 <input type="checkbox"/> Total <input type="checkbox"/> Sem renovação <input type="checkbox"/> Outros	<input type="checkbox"/> 1/3 <input checked="" type="checkbox"/> 2/3 <input type="checkbox"/> Total <input type="checkbox"/> Sem renovação <input type="checkbox"/> Outros
Freqüência do(s) instrumento(s) de prestação de contas	<input type="checkbox"/> Diário <input type="checkbox"/> Semanal <input type="checkbox"/> Quinzenal <input checked="" type="checkbox"/> Mensal <input type="checkbox"/> Outra	<input type="checkbox"/> Diário <input type="checkbox"/> Semanal <input type="checkbox"/> Quinzenal <input checked="" type="checkbox"/> Mensal <input type="checkbox"/> Outra

3 - Indicadores de organização e gestão	2013	2012
Critério principal para admissão de novos(as) cooperados(as)	<input type="checkbox"/> Experiência <input type="checkbox"/> Idade <input type="checkbox"/> Parentesco <input checked="" type="checkbox"/> Conhecimento sobre cooperativismo <input checked="" type="checkbox"/> Critério Técnico <input type="checkbox"/> Participação na comunidade <input checked="" type="checkbox"/> Outro	<input type="checkbox"/> Experiência <input type="checkbox"/> Idade <input type="checkbox"/> Parentesco <input checked="" type="checkbox"/> Conhecimento sobre cooperativismo <input checked="" type="checkbox"/> Critério Técnico <input type="checkbox"/> Participação na comunidade <input checked="" type="checkbox"/> Outro
Critério principal para suspensão/exclusão de cooperados(as)	<input checked="" type="checkbox"/> Comportamento não cooperativo <input checked="" type="checkbox"/> Outro	<input checked="" type="checkbox"/> Comportamento não cooperativo <input checked="" type="checkbox"/> Outro
Espaços de representação do cooperativismo em que a cooperativa atua	<input type="checkbox"/> OCB <input type="checkbox"/> Anteag <input type="checkbox"/> ADS/CUT <input type="checkbox"/> Concrab/MST <input type="checkbox"/> OCES <input checked="" type="checkbox"/> Federações / Centrais <input checked="" type="checkbox"/> Outro	<input type="checkbox"/> OCB <input type="checkbox"/> Anteag <input type="checkbox"/> ADS/CUT <input type="checkbox"/> Concrab/MST <input type="checkbox"/> OCES <input checked="" type="checkbox"/> Federações / Centrais <input checked="" type="checkbox"/> Outro
Número de cooperados(as) sindicalizados(as) ou filiados à Associação Profissional	154	147
A cooperativa apóia a organização de outros empreendimentos de tipo cooperativo	<input type="checkbox"/> Sim, oferecendo assessoria <input checked="" type="checkbox"/> Sim, emprestando recursos materiais e/ou humanos <input type="checkbox"/> Não <input checked="" type="checkbox"/> Outros apoios	<input type="checkbox"/> Sim, oferecendo assessoria <input checked="" type="checkbox"/> Sim, emprestando recursos materiais e/ou humanos <input type="checkbox"/> Não <input checked="" type="checkbox"/> Outros apoios
Principais parceiras e apoios	<input checked="" type="checkbox"/> Sindicato <input checked="" type="checkbox"/> ONGs <input checked="" type="checkbox"/> SESCOOP/OCB <input type="checkbox"/> Inst. Religiosa <input type="checkbox"/> Governo Federal <input checked="" type="checkbox"/> Estadual <input checked="" type="checkbox"/> Municipal <input checked="" type="checkbox"/> Outros	<input checked="" type="checkbox"/> Sindicato <input checked="" type="checkbox"/> ONGs <input checked="" type="checkbox"/> SESCOOP/OCB <input type="checkbox"/> Inst. Religiosa <input type="checkbox"/> Governo Federal <input checked="" type="checkbox"/> Estadual <input checked="" type="checkbox"/> Municipal <input checked="" type="checkbox"/> Outros
Principal fonte de crédito	<input type="radio"/> Bancos / Financeiras <input type="radio"/> BNDES <input type="radio"/> Empregados <input type="radio"/> Rede credenciada <input type="radio"/> Governo <input type="radio"/> Intercâmbio <input type="radio"/> Unicred <input type="radio"/> Fornecedores diversos <input checked="" type="radio"/> Cooperados / Cooperativas (sócios) <input type="radio"/> Outros	<input type="radio"/> Bancos / Financeiras <input type="radio"/> BNDES <input type="radio"/> Empregados <input type="radio"/> Rede credenciada <input type="radio"/> Governo <input type="radio"/> Intercâmbio <input type="radio"/> Unicred <input type="radio"/> Fornecedores diversos <input checked="" type="radio"/> Cooperados / Cooperativas (sócios) <input type="radio"/> Outros
Número total de acidentes de trabalho	3	4

3 - Indicadores de organização e gestão	2013	2012
Existem medidas concretas em relação à saúde e segurança no ambiente de trabalho?	<input type="checkbox"/> Não <input checked="" type="checkbox"/> Sim, fornecendo equipamentos <input checked="" type="checkbox"/> Sim, realizando campanhas e capacitações <input checked="" type="checkbox"/> Organização de comissões <input checked="" type="checkbox"/> Outras	<input type="checkbox"/> Não <input checked="" type="checkbox"/> Sim, fornecendo equipamentos <input checked="" type="checkbox"/> Sim, realizando campanhas e capacitações <input checked="" type="checkbox"/> Organização de comissões <input checked="" type="checkbox"/> Outras
A participação de cooperados(as) no planejamento da cooperativa:	<input type="checkbox"/> Não ocorre <input checked="" type="checkbox"/> Ocorre em nível diretoria e conselhos <input type="checkbox"/> Ocorre em todos os níveis	<input type="checkbox"/> Não ocorre <input checked="" type="checkbox"/> Ocorre em nível diretoria e conselhos <input type="checkbox"/> Ocorre em todos os níveis
A cooperativa costuma consultar os(as) cooperados(as) para solução de problemas e/ou na hora de buscar soluções?	<input type="checkbox"/> Não <input checked="" type="checkbox"/> Sim, sem data definida <input type="checkbox"/> Sim, periodicamente com data definida	<input type="checkbox"/> Não <input checked="" type="checkbox"/> Sim, sem data definida <input type="checkbox"/> Sim, periodicamente com data definida
A cooperativa estimula a educação básica, ensino médio e superior (supletivo ou regular) dos (as) trabalhadores (as)?	<input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Sim, para todos (as) cooperados (as) <input checked="" type="checkbox"/> Sim, para todos (as) trabalhadores (as)	<input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Sim, para todos (as) cooperados (as) <input checked="" type="checkbox"/> Sim, para todos (as) trabalhadores (as)
Notas Explicativas		

4 - Indicadores econômicos (em R\$)	2013	2012
Ingressos e receitas brutos	54.293.706,54	53.002.412,40
Ingressos Repassados	0,00	0,00
Receitas sobre aplicações financeiras em 31/12	264.296,48	305.811,91
Total das dívidas em 31/12	14.184.914,59	9.392.974,18
Patrimônio da cooperativa	267.678.878,12	21.099.795,80
Patrimônio de terceiros	0,00	0,00
Impostos e contribuições	1.465.283,42	905.997,91
Remuneração dos(as) cooperados(as) - não inclui benefícios	9.488.015,72	6.930.335,54
IR retido sobre produção cooperados	1.917.906,51	2.339.711,08
INSS retido sobre produção cooperados	560.622,85	509.107,77
Folha de pagamento/salário e encargos	6.001.169,66	5.370.881,47
Valor de capital para ingresso na cooperativa	30.000,00	30.000,00
Sobras ou perdas do exercício	326.765,09	767.361,06
Fundos	135.844,07	-522.789,14
Notas Explicativas		

5 - Indicadores sociais internos	2013				2012			
	Cooperados(as)		Empregados(as)		Cooperados(as)		Empregados(as)	
Alimentação	104,50		601.094,48		0,00		540.815,60	
Saúde	816.694,65		134.629,48		819.138,00		65.371,89	
Transporte	0,00		29.568,90		0,00		33.340,61	
Segurança no trabalho	0,00		10.159,37		0,00		11.733,70	
Investimentos em cultura e/ou lazer	0,00		2.367,81		63.894,71		57.614,74	
	nº de beneficiários(as)	0	nº de beneficiários(as)	158	nº de beneficiários(as)	226	nº de beneficiários(as)	154
Educação/alfabetização, ensino fundamental, médio ou superior	5.749,63		13.476,90		0,00		536,17	
	nº de beneficiários(as)	218	nº de beneficiários(as)	158	nº de beneficiários(as)	0	nº de beneficiários(as)	33
Capacitação profissional	35.828,15		25.925,35		30.910,00		60.379,63	
	nº de beneficiários(as)	51	nº de beneficiários(as)	150	nº de beneficiários(as)	45	nº de beneficiários(as)	153
Capacitação em gestão cooperativa	0,00		0,00		0,00		0,00	
	nº de beneficiários(as)	0	nº de beneficiários(as)	0	nº de beneficiários(as)	0	nº de beneficiários(as)	0
Estagiários			8.133,60				17.494,00	
			nº estagiários em 31/12:	10			nº estagiários em 31/12:	1
			nº de estagiários efetivados no período:	1			nº de estagiários efetivados no período:	0
Jovem aprendiz			47.175,77				44.601,48	
			nº aprendizes em 31/12:	6			nº aprendizes em 31/12:	7
Creche ou auxílio creche	0,00		0,00		0,00		0,00	
Ações ambientais relativas a produção /operação	4.108,72		4.441,06		6.179,92		6.219,22	
Seguro de Vida	415.365,60		170.035,09		401.155,75		151.120,28	

5 - Indicadores sociais internos	2013			2012
Previdência Privada	0,00	0,00	0,00	0,00
Participação nos resultados	326.765,09	0,00	767.361,06	0,00
Bonificações	0,00	0,00	0,00	0,00
Outros Cursos	29.001,37	0,00	12.392,65	0,00
Outros	12.962,55	22.656,96	21.274,47	177.350,30
<b>Total de beneficiários</b>	269	466	271	340
<b>Total dos investimentos</b>	1.646.580,26	1.069.664,77	2.122.306,56	1.166.577,62
Notas Explicativas				

6 - Indicadores sociais externos (investimentos na comunidade - em R\$)	2013		2012	
Compras de outras cooperativas	983.829,65		328.229,85	
Investimentos em programas e/ou projetos ambientais externos	14.952,68		19.063,61	
Investimentos em Saúde	28.583,67		19.397,80	
	nº de pessoas beneficiadas:	1594	nº de pessoas beneficiadas:	1419
	nº de entidades beneficiadas:	12	nº de entidades beneficiadas:	2
Investimentos em programas de alimentação	0,00		0,00	
	nº de pessoas beneficiadas:		nº de pessoas beneficiadas:	0
	nº de entidades beneficiadas:		nº de entidades beneficiadas:	0
Investimentos em Educação / alfabetização	10.800,00		14.090,00	
	nº de pessoas beneficiadas:	750	nº de pessoas beneficiadas:	360
	nº de entidades beneficiadas:	5	nº de entidades beneficiadas:	3
Investimentos em capacitação profissional	3.330,96		0,00	
	nº de pessoas beneficiadas:	30	nº de pessoas beneficiadas:	0
	nº de entidades beneficiadas:	2	nº de entidades beneficiadas:	0

	2013		2012	
Investimentos em Esportes	10.946,98		14.388,92	
	nº de pessoas beneficiadas:	700	nº de pessoas beneficiadas:	830
Investimentos em Cultura e/ou Lazer	3.544,01		9.623,00	
	nº de entidades beneficiadas:	1	nº de entidades beneficiadas:	2
Gastos com ações sociais/filantropia (financeiras, produtos e/ou serviços)/ajudas humanitárias	2.539,59		6.877,82	
	nº de pessoas beneficiadas:	45	nº de pessoas beneficiadas:	4013
Outros	16.785,97		1.739,90	
	nº de entidades beneficiadas:	4	nº de entidades beneficiadas:	2
<b>Total de entidades beneficiadas</b>	26		11	
<b>Total de beneficiários</b>	3339		7908	
<b>Total dos investimentos</b>	1.075.313,51		413.410,90	
Notas Explicativas				

7 - Outras informações	2013		2012	
A previdência privada contempla:	<input type="checkbox"/> Direção	<input type="checkbox"/> Cooperados	<input type="checkbox"/> Direção e empregados	<input type="checkbox"/> Empregados
A participação nas sobras ou resultados contempla:	<input type="checkbox"/> Direção	<input checked="" type="checkbox"/> Cooperados	<input type="checkbox"/> Cooperados e empregados	<input type="checkbox"/> Direção, cooperados e empregados
Os projetos sociais e ambientais desenvolvidos pela cooperativa foram definidos por:	<input type="checkbox"/> Direção	<input checked="" type="checkbox"/> Direção e Gerência	<input type="checkbox"/> Todos os empregados	<input type="checkbox"/> Direção, cooperados e empregados
Os padrões de segurança e salubridade no ambiente de trabalho foram definidos por:	<input type="checkbox"/> Direção e Gerência	<input checked="" type="checkbox"/> Todos + CIPA	<input type="checkbox"/> Todos os empregados	<input type="checkbox"/> Direção e Gerência
Quanto à liberdade sindical, ao direito de negociação coletiva e à representação interna dos empregados, a cooperativa:	<input type="checkbox"/> Não se envolve	<input type="checkbox"/> Segue as normas da OIT	<input checked="" type="checkbox"/> Incentiva e segue a OIT	<input type="checkbox"/> Não se envolve
Na seleção dos fornecedores, os mesmos padrões éticos e de responsabilidade social e ambiental adotados pela cooperativa:	<input type="checkbox"/> Não são considerados	<input checked="" type="checkbox"/> São sugeridos	<input type="checkbox"/> São exigidos	<input type="checkbox"/> Não são considerados
Quanto à participação de empregados em programas de trabalho voluntário, a cooperativa:	<input type="checkbox"/> Não se envolve	<input type="checkbox"/> Apóia	<input checked="" type="checkbox"/> Organiza e incentiva	<input type="checkbox"/> Não se envolve
Vendas a outras cooperativas:	2.608.349,47		849.962,22	
Atendimento de Intercâmbio prestado por outras cooperativas:	5.661.313,17		5.271.413,74	

<b>7 - Outras informações</b>	<b>2013</b>	<b>2012</b>
Número total de reclamações e críticas de consumidores:		
a) Na cooperativa	578	129
b) Na ANS	5	0
c) No Procon	0	13
d) Na justiça	4	44
Número de reclamações e críticas solucionadas:		
a) Na cooperativa	577	118
b) Na ANS	4	0
c) No Procon	0	0
c) Na justiça	4	0
Valor total de indenizações pagas no período por determinação de órgãos de defesa do consumidor e/ou justiça:	16.575,26	26.797,87
Número total de ações trabalhistas movidas por empregados:		
a) Processos julgados procedentes	1	0
b) Processos julgados improcedentes	0	0
Valor total de indenizações trabalhistas pagas no período por determinação da justiça:	7.000,00	0,00
Valor adicionado a distribuir (em R\$) - Vide DVA:	23.653.600,25	18.526.764,19
Distribuição % do valor adicionado:		
a) Governo	12,82 %	12,42 %
b) Cooperados	45,43 %	44,72 %
c) Empregados/Diretores/Conselheiros	29,55 %	35,29 %
d) Remuneração de capitais de terceiros	1,88 %	2,24 %
e) Sociedade	4,55 %	2,23 %
f) Juros sobre capital próprio	3,82 %	1,79 %
g) Constituição de reservas e fundos	0,57 %	-2,82 %
h) À disposição da AGO	1,38 %	4,14 %
Notas Explicativas		

#### 8 - Notas Explicativas

Diretor Presidente	Contador - CRC

## Demonstração Valor Adicionado

(A) Geração da riqueza	2013	2012
a) Ingressos e receitas	54.293.706,54	53.002.412,40
a1) Contraprestações emitidas líquidas	32.987.252,88	30.185.998,06
a2) Outros ingressos e receitas operacionais	21.329.570,35	22.808.383,13
a3) Provisão para créditos de liquidação duvidosa - Reversão/Constituição	-23.116,69	8.031,21
b) Variação das provisões técnicas	0,00	0,00
b1) Provisão de remissão	0,00	0,00
b2) Outras	0,00	0,00
c) Receita líquida operacional	54.293.706,54	53.002.412,40
d) Eventos, dispêndios e despesas operacionais	26.172.092,49	31.829.407,34
d1) Eventos indenizáveis líquidos	22.160.594,05	15.755.308,51
d2) Variação da provisão para eventos ocorridos e não avisados	-371.272,71	254.907,29
d3) Outros dispêndios / Despesas operacionais	4.382.771,15	15.819.191,54
e) Insumos adquiridos de terceiros	4.585.764,58	2.926.852,80
e1) Despesas de comercialização	0,00	0,00
e2) Variação das despesas de comercialização diferidas	0,00	0,00
e3) Despesas com serviços de terceiros	1.043.553,84	1.024.379,30
e4) Materiais, energia e outras despesas administrativas	3.514.420,06	1.881.506,56
e5) Provisão para contingências - administrativas	0,00	0,00
e6) Despesas Financeiras	19.811,06	16.723,83
e7) Despesas patrimoniais	7.979,62	0,00
e8) Perda / Recuperação de valores ativos	0,00	4.243,11
f) Valor adicionado bruto	23.535.849,47	18.246.152,26
g) Depreciação, Amortização	351.825,64	355.031,04
h) Valor adicionado líquido produzido pela entidade	23.184.023,83	17.891.121,22
i) Valor adicionado recebido / cedido em transferência	469.576,42	635.642,97
i1) Receitas financeiras	369.240,52	539.593,01
i2) Resultado de equivalência patrimonial	0,00	0,00
i3) Outras	100.335,90	96.049,96
<b>(I) Valor adicionado total a distribuir (h + i)</b>	<b>23.653.600,25</b>	<b>18.526.764,19</b>

31/1/2014

Portal Nacional de Saúde :: Unimed Brasil

(B) Distribuição da riqueza	2013	2012
a) Remuneração do trabalho	17.735.830,47	14.822.740,13
a1) Cooperados	10.746.175,07	8.285.281,04
a1.1) Produção (consultas e honorários)	9.488.015,72	6.930.335,54
a1.2) Benefícios	1.258.159,35	1.354.945,50
a2) Dirigentes, Conselheiros e Empregados	6.989.655,40	6.537.459,09
a2.1) Salários, 13º, Férias, etc.	5.592.838,33	4.995.902,17
a2.2) Benefícios	988.485,74	1.166.577,62
a2.3) F.G.T.S	408.331,33	374.979,30
a2.4) Bônus / Participação nos lucros e resultados	0,00	0,00
b) Remuneração do governo - Impostos/Taxas/Contribuições	3.031.340,23	2.300.295,54
b1) Federais	1.076.139,00	488.480,65
b1.1) Previdência Social	1.566.056,81	1.394.297,63
b2) Estaduais	57.865,97	68.451,93
b3) Municipais	331.278,45	349.065,33
c) Contribuições para a sociedade	1.075.313,51	413.410,90
d) Remuneração de capitais de terceiros	444.763,45	414.200,43
d1) Juros	0,00	0,00
d2) Aluguéis	444.763,45	414.200,43
d3) Outras (royalties, direitos autorais)	0,00	0,00
e) Remuneração de capitais próprios	1.366.352,59	576.117,19
e1) Juros sobre capital próprio	903.743,43	331.545,27
e2) Constituição de reservas e fundos	135.844,07	-522.789,14
e3) Sobras / Perdas líquidas a disposição da AGO	326.765,09	767.361,06
<b>(II) Total distribuído (a+b+c+d+e)</b>	<b>23.653.600,25</b>	<b>18.526.764,19</b>
Notas Explicativas		

# D. ÍNDICE REMISSIVO GRI

## INDICADORES

## DESCRIÇÃO

## PÁGINAS

### Abordagem de Gestão

1.1 Declaração do Presidente

Palavra do Presidente

02

### Perfil Organizacional

2.1 Nome da organização

Sobre a Cooperativa

04

2.2 Marcas, produtos e/ou serviços

Sobre a Cooperativa

06, 07, 08, 09, 10, 11, 12

2.3 Estrutura operacional da organização

Sobre a Cooperativa

04

2.4 Localização da sede da organização

Sobre a Cooperativa

05

2.5 Atuação geográfica

Sobre a Cooperativa

05

2.6 Tipo e natureza jurídica da propriedade

Sobre a Cooperativa

04

2.7 Mercados Atendidos

Compromissos

05

2.8 Porte da organização

Sobre a Cooperativa

04

2.9 Mudanças significativas durante o período coberto pelo relatório

Sobre o Relatório e a Cooperativa

03

2.10 Prêmios e certificações recebidos no período coberto pelo relatório

Reconhecimento

51

### Parâmetros para o Relatório

3.1 Período coberto pelo relatório

Sobre o Relatório

03

3.2 Data do relatório anterior

Sobre o Relatório

03

3.3 Periodicidade dos relatórios

Sobre o Relatório

03

3.4 Dados para contato em caso de perguntas relativas ao relatório ou seu conteúdo

Sobre o Relatório, Expediente

03

3.5 Definição do conteúdo do relatório

Sobre o Relatório e Partes Interessadas

03 e 20

3.6 Limite do relatório

Sobre o Relatório

03

3.7 Limitação específicas quanto ao escopo ou ao limite do relatório

Sobre o Relatório

03

3.8 Base para elaboração do relatório	Sobre o Relatório	03
3.10 Reformulação de informações fornecidas em relatórios anteriores e as razões para tais reformulações	Sobre o Relatório	03
3.11 Mudanças significativas em comparação com anos anteriores	Sobre o Relatório	03
3.12 Sumário do conteúdo da GRI	Índice Remissivo	59, 60, 61, 62
<b>Governança, Compromissos e Engajamento</b>		
4.1 Estrutura de governança da organização	Governança	13
4.2 Indicação e composição da alta administração	Governança	13
4.3 Declaração do número de membros independentes ou não executivos do mais alto órgão de governança	Governança	14
4.4 Mecanismos para recomendações ao mais alto órgão de governança	Governança	13
4.8 Valores e princípios internos	Governança	16, 17, 18, 19
4.9 Atuação do Conselho Administrativo	Governança	14
4.14 Relação de Públicos de Relacionamento engajados pela organização	Partes Interessadas	20
4.15 Identificação e Seleção dos Públicos de Relacionamento com os quais se engaja	Partes Interessadas	20
<b>Abordagem de Gestão Econômica</b>		
<b>EC1</b> - Valor econômico direto gerado e distribuído, incluindo receitas, custos operacionais, indenizações a trabalhadores, donativos e outros investimentos na comunidade, lucros não distribuídos e pagamentos a investidores e governos	Desempenho Econômico, Ganho do Cooperado; Benefícios dos Cooperados, Benefícios dos Colaboradores, Treinamento e Educação; Patrocínios; Apoio; Captação de Recursos/Instituto Unimed; Balanço Social, Demonstrativo de Valor Adicionado	21, 22, 23 24, 25, 26, 27, 31, 44, 49, 54, 58
<b>EC7</b> - Procedimentos para contratação local e proporção de membros da alta gerência provenientes na comunidade local	Relacionamento com Colaboradores	27

<b>EC8</b> – Desenvolvimento e impacto de investimentos em infra-estrutura e serviços oferecidos	Desempenho Econômico	21 e 22
<b>EC9</b> – Identificação e descrição de impactos econômicos indiretos significativos	Desempenho Econômico	21 e 22
<b>EN1</b> – Materiais usados por peso ou volume	Desempenho Ambiental	41
<b>EN4</b> – Consumo de energia indireta	Desempenho Ambiental	41
<b>EN7</b> – Iniciativas para reduzir o consumo de energia indireta	Desempenho Ambiental	40
<b>EN8</b> – Total de retirada de água por fonte	Desempenho Ambiental; Consumo de Água	41
<b>EN26</b> – Iniciativas para mitigar os impactos ambientais de produtos e serviços	Desempenho Ambiental; Descarte Correto de Medicamentos; Coleta Seletiva de Lixo e Reciclagem Solidária; Sacolas Ecológicas; Campanha de Consumo Consciente	39 e 40
<b>EN28</b> – Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não monetárias resultantes da não conformidade com leis e regulamentos ambientais	Multas Ambientais	41
<b>LA1</b> – Total de trabalhadores por tipo de emprego, contrato de trabalho e região	Relacionamento com Colaboradores	28
<b>LA2</b> – Número total e taxa de rotatividade de empregados por faixa etária, gênero e região	Relacionamentos com Colaboradores	29
<b>LA3</b> – Benefícios oferecidos a empregados de tempo integral	Relacionamento com Colaboradores	31
<b>LA10</b> – Média de horas de treinamento por ano pelos funcionários	Treinamento e Educação	31
<b>LA13</b> – Composição dos grupos responsáveis pela governança corporativa	Governança, Relacionamento com Colaboradores	13 e 27
<b>SO1</b> – Natureza, escopo e eficácia de qualquer programa e práticas para avaliar e gerir impactos das operações na comunidade.	Envolvimento Social	47, 48, 49, 50

**SO5** - Posições quanto a políticas públicas e participação na elaboração

Políticas Públicas

42, 43, 44

**PR1** - Fases do ciclo de vida de produtos e serviços

Saúde e Segurança do Cliente

32, 33, 34

**PR5** - Práticas relacionadas à satisfação dos clientes

Produtos e Serviços

35, 36, 37, 38





# NOTAS EXPLICATIVAS

**Beneficiário:** Proponente e seus dependentes aceitos e incluídos no plano de saúde.

**Cliente:** Contratante de outros produtos e serviços (Ex.: utilização do SOS Unimed – ambulância, atendimento em hospitais da Unimed) não relacionado ao plano de saúde.

**CH:** Coeficiente de Honorários Médicos

**Custo Assistencial:** Toda e qualquer utilização pelo beneficiário das coberturas proporcionadas pelo seu plano, tais como: consultas médicas, exames laboratoriais, etc.

**Despesas Administrativas:** Dispêndios que decorrem do esforço desenvolvido pela empresa no sentido de cumprir eficazmente as suas funções administrativas de planejamento, organização e controle.

**Despesas Operacionais:** São os dispêndios não computados nos custos necessários para a prestação dos serviços da operadora. Estes dispêndios contribuem para a manutenção da atividade operacional da operadora.

**Operadora:** Conforme o site da ANS (2011) “Operadora é a pessoa jurídica que opera Plano de Assistência à Saúde. Operar planos de saúde significa administrar, comercializar ou disponibilizar planos de saúde”.

## **Programa de Certificação em Monitorização de Esterilização**

**3M:** Certifica os hospitais brasileiros que atendem as exigências relacionadas às práticas de controle de esterilização e à tecnologia e excelência de produtos utilizados. Representa um padrão de qualidade em biossegurança nos Centros de Materiais e Esterilização (CME) dos hospitais.

**Receita Bruta:** Ingressos/receitas sem considerar os abatimentos, cancelamentos e restituições.

**Receita Líquida:** Ingressos/receitas já deduzidas dos abatimentos, cancelamentos e restituições.

**Sinistralidade:** Percentual obtido através da divisão do Custo Assistencial pela Receita Bruta.

**Tabela Própria:** Usa-se a terminologia Tabela Própria quando nos

# EXPEDIENTE

**Produção:** Departamento de Comunicação Unimed Erechim

**Projeto Gráfico e Diagramação:** DeBrito Propaganda

**Fotos:** Arquivo Unimed e Banco de Imagens

*Para mais informações, críticas ou sugestões sobre o presente relatório, favor encaminhar e-mail para o setor de Comunicação da Unimed Erechim – [comunicacao@unimed-erechim.com.br](mailto:comunicacao@unimed-erechim.com.br)*

**ANS – N° 35702-2**

CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.



[www.unimed-erechim.com.br](http://www.unimed-erechim.com.br)