



# Relatório

*de gestão e sustentabilidade*

# 2015

**Unimed**   
Erechim

# EXPEDIENTE

**Coordenação:**

Alcides Mandelli Stumpf

**Organização:**

Área de Responsabilidade Socioambiental

**Textos e Diagramação:**

Depto. de Comunicação e Marketing da Unimed Erechim

**Projeto Gráfico:**

DeBrito Propaganda

**Fotos:**

Arquivo Unimed e Banco de Imagens

Para mais informações, críticas ou sugestões sobre o presente relatório, encaminhe e-mail para [responsabilidadesocial@unimed-erechim.com.br](mailto:responsabilidadesocial@unimed-erechim.com.br)

**ANS - N° 35702-2**



Unimed Erechim - Cooperativa de Serviços de Saúde Ltda  
Av. Sete de Setembro, 2001 - Bairro Fátima, Erechim | RS - 99.709-182  
Telefone: 54.3520.6100 - [www.unimed-erechim.com.br](http://www.unimed-erechim.com.br)

*“Devemos ser  
a mudança que  
queremos ver no  
mundo”*

*Mahatma Gandhi.*



# Sumário





# 1. CENÁRIO

## Gestão Compartilhada e Geração de Valores

Crescimento e resultados compartilhados. Estas foram as nossas metas frente à Unimed Erechim nos últimos anos. Tais intentos realizaram-se por meio da Gestão de Excelência, tendo como base a geração de valores e tomada de decisões de forma colegiada, sempre com foco no cliente, cooperado e demais partes interessadas.

Determinar a padronização de processos e submetê-los às auditorias, além de análises críticas constantes, nos propiciou alcançar os objetivos definidos no Programa de Melhoria Continuada. A implementação de tais práticas e ações fica evidenciada claramente nos resultados qualitativos e quantitativos obtidos no ano de 2015.

O exercício da Governança Corporativa, além da visão sistêmica e democrática, aliado à atenção a cada detalhe de cada processo, nos proporcionou excelentes resultados e o mais alto reconhecimento nacional na área de Gestão de Operadoras de Planos de Saúde (OPS).

Sabemos que em época de crise generalizada, apresentar crescimento e distribuição de resultados positivos, é sem dúvida, uma conquista a ser festejada. A dedicação de nossos médicos, direção e colaboradores, somada ao entusiasmo vencedor, é a grande responsável pela obtenção desta recompensa consagrada. Mesmo que para alguns, tais

ganhos não tenham acontecido na intensidade ou forma desejada, podemos garantir que os alcançamos dentro dos limites da prudência e das boas práticas.

Por outra, nossos trabalhos ocorreram de modo ordeiro, ratificados por orientações técnicas e sob a mais absoluta austeridade, evitando assim qualquer risco desnecessário. Ao cumprirmos as exigências da RN 277 da ANS, revelamos nosso papel de protagonismo, sendo a primeira entre as Operadoras de Planos de Saúde de porte médio do país, a obter o conceito máximo na Acreditação junto à ANS.

A conquista da Certificação estabelece inúmeras condições fundamentais à segurança, perenidade e expansão do negócio e reforça a credibilidade ante o mercado.

Ainda em 2015, usufruímos do primeiro ano de funcionamento pleno do Centro de Qualidade de Vida Unimed. A moderna sede agrega diversos serviços da Cooperativa e está adequada às regras de sustentabilidade ambiental. Tal mudança resultou em segurança e bem-estar aos beneficiários, médicos cooperados, colaboradores, fornecedores, prestadores de serviço e comunidade, com perceptível melhora geral nos índices de satisfação dos diferentes públicos.

Em dezembro de 2015, com muito júbilo,

inauguramos o Centro de Diagnóstico por Imagem Dr. Eleonir José Gollin e o Espaço Viver Bem Dr. Paulo Dias Fernandes, além da Galeria dos Eméritos.

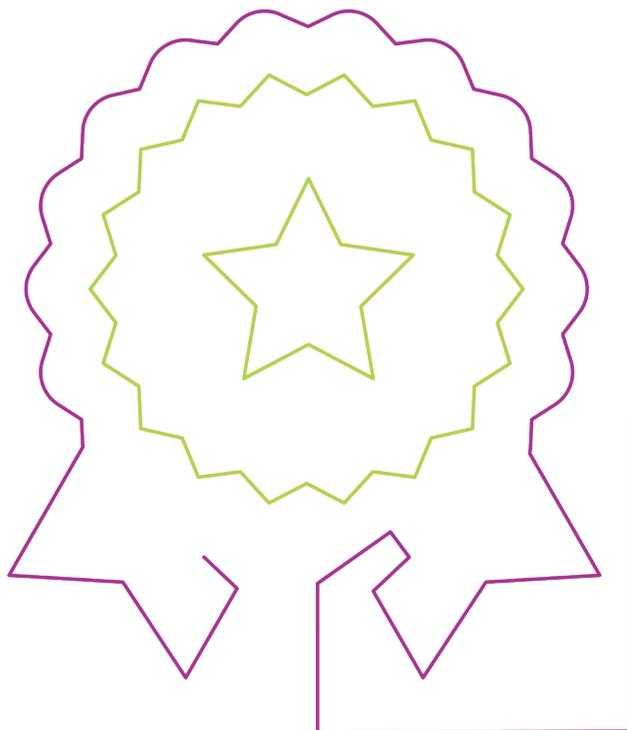
No entanto, 2016 nos lança a desafios ainda maiores. Para enfrentá-los seguiremos na incansável busca da otimização de recursos humanos e técnicos, mirando resultados ainda mais exponenciais, audaciosos e compensadores.

Somos cientes de quanto foi árdua a conquista do padrão de excelência de gestão alcançados nos últimos anos. E sabemos, mais ainda, como será difícil mantê-lo. Ainda assim, acresceremos aos nossos desafios colocar em funcionamento a nova Uniclinica, que mesmo antes de concluída, já se consolida como símbolo indelével do maior e mais profícuo ciclo de crescimento desta Cooperativa.

Investiremos também em Atenção Primária à Saúde; criaremos pontos de coletas laboratoriais; novas farmácias, além de concluímos os avanços e atualizações no Sistema de Informática, entre outras realizações.

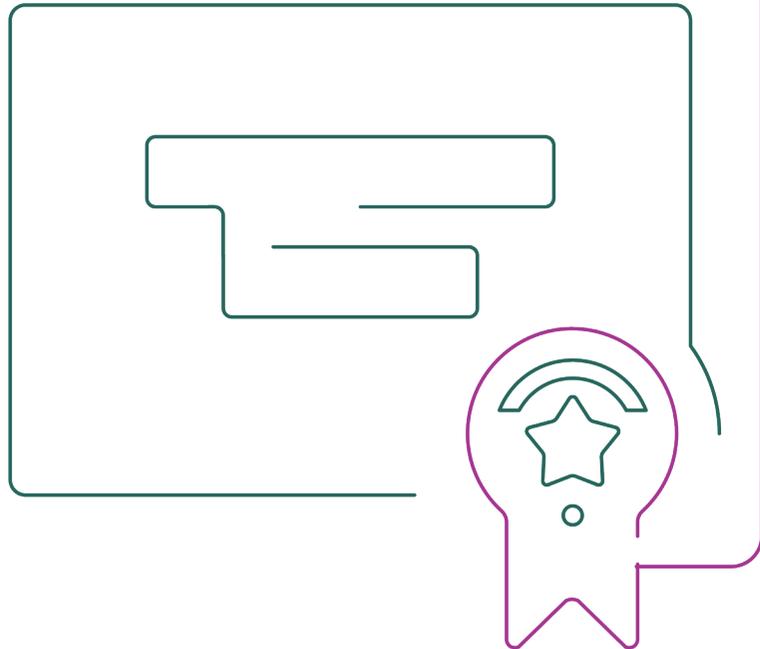
**Boa leitura!**

## Reconhecimentos



**CERTIDÃO DE ACREDITAÇÃO** Nível I do Programa de Acreditação de Operadoras de Planos de Saúde, da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), concedido pela A4 Quality Services.

**CERTIFICADO**, concedido pela Comissão Mista de Prêmio de Responsabilidade Social da Assembleia Legislativa do estado do Rio Grande do Sul.



**TROFÉU ATENDENTE NOTA 10**, reconhecimento da Central Nacional Unimed, pelo atendimento oferecido aos clientes.

**TROFÉU DE BOAS PRÁTICAS**, reconhecimento da Federação RS pelas boas práticas e conquista da certidão da Acreditação Nível I.

Em 2015, a Unimed Erechim teve seu esforço e dedicação reconhecidos pela sua gestão eficaz.

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

## Compromissos com Iniciativas Externas

A Unimed Erechim acredita que um mundo justo, pacífico e sustentável depende do equilíbrio econômico, social e ambiental. Para progredir, é preciso enfrentar os desafios, compartilhar boas práticas, promover o desenvolvimento humano e a igualdade, multiplicar o engajamento e sensibilizar para as responsabilidades individuais e coletivas. Desta forma, a cooperativa apoia e está comprometida com iniciativas globais.

### Objetivos de Desenvolvimento do Milênio

Alinhada desde janeiro de 2011 aos Objetivos do Desenvolvimento do Milênio (ODMs), a Unimed Erechim reforça seu compromisso com a responsabilidade social e o crescimento sustentável.

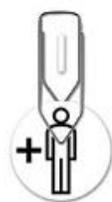
Desde que aderiu ao Programa Unimed Abraça os ODMs, a cooperativa médica trabalha para ampliar e disseminar ações em sintonia com os "8 Jeitos de Mudar o Mundo", propostos pela Organização das Nações Unidas (ONU), no ano de 2000. As metas estipuladas pela ONU foram embasadas em desafios enfrentados pelo planeta e vislumbram avanços em diferentes segmentos da sociedade mundial até o presente ano.



## Pacto Global

Também desenvolvido pela Organização das Nações Unidas (ONU), o Pacto Global é uma iniciativa voluntária que oferece diretrizes para a promoção do crescimento sustentável e da cidadania.

A Unimed Erechim tornou-se signatária no ano de 2012 e se comprometeu a apoiar, difundir e aplicar os valores fundamentais e internacionalmente aceitos nas áreas de direitos humanos, relações de trabalho, meio ambiente e combate à corrupção, refletidos nos 10 princípios estabelecidos pelo Pacto. Anualmente, a cooperativa informa à ONU exemplos concretos de aplicação desses princípios, por meio do Communication on Progress (COP).



**RESPEITAR**  
e apoiar os direitos humanos reconhecidos internacionalmente na sua área de influência



**ASSEGURAR**  
a não participação da empresa em violações dos direitos humanos



**APOIAR**  
a liberdade de associação e reconhecer o direito à negociação coletiva



**ELIMINAR**  
todas as formas de trabalho forçado ou compulsório



**ERRADICAR**  
efetivamente todas as formas de trabalho infantil da sua cadeia produtiva



**ESTIMULAR**  
práticas que eliminem qualquer tipo de discriminação no emprego



**ASSUMIR**  
uma abordagem preventiva, responsável e proativa para os desafios ambientais



**DESENVOLVER**  
iniciativas e práticas para promover e disseminar a responsabilidade socioambiental



**INCENTIVAR**  
o desenvolvimento e a difusão de tecnologias ambientalmente responsáveis



**COMBATER**  
a corrupção em todas as suas formas, incluindo extorsão e suborno

Renan Arais / Divulgação



Presidente da Unimed Erechim, Alcides Mandelli Stumpf e demais representantes reunidos no gabinete da senadora Ana Amélia Lemos

## Combate à corrupção

Outra prática que a Unimed Erechim vem intensificando é o combate à corrupção. No início de 2015, a mídia nacional deu destaque à chamada “Máfia das Próteses”.

O escândalo das Órteses, Próteses e Materiais Especiais (OPMEs) envolveu fabricantes, distribuidores, médicos e hospitais que recebiam vantagens, financeiras ou não, para indicar materiais de marcas específicas a serem usados em cirurgias, algumas vezes, até desnecessárias.

No Rio Grande do Sul, a investigação avançou

e no Senado Federal uma proposição de legislação reguladora sobre a comercialização de órteses e próteses ganhou apoio da Federação Unimed/RS e do Conselho Federal de Medicina (CFM).

A Unimed Erechim se uniu à Unimed Brasil nas ações mencionadas e foi representada pelo presidente, Alcides Mandelli Stumpf, também diretor do Instituto/RS na elaboração da Emenda. Até o final de 2015, a CPI estadual ainda não tinha sido encerrada.



## 2. SOBRE ESTE RELATÓRIO



Este documento é parte integrante da visão estratégica da cooperativa. Além de prestar contas à sociedade sobre sua atuação e responsabilidades no exercício de 2015 é uma ferramenta de gestão e comunicação que permite ao público interessado acompanhar os resultados de forma transparente. Anualmente o documento é coordenado pela área da Gestão de Sustentabilidade da Unimed Erechim e preza pela excelência no exercício de relato.

O processo de definição dos temas materiais ocorreu por meio de uma pesquisa de relevância em sustentabilidade com os grupos de relacionamento (médicos cooperados, colaboradores, clientes, fornecedores, prestadores de serviço e comunidade). A seleção de temas prioritários foi possibilitada pela G4. A partir do cruzamento destes dados com as estratégias da cooperativa construiu-

se a Matriz de Materialidade.

A Unimed Erechim publica relatórios abertos à comunidade há 11 anos, com a finalidade de divulgar um compilado das ações, práticas e indicadores de desempenho em sustentabilidade. Esta é a quarta edição consecutiva que atende padrões internacionais estabelecidos pela Global Reporting Initiative (GRI) e, desta vez, segue as diretrizes G4 - opção Essencial.

A GRI proporciona, há quase duas décadas, indicadores padrões em sustentabilidade que levam as organizações a enxergarem os aspectos importantes para uma boa gestão do negócio.

Contato para sugestões ou dúvidas: [responsabilidadesocial@unimed-erechim.com.br](mailto:responsabilidadesocial@unimed-erechim.com.br)

## Processo

### **Identificação**

Baseado nas diretrizes do GRI-G4, a pesquisa aplicada junto aos públicos de relacionamento levou em conta 32 temas relacionados a gestão de sustentabilidade.

### **Priorização**

Obtivemos 50% de retornos e com base nestes a pesquisa foi tabulada, calculando-se o percentual de representatividade de cada tema.

### **Validação**

Após a tabulação e inserção dos pontos na matriz de materialidade, foi possível identificar os 15 temas de maior impacto para a gestão e principais públicos de relacionamento, classificados nos eixos.

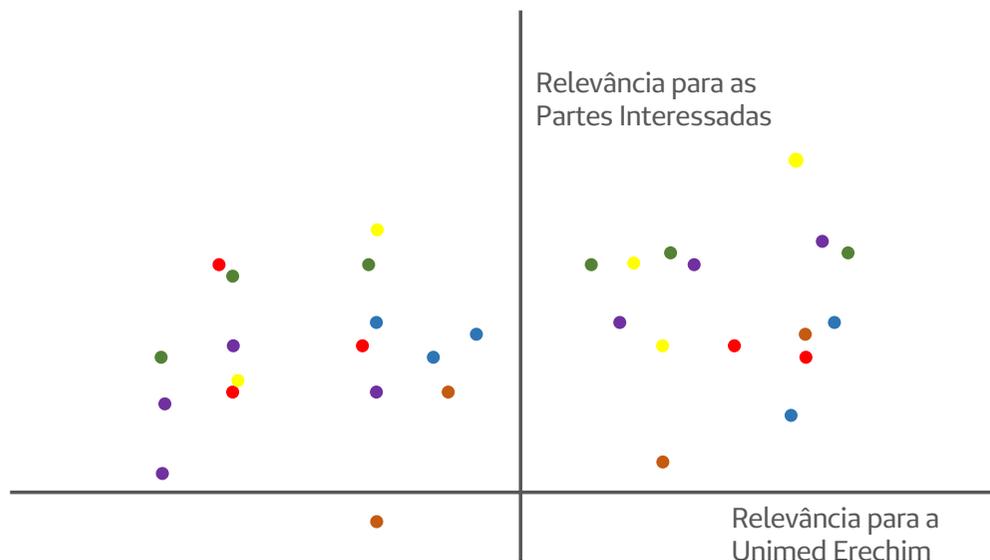
### **Análise**

Os temas foram validados pela alta direção e os processos foram analisados e detalhados neste documento.



# Matriz de Materialidade

A estrutura e o conteúdo, incluindo a demarcação dos temas, refletem as necessidades e as expectativas das partes interessada. A pesquisa de materialidade considerou os seguintes temas:



A pesquisa com os públicos de relacionamento foi realizada do dia 10 ao dia 30 de janeiro de 2016. Foram apresentados 32 temas, divididos em três eixos: econômico, ambiental e social. O questionário possibilitou uma resposta.

Os temas apresentados pela tabulação foram ponderados em sintonia aos processos de nosso público interno e demais stakeholders. A partir da totalidade os temas foram selecionados e priorizados por grau de relevância nos três eixos, que aparecem no quadrante superior do gráfico de materialidade, totalizando quinze temas avaliados pela alta direção.

<b>ECONÔMICO</b>	Desempenho econômico-financeiro Presença no Mercado Impactos Econômicos Indiretos Práticas de Compra
<b>AMBIENTAL</b>	Consumo racional de água Uso eficiente de energia Emissões (CO2) Efluentes e Resíduos Produtos e Serviços Consumo sustentável (materiais)
<b>SOCIAL</b>	Emprego Relações Trabalhistas Saúde e segurança no trabalho Treinamento e Educação Diversidade e igualdade de oportunidades Igualdade de Remuneração entre Homens e Mulheres Avaliação de Fornecedores e Práticas Trabalhistas
<b>DIREITOS HUMANOS</b>	Investimento Não discriminação Trabalho infantil Trabalho Forçado ou Análogo ao Escravo Práticas de Segurança
<b>SOCIEDADE</b>	Investimento na comunidade Combate à Corrupção Conformidade Avaliação de Fornecedores em Impactos na Sociedade Mecanismos de Queixas e Reclamações Relacionadas a Impactos na Sociedade
<b>RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO</b>	Saúde e segurança do cliente Rotulagem de Produtos e Serviços Privacidade do Cliente Comunicações e Marketing Conformidade com as leis

# 3. UNIMED ERECHIM



Pioneira no Rio Grande do Sul, a Unimed Erechim – Cooperativa de Serviços de Saúde Ltda., foi fundada em 5 de outubro de 1971. Classificada como uma cooperativa médica de médio porte é referência em saúde suplementar no norte do Estado, devido à qualidade da assistência prestada aos beneficiários e à valorização do trabalho dos cooperados. A organização econômica e social desenvolve suas operações no território Nacional.

Sua sede, o Centro de Qualidade de Vida Unimed, está localizada em Erechim, na Avenida Sete de Setembro, 2001, em frente ao estádio Colosso da Lagoa. Na edificação, conceitos de sustentabilidade ambiental, como o aproveitamento da luz solar e água da chuva, estão contemplados. O espaço de 7.036,68 m<sup>2</sup> reúne o Laboratório de Análises Clínicas, Saúde

Ocupacional (SOU), Medicina Preventiva, Clínica de Fisioterapia, Centro de Diagnóstico por Imagem Dr. Eleonir José Gollin, Núcleo Administrativo, Espaço Viver Bem Dr. Paulo Dias Fernandes e o Anfiteatro Dr. Sérgio Benito Maccagnini – que homenageia o primeiro presidente da cooperativa e a própria trajetória do Sistema Unimed gaúcho. Conta ainda com duas farmácias e um hospital dia, a Uniclínica, que em breve será integrada ao Centro de Qualidade de Vida Unimed. A cooperativa é norteada 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 Rio Grande do Sul.

## ***Unimed Erechim em números***

<b><i>Cooperados:</i></b> .....	<b>228</b>
<b><i>Colaboradores:</i></b> .....	<b>172</b>
<b><i>Aprendizes:</i></b> .....	<b>08</b>
<b><i>Beneficiários:</i></b> .....	<b>21.723</b>
<b><i>Serviços próprios:</i></b> .....	<b>08</b>
<b><i>Serviços credenciados</i></b> .....	<b>92</b>
<b><i>Hospitais credenciados:</i></b> .....	<b>20</b>
<b><i>Clínicas credenciadas:</i></b> .....	<b>55</b>
<b><i>Laboratórios credenciados:</i></b> .....	<b>17</b>



## Rede de Serviços

Para cuidar da saúde de milhares de pessoas e estar disponível sempre que necessário, é preciso ser múltiplo e trabalhar em sintonia com os prestadores de serviços. A rede assistencial segura e de qualidade está entre os diferenciais da Unimed Erechim e à disposição dos beneficiários. Por isso, a Cooperativa investe no aprimoramento contínuo, com foco na gestão e no diálogo transparente com seus públicos de relacionamento.

Além disso, os serviços próprios representam uma estratégia para assegurar a capacidade de atendimentos. Integrados com a rede, suprem lacunas na oferta de serviços e contribuem para a regulação assistencial em qualidade e custos.

A concretização desse caminho, nos últimos anos, fez da rede um espaço relevante de formação e trabalho médico, uma referência para os clientes e um pilar de sustentação da

cooperativa.

Em sua área de abrangência, a cooperativa conta com mais de 33 especialidades médicas e serviços de saúde de alta complexidade. Todavia, se esta rede não atender às necessidades contratuais do cliente de plano regional, a Unimed Erechim encaminha à rede prestadora da área de ação de uma co-irmã mais próxima. Já o cliente de plano nacional pode optar por qualquer serviço ou médico

do Sistema Unimed no país.

Os clientes de plano nacional contam com mais de 112 mil médicos ativos, 113 hospitais próprios e 12 hospitais dia, além de pronto-atendimentos, laboratórios, ambulâncias e hospitais credenciados para garantir qualidade na assistência médica, hospitalar e de diagnóstico complementar.



## Abrangência

Sua área de atuação compreende 30 municípios do Alto Uruguai e cinco da região Nordeste do Estado, abrangendo aproximadamente 245 mil habitantes, segundo estimativas do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), em 2015.



## Mudanças nas estruturas físicas

A Unimed Erechim está em constante evolução para garantir a plena segurança dos beneficiários que adquirem o plano de saúde. Em 2015, a gestão e os processos internos foram aprimorados, o que demandou melhorias na estrutura física e implementação de um novo sistema.

- Em junho, a Clínica de Fisioterapia e o serviço de Medicina Preventiva foram integrados ao Centro de Qualidade de Vida Unimed.

- No mês de dezembro foi inaugurado o Centro de Diagnóstico por Imagem Dr. Eleonir José Gollin, também localizado na sede Administrativa da cooperativa.

A centralização dos serviços próprios favorece os beneficiários, atendendo às múltiplas necessidades em um único espaço.



## ***Produtos e serviços comercializados***

A Unimed Erechim comercializa planos de saúde assistenciais individuais/familiares e empresariais, que proporcionam cobertura ambulatorial, hospitalar e obstétrica, com abrangência regional e nacional, em acomodações privativas e semiprivativas.

No serviço de Saúde Ocupacional, a cooperativa oferece o serviço de Proteção ao Trabalho.

### ***Plano de saúde assistencial – empresarial***

Direcionado a pessoas jurídicas, para atendimento de seus colaboradores e de seus dependentes.

### ***Plano de saúde assistencial – familiar***

Voltado a pessoas físicas, para atendimento pessoal e de seus dependentes.

### ***Cartão Vip***

Sem custo adicional para os empresários que oferecem aos colaboradores planos de pré-pagamento. O cartão proporciona agilidade e atendimento personalizados, além de proporcionar acomodações diferenciadas nas internações e no atendimento de consultas.

### ***Programas de Saúde Ocupacional***

Programas direcionados a pessoas jurídicas que contempla a elaboração do Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO), Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA), Laudo Técnico das Condições Ambientais de Trabalho (LTCAT), Perfil Profissiográfico Previdenciário (PPP), além de exames periódicos, admissionais, demissionais, retorno ao trabalho e por mudança de função.

### ***Remoção terrestre e aérea (Uniair)***

Atendimento pré-hospitalar de urgência e emergência. Para clientes, contratantes do serviço e comunidade.



## Participação no mercado

Unindo os 35 municípios de abrangência da Cooperativa somam-se aproximadamente 245 mil habitantes (estimativa do IBGE em 2015). Destes, 11,35% são clientes de planos de saúde assistenciais da Unimed Erechim (familiar e empresarial).

Entre os municípios da área de abrangência da Cooperativa, Erechim se destaca, com a participação de 14,85% no mercado, considerando uma população estimada de 102.345 habitantes.

### Número de clientes

A cooperativa encerrou 2015 com 26.750 beneficiários de planos de saúde assistenciais e Saúde Ocupacional.



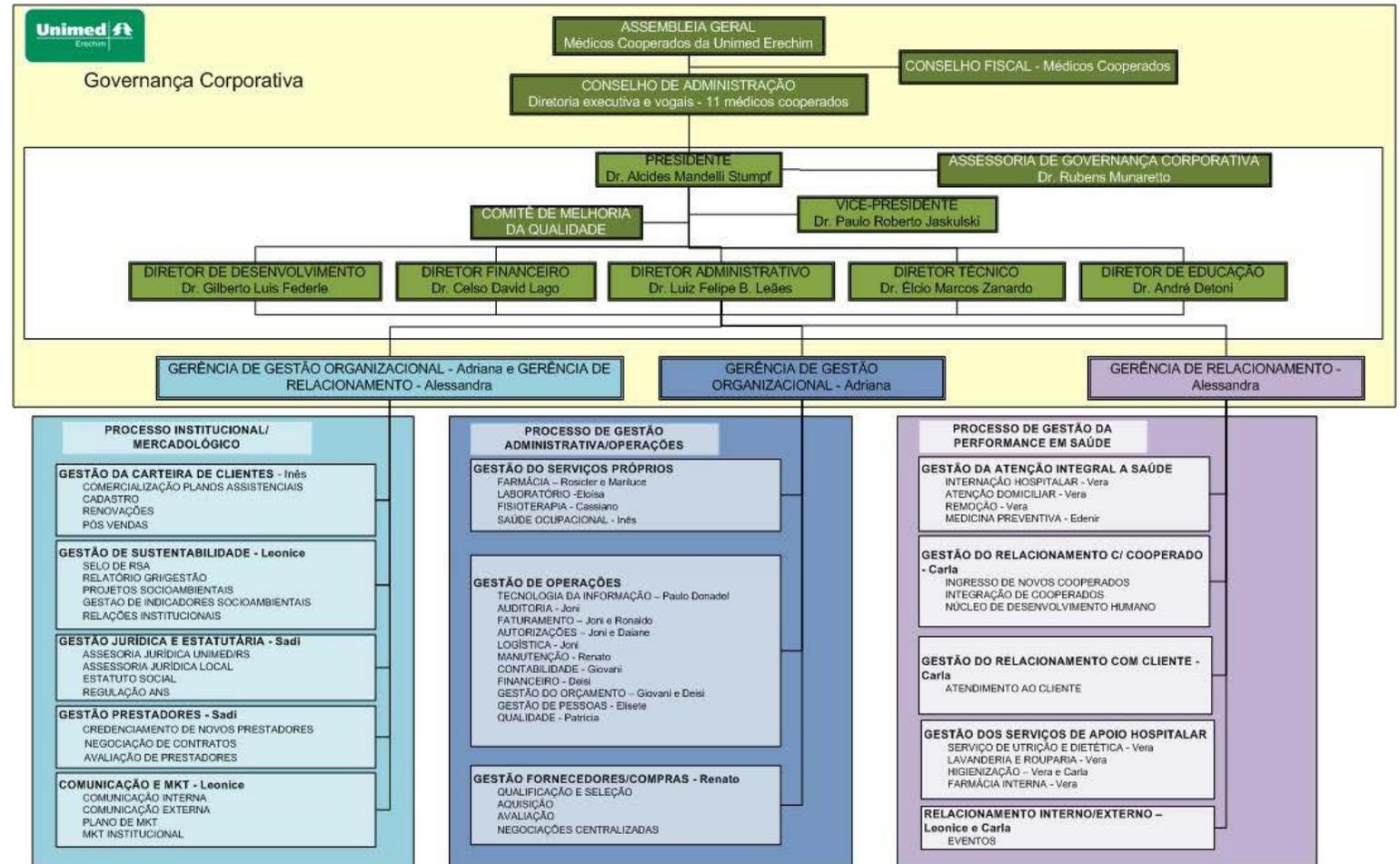


# 4. GOVERNANÇA E GESTÃO

# Organograma de Governança Corporativa

A Unimed Erechim entende que a Governança Corporativa é fundamental para a sustentabilidade de seu negócio. Ao alinhar suas estratégias aos princípios de transparência, equidade, prestação de contas e responsabilidade corporativa, a cooperativa integraliza seus valores e alicerça sua missão. Quando vivencia boas práticas de governança, a cooperativa interfere de forma positiva na sociedade em que está inserida. Para assegurar seu cumprimento, o Conselho de Administração e o Conselho Fiscal estabelecem estratégias, fiscalizam e avaliam o desempenho da gestão.

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



## Agentes e Aspectos da Governança

A Unimed Erechim é composta por 228 médicos cooperados, sendo eles representados pelo Conselho de Administração, composto por 11 (onze) membros, 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 à cooperativa, cooperados, prestadores de serviços e demais partes interessadas, solicitando pareceres ao Conselho Técnico Disciplinar.

A 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 na comunidade e prestar contas da gestão para os cooperados em Assembleia Geral Ordinária. Também zela pelo cumprimento das diretrizes organizacionais e legislações vigentes.

Para estabelecer regras de conduta constituiu-se o Conselho Técnico Disciplinar (CTD), órgão consultivo do Conselho de Administração que, 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.

O Conselho Fiscal monitora minuciosamente os aspectos econômico-financeiros da cooperativa, incluindo questões relacionadas à constituição de reservas e orçamento

anual, além de aprovar em nome dos sócios o Balanço do Exercício, emitindo parecer para a Assembleia Geral. O conselho é constituído de 03 (três) membros efetivos e 03 (três) suplentes, todos cooperados, 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.

# 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

Enzo Martins Taglietti  
Paulo Cezar Rodrigues Martins  
Luciano Tozzo Corradi

### Suplentes

João Carlos Vanni  
Flávio Rodriguez Pagliosa  
Ricardo Luiz Menegolla

## Coordenadores

**Regional:** Ilson Romeu Schirmbeck  
**Saúde Ocupacional:** Jaqueline Machry  
**Atenção Domiciliar e Medicina Preventiva:** Cleiva Canello  
**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



# SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO

Desde 2000, a Unimed Erechim adota a ferramenta Balanced Scorecard (BSC) para medir e realizar a gestão de desempenho de suas estratégias, com foco na promoção à saúde nos ciclos de vida, gestão eficaz e sustentabilidade do negócio. As estratégias são definidas de acordo com os requisitos do Modelo de Excelência da Gestão, processo, Acreditação/ANS, riscos, Governança Corporativa, responsabilidade socioambiental, necessidades e expectativas das partes interessadas, orçamento, tecnologia, rede própria de serviços e inovação que compõe o Sistema de Gestão Integrado da Unimed Erechim.

## Planos de Trabalho 2016

### 1. Valorização do Cooperado

- Aumento do CH
- Implementação da Tabela CBHPM
- Unificação Valores de Consultas (plano assistencial)
- Educação Continuada
- Fortalecer o Relacionamento com Cooperados
- Padronização dos Contratos com Prestadores de Serviços e Índice de Reajuste Anual, conforme Lei 13.003

A partir do Mapa Estratégico é realizado o desdobramento das estratégias em cada processo. Para cada projeto são definidos responsáveis pela execução das ações e análise do desempenho para o alcance da estratégia realizada, seguindo o Sistema de Reuniões (estratégicas, gerenciais e operacionais).

A cooperativa revisa sistematicamente seu Mapa Estratégico, o que representa um momento de aprendizado e repactuação de rumos em busca da excelência na gestão, sustentabilidade e confiabilidade junto aos públicos de relacionamento.

### 2. Reforma Estatutária

- Adequação às Normas ANS
- Redução do Número de Diretorias
- Proporcionalidade de Reajuste de Ganhos Médicos e Remuneração da Diretoria

### 3. Novas Oportunidades

- Posto de Coleta de Exames Laboratoriais
- Farmácia
- Atenção Primária à Saúde
- Aumento da Carteira de Clientes
- Programa de Retenção de Beneficiários

### 4. Conclusão da Nova Uniclínica



# 5. ÉTICA E INTEGRIDADE

Uma união de valores, princípios e parâmetros organizacionais que orientam sobre os comportamentos éticos e em conformidade com a legislação.



# 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:** princípio de conduta

**Qualificação Profissional:** estímulo à educação continuada

**Relação Médico X Paciente:** respeito à livre escolha e personalização no atendimento

**Cooperativismo:** filosofia de trabalho

**Transparência:** capacitação e estímulo à participação ativa dos médicos cooperados e colaboradores na gestão da cooperativa

**Valorização do Trabalho:** promovemos o desenvolvimento das pessoas, reconhecendo e valorizando as suas potencialidades

**Parceria:** remuneração justa e reconhecimento, proporcionando benefícios compatíveis com os resultados

**Comunidade:** participação ativa e compromisso social, apoiando iniciativas e propondo melhorias

**Qualidade:** satisfação de todos os clientes, desenvolvendo continuamente ações que a promovam

**Inovação:** estímulo à criatividade para transformar ideias em resultados

## **Negócio**

Vida com Qualidade e Segurança.

## **Política da Qualidade**

Promover a melhoria contínua dos processos e a assistência integral à saúde como forma de satisfazer as partes interessadas para garantir a sustentabilidade 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 seus talentos.

## **Política de Responsabilidade Social**

Garantir a evolução do negócio, promovendo o desenvolvimento sustentável, o crescimento econômico, a preservação ambiental e a justiça social.



## Código de Conduta

Amplamente divulgado na cooperativa, o Código de Conduta apresenta aos públicos de relacionamento os princípios a serem observados e promove a reflexão e autoanálise sobre comportamentos adotados e valores cultivados.

O documento aborda as diretrizes organizacionais do Sistema Unimed, que levam em conta, condutas no local de trabalho, nas relações comerciais, em relação a públicos de relacionamento externos, em relação à sustentabilidade e Gestão de Ética.

As versões são atualizadas anualmente e são divulgadas nos canais de comunicação interna e no portal da cooperativa, de modo abranger todos os públicos envolvidos.

Em caso de dúvidas, sugestões, denúncias ou críticas relacionadas aos temas tratados no documento, entre em contato pelo e-mail [rh@unimed-erechim.com.br](mailto:rh@unimed-erechim.com.br)



- 1 Integridade, respeito às leis vigentes no Brasil e às normas internas
- 2 Proteção ao patrimônio físico, moral e intelectual da Unimed
- 3 Relacionamento com os cooperados
- 4 Valorização do capital humano
- 5 Compromisso com os clientes
- 6 Respeito ao meio ambiente
- 7 Uso das informações e dos meios de informática
- 8 Relacionamentos externos construtivos

## Canais de Relacionamento

A Unimed Erechim disponibiliza dois canais de relacionamento entre a cooperativa e o cliente/beneficiário.

**Relacionamento com o Cliente:** É um canal condutor das manifestações de primeira instância, entre o cliente e a cooperativa, com a missão de aproximar e intervir nas demandas manifestadas, garantindo a excelência dos serviços prestados. O canal exerce a função de acolher, registrar e dar respostas sobre reclamações, informações, sugestões, elogios, solicitações e questionamentos.

**Ouvidoria:** É um canal de comunicação de segunda instância que trabalha com total independência e imparcialidade na busca por soluções de manifestações, aplicando-as no aprimoramento dos processos internos e melhoria nos serviços prestados.

Possui a missão de intervir a favor do beneficiário junto à cooperativa. O canal exerce várias funções dentre elas acolher, registrar e dar respostas sobre reclamações, denúncias, sugestões, elogios e reanálise. Além de acompanhar as situações que já passaram pelos canais convencionais de atendimento (primeira instância), garantindo a excelência no atendimento dos serviços prestados aos beneficiários.



### **Como recorrer à Ouvidoria:**

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

## **6.** PÚBLICOS DE RELACIONAMIENTO (engajamento de stakeholders)





“A inovação é mais que uma ótima ideia ou casualidade, é um processo baseado em visão, missão, plano de negócios e execução.”

*Andy Cohen*

## COLABORADORES

Colaboradores proativos, com habilidade de relacionamento, capacidade de execução e aprendizagem, resolutivos e comprometidos com a entrega. É com este perfil de trabalhadores que a Unimed Erechim se orgulha em contar.

Para desenvolver o processo de Gestão de Pessoas, a cooperativa trabalha com o sistema de Gestão por Competências. A metodologia é vinculada às ações de Recrutamento e Seleção de Colaboradores, Treinamento, Desenvolvimento & Carreira, Remuneração e Benefícios, Gestão do Desligamento, Gestão do Desempenho e demais subsistemas. As competências estão alinhadas as necessidades dos cargos, estratégias, missão, visão e aos valores da cooperativa.

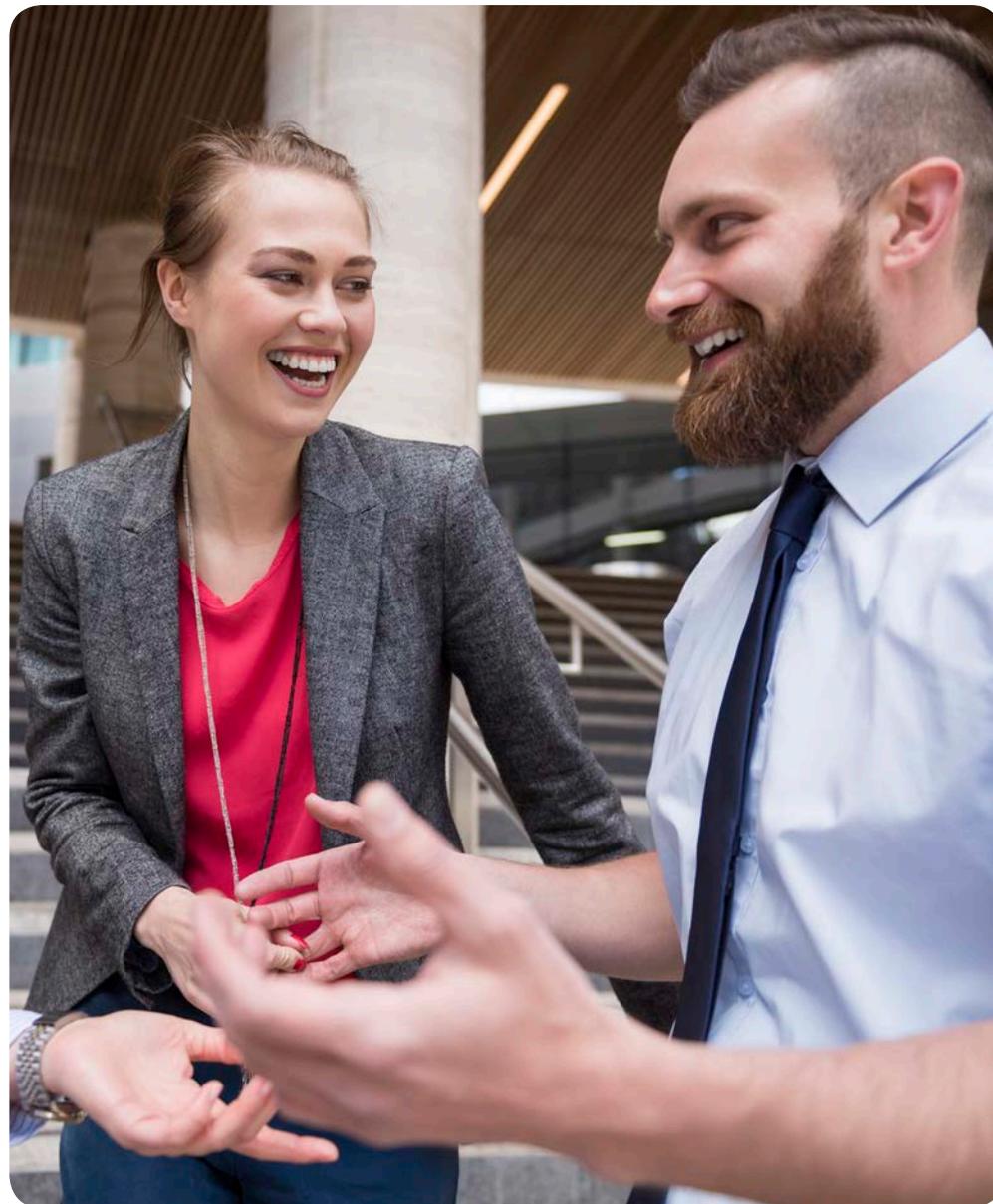
### *Gestão de Desempenho e Desenvolvimento*

A cooperativa realiza anualmente, a avaliação de desempenho de seus colaboradores, com o objetivo de identificar o nível de entrega em suas tarefas, por meio da ferramenta de avaliação, baseada nas atribuições e competências exigidas para o cargo.

A avaliação se propõe a analisar o desempenho individual dos colaboradores em relação às atribuições do perfil de competências, ao comprometimento com as estratégias, à filosofia da cooperativa buscando estimular a obtenção do alto desempenho, à cultura da

inovação e da excelência e o desenvolvimento das pessoas com foco em resultados.

A análise é realizada pela liderança de cada equipe de trabalho, e a partir disso é construído o Plano de Desenvolvimento Individual (PDI) para o próximo ano, com foco na atuação e no crescimento profissional. Além disso, a cooperativa possui como prática, o compartilhamento do conhecimento adquirido, trabalhando desta forma o aprendizado coletivo da equipe.



## Investimento em Treinamento

### Gênero Feminino

**Média de horas:** 20h10 | **Total de horas:** 3196h

### Categoria Funcional

**Gestão: Média:** 58h21 | **Total:** 817h05

**Técnico: Média:** 26h10 | **Total:** 1073h

**Operacional: Média:** 13h18 | **Total:** 1024h20

**Apoio: Média:** 10h25 | **Total:** 281h35

### Gênero Masculino

**Média de horas:** 22h59 | **Total de horas =** 813h40

### Categoria Funcional

**Gestão: Média:** 45h27 | **Total:** 409h10

**Técnico: Média:** 19h28 | **Total:** 253h05

**Operacional: Média:** 09h42 | **Total:** 87h25

**Apoio: Média:** 12h48 | **Total:** 64h

## Planejamento de Carreira e Meritocracia

Para valorizar o capital humano, a cooperativa desenvolveu em 2015 o Planejamento de Carreira, com o objetivo de definir as possibilidades de crescimento e desenvolvimento dos colaboradores

na estrutura organizacional. Para tanto, utiliza-se do conceito de Meritocracia, onde os colaboradores atingem os resultados esperados de acordo com o desempenho na rotina de trabalho.



# Gestão e Desenvolvimento da Cultura Organizacional

## Projeto Mudança

Para aprimorar as ações de gestão de pessoas, a cooperativa criou o Projeto Mudança, com forte foco no desenvolvimento das pessoas e resultados ao seu negócio.

O Projeto foi implantado em setembro de 2012, após oito anos de gestão do clima organizacional, compreendendo a importância de atuar intensamente na mudança de cultura, especificamente no que diz respeito aos seus aspectos técnicos e relacionais, além de cultivar a cooperação entre as áreas de trabalho, gerando por sua vez um ambiente com muita sinergia, que reflita no atendimento ao cliente e resulte na excelência do trabalho realizado para a comunidade.

Está pautado sob temas específicos, desenvolvido por meio de ações com objetivo de desenvolver, na íntegra, o conceito de cada temática abordada, de forma a internalizar novos comportamentos e atitudes por parte dos colaboradores em seu trabalho diário.

O Projeto Mudança é executado mensalmente pelo Comitê Gestor e possui 100% de abrangência na Unimed Erechim, ou seja, atinge todos os setores e processos desenvolvidos por seus colaboradores.



## Café, Gestão & Ideias

O programa foi implantado em janeiro de 2015, com o objetivo de aproximar os colaboradores das gerências e dirigentes da Unimed Erechim. É coordenado pela área de Gestão de Pessoas e oportuniza a troca de ideias sobre a cooperativa de forma aberta e transparente. A pauta mensal abrange temas diversos como a estratégia da

cooperativa, sugestões de melhorias e ações a serem implantadas de acordo com custo x benefício, além de proporcionar integração e compartilhamento de conhecimento. Os encontros ocorrem de modo informal para que os colaboradores possam expor suas ideias. Em 2015 foram implementadas 60,81% das sugestões apresentadas.

## Programa de Preparação para Aposentadoria (PPA)

Tem a finalidade de apoiar os colaboradores na reflexão nesta nova etapa da vida, promovendo seu planejamento com mais qualidade, enfocando a aposentadoria como uma fase de continuidade a ser vivida com maior liberdade e satisfação.

O programa consiste de atividades de grupo organizadas em módulos com temas específicos que serão desenvolvidos ao longo de dois anos, voltados para o desenvolvimento de um projeto de vida.

A prática é voltada a colaboradores aposentados e àqueles que estão a dois anos da aposentadoria.



## Gestão do Clima Organizacional

A cooperativa realiza há mais de dez anos, a Gestão do Clima Organizacional, fundamentada na Pesquisa de Clima anual. O objetivo é identificar o nível de satisfação e engajamento dos colaboradores com a cooperativa. Na pesquisa são levantadas questões relacionadas a Relações de Trabalho; Liderança; Qualidade de Vida no Trabalho; Recursos Materiais e Equipamentos; Treinamento, Desenvolvimento e Carreira; Remuneração e Benefícios; Crença na Empresa; Cultura & Identidade e Gestão Organizacional.

Os resultados são analisados de forma quantitativa e qualitativa e posteriormente são realizados os planos de ação para atender as necessidades e situações identificadas. No ano 2015 a satisfação dos colaboradores ficou em 86,58% com acréscimo de 4,27% de satisfação em relação ao ano anterior. Este resultado é fruto de análises e elaboração de ações para manter e elevar o ambiente de trabalho favorável à participação e desenvolvimento dos colaboradores.



## Percentual de Colaboradores em Comitês



Vida com qualidade e segurança. É o que a cooperativa quer para seu negócio. Em 2015, 38,9% do quadro de colaboradores integraram comitês formais de Saúde e Segurança no Trabalho em diferentes níveis hierárquicos e destes 19,40% participam de mais de um comitê. Sendo eles: Núcleo de Segurança do Paciente (NSP), Comissão Interna de Prevenção Acidentes (CIPA), Brigada de Incêndio; Sistema 5X + Vida (5S); Comissão de

Controle de Infecção Hospitalar (CCIH); Comitê de Melhoria da Qualidade e o Programa de Gerenciamento dos Resíduos de Serviço de Saúde (PGRSS).

Os comitês se reúnem periodicamente para tratar de ações sistemáticas, realizar análise e investigação dos dados, avaliar os indicadores com vistas a atender os requisitos de cada prática e promover melhorias.

## Integração

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 alusiva ao Dia do Trabalho
4. Comemoração ao Dia das Mães
5. Dia do Amigo - Campanha de incentivo a amizade no ambiente profissional
6. Comemoração ao Dia dos Pais
7. Evento Dia das Crianças
8. Confraternização em comemoração à certificação da Acreditação
9. Celebração de Ação de Graças
10. Concerto de Natal
11. Ação especial de Final de Ano, com o Coral Cantares de Erechim
12. Festa de Final de Ano

## Benefícios e Práticas

- Vale Alimentação
- Plano de Saúde (colaboradores e familiares)
- Seguro de Vida
- Vale Transporte
- Auxílio Creche
- Vacinação contra a Influenza A
- Uniforme
- Ginástica Laboral
- Empréstimo consignado em conta
- Presentes de aniversário, casamento e de final de ano
- Programa Qualidade de Vida
- Programa de Ergonomia



# Perfil dos Colaboradores

## **Categoria funcional**

Gestão: .....	21
Técnico: .....	50
Operacional: .....	77
Apoio: .....	32

## **Tipo de Contrato**

CLT: .....	172
Aprendizes: .....	08
TOTAL: .....	180

## **Gênero**

Nº de homens: .....	37
Nº de mulheres: .....	143

## **Faixa etária**

Até 18 anos: .....	10
De 19 a 24 anos: .....	21
De 25 a 29 anos: .....	33
De 30 a 45 anos: .....	83
De 46 a 59 anos: .....	30
A partir de 60 anos: .....	03

## **Escolaridade**

Não alfabetizados: .....	0
Ensino fundamental incompleto: .....	02
Ensino fundamental completo: .....	13
Ensino médio completo: .....	59
Ensino técnico completo: .....	31
Ensino superior completo: .....	41
Pós-graduação completo: .....	32
Mestrado e doutorado: .....	02

## **Raça**

Nº de brancos: .....	172
Nº de negros: .....	08

## **Tempo de Empresa**

Abaixo de 1 ano: .....	38
Entre 1 e 2 anos: .....	27
Entre 2 e 5 anos: .....	52
Entre 6 e 10 anos: .....	27
A partir de 11 anos: .....	36

## **Igualdade de Remuneração entre Homens e Mulheres.**

### **Remuneração média Gestão**

Homens: .....	R\$ 4.596,20
Mulheres: .....	R\$ 6.691,09

### **Remuneração média Técnico**

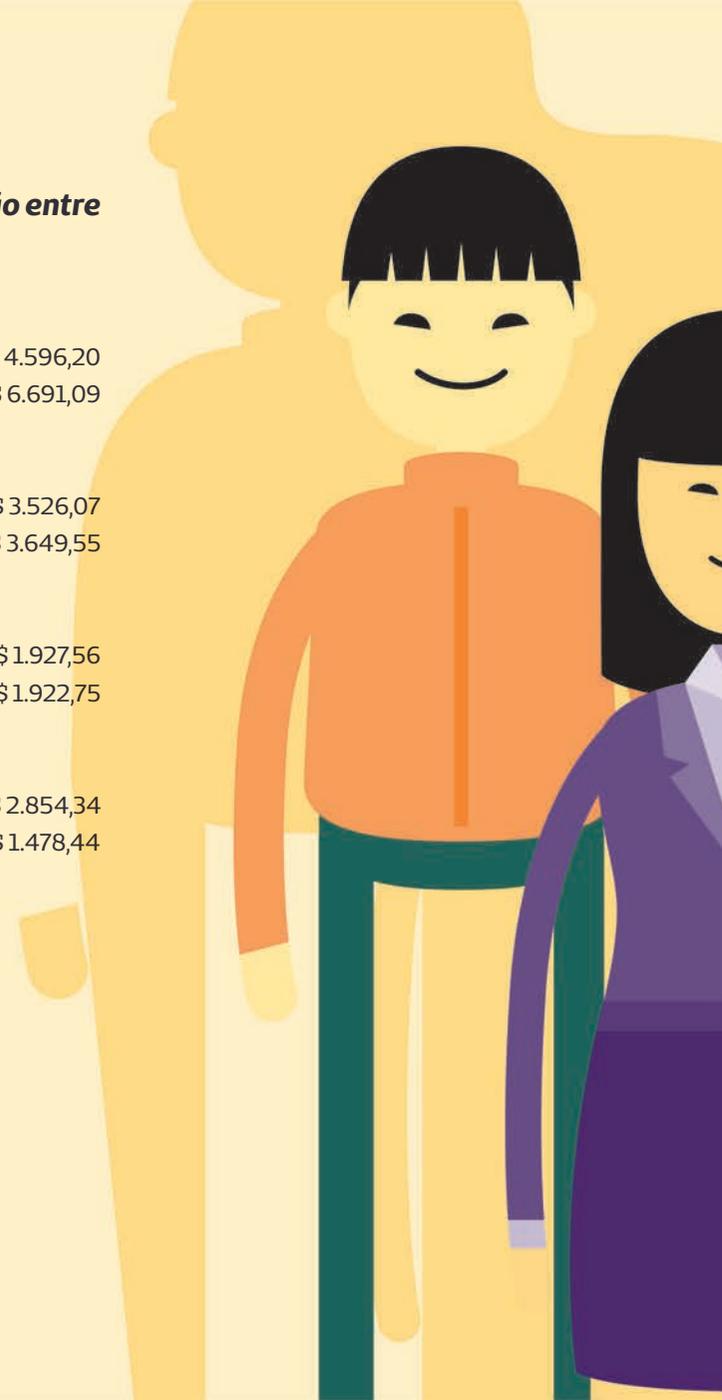
Homens: .....	R\$ 3.526,07
Mulheres: .....	R\$ 3.649,55

### **Remuneração média Operacional**

Homens: .....	R\$ 1.927,56
Mulheres: .....	R\$ 1.922,75

### **Remuneração média Apoio**

Homens: .....	R\$ 2.854,34
Mulheres: .....	R\$ 1.478,44





## **Rotatividade**

A taxa de rotatividade do quadro de colaboradores da cooperativa, em 2015, ficou em 1,23% ao mês. Foram 50 contratações e 45 desligamentos no ano.

## **Desligamentos**

### **Por faixa etária**

Menores de 18 anos: 3

De 18 a 35 anos: 30

De 36 a 60 anos: 12

### **Por gênero**

Feminino: 38

Masculino: 7

## **Admissões**

### **Por faixa etária**

Menores de 18 anos: 6

De 18 a 35 anos: 36

De 36 a 60 anos: 8

### **Por gênero**

Feminino: 40

Masculino: 10

## COOPERADOS

A Unimed Erechim acredita que a qualidade de vida, satisfação e o bem estar são essenciais para o bom trabalho médico. Em 2015, a cooperativa investiu cerca de R\$ 2.700.000,00 em benefícios para cooperados. Neste montante estão inclusos: distribuição de sobras, investimentos em assistência médica,

seguro de vida, qualificação profissional, entre outros.

Esta atenção especial dada aos cooperados traduz-se na elevação do índice de satisfação, que de forma geral alcançou 88,73%.

Na categoria de Relacionamento com o Cooperado, o percentual de satisfeitos

e muito satisfeitos foi de 82,82%. Na avaliação referente à Gestão, 82,81% dos médicos estão de acordo com a atuação da cooperativa. No Atendimento, 92,21% estão realizados com o desempenho. Já no quesito de Responsabilidade Socioambiental, 91,67% aprovam as ações e os projetos desenvolvidos.

De forma ampla, o Grau de Satisfação (que leva em conta agilidade, cortesia, tempo de espera, discrição, informações recebidas e confiabilidade) alcançou 94,15%.



# Principais Práticas de Relacionamento e Comunicação

## **Reuniões de Cooperados**

Nestas reuniões, todos os cooperados são convidados a participar. Os temas debatidos vão destes programas de educação à assuntos relacionados à Gestão da Unimed.

## **Reuniões Científicas**

Com temas específicos, as reuniões ou palestras são voltadas à área médica e podem ser direcionadas apenas a uma especialidade ou a todas. As reuniões científicas fazem parte do calendário de Eventos.

## **Portal do Cooperado**

O Portal do Cooperado é um canal de comunicação criado para garantir aos médicos acesso aos resultados de exames de seus pacientes, acompanhar a produção médica, calendário de reuniões e eventos, galeria de fotos, aniversariantes do mês, informativos e revista Unimed, relatório de Gestão e Sustentabilidade, Estatuto Social, Manuais e tabelas, entre outras informações sobre a cooperativa.

O Portal permite ainda o envio de solicitações, reclamações e elogios diretamente para a diretoria da Unimed Erechim.

## **Relatório de Gestão e Sustentabilidade**

Publicado anualmente, tem como finalidade apresentar os desempenhos econômicos, sociais e ambientais aos seus públicos de relacionamento. É também uma oportunidade para expor as melhorias implantadas, projetos e desafios para o próximo ano.

## **Pagamento Semanal**

Semanalmente, a Unimed Erechim efetua o pagamento aos médicos cooperados, referente aos atendimentos realizados aos beneficiários dos planos de pré-pagamento.



## **Educação Continuada e Desenvolvimento**

O Programa de Educação Continuada proporciona aos cooperados atividades e eventos voltados às necessidades de cada especialidade médica. Para apurar as demandas de especializações ou cursos de aperfeiçoamento, a Unimed Erechim inclui na Pesquisa de Satisfação do Cooperado perguntas sobre o tema. Já na Pesquisa de Satisfação do Cliente é possível identificar a necessidade de desenvolvimento dos cooperados na visão do cliente, estas percepções também são colhidas por meio de sugestões de beneficiários via Ouvidoria e Relacionamento com Cliente.

## **Subsídios a Congressos**

Com o objetivo de estimular o desenvolvimento e o aprimoramento profissional do médico cooperado efetivo, a Unimed Erechim subsidia as taxas de inscrição para congressos e jornadas médicas em nível nacional e internacional.

## **Autorizador eletrônico**

Por meio do autorizador eletrônico, médicos e clínicas solicitam consultas e exames com o retorno imediato da autorização.

Desta forma, o cliente não precisa deslocar-se até a sede da Unimed para autorizar sua consulta ou exame. Para o médico, há a segurança de saber se o plano do cliente tem cobertura para o que está sendo solicitado, e se o mesmo não está em carência para consulta ou exame.

## **Eventos**

São momentos de descontração e confraternização entre médicos cooperados e familiares.

## **Programa de Valorização Médica**

Tem por objetivo garantir alta performance do médico no atendimento e fomentar a melhoria contínua do profissional, buscando excelência nos serviços prestados.

## **Jubilamento**

Em 2015, foram jubilados 11 médicos cooperados. Esta distinção foi instituída em 2003 pelo Conselho de Administração da Unimed Erechim. Considera-se médico jubilado todo o cooperado que completar 65 anos de idade e 25 anos de ingresso na cooperativa com atividade regular. Também é Médico Jubilado o associado que se aposentar por doença ou invalidez permanente, após 20 anos de ingresso e com produção regular na Cooperativa.

## **Gênero**

Feminino: .....49  
Masculino: .....179

## **Faixa Etária**

Até 40 anos: .....54  
De 41 a 50 anos: .....57  
De 51 a 60 anos: .....56  
De 61 a 70 anos: .....47  
Acima 70 anos: .....14

## **Tempo de Cooperativa**

Até 10 anos: .....54  
De 11 a 20 anos: .....62  
De 21 a 30 anos: .....55  
De 31 a 40 anos: .....37  
Mais de 40 anos: .....20

<b>Ano</b>	<b>Total de Cooperados</b>	<b>Saídas</b>	<b>Admissões</b>
<b>2014</b>	<b>226</b>	<b>01</b>	<b>08</b>
<b>2015</b>	<b>228</b>	<b>03</b>	<b>05</b>

# CLIENTES

## Ac creditação ratifica qualidade dos serviços prestados

Ao cumprir as exigências da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) e zelar pela saúde social, ambiental e econômica, a Unimed Erechim reforça seu compromisso com a qualidade e segurança dos serviços oferecidos aos clientes.

Em 2015, a cooperativa concentrou esforços nas adequações das rotinas de trabalho a fim de atender a Resolução Normativa (RN) nº 277, que institui o Programa de Ac creditação de Operadoras de Planos Privados de Assistência à Saúde. A RN estipula critérios que incentivam a melhoria contínua na qualidade assistencial da saúde suplementar.

O empenho resultou na conquista do Certificado de Ac creditação Nível I concedido pela A4Quality Services, empresa brasileira certificada pelo Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia (INMETRO) e homologada pela ANS.

A Ac creditação leva em conta diversos pontos da cooperativa, como a administração, a estrutura e a operação dos serviços de saúde oferecidos, o desempenho da rede de profissionais e de estabelecimentos de saúde conveniados, o nível de satisfação

dos beneficiários e o atendimento prestado pela operadora.

Para alcançar a certificação, a operadora de planos de saúde deve cumprir a maioria

dos 147 requisitos estabelecidos pela ANS. Distribuídos em sete dimensões, os itens avaliam o grau de conformidade das práticas adotadas pela operadora. Conforme

a pontuação obtida, pode atingir os níveis I (90 a 100 pontos), II (80 a 89 pontos) e III (entre 70 e 79 pontos), sendo que a Unimed Erechim conquistou o mais alto nível.



# Saúde e Segurança do Cliente

## Promoção da Saúde e Prevenção de Doenças

Embora o conceito de promoção da saúde evolua e se ressignifique constantemente, sua essência permanece inalterada: a atitude positiva, voltada a promoção da saúde e do bem estar em sua integralidade.

A partir desta compreensão, promover a saúde e prevenir doenças está além da antecipação à instalação da patologia. Trata-se da criação de meios para a incorporação progressiva de ações voltadas aos três níveis de prevenção, em especial a atenção primária à saúde. Neste nível, as capacidades físicas do ser humano são valorizadas, assim como os recursos individuais e da sociedade em que está inserido. Há, desta forma, um forte estímulo à adoção de um estilo de vida saudável, por meio da disseminação de informações voltadas ao bem estar global.

É embasado nestes preceitos, que o serviço de Medicina Preventiva da Unimed Erechim desenvolve programas em diversas linhas de cuidado, com uma equipe multiprofissional. Com objetivo de informar e orientar, o serviço desenvolveu ações e encontros com caráter educativo. Em 2015 foram trabalhados os seguintes temas em formato de palestra para

as empresas clientes: Doenças Sexualmente Transmissíveis (DST's e AIDS) e métodos de prevenção; Sedentarismo e suas complicações; Álcool e Drogas; Qualidade de vida é optar pela prevenção; Auditoria de Enfermagem e a Saúde da Mulher. Já para os beneficiários da Medicina Preventiva foram promovidos encontros temáticos sobre Saúde Ocular; Saúde Mental; Saúde Cardiovascular e Doenças Osteoarticulares.

No Dia Mundial da Saúde, celebrado em 7 de abril, a Unimed Erechim ofereceu aos beneficiários atividades alusivas à data. Desenvolvidas por profissionais da Medicina Preventiva, as ações objetivaram a promoção da saúde e sensibilização para a prevenção de doenças, abordando aspectos que influenciam

em um estilo de vida mais saudável.

Os clientes que passaram pelo local puderam verificar o Índice de Massa Corpórea (IMC), aferir a pressão arterial, além de receber orientações dos profissionais e material informativo com dicas de saúde.

## Programa de Gerenciamento de Doenças Crônicas (PGDC)

É um conjunto de estratégias de educação em saúde, que tem como objetivo auxiliar na adoção de um melhor controle da condição crônica, prevenindo ou retardando a ocorrência de complicações ou agravamento da doença, por meio de ações individualizadas e proativas, seguindo protocolos específicos,

que buscam o autocuidado, a autonomia e auxiliam na melhora da qualidade de vida. O PGDC é destinado as áreas de atenção à saúde do adulto e do idoso. O Gerenciamento das Condições Crônicas é realizado em duas linhas de cuidado:

### **Linha Cardiometabólica**

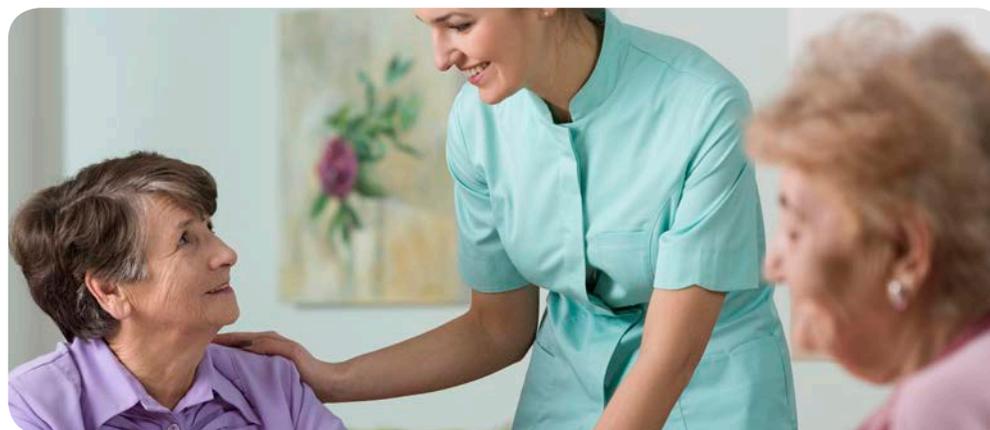
Visa proporcionar melhoria das condições de risco e estabilização das doenças crônicas, por meio de ações diretas e indiretas de profissionais da saúde, buscando o autocuidado, autonomia e qualidade de vida.

### **Linha Bariátrica**

Avaliar e acompanhar, por meio de uma equipe multiprofissional, pacientes que buscam o tratamento cirúrgico da obesidade.

### **O programa monitora os clientes portadores das seguintes condições crônicas:**

- Diabetes Mellitus
- Sobrepeso/Obesidade
- Cardiopatias
- Hipertensão Arterial Sistêmica
- Cardiocerebrovascular
- Dislipidemia
- Sedentarismo
- Insuficiência renal crônica



## **Programa de Gerenciamento de Casos Complexos (PGCC)**

São ações específicas voltadas para a população portadora de condições crônicas, com necessidades clínicas aumentadas e com maior utilização dos serviços de saúde, visando estabelecer uma prática assistencial com qualidade, custo adequado e estímulo à promoção, prevenção e recuperação da saúde. O PGCC é destinado as áreas de atenção à saúde do adulto, idoso, criança, adolescente e jovem.

**O programa realiza ações para os clientes portadores de condições clínicas aumentadas, conforme descritas a seguir:**

- Diabetes Mellitus
- Cardiopatias
- Hipertensão Arterial Sistêmica
- Cardiocerebrovascular
- Neoplasias (Índice de Karnofski menor que 60% e/ou com indicação médica de uso de medicamento quimioterápico via oral)
- Insuficiência renal crônica
- Doenças Pulmonares Obstrutivas Crônicas (DPOC)
- Acidente Vascular Cerebral (AVC) com sequelas
- Parkinsonianos
- Doenças Neurológicas que demandam certos tipos de procedimentos especiais, hidratação

endovenosa, nutrição parenteral, uso de respirador e/ou suporte respiratório  
- Cuidados paliativos

**O Gerenciamento de Casos Complexos é realizado nas seguintes linhas de cuidado:**

### **Gerenciamento de Casos Complexos em Domicílio**

Para garantir atenção integral à saúde, o serviço de Medicina Preventiva desenvolveu o programa de Gerenciamento de Casos Complexos em Domicílio.

Por meio do programa, o paciente passa a receber atenção de uma equipe especializada, composta por médico assistente, técnicos de enfermagem, enfermeira, fisioterapeuta, nutricionista e farmacêutico.

Os profissionais realizam visitas em domicílio, promovendo atenção e apoio aos pacientes

e cuidadores, além de orientar os familiares sobre os cuidados essenciais e primários do paciente e a conduta em casos de intercorrências.

Os profissionais acompanham o paciente até seu restabelecimento total ou parcial. Durante este período, fazem avaliações, contatam o médico assistente, previnem novas patologias e solicitam exames, quando necessário.

A elegibilidade ocorre com a identificação de pacientes portadores de doenças graves e com o encaminhamento do médico assistente. Os elegíveis passam por uma avaliação inicial onde é definida a conduta a ser seguida. Média mensal de 28 beneficiários.

### **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 por farmacêuticos, mediante avaliação clínica. 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 enfermeira responsável com a finalidade de esclarecer dúvidas referentes ao armazenamento, efeitos colaterais e data de término da medicação. Em 2015 foram atendidos 08 pacientes.



## Programa de Reabilitação Osteoarticular

É um conjunto de estratégias a fim de possibilitar a recuperação e a reabilitação, por meio de protocolos e sessões de atendimento. Definindo e padronizando atividades por meio de exercícios resistidos, que tem como principal objetivo aumentar a força e a resistência do músculo, protegendo as articulações. No decorrer do ano o programa atendeu 80 clientes/mês, realizando 125 sessões por semana.

## Serviço de Atenção Domiciliar

O serviço de Atenção Domiciliar é coordenado pelos profissionais da Uniclínica e tem objetivo de reduzir o risco de infecção hospitalar, as reinternações frequentes e prolongadas.

O serviço permite ações mais específicas e detalhadas no atendimento, possibilitando ao paciente o convívio humanizado em seu meio familiar e social, por meio de ações preventivas, curativas, reabilitadoras e paliativas, com uma equipe multiprofissional (enfermagem,

nutrição e fisioterapia), orientadas pelo médico assistente. O objetivo é reduzir o risco de infecção, internações frequentes e prolongadas e aliviar o sofrimento dos pacientes, favorecendo ao máximo sua autonomia. Em 2015 o programa atendeu em média 20 pacientes/mês, num total de 232 pacientes/ano com uma variação de internação de um a 30 dias de tratamento.



## Programa de Atenção Farmacêutica

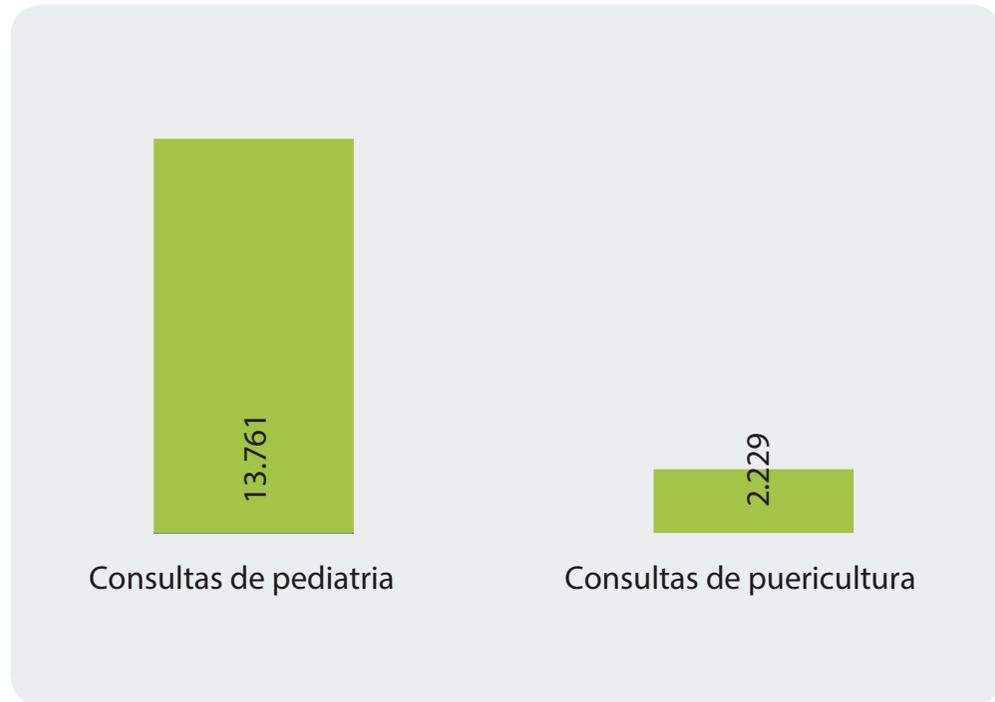
É um programa de orientação em farmacoterapia, gerenciado pelas Farmácias Unimed Erechim. O objetivo é minimizar o aparecimento de efeitos não desejados pela interação medicamentosa, por meio de ações educativas e informativas. Este serviço é fornecido de forma continuada, sistematizada e documentada com o objetivo de alcançar resultados que melhorem a qualidade de vida.



## 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 2015 foram realizadas 2.229 consultas de puericultura nos planos de Pré-Pagamento da cooperativa.



## Projeto Outubro Rosa – Empresa Saudável



O câncer de mama é o segundo tipo mais frequente no mundo, e é o mais comum entre as mulheres, respondendo por 25% dos casos novos a cada ano. Se diagnosticado e tratado oportunamente, o prognóstico é relativamente bom.

Em busca do diagnóstico precoce de neoplasias malignas de mama, a Unimed Erechim, em parceria com o Hospital de Caridade, realizou entre os meses de outubro e novembro de 2015 o Projeto Outubro Rosa – Empresa Saudável.

Por meio da ação, a cooperativa disponibilizou exames de mamografia a mulheres na faixa etária dos 50 aos 69 anos, de empresas parceiras. Foram realizados 57 exames, posteriormente analisados por um médico ginecologista cooperado, que encaminhou 21 mulheres ao respectivo médico (a) assistente para continuidade do acompanhamento. As beneficiárias estão sendo monitoradas via telefone, identificando assim a necessidade de novos procedimentos.

## Núcleo de Segurança do Paciente



Em 2015, a Unimed Erechim implementou o Núcleo de Segurança do Paciente (NSP), que atua em todos os serviços próprios e na sede da operadora. Está baseado no atendimento aos documentos que regulamentam seu funcionamento, como:

- Regimento do Núcleo de Segurança do Paciente
- Plano de Segurança do Paciente
- Protocolos (higienização de mãos; cirurgia segura; prevenção de quedas; uso racional de medicamentos; identificação do paciente e comunicação eficaz).

O objetivo é definir diretrizes que orientem ações, com a finalidade de atender a

legislação, padronizar processos, promover e apoiar melhorias voltadas à segurança do paciente e, conseqüentemente, reduzir os riscos associados ao atendimento.

Outra prática, com vistas a garantir a segurança dos beneficiários, é a avaliação anual dos prestadores de serviços, realizada por meio de visitas às instituições, onde é verificada a estrutura física, processos de trabalhos e práticas de gestão.

O NSP também avalia o grau de adesão da instituição para as práticas e recomendações emitidas por ele ou por órgãos legais, como Anvisa e Ministério da Saúde.

## Segurança da Informação

A Unimed Erechim se preocupa com todo conteúdo e dados, gerados e relacionados à cooperativa. A informação é um dos maiores patrimônios de uma organização moderna, sendo vital para quaisquer níveis hierárquicos e dentro de qualquer instituição que deseja manter-se competitiva no mercado. Considerada um ativo importantíssimo para a realização do negócio, a informação deve ser protegida e gerenciada.

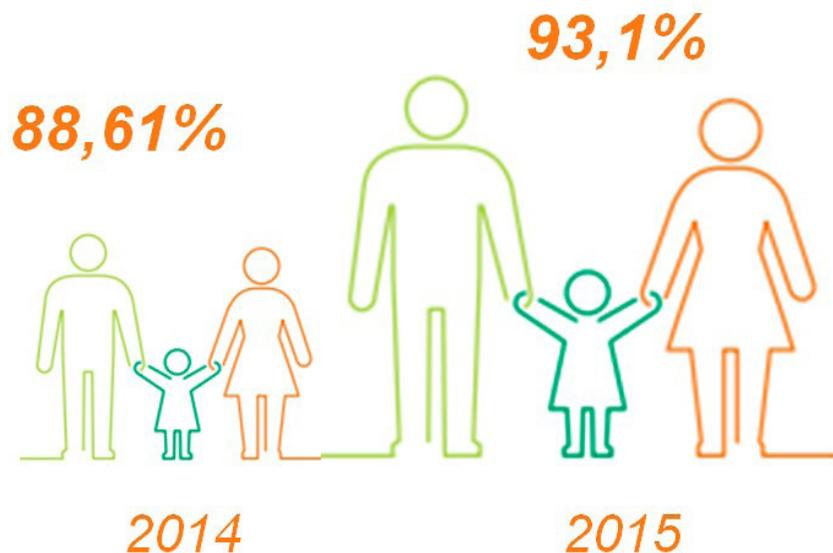
Desde o ingresso, os colaboradores recebem o Código de Conduta e são orientados a respeitar e preservar o grau de confidencialidade da informação, utilizar os recursos tecnológicos alinhados com os interesses e atividades da

cooperativa e notificar à equipe de Tecnologia da Informação (TI) as não conformidades de segurança, bem como assinar o Termo de Responsabilidade. Por meio de controles internos e a política de segurança e privacidade da informação, como por exemplo o Padrão TISS (Troca de Informação em Saúde Suplementar), a cooperativa protege a informação, garantindo confidencialidade, privacidade e integridade nos processos de gestão.

Outra prática que a cooperativa adota é a Política da Rede de Prestadora que orienta sobre normas e condutas da rede.



## Pesquisa de Satisfação



Fonte: Feevale / 2015

Pesquisa realizada pelo Centro de Pesquisa e Planejamento (CPP), da Universidade Feevale, apontou que 93,1% dos beneficiários da Unimed Erechim encerraram 2015 satisfeitos com o plano de saúde.

Para calcular o índice foram considerados os respondentes que indicaram estar “satisfeitos” e “muito satisfeitos”, quando questionados sobre sua satisfação geral em relação à cooperativa médica.

## Práticas de Relacionamento com o Cliente

Em 2015, o setor de Relacionamento com o Cliente passou por reestruturação. A partir da mudança, os atendimentos de 1ª instância passaram a ser um canal condutor entre o cliente e a cooperativa, com a missão de garantir a excelência dos serviços prestados. Deste modo, a Ouvidoria passou a atender as demandas não resolvidas pelo setor de Relacionamento com o Cliente, sendo um canal de segunda instância.

**Neste período, a cooperativa registrou 500 manifestações entre os dois canais.**

### • Ouvidoria:

14 reclamações, sendo nove de Planos de Pré-Pagamento e cinco particulares = todas resolvidas

### • Relacionamento com o Cliente:

486 manifestações = todas resolvidas

### Principais manifestações

Questionamentos, solicitações, informações, reembolsos, auxílio para agendamento de consultas, reclamações, elogios, sugestões e negativas de autorizações.

### Aprimoramento constante

Para oferecer um atendimento diferenciado, a Unimed Erechim valoriza a opinião dos beneficiários. Em 2015, foram implantadas as seguintes melhorias:

**Guichê rápido**, proporcionando agilidade no atendimento de retirada e agendamento de exames e na entrega de material no Laboratório.

**Fluxo de processos revisado**, desta forma, as devolutivas das negativas de autorização ao beneficiário ficaram a cargo do setor de Relacionamento com o Cliente. Caso este tenha dúvidas, pode solicitar a reanálise da Ouvidoria.

**Reestruturação do processo**, com a implementação do atendimento ao cliente, a Ouvidoria passa a atender somente assuntos não resolvidos em 1ª instância.

**Contratação de médicos** em especialidade que apresentavam demanda reprimida de acesso a consultas.

**Curso de atendimento** ao cliente, oferecido aos colaboradores internos.

### Metas para 2016

- Programação de Educação Continuada aos cooperados por meio de palestra sobre Gestão de Consultórios.
- Curso de atendimento à clientes para as secretárias

## Encontro de Secretárias

Sempre atenta aos cuidados e valorização do ser humano, a Unimed Erechim realiza o tradicional evento em alusão ao Dia da Secretária.

Em 2015, as convidadas assistiram à peça “Água de melissa, por favor!”, que abordou vários ingredientes para o atendimento diferenciado, entre eles uma boa dose de empatia e compaixão, quebra de barreiras de comunicação com os pacientes/clientes e até mesmo com os próprios médicos, além de resolver os problemas que acontecem diariamente em um consultório.





## **FORNECEDORES**

A cooperativa utiliza práticas de gestão para garantir a qualidade dos produtos e serviços adquiridos. Na contratação de fornecedores são seguidos critérios estabelecidos em instruções de trabalho. É importante destacar que a Unimed Erechim prevê em cláusula contratual a proibição do trabalho de crianças e adolescentes menores de 16 anos (exceto os menores aprendizes, que estão no mercado a partir dos 14 anos), além de condições que sejam prejudiciais ao desenvolvimento físico, psíquico, moral e social de seus profissionais. A cláusula contempla também a confidencialidade da informação, mesmo após rescisão contratual. Ainda, são levados em consideração critérios que dizem respeito a saúde ambiental. Um dos exemplos é a compra do papel, que ocorre somente com certificação florestal.

A cooperativa classifica seus fornecedores em serviços terceirizados, bens e outros insumos. No grupo de fornecedores de bens e outros insumos conta com a Central de Serviços Auxiliares – Unimed/RS para negociar melhores preços, prazos de entrega, garantia de origem confiável e rastreabilidade dos produtos.

### ***Seleção de fornecedores***

Na seleção e homologação de fornecedores são observados critérios econômicos, sociais e ambientais, além de condições comerciais, pontualidade/ prazo de entrega e qualidade. Fornecedores locais que atendam aos requisitos são priorizados na hora da compra.

### ***Avaliações***

A avaliação se dá pelo preenchimento da Planilha de Avaliação de Fornecedores, que leva em conta também as não conformidades e ações tomadas.

Anualmente é comunicado o resultado do desempenho, para os fornecedores classificados como críticos, proporcionando o desenvolvimento da rede fornecedora para garantir a qualidade no atendimento na cadeia de valores.

Na Pesquisa de Satisfação os fornecedores apontaram que estão 98,96% satisfeitos com a cooperativa.

## PRESTADORES DE SERVIÇOS



A Política Institucional da Rede Prestadora compreende a definição das diretrizes da operadora em relação ao atendimento dos beneficiários de forma íntegra, confidencial e segura em consonância com a missão, valores e princípios da Unimed Erechim.

Em 2015 foram realizadas avaliações dos prestadores baseadas em três dimensões: documentação legal, visita técnica e reclamações de clientes junto à cooperativa. Na dimensão de documentação, o setor de Legislação verifica a existência e validade de documentos exigidos para o funcionamento, tais como: alvarás, certificados de qualificação profissional, contratos sociais, regularidade frente a órgãos de classe, entre outros. Na visitação técnica, realizada por técnicos

treinados, são verificados aspectos da estrutura física, socioambientais, aplicação de boas práticas e de gestão.

As reclamações dos clientes/beneficiários registradas na primeira e segunda instância, impactam na classificação final do prestador, com o objetivo de estimular melhorias em processos e no próprio desempenho.

Ao final do processo, o prestador recebe uma carta com sua avaliação e um prazo para adequação das não conformidades.

Neste ano, foram realizados três encontros com a Rede Prestadora. O objetivo foi motivar e estimular que conheçam melhor o mercado de saúde e participem de programas de Acreditação, visando a qualidade e melhoria dos processos.

### *Encontros oferecidos à rede prestadora*

- Gestão em Saúde - Desafio para Operadora e Rede Prestadora, ressaltando a qualidade em saúde.
- Acreditação em Saúde e os benefícios para a gestão do negócio, enfatizando a Acreditação ONA e segurança do paciente com relação ao cumprimento das seis metas internacionais.
- Coleta de material para microbiologia: como fazer com qualidade.

A partir do resultado das avaliações de desempenho da rede prestadora, a Unimed Erechim oferece incentivos (financeiros ou não) como forma de reconhecimento, para estimulá-los a adotar práticas de melhorias de qualidade e eficiência nos próprios serviços, de modo que atendam às necessidades dos beneficiários e, conseqüentemente, contribuam com o seu crescimento sustentável e da operadora.

A avaliação geral da Pesquisa de Satisfação também foi positiva, os prestadores de serviços apontaram 88,75% de satisfação com a cooperativa.

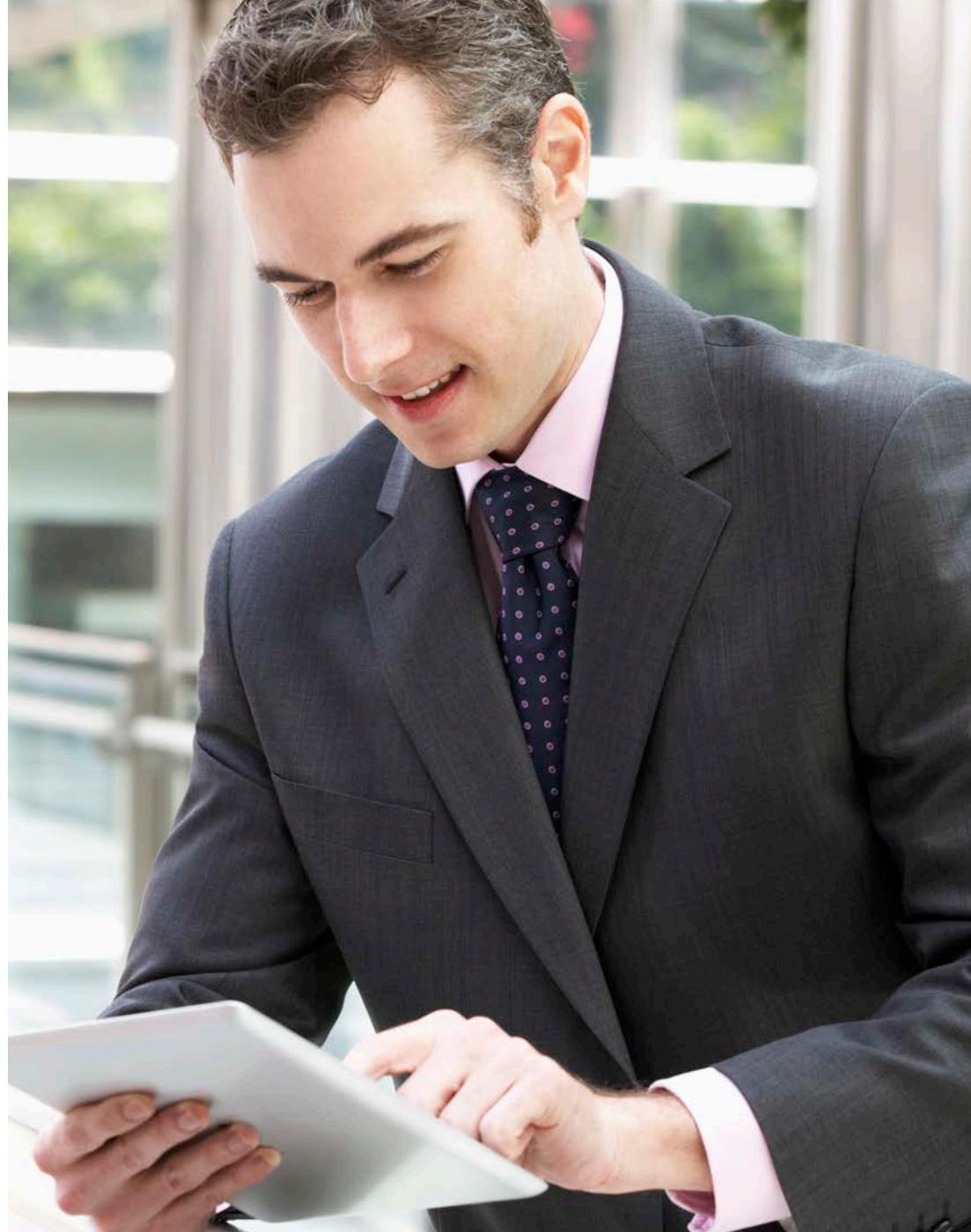
## ***Credenciamento de novos prestadores de serviço***

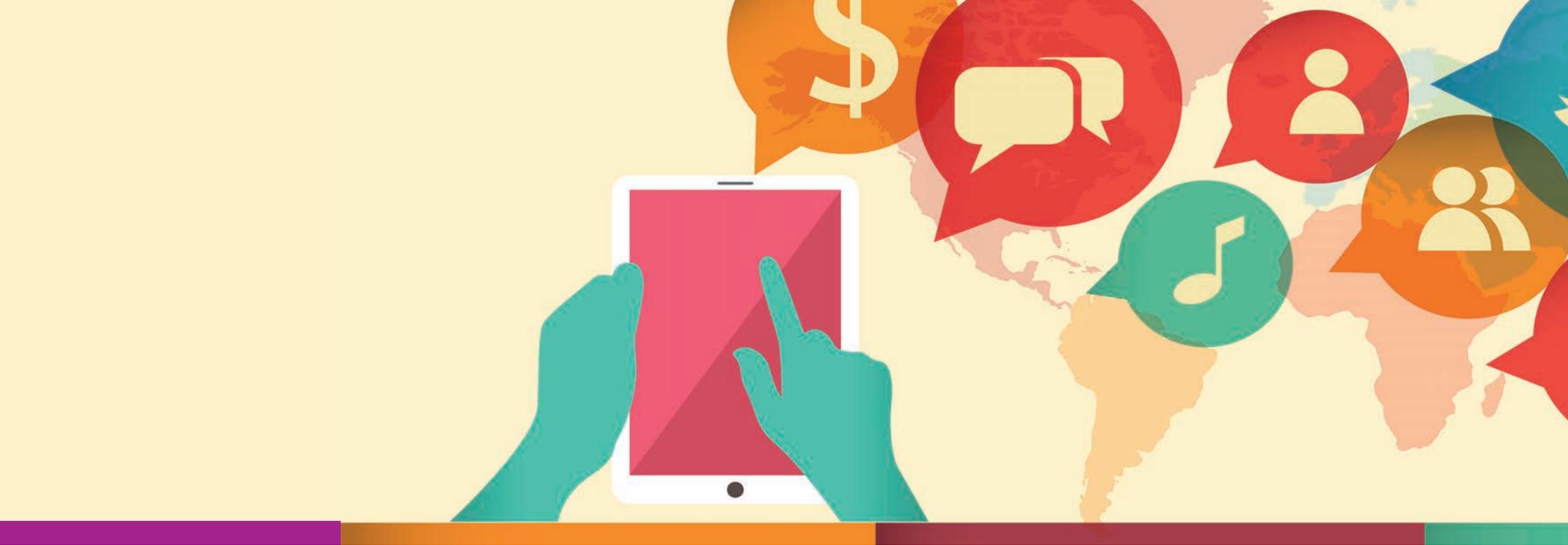
Novos credenciamentos seguem instruções de trabalho específicas, onde são considerados o dimensionamento de rede, capacidade técnica dos profissionais e visitas técnicas de avaliação do serviço.

A análise de dimensionamento da rede é baseada na Portaria nº 1101/GM, do Ministério da Saúde, com critérios pré-definidos pela Cooperativa. A análise da capacidade técnica dos profissionais ocorre por meio da avaliação de currículo, certificados e diplomas da área. A visita técnica segue um checklist específico por segmento de prestador.

### ***Metas para 2016***

- Reestruturação do setor Relacionamento com Prestadores.
- Reconhecimento Financeiro vinculado ao IDP (Índice de Desempenho do Prestador), segmentado por tipo de prestador.
- Revisão da IT (Instrução de Trabalho) de avaliação da rede prestadora, incluindo a dimensão de faturamento e participação em eventos promovidos para este público.
- Calendário de eventos.
- Encontro de reconhecimento financeiro e entrega de Certificado de Avaliação.
- Treinamento de avaliadores dos prestadores para aplicação da metodologia de visitação.
- Padronização do relatório de visitação e do IDP.





## CANAIS DE COMUNICAÇÃO

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

- **Site Unimed Erechim:** principal canal de comunicação da cooperativa.
- **Revista Unimed (semestral):** Canal compartilhado com todos os públicos

internos (Dirigentes; Médicos cooperados; Colaboradores; Terceirizados e Prestadores/ Fornecedoros). A revista tem como finalidade abordar temas pertinentes a rotina de trabalho do grupo e da cooperativa. (Ex.: Boas práticas que propiciem benefícios para a cooperativa, o Sistema e, principalmente para os clientes; Desempenho operacional da cooperativa; Artigos e Entrevistas; Certificações; Premiações; práticas

de sustentabilidade e mudanças de infraestrutura).

- **Informativo Unimed aos Cooperados (Mensal):** Tem o objetivo de informar as principais mudanças e ações que impactam diretamente no dia a dia do cooperado, além das ações e projetos desenvolvidos pela cooperativa.

• **Cooperado News (Quinzenal):** É composto por um clipping, ou seja, por várias notícias captadas dos órgãos que regem as operadoras de saúde, além de notícias nacionais que impactam diretamente na economia deste setor.

• **Boletim Online (de acordo com a demanda):** É composto por comunicados e convocações oficiais da cooperativa.



• **E-mail MKT (de acordo com a demanda):**

É uma forma de comunicação específica da área de Marketing, com linguagem e formatação que seguem os princípios da publicidade. Pode ser usado na comunicação com públicos externos e em campanhas de endomarketing.

• **Portal do Cooperado:** É um canal permanente de comunicação, onde estão

disponíveis, informações importantes, formulários úteis, diretrizes regulamentares, extrato de produção, agendas de reuniões e eventos, entre outros.

• **Portal dos Prestadores:** Tem objetivo de melhorar a comunicação entre Operadora e o Prestador; Cumprir exigência da ANS – (Padrão TISS); Agilizar o envio e recebimento de informações de faturamento e concentrar

todos os serviços em um único local.

• **SMS:** Utilizado para agilizar a comunicação entre a Unimed, seus cooperados e colaboradores a fim de disseminar informações importantes e em um curto espaço de tempo.

• **Mural (médico cooperado e colaborador):** Espaço para comunicados e boletins.

• **Mídias Sociais (Facebook, Twitter e YouTube):** Comunicação institucional direcionada a todos públicos.

• **Reuniões Sistemáticas:** Prática de reuniões com todos os públicos de relacionamento.



**7.** SAÚDE  
ECONÔMICA

Em 44 anos de trabalho nos deparamos com os mais diversos cenários econômicos. Esta bagagem nos permitiu enfrentar os desafios de 2015 com prudência. Adotamos uma postura austera, evitamos riscos desnecessários e ainda assim conseguimos avançar.

Quando partilhamos os resultados de nossa produção, sem nos desconectarmos dos aspectos sociais e ambientais, demonstramos nosso compromisso com uma gestão eficaz. Para tanto, fundamentamos nossas decisões em boas práticas de governança, acompanhamos as oscilações do mercado

externo e interno e acatamos a orientações técnicas.

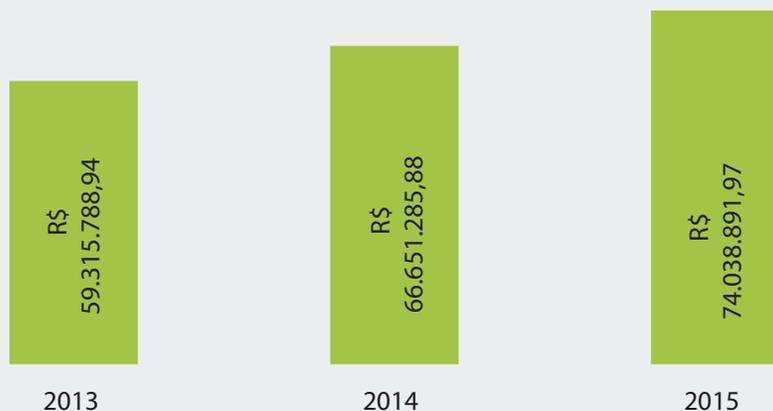
Em relação a 2014, obtivemos 11,08% de avanço no faturamento e a taxa de sinistralidade ficou abaixo da média registrada pelas demais cooperativas médicas, conforme levantamento da Agência Nacional de Saúde

Suplementar (ANS). Além disso, reduzimos as despesas administrativas.

Para o próximo ano, ficam as lições aprendidas com as instabilidades econômicas de 2015. Esta vivência nos lança a objetivos ainda mais audaciosos e compensadores.

## Indicadores Relevantes do Exercício de 2015

### Receitas



**2015: Aumento de 11,08% na receita geral, comparado com 2014.**

### Despesas Administrativas sobre o Faturamento

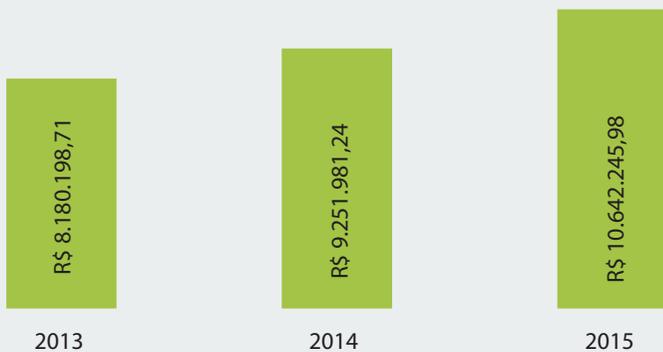


## Pagamento a Provedores de Capital

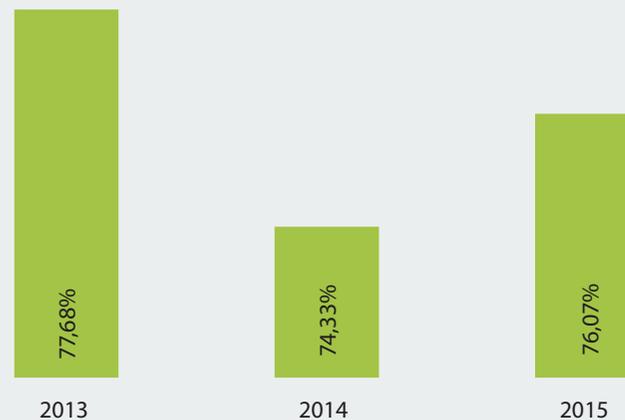


2015: representa 19,47% de acréscimo comparado com 2014.

## Capital Social dos Cooperados



## Sinistralidade



Em 2015, o índice de sinistralidade teve acréscimo de 1,74 ponto percentual em decorrência de uma ação estratégica realizada para valorização do cooperado, por meio da complementação do Honorário Médico. Do contrário, o índice de sinistralidade seria de 73,17%.

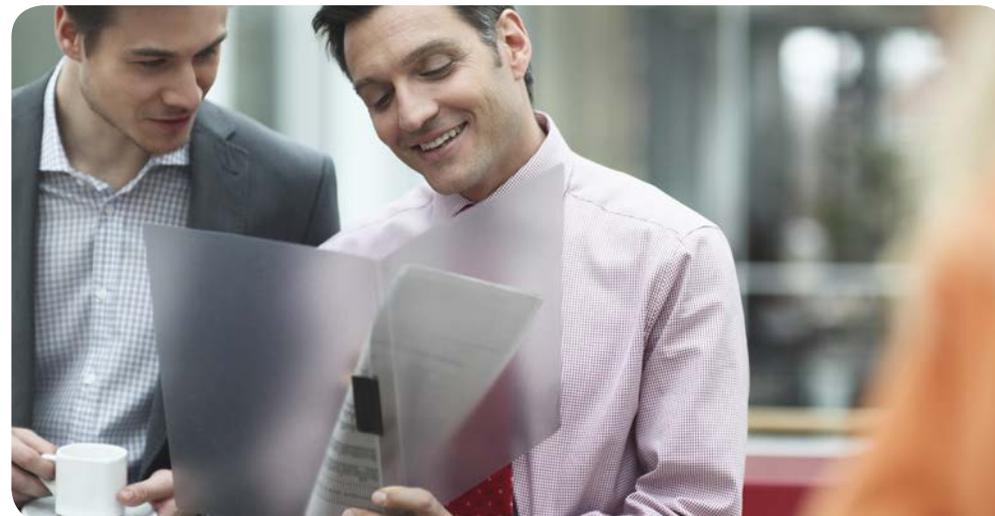
## Investimentos Comunitários



## Cenário Econômico



## Regulamentação dos Planos Assistenciais



Em atendimento à legislação que norteia os planos de saúde, Lei 9656/98 da ANS, e prestar excelente atendimento aos clientes com relação à cobertura contratual, a Unimed Erechim busca adequar processos internos, desde a negociação com clientes até a entrega do produto final. A cooperativa encerrou 2015 com 72% dos planos assistenciais familiares e 97% dos planos assistenciais empresariais regulamentados, com meta de atingir 100% em 2016.

Em 2015 foram publicadas pela ANS resoluções que dispõem sobre a atualização do Rol de Procedimentos, provisões Técnicas, Estruturação e Realização de Ações

Fiscalizatórias, Termos de Compromisso de Ajuste de Conduta, Conformidade Regulatória, direito ao acesso e informações pelos beneficiários e Cadastro de Beneficiários. A cada nova resolução foi necessário análise criteriosa e adequação dos requisitos aos processos.

As conformidades nos processos permitiram certificar a qualidade assistencial da Cooperativa. A Certidão de Acreditação Nível I foi concedida pela A4Quality Services – Auditoria e Certificação Ltda, entidade de acreditação homologada pela ANS e habilitada pelo Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia (INMETRO).



8. SAÚDE  
SOCIAL

## Engajamento da comunidade local

Para a Unimed Erechim, ser parte da sociedade significa estar integrada às suas ações, atenta às suas demandas e alinhada à sua identidade, de forma a impactar positivamente no desenvolvimento das comunidades locais.

## Cidadania e Educação

### **Semeando Sonhos**

Em 2015, o Projeto Semeando Sonhos, realizado pelo Instituto Unimed e executado pela Unimed Erechim, levou informações sobre educação sexual e poder de decisão a 567 estudantes do ensino médio de Erechim. Realizado há oito anos, o projeto obteve índice de satisfação de 96,73% dos estudantes e contribuiu para a redução do percentual de adolescentes grávidas no município, que segundo dados da Secretaria de Saúde, passou de 11,04% (em 2014) para 10,68% (em 2015).



## Ações e Campanhas de Promoção à Saúde

### **Dia de Cooperar**

A cooperativa abraçou a iniciativa do Dia 'C' – Dia de Cooperar – em conjunto com o Instituto Unimed/RS e demais cooperativas do Estado. Em 2015, a cooperativa criou a campanha interna “Cooperar é Doar Vida. Faça parte de mais esta grande causa: doe sangue”, incentivando que seus colaboradores realizassem a ação solidária.

A sensibilização ocorreu por meio de encontros com as profissionais do Banco de Sangue de Erechim, no anfiteatro Dr. Sérgio Maccagnini. A ação mobilizou 25% do quadro de colaboradores da cooperativa e beneficiou 180 pessoas da comunidade. As doações ocorreram no Dia Internacional do Cooperativismo, que marca também o Dia de Cooperar.



## Super Volta Unimed MTB

A Super Volta Unimed Mountain Bike reuniu mais de 400 ciclistas. Vindos de municípios do Alto Uruguai, Planalto Médio, Alto Jacuí e cidades vizinhas do estado de Santa Catarina, os participantes realizaram percursos de 30 e 60 quilômetros.

A atividade teve como objetivo estimular a prática de atividades físicas e fomentar o uso da bicicleta como atividade físico-esportiva, além de promover a saúde da população e assegurar a sustentabilidade ambiental.

O evento dispôs de uma grande infraestrutura de suporte: pórtico de largada e chegada, três pontos de hidratação e alimentação, duas ambulâncias para a segurança dos ciclistas envolvidos e aos espectadores, além de

veículos de resgate localizados em pontos estratégicos.

Todos os ciclistas que concluíram o percurso da modalidade Volta receberam medalha de participação e os da Super Volta troféus. Os 200 primeiros inscritos receberam uma camiseta do evento além de participarem do sorteio de brindes, dentre eles uma bicicleta Scott Aspect 940.

Ainda no apoio aos ciclistas, a Unimed Erechim disponibilizou a equipe de profissionais da Medicina Preventiva que junto à academia no Centro de Qualidade de Vida Unimed prestaram todo o atendimento àqueles que necessitaram de auxílio, após a chegada do percurso, como alongamentos, massagens e orientações para auxiliar na recuperação da musculatura.



## **Campanha de Prevenção ao Câncer de Pele**

Na 14ª edição da Campanha de Prevenção ao Câncer de Pele, a Unimed Erechim realizou 120 consultas gratuitas para detecção da doença. A mobilização, realizada em novembro, contou com o trabalho voluntário dos dermatologistas cooperados Elisiane Magnabosco, Jaqueline Machry, Flavia Boff e Roberto Pineda.

Os profissionais repassaram aos pacientes orientações sobre os cuidados com a exposição solar, prevenção e autoexame. Os casos de câncer de pele foram encaminhados para os devidos tratamentos. A cooperativa médica também distribuiu amostras de protetores solares e orientou sobre o uso, além dos cuidados que se deve ter com a exposição ao sol.

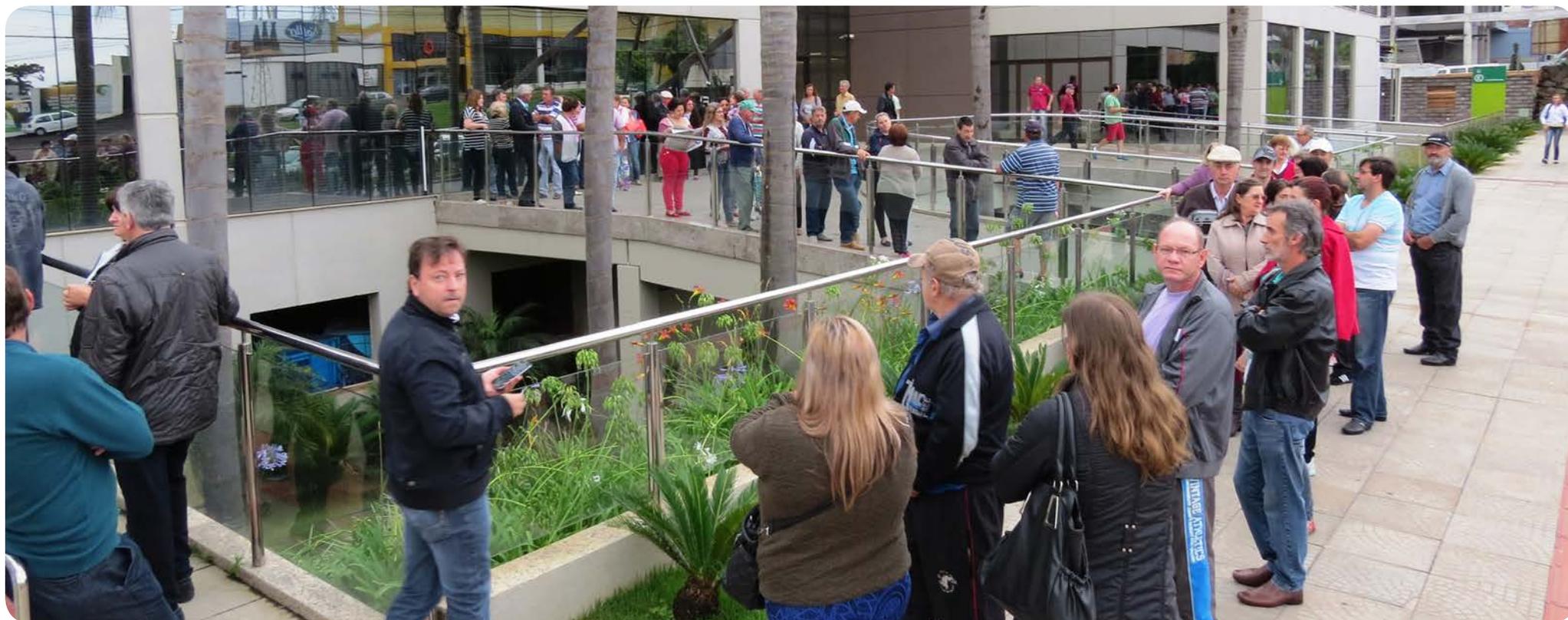
A Campanha é realizada pela Unimed Erechim

há 14 anos e é direcionada a pessoas que não possuem plano de saúde e que estão expostas aos fatores de risco, como agricultores, pessoas de pele clara ou que trabalham ao ar livre.

A ação é realizada com apoio de uma equipe de colaboradores envolvidos na organização. Na oportunidade são realizadas consultas para análise, diagnóstico e posterior tratamento da doença. Desde a implementação da Campanha,

já foram atendidas mais de 1,3 mil pessoas, sendo que 13,11% apresentaram algum tipo de câncer.

Mais do que diagnosticar o câncer de pele, a campanha alerta sobre os riscos da exposição solar excessiva e suas consequências pelo indicativo de altos índices na região.



## **Campanhas de Conscientização sobre o Câncer de Mama e de Próstata**

A cooperativa aderiu à campanha Outubro Rosa e Novembro Azul da Federação Unimed RS, para lembrar que a atenção à saúde da mulher e do homem tem que acontecer todos os meses do ano. A ação contou com a distribuição de flyers para clientes e colaboradores com informações sobre as doenças, ressaltando a importância da realização do autoexame e de consultar regularmente o médico assistente.



## Campanha do Agasalho

As caixas da solidariedade da Campanha do Agasalho da Unimed Erechim, com o conceito “A fantástica transformação de roupas velhas para você em roupas novas para quem precisa”, arrecadaram mais de mil peças de roupas, calçados e cobertores, em 2015.

A campanha, realizada entre os meses de maio e junho, teve como objetivo sensibilizar as pessoas sobre a importância de doar e ajudar quem realmente precisa com um gesto solidário, e ao mesmo tempo, reduzir a produção de resíduos por meio do estímulo da reutilização das roupas.

A entrega das doações ao Lar da Menina e Associação Beneficente Recriando a Vida foi realizada em julho. A primeira instituição acolhe atualmente 100 crianças em turno integral, de quatro meses a cinco anos, além de 60 crianças, de 6 a 12 anos no turno inverso do escolar, residentes no município de Getúlio Vargas. Já a segunda, atende atualmente 60 crianças e adolescentes de 6 a 15 anos, de segunda à sexta-feira, durante os períodos da manhã e da tarde, no turno inverso ao escolar. As crianças participam de oficinas pedagógicas, aulas de música, teatro, dança, artesanato e esportes. As mães das crianças também participam do projeto como voluntárias. A entidade está localizada no bairro Presidente Vargas, no município de Erechim.





## **Atendimentos gratuitos durante a Frinape**

Em ação conjunta com o Hospital de Caridade, a Unimed Erechim ofereceu atendimento gratuito aos visitantes da 15ª Feira Regional Industrial e Agropecuária de Erechim (Frinape) e fortaleceu o relacionamento com o seu público no Espaço Saúde.

No evento, a cooperativa médica disponibilizou um ambulatório e duas ambulâncias (UTI) para atendimentos de primeiros socorros e mais de 90 profissionais, entre médicos, enfermeiros, técnicos de enfermagem, socorristas e pessoal de apoio.

## Acampamento Farroupilha

Desde 2009, a Unimed Erechim é parceira do maior evento da cultura gaúcha, o Acampamento Farroupilha, e em 2015 foi parceira institucional. Em sua 7ª edição, o acampamento aconteceu no Parque da

Associação Comercial, Cultural e Industrial de Erechim (Accie).

Durante os 10 dias de evento, a cooperativa médica disponibilizou um ambulatório com profissionais altamente qualificados e uma ambulância UTI Móvel para realizar os atendimentos na área de saúde.



## Parceria com Ypiranga

A Unimed Erechim e o Ypiranga Futebol Clube mantiveram a parceria em 2015. Durante os jogos, a cooperativa forneceu uma unidade de UTI móvel, com médico, técnico de enfermagem, socorrista e motorista para assegurar o atendimento aos atletas, comissão

técnica, torcedores e demais presentes aos jogos no Colosso da Lagoa, conforme rege o Estatuto do Torcedor.

A cooperativa médica, além de disponibilizar suporte técnico, auxiliou no preparo físico dos atletas novos, realizando uma série de exames laboratoriais e cardiológicos com os especialistas Célio Fahl e Milton Serpa.



## Feira do Livro de Erechim

A 17ª Feira do Livro contou com o apoio da Unimed Erechim. O evento foi marcado pela palestra do escritor e jornalista, Juremir

Machado da Silva e aconteceu entre os dias 08 e 12 de abril. A edição teve como tema “Letra e Imagem: A fotografia e suas leituras”.



## Erechim Rally Brasil

A Unimed Erechim, mais uma vez, marcou presença em um dos maiores eventos automobilísticos da América do Sul, o Erechim Rally Brasil, que em 2015, reuniu mais de 75 mil pessoas.

A estrutura médica da prova contou com cinco ambulâncias (UTI), sendo duas das coirmãs, Unimed Planalto Médio (Passo Fundo) e Unimed Região da Produção (Carazinho), e uma da Secretaria Municipal de Saúde, dois carros

de apoio, um ambulatório para atendimento no Parque da Accie, um helicóptero da Uniair com transporte aeromédico, além da parceria com a Defesa Civil, o Hospital de Caridade e a Fundação Hospitalar Santa Terezinha.

Antes da competição, pilotos e navegadores passaram por avaliações médicas, realizadas pela Unimed Erechim. A novidade de 2015 foi a criação de um selo com o conceito “Tripulação avaliada” para confirmar a importância da etapa nas provas.



## ***Homenagem pelo suporte no Mundial de Futsal***

A Unimed Erechim foi agraciada com um troféu pela participação e apoio no Mundial de Futsal, realizado entre os meses de agosto e setembro de 2015. O reconhecimento, recebido pelo presidente da cooperativa, Alcides Mandelli Stumpf, foi prestado pelo Clube Esportivo e Recreativo Atlântico, capitaneado pelo presidente Julio Brondani. O encontro também serviu para estreitar ainda mais os laços que perduram longo tempo, principalmente na era do futsal. Em setembro, o CER Atlântico comemorou 100 anos.



## 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 2015 foram investidos cerca de R\$ 103.493,68 em patrocínios esportivos. Além disso, ao disponibilizar a ambulância e profissionais para eventos, cultura e lazer à comunidade designou R\$ 147.083,65.



## Ações Sociais

Em 2015 foram beneficiadas várias entidades assistenciais, entre elas, a Sociedade Beneficente Jacinto Godoy (Lar dos Velinhos) e o Centro de Apoio Oncológico Luciano (CAOL), com 645 exames laboratoriais. Foram beneficiadas 120 pessoas com o investimento de R\$ 5.720,93.

A Unimed Erechim realiza anualmente a Pesquisa de Satisfação interna com seus públicos de relacionamento. Em 2015 a pesquisa revelou que 98,09% da sociedade têm a imagem positiva em relação as ações, campanhas e projetos realizados pela cooperativa.



## ***Apoio a iniciativas sociais***

A Unimed Erechim está inserida e é atuante em diversos grupos que fiscalizam, incentivam e elaboram ações sociais, culturais e de saúde para a comunidade. Integramos: Conselho Municipal de Saúde (CMS); Conselho Municipal do Idoso (COMID); Conselho Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente (COMDICA); Conselho Municipal dos Direitos da Mulher (COMDIM); Comitê Municipal de Investigação da Transmissão Vertical de Sífilis e HIV; Fórum Municipal pelo Fim da Violência Sexual contra Crianças e Adolescentes; Hospinorte - Associação de Hospitais e Estabelecimentos de Saúde do Estado do Rio Grande do Sul; Grupo Valorizando a Vida para Portadores de Câncer e Familiares; Grupo de Cuidados com a pele da 11ª Coordenadoria de Saúde e Secretaria Municipal de Saúde.





**9.** SAÚDE  
AMBIENTAL

Compreendendo a categoria ambiental como essencial, a Unimed Erechim, em sintonia com a política de Responsabilidade Social, está comprometida em garantir a evolução do negócio, promovendo o desenvolvimento sustentável, o crescimento econômico, a preservação ambiental e a justiça social.

Em 2015, revisou o Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde nos serviços próprios e na operadora. A reestruturação ocorre em cumprimento às legislações e à minimização de riscos ambientais.

A cooperativa incentiva os colaboradores aderirem as práticas já existentes, com a padronização da segregação dos resíduos e estimula a implantação de melhorias. Da mesma forma, colaboradores e cooperados são sensibilizados quanto às questões ambientais, por meio de campanhas de Consumo Consciente.

## Energia



O uso racional da energia elétrica é importante para garantir a sustentabilidade do negócio e diminuir o desperdício dos recursos naturais à disposição.

A centralização e o crescimento na prestação dos serviços foram acompanhados pelo aumento de 25% do consumo de energia

elétrica. Em 2014, foram consumidos 342,915 KW/h e em 2015 445,669 KW/h. A alta no consumo também se deve aos períodos de temperaturas mais elevadas, que tornaram necessário o uso de condicionadores de ar para o desenvolvimento das atividades na cooperativa.



## Água

A água usada pela cooperativa provém de fornecimento da rede pública dos rios Leãozinho, Ligeirinho e Campo. O mesmo cenário do consumo energético é observado neste quesito. Em 2015, a demanda atingiu 4.704 m<sup>3</sup>, volume acima do registrado em 2014, quando foram consumidos 3.572 m<sup>3</sup>.



## Efluentes e Resíduos



Os resíduos gerados nos serviços próprios seguem as regras de segregação, armazenamento e destinação final (tratamento), etapas descritas no Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde (PGRSS), conforme as normas da Vigilância Sanitária e legislação pertinente.

Para o descarte dos resíduos, uma série de itens são analisados em relação à empresa que os recolhe e dá a destinação final, sempre acompanhando a normas exigidas, como a licença de funcionamento e a licença ambiental.

Com estas práticas, em 2015 não houve multas ou sanções monetárias aplicadas à cooperativa em decorrência de não conformidades com leis e regulamentações ambientais.

A Unimed Erechim gerou, em 2015, 6.977,22 Kg de resíduos do Grupo A/E (infecantes e perfuro cortantes) e 1.440,00 Kg de resíduos do Grupo B (químicos sólidos), os quais são coletados pela empresa Aborgama do Brasil, que realiza o transporte e tratamento final, minimizando os impactos que estes resíduos causam ao meio ambiente.

## Geral

### **Programa Descarte Correto de Medicamentos**

O programa visa orientar e conscientizar a população sobre os riscos humanos e ambientais do descarte aleatório de medicamentos e disponibiliza pontos de descarte, localizados na sede administrativa e nas farmácias Unimed Erechim e Getúlio Vargas.

O programa já destinou corretamente mais de duas toneladas de medicamentos em desuso, vencidos ou sobras, desde a implantação. Para reforçar a prática a cooperativa realiza ações abordando os riscos que os medicamentos descartados de forma inadequada causam à saúde pública e ao meio ambiente.

### **Coleta Seletiva de Lixo e Reciclagem**

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), revisou-se o Manual de Conscientização Ambiental.

Os resíduos recicláveis de papéis e plásticos produzidos são encaminhados para a Cargipel Comércio de Papéis Ltda., os resíduos orgânicos e não recicláveis são disponibilizados em lixeiras na via pública e recolhidos pela empresa terceirizada da Prefeitura de Erechim.

### **Coleta, Transporte e Destinação Final de Resíduos dos Grupos A, E e B.**

Ao descartar de forma correta estes resíduos, os danos que causam ao meio ambiente podem ser minimizados. A cooperativa segue as normas e leis que regem o descarte correto destes resíduos. Para isso, investiu R\$ 19.403,56 com o trabalho desenvolvido pela empresa Aborgama do Brasil Ltda.

### **Treinamentos**

Motivada pela busca da sustentabilidade, a Unimed Erechim apoia e propõem treinamentos realizados pelo Comitê de Sustentabilidade do Rio Grande do Sul. Neste ano a operadora participou do Treinamento sobre o Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviço de Saúde e do Seminário de Sustentabilidade.



### **Coleta Seletiva de Lixo e Reciclagem**

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

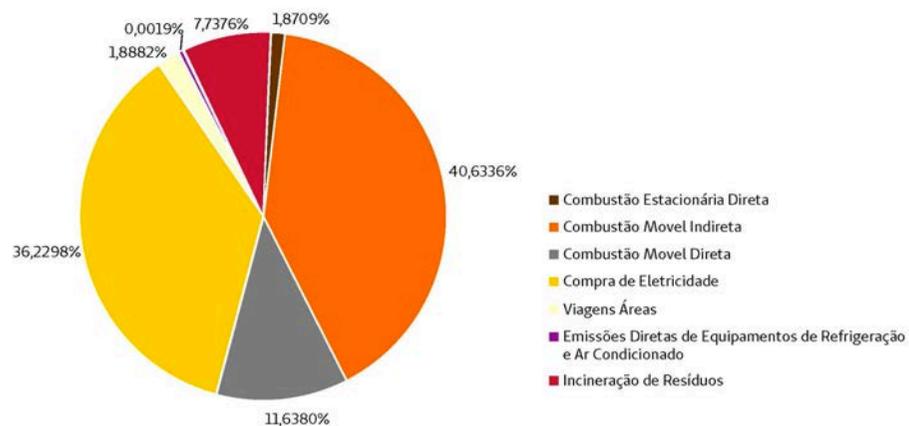
## Emissões de gases de efeito estufa



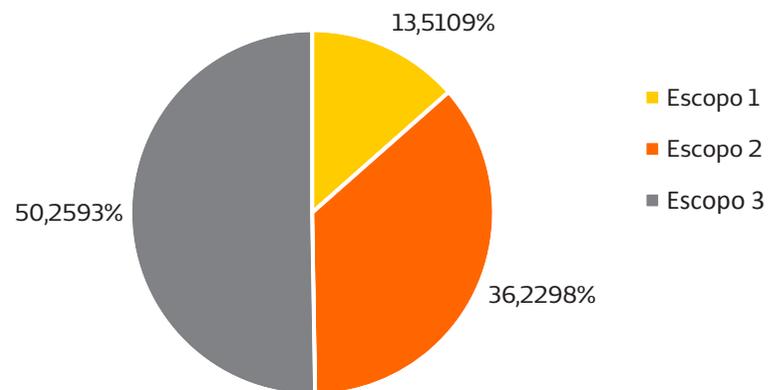
Para fortalecer seu compromisso com a sustentabilidade ambiental, a Unimed Erechim participa do Programa Carbono Neutro, que contabiliza a emissão de CO<sub>2</sub> em toneladas. A ferramenta permite, por meio da Calculadora CO<sub>2</sub>, criada para o Sistema Unimed, gerar o inventário de emissões de gases de efeito estufa. O documento contempla a descrição detalhada das fontes emissoras e estima a quantidade de CO<sub>2</sub> a ser compensada.

Desta forma, a cooperativa pode promover ações que neutralizem o impacto no meio ambiente, por meio do plantio de árvores nativas. Nos últimos três anos, a cooperativa trabalhou os Escopos 1, 2 e 3.

## Perfil das emissões geradas por tipo fonte



## Perfil das emissões geradas por Escopo



# 10. ANEXOS

*A – Parecer do Auditor*

*B – Balanço Social*

- Balanço Social Parcial
- Indicadores de Corpo Funcional
- Indicadores de Organização e Gestão
- Indicadores Econômicos
- Indicadores Sociais Internos
- Indicadores Sociais Externos
- Investimento 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° 139/2016.

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 2015.

### 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 2015, 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 da sustentabilidade e responsabilidade social e ambiental do exercício de 2015, 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 2015, 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 do exercício de 2015 da **UNIMED ERECHIM – Cooperativa de Serviços de Saúde Ltda.**, 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, 01 de abril de 2016.

CATIUSCIA DA ROSA PIVETTA - Auditora  
Contadora CRC/RS 074208/O-2

JOSÉ ADAIR PLATEN OURIVES  
Sócio Responsável Técnico  
Contador CRC/RS 039.195/O-0

DICKEL & MAFFI – Auditoria e Consultoria S.S.  
CRC/RS 3.025/O-0

# BALANÇO SOCIAL

## Balanço Social Parcial

<b>1 - Dados Unimed</b>	
Razão Social: UNIMED ERECHIM	Ramo de atividade: <input checked="" type="checkbox"/> Saúde
Data de Fundação: 04/10/1971	CNPJ: 87.638.334/0001-73
Tempo de existência: 44 anos	Atuação da cooperativa: <input type="checkbox"/> Local <input checked="" type="checkbox"/> Regional <input type="checkbox"/> Nacional
Responsável pelo preenchimento: Adriana Salete Biasi	Telefone para contato: (54) 35206100
Tipo de Unimed: Singular operadora	Federação/Confederação: 28
Seleção os recursos próprios (filiais) conforme critério contábil, consolidados neste relatório: Quantidade Hospital: 1 Quantidade Pronto atendimento: 0 Quantidade Laboratório: 1 Quantidade Posto de Coleta: 0 Quantidade Centro de diagnóstico: 1 Quantidade Ótica: 0 Outros (Descrever e informar quantidade): Medicina Preventiva 1 / SOU: 1 / Clínica de Fisioterapia: 1 Este ano o Balanço Social da cooperativa terá relatório de auditoria independente? <input type="checkbox"/> Não <input checked="" type="checkbox"/> Sim: Dickel e Maffei Auditoria e Consultoria S.S.	
E-mail responsável: adriana@unimed-erechim.com.br; responsabilidade@unimed-erechim.com.br	
Total de Beneficiários: 21723	

2 - Indicadores de Corpo Funcional	2015				2014			
	Cooperado(as)	Cooperado PJ	Empregado(as) N°	Total	Cooperado(as)	Cooperado PJ	Empregado(as) N°	Total
2.1 - N° de pessoas na Cooperativa/Central-Federação /Seguradora	228	0	180	408	226	0	167	393
2.2 - N° de admissões durante o período	5	0	50	55	8	0	47	55
2.3 - N° de saídas e demissões durante o período	3	0	45	48	1	0	38	39
2.4 - Índice de rotatividade por substituição (turnover)			19,00	19,00			0,00	0,00
2.5 - N° de estagiários no período			0	0			0	0
2.5.1 - N° de estagiários efetivados no período			0	0			0	0
2.6 - N° de Aprendizes			8	8			0	0
2.7 - N° de trabalhadores terceirizados			10	10			5	5
2.8 - N° de trabalhadores com contrato temporário			0	0			0	0
2.9 - N° de homens na Cooperativa/Central-Federação /Seguradora	179		37	216	0		0	0
2.10 - N° de mulheres na Cooperativa/Central-Federação /Seguradora	49		143	192	47		135	182
2.11 - N° de branco(a)s na Cooperativa/Central-Federação /Seguradora	228		172	400	0		0	0
2.12 - N° de negro(a)s na Cooperativa/Central-Federação /Seguradora	0		8	8	0		7	7
2.13 - N° de indígenas na Cooperativa/Central-Federação /Seguradora	0		0	0	0		0	0
2.14 - N° de pessoas com deficiência	0		4	4	0		2	2
2.15 - N° total de membros do Conselho de Administração	0	0		0	0	0		0
2.15.1 - N° total de mulheres no Conselho de Administração	0	0		0	0	0		0
2.15.2 - N° total de negros e indígenas no Conselho de Administração	0	0		0	0	0		0
2.16 - N° total de membros do Conselho Fiscal	0	0		0	0	0		0
2.16.1 - N° total de mulheres no Conselho Fiscal	0	0		0	0	0		0
2.16.2 - N° total de negros e indígenas no Conselho Fiscal	0	0		0	0	0		0
2.17 - N° total de membros da Diretoria Executiva	0	0		0	0	0		0
2.17.1 - N° total de mulheres na Diretoria Executiva	0	0		0	0	0		0
2.17.2 - N° total de negros e indígenas na Diretoria Executiva	0	0		0	0	0		0

2.18 - N° de homens cooperados em função administrativas e/ou na diretoria	12	0		12	0	0	0	0
2.19 - N° de mulheres cooperadas em funções administrativas e/ou diretivas	2	0		2	1	0	1	1
2.20 - N° de negros e indígenas cooperados em função administrativas e/ou na diretoria	0	0		0	0	0	0	0
2.21 - Faixa etária dos empregados			180	180			0	0
2.21.1 - Até 18 anos			10	10			0	0
2.21.2 - De 19 a 24 anos			21	21			0	0
2.21.3 - De 25 a 29 anos			33	33			0	0
2.21.4 - De 30 a 35 anos			83	83			0	0
2.21.5 - De 46 a 59 anos			30	30			0	0
2.21.6 - A partir de 60 anos			3	3			0	0
2.22 - N° de pessoas nas categorias profissionais de trabalho			180	180			0	0
2.22.1 - Gestão			21	21			0	0
2.22.2 - Técnico			50	50			0	0
2.22.3 - Operacional			77	77			0	0
2.22.4 - Apoio			32	32			0	0
2.23 - Remuneração média por categoria profissional de trabalho por gênero								
2.23.1 - Remuneração média de Homens			4.596,20	4.596,20	0,00	0,00		
2.23.1.2 - Remuneração média de Mulheres			6.691,09	6.691,09	0,00	0,00		
2.23.2 - Remuneração média Técnica			3.526,07	3.526,07	0,00	0,00		
2.23.2.2 - Remuneração média de Mulheres			3.649,55	3.649,55	0,00	0,00		
2.23.3 - Remuneração média Operacional			1.927,56	1.927,56	0,00	0,00		
2.23.3.2 - Remuneração média de Mulheres			1.922,75	1.922,75	0,00	0,00		
2.23.4 - Remuneração média Apoio			2.074,07	2.074,07	0,00	0,00		
2.23.4.2 - Remuneração média de Mulheres			1.238,42	1.238,42	0,00	0,00		
2.24 - Remuneração média por categoria profissional de trabalho por raça								
2.24.1 - Remuneração média dos brancos			5.893,03	5.893,03	0,00	0,00		
2.24.1.1 - Gestão			3.619,92	3.619,92	0,00	0,00		
2.24.1.2 - Técnico			1.936,07	1.936,07	0,00	0,00		
2.24.1.3 - Operacional			1.381,81	1.381,81	0,00	0,00		
2.24.1.4 - Apoio								
2.24.2 - Remuneração média dos negros			0,00	0,00	0,00	0,00		
2.24.2.1 - Gestão			0,00	0,00	0,00	0,00		
2.24.2.2 - Técnico			0,00	0,00	0,00	0,00		
2.24.2.3 - Operacional			1.453,80	1.453,80	0,00	0,00		
2.24.2.4 - Apoio			1.500,50	1.500,50	0,00	0,00		
2.24.3 - Remuneração média dos indígenas								
2.24.3.1 - Gestão			0,00	0,00	0,00	0,00		
2.24.3.2 - Técnico			0,00	0,00	0,00	0,00		
2.24.3.3 - Operacional			0,00	0,00	0,00	0,00		
2.24.3.4 - Apoio			0,00	0,00	0,00	0,00		
2.25 - % de negros na trajetória de gestão (chefias)			0,00	0,00	0,00	0,00		
2.25 - % de indígenas na trajetória de gestão (chefias)			0,00	0,00	0,00	0,00		
2.26 - % de mulheres na trajetória de gestão (chefias)			61,90	61,90	0,00	0,00		
2.27 - % de mulheres na trajetória de gestão (chefias)			180	180	169	169		
2.28 - N° de colaboradores por escolaridade			0	0	0	0		
2.28.1 - Não alfabetizados			2	2	0	0		
2.28.2 - Ensino fundamental incompleto			13	13	7	7		
2.28.3 - Ensino fundamental completo			59	59	70	70		
2.28.4 - Ensino médio completo								

2.28.5 - Ensino técnico completo			31	31			24	24
2.28.6 - Ensino superior completo			41	41			39	39
2.28.7 - Pós-graduação Lato Sensu (Especialização, MBA) completo			32	32			27	27
2.28.8 - Pós-graduação Stricto Sensu (mestrado e doutorado) completo			2	2			2	2
2.28.9 - Pós-doutorado			0	0			0	0
2.29 - A cooperativa estimula a educação básica, ensino médio e superior (supletivo ou regular) dos(as) trabalhadores(as)?			0	0			0	0
2.29.1 - Educação básica (N° de beneficiados)			0	0			0	0
2.29.2 - Ensino Médio (N° de beneficiados)			0	0			0	0
2.29.3 - Ensino Superior (N° de beneficiados)			0	0			0	0
2.30 - N° total de acidentes de trabalho			13	13			0	0
2.30.1 - N° de acidente de trajeto			1	1			0	0
2.30.2 - N° de acidentes na atividade fim			12	12			0	0
2.31 - Existem medidas concretas em relação a saúde e segurança no ambiente de trabalho?								
Notas Explicativas								

- Não
- Organização de comissões
- Sim, fornecendo equipamento
- Sim, realizando campanhas e capacitações
- Sim, programas de medicina preventiva
- Outras: Programa de Ergonomia (realiza avaliação dos postos de trabalho, condições de segurança, saúde e estrutura física em pesquisa de clima organizacional com devido tratamento dos resultados).

- Não
- Organização de comissões
- Sim, fornecendo equipamento
- Sim, realizando campanhas e capacitações
- Sim, programas de medicina preventiva
- Outras:

3 - Indicadores de organização e gestão			2015	2014
3.1 - Valor (R\$ mil) da maior produção repassada ao(a) cooperado(a)			31.279,07	21.589,31
3.2 - Valor (R\$ mil) da menor produção repassada ao(a) cooperado(a)			47,00	33,00
3.3 - Valor (R\$ mil) da maior remuneração paga ao(a) administrador(a)				
3.4 - Valor (R\$ mil) da menor remuneração paga ao(a) administrador(a)				
3.5 - Valor (R\$ mil) do maior remuneração paga ao(a) empregado(a)			8.438,57	10.897,33
3.6 - Valor (R\$ mil) do menor remuneração paga ao(a) empregado(a)			515,03	826,58
3.7 - Destino das sobras	<input checked="" type="checkbox"/> Aumento de capital <input checked="" type="checkbox"/> Distribuição entre os cooperados(as)/cooperativas/sócios <input checked="" type="checkbox"/> Fundos <input type="checkbox"/> Não foram distribuídos sobras no período	<input checked="" type="checkbox"/> Aumento de capital <input checked="" type="checkbox"/> Distribuição entre os cooperados(as)/cooperativas/sócios <input checked="" type="checkbox"/> Fundos <input type="checkbox"/> Não foram distribuídos sobras no período		
3.8 - Fundos existentes	<input checked="" type="checkbox"/> Fundo para educação e (RATES/FATES) <input checked="" type="checkbox"/> Reserva legal <input type="checkbox"/> Outro	<input checked="" type="checkbox"/> Fundo para educação e (RATES/FATES) <input checked="" type="checkbox"/> Reserva legal <input checked="" type="checkbox"/> Outro		
3.9 - % Frequência média nas assembleias pelos(as) cooperados(as)/cooperativas/sócios ocorridas no período			32,00	20,02
3.10 - Assuntos/Pauta submetidos à assembleia	<input type="checkbox"/> Admissão, eliminação e exclusão de cooperados(as)/cooperativas/sócios <input checked="" type="checkbox"/> Destino das sobras ou perdas <input checked="" type="checkbox"/> Investimentos <input type="checkbox"/> Liquidação <input type="checkbox"/> Novos produtos/serviços <input type="checkbox"/> Pagamento de credores <input checked="" type="checkbox"/> Reforma estatuto <input type="checkbox"/> Outros	<input type="checkbox"/> Admissão, eliminação e exclusão de cooperados(as)/cooperativas/sócios <input checked="" type="checkbox"/> Destino das sobras ou perdas <input checked="" type="checkbox"/> Investimentos <input type="checkbox"/> Liquidação <input type="checkbox"/> Novos produtos/serviços <input type="checkbox"/> Pagamento de credores <input checked="" type="checkbox"/> Reforma estatuto <input type="checkbox"/> Outros		
3.11 - Outros órgãos sociais existentes na Cooperativa/Central-Federação/Seguradora	<input checked="" type="checkbox"/> Comitê educativo <input type="checkbox"/> Comitê de auditoria e riscos <input checked="" type="checkbox"/> Medicina preventiva <input checked="" type="checkbox"/> Conselho técnico <input type="checkbox"/> Conselho de especialidades <input type="checkbox"/> Outros	<input checked="" type="checkbox"/> Comitê educativo <input type="checkbox"/> Comitê de auditoria e riscos <input checked="" type="checkbox"/> Medicina preventiva <input checked="" type="checkbox"/> Conselho técnico <input type="checkbox"/> Conselho de especialidades <input checked="" type="checkbox"/> Outros		
3.12 - Renovação dos cargos diretivos (conselho), no período	<input type="checkbox"/> 1/3 <input checked="" type="checkbox"/> 2/3 <input type="checkbox"/> Sem renovação <input type="checkbox"/> Total <input type="checkbox"/> Outros	<input type="checkbox"/> 1/3 <input checked="" type="checkbox"/> 2/3 <input type="checkbox"/> Sem renovação <input type="checkbox"/> Total <input type="checkbox"/> Outros		
3.13 - Os 3 Critérios principais para admissão de novo(s) cooperados(as)/cooperativas/sócios em ordem de importância, sendo o número 1 o mais importante	<input checked="" type="checkbox"/> Conhecimento sobre cooperativismo <input type="checkbox"/> Critério Técnico <input type="checkbox"/> Experiência - prática <input type="checkbox"/> Reside na área de atuação <input checked="" type="checkbox"/> Demanda por especialidade <input type="checkbox"/> Outro	<input checked="" type="checkbox"/> Conhecimento sobre cooperativismo <input type="checkbox"/> Critério Técnico <input type="checkbox"/> Experiência - prática <input type="checkbox"/> Reside na área de atuação <input checked="" type="checkbox"/> Demanda por especialidade <input type="checkbox"/> Outro		
3.14 - Espaços de representação do cooperativismo em que a Cooperativa/Central-Federação/Seguradora, atua	<input type="checkbox"/> ACI - Aliança Internacional do Cooperativismo <input type="checkbox"/> OCB - Organização das Cooperativas Brasileiras <input type="checkbox"/> OCEs - Organização das Cooperativas Brasileiras no Estado <input checked="" type="checkbox"/> SESCOOP - Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo <input type="checkbox"/> Central Nacional UNIMED/Federação <input type="checkbox"/> Confederação UNIMED <input checked="" type="checkbox"/> Fundação UNIMED <input type="checkbox"/> Instituto UNIMED <input type="checkbox"/> Outro	<input type="checkbox"/> ACI - Aliança Internacional do Cooperativismo <input type="checkbox"/> OCB - Organização das Cooperativas Brasileiras <input type="checkbox"/> OCEs - Organização das Cooperativas Brasileiras no Estado <input checked="" type="checkbox"/> SESCOOP - Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo <input type="checkbox"/> Central Nacional UNIMED/Federação <input type="checkbox"/> Confederação UNIMED <input checked="" type="checkbox"/> Fundação UNIMED <input type="checkbox"/> Instituto UNIMED <input type="checkbox"/> Outro		
3.15 - A Cooperativa/Central-Federação/Seguradora apoia a organização de outros empreendimentos de outras cooperativas	<input type="checkbox"/> Não <input checked="" type="checkbox"/> Sim, emprestando recursos materiais e/ou humanos <input type="checkbox"/> Sim, oferecendo assessoria <input type="checkbox"/> Contratando serviços e parcerias <input type="checkbox"/> Outro apoio	<input type="checkbox"/> Não <input checked="" type="checkbox"/> Sim, emprestando recursos materiais e/ou humanos <input type="checkbox"/> Sim, oferecendo assessoria <input type="checkbox"/> Contratando serviços e parcerias <input type="checkbox"/> Outro apoio		
3.16 - Principal fontes de crédito				

3.17 - A participação de cooperado(a)/cooperativas/sócios no planejamento da Cooperativa/Central-Federação/Seguradora	<input type="checkbox"/> BNDES <input checked="" type="checkbox"/> Cooperado(a)/Cooperativas/Sócio(a)s <input type="checkbox"/> Fomecedores diversos <input type="checkbox"/> Governo <input type="checkbox"/> Intercâmbio <input type="checkbox"/> Univerco <input type="checkbox"/> Outras cooperativas de crédito <input type="checkbox"/> Rede credenciada <input type="checkbox"/> Outros	<input type="checkbox"/> BNDES <input checked="" type="checkbox"/> Cooperado(a)/Cooperativas/Sócio(a)s <input type="checkbox"/> Fomecedores diversos <input type="checkbox"/> Governo <input type="checkbox"/> Intercâmbio <input type="checkbox"/> Univerco <input type="checkbox"/> Outras cooperativas de crédito <input type="checkbox"/> Rede credenciada <input type="checkbox"/> Outros		
3.18 - A organização costuma consultar o(a)s cooperado(a)/cooperativas/sócio(a)s para solução de problemas e/ou na hora de buscar soluções	<input type="checkbox"/> Não ocorre <input type="checkbox"/> Sim, por meio da aprovação em assembleia <input type="checkbox"/> Sim, por meio de grupos de trabalho (comissões etc) <input type="checkbox"/> Sim, por recomendação a diretoria e/ou conselho	<input type="checkbox"/> Não ocorre <input type="checkbox"/> Sim, por meio da aprovação em assembleia <input type="checkbox"/> Sim, por meio de grupos de trabalho (comissões etc) <input type="checkbox"/> Sim, por recomendação a diretoria e/ou conselho		
3.19 - Cooperativa/Central-Federação/Seguradora possui Conselho Consultivo com membros não cooperados, subordinado ao Conselho de Administração?	<input type="checkbox"/> Não <input checked="" type="checkbox"/> Sim, periodicamente com data pré definida <input type="checkbox"/> Sim, na hora que necessita resolver um problema e encontrar uma solução	<input type="checkbox"/> Não <input checked="" type="checkbox"/> Sim, periodicamente com data pré definida <input type="checkbox"/> Sim, na hora que necessita resolver um problema e encontrar uma solução		
3.20 - A Cooperativa/Central-Federação/Seguradora tem previsão para segregação Conselho de Administração e Diretoria, com cooperado(a)s diferentes nas Presidências: do Conselho e da Diretoria?	<input type="checkbox"/> Não <input checked="" type="checkbox"/> Sim, em 20	<input type="checkbox"/> Não <input checked="" type="checkbox"/> Sim, em 20		
3.21 - A gestão de risco da Cooperativa/Central-Federação/Seguradora leva em consideração, os seguintes riscos:	<input type="checkbox"/> Crédito <input checked="" type="checkbox"/> Financeiro <input checked="" type="checkbox"/> Estratégico <input type="checkbox"/> Cambial <input type="checkbox"/> Fiscal <input type="checkbox"/> Trabalhista <input type="checkbox"/> Regulacional <input type="checkbox"/> Comunitário <input checked="" type="checkbox"/> Operacional <input type="checkbox"/> Ambiental	<input type="checkbox"/> Crédito <input checked="" type="checkbox"/> Financeiro <input checked="" type="checkbox"/> Estratégico <input type="checkbox"/> Cambial <input type="checkbox"/> Fiscal <input type="checkbox"/> Trabalhista <input type="checkbox"/> Regulacional <input type="checkbox"/> Comunitário <input checked="" type="checkbox"/> Operacional <input type="checkbox"/> Ambiental		
3.22 - A Cooperativa/Central-Federação/Seguradora tem partes relacionadas	<input type="checkbox"/> Não <input checked="" type="checkbox"/> Sim, e tem projetos socioambientais desenvolvidos em conjunto <input type="checkbox"/> Sim, mas não tem projetos socioambientais desenvolvidos em conjunto	<input type="checkbox"/> Não <input checked="" type="checkbox"/> Sim, e tem projetos socioambientais desenvolvidos em conjunto <input type="checkbox"/> Sim, mas não tem projetos socioambientais desenvolvidos em conjunto		
3.23 - A cooperativa tem Código de Conduta implementado?	<input type="checkbox"/> Não <input checked="" type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não <input checked="" type="checkbox"/> Sim		
3.24 - Em caso positivo, existe um canal de denúncias relativo ao Código de Conduta?	<input type="checkbox"/> Não <input checked="" type="checkbox"/> Sim. Quais: Canal de Ouvidoria	<input type="checkbox"/> Não <input checked="" type="checkbox"/> Sim. Quais:		
3.25 - A cooperativa tem um comitê para tratar de denúncias/questionamentos relativos ao Código de Conduta?	<input type="checkbox"/> Não <input checked="" type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não <input checked="" type="checkbox"/> Sim		
3.26 - Número de casos de discriminação? Em caso positivo descrever as medidas tomadas em Nota Explicativa			0	
Notas Explicativas				

3 - Indicadores de organização e gestão			2015	2014
3.1 - Valor (R\$ mil) da maior produção repassada ao(a) cooperado(a)			31.279,07	21.589,31
3.2 - Valor (R\$ mil) da menor produção repassada ao(a) cooperado(a)			47,00	33,00
3.3 - Valor (R\$ mil) da maior remuneração paga ao(a) administrador(a)				
3.4 - Valor (R\$ mil) da menor remuneração paga ao(a) administrador(a)				
3.5 - Valor (R\$ mil) do maior remuneração paga ao(a) empregado(a)			8.438,57	10.897,33
3.6 - Valor (R\$ mil) do menor remuneração paga ao(a) empregado(a)			515,03	826,58
3.7 - Destino das sobras	<input checked="" type="checkbox"/> Aumento de capital <input checked="" type="checkbox"/> Distribuição entre os cooperados(as)/cooperativas/sócios <input checked="" type="checkbox"/> Fundos <input type="checkbox"/> Não foram distribuídos sobras no período	<input checked="" type="checkbox"/> Aumento de capital <input checked="" type="checkbox"/> Distribuição entre os cooperados(as)/cooperativas/sócios <input checked="" type="checkbox"/> Fundos <input type="checkbox"/> Não foram distribuídos sobras no período		
3.8 - Fundos existentes	<input checked="" type="checkbox"/> Fundo para educação e (RATES/FATES) <input checked="" type="checkbox"/> Reserva legal <input type="checkbox"/> Outro	<input checked="" type="checkbox"/> Fundo para educação e (RATES/FATES) <input checked="" type="checkbox"/> Reserva legal <input type="checkbox"/> Outro		
3.9 - % Frequência média nas assembleias pelos(as) cooperados(as)/cooperativas/sócios ocorridas no período			32,00	20,02
3.10 - Assuntos/Pauta submetidos à assembleia	<input type="checkbox"/> Admissão, eliminação e exclusão de cooperados(as)/cooperativas/sócios <input checked="" type="checkbox"/> Destino das sobras ou perdas <input checked="" type="checkbox"/> Investimentos <input type="checkbox"/> Liquidação <input type="checkbox"/> Novos produtos/serviços <input type="checkbox"/> Pagamento de credores <input checked="" type="checkbox"/> Reforma estatuto <input type="checkbox"/> Outros	<input type="checkbox"/> Admissão, eliminação e exclusão de cooperados(as)/cooperativas/sócios <input checked="" type="checkbox"/> Destino das sobras ou perdas <input checked="" type="checkbox"/> Investimentos <input type="checkbox"/> Liquidação <input type="checkbox"/> Novos produtos/serviços <input type="checkbox"/> Pagamento de credores <input checked="" type="checkbox"/> Reforma estatuto <input type="checkbox"/> Outros		
3.11 - Outros órgãos sociais existentes na Cooperativa/Central-Federação/Seguradora	<input checked="" type="checkbox"/> Comitê educativo <input type="checkbox"/> Comitê de auditoria e riscos <input checked="" type="checkbox"/> Medicina preventiva <input checked="" type="checkbox"/> Conselho técnico <input type="checkbox"/> Conselho de especialidades <input type="checkbox"/> Outros	<input checked="" type="checkbox"/> Comitê educativo <input type="checkbox"/> Comitê de auditoria e riscos <input checked="" type="checkbox"/> Medicina preventiva <input checked="" type="checkbox"/> Conselho técnico <input type="checkbox"/> Conselho de especialidades <input type="checkbox"/> Outros		
3.12 - Renovação dos cargos diretivos (conselho), no período	<input type="checkbox"/> 1/3 <input checked="" type="checkbox"/> 2/3 <input type="checkbox"/> Sem renovação <input type="checkbox"/> Total <input type="checkbox"/> Outros	<input type="checkbox"/> 1/3 <input checked="" type="checkbox"/> 2/3 <input type="checkbox"/> Sem renovação <input type="checkbox"/> Total <input type="checkbox"/> Outros		
3.13 - Os 3 Critérios principais para admissão de novo(s) cooperados(as)/cooperativas/sócios em ordem de importância, sendo o número 1 o mais importante	<input checked="" type="checkbox"/> Conhecimento sobre cooperativismo <input type="checkbox"/> Critério Técnico <input type="checkbox"/> Experiência - prática <input type="checkbox"/> Reside na área de atuação <input checked="" type="checkbox"/> Demanda por especialidade <input type="checkbox"/> Outro	<input checked="" type="checkbox"/> Conhecimento sobre cooperativismo <input type="checkbox"/> Critério Técnico <input type="checkbox"/> Experiência - prática <input type="checkbox"/> Reside na área de atuação <input checked="" type="checkbox"/> Demanda por especialidade <input type="checkbox"/> Outro		
3.14 - Espaços de representação do cooperativismo em que a Cooperativa/Central-Federação/Seguradora, atua	<input type="checkbox"/> ACI - Aliança Internacional do Cooperativismo <input type="checkbox"/> OCB - Organização das Cooperativas Brasileiras <input type="checkbox"/> OCEs - Organização das Cooperativas Brasileiras no Estado <input checked="" type="checkbox"/> SESCOOP - Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo <input type="checkbox"/> Central Nacional UNIMED/Federação <input type="checkbox"/> Confederação UNIMED <input checked="" type="checkbox"/> Fundação UNIMED <input type="checkbox"/> Instituto UNIMED <input type="checkbox"/> Outro	<input type="checkbox"/> ACI - Aliança Internacional do Cooperativismo <input type="checkbox"/> OCB - Organização das Cooperativas Brasileiras <input type="checkbox"/> OCEs - Organização das Cooperativas Brasileiras no Estado <input checked="" type="checkbox"/> SESCOOP - Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo <input type="checkbox"/> Central Nacional UNIMED/Federação <input type="checkbox"/> Confederação UNIMED <input checked="" type="checkbox"/> Fundação UNIMED <input type="checkbox"/> Instituto UNIMED <input type="checkbox"/> Outro		
3.15 - A Cooperativa/Central-Federação/Seguradora apoia a organização de outros empreendimentos de outras cooperativas	<input type="checkbox"/> Não <input checked="" type="checkbox"/> Sim, emprestando recursos materiais e/ou humanos <input type="checkbox"/> Sim, oferecendo assessoria <input type="checkbox"/> Contratando serviços e parcerias <input type="checkbox"/> Outro apoio	<input type="checkbox"/> Não <input checked="" type="checkbox"/> Sim, emprestando recursos materiais e/ou humanos <input type="checkbox"/> Sim, oferecendo assessoria <input type="checkbox"/> Contratando serviços e parcerias <input type="checkbox"/> Outro apoio		
3.16 - Principal fontes de crédito				

	<input type="radio"/> BNDES <input checked="" type="radio"/> Cooperado(a)s/Cooperativas/Socio(a)s <input type="radio"/> Fomecedores diversos <input type="radio"/> Governo <input type="radio"/> Intercambio <input type="radio"/> Unired <input type="radio"/> Outras cooperativas de crédito <input type="radio"/> Rede credenciada <input type="radio"/> Outros	<input type="radio"/> BNDES <input checked="" type="radio"/> Cooperado(a)s/Cooperativas/Socio(a)s <input type="radio"/> Fomecedores diversos <input type="radio"/> Governo <input type="radio"/> Intercambio <input type="radio"/> Unired <input type="radio"/> Outras cooperativas de crédito <input type="radio"/> Rede credenciada <input type="radio"/> Outros
3.17 - A participação de cooperado(a)s/cooperativas/sócios no planejamento da Cooperativa/Central-Federação/Seguradora	<input type="checkbox"/> Não ocorre <input checked="" type="checkbox"/> Sim, por meio da aprovação em assembleia <input type="checkbox"/> Sim, por meio de grupos de trabalho (comissões etc) <input checked="" type="checkbox"/> Sim, por recomendação a diretoria e/ou conselho	<input type="checkbox"/> Não ocorre <input checked="" type="checkbox"/> Sim, por meio da aprovação em assembleia <input type="checkbox"/> Sim, por meio de grupos de trabalho (comissões etc) <input checked="" type="checkbox"/> Sim, por recomendação a diretoria e/ou conselho
3.18 - A organização optou para consultar o(s) cooperado(a)s/cooperativas/socio(a)s para solução de problemas e/ou na hora de buscar soluções	<input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Sim, periodicamente com data pré definida <input checked="" type="checkbox"/> Sim, na hora que necessita resolver um problema e encontrar uma solução	<input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Sim, periodicamente com data pré definida <input checked="" type="checkbox"/> Sim, na hora que necessita resolver um problema e encontrar uma solução
3.19 - Cooperativa/Central-Federação/Seguradora possui Conselho Consultivo com membros não cooperados, subordinado ao Conselho de Administração?	<input type="radio"/> Não <input type="radio"/> Não, mas pretende implantar em 20 <input type="radio"/> Sim	<input type="radio"/> Não <input type="radio"/> Não, mas pretende implantar em 20 <input type="radio"/> Sim
3.20 - A Cooperativa/Central-Federação/Seguradora tem previsão para segregar Conselho de Administração e Diretoria, com cooperado(a)s diferentes nas Presidências do Conselho e da Diretoria?	<input type="radio"/> Não <input type="radio"/> Sim, em 20	<input type="radio"/> Não <input type="radio"/> Sim, em 20
3.21 - A gestão de risco da Cooperativa/Central-Federação/Seguradora leva em consideração, os seguintes riscos:	<input type="checkbox"/> Crédito <input type="checkbox"/> Financeiro <input checked="" type="checkbox"/> Estratégico <input type="checkbox"/> Cambial <input type="checkbox"/> Fiscal <input checked="" type="checkbox"/> Trabalhista <input type="checkbox"/> Reputacional <input type="checkbox"/> Comunitário <input checked="" type="checkbox"/> Operacional <input checked="" type="checkbox"/> Ambiental	<input type="checkbox"/> Crédito <input type="checkbox"/> Financeiro <input checked="" type="checkbox"/> Estratégico <input type="checkbox"/> Cambial <input type="checkbox"/> Fiscal <input checked="" type="checkbox"/> Trabalhista <input type="checkbox"/> Reputacional <input type="checkbox"/> Comunitário <input checked="" type="checkbox"/> Operacional <input checked="" type="checkbox"/> Ambiental
3.22 - A Cooperativa/Central-Federação/Seguradora tem parcerias relacionadas	<input type="radio"/> Não <input type="radio"/> Sim, e tem projetos socioambientais desenvolvidos em conjunto <input checked="" type="radio"/> Sim, mas não tem projetos socioambientais desenvolvidos em conjunto	<input type="radio"/> Não <input type="radio"/> Sim, e tem projetos socioambientais desenvolvidos em conjunto <input checked="" type="radio"/> Sim, mas não tem projetos socioambientais desenvolvidos em conjunto
3.23 - A cooperativa tem Código de Conduta implementado?	<input type="radio"/> Não <input checked="" type="radio"/> Sim	<input type="radio"/> Não <input checked="" type="radio"/> Sim
3.24 - Em caso positivo, existe um canal de denúncias relativo ao Código de Conduta?	<input type="radio"/> Não <input checked="" type="radio"/> Sim. Quais: Canal de Ouvidoria	<input type="radio"/> Não <input checked="" type="radio"/> Sim. Quais:
3.25 - A cooperativa tem um comitê para tratar de denúncias/questiones relativas ao Código de Conduta?	<input checked="" type="radio"/> Não <input type="radio"/> Sim	<input type="radio"/> Não <input type="radio"/> Sim
3.26 - Número de casos de discriminação? Em caso positivo descrever as medidas tomadas em Nota Explicativa	0	
Notas Explicativas		

4 - Indicadores econômicos (em R\$)	2015	2014
4.1 - Ingressos e Receitas Brutas	72.426.449,63	65.967.563,44
4.2 - Ingressos Repassados	0,00	0,00
4.3 - Receitas sobre aplicações financeiras	503.724,72	378.999,63
4.4 - Total das dívidas	19.492.795,01	16.941.986,41
4.5 - Patrimônio de Cooperativa/Central-Federação/Seguradora	34.744.493,85	30.605.747,58
4.6 - Patrimônio de terceiros	0,00	0,00
4.7 - Impostos e contribuições	3.984.404,74	3.669.756,94
4.8 - Remuneração dos(as) cooperado(a)s/cooperativas/socio(a)s - não inclui benefícios	11.147.166,96	9.556.274,65
4.9 - Sobras ou perdas do exercício	1.346.059,10	217.399,19
4.10 - Valor de capital para ingresso na Cooperativa/Central-Federação/Seguradora	30.000,00	30.000,00
4.11 - Custo Total de Pessoal: Remuneração + Benefícios	8.533.155,35	0,00
4.11.1 -- Diretores e Conselheiros	969.178,69	
4.11.2 -- Empregados	6.955.643,52	
4.11.3 -- Jovens Aprendizizes	68.402,61	
4.11.4 -- Estagiários	0,00	
4.11.5 -- Trabalhadores terceirizados	539.930,53	
4.11.6 -- Trabalhadores com contrato temporário	0,00	
4.12 - INSS retido sobre produção cooperados	815.899,58	577.306,11
4.13 - IR retido sobre produção cooperados	1.853.579,80	2.057.461,31
4.14 - Fundos	-218.045,60	67.981,72
4.15 - Atendimento do Intercambio prestado por outras Cooperativa/Central-Federação/Seguradora	5.108.410,12	
4.16 - Venda a outras Cooperativa/Central-Federação/Seguradora	3.573.860,06	
4.17 - Onde é possível visualizar as demonstrações contábeis?	<input type="checkbox"/> Não disponibiliza <input type="checkbox"/> No website da unidade <input checked="" type="checkbox"/> Publicado no jornal da área de atuação <input type="checkbox"/> Impresso e disponibilizado aos diversos públicos <input type="checkbox"/> Impresso e/ou apresentado aos cooperado(a)s/cooperativas/socio(a)s	<input type="checkbox"/> Não disponibiliza <input type="checkbox"/> No website da unidade <input type="checkbox"/> Publicado no jornal da área de atuação <input type="checkbox"/> Impresso e disponibilizado aos diversos públicos <input type="checkbox"/> Impresso e/ou apresentado aos cooperado(a)s/cooperativas/socio(a)s
Notas Explicativas		

5 - Indicadores sociais internos	2015			2014				
	Cooperado(a)s / Sócios	Cooperadas / Sócios	Empregado(a)s / Outros	Nº Total	Cooperado(a)s / Sócios	Cooperadas / Sócios	Empregado(a)s / Outros	Nº Total
5.1 - Investimentos em alimentação	2.119,05	0,00	792.720,21	794.839,26	2.849,90		691.919,99	694.769,89
5.2 - Investimentos em eventos	60.659,72	0,00	59.643,05	120.302,77				0,00
5.3 - Investimentos em saúde	816.690,00	0,00	166.867,52	983.557,52	809.030,00		136.182,91	945.212,91
5.4 - Investimentos em transporte	0,00	0,00	63.452,62	63.452,62	0,00		36.389,78	36.389,78
5.5 - Investimentos em segurança no trabalho	0,00	0,00	18.325,98	18.325,98	0,00		15.062,51	15.062,51
5.6 - Investimentos em cultura e/ou lazer	1.450,00	0,00	450,00	1.900,00	95.395,57		83.681,39	179.076,96
5.6.1 -- nº de beneficiado(a)s	60	0	15	75,00	226		169	395,00
5.7 - Investimentos em educação/alfabetização, ensino fundamental, médio ou superior			10.642,80	10.642,80			000,00	000,00
5.7.1 - Aportes próprios			142,80	142,80				
5.7.2 - Aportes dos parceiros			10.500,00	10.500,00				
5.7.3 - nº de beneficiado(a)s			2	2			169	169
5.8 - Investimentos em capacitação profissional	38.353,90	0,00	63.511,63	101.865,53	27.847,44		72.753,95	100.601,39
5.8.1 -- nº de beneficiado(a)s	228	0	172	400	43		162	205
5.8.2 -- nº de horas de tratamento/pessoa	40,00	0,00	20,56	60,56				0,00
5.9 - Investimentos em capacitação em gestão cooperativa	470,85	0,00	470,85	1.699,61			0,00	1.699,61
5.9.1 -- nº de beneficiado(a)s	10	0	10	32			0	32
5.10 - Investimentos em creche ou auxílio creche	0,00	0,00	43.246,26	43.246,26	0,00		20.320,00	20.320,00
5.10.1 -- nº de beneficiado(a)s			44	44				0
5.11 - Investimentos em seguro de vida	449.699,82	0,00	211.188,02	660.887,84	439.778,30		202.289,68	642.067,98
5.11.1 -- nº de beneficiado(a)s	228	0	172	400				0
5.12 - Investimentos em previdência privada	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00		0,00	0,00
5.12.1 -- nº de beneficiado(a)s	0	0	0	0				0
5.13 - Investimentos em participações nos resultados	217.399,19	0,00	0,00	217.399,19	217.399,19		0,00	217.399,19
5.13.1 -- % Distribuído	100,00	0,00		100,00				0,00
5.13.2 -- % Retido	0,00	0,00		0,00				0,00
5.14 - Investimentos em bonificações	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00		0,00	0,00
5.15 - Investimentos em cursos para o desenvolvimento pessoal	623,85	0,00	2.812,50	3.436,35				0,00
5.15.1 -- nº de beneficiado(a)s	228	0	13	241				0
5.16 - Outros	2.388,49	0,00	3.176,87	5.565,36	17.738,07		26.642,29	44.380,36
Total do nº de beneficiado(a)s	754	0	418	1.172	301	0	500	801
Total dos investimentos internos	1.589.854,87	0,00	1.436.037,46	4.769.564,61	1.611.738,08	0,00	1.285.242,50	4.835.214,24
5.17 - Total de horas de treinamento para cooperado(a)s e empregado(a)s em políticas e procedimentos relativos a aspectos de direitos humanos	0,00	0,00	0,00	0,00				0,00
5.18 - Total de horas de treinamento para cooperado(a)s e empregado(a)s em políticas e procedimentos anticorrupção	0,00	0,00	0,00	0,00				0,00
5.19 - Número total de ações trabalhistas movidas por empregados			2	2			0	0
5.19.1 -- Julgados procedentes			1	1				
5.19.2 -- Julgados improcedentes			1	1				
5.20 - Valor total (R\$ mil) de indenizações trabalhistas pagas no período por determinação da			101.417,49	101.417,49			0,00	0,00

Justiça					
5.20.1 - Valor pago (R\$ mil)			94.000,00	94.000,00	
5.20.2 - Valor restituído (R\$ mil)			7.417,49	7.417,49	
Notas Explicativas					

6 - Indicadores sociais externos (investimentos na comunidade - em R\$)	2015	2014
6.1 - Investimento em eventos	122.414,03	0,00
6.1.1 -- nº de público alvo	254277	0
6.1.2 -- nº de eventos	9	0
6.2 - Investimentos em programas e/ou projetos ambientais	42.359,21	25.356,64
6.3 - Investimento em campanhas de mobilização e conscientização socioambiental	0,00	0,00
6.4 - Investimento em voluntariado	0,00	0,00
6.4.1 -- nº de voluntários (cooperados e empregados)	0	0
6.4.2 -- nº de entidades beneficiadas	0	0
6.5 - Investimentos em Saúde	41.355,87	20.844,34
6.5.1 -- nº de pessoas beneficiadas	125	2412
6.5.2 -- nº de entidades beneficiadas	125	2412
6.6 - Investimentos em Educação / Alfabetização	23.048,00	17.454,66
6.6.1 -- nº de pessoas beneficiadas	490	554
6.6.2 -- nº de entidades beneficiadas	6	5
6.7 - Investimentos em capacitação profissional	327,79	2.058,97
6.7.1 -- nº de pessoas beneficiadas	7	96
6.7.2 -- nº de entidades beneficiadas	5	15
6.8 - Investimentos em Esportes	25.122,99	2.935,31
6.8.1 -- nº de pessoas beneficiadas	2300	1013
6.8.2 -- nº de entidades beneficiadas	4	3
6.9 - Investimentos em Cultura e/ou Lazer	38.147,25	70.395,59
6.9.1 -- nº de pessoas beneficiadas	141500	63379
6.9.2 -- nº de entidades beneficiadas	4	181
6.10 - Gastos com ações sociais/fantropia (financeiras, produtos e/ou serviços)/ajudas humanitárias	5.720,93	5.768,47
6.10.1 -- nº de pessoas beneficiadas diretamente	645	0
6.10.2 -- nº de pessoas beneficiadas indiretamente	120	0
6.10.3 -- nº de entidades beneficiadas	5	6
6.11 - Outros	0,00	14.326,66
Total de pessoas beneficiadas	145527	67454
Total de entidades beneficiadas	25	220
Total dos Investimentos Externos	298.496,07	159.140,64
Notas Explicativas		

7 - Outras informações	2015	2014
7.1 - A previdência privada contempla	<input type="checkbox"/> Direção <input type="checkbox"/> Cooperados/Cooperativas/Sócios <input type="checkbox"/> Empregados	<input type="checkbox"/> Direção <input type="checkbox"/> Cooperados/Cooperativas/Sócios <input type="checkbox"/> Empregados
7.2 - A participação nas sobras ou resultados contempla	<input checked="" type="checkbox"/> Direção <input type="checkbox"/> Cooperados/Cooperativas/Sócios <input type="checkbox"/> Empregados Neste período não houve distribuição	<input checked="" type="checkbox"/> Direção <input type="checkbox"/> Cooperados/Cooperativas/Sócios <input type="checkbox"/> Empregados Neste período não houve distribuição
7.3 - Os projetos sociais e ambientais desenvolvidos pela Cooperativa/Federação-Central/Seguradora foram definidos por:	<input checked="" type="checkbox"/> Direção <input type="checkbox"/> Gerência <input type="checkbox"/> Empregados <input type="checkbox"/> Cooperados/Cooperativas/Sócios	<input checked="" type="checkbox"/> Direção <input type="checkbox"/> Gerência <input type="checkbox"/> Empregados <input type="checkbox"/> Cooperados/Cooperativas/Sócios
7.4 - Os padrões de segurança e salubridade no ambiente de trabalho foram definidos por	<input checked="" type="checkbox"/> Direção <input type="checkbox"/> Gerência <input type="checkbox"/> Empregados <input type="checkbox"/> Cooperados/Cooperativas/Sócios	<input checked="" type="checkbox"/> Direção <input type="checkbox"/> Gerência <input type="checkbox"/> Empregados <input type="checkbox"/> Cooperados/Cooperativas/Sócios
7.5 - Quanto à liberdade sindical, ao direito de negociação coletiva e à representação interna dos empregados, na Cooperativa/Federação-Central/Seguradora	<input type="checkbox"/> Não se envolve <input checked="" type="checkbox"/> Incentiva e segue a OIT <input type="checkbox"/> Segue as normas da OIT	<input type="checkbox"/> Não se envolve <input checked="" type="checkbox"/> Incentiva e segue a OIT <input type="checkbox"/> Segue as normas da OIT
7.6 - Na seleção dos fornecedores, os mesmos padrões éticos e de sustentabilidade social, ambiental e econômico adotados pela Cooperativa/Federação-Central/Seguradora	<input type="checkbox"/> Não são considerados <input type="checkbox"/> São exigidos <input checked="" type="checkbox"/> São sugeridos	<input type="checkbox"/> Não são considerados <input type="checkbox"/> São exigidos <input checked="" type="checkbox"/> São sugeridos
7.7 - Quanto à participação de empregados em programas de trabalho voluntário, na Cooperativa/Federação-Central/Seguradora	<input type="checkbox"/> Não são considerados <input checked="" type="checkbox"/> Organiza e incentiva <input checked="" type="checkbox"/> Apoiar	<input type="checkbox"/> Não são considerados <input checked="" type="checkbox"/> Organiza e incentiva <input checked="" type="checkbox"/> Apoiar
7.8 - Número Total de demandas (reclamação, consulta, denúncia, sugestão)	113	48
7.8.1 - Na cooperativa/Federação-Central/Seguradora	110	42
7.8.2 - Na ANS	0	2
7.8.3 - No Procon	0	1
7.8.4 - No Judiciário	3	3
7.8.5 - No Canal Fale Conosco da Unimed do Brasil	0	0
7.8.6 - No site Reclame Aqui	0	0
7.9 - Número de demandas (reclamação, consulta, denúncia, sugestão) com respostas conclusivas	113	48
7.9.1 - Na Cooperativa/Federação-Central/Seguradora	110	42
7.9.2 - Na ANS	0	2
7.9.3 - No Procon	0	1
7.9.4 - No Judiciário	3	3
7.9.5 - No Canal Fale Conosco da Unimed do Brasil	0	0
7.9.6 - No site Reclame Aqui	0	0
7.10 - Valor total de indenizações pagas no período por determinação de órgãos de defesa do consumidor e/ou Justiça	30.233,50	38.460,18
7.11 - Total do valor gastos com fornecedores	2.007.949,50	
7.11.1 - % do valor gasto com fornecedores locais	1,71	
7.12 - Compras de "serviços e/ou bens" de outras cooperativas	872.583,83	
7.13 - Valor adicionado a distribuir (em R\$ mil) - vide DVA	28.907.353,67	25.171.447,09
7.13.1 - Distribuição do valor adicionado		%
7.13.1.1 -- Governos	3.984.404,74	13,78
7.13.1.2 -- Cooperados/Federação-Central/Seguradora	12.491.022,72	43,21
7.13.1.3 -- Empregados/Diretores/Conselheiros	9.334.065,09	32,29
7.13.1.4 -- Remuneração de capital de terceiros	520.408,15	1,8
7.13.1.5 -- Sociedade	298.496,07	1,03
7.13.1.6 -- Juros sobre capital próprio	1.150.943,40	3,98
7.13.1.7 -- Constituição de reservas e fundos	-218.045,60	-0,75
7.13.1.8 -- A disposição da AGO	1.346.059,10	4,66
Notas Explicativas		

8 - Indicadores Ambientais	2015	2014
8.1 - Valor (R\$ mil) Total do Passivo Ambiental	0,00	
8.2 - Recursos Financeiros Aportados em Meio Ambiente	48.447,31	0,00
8.2.1 -- Educação e treinamento ambiental	370,64	
8.2.2 -- Serviços externos de gestão ambiental	1.555,70	
8.2.3 -- Certificação externa do sistema de gestão ambiental	4.866,37	
8.2.4 -- Pesquisa e desenvolvimento	0,00	
8.2.5 -- Despesas extras com a adoção de tecnologia mais limpas	17.971,59	
8.2.6 -- Despesas extras com compras "verdes"	5.373,65	
8.2.7 -- Outros custos de gestão ambiental	18.309,36	
8.3 - A Unimed controla a emissão e equivalentes de CO2 dos GEE (Gases de Efeito Estufa)	<input type="checkbox"/> Não <input checked="" type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não <input checked="" type="checkbox"/> Sim
Se sim, Quantidade de emissões e equivalentes de CO2 dos GEE (tCO2e)	92,88	0,00
8.3.1 -- Escopo 1 (tCO2e)	12,55	
8.3.2 -- Escopo 2 (tCO2e)	33,65	
8.3.3 -- Escopo 3 (tCO2e)	46,68	
8.4 - Consumo de energia dentro da organização (KWh)	445.669,00	
8.5 - Consumo de água dentro da organização (m³)	4.704,00	
8.5.1 -- Total em m³ de consumo de água	<input checked="" type="checkbox"/> Concessionária pública <input type="checkbox"/> Poços artesanais <input type="checkbox"/> Outros:	<input type="checkbox"/> Concessionária pública <input type="checkbox"/> Poços artesanais <input type="checkbox"/> Outros:
8.6 - Material utilizado em peso (Kg)	4.706,50	0,00
8.6.1 -- Papel(Kg)	4.524,00	
8.6.2 -- Copos Plásticos (Kg)	182,50	
8.7 - Resíduos Segregados	1.661,22	0,00
8.7.1 -- Resíduos infectante/perfurcoartante (Kg)	6.977,22	
8.7.2 -- Resíduos recheáveis (Kg)	8.044,00	
8.7.3 -- Resíduos para descontaminação (Kg)	1.440,00	
8.7.4 -- Resíduos orgânicos (Kg)	0,00	
8.8 - Destinação dos resíduos segregados	<input checked="" type="checkbox"/> Empresa terceirizada <input type="checkbox"/> Organismo governamental <input checked="" type="checkbox"/> Recicladora <input type="checkbox"/> Empresas de adubos <input type="checkbox"/> Outros:	<input type="checkbox"/> Empresa terceirizada <input type="checkbox"/> Organismo governamental <input checked="" type="checkbox"/> Recicladora <input type="checkbox"/> Empresas de adubos <input type="checkbox"/> Outros:

**9 - Notas Explicativas**  
**INDICADORES ECONÔMICOS 4.9) SOBRES OU PERDAS DO EXERCÍCIO:** Neste indicador ratificamos que o resultado econômico de 2015 foi superior ao ano 2014. 4.13) **IR RETIDO SOBRE A PRODUÇÃO DOS COOPERADOS:** A produção dos cooperados foi menor em 2015 em relação ao ano anterior, por isso diminuiu os valores de imposto de renda retidos na fonte. 4.14) **FUNDOS:** Neste indicador o valor ficou negativo devido as sobras que foram maiores do que o resultado, pois houve uma maior reversão do FATES do que destinado. **INDICADORES SOCIAIS INTERNOS 5.4) INVESTIMENTOS EM TRANSPORTE:** Informamos que neste indicador ocorreu um aumento no valor do vale transporte em virtude do novo endereço da cooperativa, que ocorreu em outubro de 2014. 5.4) **INVESTIMENTO EM CULTURA E LAZER:** Ocorreu uma adaptação nas estruturas de balanço social a fim de manter o princípio de comparabilidade, por essa razão houve a variação de valores entre o ano de 2014 e 2015. 5.10) **INVESTIMENTOS EM CRECHE OU AUXÍLIO CRECHE:** O Programa de Auxílio Creche foi implementado em abril de 2014, por isso foi contabilizado nove meses deste indicador neste ano. Além disso, em 2015 houve um aumento no número de filhos de funcionários menores de seis anos. 5.16) **OUTROS:** Foram considerados o mínimo possível de investimento neste indicador, porém foram classificados nos anteriores. **INDICADORES SOCIAIS EXTERNOS 6.2) INVESTIMENTOS EM PROGRAMAS E/OU PROJETOS AMBIENTAIS:** Devido à reestruturação dos indicadores foram contemplados todos os investimentos realizados em projetos e ações ambientais neste indicador. 6.5) **INVESTIMENTOS EM SAÚDE:** Neste período de balanço foi contabilizado o investimento de uma ação realizada no final do ano de 2014 pela Cooperativa. 6.7) **INVESTIMENTOS EM CAPACITAÇÃO PROFISSIONAL:** Em 2015 foi realizado somente uma atividade de capacitação profissional à sociedade. 6.8) **INVESTIMENTOS EM ESPORTES:** Neste período do Balanço a Unimed Erechim realizou e substituiu vários eventos esportivos para a sociedade em geral. 6.9) **INVESTIMENTOS EM CULTURA E/OU LAZER:** Em virtude da reestruturação dos indicadores os valores investidos em 2015 foram lançados como eventos. 6.11) **OUTROS:** Neste indicador não foram contabilizados investimentos em virtude da reorganização dos novos indicadores. **INDICADOR OUTRAS INFORMAÇÕES 7.8.1 - NÚMERO TOTAL DE DEMANDAS (reclamação, consulta, denúncia, sugestão):** Em virtude desta reestruturação dos indicadores, no ano de 2014 foram consideradas apenas reclamações e críticas de consumidores. Sendo que se fossemos considerar como o ano atual a cooperativa teria 656 demandas. Já no período de 01/01 a 31/12 foram consideradas reclamações, consultas, denúncias e sugestões. Sendo que neste período tivemos 24 elogios e no ano anterior nenhum. **INDICADORES DEMONSTRAÇÃO DO VALOR ADICIONADO (DVA) (A) Declaração da Riqueza GERAÇÃO DA RIQUEZA - a3) Provisão para perdas sobre créditos:** Houve um aumento na provisão de perdas devido ao crescimento de clientes devedores a mais de 60 dias referente aos Planos Familiares e mais de 90 dias dos Planos Empresariais. (D) Eventos, despesas e despesas operacionais **EVENTOS, DISPÊNDIOS E DESPESAS OPERACIONAIS - d2) Variação da provisão para eventos ocorridos e não avaliados:** Ocorreu uma redução em relação ao ano anterior na parte dos eventos ocorridos e não avaliados. (E) Insumos Adquiridos de Terceiros **INSUMOS ADQUIRIDOS DE TERCEIROS - e3) Despesas financeiras:** Ocorreu um aumento nas despesas financeiras devido a financiamentos realizados em 2015 para aquisição de equipamentos do novo serviço de Imagem. **INSUMOS ADQUIRIDOS DE TERCEIROS - e7) Despesas patroniais:** Essa diferença significa que teve mais bens patrimoniais inutilizados. (I) Valor Adicionado Recebido/Cobrado em Transferência (II) Valor Adicionado Recebido/Cobrado em Transferência - (I) Outros: Neste indicador ocorreu um aumento significativo nas sobras com a Central de Serviços Auxiliares. (B) DISTRIBUIÇÃO DA RIQUEZA DISTRIBUIÇÃO DA RIQUEZA - (C) Contribuição para a sociedade: A diferença deste indicador com o ano anterior foi exclusão do Compra de outras cooperativas. **DISTRIBUIÇÃO DA RIQUEZA - (E) Remuneração de Capitais Próprios - e2) Constituição de Reservas e Fundos:** Neste indicador ficou negativo devido as sobras que foram maiores do que o resultado, ocorrendo uma maior reversão do FATES do que destinado. **DISTRIBUIÇÃO DA RIQUEZA - (E) Remuneração de Capitais Próprios - e3) Sobras/Perdas Líquidas à Disposição da AGO:** Neste indicador demonstramos que o resultado econômico de 2015 foi superior ao ano de 2014.

Director Presidente	Contador - CRC
---------------------	----------------

## Demonstração valor adicionado

	2015	2014
<b>(A) Geração da riqueza</b>		
a) Ingressos e receitas	72.426.449,63	65.967.563,44
a1) Contraprestações emitidas líquidas	39.765.286,43	36.450.115,13
a2) Outros ingressos e receitas operacionais	32.566.284,36	29.588.068,63
a3) Provisão para créditos de liquidação duvidosa - Reversão/Constituição	94.878,84	-70.620,32
b) Variação das provisões técnicas	0,00	0,00
b1) Provisão de remissão	0,00	0,00
b2) Outras	0,00	0,00
c) Receita líquida operacional	72.426.449,63	65.967.563,44
d) Eventos, dispêndios e despesas operacionais	38.017.069,68	35.269.096,20
d1) Eventos indenizáveis líquidos	20.243.304,86	18.763.742,35
d2) Variação da provisão para eventos ocorridos e não avisados	69.862,59	695.439,20
d3) Outros dispêndios / Despesas operacionais	17.703.902,23	15.809.914,65
e) Insumos adquiridos de terceiros	6.777.517,29	5.623.448,69
e1) Despesas de comercialização	0,00	0,00
e2) Variação das despesas de comercialização diferidas	0,00	0,00
e3) Despesas com serviços de terceiros	1.258.477,87	1.346.013,91
e4) Materiais, energia e outras despesas administrativas	5.249.457,05	4.221.231,79
e5) Provisão para contingências - administrativas		
e6) Despesas Financeiras	265.076,99	55.349,24
e7) Despesas patrimoniais	4.505,38	853,75
e8) Perda / Recuperação de valores ativos	0,00	0,00
f) Valor adicionado bruto	27.631.862,66	25.075.018,55
g) Depreciação, Amortização	667.273,16	417.230,99
h) Valor adicionado líquido produzido pela entidade	26.964.589,50	24.657.787,56
i) Valor adicionado recebido / cedido em transferência	1.942.764,17	814.464,14
i1) Receitas financeiras	634.219,15	421.882,72
i2) Resultado de equivalência patrimonial	0,00	0,00
i3) Outras	1.308.545,02	392.581,42
<b>(I) Valor adicionado total a distribuir (h + i)</b>	<b>28.907.353,67</b>	<b>25.472.251,70</b>

<b>(B) Distribuição da riqueza</b>	<b>2015</b>	<b>2014</b>
a) Remuneração do trabalho	21.825.087,81	19.607.474,43
a1) Cooperados	12.491.022,72	10.880.588,13
a1.1) Produção (consultas e honorários)	11.147.166,96	9.556.274,65
a1.2) Benefícios	1.343.855,76	1.324.313,48
a2) Dirigentes, Conselheiros e Empregados	9.334.065,09	8.726.886,30
a2.1) Salários, 13º, Férias, etc.	7.334.149,88	6.882.745,04
a2.2) Benefícios	1.409.218,86	1.255.859,76
a2.3) F.G.T.S	590.696,35	588.281,50
a2.4) Bônus / Participação nos lucros e resultados	0,00	0,00
b) Remuneração do governo - Impostos/Taxas/Contribuições	0,00	0,00
b1) Federais	1.545.973,37	1.408.678,79
b1.1) Previdência Social	1.948.483,50	1.838.214,24
b2) Estaduais	72.017,59	66.401,88
b3) Municipais	417.930,28	356.462,03
c) Contribuições para a sociedade	298.496,07	159.140,64
d) Remuneração de capitais de terceiros	520.408,15	693.303,88
d1) Juros	151.222,48	153.326,89
d2) Aluguéis	369.185,67	539.976,99
d3) Outras (royalties,direitos autorais)	0,00	0,00
e) Remuneração de capitais próprios	2.278.956,90	1.041.771,20
e1) Juros sobre capital próprio	1.150.943,40	756.390,29
e2) Constituição de reservas e fundos	-218.045,60	67.981,72
e3) Sobras / Perdas líquidas a disposição da AGO	1.346.059,10	217.399,19
<b>(II) Total distribuído (a+b+c+d+e)</b>	<b>28.907.353,67</b>	<b>25.171.447,09</b>
Notas Explicativas		



## 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”.

**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.

**Stakeholders:**

Refere-se a entidades ou indivíduos que tendem a ser significativamente afetados pelas atividades, produtos e serviços da organização ou cujas ações tendem afetar a capacidade da organização de implementar suas estratégias e atingir seus objetivos com sucesso. O termo inclui organizações ou indivíduos cujos direitos nos termos da lei ou de convenções internacionais lhes conferem legitimidade de reivindicação perante a organização.

# D. ÍNDICE REMISSIVO GRI

## INDICADORES

## DESCRIÇÃO

## PÁGINAS

### **Estratégia e Análise**

G4-1 e G4-2

Mensagem da Diretoria

06

### **PERFIL ORGANIZACIONAL**

G4-3

Sobre a Unimed Erechim

15

G4-4

Sobre a Unimed Erechim

15 e 19

G4-5

Sobre a Unimed Erechim

15

G4-6

Unimed em Número

15

G4-7

Sobre a Unimed Erechim

15

G4-8

Sobre a Unimed Erechim

16; 17 e 20

G4-9

Sobre a Unimed Erechim

15

G4-12

Suprimento local e responsável

16

G4-13

Durante o período coberto pelo relatório, houve mudanças significativas na organização.

18

### **COMPROMISSOS COM INICIATIVAS EXTERNAS**

G4-14

Política de Responsabilidade Social

27

G4-15

Apoio e compromissos

08

### **ASPECTOS MATERIAIS IDENTIFICADOS E LIMITES**

G4-17

Saúde Econômica

56; 57; 58 e 59

G4-18

Parâmetro do Relatório

10; 11 e 12

G4-19

Matriz de Materialidade

13

G4-23

Matriz de Materialidade

13

## **ENGAJAMENTO DE STAKEHOLDERS**

G4-24	Públicos de Relacionamento	30 à 53
G4-25	Públicos de Relacionamento	30 à 53
G4-26	Públicos de Relacionamento	30 à 53
G4-27	Materialidade	10; 11; 12 e 13

## **PERFIL DO RELATÓRIO**

G4-28	Sobre este Relatório	11
G4-29	Sobre este Relatório	11
G4-30	Sobre este Relatório	11
G4-31	Sobre este Relatório	11
G4-32	Sobre este Relatório	11 e Pág do Sumário
G4-33	Este relatório não recebeu verificação ou auditoria externa, além da verificação pela GRI de acordo com as diretrizes G4, na opção “Essencial”.	

## **GOVERNANÇA E GESTÃO**

G4-34	Organograma de Governança	22
G4-38	Agentes e Aspectos da Governança	23 e 24

## **ÉTICA E INTEGRIDADE**

G4-56	Diretrizes Organizacionais e Código de Conduta do Sistema Unimed	27 e 28
G4-57	Canais de Relacionamento	29

## **ASPECTO: DESEMPENHO ECONÔMICO**

G4-DMA		
G4-EC1	Desempenho econômico-financeiro	57
G4-EC2	Demonstração do Valor Adicionado	85
G4-EC7	Regulamentação dos Planos Assistenciais	59
	Apoio a iniciativas Sociais	73

**ASPECTO: COMPRAS**

G4-DMA		51
G4-EC9	Seleção de fornecedores	51

**ASPECTO: MATERIAIS**

G4-DMA	G4-DMA	75
G4-EN1	Consumo Consciente	75

**ASPECTO: ENERGIA**

G4-DMA	G4-DMA	75
G4-EN3	Consumo Consciente	75

**ASPECTO: ÁGUA**

G4-DMA	G4-DMA	76
G4-EN8	Consumo Consciente	76

**ASPECTO: EMISSÕES**

G4-DMA	G4-DMA	78
G4-EN15	Programa Neutro	78
G4-EN16	Programa Neutro	78
G4-EN17	Programa Neutro	78

**ASPECTO: EFLUENTES E RESÍDUOS**

G4-DMA	G4-DMA	76
G4-EN23	Consumo Consciente	76
G4-EN29	Consumo Consciente	76

**ASPECTO: GERAL**

G4-DMA	G4-DMA	77
G4-EN31	Investimento em Proteção Ambiental	77

**SUBCATEGORIA: PRÁTICAS TRABALHISTAS E TRABALHO DECENTE****ASPECTO: EMPREGO**

	Rotatividade	39
G4-DMA	Benefício e Práticas	37
G4-LA1	Percentual de Colaboradores em Comitês	36
G4-LA2	Investimento em Treinamento	33
G4-LA5	Gestão de Desempenho e Desenvolvimento	32
G4-LA9	Planejamento de Carreira e Meritocracia	33
G4-LA10	Gestão e Desenvolvimento da Cultura Organizacional	34
G4-LA12	Perfil dos Colaboradores	38
G4-LA13	Igualdade de Remuneração	38

**ASPECTO: SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO**

G4-DMA	G4-DMA	44
G4-PR1	Saúde e Segurança do Clientes	44
G4-PR8	Práticas de Relacionamento com o Cliente	49

**SUBCATEGORIA: DIREITOS HUMANOS****ASPECTO: NÃO DISCRIMINAÇÃO**

G4-DMA	G4-DMA	51
G4-HR5	Medidas tomadas para contribuir na erradicação no trabalho infantil	51

**SUBCATEGORIA: SOCIEDADE****ASPECTOS: COMUNIDADES LOCAIS**

G4-DMA	G4-DMA	61
S01	Engajamento da comunidade local	61

**Relatório**  
**de gestão e sustentabilidade**  
**2015**

