

Relatório de
Gestão e Sustentabilidade

2015

CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.



Sumário

1	Sobre o Relatório	4	5	Relacionamento	57
	1.1 Padrão GRI.....	6	5.1 Cooperados	57	
2	Unimed Porto Alegre	14	5.2 Clientes.....	71	
	2.1 Mensagem do Presidente	14	5.3 Colaboradores.....	80	
	2.2 Institucional.....	16	5.4 Fornecedores	97	
	2.3 Norteadores Estratégicos	20	5.5 Prestadores	100	
	2.4 Área de atuação.....	24			
3	Governança Corporativa.....	25	6	Responsabilidade Socioambiental.....	101
	3.1 Composição Administrativa.....	25			
	3.2 Organograma	29	7	Desempenho Financeiro.....	119
	3.3 Código de Conduta.....	30	7.1 Resultados.....	122	
4	Produtos e Serviços	32	7.2 Investimentos.....	124	
	4.1 Estratégia comercial.....	32	7.3 Complemento.....	125	
	4.2 Planos Assistenciais.....	35	8	Reconhecimentos	126
	4.3 Produtos e serviços complementares.....	37			
	4.4 Serviços Próprios.....	50	9	Índice Remissivo	131
			10	Relatório de Administração	141

1. Sobre o Relatório



Relatório de Gestão e Sustentabilidade **2015**

O Relatório de Gestão e Sustentabilidade da Unimed Porto Alegre está em conformidade com as normas da Global Reporting Initiative (GRI), organização internacional que desenvolve e dissemina globalmente diretrizes para a elaboração de relatórios de sustentabilidade, utilizadas voluntariamente por empresas do mundo todo.

A Unimed Porto Alegre utilizou para este relatório conteúdos padrão na versão G4 das diretrizes GRI **G4-32**. O relatório compreende o período de 1º de janeiro de 2015 a 31 de dezembro de 2015 **G4-28** e reúne informações relativas às operações da Unimed Porto Alegre em toda a sua área de abrangência, composta por 46 municípios localizados no Rio Grande do Sul.

A Cooperativa produz seu Relatório de Gestão anualmente **G4-30** e, desde 2007, de forma virtual, contribui com o uso racional do papel, uma das alternativas para a redução do impacto ambiental. O último relatório, entregue aos cooperados durante a Assembleia Geral Ordinária ocorrida em 26 de março de 2015, contempla informações referentes ao ano de 2014 **G4-29**. O documento está disponível no site da Unimed Porto Alegre (www.unimedpoa.com.br) e nas páginas de uso restrito aos cooperados e colaboradores.

A Unimed Porto Alegre não identificou restrições de informações quanto às diretrizes propostas pela GRI e não foram incluídas projeções ou estimativas significativas.

Dúvidas ou sugestões podem ser enviadas para o e-mail relatoriogestao.gri@unimedpoa.com.br

G4-31.

[illegible]

Para a Unimed Porto Alegre, o Relatório de Gestão e Sustentabilidade representa uma ferramenta de comunicação do desempenho da empresa no que tange à sustentabilidade, considerando os pilares econômico, social e ambiental. Além disso, apresenta os impactos das operações da Cooperativa, seus valores e o modelo de governança, bem como as expectativas e interesses de seus públicos de relacionamento. Foi levando em consideração todos esses fatores que o presente documento foi elaborado.

Neste relato estão contidas informações da Unimed Porto Alegre, em seu papel como operadora de planos de saúde suplementar e seus recursos próprios **G4-17**.

No processo de construção do relatório, a Unimed Porto Alegre baseou-se em sua Matriz de Materialidade concebida por meio do cruzamento das percepções internas (Diretoria, Gerências, Técnicos) e externas (Representantes dos Cooperados, Clientes, Força de Trabalho, Fornecedores, Governo, Meio Ambiente, Sociedade e Comunidade do Entorno), obtidas por meio da aplicação de questionários presenciais e online **G4-18**.

Nesse processo, a consulta inicial foi realizada com a liderança interna da Unimed Porto Alegre, quando foram identificados em cada um dos seis blocos de temas relacionados pela GRI (Econômico; Ambiental; Social – Laboral; Direitos Humanos; Sociedade; e Responsabilidade sobre o Produto/Serviço), os três mais relevantes sob a perspectiva interna, sendo eles submetidos à consulta externa para identificação e priorização.








Todos os resultados apresentados foram obtidos com base na consulta realizada de dezembro de 2015 a janeiro de 2016, e seguiram as seguintes etapas **G4-26**:



Públicos de Relacionamento



O processo para definição dos temas para o relato, como mencionado anteriormente, contou com a participação de representantes dos *stakeholders* estratégicos para a Unimed Porto Alegre, sendo considerados os seguintes grupos **G4-24**:

-  Clientes;
-  Comunidade do Entorno;
-  Cooperados;
-  Força de Trabalho;
-  Fornecedores;
-  Governo e Sociedade;
-  Meio Ambiente.





Esses públicos estratégicos foram identificados pela Unimed Porto Alegre por meio de um processo assistido por uma consultoria externa, que levou em consideração critérios como **G4-25**:



- Perfil;
- Responsabilidade sobre Valores & Patrimônio;
- Grau de dependência do *Stakeholder*;
- Grau de dependência da Organização;
- Tamanho/Porte/Quantidade;
- Efeito Social;
- Impacto Ambiental;
- Cobertura Geográfica.










Diante do resultado desse mapeamento, a Unimed Porto Alegre tem ciência sobre de quais públicos deve buscar o engajamento, devido à priorização realizada com base nos critérios relacionados.

Para o relato, buscou-se trabalhar com todos os grupos de *stakeholders*, o que favoreceu a construção de um resultado mais sistêmico, além da possibilidade de abordar esses públicos a respeito da interdependência percebida entre a Unimed Porto Alegre e eles, fundamental para a continuidade das ações pensadas para fomentar e consolidar uma gestão comprometida com a sustentabilidade e o desenvolvimento sustentável.



Temas Materiais

Como resultado dessa consulta (interna e externa), a matriz apresentada evidencia os pontos convergentes entre a consulta interna e externa, sendo considerados como prioritários/materiais para o processo de relato os seguintes temas **G4-19**:

-  Desempenho Econômico;
-  Energia;
-  Efluentes e Resíduos;
-  Treinamento e Educação;
-  Não Discriminação;
-  Práticas de Segurança;
-  Comunidades Locais;
-  Combate à Corrupção;
-  Saúde e Segurança do Cliente.



Além desses temas prioritários, a Unimed Porto Alegre incluiu em seu relatório assuntos relacionados ao exercício de 2015 como resultado de vendas e complemento de UTM, resultados dos serviços próprios e complementares e ações trabalhadas com os públicos de relacionamento, como cooperados, clientes, colaboradores, fornecedores e prestadores.

Os temas acrescidos ao relatório foram os seguintes:

- Práticas de Compras
- Materiais
- Água
- Emissões
- Produtos e Serviços
- Conformidade
- Investimentos em Meio Ambiente
- Avaliação Ambiental de Fornecedores

- Mecanismos de Queixas e Reclamações Relativas a Impactos Ambientais
- Emprego
- Relações Trabalhistas
- Saúde e Segurança no Trabalho
- Diversidade e Igualdade de Oportunidade
- Igualdade de Remuneração entre Mulheres e Homens
- Avaliação de Fornecedores em Práticas Trabalhistas
- Liberdade de Associações e Negociação Coletiva
- Concorrência Desleal
- Mecanismos de Queixa e Reclamações Relacionadas a Impactos na Sociedade
- Rotulagem de Produtos e Serviços

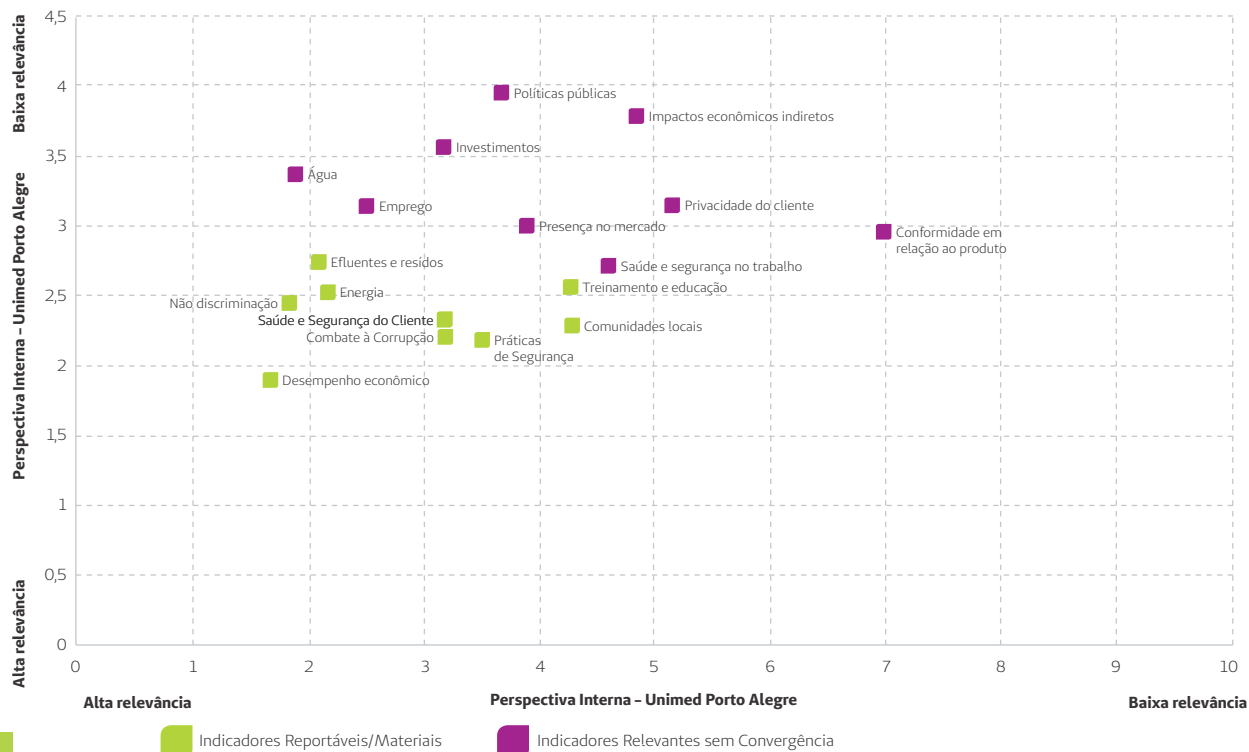
Após definidos os temas, foram verificados seus possíveis impactos dentro e fora da organização, recebendo a classificação apresentada na tabela ao lado **G4-20/G4-21**.

Considerando as publicações anteriores, não foi constatada a necessidade de alterações/reformulações de informações já reportadas, assim como não ocorreram alterações significativas quanto ao escopo e limites de aspectos utilizados anteriormente **G4-22/G4-23**.



TEMA	DENTRO	FORA
Desempenho Econômico	x	x
Energia	x	x
Efluentes e Resíduos	x	
Treinamento e Educação		x
Não Discriminação	x	x
Práticas de Segurança		x
Comunidades Locais		x
Combate à Corrupção		x
Saúde e Segurança do Cliente		x
Práticas de Compras	x	x
Materiais	x	
Água	x	x
Emissões	x	x
Produtos e Serviços	x	
Conformidade	x	x
Investimentos em Meio Ambiente	x	x
Avaliação Ambiental de Fornecedores	x	
Mecanismos de Queixas e Reclamações Relativas a Impactos Ambientais	x	
Emprego	x	x
Relações Trabalhistas	x	
Saúde e Segurança no Trabalho	x	
Diversidade e Igualdade de Oportunidade	x	x
Igualdade de Remunerações entre Mulheres e Homens	x	x
Avaliação de Fornecedores em Práticas Trabalhistas	x	
Liberdade de Associações e Negociação Coletiva	x	
Concorrência Desleal	x	x
Mecanismos de Queixa e Reclamações Relacionadas a Impactos na Sociedade	x	
Rotulagem de Produtos e Serviços	x	x

Matriz de Materialidade



2. Unimed Porto Alegre

2.1 Mensagem do Presidente **G4-1**



Um ano repleto de conquistas, apesar dos desafios vivenciados. Assim foi 2015, marcado por uma intensa crise econômica no País e por dificuldades na área de saúde suplementar. Em resposta ao cenário complexo, a Unimed Porto Alegre obteve excelentes resultados e reafirmou sua liderança no mercado.

Com uma gestão sólida, a Cooperativa cresceu 14% em receita bruta no ano passado e efetuou a distribuição histórica de complemento de honorário médico em um valor de R\$ 88.358.469,65. Além disso, foi reconhecida pela forma com que trabalha suas estratégias, visando ao fortalecimento da marca.



Estamos entre as operadoras de plano de saúde mais qualificadas, segundo a Agência Nacional da Saúde Suplementar (ANS), no Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS), e ainda conquistamos a primeira colocação no setor de saúde em receita líquida do Rio Grande do Sul no Ranking 500 Maiores do Sul, da Revista Amanhã. Pela quinta vez, a Unimed Porto Alegre figura entre as 150 Melhores Empresas para Você Trabalhar do Guia VOCÊ S/A, resultado que evidencia a maturidade da Unimed Porto Alegre.

De encontro à crise, realizamos em 2015 importantes investimentos para materializar a diretriz do planejamento estratégico de verticalização, de maneira a qualificar nossa rede própria e receber ainda melhor nossos mais de 710 mil clientes. Destaco a inauguração da Unidade Assistencial Canoas, uma referência de saúde na Região Metropolitana, e o moderno Centro de Processamento de Exames Laboratoriais, localizado na unidade da Unimed em Cachoeirinha.

Nossos atos evidenciam a preocupação de cuidar do bem-estar de nossos clientes, bem como de prover as melhores soluções em saúde, com crescimento sustentável e valorização do trabalho médico cooperado. O presente relatório é a materialização de uma gestão baseada nos princípios das melhores práticas de governa corporativa, atuando de forma transparente e profissionalizada, alicerçada pela participação de nossos médicos cooperados, igualmente responsáveis pelo sucesso da Cooperativa.

Boa leitura.



Dr. Mário Pizzato
Presidente do Conselho de Administração



2.2 Institucional

Unimed Porto Alegre

A Unimed Porto Alegre – Cooperativa Médica Ltda. (natureza jurídica: 241-3 – Cooperativa), conhecida como Unimed Porto Alegre, é uma sociedade de pessoas de natureza civil cujo objetivo social é congregar os sócios para o exercício de suas atividades econômicas **G4-3, G4-7**.

A Cooperativa integra o Sistema Unimed, maior experiência cooperativista de trabalho médico do mundo, com 109,8 mil médicos cooperados no Brasil e 6.536 na Unimed Porto Alegre.

Fundada em 23 de dezembro de 1971, a Cooperativa tem sede na Av. Venâncio Aires, 1040, no bairro Farroupilha, em Porto Alegre, Rio Grande do Sul, e lidera o mercado de assistência à saúde em sua área de atuação **G4-5**. Em 2015 a Unimed Porto Alegre finalizou o ano com um patrimônio líquido calculado em R\$ 300.915.343,92 e 42,3% de participação, 47,1% na capital e 35,4% nos demais municípios **G4-9**.



109,8 MIL

MÉDICOS
NO BRASIL

6,5 MIL

MÉDICOS NA UNIMED
PORTO ALEGRE

Seu negócio é o de soluções em saúde, o que compreende a atenção integral à saúde. Para tanto, comercializa planos de saúde familiares e empresariais, além de produtos e serviços complementares, inclusive no ramo de saúde ocupacional. Seu mercado-alvo tem como ênfase o segmento dos planos de saúde coletivos empresariais: 86,5% deles são compostos por esse público, formado por micro e pequenas empresas (a partir de três funcionários) e médias e grandes empresas. O mercado familiar responde pelos outros 13,5%. O destaque fica por conta do público feminino, que representa 54% da carteira de clientes da Unimed Porto Alegre.

Para atender aos clientes com toda a qualidade e excelência características da Unimed, a organização conta com 1.771 colaboradores entre os que têm vínculo CLT (1.671) e estagiários (100) **G4-10**.



Classificada no grupo das operadoras de plano de saúde de grande porte, a Unimed Porto Alegre tinha uma estrutura com 368 pontos de atendimento entre serviços credenciados e próprios em 31 de dezembro de 2015. A estrutura própria conta com hospital em Guaíba, laboratório, Centros de Diagnóstico por Imagem, Centro de Oncologia e Infusão, pronto-atendimentos, SOS Emergências Médicas e Unidade Assistencial Canoas.



Sede

Porto Alegre – Av. Venâncio Aires, 1.040

Unidade Assistencial Canoas

Conjunto Comercial de Canoas,
Av. Getúlio Vargas, 5600, BR-116



Lojas

Porto Alegre

Centro: Avenida Siqueira Campos, 1.177

Zona Norte: Avenida Assis Brasil, 3.940, loja 4

Zona Sul: Avenida Wenceslau Escobar, 2.320

Cachoeirinha: Av. General Flores da Cunha, 247

Camaquã: Av. Presidente Vargas, 252

Capão da Canoa: Rua Dom Luiz Guanella, 2.800

Esteio: Rua dos Ferroviários, 65

Gravataí: Rua Adolfo Inácio Barcelos, 888

Guaíba: Rua José Montauray, 305

Osório: Av. Jorge Dariva, 1.153, sala 1

Torres: Rua General Osório, 434, loja 2

Tramandaí: Av. Atlântica, 1.810

Viamão: Rua Isabel Bastos, 199, sala 203



Centro de Diagnóstico por Imagem

Porto Alegre

Moinhos de Vento: Rua Olavo Barreto Viana, 100

Shopping Total: Av. Cristóvão Colombo, 545, prédio 3

Guaíba: Rua José Montauray, 259

Canoas: Conjunto Comercial de Canoas,
Av. Getúlio Vargas, 5.600, BR-116



Centro de Oncologia e Infusão

Porto Alegre: Av. Cristóvão Colombo, 545, prédio 3



Coordenadorias

Cachoeirinha: Av. General Flores da Cunha, 247

Camaquã: Av. Presidente Vargas, 252

Capão da Canoa: Rua Dom Luiz Guanella, 2.800

Esteio: Rua dos Ferroviários, 65

Gravataí: Rua Adolfo Inácio Barcelos, 888

Guaíba: Rua José Montauray, 305

Osório: Av. Jorge Dariva, 1.153, sala 1

Torres: Rua General Osório, 434, loja 2

Tramandaí: Av. Atlântica, 1.810

Viamão: Rua Isabel Bastos, 199, sala 203



Hospital Unimed

Guaíba: Rua José Montauray, 259



Laboratório

Porto Alegre

Centro: Rua Siqueira Campos, 1.177

Zona Sul: Av. Wenceslau Escobar, 2.320, loja 2

Zona Norte: Av. Assis Brasil, 3.940, loja 2

Moinhos de Vento: Rua Olavo Barreto Vianna, 100

Shopping Total: Av. Cristóvão Colombo, 545, prédio 3

Alvorada: Av. Presidente Getúlio Vargas, 1.355

Cachoeirinha: Av. General Flores da Cunha, 247

Canoas: Conjunto Comercial de Canoas,

Av. Getúlio Vargas, 5.600, BR-116

Esteio: Rua dos Ferroviários, 65

Gravataí: Rua Adolfo Inácio Barcelos, 888

Guaíba: Rua José Montauray, 259

Sapucaia do Sul: Rua Coronel Serafim Pereira, 325



Prontos-Atendimentos

Canoas: Conjunto Comercial de Canoas,

Av. Getúlio Vargas, 5.600, BR-116

Guaíba: Rua José Montauray, 305



Núcleo Unifácil

Alvorada: Av. Presidente Getúlio Vargas, 1.355

Cachoeirinha: Av. General Flores da Cunha, 247

Camaquã: Av. Presidente Vargas, 252

Canoas: Conjunto Comercial de Canoas,

Av. Getúlio Vargas, 5.600, BR-116

Capão da Canoa: Rua Dom Luiz Guanella, 2.800

Esteio: Rua dos Ferroviários, 65

Gravataí: Rua Adolfo Inácio Barcelos, 888

Guaíba: Rua José Montauray, 345

Osório: Av. Jorge Dariva, 1.153, sala 1

Porto Alegre: Av. Farrapos, 1.602

Sapucaia do Sul: Rua Coronel Serafim Pereira, 325

Torres: Rua General Osório, 434, loja 2

Tramandaí: Av. Atlântica, 1.810

Viamão: Rua Isabel Bastos, 199, sala 203

2.3 Norteadores Estratégicos

G4-56

Missão








Prover as melhores soluções em saúde, com crescimento sustentável e valorização do trabalho médico cooperado.

Visão 2020

Ser a operadora de planos de saúde líder em todos os segmentos, com crescimento sustentável, proporcionando trabalho ao médico cooperado, com as melhores práticas assistenciais, de gestão e de governança corporativa.



Valores G4-HR3

-  Princípios cooperativistas;
-  Excelência no cuidado ao cliente;
-  Trabalho médico cooperado com qualidade e dignidade;
-  Ética e transparência;
-  Responsabilidade socioambiental;
-  Colaboradores satisfeitos e comprometidos;
-  Atitude inovadora.

Propósito

Cooperativismo médico fazendo a diferença no cuidar das pessoas.

Política de Qualidade G4-HR3

A Unimed Porto Alegre busca alcançar a satisfação de seus clientes na promoção da saúde e do bem-estar social, associados à valorização de seus cooperados e do aperfeiçoamento contínuo das práticas assistenciais e de gestão, garantindo a sustentabilidade do negócio.



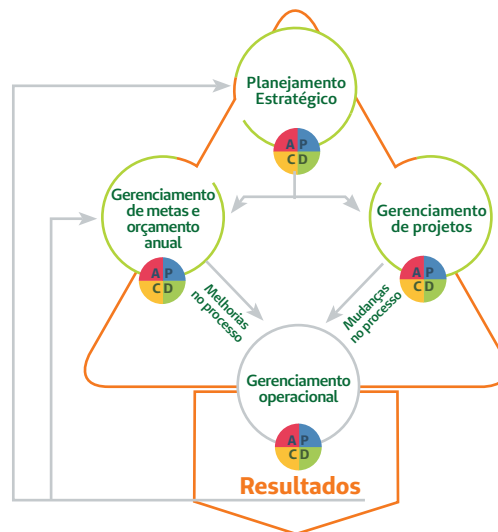
Política de Sustentabilidade G4-HR3

A Unimed Porto Alegre assume o compromisso de atuar de forma ética e transparente em suas relações, buscando o fortalecimento da Cooperativa e de suas partes interessadas de forma sustentável, gerando trabalho e renda, preservando o meio ambiente, mitigando seus impactos adversos, contribuindo dessa forma para o bem-estar da sociedade.



Sistema de Gestão para Resultados

O sistema de gestão para resultados da Unimed Porto Alegre é um conjunto de práticas de gestão interligadas com o objetivo de gerar resultados. Para a Cooperativa, gerar resultados está relacionado aos resultados financeiros, de satisfação e de qualidade.



O ponto de partida para a coordenação do sistema de gestão para resultados está na formulação da estratégia da Unimed Porto Alegre.

O planejamento estratégico é um instrumento de reflexão sobre o futuro da Cooperativa. Assim, a cada ano, se reflete sobre aonde se quer chegar e como chegar lá. O “aonde queremos chegar” está representado na visão da Unimed Porto Alegre e nas intenções estratégicas. O “como” está traduzido no Mapa Estratégico, disponível na intranet.

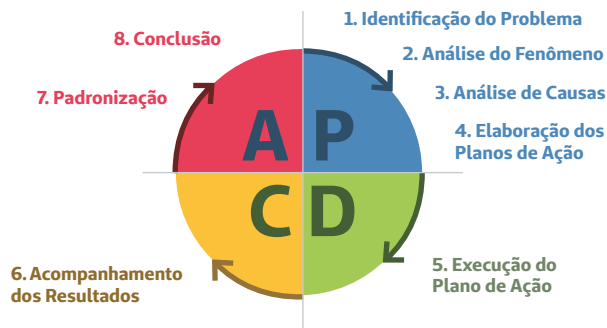
Para garantir o alcance de um plano estratégico de sucesso, é necessário investir na execução da estratégia com os colaboradores. É por isso que a Cooperativa envolve todos nesse desdobramento, seja por meio do processo de metas e orçamento anual, que começa a partir dos indicadores estratégicos e da intenção estratégica, seja pelos projetos estratégicos que derivam das diretrizes. É importante lembrar que o conjunto de padrões estabelecidos auxilia na consolidação dos processos, garantindo os resultados operacionais e a segurança do paciente no front de atendimento.



***“Planejamento estratégico
é o processo no qual
a organização se mobiliza para
atingir o sucesso e construir
o seu futuro, por meio de um
comportamento proativo,
considerando seu ambiente
atual e futuro.”***

Vasconcellos e Pagnoncelli

Para auxiliar em cada uma das partes que compõem esse sistema, a Unimed PortoAlegre utiliza a metodologia de gestão PDCA (Plan, Do, Check, Act), do inglês planejar, executar, verificar e agir.

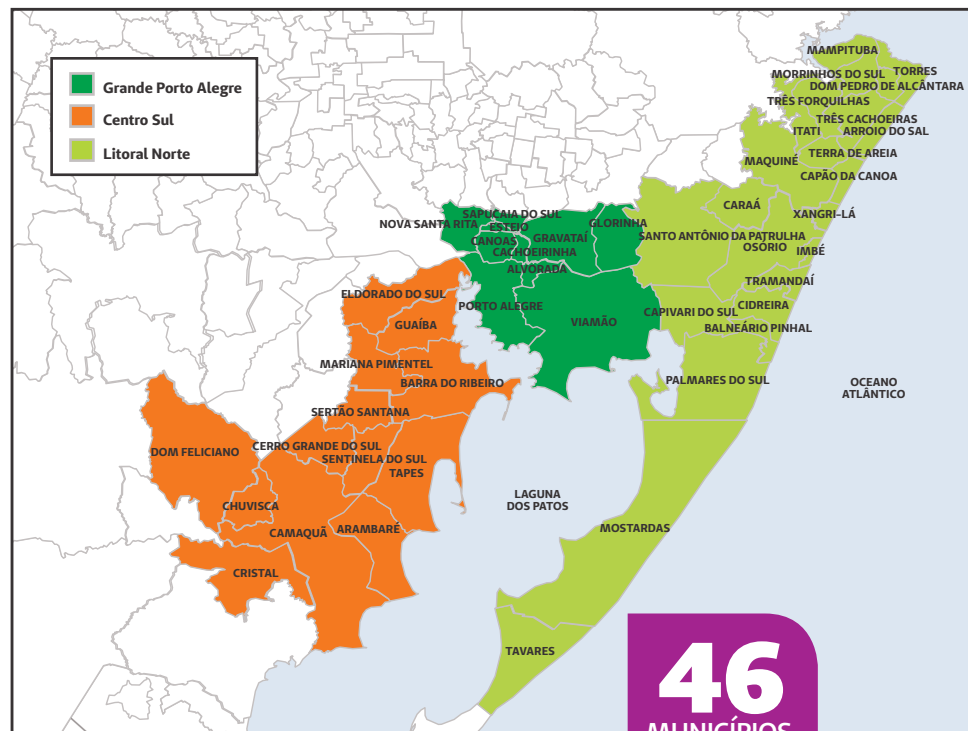


A partir da identificação de oportunidades de melhoria, é necessário entender as características desse problema identificado, aprofundando a análise de causas. Para a identificação e posterior priorização das causas-raízes, deve-se conversar com quem entende do que está acontecendo. Após a priorização, é importante definir ações, prazos e responsáveis e formalizá-los em um plano de ação na ferramenta de gestão integrada.

Para seguir o PDCA, algumas ferramentas de análise podem ajudar, como um pareto para localizar o problema e um *brainstorming* para coletar novas ideias sobre possíveis causas. O PDCA é um processo vivo e cíclico.

2.4 Área de Atuação

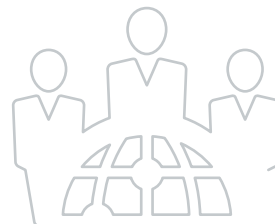
A Unimed Porto Alegre está presente em 46 municípios do Rio Grande do Sul: Alvorada, Arambaré, Arroio do Sal, Balneário Pinhal, Barra do Ribeiro, Cachoeirinha, Camaquã, Canoas, Capão da Canoa, Capivari do Sul, Caraá, Cerro Grande do Sul, Chuvisca, Cidreira, Cristal, Dom Feliciano, Dom Pedro de Alcântara, Eldorado do Sul, Esteio, Glorinha, Gravataí, Guaíba, Imbé, Itati, Mampituba, Maquiné, Mariana Pimentel, Morrinhos do Sul, Mostardas, Nova Santa Rita, Osório, Palmares do Sul, Porto Alegre, Santo Antônio da Patrulha, Sapucaia do Sul, Sentinela do Sul, Sertão Santana, Tapes, Tavares, Terra de Areia, Torres, Tramandaí, Três Cachoeiras, Três Forquilhas, Viamão, Xangri-lá **G4-6**.



G4-8

46
MUNICÍPIOS
RS





3 Governança Corporativa

3.1 Composição Administrativa

G4-34

A Unimed Porto Alegre é administrada pelo Conselho de Administração, liderado e coordenado pelo presidente do Conselho de Administração da Cooperativa e composto por 15 sócios, todos cooperados, com títulos de presidente do Conselho de Administração, vice-presidente do Conselho de Administração e 13 conselheiros vogais. O mandato é de três anos. Ao término de cada período, é obrigatória a renovação de no mínimo um terço dos componentes.

O Conselho de Administração da Cooperativa é estruturado nos seguintes órgãos:

Plenário;

Comissão Técnico-Disciplinar;

Comissão de Administração, Finanças e Marketing;

Comissão de Admissão, Credenciamento e Normas.

O Plenário reúne-se, ordinariamente, uma vez por semana, às terças-feiras, das 20h às 22h, e extraordinariamente sempre que for convocado.

As Comissões reúnem-se, ordinariamente, uma vez por semana, e extraordinariamente sempre que forem convocadas.

O Conselho Fiscal é constituído por três membros efetivos e três suplentes, todos cooperados, eleitos anualmente pela Assembleia Geral, sendo permitida apenas a reeleição de um terço dos seus componentes. Cabe-lhe, entre outras, as seguintes atribuições: conferir, mensalmente, o saldo do numerário existente em caixa; certificar-se se há exigências ou deveres a cumprir com as autoridades fiscais, trabalhistas ou administrativas; estudar os balancetes e outros demonstrativos mensais; acompanhar e fiscalizar a execução financeira, orçamentária e os atos de gestão.

À Diretoria Executiva compete, dentro dos limites da lei e do Estatuto Social, segundo deliberações da Assembleia Geral e do Conselho de Administração, executar as normas estabelecidas para o cumprimento dos objetivos da Cooperativa.

A Assembleia Geral dos sócios, ordinária e extraordinária, é o órgão supremo da Cooperativa. Dentro dos limites da lei e do Estatuto Social, toma qualquer decisão de interesse da sociedade, e suas deliberações vinculam a todos, ainda que ausentes e discordantes.

A Unimed Porto Alegre também conta com Coordenadorias Regionais, que são uma extensão da Cooperativa para atendimento a clientes, médicos cooperados, serviços credenciados e comercialização de contrato de assistência à saúde.

Podem associar-se à Cooperativa todos os médicos que preencham as condições previstas no Estatuto Social da Unimed Porto Alegre. Até 31 de dezembro de 2015, a Unimed Porto Alegre contava com 6.536 médicos, incluindo os jubilados.

A Cooperativa adota como referência os princípios do modelo de governança orientado pelo Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBCG). A relação com os médicos cooperados é de total transparência e sustentada por ferramentas de comunicação que produzem informações periodicamente sobre a Cooperativa por meio dos seguintes canais: Interligando Dia a Dia e Urgente, Interligando Indicadores, webcards, cartazes, SMS, Informes Cooperativos News, Cooperado Online e o aplicativo Cooperado Unimed.

Conselho de Administração

Gestão 2013/2016

Dr. Alberto Salgueiro Molinari
Dr. Alexandre Ângelo Zereu
Dr. Antônio Rogério Proença Tavares Crespo
Dra. Beatriz Vailati
Dr. Flávio José Petersen Velho
Dr. Guilherme Becker Sander
Dr. Ildo Antônio Betineli
Dr. Ilson Enk
Dr. João Vicente Bassols
Dr. Jorge Roberto Cantergi
Dr. José Paulo Vasconcellos Ferreira
Dr. Luiz Antônio Bonzanini
Dr. Márcio Pizzato
Dr. Mario Henrique Osanai
Dr. Regênio Mahfuz Herbstrith

Conselho Fiscal

Gestão 2015/2016

Titulares

Dr. Manoel Luiz Soares Pitrez Filho
Dra. Roberta Rigo Dalcin
Dr. Gilberto Schwartzman

Suplentes

Dr. Alexandre Pedroso de Albuquerque Olmedo
Dr. Alexei Eduardo Gobbi
Dr. João Pedro Bueno Telles

Diretoria Executiva

Dr. Márcio Pizzato
Presidente do Conselho de Administração

Dra. Beatriz Vailati
Vice-presidente do Conselho de Administração

Dr. Flávio da Costa Vieira
Superintendente Geral

Dr. Angelo Giugliani Chaves
Diretor de Relações com o Mercado

Dr. Carlos Fernando Carvalho Rizzon
Diretor de Relacionamento com o Cooperado

Dr. Paulo Roberto Soares
Diretor de Provimento de Saúde

Coordenadores Regionais

Cachoeirinha: Dra. Flávia Wolf Torikachvili
Camaquã: Dra. Carla Maria Brandeburski
Canoas: Dr. Luiz Aneron Pinto da Silva
Esteio: Dr. Lauro Antônio Dondonis Filho
Gravataí: Dr. Marcelo Leone de Souza Lima
Guaíba: Dr. Mario Roque Rossi Filho
Viamão: Dr. Caio Sérgio Cabral
Litoral Norte – Capão da Canoa: Dr. José Luiz da Costa Gonçalves
Osório: Dr. Rodrigo Rheinheimer Seben

Comissão de Administração, Finanças e Publicidade (CAFM)

Dr. Alberto Salgueiro Molinari
Dr. João Vicente Bassols
Dr. Jorge Roberto Cantergi
Dr. Mario Henrique Osanai

Comissão de Admissão, Credenciamento e Normas (CACN)

Dr. Antônio Rogério Crespo
Dr. Flávio José Petersen Velho
Dr. José Paulo Ferreira
Dr. Luiz Antônio Bonzanini
Dr. Regênio M. Herbstrith

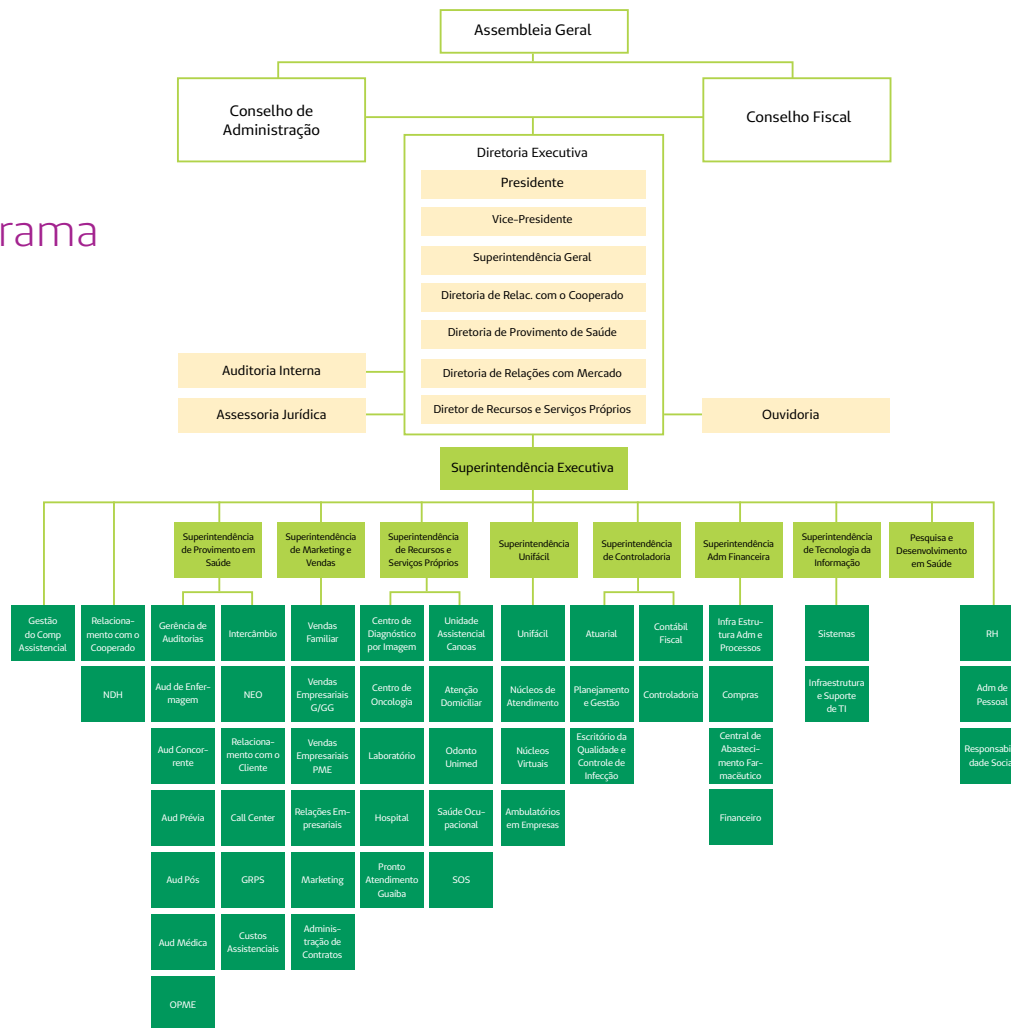
Comissão Técnico Disciplinar e Ética (CTD)

Dr. Alexandre Angelo Zereu
Dr. Guilherme Becker Sander
Dr. Ildo Antonio Betineli
Dr. Ilson Enk



3.2 Organograma

G4-34



3.3 Código de Conduta

Alicerçado nas práticas de governança corporativa, o canal foi lançado em 2012 e confere ainda mais transparência à relação entre a Cooperativa e seus colaboradores. Todas as manifestações ocorrem de forma confidencial, indo ao encontro da transparência e ética anunciadas nos valores da empresa.

Durante o ano de 2015, 696 colaboradores participaram do treinamento sobre o Código de Conduta, realizado em 12 turmas por meio de ensino a distância (EaD). Foi um acréscimo de 248% em relação a 2014, quando 200 colaboradores participaram **G4-S04**.

Ao iniciar na Unimed Porto Alegre, os colaboradores envolvidos na segurança e vigilância recebem treinamento sobre proteção da vida e patrimônio dos clientes, visando maior segurança e adquirindo valores como liderança e trabalho em equipe, integridade, ética, comprometimento, sigilo profissional, direitos humanos e administração de conflitos. Os funcionários recebem treinamento anual e quando identificada a necessidade por parte da fiscalização, liderança ou cliente **G4-HR7**.



Clique aqui

<https://www.unimedpoa.com.br/a-unimed/unimed-porto-alegre/Documents/C%C3%B3digo%20de%20Conduta.pdf>

e acesse o Código de Conduta da Unimed Porto Alegre.

Discriminação

A Unimed Porto Alegre não registrou, no ano de 2015, casos relacionados a risco infantil, fraudes e corrupção **G4-SO3**, discriminação **G4-HR3**, reclamações relacionadas a impactos em direitos humanos **G4-HR4/G4-HR12** ou violação de leis sociais vigentes. A operadora dispõe de mecanismos em funcionamento para denúncias referentes a situações de discriminação de qualquer natureza, previstos em seu Código de Conduta, disponível para todos os públicos de relacionamento da Cooperativa Médica; na intranet, para colaboradores; e no site, para os demais públicos.

A auditoria interna elabora em seu plano anual a análise de riscos operacionais com foco nas fragilidades, perdas ou desvios operacionais e financeiros, sem abordar especificamente a corrupção.



Em novembro a Cooperativa aderiu ao projeto anticorrupção do Ministério Público Federal, que sugere dez medidas de urgência contra a corrupção no Brasil **G4-SO4**.

4. Produtos e Serviços

G4-13

4.1 Estratégia Comercial

Cenário

O desempenho da saúde suplementar no ano de 2015 foi diretamente impactado pelo momento econômico desfavorável, que culminou em retração do mercado de trabalho, queda do rendimento médio das famílias, entre outros fatores.

O ano de 2015 foi marcado pela intensa e contínua deterioração da atividade econômica. De acordo com a Fundação Getulio Vargas (FGV), a indústria teve queda de 6,6% no ano, enquanto o setor de serviços recuou 2,5%. O Produto Interno Bruto (PIB) teve retração de 3,8%, a primeira dos últimos seis anos e o maior encolhimento desde 1990.



De acordo com o Ministério do Trabalho, o saldo de empregos formais no Brasil em 2015 foi negativo na ordem de 1,5 milhão de trabalhadores. Entre os principais setores afetados, estão a indústria de transformação, com queda de aproximadamente 600 mil trabalhadores, seguida da construção civil (-416 mil), do serviços (-276 mil) e do comércio (-218 mil).

A queda do rendimento real habitual da população ocupada agrava a escassez de demanda pela saúde suplementar, havendo perda de 5,8% no rendimento médio das famílias frente ao mesmo período do ano anterior (dezembro de 2014).

O Índice de Preços ao Consumidor – Amplo (IPCA), a inflação oficial do país, fechou o ano de 2015 em 10,67%, a maior taxa desde 2002, de acordo com o IBGE. Em compasso com a crescente dos preços ao consumidor, o Índice de Variação Custos Médico-Hospitalares (VCMH), indicador que mede os custos das operadoras de planos de saúde com consultas, exames, terapias e internações, não parou de subir. Estimativas do Instituto de Estudos de Saúde Suplementar (IESS) apontam o crescimento de 17,7% nos 12 meses encerrados em junho de 2014.

Os números do setor de saúde suplementar preocupam: os dados de dezembro de 2015 apontam redução de 2% no número de beneficiários, ou seja, saldo negativo de 967 mil clientes. Trata-se da primeira queda desde o ano de 2002. Como base de comparação, desde então o setor vinha crescendo em média 1,6 milhão de beneficiários ao ano.

Diversos fatores, em sua maioria macroeconômicos, colaboraram para um ano difícil; e quanto à demanda de saúde suplementar, a turbulência serviu como base para reestruturação de algumas práticas e revisão dos planos estratégicos de diversas organizações do setor, como preparação para o próximo ciclo.

Estratégia comercial e seu desempenho

Frente a um cenário extremamente instável e de retração, a Unimed Porto Alegre manteve o desempenho satisfatório nos mesmos níveis de anos anteriores. Ainda apostando na preservação da margem de lucro dos negócios, o principal produto de venda da Cooperativa foi o Unipart, responsável por 35,4% do volume de negócios. Os demais planos mantiveram comportamento semelhante ao do ano de 2014: 33,2% de planos Unimax e 31,4% de planos Unifácil.

De um total de 32.504 vidas, 9.844 clientes optaram pelo individual/familiar; 1.480 clientes vinculados a entidades de classes firmaram contratação coletiva por adesão; 11.547 novos clientes vinculados a pequenas e médias empresas e 9.633 vinculados a grandes clientes.

O excelente desempenho comercial oportunizou a captura de R\$ 49,2 milhões por meio dos novos clientes.

Vendas	Assistencial	Complementares	Total
2013	41.308	31.790	73.098
2014	33.584	44.956	78.540
2015	32.504	44.554	77.058



4.2 Planos Assistenciais

G4-4

UNIMAX

Plano de abrangência nacional com cobertura global (hospitalar e ambulatorial), o Unimax oferece uma rede de 109,8 mil médicos cooperados no Brasil e 6.536 na área de atuação da Unimed Porto Alegre. Além disso, disponibiliza ampla cobertura ambulatorial e hospitalar, e transporte aeromédico para qualquer lugar do País. Em 2015, o Unimax fechou o ano com 275.664 clientes cadastrados.

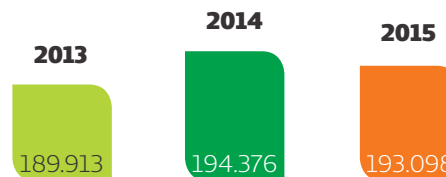
Base de Usuários Unimax



UNIPART

Em 2015 o Unipart chegou a 193.098 vidas na carteira de clientes. Com abrangência nacional e cobertura global (hospitalar e ambulatorial), o plano proporciona pagamento de mensalidade diferenciado e econômico. Também possibilita a realização de exames nos serviços próprios da Unimed Porto Alegre, com taxa de coparticipação especial. Oferece qualificados serviços da rede credenciada.

Base de Usuários Unipart



UNIFÁCIL

O Unifácil é o plano de saúde local da Unimed Porto Alegre e possibilita acesso a toda a qualidade Unimed por um valor mais acessível. Tem estruturas próprias de atendimento em Porto Alegre, Região Metropolitana, Centro-Sul e Litoral Norte do estado. O plano oferece atendimento exclusivo e personalizado nos núcleos Unifácil, marcação de consultas por telefone e agendamento *online*. Disponibiliza ainda o encaminhamento para especialidades feito pela própria equipe de atendimento e prontuário eletrônico, em que o histórico do paciente fica sempre à disposição do médico. No último ano, a carteira do produto chegou a 99.576 vidas.



Base de Usuários Unifácil



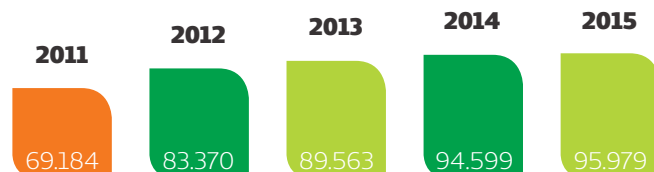
4.3 Produtos e Serviços Complementares

G4-4

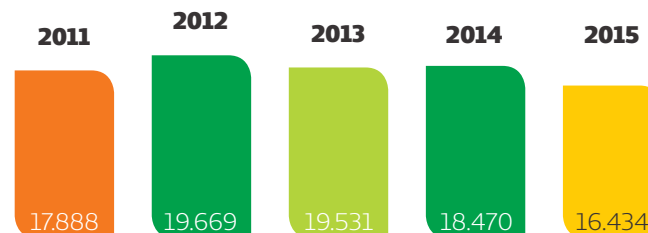
SOS Emergências Médicas

Serviço de atendimento de emergência 24 horas da Unimed Porto Alegre – sua base de clientes encerrou 2015 com 95.979 vidas. Somou, ainda, 16.434 atendimentos e 2.718 remoções. O serviço também esteve presente em eventos de grande porte, como a Expointer, o Planeta Atlântida e jogos da dupla Gre-Nal.

Base de Clientes SOS



Base de Chamados SOS – SOCORRO



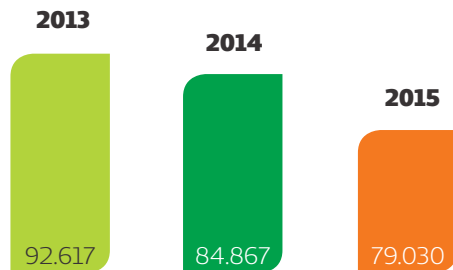
Base de Chamados SOS – TRANSPORTE



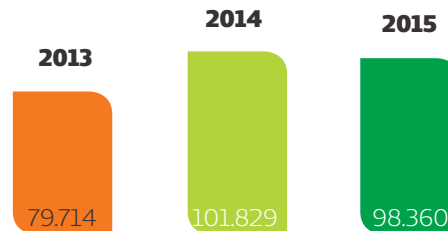
Odonto Unimed

Com atendimento em clínicas credenciadas, o Odonto Unimed, plano odontológico complementar ao plano de saúde da Unimed Porto Alegre, fechou o ano de 2015 com 79.030 usuários. O número de atendimentos atingiu 98.360 ocorrências.

Base de Clientes Odonto Unimed



Atendimentos Odonto Unimed

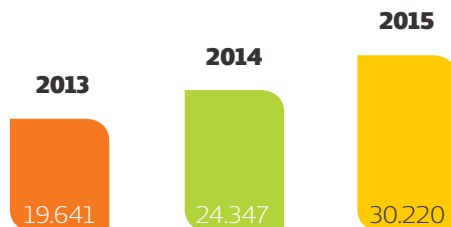


Odonto+

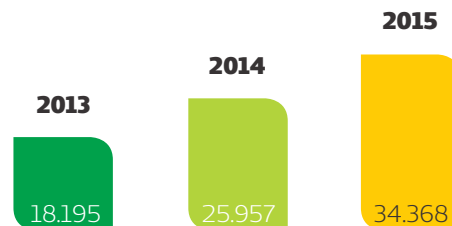
O Odonto+ é um plano odontológico completo, sem coparticipações, com abrangência nacional, ampla rede credenciada e unidades próprias de atendimento 24 horas. Voltado para os clientes dos planos assistenciais Unimax, Unipart e Unifácil, a base de clientes do Odonto+ fechou o ano de 2015 com 30.220 vidas.



Base de Clientes Odonto+



Atendimentos Odonto+

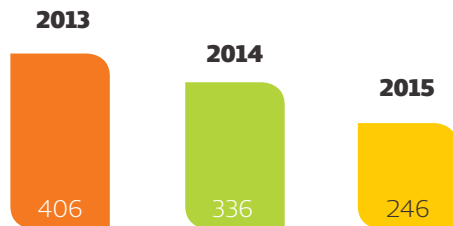


Saúde Ocupacional

Os produtos da Saúde Ocupacional da Unimed Porto Alegre incluem a prestação de assessoria em Medicina do Trabalho, tendo como objetivo a promoção da saúde e a prevenção de doenças. A Segurança do Trabalho, por meio da equipe técnica, realiza levantamentos ambientais e auxilia os clientes na busca de soluções para a adequação dos ambientes de trabalho, as quais podem proporcionar melhorias contínuas à saúde dos funcionários.

Em 2015 o produto foi reestruturado com preços mais competitivos para alavancar novas vendas e, assim, retomar a base de empresas clientes.

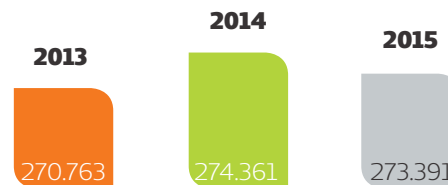
Base de Empresas Clientes Saúde Ocupacional



Transporte Aeromédico

Os clientes de planos regulamentados com cobertura hospitalar e abrangência nacional da Unimed Porto Alegre têm à disposição o serviço de transporte aeromédico, quando solicitado pelo médico assistente. Em 2015, 273.391 clientes contaram com essa cobertura, tendo a possibilidade de ser transportados de forma ágil e segura para atendimento médico.

Base de Clientes Transporte Aeromédico



Benefício-Família

O Benefício-Família assegura aos dependentes a continuidade da assistência médica por até cinco anos em caso de óbito do usuário titular do plano de saúde da Unimed Porto Alegre, com isenção total dos custos de mensalidade. Em 2015 o número de usuários que contaram com o benefício totalizou 260.060 clientes.

Base de Clientes Benefício Família



Medicina Preventiva



Em 2015, o Viver Bem promoveu diversas atividades educativas de prevenção e promoção da saúde com o objetivo de desenvolver hábitos saudáveis e a qualidade de vida de clientes, cooperados, colaboradores e comunidade. Contemplando toda a Linha da Vida, 20.773 pessoas foram atingidas com as ações e programas do Viver Bem, resultando em um nível de satisfação de 96,36%.

BEBÊ-VINDO

O Projeto, cadastrado na ANS, é voltado para mães, bebês e famílias com o objetivo de proporcionar mais conhecimento sobre a gestação e o bebê. Durante 2015 foram desenvolvidas diversas atividades, como curso para gestantes, oficina de aleitamento materno, oficinas para os cuidados da mamãe e do bebê, calendário vacinal e massagem para bebês. Além dessas atividades, realizou-se cursos para gestantes nas empresas contratantes da Unimed. O programa alcançou, no ano de 2015, 852 vidas.

Curso para gestantes empresa Zaffari



Curso para gestantes empresa Epcos



Curso para gestantes clientes Unimed Porto Alegre



GERAÇÃO FUTURO

Com o objetivo de promover ações preventivas e educativas no período da infância, bem como estimular hábitos de vida saudáveis com potencial multiplicador para a família, escola e comunidade, o Programa Geração Futuro realizou Grupo de Reeducação Menu Kids, Oficina Cuidando da Criançada, atividades nas escolas contratantes e instituições sociais direcionadas pela área de Responsabilidade Social, trabalhando pilares como alimentação e atividades física, atingindo 735 pessoas.

Atividade física instituição AMAVTRON



Atividade com educadores AMAVTRON



Atividade CEJAK



Atividade Reeducação Alimentar Menu Kids Unimed



GERAÇÃO ENERGIA

Com o objetivo de promover ações educativas em saúde ao adolescente, pais e educadores, o Programa Geração Energia desenvolveu, em 2015, atividades como o Grupo de Reeducação Alimentar Menu Teens, ações em escolas contratantes e instituições sociais direcionadas pela área de Responsabilidade Social da Unimed.

Além dessas atividades, foram realizadas ações educativas para os grupos de Jovens Aprendizes e Projeto Pescar da Unimed Porto Alegre em parceria com a área de Recursos Humanos da Cooperativa. No total foram 340 vidas atingidas com as atividades realizadas trabalhando pilares como alimentação e atividades física.



Atividade Projeto Pescar Unimed

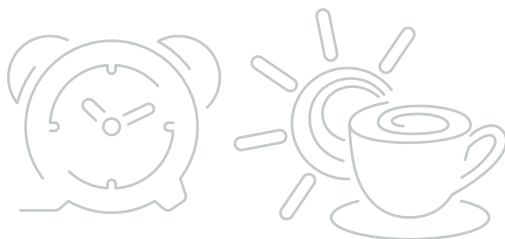


Atividade Jovem Aprendiz Unimed Porto Alegre



PRODUTIVIDADE

É um programa direcionado para empresas clientes da Unimed com o objetivo de promover a saúde e a qualidade de vida. Também visa capacitar e educar os colaboradores para a adoção de um estilo de vida saudável. O programa atingiu 9.915 vidas, com a avaliação do perfil de saúde dos colaboradores, desenvolvendo ações educativas a partir dos resultados obtidos nas empresas.



CUIDANDO DE VOCÊ

O Programa tem como objetivo promover o autocuidado e o vínculo com o médico assistente, melhorando a qualidade de vida das pessoas portadoras de doenças cardiometabólicas, como diabetes e hipertensão. A iniciativa alcançou 2.180 pessoas em 2015.

GERAÇÃO VIDA

O programa Geração Vida, cadastrado na ANS, tem como objetivo promover o envelhecimento saudável, de forma integral e preventiva, para clientes acima de 60 anos. Durante o ano, o programa atingiu 4.259 vidas, desenvolvendo as oficinas Conversando sobre Envelhecimento Saudável e sobre Sabedoria de Vida, Sarau Memórias, Alimentando Corpo e Alma, Encontros Mensais e visitas domiciliares para prevenção de quedas.

Oficina Sarau Memória



Oficina Conversando sobre Sabedoria de Vida



Encontro de encerramento das atividades de 2015



MENU SAÚDE

O programa oferece educação nutricional que possibilita aos indivíduos a adoção de hábitos alimentares promotores de qualidade de vida. Durante o ano, atingiu 2.146 vidas, desenvolvendo atividades como oficinas de Preparações Saudáveis, Grupo de Reeducação Alimentar, Workshops Técnicas da culinária saudável, destinados aos médicos cooperados.

Atividades do Grupo de Reeducação Alimentar



Workshop Técnicas de Culinária Saudável Momento Gourmet para Médicos Cooperados



SAÚDE EM MOVIMENTO

O Programa proporciona a prática de atividade física com o objetivo de reduzir o índice de sedentarismo e as doenças decorrentes da falta de exercício. Desenvolvendo as atividades como Caminhada Orientada, Grupo de Corrida, Ritmos e Técnicas de Relaxamento, a iniciativa atingiu 319 vidas em 2015.

Grupo de Caminhada Orientada



Grupo de Corrida da Unimed Porto Alegre

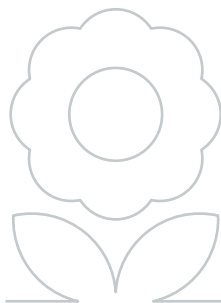


VIVER BEM SEM CIGARRO

No ano de 2015, o Viver Bem Sem Cigarro atingiu 27 vidas, com o objetivo de auxiliar o tabagista no abandono do tabaco por meio de sessões em grupos com profissional de saúde especializado.

BEM ME QUERO

No ano de 2015, o Viver Bem lançou uma nova atividade: o Bem Me Quero. O objetivo é instrumentalizar as pessoas para a gestão de sua qualidade de vida e se conscientizar da responsabilidade pela sua saúde, promovendo mudanças de hábitos com enfoque no bem-estar. Além de ser trabalhado entre os clientes, o programa foi desenvolvido com os colaboradores de diversos setores da Cooperativa.



Atividade Viver Bem nos setores da Unimed



4.4 Serviços Próprios

G4-4

Unidade Assistencial Canoas

Em julho a Unimed Porto Alegre inaugurou a Unidade Assistencial Canoas, uma referência de saúde e bem-estar na Região Metropolitana, proporcionando aos clientes mais praticidade e qualidade.

Além de melhorar o atendimento de urgência e emergência na região, a nova unidade oferece os seguintes recursos: pronto-

atendimento 24h com plantão clínico e pediátrico, serviço móvel de urgência e emergência (SOS), laboratório, equipe multidisciplinar, diagnóstico por imagem e ambulatório para pequenos procedimentos. A nova estrutura realiza mais de 23 mil atendimentos por mês em todos os serviços da unidade e beneficia 107 mil clientes da Cooperativa que residem na região.



Centro de Diagnóstico por Imagem

As unidades de imagem do Shopping Total e do Moinhos de Vento passaram por recertificação por meio da certificadora DNV em nome da Organização Nacional de Acreditação (ONA), e foi recomendada a manutenção do selo de Acreditação Plena Nível II. Melhorias nos processos de atendimento visando à segurança e satisfação do cliente continuam sendo implementadas e aperfeiçoadas.

A unidade de imagem de Guaíba recebeu novo tomógrafo e novos equipamentos de ecografia, e passou por reforma em sua estrutura física.

A unidade de imagem de Canoas, inaugurada em julho, iniciou atividades implantando o padrão de atendimento das demais unidades.

Um novo PACS (sistema de armazenamento e gerenciamento de imagens) foi implantado integrando as imagens de exames

geradas nas quatro unidades de diagnóstico por imagem, a fim de facilitar a emissão de laudos e proporciona agilidade e melhor desempenho na hora de avaliar imagens já armazenadas para comparação. Para facilitar ainda mais, os médicos cooperados que laudam exames de tomografia computadorizada passaram a contar com um moderno sistema de reconhecimento de voz para emissão de laudos.



A ONA é uma organização não governamental que tem o objetivo de promover a implantação de um processo permanente de avaliação e de certificação de qualidade dos serviços de saúde no País. O processo de certificação na ONA prepara a instituição para a busca de maior eficiência e efetividade no atendimento aos pacientes, racionalização e adequação de recursos, utilização dos referenciais de excelência do atendimento à saúde e redução dos riscos para pacientes, profissionais e colaboradores.

CDI Shopping Total

Ano	Ecografia	Mamografia	RX	Tomo
2011	20.017	4.258	13.144	3.073
2012	23.578	4.378	14.663	4.821
2013	26.846	4.843	15.784	6.460
2014	29.334	4.604	17.396	7.463
2015	27.411	4.735	15.977	7.372



CDI Moinhos

Ano	Ecografia	Mamografia	Densitometria Óssea
2011	24.512	4.061	2.497
2012	22.935	3.767	2.734
2013	24.951	4.501	3.027
2014	24.976	4.545	3.030
2015	24.435	4.418	3.023

CDI UAC

Ano	Ecografia	RX
2015	4.318	8.191



Laboratório

O Laboratório passou por um ano de muitas mudanças mantendo sua estratégia de focar-se na qualidade e agilidade na entrega dos exames. A mudança para a nova área técnica ocorreu em maio. Uma área de mais de mil metros quadrados especialmente desenhada e com capacidade para produzir 1 milhão de exames passou a atender os 12 postos de coleta e os 2 PAs, além do serviço de atenção domiciliar.

Em 2015, seguindo o ritmo de crescimento, o volume de exames coletados pelo Laboratório cresceu 15,9%, chegando a 3.311.341. Desde maio de 2015, mais técnicas foram implantadas com o objetivo de atender o volume de exames coletados com o menor índice possível de exames terceirizados. Em dezembro, a área de biologia molecular iniciou operação contando uma equipe experiente e reconhecida no mercado. O



Laboratório Unimed fechou o ano processando 96,5% dos exames coletados e em plena preparação para os processos de certificação externos ONA e PALC.

Houve incremento no número de exames nos postos de coleta, com destaque para as unidades de Canoas (que se mudou da antiga estrutura para a unidade Assistencial Canoas), com 63% de aumento no volume; Alvorada, com 39%; Gravataí, com 28% de crescimento; e Zona Norte com 26%.

Quantidade de Exames Laboratório

Ano	Centro	Zona Sul	Zona Norte	Cachoeirinha	Shopping Total	Canoas	Esteio	Moinhos	Gravataí	Alvorada	Sapucaia	Guaíba
2011	131.054	205.698	279.085	96.265	254.871	49.002	79.033	353.934	3.659	326	0	-
2012	172.852	265.574	329.459	126.091	343.720	70.746	84.283	400.035	77.029	40.800	51.839	-
2013	214.942	316.320	297.774	162.408	435.001	101.831	94.386	453.359	126.259	57.943	81.161	-
2014	238.704	364.733	361.201	175.270	471.965	120.967	103.702	470.498	159.907	70.933	97.881	220.851
2015	263.294	439.664	455.438	195.241	522.447	197.552	87.268	495.633	204.303	98.623	106.209	245.669
	10%	21%	26%	11%	11%	63%	-16%	5%	28%	39%	9%	11%

Centro de Oncologia



O Centro de Oncologia e Infusão passou por recertificação por meio da certificadora DNV, em nome da Organização Nacional de Acreditação (ONA), sendo recomendada a manutenção do selo de Acreditação Plena Nível II.

O serviço realizou, em 2015, em média, 1.135 atendimentos mensais, 35% superior ao ano de 2014. Finalizou o ano em plena preparação para a mudança de área física. A estrutura conta com 850 metros quadrados.

Atenção Domiciliar



Em 2015 a Atenção Domiciliar da Unimed Porto Alegre desenvolveu o trabalho de assistência domiciliar baseado nos princípios do cuidado e da humanização dos pacientes e familiares. O serviço atendeu uma média de 171 pacientes por mês. Em dezembro, o número totalizava 166.

Pacientes atendidos pela Atenção Domiciliar

Ano	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
2014	188	188	193	197	198	202	188	180	179	183	174	183
2015	178	178	184	182	170	168	169	167	168	152	166	166

Prontos-Atendimentos

Em 2015 os Prontos-Atendimentos de Canoas, Esteio e Guaíba somaram 151.934 atendimentos entre urgências e emergências e pequenos procedimentos, consolidando a força dos serviços próprios da Unimed Porto Alegre. A nova Unidade Assistencial Canoas, inaugurada em julho, reuniu em somente um local os serviços de PA de Canoas e Esteio, agregando mais serviços de laboratório, imagem, entre outros, de maneira a propiciar mais conforto e agilidade aos clientes.



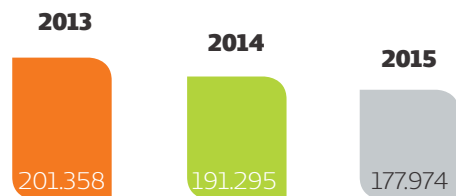
	2013	2014	2015
PA Guaíba	41.341	45.627	44.289
PA Esteio *até junho 2015	42.563	42.343	18.370
PA Canoas	62.832	66.829	89.275

Núcleos Unifácil

Com estruturas em Porto Alegre e na Região Metropolitana, os Núcleos Unifácil atingiram a marca de 99.576 usuários em 2015. Foram realizadas 177.974 consultas nos núcleos, redução de 6,97% em relação ao ano anterior.

Local	Nº de Consultas	%
Núcleos Unifácil	177.974	35,39%
Consultórios	90.467	17,99%
Emergência	106.231	21,12%
Núcleos Virtuais	118.557	23,57%
Ambulatórios Empresas	9.730	1,93%
Total	502.959	100,00%

Unifácil Atendimentos nos núcleos



Hospital

Localizado no município de Guaíba, o Hospital Unimed tem crescido a cada ano, principalmente nos volumes cirúrgicos.

Hospital Guaíba

Quantidade internações/procedimentos

Ano	Internações	Ambulatório	Cirurgias	Partos
2013	1.182	1.734	2.311	254
2014	1.158	1.918	2.435	269
2015	1.122	2.084	2.563	306

Quantidade de Exames Laboratório

Ano	Exames Laboratório
2011	162.094
2012	177.485
2013	204.959
2014	220.851
2015	245.669

Quantidade exames CDI

Ano	Ecografia	RX	Tomografia
2013	12.279	18.402	3.503
2014	12.669	20.724	2.146
2015	11.226	20.657	3.739

5. Relacionamento

G4-24 / G4-26

5.1 Cooperados



A Unimed Porto Alegre investe constantemente em estratégias de relacionamento e comunicação com os médicos cooperados. Durante 2015 foram realizadas diversas ações com o objetivo de incentivar a participação e fomentar o interesse do sócio pelo negócio Unimed, com consequente senso de orgulho e engajamento. Nesse ano, implementaram-se novas ferramentas de comunicação com foco na criação de valor para o sócio, em consonância com as melhores práticas de governança corporativa.

APLICATIVO COOPERADO ONLINE – app

Em dezembro de 2015 foi lançada uma atualização do aplicativo (app) Cooperado Unimed Porto Alegre, com o objetivo de torná-lo ainda mais usual, facilitando o dia a dia do médico. Os cooperados têm acesso direto com o canal de comunicação com a auditoria médica, podendo justificar e acompanhar as solicitações dos seus pacientes. Na nova versão também foi disponibilizado o canal Fale Conosco, a lista dos parceiros do Clube do Cooperado e avisos online. Além disso, é possível acessar o extrato médico, pesquisa de produção médica, saldo de pontos no programa Participa Cooperado, comunicados institucionais e resultados de exames dos pacientes.



NOVAS PARCERIAS DO CLUBE DO COOPERADO

Ao longo do ano foram realizados diversos sorteios pelo Clube do Cooperado, fortalecendo a relação de exclusividade da qual somente o sócio da Unimed tem direito de desfrutar. Foram firmadas novas parcerias para proporcionar benefícios exclusivos aos sócios da Cooperativa. No Dia das Mães, as médicas puderam participar do sorteio para assistir à peça *Doidas e Santas* e, no Dia dos Pais, o sorteio foi para assistir a um show de Caetano e Gilberto Gil. A Unimed também incentiva os médicos a participar de iniciativas que estimulam hábitos saudáveis, como a Corrida do Aniversário de Porto Alegre e os grupos de culinária saudável. A Unimed sorteu também diversos ingressos ao longo do ano para concertos, shows, cursos e palestras do Fronteiras do Pensamento.



Dentre os benefícios exclusivos do Clube do Cooperado, podem-se destacar a gastronomia e a educação. Algumas parcerias firmadas foram com os restaurantes Press e Bah e com a Escola de Idiomas CCAA. Os demais parceiros do Clube do Cooperado são Decision/FGV, Dom Cabral, Koh Pee Pee, Vilaró, Vinhos do Mundo, Up Idiomas, Yázigi, GJP Hotéis & Resort, CompuJob, Panvel, Prócere, Wiesbauer, Scopo Profissional – Gestão de Pessoas, Nespresso e Vitasons.



DIA DO MÉDICO

Em homenagem ao Dia do Médico, a Unimed Porto Alegre reuniu 440 médicos cooperados em um evento no Teatro do Bourbon Country, no dia 29 de outubro. O presidente da Associação Médica Brasileira, Dr. Florentino Cardoso, e a jornalista Lillian Witte Fibe foram as principais atrações da noite e abordaram o cenário econômico e político do País.



CUIDANDO DA SAÚDE DO MÉDICO



O ano de 2015 foi marcado por ações de cuidado com a saúde e o bem-estar do cooperado em parceria com a Medicina Preventiva. O planejamento das ações foi realizado com base no resultado da pesquisa enviada aos cooperados, que teve como objetivo ouvir de que forma a Unimed poderia auxiliar no cuidado com a sua saúde.

Também foram oferecidos aos cooperados workshops de culinária saudável, com médica cooperada formada em alta gastronomia pela Escola Aires Scavone.



No mês de outubro, a Unimed lançou a campanha Cuidar 360°, incentivando o cooperado a realizar os exames de prevenção. No mesmo mês, foi oferecida aos médicos uma programação exclusiva na casa Bem-Estar.



Os cooperados também contaram com a campanha de vacinação contra o vírus da gripe.



O CUIDAR NOS LEVA
CADA VEZ **MAIS LONGE**



Conheça ainda mais a sua Cooperativa e
concorra a uma viagem incrível. Nesta edição,
Participa Cooperado está dar uma viagem à
Nova York. Você se conecta à Cooperativa e
pode viajar para um dos lugares mais
visitados do planeta. Prepare-se para fazer
check-in na Estação da Liberdade, no
Times Square e no Central Park.



Sim, você pode ganhar a sua viagem para
Parque da Montanha, 11 iPhones 6 e 100 milhas de
aeromilha da Greenair.



[Clique aqui](#) e confira o regulamento.

PROGRAMA PARTICIPA COOPERADO

O Programa Participa Cooperado, criado em 2010, visa estimular e valorizar a participação do cooperado nas atividades e eventos da Unimed Porto Alegre, como assembleias, eleições para os Conselhos de Administração e Fiscal, cursos, treinamentos e palestras oferecidas. O Programa já distribuiu 1.239 prêmios para 924 cooperados em cinco edições com pacotes de viagens internacionais e nacionais com direito a acompanhante, bem como demais prêmios como ultrabooks incentivando a informatização dos consultórios médicos.



Programa Participa
Cooperado já premiou

924
cooperados

Evento de entrega de prêmios:



HAPPY HOUR DOS COOPERADOS

O *happy* dos aniversariantes cooperados já é consagrado na Unimed Porto Alegre. A cada evento percebe-se o aumento do número de participantes. Em 2015 os aniversariantes, além de desfrutarem de um excelente jantar espanhol, assistiram ao espetáculo do *Tablado Andaluz*, ao som e dança de música flamenca. O índice de satisfação foi de 92,3%.





NOVO MODELO DE COMUNICAÇÃO

A Unimed implementou ferramentas de comunicação voltadas para os cooperados, com o objetivo de disseminar cada vez mais informações estratégicas da Cooperativa aos seus sócios, envolvendo-os na tomada de decisão.

MANUAL DE ORIENTAÇÕES PARA PARTICIPAÇÃO EM ASSEMBLEIAS GERAIS DE COOPERADOS

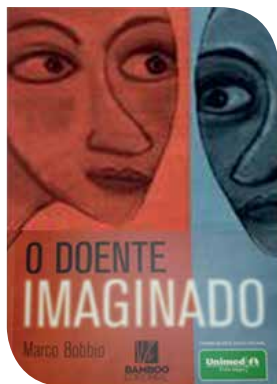
Uma das ações do novo modelo de comunicação foi a elaboração do Manual de Orientações para Participação em Assembleias Gerais de Cooperados, estruturado com base nas recomendações do Código de Melhores Práticas de Governança Corporativa do Instituto Brasileiro de Governança Corporativa – IBGC. O manual reúne informações sobre assembleias gerais ordinárias e extraordinárias, orientações básicas, assuntos tratados, agenda e como participar. O material foi encaminhado antecipadamente aos sócios por e-mail e entregue fisicamente aos presentes no dia da Assembleia Geral Extraordinária.



TRANSPARÊNCIA E PARTICIPAÇÃO DOS COOPERADOS

Todos os cooperados, presentes ou não à Assembleia Geral Extraordinária, receberam por e-mail o resumo dos pontos discutidos na AGE, oportunizando a participação dos sócios, de forma direta ou indireta, nos assuntos relacionados a sua Cooperativa. Essa é mais uma ação de transparência em consonância com as melhores práticas de governança corporativa.





LIVRO O DOENTE IMAGINADO

Diante de um cenário de constante evolução da tecnologia e mudanças no setor da saúde, a Unimed presenteou todos os médicos cooperados com o livro *O Doente Imaginado*. Escrito pelo médico italiano Marco Bobbio, a obra aborda as preocupações do autor com os (des)caminhos da medicina atual, convidando o leitor a refletir sobre a relação entre o consultório e a indústria farmacêutica e a repensar o doente que todos nós, pacientes e médicos, acreditamos existir quando adentramos em um consultório médico.

NOVO CARTÃO PARA MÉDICOS COOPERADOS



A Unimed Porto Alegre aprovou o novo cartão exclusivo do benefício societário do plano de saúde. Com padrão visual único na cor cinza, reconhecível em qualquer lugar do País, o objetivo é que o cooperado receba atendimento personalizado na ampla rede de prestadores. O cartão poderá também ser utilizado nos parceiros do Clube do Cooperado para usufruir dos benefícios oferecidos.

NÚCLEO DE DESENVOLVIMENTO HUMANO

O Núcleo de Desenvolvimento Humano (NDH) disponibilizou ao longo do ano uma ampla e diversificada matriz de capacitação para os cooperados. A procura dos médicos por cursos EaD tem crescido constantemente e o NDH tem buscado oferecer cursos online para facilitar cada vez mais o dia a dia do cooperado. Em 2015 foram oferecidos mais de 14 cursos nessa modalidade.



Além dos cursos na modalidade EaD, o NDH promoveu diversos cursos de capacitação presencial para os cooperados, como ACLS, Administração de Imunobiológicos, Atualização em Dermatologia, Prevenção de Nefropatia Induzida por Contraste, PCR e Manejo de Vias Aéreas, PALS, Epidemiologia e Diagnóstico da Dengue,

PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO PARTICIPAÇÃO DO COOPERADO PENSANDO NO FUTURO DA COOPERATIVA



A Unimed investiu fortemente na disseminação do planejamento estratégico da cooperativa, disponibilizando um calendário com opções para participação dos cooperados, bem como enviando informações a todos os sócios sobre os assuntos discutidos nos encontros estratégicos, alinhadas às melhores práticas de governança corporativa. Os encontros foram realizados nas cidades de Porto Alegre, Canoas, Guaíba, Viamão e Osório com o objetivo de envolver um maior número de médicos participantes.

DESDOBRAMENTO DOS PROJETOS ESTRATÉGICOS

Em 2015 os cooperados participaram de debates para a construção de recomendações para os principais projetos estratégicos da Cooperativa. Foram realizados quatro encontros com a participação aberta a todos os sócios interessados em construir e participar efetivamente do futuro da Cooperativa. Foram apresentados as intenções estratégicas e os principais indicadores e os sócios puderam recomendar ações para serem implementadas a fim de garantir a sustentabilidade do negócio.



CURSO DE GOVERNANÇA CORPORATIVA

O NDH disponibilizou em 2015, em parceria com o Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC), o curso de Governança Corporativa para médicos cooperados. Na ocasião, os sócios tiveram a oportunidade de conhecer as boas práticas de governança para cooperativas, bem como trocar informações com os dirigentes da Unimed, além de receber o *Guia das Melhores Práticas de Governança para Cooperativas*.



CURSO DE INTEGRAÇÃO – NOVOS COOPERADOS

Com o objetivo de apresentar a Cooperativa aos novos sócios, foram realizados três cursos de Integração de Novos Cooperados. Entre os assuntos abordados, estão o planejamento estratégico da Cooperativa; direitos, deveres, vantagens e benefícios dos cooperados; Serviços Próprios e a geração de trabalho médico; e treinamento operacional referente à rotina administrativa do cooperado. Aproximadamente 300 cooperados participaram dos cursos ao longo do ano.



aproximadamente
300
cooperados
participaram dos cursos
ao longo do ano

O NDH realizou também, em parceria com a Assessoria Jurídica do Simers, palestras sobre a responsabilidade civil do médico nos municípios de Cachoeirinha, Canoas, Guaíba e Porto Alegre.

CAMPANHA DE COMUNICAÇÃO



Foi implantada uma comunicação exclusiva – Interligando Laranja – para os médicos que atuam nos Serviços Próprios e nas áreas administrativas da Cooperativa. Ao todo são mais de 450 médicos prestando atendimento diariamente nas unidades de negócio da Unimed. Por meio desse canal, os médicos recebem comunicações internas e convites para as capacitações.

CAPACITAÇÃO DAS LIDERANÇAS MÉDICAS DA UNIMED



Em 2015, o NDH promoveu cursos de Administração de Conflitos e Influência sem Autoridade para os cooperados que atuam como coordenadores ou supervisores de equipes médicas nas unidades de negócio. Os médicos líderes tiveram a oportunidade de trocar experiências e aprofundar conhecimento técnico sobre o papel de liderança.

MBA GESTÃO DE NEGÓCIOS EM SAÚDE

O MBA Gestão de Negócios em Saúde já está na 4ª edição, e a ESPM é a instituição escolhida como parceira para a preparação de mais 40 cooperados capacitados na área de gestão. Até o momento, 120 cooperados já concluíram a especialização.



PROGRAMA DE RELACIONAMENTO COM A SECRETÁRIA

A Unimed Porto Alegre investiu, em 2015, fortemente na capacitação das secretárias dos médicos cooperados. Foi contratada consultoria especializada em treinamento de secretárias e foram realizados seis módulos de treinamentos específicos a fim de contribuir para o desenvolvimento das profissionais.



O NDH disponibiliza também uma página exclusiva para as secretárias no Cooperado Online. No espaço, as secretárias podem acessar livros, conteúdos técnicos, Manual da Secretária (com dicas sobre atendimento ao cliente da Unimed e utilização dos sistemas), canal Fale Conosco, dentre outros. Atualmente mais de 1.500 secretárias já estão cadastradas e utilizam o ambiente virtual.



Em comemoração ao Dia da Secretária, a Unimed Porto Alegre disponibilizou uma agenda exclusiva de cuidados com a saúde e o bem-estar para todas as secretárias dos cooperados.





Encontro Anual de Secretárias

O XXII Encontro de Secretárias dos médicos cooperados da Unimed Porto Alegre teve como temática o “Cuidar” e reuniu mais de 400 secretárias. As participantes tiveram a oportunidade de ser cuidadas pela Unimed por meio de ações de relacionamento e de medicina preventiva, bem como de ser capacitadas, assistindo à palestra da consultora Carla Galo.



5.2 Clientes

G4-24

Em comparação ao ano anterior, a Unimed Porto Alegre encerrou 2015 com um decréscimo de 1% em sua carteira de clientes, reflexo do cenário econômico desfavorável, totalizando 710.625 vidas, considerando o intercâmbio.

	Carteira de Clientes	Intercâmbio	Total
2013	623.378	74.187	697.565
2014	637.984	80.006	717.990
2015	633.912	76.713	710.625

A satisfação dos clientes foi mensurada por meio do Índice de Excelência no Atendimento da Unimed Porto Alegre, obtendo-se um resultado de 90,72%, extremamente positivo levando em conta os padrões de excelência mundiais

G4-PR5/G4-PR2.

O Índice foi elaborado com base em cinco pilares de atendimento: médicos cooperados, prestadores de serviços, serviços próprios, Unifácil e Operadora. Cada pilar representa 20% da satisfação dos clientes.



Satisfação
dos clientes

Central de Relacionamento com o Cliente

A Central de Relacionamento com o Cliente da Unimed Porto Alegre atendeu, em 2015, 1.206.432 chamadas, divididas em clientes, agendamento, serviços, cooperados, PME e Walmart.



Atendimentos

Clientes
Agendamento
Serviço
Cooperado
PME
Walmart/Gerdau
Total



Chamadas

622.936
213.554
174.769
140.463
33.133
21.577
1.206.432

Ações de relacionamento G4-26

Em 2015 a estratégia de comunicação com os clientes foi norteada pelo conceito “Cuidar de você, esse é o plano”. Alicerçado no posicionamento Medicina com Significado, ele resgata o compromisso e o protagonismo da Unimed Porto Alegre em cuidar das pessoas. Para tanto, ao longo do ano, foram proporcionados momentos especiais de bem-estar, agregando cada vez mais valor às relações com os clientes e a sociedade em geral **G4-PR1**.



Projeto Verão



A Unimed Porto Alegre intensificou o atendimento médico no Litoral Norte e Costa Doce durante o verão, garantindo proteção e tranquilidade aos clientes que se deslocam para as praias gaúchas. A Cooperativa disponibilizou a Central de Agendamento de Consultas, por meio de um 0800 exclusivo para o Litoral, e atendimento médico de SOS para quem tiver cobertura para esse serviço. As unidades localizadas nessas regiões disponibilizaram serviços como autorização de exames e procedimentos, atualização cadastral e vendas. Em 2015 a campanha teve como mote “Seja qual for o seu plano a gente tem um plano para você”, e agregou uma promoção de vendas com carência zero e um brinde para novos clientes.

11ª Travessia Torres-Tramandaí

A Unimed Porto Alegre foi o serviço médico oficial da 11ª Travessia Torres-Tramandaí, organizada pelo SESC. Durante o percurso de 87 km, os cerca de 3.000 participantes contaram com uma estrutura com uma equipe de 17 profissionais, incluindo médicos, enfermeiros e técnicos de enfermagem, além de cinco ambulâncias e três motolâncias.



Campanha da Gripe



Em 2015 a Unimed Porto Alegre ofereceu dicas de prevenção da gripe elaboradas pela Medicina Preventiva, e divulgou descontos na vacina da gripe para seus clientes. Para a divulgação, foram utilizados banner em site, e-mail marketing, cartaz, folder impresso e jingle em rádio. A ação contou com uma máquina que convidava o cliente a apertar o botão para ficar longe da gripe. Como resultado, a máquina liberava um kit de prevenção contendo álcool em gel, lenços de papel e folder. A ação foi realizada em pontos de atendimento da Unimed Porto Alegre e no evento CONGREGARH.

Planeta Atlântida

A Unimed Porto Alegre foi o serviço médico oficial do Planeta Atlântida 2015, estival de música promovido pelo Grupo RBS na praia de Atlântida, nos dias 30 e 31 de janeiro. Foi montada uma estrutura de 150m² para atender mais de 90 mil pessoas que participaram do evento, contando com equipe de atendimento de 84 profissionais entre médicos, enfermeiros e técnicos de enfermagem e três ambulâncias equipadas com UTIs móveis.



Fronteiras do Pensamento



A Unimed Porto Alegre patrocinou a temporada de 2015 do evento, que ocorreu de maio a novembro. Sob a temática “Como viver juntos”, convidados internacionais de destaque no cenário contemporâneo, nas áreas de biologia, sociologia, economia da colaboração, comportamento, filosofia, artes e política debateram novas formas e possibilidades de convivência regional e global em diversos âmbitos do conhecimento. Em um dos eventos, os clientes Unimed Porto Alegre foram presenteados com o livro do palestrante da noite.

CURAR DE VOCÊ, ISSO É O PLANO.



O poder do livro não está apenas no conhecimento que ele carrega, mas sim na possibilidade de compartilhá-lo.

Faça a cultura circular e divida sua experiência com todos.

Uma ótima leitura.



unimedpoa

@unimedpoa

unimedpoa.com.br

0800 510 4646

ANS - nº352501

Corrida de Porto Alegre

A Unimed Porto Alegre foi a prestadora de serviço médico da 12ª Corrida de Aniversário de Porto Alegre. O evento é promovido pela prefeitura municipal da Capital para estimular a comunidade a praticar atividade física, que propicia mais qualidade de vida e bem-estar às pessoas. Participaram da corrida 2.500 pessoas.



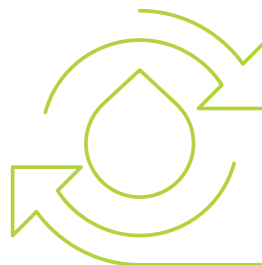
Expointer



A Unimed Porto Alegre foi o serviço médico oficial da 38ª edição da Expointer, feira de destaque nacional e internacional na área de agropecuária e agroindústria. Realizada de 29 de agosto a 6 de setembro, no Parque de Exposições Assis Brasil, em Esteio, o evento contou com um público de mais de 545 mil pessoas e dois ambulatorios com funcionamento 24h, estrutura e equipamentos de ponta para casos de urgência e emergência, além de uma ambulância disponível para o transporte de pacientes quando necessário. A equipe da Unimed era composta por cerca de 30 profissionais e atendeu 417 pessoas durante o evento.

Dia do Cliente

Para celebrar o Dia do Cliente, em 15 de setembro, a Unimed Porto Alegre aliou a dimensão Cultura e Lazer, do Estudo Bem-Estar, com o Encantamento com Cliente, alinhado ao planejamento estratégico. A campanha teve como mote “Defenda a cor do seu coração”, e foi realizada nos pontos de atendimento, onde foram montadas goleiras, bolas e um placar para marcar os gols de cada time. A cada gol marcado os participantes ganhavam brindes dos seus times. Alguns clientes também ganharam ingressos para assistir a uma partida no estádio do seu time do coração.



Motivos para Mudar

A Unimed Porto Alegre produziu um vídeo, em 2015, mostrando três histórias de superação. O objetivo foi incentivar a mudança de hábitos e a busca por uma vida mais saudável. Os temas abordados foram obesidade, tabagismo e depressão. O vídeo foi postado na página do Facebook atingindo mais de 280 mil views e no YouTube da Unimed Porto Alegre, chegando a 32 mil views, além de ter sido divulgado em salas de cinema da capital, com 33 exibições.



Concerto no Parque

Alinhada ao Estudo Bem-Estar, que busca identificar o índice de bem-estar e a qualidade de vida da população, a Unimed Porto Alegre busca promover ações que beneficiem a sociedade e elevem o seu bem-estar. Com base nessa premissa, a Cooperativa promoveu, no dia 6 de dezembro, o Concerto no Parque, evento



voltado para clientes, cooperados e comunidade. Essa edição contou com a apresentação de Nei Lisboa e Orquestra de Câmara Theatro São Pedro, e participação do Coral Univozes, composto por colaboradores da Unimed Porto Alegre, e do Coral Jovem da OSPA. Com um público de mais de 4.000 pessoas, o evento ocorreu na cidade de Canoas, no Parque Capão do Corvo, e fez parte da programação do Natal da Transformação, iniciativa da prefeitura da cidade que utiliza garrafas PET na decoração de Natal; na mesma data, em Porto Alegre, o concerto aconteceu no Parque Farroupilha – Redenção.



Natal



Para comemorar o natal de 2015, a Unimed Porto Alegre criou uma ação no Facebook com um questionário para encontrar ajudantes para o Papai Noel. O *quiz* virtual resultava em um personagem da equipe do bom velhinho e a cada compartilhamento, um presente seria doado para crianças de cinco instituições beneficentes apoiadas pela Unimed. Ao total, 675 crianças foram presenteadas e as entregas foram realizadas por grupos de colaboradores que se fantasiaram e fizeram a alegria da garotada. Além dos presentes, foram distribuídos picolés para as crianças.



Dengue

Com o objetivo de fornecer informações sobre o mosquito da dengue e orientar como os clientes e a população podem se proteger, foi criada a campanha dengue. Materiais informativos foram elaborados com o intuito de explicar o que é a Dengue e como o mosquito *Aedes Aegypti* age. Também alertava para os sintomas da doença, indicando a procura de um médico no surgimento de qualquer suspeita. O material ainda trazia dicas sobre a proteção contra o mosquito, ressaltando a importância da limpeza nas residências e áreas externas e o cuidado para não deixar a água parada. A campanha foi divulgada nos canais de comunicação com clientes, cooperados e colaboradores, com folders impressos, e-mail marketing, ímã de geladeira, site, redes sociais e boleto bancário.



5.3 Colaboradores

G4-24

Números e Índices

A Unimed Porto Alegre emprega um total de 1.771 colaboradores, entre os que têm vínculo pela CLT e estagiários. Dos 1.671 colaboradores contratados pela CLT, 75% são mulheres e 25% são homens, sendo todos abrangidos por acordos de negociação coletiva

G4-11.

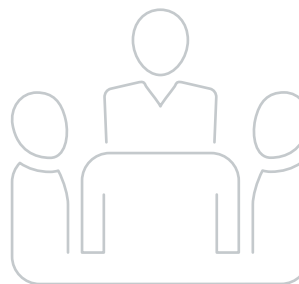
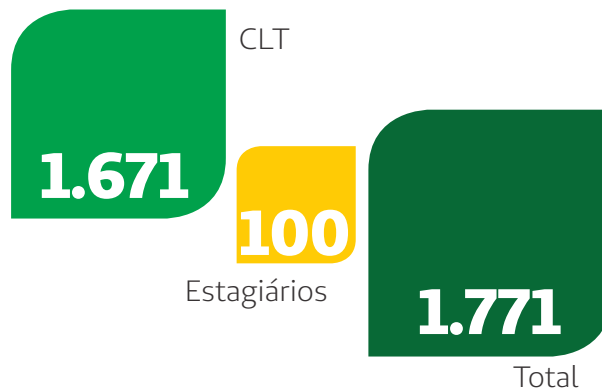


Mulheres



Homens

Total de Colaboradores





G4-LA5:

Percentual de colaboradores em comitês formais de saúde e segurança	Quantidade	%
Brigadistas	128	7,7%
Cipeiros	62	3,7%
Comitê do Anexo III da NR 32	7	0,4%
Total de colaboradores	1.671	

G4-LA4:

Percentual de profissionais abrangidos por acordos de negociação coletiva – 100%

G4-10:

Total de colaboradores por faixa etária e gênero

Faixa etária	Homens	Mulheres	Total
até 21 anos	3	17	20
de 21 a 30 anos	111	372	483
de 31 a 40 anos	170	578	748
de 41 a 50 anos	90	204	294
acima de 50 anos	46	80	126
Total Geral	420	1.251	1.671

G4-LA10:

Discriminação de empregados por categoria, de acordo com faixa etária

Categoria	Total	até 21 anos	21 a 30 anos	31 a 40 anos	41 a 50 anos	acima de 50 anos
Assistentes, Operadores e Demais Cargos	1.139	20	376	489	185	69
Líderes, Analistas, Especialistas e Consultores	483	0	107	233	93	50
Gerentes, Coordenadores, Assessores, Auditores	41	0	0	24	15	2
Superintendentes	8	0	0	2	1	5
Total	1.671	20	483	748	294	126

G4-LA13:

Proporção de salário base entre homens e mulheres, por categoria funcional

Categoria funcional	Masculino	%	Feminino	%	Total
Assistentes, Operadores e Demais Cargos	513.625,18	11%	1.400.959,75	30%	1.914.585
Líderes, Analistas, Especialistas e Consultores	514.178,94	11%	1.196.878,21	26%	1.711.057
Gerentes, Coordenadores, Assessores, Auditores	100.064,84	2%	656.647,19	14%	756.712
Superintendentes	194.630,51	4%	57.976,71	1%	252.607
Total	1.322.499	29%	3.312.462	71%	4.634.961

G4-LA12:

Discriminação de empregados por categoria, de acordo com minoria (PCD)

Categoria	Total	Sim	Não
Assistentes, Operadores e Demais Cargos	1.139	66	1.073
Líderes, Analistas, Especialistas e Consultores	483	9	474
Gerentes, Coordenadores, Assessores, Auditores e Atuaria	41	0	41
Superintendentes	8	0	8
Total	1.671	75	1.596

G4-LA9:

Horas de treinamento

Grupo de cargo	Total hrs/ano	Total colaboradores
Superintendentes	1.085	8
Gestores	6.949	43
Demais colaboradores	102.321	1.680
Total	110.355	1.731

G4-LA6:

Absenteísmo

Motivo	%
Doença	1,61%
Não doença	0,66%
Total	2,27%

* 10,84% masculino e 89,14% feminino no resultado geral

G4-LA3:

Total de Colaboradores Licença-Maternidade/Paternidade

Quantidade de colaboradores por Genero	Nº de Licenças 2015	Retorno após Licença	Nº de Retorno ao trabalho e permanência por 12 meses	Taxa de Retorno ao Trabalho	Taxa de Retenção
Homens 420	11	11	11	100%	100%
Mulheres 1.251	79	79	77	100%	97%
Total 1.671	90	90	88	100%	99%

G4-LA9:

Dados Gerais

Total de Horas:	110.355
Média por Colaborador	63,8
Média por Colaborador/Mês	5,3

Gênero

Homens:	23.661,8
Mulheres:	86.693,2

Categoria Funcional

Gestão:	11.905,5
Base:	98.449,5

*existem colaboradoras em licença-maternidade que só retornarão em 2016, dessa forma, não computamos que elas retornarão após a licença-maternidade

A Cooperativa realiza um levantamento para avaliar o índice de absenteísmo. No ano de 2015, ele foi de 2,27%. Como melhorias para 2016, o índice de absenteísmo será encaminhado para os Gestores e Coordenadores a fim de que possam planejar suas ações para redução do índice em parceria com a medicina do trabalho e medicina preventiva.



G4-LA1:

Taxa de novas contratações 2015

Categoria funcional	Masculino	%	Feminino	%	Total
até 21 anos	1	0%	6	2%	7
de 21 a 30 anos	27	8%	105	31%	132
de 31 a 40 anos	40	12%	114	34%	154
de 41 a 50 anos	9	3%	34	10%	43
acima de 50 anos	0	0%	5	1%	5
Total	77	23%	259	77%	336

Taxa de desligamentos 2015

Categoria funcional	Masculino	%	Feminino	%	Total
até 21 anos	1	0%	0	0%	1
de 21 a 30 anos	20	9%	44	20%	64
de 31 a 40 anos	27	12%	96	43%	123
de 41 a 50 anos	6	3%	18	8%	24
acima de 50 anos	1	0%	8	4%	9
Total	55	25%	166	75%	221

G4-LA2:

Benefícios	Concessão
Vale-Alimentação	Todas as Unidades
Vale-Refeição	*Todas as Unidades
Assistência Médica (Unimax) colaboradores e dependentes	Todas as Unidades
Assistência Médica (Unipart) colaboradores e dependentes	Todas as Unidades
Assistência Médica (Unimax) pais	Todas as Unidades
Assistência Médica (Unipart) pais	Todas as Unidades
Assistência Odontológica colaboradores e dependentes	Todas as Unidades
Assistência Odontológica pais	Todas as Unidades
Auxílio-Creche ou Babá	Todas as Unidades
Auxílio-Educação	Todas as Unidades
Seguro de Vida em Grupo	Todas as Unidades
Licença-Maternidade/Paternidade	Todas as Unidades
Licença-Vestibular	Todas as Unidades
Auxílio Filho Especial	Todas as Unidades
Auxílio-Funeral	Todas as Unidades

*Colaboradores que trabalham na Unidade de Guaíba não recebem vale-refeição, pois o local conta com refeitório próprio.



A Cooperativa oferece bolsas de estudo para seus colaboradores para cursos de graduação (50%), cursos de pós-graduação lato sensu – especialização (50%), bem como para os cursos de pós-graduação stricto sensu – mestrado/ doutorado (50%). Nos cursos de graduação e pós-graduação, há um teto máximo de valor subsidiado de R\$ 630,00. Também oferece condições vantajosas de acesso aos serviços de saúde para seus colaboradores, além de benefícios como seguro de vida, auxílio-creche ou babá, vale-alimentação, vale-refeição, Programa de Participação nos Resultados (PPR) e duas horas de licença-amamentação, em vez de uma hora estabelecida pela CLT.

Saúde, Segurança e Condições de Trabalho

G4-26



A Unimed Porto Alegre conta com e aplica Programas de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA) e de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO). Além disso, dispõe uma área de Segurança do Trabalho, responsável pela realização de treinamentos preventivos e orientações de forma contínua, com o objetivo de educar e conscientizar os colaboradores sobre os cuidados e a importância da saúde laboral.

A Cooperativa também oferece programas de prevenção e promoção da saúde aos seus colaboradores e dependentes por meio das ações da Medicina Preventiva, listadas neste relatório, no item 4 e 4.3 Produtos e Serviços/Produtos e Serviços Complementares.

A CIPA (Comissão Interna de Prevenção de Acidentes) é composta por 11 grupos de trabalho que, em conjunto com a equipe de Segurança do Trabalho, têm por objetivo observar e relatar as condições de risco nos ambientes de trabalho, preservando a saúde e integridade física dos colaboradores e de todos os que interagem com a empresa. Além da CIPA, os 128 brigadistas são treinados para atuar nas situações de princípio de incêndio em todas as unidades.

Programa de Demissão Assistida

G4-26

O Programa de Demissão Assistida teve início em 2009, e tem como objetivo principal apoiar os colaboradores demitidos sem justa causa na sua reinserção no mercado de trabalho, além do cuidado de minimizar os impactos emocionais e sociais ocasionados pelo processo demissional. No caso de demissão de gestor, a empresa oferece serviço de *outplacement*.



Programa Bem-Vindo

Para novos colaboradores, a Unimed Porto Alegre promove um programa de integração composto por duas etapas. A primeira consiste na realização de um curso EaD em que são abordados os seguintes temas: Unimed, Cooperativismo, Produtos Unimed, Gestão de Pessoas, Política de Qualidade, Prazer em Atender, Responsabilidade Social, Prevenção de Infecção, Serviço de Segurança no Trabalho e O que a Unimed espera de você. Após a realização da etapa em EaD, o colaborador participa de um treinamento presencial conduzido por executivos de diferentes áreas que reforçam conteúdos anteriormente trabalhados e agregam outros



como, Conhecendo a Estratégia da Cooperativa, Conhecendo o Cooperativismo e o Médico Cooperado, Conhecendo a Nossa Marca, Cuidando do Cliente – Medicina Preventiva e Conhecendo o Nosso Cliente.

Além dos treinamentos de integração, o colaborador precisa realizar outros cursos que compõem a sua formação básica. Entre os treinamentos obrigatórios estão o de Segurança da Informação (EaD), Cooperativismo e Sistema Unimed (EaD), Código de Conduta (EaD) e Segurança do Trabalho que proporcionam mais profundidade do negócio, normas e condutas adotadas internamente.

Espaço EaD

G4-26

O EaD é uma alternativa ágil, eficiente e economicamente interessante para qualificar os colaboradores. Com esse ambiente de aprendizado, a Cooperativa oferece ensino de qualidade, no ritmo individual adequado, para um universo de pessoas que, em sua maioria, veem na informática a ferramenta ideal para a obtenção de conhecimento. O último ano contabilizou 6.065 inscrições nos cursos oferecidos através do Espaço EaD. Entre os cursos disponibilizados, estão Introdução ao EaD, Cooperativismo e Sistema Unimed, Segurança da Informação, Excel Básico, Excel Avançado, Código de Conduta, Prevenção de Infecção e Resíduos Sólidos de Saúde.



6.065

Inscrições nos cursos
oferecidos através do
Espaço EaD

Programa Trajetória

G4-26

Em 2015 foi realizado o terceiro ciclo de avaliações de *performance* com a abrangência de 270° e 360° do Programa Trajetória, que contou com 148 colaboradores participantes. O primeiro ciclo dessa nova versão de competências organizacionais, com a abrangência de 90°, contemplou 100% dos colaboradores da Cooperativa. A metodologia contempla *feedbacks* 360° para a gestão e 270° para o grupo de especialistas/consultores. O conceito de cadeia de contribuição, influenciando os comportamentos observados conforme o posicionamento de cada colaborador, foi amadurecido em 2015. A metodologia também prevê a avaliação do desempenho a partir de um grupo de indicadores que refletem os resultados da Cooperativa e os atributos que consolidam seus valores. Após a realização das avaliações, está prevista a etapa de elaboração e execução de um PDI (Plano de Desenvolvimento Individual) para desenvolvimento dos pontos de melhoria apontados **G4-LA11**.

Mentoring

G4-26



O programa de Mentoring da Unimed Porto Alegre tem como foco o desenvolvimento pessoal e profissional dos colaboradores. Implementado em 2009, o mentoring já se consolidou como uma importante ferramenta de reconhecimento, desenvolvimento e maior troca de experiências entre os colaboradores.

Em 2015 o programa teve a participação de 22 mentores e 71 mentorados, e obteve um índice de satisfação de 95%, o maior dos últimos anos. Foram 149 horas de capacitação para o grupo de mentores, e mais de 100 horas de encontros de mentoring. Na pesquisa realizada com os participantes, as principais contribuições do Programa, na visão deles, foram autoconhecimento (22%), troca de experiências (20%) e planejamento de carreira (17%).

PDL (Programa de Desenvolvimento da Liderança)

G4-26

A Unimed Porto Alegre intensificou o desenvolvimento e a formação de seus gestores e líderes. Em 2015 foram 64 horas de capacitação disponibilizadas aos gestores e 24 horas aos líderes.



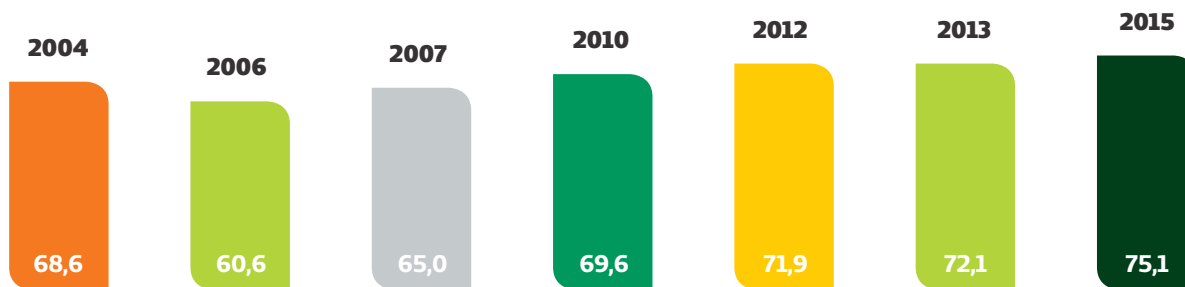


Pesquisa de Clima

G4-26

A Cooperativa realiza uma pesquisa bianual para avaliar o clima organizacional. Em novembro de 2015 houve a sétima edição da pesquisa de clima, que contou com a participação de 1.093 colaboradores, obtendo índice de satisfação de 75,1%, o maior desde a sua implantação (ver gráfico abaixo).

A partir da entrega dos resultados gerais iniciam as ações de Gestão do Clima Organizacional com apresentação institucional dos resultados e construção do plano de ação corporativo com a participação dos colaboradores. Também são realizadas ações por área a partir dos dados segmentados.



Programa Somar Incluindo Competências

G4-26

O Programa Somar tem como objetivo desenvolver e manter a inclusão de PCDs na Unimed Porto Alegre. Lançada em 2011, a iniciativa atende à legislação nº 8213/91 e vai além do cumprimento das cotas. O cuidado com a carreira desses colaboradores inicia desde o processo seletivo, com uma escuta atenta às expectativas na empresa, até plano de carreira e perfil profissional. Além disso, outras ações são realizadas, tais como adaptações na estrutura física e nos processos pertinentes às áreas, acompanhamentos funcionais, divulgação na intranet das ações realizadas, palestras de sensibilização nas áreas, intérprete de libras em todos os eventos e treinamentos. Para comemorar os quatro anos do programa, foi disponibilizado um workshop de Libras, nível básico, com intuito de capacitar os colaboradores



do *front office* (atendimento ao público) e das áreas administrativas que trabalham diretamente com colegas e clientes deficientes auditivos. A Unimed Porto Alegre encerrou o ano de 2015 com o total de 75 colaboradores com deficiências, dentre elas, física, auditiva, intelectual e visual.



Programa de Estágio

G4-26

A primeira edição do Programa de Estágio corporativo foi lançada em 2014, com o propósito de atrair jovens talentos, reter e formar profissionais comprometidos com os resultados do negócio e alinhados aos valores da Cooperativa. A seleção é realizada em parceria com agente de integração e conta com diversas etapas: inscrição, provas *online*, dinâmicas de grupo e entrevistas individuais. A duração é de até dois anos, e o programa dispõe de treinamentos diferenciados, acompanhamento semestral, orientação no planejamento de carreira, ambiente de trocas e aprendizagem. A Unimed Porto Alegre encerrou o ano de 2015 com a efetivação de 25% do quadro de estagiários.



A Unimed Porto Alegre encerrou o ano de 2015 com a efetivação de 25% do quadro de estagiários.

Programa Aprendiz Cooperativo

G4-26



Em 2015 a Unimed Porto Alegre realizou a oitava edição do Programa Aprendiz Cooperativo, com 70 participantes. O objetivo é proporcionar a esses jovens formação técnico-profissional e possibilitar o desenvolvimento e a inserção no mercado de trabalho em cooperativas. O projeto está amparado na Lei de Aprendizagem (10.097/2000), que obriga todas as empresas de maior porte a contratar uma cota de jovens, com idade entre 14 e 24 anos. A empresa cumpre com sua responsabilidade social e oportuniza que os jovens mostrem suas potencialidades durante o início de sua vida profissional.



Aposentadoria Saudável

G4-26

O Programa teve início em 2014, com o objetivo de disponibilizar aos colaboradores a proposta de promoção à saúde com formação continuada que apresenta, de forma lúdica e estruturada, informações sobre a temática aposentadoria. É realizado pelas equipes próprias de Recursos Humanos, Medicina Preventiva e Equipe Multidisciplinar, com apoio de médicos cooperados e profissionais terceirizados. Em 2015, dentre os 1.671 colaboradores, 17,6% têm mais de 40 anos; destes, 4,5% realizaram o programa **G4-LA10**.

Happy Hour dos Aniversariantes

G4-26

97%
Índice de
Satisfação



Em 2015, para celebrar o aniversário dos colaboradores, a Cooperativa propôs uma experiência singular, com momentos de descontração e integração alinhados ao pensamento e posicionamento de bem-estar e saúde. Sabendo que o bem-estar está diretamente ligado à prática de esportes, a Unimed Porto Alegre convidou seus colaboradores aniversariantes para visitar os estádios da dupla Gre-Nal. As visitas guiadas proporcionaram acesso aos vestiários, às salas de coletivas e cabines de imprensa, camarotes, museus, casamatas e gramados. A ação teve um retorno muito positivo dos colaboradores, atingindo um índice de satisfação de 97%.



Festa de Final de Ano

G4-26

A esperada Festa de Final de Ano ocorreu no dia 4 de dezembro, na Sogipa. A confraternização de encerramento do ano de 2015 oportunizou um momento de integração entre os mais de mil colaboradores presentes. Para compor a noite de temática “sonhos e realizações”, o salão de festas do clube foi transformado em um ambiente mágico, onde artistas circenses realizaram performances espetaculares e um caricaturista colocou no papel os sonhos dos convidados. Na pista, a animação ficou por conta do *setlist* com músicas selecionadas pelos próprios colaboradores. Não faltaram as homenagens à Diretoria Executiva da Unimed Porto Alegre e aos jubilados, que tiveram um momento especial na celebração. Um dos instantes mais esperados da noite foi o sorteio dos vale-viagens, que deixou o final de ano de três colaboradores (incluindo uma jubilada) muito mais feliz.



5.4 Fornecedores

G4-24



A gestão da qualidade é, acima de tudo, um processo cultural, pois, além do planejamento das práticas de gestão e das análises críticas, bons resultados são fruto do compromisso das lideranças, da motivação da força de trabalho, do envolvimento das partes interessadas e, principalmente, da satisfação dos clientes.

A Unimed Porto alegre entende que é fundamental selecionar os fornecedores, identificando aqueles que, além de terem reconhecida capacidade técnica,



estão comprometidos com os valores da Cooperativa, bem como a preservação do meio ambiente, a saúde, a segurança e a responsabilidade social **G4-EN32/G4-LA14.**

Com a finalidade de buscar melhores resultados, a Cooperativa constituiu, em 2007, o Núcleo de OPME para negociar com os fornecedores todos os OPMEs, garantindo as autorizações aos prestadores, realizando a auditoria técnica e apropriando o custo após a utilização do material.

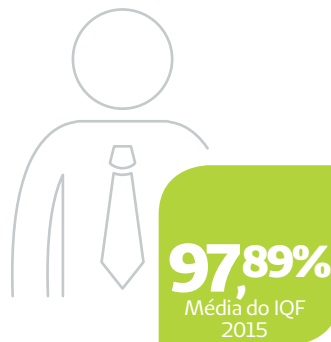
Índice de Qualificação de Fornecedores (IQF)

Ao serem homologados, todos os fornecedores recebem conceito máximo de IQF. Caso ocorram registros de não conformidades, as pontuações são obtidas por meio de instrumento padrão de avaliação. O processo de avaliação ocorre de maneira contínua e sua mensuração é registrada em intervalos trimestrais, resultando no fechamento do conceito de IQF – Anual **G4-12**.

Critérios avaliados: pontualidade, qualidade das entregas, qualidade dos produtos/serviços ou atendimentos e conformidade de notas fiscais. Média do IQF 2015 – 97,89%

G4-EC9

Compras em 2015	Qtd. fornecedores	Valor de Compra
Total	865	R\$ 176.663.245,38
Dentro da área de atuação	581	R\$ 109.867.326,08
% dentro da área de atuação	67,16%	62,19%



Manual do Fornecedor

O Manual do Fornecedor está disponível na ferramenta Gestão Integrada e no site da cooperativa, e tem como objetivo o estabelecimento de critérios que disciplinem, balizem e assegurem o controle de aquisição de produtos ou serviços e também a avaliação de desempenho dos fornecedores, proporcionando subsídios para que possam atender aos requisitos de qualidade estabelecidos pela Unimed Porto Alegre.



Clique aqui

<<https://www.unimedpoa.com.br/a-unimed/unimed-porto-alegre/Documents/Manual%20de%20Orienta%C3%A7%C3%B5es%20ao%20Fornecedor.pdf>> e acesse o manual >

Avaliação socioambiental dos fornecedores

A Unimed Porto Alegre deseja que a responsabilidade socioambiental esteja presente em todos os níveis das operações do negócio em que atua. Por isso, desenvolveu uma pesquisa para que os fornecedores possam compartilhar suas práticas em relação às questões ambientais, de responsabilidade social, saúde e segurança. O questionário está disponível em <https://www.unimedpoa.com.br/a-unimed/unimed-porto-alegre/pesquisa-socioambiental>.



5.5 Prestadores

G4-24

A Unimed Porto Alegre conta com uma rede de prestadores composta por 368 unidades entre serviços credenciados e próprios (até o dia 31 de dezembro). A Cooperativa tem uma equipe especializada responsável pelos credenciamentos e extensões de credenciamento, que ocorrem a partir da análise de documentos, visita técnica e parecer da Comissão de Admissão, Credenciamento e Normas (CACN). A contratação da rede é realizada de forma direta.

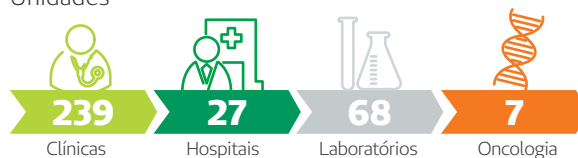
Para o relacionamento com a rede, a Unimed Porto Alegre conta com consultores de negociação que dispõem de um canal de comunicação com a rede de forma direta e personalizada e são divididos em grupos de especialidades, para uma gestão mais efetiva. As alterações de regras ou informações

sobre a manutenção da rede são enviadas para os prestadores por meio de comunicados formalizados e padronizados.

Por meio do Mais Unimed, a Cooperativa pretende orquestrar o processo de atendimento, pois a ferramenta permite a integração na gestão de consultas, exames e internações, possibilitando maior aproximação entre cliente, prestador e operadora.

REDE CREDENCIADA

Unidades



REDE PRÓPRIA

Unidades



6. Responsabilidade Socioambiental

NOSSO VALOR

A sustentabilidade vem ganhando cada vez mais destaque em diálogos entre executivos de todo o mundo. A reflexão sobre temas como ética, transparência, inclusão, meio ambiente e desenvolvimento social é essencial para garantir a perenidade dos negócios e precisa integrar a estratégia das organizações. A Responsabilidade Socioambiental é um dos valores da Cooperativa e orienta grande parte das ações desenvolvidas interna e externamente.

Na Unimed Porto Alegre há uma preocupação constante em exercitar uma gestão baseada na sustentabilidade, visando ao equilíbrio entre os aspectos econômicos, sociais e ambientais. Em 2015 a Cooperativa passou a contar com um Comitê de Sustentabilidade composto por 11 colaboradores de áreas



Relatório de
Gestão e
Sustentabilidade
2015

distintas. As reuniões são mensais e têm o objetivo de tratar de temas relevantes relacionados à área de Responsabilidade Socioambiental.

Todas as ações desenvolvidas estão alicerçadas na Política de Sustentabilidade da Cooperativa, citada no capítulo Norteadores Estratégicos (2.3), em que a Unimed Porto Alegre se compromete a atuar de forma ética e transparente em suas relações, buscando o fortalecimento da Cooperativa e de suas partes interessadas, gerando trabalho e renda, preservando o meio ambiente e contribuindo para o bem-estar da sociedade. Para tanto, são desenvolvidos projetos e ações de acordo com os pilares de atuação: Saúde e Bem-estar, Meio Ambiente e Desenvolvimento Social, cujos objetivos estão descritos a seguir.

PILARES DE ATUAÇÃO



Saúde e bem-estar: contribuir para uma sociedade mais saudável e feliz, desenvolvendo iniciativas que promovam saúde e bem-estar.

Meio ambiente: reduzir o impacto ambiental gerado pela Unimed Porto Alegre e investir em projetos e ações que reforcem a consciência ambiental dos públicos com os quais a Cooperativa se relaciona.

Desenvolvimento social: estimular o desenvolvimento humano e social, contribuindo para a solução de problemas que afetam a comunidade na qual a Cooperativa está inserida.

A Unimed Porto Alegre também apoia iniciativas como o Pacto Global, comprometendo-se a incluir os princípios do Pacto em sua estratégia, cultura e operações diárias, e está acompanhando a migração dos Objetivos de Desenvolvimento do Milênio (ODM) estabelecidas pela Organização das Nações Unidas (ONU) em 2000, vigentes até 2015, para os 17 Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS), que propõe uma agenda até 2030 **G4-15**.

SAÚDE E BEM-ESTAR

G4- S01

Coral Univozes

Desde 1998 a Unimed Porto Alegre investe em um projeto que tem o canto como ingrediente principal. O Coral Univozes é composto por colaboradores da Cooperativa e tem o objetivo de garantir mais saúde e bem-estar ao grupo, estimulando-os a levar um pouco mais de cultura e alegria para muitas pessoas. Ao longo de 2015 foram 26 apresentações realizadas para colaboradores, clientes, instituições sociais e comunidade em geral.



Programa Corrente da Vida



O Corrente da Vida é um programa institucional da Unimed Porto Alegre, que tem como objetivo estimular a doação voluntária de sangue e difundir entre os colaboradores a conscientização sobre esse ato de solidariedade. Visa, ainda, incentivar a doação sistemática, garantindo a manutenção de estoques de sangue em níveis satisfatórios para o atendimento à sociedade. Durante o ano de 2015, 90 colaboradores se inscreveram como doadores voluntários, e 53 bolsas de sangue foram doadas em nove diferentes locais.



Viver Bem voltado à comunidade

A Unimed Porto Alegre desenvolve ações de educação em saúde não apenas para clientes. Em 2015, 1.926 pessoas foram beneficiadas com atividades como Caminhada Orientada, Curso de Gestante, oficinas de Aleitamento Materno, Cuidando da Mamãe, Cuidando do seu Bebê, Massagem para Bebês, atividades voltadas a diabéticos, hipertensos, idosos, crianças, adolescentes e professores.

Dois programas passaram a integrar as atividades voltadas à comunidade em 2015. Por meio do Geração Futuro e Geração Energia, os profissionais da Unimed Porto Alegre buscam capacitar e educar para a saúde, oferecendo às crianças, adolescentes e educadores a oportunidade de discutir temas importantes, estimulando a adoção de hábitos de vida saudáveis, como alimentação, prática de exercícios físicos e temas relacionados ao crescimento e desenvolvimento. Ao longo do ano, foram 75 horas e meia de atividades educativas em saúde, beneficiando 993 pessoas.



Com o objetivo de promover a saúde de pessoas em situação de vulnerabilidade social, minimizando a possibilidade de contágio pelo vírus da gripe, a Unimed Porto Alegre estabeleceu um cronograma de vacinação em quatro instituições sociais e contemplou 786 pessoas com a aplicação da vacina.

Plano de Saúde

A Unimed Porto Alegre oferece plano de saúde gratuitamente para as seguintes instituições: APAEs de Cerro Grande do Sul, Eldorado do Sul, Guaíba, Sertão Santana, Tapes e Barra do Ribeiro; Associação dos Pais e Amigos dos Excepcionais; Aldeias Infantis SOS Brasil; e Albergue Municipal de Guaíba. A média de pessoas que contaram com esse benefício em 2015 foi de 951.

DESENVOLVIMENTO SOCIAL

G4- S01

Campanha do Agasalho

Anualmente a Unimed Porto Alegre desenvolve sua Campanha Interna do Agasalho. O principal objetivo é incentivar a solidariedade e arrecadar entre colaboradores, clientes e cooperados o maior

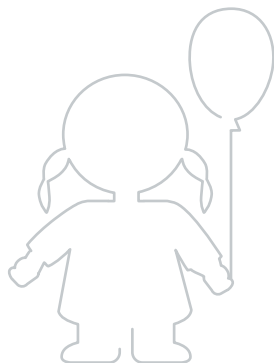


número de agasalhos possível. Em pouco mais de um mês foram arrecadados 14.670 itens entre agasalhos, alimentos não perecíveis e material de higiene. Todos eles foram encaminhados à Prefeitura de Porto Alegre, que destinou a doação a 67 instituições sociais garantindo, assim, que pessoas em situação de vulnerabilidade social pudessem enfrentar o inverno com mais conforto, segurança e dignidade.

Em 2015, além dos itens doados, 13 colaboradores participaram como voluntários na triagem dos itens arrecadados na Campanha Municipal do Agasalho da Prefeitura de Porto Alegre.

Creche Santa Terezinha

Fundada em 1978 para receber os filhos de empregadas domésticas que trabalhavam nas redondezas, a Creche Santa Terezinha, localizada ao lado da sede da Unimed Porto Alegre, recebe apoio mensal da Cooperativa. A instituição atende 74 crianças de famílias de baixa renda e filhos de trabalhadores do entorno.



Unidade Projeto Pescar

A Unimed Porto Alegre é mantenedora institucional da Fundação Projeto Pescar desde 2006, impactando diretamente 1.700 jovens e suas famílias. O projeto tem como objetivo promover a aprendizagem básica para o exercício de uma profissão nas mais diversas áreas da indústria, do comércio e da prestação de serviços, além de estimular seus jovens a adotar novos hábitos e atitudes de convivência e cidadania.






A Unidade Projeto Pescar Unimed Porto Alegre foi inaugurada em 2015 e já formou a primeira turma. O curso de Iniciação Profissional em Telesserviços é realizado na sede da Unimed Porto Alegre. Um dos critérios para participação do jovem é que ele esteja frequentando a escola e tenha renda de até meio salário mínimo por familiar. O curso está baseado em dois pilares: Desenvolvimento Pessoal (aborda temas importantes para a formação do indivíduo) e Cidadania e Formação Profissional (conteúdos técnicos fundamentais para a área de telesserviços). Para cumprir a carga horária prevista na grade curricular, os jovens têm aulas de segunda a sexta-feira, das 8h às 12h.

Lei de Incentivos Fiscais



Em 2015, a Unimed Porto Alegre realizou aporte a projetos sociais por meio da utilização das Leis de Incentivo Fiscal:

-  Lei Rouanet (ONG Doutorzinhas e Orquestra Jovem do Rio Grande do Sul);
-  Funcriança (Kinder – Centro de Integração da Criança Especial, Casa do Menino Jesus de Praga e Instituto Vida Solidária);
-  ProEsporte (Corrida de Aniversário de Porto Alegre e Corrida da Sogipa).

Doações

Alimentos

Mensalmente a Unimed Porto Alegre disponibiliza aos clientes atividades de educação em saúde gratuitamente. A inscrição para as atividades dá-se por meio da doação de alimentos não perecíveis. Os colaboradores também são incentivados a doar alimentos por meio de ações internas de relacionamento. Todas as doações arrecadadas são destinadas a instituições apoiadas pela Unimed Porto Alegre. Em 2015, o total destinado foi de 1.992 kg de alimentos.

Móveis, eletrodomésticos e equipamentos de informática e saúde

Ao longo de 2015, 38 itens entre equipamentos de saúde, móveis e equipamentos de informática usados foram doados pela Cooperativa. Ao todo, cinco instituições se beneficiaram com as doações.

Voluntariado

Ao longo de 2015, a Unimed Porto Alegre realizou 13 ações voluntárias, beneficiando 10 instituições apoiadas pela Cooperativa. Participaram das ações 218 colaboradores.








MEIO AMBIENTE

Além de cuidar da saúde de seus clientes, cooperados, colaboradores e comunidade na qual está inserida, a Unimed Porto Alegre também se preocupa com a saúde do planeta. A Cooperativa está atenta ao princípio da precaução e, alinhada à necessidade de estimular e contribuir para a preservação do meio ambiente, desenvolve ações de conscientização ambiental para seus públicos interno e externo, apoiando projetos e iniciativas que tenham como objetivo a preservação dos recursos naturais para as gerações futuras **G4-14**.

Considerando os valores aportados para realização da gestão ambiental e os investimentos em programas e/ou projetos ambientais direcionados ao público externo, a Unimed Porto Alegre investiu R\$ 728.488,19, assim distribuídos:



	Serviços externos de gestão ambiental.....	R\$ 317.616,44
	Despesas extras com a adoção de tecnologias mais limpas	R\$ 146.008,91
	Despesas extras com compras “verdes”	R\$ 223.360,88
	Outros custos de gestão ambiental.....	R\$ 10.056,45
	Investimentos em programas e/ou projetos para o público externo.....	R\$ 31.445,51

G4-EN31



Emissão de CO₂

A Unimed Porto Alegre controla suas emissões de CO₂ desde 2013. Em 2015, o total foi de 816,955 toneladas de CO₂ equivalentes, considerando: escopo 1 (243,127), escopo 2 (516,303) e escopo 3 (57,525). Em 2014, o total de emissões considerando os três escopos foi de 737,765tCO₂* **G4-EN15/G4-EN16/G4-EN17/G4-EN19.**

*Para o cálculo dos escopos 1 e 2 foram considerados os indicadores na sua totalidade. Em relação ao escopo 3, foram considerados apenas indicadores de combustão móvel indireta (táxis utilizados pelos colaboradores e veículos terceirizados).

Água

A água utilizada pela Cooperativa é proveniente da rede pública. Não foram identificadas fontes hídricas significativamente afetadas pela retirada de água. Nas unidades de Cachoeirinha, Gravataí e Hospital de Guaíba, a Unimed Porto Alegre tem cisterna para armazenamento da água da chuva, que é utilizada para lavagem da frota de ambulâncias e pisos, e na irrigação de plantas e jardins. Na Sede da Cooperativa o sistema de captação de água da chuva foi instalado e está em operação desde o início de 2016. A capacidade de armazenamento é de 23 mil litros e todos os vasos sanitários utilizam a água captada. O equipamento para mensurar o volume total de água reciclada e reutilizada será instalado em breve.

Em 2014, a Cooperativa consumiu 23.241 m³ de água e, em 2015, 25.025 m³
G4-EN8/G4-EN9/G4-EN10.

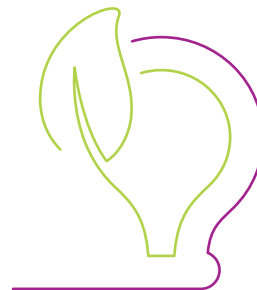


Energia elétrica

A energia elétrica utilizada pela Unimed Porto Alegre é gerada por hidrelétricas e o fornecimento provém da rede pública. Em quatro unidades (Sede, Farrapos, Guaíba e Shopping Total), a Unimed Porto Alegre tem geradores de energia que são acionados automaticamente caso haja o corte do abastecimento da rede pública. Em 2015, o consumo foi de 4.014.691 kWh. No ano anterior havia sido de 3.661.476 kWh. A taxa de intensidade

energética foi de 2.283,66 kWh em 2015. O número foi obtido dividindo-se o consumo absoluto de energia pelo número total de colaboradores.

Em algumas unidades já estão em utilização as lâmpadas LED e a tendência é que a substituição ocorra gradativamente. Somente em 2015 foram instaladas 983 lâmpadas LED **G4-EN6**.



Programa de Redução do Desperdício

No início de 2015, a Unimed Porto Alegre lançou um Programa de Redução do Desperdício. O consumo de cinco itens passou a ser monitorado: copos plásticos, papel-toalha, energia elétrica, água e impressões. Trimestralmente os colaboradores recebem os indicadores de consumo e, por meio deles, podem monitorar o desempenho de cada um.

O resultado do primeiro ano de programa foi significativo.

- 28.157 impressões e cópias foram poupadas;
- 419.900 copos plásticos deixaram de ser utilizados;
- 1.101.600 folhas de papel-toalha foram economizadas.

Como parte do programa, foram instalados redutores de vazão de água nas torneiras da Sede da Cooperativa e do Hospital Unimed e instalado um sistema de captação de água da chuva na sede, com reaproveitamento da água captada nos vasos sanitários.



Em alusão ao Dia Mundial do Meio Ambiente, foi realizada uma ação cujo objetivo foi estimular os colaboradores a levar um pouco do Programa de Redução do Desperdício para suas casas. Foi como uma gincana, que observou o comportamento de consumo dos colaboradores durante três meses. Os três colaboradores que mais economizaram foram premiados. Os percentuais de redução foram de 59,8%, 47% e 44,9%. A colaboradora que conquistou o primeiro lugar, além de economizar energia elétrica e cuidar do planeta, conseguiu uma economia de R\$ 154,00 em sua conta de energia elétrica **G4-EN27**.

Paraciclos

Alinhada à necessidade de estimular e contribuir para a preservação do meio ambiente, a Unimed Porto Alegre instalou paraciclos em áreas internas de suas unidades de atendimento. O objetivo é oferecer ainda mais comodidade aos clientes e colaboradores que utilizam a bicicleta como meio de transporte.

Coletores Ecológicos

Reciclar pilhas, baterias, celulares, chapas de raios X, medicamentos e cartões magnéticos vencidos ainda não é uma prática comum. Descartá-los de forma incorreta é perigoso e nocivo à saúde e ao meio ambiente. Pensando nisso, a Unimed Porto Alegre disponibiliza Coletores Ecológicos em suas unidades de atendimento. O objetivo é oferecer um local adequado para descarte desses materiais e propagar ideias sustentáveis, reduzindo os impactos causados ao meio ambiente. Apenas em 2015, foram recolhidos 8.056,17 kg desses materiais **G4-EN23**.



Gestão de Resíduos

A destinação correta dos resíduos é uma prática essencial para minimizar os danos causados ao meio ambiente, evitando a contaminação do solo e a poluição dos rios, o que interfere diretamente na saúde das pessoas. Na Unimed Porto Alegre, a gestão de resíduos é uma prática comum há algum tempo.

Todas as lixeiras das unidades da Cooperativa são padronizadas com a indicação sobre a forma correta de descarte. Cartazes dão destaque à importância da separação correta dos resíduos, e, por meio dos canais de comunicação interna, o assunto é divulgado sistematicamente aos colaboradores.



Descarte os resíduos corretamente

A preservação do meio ambiente começa com pequenas atitudes. Uma das mais importantes é a reciclagem. Grande parte dos resíduos pode ser reaproveitada. Você é o responsável pelos resíduos que produz. Não misture recicláveis com orgânicos.



RESÍDUOS RECICLÁVEIS

Copos Plásticos
Papel Limpo
Papelão
Plásticos
Embalagens

SACO AZUL



RESÍDUOS ORGÂNICOS

Papel Carbono
Papel Higiénico
Papel Toalha
Fraldas Descartáveis
Restos de Alimentos

SACO PRETO

Lembre-se





- Não amasse o papel. Papel dobrado ou rasgado pode ser reciclado, amassado não.
- Elimine os resíduos das embalagens antes de descartá-las.

Além de cuidar de você,
a gente cuida da saúde do planeta.

CUIDAR DE VOCÊ, ESSE É O PLANO.



Parte dos resíduos gerados pela Cooperativa é recolhida por uma empresa que presta serviço de coleta, transporte, tratamento térmico por incineração e disposição final dos resíduos sólidos de saúde (Classe I Grupos A e E), bem como resíduos dos Grupos B e D.

-  Resíduos infectantes/perfurocortante (kg):
43,80 ton.
-  Resíduos recicláveis (kg): 7,70 ton. (sede)
-  Resíduos para descontaminação (kg): 43,80 ton.
-  Resíduos orgânicos (kg): 11,50 ton. (sede)

O restante dos resíduos orgânicos e recicláveis é coletado pelo departamento público dos municípios, e não há como precisar o volume gerado.

As lâmpadas fluorescentes têm um tratamento especial. São recolhidas por uma empresa especializada e passam por processamento para descontaminação e posterior reaproveitamento. Em 2015, 2.548 lâmpadas foram recolhidas **G4-EN23**.



Kit Ecológico

Todos os colaboradores da Unimed Porto Alegre dispõem de um kit ecológico composto por um nécessaire produzido a partir de banners usados, uma caneca de porcelana e um copo. O objetivo é promover uma reflexão sobre os cuidados com o meio ambiente, estimulando os colaboradores a praticar atitudes sustentáveis. Mensalmente, durante o curso de integração promovido pela Cooperativa aos novos funcionários, são entregues os kits para que o novo colaborador incorpore atitudes sustentáveis em seu dia a dia.



Reaproveitamento de materiais

Durante o ano de 2015, 755 itens foram produzidos a partir de materiais descartados pela Unimed Porto Alegre. Os uniformes e banners utilizados na Cooperativa foram reaproveitados como matéria-prima para confecção de nécessaires, sacolas, edredons e pastas **G4-EN2**.

Ecopo



Pensando no impacto ambiental provocado a partir do consumo de copos plásticos, a Unimed Porto Alegre disponibiliza, em 17 áreas de atendimento da Cooperativa, um suporte contendo copos de papel, bem como informações sobre os benefícios da utilização. O copo de papel é descartável e tem formato de envelope, sendo produzido com 87% de celulose e 13% de polietileno biodegradável, sendo que o papel utilizado na fabricação é proveniente de madeira de reflorestamento.

7. Desempenho

Financeiro

G4-EC1

Receitas

Contraprestações emitidas líquidas
Outras receitas
Provisão para créditos de liquidação duvidosa

2015

2014*

1.728.554	1.504.625
272.285	250.198
(4.765)	(4.520)
<u>1.996.074</u>	<u>1.750.303</u>

Variação das provisões técnicas

Provisão para remissão

(4.637)	(2.093)
---------	---------

Receita líquida operacional

<u>1.991.437</u>	<u>1.748.210</u>
------------------	------------------

Eventos e despesas operacionais

Eventos indenizáveis líquidos
Variação da provisão para eventos ocorridos e não avisados
Outras despesas operacionais

(710.453)	(712.386)
(9.312)	(23.769)
(293.111)	(235.197)
<u>(1.012.876)</u>	<u>(971.352)</u>

Insumos adquiridos de terceiros

Materiais, energia, serviços de terceiros, patrimoniais,
comercialização e outros operacionais

Valor adicionado bruto

Depreciação e amortização

Valor adicionado líquido produzido pela entidade

Valor adicionado recebido em transferência

Receitas financeiras

Receitas patrimoniais

Valor adicionado total a distribuir

Distribuição do valor adicionado

Remuneração do trabalho

Cooperados

Produção (consultas e honorários)

Benefícios

Dirigentes, conselheiros e empregados

Salários, 13º, férias, etc.

Benefícios

FGTS

Participações nos resultados

2015

2014*

(118.730)

(102.816)

859.831

674.042

(17.175)

(16.359)

842.656

657.683

79.904

50.193

1.918

2.137

924.478

710.013

638.786

464.184

3.265

2.955

85.852

75.766

35.582

29.417

4.505

4.127

7.313

6.830

	2015	2014*
Impostos, taxas e contribuições		
Federais	44.192	76.429
Previdência social	12.102	18.134
Estaduais	42	43
Municipais	13.549	4.189
Contribuições para a sociedade	822	586
Remuneração de capitais de terceiros		
Juros	175	42
Aluguéis	13.352	11.527
Outras (royalties, direitos autorais)	535	971
Remuneração de capitais próprios		
Juros sobre remuneração de capital	13.218	8.127
Constituição de reservas e fundos	47.708	6.524
Sobras à disposição da AGO	3.480	162
Valor adicionado distribuído	<u>924.478</u>	<u>710.013</u>

*A demonstração do valor adicionado do exercício findo em 31 de dezembro de 2014 foi reapresentado para fins comparativos em função da alteração de prática contábil visando registrar os efeitos de receitas e custos de honorários médicos de forma segregada na demonstração do resultado.

7.1 Resultados

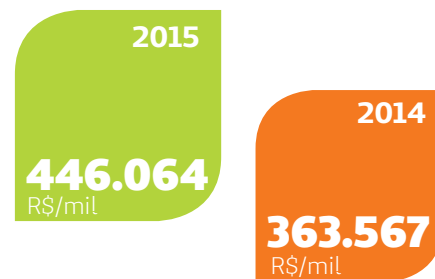
G4-EC1

Valores em R\$/mil

	2015	2014 *
Receita Bruta	2.000.843	1.754.828
Despesas Operacionais	184.158	169.881
Despesas Operacionais sobre Receita Líquida	9,34%	10,08%

*A demonstração do resultado do exercício findo em 31 de dezembro de 2014 foi reapresentado para fins comparativos em função da alteração de prática contábil visando registrar os efeitos de receitas e custos de honorários médicos de forma segregada na demonstração do resultado.

Saldo de Caixa



Custo Assistencial

Valores em R\$/mil

Custos Assistenciais*	2015	2014
Honorário Médico	624.780	568.262
Custos de Hospitais	562.233	495.516
Custos de Serviços	235.693	201.917
Intercâmbio (Usuários POA)	248.207	211.961
Provisões de Risco / PEONA / Remissão	13.951	25.862
Outros Custos	70.498	45.062
Recuperação de Custos	(86.322)	(75.070)
TOTAL	1.669.040	1.473.510

OBS: os valores* consideram R\$ 162.517, valor somado ao honorário médico referente ao intercâmbio.



7.2 Investimentos

G4-EC1



Valores em R\$/mil

	2015	2014
Sistemas e Equipamentos de Informática	11.477	11.933
Unidade Assistencial Canoas	10.028	
Laboratório Unimed	3.218	418
Central de Abastecimento Farmacêutico	211	
Expansão da Unidade Shopping Total	4.434	
SOS Unimed	308	306
Centro de Diagnóstico	696	1.312
Instalações + Móveis e Utensílios	479	642
Veículos	-	117
Pronto-Atendimento Canoas e Esteio	6	52
Unifácil	211	357
Prédio Sede	24	157
Espaço Bem-Estar	-	-
Posto de Coleta Zona Norte	22	136
Prédio MKG/Vendas	-	-
Equipe Multidisciplinar	-	-
Hospital Guaíba	822	270
Outros	181	225
	32.117	15.925

7.3 Complemento de UTM

O ano de 2015 foi marcado por um desafiador cenário econômico. Diante desse panorama, a Unimed Porto Alegre consolidou sua gestão e reafirmou sua consistência como uma das cooperativas do Sistema que melhor remuneraram o trabalho médico cooperado, o que possibilitou a distribuição de R\$ 88,35 milhões como Complemento de honorário médico.



	Valores em R\$/mil	
	2015	2014
Complemento de UTM	88.358	48.328
Complemento de UTM e Juros Sobre Capital Próprio	101.576	56.455
Pagamento de Honorário Médico sem Complementação UTM	624.780	563.146
Pagamento de Honorário Médico, Complemento de UTM e Juros Sobre Capital Próprio	726.356	619.601

* Juros sobre capital próprio é bruto do IR.

8. Reconhecimentos 2015

Top Of Mind 2015

A Unimed Porto Alegre conquistou, pela quarta vez, o Top of Mind Porto Alegre, realizado pela Revista Porto Alegre é TOP, editada pelo Grupo Amanhã em parceria com a Segmento Pesquisas. O reconhecimento identifica as marcas líderes em 69 categorias da capital. A Cooperativa ganhou em Clínica Médica.



Março

Certificação ONA

Após avaliação realizada em maio, o Centro de Oncologia e Infusão e o Centro de Diagnóstico por Imagem, unidades Shopping Total e Moinhos de Vento da Unimed Porto Alegre, receberam a 2ª Manutenção da Acreditação ONA. A visita foi realizada pela instituição acreditadora DNV e avaliou os serviços acreditados e áreas de apoio, reafirmando o padrão de qualidade e mantendo a Certificação da ONA de Acreditado Pleno (Nível II), recebida em janeiro de 2014 com validade de dois anos.

Maio



Julho

Melhores & Maiores 2015

A Unimed Porto Alegre está entre as melhores empresas do Brasil. O ranking Melhores & Maiores – As 1000 maiores empresas do Brasil, divulgado pela revista Exame, traz a Unimed Porto Alegre entre as 500 companhias mais bem posicionadas no levantamento, que considera aspectos como vendas, lucro e patrimônio.



Valor 1000

A Unimed Porto Alegre está entre os 50 maiores planos de saúde do anuário Valor 1000, na oitava posição. O estudo do Valor Econômico reconhece as maiores empresas do país.

Agosto

Setembro



IDSS | Índice de Desempenho
da Saúde Suplementar

Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS)

A Unimed Porto Alegre está entre as operadoras de plano de saúde mais qualificadas, segundo a Agência Nacional da Saúde Suplementar (ANS), no Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS). A Cooperativa está posicionada na melhor faixa de notas do IDSS entre as operadoras de saúde de grande porte, o que assegura a qualidade dos serviços prestados.



SerHumano Top
ABRH-RS

Top Ser Humano 2015

A Unimed Porto Alegre foi vencedora do prêmio Top Ser Humano 2015 da Associação Brasileira de Recursos Humanos seccional Rio Grande do Sul (ABRH-RS). O case vencedor foi “Inovação, Protagonismo, Colaboração, Desenvolvimento e Bem-Estar: os pilares da comunicação para a gestão de pessoas na Unimed Porto Alegre”.

Outubro

Outubro

Guia VOCÊ S/A

As Melhores Empresas para Você Trabalhar

Pela quinta vez, a Unimed Porto Alegre figura entre as 150 Melhores Empresas para Você Trabalhar do Guia VOCÊ S/A, resultado de pesquisas a partir da avaliação dos funcionários e de indicadores ligados às práticas de Recursos Humanos.



Ranking 500 Maiores – Revista Amanhã

A Unimed Porto Alegre ficou em primeiro lugar no setor de saúde em receita líquida do Rio Grande do Sul no Ranking 500 Maiores do Sul, da Revista Amanhã. Além disso, cresceu 14 posições entre as maiores empresas da região Sul, ocupando a 77ª posição da edição de 2015.



Novembro

100+ Inovadoras no Uso de TI

A Unimed Porto Alegre figura entre as 100 empresas mais inovadoras de TI, de acordo com a IT Mídia, devido aos aplicativos para *smartphone*. O ranking reúne as empresas que mais se destacaram com a combinação de processo e prática na utilização da tecnologia em benefício da inovação empresarial.



Novembro

TOP de Marketing 2015

A Unimed Porto Alegre foi vencedora do prêmio TOP de Marketing 2015 em duas categorias: Saúde e Top Inovação em Serviços. A distinção reconhece as melhores práticas de marketing do mercado gaúcho e é concedida pela Associação dos Dirigentes de Marketing e Vendas do Brasil (ADVB/RS).



Prêmio Responsabilidade Social da Assembleia Legislativa do RS

A Unimed Porto Alegre foi agraciada com o troféu de Responsabilidade Social na categoria Sociedades Cooperativas, na 16ª edição do Prêmio Responsabilidade Social da Assembleia Legislativa do Rio Grande do Sul. A premiação busca incentivar as organizações a promover ações pelo bem-estar da sociedade e para a preservação do meio ambiente, destacando instituições que desenvolvem projetos sociais.

9 Índice

Remissivo

G4-32

Conteúdo Geral

Indicador	Descrição	Resposta	Página	Verificação Externa
ESTRATÉGIA E ANÁLISE				
G4-1	Mensagem do presidente	2.1. Mensagem do Presidente	14	Não
PERFIL ORGANIZACIONAL				
G4-3	Nome da organização	2.2. Institucional	16	Não
G4-4	Principais marcas, produtos e serviços	4.3. Produtos e Serviços Complementares	37	Não
G4-5	Localização da sede da organização.	2.2. Institucional	16	Não
G4-6	Países em que a organização opera e em que suas principais operações estão localizadas	2.4. Área de Atuação	24	Não
G4-7	Tipo e natureza jurídica da propriedade	2.2. Institucional	16	Não
G4-8	Mercados atendidos (com discriminação geográfica, setores cobertos e tipos de clientes e beneficiários)	2.4. Área de Atuação	24	Não
G4-9	Porte da Organização	2.2. Institucional	16	Não
G4-10	Total de profissionais por tipo de emprego, contrato de trabalho e região, discriminados por gênero	2.2. Institucional / 5.3. Colaboradores	17/81	Não

Conteúdo Geral

Indicador	Descrição	Resposta	Página	Verificação Externa
G4-11	Percentual de profissionais abrangidos por acordos de negociação coletiva	5.3. Colaboradores	80	Não
G4-12	Descrever a cadeia de fornecimento da organização	5.4. Fornecedores	98	Não
G4-13	Principais mudanças durante o período do relatório, incluindo a cadeia de suprimentos	4.1. Estratégia Comercial	32	Não
G4-14	Explicação de se e como a organização aplica o princípio da precaução	6. Responsabilidade Social	110	Não
G4-15	Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente	6. Responsabilidade Social	102	Não
G4-16	Participação em associações e/ou organismos nacionais/internacionais	NOTA: “-Federação das Unimeds do Rio Grande do Sul; Central Nacional Unimed; Unimed do Brasil; Sescop; Federação das Associações Comerciais e de Serviços do Rio Grande do Sul (Federasul)”		Não
ASPECTOS MATERIAIS IDENTIFICADOS E LIMITES				
G4-17	Entidades incluídas no relatório financeiro da organização	NOTA: “Neste relato estão contidas informações da Unimed Porto Alegre, em seu papel como operadora de planos de saúde suplementar e seus recursos próprios” (landé).		Não
G4-18	Processo para definição do conteúdo do relatório	1.1. Padrão GRI	7	Não
G4-19	Aspectos materiais identificados durante a definição do conteúdo do relatório	1.1. Padrão GRI	10	Não

Conteúdo Geral

Indicador	Descrição	Resposta	Página	Verificação Externa
G4-20	Limite do aspecto dentro da organização	1.1. Padrão GRI	12	Não
G4-21	Limite do aspecto fora da organização	1.1. Padrão GRI	12	Não
G4-22	Reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores	NOTA: "Não foram observadas reformulações"	12	Não
G4-23	Mudanças significativas de escopo, limite ou métodos de medição aplicados no relatório	NOTA: "Não foram verificados alterações significativas em relação a períodos abertos por relatórios anteriores em escopo e limites de aspecto."	12	Não
ENGAJAMENTO DE STAKEHOLDERS				
G4-24	Relação de grupos de stakeholders engajados pela organização	1.1. Padrão GRI	8	Não
G4-25	Base para a identificação e seleção de stakeholders com os quais se engajar	1.1. Padrão GRI	xx	Não
G4-26	Abordagens para o engajamento dos stakeholders	1.1. Padrão GRI	7	Não
G4-27	Tópicos levantados pelo envolvimento dos stakeholders, e como a organização respondeu à estes tópicos	NOTA: "Não houve levantamento de preocupações e medidas adotadas".		Não
PERFIL DO RELATÓRIO				
G4-28	Período coberto pelo relatório para as informações apresentadas	1. Sobre o relatório	4	Não
G4-29	Data do relatório anterior mais recente	1. Sobre o relatório	5	Não
G4-30	Ciclo de emissão de relatórios	1. Sobre o relatório	5	Não

Conteúdo Geral

Indicador	Descrição	Resposta	Página	Verificação Externa
G4-31	Dados para contato em caso de perguntas relativas ao relatório ou seu conteúdo	1. Sobre o relatório	5	Não
G4-32	Opção de reporte escolhida pela organização.	1. Sobre o relatório	4	Não
G4-33	Política e prática atual relativa à busca de verificação externa para o relatório	NOTA: "Este relatório não recebeu verificação ou auditoria externa".		Não
GOVERNANÇA				
G4-34	Estrutura de governança da organização	3.2. Organograma / 3.1. Composição Administrativa	25	Não
ÉTICA E DIGNIDADE				
G4-56	Declaração de missões e valores, códigos de conduta e princípios internos.	2.3. Norteadores Estratégicos	20	Não

Conteúdo Específico

Aspecto	Indicador	Descrição	Resposta	Página	Verificação Externa
CATEGORIA: ECONÔMICA					
DESEMPENHO ECONÔMICO	G4-EC1	Valor econômico direto gerado e distribuído, receitas, custos operacionais, salários e benefícios de empregados, investimentos na comunidade, pagamentos a investidores e governos.	7. Desempenho Financeiro	119/122	Não
PRÁTICAS DE COMPRA	G4-EC9	Proporção de gastos com fornecedores locais em unidades operacionais importantes, orçamento de compras e contratos.	5.4. Fornecedores	98	Não
CATEGORIA: AMBIENTAL					
MATERIAIS	G4-EN2	Materiais usados provenientes de reciclagem.	6. Responsabilidade Social	117	Não
ENERGIA	G4-EN6	Práticas de redução de consumo de energia.	6. Responsabilidade Social	112	Não
ÁGUA	G4-EN8	Total de retirada de água por fonte.	6. Responsabilidade Social	111	Não
ÁGUA	G4-EN9	Fontes hídricas significativamente afetadas por retirada de água.	6. Responsabilidade Social	111	Não
ÁGUA	G4-EN10	Percentual e volume total de água reciclada e reutilizada.	6. Responsabilidade Social	111	Não
EMISSIONES	G4-EN15	Emissões de gases de efeito estufa (GEE) – (Escopo 1).	6. Responsabilidade Social	111	Não
EMISSIONES	G4-EN16	Emissões indiretas de gases de efeito estufa (GEE) provenientes da aquisição e energia	6. Responsabilidade Social	111	Não
EMISSIONES	G4-EN17	Outras emissões indiretas de gases de efeito estufa	6. Responsabilidade Social	111	Não

Conteúdo Específico

Aspecto	Indicador	Descrição	Resposta	Página	Verificação Externa
EMISSIONES	G4-EN19	Redução de emissões de gases de efeito estufa	6. Responsabilidade Social	111	Não
EFLUENTES E RESÍDUOS	G4-EN23	Peso total de resíduos, discriminado por tipo e método de disposição.	6. Responsabilidade Social	114/116	Não
PRODUTOS E SERVIÇOS	G4-EN27	Iniciativas para mitigar os impactos de produtos e serviços.	6. Responsabilidade Social	113	Não
CONFORMIDADE	G4-EN29	Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não monetárias aplicadas em decorrência da não conformidade com leis e regulamentos ambientais.	NOTA: "Nos últimos anos, não foram aplicadas multas ou sanções em decorrência de alguma não conformidade com leis e regulamentos ambientais, bem como queixas e reclamações relacionadas a impactos ambientais registradas".		Não
GERAL	G4-EN31	Total de Investimentos e gastos com proteção ambiental, discriminado por tipo.	6. Responsabilidade Social	110	Não
AVALIAÇÃO AMBIENTE FORNECEDORES	G4-EN32	Percentual de novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais	5.4. Fornecedores	97	Não
MECANISMOS DE QUEIXAS E RECLAMAÇÕES RELATIVAS A IMPACTOS AMBIENTAIS	G4-EN34	Número de queixas e reclamações relacionadas a impactos ambientais registradas, processadas e solucionadas por meio de mecanismo formal.	NOTA: "Nos últimos anos, não foram aplicadas multas ou sanções em decorrência de alguma não conformidade com leis e regulamentos ambientais, bem como queixas e reclamações relacionadas a impactos ambientais registradas".		Não

Conteúdo Específico

Aspecto	Indicador	Descrição	Resposta	Página	Verificação Externa
CATEGORIA: SOCIAL – DIREITOS HUMANOS					
NÃO DISCRIMINAÇÃO	G4-HR3	Número total de casos de discriminação e medidas corretivas tomadas.	3.3. Código de Conduta	31	Não
LIBERDADE DE ASSOCIAÇÃO E NEGOCIAÇÃO COLETIVA	G4-HR4	Operações e fornecedores identificados em que o direito de exercer a liberdade de associação e a negociação coletiva possa estar sendo violado ou haja risco significativo e as medidas tomadas para apoiar esse direito.	3.3. Código de Conduta	31	Não
TRABALHO INFANTIL	G4-HR5	Operações e fornecedores identificados de risco para a ocorrência de casos de trabalho infantil e medidas tomadas para contribuir para a efetiva erradicação do trabalho infantil.	NOTA: "Não foram identificadas operações e fornecedores de risco".		Não
TRABALHO FORÇADO OU ANÁLOGO AO ESCRAVO	G4-HR6	Operações e fornecedores identificados como de risco significativo para a ocorrência de trabalho forçado ou análogo ao escravo e medidas tomadas para contribuir para a eliminação de todas as formas de trabalho forçado ou análogo ao escravo.	NOTA: "Não foram identificadas operações e fornecedores de risco".		Não
PRÁTICAS DE SEGURANÇA	G4-HR7	Percentual do pessoal de segurança que recebeu treinamento nas políticas ou procedimentos da organização relativos a direitos humanos que sejam relevantes às operações.	3.3. Código de Conduta	30	Não
CATEGORIA: SOCIAL – PRÁTICAS TRABALHISTAS E TRABALHO DECENTE					
EMPREGO	G4-LA1	Número total e taxas de novas contratações e rotatividade de empregados por faixa etária, gênero e região.	5.3. Colaboradores	85	Não

Conteúdo Específico

Aspecto	Indicador	Descrição	Resposta	Página	Verificação Externa
EMPREGO	G4-LA2	Benefícios concedidos a empregados de tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou em regime de meio período, discriminados pelas principais operações.	5.3. Colaboradores	86	Não
RELAÇÕES TRABALHISTAS	G4-LA3	Taxas de retorno ao trabalho e retenção após uma licença maternidade/paternidade, por gênero.	5.3. Colaboradores	84	Não
SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO	G4-LA4	Prazo mínimo de notificação sobre mudanças operacionais e se elas são especificadas em acordos de negociação coletiva.	5.3. Colaboradores	81	Não
SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO	G4-LA5	Percentual dos empregados representados em comitês formais de saúde e segurança, compostos por empregados de diferentes níveis hierárquicos, que ajudam a monitorar e orientar programas de saúde e segurança no trabalho.	5.3. Colaboradores	81	Não
SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO	G4-LA6	Tipos e taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e número de óbitos relacionados ao trabalho, por região e gênero.	5.3. Colaboradores	83	Não
TREINAMENTO E EDUCAÇÃO	G4-LA9	Número médio de horas de treinamento por ano, por empregado, discriminado por gênero e categoria funcional.	5.3. Colaboradores	83	Não
TREINAMENTO E EDUCAÇÃO	G4-LA10	Programas de gestão de competências e aprendizagem contínua que contribuem para a continuidade da empregabilidade dos empregados em período de preparação para a aposentadoria.	5.3. Colaboradores	82	Não

Conteúdo Específico

Aspecto	Indicador	Descrição	Resposta	Página	Verificação Externa
TREINAMENTO E EDUCAÇÃO	G4-LA11	Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira, por gênero e categoria funcional.	5.3. Colaboradores	89	Não
DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES	G4-LA12	Composição dos grupos responsáveis pela governança e discriminação de empregados por categoria funcional, de acordo com gênero, faixa etária, minorias e outros indicadores de diversidade.	5.3. Colaboradores	83	Não
IGUALDADE DE REMUNERAÇÃO ENTRE AS MULHERES E HOMENS	G4-LA13	Razão matemática do salário e remuneração entre mulheres e homens, por categoria funcional e unidades operacionais relevantes.	5.3. Colaboradores	82	Não
AValiação DE FORNECEDORES EM PRÁTICAS TRABALHISTAS	G4-LA14	Percentual de novos fornecedores selecionados com base em critérios relativos a práticas trabalhistas.	5.4. Fornecedores	97	Não
CATEGORIA: SOCIAL - RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO					
SAÚDE E SEGURANÇA DO CLIENTE	G4-PR1	Percentual de categorias de produtos e serviços significativas para as quais são avaliados impactos na saúde e segurança buscando melhorias.	5.2. Clientes	73	Não
SAÚDE E SEGURANÇA DO CLIENTE	G4-PR2	Número total de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relacionados aos impactos causados por produtos e serviços na saúde e segurança durante seu ciclo de vida, por tipo de resultado.	5.2. Clientes	71	Não
ROTULAGEM DE PRODUTOS E SERVIÇOS	G4-PR5	Resultados de Pesquisas de Satisfação do Cliente.	5.2. Clientes	71	Não
CATEGORIA: SOCIAL - SOCIEDADE					

Conteúdo Específico

Aspecto	Indicador	Descrição	Resposta	Página	Verificação Externa
COMUNIDADES LOCAIS	G4-SO1	Percentual de operações com programas implementados de engajamento da comunidade local, avaliação de impactos e desenvolvimento local.	6. Responsabilidade Social	103/106	Não
COMBATE À CORRUPÇÃO	G4-SO3	Número total e percentual de operações submetidas a avaliações de riscos relacionados à corrupção e os riscos significativos identificados.	3.3. Código de Conduta	31	Não
COMBATE À CORRUPÇÃO	G4-SO4	Comunicação e Treinamento em Políticas e Procedimentos de Combate à Corrupção.	3.3. Código de Conduta	30/31	Não
COMBATE À CORRUPÇÃO	G4-SO5	Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas.	NOTA: "Não houve registro de casos relacionados a fraudes e corrupção, com impactos financeiros no ano de 2015".		Não
CONCORRÊNCIA DESLEAL	G4-SO7	Número total de ações judiciais movidas por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio e seus resultados.	NOTA: "Não houve registro de casos relacionados".		Não
MECANISMOS DE QUEIXAS E RECLAMAÇÕES RELATIVAS A IMPACTOS NA SOCIEDADE	G4-SO11	Número de queixas e reclamações relacionadas a impactos na sociedade registradas, processadas e solucionadas por meio de mecanismo formal.	NOTA: "Nos últimos anos, não foram aplicadas multas ou sanções em decorrência de alguma não conformidade com leis e regulamentos ambientais, bem como queixas e reclamações relacionadas a impactos ambientais registradas".		Não

10 Relatório de Administração

Prezados Senhores,

Atendendo às exigências da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) e ao disposto na Legislação Societária e de Cooperativas, submetemos à apreciação dos senhores o Relatório da Administração e as Demonstrações Financeiras da Unimed Porto Alegre referentes ao exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2015, incluindo os pareceres dos auditores independentes e do Conselho Fiscal.

Somos uma cooperativa de médicos líder no mercado de assistência à saúde na Capital, Região Metropolitana, Centro-Sul e Litoral Norte do Rio Grande do Sul. Encerramos o ano de 2015 com 710 mil beneficiários em nossa base de clientes, 6.536 cooperados, 1.771

colaboradores (1.671 no regime CLT e 100 estagiários), além de 368 pontos de atendimento, entre serviços credenciados e próprios, o que se constitui na maior estrutura em prestação de serviços à saúde dentro de nossa área de atuação.

Nossa missão é de prover as melhores soluções em saúde, com crescimento sustentável e valorização do trabalho médico cooperado. Os valores que orientam nossas ações são princípios cooperativistas, excelência no cuidado ao cliente, trabalho médico cooperado com qualidade e dignidade, ética e transparência, responsabilidade socioambiental, colaboradores satisfeitos e comprometidos e atitude inovadora.

Nossa visão é ser a operadora de planos de saúde líder em todos os segmentos, com crescimento sustentável, proporcionando trabalho médico aos cooperados, com as melhores práticas assistenciais, de gestão e de governança corporativa. Trabalhamos com base no Estatuto Social da Unimed Porto Alegre e na Lei das Cooperativas (5.764/71).

Nossa trajetória tem sido orientada por um Planejamento Estratégico que prevê um crescimento significativo a cada ano, alicerçado por questões estratégicas a serem trabalhadas para o alcance desse resultado. Em 2015 definimos como diretrizes estratégicas o relacionamento com o cooperado, a expansão dos serviços próprios da cooperativa e o combate às perdas. Nossas ações estão focadas em práticas que resultem em clientes extremamente satisfeitos e colaboradores comprometidos com os princípios descritos em nossa missão e valores.

Encerramos o exercício de 2015 com resultado positivo, o que possibilitou a distribuição de R\$ 88,3 milhões em complemento de honorários médicos.

De acordo com o artigo 64 de nosso Estatuto Social, os resultados positivos (sobras) obtidos foram levados à Assembleia Geral Ordinária ocorrida no último dia 30 de março, que deliberou sobre sua destinação e aprovação da capitalização das sobras do exercício de 2015 de acordo com a produção médica.

Com o objetivo de garantir a excelência dos serviços prestados aos nossos clientes, lançamos algumas novidades em 2015. Entre elas, a disponibilidade do aplicativo mobile Unimed POA, com os principais serviços da nossa Cooperativa, para auxiliar o dia a dia dos nossos clientes, e ainda o aplicativo Resultado de Exames, que reproduz as mesmas funcionalidades do site.

A Casa Bem-Estar, nosso espaço dedicado à prevenção, completou três anos em 2015. A unidade reúne as ações de Medicina Preventiva por meio de oficinas gratuitas para clientes. Tais atividades incentivam a adoção e a prática de hábitos saudáveis. Ao longo desse último ano, a Medicina Preventiva atingiu 20.773 pessoas com seus programas, e um nível de satisfação de 96,36%.

A área de Tecnologia da Informação foi a que concentrou o maior recurso investido pela Cooperativa em 2015, totalizando R\$ 11,4 milhões. O principal objetivo foi aumentar a infraestrutura para suportar o crescimento da Cooperativa, bem como a inovação de processos, para melhorar e controlar nossa operação. Realizamos investimento de R\$ 10 milhões na nova Unidade Assistencial Canoas, referência de saúde e bem-estar na Região Metropolitana, proporcionando aos nossos clientes mais praticidade e qualidade.

A ampliação e modernização do Centro de Oncologia e Infusão e a nova Unidade de Saúde Ocupacional receberam investimento de R\$ 4,4 milhões. Por fim, um dos nossos investimentos mais relevantes foi a inauguração de um moderno centro de processamento de exames laboratoriais, localizado na cidade de Cachoeirinha, no qual empregamos R\$ 3,2 milhões. A nova estrutura da Unimed Porto Alegre funciona 24 horas por dia e conta com tecnologia de ponta.

Após avaliação realizada em maio, o Centro de Oncologia e Infusão e o Centro de Diagnóstico por Imagem, unidades Shopping Total e Moinhos de Vento da Unimed Porto Alegre, receberam a 2ª Manutenção da Acreditação ONA. A visita foi realizada pela Instituição Acreditadora DNV e avaliou os serviços acreditados e áreas de apoio, reafirmando o padrão de qualidade e mantendo a Certificação da ONA de Acreditado Pleno (Nível II), recebida em janeiro de 2014, com validade de dois anos.

Estivemos presentes na vida da comunidade apoiando eventos culturais e esportivos. O projeto Fronteiras do Pensamento recebeu novamente o patrocínio da Cooperativa, assim como a dupla Gre-Nal. Fomos, ainda, o serviço médico oficial de eventos como a Corrida de Aniversário de Porto Alegre, a Travessia Torres-Tramandaí, a Expointer (Exposição Internacional de Animais, Máquinas, Implementos e Produtos Agropecuários) e o Concerto no Parque em Porto Alegre e em Canoas.

Um dos pilares de desenvolvimento da Unimed Porto Alegre é a valorização dos colaboradores. Por isso, a Cooperativa investe em um programa de desenvolvimento e capacitação que em 2015 registrou mais de 110 mil horas de treinamento.

Temos uma preocupação constante de exercer uma gestão baseada na sustentabilidade, visando o equilíbrio entre os aspectos econômicos, sociais e

ambientais. A Responsabilidade Socioambiental é um dos nossos valores e orienta grande parte das ações desenvolvidas interna e externamente.

Em nossa Política de Sustentabilidade, assumimos o compromisso de atuar de forma ética e transparente em nossas relações, buscando o fortalecimento da Cooperativa e de suas partes interessadas, gerando trabalho e renda, preservando o meio ambiente e mitigando seus impactos adversos, contribuindo, dessa forma, para o bem-estar da sociedade.

Para garantir a efetividade da Política de Sustentabilidade, desenvolvemos projetos e ações de acordo com os pilares de atuação – Saúde e Bem-estar, Meio Ambiente e Desenvolvimento Social –, cujos objetivos são contribuir para uma sociedade mais saudável e feliz, desenvolvendo iniciativas que promovam saúde e bem-estar; reduzir o impacto ambiental gerado pela Unimed Porto Alegre e investir

em projetos e ações que reforcem a consciência ambiental dos públicos com os quais a Cooperativa se relaciona; e estimular o desenvolvimento humano e social, contribuindo para a solução de problemas que afetam a comunidade na qual a Cooperativa está inserida.

Crescemos 14 posições no ranking 500 Maiores do Sul, da Revista Amanhã, e ocupamos a primeira colocação no setor de saúde em receita líquida da região Sul do Brasil; estamos pela quinta vez entre as 150 Melhores Empresas para você Trabalhar no Brasil, de acordo com o Guia Exame Você S/A. Além disso, fomos reconhecidos pela sétima vez como Top Ser Humano da Associação Brasileira de Recursos Humanos (ABRH-RS) por nossas boas práticas de gestão e desenvolvimento dos colaboradores.

Fomos agraciados com o Troféu de Responsabilidade Social da Assembleia Legislativa do Rio Grande do Sul e vencemos o Top de Marketing da ADVB/RS em duas

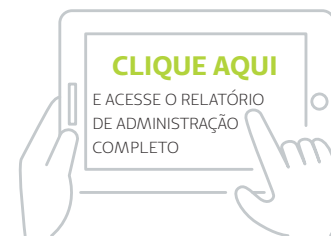
categorias: Saúde e Top Inovação em Serviços. Estamos, ainda, entre as 100 empresas mais inovadoras no uso de Tecnologia da Informação no Brasil, de acordo com o IT Mídia.

Esperamos a continuidade de nosso crescimento em 2016, apesar da conjuntura econômica desfavorável, do cenário geral pessimista e da possibilidade de crescimento dos custos assistenciais. Acreditamos que a força de nossa marca, a qualidade da medicina que praticamos e a capacidade de superação de nossas equipes podem nos levar, cada vez mais, à realização de nosso propósito: cooperativismo médico fazendo a diferença no cuidar das pessoas.

Cordialmente,

Dr. Márcio Pizzato

Presidente do Conselho de Administração
da Unimed Porto Alegre



CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.



 unimpedpoa

 @unimpedpoa

www.unimedpoa.com.br

0800 510 4646

ANS - nº 352501