



**Relatório de
Sustentabilidade** | **2014**

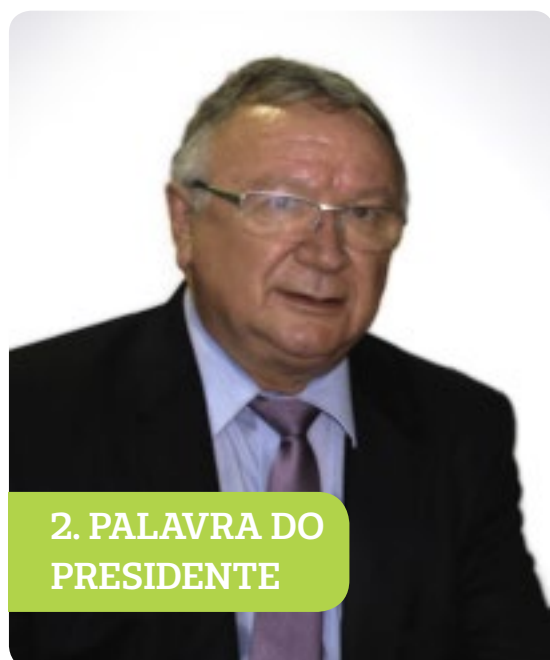
SUMÁRIO



1. PARÂMETRO DO RELATÓRIO



3. UNIMED ERECHIM



2. PALAVRA DO PRESIDENTE



4. GOVERNANÇA CORPORATIVA



5. DIRETRIZES ORGANIZACIONAIS



6. NOSSOS COMPROMISSOS



7. SISTEMA DE GESTÃO E PLANEJAMENTO



8. RELACIONAMENTO COM AS PARTES INTERESSADAS



9. RECONHECIMENTOS



10. ANEXOS

1.

PARÂMETRO DO RELATÓRIO

A Unimed Erechim publica anualmente o Relatório de Sustentabilidade e consolida neste documento os resultados e os investimentos realizados em 2014. Assim, os temas, os aspectos e os indicadores refletem o trabalho desenvolvido no período de 1º de janeiro a 31 de dezembro do ano de referência. Este documento tem como base o ano de 2014.

A publicação da edição anterior a este relatório, com referência ao ano de 2013 foi realizada em 18 de novembro de 2014, essa e as demais edições estão disponíveis no site www.unimed-erechim.com.br/variedades/sustentabilidade.

As informações apresentadas nesse documento são referentes à Unimed Erechim – Cooperativa de Saúde Ltda., enquanto cooperativa, Operadora de



Planos de Saúde e de suas unidades de Serviços Próprios.

Para definição dos Indicadores foi

aplicada uma pesquisa aos públicos de relacionamento (cooperados, clientes, prestadores/fornecedores e comunidade),

cruzando o índice de relevância com as prioridades e os objetivos estratégicos da Cooperativa.

A cooperativa, pelo terceiro ano consecutivo publica o Relatório de Sustentabilidade, na versão G3 nível C autodeclarado, que atende padrões internacionais estabelecidos pela Global Reporting Initiative (GRI). Organização não-governamental sem fins lucrativos, o GRI orienta as empresas na elaboração de relatórios de sustentabilidade compreensíveis e alinhados às diretrizes globais no que tange ao relato do desempenho econômico, ambiental, social e de governança.

O presente documento contempla todas as diretrizes essenciais da GRI, porém não são abordados todos os impactos econômicos, ambientais e sociais da Unimed Erechim, sendo que alguns destes podem ser visualizados no Balanço Social.

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

2. PALAVRA DO PRESIDENTE



“somos hoje uma das Unimeds mais equipadas, com moderna estrutura comandada por líderes sérios e dignos”

Por uma cooperativa-empresa sustentável

Como todos sabem, a Unimed Erechim é uma cooperativa de médicos e integra o Sistema Cooperativo Empresarial Unimed/RS, que por sua vez constitui parte orgânica de um todo maior que é o Sistema Unimed do Brasil. Vale dizer: é uma cooperativa-empresa que está integrada a um grande conjunto formado pela rede cooperativista do Brasil – um braço único no cooperativismo mundial, que é cada vez mais reconhecido como o setor mais dinâmico da economia.

A Unimed Erechim, portanto, é uma instituição que tem orgulho de pertencer a este universo. E mais: somos hoje uma das Unimeds mais equipadas, com moderna estrutura comandada por líderes sérios e dignos, que colocam a serviço da cooperativa sua competência e sua responsabilidade.

Assim é que estamos alinhados com as mais saudáveis práticas da boa governança, trabalhando para cumprir não apenas os compromissos do dia a dia, aliás cada vez maiores, mas também com os olhos postos no futuro, a fim de garantir o amanhã para todos os nossos associados e familiares. É um desafio ao mesmo tempo social e econômico. Afinal, a cooperativa existe como instrumento a serviço da organização econômica de seus membros.

Mas também não deve representar tão-somente uma ilha da prosperidade. Ao contrário, deve sempre dedicar a estratégia e as ações a serviço das comunidades em que atua.

*É o que fazemos, honrando a confiança renovada.
É que mostramos neste relatório, de forma sucinta.*

Alcides Mandelli Stumpf

3. UNIMED ERECHIM



A Unimed Erechim – Cooperativa de Serviços de Saúde Ltda., fundada em 5 de outubro de 1971, promove trabalho na área da saúde para os médicos cooperados e assistência médica de qualidade aos beneficiários.

No mês em que comemorou o 43º aniversário, entregou à comunidade um dos mais modernos espaços de Saúde do Rio Grande do Sul: o Centro de Qualidade de Vida Unimed, que está localizado no município de Erechim, na Avenida Sete de Setembro, 2001, em frente ao estádio Colosso da Lagoa.

No local estão em funcionamento o Laboratório de Análises Clínicas, Saúde Ocupacional, Área Administrativa e o Anfiteatro Dr. Sérgio Benito Maccagnini – que homenageia o primeiro presidente da cooperativa e a própria trajetória do Sistema Unimed gaúcho.

A Unimed Erechim é uma organização econômica e social, com suas operações desenvolvidas no território Nacional.

É uma cooperativa de médio porte, norteadora pela filosofia cooperativista e regida pela Agência Nacional de Saúde Suplementar

(ANS), que agrega profissionais médicos para defesa do exercício liberal, ético e qualitativo de sua profissão com adequadas condições de trabalho e remuneração justa. É referência em saúde suplementar na região Norte do estado do Rio Grande do Sul.

O desenvolvimento e fortalecimento ocorrem por meio de serviços e produtos oferecidos na área de assistência à saúde,

visando a satisfação de seus públicos de relacionamento.

Além da Operadora conta com mais seis unidades de serviços próprios e: Clínica de Fisioterapia, Farmácias Unimed Erechim e Getúlio Vargas, Laboratório de Análises Clínicas, Saúde Ocupacional, Uniclínica, além da sede Administrativa, Anfiteatro Dr. Sérgio Benito Maccagnini e do serviço de apoio da Medicina Preventiva.

Em 2014, a cooperativa encerrou o ano com:

Cooperados:	226
Colaboradores:	169
Beneficiários:	27.254
Serviços próprios:	06
Banco de sangue:	01
Hospitais credenciados:	20
Clínicas credenciadas:	42
Laboratórios credenciados:	23
Centro de Diagnóstico de Imagens:	09

3.1 Abrangência

A cooperativa atua em 35 municípios da região Norte do RS. São eles :

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



3.2 Mudanças ocorridas em 2014

A partir do contínuo crescimento da cooperativa, nasceu a necessidade de ampliação e o sonho de uma nova sede que se concretizou no mês em que completou seu quadragésimo terceiro aniversário. Com uma área construída de 7.036,68 m², em localização valorizada diante do cartão postal da cidade, a nova sede da cooperativa, batizada de

Centro de Qualidade de Vida Unimed, é, acima de tudo, uma edificação em movimento dinâmico sintonizada com os tempos contemporâneos que exigem mudanças constantes em um ambiente alterado pelos avanços tecnológicos, que incidem sobre diversas áreas. O espaço agrega os serviços de Saúde Ocupacional, Laboratório de Análises

Clínicas e os setores administrativos. Posteriormente também contará com a Clínica de Fisioterapia, Medicina Preventiva, Centro de Diagnóstico por Imagem e a Uniclinica. Com um espaçoso hall de entrada, anfiteatro, salas amplas e vista panorâmica, a nova sede da Unimed Erechim foi idealizada para priorizar o conforto de todos seus associados

(cooperados), colaboradores, clientes, prestadores/fornecedores e comunidade.

*Unimed Erechim – Operadora
Avenida Sete de Setembro, 2001
Bairro Fátima - Erechim/RS.
Telefone: (54) 3520.6100*



Laboratório de Análises Clínicas

Há 21 anos no mercado sendo referência na região Alto Uruguai, conta com uma equipe de profissionais altamente qualificados e equipamentos modernos que permitem segurança e precisão nos resultados. Além do controle de qualidade interno, as amostras passam pelo controle nacional realizado pela Sociedade Brasileira de Patologia Clínica – SBPC, desde 1994. Em 2014 passou a atender em novas instalações, no Centro de Qualidade de Vida Unimed, num ambiente moderno de 470m², espaço amplo de recepção com acesso para cadeirantes e guichês preferenciais para idosos e gestantes e estacionamento privativo, garantindo agilidade no atendimento. Possui salas com estruturas adequadas para coletas especiais, infantis e ginecológica, oferece ainda a possibilidade de agendamento para a realização de exames e acesso dos resultados, via internet, mediante login e senha fornecidas pelo laboratório.

*Avenida Sete de Setembro, 2001, Sala 02
Bairro Fátima – Erechim/RS.
Telefone: (54) 3520.6105 e 3520.6106*



SOU – Saúde Ocupacional Unimed

O SOU oferece serviços completos em Saúde Ocupacional, visando auxiliar as empresas no que se refere ao atendimento das legislações relativas à Segurança e Saúde no Trabalho.

Os serviços podem ser contratados de forma independente por qualquer empresa, mesmo por aquelas não clientes dos produtos de assistência médica Unimed. Na nova estrutura do serviço de Saúde Ocupacional foram concentrados diversos serviços em um único espaço, entre eles audiometria ocupacional, exames laboratoriais, eletrocardiograma e espirometria, facilitando o atendimento e satisfazendo as expectativas das empresas clientes, deixando os colaboradores o menor tempo possível fora do local de trabalho. Conta ainda com uma unidade móvel totalmente equipada permitindo em determinadas situações o atendimento na própria empresa, realizando audiometrias, coletas laboratoriais e atendimento clínico, sem deslocar o colaborador.

*Avenida Sete de Setembro, 2001, Sala 04
Bairro Fátima – Erechim/RS.
Telefone: (54) 3520.6103 e 3522.0200*



Farmácias Unimed Erechim

As Farmácias da Unimed em Erechim e Getúlio Vargas facilitam o acesso a medicamentos éticos, além de oferecer uma ampla linha de higiene, perfumaria, produtos ortopédicos e cosméticos. Além dos programas Farmácia Popular do Governo Federal e Atenção Farmacêutica.

Farmácia Unimed Erechim

Avenida Comandante Kraemer, 129

Bairro Centro - Erechim/RS.

Telefone: (54) 3522.8407 e 3522.8417

Farmácia Unimed Getúlio Vargas

Avenida Borges de Medeiros, 615

Bairro Centro - Getúlio Vargas/RS.

Telefone: (54) 3341.1077



Uniclínica (Hospital Dia) – 24 horas

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

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

Rua Sergipe, 44

Bairro Centro – Erechim/RS.

Telefone: (54) 3321.2777 e 3321.2851



3.3 Produtos

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

Planos Individuais/Familiares:

Cobertura ambulatorial, hospitalar e obstétrica, com abrangência regional e nacional em acomodações privadas e semiprivadas.

Planos Empresariais PP e CO:

Cobertura ambulatorial, hospitalar e obstétrica, com abrangência regional e nacional em acomodações privadas e semiprivadas.



GRUPOS	SEGMENTOS	NÚMEROS		
		2012	2013	2014
Planos Assistenciais (PP)	Familiares e Individuais	4.056	4.180	4.188
Planos Assistenciais (PP)	Empresariais	19.863	19.032	18.185
Proteção no Trabalho	Empresariais	3.727	5.347	4.881
Número Total de Clientes		27.646	28.559	27.254

Contatos

Setor Comercial (54) 3520-6110
Avenida Sete de Setembro, 2001
vendas@unimed-erechim.com.br

Saúde Ocupacional (54) 3522-0200
Avenida Sete de Setembro, 2001
ocupacional.vendas@unimed-erechim.com.br

CARTÃO VIP

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

3.4 Proteção no Trabalho

O produto atende as necessidades das empresas, auxiliando no cumprimento das normas regulamentadoras, por meio da Portaria nº 3214/78 do Ministério do Trabalho, que obriga todas as empresas a tomarem medidas de proteção e prevenção aos riscos ocupacionais. Auxilia também

na prevenção das doenças e acidentes do trabalho, por meio de ações articuladas, capazes de assegurar a saúde individual e coletiva, nas dimensões físicas e mentais, propiciando uma saudável interrelação das pessoas com seu ambiente social, familiar e profissional.

Produtos oferecidos pela Saúde Ocupacional Unimed

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

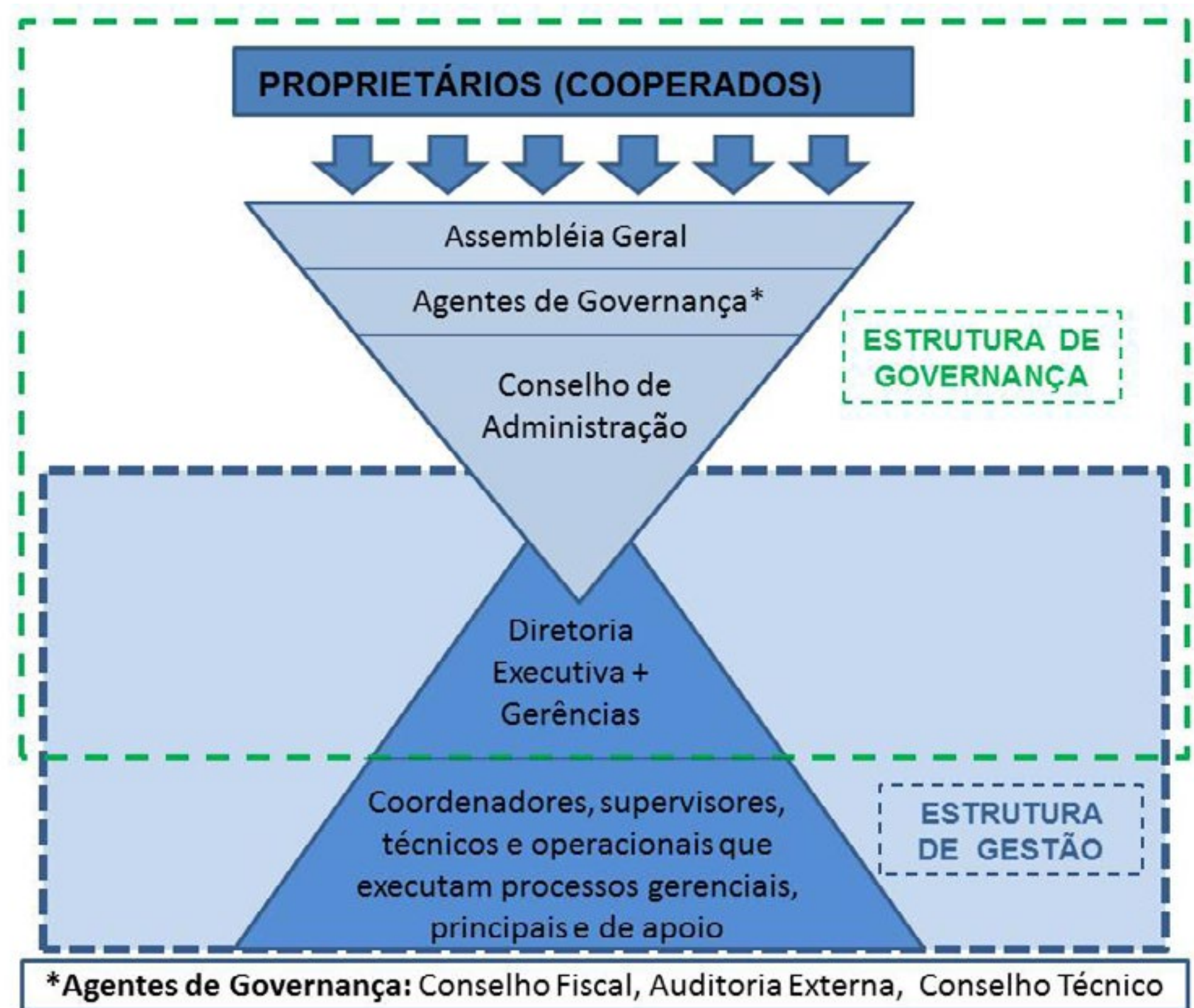


4. GOVERNANÇA CORPORATIVA

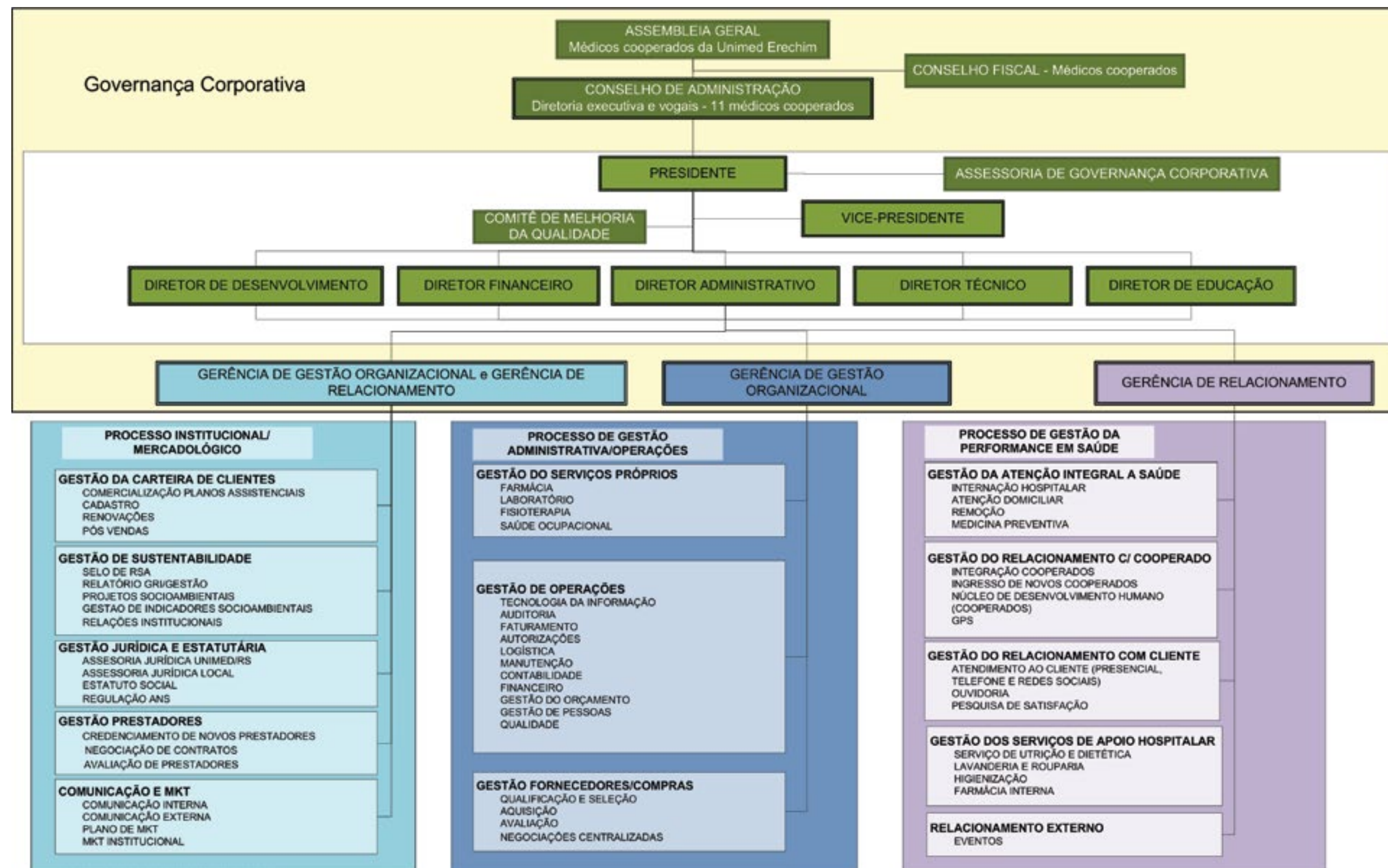
4.1 Estrutura de Governança

A Unimed Erechim entende que a Governança Corporativa é fundamental para a sustentabilidade de seu negócio para alinhar suas estratégias e envolver seu público de relacionamento, adotando como linhas mestras a transparência, a prestação de contas, a equidade e a responsabilidade corporativa. As boas práticas de governança corporativa têm a finalidade de aumentar o valor da sociedade e contribuir para a sua perenidade. Para tanto, o Conselho de Administração e o Conselho Fiscal exercem esse papel, estabelecendo estratégias, fiscalizando e avaliando o desempenho da gestão.

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



4.2 Organograma de Governança Corporativa



4.3 Principais Agentes e Aspectos da Governança

Cooperados são os 226 médicos associados à cooperativa, sendo eles representados pelo Conselho de Administração, composto por 11 (onze) membros, todos cooperados, incluindo a Diretoria Executiva, composta por 07 (sete) membros com os cargos de Presidente, Vice-Presidente e diretores Administrativo, Financeiro, de Desenvolvimento, Técnico e de Educação, além de 04 (quatro) Conselheiros Vogais, eleitos por um mandato de 03 (três) anos.

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

A condução da gestão está a cargo da Diretoria Executiva e gerências. Ao Presidente e ao Diretor Administrativo são atribuídas as funções de supervisionar e dirigir as atividades e os negócios, além de representar a cooperativa junto às entidades a que está vinculada e prestar

contas dos resultados da gestão para os sócios na Assembleia Geral Ordinária.

Também zela pelo cumprimento dos princípios cooperativistas e outras leis aplicáveis, bem como, atende as legislações vigentes. Diante da necessidade de estabelecerem-se regras de conduta a Unimed Erechim tem constituído estatutariamente o Conselho Técnico Disciplinar (CTD), órgão consultivo do Conselho de Administração e, nos termos do Estatuto Social e do Regimento Interno, delibera sobre matérias de infração ao Estatuto, ao Regimento Interno e demais regramentos da cooperativa, respeitando a Lei e o Código de Ética Médica.

Conselho Fiscal tem a função de fiscalizar e monitorar minuciosamente os aspectos econômico-financeiros da cooperativa,



incluindo questões relacionadas à constituição de reservas e orçamento anual, além da aprovação, em nome dos sócios, no Balanço do Exercício, emitindo parecer para a Assembleia Geral. O conselho é constituído de 03 (três) membros efetivos

e 03 (três) suplentes, todos sócios, eleitos pela Assembleia Geral para 01(um) ano, sendo permitida a reeleição para o período imediato de apenas 1/3 (um terço) dos mesmos.

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

4.4 Composição da Diretoria Executiva, Conselhos e Coordenadores

Diretoria Executiva

Presidente: Alcides Mandelli Stumpf

Vice-Presidente: Paulo Roberto Medeiros Jaskulski

Diretor Administrativo: Luiz Felipe Barreneche Leães

Diretor Financeiro: Celso David Lago

Diretor de Desenvolvimento: Gilberto Luís Federle

Diretor Técnico: Elcio Marcos Zanardo

Diretor de Educação: André Fernando Detoni

Conselheiros

Conselheiros Vogais

Cezar Augusto Detoni

Cezar Luiz Assoni

Luiz de Luca

Paulo Roberto Dall'Agnol

Conselheiros Fiscais

Paulo Cezar Rodrigues Martins

Célio Friedholdo Fahl

Luciano Corradi

Suplentes

Marcos Antônio Busetto

Rinede Luiz Manfredini

Plínio Costa Júnior

Coordenadores

Regional: Ilson Romeu Schirmbeck

Saúde Ocupacional: Jaqueline Machry

Atenção Domiciliar e Medicina Preventiva:

Enzo Martins Taglietti

Operacional do Centro de Qualidade de Vida

Unimed: Mario Lorenço Tormen

Qualidade e Planejamento Estratégico:

Rubens José Munaretto

Comissão Técnica Disciplinar

Alberto André Pippi Schmidt - Coordenador

Euclides V. S. Pires

Gilberto Luís Federle

Jean Carlos Zanardo

Leandro Antônio Gritti

Comitê Educativo

André Detoni - Coordenador

Carlos Henrique Azambuja

Célio Friedholdo Fahl

Cezar Luiz Assoni

Eliseu Netto

Jaqueline Machry

Leandro Antônio Gritti

Leandro Abrão Roismann



5. DIRETRIZES ORGANIZACIONAIS

Missão

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

Visão

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

Valores

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

Nosso Negócio

Vida com Qualidade e Segurança.

Visão Estratégica (até 2020)

Ser reconhecida pela Gestão Eficaz e Co-criação de Valor com todas as partes interessadas.

Política da Qualidade

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

Política de Gestão de Pessoas

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

Política de Responsabilidade Social

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



5.1 Código de Conduta

É um guia que norteia a conduta profissional das pessoas que estão inseridas, direta ou indiretamente, no universo da cooperativa.

O Código de Conduta auxilia de maneira transparente e ética as ações da Unimed Erechim, proibindo práticas discriminatórias na definição da política de gestão de pessoas e no recrutamento e seleção de colaboradores, que levam em consideração o perfil do candidato baseado em conhecimento, habilidades e atitudes, sem restrições quanto a gênero, idade, cor, credo, orientação sexual, deficiência ou redução de mobilidade, convicções políticas, etc.

O colaborador, ao ingressar na organização recebe o documento impresso e assina o

Termo de Aceite, além de estar disponível no site. No Programa de Integração são abordados os princípios do Código de Conduta e os Valores da Cooperativa, que reforçam esse compromisso. No princípio 4 - Valorização do Capital Humano - aborda o cumprimento das normas e políticas internas considerando toda a diversidade contida na empresa, relações internas, independente do cargo ou posição hierárquica.

Em 2014 nenhum caso de discriminação foi relatado na Cooperativa e não tem registro de autuações do Ministério do Trabalho com relação ao uso de mão de obra infantil.

Caso exista a situação é avaliada pela supervisão do setor, juntamente com as gerências, coordenadora de RH e diretoria Administrativa, que definem as ações e sanções cabíveis em respeito ao Código de Conduta Profissional. Expressa ainda está proibição para seus fornecedores/prestadores nas cláusulas dos contratos.



6. NOSSOS COMPROMISSOS

6.1 Sete Princípios do Cooperativismo

1º

Adesão voluntária e livre:

as cooperativas são organizações abertas à participação de todos.

2º

Gestão democrática:

os cooperados votam os objetivos e metas de trabalho conjunto, bem como elegem os representantes que irão administrar a sociedade.

3º

Participação econômica dos membros:

todos contribuem igualmente para a formação do capital da cooperativa. Se houver sobras, serão divididas entre os sócios.

4º

Autonomia e independência:

o funcionamento da cooperativa é controlado por seus sócios, que são os donos do negócio.

5º

Educação, formação e informação: é objetivo permanente da cooperativa destinar ações e recursos para formar seus associados, capacitando-os para a prática cooperativista.

6º

Intercooperação:

para o fortalecimento do cooperativismo é importante que haja intercâmbio de informações, produtos e serviços entre as cooperativas, viabilizando o setor como atividade socioeconômica.

7º

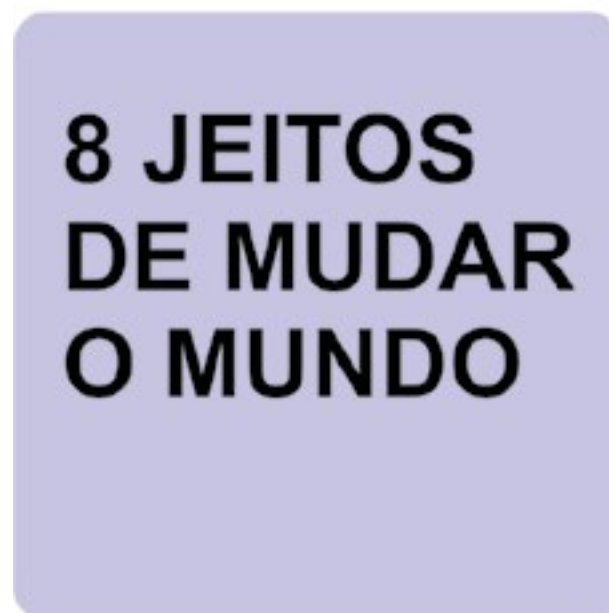
Interesse pela comunidade:

as cooperativas trabalham para o desenvolvimento sustentável de suas comunidades, por meio da execução de programas socioculturais, realizados em parceria com o governo e outras entidades civis.

6.2 Objetivos do Milênio

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

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



6.3 Pacto Global

Signatária do Pacto Global desde 2012, a Unimed Erechim se comprometeu em apoiar, difundir e garantir o respeito, que advoga sobre os dez princípios estabelecidos pela ONU.

Princípios de Direitos Humanos

1. Respeitar e proteger os direitos humanos
2. Impedir violações desses direitos

Princípios de Direitos do Trabalho

3. Apoiar a liberdade de associação no trabalho
4. Abolir o trabalho forçado
5. Abolir o trabalho infantil
6. Eliminar a discriminação no ambiente de trabalho

Princípios de Proteção Ambiental

7. Apoiar uma abordagem preventiva aos desafios ambientais
8. Promover a responsabilidade ambiental
9. Encorajar tecnologias que não agredem o meio ambiente
- Princípio contra a Corrupção
10. Combater a corrupção em todas as suas formas, inclusive extorsão e propina

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



Network Brazil
WE SUPPORT

7. SISTEMA DE GESTÃO E PLANEJAMENTO

7.1 Sistema de Gestão

A Unimed Erechim vem aprimorando seu processo de gestão revisando anualmente o Mapa Estratégico. De acordo com a metodologia adotada, a cooperativa acompanha mensalmente indicadores estratégicos, táticos e operacionais.

Esta integração e amadurecimento na gestão proporcionaram análise e definições de ações para a melhoria nas diversas áreas e unidades dos serviços próprios. Para as ações de planejamento e gerenciamento estratégico, a Unimed Erechim conta com assessorias de Desenvolvimento Organizacional e Processos, Gestão de Pessoas, Tecnologia da Informação (TI) e Contábil.

O alinhamento das estratégias ao tema Gestão Sustentável, no BSC Balanced Scorecard, representam os rumos a serem seguidos pela cooperativa, buscando excelência na gestão.

Para mensurar o alcance dos objetivos são usados indicadores com metas definidas e

responsáveis pela concretização das ações estabelecidas.

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

O ano de 2014 foi marcado por uma grande mudança de gestão estratégica na cooperativa. A inauguração da nova sede, a centralização de alguns serviços, a reestruturação organizacional do organograma, a gestão de custos e otimização de recursos, valorização da equipe interna e o realinhamento dos processos internos com base nas normativas da ANS.



Metas previstas para 2015

- Fortalecer o relacionamento com o cooperado
- Aumentar a participação dos cooperados em eventos e reuniões realizadas pela cooperativa
- Reforçar os Honorários Médicos a partir da gestão de recursos
- Aprimorar o relacionamento com as secretárias
- Otimizar recursos humanos e ambientais
- Gerenciar o Plano Orçamentário
- Aprimorar os processos internos, com ênfase na redução dos retrabalhos e integração das informações para aumento da produtividade e redução de custeio
- Ampliar a carteira de clientes para 27.700 mil vidas
- Regulamentar 100% dos Planos Empresariais
- Regulamentar o Plano Médico
- Acompanhar, atualizar e gerenciar 100% dos contratos dos prestadores de serviços
- Reestruturar a área de TI, visando maior confiabilidade dos dados, integridade e segurança das informações
- Auditar a totalidade das contas e realizar auditoria retrospectiva em 100% das contas hospitalares
- Qualificar a Central de Compras da Unimed
- Desenvolver boas práticas de sustentabilidade alinhadas aos princípios de Governança Corporativa

Projetos para 2015

No próximo ano a Cooperativa deverá centralizar mais três serviços no Centro de Qualidade de Vida. A Clínica de Fisioterapia, Medicina Preventiva e a Uniclínica com ampliação nos leitos e será implantado o Serviço de Imagem. A Farmácia Unimed de Getúlio Vargas também será ampliada e estará em um novo espaço.

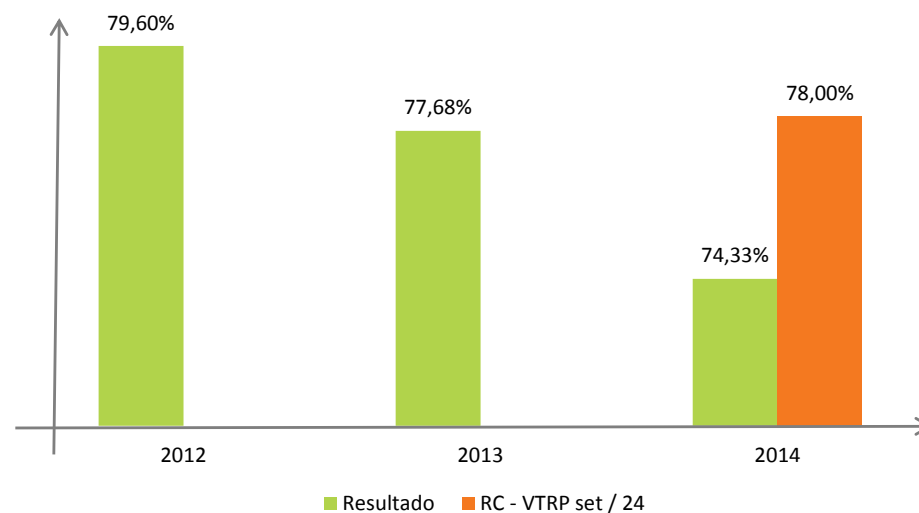


7.2 Desempenho Econômico

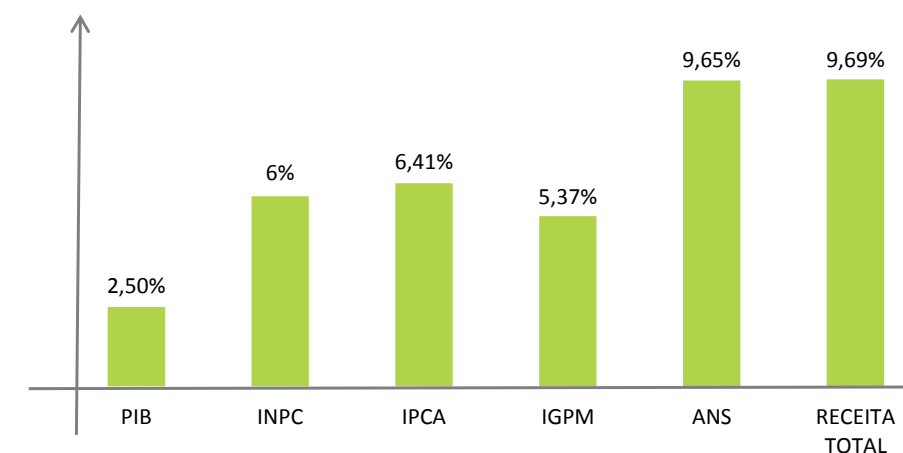
A Unimed Erechim apresentou evolução no faturamento em 2014. Os indicadores revelam o controle das despesas administrativas, estabilização dos custos assistenciais, melhorias internas de processos e o aumento da receita, cumprindo as metas estabelecidas no planejamento estratégico.

Os custos assistenciais da cooperativa tiveram uma tendência favorável entre 2012 e 2014, devido as constantes ações implementadas, decorrentes do gerenciamento da sinistralidade da carteira de clientes, possibilitando a cooperativa manter seus índices inferiores a média das cooperativas médicas do Brasil, divulgado pela ANS, mantendo-se estável com os principais índices de atividades econômicas.

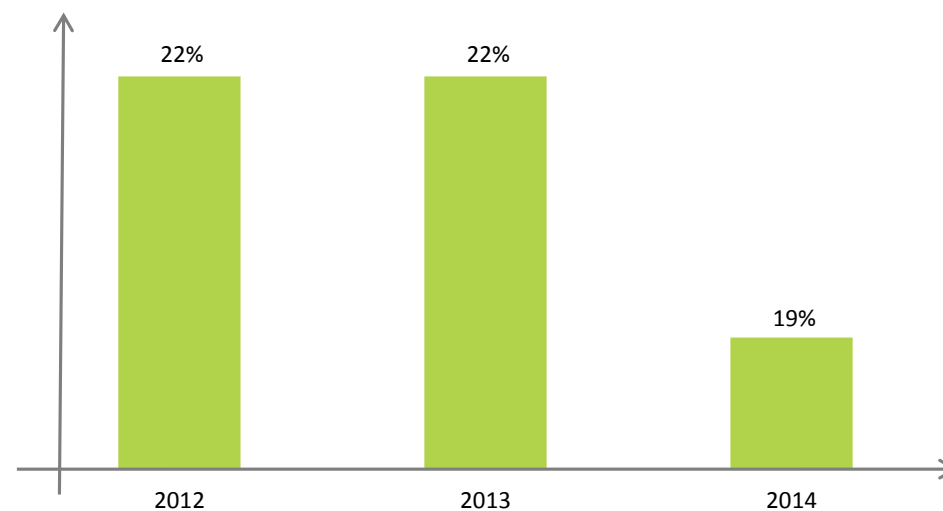
Sinistralidade



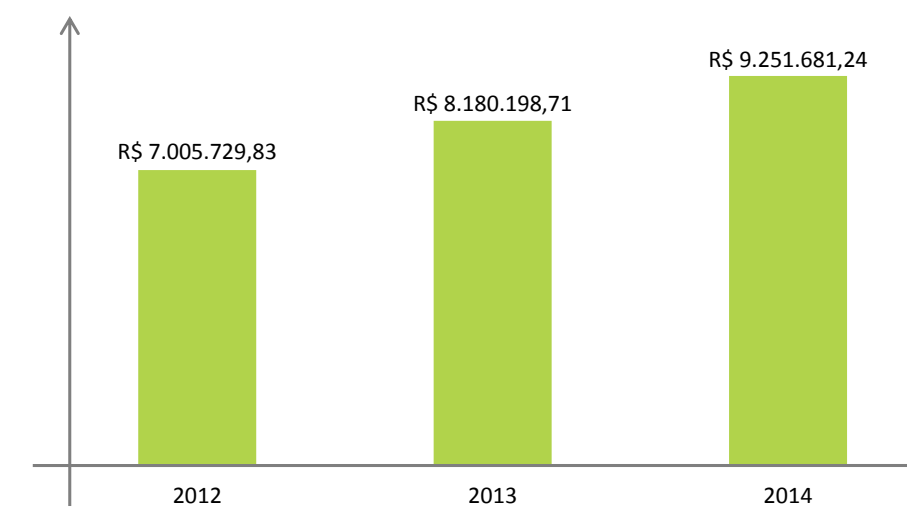
Cenário Econômico



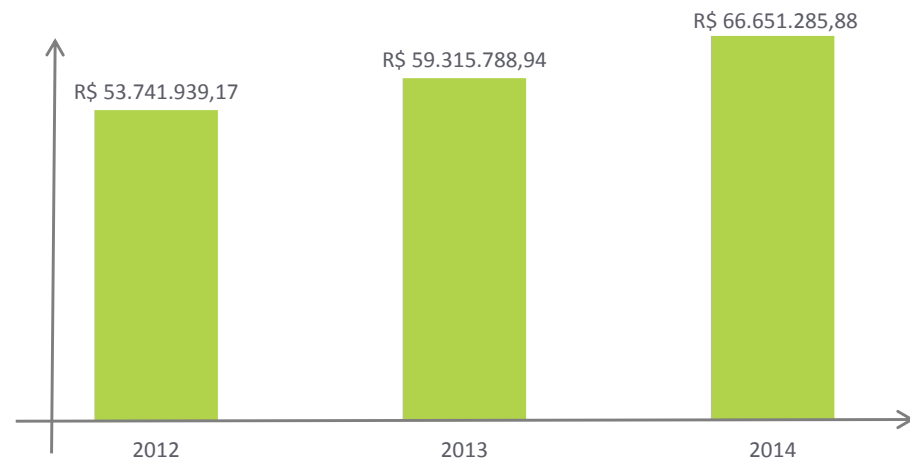
Evolução na participação de Mercado



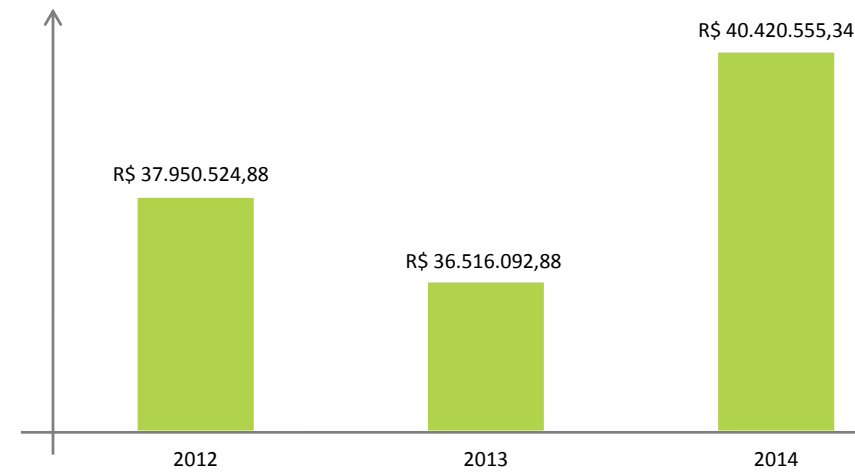
Capital Social



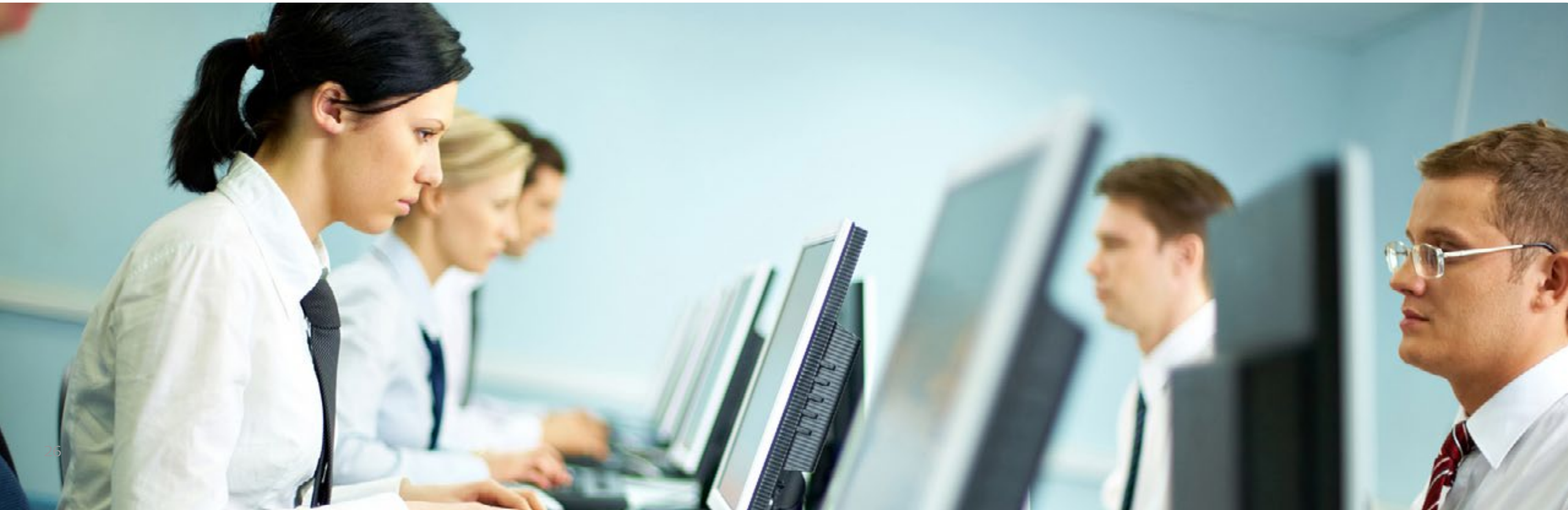
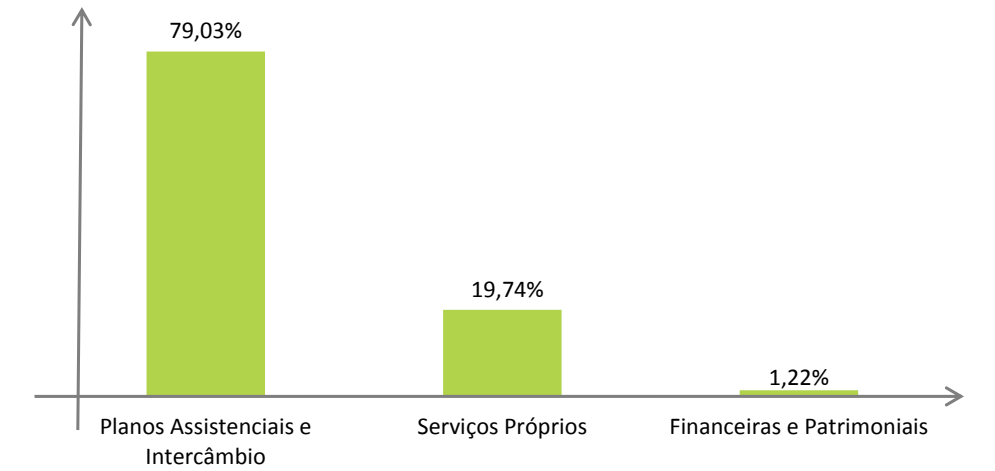
Evolução do Faturamento de Planos



Evolução dos Custos Assistenciais



Distribuição das Receitas





8. RELACIONAMENTO COM AS PARTES INTERESSADAS

O público de relacionamento da Unimed Erechim é amplo que compreende seus dirigentes, cooperados, colaboradores e clientes; fornecedores, prestadores de serviços, comunidade e imprensa; órgãos governamentais; entidades reguladoras, como a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS); órgãos fiscais e normativos; entidades médicas, a exemplo da Associação Médica do Alto Uruguai (AMA); órgãos ou agências reguladores (as), parceiros, entidades de classe conveniadas; instituições de ensino da área de saúde, e outras partes interessadas (Ministério do Trabalho, ANS, ANVISA, conselhos regionais da área de saúde, órgãos públicos estaduais e municipais regulamentares na área de saúde, além do compromisso com o meio ambiente).



8.1 Comunicação

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

- **Jornal Unimed:** Publicação impressa trimestralmente para cooperados,

colaboradores, beneficiários e prestadores/fornecedores.

- **Informativo Unimed:** periódico para cooperados.

- **Cooperado News:** informativo quinzenal para cooperados.

- **Boletim Online:** leva informações eventuais para os médicos cooperados.

- **E-mail Marketing:** para todos os públicos de relacionamento.

- **Mural interno:** para colaboradores.

- **Intranet/Blog:** Informativo para colaboradores.

- **Intranet:** canal de comunicação para os médicos cooperados.

- **SMS:** para facilitar a comunicação com os cooperados e colaboradores.

- **Balanco Social:** Realizado anualmente, auditado por uma empresa terceirizada, publicado em um jornal de grande

circulação da cidade e região, e neste relatório.

- **Mídias Sociais:** comunicação para públicos de interesse pelas plataformas disponíveis na internet: Site, Facebook, Twitter e YouTube.

- **Reuniões Sistemáticas:** prática de reuniões com todos os públicos de relacionamento.

8.2 Cooperados

Os médicos cooperados são os sócios que constituem a Cooperativa e atuam alinhados ao cumprimento da visão “Ser o sistema modelo de promoção e assistência integral à saúde que, através

do cooperativismo, preserve a dignidade e alcance a satisfação de todos”. Por isso, realiza um trabalho permanente de aproximação com este público para que seu desempenho esteja de acordo

com as estratégias da organização. Oportuniza também desenvolvimento profissional e benefícios que satisfaçam suas necessidades.

Benefícios

A cooperativa ao longo da trajetória conquistou vários benefícios para seus cooperados que diferenciam a cooperativa das demais Unimed e de outras operadoras de Plano de Saúde. Destacam-se: Acesso a Medicamentos e Perfumaria nas Farmácias Unimed; Atenção Domiciliar e Gerenciamento de Pacientes Crônicos; Jubilação; Plano

de Saúde (gratuito) para cooperados e subsidiado para os dependentes legais; Seguro de Vida em Grupo; Seguro de Vida Metlife (gratuito); Serit Mais (gratuito); Programa Mais Vida Unimed e vacinas gratuitas. Investe também em autodesenvolvimento e aprimoramento profissional dos cooperados subsidiando as taxas de inscrições para congressos e

jornadas médicas em nível nacional e internacional.

A Unimed Erechim acredita que a qualidade de vida, satisfação e o bem estar são essenciais para o bom trabalho médico, em 2014 a Unimed Erechim investiu mais de R\$ 1.300.000,00 em benefícios para cooperados.



Principais práticas de relacionamento e comunicação

Em 2014 foi criado o Setor de Relacionamento com o Cooperado, que está instalado na Sala VIP da Cooperativa.

Todos os processos (ingresso de cooperados, reuniões, eventos, curso de cooperativismo, entre outros) estão centralizados no mesmo Setor.

A Sala VIP oferece conforto e comodidade aos médicos cooperados e familiares, por meio de atendimento personalizado, agilidade nas autorizações de exames

complementares, procedimentos hospitalares e ambulatoriais, além das coletas laboratoriais.

Reuniões Científicas: São reuniões, ou palestras, para abordar temas da atualidade, aproximando os cooperados por áreas afins ou todos.

Reuniões Mensais: São encontros para

tratar de programa de educação e assuntos relacionados à Gestão da Unimed.

Encontro de Aniversariantes: O encontro tem como objetivo homenagear os aniversariantes dos quadrimestres e buscar a integração entre os sócios.

Encontros Temáticos: É uma ação que visa estreitar o relacionamento entre

os cooperados e os dirigentes da Cooperativa.

Portal do Conhecimento (Portal de Educação a Distância – PEAD):

Resultado de uma parceria com a Associação Médica do Alto Uruguai (AMA), que oportuniza atualização contínua e troca de experiências entre os cooperados.

Portal do Cooperado: Ferramenta de comunicação que visa facilitar e agilizar a troca de informações entre a Cooperativa e o Cooperado.

Relatório de Gestão e Sustentabilidade:

Meio de comunicação publicado anualmente, que tem como finalidade a prestação de contas aos sócios, bem como apresentar os projetos futuros da organização e sua preocupação com a sustentabilidade do negócio.

Pagamento Semanal: A Unimed Erechim efetua pagamento semanal aos médicos cooperados referente os atendimentos realizados aos beneficiários dos planos de pré-pagamento.



Investimento em benefícios para cooperados em 2014

Assistência médica	R\$ 809.030,00
Seguro de Vida	R\$ 439.778,30
Qualificação Profissional	R\$ 42.807,05
Outros benefícios	R\$ 18.064,46

8.3 Colaboradores

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

A cooperativa tem como premissa a contratação da mão de obra local. As vagas são divulgadas por meio das agências locais, por acreditarmos e valorizarmos as pessoas da comunidade local.

Sempre com vistas ao futuro sustentável, em setembro de 2012 implantou o Projeto Mudança que surgiu para aprimorar a área de Gestão de Pessoas com forte foco no desenvolvimento de seus colaboradores e nos resultados. Além de promover um ambiente de trabalho qualitativo, participativo e colaborativo, busca cada vez mais possibilitar o crescimento de cada colaborador de acordo com a sua singularidade.

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

Perfil dos Colaboradores

Tipo de Contrato

CLT Colaboradores:	169
Aprendizes:	06
Total:	175

Gênero

Feminino:	141
Masculino:	34

Faixa etária

Menores 18 anos:	10
De 18 a 35 anos:	96
De 36 a 60 anos:	69

Escolaridade

Ensino Fundamental:	7
Ensino Médio:	70
Ensino Técnico:	24
Ensino Superior:	39
Pós-graduação:	27
Mestrado:	2

Perfil das lideranças (gerências, coordenadores e supervisores)

Masculino:	5
Feminino:	15

Tempo de Empresa

Abaixo de 2 anos:	1
Entre 2 e 5 anos:	2
Entre 6 e 10 anos:	7
A partir de 11 anos:	10

Percentual de cargos de chefia ocupados por mulheres

O percentual de cargos de chefia ocupados por mulheres na Cooperativa, em 2014, ficou em 75%. Foram promovidas quatro (4) colaboradoras do quadro funcional e uma (1) nova contratação.



Rotatividade

A taxa de rotatividade do quadro de colaboradores da cooperativa em 2014 ficou em 2,21% ao mês. Foram 49 contratações e 38 desligamentos.

Por faixa etária

Admissões

Menores 18 anos:	04
De 18 a 35 anos:	37
De 36 a 60 anos:	08

Desligamentos

Menores 18 anos:	00
De 18 a 35 anos:	29
De 36 a 60 anos:	09

Média de treinamentos realizados nos últimos três anos

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

Total de horas de treinamento no ano

2012	3.146
2013	2.328
2014	2.311

Média por colaborador

2012	19,90
2013	15,62
2014	14,26

Percentual de colaboradores treinados

2012	98,14
2013	82,33
2014	95,85

Investimento em benefícios para colaboradores em 2014

Alimentação.....	R\$ 691.919,99
Assistência médica.....	R\$ 13.6182,91
Transporte	R\$ 36.389,78
Seguro de Vida	R\$ 202.289,68
Qualificação Profissional.....	R\$ 72.753,95
Creche.....	R\$ 20.320,00

Qualidade de Vida

A cooperativa realiza diversas ações de promoção e prevenção à saúde aos colaboradores entre elas as campanhas de vacinação contra a gripe H1N1 e sazonal, subsidiada para os colaboradores e para os dependentes legais com preço de custo, descontada em folha de pagamento. Além da Semana Interna de Prevenção

de Acidentes – SIPAT, Ginástica Laboral e Avaliação do Condicionamento Físico Anual, Programa de Ergonomia, academia gratuita para colaboradores com mais de um fator de risco, conforme o Programa Mais Vida Unimed.

Ginástica laboral

São exercícios realizados dentro da própria cooperativa, durante a jornada de trabalho, com o objetivo de melhorar as capacidades e funções corporais além de beneficiar o colaborador nos aspectos social e psicológico. Por meio de exercícios simples, visa reduzir os acidentes de trabalho, prevenir a fadiga muscular, corrigir vícios posturais, aumentar a disposição do colaborador e, conseqüentemente, aumentar a produtividade, promovendo também maior integração no ambiente de trabalho.

Avaliação do Condicionamento Físico (Teste de Milha)

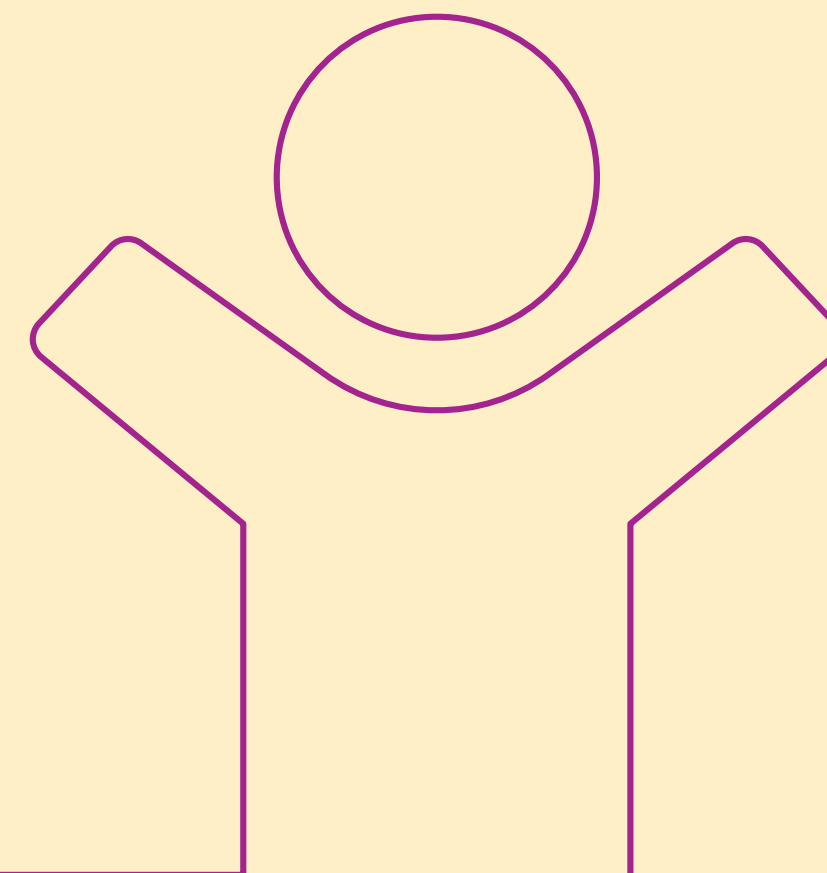
Avalia o condicionamento físico dos colaboradores por meio de testes de flexibilidade, resistência muscular localizada, equilíbrio, dinamometria de tronco e a capacidade máxima de utilização de oxigênio, além da avaliação antropométrica que permite analisar a composição corporal.

Programa Mais Vida Unimed

Tem como foco principal a Promoção à Saúde e a Prevenção de Riscos e Doenças, por meio de ações de informação e orientação, proporcionando uma melhor qualidade de vida, identificando fatores de riscos e doenças.

Programa de Ergonomia

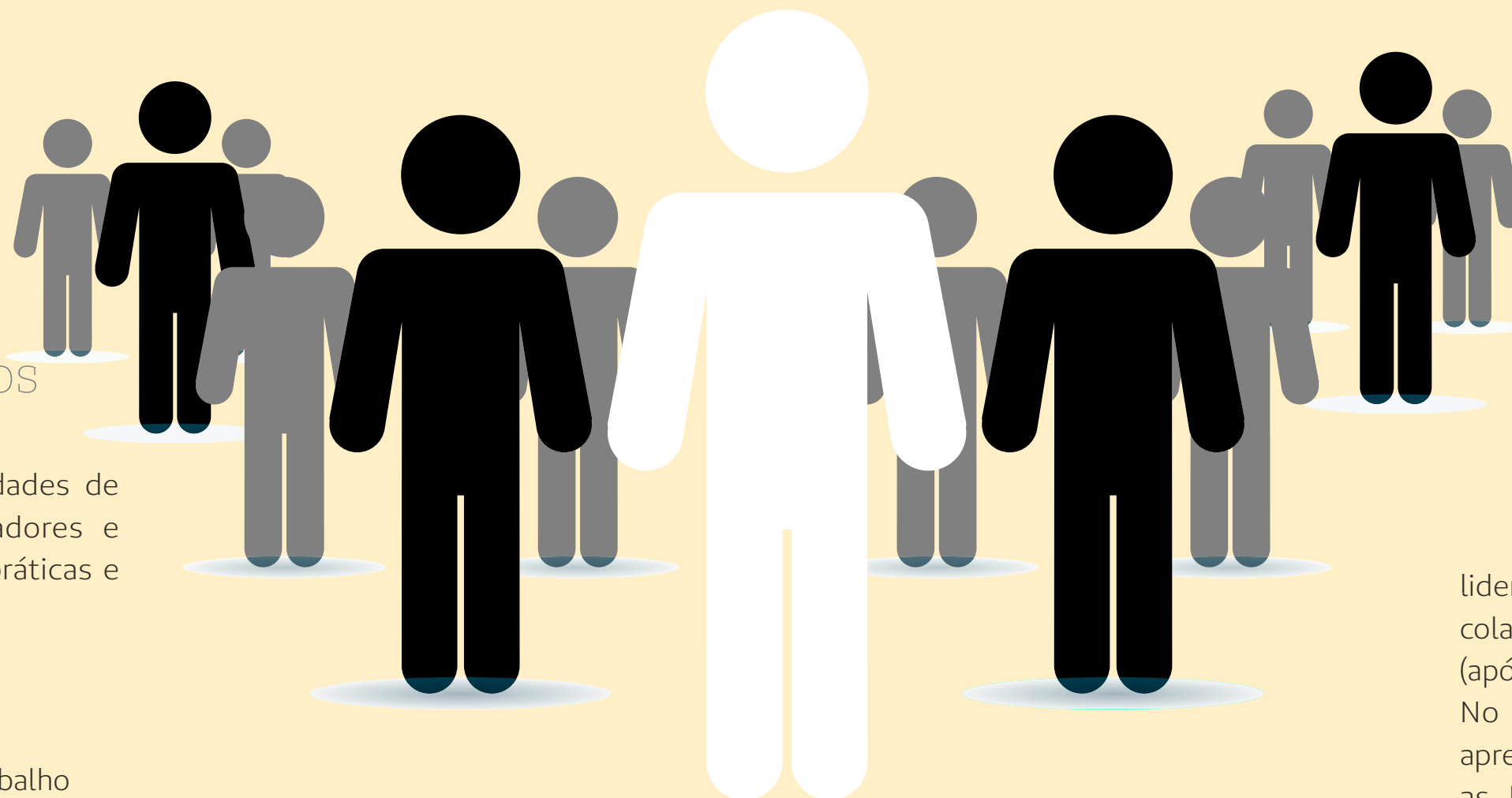
Estabelece parâmetros de adaptação da estrutura física ao colaborador, recomendações técnicas de melhorias nas condições de trabalho.



Integração (eventos e comemorações)

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

1. Encontro de Colaboradores
2. Reunião de Colaboradores
3. Confraternização Dia do Trabalho
4. Disseminação do Planejamento Estratégico
5. Premiação “Top Ser Humano”
6. Festa de inauguração do Centro de Qualidade de Vida Unimed
7. Encerramento do Projeto Mudança
8. Campanha de Comunicação Interna: Intitulada “2014 vai ser um ano cheio de vida. E de novidades também.”, destacou a mudança de cultura organizacional e dos novos desafios propostos para o ano. A campanha foi desdobrada em várias peças publicitárias, entre elas, anúncios, cartazes, áudio e camisetas.



Gestão por competências

O sistema de gestão por competências é vinculado as ações de recrutamento e seleção. A cooperativa possui na descrição dos cargos as competências necessárias para o desempenho da função. A partir deste contexto os processos de Recrutamento e Seleção, Gestão do Desempenho, Treinamento e Desenvolvimento, consideram as mesmas competências para identificar o perfil do candidato adequado ao cargo em aberto. As competências estão alinhadas ao cargo, estratégia, missão, visão e aos valores da cooperativa.

Gestão de desempenho

Analisa o desempenho individual dos colaboradores em relação ao exercício de seu cargo, o comprometimento com as estratégias e filosofia da cooperativa buscando estimular a obtenção de alto desempenho, a cultura da excelência e o desenvolvimento profissional das pessoas. O subsistema de Gestão de Desempenho tem por objetivo contribuir para o aumento da motivação, comprometimento e capacitação das pessoas na empresa. Ocorre de forma anual, é executado pelas

lideranças da cooperativa e abrange os colaboradores que estiverem efetivados (após período de experiência).

No momento da avaliação são apresentados os aspectos relacionados as Responsabilidades, Competências Comportamentais, Competências Técnicas e Formação, que comprovarão o nível de desenvolvimento do colaborador em relação as suas responsabilidades e competências para o desempenho do cargo.

O Plano de Desenvolvimento Individual (PDI) é elaborado pela liderança, levando em consideração as lacunas identificadas na avaliação de desempenho e necessidades futuras do cargo ou processo do colaborador no momento da elaboração da avaliação. Após é apresentado na reunião de feedback e complementado conforme necessidade identificada pelo colaborador.

Treinamento e desenvolvimento

Para a definição dos Treinamentos e Desenvolvimento a serem realizados no período o Levantamento das Necessidades de Treinamento e Desenvolvimento (LNTD) é fundamental para a eficácia deste processo. O LNTD visa identificar as necessidades dos colaboradores para que estejam capacitados a assumir novos desafios de acordo com as exigências, alinhados com as suas competências e aptos a alcançar novos patamares de desempenho.

O levantamento identifica as necessidades observadas no colaborador ou na equipe de trabalho, diante do padrão de qualificação necessário para a execução efetiva das responsabilidades da função.

Pesquisa de Clima

Após a realização da pesquisa de clima, analisa-se a categoria de Treinamento e Desenvolvimento, especificamente as perguntas que tratam da identificação do nível de conhecimento e atendimento as atividades desenvolvidas pelos

colaboradores, a capacitação dos colaboradores, e a adequação dos treinamentos realizados pela cooperativa, que servirá de input para a identificação de treinamento e desenvolvimento. O índice referencial para identificação das necessidades de treinamento é de 70%, ou seja, os setores que obtiverem resultado abaixo deste indicador serão investigados, com o objetivo de identificar suas reais necessidades de treinamento e desenvolvimento. As informações resultantes desta investigação subsidiarão a confecção da Matriz de Competência.

Negociação Sindical

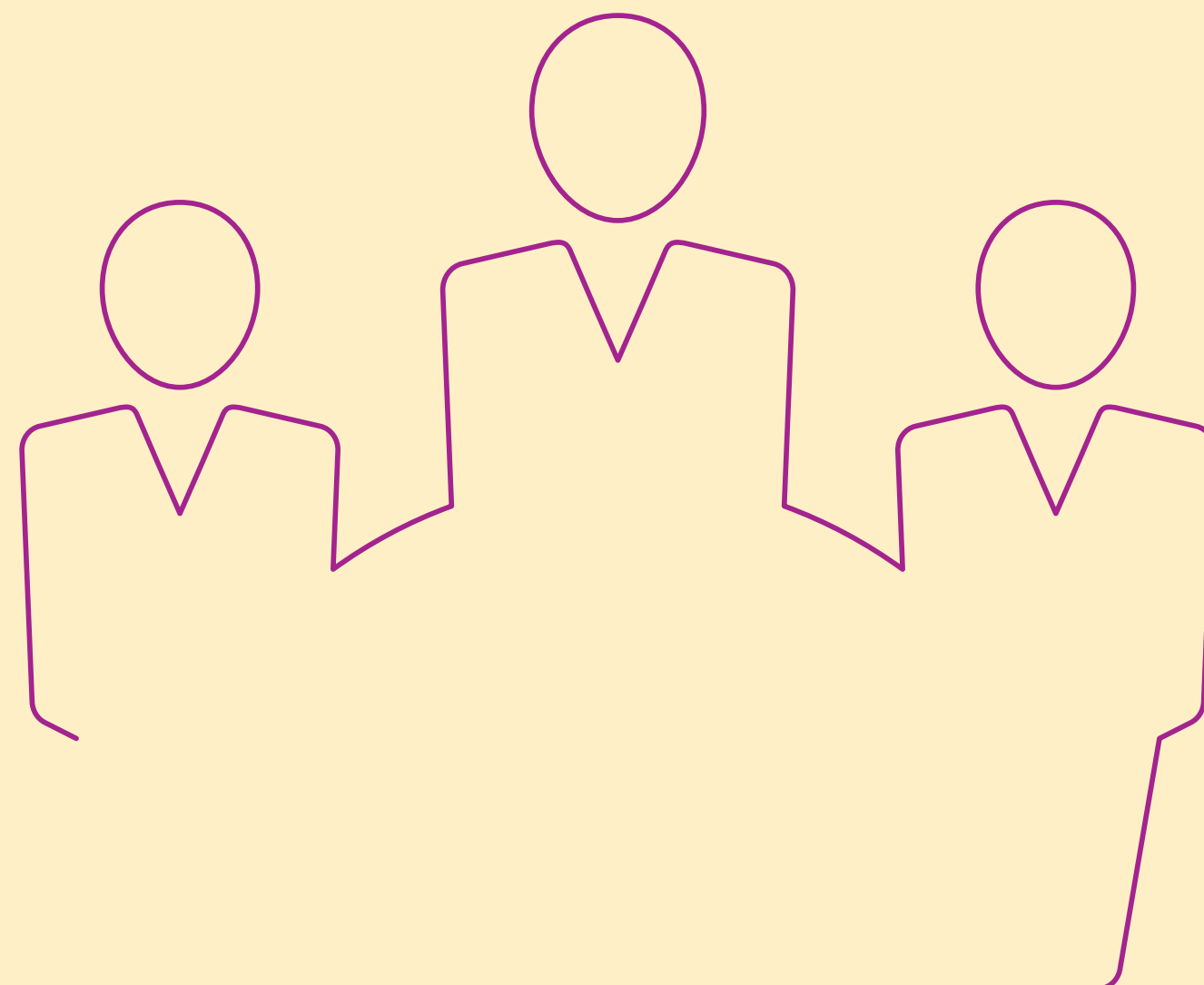
Todos os colaboradores são beneficiados pelos acordos de negociação coletiva e são estimulados a participar nas assembleias. A cooperativa construiu ao longo de quatro décadas um relacionamento aberto e transparente com seus colaboradores e autoriza o sindicato a realizar reuniões no ambiente interno, sempre que houver necessidade. Mantém ainda um comitê de colaboradores, renovado anualmente para intermediar as negociações.

Gestão de Clima Organizacional

A Unimed Erechim utiliza-se de ferramentas para identificar os fatores que afetam o desempenho e o comprometimento das pessoas, além de aplicar a pesquisa de clima organizacional. A partir deste contexto são aplicadas as ações corretivas ou preventivas baseadas na análise de resultados. Esta avaliação ocorre de forma anual, com elaboração das ações de forma conjunta com as lideranças e vem trazendo melhorias significativas ao ambiente de trabalho, como o aumento do nível de satisfação dos colaboradores com

a Cooperativa e a implantação do Projeto Mudança, que atua diretamente na Cultura da Cooperativa.

A pesquisa de Clima Organizacional apontou que 86,29% dos colaboradores estão satisfeitos com a empresa. O clima vem se mantendo satisfatório ao longo dos anos, por meio de um tratamento adequado que envolve vários fatores e afetam diretamente no bem-estar, na satisfação e no comprometimento dos colaboradores



8.4 Fornecedores e Prestadores de Serviços

Fornecedores

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

Crítérios para seleção de fornecedores de bens, insumos e serviços terceirizados

- Capacitação de produção
- Preço compatível ao mercado
- Qualidade dos produtos e serviços
- Disposição de nota fiscal, condições de pagamento e prazo de entrega adequado
- Desde que atendam aos requisitos são priorizados clientes e fornecedores locais
- Legalidade de documentos; certidões negativas de tributos federais, estaduais e municipais; certidão

negativa de previdência social; FGTS; cartão CNPJ e contrato social.

Para monitorar a idoneidade dos fornecedores, a Cooperativa realiza consultas cadastrais no Serasa.

Programas futuros

Implantar o Programa de Desenvolvimento de Fornecedores com objetivo de disseminar conceitos e informações sobre responsabilidade social, buscando o envolvimento e corresponsabilidade com as ações da Cooperativa e com a sustentabilidade.

Ações que contemplam o programa:

- 1.. Qualificação dos fornecedores
2. Avaliação de fornecedores
3. Negociação com fornecedores
4. Classificação e desqualificação de fornecedores
5. Cláusula Contratual contra a mão de obra infantil e trabalho forçado
6. PGRSS – Programa de Gerenciamento de Resíduos Sólidos de Saúde

Metas para 2015

- Avaliar 100% dos fornecedores-chave e parceiros de longo prazo
- Informar e dar feedback em relação ao desempenho
- Encontro anual de fornecedores com objetivo de fortalecer vínculos e valorizar os profissionais envolvidos
- Adequar os contratos de serviço de terceiros a fim de garantir a confiabilidade das informações e critérios de avaliação de desempenho e rescisão contratual



Prestadores de Serviços

Em 2014, a Cooperativa implantou a Avaliação de Prestadores de Serviços para promover a melhoria contínua de sua gestão e o relacionamento da rede prestadora. A avaliação da rede é realizada por meio de um grupo técnico, que engloba três dimensões: a primeira documental; a segunda uma visita técnica realizada por uma equipe multidisciplinar na qual são avaliados requisitos técnicos baseados nas normas da vigilância sanitária, e a terceira dimensão é um levantamento das reclamações de clientes na ouvidoria.

Além de atender as exigências definidas pelos órgãos reguladores a Cooperativa tem uma preocupação constante em garantir um atendimento seguro, confiável e qualificado. Desta forma, divulga e promove, anualmente, cursos de educação continuada e aprimoramento em parceria com instituições, laboratórios e empresas privadas, para os prestadores de serviços credenciados.

Os credenciamentos de prestadores dos planos de assistência à saúde são realizados de acordo com a necessidade de dimensionamento da rede. A análise é realizada por meio de critérios pré-definidos observando sempre a Portaria nº 1101/GM do Ministério da Saúde e capacidade técnica dos profissionais.

Metas para 2015

- Implantar o Programa de Reconhecimento por Desempenho dos Prestadores de Serviços
- Incentivar a rede prestadora da região a buscar Acreditação.
- Elaborar o Programa de Desenvolvimento dos Prestadores de Saúde para trabalhar temas oriundos das visitas técnicas e encontros de prestadores

Temas oriundos

- Noções de planejamento estratégico
- Normas e assuntos técnicos
- Atendimento a legislação
- Análise e melhoria dos processos internos, liderança e gestão do negócio

Evento discute a qualidade em procedimentos laboratoriais

Palestra intitulada “Coleta de material para exames microbiológicos: Como fazer com qualidade”.

O encontro teve como enfoque, além de procedimentos internos de coleta, manuseio e interpretação, qualificar ainda mais o atendimento primário, ou seja, de recepcionistas, atendentes e coletadores para que orientem de forma clara e detalhada os pacientes sobre cuidados quantos aos materiais entregues no laboratório. A pesquisa apontou que 93,81% dos participantes ficaram satisfeitos com o encontro.

Dois eventos foram realizados para este público no ano

1º Encontro: Um evento para trocar experiências e apresentar novidades aos

prestadores. Na ocasião apresentou-se o novo canal de relacionamento, o Portal do Prestador, uma ferramenta exclusiva para acesso à informações e processos on-line. Evento discute a qualidade em procedimentos laboratoriais. Palestra intitulada “Coleta de material para exames microbiológicos: Como fazer com qualidade”.

2º Encontro: O encontro teve como enfoque, além de procedimentos internos de coleta, manuseio e interpretação, qualificar ainda mais o atendimento primário, ou seja, de recepcionistas, atendentes e coletadores para que orientem de forma clara e detalhada os pacientes sobre cuidados quantos aos materiais entregues no laboratório. A pesquisa apontou que 93,81% dos participantes ficaram satisfeitos com o encontro.



8.5 Clientes

Para garantir a qualidade no atendimento e nos produtos oferecidos, a Unimed Erechim vem implantando uma série de ações de melhoria nos processos de gestão e de relacionamento. Entre elas estão:

A inauguração do novo espaço de atendimento, o Centro de Qualidade de Vida Unimed, que integra vários serviços em um único espaço.

Informação e Segurança

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

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

Gestão de Riscos

A cooperativa vem implantando ações de gerenciamento de gestão de riscos na sede Administrativa e nas unidades de serviços próprios para garantir a qualidade e segurança aos beneficiários e públicos de relacionamento. Em 2009 foi criada a Gestão por Processos que colaborou com o gerenciamento dos custos assistenciais, reduzindo o índice de sinistralidade. A Gestão de Risco é a combinação da probabilidade de ocorrência e das consequências de um determinado evento não desejado, conforme Modelo de Excelência em Gestão (MEG), da Fundação Nacional da Qualidade. No ano 2014 foram realizados vários levantamentos e análises de custos, definidas ações de melhorias, que serão implantadas em 2015 com o objetivo de atingir a meta de 74% no índice da sinistralidade da carteira de clientes. Além disso, reestruturou-se o processo de auditoria para ter acompanhamento integral do médico auditor em todas as contas e autorizações de procedimentos de alto custo.

Setor exclusivo da ANS

A cooperativa conta com um setor específico para assuntos da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), o qual tem participação ativa no registro de novos produtos e auxilia na elaboração de contratos jurídicos. Encaminha informações necessárias aos profissionais especializados na elaboração de nota técnica do produto e valores a serem aplicados nas tabelas de venda, além de enviar documentos necessários para a ANS e monitorar as solicitações da Agência referente aos produtos comercializados.

Autorizador Eletrônico

A inclusão dessa tecnologia agrega inovação, conforto, facilidade e agilidade aos beneficiários. Fechamos o ano com 96,64% do sistema instalado nos consultórios médicos e nos prestadores de serviços. A proposta é que nos próximos meses o Autorizador Eletrônico incorpore 100% das autorizações on-line. Dispõe ainda de colaboradores que trabalham online para verificar as requisições com pendências de autorização, liberando ou encaminhando para análise do médico auditor para dar retorno rápido ao cliente

e ao prestador de serviço.

Em 2014, a Unimed Erechim apresentou 100% no índice de desempenho nas respostas de monitoramento da Unimed Brasil referente ao intercâmbio durante e fora do horário de expediente, por meio do autorizador eletrônico, classificando-se em nível de excelência.

Automatização de Equipamentos

Em virtude do objetivo estratégico corporativo, que é “Aprimorar a Gestão dos Serviços Próprios”; a cooperativa automatizou os processos a fim de

garantir a confiabilidade do diagnóstico por meio de rastreabilidade de amostras e código de barras. Também disponibiliza os resultados de exames online para médicos cooperados e beneficiários, mediante “login” e senha.

Desenvolvimento Profissional das Secretárias

A Unimed Erechim investe em desenvolvimento profissional para as secretárias dos médicos cooperados, por meio de palestras e treinamentos focados no atendimento ao beneficiário e processos da Cooperativa. O ano de 2014 não foi diferente, em alusão ao Dia da Secretária realizou o evento que já é tradicional, reunindo mais de 100 secretárias, no espaço Viver Bem, do Centro de Qualidade

de Vida Unimed.

As profissionais aproveitaram o momento para conhecer as novas instalações da Cooperativa e participaram de uma palestra sobre “Saúde integral, a busca pelo equilíbrio físico e emocional com ênfase na autoestima”, ministrada pela psicóloga organizacional, especialista em dinâmica de grupos, Sandra Munero.

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

Área de Relacionamento com o Cliente

Com a criação da área de Relacionamento com o Cliente a Unimed Erechim busca padronizar as informações e qualificar a atenção ao beneficiário, atendendo a legislação. Além de acolher e tratar manifestações diversas, consideradas de primeira instância. Em 2014 foram registrados junto a área de atendimento ao cliente 466 auxílios em agendamento de consultas e 146 manifestações diversas, todas resolvidas.

Telefone: (54) 3520-6184

relacionamentocomcliente@unimed-erechim.com.br

Atendimento presencial e correspondência: Av. Sete de Setembro, 2001 – Bairro Fátima

CEP: 99709-182 – Erechim/RS



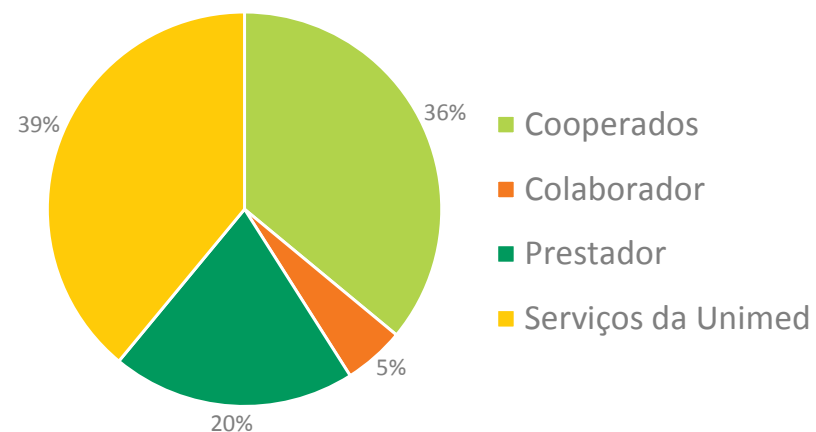


Ouvidoria

A Ouvidoria é o canal condutor das reclamações de segunda instância, entre o cliente e a cooperativa, com a missão de aproximar e de intervir a seu favor. O canal exerce várias funções como acolher, registrar e dar respostas sobre reclamações, denúncias, elogios e sugestões de forma imparcial. Busca ainda, as melhores alternativas para entender e atender as expectativas dos envolvidos de maneira ágil e efetiva, nos prazos previstos pela ANS. Em 2014 foram registradas 44

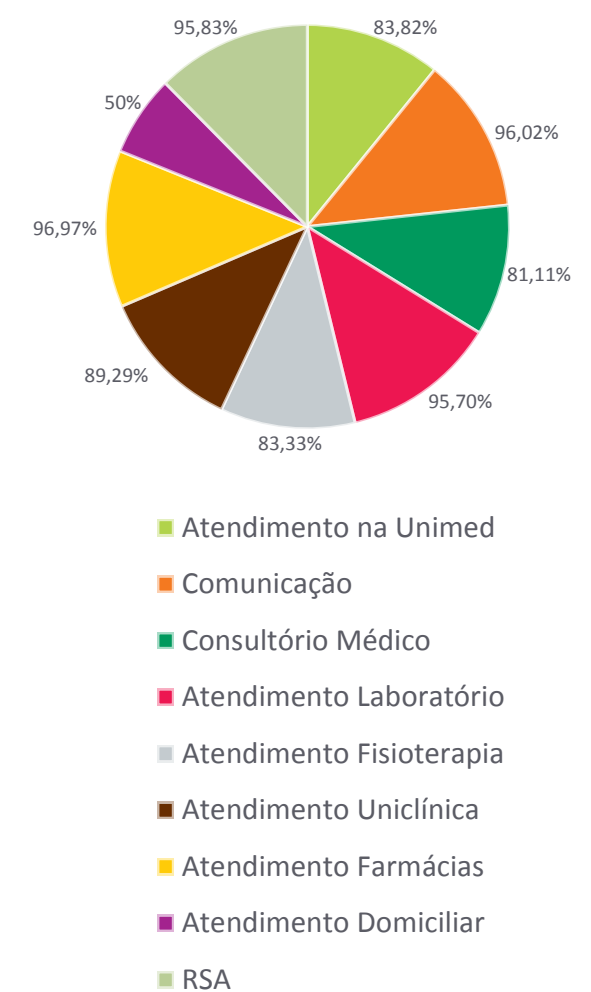
reclamações e todas as manifestações foram resolvidas.

Reclamações atendidas



Pesquisa de Satisfação

A cada dois anos a cooperativa realiza a Pesquisa Geral de Satisfação dos Clientes, por meio da Federação Unimed/RS e anualmente aplica a Pesquisa de Satisfação interna. Em 2014, a Pesquisa de Satisfação interna revelou que 88,61% dos beneficiários entrevistados têm a imagem positiva da Unimed Erechim, em relação às estruturas físicas, comunicação, atendimentos, agendamentos de consultas e ações realizadas na comunidade. Por meio da pesquisa realiza-se o monitoramento da satisfação dos clientes atendidos na sede administrativa, nas unidades dos serviços próprios, consultórios médicos, prestadores de serviços, e a participação da cooperativa na comunidade. A pesquisa apontou ainda, que 90,6% dos clientes indicariam o plano de saúde Unimed Erechim para outra pessoa.



Como recorrer à Ouvidoria

Telefone: (54) 3520-6116 – ouvidoria@unimed-erechim.com.br
 Atendimento presencial e correspondência: Av. Sete de Setembro, 2001
 Bairro Fátima – CEP: 99709-182 – Erechim/RS

Desafios para 2015, provenientes da pesquisa de satisfação, realizada em 2014

- Capacitar facilitadores para auxiliar no esclarecimento dos beneficiários melhorando o atendimento
- Realizar encontros semestrais com os prestadores de serviços de saúde para alinhar os processos de gestão aos padrões da Cooperativa

Melhorias alcançadas nos processos com análise das manifestações dos clientes

- Aprimoramento no processo de relacionamento com os clientes para atendimento em primeira instância na marcação de consultas
- Contratação de novos médicos para atender as necessidades dos beneficiários nas especialidades conforme as manifestações
- Ampliação do horário de atendimento na sede Administrativa e no Laboratório sem fechar ao meio-dia
- Com a inauguração do Centro de Qualidade de Vida Unimed os clientes contam com mais conforto e agilidade na realização de exames laboratoriais

SERVIÇO DA MEDICINA PREVENTIVA

O serviço de Medicina Preventiva da Unimed Erechim propicia aos beneficiários programas de promoção à saúde, prevenção de riscos, doenças e reabilitação osteoarticular. As práticas gerenciam fatores de risco e auxiliam na melhoria da qualidade de vida, por meio de reeducação alimentar, ações de promoção

a saúde, exercícios físicos, orientados por profissionais da área e atenção ao paciente/cuidador em domicílio.

Com o objetivo de informar e orientar, o serviço desenvolveu ações/eventos com caráter educativo. Em 2014 foram trabalhados os seguintes temas em formato de palestra: É Hora de Recomeçar; Saúde

Bucal; Prevenção de Quedas; Alimentação Saudável; Cuidados com o Corpo; Qualidade de Vida é Optar pela Prevenção; Ergonomia – Movimentos e Posturas no Ambiente de Trabalho; Qualidade de Vida no Ambiente de Trabalho; Doenças Sexualmente Transmissíveis (DST's/AIDS) e métodos de prevenção.





QUALIDADE DE VIDA

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

Programa de Atenção Farmacêutica

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

Programa de Gerenciamento de Doenças Crônicas - Cardiometabólica

Promove melhorias nas condições de risco e estabilização das doenças crônicas por meio de ações diretas e indiretas dos profissionais de saúde, buscando o autocuidado, autonomia e qualidade de vida, além de gerenciar a sinistralidade da carteira de clientes. Para ingressar o beneficiário deve ser encaminhado pelo médico assistente e apresentar mais de uma patologia crônica e/ou fatores de risco. Os pacientes realizam uma avaliação inicial, que direcionam o beneficiário para uma das linhas de cuidado referente ao programa. O beneficiário elegível passa a fazer parte do monitoramento presencial por meio do método de Avaliação por Performance ou recebe orientações da equipe por tele monitoramento via telefone e/ou e-mail, incentivando medidas de promoção à saúde e prevenção de doenças.

Programas de Gerenciamento de Casos Complexos

Gerenciamento em Domicílio



Consiste na definição de uma equipe de saúde que se responsabiliza pela atenção ao paciente durante todo o processo clínico e faz julgamentos sobre a necessidade da atenção e sobre os serviços prescritos e recebidos. Possui dois propósitos essenciais: melhora da qualidade do cuidado para populações vulneráveis e controle de custos de tais cuidados. Os esforços da equipe de saúde são direcionados para aliviar ou conter a fragmentação dos serviços e reduzir a burocratização das organizações no processo assistencial. A elegibilidade se dá com a identificação de pacientes portadores de doenças graves e com encaminhamento do médico assistente. Os elegíveis passam por uma avaliação inicial onde é definida a conduta a ser seguida. A equipe é composta por técnicos de enfermagem, enfermeira, fisioterapeuta, nutricionista, farmacêutica e médico assistente. A equipe orienta o cuidador e familiares sobre os cuidados essenciais e primários do paciente, e conduta em intercorrências que venham a ocorrer com o mesmo.

Dispensação de Quimioterápicos Via Oral

A solicitação dos medicamentos quimioterápicos via oral é feita a partir da prescrição médica e avaliação da cobertura contratual do paciente. A dispensação dos medicamentos é realizada pela enfermeira e farmacêutica, mediante avaliação clínica. Juntamente com a medicação é entregue um resumo das principais informações referentes a administração, interações medicamentosas, reações adversas mais frequentes e armazenamento, cuidados com o medicamento, interrupção do tratamento e descarte adequado (devolução). As medicações são entregues a cada 30 dias. No intervalo desse período (15 dias) é realizado um tele monitoramento pela farmacêutica responsável com a finalidade de esclarecer dúvidas referentes ao armazenamento, efeitos colaterais e data de término da medicação. Em 2014 foram atendidos 08 pacientes.



Serviço de Atenção Domiciliar

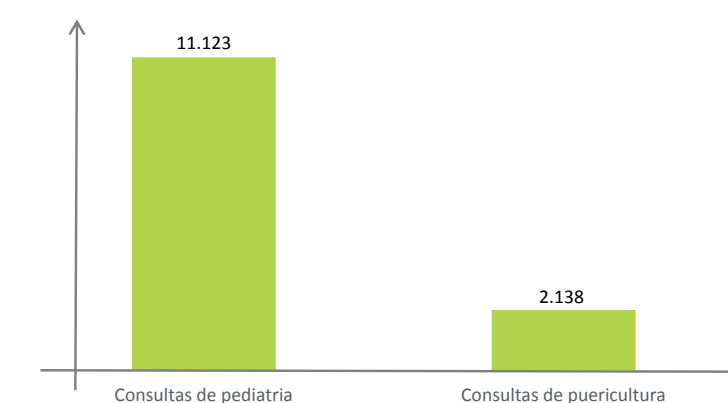
A cooperativa oferece aos beneficiários de Plano de Saúde, atendimento domiciliar nos casos em que é possível a desospitalização, e a garantia do atendimento prescrito pelo médico assistente, sem colocar em risco as condições de saúde do paciente. O serviço é prestado em domicílio por uma equipe multiprofissional propiciando atendimento de enfermagem, nutrição e fisioterapia orientadas pelo médico assistente. Realiza ainda ações preventivas, curativas, reabilitadoras e paliativas, garantindo a continuidade do tratamento hospitalar com objetivo de reduzir o risco de infecção, internações frequentes e prolongadas e aliviar o sofrimento dos pacientes, favorecendo ao máximo a autonomia do paciente. Em 2014 o programa atendeu em média 18 pacientes/mês, num total de 213 pacientes/ano com média de 10 dias de tratamento cada um.



Programa de Puericultura

A Unimed Erechim oportuniza aos beneficiários consulta de puericultura por meio de seus pediatras. O objetivo é promover a saúde da criança e acompanhar seu desenvolvimento, vacinação e dar orientações às mães sobre higiene, alimentação, além de identificar doenças ou sinais de alarme para tratamento. No ano de 2014 foram realizadas 2.138 consultas de puericultura nos planos de Pré-Pagamento da cooperativa.

Nº de Consultas de Pediatria x Puericultura



8.6 Desempenho Ambiental

Ciente da importância da preservação do meio ambiente, a Cooperativa adequou o novo espaço às regras de sustentabilidade ambiental, aproveitando os recursos naturais como luz solar e água da chuva para utilização nas atividades diárias. Desenvolve também programas, ações e campanhas de educação ambiental para seus públicos de relacionamento. Entre elas estão: Coleta Seletiva de Lixo (Reciclagem Solidária); Campanha de Consumo Consciente (água, luz, papel e

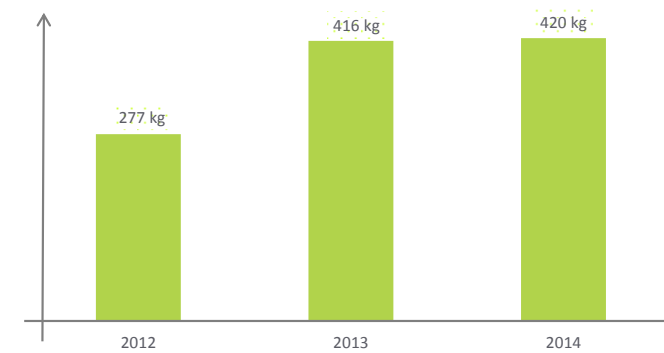
copos descartáveis); programas Descarte Correto de Medicamentos e Sacolas Ecológicas. Prioriza ainda a compra de papel A4 de empresas que respeitam e se preocupam com o meio ambiente, reproduzindo produtos que provém 100% de florestas renováveis e certificado pelo Programa Brasileiro de Certificação Florestal (Cerflor), gerenciada pelo Inmetro. Além de utilizar a logística reversa para pilhas, baterias, lâmpadas fluorescentes e carteirinhas.

Para fortalecer as ações ambientais, a Cooperativa aderiu ao Programa Carbono Neutro, desenvolvido pela Unimed Brasil, que por meio de uma calculadora de CO₂ é possível gerar o relatório de emissões de gases efeito estufa e implantar medidas corretivas e atenuantes. Neste ano foram trabalhados os Escopos 1, 2 e 3.



Práticas sustentáveis desenvolvidas pela cooperativa

Medicamentos descartados corretamente



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

Coleta Seletiva de Lixo e Reciclagem Solidária

A coleta seletiva já é prática difundida na cooperativa e permite por meio do

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

Os resíduos recicláveis de papéis e plásticos produzidos na sede Administrativa e nas unidades de serviços próprios da cooperativa são repassados para a Cargipel Comércio de Papéis Ltda., e os resíduos orgânicos e não recicláveis são disponibilizados em lixeiras na via pública, e recolhidos pela empresa terceirizada da Prefeitura Municipal.

Sacolas Ecológicas

A prática procura diminuir o impacto ambiental causado pelos plásticos convencionais. O laboratório e as farmácias da Unimed Erechim substituíram as sacolas de plásticos comuns por sacolas oxibiodegradáveis. Em 2014 deixaram de ser descartadas 15.947 mil sacolas de plásticos convencionais e foram adquiridas 157 mil sacolas oxibiodegradáveis para uso no laboratório e nas farmácias.

Campanha de Consumo Consciente

Os cooperados, colaboradores e demais públicos de relacionamento da Unimed Erechim estão diretamente envolvidos na redução de desperdício de recursos renováveis e não renováveis, a fim de preservar o meio ambiente, participando de campanhas, ações internas e externas. Em 2014 foram abordados vários temas, entre eles: água, energia elétrica, consumo de papel e copos plásticos.

Em 2014 o consumo de energia aumentou em virtude das novas instalações da Cooperativa. Um edifício dotado de sensores, câmeras, elevadores, equipamentos, ar condicionado, que contempla três andares para propiciar maior conforto aos cooperados, colaboradores e clientes.

Multas Ambientais

Em 2014, não houve registros de multas ou sanções relacionadas a questões ambientais.



Resíduos gerados pela cooperativa x Destinação

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

Em 2014 investiu mais de R\$ 13.000,00 com a empresa responsável no tratamento adequado para os resíduos de saúde gerados nos processos e nas unidades de serviços da cooperativa. A cooperativa atua de forma responsável em conjunto com a rede prestadora de serviços de saúde, realizando visitas in loco pela equipe de auditores, que por meio de um check list avalia os prestadores e verifica a existência de programas de gerenciamentos de resíduos de saúde. Após as visitas a equipe sentiu a necessidade de criar um programa de desenvolvimento com os prestadores

8.7 Unimed na Comunidade

Trabalhar em benefício da comunidade é um dos princípios do Cooperativismo, desta forma, a Unimed Erechim atua de maneira sustentável, sem perder de vista as pessoas e a cultura regional onde atua, promovendo a saúde, o desenvolvimento humano, e a qualidade de vida das pessoas. Em 2014 reforçou o compromisso de conscientização da cidadania por meio de projetos, campanhas e ações voltadas à comunidade.

4ª Caminhada de Prevenção às Drogas

Pelo quarto ano consecutivo a cooperativa apoia a iniciativa realizada pela Prefeitura Municipal de Erechim, com a finalidade de chamar a atenção da sociedade para os problemas decorrentes da dependência química como o álcool e outras drogas. A

Caminhada integra o projeto “Orientação que bate à Porta”, que tem como objetivo principal orientar, prevenir e amparar as famílias sobre as drogas, por meio da estrutura de uma rede de proteção, formada por voluntários, devidamente capacitados.



Campanha de Conscientização sobre o Câncer de Mama

A cooperativa aderiu à campanha Outubro Rosa da Federação Unimed RS para lembrar que a atenção à saúde da mulher e o diagnóstico precoce do câncer de mama tem que acontecer todos os meses do ano. Outra ação foi a distribuição de flyers para clientes e colaboradores com informações sobre a doença, ressaltando a importância da realização do autoexame e de consultar regularmente o médico.



Campanha de Prevenção ao Câncer de Próstata

A cooperativa apoiou ainda a campanha de prevenção ao Câncer de Próstata, o “Novembro Azul”, e lembrou todos os homens que a prevenção tem que acontecer todos os meses do ano.

Campanha Mundial de Luta Contra a Aids

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



8.8 Educação e Desenvolvimento



Com o propósito de aproximar a cooperativa da comunidade e promover ações que visam à qualidade de vida, prevenção de doenças e a promoção da saúde, a Unimed Erechim realiza palestras educativas. No decorrer de 2014 foram promovidas várias palestras, entre elas: Cuidados com a Saúde do Homem; Doenças Respiratórias; Cuidados na Diluição e Administração de Medicamentos;

Gravidez na Adolescência – Métodos anticonceptivos e doenças sexualmente transmissíveis e a Saúde do Trabalhador. Promove também entrevistas, em alusão às datas comemorativas, no programa 20 É Saúde da NET, um canal de TV por assinatura. O programa veicula informações de prevenção, cuidados e orientações de vários assuntos relacionados à saúde.

8.9 Patrocínio

A Unimed Erechim definiu como Política de Patrocínio, esportes comunitários, que permitam a participação da comunidade externa e da sociedade em geral. Desta forma, em 2014 foram investidos cerca de R\$ 31.000,00 em patrocínios esportivos, de saúde, cultura e lazer, além de apoio com ambulâncias em eventos.



8.10 Ações Sociais

Em 2014 foram beneficiadas várias entidades assistenciais.

Cantinho da Luz: com 1.017 peças de roupas.

Associação Beneficente Lar da Criança: com R\$ 847,16 em atendimento e sessões de Fisioterapia.

Outras 75 pessoas da Sociedade Beneficente Jacinto Godoy (Lar dos Velhinhos) e do **Centro de Apoio Oncológico Luciano (CAOL)**, também foram beneficiadas com Exames Laboratoriais e Sessões de Fisioterapia, totalizando R\$ 2.635,12.

8.11 Bem-Estar Unimed

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

Prevenção e Combate à Hipertensão

No dia 26 abril, data em que se celebra o Dia Nacional de Prevenção e Combate à Hipertensão, os profissionais da Medicina Preventiva da Unimed Erechim realizaram ações de prevenção na Esquina Democrática da cidade. Na oportunidade, a equipe aferiu a pressão arterial e propôs um desafio para as pessoas que passaram no local, que era identificar no painel “Semáforo da Vida Unimed” como está a saúde em relação à Hipertensão.

O Semáforo expôs diversos fatores de risco que influenciam na Hipertensão Arterial Sistêmica (HAS). Caso a pessoa identificasse três ou mais fatores de risco, o sinal era vermelho, dois, o sinal era amarelo e se fosse um ou nenhum o sinal era verde. Além disso, os profissionais confeccionaram duas artérias, uma saudável e a outra doente para as pessoas visualizarem o risco que correm se não



controlarem essa patologia silenciosa. A proposta destas atividades é fazer com que a população em geral aja na prevenção da doença HAS e controle os fatores de risco modificáveis adquirindo hábitos saudáveis.

Dia Mundial da Saúde

Em alusão ao Dia Mundial da Saúde, comemorado no dia 7 de abril, a Unimed Erechim participou da ação realizada na Praça Jaime Lago em parceria com o Governo Municipal, por meio da Secretaria da Saúde, Fundação Hospitalar Santa Terezinha de Erechim (FHSTE) e Hospital de Caridade.

No local, a equipe da Medicina Preventiva aferiu o Índice de Massa Corpórea (IMC), propôs algumas atividades para eliminar o sedentarismo, além de dicas e orientações para adquirir um estilo de vida mais saudável. O objetivo foi chamar atenção da população, destacando que a prática de uma atividade simples pode contribuir e muito na qualidade de vida das pessoas e auxiliar na prevenção de doenças.



8.12 Desempenho Social

Participar da comunidade e das discussões que promovam a melhoria é uma das premissas da cooperativa, que, em 2014, atuou em vários projetos comunitários e ações sociais, por meio do voluntariado de seus colaboradores. As ações reforçaram o comprometimento com a comunidade local.



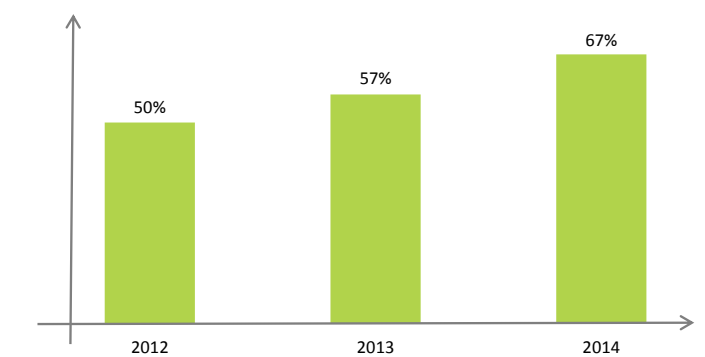
Campanha de Prevenção ao Câncer de Pele

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

A prática conta com a parceria e o trabalho voluntário dos médicos dermatologistas

e de colaboradores da cooperativa para realização das consultas. Em 2014 foram atendidas 106 pessoas e destas 67% apresentaram algum tipo de lesão de pele. Todos os casos identificados são tratados pelos profissionais e custeados pela cooperativa.

Percentual de pessoas que apresentaram algum tipo de lesão de pele



Projeto Semeando Sonhos

Tem como desafio desenvolver um trabalho de educação sexual de maneira clara e precisa, apresentando aos jovens a iminência dos riscos e consequências relacionados ao tema. O objetivo é contribuir para a diminuição do índice de gravidez na adolescência e orientar os jovens quanto a prevenção de DSTs. O slogan deste projeto “Gravidez na Adolescência. Uma decisão para toda vida”, mostra de forma clara e objetiva os riscos e as dificuldades que uma gravidez não planejada pode ocasionar.

A eficiência do projeto, ao lado de outras ações de saúde pública no município, é percebida na redução do número de nascimento de crianças de mães adolescentes, entre 14 aos 19 anos, no período de agosto de 2008, data que marca o início do projeto a dezembro de 2014. Desenvolvida há seis anos, a proposta conseguiu reduzir em 5,83%, o índice de gravidez em adolescentes, envolvendo cerca de 4 mil estudantes nesse período. Entre 2012 e 2014, oito escolas aderiram às oficinas, totalizando 96 turmas e 1.790 estudantes. A prática atende estudantes que frequentam entre o 8º ano do ensino fundamental até o 1º ano do ensino médio.



Captação de Recursos

Em 2013 a grande conquista foi expandir o projeto Semeando Sonhos por meio do Instituto Unimed RS e o Conselho Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente do Município de Erechim (COMDICAIE). O Instituto passou a ter seu registro no COMDICAIE, possibilitando

a captação de recursos do Imposto de Renda, via Fundo Municipal dos Direitos da Criança e Adolescente – FMDCA para o Projeto. A campanha de arrecadação incentiva cooperados e colaboradores, que tenham interesse em contribuir com os adolescentes. As doações podem ser realizadas por pessoas Jurídicas e Físicas

e abater no Imposto de Renda. Em 2013 a campanha possibilitou a arrecadação de R\$ 15.383,00 e, em 2014 captou 13.350,00 e serão aplicados em 2015. A proposta para o próximo ano é aumentar em 40% o valor de arrecadação e envolver mais cooperados.

Festa de Fim de Ano Solidária

A Unimed Erechim inovou sua campanha de Natal para levar mais alegria e amor às crianças acolhidas no Lar da Criança, além de despertar a solidariedade, o espírito cooperativista entre os colaboradores e dirigentes, construindo um futuro melhor para todos.

Ciente de sua responsabilidade social e da necessidade de formar profissionais atentos à realidade brasileira, e estimular o voluntariado, lançou a campanha **“Torne Mágico o Natal de uma Criança”**. A ação ocorreu por meio da adoção de uma carta, ou seja, do apadrinhamento de uma criança e presenteá-la com seu pedido de Natal.



9. RECONHECIMENTOS

Ao longo de 2014, a Unimed Erechim recebeu diversos reconhecimentos pelos seus esforços e dedicação.

SELO DIAMANTE DE SUSTENTABILIDADE concedido pela Unimed do Brasil.

CERTIFICADO DE HONRA AO MÉRITO reconhecimento ao alcance do Selo Unimed de Sustentabilidade – categoria Diamante da Unimed Brasil.

CERTIFICADO DE MÉRITO SOCIAL na categoria Sociedades Cooperativas da Assembleia Legislativa do estado do Rio Grande do Sul.

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

CERTIFICADO, pela Comissão Mista de Prêmio de Responsabilidade Social da Assembleia Legislativa do estado do Rio Grande do Sul, no tema norteador Educação.

CERTIFICADO e TROFÉU TOP SER HUMANO na categoria Organizações, com o histórico Projeto Mudança, concedidos pela Associação Brasileira de Recursos Humanos do Rio Grande do Sul (ABRH/RS).



10. ANEXOS

a – Parecer do Auditor

b – Balanço Social

– Balanço Social Parcial

– Indicadores do Corpo Funcional

– Indicadores de Organização e Gestão

– Indicadores Econômicos

– Indicadores Sociais Internos

– Indicadores Sociais Externos – Investimentos na Comunidade

– Outras Informações

c – DVA

d – Índice Remissivo GRI



a. PARECER DO AUDITOR

Relatório de asseguarção limitada dos auditores independentes relacionado com as Informações sobre Responsabilidade Social e Ambiental – N° 097/2015.

Aos
Diretores e membros do Conselho Fiscal e Cooperados
UNIMED ERECHIM – Cooperativa de Serviços de Saúde Ltda.
Erechim - RS

Introdução

Fomos contratados pela **UNIMED ERECHIM – Cooperativa de Serviços de Saúde Ltda.**, para apresentar nosso relatório de asseguarção limitada sobre a compilação das informações relacionadas com a Sustentabilidade e Responsabilidade Social e Ambiental, relativas ao exercício findo em 31 de dezembro de 2014.

Responsabilidades da administração

A administração é responsável pela elaboração e apresentação de forma adequada das informações constantes das informações da sustentabilidade e responsabilidade social e ambiental do exercício de 2014 de acordo com os critérios e práticas adotadas pela UNIMED do BRASIL, extraído do modelo divulgado pelo IBASE Instituto Brasileiro de Análises Sociais e Econômicas e pelos controles internos que ela determinou como necessários para permitir a elaboração dessas informações livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro.

Responsabilidade dos auditores independentes

Nossa responsabilidade é expressar conclusão sobre as informações constantes das informações da sustentabilidade e responsabilidade social e ambiental do exercício de 2014, com base no trabalho de asseguarção limitada conduzido de acordo com o Comunicado Técnico CTO 07/12, aprovado pelo Conselho Federal de Contabilidade através da resolução 1.407/2012 e elaborado tomando por base a NBC TO 3000 – Trabalho de Asseguarção Diferente de Auditoria e Revisão, emitida pelo Conselho Federal de Contabilidade (CFC), que é equivalente à norma internacional ISAE 3000, emitida pela Federação Internacional de Contadores, aplicáveis às informações não históricas. Essas normas requerem o cumprimento de exigências éticas, incluindo requisitos de independência e que o trabalho seja executado com o objetivo de obter segurança limitada de que as informações relacionadas com a Sustentabilidade e Responsabilidade Social e Ambiental do exercício de 2014, tomadas em conjunto, estão livres de distorções relevantes.

Um trabalho de asseguarção limitada conduzido de acordo com a NBC TO 3000 (ISAE 3000) consiste principalmente de indagações à administração da Empresa e outros profissionais que estão envolvidos na elaboração das informações constantes

do Relatório de Responsabilidade Social e Ambiental, assim como pela aplicação de procedimentos analíticos para obter evidência que nos possibilite concluir na forma de asseguarção limitada sobre as informações tomadas em conjunto. Um trabalho de asseguarção limitada requer, também, a execução de procedimentos adicionais, quando o auditor independente toma conhecimento de assuntos que o leve a acreditar que as informações constantes do Relatório de Responsabilidade Social e Ambiental, tomadas em conjunto, podem apresentar distorções relevantes.

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

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

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

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

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

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

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

Alcance e limitações

Os procedimentos aplicados em um trabalho de asseguarção limitada são substancialmente menos extensos do que aqueles aplicados em um trabalho de asseguarção que tem por objetivo emitir uma opinião sobre as informações constantes do Relatório de Responsabilidade Social e Ambiental. Consequentemente, não nos possibilitam obter segurança de que tomamos conhecimento de todos os assuntos que seriam identificados em um trabalho de

asseguarção que tem por objetivo emitir uma opinião. Caso tivéssemos executado um trabalho com objetivo de emitir uma opinião, poderíamos ter identificados outros assuntos e eventuais distorções que podem existir nas informações constantes do Relatório de Responsabilidade Social e Ambiental. Dessa forma, não expressamos uma opinião sobre essas informações.

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

Conclusão

Com base nos procedimentos realizados, descritos neste relatório, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a acreditar que as informações constantes do Relatório de Responsabilidade Social e Ambiental, não foram compiladas, em todos os aspectos relevantes, de acordo com o Comunicado Técnico (CT) N° 07/2012 aprovado pela resolução 1.407/2012 e NBC TO 3000, aprovada pelo Conselho Federal de Contabilidade, e elaborado tomando por base as diretrizes e orientações divulgadas pela UNIMED do BRASIL em relação as Operadora de Planos de Saúde, constituídas sob o regime de sociedades cooperativas médicas.

Porto Alegre, 30 de janeiro de 2015.



JOSÉ ADAIR PLATEN OURIVES
Sócio Responsável Técnico
CRC/RS 039.196/O-0

DICKEL & MAFFI - Auditoria e Consultoria SS
CRC/RS 3.025 OCB/RS 690
Registro CVM 723-4

b. BALANÇO SOCIAL

Balanco Social Parcial

1- Identificação

Nome da cooperativa: UNIMED ERECHIM Saúde

CNPJ: 87638334000173

Tempo de existencia: 43 anos

Responsável pelo preenchimento: Adriana Biasi **Atuação da cooperativa:** Local Regional Nacional

2 - Indicadores de Corpo Funcional	2014			2013		
	Cooperados(as)	Empregados(as)	Nº Total	Cooperados(as)	Empregados(as)	Nº Total
Nº de pessoas na cooperativa (em 31/12)	226	169	0	219	158	377
Nº de admissões durante o período	8	49	0	4	30	34
Nº de saídas e demissões durante o período	1	38	0	11	26	37
Faixa etária dos empregados: Menores de 18 anos	-	4	-	-	0	-
...de 18 a 35 anos	-	96	-	-	93	-
...de 36 a 60 anos	-	69	-	-	65	-
...Maiores de 61anos	-	0	-	-	0	-
Nº de trabalhadores(as) terceirizados(as)	-	5	-	-	6	-
Nº de pessoas com funções administrativas	29	169	0	28	158	186
Nº de mulheres cooperadas em funções administrativas e/ou diretivas	1	-	0	1	-	1
Nº de negros cooperados em funções administrativas e/ou diretivas	0	-	-	0	-	0
Escolaridade dos empregados: Não alfabetizados	-	0	-	-	0	-
...:Ensino fundamental	-	7	-	-	7	-
...:Ensino médio	-	70	-	-	58	-
...:Ensino técnico	-	24	-	-	28	-
...:Ensino superior	-	39	-	-	37	-
...:Pós-graduação Lato sensu (especialização, MBA)	-	27	-	-	26	-
...:Pós-graduação Stricto sensu(mestrado,doutorado)	-	2	-	-	2	-
...:Pós-doutorado	-	0	-	-	0	-
...:Livre docência	-	0	-	-	0	-
Nº de mulheres que trabalham na cooperativa	47	135	0	45	129	174
% de cargos de chefia ocupados por mulheres	-	27%	-	-	75,00%(29%)	-
Remuneração média das mulheres	-	2.502,14	-	-	2.316,58	-
Remuneração média dos homens	-	3.141,17	-	-	2.846,36	-
Nº de negros(as) que trabalham na cooperativa	0	7	0	0	7	7
% de cargos de chefia ocupados por negros(as)	-	0,00%	-	-	0,00%	-
Remuneração média dos(as) negros(as)	-	1.666,79	-	-	1.539,18	-
Nº de indígenas que trabalham na cooperativa	0	0	0	0	0	0
% de cargos de chefia ocupados por indígenas	-	0,00%	-	-	0,00%	-
Remuneração média dos(as) indígenas	-	0	-	-	0,00	-
Remuneração média dos(as) brancos(as)	-	2.670,49	-	-	2.454,36	-
Nº de pessoas com deficiência	0	2	0	0	2	2

3 - Indicadores de organização e gestão	2013	
Procedimento para integralização das quotas-partes	<input type="checkbox"/> Desconto de débitos trabalhistas <input type="checkbox"/> Desconto parcelado das retiradas <input type="checkbox"/> Outro, desconto parcelado <input type="checkbox"/> Pagamento à vista <input type="checkbox"/> Sem capital social	<input type="checkbox"/> Desconto de débitos trabalhistas <input type="checkbox"/> Desconto parcelado das retiradas <input type="checkbox"/> Outro, desconto parcelado <input type="checkbox"/> Pagamento à vista <input type="checkbox"/> Sem capital social
Valor da maior produção repassada ao(à) cooperado(a)	21.589,31	25.423,17
Valor da menor produção repassada ao(à) cooperado(a)	33,00	90,24
Valor da maior remuneração paga ao(à) administrador(a)	0	-
Valor da menor remuneração paga ao(à) administrador(a)	0	-
Valor do maior salário pago ao(à) empregado(a)	10.897,33	9.906,66
Valor do menor salário pago ao(à) empregado(a)	826,58	650,00
Destino das sobras	<input type="checkbox"/> Aumento de capital <input type="checkbox"/> Distribuição entre os(as) cooperados(as) <input type="checkbox"/> Fundos <input type="checkbox"/> Fundo para educação(RATES) <input type="checkbox"/> Outro <input type="checkbox"/> Reserva legal	<input type="checkbox"/> Aumento de capital <input type="checkbox"/> Distribuição entre os(as) cooperados(as) <input type="checkbox"/> Fundos <input type="checkbox"/> Fundo para educação(RATES) <input type="checkbox"/> Outro <input type="checkbox"/> Reserva legal
Fundos existentes	<input type="checkbox"/> Fundo para educação(RATES) <input type="checkbox"/> Outro <input type="checkbox"/> Reserva legal	<input type="checkbox"/> Fundo para educação(RATES) <input type="checkbox"/> Outro <input type="checkbox"/> Reserva legal
Quantidade de assembleias realizadas	2	2
% Frequência média nas assembleias pelos(as) cooperados(as)	20,02%	23,00%
Decisões submetidas à assembleia	<input type="checkbox"/> Admissão, eliminação e exclusão de sócio <input type="checkbox"/> Destino das sobras ou perdas <input type="checkbox"/> Investimentos <input type="checkbox"/> Liquidação <input type="checkbox"/> Novos Produtos <input type="checkbox"/> Outro <input type="checkbox"/> Pagamento de credores <input type="checkbox"/> Reforma Estatuto	<input type="checkbox"/> Admissão, eliminação e exclusão de sócio <input type="checkbox"/> Destino das sobras ou perdas <input type="checkbox"/> Investimentos <input type="checkbox"/> Liquidação <input type="checkbox"/> Novos Produtos <input type="checkbox"/> Outro <input type="checkbox"/> Pagamento de credores <input type="checkbox"/> Reforma Estatuto
Outros órgãos sociais existentes na cooperativa	<input type="checkbox"/> Comitê educativo <input type="checkbox"/> Conselho de especialidades <input type="checkbox"/> Conselho técnico <input type="checkbox"/> Medicina preventiva <input type="checkbox"/> Outros	<input type="checkbox"/> Comitê educativo <input type="checkbox"/> Conselho de especialidades <input type="checkbox"/> Conselho técnico <input type="checkbox"/> Medicina preventiva <input type="checkbox"/> Outros
Renovação dos cargos diretivos (conselho)	<input type="checkbox"/> 1/3 <input type="checkbox"/> 2/3 <input type="checkbox"/> Outros <input type="checkbox"/> Sem renovação <input type="checkbox"/> Total	<input type="checkbox"/> 1/3 <input type="checkbox"/> 2/3 <input type="checkbox"/> Outros <input type="checkbox"/> Sem renovação <input type="checkbox"/> Total
Frequência do(s) instrumento(s) de prestação de contas	<input type="checkbox"/> Diário <input type="checkbox"/> Mensal <input type="checkbox"/> Outra <input type="checkbox"/> Quinzenal <input type="checkbox"/> Semanal	<input type="checkbox"/> Diário <input type="checkbox"/> Mensal <input type="checkbox"/> Outra <input type="checkbox"/> Quinzenal <input type="checkbox"/> Semanal
Critério principal para admissão de novos(as) cooperados(as)	<input type="checkbox"/> Conhecimento sobre cooperativismo <input type="checkbox"/> Critério técnico <input type="checkbox"/> Experiência <input type="checkbox"/> Idade <input type="checkbox"/> Outro <input type="checkbox"/> Parentesco <input type="checkbox"/> Participação na comunidade	<input type="checkbox"/> Conhecimento sobre cooperativismo <input type="checkbox"/> Critério técnico <input type="checkbox"/> Experiência <input type="checkbox"/> Idade <input type="checkbox"/> Outro <input type="checkbox"/> Parentesco <input type="checkbox"/> Participação na comunidade
Critério principal para suspensão/exclusão de cooperados(as)	<input type="checkbox"/> Comportamento não cooperativo <input type="checkbox"/> Outro <input type="checkbox"/> ADS/CUT <input type="checkbox"/> Anteag <input type="checkbox"/> Concrab/MST <input type="checkbox"/> Federações / Centrais <input type="checkbox"/> OCB <input type="checkbox"/> OCES <input type="checkbox"/> Outro	<input type="checkbox"/> Comportamento não cooperativo <input type="checkbox"/> Outro <input type="checkbox"/> ADS/CUT <input type="checkbox"/> Anteag <input type="checkbox"/> Concrab/MST <input type="checkbox"/> Federações / Centrais <input type="checkbox"/> OCB <input type="checkbox"/> OCES <input type="checkbox"/> Outro
Espaços de representação do cooperativismo em que a cooperativa atua	<input type="checkbox"/> ADS/CUT <input type="checkbox"/> Anteag <input type="checkbox"/> Concrab/MST <input type="checkbox"/> Federações / Centrais <input type="checkbox"/> OCB <input type="checkbox"/> OCES <input type="checkbox"/> Outro	<input type="checkbox"/> ADS/CUT <input type="checkbox"/> Anteag <input type="checkbox"/> Concrab/MST <input type="checkbox"/> Federações / Centrais <input type="checkbox"/> OCB <input type="checkbox"/> OCES <input type="checkbox"/> Outro
Número de cooperados(as) sindicalizados(as) ou filiados à Associação Profissional		154

A cooperativa apoia a organização de outros empreendimentos de tipo cooperativo	<input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Sim, emprestando recursos materiais e/ou humanos <input type="checkbox"/> Sim, oferecendo assessoria	<input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Sim, emprestando recursos materiais e/ou humanos <input type="checkbox"/> Sim, oferecendo assessoria
Principais parceiras e apoios	<input type="checkbox"/> Estadual <input type="checkbox"/> Governo Federal <input type="checkbox"/> Inst. Religiosa <input type="checkbox"/> Municipal <input type="checkbox"/> ONGs <input type="checkbox"/> Outros <input type="checkbox"/> SESCOOP/OCB <input type="checkbox"/> Sindicato	<input type="checkbox"/> Estadual <input type="checkbox"/> Governo Federal <input type="checkbox"/> Inst. Religiosa <input type="checkbox"/> Municipal <input type="checkbox"/> ONGs <input type="checkbox"/> Outros <input type="checkbox"/> SESCOOP/OCB <input type="checkbox"/> Sindicato
Principal fonte de crédito	<input type="checkbox"/> Bancos/Financeiras <input type="checkbox"/> BNDES <input type="checkbox"/> Cooperados / Cooperativas (sócios) <input type="checkbox"/> Empregados <input type="checkbox"/> Fornecedores diversos <input type="checkbox"/> Governo <input type="checkbox"/> Intercâmbio <input type="checkbox"/> Outros <input type="checkbox"/> Rede credenciada <input type="checkbox"/> Unicred	<input type="checkbox"/> Bancos/Financeiras <input type="checkbox"/> BNDES <input type="checkbox"/> Cooperados / Cooperativas (sócios) <input type="checkbox"/> Empregados <input type="checkbox"/> Fornecedores diversos <input type="checkbox"/> Governo <input type="checkbox"/> Intercâmbio <input type="checkbox"/> Outros <input type="checkbox"/> Rede credenciada <input type="checkbox"/> Unicred
Número total de acidentes de trabalho	5	3
Existem medidas concretas em relação à saúde e segurança no ambiente de trabalho?	<input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Organização de comissões <input type="checkbox"/> Outras <input type="checkbox"/> Sim, fornecendo equipamento <input type="checkbox"/> Sim, realizando campanhas e capacitações	<input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Organização de comissões <input type="checkbox"/> Outras <input type="checkbox"/> Sim, fornecendo equipamento <input type="checkbox"/> Sim, realizando campanhas e capacitações
A participação de cooperados(as) no planejamento da cooperativa	<input type="checkbox"/> Não ocorre <input type="checkbox"/> Ocorre em nível de diretoria e conselhos <input type="checkbox"/> Ocorre em todos os níveis	<input type="checkbox"/> Não ocorre <input type="checkbox"/> Ocorre em nível de diretoria e conselhos <input type="checkbox"/> Ocorre em todos os níveis
A cooperativa costuma consultar os(as) cooperados(as) para solução de problemas e/ou na hora de buscar soluções?	<input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Sim, periodicamente com data definida <input type="checkbox"/> Sim, sem data definida	<input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Sim, periodicamente com data definida <input type="checkbox"/> Sim, sem data definida
A cooperativa estimula a educação básica, ensino médio e superior (supletivo ou regular) dos(as) trabalhadores(as)?	<input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Sim, para todos(as) cooperados(as) <input type="checkbox"/> Sim, para todos(as) trabalhadores(as)	<input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Sim, para todos(as) cooperados(as) <input type="checkbox"/> Sim, para todos(as) trabalhadores(as)

4 - Indicadores econômicos (em R\$)	2014	2013
Ingressos e receitas brutas	65.967.563,44	54.293.706,54
Ingressos Repassados	0,00	0,00
Receitas sobre aplicações financeiras em 31/12	378.999,63	264.296,48
Total das dívidas em 31/12	16.941.986,41	14.184.914,59
Patrimônio da cooperativa	30.605.747,58	267.678.878,12
Patrimônio de terceiros	0,00	0,00
Impostos e contribuições	1.831.542,70	1.465.283,42
Remuneração dos(as) cooperados(as) - não inclui benefícios	9.556.274,65	9.488.015,72
IR retido sobre produção cooperados	2.057.461,31	1.917.906,51
INSS retido sobre produção cooperados	577.306,11	560.622,85
Folha de pagamento/salários e encargos	7.471.026,54	6.001.169,66
Valor de capital para ingresso na cooperativa	30.000,00	30.000,00
Sobras ou perdas do exercício	217.399,19	326.765,09
Fundos	67.981,72	135.844,07

5 - Indicadores sociais internos	2014		2013	
	Cooperados(as)	Empregados(as)	Cooperados(as)	Empregados(as)
Alimentação	2.849,90	691.919,99	104,50	601.094,48
Saúde	809.030	136.182,91	816.694,65	134.629,48
Transporte	0	36.389,78	0,00	29.568,90
Segurança no trabalho	0	15.062,51	0,00	10.159,37
Investimentos em cultura e/ou lazer	95.395,57	83.681,39	0,00	2.367,81
- nº de beneficiários(as)	226	169	0	158
Educação/alfabetização, ensino fundamental, médio ou superior	13.260,00	762,88	5.749,63	13.476,90
- nº de beneficiários(as)	226	169	218	158
Capacitação profissional	27.847,44	72.753,95	35.828,15	25.925,35
- nº de beneficiários(as)	43	162	51	150
Capacitação em gestão cooperativa	1.699,61	0	0,00	0,00
- nº de beneficiários(as)	32	0	0	0
Estagiários	-	0	-	8.133,60
- nº de estagiários em 31/12	-	0	-	10
- nº de estagiários efetivados no período	-	0	-	1
Jovem aprendiz	-	47.531,07	-	47.175,77
- nº de aprendizes em 31/12	-	6	-	6
Creche ou auxílio creche	0	20.320,00	0,00	0,00
Ações ambientais relativas a produção/operação	4.504,65	4.504,65	4.108,72	4.441,06
Seguro de vida	439.778,30	202.289,68	415.365,60	170.035,09
Previdência privada	0	0	0,00	0,00
Participações nos resultados	217.399,19	0	326.765,09	0,00
Bonificações	0	0	0,00	0,00
Outros cursos	326,39	0	29.001,37	0,00
Outros	17.738,07	26.642,29	12.962,55	22.656,96
Total beneficiários	226	169	269	466
Total dos investimentos sociais internos	1.629.829,12	1.338.041,10	1.646.580,26	1.069.664,77

6 - Indicadores sociais externos (investimentos na comunidade - em R\$)	2014	2013
Compras de outras cooperativas	300.804,61	983.829,65
Venda de bens e/ou serviços terceirizados	-	-
Investimentos em programas e/ou projetos ambientais	25356,64	14.952,68
Investimentos em saúde	20.844,34	28.583,67
- nº de pessoas beneficiadas	2412	1594
- nº de entidades beneficiadas	10	12
Investimentos em programas de alimentação	0	0,00
- nº de pessoas beneficiadas	0	0
- nº de entidades beneficiadas	0	0
Investimentos em educação/alfabetização	17.454,66	10.800,00
- nº de pessoas beneficiadas	554	750
- nº de entidades beneficiadas	5	5
Investimentos em capacitação profissional	2.058,97	3.330,96
- nº de pessoas beneficiadas	96	30
- nº de entidades beneficiadas	15	2
Investimentos em esportes	2.935,31	10.946,98
- nº de pessoas beneficiadas	1.013	700
- nº de entidades beneficiadas	3	1
Investimentos em cultura e/ou lazer	70395,59	3.544,01
- nº de pessoas beneficiadas	63.379	220
- nº de entidades beneficiadas	181	2
Gastos com ações sociais/filantropia (financeira, produtos e/ou serviços)/ajudas humanitárias	5768,47	2.539,59
- nº de pessoas beneficiadas	3.116	45
- nº de entidades beneficiadas	6	4
Outros	14.326,66	16.785,97
Total pessoas beneficiadas	70.570	3339
Total entidades beneficiadas	220	26
Total dos investimentos sociais externos	459.945,25	1075313,51

7 - Outras informações	2014	2013
A previdência privada contempla	<input type="checkbox"/> Direção <input type="checkbox"/> Direção e empregados <input type="checkbox"/> Direção, cooperados e empregados <input type="checkbox"/> Cooperados <input type="checkbox"/> Empregados	<input type="checkbox"/> Direção <input type="checkbox"/> Direção e empregados <input type="checkbox"/> Direção, cooperados e empregados <input type="checkbox"/> Cooperados <input type="checkbox"/> Empregados
A participação nas sobras ou resultados contempla	<input type="checkbox"/> Direção <input type="checkbox"/> Direção e empregados <input type="checkbox"/> Direção, cooperados e empregados <input type="checkbox"/> Cooperados <input type="checkbox"/> Empregados	<input type="checkbox"/> Direção <input type="checkbox"/> Direção e empregados <input type="checkbox"/> Direção, cooperados e empregados <input type="checkbox"/> Cooperados <input type="checkbox"/> Empregados
Os projetos sociais e ambientais desenvolvidos pela cooperativa foram definidos por	<input type="checkbox"/> Direção <input type="checkbox"/> Todos os empregados <input type="checkbox"/> Direção e gerência	<input type="checkbox"/> Direção <input type="checkbox"/> Todos os empregados <input type="checkbox"/> Direção e gerência
Os padrões de segurança e salubridade no ambiente de trabalho foram definidos por	<input type="checkbox"/> Direção e gerência <input type="checkbox"/> Todos os empregados <input type="checkbox"/> Todos + CIPA	<input type="checkbox"/> Direção e gerência <input type="checkbox"/> Todos os empregados <input type="checkbox"/> Todos + CIPA
Quanto à liberdade sindical, ao direito de negociação coletiva e à representação interna dos empregados, a cooperativa	<input type="checkbox"/> Não se envolve <input type="checkbox"/> Incentiva e segue a OIT <input type="checkbox"/> Segue as normas da OIT	<input type="checkbox"/> Não se envolve <input type="checkbox"/> Incentiva e segue a OIT <input type="checkbox"/> Segue as normas da OIT
Na seleção de fornecedores, os padrões éticos e de responsabilidade socioambiental adotados pela cooperativa	<input type="checkbox"/> Não são considerados <input type="checkbox"/> São exigidos <input type="checkbox"/> São sugeridos	<input type="checkbox"/> Não são considerados <input type="checkbox"/> São exigidos <input type="checkbox"/> São sugeridos
Quanto à participação de empregados em programas de trabalho voluntário, a cooperativa	<input type="checkbox"/> Não se envolve <input type="checkbox"/> Organiza e incentiva <input type="checkbox"/> Apóia	<input type="checkbox"/> Não se envolve <input type="checkbox"/> Organiza e incentiva <input type="checkbox"/> Apóia
Atendimento de intercâmbio prestado por outras cooperativas	4.320.936,15	5.661.313,17
Venda a outras cooperativas	2.949.356,47	2.608.349,47
Número total de reclamações e críticas de consumidores	-	-
a) Na cooperativa	42	578
b) Na ANS	2	5
c) No Procon	1	0
d) Na justiça	3	4
Número de reclamações e críticas solucionadas	-	-
a) Na cooperativa	42	577
b) Na ANS	2	4
c) No Procon	1	0
d) Na justiça	3	4
Valor total de indenizações pagas no período por determinação de órgãos de defesa do consumidor e/ou justiça	38.460,18	16.575,26
Número total de ações trabalhistas movidas por empregados	-	-
a) Processos julgados procedentes	1	1
b) Processos julgados improcedentes	0	0
Valor total de indenizações trabalhistas pagas no período por determinação da justiça	29.129,00	7.000,00
Valor adicionado a distribuir em R\$ - vide DVA	25.472.251,70	23.653.600,25
Distribuição % do valor adicionado:	-	-
a) Governo	14,41%	12,82 %
b) Cooperados	42,72%	45,43 %
c) Empregados/Diretores/Conselheiros	34,26%	29,55 %
d) Remuneração de capitais de terceiros	2,72%	1,88 %
e) Sociedade	1,81%	4,55 %
f) Juros sobre capital próprio	2,97%	3,82 %
g) Constituição de reservas e fundos	0,27%	0,57 %
h) À disposição da AGO	0,85%	1,38 %

C. DVA

Demonstração do Valor Adicionado

Unimed: **UNIMED ERECHIM**

(A) Geração da riqueza	2014	2013
a) Ingressos e receitas	65.967.563,44	54.293.706,54
a 1) Contraprestações emitidas líquidas	36.450.115,13	32.987.252,88
a 2) Outros ingressos e receitas operacionais	29.588.068,63	21.329.570,35
a 3) Provisão para créditos de liquidação duvidosa - Reversão/Constituição	-70.620,32	-23.116,69
b) Variação das provisões técnicas	0	0,00
b 1) Provisão de remissão	0	0,00
b 2) Outras	0	0,00
c) Receita líquida operacional	65.967.563,44	54.293.706,54
d) Eventos, dispêndios e despesas operacionais	35.269.096,20	26.172.092,49
d 1) Eventos indenizáveis líquidos	18.763.742,35	22.160.594,05
d 2) Variação da provisão para eventos ocorridos e não avisados	695.439,20	-371.272,71
d 3) Outros dispêndios / Despesas operacionais	15.809.914,65	4.382.771,15
e) Insumos adquiridos de terceiros	5.623.448,69	4.585.764,58
e 1) Despesas de comercialização	0	0,00
e 2) Variação das despesas de comercialização diferidas	0	0,00
e 3) Despesas com serviços de terceiros	1.346.013,91	1.043.553,84
e 4) Materiais, energia e outras despesas administrativas	4.221.231,79	3.514.420,06
e 5) Provisão para contingências - administrativas	0	0,00
e 6) Despesas financeiras	55.349,24	19.811,06
e 7) Despesas patrimoniais	853,75	7.979,62
e 8) Perda / Recuperação de valores ativos	0	0,00
f) Valor adicionado bruto	25.075.018,55	23.535.849,47
g) Depreciação, amortização	417.230,99	351.825,64
h) Valor adicionado líquido produzido pela entidade	24.657.787,56	23.184.023,83
i) Valor adicionado recebido / cedido em transferência	814.464,14	469.576,42
i 1) Receitas financeiras	421.882,72	369.240,52
i 2) Resultado de equivalência patrimonial	0	0,00
i 3) Outras	392.581,42	100.335,90
	25.472.251,70	23.653.600,25

(B) Distribuição da riqueza	2014	2013	
a) Remuneração do trabalho	19.607.474,43	78,39%	17.735.830,47
a 1) Cooperados	10.880.588,13	43,50%	10.746.175,07
a 1. 1) Produção (consultas e honorários)	9.556.274,65	38,21	9.488.015,72
a 1. 2) Benefícios	1.324.313,48	5,29%	1.258.159,35
a 2) Dirigentes, Conselheiros e Empregados	8.726.886,30	34,89%	6.989.655,40
a 2. 1) Salários, 13 ^o , Férias, etc	6.882.745,04	27,52%	5.592.838,33
a 2. 2) Benefícios	1.255.859,76	5,02%	988.485,74
a 2. 3) F.G.T.S	588.281,50	2,35%	408.331,33
a 2. 4) Bônus / Participação nos lucros e resultados	0		0,00
b) Remuneração do governo - Impostos/Taxas/Contribuições	3.669.756,94	14,67%	3.031.340,23
b 1) Federais	1.408.678,79	5,63%	1.076.139,00
b 1. 1) Previdência Social e Outros	1.838.214,24	7,35%	1.566.056,81
b 2) Estaduais	66.401,88	0,27%	57.865,97
b 3) Municipais	356.462,03	1,43%	331.278,45
c) Contribuições para a sociedade	459.945,25		1.075.313,51
d) Remuneração de capitais de terceiros	693.303,88	2,77%	444.763,45
d 1) Juros	153.326,89	0,61%	0,00
d 2) Aluguéis	539.976,99	2,16%	444.763,45
d 3) Outras (royalties, direitos autorais)	0		0,00
e) Remuneração de capitais próprios	1.041.771,20	4,17%	1.366.352,59
e 1) Juros sobre capital próprio	756.390,29	3,02%	903.743,43
e 2) Constituição de reservas e fundos	67.981,72	0,27%	135.844,07
e 3) Sobras / Perdas líquidas a disposição da AGO	217.399,19	0,87%	326.765,09
	25.472.251,70	100%	23.653.600,25

NOTAS EXPLICATIVAS

Beneficiário

Proponente e seus dependentes aceitos e incluídos no plano de saúde.

Cliente

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

COOPMED

Cooperativa de Serviços Médicos

Custo Assistencial

Toda e qualquer utilização pelo beneficiário das coberturas proporcionadas pelo seu plano, tais como: consultas médicas, exames laboratoriais, procedimentos e terapias.

Despesas Administrativas

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

Despesas Operacionais

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

Operadora

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

Programa de Certificação em Monitorização de Esterilização 3M

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

Receita Bruta

Ingressos/receitas sem considerar os abatimentos, cancelamentos e restituições.

Receita Líquida

Ingressos/receitas já deduzidas dos abatimentos, cancelamentos e restituições. Sinistralidade: Percentual obtido através da divisão do Custo Assistencial pela Receita Bruta.

Sinistralidade

Percentual obtido por meio da divisão do Custo Assistencial pela Receita Bruta.

d. ÍNDICE REMISSIVO GRI

INDICADORES

DESCRIÇÃO

PÁGINAS

Abordagem de Gestão

1.1 Declaração do Presidente

Palavra do Presidente

4

Perfil Organizacional

2.1 Nome da organização

Sobre a Cooperativa

5; 6 e 7

2.2 Marcas, produtos e/ou serviços

Sobre a Cooperativa

8; 9; 10; 11; 12 e 13

2.3 Estrutura operacional da organização

Sobre a Cooperativa

5

2.4 Localização da sede da organização

Sobre a Cooperativa

5

2.5 Atuação geográfica

Sobre a Cooperativa

6

2.6 Natureza Jurídica

Sobre a Cooperativa

5

2.7 Mercados Atendidos

Nossos Compromissos

5; 6 e 18

2.8 Porte da organização

Sobre a Cooperativa

5

2.9 Mudanças significativas durante o período coberto pelo relatório

Sobre o Relatório e a Cooperativa

7

2.10 Prêmios e certificações recebidos no período coberto pelo relatório

Reconhecimentos

53

Parâmetros do Relatório

3.1 Período coberto pelo relatório

Sobre o Relatório

3

3.2 Data do relatório anterior

Sobre o Relatório

3

3.3 Periodicidade dos relatórios

Sobre o Relatório

3

3.4 Dados para contato em caso de perguntas e sugestões

Sobre o Relatório e Expediente

3 e 65

3.5 Definição do conteúdo

Sobre o Relatório e Partes Interessadas

3 e 27

3.6 Limite do relatório

Sobre o Relatório

3

3.7 Declaração sobre quaisquer limitações específicas quanto ao escopo do relatório

Sobre o Relatório

3

3.8 Base para elaboração do relatório

Sobre o Relatório

3

3.9 Técnicas de medição e base de cálculos	Balanço Social modelo Ibase adaptado para as cooperativas e protocolos técnicos da GRI	56; 57 e 58
3.10 Reformulação de informações fornecidas em relatórios anteriores e as razões para tais reformulações	Sobre o Relatório	3
3.11 Mudanças significativas	Sobre o Relatório	3
3.12 Sumário do conteúdo da GRI	Índice Remissivo	61; 62; 63 e 64
Governança, Compromissos e Engajamento		
4.1 Estrutura de governança da organização	Governança	14
4.2 Indicação e composição do mais alto órgão de governança	Governança	14
4.3 Declaração do número de membros independentes ou não executivos do mais alto órgão de governança	Governança	15
4.4 Mecanismos para recomendações a órgãos de governança	Governança	14
4.8 Diretrizes Organizacionais	Governança	18; 19; 20; 21 e 22
4.9 Atuação do Conselho Administrativo	Governança	16
Engajamento das partes interessadas		
4.14 Públicos de Relacionamento engajados na organização	Partes Interessadas	27
4.15 Identificação e Seleção dos Públicos de Relacionamento	Partes Interessadas	27

Indicadores de Desempenho

Desempenho Econômico

EC1- Valor econômico direto gerado e distribuído, incluindo receitas, custos operacionais, indenizações a trabalhadores, donativos e outros investimentos na comunidade, lucros não distribuídos e pagamentos a investidores e governos

“Desempenho Econômico, Ganho do Cooperado; Benefícios dos Cooperados, Benefícios dos Colaboradores, Treinamento e Educação; Patrocínios; Apoio; Captação de Recursos/ Instituto Unimed; Balanço Social, Demonstrativo de Valor Adicionado
“

25 ;26; 29; 30; 31; 32; 33; 34; 48; 51; 56; 57; 58 e 59

EC7 - Procedimentos para contratação local e proporção de membros da alta gerência provenientes na comunidade local	Relacionamento com os colaboradores	31
---	-------------------------------------	----

Desempenho Ambiental

EN1 - Materiais usados por peso ou volume	Desempenho Ambiental	44 e 45
EN4 - Consumo de energia indireta	Desempenho Ambiental	45
EN7 - Iniciativas para reduzir o consumo de energia indireta	Desempenho Ambiental	45
EN8 - Total de retirada de água por fonte	Desempenho Ambiental e Consumo de Água	45
EN26 - Iniciativas para mitigar os impactos ambientais de produtos e serviços	Desempenho Ambiental; Descarte Correto de Medicamentos; Coleta Seletiva de Lixo; Sacolas Ecológicas e Campanha de Consumo Consciente	44 e 45
EN28 - Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não monetárias resultantes da não conformidade com leis e regulamentos ambientais	Multas Ambientais	45

Desempenho Social

LA1 - Total de trabalhadores por tipo de emprego, contrato de trabalho e região	Relacionamento com os colaboradores	31
LA2 - Número total e taxa de rotatividade de empregados por faixa etária, gênero e região	Relacionamento com os colaboradores	32
LA3 Benefícios oferecidos a empregados de tempo integral	Relacionamento com os colaboradores	32; 33 e 34
LA8 Programas de educação em relação a prevenção e controle de risco	Relacionamento com os colaboradores	32
LA10 - Média de horas de treinamento por ano pelos funcionários	Treinamento e Educação	32
LA13 - Composição dos grupos responsáveis pela governança corporativa	Governança e Relacionamento com os Colaboradores	14 e 31

Práticas de Direitos Humanos

HR4 - Número total de casos de discriminação	Não Discriminação	19
HR6 Operações Identificadas como de risco significativo de ocorrência de trabalho infantil	Trabalho Infantil	19

Desempenho na Sociedade

SO1 - Natureza, escopo e eficácia de qualquer programa e práticas para avaliar e gerir impactos das operações na comunidade.	Envolvimento com a Sociedade	46; 47; 48; 49; 50; 51 e 52
--	------------------------------	-----------------------------

Responsabilidade com o Produto

PR1 – Fases do ciclo de vida de produtos e serviços

Saúde e Segurança do Cliente

12 e 37

PR5 – Práticas relacionadas a satisfação dos clientes

Produtos e Serviços

39 e 40

Conformidade

PR8 – Número total de reclamações comprovadas e relativas à violação de privacidade

Informação e Segurança, Ouvidoria

37 e 39



EXPEDIENTE

Textos e Diagramação:

Departamento de Comunicação Unimed Erechim

Projeto Gráfico:

DeBrito Propaganda

Fotos:

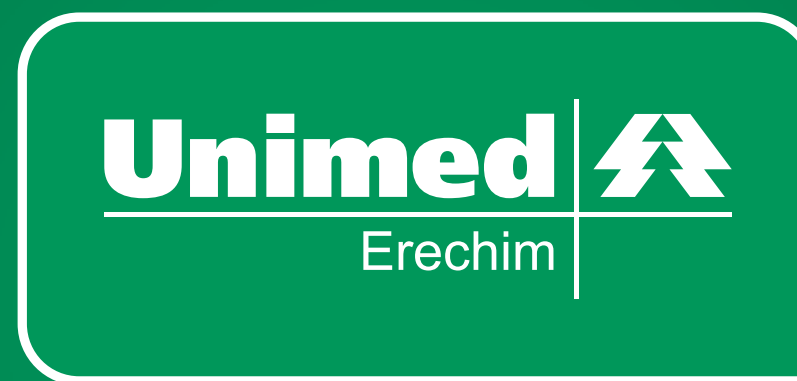
Arquivo Unimed e Banco de Imagens

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

ANS - Nº 35702-2



CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.



www.unimed-erechim.com.br