

RELATÓRIO DA GESTÃO E SUSTENTABILIDADE 2014



COORDENAÇÃO GERAL

Camila de Mello Mairesse

COORDENADOR RELATOR

Volmer Lael Moura

CONTEÚDO

Diretores, Gerentes, Coordenadores e Colaboradores da Unimed VS

REVISÃO

Ademar Edgar Trein

Adriana Denise Acker

Ana Paula Teló Bellissimo

Antonio de Pádua

Flávio Rocha

Liliane Goulart Centeno

Luis Carlos Galleano de Melo

Marco Aurélio Menegaz

Marilaine Dalmaz

Pedro Hugo

Norberto Conte Vasconcellos

Ronaldo Scherer

Werner Carvalho

IMPRESSÃO

Cia das Cópias

Tiragem: 10 cópias

Capa em papel reciclato 240 g/m² e miolo 90g/m²

AGRADECIMENTOS

A Unimed VS agradece a todos os que participaram da elaboração deste relatório descrevendo suas práticas e resultados e aos que enviaram críticas e sugestões.

SUMÁRIO

PALAVRA DO PRESIDENTE.....	4
PERFIL DO RELATÓRIO.....	5
COOPERATIVA.....	6
Sócios e mantenedores.....	6
Exercício da liderança pela direção e interação com as partes interessadas.....	6
Diretrizes estratégicas.....	8
PERFIL ORGANIZACIONAL.....	12
Segmentação de mercado e definição de clientes alvo.....	12
Principais clientes.....	13
Área de ação.....	14
Unidades próprias de atendimento.....	15
Produtos e serviços.....	16
Mudanças de estrutura.....	19
Divulgação de produtos e marcas.....	21
Imagem da organização.....	22
GESTÃO POR PROCESSOS.....	24
Padrões de trabalho.....	24
Identificação da necessidade de melhorias nos processos.....	25
Auditorias internas.....	26
Avaliações internas.....	27
Determinação dos requisitos aplicáveis aos produtos e processos.....	28
GOVERNANÇA.....	29
Diretoria executiva.....	29
Tratamento de questões éticas nos relacionamentos internos e externos.....	31
Gestão de riscos.....	33
Informações.....	34
Gerenciamento da segurança das informações e clientes.....	38
Gerenciamento dos aspectos que impactam a sustentabilidade financeira.....	40
Recursos financeiros e equilíbrio do fluxo de caixa.....	40
Elaboração e controle do orçamento.....	40
Gerenciamento da saúde do cliente.....	42
PESSOAS.....	45
Valorização da força de trabalho.....	46
Capacitação e desenvolvimento.....	47
Necessidades e expectativas.....	48
Remuneração.....	50
Seleção da força de trabalho.....	52
PDL – programa de desenvolvimento de líderes.....	52
Eventos para os cooperados.....	53
Qualidade de vida no trabalho.....	54
FORNECEDORES E PRESTADORES.....	56
SOCIEDADE.....	59
GESTÃO AMBIENTAL.....	61
DESENVOLVIMENTO SOCIAL.....	63
RELACIONAMENTO COM O CLIENTE.....	68
Acompanhamento das transações com os clientes.....	70
Tratamento das manifestações de clientes.....	70
Avaliação da satisfação e insatisfação dos clientes.....	71
GLOSSÁRIO.....	73

Cooperação contra a crise

Queda no faturamento das empresas, redução nos investimentos públicos e privados, aumento dos juros, inflação, diminuição do consumo, demissões, é o balanço de 2014 para a economia brasileira, segundo analistas, no caminho da recessão. Não é a realidade da Unimed Vale do Sinos. Apesar das imensas dificuldades, conseguimos manter o crescimento da nossa sólida Cooperativa. Foi um ano bom. Convidamos os colegas a conferir os números da Cooperativa nesse Relatório da Gestão e Sustentabilidade, como fazemos todos os anos.

Em 2014, também encaminhamos uma solução para o empreendimento que vai colocar nossa empresa em outro patamar de grandeza, ao nos reunirmos com o Ministério Público para tratar das questões ambientais da futura obra no Hospital Unimed. Ficou acordado que faremos um aprofundado estudo ambiental, já em andamento, para garantir que a área de preservação do Parcão não sofra prejuízos em razão da obra. Assim, esperamos iniciar a construção no segundo semestre de 2015. A Cooperativa precisa do investimento por todas as razões já

expostas aos sócios, as quais, principalmente, para atender à crescente demanda e tornar a empresa mais rentável.

O complexo de atendimento em São Leopoldo foi a grande conquista de 2014. Posso afirmar que não há no estado um Hospital Dia e Pronto Atendimento com a dimensão e qualidade do nosso. O investimento, bancado integralmente com recursos próprios, foi essencial para mantermos a competitividade em uma unidade que já se iguala à demanda do Hospital Dia e PA de Novo Hamburgo, que também recebeu melhorias, principalmente na recepção.

Outros investimentos importantes em 2014 foram o início da reforma dos apartamentos no Hospital Unimed, aquisição de novo gerador para evitar falta de energia no HU e novos equipamentos de ressonância e tomografia no PA de São Leopoldo e HU.

No campo administrativo, implantamos nova sistemática de gestão de custos com austeridade, criamos o Núcleo de Informações Estratégicas para aprimorar a tomada de decisões da Diretoria e fizemos mudanças na área de Vendas, o que trouxe ampliação da carteira de clientes com redução de despesas administrativas.

Planejamento estratégico

Os desafios se renovam para 2015, e com mais afinco, pois as projeções são de que a crise tende a se agravar. Vamos seguir com nosso planejamento estratégico, baseado nos princípios da austeridade e excelência da gestão, para que possamos superar mais um ano de mercado retraído.

As dificuldades não estão somente na conjuntura econômica. Preocupa bastante a já conhecida judicialização da saúde. Juizes estão cada vez mais despachando liminares para que sejam fornecidos medicação e atendimentos, principalmente domiciliares, não previstos no contrato entre cliente e operadora. Assim, além da cobertura contratual, são ignoradas as próprias regulamentações da ANS.

Mas nada vai nos abalar. Uma empresa da pujança da Unimed VS deve estar sempre preparada para enfrentar os maiores desafios. Vamos em frente. O trabalho médico é vital para a sociedade, e você, colega cooperado, é essencial na nossa Cooperativa.

Saudações cooperativistas,

Luis Carlos Melo

Com o compromisso de apresentar às partes interessadas as informações sobre os resultados da gestão e desempenho, apresentamos, pelo primeiro ano, o Relatório da Gestão e Sustentabilidade 2014 da Unimed Vale do Sinos, autodeclarado abrangente conforme diretrizes da GRI (Global Reporting Initiative), sendo elas reconhecidas e utilizadas por organizações do mundo todo. Este novo modelo substitui o Relatório da Gestão que vinha sendo elaborado até o ano de 2013.

Este relatório contém dados que refletem os resultados dos processos econômicos, sociais, ambientais e de governança da cooperativa obtidos em 2014, abrangendo todas as unidades operacionais de sua área de ação.

A apuração e consolidação das práticas e dos indicadores envolveram os colaboradores das principais áreas internas.

As Demonstrações Financeiras respeitam as Normas Brasileiras de Contabilidade e legislações específicas (ANS, cooperativas) e foram auditadas pela empresa Prospecta Auditores Associados S/S, com o registro CRC-SC 4.487/O-7. Os indicadores de processos e sociais são resultado de levantamentos e verificações internas, sem a participação de auditoria externa.

A Unimed VS busca a melhoria contínua de seu desempenho e prestação de contas e entende que a participação dos seus sócios cooperados é decisiva nesse processo. Assim, coloca à disposição para o encaminhamento de sugestões, esclarecimentos e críticas a respeito deste relatório o e-mail processos@vs.unimed.com.br.

Desejamos uma boa leitura!

A UNIMED VALE DO SINOS é uma cooperativa médica de sociedade simples de responsabilidade limitada, fundada por 45 médicos em 01 de maio de 1975, com sede localizada na cidade de Novo Hamburgo/RS. É regida por um Estatuto Social, aprovado pela Junta Comercial do Rio Grande do Sul, cuja finalidade é firmar, em nome de seus sócios, contratos e convênios de assistência à saúde com pessoas físicas e jurídicas. Possui atividades baseadas em operadora de planos de saúde e prestadora de serviços em saúde. A regulamentação da operadora é definida pela ANS e da prestadora é definida pela ANVISA.

Os requisitos do Sistema Unimed estão definidos nos manuais de intercâmbio estadual (RAMI) e nacional (MIN). São requisitos das outras partes interessadas o atendimento da legislação vigente, dos critérios estabelecidos e o relacionamento de qualidade.

SÓCIOS E MANTENEDORES

De propriedade conjunta e sem finalidade lucrativa, o principal objetivo da UVS é a defesa econômica, social e cultural dos médicos cooperados ao gerar oportunidades de trabalho e renda para seus sócios.

Faz parte da Unimed Federação do Rio Grande do Sul, a qual é constituída por 27 Unimed Singulares distribuídas por regiões, com administração independente. As Federações de cada Estado constituem a Confederação Nacional das Cooperativas Médicas Ltda., denominada Unimed do Brasil, órgão de representação máxima do sistema cooperativo de saúde suplementar, que agrega a totalidade das Unimeds do país e é legalmente a detentora da marca. A Unimed do Brasil tem como objetivo a representação nacional e internacional do Sistema das Sociedades Cooperativas Unimed.



Os principais requisitos dos médicos cooperados são: a geração e valorização do trabalho médico e CH, o fortalecimento do relacionamento, aproximação da Diretoria, participação no processo decisório e no pleno conhecimento do planejamento estratégico da cooperativa, a credibilidade e aceitação da marca Unimed, a qualidade dos serviços prestados e, por fim, a comunicação eficaz e atualizada sobre os resultados obtidos pela cooperativa.

EXERCÍCIO DA LIDERANÇA PELA DIREÇÃO E INTERAÇÃO COM AS PARTES INTERESSADAS

G4-18/24/25/
26/ 27/37

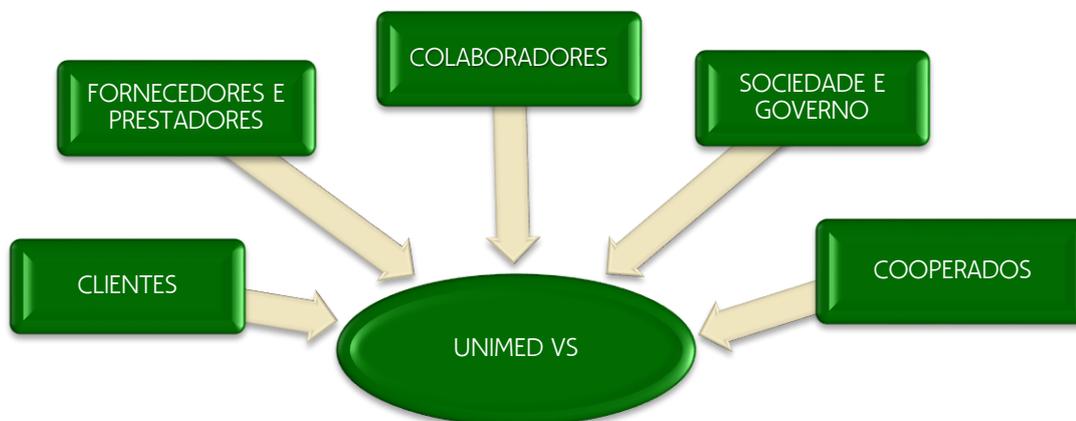
A Unimed Vale do Sinos considerou nesta publicação as ações mais importantes relatados por seus públicos de relacionamento.

A direção exerce a liderança e interage com as partes interessadas identificando e buscando o alinhamento de interesse por meio das seguintes práticas:

- Participação na formulação das estratégias, conforme descrito no item G4-42/47;
- Mobilização da Força de Trabalho nas atividades solidárias e rústica (item G4-SO1), disseminação das estratégias (item G4-47), papo com a gerência e integração de colaboradores, cooperados e fornecedores/prestadores, eventos sociais na região de abrangência (item G4-SO1), participação nos comitês internos e externos, almoço dos cooperados aniversariantes;
- Pesquisas, conforme PR-GER-1.O8 - Gestão Organizacional:
 1. Pesquisa de satisfação de clientes: ver itens G4-8/9 e G4-PR5
 2. Pesquisa Interna de Satisfação de Clientes
 3. Pesquisa de Fornecedores e Prestadores: ver item G4-12
 4. Pesquisa de Satisfação dos Cooperados: ver item G4-10/11
 5. Pesquisa de Satisfação de Responsabilidade Social: ver item G4-SO1
 6. Pesquisa de Clima de Colaboradores: ver item G4-10/11
 7. Pesquisa de Satisfação Interna das Áreas UVS

Para a Unimed VS, as partes interessadas são aquelas que podem afetar ou serem afetadas pelas atividades, produtos e serviços da cooperativa ou que possam vir a impactar na implementação das estratégias e alcance dos objetivos conforme planejamento.

STAKEHOLDERS DA UNIMED VALE DO SINOS



Entende-se como cada uma das partes interessadas:

- ❖ Colaboradores: funcionários, incluindo os que possuem regime de contratação CLT, estagiários e aprendizes.
- ❖ Cooperados: todos os médicos associados à Cooperativa.
- ❖ Prestadores: são pessoas jurídicas, incorporadas pela Unimed Vale do Sinos à sua rede assistencial, com vínculo necessariamente contratual.
- ❖ Sociedade: demais públicos da área de abrangência desta cooperativa.
- ❖ Fornecedores: são pessoas jurídicas, responsáveis pelo provimento de produtos e/ou serviços não assistenciais, com ou sem vínculo contratual com a Unimed Vale do Sinos.
- ❖ Sociedade: demais públicos da área de abrangência desta cooperativa.
- ❖ Governo: todos os órgãos reguladores da operadora e prestadora.

No decorrer do ano de 2014, as lideranças da Unimed Vale do Sinos estiveram presentes em eventos realizados e apoiados pela cooperativa, com foco em desenvolvimento social e divulgação da marca.

INAUGURAÇÃO DE ACADEMIA AO AR LIVRE



Dr Werner Carvalho representando a Unimed VS no dia 1º de maio, o Dia do Trabalhador, marcado pela inauguração da academia ao ar livre da Unimed Vale do Sinos no Largo Rui Porto, junto ao ginásio Celso Morbach, em São Leopoldo. Com equipamentos voltados a todos os tipos de público, esta é a segunda academia ao ar livre inaugurada na cidade em uma parceria entre a Prefeitura de São Leopoldo e a cooperativa. A primeira funciona há dois anos na Praça 20 de Setembro. A Unimed



também esteve presente no evento medindo pressão arterial, dando orientações de saúde, bem-estar e alimentação saudável.

PARTICIPAÇÃO NO COMITÊ REGIONAL QUALIDADE RS – VALE DO SINOS

A Unimed Vale do Sinos participa do Comitê Regional da Qualidade RS – Vale do Sinos. Este comitê é uma extensão do Programa Gaúcho de Qualidade e Produtividade (PGQP) e tem como objetivo auxiliar as empresas a tornarem sua gestão mais competitiva, produtiva, com uma equipe motivada para atingir metas, desafios e resultados através de um processo de trabalho organizado.

Este trabalho é coordenado por um grupo de profissionais voluntários que, mensalmente, reúnem-se com o objetivo de promover atividades junto à comunidade. A Unimed Vale do Sinos é representada pela Coordenadora de Estratégia, Qualidade e Processos, Camila de Mello Mairesse. Anualmente, o Comitê Regional da Qualidade – Vale do Sinos e a Associação Comercial, Industrial e de Serviços (ACI) de Novo Hamburgo, Campo Bom e Estância

Velha promovem o evento Top Qualidade, o qual reconhece as conquistas na área da qualidade das empresas que aderiram ao PGQP e que participaram do ciclo de avaliações, sendo reconhecidas pelo seu trabalho na busca da gestão com excelência.



Ana Paula Teló Bellissimo, Gerente de Estratégia e Processos recebendo o diploma de participação da Unimed VS no Sistema de Avaliação da Gestão de 2014.



Dr. Ademar Edgar Trein, Diretor de Educação e Qualidade, recebendo o troféu de mantenedor do Comitê Regional da Qualidade - Vale do Sinos



Equipe Unimed VS prestigiando o evento Top Qualidade 2014
 Na fileira de cima (da esquerda para direita): **Quetter Stumpf** (Assistente de EQP), **João Henrique Sperafico** (Auditor Interno de Processos), **Paulo Kendzierski** (Administrador PA NH), **Dr. Ademar Trein** (Diretor de Educação e Qualidade) e **Ariane Ritter** (Líder da Excelência da área de Relacionamento com Cliente).
 Na fileira de baixo (da esquerda para direita): **Ana Paula Teló Bellissimo** (Gerente de EP), **Camila de Mello Mairesse** (Coordenadora de EQP), **Silvio Junior** (Líder da Excelência da área de Faturamento) e **Rodrigo Martins** (Auditor Interno de Processos).

PARTICIPAÇÃO E APOIO EM EVENTO



No mês de novembro, a Unimed Vale do Sinos marcou presença na Confraria do Pedro Ernesto no Show dos Esportes, que ocorreu no NH Hall, em Novo Hamburgo. Como forma de agradecimento por apoiar o evento, a Rádio Gaúcha entregou uma placa ao **Dr. Werner Carvalho**, que representou a cooperativa.

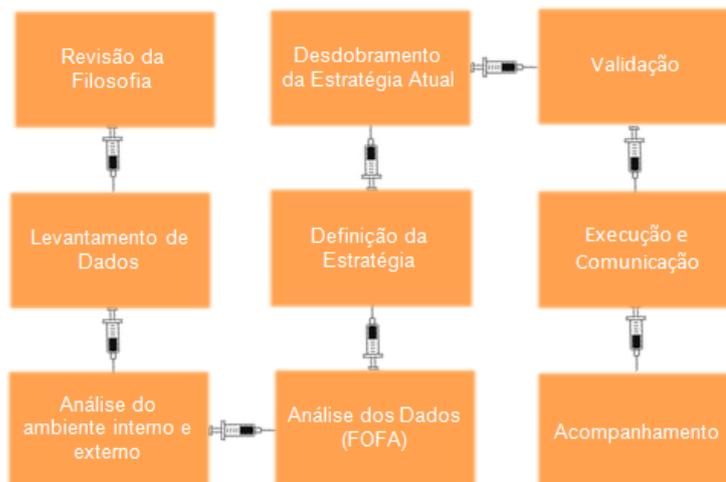
DIRETRIZES ESTRATÉGICAS

Como visão de futuro, a Unimed Vale do Sinos tem: ser referência nacional em gestão de saúde com inovação, sustentabilidade e liderança de mercado.

G4-42/47

Para esta visão tornar-se realidade, estratégias de curto e longo prazo necessitam ser formuladas e revisadas. Primeiramente, as lideranças realizam o levantamento de dados internos e externos por meio da matriz FOFA (Forças, Oportunidades, Fraquezas e Ameaças) dos seguintes temas: mercado; serviços próprios; gestão médica; processos; riscos; programa de participação de resultados; pessoas; regulamentação e parametrização; financeiro; tecnologia da informação e gestão jurídica. Posteriormente, a diretoria da cooperativa, juntamente com as lideranças, reúne-se anualmente para realizar análise das estratégias concluídas e das em andamento, bem como elaboração de novas. Neste encontro também ocorre a revisão da filosofia empresarial, dos fatores críticos de sucesso, construção da matriz FOFA e definição dos objetivos estratégicos com seus respectivos responsáveis. Para cada objetivo estratégico são elaborados planos de ação, indicadores e metas. A formulação das estratégias deve considerar as necessidades e expectativas de partes interessadas, bem como cenários internos e externos, levantados por meio do Book Estratégico.

Considerando as informações citadas, a UVS adota as seguintes etapas para formulação e revisão das estratégias:



Em 2014, este encontro ocorreu no mês de abril e teve participação da diretoria, superintendência, gerentes, algumas lideranças e convidados. Também contou com a participação de consultoria externa de planejamento estratégico. Os diretores e gerentes apresentaram o levantamento dos dados sobre o ambiente interno e externo, a fim de dar subsídios para definição das estratégias e revisão da filosofia, tema estratégico, riscos e fatores críticos de sucesso.



Diretoria executiva e lideranças reunidas para o Seminário Estratégico I



Cartaz elaborado durante a apresentação dos temas no Seminário Estratégico I

Neste encontro foi ratificada a filosofia empresarial, a qual deve balizar as decisões e ações da força de trabalho:

G4-56

NOSSO NEGÓCIO	Soluções em Saúde
POLÍTICA DA QUALIDADE	Ser excelência em prestação de serviços de saúde com foco em resultados sustentáveis
MISSÃO	Promover a saúde com satisfação plena
VISÃO	Ser referência nacional em gestão de saúde com inovação, sustentabilidade e liderança de mercado
VALORES	Ética ¹ , Credibilidade ² , Competência ³ e Humanização ⁴

¹**Ética:** modo de ser, agir, caráter, costumes, o que é bom para o indivíduo e para a sociedade, normas, princípios, preceitos, valores que norteiam o comportamento do indivíduo no seu grupo social.

²**Credibilidade:** garantia para todas as partes interessadas do cumprimento de tudo que foi acordado, segurança no atendimento, marca, respeito, transparência, transmitir confiança, saber que irá receber, não ser enganado.

³**Competência:** ter condições, conhecimento, habilidade e atitude para fazer o proposto, ser competente em entregar o melhor serviço, ter a cadeia completa da saúde (antes de nascer, viver, morrer), melhores equipamentos e estrutura de atendimento.

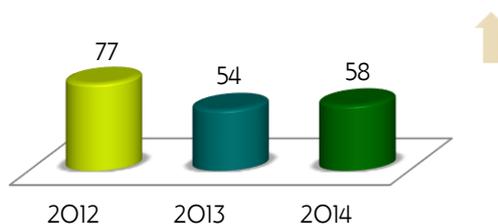
⁴**Humanização:** valorização de todas as pessoas envolvidas no processo, ou seja, clientes, colaboradores, cooperados, fornecedores e comunidade, enxergar a pessoa que está por trás.

As estratégias definidas apresentam-se no mapa estratégico abaixo:



Após a validação das estratégias, planos, metas e recursos, os mesmos são acompanhados, trimestralmente, por meio das reuniões de análise crítica do BSC, com a participação dos coordenadores, gerentes, superintendente e diretoria. Nestas reuniões são analisados os resultados dos indicadores estratégicos e as ações planejadas x executadas, bem como o orçamento previsto x realizado, a fim de verificar a eficácia do mesmo.

EFICÁCIA PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO (%)



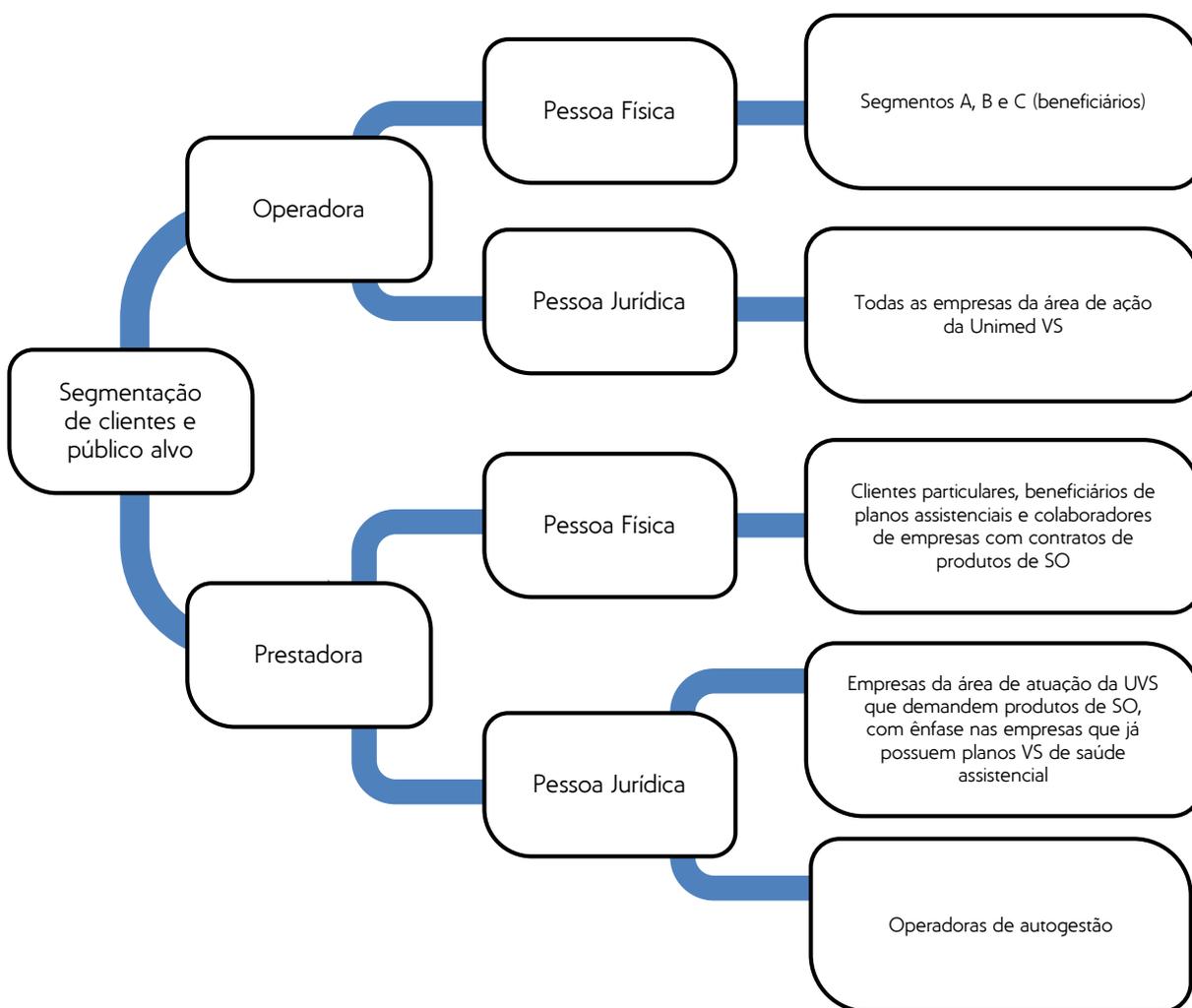
Este resultado apresenta o % de indicadores estratégicos dentro da meta e planos de ação dentro do prazo. As principais ações estratégicas concluídas em 2014 foram: reestruturação da área comercial e PR-NEG-5.01 – Comercialização, ações de medicina preventiva em empresas clientes, reestruturação da sistemática de comunicações estratégicas e aproximação com o cooperado, visitas cooperados (relacionamento com cooperado), reestruturação do processo de autorizações, sistemática de análise crítica de indicadores, implementação do módulo de documentos no sistema SA, implementação do Protocolo Médico PA NH e PEP2, estudo de viabilidades para serviços próprios de farmácia e laboratório de análises clínicas.

O mercado de atuação no ramo de planos de saúde e prestação de serviços ambulatoriais, de internação, diagnóstico e tratamento é constituído por pessoas físicas, sejam individuais ou famílias, e por pessoas jurídicas: empresas, escolas, entidades, universidades, associações, sindicatos. O mercado alvo da Unimed VS relativo a pessoas físicas são os segmentos populacionais A, B e C. Em relação às pessoas jurídicas, o mercado alvo se estende a todas as representações jurídicas da área de ação da Unimed VS.

SEGMENTAÇÃO DE MERCADO E DEFINIÇÃO DE CLIENTES ALVO

A segmentação de mercado é estabelecida pelos diretores com base no negócio da cooperativa, demandas dos clientes e mercado, legislação vigente da ANS e posicionamento estratégico.

Para a segmentação de mercado, é considerado o compromisso da cooperativa tanto como operadora de saúde quanto como prestadora, através de seus serviços próprios. A partir disto, a segmentação de clientes e público alvo estão assim definidos:

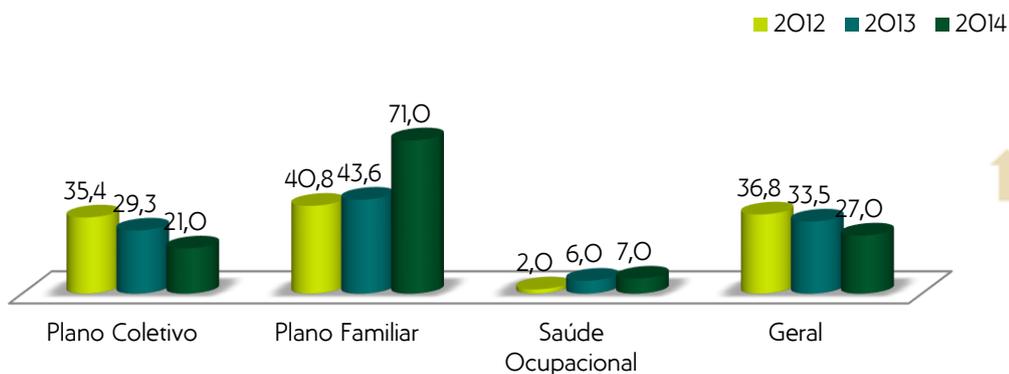


A segmentação de clientes e público alvo considera:

- ✓ Operadora de Planos de Saúde: a cooperativa é regulada pela ANS, que define dois segmentos principais de planos assistenciais: plano familiar e coletivo, que são por ela normatizados e fiscalizados.
- ✓ Prestadora de Serviços de Saúde: a cooperativa comercializa produtos relacionados à saúde ocupacional, regulamentados pelo Ministério do Trabalho e produtos relacionados à saúde assistencial (consultas, SADT – Serviço de Apoio ao Diagnóstico e Tratamento, internações, cirurgias clínicas, pediátricas e obstétricas atendendo legislação da ANVISA.

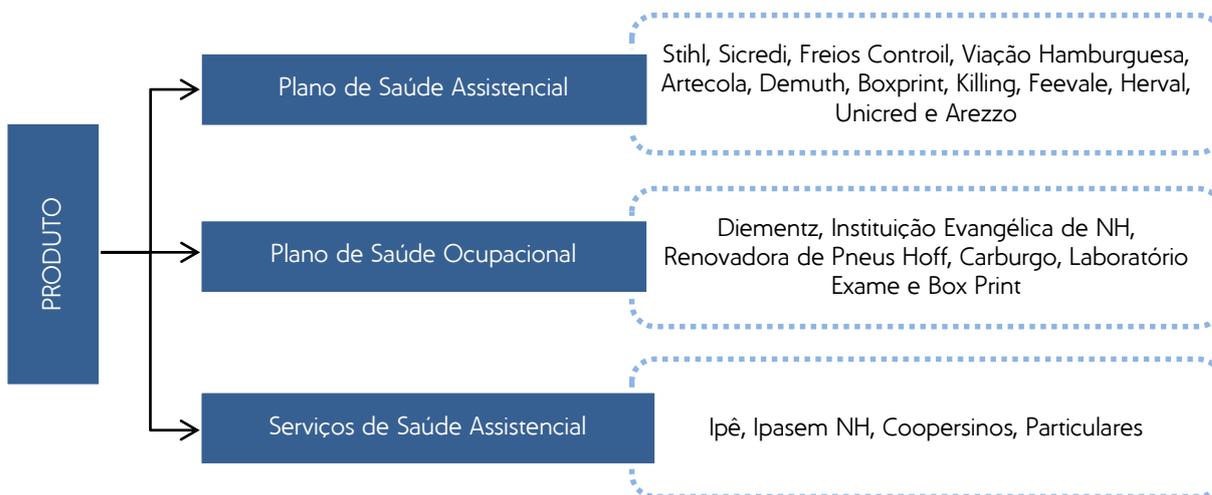
A identificação das necessidades e expectativas dos clientes alvo, em relação à operadora (como beneficiários de planos de saúde) e da prestadora (como clientes dos serviços próprios), ocorre através da pesquisa de satisfação de clientes, realizada anualmente, pela área de Marketing e Sustentabilidade. Os resultados são apresentados para diretoria, superintendência, gerência e coordenadores, os quais são responsáveis pela análise crítica do índice obtido. Essa avaliação é considerada durante a revisão das estratégias da cooperativa. Em 2014, a pesquisa de satisfação de clientes apresentou resultado para a participação de mercado dos planos de saúde da UVS, conforme dados abaixo. O índice de satisfação é demonstrado no item G4-PR5.

PARTICIPAÇÃO DE MERCADO



O crescimento do plano familiar é decorrente de operadoras de plano de saúde optarem por não comercializar este segmento na região do Vale do Sinos. A queda de participação no mercado de planos coletivos é consequência do fortalecimento de concorrentes e também de novos entrantes neste ramo. A falta de planos com abrangência estadual e cobertura odontológica, por parte da UVS, também acaba não atendendo necessidade de potenciais novos clientes. Contudo, o cenário econômico atual também impacta neste resultado.

PRINCIPAIS CLIENTES



Conforme pesquisa externa, os requisitos dos produtos/serviços esperados pelos clientes de todos os segmentos, são:

- »»» Cobertura das necessidades do cliente (plano/cumprimento do contrato);
- »»» Qualidade e agilidade do atendimento;
- »»» Médicos suficientes para o atendimento e infraestrutura.

Tratando-se de organizações revendedoras e credenciadas, as principais necessidades e expectativas são:

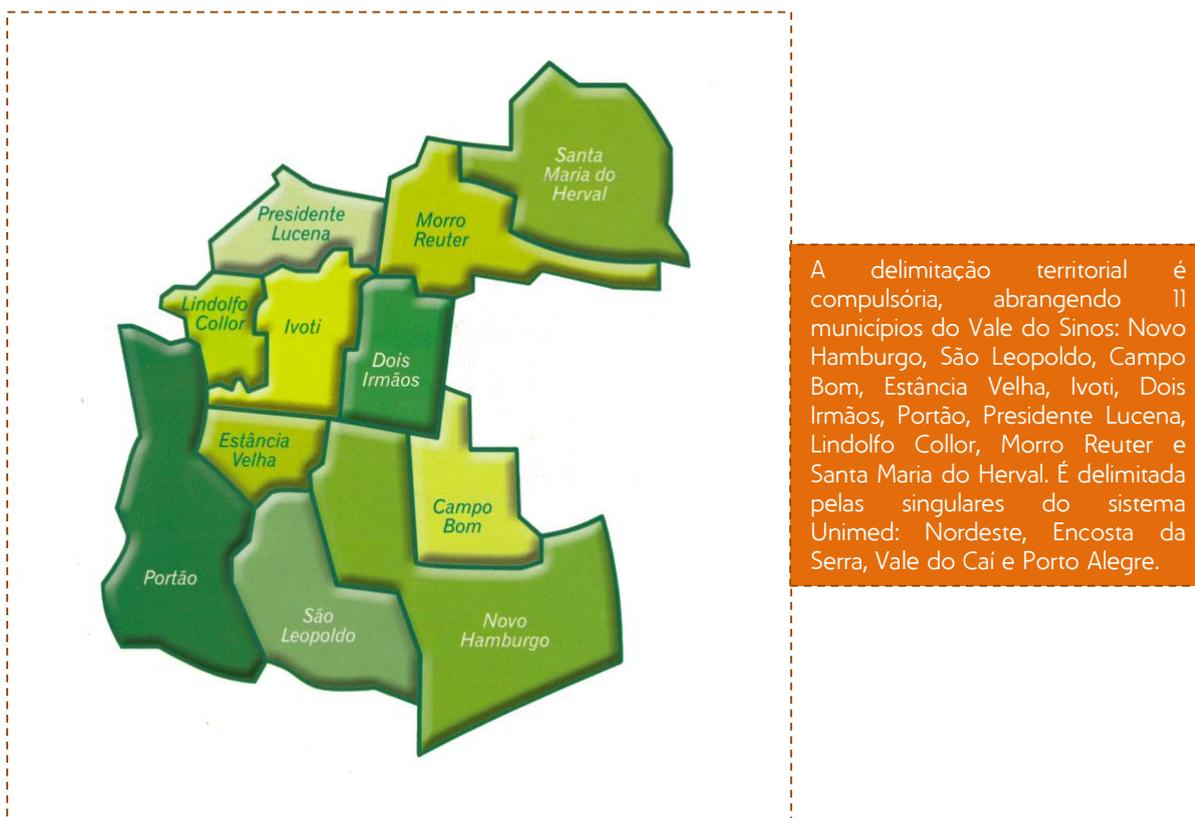
- »»» Retorno financeiro;
- »»» Benefício para seus associados;
- »»» Relacionamento de qualidade, com cordialidade e transparência.

ÁREA DE AÇÃO

Visando facilitar o acesso dos clientes aos serviços oferecidos pela cooperativa, a UVS dispõe de:

- ✓ Unidades próprias de atendimento;
- ✓ 363 consultórios de médicos cooperados;
- ✓ 138 prestadores de serviços.

Os pontos de atendimentos ficam delimitados à área de ação da Unimed Vale do Sinos.



UNIDADES PRÓPRIAS DE ATENDIMENTO



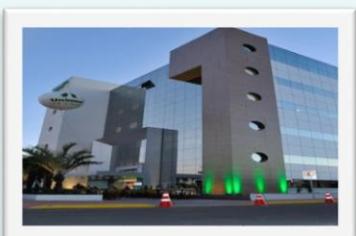
Hospital Unimed - NH



Centro de Diagnóstico por Imagem - Hospital Unimed NH



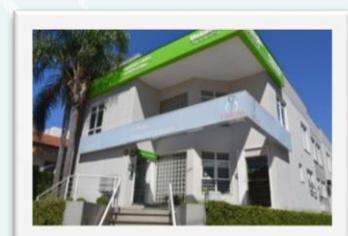
Pronto Atendimento 24h e Hospital Dia - NH



Pronto Atendimento 24h e Hospital Dia - SL



Pronto Atendimento 24h Campo Bom



Saúde Ocupacional - NH



Medicina Preventiva e Unimed Lar - NH



Atendimento Médico de 2ª a 6ª feira das 09h às 21h - Portão



Atendimento Médico de 2ª a 6ª feira das 8h às 12h e 13h às 18h - Estância Velha



Unidade de Consultas - SL



Unidade de Negócios - Ivoti



Unidade de Negócios - Dois Irmãos

PRODUTOS E SERVIÇOS

G4-4

Planos Assistenciais

Os principais produtos da Unimed Vale do Sinos, como operadora, são Planos de Saúde de Medicina Assistencial de Prê Pagamento, os quais estão divididos em: Plano Coletivo, Plano Familiar, Plano de Saúde Ocupacional e Plano de Custo Operacional.

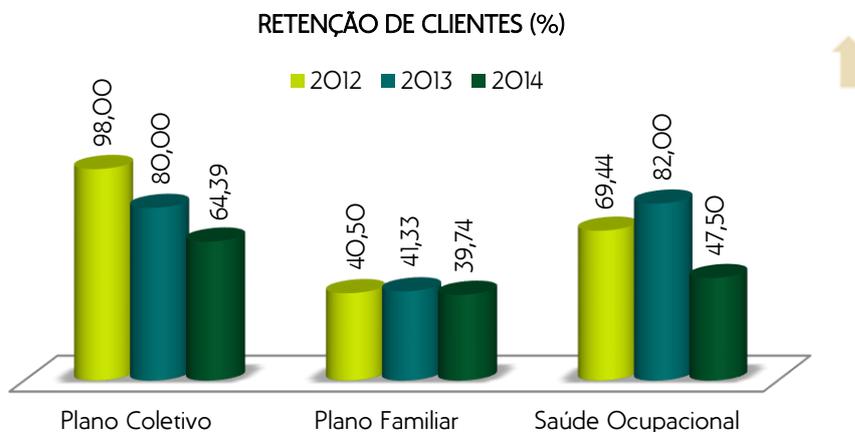
Plano Coletivo	Plano Familiar
<p>Destinado as empresas (PJ) com no mínimo de 5 pessoas, podendo apresentar cobertura ambulatorial ou global, de abrangência regional ou nacional, acomodações privativas ou semi, com ou sem co-participação.</p> <p>Este produto contempla clientes de pequeno, médio e grande porte.</p>	<p>Destinado as pessoas físicas individuais ou para famílias com 2 ou mais pessoas, podendo apresentar cobertura ambulatorial ou global, de abrangência regional ou nacional, acomodações privativas ou semi, com ou sem co-participação.</p>
Plano de Saúde Ocupacional	Plano de Custo Operacional
<p>Este serviço visa atender as empresas (PJ) nas demandas de medicina do trabalho, mediante a elaboração de programas (PPRA, PCMSO) e exames complementares, através de contratos de pacote mínimo ou por funcionário.</p> <p>Este produto contempla empresa de pequeno e médio porte.</p>	<p>Modalidade contratual que visa a prestação de serviços de assistência médica mediante utilização.</p> <p>Este produto contempla empresas de médio e grande porte, operadoras de autogestão.</p>

Abaixo segue demonstrada a evolução do número de clientes, conforme plano assistencial, na Unimed VS:



No número total de clientes, estão incluídos aqueles que foram retidos no período de 2014, através de ações de retenção, bem como de novas comercializações realizadas nos diferentes segmentos de atuação da Unimed VS, através da venda direta e fomentadas pelas Campanhas Institucionais. Como resultado, verifica-se o aumento no número total de clientes da Unimed VS, atribuído à evolução da base de clientes do segmento familiar, de saúde ocupacional e custo operacional. Pontualmente, a redução de vidas no segmento empresarial está vinculado a redução de vidas das empresas já clientes da Unimed VS e a retração do cenário econômico para novas vendas no segmento coletivo.

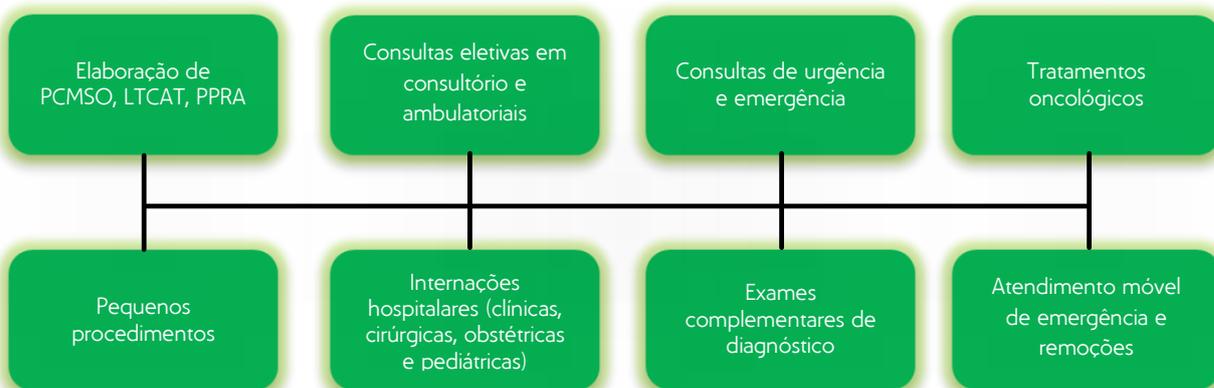
As ações de retenção de clientes iniciam-se a partir do momento que o cliente, seja pessoa física ou jurídica, solicita o cancelamento de seu contrato.



A retenção de clientes da Unimed VS atua nos segmentos de plano coletivo, familiar e de saúde ocupacional. O resultado alcançado demonstra diferentes dificuldades na retenção destes clientes, cuja saída está vinculada ao encerramento da empresa, redução de custos por parte dos clientes, inadimplência, alteração de endereço, atuação da concorrência e necessidade de acesso diferenciado no serviço de SO. A instabilidade econômica do período tem contribuído para o cenário desfavorável de retenção dos clientes da Unimed VS. Além disso, o indicador sofreu alterações na forma de contabilização das situações de retenção, sendo classificadas como atuáveis e não atuáveis

Produtos e serviços complementares

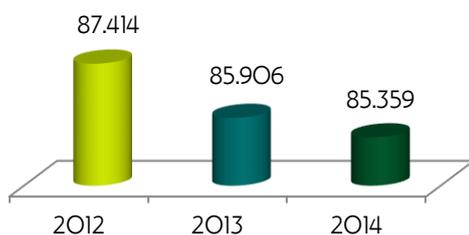
A Unimed VS, como prestadora, oferece produtos de Saúde Ocupacional, SOS e área protegida, assim como serviços de diagnóstico e tratamento, os quais seguem destacados:



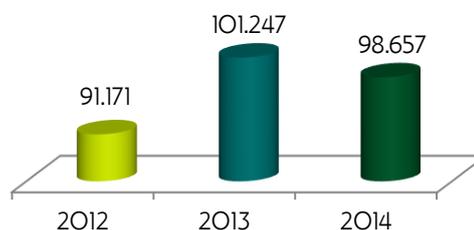
Nos serviços próprios da UVS são atendidos clientes da operadora, clientes em intercâmbio (clientes de outras Unimed do Brasil), autogestões, convênios e atendimentos particulares. Nesses serviços são comercializadas consultas, exames, atendimentos ambulatoriais e internações.

Abaixo segue demonstrada a quantidade de atendimentos prestados aos clientes nas unidades próprias de atendimento (Prontos Atendimentos e Hospital Unimed) e, também, nos consultórios médicos.

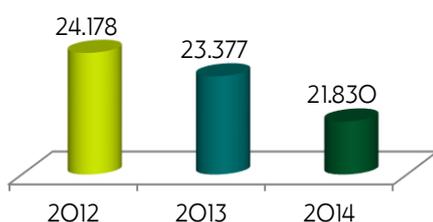
Atendimentos Prestados no Pronto Atendimento Novo Hamburgo



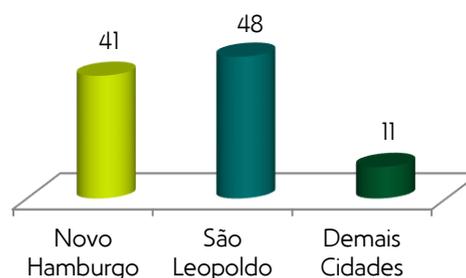
Atendimentos Prestados no Pronto Atendimento São Leopoldo



Atendimentos Prestados nos Demais Prontos Atendimentos

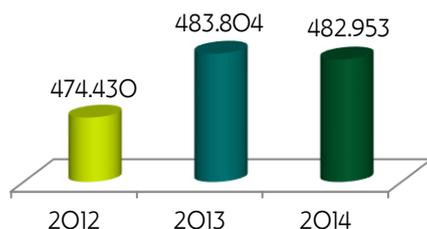


% Procura dos pelos Prontos Atendimentos 2014



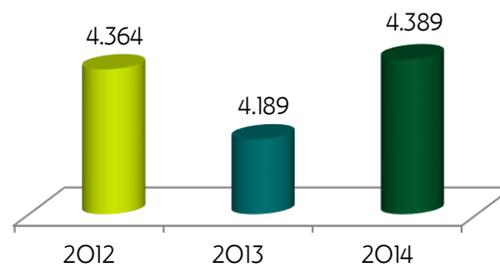
A redução do volume de consultas realizadas nos Prontos Atendimentos é decorrente da divulgação em massa, através de *site*, Facebook e outras ferramentas de comunicação, que Prontos Atendimentos são para atendimentos de urgência e emergência. Consultas eletivas devem ser agendadas em consultório médico.

Atendimentos realizados nos consultórios



Um dos fatores que levaram a redução do volume de atendimentos realizados pelos médicos cooperados em seus consultórios, durante o ano de 2014, foi a diminuição de O3 cooperados ao longo do ano, o que diminui a capacidade do total de consultas.

Internações Hospital Unimed



O aumento de 4,77% nas internações do Hospital Unimed, em 2014, é consequência do início da revitalização, proporcionando ao paciente um ambiente melhor para se hospedar. Também houve o mesmo trabalho com os equipamentos, inclusive de diagnóstico com a instalação de serviço de tomografia.

A prestação de serviços requer o uso de diversas instalações, equipamentos e tecnologias. Abaixo segue a relação de algumas das principais tecnologias disponíveis nos serviços próprios da Unimed VS:

PRINCIPAIS EQUIP/TECNOL	ATIVIDADE	QTD/LOCAL
Ambulância	Transporte e remoção de pacientes	5 – SOS
Ambulância (VIR)	Transporte médico e remoção de pacientes	1 – SOS
Aparelho de Anestesia	Fornecer e controlar anestésicos em cirurgias	17 - HU, PA SL e NH
Aparelho de Raios-X	Obter imagens de órgãos e tecidos para diagnóstico	7 - HU, PA SL e NH
Arco Cirúrgico	Obter imagens de órgãos e tecidos em cirurgias	4 – HU e PA SL
Autoclave	Esterilizar instrumentais e materiais cirúrgicos	7 - HU, PA NH – SL - STIHL
Bisturi Eletrônico	Cortar e coagular tecidos em cirurgias	30 - HU, PA SL , NH, PO, CB, Stihl
Cardioversor	Reverter arritmias cardíacas sincronizadas	10 – HU, PA NH, PA SL, PO, PACB e SOS
Central de Monitoramento	Monitorar sinais fisiológicos vitais	1 - CTI Adulto HU
Densitometria Óssea	Obter densidades ósseas para diagnóstico	1 - CDI HU
Desfibrilador	Reverter arritmias cardíacas	16 - HU, PA SL e NH e SOS
Eletrocardiógrafo	Registrar atividades elétricas do coração	9 - HU, PA SL/NH, CB e SO
Eletroencefalógrafo	Registrar atividades elétricas do cérebro	1 - SO (NH)
Foto Terapia Eletrônica	Tratar icterícia	11- CTI Neo HU
Grupo Gerador	Assegurar geração de energia	3 - HU, PA SL e NH
Incubadora Recém-Nascido	Manter o recém-nascido em ambiente controlado	9 – HU – SOS
Mamógrafo/CR	Obter/digitalizar imagens de mamas para diagnósticos	1 - CDI HU
Monitor Multiparamétrico	Monitorar sinais fisiológicos vitais	85 - HU, PA SL e NH e SOS e CB
Respirador Microprocessado	Fornecer e controlar ventilação pulmonar artificial	13 - HU e SOS
Scanner/Software digital	Arquivar eletronicamente os documentos	3 scanners NH, 2 licenças
Sistemas: Totvs Microsiga (Protheus e PersonalMed), Defferrari, S.A, ePrimeCare, Máximo, OTRS, OPmon, MV, QLIKVIEW e Analisa	Sistema ERP: sistemas de gestão de saúde, de <i>helpdesk</i> , BI e gerenciamento de carreiras	Administração NH
Ultrassom	Obter imagens de órgãos e tecidos para diagnóstico	9 – HU, PA NH e SL
Ventilador Pulmonar Infantil	Fornecer e controlar ventilação pulmonar artificial	10 – HU – SL – SOS

MUDANÇAS DE ESTRUTURA

G4-13

Em 2014, mudanças de estruturas física e organizacional ocorreram. O hospital-dia localizado na cidade de São Leopoldo teve sua ampliação finalizada, proporcionando os seguintes benefícios para os clientes, bem como para a cooperativa:

- Qualidade e agilidade no atendimento
- 28 novos leitos de internação
- Modernização do bloco cirúrgico, atendendo cirurgias de maior complexidade
- Ampliação dos serviços de diagnóstico com exames de tomografia computadorizada

O Hospital Unimed também foi contemplado com novo serviço de diagnóstico por imagem, passando a realizar exames de tomografia computadorizada.

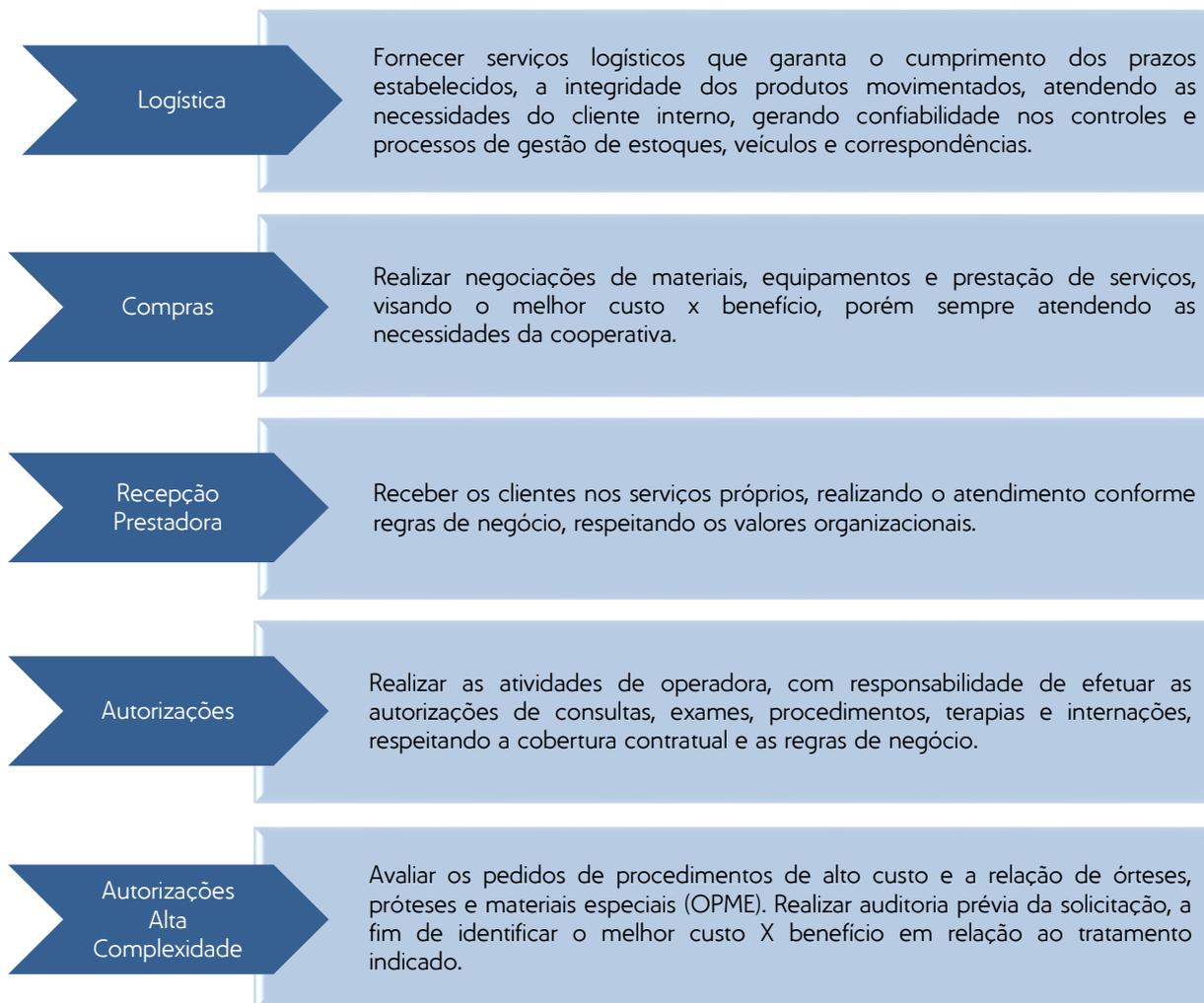
Nas unidades de Dois Irmãos e Ivoti foram criadas Unidades de Negócio que conforme análise realizada pela alta liderança, estes pontos de atendimentos possuíam pouca demanda para atendimento médico, sendo este um dos principais fatores que levaram a esta decisão. Contudo, a fim de manter a satisfação do cliente e acesso aos benefícios do plano, foram realizadas parcerias com os hospitais municipais dessas duas cidades, onde os clientes passaram a ter os atendimentos médicos de urgência e emergência, ambulatoriais e também exames de diagnóstico.



Diretoria da UVS no evento de inauguração da ampliação da Unidade de São Leopoldo

No Pronto Atendimento de Campo Bom houve redução da escala pediátrica, mantendo o plantão clínico 24 horas.

Em busca de seus objetivos e aprimoramento da gestão, alterações na estrutura organizacional da Unimed VS foram necessárias. Houve divisão da área denominada Logística e Ativo entre as áreas de Logística e Compras. O mesmo ocorreu com a área de Atendimento ao Cliente, sendo dividida entre Recepção Prestadora, Autorizações e Autorizações de Alta Complexidade. As atividades da área de Sustentabilidade foram incorporadas à área de Comunicação e Marketing, a qual passou a ser Marketing e Sustentabilidade. Essa divisão definiu as seguintes responsabilidades para cada área:



Esta última área visa identificar o material cirúrgico mais adequado ao procedimento, considerando custo x qualidade, conforme especificações definidas pelo médico assistente e não a marca.

Desta forma, em 2014, tendo em vista a sustentabilidade financeira, a área de Autorizações Alta Complexidade teve como meta a redução de custos com OPME em 5%.

Média mensal de 10,85% de redução de custos com OPME

AMPLIAÇÃO DO SERVIÇO DE DIAGNÓSTICO POR IMAGEM

Buscando atingir o objetivo estratégico "Ampliar resultados com serviços próprios" e contribuir para o objetivo "Sustentabilidade Financeira", em setembro de 2014 a UVS inaugurou o serviço próprio de tomografia computadorizada no Pronto Atendimento de São Leopoldo e, em novembro deste mesmo ano, no Hospital Unimed. Também iniciou a estruturação de serviço próprio de ressonância magnética nuclear. O valor do investimento realizado é de R\$ 7.600.000,00.

Investimento de R\$ 7.600.000,00

Como primeira etapa para este projeto, foi adquirido um sistema de gerenciamento/aquisição e arquivamento de exames, com abrangência global em todas as unidades. Posteriormente, foi renovado o parque de equipamentos, substituindo os existentes com sistema analógico para o digital, aumentando as modalidades de diagnósticos por imagem oferecidas. Foram então adquiridos dois tomógrafos e um equipamento de ressonância magnética nuclear.

1ª Instituição da Grande Porto Alegre com laudos por reconhecimento de voz

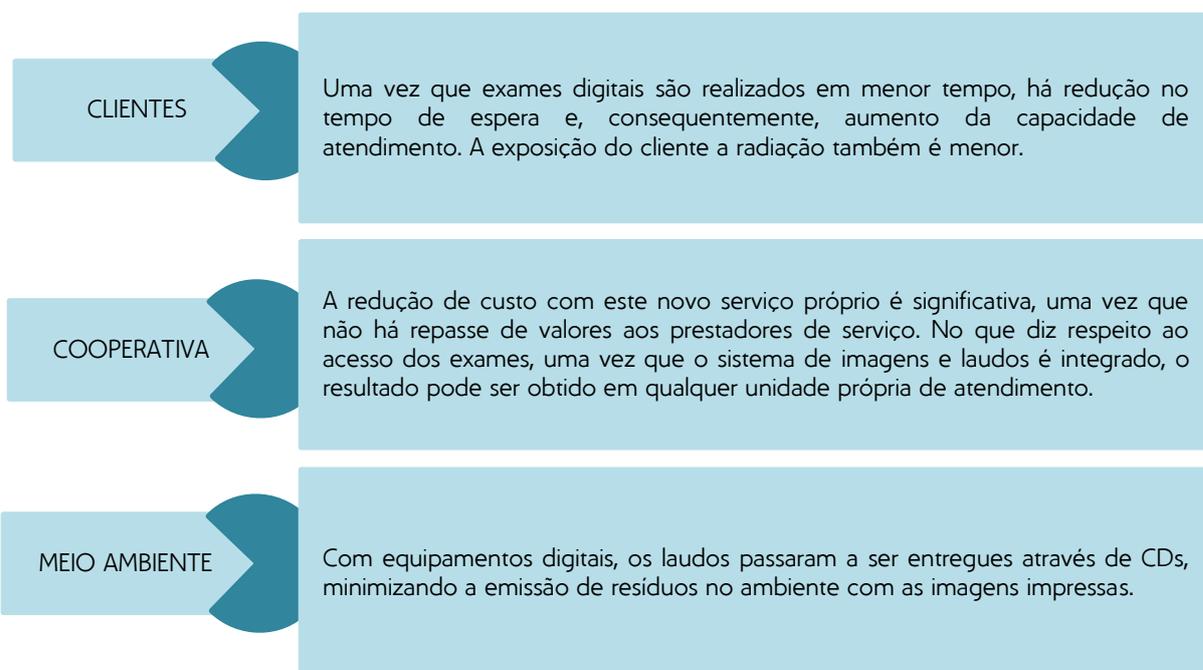
O novo sistema de imagens garante que todos os exames realizados possuam registros das imagens e laudos com tempo indeterminado de permanência no arquivo digital. O grande diferencial foi o início da elaboração dos laudos dos exames de RX e Tomografia Computadorizada através de reconhecimento de voz, sendo a primeira instituição de saúde da região da Grande Porto Alegre a ter esse método de laudos.



Colaboradores do Diagnóstico por Imagem com o novo equipamento de Tomografia Computadorizada

Nos primeiros meses de funcionamento do serviço, houve redução dos custos com os exames.

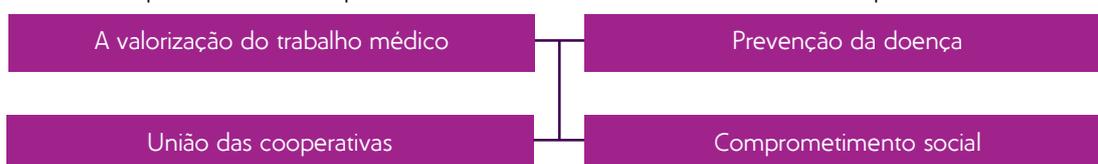
Este novo serviço gera benefícios para os clientes, cooperativa e, também, ao meio ambiente.



DIVULGAÇÃO DE PRODUTOS E MARCAS

Todas as ações de divulgação e comunicação externa da UVS são planejadas e desenvolvidas pela área de Marketing e Sustentabilidade, devidamente aprovadas pela coordenação, superintendência, diretoria de mercado e área solicitante. A área de Marketing e Sustentabilidade trabalha com um planejamento anual que é elaborado em conjunto com a Agência de Publicidade.

As campanhas ou materiais institucionais tem foco na divulgação da marca Unimed VS, reforçando e fortalecendo os valores da cooperativa. Estas campanhas são baseadas na filosofia da Unimed VS e prioriza:



Todos aspectos abordados de forma equilibrada visando uma imagem de bem-estar, de saúde e cuidar. As campanhas podem ser sugeridas pela Unimed Brasil, Unimed Federação, elaboradas internamente pela área de Marketing e Sustentabilidade ou por meio da Agência de Publicidade.

No planejamento anual de *marketing* estão incluídas as campanhas compostas, normalmente, por anúncios em jornais e revistas, *jingles* em rádios, *busdoor*, *front light*, *outdoor*, *folders*, *banners*, *e-mail marketing* e *banner* de *internet*. As redes sociais são um importante meio de divulgação, através dos perfis institucionais corporativos do *Facebook*, *Twitter* e *YouTube*.



Patrocínios de eventos, competições esportivas e a participação de ambulância do SOS em atividades também são utilizados para divulgar a marca Unimed VS. Essas estratégias de divulgação têm como objetivo assegurar alinhamento com o negócio e estratégia, aumento da credibilidade, maior confiança e melhoria da imagem. As campanhas que visam divulgar a marca e produtos concentram-se na região do Vale do Sinos, uma vez que esta é a limitação da área de atuação da singular.

IMAGEM DA ORGANIZAÇÃO

A imagem da organização é avaliada desde 2002 por meio da pesquisa de satisfação de clientes. O método de controle realizado é o investimento na campanha de vendas x valor vendido, evolução do número de clientes e reconhecimentos demonstrados voluntariamente pelos nossos clientes pessoalmente ou por meio de pesquisas e premiações (*Top of Mind*).

A avaliação da satisfação de clientes e mercado é de responsabilidade da área de Marketing e Sustentabilidade, a qual é realizada anualmente através de pesquisa realizada por empresa externa, que visa a melhoria contínua de todos os serviços oferecidos pela UVS.



No mês de setembro de 2014, a Unimed VS recebeu o Prêmio Marcas & Valores, sendo o Plano de Saúde mais lembrado por meio de uma pesquisa realizada pelo Instituto de Pesquisa de satisfação de clientes (IPM) da Unisinos.



Dra Liliane Centeno, Diretora de Mercado, recebendo o Prêmio Marcas & Valores

Os atributos definidos pela cooperativa para caracterizar sua imagem estão definidos conforme diretrizes da Unimed do Brasil e estão disponíveis para as singulares na Central da Marca.

MANIFESTO DA MARCA

Vocação não é uma escolha. É atender a um chamado e dedicar-se profundamente àquilo que fomos predestinados. Somos médicos, somos uma marca de médicos. Mais do que conhecimento para curar, temos comprometimento com a vida, com as pessoas, com o mundo. Fazemos o melhor porque nascemos e nos unimos para fazer isso.

Somos uma cooperativa de médicos. Muito mais do que um prestador de serviços de saúde. A Unimed é um sistema que cuida das pessoas para que elas possam aproveitar a vida. Lideramos com propósito.

ATRIBUTOS DA MARCA

Conjunto de características pelas quais a marca deseja ser associada

ESPECIALISTA

Somos apaixonados por cuidar de pessoas e fazemos isso com a propriedade e o domínio técnico que nossa experiência e profundo conhecimento nos deu.

COOPERATIVA

Colaboração faz parte da nossa história e do nosso DNA. Dispor-se a ajudar, incluir o outro e facilitar a comunicação é o nosso jeito de ser. Acreditamos que somar forças é a melhor forma de proporcionar cuidado.

HUMANA

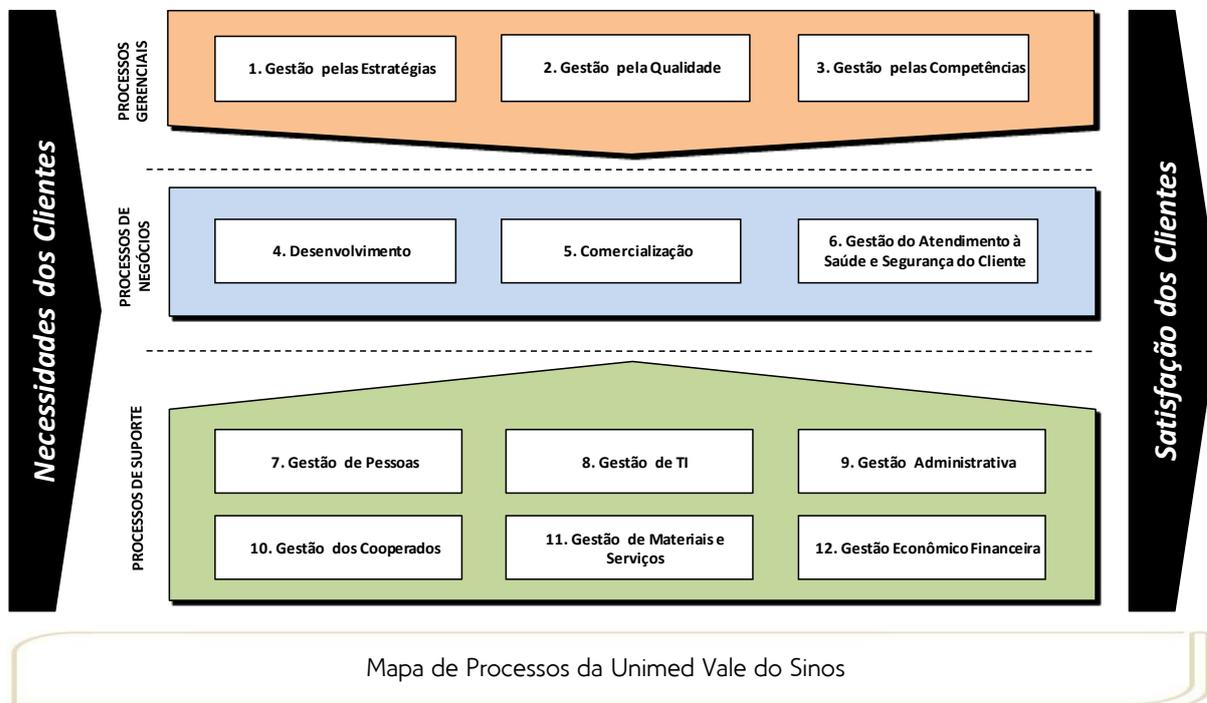
Estamos a serviço da saúde e das vidas que cuidamos. Somos humanos porque ouvimos as necessidades das pessoas. Enxergamos a importância da atenção e da comunicação aberta; de estarmos presentes e sempre dispostos a cuidar das pessoas; ajudá-las a cuidar de si mesmas dos outros e do mundo.

PRÓXIMA

Celebramos a proximidade na forma como lidamos com nossos clientes, cooperados, parceiros e comunidades. Estamos presentes em todo o Brasil e enxergamos esta capilaridade como a razão que nos possibilita entender e atender verdadeiramente as necessidades locais.

GESTÃO POR PROCESSOS

A estrutura de processos é definida com base no planejamento estratégico da UVS e visa garantir que todos os processos chave para o negócio sejam planejados e executados de forma controlada, conforme apresentado:



Processos Gerenciais

São os que definem orientações e desdobramento das estratégias da UVS

Processos de Negócios

São os que afetam diretamente a satisfação do cliente final e geram resultado para a UVS

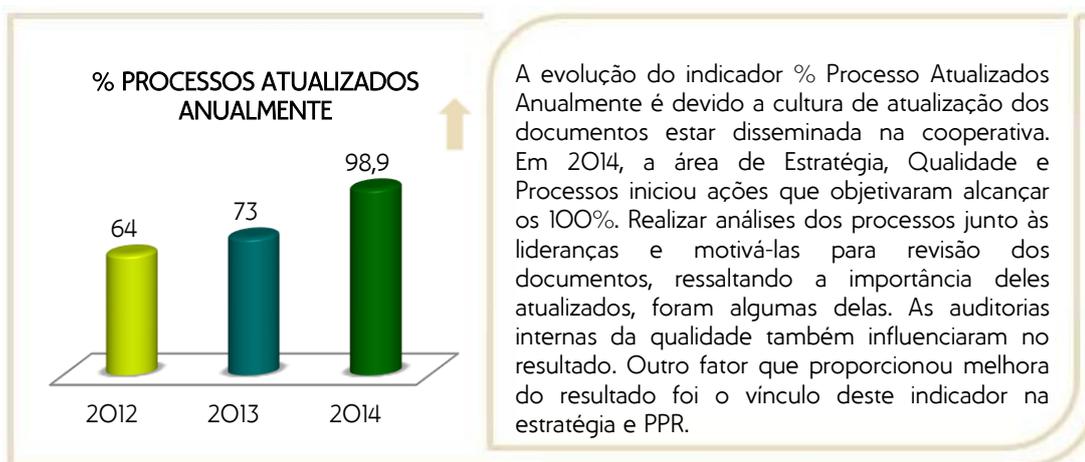
Processos de Suporte

São os que dão subsídios aos processos de negócio e afetam indiretamente a satisfação do cliente

PADRÕES DE TRABALHO

Os Processos Gerenciais, de Negócios e de Suporte definem o funcionamento das atividades da empresa. Como prática de gestão para registro dos padrões de trabalho, a UVS utiliza a metodologia da Gestão por Processos. Ou seja, os padrões de trabalhos devem ser documentados com seus objetivos, regras, métodos de controle dos resultados e, quando necessário, legislações aplicáveis. Estes também devem ser revisados no mínimo anualmente, a fim de garantir as informações atualizadas, uma vez que as alterações de processos são constantes, bem como a melhoria contínua.





Além dos processos, há os documentos que definem as diretrizes da Unimed Vale do Sinos, os quais ditam as responsabilidades, orientam e subsidiam as tomadas de decisões, bem como direcionam, de modo uniforme, previsível e articulado, as interpretações, ações, reações, comportamentos e atitudes dos colaboradores. Os detalhes das atividades diárias estão descritos nos documentos operacionais.

A disponibilização dos documentos é realizada através da pasta Processos, a qual está disponível na área de trabalho de todos os computadores da instituição.



O controle dos documentos (codificação, versão, datas de publicação e outras informações complementares) é realizado em planilha pela área de Estratégia, Qualidade e Processos. Em 2014, teve início a implantação do Módulo de Documentos através de um sistema de informação, o que possibilitará, para 2015, um controle automático dos códigos e versões dos documentos, assim como garantia de revisão e aprovação. Essa sistemática minimiza falhas operacionais e, conseqüentemente, possíveis retrabalhos, assim como agilidade nas aprovações. O acesso ao sistema é disponibilizado para todos os colaboradores, inclusive aos diretores e presidente.

IDENTIFICAÇÃO DA NECESSIDADE DE MELHORIAS NOS PROCESSOS

As melhorias de processos podem surgir em decorrência de necessidades identificadas no planejamento estratégico e nas reuniões de BSC, REDIR, nas ações oriundas das melhorias identificadas nas pesquisas, nos novos projetos e produtos. Reuniões de análise crítica de indicadores, auditorias internas, avaliações internas e externas também acarretam na implementação de melhorias.

Outra grande fonte de informações para conhecimento de práticas inovadoras que possam acarretar em resultados positivos para a cooperativa é o *benchmarking*, que visa o aprendizado através de visitas em outras organizações reconhecidas pelas melhores práticas administrativas, estratégicas ou operacionais, para avaliar

produtos, serviços e métodos de trabalho. Desta forma, as solicitações de visitas a outras instituições, que pode ser feita por qualquer colaborador e deve ter aprovação das lideranças, foi padronizada, em outubro de 2014, através do documento PR-GER-2.O9 - Benchmarking, sendo um processo de responsabilidade da área de Estratégia, Qualidade e Processos. A cooperativa arca com os custos necessários para a visita, mas em contrapartida o colaborador deve identificar oportunidades de melhorias nos processos internos. Durante a implantação do novo processo até o final de 2014, foram realizadas 4 visitas pelos colaboradores.

Assim como a Unimed VS realiza visitas em outras instituições a fim de buscar melhoras em seus resultados, também recebe demais organizações para demonstrar suas práticas de gestão e fluxos operacionais. Esta prática também está definida no PR-GER-2.O9 - Benchmarking. Durante a implantação do novo processo até o final de 2014, a UVS recebeu 3 instituições em suas dependências.



AUDITORIAS INTERNAS

G4-42

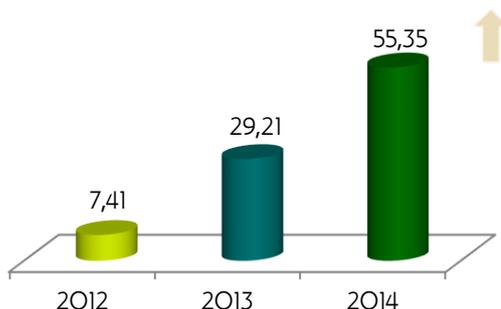
A auditoria interna de processo tem como objetivo examinar a integridade, conformidade e eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), seus processos, filosofia, políticas e controles internos, bem como identificar oportunidades de melhorias do SGQ, não permitindo sua estagnação.



Auditores Internos recebendo certificado de participação no Seminário

A fim de atender a meta de 100% dos processos auditados, em 2014 foram contratados dois auditores internos de processos com função específica para esta atividade. Neste mesmo ano, os registros das auditorias internas passaram a ser através de sistema informatizado, o que otimizou o controle do processo e possibilitou a emissão de relatórios automáticos dos resultados obtidos. Esta nova sistemática de auditoria adotada pela Unimed VS foi *case* no 5º Seminário de Boas Práticas da Unimed Federação/RS.

NÃO CONFORMIDADES ENCERRADAS (%)

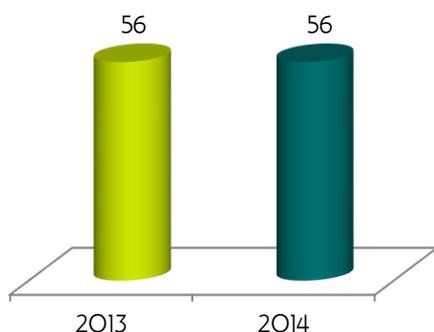


Um dos fatores que influenciaram na melhora do encerramento de não conformidades (NC) em 2014 foi atingir 100% dos processos auditados, pois foi possível verificar a eficácia de ações corretivas das NCs dos anos anteriores. Ao longo de 2014, as revisões de processos realizadas, pelos responsáveis e área de EQP, foram realizadas com base nas evidências, o que também possibilitou o encerramento de NCs.

AVALIAÇÕES INTERNAS

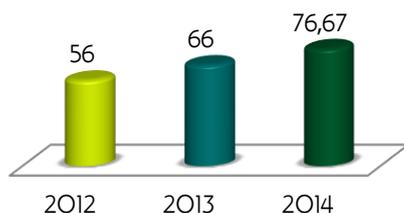
As avaliações internas são realizadas anualmente e tem como base nas Dimensões da Acreditação de Operadoras, nas Seções da Acreditação Hospitalar e nos critérios do PGQP. Durante as autoavaliações, são identificadas oportunidades de melhorias nos processos, bem como no modelo de gestão. Esta prática ocorre de acordo com um dos objetivos estratégicos da cooperativa: "Ter Acreditações".

% PONTUAÇÃO NA AUTO AVALIAÇÃO ACREDITAÇÃO HOSPITALAR

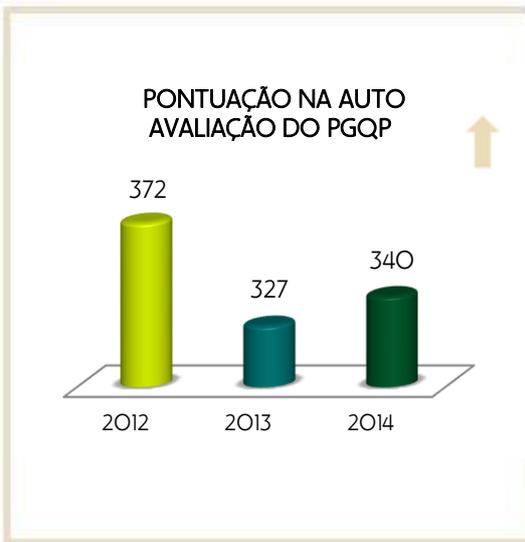


Em 2014, o resultado da autoavaliação se manteve. Com o lançamento da nova versão do Manual de Acreditação Hospitalar 2014, a Unimed VS realizou um treinamento *in company* nos meses de Agosto e Setembro com o objetivo de desenvolver as lideranças das principais áreas impactadas para a implementação de melhorias: Gestão de Pessoas, Riscos e Segurança, Obras e Manutenção, Enfermagem, Tecnologia da Informação, Hospedagem, Diagnóstico por Imagem, Farmácia, Nutrição, Marketing e Sustentabilidade, Logística, Fornecedores e Prestadores, Estratégia, Qualidade e Processos, Administradores (PASL, PA NH e HU). Após este treinamento, as lideranças das áreas da unidade de atendimento de São Leopoldo têm seu foco de trabalho e orçamento 2015 nas melhorias de processos, utilizando-se do Manual de Acreditação Hospitalar 2014.

% DE PONTUAÇÃO NA AUTOAVALIAÇÃO DA ACREDITAÇÃO DE OPERADORAS



A pontuação teve aumento do resultado devido as seguintes melhorias: implementação do controle de documentos (SGQ) por meio do sistema SA, elaboração do Manual de Auditoria Médica e Programa de Prevenção de Evasão de Beneficiários, realização das auditorias internas em todos os processos, ampliação da abrangência de vacinas disponibilizadas aos clientes, publicação de relatórios de forma regular e transparente (Relatório da Gestão e Sustentabilidade) para todas as partes interessadas e sistema de remuneração com foco em resultados (PPR).



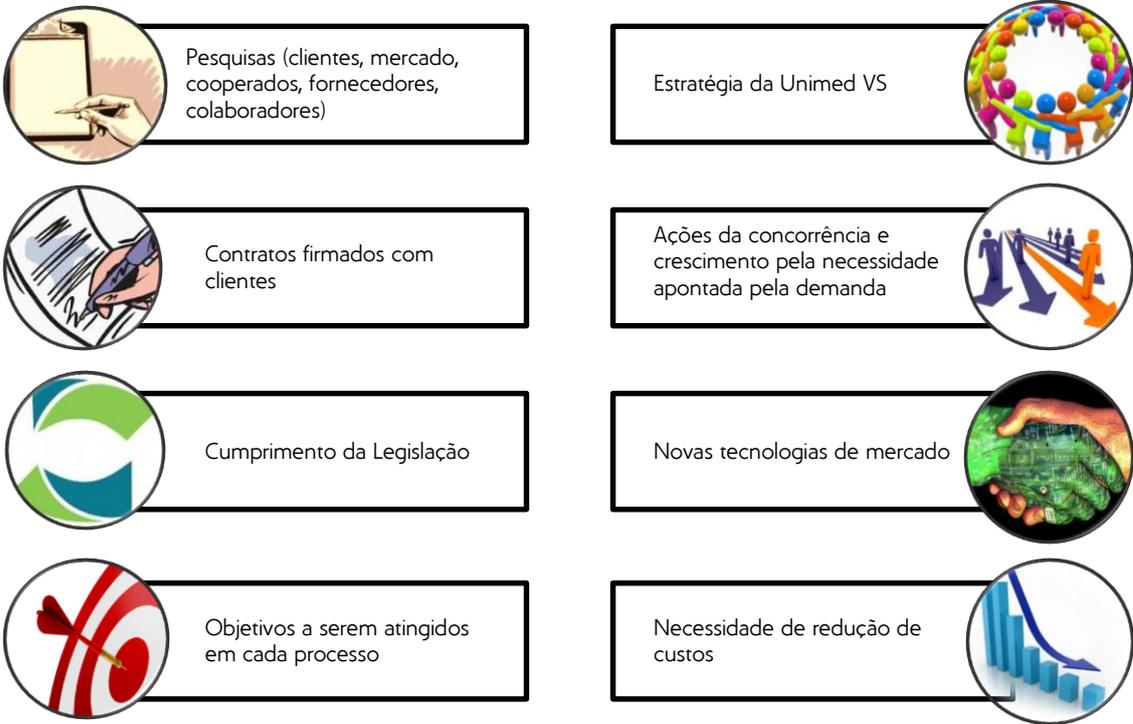
Em 2013 a pontuação referente ao atendimento dos critérios do PGQP teve redução no resultado devido à ausência de tendência favorável na maioria dos resultados. Em 2014, três grandes ações foram realizadas para melhoria destes resultados:

- ✓ Prática sistemática de elaboração e controle de orçamentos por centro de custos;
- ✓ Eventos de análises críticas trimestrais de indicadores estratégicos e de processos por meio do PR-GER-2.O2 – Medição, Análise e Melhoria de Processos.
- ✓ Atendimento de metas dos indicadores estratégicos e de processos vinculados ao PPR. As auditorias internas também auxiliam na garantia da continuidade, periodicidade e melhoria das práticas através da análise de indicadores e atualização de processos.

A melhoria dos processos também ocorre por meio da participação da Unimed VS em comitês nacionais e estaduais do Sistema Unimed, bem como nos comitês internos da Unimed VS, buscando sempre a incorporação de melhores práticas.

DETERMINAÇÃO DOS REQUISITOS APLICÁVEIS AOS PRODUTOS E PROCESSOS

Os requisitos aplicáveis aos processos principais do negócio e aos processos de apoio são determinados a partir das necessidades e expectativas dos clientes e demais partes interessadas que podem ser identificadas das seguintes formas:



Os requisitos são considerados em todos os processos, conforme TB-GER-2.OO2 - Árvore de Processos, e avaliados por meio das análises críticas de indicadores, conforme PR-GER-2.O2 - Medição, Análise e Melhoria de Processos, PR-GER-1.O8 - Gestão Organizacional e PR-GER-2.O3 - Auditoria Interna da Qualidade.

A Unimed Vale do Sinos é administrada pela Diretoria Executiva, sendo esta composta por 7 cooperados com títulos de Presidente, Vice-presidente e Diretores, eleitos por um período de 3 anos. Qualquer médico cooperado pode concorrer às eleições.

A verificação das operações realizadas pela cooperativa, cumprimento de deveres legais e estatutários é realizada pelo Conselho Fiscal, o qual possui 3 membros efetivos e 3 suplentes eleitos anualmente. As solicitações de credenciamentos e análises de manifestações a respeito de má conduta que envolvam médicos cooperados são analisadas pelo Comitê Técnico Disciplinar (CTD), sendo este indicado pela Diretoria. Os coordenadores médicos dos serviços são cargos de confiança.

DIRETORIA EXECUTIVA

- **Presidente - Dr. Luis Carlos Galleano de Melo:** Graduado em medicina pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul e especialização em Cirurgia Geral na mesma instituição de ensino. Pós-graduado em Gestão Cooperativa pela Unisinos e MBA em Gestão Estratégica dos Negócios de Saúde. Membro da Sociedade Internacional de Cirurgia. Exerce o cargo de Diretor de Inovação e Relacionamento Corporativo na Unimed Federação RS.



- **Diretor Administrativo - Dr. Ronaldo Scherer:** Graduado em medicina pela Universidade de Caxias do Sul. Possui especialização em cirurgia geral pelo Hospital Maia Filho. É membro efetivo da Sociedade Brasileira de Angiologia e Cirurgia Vasculare e do Departamento de Cirurgia Vasculare da Associação Médica do Rio Grande do Sul. Pós-graduado em Gestão Cooperativa pela Unisinos. Atua como Conselheiro de Administração na Unimed Federação RS.

- **Diretor Financeiro - Dr. Werner Gustavo Meyer Carvalho:** Graduado em medicina pela Fundação Faculdade Federal de Ciências Médicas de Porto Alegre e residência médica em pediatria no Hospital da Criança Santo Antônio em Porto Alegre. Está cursando MBA em Gestão Empresarial com término previsto para 2015. É médico chefe do Posto Médico Legal na cidade de São Leopoldo.



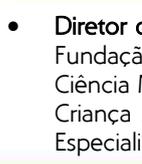
- **Diretor de Patrimônio e Serviços Próprios - Dr. Norberto Vasconcelos:** Graduado em medicina pela Faculdade de Medicina da Universidade Federal do Rio Grande do Sul e residência médica em ginecologia no Hospital Santa Casa de Misericórdia de Porto Alegre e obstetrícia pela Maternidade Mário Totta. Está cursando Pós-graduação em Gestão de Cooperativas.



- **Diretor de Gestão Médica - Dr. Pedro Hugo Fernandes Teixeira Filho:** Graduado em medicina pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Residência Médica em Pediatria no Hospital de Clínicas de Porto Alegre. Membro da Sociedade Brasileira de Pediatria. Pós-graduado em Psicopedagogia Clínica e Organizacional pela Universidade FEEVALE e Teoria de Origem Analítica pela ESIPP/POA. Cursa MBA em Gestão em Saúde.



- **Diretora de Mercado - Dra. Liliane Goulart Centeno:** Graduada em medicina pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul, especialista em ginecologia e obstetrícia. Pós-graduada em Gestão de Cooperativas pela Faculdades Integradas de Taquara/RS-FACCAT. Ocupa o cargo de Conselheira Fiscal da UNIAIR Serviços Aéreos RS, desde 2012, e da Fundação Getúlio Vargas (FGV).



- **Diretor de Educação e Qualidade - Dr. Ademar Edgar Trein:** Graduado em medicina pela Fundação Faculdade Católica de Medicina de Porto Alegre (hoje Faculdade Federal de Ciência Médica de Porto Alegre-FFFCMPA). Residência Médica em Pediatria no Hospital da Criança Santo Antônio e Especialização em Pediatria Comportamental na PUC. Curso de Especialização em Gestão de Cooperativas Médicas na Unisinos.



Em 2014, o então vice-presidente Dr. Jorge Siebel pediu afastamento do cargo por motivos particulares. A vice-presidência está interinamente com o Diretor Administrativo até que seja realizada uma nova eleição em Assembleia para definição do novo vice-presidente.



Conselho Fiscal

Titulares:

- Dr. João Deodato Lunardi
- Dr. Parahim Lustosa Filho
- Dr. Marcelo Coelho Gonçalves Meirelles

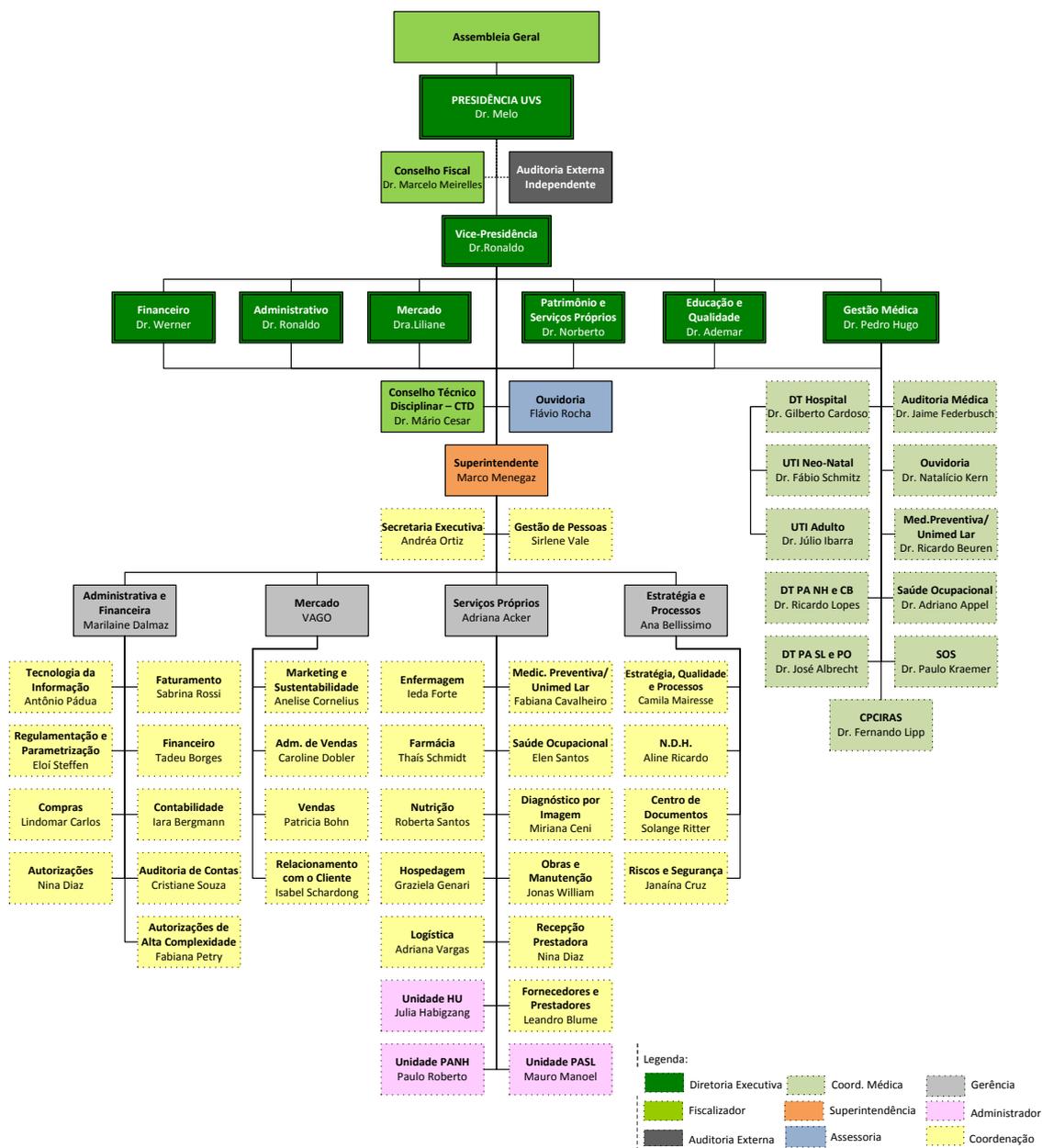
Suplentes:

- Dr. Mário Oscar Gewehr
- Dr. César Vianna
- Dr. Arthur Sbróglio

Conselho Técnico Disciplinar

- Dr. André Luis Moraes Mello
- Dr. Claudio Freitas Gonçalves
- Dr. Aldo Andrei Cardoso
- Dr. Mário Luiz César
- Dr. Roque Fernandes da Silva Moutinho

A estrutura da organização é conforme organograma apresentado:



Fonte: MO – Manual da Organização, versão 06 de 01/10/2014

TRATAMENTO DE QUESTÕES ÉTICAS NOS RELACIONAMENTOS INTERNOS E EXTERNOS

G4-56/57/58

Para tratar as questões éticas nos relacionamentos internos e externos, a UVS dispõe de um grupo de colaboradores, os quais formam o Comitê de Conduta, o qual possui seu funcionamento baseado na PL-GER-2.005 - Comitê de Conduta.

Os desvios de comportamentos são aqueles que não atendem as questões de condutas conforme os documentos que norteiam as questões éticas, sendo eles:



O Comitê de Conduta tem como objetivo assegurar o atendimento às regras do Código de Conduta, disponibilizar canais de comunicação para receber denúncias das partes interessadas e atuar na prevenção de desvios de conduta.

O código de conduta é disponibilizado às partes interessadas através do site da UVS. Os canais disponíveis para envio de denúncias são:

- ✿ E-mail: comitedeconduta@vs.unimed.com.br
- ✿ Urnas disponíveis nos Pronto Atendimentos de NH e SL e no Hospital Unimed
- ✿ Telefone 0800.642.1800



Os resultados obtidos pelo comitê no ano de 2014 estão apresentados abaixo. Os dados no gráfico estão informados de acordo com a origem das denúncias.



Com um total de 31 denúncias recebidas em 2014, o comitê resolveu 24 delas. As outras 7 continuam em tratativa para 2015.

GESTÃO DE RISCOS

A gestão de riscos engloba etapas de identificação, classificação e tratamento dos riscos empresariais. Este trabalho teve início em 2010 com treinamentos para liderança e instituição de um Comitê Multidisciplinar denominado Comitê Gestor de Riscos.

Nos dois primeiros meses do ano de 2012, foi desenvolvida a ferramenta de apoio à gestão de riscos e em março iniciou-se o projeto piloto de adequação à gestão de riscos no PR-NEG-6.13 – Atendimento de Urgência e Emergência.

No início de 2013 foram selecionados mais quinze processos para serem submetidos à Gestão de Riscos Corporativos. Esses processos foram divididos em grupos de cinco, a fim de sistematizar um cronograma de suporte e entregas. Todos os responsáveis receberam treinamento no PR-GER-2.04 – Gestão de Riscos Corporativos.

Em 2014, o processo passou por análise crítica e sua sistemática foi modificada. A área de Riscos e Segurança levou o processo de Gestão de Riscos para os colaboradores que executam as atividades dos processos e todo o mapeamento e identificação foi realizada com eles. Todos os riscos médios e altos são identificados nos fluxos dos processos e a tabela de riscos, com o tipo de risco, riscos e ação de prevenção, é inserida na documentação do processo analisado.

No segundo semestre de 2014, foi iniciada a aplicação do processo de Gestão de Riscos em 12 processos que atendem aos requisitos da Acreditação Hospitalar ONA no Pronto Atendimento e Hospital Dia de São Leopoldo. Os processos foram os seguintes:

- ✓ PR-NEG-6.02 - Atendimento Ambulatorial
- ✓ PR-NEG-6.09 - Assistência Farmacêutica
- ✓ PR-NEG-6.10 - Assistência Nutricional
- ✓ PR-NEG-6.12 - Diagnóstico por Imagem
- ✓ PR-NEG-6.13 - Atendimento de Urgência e Emergência
- ✓ PR-NEG-6.17 - Atendimento Clínico e Cirúrgico
- ✓ PR-NEG-6.18 - Atendimento Móvel de Emergência e Remoções
- ✓ PR-SUP-9.05 - Nutrição
- ✓ PR-SUP-9.07 - Higienização e Rouparia
- ✓ PR-SUP-9.15 - Controle de Infecções
- ✓ PR-SUP-9.16 - Desinfecção e Esterilização
- ✓ PR-SUP-11.08 - Dispensação de Materiais e Medicamentos



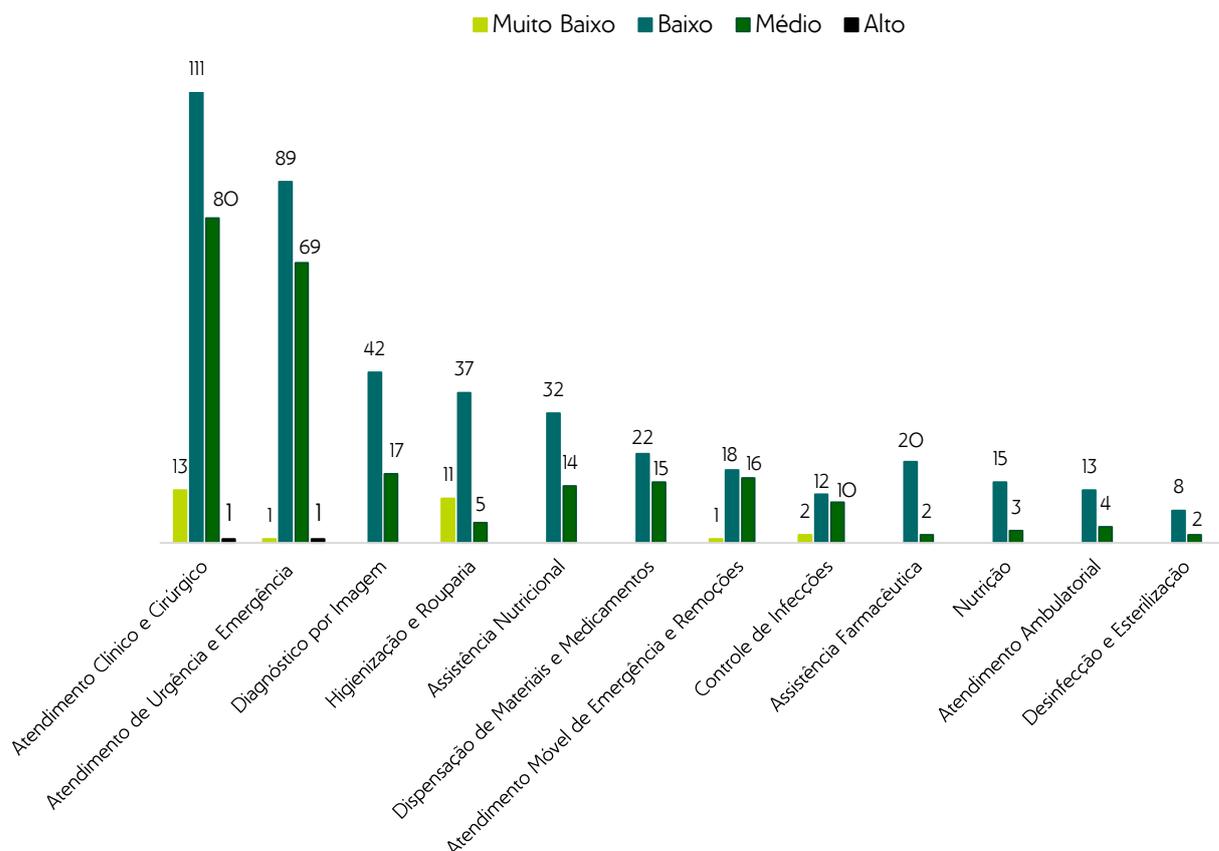
Colaboradora da área de Enfermagem identificando os riscos do processo



Colaboradora da área de Riscos e Segurança, Michele Spaniol (a esquerda) com colegas da área de Nutrição

No gráfico a seguir, está representado a quantidade de riscos identificados em cada um dos processos. Todos esses riscos que foram avaliados como médios e altos através do método adotado, foram priorizados nas reuniões mensais do Comitê de Segurança do Paciente e geraram 74 planos de ação, os quais foram registrados no sistema S.A para acompanhamento das suas respectivas ações. As ações têm como objetivo minimizar ou eliminar as vulnerabilidades que causam os riscos.

Número de Riscos e Grau de Impacto Identificados por Processo



A área de Riscos e Segurança, em parceria com a Enfermagem, iniciou o monitoramento de eventos adversos e incidentes a partir de setembro de 2014. Os responsáveis por emitir o registro são os colaboradores da enfermagem, os quais posteriormente são repassados para um sistema de gestão, facilitando o controle e emissão dos dados. Os dados são tratados nas reuniões do Comitê de Segurança do Paciente e ações corretivas são realizadas.

INFORMAÇÕES

Identificação de Necessidades de Informações

A identificação de necessidades de informações para apoio nas operações diárias e na tomada de decisão em todos os níveis e áreas da organização ocorre por meio das reuniões operacionais e estratégicas, conforme descrito no item G4-42.

Os sistemas de informação buscam atender as necessidades identificadas e estão sob responsabilidade da área de Tecnologia da Informação, juntamente com a gerência e diretoria. Quando necessário novos sistemas, é realizada uma pesquisa de satisfação de clientes e *benchmarking* com outras empresas do mesmo ramo de negócio, com objetivo de encontrar *softwares* que atendam aos requisitos levantados e que já tenham sido testados e aprovados.

Quando a necessidade pode ser atendida através de desenvolvimentos complementares aos sistemas utilizados pela cooperativa, os analistas de negócio avaliam a demanda e definem se o mesmo pode ser executado pela equipe interna ou se necessita desenvolvimento externo, o qual deve ser contratado. A partir de 2013, foi criado o cargo de analista de projetos de TI que visa gerenciar/acompanhar o desenvolvimento interno e implantações de sistemas de terceiros que antes eram gerenciados pelos próprios analistas de sistemas. Em 2014, foi iniciado a priorização de projetos de TI por parte dos gerentes para alinhamento das prioridades e conclusão dentro do prazo estimado.

Os principais sistemas de informação são:

SISTEMA	FINALIDADE
Microsiga/Protheus – Totvs	Gestão de Plano de Saúde, Financeiro, Contabilidade, Compras, Estoque, Custos, Manutenção, Faturamento, Ativo Fixo, Cargos e Salários, Pessoal, Ponto Eletrônico, Saúde Ocupacional e <i>Call Center</i>
PersonalMed - Totvs	Sistema de Gestão Hospitalar e Pronto Atendimento
MV Soul	Sistema Integrado de Gestão Hospitalar – Pronto Atendimento
EPrimeCare	Sistema de Gestão de Cuidados de Medicina Preventiva
BI QlikView	Possibilita uma visualização poderosa sobre suas operações, melhorando a tomada de decisões estratégicas e impactando positivamente em todo o negócio
Strategic Adviser (SA)	Sistema de Gestão de resultados, gestão de documentos, gestão de ocorrências e execução das auditorias internas da qualidade
OTRS	Sistema utilizado para gerenciamento dos chamados (TI, EQP, NDH e Riscos e Segurança)
Analisa	Gestão de capacitação dos colaboradores e avaliação de desempenho
RSDATA/ DATASEESMT	Sistema de Gestão de Saúde Ocupacional
MV Microdata	Servidor PACS (imagens médicas) Solução PACS/RIS para laudos e visualização de imagens dos exames
ADVOC	Controle de processos jurídicos

Infraestrutura para Disponibilização das Informações

A infraestrutura para disponibilização das informações aos clientes internos e externos é compatibilizada com o crescimento do negócio e da demanda por informações, inicialmente por meio do planejamento estratégico.

Além disso, os investimentos para essas adequações e/ou aquisições fazem parte do orçamento anual da área de TI, onde é dimensionado o crescimento de infraestrutura para contemplar o crescimento do negócio e o atendimento à legislação.

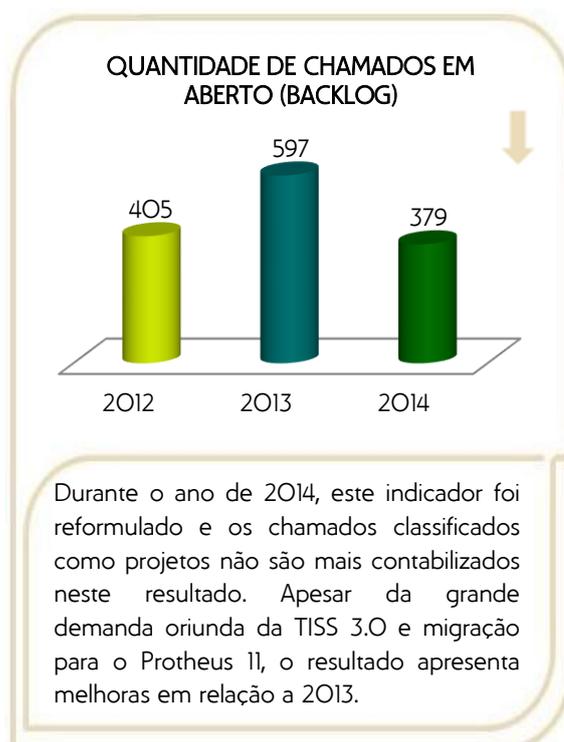
As melhorias descritas nas tabelas abaixo demonstram a conformidade da cooperativa com a compatibilização da infraestrutura relacionada à informação disponível aos clientes internos e externos frente ao crescente desenvolvimento da UVS.

PRINCIPAIS MELHORIAS DE INFRAESTRUTURA EM 2014		
DESCRIÇÃO	OBJETIVOS	RESULTADOS
Implantação do Padrão TISS 3.0 nos sistemas Protheus e Soul MV	Adequar a legislação	Atendimento da legislação
Customizar rotinas de faturamento relacionadas ao cliente Stihl, que possui Risco compartilhado	Atender as necessidades de cobrança do maior cliente de Plano Empresarial: Stihl	Melhorias percebidas pela área de faturamento da Unimed VS, a fim de atender o cliente específico
Customização nas rotinas de valorização para atender o novo produto de intercâmbio INRS	Com a implantação do produto INRS para intercâmbio estadual, as valorizações existentes em ponto de entrada foram removidas. Permaneceu regra que possui valor diferenciado quando o atendimento ocorrer em local de atendimento (PA, Hospitais, etc.)	Área de regulamentação e parametrização com permissão para customizar as regras para o novo produto
Ajustes na rotina de Cobrança de Porte Único do Intercâmbio Estadual	Criado processo no sistema para valorização de Cobrança de Porte Único do Intercâmbio Estadual. Nesta Implementação, o sistema valoriza o % parametrizado para Contas Hospitalares que tiveram apenas um evento de Tipo Cirúrgico e com Porte Anestésico	Cobrança correta do porte único para guias hospitalares de intercâmbio regional
Valorização de guias executadas em horário especial	Ajustar valorização de 30% de Horário Especial em RDAs de P.A. e Atendimento de Pré-Pagamento	Adequação dos custos do PA
Reserva complementar	Ajustada valorização da Reserva/Capitalização Complementar para não incidir sobre atendimentos de contratos que tenham seu faturamento baseado no Custo (Stihl)	Adequação do cálculo da reserva complementar desconsiderando o faturamento de risco compartilhado
Extrato de RDA – pagamento prestadores	Melhoria no Extrato de RDA para apresentar uma Sessão "Contrato Sem Reserva" para contemplar os casos em que o contrato é faturado com base no seu Custo (Stihl)	Melhoria no pagamento médico
Envio de <i>e-mails</i> em rotinas do Gestão de Pessoas	Desenvolvidas diversas rotinas para envio de <i>e-mail</i> aos gestores e GP referente as movimentações dos colaboradores (admissão, demissão, férias, afastamentos)	Melhora na comunicação e agilidade nos processos referente movimentação de colaboradores

PRINCIPAIS MELHORIAS DE INFRAESTRUTURA EM 2014

DESCRIÇÃO	OBJETIVOS	RESULTADOS
IPASEM	Geração de arquivo TXT para o Ipassem com as Coparticipações	Arquivo gerado de acordo com convênio
Bonificações	Desenvolvida rotina de bonificações para contratos de acordo com novas regras comerciais da cooperativa	Bonificação automatizada, dispensando ajuste e controle manual a cada novo contrato
Melhorias SOS	Criação de relatórios e <i>dashboard</i> para SOS	Melhora no controle dos indicadores da área SOS
Melhorias Portal do Cliente	Criação de <i>link</i> para emissão da 2ª via de boleto, comprovante de IR e <i>dashboard</i> diário das solicitações	Melhorias para cliente externo e melhora no controle de indicadores de Mercado
Participação Social	Desenvolvido tela de acompanhamento da participação social no portal do cooperado	Melhoria na informação junto ao cooperado
Reimplantação do módulo de compras	Automatizar processos com fornecedores e alteração de fluxo de aprovação	Velocidade no processo de cotação (eletrônica), adequação do fluxo de aprovadores.
Implantação do MV no PA SL	Ter integração com sistema já instalado em outras unidades	Prontuário eletrônico único em todas unidades grandes
Manutenção de ativos	Implantar módulo do Protheus na área de Obras e Manutenção	Automatização da solicitação de manutenção, assim como acompanhamento da solicitação.
Implantação do Microdata no PA SL	Unificar sistemas de imagens da unidade	Interação completa do sistema de imagens/laudos com o prontuário eletrônico instalado na unidade
Aquisição de <i>Storage</i> para armazenamento de imagens	Atender a demanda de armazenamento de imagens do CDI.	Aquisição de uma <i>Storage</i> dedicada para imagens
Dois novos controladores de domínio - Projeto atualização do AD em Windows 2012	Adequação do licenciamento Microsoft	O ambiente foi adequado ao licenciamento, possibilitando a futura migração do domínio para a versão 2012.
Entrega projeto Intranet	Implantar a Intranet Unimed Vale do Sinos	Notícias diversas, aniversariantes, busca de ramais, pilulas de humanização. Também um espaço para divulgação de informativos das áreas: Marketing e Sustentabilidade, Gestão de Pessoas, Estratégia, Qualidade e Processos e Regulamentação e Parametrização. Abertura de solicitações ao SATI, acompanhamento de solicitações de Compras e de Manutenção
Cabeamento estruturado no Datacenter do HUVS com garantia de 25 anos	Adequar e certificar o principal segmento de rede que mantém funcional toda a operação de Datacenter da Unimed com cabeamento de alta qualidade	Ganhos de desempenho, confiabilidade e flexibilidade nas operações do Datacenter.
Melhorias no sistema de monitoramento (temperatura/umidade/ <i>no-breaks</i>)	Obter um melhor monitoramento dos ativos de TI	Uma melhor gestão do ambiente permitindo monitoramento em tempo real e ações proativas
Nova estrutura de distribuição de rede no HUVS (Fibra e <i>switches</i> redundantes)	Instalar novos <i>switches</i> redundantes para distribuição da rede no HUVS	Os equipamentos estão conectados por fibra óptica diretamente ao CORE, possibilitando um acesso redundante com alto desempenho à rede do Datacenter
Projeto Zimbra	Atualizar a solução de <i>e-mail</i> e colaboração	Disponibilizada uma nova solução de e-mails e colaboração, alinhada com a identidade da Unimed Vale do Sinos, permitindo aos usuários usufruírem de uma caixa de <i>e-mails</i> com maior capacidade e compartilhamento de recursos
Atualização do sistema de Prontuário Eletrônico MV para versão 2.0	Implementar nova versão, facilitando o uso pelos cooperados e disponibilizando novos recursos	Melhoria na utilização relatada por vários cooperados, abrindo espaço para obrigatoriedade do uso do sistema

A área de Tecnologia da Informação recebe solicitações, através de sistema informatizado, de todas as áreas, as quais reportam necessidades de desenvolvimento, correção de sistema (lentidão, indisponibilidade, erros) ou necessidade de nova estrutura.



Durante o ano de 2014, ferramentas implantadas e melhoradas beneficiaram o acesso às informações por parte dos colaboradores:

- **Intranet:** utilizada por todos da força de trabalho que possuem acesso à rede da Unimed VS. Conta com notícias informativas referentes a serviços, eventuais promoções internas e divulgação de eventos realizados pela cooperativa. Também disponibiliza espaço para as áreas de Marketing e Sustentabilidade, Gestão de Pessoas, EQP, Regulamentação e Parametrização divulgarem informações e dados estratégicos. Um espaço para acompanhamento das solicitações de compras, manutenção, chamados do

SATI e sistema de gestão de demandas da área de Regulamentação e Parametrização. Ainda, fotos de eventos, como os de ações da Medicina Preventiva, são divulgadas neste espaço.

- **Módulo de Documentos - Sistema SA:** ferramenta desenvolvida durante o ano de 2014 para suportar todos os documentos do sistema de gestão UVS, visando facilitar o acesso pela força de trabalho, automatizar o processo - acarretando benefícios para controle de códigos e versões - e agilidade nas revisões e aprovações da documentação. O uso na totalidade desta ferramenta acontecerá no início de 2015.
- **Módulo de Ocorrências e Auditoria Interna - Sistema SA:** em 2014 foram implementados estes dois módulos, automatizando o processo de auditorias internas, antes controlado por planilhas excel e comunicações enviadas por *e-mail*. Esta nova ferramenta agiliza o processo e minimiza retrabalhos. O uso desta ferramenta abrange as ocorrências oriundas de auditorias internas da qualidade, controle de infecção, resíduos, fornecedores e prestadores, Comitê de Análise das Manifestações de Clientes (CAMC), farmácia, bem como os eventos adversos e incidentes.
- **Acesso a e-mail e sistemas:** os colaboradores da área de Enfermagem receberam conta de *e-mail* corporativo e *logins* de acesso a sistemas de gestão e informação da UVS, o que possibilita maior conhecimento dos resultados da organização.

GERENCIAMENTO DA SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES E CLIENTES

O gerenciamento da segurança na Unimed VS teve início em 2011, quando foi instituída a área de Riscos e Segurança. Em 2012, várias políticas baseadas nas boas práticas da ISO 27002 foram adotadas e disseminadas a todos os colaboradores, os quais assinaram o Termo de Responsabilidade e Confidencialidade, o qual visa resguardar as informações e dados da UVS.

No ano seguinte, foram sistematizadas reuniões periódicas com a equipe de *data center* da área de Tecnologia da Informação (TI), a fim de garantir o cumprimento das políticas de segurança da informação publicadas. Preocupados com documentos sigilosos da organização, como o prontuário do paciente, a diretoria aprovou a formação da Comissão de Prontuário, a qual é composta por uma equipe multiprofissional e tem como objetivo monitorar e realizar análise crítica sobre a qualidade das informações contidas nos prontuários dos pacientes, sigilo das equipes multidisciplinares e propor as ações corretivas necessárias. A comissão tem seu funcionamento regido pela legislação do Conselho Federal de Medicina e pela PL-GER- 2.O16 – Comissão do Prontuário, tendo como uma das primeiras ações a revisão do FM-GER-2.O65 - Termo de Responsabilidade e Confidencialidade, reforçando as questões de monitoramento das ferramentas tecnológicas da UVS e cumprimento das diretrizes das entidades de classe. As diretrizes sobre a conduta das equipes multidisciplinares, com relação ao prontuário do paciente, constam na PL-GER-2.O17 – Prontuário do Paciente.



Outro trabalho realizado pela UVS com foco no cliente é o Comitê de Segurança do Paciente, regulamentado pela RDC nº 36 e diretrizes descritas na PL-NEG-6.OO7 - Comitê de Segurança do Paciente. Este tem como objetivo: garantir a adoção de melhores práticas e melhoria contínua dos processos de cuidado do paciente e do uso das tecnologias da saúde, disseminar sistematicamente a cultura da segurança, mantendo alinhamento com a Gestão de Riscos. As reuniões deste comitê ocorrem mensalmente para análise dos resultados obtidos com as ações voltadas à segurança do paciente, buscando a melhoria contínua dos processos internos, conforme PR-GER-2.O2 - Medição, Análise e Melhorias de Processos.

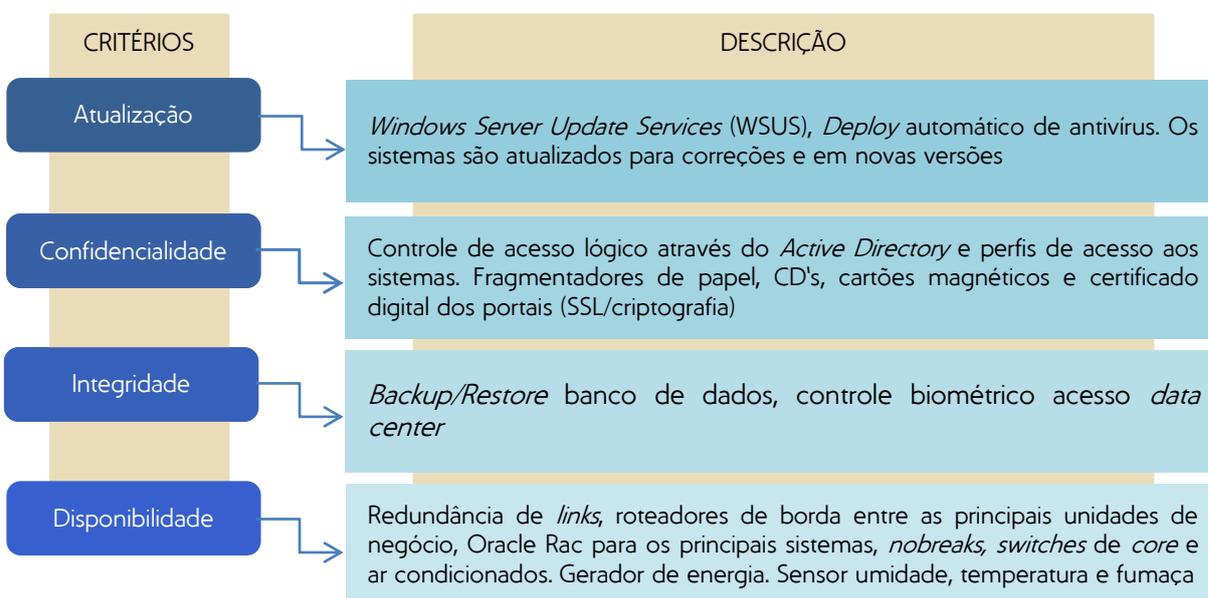
MEMBROS DO COMITÊ DE SEGURANÇA DO PACIENTE

- | | | |
|---|---|--------------------------------------|
| • Médico Cooperado com cargo de Coordenar e Diretoria Técnica | • Coordenador da área de Riscos e Segurança | • Coordenador de Farmácia |
| • Gerência de Serviços Próprios | • Coordenador da área de Enfermagem e Enfermeiros Líderes | • Coordenador de Nutrição |
| • Coordenador da área de Estratégia, Qualidade e Processos | • Coordenadores Administrativos das unidades de NH, SL e HU | • Coordenador Diagnóstico por Imagem |

Em 2014, com o intuito de garantir o cumprimento das políticas de segurança da informação, a área de Riscos e Segurança realizou disseminações da cultura de segurança da informação através de *e-mails*, murais e na capacitação admissional de novos colaboradores, reforçando as diretrizes com uma linguagem mais acessível a todos os usuários. Ao final do mesmo ano, a área assumiu todo o controle de acesso lógico e físico da organização, entregando aos novos colaboradores, cooperados e prestadores, em seu primeiro dia de trabalho,

todos os acessos necessários ao desempenho de suas funções. A partir dessa data, 100% da força de trabalho da UVS tem acesso aos sistemas.

A segurança da informação na Unimed VS é, também, garantida por meio de investimentos em recursos tecnológicos e humanos. Os recursos tecnológicos utilizados estão empregados conforme demonstrado a seguir:



Com intuito de orientar os cooperados, colaboradores, terceiros e em alguns casos os clientes, e garantir um ambiente de segurança, a Unimed Vale do Sinos elaborou algumas políticas de segurança da informação que estão listadas abaixo:

POLÍTICAS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

- ✓ PL-GER-2.O12 - Certificados Digitais: visa orientar, gerenciar e definir os critérios de aquisição, renovação e revogação de certificados digitais utilizados para emissão de notas fiscais e segurança ao acesso aos portais.
- ✓ PL-GER-2.O17 - Prontuário do Paciente: estabelece mecanismos de controle para garantir a integridade, confidencialidade e disponibilidade dos dados registrados no prontuário do paciente, a fim de atender as regulamentações e legislações vigentes (constituição federal e conselho federal de medicina).
- ✓ PL-GER-2.O16 - Comissão do Prontuário: garante a qualidade e a ética das informações registradas pela equipe multidisciplinar ao paciente no atendimento que lhe é ou foi prestado, atendendo a Resolução CFM Nº 1.638/2002.
- ✓ PL-GER-2.O15 - Acesso e Uso da Rede sem Fio: orienta as ações e procedimentos na utilização da rede sem fio e garante a continuidade dos serviços de rede do PA de São Leopoldo.
- ✓ PL-GER-2.O09 - Monitoramento por Câmeras: estabelece diretrizes quanto ao monitoramento por câmeras, visando a segurança dos clientes, cooperados e colaboradores da UVS.
- ✓ PL-GER-2.O08 - *Backup e Restore* de Dados: define regras relativas à criação, recuperação e retenção de cópias de segurança de todas as principais informações da empresa.
- ✓ PL-GER-2.O13 - Uso do Correio Eletrônico e PL-GER-2.O23 - Uso da Internet: define as regras relativas aos acessos no ambiente corporativo.
- ✓ PL-GER-2.O07 - Recursos Computacionais: estabelece regras para melhor utilização dos recursos computacionais (computadores, impressoras, equipamentos telefônicos, programas ou sistemas), também define responsabilidades e obrigações com o objetivo de criar um ambiente ético de utilização dos recursos e otimizar a sua utilização.
- ✓ PL-GER-2.O20 - Uso de Senhas: estabelece normas e padrões para o uso e criação de senhas, procedimentos adequados para correta utilização das contas na rede da UVS.
- ✓ PL-GER-2.O21 - Tela e Mesas Limpas: objetiva manter os prontuários dos pacientes, formulários pré-impressos, relatórios e documentos classificados como confidencial e interno em local seguro e fora do alcance de pessoas não autorizadas, bem como as informações contidas em impressoras, faxes e microcomputadores.

GERENCIAMENTO DOS ASPECTOS QUE IMPACTAM A SUSTENTABILIDADE FINANCEIRA

A Unimed VS gerencia os aspectos que causam impacto na sustentabilidade financeira do negócio desde 2007, utilizando como parâmetro os indicadores de liquidez geral, liquidez corrente e de rentabilidade, como margem líquida e sinistralidade. Também é utilizada a análise vertical e horizontal da demonstração do resultado mensal e acumulado e a posição das disponibilidades financeiras, evolução do faturamento e previsão de custos.

A área de Contabilidade elabora relatório mensal apresentando o balancete contábil e a demonstração do resultado, juntamente com os indicadores de liquidez, margem líquida e da sinistralidade da cooperativa, apresentados para a diretoria, Conselho Fiscal e coordenadores da Unimed VS. Também é elaborado relatório de resultados por centros de custos que são repassados aos coordenadores de cada área. A área de Faturamento elabora mensalmente o relatório de pagamentos comparativo e também um relatório do faturamento da cooperativa.

RECURSOS FINANCEIROS E EQUILÍBRIO DO FLUXO DE CAIXA

Os recursos financeiros da Unimed VS, que são os recursos circulantes disponíveis, são rigidamente controlados, para assegurar os recursos necessários e manter o fluxo de caixa equilibrado. O fluxo de caixa é a ferramenta que confronta as entradas (receitas) e saídas (despesas) de recursos financeiros, apurando o saldo, com objetivo de definir aplicação, no caso de disponibilidade, e tomada e/ou antecipação de cobrança, no caso de falta de recursos.

O acompanhamento do fluxo de caixa é realizado diariamente. Este acompanhamento concilia e valida toda a movimentação financeira realizada. Estes dados são alimentados em planilha de excel e são resumidos em fechamentos diários que são analisados pelo Diretor Financeiro.

Devido às exigências da ANS é efetuado cálculo das provisões técnicas e garantias financeiras, sendo obtido mensalmente um certificado atuarial que assegura a efetividade desses dados.

Em 2014, foram adequadas tesourarias em todas as unidades com movimentação significativa de clientes e reorganizada a estrutura nas demais unidades para que o processo de cobrança ficasse adequado, atendendo a emissão de notas fiscais eletrônicas, conforme exigência legal.

Procedeu-se ações de recuperação de créditos de clientes inadimplentes, dos quais já haviam sido rescindidos os contratos e negativado seus cadastros nos órgãos de proteção ao crédito. Adotou-se uma forma mais adequada para medir e acompanhar a inadimplência, promovendo ações e priorizações para seu controle e redução, passando a acompanhá-la de forma segmentada.

ELABORAÇÃO E CONTROLE DO ORÇAMENTO

Anualmente é elaborado o orçamento da cooperativa, tendo como premissas: o histórico dos resultados de anos anteriores, as metas de vendas, as projeções de reajuste dos contratos, a estimativa de variação dos custos com base na variação do número de clientes e a projeção da variação das despesas. Também são considerados no orçamento os projetos aprovados pela diretoria decorrentes do planejamento estratégico. O orçamento geral é aprovado pela diretoria e é apresentado para a assembleia de cooperados.

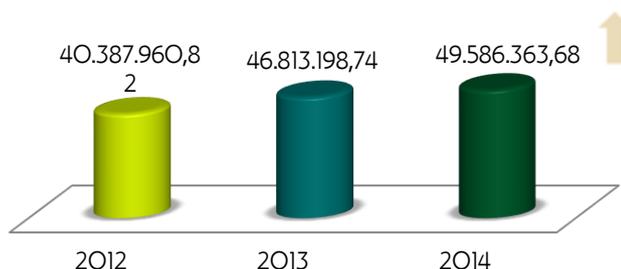
Mensalmente é elaborado relatório comparativo entre o orçado e o realizado, onde é apresentado para os diretores o andamento da cooperativa. Com base nesta análise são tomadas ações para a melhoria do desempenho da Unimed VS.

Em paralelo, a partir do mês de outubro, são realizadas as revisões dos orçamentos dos centros de custos de cada área e unidade e encaminhados para aprovação. Esses orçamentos são acompanhados mês a mês para monitorar o realizado X o orçado. Cada coordenador recebe o desempenho do seu centro de custo e deve justificá-lo caso o realizado ultrapasse 10% do orçado. As gerências, superintendência e o diretor financeiro também recebem, mensalmente, o acompanhamento do desempenho dos centros de custos.

Mensalmente, em ECD, os coordenadores, juntamente com as gerências e superintendência, analisam o comportamento do desempenho dos centros de custos.

INDICADORES FINANCEIROS

PATRIMÔNIO LÍQUIDO (R\$)

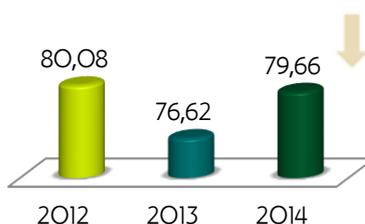


Na sua grande maioria, é composto pelo Capital Social dos cooperados. Em 2014, a valorização do Patrimônio Líquido é resultado do planejamento e execução dos juros sobre capital, reserva complementar e capitalização fixa sobre CH. Neste ano a cooperativa efetuou importante ajuste no PL, revertendo o valor de R\$ 5.410.804,00 relativos à reavaliação patrimonial. Essa reavaliação está prevista nas normas internacionais de contabilidade, acatadas pelo Conselho Federal de Contabilidade, porém a ANS não a reconhece. A Unimed VS optou por seguir o entendimento da ANS.

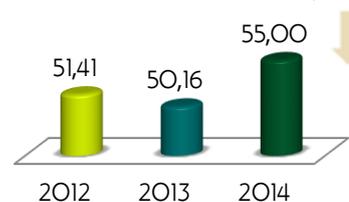
SINISTRALIDADE ANS (%)



SINISTRALIDADE EFETIVA (%)

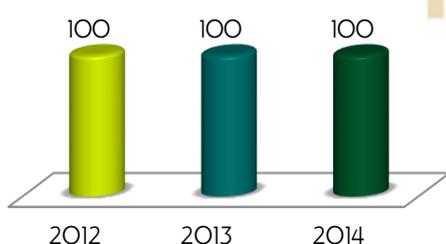


SINISTRALIDADE UVS PP (SEM HONORÁRIOS MÉDICOS)



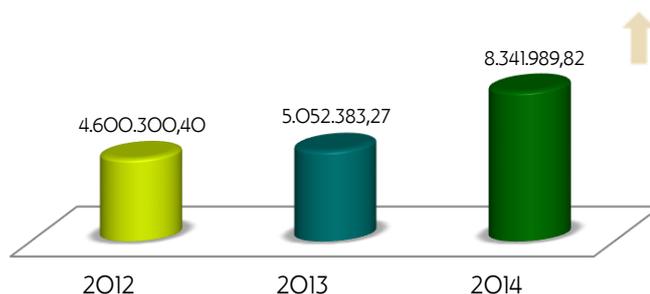
A sinistralidade representa o quanto é consumido da receita das mensalidades para efetiva prestação da assistência médica. O resultado da UVS está em um patamar adequado. O aumento de parte dos índices é reflexo do custo da assistência médica, quer seja pelas novas tecnologias, assim como aumento dos honorários médicos.

ATENDIMENTO A MARGEM DE SOLVÊNCIA (%)



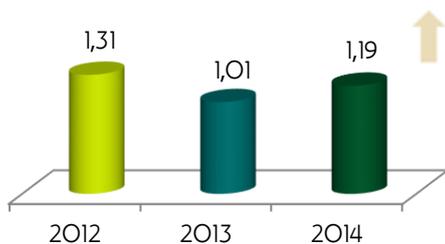
O atendimento ocorre através do resultado do Patrimônio Líquido. A UVS manteve, em 2014, seu planejamento de capitalizações constante, remunerando juros sobre capital (6%), efetuando reserva complementar sempre que o resultado mensal permitir (50% do valor da reserva é capitalizado) e a capitalização fixa mensal (4% sobre CH).

RESULTADO AJUSTADO (R\$)

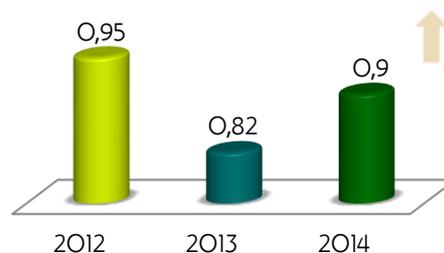


O resultado ajustado considera o valor das sobras somado a outros valores que também são considerados resultados do exercício, como por exemplo: juros sobre o capital do cooperado e reserva complementar. Neste exercício, a constituição da reserva complementar impactou positivamente.

LIQUIDEZ CORRENTE (%)

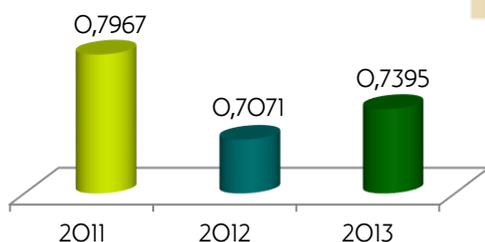


LIQUIDEZ GERAL (%)



Ambos os resultados representam a capacidade que a cooperativa tem de cumprir seus compromissos, a liquidez corrente no curto prazo (12 meses) e a liquidez geral no curto prazo e longo prazo. O ano de 2014 ainda foi impactado pela ampliação do PA e HD de SL, que foi realizada com capital próprio, bem como a estruturação dos serviços próprios de TC e RNM. Após o término destas obras, e com o acirrado controle dos custos e despesas, houve melhora nos resultados dos indicadores.

IDSS - Índice de Desempenho da Saúde Suplementar

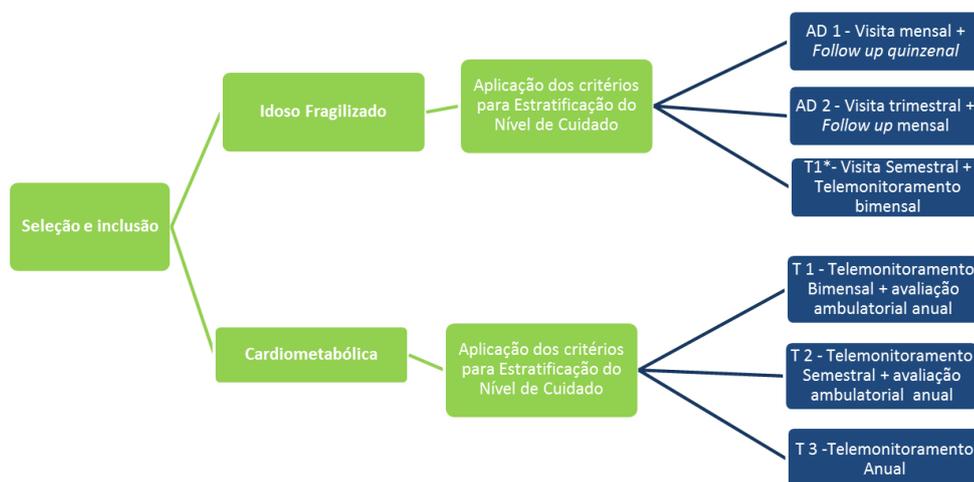


A melhora do resultado é decorrente do crescimento nas dimensões Estrutura e Operações e Satisfação do Beneficiário. A dimensão Atenção à Saúde, no que diz respeito ao volume de consultas em pronto atendimento e proporção de partos cesarianas, é o que mais impacta negativamente no índice obtido.

GERENCIAMENTO DA SAÚDE DO CLIENTE

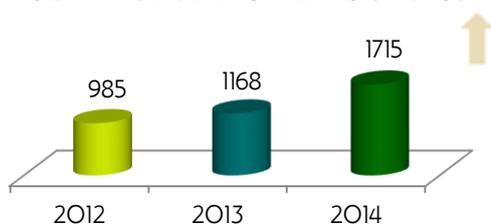
O gerenciamento da saúde dos clientes também reflete na sustentabilidade financeira do negócio. Frente a isto, a Unimed Vale do Sinos trabalha com práticas de gerenciamento da saúde, que tem como objetivo a promoção e recuperação da saúde, sendo direcionado aos clientes portadores de doenças crônicas não transmissíveis e/ou aqueles com necessidades clínicas aumentadas, com condições de saúde fragilizada, que utilizam os serviços assistenciais com maior incidência. Contudo, em primeiro lugar está a preocupação do cuidado da saúde do cliente, do ponto de vista do atendimento às suas necessidades. A redução dos custos assistenciais ocorre como consequência da resolutividade da metodologia que auxilia na construção de um modelo responsável e participativo.

Em 2013, o processo de atendimento (não assistencial) realizado pela equipe da Medicina Preventiva da UVS tinha como base uma visita mensal e duas ligações para cada beneficiário inserido no programa. Em 2014, houve uma atualização do sistema utilizado, bem como reestruturação do modelo de atendimento, proporcionando a classificação do risco por meio de um protocolo, orientando o profissional quanto a definição da Modalidade de Atendimento (a área conta com 06 modalidades com periodicidade e tipo de abordagem distintas), contribuindo para o acompanhamento do enfermeiro e plano de cuidado elaborado pelo mesmo de acordo com a condição clínica atual do beneficiário. Conforme figura a seguir:



Este novo modelo possibilita estender o programa para um número maior de beneficiários da carteira de clientes da UVS, o que já pode ser percebido no acompanhamento deste dado em 2014, conforme gráfico abaixo. Para 2015, a área tem como foco o ingresso de novos participantes no programa realizando busca ativa, contando com encaminhamentos médicos e divulgação pelos colegas que atuam no atendimento dos beneficiários UVS. A área mantém o objetivo de orientação e educação em saúde, bem como fortalecimento da adesão ao tratamento prescrito pelo médico assistente, contribuindo para a redução dos custos da cooperativa.

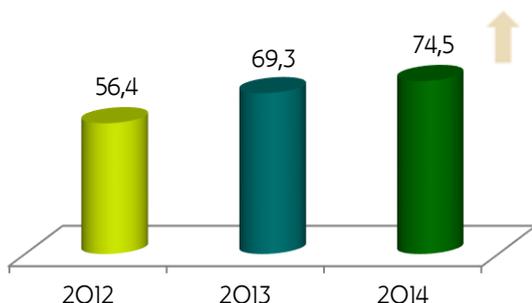
Nº DE BENEFICIÁRIOS INSERIDOS NO PROGRAMA DE GERENCIAMENTO DA SAÚDE



O novo modelo de atendimento proporcionou atrair mais clientes para o gerenciamento da saúde em 2014, uma vez que o atendimento tornou-se personalizado, focando na condição clínica do cliente.

Também em 2014, a área passou a orientar beneficiários que fazem uso de quimioterápico oral fornecidos gratuitamente pela UVS, de acordo com RN nº 338 e RN N° 349 que dispõem sobre o Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde no âmbito da Saúde Suplementar, para regulamentar o tratamento antineoplásico, de uso oral, procedimentos radioterápicos para tratamento de câncer e hemoterapia, de que trata a Lei nº 12.880, de 12 de novembro de 2013. Essa orientação acontece através de visitas e tele monitoramento por enfermeiro, a fim de acompanhar e monitorar o uso e armazenamento adequado destes medicamentos, promovendo a adesão e continuidade do tratamento.

REDUÇÃO DE CUSTO COM O GERENCIAMENTO DA SAÚDE (%)



O resultado de redução de custo com o gerenciamento da saúde é calculado através de um comparativo dos custos assistenciais nos primeiros 6 meses dos beneficiários inseridos no programa em relação ao mesmo custo nos 6 meses seguintes.

CARTA ROSA E CARTA AZUL

A Unimed Vale do Sinos, através do Programa de Ideias, implementou o Projeto **Carta Rosa** e **Carta Azul**. Tem como objetivo parabenizar os clientes Unimed VS aniversariantes do mês e promover a saúde por meio do incentivo a realização de exames preventivos, através de carta enviada pela Medicina Preventiva.

O projeto tem como foco o seguinte público-alvo:

CARTA ROSA: incentivo a realização de exames preventivos de colo do útero e mamografia para mulheres de 40 a 69 anos de Plano Familiar e Colaboradoras Unimed VS.

CARTA AZUL: incentivo a realização de exames preventivos de PSA e toque para os homens de 40 a 69 anos de Plano Familiar e Colaboradores Unimed VS.

Para os colaboradores, a carta é encaminhada para o coordenador da área. Na carta consta o O800 da Central de Relacionamento com o Cliente para maiores informações.



Após quatro meses da data de envio das cartas azuis, é realizado um levantamento de quantas das pessoas que receberam a carta realizaram o exame do PSA 1 ano antes.

E
F
I
C
Á
C
I
A

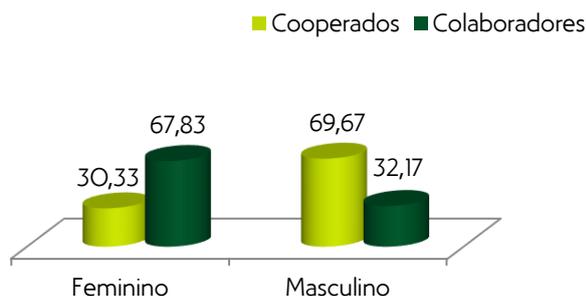
20,22%

23,79%

Após quatro meses da data de envio das cartas rosa, é realizado um levantamento de quantas das pessoas que receberam a carta realizaram o exame de mamografia 1 ano antes.

A força de trabalho é denominada como cooperados, colaboradores e terceiros. Composta por 1926 pessoas, sendo 1448 colaboradores (dentre estes 1370 funcionários regidos pela CLT - Consolidação das Leis do Trabalho, 40 estagiários, regidos pela lei do estágio - Lei nº 11.788/2008 e 38 jovens aprendiz) e 478 cooperados (dentre estes, 32 exercem papel diretivo, seja por eleição ou indicação, todos regidos pelo Estatuto Social e Regimentos Internos). Os estagiários e jovens aprendizes são preparados para as áreas administrativas conforme perfil educacional, selecionados de acordo com as necessidades das áreas.

DISTRIBUIÇÃO DA FORÇA DE TRABALHO CONFORME SEXO (%)

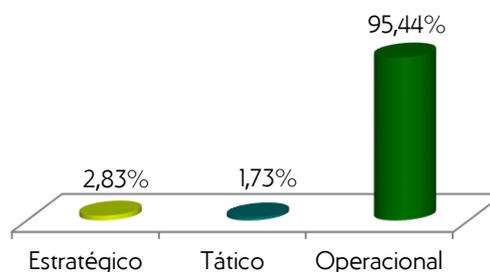


Observa-se que entre os cooperados prevalece o sexo masculino. Já entre os colaboradores, o sexo feminino predomina.

Os colaboradores estão distribuídos em três grupos operacionais, conforme cargo exercido, sendo eles:

- **Estratégico:** responder por processos de impacto corporativo organizacional, apoiando a definição de estratégias corporativas traduzindo em objetivos e influenciando diretamente nas tomadas de decisões e resultados esperados pela cooperativa. Tem foco em competitividade e rentabilidade do negócio;
- **Tático:** garantir a realização dos processos sob sua responsabilidade, com domínio das técnicas e ferramentas necessárias para o atingimento dos resultados esperados. Contribui com análises e pareceres dos seus processos, apoiando a tomada de decisão. Tem foco na melhoria e aperfeiçoamento dos processos;
- **Operacional:** executar as rotinas/atividades diárias da sua área de trabalho, realizando a manutenção dos processos, mantendo os padrões de resultados esperados e definidos pela cooperativa (qualidade e prazo). Tem foco na produtividade.

DISTRIBUIÇÃO DOS COLABORADORES CONFORME GRUPO OPERACIONAL (%)



Assim como sendo o maior público da força de trabalho, as mulheres também são maioria nos cargos estratégicos, correspondendo a 80,49% de ocupação.

Os cooperados são classificados em duas categorias:

- **Cooperado Pleno:** aquele que exerce sua atividade profissional em consultório próprio e se coloca à disposição para atender todos os serviços que lhe sejam encaminhados pela Unimed VS. Correspondem a 92,89% do total de cooperados.
- **Cooperado Especial:** aquele que atua expressamente em plantões próprios da cooperativa ou em regime de sublocação de consultórios dentro dos próprios de contratantes da cooperativa, não exercendo atividades em consultórios próprios ou atendimentos hospitalares e podendo permanecer nesta categoria até 5 (cinco) anos. Correspondem a 7,11% do total de cooperados.

Todos os colaboradores em regime CLT são cobertos pelo Acordo Coletivo. Este ocorre anualmente e tem envolvimento dos colaboradores, sindicato e diretoria. No acordo coletivo são definidos o percentual de reajuste salarial e benefícios concedidos.

VALORIZAÇÃO DA FORÇA DE TRABALHO

A cooperativa está sempre atenta aos principais requisitos da força de trabalho, os quais são identificados na pesquisa de clima e na de satisfação do cooperado. Reconhecimento e valorização são bastante esperados pela força de trabalho, bem como oportunidades de crescimento profissional, benefícios adequados, capacitação, bom ambiente de trabalho e envolvimento no planejamento estratégico. Frente ao reconhecimento que a Unimed VS tem de seus colaboradores, 249 deles foram promovidos durante 2014. A força de trabalho espera pelo contínuo crescimento e melhoria da cooperativa.

Homenagem por Tempo de Trabalho: a cooperativa reconhece o trabalho realizado, a dedicação, a persistência, a fidelidade e a diferença que este faz na cooperativa através de Homenagem por Tempo de Trabalho. Em 2014, foram reconhecidos aqueles que completaram 5, 10, 15 ou 20 anos de relação com a Unimed VS.



Jubilados 5 e 10 anos



Jubilados 15 e 20 anos

Café dos Aniversariantes do Mês: a UVS celebra a data especial daqueles que contribuem para seu crescimento: o aniversário dos colaboradores. A cada mês é realizado um café em comemoração aos aniversariantes, tendo como convidado os colaboradores que comemoram o aniversário no respectivo mês. A celebração conta com comes, bebes e decoração personalizada, em um ambiente de alegria e descontração. Em 2014 houve participação de 334 colaboradores.



Colaboradores durante o café da manhã dos aniversariantes

Formatura dos Jovens Aprendizes: em 12 de setembro de 2014 ocorreu a formatura da turma 2014 do Programa Jovens Aprendizes, com participação das lideranças da UVS, representantes do SESCOOP (responsável pela formação técnico-profissional dos jovens aprendizes), dos pais e familiares de cada jovem. O programa tem como objetivo dar assistência ao adolescente e à sua educação profissional, inserindo-o no mercado de trabalho.



Jovens aprendizes e colaboradores da Unimed VS no evento de formatura

CAPACITAÇÃO E DESENVOLVIMENTO

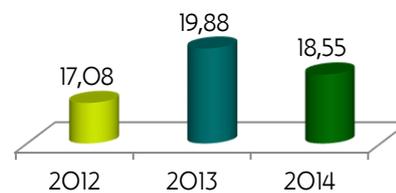
Os cooperados recebem incentivos para busca de qualificação profissional, visando aprimoramento técnico e comportamental, além do incentivo à participação ativa na cooperativa. Em 2014, foi elaborado um plano anual de treinamento disponibilizado aos cooperados, que considera: as necessidades médicas, sugestões do Diretor de Educação e Qualidade e propostas de cursos externos. A UVS também possui o auxílio de Fundo de Assistência Técnica, Educacional e Social (FATES), previsto no Estatuto Social, o qual destinado à capacitação profissional, à educação cooperativista e à prestação de assistência aos médicos cooperados, e pode ser disponibilizado mediante convênios com entidades especializadas, públicas ou privadas. Além disso, as secretárias dos consultórios dos cooperados também recebem treinamentos ministrados pela cooperativa.

A capacitação e desenvolvimento de colaboradores ocorre através de participação de cursos externos e internos. Para os cursos externos, a organização provê ajuda de custo.

Em 2014, foi realizado curso de interpretação de critérios do Manual Brasileiro de Acreditação – ONA, este vem ao encontro do objetivo estratégico "Ter Acreditações". Foram convidados 24 colaboradores de diversas áreas, os quais receberam orientações para interpretação dos critérios de nível 1, 2 e 3 do manual.

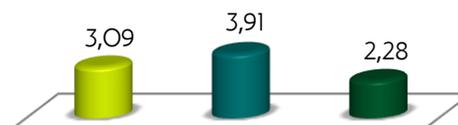
Também em 2014, foi dada continuidade ao projeto Jeito de Cuidar Unimed, o qual teve início em 2013 estritamente para as áreas de Recepção Prestadora e Autorizações. Tem como objetivo desenvolver os colaboradores para realizar atendimento acolhedor aos clientes, reforçando os valores organizacionais. As novas turmas oportunizaram que colaboradores de diversas áreas pudessem realizar a capacitação. Ao todo, 166 colaboradores receberam o treinamento em 2014.

MÉDIA HORAS DE TREINAMENTO (COOPERADOS)



O resultado apresenta a busca ativa dos cooperados para cursos de capacitação, uma vez que o resultado contabiliza os treinamentos internos e externos. A Participação Social é um dos fatores que estimula o desenvolvimento do cooperado.

MÉDIA HORAS DE TREINAMENTO (COLABORADORES)



O resultado de 2014 demonstra que a UVS investe em seus colaboradores, proporcionando 3.300 horas de treinamento. A redução do índice ocorreu devido aos investimentos para as ampliações de estrutura dos serviços próprios.

Colaboradores durante o projeto Jeito de Cuidar Unimed



Os principais programas de capacitações internas para a força de trabalho são realizados através das seguintes práticas:

Integração de Colaboradores e Cooperados

Educação Médica Continuada e de Enfermagem

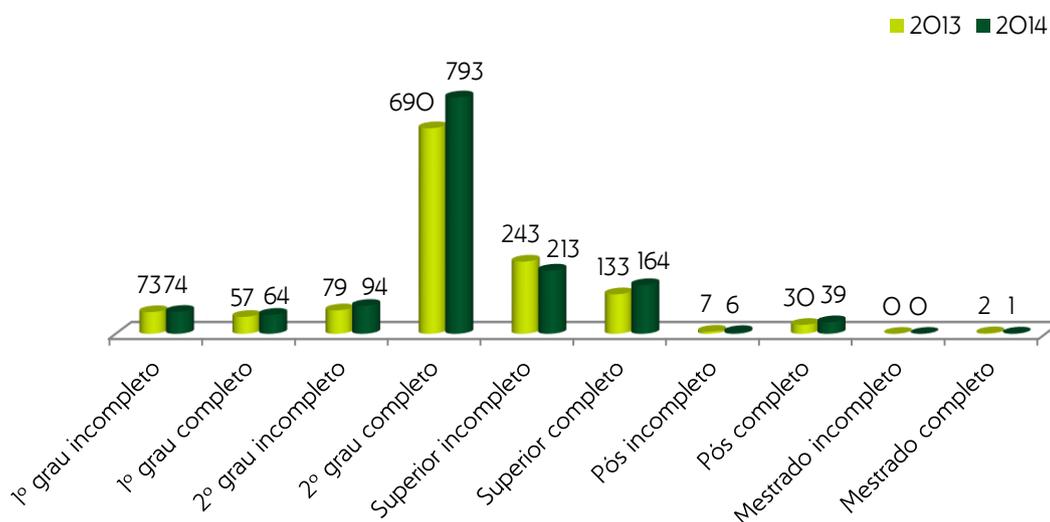
Papo com a Gerência

Qualificação de Plantonistas

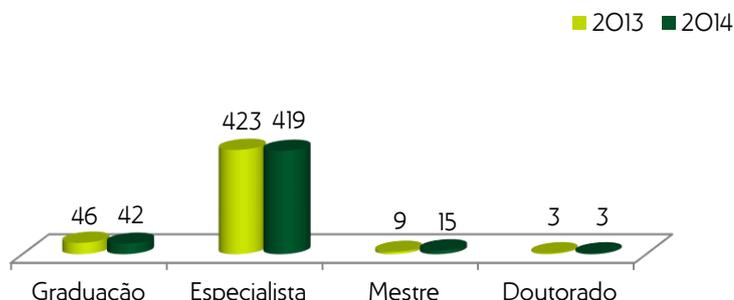
PDL (Programa de Desenvolvimento da Liderança)

Sempre em busca do desenvolvimento de seus colaboradores e, conseqüentemente, aprimoramento dos resultados, a UVS, além de incentivar a participação em cursos e realizar capacitações internas, dispõe de auxílio faculdade, sendo este benefício concedido àqueles que possuem suas atividades regidas conforme CLT e ter no mínimo um ano de empresa. Em 2014, o valor deste benefício chegou a R\$380.141,43.

NÍVEL DE ESCOLARIDADE DOS COLABORADORES



NÍVEL DE ESCOLARIDADE DOS COOPERADOS



NECESSIDADES E EXPECTATIVAS

As necessidades e expectativas das pessoas da força de trabalho são identificadas, analisadas e utilizadas para o desenvolvimento de políticas e programas de pessoal e de benefícios a elas oferecidos, por meio das seguintes práticas:

- Pesquisa de Clima Organizacional dos Colaboradores:** a partir de 2014, a Unimed VS optou por realizar a pesquisa de clima organizacional dos colaboradores a cada dois anos. Como foi realizada em 2013, com satisfação de 79,5%, a mesma não ocorreu no ano de 2014. Este novo intervalo entre uma pesquisa e outra possibilita um tempo mais prolongado para que ações de melhorias possam ser feitas, considerando os maiores índices de insatisfação dos colaboradores. Após obter o resultado da pesquisa de clima, a área de Gestão de Pessoas seleciona colaboradores de diversas áreas da Unimed para formar o Grupo de Pesquisa de Clima, sendo este responsável por avaliar os resultados obtidos e propor ações de melhoria focadas nas maiores insatisfações dos colaboradores. Este novo intervalo entre uma pesquisa e outra possibilita um tempo mais prolongado para que estas ações sejam implementadas.

MELHORIAS 2014

PDL – Programa de Desenvolvimento de Lideranças



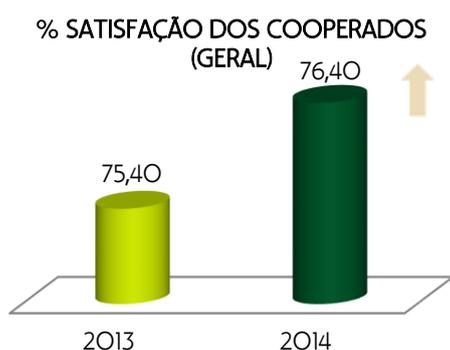
Reunião dos Analistas de Desenvolvimento (GP) com as lideranças de diversas áreas, a fim de discutir planos de melhorias para as áreas que apresentaram dificuldades de relacionamento e/ou conflitos interpessoais.

Recompensas não financeiras



Disseminado em PDL a importância das recompensas não financeiras, sendo os líderes os responsáveis por reforçar na equipe, fazendo com que seus colaboradores sintam-se valorizados/reconhecidos.

- **Pesquisa de satisfação dos cooperados:** em 2014, houve revisão do método para aplicação da pesquisa, passando a considerar todas as médias de satisfação e a partir disto extrair o resultado geral. Foi realizada através de ferramenta *online*, contando com 22 questões abordando assuntos de satisfação com benefícios, relacionamento, gestão da cooperativa e remuneração. Também há espaço para que os cooperados registrem necessidades, expectativas, sugestões e críticas. A pesquisa contou com participação de 272 respondentes, o que corresponde a 57,1% de adesão.



A média de satisfação por categoria obteve o seguinte resultado:

Plantão: 70,6%	NDH: 84%
Itens de Gestão: 72,5%	Áreas de Gestão: 73,8%
Fornecedores: 78,2%	Benefícios: 77,6%
HU: 76,2%	Serviços Próprios: 74,6%
Canais de comunicação: 74,6%	Unidades de Negócio: 79,8%

Apesar da satisfação do cooperado ter uma melhora, a meta de 78% de satisfação geral não foi atingida, porém as ações de melhorias identificadas na pesquisa estão sendo trabalhadas em planos de ação vinculados ao objetivo estratégico 4. Aumentar a Satisfação do Cooperado.

Uma grande expectativa da força de trabalho, não só da Unimed VS, mas de qualquer organização, são benefícios que a empresa oferece, sendo este um dos quesitos que impacta nos resultados de pesquisas de clima. Atualmente, este requisito é tido como um diferencial competitivo para atrair e reter pessoas. Desta forma, a Unimed VS investe em grande diversidade de benefícios oferecidos a seus cooperados e colaboradores, conforme relação a seguir:

BENEFÍCIOS	
COOPERADOS	COLABORADORES
Distribuição de sobras	Participação nos resultados
Assistência médica: Plano de Saúde Master	Assistência médica: Plano de Saúde
Atendimentos ambulatoriais (cooperado e seus dependentes)	Assistência Odontológica
Atendimento de área protegida (consultório)	Vacinas
Plano de saúde secretárias (preço diferenciado)	
Benefício de Consultório	Empréstimo consignado
Seguro de Vida	Seguro de vida
Seguro de Renda por Incapacidade Temporária (SERIT)	Estacionamento e Uniforme
Seguro Viagem	Auxílio creche

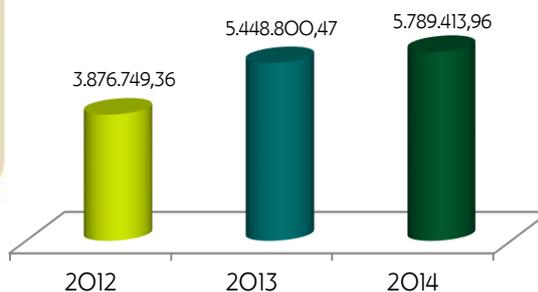
BENEFÍCIOS	
COOPERADOS	COLABORADORES
Cartão do cooperado (benefícios)	Restaurante/Refeição, Lanche dos Estudantes
Suporte Técnico de Informática	Auxílio escolar: ensino médio, graduação e pós-graduação
Serviço de Assessoria Jurídica (cível, penal e trabalhista)	Associação dos Funcionários da UVS



O recebimento do benefício de consultório ocorre a partir da adesão e atendimento de pré-requisitos. O resultado depende muito da quantidade de participantes que aderem ao benefício de consultório. Outro fator que influencia é a produção médica. Nos anos anteriores, os cooperados possuíam mais disponibilidade de horários nos consultórios, porém a cada ano vem aumentando os dias de espera.

A Unimed Vale do Sinos entende que benefícios aos colaboradores proporciona qualidade de vida, segurança e promove o bem estar. Desta forma, vem investindo mais a cada ano.

BENEFÍCIOS PAGOS AOS COLABORADORES (R\$)



REMUNERAÇÃO

G4-51/52/53

A Unimed VS estimula a busca pelos melhores resultados por meio da remuneração, do reconhecimento e dos incentivos a partir das seguintes práticas:

- ✓ Programa de Gestão de Carreira para colaboradores
- ✓ Programa de Participação nos Resultados para os colaboradores
- ✓ Programa de Relacionamento com os colaboradores – Bem Me Quer
- ✓ Auxílio Educação dos colaboradores
- ✓ Prêmio Assiduidade
- ✓ Plano de capacitação
- ✓ Divisão de Sobras para os cooperados
- ✓ Programa de Pontuação Social
- ✓ Programa de Relacionamento com o Cooperado

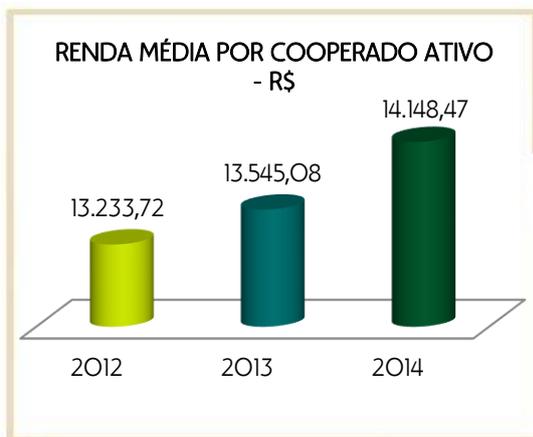
Em 2014, o Programa de Participação nos Resultados para os Colaboradores (PPR) foi reestruturado. O recebimento desta remuneração foi vinculado a objetivos estratégicos, operacionais e individuais.

- **Objetivos estratégicos:** composto por 38 indicadores vinculados aos objetivos estratégicos da cooperativa, os quais devem ter a meta atingida no final do período. Corresponde a 60% do PPR.
- **Objetivos operacionais:** composto por 71 indicadores que apresentam o resultado operacional obtido pelas áreas, os quais devem ter a meta atingida no final do período. Corresponde a 30% do PPR.

- **Objetivos individuais:** metas individuais que devem ser alcançadas por cada colaborador. Corresponde a 10% do PPR. As metas para as lideranças são diferenciadas dos demais colaboradores, conforme demonstrado abaixo:



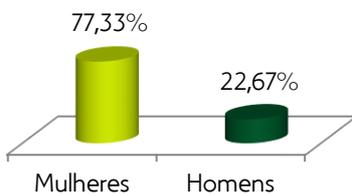
A remuneração mensal dos cooperados é conforme produção, ou seja, volume de atendimentos realizados, assim como carga horária de atendimento realizada nos pronto atendimentos.



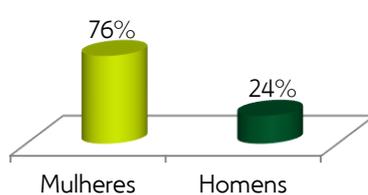
Um dos fatores que levaram ao aumento da renda média por cooperado ativo foi a alteração na forma de pagamento dos plantonistas, os quais passaram a receber por hora/plantão e não mais por hora/plantão + produtividade.

O custo da folha de pagamento dos colaboradores no ano de 2014, conforme grupo operacional e sexo dos colaboradores, apresentou a seguinte distribuição:

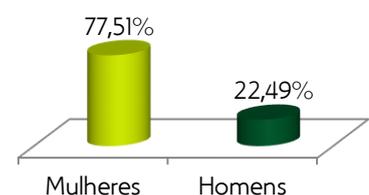
CUSTO DA FOLHA DE PAGAMENTO - OPERACIONAL



CUSTO DA FOLHA DE PAGAMENTO - TÁTICO

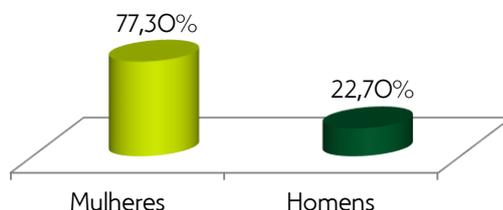


CUSTO DA FOLHA DE PAGAMENTO - ESTRATÉGICO



De acordo com os dados apresentados acima, o custo total da folha de pagamento apresenta-se distribuído, entre mulheres e homens, da seguinte maneira:

CUSTO TOTAL DA FOLHA DE PAGAMENTO



SELEÇÃO DA FORÇA DE TRABALHO

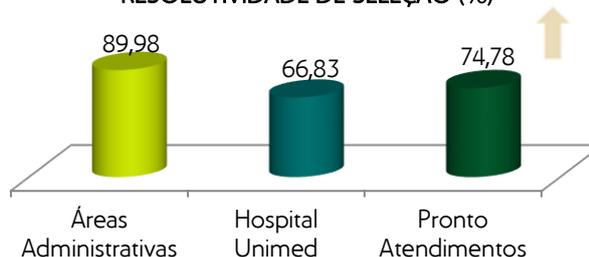
A seleção da força de trabalho segue critérios preestabelecidos descritos no PR-SUP-7.01 - Recrutamento, Seleção e Admissão de Pessoal para os colaboradores e PR-SUP-10.01 - Admissão e Desligamento de Cooperados para os cooperados.

A escolha dos candidatos, seja ela realizada interna ou externamente, leva em consideração o mapa de competência, onde consta o perfil desejado para o preenchimento da vaga e auxilia na busca do profissional com as competências necessárias, formação escolar e experiência e/ou requisitos desejáveis. A resolutividade das seleções, que corresponde a quantidade de colaboradores admitidos e permanecem por 90 dias ou mais na empresa, são monitoradas conforme resultados apresentados.

Após selecionados, a Unimed VS realiza práticas de integração para os novos colaboradores, oportunizando o conhecimento da organização do trabalho, sendo elas:

- ✓ Integração de Colaboradores: tem como objetivo integrar o colaborador na cultura, disseminando diretrizes do negócio, com o objetivo de adaptar o mesmo ao ambiente organizacional;
- ✓ Programa de *Trainees*: prepara os colaboradores para a execução das suas atividades, conforme mapas de competências de cada cargo, nas áreas de Autorizações, Recepção Prestadora, Hospedagem, Enfermagem e Nutrição;
- ✓ Capacitação inicial de Novos Cooperados: inicialmente recebe Curso de Iniciação ao Cooperativismo, o qual objetiva apresentar ao médico os princípios do cooperativismo, o histórico da Unimed no Brasil e no Vale do Sinos. Em seguida, recebe o Estatuto Social, a fim de conhecer as diretrizes para atuação na cooperativa.

RESOLUTIVIDADE DE SELEÇÃO (%)



Este resultado demonstra a dificuldade para encontrar profissionais com capacidade técnicas para prestar assistência à saúde do cliente, sendo esta uma realidade das instituições de saúde

PDL – PROGRAMA DE DESENVOLVIMENTO DE LÍDERES

Em 2014, a área de Gestão de Pessoas conduziu o Programa de Desenvolvimento de Líderes da Unimed VS, buscando atender os diferentes níveis de desenvolvimento das lideranças da Cooperativa, trabalho antes realizado por consultoria externa.

O programa foi desmembrado nas seguintes etapas:

G4-43



Equipe Gestão de Pessoas Unimed VS responsável pelo Desenvolvimento de Liderança: Leonardo Gafforelli, Cátia Almeida, Denise Santos e Djenane Neves.

Descobrir		Contempla a caminhada inicial de desenvolvimento do líder para atuar na organização.
Desafiar		Desenvolvimento dos Analistas Líderes através de <i>Workshops</i> .
Fortalecer		Reuniões com as lideranças das áreas para análise de indicadores e ações com as equipes.
Contemplar		Encontro de integração com os líderes.

Na etapa Descobrir foram abordadas as práticas de Gestão de Pessoas com foco no papel do líder nos processos de Recrutamento e Seleção, Folha de Pagamento, Ponto, Benefícios, Segurança do Trabalho e Capacitação e Desenvolvimento, pelos colaboradores do GP que executam os processos citados.

Na etapa Desafiar foram contemplados através de *workshops* temas como: Liderança, Gestão de conflitos, *Feedback* e Comunicação, Inteligência Emocional, Resiliência, entre outros.

A etapa Fortalecer foi composta por reuniões entre os Analistas de Desenvolvimento da área de Gestão de Pessoas juntamente com os coordenadores, analistas líderes e enfermeiros líderes das áreas com o objetivo de identificar necessidades e buscar melhorias para as equipes.

Na etapa Contemplar reuniu-se todos os gerentes, coordenadores, analistas líderes e enfermeiros líderes da Unimed VS, em um encontro onde, além de proporcionar uma integração entre as áreas, foram revistos os objetivos alcançados em 2014 e as expectativas para 2015.



Descobrir



Desafiar



Contemplar

EVENTOS PARA OS COOPERADOS

G4-47

FIQUE POR DENTRO

Tem como objetivo informar assuntos estratégicos da cooperativa e preparações para a Assembleia. Em 2014, o evento contou com a participação de 34 cooperados.



Dr. Melo, presidente da UVS, em apresentação no evento



Cooperados durante a apresentação dos assuntos estratégicos

ALMOÇO DO COOPERADO

O foco principal é a confraternização e integração entre os cooperados. Ocorre na última quarta-feira de cada mês e os aniversariantes são presenteados com um mimo escolhido pela diretoria. No ano de 2014 participaram 149 cooperados.



Cooperados em momento de confraternização durante o almoço



Dr Ademar E. Trein (segundo da esquerda) entregando o presente para Dra Elisete Arend, Dr Albrecht e Dr Marcio Kelsch (da esquerda para direita)

BAILE DE FINAL DE ANO

Momento de integração e confraternização entre os cooperados. O baile do cooperado também é uma forma da diretoria agradecer aos sócios a parceria durante todo o ano, promovendo um momento de aproximação entre todos. No ano de 2014 participaram 172 cooperados.



Cooperados que marcaram presença no baile de final de ano

ASSEMBLEIA GERAL ORDINÁRIA - AGO

Reunir todos os sócios para decisões pertinentes a cooperativa. Ocorre todo início de ano em meados do mês de março. No ano de 2014 participaram 184 sócios.

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

A identificação de perigos e o tratamento de riscos relacionados à saúde ocupacional, segurança e ergonomia ocorrem por meio das seguintes práticas:

PCMSO

PPRA

INSPEÇÕES GERAIS DE SEGURANÇA E NR32

CONTROLE DE INFECÇÃO HOSPITALAR

GERENCIAMENTO DE RESÍDUOS

CIPA

Em 2014, a CIPA, em parceria com os Técnicos de Segurança do Trabalho, elaboraram pelo primeiro ano os mapas de riscos ergonômicos, físicos, químicos, biológicos e acidentes para as Unidades de Novo Hamburgo e São Leopoldo; no Hospital Unimed já eram desenvolvidos.

Ainda neste mesmo ano, a CIPA foi responsável pela Semana Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho (SIPAT). Como primeira ação para atrair colaboradores, a CIPA elaborou uma promoção interna, na qual os colaboradores enviaram uma sugestão de frase como tema da SIPAT, sendo que a melhor, escolhida pela CIPA, ganhou um presente. A frase escolhida foi "Saúde, segurança e meio ambiente: unidos por um pensamento consciente".

A SIPAT contou com os seguintes assuntos abordados: alimentação saudável, doenças sexualmente transmissíveis, drogas e álcool e direção defensiva. Também contou com peças de teatro apresentadas pelos colaboradores, tratando questões de ergonomia, acidentes de trabalho e primeiros socorros. Ao final de cada atividade, foram sorteados brindes para os que estavam presentes. Durante a semana, houve participação de mais de 300 colaboradores e o evento alcançou satisfação geral de 96%, conforme pesquisas de satisfação aplicadas ao final de cada atividade.



Colaborador João Rocha recebendo presente pela frase ganhadora



Colaboradores apresentando o teatro



Colaboradora recebendo brinde sorteado

Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA): avaliação anual de todos os ambientes de trabalho da Unimed VS, visando a antecipação e reconhecimento dos riscos que possam vir a causar danos à saúde e/ou integridade física dos trabalhadores. Após a avaliação, são emitidos os laudos de PPRA e LTCAT (Laudo Técnico das Condições do Ambiente de Trabalho). Após a avaliação ambiental, todas as informações colhidas em campo são compiladas em uma planilha de ações corretivas do que deve ser melhorado nos ambientes de trabalho até a próxima avaliação.



A redução na quantidade de acidentes de trabalho, em 2014, ocorreu devido ao constante reforço das lideranças e Técnicos de Segurança do Trabalho quanto ao correto manuseio de materiais perfurocortantes.

A Unimed VS se responsabiliza por todos os colaboradores que sofrem acidentes durante a sua jornada de trabalho, disponibilizando assistência necessária durante a sua reabilitação.

Os principais grupos que compõe a cadeia de suprimentos da organização são divididos em 2:



Para o funcionamento do negócio, a UVS dispõe de diversos fornecedores e prestadores. Os principais produtos, matérias-primas e serviços fornecidos, bem como os valores aproximados de aquisições de cada tipo, estão demonstrados abaixo:

FORNECEDORES	Quant	Principal Fornecedor	Principal Produto/ Serviço	Valor total por grupo	% relação ao total
Serviços diversos	929	GE Healthcare	Aparelhos e equipamentos hospitalares	R\$ 41.310.277,20	63,26%
Mat/med	171	Cooperativa Central de Coop Unimed do RS	Soro Fisiológico	R\$ 14.064.225,75	21,54%
OPME	50	Endo-Sul Comércio e Repres. De Mat. Cirúrgico	Órtese e Próteses	R\$ 8.840.318,08	13,54%
Gênero alimentício	33	Comercial Souza	Hortifruti	R\$ 1.089.007,24	1,67%
TOTAL	1183			R\$ 65.303.828,27	100%

Principais Fornecedores de Materiais e Serviços da UVS

PRESTADORES	Quant.	Principal Credenciado	Serviço	Valor total por grupo	% relação ao total
Hospitais	8	Hospital Regina	Hospital	R\$ 25.354.834,32	48,42%
Laboratórios	35	Lab. Exame – Tupi	Laboratório	R\$ 7.230.939,32	13,81%
Imagem	25	Sinoscom - CDI	Tomografia e Ressonância	R\$ 9.268.910,85	17,70%
Diversos	20	Cardiosinos	Hemodinâmica	R\$ 6.520.263,97	12,45%
Fisioterapia	33	Therapeutik Centro de Fisioterapia	Fisioterapia	R\$ 2.877.243,08	5,49%
Terapias	17	Unipsico	Psicologia	R\$ 1.111.350,81	2,12%
TOTAL	138			R\$ 52.363.542,35	100%

Principais Prestadores da UVS

O relacionamento com os fornecedores e prestadores é pautado pela ética, competência e profissionalismo, de acordo com os valores pré-definidos no código de conduta do Sistema Unimed. Para o grupo de fornecedores são realizados orçamentos e a efetivação da compra é realizada por meio de contratos e/ou pedido de compra, sempre considerando preço de mercado, qualidade, condições de entrega e atendimento às especificações técnicas. Para os prestadores o pagamento é realizado mediante apresentação da produção dos serviços realizados.

São requisitos dos fornecedores e prestadores o relacionamento de qualidade, com ética, profissionalismo, respeito e transparência, atendendo o prazo de retorno das informações/ações.

Uma vez que a rede de prestadores e o fornecimento de insumos são vitais à continuidade do negócio, a UVS possui processos específicos para credenciamento e descredenciamento, avaliação e relacionamento com fornecedores e prestadores. Os objetivos destas práticas estão apresentados a seguir, conforme processos definidos:

PR-SUP-11.10 - Relacionamento com Fornecedores e Prestadores

Desenvolver ações que viabilizem o atendimento das demandas dos fornecedores e prestadores, bem como a sistemática de comunicação, visando parcerias eficientes e reciprocamente benéficas.

PR-SUP-11.07 - Avaliação de Fornecedores e Prestadores

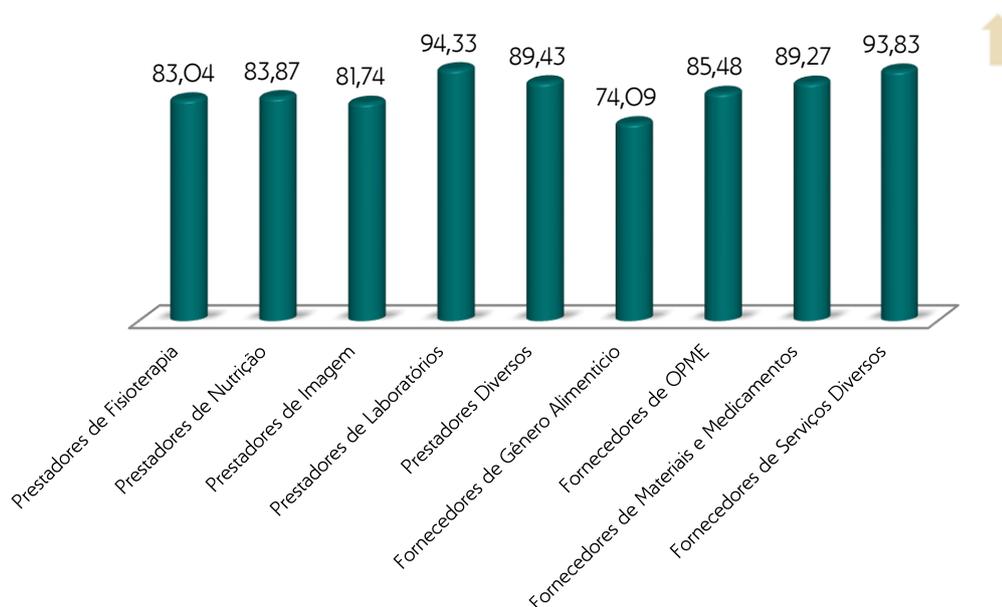
Qualificação de fornecedores críticos e prestadores a fim de garantir a idoneidade e qualidade dos produtos/serviços

PR-SUP-11.09 - Credenciamento e Descredenciamento de Fornecedores e Prestadores

Garantir que o credenciamento e descredenciamento de fornecedores e prestadores atendam às necessidades da UVS e dos seus beneficiários

O cumprimento das legislações vigentes, regras e critérios descritos nos 3 processos acima citados, são avaliados nas auditorias realizadas anualmente nas instalações dos fornecedores/prestadores. Durante as visitas, são aplicadas questões técnicas e específicas, que envolvem Segurança do Trabalho, as atividades específicas de cada empresa e a qualificação, bem como apresentação de documentos que comprovem o cumprimento da legislação aplicável ao serviço. Os resultados obtidos em 2014 apresentam-se abaixo:

RESULTADO DA AVALIAÇÃO DE FORNECEDORES E PRESTADORES (%)



MELHORES FORNECEDORES E PRESTADORES

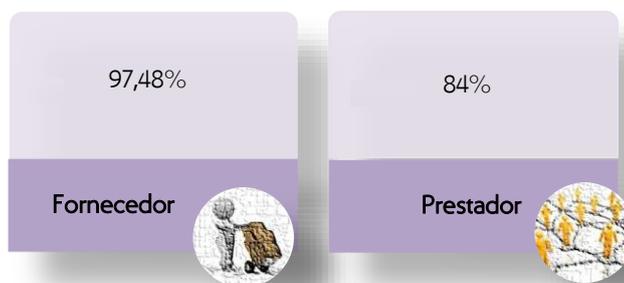
A noite do dia 11 de dezembro de 2014 foi de celebração para os Melhores Fornecedores e Prestadores do Ano. O evento, que ocorreu às 19h30min na ACI em Novo Hamburgo. Entre os premiados, estavam os seguintes fornecedores: Pão de Trigo Padaria e Confeitaria, Samar Alimentos, Cirurgica Santa Cruz, Monteiro Antunes Insumos Hospitalares, Fufamed, Cooperativa Central Unimed, Osteon, Proger, Thyssenkrupp Elevadores e Eco-Ambiental.



O Diretor de Educação e Qualidade *Dr. Ademar Edgar Trein* e a Gerente de Serviços Próprios *Adriana Denise Acker* com os Fornecedores e Prestadores premiados no ano.

Em 2014, foram realizados dois encontros para as divulgações dos critérios das visitas de avaliação para fornecedores e prestadores. Os prestadores também participaram do programa Educação Médica Continuada, conforme descrito no PR-SUP-10.02 - Desenvolvimento de Cooperados, bem como em palestras em parceria com a equipe da Unimed Lar. Para o grupo de fornecedores, a UVS realizou alguns treinamentos específicos de integração ao sistema Unimed, especialmente com os que atuam dentro das dependências da UVS. No evento de Premiação dos Melhores Fornecedores e Prestadores de 2014, destacou-se, também, às ações da UVS quanto a sustentabilidade e responsabilidade social, demonstrando a contrapartida e preocupação da UVS com a qualidade e satisfação do seu público.

Anualmente, é aplicada a Pesquisa de Satisfação dos Fornecedores e Prestadores. Esta pesquisa é encaminhada aos fornecedores avaliados e a todos os prestadores, sendo a resposta realizada de forma voluntária. Segue abaixo o índice de satisfação obtido em 2014:



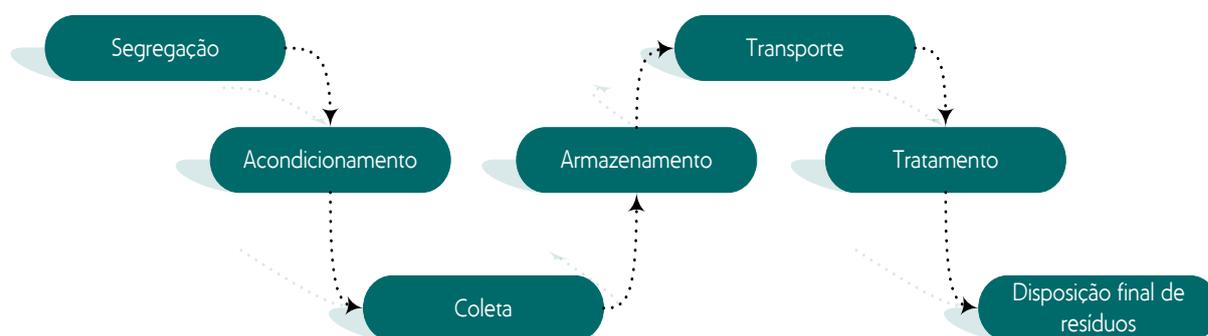
G4-PR5

Identificação, Tratamento e Comunicação dos Impactos Sociais e Ambientais

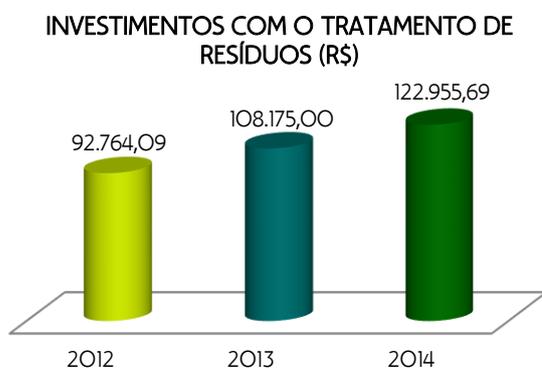
A identificação e tratamento dos aspectos socioambientais são guiados pela filosofia empresarial e objetivos estratégicos da Unimed VS. Diversas práticas auxiliam essa identificação, estando incluído o atendimento à legislação, de forma diferenciada, por meio da conscientização sobre a responsabilidade socioambiental da organização e dos benefícios que o cumprimento da lei vigente tem sob o meio ambiente e as pessoas.

Até o momento, o maior impacto ambiental existente está relacionado aos resíduos gerados. Sua identificação e tratamento segue a seguinte prática:

Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde (PGRSS): o PGRSS é atualizado anualmente para cada unidade de atendimento da Unimed VS, identificando especificidades de cada uma delas, com as ações relativas ao manejo de resíduos, que corresponde às seguintes etapas:



A prática é aplicada em todas as unidades de atendimento da Unimed VS. O investimento destinado ao tratamento e destinação final de resíduos dos grupos A, B e E é demonstrado por meio do gráfico abaixo:



O aumento do valor investido em coleta e destinação dos resíduos de saúde no ano de 2014 reflete a ampliação dos atendimentos, principalmente em SL e Unidade Intermediária NH. As coletas no PANH passaram a ser duas vezes na semana, sendo que anteriormente era apenas uma. Além disso, em 2013 passou a vigorar uma legislação (RDC nº 06/2012 - ANVISA) que exige que o descarte das embalagens plásticas utilizadas para transportar as roupas sujas até as lavanderias seja feito pelo gerador.

Em 2014, foi dada continuidade ao levantamento de aspectos e impactos ambientais, prática que teve início em 2013, através de matriz específica, correlacionada com os processos da empresa. Esta metodologia permitirá à Unimed VS conhecer e mitigar os impactos de alto grau gerados pelos produtos, processos e operações.

Os principais impactos negativos potenciais que os produtos, processos e instalações da organização causam nas comunidades e na sociedade como um todo, desde o projeto até a disposição final, estão demonstrados abaixo:

TIPO	IMPACTO	DESTINO
Cartões e resíduos eletrônicos	Substâncias tóxicas – contaminação do solo e das águas subterrâneas	Otser Comércio de Resíduos e Sucatas Ltda.
Resíduos Grupo A (biológicos)	Componentes com possível presença de agentes biológicos que, por sua característica de maior virulência ou concentração, podem apresentar risco de infecção	Aborgama do Brasil Ltda.
Resíduos Grupo B (químicos)	Medicamentos impróprios para uso, resíduos de quimioterapia	Aborgama do Brasil Ltda.
	Reveladores e fixadores de radiologia	Revelafix Indústria Química
Resíduos Grupo D	Orgânico (restos de alimentos, papel toalha etc.), papel, plástico, vidro, alumínio	Órgão de limpeza pública de cada município
Resíduos Grupo E	Perfurocortantes (lâminas de bisturi, agulhas, lancetas, ampolas de medicamentos quebradas)	Aborgama do Brasil Ltda.
Lâmpadas fluorescentes	Substâncias tóxicas – contaminação do solo e das águas subterrâneas	Recilux Reciclagem de Lâmpadas Ltda.
Resíduos de óleo de cozinha	Poluição do solo e das águas	Faros Indústria de Farinhas de Ossos Ltda.
Pilhas	Metais pesados – contaminação do solo e das águas superficiais e subterrâneas	GM&C Logística e Transportes Ltda

Principais Aspectos Ambientais da Unimed Vale do Sinos

Os critérios para seleção de ações que contribuem para o desenvolvimento sustentável estão alinhados com a visão de futuro da Unimed VS e se relacionam com ações que promovam a saúde e prevenção de doenças. Essa prática é coordenada pela área de Marketing e Sustentabilidade.

Avaliação de aspecto e impacto: atividade que começou a ser desenvolvida no ano de 2013 com o objetivo de mitigar os principais impactos nos processos da UVS.

Auditoria de Resíduos nas Unidades: mensalmente a área de Marketing e Sustentabilidade faz acompanhamento do gerenciamento de resíduos em todas as unidades (PA NH, PA SL, Unidade de Consultas, Unidades de Campo Bom, Portão, Estância Velha, Ivoti, Dois Irmãos e Hospital Unimed), analisando os seguintes itens: segregação dos resíduos, utilização de lixeiras e sacos plásticos corretos, recolhimento e tratamento dos resíduos, instrução ao colaborador, coletores ecológicos, manifesto de transporte de resíduos, Plano de Gerenciamento de Resíduos e atendimento à legislação vigente.



Calculadora de CO2: ferramenta desenvolvida pela Unimed do Brasil para mensurar a quantidade de gases de efeito estufa (GEE) que é emitida nas atividades desenvolvidas nas singulares da Unimed, e buscar a neutralização desses gases pelo plantio de mudas de árvores e reciclagem de materiais. O inventário das emissões de GEE realizado em 2014 é registrado em plataforma eletrônica (calculadora de CO2) para estimativa e manutenção correta dos dados.

Qualquer atividade humana impacta no meio ambiente, seja pela queima de combustível relacionado ao transporte, ou pelo consumo de energia, ar-condicionado, água e geração de resíduos. Um dos principais impactos das atividades humanas ao meio ambiente é a emissão de gases poluentes, entre eles o CO2, que potencializam o efeito estufa e o aumento da temperatura média do planeta, acarretando em mudanças climáticas. O gerenciamento e a mitigação dos impactos da emissão dos gases do efeito estufa tem sido tema de debates e preocupação constante no que se refere às consequências das mudanças climáticas, inclusive para a saúde da população. Quantificar e reduzir as emissões de CO2 decorrentes das atividades da cooperativa é um dos objetivos estabelecidos para a plataforma de Sustentabilidade do Sistema Unimed.

Nesse sentido, em 2012 foi lançado o Projeto Carbono Neutro, que tem como principal atribuição a implantação da Calculadora de CO2, por meio da qual é possível cada Unimed publicar seu inventário de emissões de CO2, e, portanto, o correto gerenciamento das emissões. A Unimed VS faz uso da ferramenta desde o ano de 2013, e mensurou todas as atividades diretas que acarretaram na emissão de gases de efeito estufa. Destacam-se como principais fontes de emissões de gases de efeito estufa na Unimed VS: a utilização de combustíveis fósseis (diesel e gasolina) em todos os veículos da cooperativa e as emissões provenientes da utilização de energia elétrica.

Em 2014, emitimos a seguinte quantidade de CO2 para a atmosfera:

Origem da emissão do CO2	Quantidade emitida (Kg)
Utilização de Veículos – Combustível (gasolina/diesel)	70.487,87
Energia Elétrica (valores emitidos desde a emissão até a utilização)	18,72

Desta forma, as atividades da Unimed VS foram responsáveis por emitir um total de 70.506,59kg de CO2 durante o ano de 2014.

A neutralização de carbono é a tentativa de compensar a emissão de gás carbônico com o plantio de árvores, já que elas são os únicos seres vivos capazes de consumir o CO2 da atmosfera. Para a neutralização do carbono emitido nas atividades da Unimed VS no ano de 2014, seriam necessárias 440 mudas de árvores nativas.

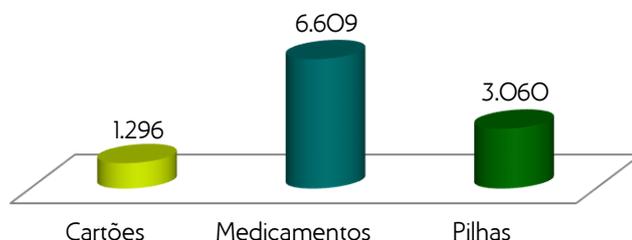


Ao encontro com a preocupação ambiental, o programa social "Respeite o Meio Ambiente no Qual Seu Filho Vive" visa educar as famílias para o respeito e preservação do meio ambiente através de doação de uma muda de árvore para todas as famílias cujos filhos nascem no Hospital da Unimed VS, dando ênfase à relação do meio-ambiente com a vida. No ano de 2014 foram doadas 610 mudas de espécies nativas através do referido programa, tais mudas são capazes de neutralizar todo o gás carbônico emitido pela Unimed VS, em um período de 15 anos serão capazes de absorver 244.000 kg de CO2.

Consumo Consciente: o objetivo do programa é o racionamento dos recursos naturais e também a conscientização das pessoas. Adesivos com mensagens de conscientização estão distribuídos pelas áreas de maior circulação na empresa e também no site da Unimed para acesso a todos os públicos. Os cooperados que tiverem interesse também podem solicitar os adesivos para seu consultório.

Coletores Ecológicos: em 2011, a Unimed VS implantou coletores ecológicos à disposição de toda comunidade, em suas unidades de atendimento. Neles, são recolhidos medicamentos vencidos, cartões, pilhas e baterias usadas. O objetivo é dar o fim adequado aos materiais, evitando o descarte incorreto que impacta o meio ambiente. Também estão disponíveis durante os eventos da empresa.

QUANTIDADE DE MATERIAL COLETADO NOS COLETORES ECOLÓGICOS



Todos os resíduos coletados foram enviados para descontaminação e descarte com empresas especializadas.

Gerenciamento de resíduos: a Unimed VS faz a correta segregação de todos os resíduos gerados em seus serviços, de acordo com a legislação vigente. A separação dos resíduos comuns (Grupo D) é feita de acordo com a cor das lixeiras e sacos plásticos: orgânico – preto, alumínio e metais – amarelo, vidro – verde, papel – azul e plástico – vermelho. O tratamento dos resíduos biológicos, químicos e perfurocortantes (Grupos A, B e E) é feito por empresa licenciada.

Gerenciamento de resíduos nos consultórios de cooperados: trabalho desenvolvido pela empresa Folium Consultoria Ambiental junto aos consultórios dos médicos cooperados, a fim de manter em dia o Plano de Gerenciamento de Resíduos e demais documentações ambientais, bem como prestar assessoria em questões pertinentes ao tratamento e segregação de resíduos de serviços de saúde.



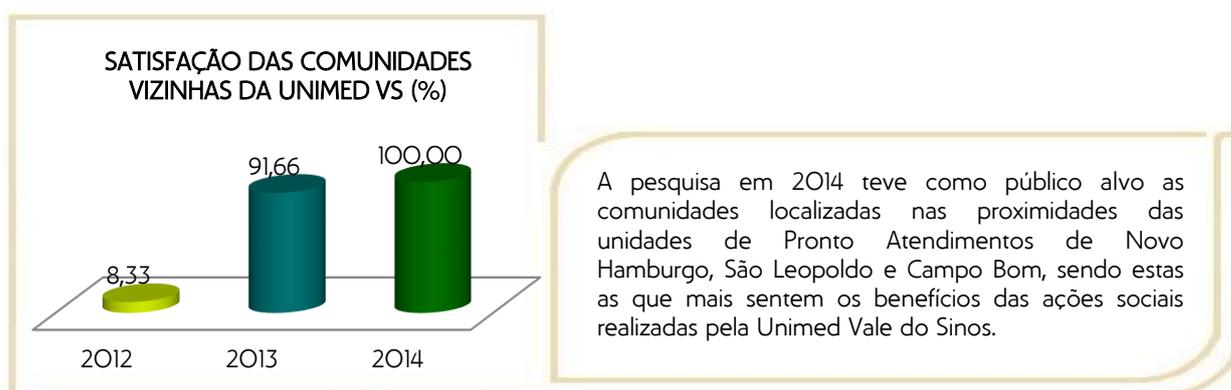
Recomposição de Mata Ciliar: em outubro de 2014, colaboradores voluntários participaram da recomposição de mata ciliar no Instituto Ambiental DaTerra, em Estância Velha/RS. Foram plantadas mudas de diversas espécies nativas, entre as quais: cedro, açoita-cavalo, figueira-branca, corticeira-do-banhado, ingá-macaco e caroba. A atividade possibilitou o enriquecimento da flora local e auxiliou no processo de recuperação natural da mata ciliar de um arroio.

As necessidades e as expectativas de desenvolvimento da sociedade, incluindo comunidades vizinhas, são identificadas, analisadas e utilizadas para a definição e melhoria da sua atuação social por meio da pesquisa realizada anualmente pela área de Marketing e Sustentabilidade da Unimed VS, que tem como um de seus objetivos promover a saúde das comunidades próximas à sede da cooperativa, na região do Vale do Sinos.

Abaixo segue demonstrado relação das principais comunidades com as quais a organização se relaciona e as principais necessidades de cada uma delas:

ENTIDADE	NECESSIDADES E EXPECTATIVAS	REQUISITOS	
Lar da Menina	Palestras educativas sobre saúde, sexualidade, higiene. Doação de material de higiene e produtos de limpeza	Trabalho voluntário - Participação dos colaboradores através do projeto Atividades Solidárias	
Turma do Sopão	Doação de produtos de limpeza e higiene, atividades recreativas com as crianças		
Instituto Lenon Joel pela Paz	Palestras educativas sobre saúde, sexualidade, higiene. Doações em geral		
Lar Querubim/ Cecrife			
Instituto ambiental DaTerra	Palestras e captação de trabalho voluntário para envolvimento nas causas ambientais		
Assistência ao Menor em Oncologia	Auxílio em campanhas. Venda de produtos oriundos de campanhas da AMO. Participação em eventos		
Casa Aberta Padre Cândido Santini	Doação de material de higiene e limpeza. Doação de livros, DVDs e revistas infantis. Palestras sobre saúde e sexualidade. Orientações aos monitores		
Instituição de Amparo e Assistência ao Idoso	Auxílio em infraestrutura e doações. Além disso, carecem de atividades de lazer e saúde para seus internos		
Horta Comunitária Joanna de Angelis	Doação de Alimentos		Campanhas para arrecadação de alimentos
APAE NH	Atendimento em saúde para colaboradores		Atendimento na área de Saúde Ocupacional da UVS
Fundação Semear	Investimento em projetos sociais	Contribuição financeira	
Prefeitura de NH	Parceria em projetos sociais do município	Participação no grupo Pensando NH. Parcerias em projetos sociais e ambientais	
Prefeitura de SL		Participação em campanhas sociais e de saúde	

As necessidades e expectativas são identificadas através de entrevista e aplicação de questionário realizada anualmente com cada entidade. A Unimed VS aceita indicações de entidades para serem apoiadas, as quais passam a ser visitadas antes do início da relação. Estas instituições apoiadas demonstram seu grau de satisfação através de uma pesquisa realizada anualmente, onde também registra sugestões de melhorias e/ou reclamações.



Da mesma forma que as iniciativas relacionadas ao desenvolvimento sustentável estão incluídas na visão de futuro da Unimed VS, os projetos voltados ao fortalecimento da sociedade e comunidades vizinhas possuem critérios alinhados com a promoção da saúde e prevenção de doenças. Desta forma se assegura a inter-relação entre estes projetos e a coerência com a visão, os princípios e a filosofia empresarial da cooperativa.

A responsabilidade por estas práticas é da área de Marketing e Sustentabilidade, que identifica, aprova, desenvolve, controla e melhora os programas e projetos sociais relacionados ao desenvolvimento nacional, regional ou setorial. Adicionalmente, esta prática abrange todos os municípios da área de atuação da Unimed VS.

Os principais projetos implementados ou apoiados abrangem toda a comunidade da região do Vale do Rio do Sinos e são comunicados no *link* de Sustentabilidade no portal da UVS. Os projetos ocorrem durante todo o ciclo anual, contudo, a avaliação destes programas é realizada uma vez por ano, por meio dos resultados obtidos na avaliação do Selo de Sustentabilidade.

A Unimed Vale do Sinos conquistou em 2014 o Selo de Sustentabilidade 2014 na categoria Diamante, a mais alta categoria do sistema de avaliação. A Unimed Vale do Sinos foi contemplada com a nota de 95,53 pontos num total de 100, maior pontuação obtida em todas as participações do Selo de Sustentabilidade.

Desde a primeira edição do Selo, lançada em 2003, a Unimed Vale do Sinos melhora a cada ano sua pontuação. Em 2012 chegamos a 92,26. Em 2013, alcançamos 94,25 pontos, quando obtivemos a maior pontuação entre todas as singulares do Rio Grande do Sul. Foram observados os seguintes itens: Valores, Transparência e Governança; Público Interno; Meio Ambiente; Fornecedores; Clientes; Comunidade; e Governo e Sociedade.

O Selo tem como objetivo identificar e promover os valores de um modelo de gestão responsável e sustentável, com capacidade de gerar melhorias e minimizar os impactos negativos que possam decorrer de suas atividades.

A categoria Diamante do Selo de Sustentabilidade revela que o conceito de desenvolvimento sustentável foi implementado e permeia toda a gestão da cooperativa, apresentando indicadores que demonstram os resultados de suas ações, bem como monitoram seu impacto na sociedade; mantém um relacionamento ético e transparente com seus principais públicos de relacionamento e sua preocupação com o meio ambiente é facilmente notada.

Neste mesmo ano, a UVS também foi premiada na edição 2014 do evento Prêmio Fornecedor Consciente nas categorias Responsabilidade Social e Ecologia. Esta premiação certifica empresas que têm responsabilidade social, produzem sem agredir o meio ambiente, estimulam a cultura e respeitam os seus consumidores.



Coordenadora da área de Marketing e Sustentabilidade recebendo o certificado de premiação do Selo de Sustentabilidade



Coordenadora de Marketing e Sustentabilidade, Anelise Cornelius (a esquerda) e a Gerente de Estratégia e Processos, Ana Bellissimo (a direita) na premiação Fornecedor Consciente.

Os principais **programas sociais** implementados ou apoiados são:



Atividades Solidárias: a UVS bonifica o colaborador com auxílio financeiro para custear os estudos. Em contrapartida, pede que o mesmo realize atividades na comunidade, beneficiando mais pessoas com gestos solidários, formando uma corrente do bem. Em 2014, 210 colaboradores receberam o benefício, sendo que estes foram responsáveis pela execução de 1044 ações solidárias (552 no primeiro semestre e 492 no segundo semestre).

Curso de Gestantes: disponibiliza aos clientes e comunidade curso gratuito com orientações sobre período da gestação. Nas 22 turmas que receberam o curso no período de fevereiro a dezembro de 2014, houve participação de 463 casais, os quais receberam orientações referentes aos seguintes assuntos:

Casais participantes: 463
Total de turmas: 22

TEMA	PALESTRANTE
A espiritualidade na satisfação plena	Pastor
Noções de psicologia na gestação; função materna e paterna	Psicóloga
Dicas sobre atividade física para gestante e pós-parto	Educador Físico
Desenvolvimento da gestação	Obstetra
Alimentação no período da gestação e puerpério	Nutricionista
Cuidados com o recém-nascido	Pediatra
Teste da Orelhinha	Fonoaudiólogo
Amamentação	Enfermeira
Cuidados com o recém-nascido (banho, troca de fralda, cuidados com o coto umbilical)	Enfermeira
Apresentação do vídeo nascimento	Produtora

Para participarem do curso, os casais devem realizar doações de leite. Em 2014 foram arrecadados 824 litros, que foram distribuídos para as instituições Lar da Menina - NH, Horta Comunitária Joanna de Angelis - NH, Associação Turma do Sopão - SL, Lar Cecrife Querubim - NH, Instituto Lenon Joel pela Paz - SL, Lar São Vicente - NH, Casa Aberta - SL, Associação para Paz Isaura - SL.

824 litros de leite arrecadados para doação

Unimed Cidadã: disponibiliza palestras de educação em saúde gratuitas para instituições públicas e clientes com objetivo de promover saúde e prevenir doenças.



Doador Fiel: programa de cadastro de doadores que pode ser acionado sempre que houver necessidade ou falta de estoque nos bancos de sangue. A Unimed VS também viabiliza o processo e torna mais acessível, incentivando a doação dos voluntários. Ao final do ano de 2014, a Unimed VS contava com mais de 200 doadores cadastrados como doadores de sangue.

Unimed Amiga da AMO: programa contínuo de incentivo à destinação de parte do imposto de renda devido para projetos sociais inscritos em fundos da criança e do adolescente.

A UVS também desenvolve **campanhas sociais**, as quais possuem como foco zelar pelas pessoas e atender as necessidades coletivas da comunidade na qual está inserida:

O R N A
U O O Z
T S V U
U A E L
B M
R B
O R O

Campanha que mobiliza as pessoas para realização de exames preventivos. Em outubro abordou o câncer de mama distribuindo materiais informativos, fazendo palestras e parcerias com a Liga Feminina de Combate ao Câncer. Em novembro inovou com o alerta para o público masculino falando sobre prevenção do câncer de próstata.



Lenços que colorem: ação realizada durante o outubro rosa. Tem como objetivo arrecadar lenços que são destinados a mulheres na luta contra o câncer. Em 2014 os lenços arrecadados, foram distribuídos entre as entidades AMO e Liga Feminina do Combate ao Câncer da cidade de Novo Hamburgo.

340 lenços arrecadados



Colaboradores que participaram da doação de lenços

Visando a melhoria da qualidade de vida de seus colaboradores e beneficiários, a Unimed também conta com programas desenvolvidos pela área de Medicina Preventiva e realiza investimento, tendo ambos como foco a **promoção à saúde**.

Grupo Caminhada e Corrida: o Grupo de Caminhada e Corrida, tem como objetivo proporcionar e incorporar conhecimentos de hábitos mais saudáveis aos colaboradores da Unimed Vale do Sinos, através de encontros semanais, orientados por Educador Físico para a prática do esporte, o grupo também conta com camiseta personalizada; divulgando a marca Unimed, bem como sua preocupação com hábitos saudáveis. Em 2014 os treinos foram fortalecidos e tivemos vários colaboradores participando de rústicas que aconteceram na região. Também foi disponibilizado oportunidade para as secretárias dos consultórios de médicos cooperados UVS participarem do grupo.

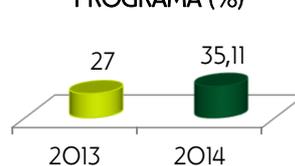


Caminhada e Pilates: com intuito de incentivar os beneficiários UVS à prática de exercícios físicos e atividade física, estimulando mudança de estilo de vida, propondo a diminuição do sedentarismo, a área de MP estendeu o Programa Movimento aos clientes UVS vinculados ao Programa de Gerenciamento da Saúde, ofertando encontros programados para a prática de caminhada e pilates orientados por educador físico.

Ambulatório de Prevenção: espaço disponibilizado pela área aos clientes UVS, com o objetivo de promover a saúde, realizando o acompanhamento e orientação a beneficiários e colaboradores com plano Unimed Vale do Sinos, que apresentem alguma alteração clínica, compreendendo todas as fases da vida através de atendimento individual e monitoramento telefônico, realizado por enfermeira na sede da Medicina Preventiva, encaminhando para os programas e grupos.

Programa Viva Vida Sem Fumo: tem como objetivo auxiliar os interessados em cessar o hábito de fumar. O programa tem como proposta atendimento individual por enfermeira, encontros em grupo com equipe multidisciplinar, mantendo acompanhamento por monitoramento telefônico. No ano de 2014 foram realizadas alterações no formato do grupo e dinâmicas propostas pela equipe multidisciplinar, as quais fortaleceram o desempenho, bem como a adesão do grupo junto ao objetivo. A meta de 25% de participantes que pararam de fumar foi atingida.

PARTICIPANTES QUE PARARAM DE FUMAR APÓS TÉRMINO DO PROGRAMA (%)



O novo modelo do programa, com dinâmicas e participação de equipe multidisciplinar contribuiu para o resultado.



Caminhada da Primavera: em 06 de dezembro de 2014, foi realizada a 13ª edição do evento, o qual ocorre anualmente, desde 2002. O evento contou com 400 participantes. É aberto a comunidade e tem como objetivo mobilizar a população para a prática de atividade física. Além de promover a saúde, promoveu a solidariedade, pois cada participante doou 1kg de alimento não-percível, que foram doados para instituição Horta Comunitária Joanna de Ângelis.



Programa Nutri Vida: encontros mensais periódicos com a equipe multidisciplinar abordando assuntos sobre hábitos alimentares, atividade física, bem como a mudança do estilo de vida. Em 2014 foi estendida esta proposta às empresas clientes, sendo oferecido através das assistentes de relacionamento empresarial e critérios da área, encontro com profissionais da Medicina Preventiva da UVS e colaboradores da empresa cliente; tendo como auxílio portfólio de ações criado pela medicina preventiva para atender melhor as necessidades específicas do cliente. Deste modo, além de proporcionar mais informação sobre saúde, também é fortalecido a satisfação do cliente.

Medicina Preventiva na Empresa: Programa com início em 2014. Inicialmente foram realizados contatos com algumas empresas selecionadas pelo relacionamento empresarial UVS para ofertarmos a Medicina Preventiva na Empresa. Trata-se de uma proposta de trabalho da equipe multidisciplinar que visa melhor qualidade de vida e estímulo ao autocuidado, criando um canal de relacionamento contínuo entre a UVS e a empresa cliente. Foram feitas visitas aos clientes interessados, em parceria da área de Medicina Preventiva e Vendas, para explanação do programa; combinando realização do levantamento do perfil epidemiológico para proposta de ações de promoção à saúde de acordo com o resultado obtido. A equipe de Promoção à Saúde da Medicina Preventiva, juntamente com a área de Vendas, tem como foco a continuidade e fortalecimento deste trabalho para 2015.

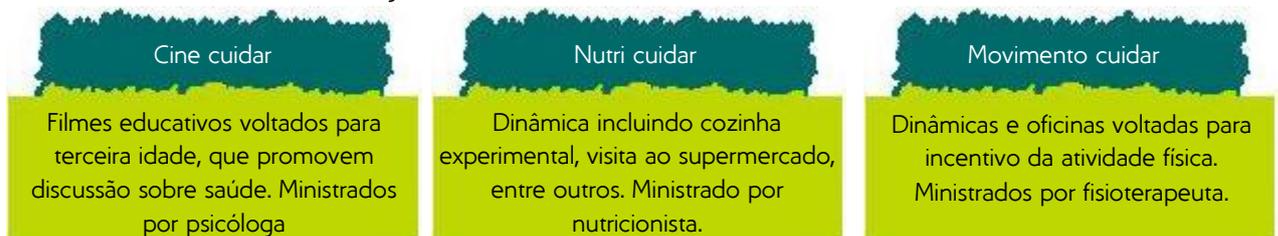


Rústica – Circuito Estadual Unimed: a etapa do circuito de 2014 sediada pela Unimed Vale do Sinos teve a cidade de Novo Hamburgo como local para realização da prova. Ocorreu no dia 12 de outubro e contou com mais de 400 participantes.



Programa Cuidar: tem objetivo de orientar e educar sobre saúde os beneficiários, familiares e cuidadores, estimulando o autocuidado, com encontros ministrados por equipe multidisciplinar. Somando os encontros realizados em 2014, o programa contou com 851 participantes.

Em 2014, houve reestruturação no formato deste programa, passando a oferecer um maior número de encontros com atividades mais dinâmicas. Percebendo no decorrer do ano maior participação e interesse dos clientes. Os encontros foram subdivididos da seguinte maneira:



Datas Comemorativas: a área Medicina Preventiva possui um calendário anual de datas comemorativas elaboradas pela Promoção à Saúde juntamente com o médico coordenador da área, selecionadas para atuação de campanhas relacionadas à saúde, com objetivo de orientar sobre a importância de prevenção e a melhoria da qualidade de vida. Em 2014 foram realizadas campanhas internas e externas, utilizando as redes sociais. Para 2015 foi pesquisado pela área e incorporado novas datas a serem divulgadas em parceria com a área de Marketing e Sustentabilidade.

RELACIONAMENTO COM O CLIENTE

O Relacionamento com Cliente da UVS opera através de contato ativo e receptivo, a fim de fortalecer a imagem da cooperativa junto aos seus clientes por meio de sugestões, elogios, reclamações, solicitações e informações. Os canais de comunicação são definidos a partir das necessidades de comunicação com os clientes e partes interessadas, utilizando a tecnologia disponível, conforme tendências mercadológicas e determinações legais.

Os canais de comunicação são analisados no ciclo de planejamento estratégico, como, por exemplo, na construção do *book* estratégico, onde são levantados e analisados no item informações, no cenário tecnológico e na elaboração dos planos de ação, com o objetivo de serem melhorados.

A forma de divulgação dos novos canais é definida durante o seu projeto de implantação e é validada pela Diretoria. A decisão do meio de divulgação é estabelecida de acordo com o novo canal e deve considerar o público a ser atingido. No ano de 2014, quatro novos canais de relacionamento com cliente foram instituídos, sendo eles:



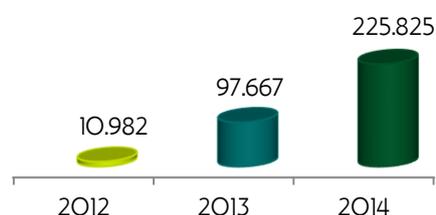
CANAL	OBJETIVO
Central de Agendamento	Agendar exames e procedimentos de clientes nos serviços próprios da UVS e credenciados, a fim de qualificar o atendimento e facilitar o acesso de agendamento ao cliente.
Saúde Ocupacional	Centralizar o agendamento de avaliações clínicas, exames laboratoriais, eletroencefalograma, eletrocardiograma, espirometria e audiometria no serviço próprio de Medicina Ocupacional.
Ouvidoria	Em conformidade com a Resolução Normativa 323 da ANS, tem por objetivo acolher as manifestações dos clientes, tais como: elogios, sugestões, consultas e reclamações, de modo a resolver conflitos que surjam no atendimento ao público e subsidiar aperfeiçoamento dos processos da operadora, buscando sanar eventuais deficiências ou falhas em seu funcionamento. Em seu primeiro ano de funcionamento, a Ouvidoria respondeu todas as manifestações dentro do prazo estipulado.
Chat	Canal facilitador <i>online</i> através do site da UVS de interação com o clientes para informações, dúvidas, elogios e entre outros, exceto realizar agendamentos <i>online</i> .

O principal meio de entrada das manifestações de clientes é o *Contact Center*, canal gratuito que opera desde 2012 e atende à legislação que normatiza o serviço de atendimento das prestadoras de serviços que estabelece a obrigatoriedade do atendimento 24 horas. O constante aumento de sua procura resultou no incremento de 08 estações de trabalho para atendimento no ano de 2014, investimento em tecnologias/produtos, serviços de instalação, manutenção, infraestrutura física e quadro de colaboradores.

Com o *Contact Center*, as demandas são centralizadas, prestando atendimento qualificado e padronizado, além da possibilidade de trabalhar em consonância com o mercado, avaliando a necessidade de novos produtos, analisando eficazmente as demandas dos consumidores, atuando preventivamente na carteira e superando a concorrência.

Os principais canais de relacionamento e acesso estão relacionados a seguir:

LIGAÇÕES ATENDIDAS NO CONTACT CENTER



O aumento de ligações no *Contact Center* ocorre devido aos novos canais de relacionamento. Outra grande demanda é para informações de prestadores de serviços e consultórios

- ✓ Telefone: divulgado em anúncios, informativos e site
- ✓ Fale Conosco: disponível no site: www.unimed.coop.br
- ✓ Visita Empresarial
- ✓ Pós Venda Empresarial
- ✓ Redes Sociais: <https://www.facebook.com/unimedvs.rs> e https://twitter.com/unimedvs_rs
- ✓ Formulários de Opinião e Denúncias: disponíveis nas recepções
- ✓ Pesquisa de Satisfação da Prestadora: Hospital Dia NH e SL, Hospital Unimed e Unidade de consultas SL
- ✓ Atendimento Presencial: disponível nos Pronto Atendimentos de NH e SL, Hospital Unimed e na Central de Relacionamento com o Cliente
- ✓ Contact Center: 0800.642.1800
- ✓ Portal do Cliente: https://portal.vs.unimed.com.br:9004/U_wportcli.APW
- ✓ Chat: disponível no site: www.unimed.coop.br
- ✓ Ouvidoria: disponível no site e e-mail: ouvidoria@vs.unimed.com.br
- ✓ *E-mail:* relacionamentocliente@vs.unimed.com.br e relacionamento.empresarial@vs.unimed.com.br



Central de Relacionamento com Cliente

Preste atenção nas mudanças do menu da Central de Relacionamento com Cliente.

Para melhorar o seu atendimento, a Unimed Vale do Sinos está disponibilizando um menu diferenciado. Quando você entrar em contato com a Unimed Vale do Sinos estas são as opções que estarão à sua disposição:

INFORMAÇÕES	Digite 1
AQUISIÇÃO DE PLANOS DE SAÚDE	Digite 2
SOLICITAÇÕES, SUGESTÕES, RECLAMAÇÕES E ELOGIOS ...	Digite 3
CENTRAL DE AGENDAMENTOS	Digite 4
Saúde Ocupacional	digite 1
Exames	digite 2
Unidade de Consultas	digite 3
Apoio ao agendamento RN- 259	digite 4
ATENDIMENTO A EMPRESAS	Digite 5
DENÚNCIA	Digite 6
Para FALAR COM UM ATENDENTE	Digite 7
PARA OUVIR NOVAMENTE	Digite 0

Ficou com dúvidas?
Entre em contato pelos e-mails
relacionamentocliente@vs.unimed.com.br
relacionamento.empresarial@vs.unimed.com.br

CUIDAR DE VOCÊ, ESSE É O PLANO.



CLIENTE, VOCÊ É ESPECIAL!

CELEBRAÇÃO DO DIA DO CLIENTE

No dia 15 de setembro é comemorado o Dia do Cliente. Para celebrar esta data, a UVS distribuiu 300 flores para seus clientes. A ação ocorreu nos Pronto Atendimentos de Novo Hamburgo, São Leopoldo e Hospital Unimed.

Esta celebração ocorreu para que, juntos, a Unimed VS e seus clientes possam cultivar ainda mais essa parceria. A ação recebeu *feedbacks* positivos, pois através deste simples ato, foi possível trazer alegria para o dia daqueles que receberam essa homenagem.



CELEBRANDO NOVAS VIDAS

A tarde de domingo do dia 09 de novembro de 2014 foi de celebração da vida, em uma festa organizada pela Unimed Vale do Sinos para os bebês prematuros que foram atendidos na UTI Neonatal do Hospital Unimed VS.



Dr. Fabio Schmitz
Coordenador Médico da UTI Neonatal



Dr. Gilberto Cardoso
Diretor Técnico Hospital Unimed

A festa ocorreu no salão dos espelhos, na Sociedade Ginástica de Novo Hamburgo, onde estiveram presentes 100 bebês prematuros e seus familiares, em um ambiente de celebração e alegria, pois estas crianças enfrentaram, além do tempo de gestação, um período de luta e superação.

FESTA DA ONCOLOGIA

Em 26 de novembro, ocorreu a Festa da Oncologia da Unimed Vale do Sinos. O evento teve como palco o NH Hall, em Novo Hamburgo, e reuniu pacientes, ex-pacientes e familiares para uma tarde de homenagens, muita música e comemoração à vida.

O Diretor de Educação e Qualidade da Unimed Vale do Sinos, Dr. Ademar Edgar Trein, deu início ao evento com uma mensagem de amor e dedicação. O clima era de integração e troca de experiência entre os convidados, que finalizaram a tarde confraternizando. O evento também contou com a participação da equipe da Oncologia que recepcionou os 202 convidados e seus familiares.



Diretor de Educação e Qualidade, Dr. Ademar Edgar Trein, e colaboradores UVS na abertura do evento



Clientes em momento de descontração no evento

ACOMPANHAMENTO DAS TRANSAÇÕES COM OS CLIENTES

Com intuito de apresentar esclarecimentos referente ao plano de saúde assistencial ou ocupacional recém-contratados por pessoas jurídicas, a Unimed Vale do Sinos, através da área de Vendas, trabalha com práticas de pós-vendas, sendo o momento na qual a contratante recebe orientações da cobertura contratual, abrangência e rede referenciada. Essa sistemática abrange novos clientes com cinco ou mais titulares no plano assistencial e aqueles com mais de 10 vidas nos de saúde ocupacional. Para os planos familiares, a responsabilidade de disseminar orientações referentes ao plano contratado é do vendedor.

Em 2014, a equipe de Relacionamento Empresarial da área de Vendas desempenhou fundamental papel na fidelização de clientes, gerando relação de confiança, alinhamento e benefício mútuo entre as partes, sendo um canal de comunicação da empresa com as demais áreas internas da UVS, dando a devida atenção às tratativas, com um atendimento personalizado. Visando superar as expectativas dos clientes empresariais, estes foram divididos estrategicamente em cinco categorias, sendo denominadas de *Alfa*, *Beta*, *Gama*, *Delta* e *Pool*, considerando-se como parâmetro de corte o número de vidas total do grupo empresarial. Para cada grupo de empresas, as ações de aproximação com o cliente são realizadas conforme necessidades identificadas.

Uma destas ações são as visitas empresariais, que de modo geral visa esclarecer dúvidas, receber manifestações, entregar material explicativo e cartões, bem como apresentar orientações básicas de utilização e normativas.

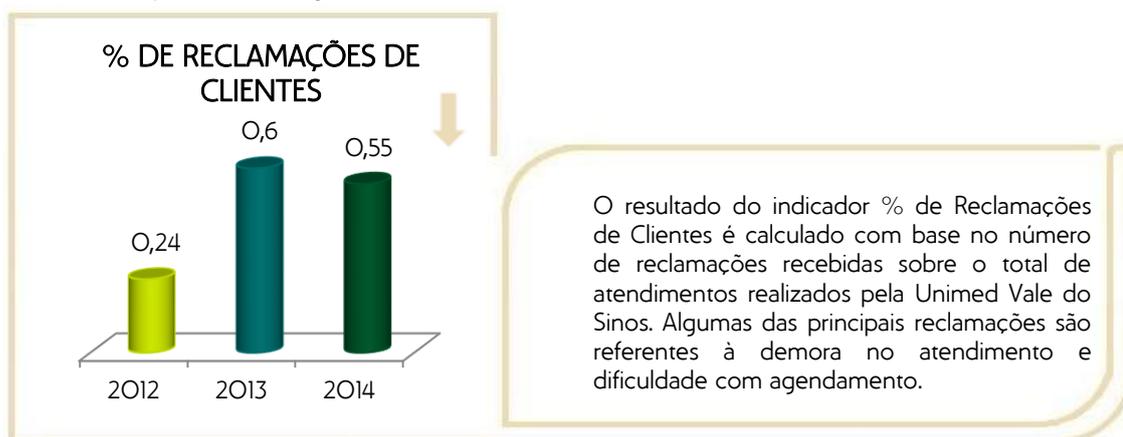
TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES DE CLIENTES

G4-34

As manifestações de clientes realizadas por meio dos canais de relacionamento são recebidas, diariamente, pelas áreas de Relacionamento com o Cliente e Vendas, esta última especificamente para pessoa jurídica/plano coletivo. Todas são registradas em sistema, a fim de assegurar que sejam tratadas de forma ágil e eficaz.

O Comitê de Análise de Manifestações de Clientes (CAMC) é o responsável por realizar a análise das manifestações advindas de clientes. O CAMC tem por objetivo aumentar a satisfação dos clientes da UVS, gerando melhorias contínuas do processo de registro, tratamento, análise e controle das manifestações. As análises realizadas a partir de agosto de 2014 foram classificadas em grupo, de acordo com os critérios preestabelecidos: frequência, importância e impacto que causa na imagem da cooperativa. Aqueles que tiveram a maior incidência geraram registros de oportunidades de melhorias, em sistema informatizado, e encaminhados para o respectivo gerente realizar o tratamento. Os responsáveis pelo comitê monitoram as ações até que a melhoria seja implementada. Também é de responsabilidade do CAMC analisar as NIPs e processos administrativos encaminhados pela ANS, analisar resultados relacionados à gestão do cliente e apresentar relatórios à Diretoria (REDAC).

Em 2014, a UVS apresentou o seguinte resultado de reclamações de clientes:



AValiação DA SATISFAÇÃO E INSATISFAÇÃO DOS CLIENTES

A avaliação da satisfação ocorre por meio da pesquisa de satisfação de clientes e, também, pelas pesquisas da prestadora realizadas mensalmente, desde 2006, no HU e que também passaram a ser aplicadas no Pronto Atendimento das cidades de Novo Hamburgo e São Leopoldo. As manifestações de insatisfação dos clientes são registradas por meio do PR-NEG-6.06 - Relacionamento com o Cliente.

As informações resultantes da avaliação de manifestações, satisfação e insatisfação de clientes, pesquisa de satisfação de clientes e análise de cenários são utilizadas na promoção de ações de melhoria na análise de dados realizada pelo CAMC. O método utilizado para o controle e verificação da eficácia é realizado por meio do acompanhamento dos seguintes indicadores:

- ✓ % de manifestações respondidas dentro do prazo;
- ✓ Nº de reclamações (por mês);
- ✓ Melhorias implementadas a partir de manifestações dos clientes;
- ✓ Índice de Satisfação Pesquisa Mercado;
- ✓ Índice de Satisfação Pesquisa da Prestadora.

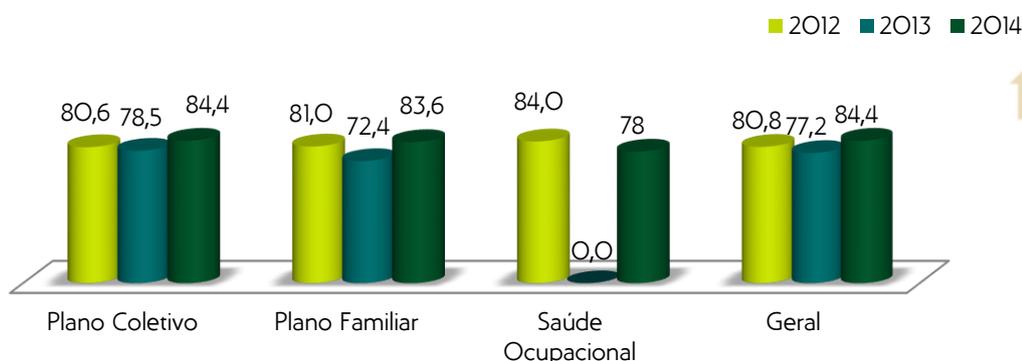
Em 2014, a avaliação de satisfação e insatisfação de clientes gerou as seguintes melhorias:

- ✓ Estruturação da Central de Agendamentos no *Contact Center* com o agendamento de exames;
- ✓ Agendamento de Saúde Ocupacional;
- ✓ Informações enviadas por torpedos SMS para lembrete do exame agendado.

O resultado do grau de satisfação geral de clientes demonstra a eficácia do processo de avaliação da satisfação e insatisfação de clientes.

SATISFAÇÃO DE CLIENTES UVS NA PESQUISA DE SATISFAÇÃO EXTERNA

G4-PR5



A satisfação geral não foi uma pergunta e sim a média ponderada de satisfação de todos os serviços. A amostra coletada foi superior a de 2013, dando maior confiabilidade à pesquisa. O resultado foi gerado a partir de clientes da UVS e não do mercado.

Os pontos de insatisfação mais significativos seguem as manifestações apontadas nas pesquisas anteriores: agilidade no atendimento, qualidade do atendimento e qualificação médica.

Em 2013 não houve pesquisa de satisfação para o segmento de planos de saúde ocupacional.

RELACIONAMENTO DIGNO DE PRÊMIO

Frente aos esforços para manter uma relação com os clientes, primando pela sua satisfação e os valores organizacionais, a Unimed Vale do Sinos conquistou o 1º lugar no Prêmio Nacional Unimed de Relacionamento ao Cliente, na categoria médio porte. A singular obteve a maior pontuação geral entre todas as Unimeds do Brasil, sendo a única do Estado do Rio Grande do Sul a receber este prêmio.

O relacionamento com seu plano de saúde é razoável, bom, ou **DIGNO DE PRÊMIO?**



A Unimed Vale do Sinos é **1º lugar nacional no Prêmio Nacional Unimed de Relacionamento ao Cliente**, categoria Médio Porte, com a maior pontuação geral entre todas as Unimeds do Brasil. É a única do RS a receber este prêmio. Mais uma prova de que está no caminho certo para cuidar cada vez melhor de você.

CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.

Unimed 
Vale do Sinos/RS

- ANS:** Agência Nacional de Saúde Suplementar
ANVISA: Agência Nacional de Vigilância Sanitária
BACKUP: cópia de segurança
BANNER: bandeira ou faixa publicitária
BENCHMARKING: processo contínuo de avaliação de produtos, serviços ou práticas gerenciais, comparativamente aos concorrentes ou empresas consideradas líderes e/ou potenciais
BSC: *Balanced Scorecard* - metodologia de medição e gestão do desempenho
BUSDOOR: mídia impressa aplicada na traseira de ônibus (painel)
CAMC: Comitê de Análise de Manifestações de Clientes
CASE: prática com resultado positivo apresentada a outras organizações, servindo de referência para que estas alcancem o mesmo objetivo
CB: Campo Bom
CC: Centro de Custo
CDI: Centro de Diagnóstico
CH: coeficiente de honorário
CIPA: Comissão Interna de Prevenção de Acidente
CONTACT CENTER: atendimento via O800 e outros números de acesso direcionados ao agrupamento de serviços para usufruir de um sistema de controle de ingresso e fluxo do atendimento telefônico
CLT: Consolidações das Leis do Trabalho
CTD: Comitê Técnico-Disciplinar
CTI: Centro de Terapia Intensiva
DASHBOARD: painel de informação
ECD: Encontro de Comunicação e Desenvolvimento
EQP: área de Estratégia, Qualidade e Processos
FEEDBACK: parecer do desempenho dado pelas lideranças diretamente ao colaborador
FOLDER: impresso promocional, não periódico, constituído de informações resumidas referente a uma oferta, seja produto ou serviço, geralmente tem o formato em uma única folha com duas ou mais dobras
FOLLOW UP: acompanhamento periódico
FRONT LIGHT: mídia exterior disposta em locais de grande visibilidade como: vias de grande fluxo, principais pontos da cidade e rodovias; impressão em lona com iluminação frontal etc.
GEE: gases de efeito estufa
GP: área de Gestão de Pessoas
HU: Hospital Unimed
INRS: Intercâmbio do Rio Grande do Sul
IPASEM: Instituto de Previdência e Assistência dos Servidores Municipais
IPM: Instituto de Pesquisas de Mercado
JINGLES: mensagem publicitária musicada e elaborada com um refrão simples e de curta duração, a fim de ser lembrado com facilidade
LINK: atalho para acesso imediato a outra parte de um site ou documento
LTCAT: Laudo Técnico das Condições do Ambiente de Trabalho
MBA: sigla inglesa para *Master in Business Administration*
MIIN: Manual de Intercâmbio Nacional
NC: não conformidade
NH: Novo Hamburgo
NIP: Notificação de Investigação Preliminar
NO-BREAK: sistema de alimentação elétrica que entra em ação quando houver falta de fornecimento de energia, alimentando os dispositivos a ele ligado
ONA: Organização Nacional de Acreditação
OPME: Orteses, Próteses e Materiais Especiais
OUTDOOR: mídia exterior disposta em locais de grande visibilidade como: vias de grande fluxo, principais pontos da cidade e rodovias; impressão em cartaz de papel e não iluminados
PA: Pronto Atendimento
PCMSO: Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional
PDL: Programa de Desenvolvimento de Líderes
PEP: Prontuário Eletrônico do Paciente
PGQP: Programa Gaúcho de Qualidade e Produtividade
PGRSS: Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde
PJ: Pessoa Jurídica
PO: Portão
PP: pré-pagamento
PPR: Programa de Participação de Resultados
PPRA: Programa de Prevenção de Riscos Ambientais
RAMI: Regulamento da Assistência Médica de Intercâmbio
RDA: Rede de Atendimento
RDC: Resolução da Diretoria Colegiada
REDAC: Reunião da Diretoria para Análise Crítica
REDIR: Reunião de Diretoria
RESTORE: restauração de dados
RN: Resolução Normativa
SA: sistema de informação (strategic adviser) onde são controlados os planos de ação e indicadores do Sistema da Qualidade, bem como registros das ocorrências oriundas de auditorias internas
SATI: Serviço de Atendimento de Tecnologia da Informação
SADT: Serviço de Apoio à Diagnóstico e Terapia
SESCOOP: Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo
SGQ: Sistema de Gestão da Qualidade
SIPAT: Semana Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho
SL: São Leopoldo
SO: Saúde Ocupacional
SOFTWARE: programa que comando o funcionamento de um computador
STAKEHOLDERS: público de relacionamento que pode afetar ou ser afetado pelas atividades da organização
STORAGE: solução dedicada projetada para armazenamento de dados
SWITCH: dispositivo utilizado em rede de computadores para realizar a comunicação entre os diversos equipamentos.
TI: área de Tecnologia da Informação
TISS: Troca de Informação em Saúde Suplementar
TRAINEE: colaborador em desenvolvimento profissional
UNIMED VS/UVS: Unimed Vale do Sinos
WORKSHOP: reunião de um grupo de pessoas com interesse em um mesmo assunto, proporcionando troca de ideias

