



RELATÓRIO DA GESTÃO
E SUSTENTABILIDADE

2015

COORDENAÇÃO GERAL
Camila de Mello Mairesse

COORDENADOR RELATOR
Volmer Lael Moura

CONTEÚDO
Diretores, Gerentes, Coordenadores e Colaboradores da Unimed VS

REVISÃO

Ademar Edgar Trein
Adriana Denise Acker
Ana Paula Teló Bellissimo
Antonio de Pádua
Flávio Rocha
Liliane Goulart Centeno
Luis Carlos Galleano de Melo
Marco Aurélio Menegaz
Marilaine Dalmaz
Patricia Raquel Bohn
Pedro Hugo
Norberto Conte Vasconcellos
Ricardo Beuren
Ronaldo Scherer
Werner Carvalho

G4-48

IMPRESSÃO

Interna
Tiragem: 20 cópias
Capa em papel A4 297x210mm

AGRADECIMENTOS

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

2015 Unimed Vale do Sinos - Todos os direitos reservados

Proibida reprodução total ou parcial desta publicação sem o prévio consentimento, por escrito, da Unimed VS.

SUMÁRIO

PALAVRA DO PRESIDENTE.....	5
NOSSO ORGULHO.....	5
CONVICÇÃO E PERSEVERANÇA.....	6
OS NÚMEROS.....	6
PERFIL DO RELATÓRIO.....	7
IDENTIFICAÇÃO DOS TEMAS MATERIAIS	7
APRESENTAÇÃO DA COOPERATIVA	9
LINHA HISTÓRICA DA UNIMED VALE DO SINOS	10
SÓCIOS E MANTENEDORES	11
EXERCÍCIO DA LIDERANÇA PELA DIREÇÃO E INTERAÇÃO COM AS PARTES INTERESSADAS	11
DIRETRIZES ESTRATÉGICAS	14
PRINCIPAIS PLANOS ESTRATÉGICOS IMPLANTADOS EM 2015.....	17
PERFIL ORGANIZACIONAL.....	25
SEGMENTAÇÃO DE MERCADO E DEFINIÇÃO DE CLIENTES ALVO.....	25
PRINCIPAIS CLIENTES.....	26
ÁREA DE AÇÃO	27
PRODUTOS E SERVIÇOS	28
PLANOS ASSISTENCIAIS	28
PRODUTOS E SERVIÇOS COMPLEMENTARES	29
DIVULGAÇÃO DE PRODUTOS E DA MARCA	31
IMAGEM DA ORGANIZAÇÃO	32
GESTÃO POR PROCESSOS	34
PADRÕES DE TRABALHO	34
CONTROLE DOS DOCUMENTOS DE GESTÃO	36
MELHORIAS DE PROCESSOS.....	37
AUDITORIAS INTERNAS	40
PROGRAMA DE MELHORIA DA QUALIDADE	42
DETERMINAÇÃO DOS REQUISITOS APLICÁVEIS AOS PRODUTOS E PROCESSOS.....	43
GOVERNANÇA	44
DIRETORIA EXECUTIVA.....	44
CONSELHO FISCAL.....	45
CONSELHO TÉCNICO DISCIPLINAR.....	46
TRATAMENTO DE QUESTÕES ÉTICAS.....	47
IDENTIFICAÇÃO DE NECESSIDADES DE INFORMAÇÕES	47
INFRAESTRUTURA PARA DISPONIBILIZAÇÃO DAS INFORMAÇÕES.....	49
GERENCIAMENTO DA SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES E CLIENTES.....	51
GERENCIAMENTO DOS ASPECTOS QUE IMPACTAM A SUSTENTABILIDADE FINANCEIRA	54
RECURSOS FINANCEIROS E EQUILÍBRIO DO FLUXO DE CAIXA	54
ELABORAÇÃO E CONTROLE DO ORÇAMENTO	55
INDICADORES FINANCEIROS.....	55
PESSOAS.....	58
VALORIZAÇÃO DA FORÇA DE TRABALHO	59
CAPACITAÇÃO E DESENVOLVIMENTO	60
NECESSIDADES E EXPECTATIVAS.....	62
REMUNERAÇÃO	65
SELEÇÃO DA FORÇA DE TRABALHO	66
GESTÃO POR COMPETÊNCIAS	67
EVENTOS PARA COOPERADOS	68
QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO.....	71
FORNECEDORES E PRESTADORES	74
MELHORES FORNECEDORES E PRESTADORES.....	75
SATISFAÇÃO DOS FORNECEDORES E PRESTADORES	76
SOCIEDADE.....	77
IDENTIFICAÇÃO, TRATAMENTO E COMUNICAÇÃO DOS IMPACTOS SOCIAIS E AMBIENTAIS	77
IMPACTOS AMBIENTAIS DECORRENTES DAS ATIVIDADES.....	78

SUMÁRIO

GESTÃO AMBIENTAL	79
ÁGUA.....	79
CONSUMO DE ENERGIA.....	79
PROGRAMA COLABORADOR CONSCIENTE.....	79
AUDITORIA DE RESÍDUOS NAS UNIDADES.....	80
CALCULADORA DE CO2.....	80
CONSUMO CONSCIENTE.....	81
COLETORES ECOLÓGICOS.....	81
GERENCIAMENTO DE RESÍDUOS.....	81
GERENCIAMENTO DE RESÍDUOS NOS CONSULTÓRIOS DE COOPERADOS.....	81
DESENVOLVIMENTO SOCIAL	82
PRINCIPAIS PROGRAMAS SOCIAIS.....	83
PRINCIPAIS CAMPANHAS SOCIAIS.....	84
PROGRAMAS DE PROMOÇÃO À SAÚDE.....	84
RELACIONAMENTO COM O CLIENTE	87
ACOMPANHAMENTO DAS TRANSAÇÕES COM OS CLIENTES.....	87
TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES DE CLIENTES.....	88
AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO E INSATISFAÇÃO DOS CLIENTES.....	89
DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS	91
NOTA EXPLICATIVA	98
PARECER DA AUDITORIA EXTERNA	122
PARECER FISCAL	125

PALAVRA DO PRESIDENTE

G4-1/2

NOSSO ORGULHO

O nível de satisfação geral do cooperado vem subindo nos últimos anos: 75,4% em 2013, 76,4% em 2014 e 79,2% em 2015. Para nós, da Diretoria, é gratificante. Afinal, uma cooperativa de trabalho médico deve contar com a aprovação de seus sócios e trabalhar para que ela cresça. Mas o percentual que mais nos chamou a atenção – e nos deixou muito contentes – é o total de **91% que afirmaram sentir orgulho de ser cooperado da Unimed Vale do Sinos. É nível de excelência para os padrões científicos de uma pesquisa.**

Nós, como gestores, ficamos ainda mais orgulhosos e focados em fazer com que os demais 9% dos colegas venham a ter o mesmo sentimento. Afinal, o orgulho de fazer parte de uma organização não é algo meramente simbólico. Ele reflete disposição e comprometimento. Sabemos que dificilmente outra operadora atingiria esses 91%, ainda mais em momento de crise econômica, que costuma afetar os ânimos.

Vemos que não faltam motivos para satisfação e orgulho dos sócios para com sua empresa. É um cenário de conquistas e realizações, além da própria razão de ser da empresa, que é a valorização do trabalho médico.

- Nossa cooperativa encerrou 2015 com o melhor resultado da história.
- Foram mais de R\$ 7 milhões em sobras para os cooperados – metade capitalizada em seu nome e outra distribuída nominalmente, em espécie.
- A Unimed VS é a operadora que gera a maior renda média para os cooperados no Estado.
- Tem um dos mais qualificados quadros médicos, além da maior estrutura de serviços em saúde na região.
- É uma empresa certificada por institutos de auditoria e órgãos fiscalizadores, como a ANS, pela qualidade e eficiência na gestão. **Atingimos nota 94,3 na acreditação de operadoras. A maior pontuação do Estado e a segunda maior do Brasil, conforme pesquisa no site das operadoras.**
- Uma operadora de saúde moderna e inovadora, sempre na vanguarda dos recursos tecnológicos, que prima pelo crescimento sustentável viabilizado por planejamento estratégico.
- A transparência estabelecida no Estatuto é exercida na prática, com balanços, resultados e rotinas de livre acesso aos cooperados. Isso acontece nos encontros da Diretoria com os Cooperados, como Papo com a Diretoria, Reunião com Plantonistas, Reunião com Representantes das Especialidade, entre outros. Conta com um Conselho Fiscal altamente eficiente que este ano movimentou toda a Diretoria e corpo gerencial.
- Oferece conjunto exclusivo de benefícios aos médicos, como seguro de renda por incapacidade temporária (SERIT), seguro de vida, auxílio funeral, benefício ao consultório, desconto nos serviços próprios a familiares, suporte de informática, assessoria jurídica nas áreas cível e trabalhista, assessoria farmacêutica, cartão do cooperado com vantagens em uma rede de conveniados e seguro viagem, entre outros.
- Por falar em benefícios, a cooperativa está sempre pensando em novas assistências e facilidades aos sócios. O mais novo, recém-lançado, é o seguro de responsabilidade civil, que protege no valor de R\$ 50 mil os profissionais de saúde de reclamações judiciais na prestação de seus serviços.



- A Unimed VS estimula a integração do cooperado, que é (e deve se sentir) o dono do negócio, com participação efetiva nos resultados e poder de decisão nos rumos da empresa.
 - Em todas as pesquisas de opinião, é a operadora mais lembrada e preferida do Vale do Sinos.
 - Pelo terceiro ano consecutivo, nossa cooperativa é eleita, pela Central Nacional Unimed, uma das três melhores singulares no País em atendimento ao cliente. O troféu representa milhares de pessoas bem assistidas e a satisfação de um ótimo trabalho realizado pela nossa equipe.
 - Pelos 40 anos completados em 1º de maio de 2015, Unimed VS recebeu homenagens de diversos segmentos da sociedade, que enaltecem a importância da cooperativa médica para a saúde da região.
 - A motivação para novos desafios e a busca contínua por uma gestão mais produtiva renderam à Unimed VS uma homenagem especial do Programa Gaúcho de Qualidade e Produtividade.
 - Outro reconhecimento importante no mercado é o selo de Responsabilidade Social 2015 da Assembleia Legislativa do RS, recebido pela cooperativa.
 - Novos desafios estão pela frente, referimos o projeto implantado no final de 2015, de Segurança do Paciente, de extrema importância para nossos serviços próprios e para a operadora.
- Enfim, como sempre dizemos aos colegas, nossa cooperativa não é só mais um convênio. É nossa. Uma operadora de saúde onde os médicos são os sócios do negócio.

CONVICÇÃO E PERSEVERANÇA

Por falar em rumos da empresa, a ampliação do nosso Hospital, já debatida e aprovada pelos cooperados, é empreendimento pelo qual continuamos lutando. Não fossem a burocracia e questões judiciais, a obra estaria em fase de conclusão. Exigências desnecessárias, que só servem para cumprir rituais formais e criar obstáculos injustificáveis para investimentos na área da saúde, já foram até pauta de reportagens na imprensa. Mas somos perseverantes na defesa dos interesses e direitos da cooperativa e de seus cooperados. Acreditamos que os entraves serão transpostos em breve. Conforme amplamente exposto aos colegas, a ampliação trará crescimento e mais benefícios à cooperativa e, por consequência, aos sócios.

OS NÚMEROS

O Relatório da Gestão e Sustentabilidade que você está recebendo é um raio-x anual do comportamento e resultados da empresa. Convidamos a conferir os dados e números, que nos trazem a certeza de que terminamos 2015 melhor em relação a 2014, que, por sua vez, foi superior a 2013. Esperamos que essa evolução não pare. Os primeiros passos de 2016 nos permitem vislumbrar essa tendência.

Desejo um excelente ano a você, colega. Que trabalhemos juntos para que, dentro dos princípios do cooperativismo, possamos superar todos os desafios em prol de uma empresa cada vez melhor e mais próspera, nos alimentando o inabalável orgulho de ser Unimed.

Saudações cooperativistas,
Luis Carlos Melo

PERFIL DO RELATÓRIO

G4-28/29/
30/32/33

Para manter o compromisso em apresentar às partes interessadas as informações sobre os resultados da gestão e desempenho alcançados em 2015, a Unimed Vale do Sinos apresenta, pelo segundo ano consecutivo, o Relatório da Gestão e Sustentabilidade, o qual está embasado nas diretrizes G4 e autodeclarado abrangente, utilizadas e reconhecidas por organizações do mundo todo, da GRI (*Global Reporting Initiative*).



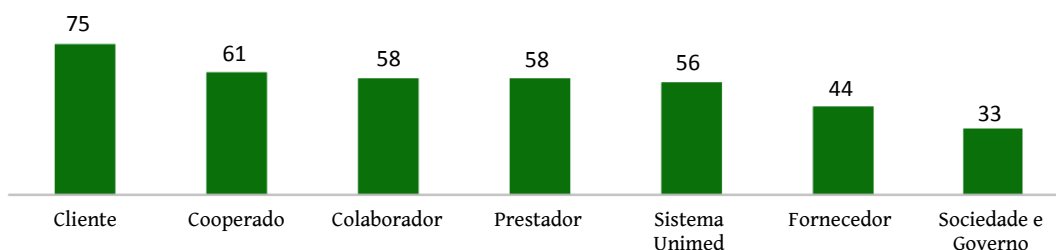
IDENTIFICAÇÃO DOS TEMAS MATERIAIS

G4-17

Com o objetivo de identificar quais informações, necessidades e resultados ambientais, econômicos, sociais e de governança os públicos de interesse julgam importantes, a Unimed Vale do Sinos realizou a Pesquisa de Materialidade nos meses de junho e julho de 2015, a qual continha 29 temas materiais relevantes previamente definidos pela cooperativa. A participação dos colaboradores foi definida por meio de sorteio e das demais partes interessadas foi compulsória e cada respondente classificou os temas com notas de 1 (um) a 5 (cinco), sendo a menor nota válida como baixa relevância e a maior com alta relevância.

G4-26

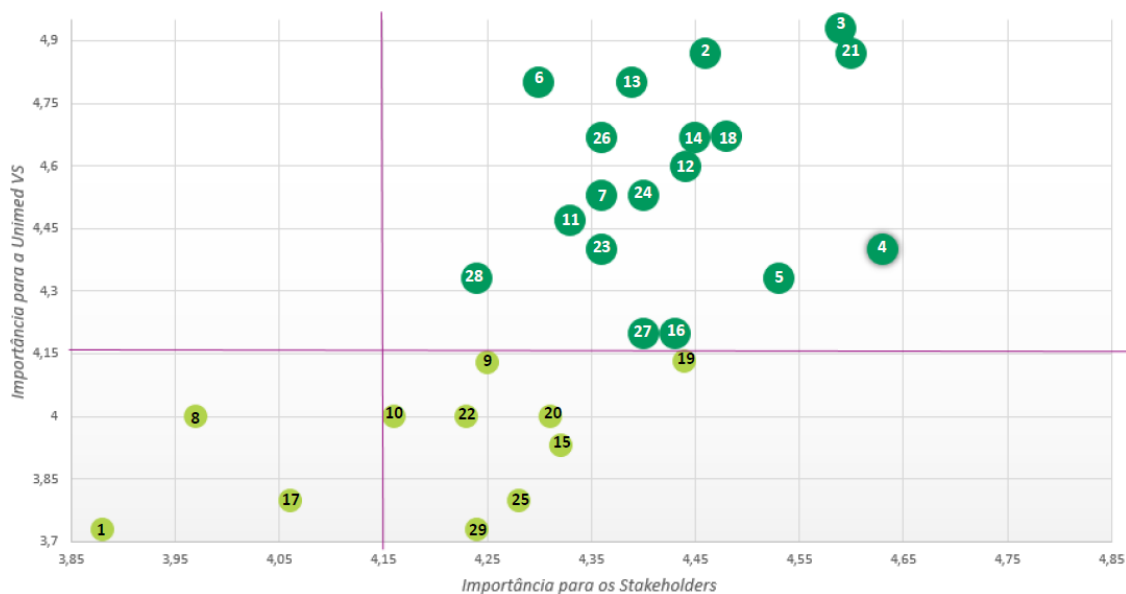
NÚMERO DE PARTICIPANTES POR PARTE INTERESSADA



Esta mesma pesquisa também foi aplicada diretamente com a alta gestão, o que proporcionou uma percepção interna do interesse em relação aos temas propostos. Com uma amostra total de 385 respostas, a UVS elaborou a Matriz de Materialidade. Nela estão distribuídos os temas materiais por grau de importância de acordo com as respostas da pesquisa. Foram considerados para a elaboração do relatório aqueles que obtiveram média acima de 4,15 tanto para os públicos de interesse como para a alta gestão.

G4-18

O desenvolvimento e aplicação da pesquisa para elaboração da matriz de materialidade consistiu nas etapas de identificação, validação, priorização e análise.



Matriz de Materialidade - Unimed VS

G4-20/
21/27

ASPECTOS MATERIAIS INTERNOS E EXTERNOS CONSIDERADOS NA PESQUISA

- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> 1. Biodiversidade 2. Boa governança cooperativa 3. Conformidade 4. Consumo racional da água 5. Consumo sustentável 6. Desempenho econômico-financeiro 7. Desenvolvimento de competências 8. Desenvolvimento de fornecedores 9. Diversidade e igualdade de oportunidades 10. Emissões de Gases de Efeito Estufa 11. Empregabilidade 12. Engajamento e retenção de pessoas 13. Estratégia e gestão 14. Geração de valor para cooperados 15. Gestão de efluentes | <ul style="list-style-type: none"> 16. Gestão de resíduos sólidos 17. Investimento na comunidade 18. Mecanismos anticorrupção 19. Não discriminação 20. Qualidade do atendimento às cooperativas 21. Qualidade dos serviços de saúde 22. Relações trabalhistas 23. Saúde ocupacional 24. Segurança ocupacional 25. Transformação social 26. Transparência 27. Uso eficiente de energia 28. Valores cooperativistas 29. Voluntariado |
|---|---|

Legenda: ■ Temas materiais relevantes ■ Temas materiais não relevantes

G4-19

A apuração e consolidação das práticas e dos indicadores teve envolvimento de colaboradores das principais áreas internas.

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

G4-31

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

Desejamos uma boa leitura a todos!

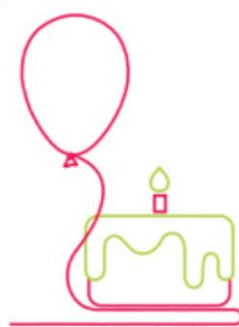
APRESENTAÇÃO DA COOPERATIVA

A UNIMED VALE DO SINOS – COOPERATIVA DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE LTDA, fundada em 01 de maio de 1975, é uma cooperativa médica de sociedade simples de responsabilidade limitada, com sede na cidade de Novo Hamburgo/RS. É regida por um Estatuto Social, aprovado pela Junta Comercial do Rio Grande do Sul, cuja finalidade é firmar, em nome de seus sócios, contratos e convênios de assistência à saúde com pessoas físicas e jurídicas, assim como contribuir para o desenvolvimento das condições sociais, ambientais e econômicas dentro de sua área de ação. Possui suas atividades focadas em operadora de planos de saúde e prestadora de serviços em saúde. A regulamentação da operadora é definida pela ANS e da prestadora pela ANVISA.

G4-3/5/7

Os requisitos do Sistema Unimed estão definidos no DE-SUP-12.001 - Manual de Intercâmbio Nacional e DE-SUP-12.002 - Manual de Intercâmbio Estadual (RAMI). São requisitos das outras partes interessadas o atendimento da legislação vigente, dos critérios estabelecidos e o relacionamento de qualidade.

40 ANOS
UNIMED VALE DO SINOS



No dia 1º de maio de 2015, a Unimed Vale do Sinos completou 40 anos de existência. Durante todos esses anos a cooperativa se dedica à promoção da saúde com satisfação plena a todos os seus públicos de interesse. A cada nova unidade, novas parcerias com fornecedores e prestadores, melhoria de processos ou desenvolvimento de novos produtos ou serviço, a UVS tem como foco o aperfeiçoamento da qualidade na assistência à saúde, garantindo a recuperação, saúde, segurança e bem estar de seus clientes.

A relação de confiança estabelecida ao longo destes 40 anos fez com que a cooperativa crescesse. De sua inauguração até o final de 2015, o número de unidades próprias de atendimento passou de 1 (uma) para 12 (doze). Os reconhecimentos recebidos pelo trabalho desenvolvido motivam, cada vez mais, a busca pela melhoria contínua.



Diretoria da UVS em comemoração aos 40 anos no Baile do Cooperado

LINHA HISTÓRICA DA UNIMED VALE DO SINOS



Fundação em NH
1975



1º Pronto Socorro 24h - SL
1991



Unidade Estância Velha
1993



Unidade Ivoti
1996



Unidade Dois Irmãos
1997

1º Pronto Socorro - NH
1979



Novo Pronto Atendimento - NH
1993



Unidade Portão
1993



Unidade Campo Bom
1997



Unidade RCC
2013



Unidade MP e UL
2009



Hospital Unimed
2006



SOS próprio
1998

Reinauguração Unidade SL
2013



Unidade de Consultas - SL
2011



CDI
2006



Unidade Saúde Ocupacional
2006



SÓCIOS E MANTENEDORES

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

Faz parte da Unimed Federação do Rio Grande do Sul, a qual é constituída por 26 Unimed Singulares distribuídas por regiões, sendo cada uma destas de administração independente. As Federações de cada Estado constituem a Confederação Nacional das Cooperativas Médicas Ltda., denominada Unimed do Brasil, órgão de representação máxima do sistema cooperativo de saúde suplementar, que agrega a totalidade das Unimeds do país e é legalmente a detentora da marca. A Unimed do Brasil é a responsável por representar o Sistema das Sociedades Cooperativas Unimed nacional e internacionalmente e tem como missão fortalecer os princípios cooperativistas e valorização do trabalho médico.

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

EXERCÍCIO DA LIDERANÇA PELA DIREÇÃO E INTERAÇÃO COM AS PARTES INTERESSADAS

G4-26/37

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

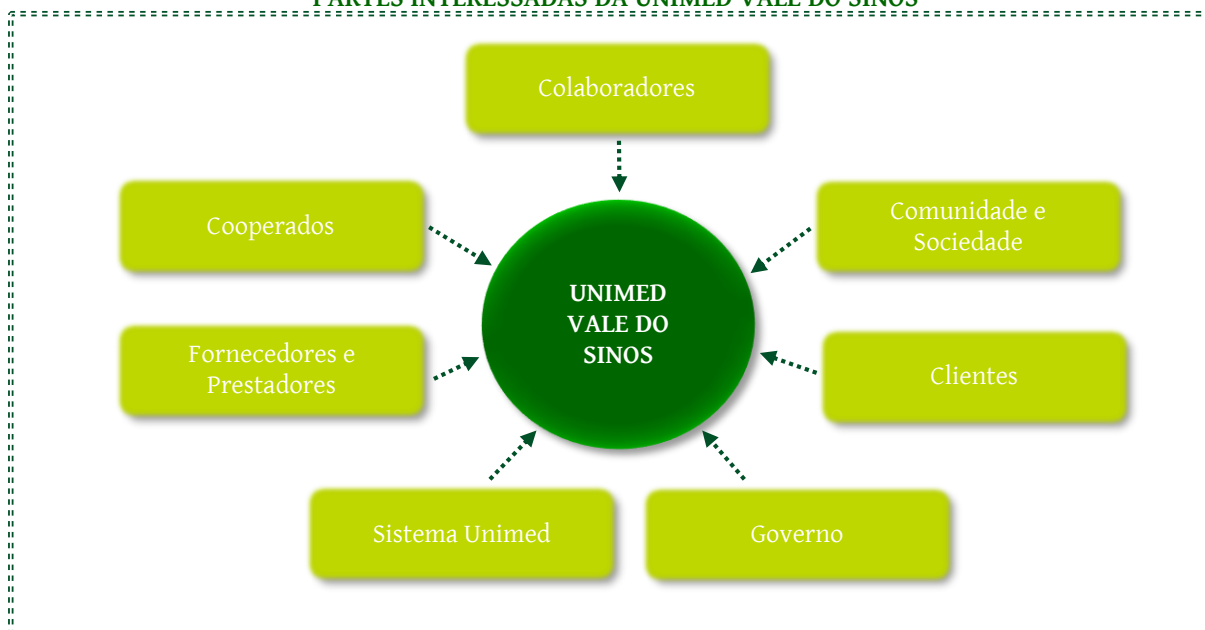
1. Participação na formulação das estratégias	2. Mobilização da força de trabalho nas atividades solidárias	3. Disseminação das estratégias	4. Integração de colaboradores, cooperados, fornecedores e prestadores
5. Participação em eventos sociais na região de abrangência	6. Participação de comitês internos e externos	7. Almoço dos cooperados aniversariantes	8. Aplicação de pesquisas de satisfação

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

G4-25

PARTES INTERESSADAS DA UNIMED VALE DO SINOS

G4-24



Entende-se como cada uma das partes interessadas:

- **Clientes:** contratante de serviços da UVS, em suas diversas modalidades, seja pessoa física ou jurídica.
- **Colaboradores:** funcionários, incluindo os que possuem regime de contratação CLT, estagiários e jovens aprendizes.
- **Cooperados:** todos os médicos associados à Cooperativa.
- **Fornecedores:** são pessoas jurídicas, responsáveis pelo provimento de produtos e/ou serviços não assistenciais, com ou sem vínculo contratual com a Unimed Vale do Sinos.
- **Prestadores:** são pessoas jurídicas, incorporadas pela Unimed Vale do Sinos à sua rede assistencial, com vínculo necessariamente contratual.
- **Governo:** todos os órgãos reguladores da operadora, prestadora e cooperativa.
- **Sistema Unimed:** inclui todas as Unimeds do território nacional.
- **Comunidade e Sociedade:** demais públicos da área de abrangência desta cooperativa.

No decorrer do ano de 2015 as lideranças da Unimed Vale do Sinos estiveram presentes em eventos realizados e apoiados pela cooperativa, com foco em desenvolvimento social e divulgação da marca.

PARTICIPAÇÃO NO COMITÊ REGIONAL QUALIDADE RS – VALE DO SINOS

A Unimed Vale do Sinos participa, sendo também mantenedora, do Comitê Regional da Qualidade RS – Vale do Sinos, o qual é uma extensão do Programa Gaúcho de Qualidade e Produtividade (PGQP) e tem como objetivo auxiliar as empresas a tornarem sua gestão produtiva, com uma equipe motivada para atingir metas, desafios e resultados através de um processo de trabalho organizado, tornando-as competitivas com o mercado.

Este trabalho é realizado por um grupo de profissionais voluntários de diversas organizações que, mensalmente, reúnem-se com o objetivo de promover atividades junto à comunidade. No ano de 2015 a Unimed Vale do Sinos foi representada pela Coordenadora de Estratégia, Qualidade e Processos, Camila de Mello Mairesse. Anualmente o Comitê Regional da Qualidade – Vale do Sinos e a Associação Comercial, Industrial e de Serviços (ACI) de Novo Hamburgo, Campo Bom e Estância Velha promovem um evento para reconhecer as conquistas na área da qualidade das empresas que aderiram ao PGQP e participaram do ciclo de avaliações, sendo reconhecidas pelo seu trabalho na busca da excelência na gestão: o Top Qualidade.

G4-16



Camila de Mello Mairesse, Coordenadora de Estratégia, Qualidade e Processos recebendo do coordenador do comitê, Márcio Staudt, o diploma de participação da UVS no Sistema de Avaliação da Gestão 2015.
Foto: Fabio Winter e Lu Freitas.



Dr. Ademar Edgar Trein, Diretor de Desenvolvimento Humano, recebendo do presidente do comitê, Everson Reynaldo, o troféu de mantenedor do Comitê Regional da Qualidade – Vale do Sinos
Foto: Fabio Winter e Lu Freitas.



Equipe Unimed VS prestigiando o evento Top Qualidade 2015
Da esquerda para direita: Gabriela Rech (Assistente EQP), Volmer Moura (Analista EQP), Joice Obadowski (Secretária), Camila Mairesse (Coordenadora EQP), Quetter Stumpf (Assistente EQP), Camila de Moraes (Analista Líder EQP) e Rodrigo Martins (Auditor Interno de Processo)
Foto: Fabio Winter e Lu Freitas.

PARTICIPAÇÃO NO SEMINÁRIO DE BOAS PRÁTICAS E PRÊMIO EXCELÊNCIA EM GESTÃO

Unimed Vale do Sinos é destaque no 6º Seminário de Boas Práticas & 7º Prêmio Excelência em Gestão.

O 6º Seminário de Boas Práticas promovido pela Federação das Unimed RS teve como foco a apresentação das melhores práticas das Unimed RS relacionadas às Dimensões da RN 277 Acreditação de Operadoras de Saúde. A Unimed VS foi a única Unimed com 2 práticas selecionadas:

Dimensão 3. Dimensionamento e Suficiência da Rede Unimed VS



Leandro Blume, Coordenador de Fornecedores e Prestadores, apresentando a prática de Dimensionamento da Rede no 6º Seminário de Boas Práticas

Dimensão 4. Pesquisa de Satisfação do Cliente do Plano de Saúde



João Rocha, Analista de Pesquisas, apresentando no 6º Seminário de Boas Práticas a metodologia para pesquisas utilizada na UVS



Ana Bellissimo, Gerente de Estratégia e Processos, recebendo o reconhecimento de participação no Sistema de Avaliação da Gestão PGQP no 7º Prêmio Excelência em Gestão.

DIRETRIZES ESTRATÉGICAS

G4-42 Os norteadores estratégicos (missão, visão, valores, política da qualidade e objetivos) são a base para sustentação do negócio e são estabelecidos após a análise e definição do tema estratégico e aprovados pela diretoria.

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

G4-56

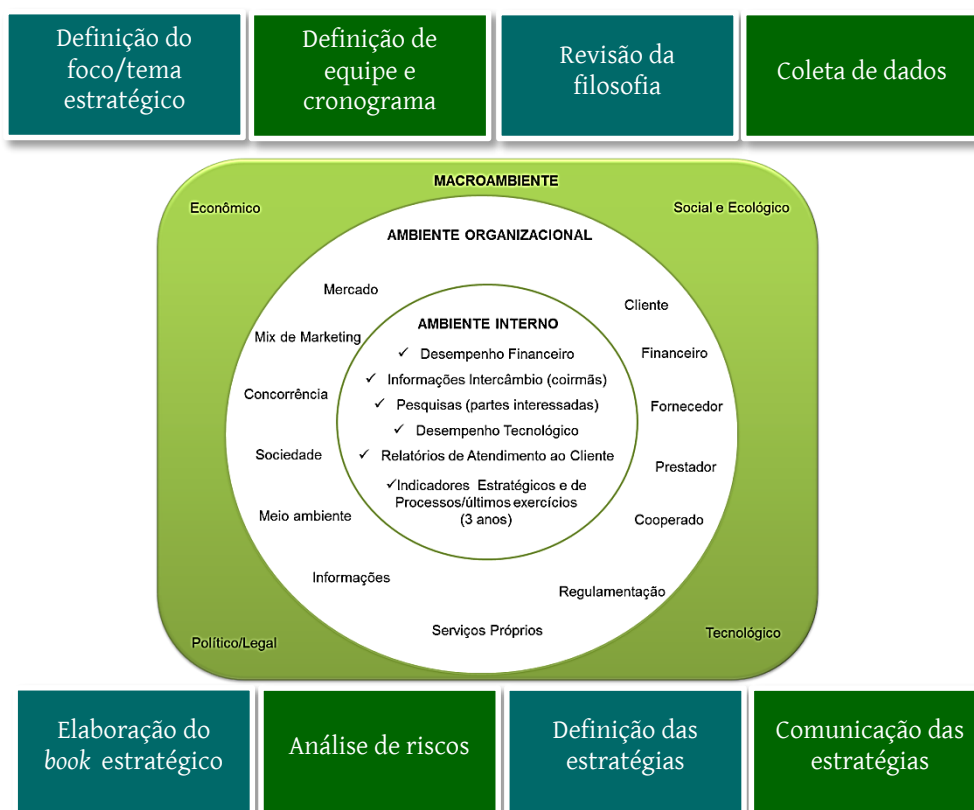
¹**Ética:** modo de ser, agir, caráter, costumes, o que é bom para o indivíduo e para a sociedade, normas, princípios, preceitos, valores que norteiam o comportamento do indivíduo no seu grupo social.

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

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

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

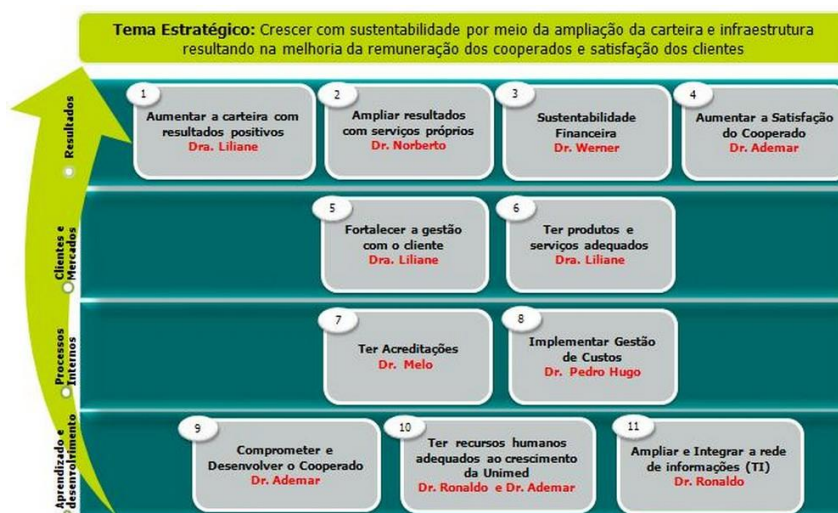
A formulação das diretrizes estratégicas de curto e longo prazo ocorre entre 1 (um) a 4 (quatro) anos, sendo atualizadas anualmente por análises críticas com ciclo de melhorias.



Na etapa de coleta de dados, as equipes realizam a análise do ambiente organizacional considerando os principais fatores internos e externos para elaboração do book estratégico.

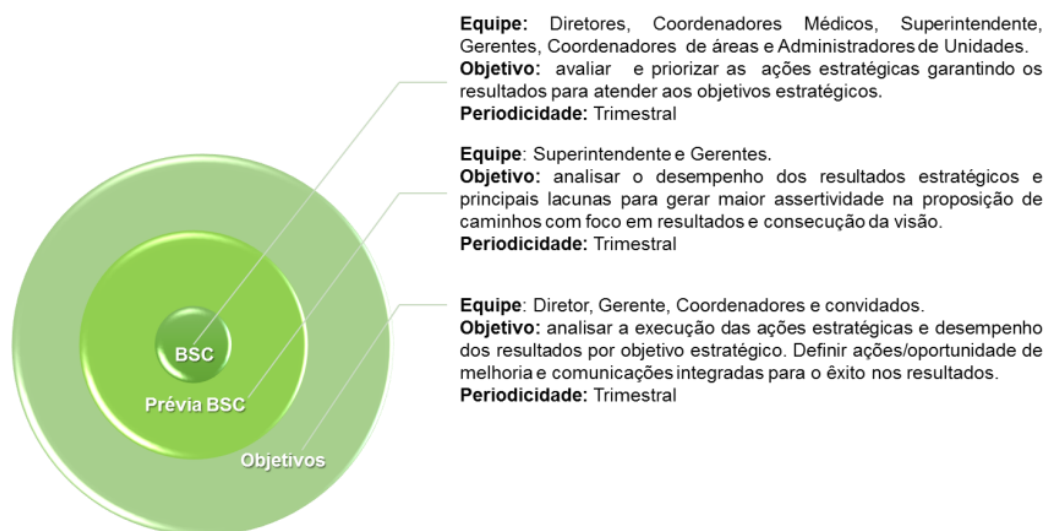
No seminário estratégico são apresentados os estudos realizados pelas equipes, ratificação das competências essenciais, identificação dos fatores críticos de sucesso, definição do mapa estratégico, planos de ação, indicadores e metas.

As estratégias definidas apresentam-se no mapa estratégico abaixo e são comunicadas para todas as partes interessadas por meio de eventos e canais de comunicação.



G4-35/
36/47

O acompanhamento é realizado por meio das reuniões de Análise Crítica do *Balanced Scorecard* (AC BSC), registradas em ata (FM-GER-1.0002 - Ata de Reunião), devidamente publicada. A sistemática de reuniões ocorre da seguinte forma:



Em 2015 os indicadores estratégicos foram vinculados na composição do Programa de Participação de Resultados (PPR) dos colaboradores, contribuindo para o êxito das estratégias:

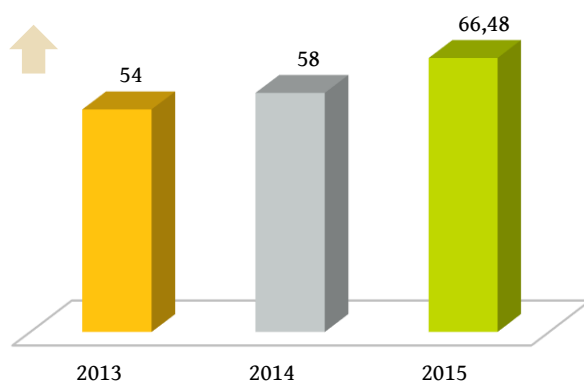


Para assegurar a execução das estratégias, foi inserido como pauta obrigatória nas reuniões setoriais mensais a análise dos indicadores estratégicos e de processos. As lideranças têm como desafio multiplicar e estabelecer ações junto com as respectivas equipes para atendimento das metas. Além disso, mensalmente os indicadores estratégicos são atualizados e disseminados nos murais estratégia em ação, portal do cooperado, intranet e apresentações padrões de reuniões setoriais.

Todas as reuniões devem ter em sua abertura a disseminação da filosofia como fonte impulsionadora para o êxito das estratégias.

A eficácia na execução das estratégias é acompanhada através do resultado apresentado abaixo:

EFICÁCIA PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO (%)



Este resultado apresenta a média dos planos executados no prazo e indicadores na meta. Os principais planos estratégicos executados em 2015 que contribuem para esse resultado são: plano universitário, plano estadual, plano empresarial a partir de duas vidas, plano odontológico, programa de evasão de beneficiários, reestruturação do processo de autorizações, ampliação da rede prestadora, sistematização da inteligência de mercado, segurança do paciente e programa de desenvolvimento de talentos.

PRINCIPAIS PLANOS ESTRATÉGICOS IMPLANTADOS EM 2015

PLANO UNIVERSITÁRIO



Com o objetivo de atender o objetivo estratégico 1. Aumentar a Carteira com Resultados Positivos e aumentar a participação de mercado dos planos familiares, a Unimed VS desenvolveu um produto direcionado ao público jovem: o Plano Universitário, disponível para adesão desde novembro de 2015. A divulgação inicial deste novo produto ocorreu por meio de ações presenciais durante os vestibulares de instituições de ensino superior da área de ação e continuará durante o período letivo mediante *mailing*, *blitz in loco* e ações pontuais.

PLANO ESTADUAL

Buscando atender à necessidade das empresas de médio e grande porte situadas na área de atuação da Unimed Vale do Sinos e contribuindo para o atendimento do objetivo estratégico 6. Ter Produtos e Serviços Adequados, a área de Mercado estruturou em outubro de 2015 o plano estadual, cuja precificação e modelagem beneficia a gestão da sinistralidade e consequentemente o resultado do contrato, assim como valoriza o Sistema Unimed RS. Isso permite prospectar este perfil de empresa conforme público-alvo do segmento empresarial.



PLANO EMPRESARIAL A PARTIR DE DUAS VIDAS



A área de Mercado percebendo a potencialidade de oferta para empresas de micro e pequeno porte, impulsionado pela lei 11.598 que incentiva a formalização jurídica do pequeno empreendedor, estruturou em outubro de 2015 os planos do segmento empresarial a partir de duas vidas (dois titulares). Esse mercado apresenta mais de 12 mil empresas na área de atuação UVS em potencial para prospecção.

Este novo produto é decorrente do objetivo estratégico 6. Ter Produtos e Serviços Adequados.

PLANO ODONTOLÓGICO

A decisão em comercializar este novo produto é decorrente da grande procura por parte dos clientes e a oferta por parte da concorrência, o que possibilita à UVS a entregar soluções de saúde para atender as diferentes demandas dos clientes. Além disso, é resultado das ações para atendimento do objetivo estratégico 6. Ter Produtos e Serviços Adequados.

O plano odontológico, disponível para adesão desde dezembro de 2015, é oferecido para pessoas físicas e empresas, com diferenciais de cobertura. Os clientes da odontologia podem contar com um fácil acesso à rede credenciada, atendimento 24 horas, simplicidade nos processos de atendimento, serviços *online*, conexão e facilidades.

PROGRAMA DE EVASÃO DE BENEFICIÁRIOS



O Programa de Evasão de Beneficiários visa atender o objetivo estratégico 1. Aumentar a Carteira com Resultados Positivos. Tem como principal papel minimizar a perda de clientes, através de uma estratégia de atuação proativa baseada em uma sistemática que permite a identificação de riscos e necessidades basilares para a satisfação e retenção do cliente, bem como o crescimento plausível da Unimed Vale do Sinos. Para a base metodológica do programa, utiliza-se a roda da fidelidade como uma estrutura de organização para refletir sobre como desenvolver a fidelização de clientes.

De acordo com a Gerente de Mercado, Patricia Bohn, o programa proporcionou a identificação dos principais motivos de evasão dos clientes, estabelecimento de ações de fidelização, através do estreitamento dos vínculos existentes e mensurar a eficácia das mesmas.

Conforme relato do Analista de Cobrança, Bárbara Martins, o programa acarretou em melhorias para a área Financeira, sendo elas: automatização da cobrança por *e-mail* aos clientes de plano empresarial e envio do código de barras do boleto por mensagem ao cliente de plano familiar.

REESTRUTURAÇÃO DO PROCESSO DE AUTORIZAÇÕES

Para facilitar autorizações e consultas de coparticipações de procedimentos, terapias e exames para o cliente, a UVS disponibilizou em seu site, na data de 01/02/2015, um espaço *online* para estas solicitações. Este novo serviço, decorrente do objetivo estratégico 5. Fortalecer a Gestão com o Cliente, evita o deslocamento do cliente até as unidades e, conseqüentemente, minimiza a fila e tempo de espera para os atendimentos presenciais de autorização. Até o final do ano foram realizados 3.367 pedidos de autorizações e 2.266 verificações de valores de coparticipação.

**AUTORIZAÇÕES
ONLINE**

AMPLIAÇÃO DA REDE PRESTADORA



Em 2015 foi ampliada a agenda para realização dos exames de ecografia mamária e mamografia no HU e ingresso de 15 novos cooperados das seguintes especialidades: gastroenterologia, gastroenterologia pediátrica, medicina geral comunitária, psiquiatria, ginecologia e obstetrícia, ortopedia e traumatologia, clínica geral, oftalmologia, anestesiologia, pediatria e dermatologia. Estas melhorias acarretam em uma maior disponibilidade de atendimento para clientes, contribuindo ao atendimento do objetivo estratégico 5. Fortalecer a Gestão com o Cliente.

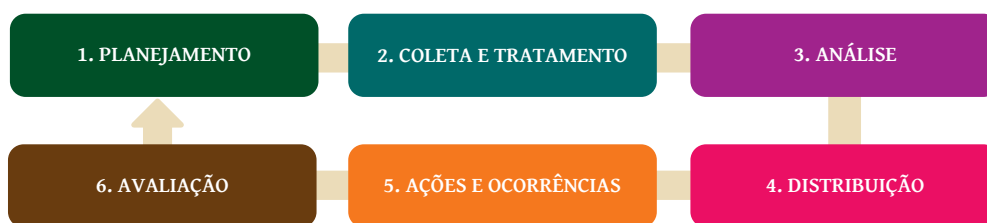
SISTEMATIZAÇÃO DA INTELIGÊNCIA DE MERCADO

No final de 2014, a UVS definiu uma nova área em sua estrutura organizacional: o Núcleo de Informações Estratégicas (NIE), com o objetivo de garantir a confiabilidade, fidedignidade e base de informações estatísticas, de forma consistente para embasamento das decisões de alta administração. A equipe é composta por 6 (seis) colaboradores e está sob responsabilidade da Gerência de Estratégia e Processos.

Ao longo de 2015, o NIE atuou em ações para estruturar a área, entre elas o mapeamento dos processos: PR-GER-1.12 - Gestão das Informações e PR-GER-1.13 - Gestão de Pesquisas. A partir desses processos são elaborados os produtos de informação (relatórios, estudos e pesquisas) base para a tomada de decisões, principalmente nos níveis tático e estratégico. Para o isso o NIE utiliza dados de bases internas (coletados e analisados pelo sistema de BI - *Business Intelligence QlikView*) e externas (dados do mercado disponíveis na internet, em outros estudos e publicações sobre o tema investigado). Alguns dos relatórios e estudos realizados em 2015 foram:



As pesquisas abrangem todos os públicos de interesse da UVS, os resultados identificam a satisfação ou necessidades e expectativas e embasam as decisões para melhoria de processos, produtos e serviços. A partir da análise dos resultados foram identificadas não conformidades, direcionadas para gestor responsável realizar a análise de causa e tratamento. Abaixo está apresentado as etapas do PR-GER-1.13 - Gestão de Pesquisas.



PESQUISAS REALIZADAS X PÚBLICO ENVOLVIDO (2015)							
PESQUISA	COOPERADOS	CLIENTES	COLABORADORES	FORNECEDORES	PRESTADORES	SOCIEDADE E GOVERNO	SISTEMA UNIMED
1. Satisfação de Clientes - Plano de Saúde		✓					
2. Satisfação no Gerenciamento da Saúde		✓					
3. Segurança do Paciente em Hospitais (HSOPSC)			✓				
4. Satisfação de Cooperados	✓						
5. Satisfação entre Áreas Internas			✓				
6. Clima Organizacional			✓				
7. Satisfação e Necessidades Instituições Sociais						✓	
8. Necessidades e Expectativas das Comunidades Vizinhas						✓	
9. Pesquisa de Materialidade	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
10. Satisfação quanto ao serviço de Ouvidoria	✓						
11. Avaliação de Eventos e Treinamentos	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
12. Cliente Oculto – Dias de Espera nos Consultórios	✓						
13. Satisfação dos Fornecedores e Prestadores				✓	✓		
14. Avaliação de Auditoria Sem Aviso Prévio			✓				
15. Notificação de Eventos Adversos	✓		✓				

SEGURANÇA DO PACIENTE

A Unimed Vale do Sinos instituiu o Comitê de Segurança do Paciente (CSP) em fevereiro de 2014, o qual é regido pela PL-NEG-6.007 - Comitê de Segurança do Paciente e atende a RDC nº 36/2013, que o define como “a instância do serviço de saúde criada para promover e apoiar a implementação de ações voltadas à segurança do paciente”, consistindo em um componente extremamente importante na busca pela qualidade das atividades desenvolvidas nos serviços de saúde.

Um dos objetivos específicos do CSP é promover e apoiar a implementação de iniciativas voltadas à segurança do paciente em diferentes áreas da atenção, organização e gestão de serviços de saúde, por meio da implantação da gestão de risco em estabelecimentos de saúde. A integração das diferentes instâncias que trabalham com riscos na instituição, considerando o paciente como sujeito e objeto final do cuidado em saúde, é considerada função desse Comitê. Isto é, o paciente necessita estar seguro, independentemente do processo de cuidado a que ele está submetido. Ainda, consiste em tarefa do CSP, promover a articulação dos processos de trabalho e das informações que impactem nos riscos ao paciente, o que contribui para o objetivo estratégico 7. Ter Acreditações.

Em 2015 o Comitê de Segurança do Paciente promoveu ações de divulgação das 06 metas de segurança do paciente através de cartazes em murais internos, divulgação em comunicar, visitas às unidades e promoção do evento Segurança do Paciente, o qual contou com a participação de palestrante externo.

O evento ocorreu em 24/11/2015, contando com a presença de 144 participantes, sendo 101 colaboradores, 26 cooperados, 1 prestador e outros convidados, e abordou a importância da segurança do paciente, o compromisso da equipe multidisciplinar neste processo e a disseminação da cultura de segurança do paciente.

A palestrante convidada, Dra. Elenara Ribas, médica intensivista que ocupa o cargo de Gerente de Qualidade e Segurança no Hospital Mãe de Deus e Médica da Coordenação da Gestão de Risco no Grupo Hospitalar Conceição, reforça que *“a maior parte das medidas para um cuidado seguro não depende de grandes investimentos financeiros, mas de mudanças de processos e de comportamentos individuais e de grupos”*. Salienta ainda que cada membro da equipe é gestor de risco, diante da assistência segura ao paciente.



Dra. Liliane Centeno, Dr. Ricardo Beuren, Dr. Norberto Vasconcellos, Dr. Luis Carlos Melo, Dra. Elenara Ribas, Dr. Gilberto Cardoso, Dr. Ronaldo Scherer, Dr. Werner Carvalho e Dr. Pedro Hugo T. Filho ao final do evento Segurança do Paciente



Convidados prestigiando a palestra da Dra. Elenara Ribas no evento Segurança do Paciente



Equipe de Riscos e Segurança prestigiando o evento.

Na fileira de trás, da esquerda para direita: Delonei Soares (Enfermeiro Segurança do Paciente), Janaina da Cruz (Coord. Riscos e Segurança), Silvio Soares Jr (Assistente de Segurança Empresarial), Greice Flor (Téc. de Segurança do Trabalho), Mariana Barbosa (Téc. de Segurança do Trabalho) e Willian Garcia (Téc. Enfermagem Segurança do Paciente). Na fileira da frente, da esquerda para direita: Janaina Matos (Analista Líder Riscos e Segurança), Patrícia Vitali (Estagiária Téc. Segurança do Trabalho), Paula da Costa (Assistente de Segurança Empresarial) e Ana Bellissimo (Gerente de Estratégia e Processos).

Diante da RDC N°36/2013 que estabelece que *“medicamentos cujos nomes reconhecidamente semelhantes a outros de uso corrente na instituição devem ser prescritos com destaque na escrita da parte do nome que os diferencia (letras maiúsculas e minúsculas)”*, uma das ações do Comitê de Segurança do Paciente, decorrentes das análises de eventos relacionados a medicação, foi padronizar a listagem de medicamentos potencialmente perigosos utilizados pela instituição, configurando-a no Sistema MV.

A Unimed Vale do Sinos possui sistemática de notificações de eventos, onde colaboradores, médicos e terceirizados podem notificar situações com potencial risco ao paciente, ou seja, quase falhas, eventos adversos, queixa técnica e evento sentinela. O CSP faz a investigação destes casos e atua no desenvolvimento e implantação de ações corretivas e/ou preventivas para minimizar a recorrência de novos casos, na busca de uma assistência e ambiente mais seguro. O total de notificações realizadas pela força de trabalho em 2015 foi de 668.

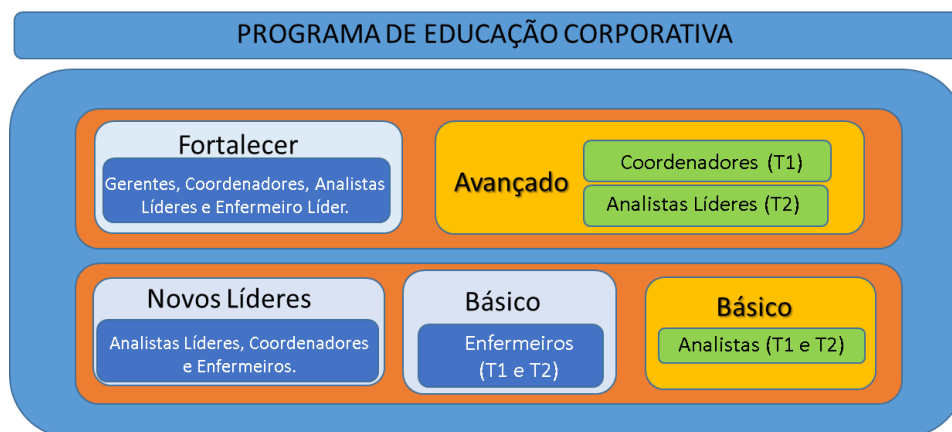


Sistema de Notificação de Eventos

O sistema utilizado para notificar os eventos foi disponibilizado em ferramenta *online* no dia 01/11/2015, disponível na área de trabalho de todos os computadores da UVS, o que permitiu que qualquer notificação encaminhada seja de forma anônima.

PROGRAMA DE EDUCAÇÃO CORPORATIVA

O Programa de Educação Corporativa é resultado do plano de ação “Implementar Programa de Desenvolvimento de Talentos”, este decorrente do objetivo estratégico 10. Ter Recursos Humanos Adequados ao Crescimento da Unimed. O programa é direcionado aos líderes e colaboradores talentos, estes últimos definidos pelos seus coordenadores, e tem como objetivo desenvolver os colaboradores da Unimed VS, em diferentes níveis, com objetivos definidos a partir do foco estabelecido a cada público. O Programa se divide em duas etapas, sendo estas identificadas por Módulo Básico e Módulo Avançado, cada um com seu respectivo público-alvo.



MÓDULO BÁSICO

O módulo básico é direcionado a três grandes grupos: os **Novos Líderes**, **Grupo Enfermeiros** e **Talentos**. Tem como objetivo proporcionar aos participantes uma visão mais ampla de seus papéis dentro da cooperativa, despertando em cada um a vontade de fazer a diferença na obtenção de melhores resultados estratégicos, tanto no lado pessoal quanto em suas carreiras. Proporciona também conhecimento da realidade de outras áreas da Unimed Vale do Sinos, visto que são colaboradores de diversas áreas em cada turma. Os encontros mensais são conduzidos pelos Analistas de Gestão de Pessoas (T&D) e avaliados pelos participantes através do padrão FM-SUP-7.0094 - Relatório de Aprendizagem - Programa de Educação Corporativa Básico.

MÓDULO BÁSICO NOVOS LÍDERES

Dividido em cinco encontros que trabalham diversos temas considerados fundamentais para todo novo líder da Unimed VS. Os temas são:

- Conhecendo melhor os processos de Gestão de Pessoas;
- Competências: O segredo do sucesso;
- A arte de liderar pessoas;
- Melhorando sua performance através da comunicação;
- Visão sistêmica: Ampliando sua visão e desenvolvendo a resiliência.

MÓDULO BÁSICO ENFERMEIROS

Os enfermeiros dispõem de duas turmas no Programa de Educação Corporativa. Os objetivos para este público são específicos da área e tem como foco principal o desenvolvimento e apropriação do papel de liderança. Os temas abordados referem-se a:

- Relacionamento interpessoal;
- Gestão de conflitos;
- Trabalho em equipe;
- Resiliência;
- Visão sistêmica.

As abordagens são direcionadas às necessidades do grupo tendo em vista que este é um desenvolvimento com foco comportamental.

MÓDULO BÁSICO TALENTOS

Composto por duas turmas de colaboradores, turma 1 (um) com 18 e turma 2 (dois) com 19 participantes, identificados como talentos por suas lideranças. Estes colaboradores são profissionais destaques em suas áreas, reconhecidos como talentos na Cooperativa e que ficaram no nível mínimo de aplicação no último ciclo de avaliação por competências. Exceções são conduzidas pela gerência e superintendência.

São trabalhados nos encontros os temas abaixo, podendo ser acrescidos de outros, de acordo com necessidades apontadas pelo público alvo no decorrer dos encontros.

- Autoconhecimento;
- Comunicação;
- *Feedback*;
- Normas e Políticas Unimed;
- Gestão de Conflitos;
- Visão Sistêmica.



As duas turmas reunidas no último encontro do Módulo Básico Talentos de 2015

MÓDULO AVANÇADO

É dividido em duas turmas hierarquicamente distintas e destina-se aos coordenadores, analistas líderes, consultores, administradores de unidades, enfermeiros líderes, enfermeiros supervisores, supervisor (Hospedagem) e secretárias (Secretaria Executiva). Estas possuem os mesmos conteúdos, porém cada público tem o conteúdo aproximado a sua realidade e complexidade. Tem como objetivo capacitar as lideranças para exercer diversas funções na Cooperativa, munindo-os de um conhecimento sistêmico do negócio da Unimed VS. Os conteúdos abordados nos encontros são:

- Sistema Cooperativo
- Integração
- Modelo de Gestão – Operadora e Prestadora
- Estratégias e Processos
- Papel da TI no negócio da UVS
- A Importância dos Serviços Próprios no resultado da Operadora
- Gestão Econômica e Financeira
- Relações de trabalho, Judicialização e Ouvidoria
- Gestão de Mercado

Neste módulo a avaliação é realizada ao final de todos os encontros. A turma 1 (um), composta por coordenadores, administradores, consultor administrativo e financeiro, formará trios e deverá apresentar um projeto de melhoria voltado às práticas da UVS. A turma 2 (dois), que conta com os analistas líderes, enfermeiros líderes, enfermeiros supervisores, supervisor hospedagem e secretárias, formará quartetos e cada um deverá apresentar um plano de ação direcionado às práticas da cooperativa.

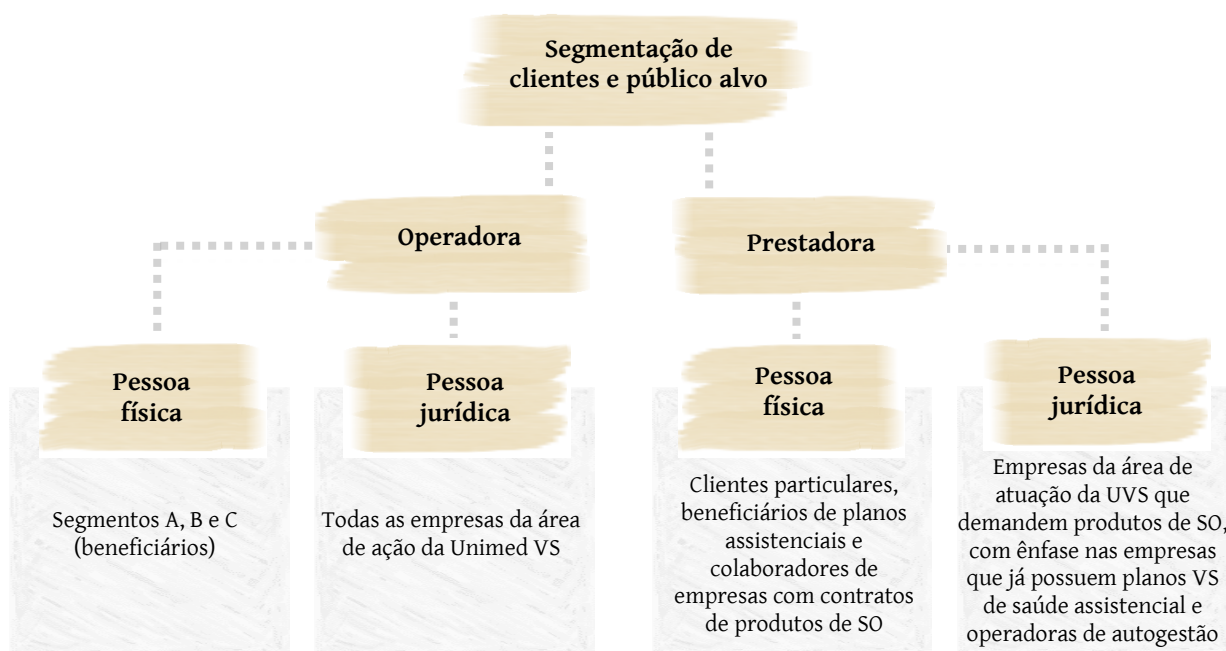
PERFIL ORGANIZACIONAL

O mercado de atuação no ramo de planos de saúde e prestação de serviços ambulatoriais, de internação, diagnóstico e tratamento é constituído por pessoas físicas, sejam individuais ou famílias, e por pessoas jurídicas: empresas, escolas, entidades, universidades, associações, sindicato, etc. O mercado alvo da Unimed VS relativo às pessoas físicas são os segmentos populacionais A, B e C. Em relação às pessoas jurídicas, o mercado alvo se estende a todas as representações jurídicas da área de ação da Unimed VS, com foco nas empresas classificadas como alfa e beta (mais de 100 vidas).

SEGMENTAÇÃO DE MERCADO E DEFINIÇÃO DE CLIENTES ALVO

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

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

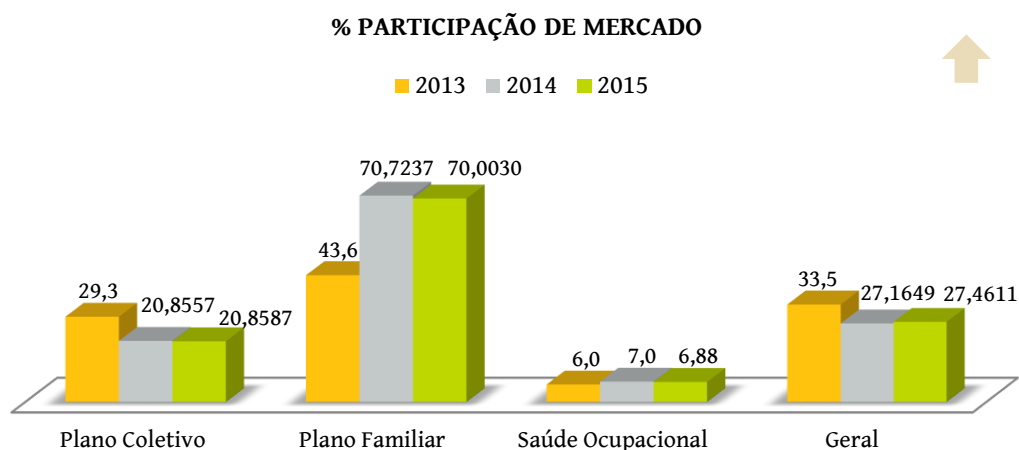


A segmentação de clientes e público-alvo considera:

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

A identificação dos requisitos, desenvolvimento e implantação de um novo produto e serviço ocorre através da necessidade apontada no Planejamento Estratégico, em reunião de diretoria, pela necessidade da operadora, que promove uma reunião com a participação de uma equipe multidisciplinar formada por diversas áreas o qual há registro em ata, lista de presença e aberto plano de ação. Os resultados são apresentados para Diretora de Mercado, superintendência, gerência e coordenadores, os quais são responsáveis pela análise crítica do índice obtido. Essa avaliação é considerada durante a revisão das estratégias da cooperativa. Em 2015 a pesquisa de

satisfação de clientes apresentou resultado para a participação de mercado dos planos de saúde da UVS, conforme dados abaixo.



Em 2015 foram realizadas diversas campanhas com foco nos planos empresariais (coletivo), o que acarretou na entrada de vidas ter sido superior a 2014. Contudo, as reduções de postos de trabalho e o fechamento de empresas em função da crise econômica do país, que se agravou no segundo semestre, resultou no decréscimo da participação de mercado.

PRINCIPAIS CLIENTES

Plano de Saúde Assistencial

Stihl, Sicredi, Freios Control, Viação Hamburguesa, Artecola, Demuth, Box Print, Killing, Universidade Feevale, Herval, Unicred, Arezzo, Delga e Copé

Serviços de Saúde Assistencial

Ipê, Ipasem NH e CB, Coopersinos e Particulares

Plano de Saúde Ocupacional

Diementz, Instituição Evangélica de NH, Renovadora de Pneus Hoff, Carburgo, Laboratório Exame, Box Print, GVDASA, HT Micron e Teikon

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

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

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

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



ÁREA DE AÇÃO

G4-6/8/9 Os pontos de atendimentos oferecidos pela Unimed Vale do Sinos são delimitados à sua área de ação, a qual abrange 11 municípios. Visando facilitar o acesso dos clientes aos serviços oferecidos pela cooperativa, a UVS dispõe, em sua área de ação, de:

- 12 UNIDADES PRÓPRIAS
- 138 PRESTADORES DE SERVIÇOS
- 369 CONSULTÓRIOS MÉDICOS



PRODUTOS E SERVIÇOS

PLANOS ASSISTENCIAIS

G4-4

Os principais produtos da Unimed Vale do Sinos, como operadora, são Planos de Saúde de Medicina Assistencial de Pré Pagamento, os quais estão divididos em: Plano Coletivo, Plano Familiar, Plano de Saúde Ocupacional e Contrato de Disponibilidade de Rede (CDR).

PLANO COLETIVO

Destinado às empresas (PJ) com no mínimo de 2 titulares, podendo apresentar cobertura ambulatorial ou global, de abrangência regional ou nacional, acomodações privativas ou semi, com ou sem co-participação. Este produto contempla clientes de pequeno, médio e grande porte.

PLANO FAMILIAR

Destinado às pessoas físicas individuais ou para famílias com 2 ou mais pessoas, podendo apresentar cobertura ambulatorial ou global, de abrangência regional ou nacional, acomodações privativas ou semi, com ou sem co-participação.

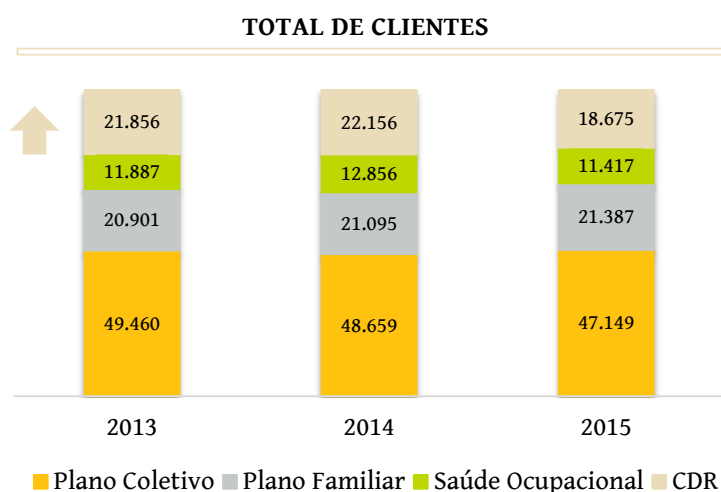
PLANO DE SAÚDE OCUPACIONAL

Este serviço visa atender as empresas (PJ) nas demandas de medicina do trabalho, mediante a elaboração de programas (PPRA, PCMSO) e atendimento médico ocupacional (exames médicos e complementares), através de contratos de pacote mínimo ou por funcionário.

CONTRATO DE DISPONIBILIDADE DE REDE

Modalidade contratual que visa a prestação de serviços de assistência médica mediante utilização. Este produto contempla empresas autárquicas ou operadoras de autogestão.

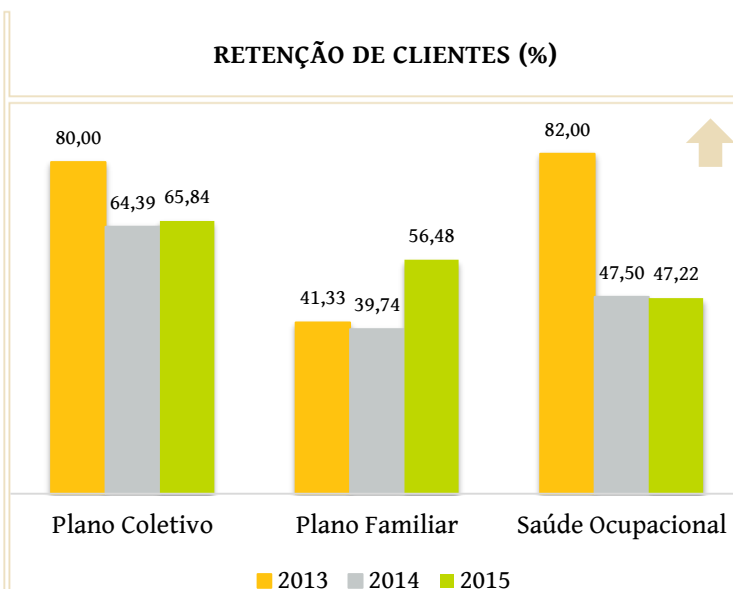
A UVS apresenta um total de 98.628 beneficiário ao final do ano de 2015. O número de clientes, conforme plano assistencial, está apresentado a seguir:



O total de clientes considera as novas comercializações, bem como as ampliações, retenções e regularizações que foram realizadas no decorrer do ano, nos diferentes segmentos de atuação da Unimed VS. Com o apoio de fortes ações e campanhas institucionais realizadas em comemoração aos 40 anos da Unimed VS, verifica-se um aumento no número de vidas de clientes de Plano Familiar. No Plano Coletivo e de Saúde Ocupacional houve uma pequena redução do número de vidas em função da retração do cenário econômico e da consequente redução do número de postos de trabalho. A redução do número de vidas de CDR ocorreu por uma movimentação ativa da UVS para atender novas regras da ANS.

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

Através dos resultados obtidos é possível identificar que a instabilidade econômica e a retração do mercado, iniciadas em 2014, mantiveram-se no período de 2015, tornando as condições para retenção desfavoráveis nos segmentos de plano coletivo e saúde ocupacional. Por outro lado, é possível afirmar significativa melhora na retenção de clientes de plano familiar. As principais causas que ocasionaram a perda de clientes no período foram: redução de custos, valores elevados e migração para a concorrência.



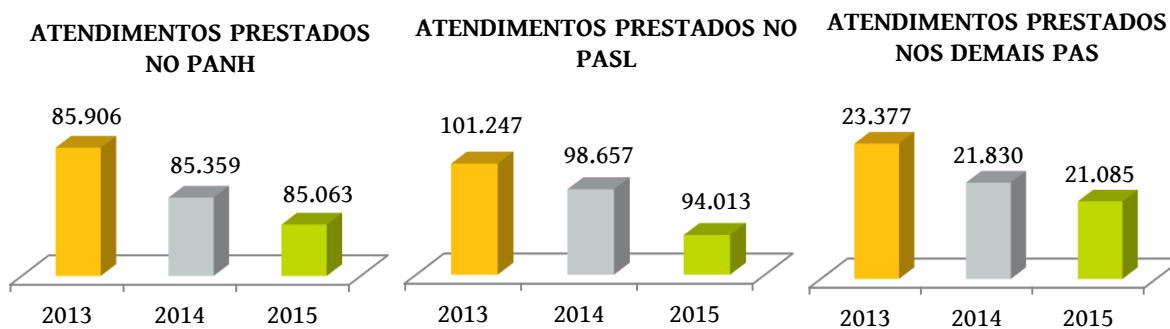
PRODUTOS E SERVIÇOS COMPLEMENTARES

G4-4/9 | A Unimed VS, como prestadora, oferece produtos de Saúde Ocupacional, SOS e área protegida, assim como serviços de diagnóstico e tratamento, os quais seguem destacados:

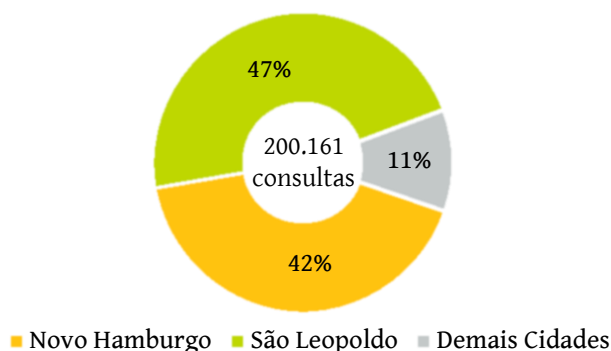
Elaboração de PCMSO, LTCAT, PPRA	Consultas eletivas em consultório e ambulatoriais
Consultas de urgência e emergência	Tratamentos oncológicos
Pequenos procedimentos	Internações hospitalares (clínicas, cirúrgicas, obstétricas e pediátricas)
Exames complementares de diagnóstico	Atendimento móvel de emergência e remoções

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

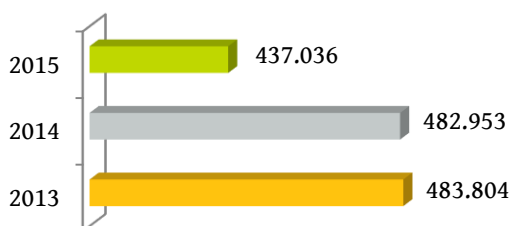
Abaixo segue demonstrada a quantidade de atendimentos prestados aos clientes nas unidades próprias de atendimento (Prontos Atendimentos e Hospital Unimed) e também nos consultórios médicos.



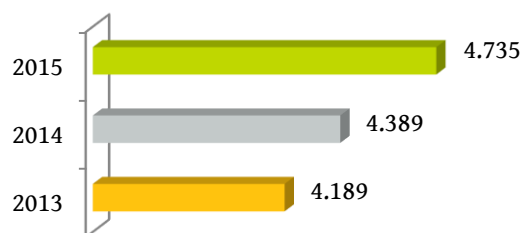
PROCURA PELOS PAS



ATENDIMENTOS REALIZADOS NOS CONSULTÓRIOS



INTERNAÇÕES HOSPITAL UNIMED



A prestação de serviços com qualidade requer o uso de diversos equipamentos e tecnologias. Abaixo seguem relacionadas algumas das principais tecnologias disponíveis nos serviços próprios da Unimed VS:

PRINCIPAIS EQUIPAMENTOS/TECNOLOGIAS	ATIVIDADE	QTD/LOCAL
Ambulância	Transporte e remoção de pacientes	5 – SOS
Ambulância (VIR)	Transporte médico e remoção de pacientes	1 – SOS
Aparelho de Anestesia	Fornecer e controlar anestésicos em cirurgias	19 – HU, PA SL e NH
Aparelho de Raios-X	Obter imagens de órgãos e tecidos para diagnóstico	7 – HU, PA SL e NH
Autoclave	Esterilizar instrumentais e materiais cirúrgicos	8 – HU, PA NH – SL – STIHL
Bisturi Eletrônico	Cortar e coagular tecidos em cirurgias	28 – HU, PA SL, NH, PO, CB, Stihl, Unifácil
Câmera de vídeo	Realizar cirurgias por vídeo	9 – HU, PASL e NH
Capnógrafo	Monitora dióxido de carbono e gases anestésicos que são inalados pelo paciente durante cirurgias	4 – HU, SOS, PA NH e SL
Cardioversor	Reverter arritmias cardíacas sincronizadas	9 – HU, PA NH, PA SL, PO, PACB e SOS
Central de Monitorização	Monitorar sinais fisiológicos vitais	1 – UTI Adulto HU
Densitometria Óssea	Obter densidades ósseas para diagnóstico	1 – CDI HU
Desfibrilador	Reverter arritmias cardíacas	19 – HU, PA SL e NH e SOS, Stihl
Eletrocardiógrafo	Registrar atividades elétricas do coração	9 – HU, PA SL/NH, CB e SO
Eletroencefalógrafo	Registrar atividades elétricas do cérebro	1 – SO
Foto Terapia Eletrônica	Tratar icterícia	7- UTI Neo HU
Garrote Pneumático	Melhorar a visualização do centro cirúrgico	7 – HU, PA SL e NH

PRINCIPAIS EQUIPAMENTOS/TECNOLOGIAS	ATIVIDADE	QTD/LOCAL
Incubadora Recém-Nascido	Manter o recém-nascido em ambiente controlado	9 – HU
Intensificador de Imagem - Fluoroscopia	Utilizado na medicina cirúrgica, para obter imagens em tempo real em movimento das estruturas internas de um paciente	4 – HU, PASL e NH
Insuflador	Inserir na laringe e nas narinas ar ou substâncias medicamentosas	9 – HU, PA NH e SL
Mamógrafo	Obter/digitalizar imagens de mamas para diagnósticos	1 - CDI HU
Monitor Multiparamétrico	Monitorar sinais fisiológicos vitais	88 - HU, PA SL e NH, SOS e CB
Respirador Microprocessado	Fornecer e controlar ventilação pulmonar artificial	13 - HU e SOS
Ressonância Magnética	Usa ondas de radiofrequência e um forte campo magnético para obter informações detalhadas dos órgãos e tecidos internos do corpo sem a utilização de radiação ionizante	1 – HU
Scanner/Software digital	Arquivar eletronicamente os documentos	3 scanners NH, 2 licenças
Sistemas: Totvs Microsiga (Protheus e PersonalMed), Defferrari, S.A, ePrimeCare, OTRS, OPmon, MV, QLIKVIEW e Analisa	Sistema ERP: sistemas de gestão de saúde, de <i>helpdesk</i> , BI e gerenciamento de carreiras	Administração NH
Tomografia Computadorizada	Capta imagens em alta definição de estruturas do corpo humano, como: órgãos, ossos e outras partes específicas.	2- HU e PASL
Ultrassom	Obter imagens de órgãos e tecidos para diagnóstico	10 – HU, PA NH e SL
Ventilador Pulmonar Infantil	Fornecer e controlar ventilação pulmonar artificial	10 – HU e SL
Videolaringoscópio	Visualizar Via Aérea Difícil	1 – HU

DIVULGAÇÃO DE PRODUTOS E DA MARCA

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

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

- ✓ PREVENÇÃO DA DOENÇA
- ✓ A VALORIZAÇÃO DO TRABALHO MÉDICO
- ✓ COMPROMETIMENTO SOCIAL
- ✓ UNIÃO DAS COOPERATIVAS

As campanhas são sugeridas pela Unimed Brasil, Unimed Federação, elaboradas internamente pela área de Marketing e Sustentabilidade ou por meio da Agência de Publicidade. No planejamento anual de *marketing* estão incluídas as campanhas compostas, normalmente, por anúncios em jornais e revistas, *jingles* em rádios, *busdoor*, *front light*, *outdoor*, *folders*, *banners*, *e-mail marketing* e *banner de internet*. As redes sociais são um importante meio de divulgação, através dos perfis institucionais cooperativos do *Facebook*, *Twitter* e *YouTube*.

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

IMAGEM DA ORGANIZAÇÃO

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



Dr. Werner, Diretor Financeiro, e Dr. Norberto, Diretor de Serviços Próprios, recebendo o reconhecimento do Prefeito de São Leopoldo, Sr. Anibal Moacir, no 5º Prêmio Marcas e Valores – Jornal Vale do Sinos e Unisinos 2015



Reconhecimento recebido como 1º lugar em Plano de Saúde na Premiação Marcas que Marcam 2015

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

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

MANIFESTO DA MARCA

Vocação não é uma escolha. É atender a um chamado e dedicar-se profundamente àquilo que fomos predestinados. Somos médicos, somos uma marca de médicos. Mais do que conhecimento para curar, temos comprometimento com a vida, com as pessoas, com o mundo. Fazemos o melhor porque nascemos e nos unimos para fazer isso. Somos uma cooperativa de médicos. Muito mais do que um prestador de serviços de saúde. A Unimed é um sistema que cuida das pessoas para que elas possam aproveitar a vida. Lideramos com propósito.

PROPÓSITO DA MARCA

CUIDAR.

Cuidar é ter atitude para solucionar e acolher, é estar presente a serviço do outro.

Temos disposição natural e vocação para essa missão.

Cuidar está no nosso DNA.

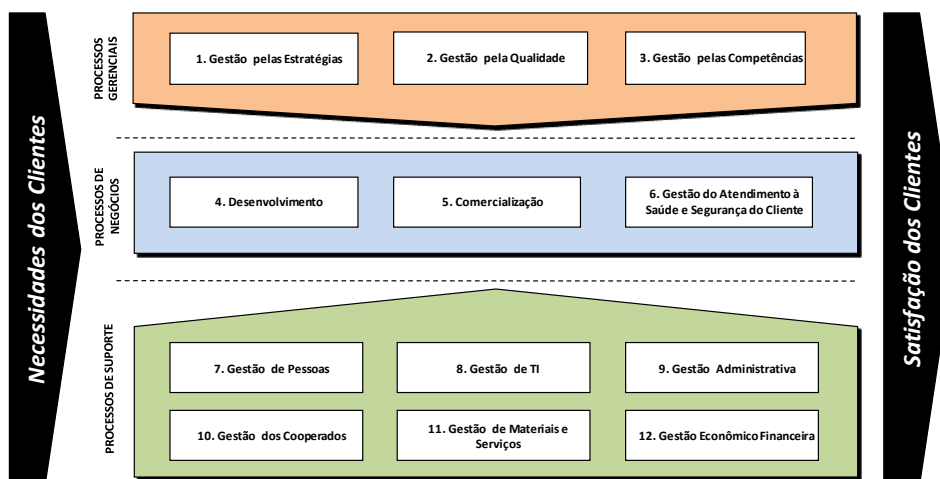
ATRIBUTOS DA MARCA

Conjunto de características pelas quais a marca deseja ser associada.

- **ESPECIALISTA:** Somos apaixonados por cuidar de pessoas e fazemos isso com a propriedade e o domínio técnico que nossa experiência e profundo conhecimento nos deu.
- **COOPERATIVA:** Colaboração faz parte da nossa história e do nosso DNA. Dispor-se a ajudar, incluir o outro e facilitar a comunicação é o nosso jeito de ser. Acreditamos que somar forças é a melhor forma de proporcionar cuidado.
- **HUMANA:** Estamos a serviço da saúde e das vidas que cuidamos. Somos humanos porque ouvimos as necessidades das pessoas. Enxergamos a importância da atenção e da comunicação aberta; de estarmos presentes e sempre dispostos a cuidar das pessoas; ajudá-las a cuidar de si mesmas dos outros e do mundo.
- **PRÓXIMA:** Celebramos a proximidade na forma como lidamos com nossos clientes, cooperados, parceiros e comunidades. Estamos presentes em todo o Brasil e enxergamos esta capilaridade como a razão que nos possibilita entender e atender verdadeiramente as necessidades locais.

GESTÃO POR PROCESSOS

A estrutura de processos está baseada no planejamento estratégico da UVS e busca garantir que todos os processos chave para o negócio sejam planejados e executados de forma controlada, conforme apresentado:

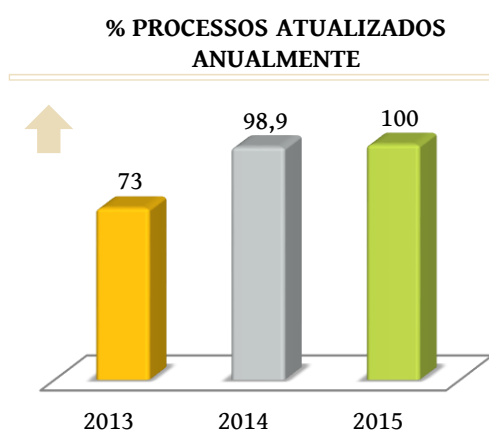


Mapa de Processos da Unimed Vale do Sinos

- **Processos Gerenciais:** Definem orientações e desdobramento das estratégias da UVS;
- **Processos de Negócios:** Afetam diretamente a satisfação do cliente final e geram resultados para a UVS;
- **Processos de Suporte:** Dão subsídios aos processos de negócio e afetam indiretamente a satisfação do cliente.

PADRÕES DE TRABALHO

Os Processos Gerenciais, de Negócios e de Suporte definem o funcionamento das atividades da empresa. Os registros dos padrões de trabalho da UVS são baseados na metodologia da Gestão por Processos. Isto significa que estes devem ser documentados com seus objetivos, abrangência, regras, métodos de controle dos resultados e, quando necessário, legislações aplicáveis. Diante das constantes alterações nos processos decorrentes da contínua busca pela melhoria, os padrões de trabalho necessitam ser revisados no mínimo anualmente, sendo esta responsabilidade dos coordenadores e gerentes responsáveis pelos respectivos processos.



A mudança de cultura iniciada em 2014, onde a importância dada às revisões dos padrões de trabalho aumentou, foi reforçada para o ano de 2015, o que contribuiu para a atualização de todos os processos no decorrer do ano e alcance da meta de 100% dos processos atualizados. A área de Estratégia, Qualidade e Processos reformulou a metodologia destas revisões a partir de agosto de 2015, quando começou a envolver, na revisão do documento, os colaboradores responsáveis pela execução das operações, garantindo um melhor detalhamento das regras, contribuindo para o alinhamento das equipes e *interface* entre as áreas. As auditorias internas e vínculo deste indicador na estratégia e no PPR são demais fatores que motivam o alcance deste índice.

No segundo semestre de 2015, afim de otimizar o envolvimento das áreas em um único momento de *brainstorming*, foi dado início a uma nova sistemática na análise de processos. A cada demanda de revisão de processo recebida pela área de Estratégia, Qualidade e Processos, uma reunião é organizada, tendo participação dos colaboradores responsáveis pela execução do processo e da área de Riscos e Segurança. A responsabilidades dos colaboradores que realizam as atividades operacionais é garantir a precisão do processo e dos fluxogramas apresentados ao final do documento. Já a área de Riscos e Segurança participa da reunião para realizar o levantamento dos riscos do processo.

G4-14

A gestão de riscos tem como objetivo identificar, analisar, avaliar, tratar, comunicar e monitorar os riscos dos processos, a fim de reduzir os impactos por eles causados e coletar subsídios para definição de estratégias. A priorização do tratamento de riscos é estabelecida pelo Comitê de Gestão de Riscos Corporativos (reunião com os gerentes), obedecendo aos critérios de apetite de risco definidos pela Unimed Vale do Sinos, conforme política interna da empresa.



G4-S03
G4-PR1



A nova metodologia ampliou o escopo da gestão de riscos de 48 para 95 processos, garantindo que a cada atualização de processo o mesmo fosse publicado com a inclusão dos riscos mapeados. Ao final de 2015, 45 processos, o que corresponde a 47,37% do total, estavam adequados à gestão de riscos. Diante dos riscos levantados, foram elaborados 171 Planos de Tratamento, sendo que 94,47% finalizaram o ano como concluídos ou em andamento.

G4-45/46/49

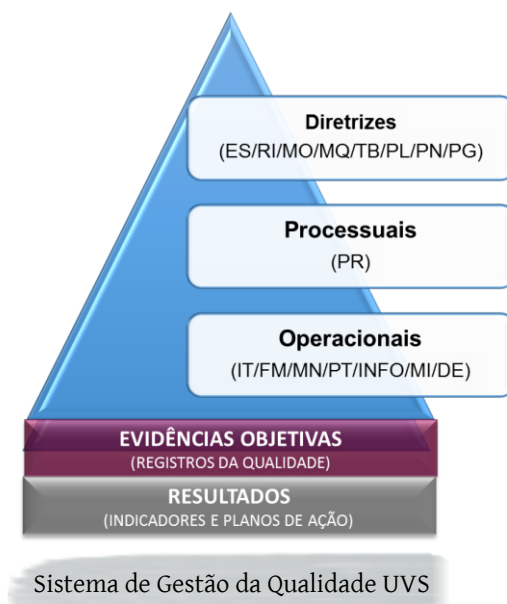
Todos os riscos identificados nos processos são classificados como: muito baixo, baixo, médio, alto e muito alto e identificados nos fluxogramas dos processos e incluso uma Tabela de Riscos que orienta a ação de prevenção para que o risco seja minimizado e/ou evitado durante a execução da atividade.



Diante disso, o fluxo para as análises de revisões de processos segue as seguintes etapas:

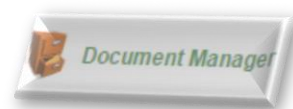


Além dos processos, há os documentos que definem as diretrizes da Unimed Vale do Sinos, os quais ditam as responsabilidades, orientam e subsidiam as tomadas de decisões, bem como direcionam, de modo uniforme, previsível e articulado, as interpretações, ações, reações, comportamentos e atitudes dos colaboradores.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



CONTROLE DOS DOCUMENTOS DE GESTÃO

Em 2014, a UVS iniciou o projeto para implantação do Módulo de Documentos no sistema SA, com o objetivo de automatizar o processo por meio da disponibilização eletrônica de documentos. Após definição de parâmetros, realização de testes, diversas comunicações encaminhadas pelos canais internos de comunicação e treinamentos realizados pela área de Estratégia, Qualidade e Processos nas diversas áreas, Diretoria e Diretores Técnicos, em 20 de janeiro de 2015 a gestão e disponibilização de todos os documentos de gestão para a força de trabalho passou a ser realizada no Repositório de Documentos desta ferramenta.



353 colaboradores treinados

O sucesso deste novo recurso foi fruto dos inúmeros treinamentos realizados, antes de sua implantação, em diversas áreas, turnos e unidades, atendendo um total de 353 colaboradores, e de diversas comunicações, ambos realizados pela área de Estratégia, Qualidade e Processos. Estes colaboradores capacitados foram incumbidos de disseminar a informação aos demais colegas.

Principais ganhos com a implantação deste módulo:

- Controle automatizado de codificação, versão e datas de publicação;
- Revisão e aprovação das informações pelas áreas responsáveis e/ou impactadas;
- Salvaguarda das informações, uma vez que o download do arquivo não é permitido;
- Uso das versões vigentes dos documentos;
- Pesquisa de documentos por critérios;
- Histórico, estatísticas de acessos e informações gerenciais;
- Compatível com a ISO 9000.

Após a consolidação do acesso aos documentos, uma nova etapa do Módulo de Documentos foi iniciada: o Portfólio de Documentos. Antes dessa ferramenta entrar em vigor, os analistas de processos, Camila de Moraes e Volmer Moura, ministraram um treinamento para 25 líderes da excelência, multiplicadores da qualidade das áreas da UVS, e apresentaram o seu funcionamento e benefícios.



Líderes da excelência no treinamento do Portfólio de Documentos

Todo novo documento ou nova versão que seja processo, política ou instrução de trabalho passou a ser inserido neste portfólio e ser distribuído para leitura de acordo com as responsabilidades por cargos definidas na revisão destes documentos. Diante disto, cada colaborador necessita efetuar a leitura e confirmar o entendimento das informações pertinentes às suas atividades. Cada confirmação de documento realizada passou a contabilizar como horas de treinamento para os colaboradores (trinta minutos para políticas e instruções de trabalho e uma hora para processos).

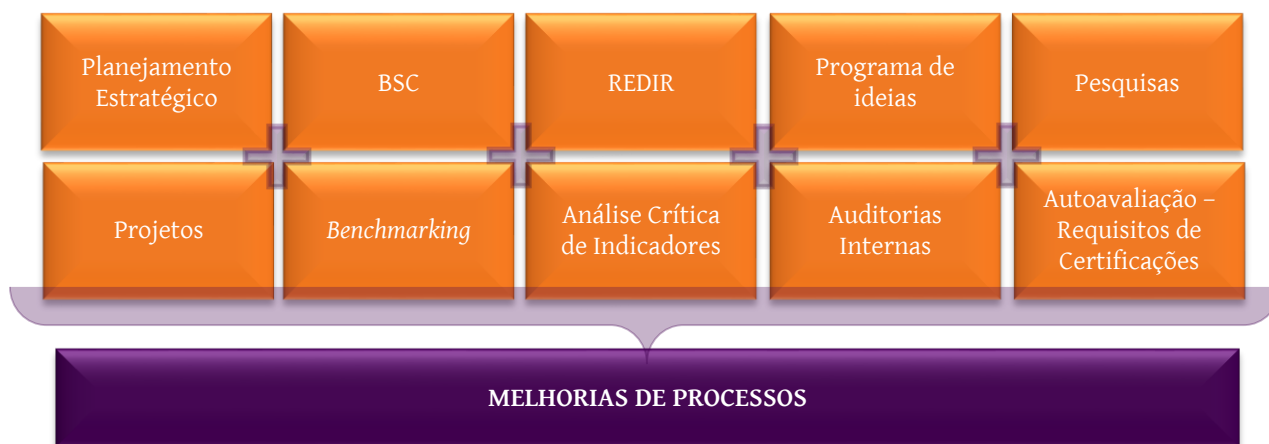
A nova sistemática foi disseminada aos líderes da excelência em treinamento realizado no dia 30/10/2015.

Frente aos avanços na gestão de documentos obtidos em 2015 e disponibilização deles a toda força de trabalho como material de treinamento e execução das atividades, houve uma forte mobilização para atualização de documentos do sistema de gestão da qualidade, encerrando o ano com um total de 87,60% dos documentos vigentes.



MELHORIAS DE PROCESSOS

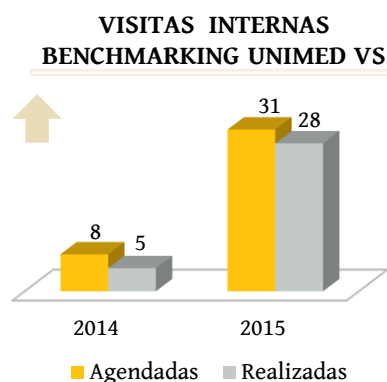
As melhorias de processos podem surgir em decorrência de necessidades identificadas no planejamento estratégico e nas reuniões de BSC, REDIR, nas ações oriundas das melhorias identificadas nas pesquisas, nos novos projetos e produtos. Reuniões de análise crítica de indicadores, auditorias internas, programa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



VISITAS DE BENCHMARKING

Uma grande fonte de informações para conhecimento de práticas inovadoras que possam contribuir com resultados positivos para a cooperativa é o *benchmarking*, realizado conforme PR-GER-2.09 - Benchmarking, que visa o aprendizado através de visitas em outras organizações reconhecidas pelas melhores práticas administrativas, estratégicas ou operacionais, para avaliar produtos, serviços e métodos de trabalho. As solicitações de visitas às outras instituições são realizadas no *Occurrence Manager* do Sistema SA desde outubro de 2014 e podem ser feitas por qualquer colaborador, previamente aprovada pela liderança. Os custos das visitas ficam sob responsabilidade da UVS, porém o colaborador deve apontar oportunidades de melhorias nos processos internos.

Assim como a Unimed VS realiza visitas em outras instituições a fim de buscar melhoras em seus resultados, também está aberta a receber demais organizações para demonstrar suas práticas de gestão e fluxos operacionais. Esta prática também está definida no PR-GER-2.09 - Benchmarking.

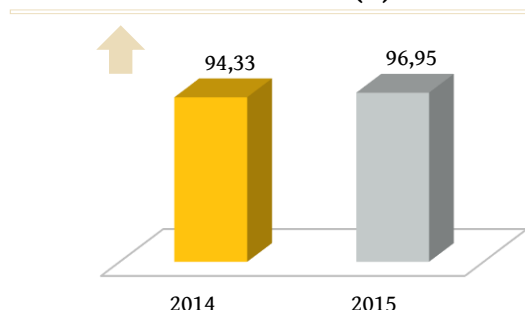


A diferença na quantidade do número de visitas internas é justificada pelo período em que os dados começaram a ser mensurados, centralizando as solicitações de visitas na área de EQP. Em 2014 estão consideradas as solicitações realizadas a partir de agosto, já os resultados de 2015 abrangem o ano todo.

São recebidas solicitações de visitas internas para *benchmarking* às diversas áreas internas. Para cada visitante é aplicada a pesquisa de satisfação no FM-GER-2.0038 - Avaliação de Visita Institucional.

VISITAS INTERNAS DE BENCHMARKING EM 2015 POR ÁREAS			
Área	Quantidade	Área	Quantidade
Relacionamento com o Cliente	5	Tecnologia da Informação	2
Auditoria de Contas	3	Diretoria	1
Enfermagem	3	Faturamento	1
Gestão de Pessoas	3	Fornecedores e Prestadores	1
Diagnóstico por Imagem	2	Hospedagem	1
Estratégia, Qualidade e Processos	2	Marketing e Sustentabilidade	1
Farmácia	2	Ouvidoria	1

SATISFAÇÃO DAS VISITAS INTERNAS (%)



Com o objetivo de avaliar e aprimorar o processo de *benchmarking*, ao final de cada visita é realizado uma pesquisa de satisfação com os visitantes. O índice de satisfação apresentado neste gráfico corresponde à receptividade e organização da Unimed VS com este processo, transparência na disponibilização de informações e domínio dos líderes responsáveis pelas áreas visitadas, esclarecendo as dúvidas e atendendo ao objetivo proposto com a visita.

As visitas recebidas abrangem empresas de serviços, indústrias, universidades regionais e nacionais que consideram a Unimed Vale do Sinos **referência em gestão**.

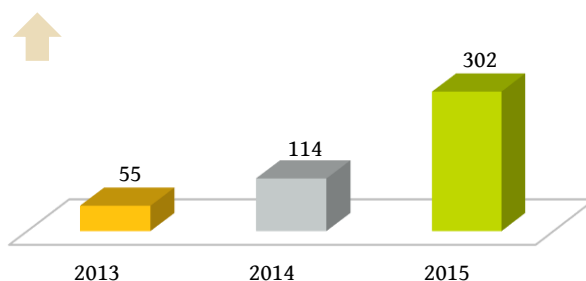
PROGRAMA DE IDEIAS

A Unimed VS estabeleceu em 2011, por meio da PL-GER-2.001 - Inovação, o Programa de Ideias que tem como objetivo criar uma cultura favorável à busca pela excelência por meio de um espaço para propor ideias e sugestões contribuindo para o desenvolvimento da inovação, incremento do espírito participativo e aumento da transparência e competitividade.



As ideias sugeridas são classificadas como Inovação (novas ações que devem melhorar os resultados financeiros, a segurança, a satisfação das partes interessadas, a responsabilidade social, ambiental e os processos da UVS) ou Melhoria de Processos (melhoria em ações já existentes), sendo que somente as ideias aprovadas como inovação são reconhecidas com um brinde e pontuam para o PPR dos colaboradores da respectiva área do solicitante. As ideias sugeridas são analisadas mensalmente em reunião de gerentes para aprovação e classificação (Inovação ou Melhoria de Processos). No PPR 2015 foi estabelecido como metas operacionais de equipe no mínimo uma ideia aprovada como inovação no programa de ideias. Esta sistemática aumentou a participação dos colaboradores no programa de ideias conforme, demonstrado no gráfico abaixo.

IDEIAS SUGERIDAS PELOS COLABORADORES



Em 2015, as principais melhorias implantadas por meio do programa de ideias foram:



Nutrivida Kids

O programa, sugerido pela médica cooperada Silvana Mestriner, tem como objetivo incentivar e promover mudanças de hábitos de vida da criança com sobrepeso ou obesidade, para melhora da qualidade de vida. O primeiro grupo formado em 2015 iniciou com 16 crianças. Foram realizados 6 (seis) encontros quinzenais em grupo (um encontro com pediatra, um encontro com psicóloga, dois encontros com Nutricionista Assistencial e dois encontros com educador físico). Ao término desta etapa, as crianças realizam uma nova avaliação com a Nutricionista Assistencial para identificar as mudanças de hábitos que ocorreram.

As crianças que encerraram o ciclo completo permanecem em acompanhamento pela equipe de Promoção à Saúde. Para 2016 está sendo proposta a abertura de duas novas turmas deste do Programa Nutrivida Kids.





Programa Palavra Certa

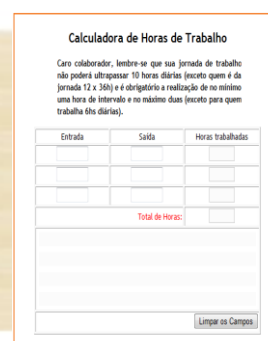
O Programa Palavra Certa, ideia da Coordenadora de Recepção Prestadora e Autorizações, Nina Maria Gazzí Diaz, consiste no envio, através dos canais de comunicação interno, de dicas úteis para o uso correto da Língua Portuguesa no mundo corporativo.

A proposta foi colocada em prática no dia 20/08/2015 e permanece em execução.



Calculadora de Horas de Trabalho

Sugerida pelo colaborador Gustavo Kley Weimer, Assistente Marketing e Sustentabilidade, a Calculadora de Horas de Trabalho é uma ferramenta que apoia o colaborador a monitorar o seu horário de trabalho. Nela são inseridos os horários das batidas de ponto e apresentado automaticamente o limite máximo para registro de saída e previsão de horário para início da próxima jornada de trabalho.



A premiação é realizada pelo Diretor de Desenvolvimento Humano, Dr. Ademar Edgar Trein, que realiza a entrega de um certificado com o brinde.



Cooperada (pediatra), Dra. Silvana Mestriner



Nina Maria Gazzí Diaz, Coordenadora de Recepção Prestadora e Autorizações



Gustavo Kley Weimer, Assistente Marketing e Sustentabilidade

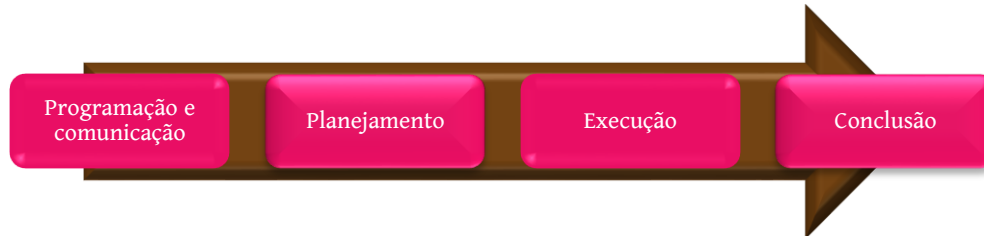


AUDITORIAS INTERNAS

As auditorias internas têm como objetivo examinar a integridade, conformidade e eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), do controle de infecções, dos materiais e medicamentos, dos valores financeiros em caixas, da segregação de resíduos e da segurança da empresa e dos colaboradores. Ainda, monitora os controles internos, apoia na mensuração do entendimento da filosofia empresarial e das políticas internas. Diversas auditorias contribuem para estas análises, sendo elas:

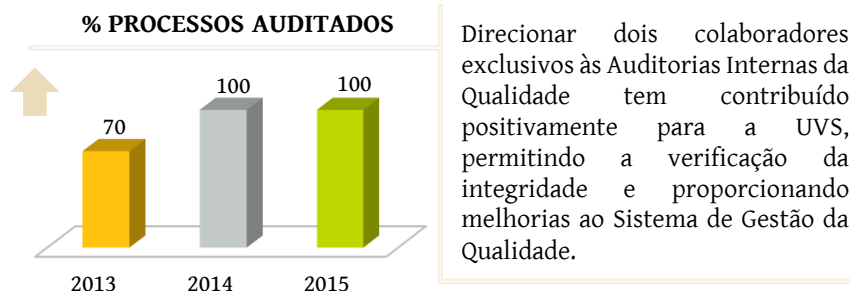
- ❖ Da Qualidade
- ❖ Controle de Infecção
- ❖ Farmacêutica de Estoque
- ❖ Sem aviso prévio
- ❖ Caixa
- ❖ Resíduos
- ❖ Segurança do Trabalho

Todas as auditorias são realizadas por pessoas capacitadas e seguem as seguintes etapas:



AUDITORIAS INTERNAS DA QUALIDADE

Com o objetivo de aprimorar a verificação da aderência das práticas com os processos, resultados de controles dos processos, cumprimento das políticas internas e gerenciamento da documentação da qualidade, em 2014 a UVS selecionou internamente dois Auditores Internos de Processos para atuarem exclusivamente nas Auditorias. Esta ação agrega qualidade na execução das auditorias, uma vez que antes estas eram realizadas por um grupo voluntário de colaboradores que se preparavam para as auditorias concomitantemente às suas atividades diárias. Esta mudança tem contribuído para que todos os processos executados na cooperativa sejam verificados anualmente quanto à sua integridade e controle.



AUDITORIAS INTERNAS DA QUALIDADE SEM AVISO PRÉVIO

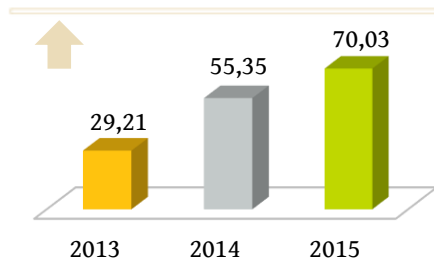
Em 2015 ocorreram dois ciclos de Auditorias Internas da Qualidade Sem Aviso Prévio, um no primeiro e outro no segundo semestre. Estas auditorias são realizadas pelos Auditores Internos de Processos e visam mensurar, através de entrevistas, como está o grau de entendimento dos colaboradores perante as estratégias da cooperativa e como estes podem contribuir para que o resultado esperado seja alcançado, como a filosofia empresarial é aplicada durante a execução das atividades, conhecimento das políticas de conduta e metas do PPR. Foram abordados colaboradores de todas as áreas e identificou-se um índice médio geral de 92,45% de conformidade.

512 colaboradores entrevistados

 92,45% conformidade

Junto ao amadurecimento na prática de Auditorias Internas da Qualidade, a dedicação das áreas internas em realizar as ações corretivas para sanar as não conformidades identificadas têm crescido, o que contribui para que as rupturas de processos sejam cada vez menos incidentes.

NÃO CONFORMIDADES ENCERRADAS (%)



Este resultado contempla somente as não conformidades (NC) identificadas nas Auditorias Internas da Qualidade. Além das ações corretivas realizadas pelas diversas áreas, a análise de processo considerando o atendimento às evidências de não conformidades e 100% dos processos auditados contribuíram para o índice obtido. Em 2015 foram registradas 208 novas NCs. Desde o início das auditorias permanecem em tratamento 211 NCs.

G4-PR2
G4-PR4

Os treinamentos realizados pela área de EQP junto aos líderes da excelência, multiplicadores da qualidade nas áreas da UVS, também contribuem para a melhoria dos resultados.

No dia 27/07 ocorreu o treinamento sobre o PR-GER-2.07 - Ação Corretiva e Preventiva para 38 colaboradores Líderes da Excelência.

O treinamento foi baseado na teoria e prática com o objetivo de realizar a aplicação de ação corretiva e preventiva às não conformidades reais e potenciais identificadas na Unimed VS, visando garantir o tratamento de forma eficaz e sua não reincidência.



Audidores Internos de Processos, João Sperafico e Rodrigo Martins, realizando treinamento com os líderes da excelência

PROGRAMA DE MELHORIA DA QUALIDADE



Em 2011 a Unimed VS estabeleceu o Programa de Melhoria da Qualidade – PMQ, que tem como objetivo estabelecer o plano anual e trabalho focado nas melhorias identificadas com base nos requisitos exigidos no PGQP, ISO 9001, RN 277 Acreditação de Operadoras de Saúde (ANS), Acreditação Hospitalar (ONA), Selo de Governança Cooperativa estabelecido pela Unimed do Brasil. Anualmente a área de Estratégia, Qualidade e Processos realiza a análise crítica dos requisitos, identifica as principais lacunas e apresenta no Comitê de Certificações composto pelos gerentes e superintendente para priorização das ações de melhoria.

O PMQ 2015 teve como foco as seguintes ações:

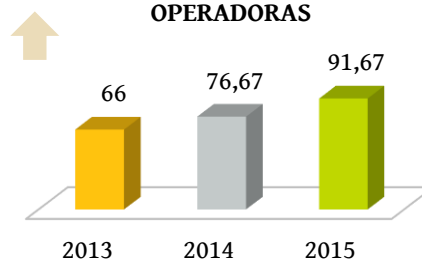


- **ANÁLISE DE PROCESSOS E RESULTADOS:** deve ocorrer no mínimo anualmente, de responsabilidade dos coordenadores e gerentes responsáveis pelos respectivos processos com o objetivo de garantir a melhoria contínua, produto da análise crítica de indicadores, de acordo com os PR-GER-2.01 - Gestão da Documentação da Qualidade e PR-GER-2.02 - Medição, Análise e Melhorias de Processos. Os resultados de 2015 estão apresentados em [Padrões de Trabalho](#) e [Controle dos Documentos de Gestão](#).
- **AUDITORIAS INTERNAS DA QUALIDADE:** de responsabilidade da área de Estratégia, Qualidade e Processos com o objetivo de estabelecer a sistemática para examinar a integridade, adequação e eficácia do sistema de gestão da qualidade, dos processos e dos controles internos da Unimed VS conforme PR-GER-2.03 - Auditorias Internas. Esta prática e resultados obtidos em 2015 estão relatados [em Auditorias Internas](#).
- **PPR:** estabelece plano de trabalho vinculado ao planejamento estratégico e seus respectivos desdobramentos nos processos, a fim de gerenciar o desempenho das equipes e individuais, conforme PR-GER-1.08 - Gestão Organizacional. O detalhamento desta ação está descrito em [Diretrizes Estratégicas](#).
- **SEGURANÇA DO PACIENTE:** de responsabilidade do Comitê de Segurança do Paciente, o qual atua para promover e apoiar a implementação de ações voltadas à segurança do paciente. O detalhamento destas informações são apresentadas nos [Principais Planos Estratégicos Implantados](#).
- **REDAC:** reunião de análise crítica que a alta direção verifica a eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade implementado.

Em outubro de 2015 foi realizada a autoavaliação baseada nos requisitos da acreditação de operadoras obtendo um resultado de 91,67%.

Com base no resultado obtido, a alta direção decidiu realizar uma visita externa, para avaliação destes requisitos, que ocorreu nos dias 09 e 10 de dezembro de 2015 envolvendo diretamente aproximadamente 50 pessoas da força de trabalho. O resultado obtido foi de 92,55%. Neste sentido, a Unimed VS encontra-se apta a buscar a certificação para Acreditação de OPS prevista para janeiro de 2016.

% DE PONTUAÇÃO NA AUTO AVALIAÇÃO DA ACREDITAÇÃO DE OPERADORAS



DETERMINAÇÃO DOS REQUISITOS APLICÁVEIS AOS PRODUTOS E PROCESSOS

Os requisitos aplicáveis aos processos principais do negócio e aos processos de apoio são determinados a partir das necessidades e expectativas das partes interessadas, as quais são identificadas das seguintes formas:



Os requisitos são considerados em todos os processos, conforme TB-GER-2.002 - Árvore de Processos, e avaliados por meio das análises críticas de indicadores, conforme PR-GER-2.02 - Medição, Análise e Melhoria de Processos, PR-GER-1.08 - Gestão Organizacional e PR-GER-2.03 - Auditorias Internas.

GOVERNANÇA

A Unimed Vale do Sinos é administrada pela Diretoria Executiva, sendo esta composta por 8 cooperados com títulos de Presidente, Vice-presidente e Diretores, eleitos por um período de 3 anos. Qualquer médico cooperado pode concorrer às eleições.

G4-40

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

G4-34/41

DIRETORIA EXECUTIVA

G4-38/39
G4-LA12

- **Presidente - Dr. Luis Carlos Galleano de Melo:** Graduado em medicina pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul e especialização em Cirurgia Geral na mesma instituição de ensino. Pós-graduado em Gestão Cooperativa pela Unisinos e MBA em Gestão Estratégica dos Negócios de Saúde pela ESPM.



- **Vice-presidente - Dr. Ricardo Beuren:** Graduado em medicina pela Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul (PUCRS). Residência em Medicina Interna e Cardiologia realizada na PUCRS. Especializado em Cardiologia pelo Conselho Federal de Medicina e pela Sociedade Brasileira de Cardiologia. Pós-graduação em Gestão de Cooperativas pela Faculdade Integrada de Taquara/RS. Na Unimed Vale dos Sinos já ocupou os cargos de Conselheiro da Comissão Técnica Disciplinar, Diretor Técnico dos Prontos Atendimentos, Coordenador da Unimed Lar e Medicina Preventiva.

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



- **Diretor Financeiro - Dr. Werner Gustavo Meyer Carvalho:** Graduado em medicina pela Fundação Faculdade Federal de Ciências Médicas de Porto Alegre e residência médica em pediatria no Hospital da Criança Santo Antônio em Porto Alegre. MBA em Gestão Empresarial na Fundação Getúlio Vargas (FGV). É médico chefe do Posto Médico Legal na cidade de São Leopoldo.

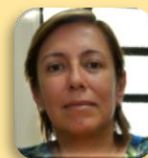
- **Diretor de Serviços Próprios - Dr. Norberto Vasconcelos:** Graduado em medicina pela Faculdade de Medicina da Universidade Federal do Rio Grande do Sul e residência médica em ginecologia no Hospital Santa Casa de Misericórdia de Porto Alegre e obstetrícia pela Maternidade Mário Totta. Pós-graduado em Gestão de Cooperativas pela Faculdades Integradas de Taquara (FACCAT).





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

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



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

Em 2014, o então vice-presidente Dr. Jorge Siebel pediu afastamento do cargo por motivos particulares. Com isso, a vice-presidência foi assumida pelo Dr. Ricardo Beuren em eleição realizada no dia 19 de março de 2015.



Diretoria UVS 2015

CONSELHO FISCAL

Compete ao Conselho Fiscal exercer assídua fiscalização sobre as operações, atividades e serviços da Unimed VS. É composto por membros titulares e suplentes.

MEMBROS DO CONSELHO FISCAL	
Titulares	Suplentes
Dr. Lêdo José Pinto	Dr. Josué Leandro Scherer
Dr. Parahim Lustosa Filho	Dr. Sérgio Mori
Dr. Mário Oscar Gewehr	Dr. Rosane Maria Scherer

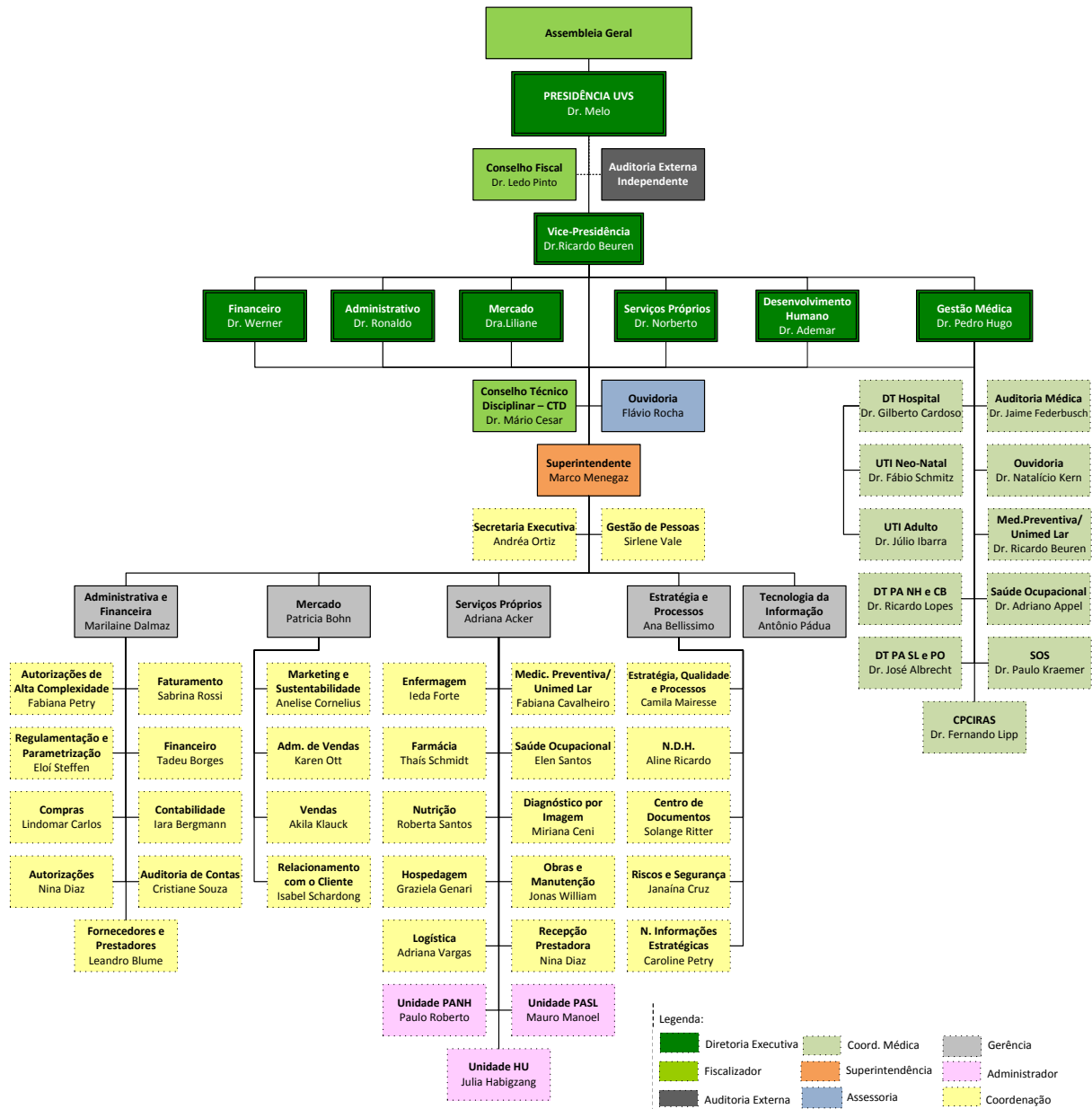


CONSELHO TÉCNICO DISCIPLINAR

É um órgão consultivo da Diretoria e delibera sobre matérias de infração ao Estatuto Social, ao Regimento Interno e demais regimentos da UNIMED VS.

MEMBROS DO CONSELHO TÉCNICO DISCIPLINAR	
Dr. André Luis Moraes Mello	
Dr. Claudio Freitas Gonçalves	
Dr. Aldo Andrei Cardoso	
Dr. Mário Luiz César	
Dr. Jorge Siebel	

A organização está estruturada de acordo com o organograma apresentado:



Fonte: MO – Manual da Organização, versão 08 de 29/05/2015

TRATAMENTO DE QUESTÕES ÉTICAS

G4-50

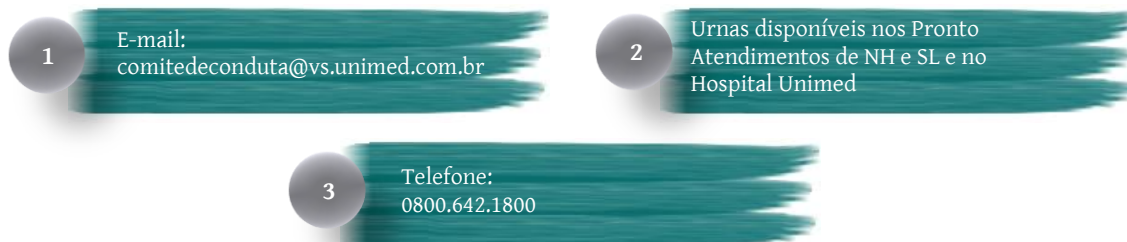
Para tratar as questões éticas nos relacionamentos internos e externos, a UVS dispõe de um grupo de colaboradores, denominado Comitê de Conduta, o qual possui seu funcionamento baseado na PL-GER-2.005 - Comitê de Conduta. O Comitê tem como objetivo assegurar o atendimento às regras do Código de Conduta, disponibilizar canais de comunicação para receber denúncias das partes interessadas e atuar na prevenção de desvios de conduta.

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

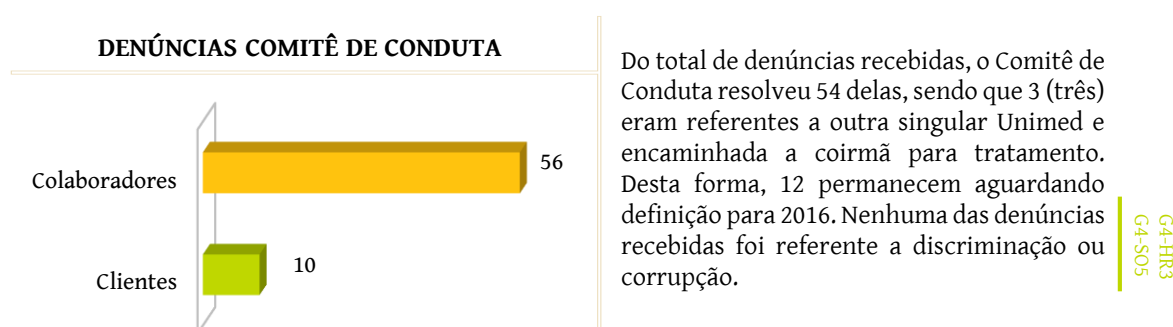


O código de conduta é disponibilizado para as partes interessadas através do site da UVS. Os canais disponíveis para envio de denúncias são:

G4-58



Os resultados obtidos pelo comitê no ano de 2015 estão apresentados abaixo. Os dados no gráfico estão informados de acordo com a origem das denúncias.



IDENTIFICAÇÃO DE NECESSIDADES DE INFORMAÇÕES

A identificação de necessidades de informações para apoio nas operações diárias e na tomada de decisão em todos os níveis e áreas da organização ocorre por meio das reuniões operacionais e estratégicas, conforme descrito no item [Diretrizes Estratégicas](#).

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

Quando a necessidade pode ser atendida através de desenvolvimentos complementares aos sistemas utilizados pela cooperativa, os analistas de negócio avaliam se a demanda pode ser executada por equipe interna ou se necessita desenvolvimento externo, o qual deve ser contratado. A partir de 2013 foi criado o cargo de analista de projetos de TI que visa gerenciar/acompanhar o desenvolvimento interno e implantações de sistemas de terceiros que antes eram gerenciados pelos próprios analistas de sistemas. Em 2014 foi iniciada a priorização de projetos de TI por parte dos gerentes para alinhamento das prioridades e conclusão dentro do prazo estimado. Em 2015 a equipe de sistemas, que prestava suporte aos sistemas legados e desenvolvia novos projetos, foi dividida em duas equipes, cada uma com liderança própria para que pudesse ter mais foco em projetos de melhoria. Também foi criada internamente a ferramenta GCONF que contribui para a priorização de chamados e direcionamento da equipe

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

G4-13

NOVOS RECURSOS DESENVOLVIDOS

SISTEMA FLUIG



Em outubro de 2015 foi dado início a utilização do sistema Fluig, uma plataforma de produtividade e colaboração que integra a gestão de processos, documentos e identidades em uma única *interface*, acessível também de qualquer dispositivo móvel. Um exemplo de uso dessa ferramenta foi a utilização no processo de autorizações de alta complexidade. Antes todas interações eram feitas por *e-mail*, não permitindo rastreabilidade e com controles manuais, hoje há o controle das solicitações (todos documentos envolvidos são anexados) com uma *interface* com a equipe do compras para a aquisição de OPMEs e para o médicos auditores (que hoje podem autorizar/negar diretamente no sistema). Além disto, contribui para o gerenciamento no prazo de retorno ao cliente.



PORTAL DE EXAMES

Com a implantação total do projeto em julho de 2015, o Portal de Exames foi disponibilizado para acesso eletrônico dos exames de imagens pelos clientes e também nos consultórios médicos para que estes, além de acessar os resultados, ainda utilizam ferramentas para uma análise mais detalhada das imagens.

Os ganhos proporcionados por esta ferramenta são: redução de custo com filmes e folhas de papel decorrentes da impressão dos registros dos resultados, imagens e laudos, otimização do tempo para médicos solicitantes, colaboradores e clientes, agilidade na disponibilização dos resultados, redução do fluxo de pessoas nas unidades para retirada presencial e crescimento profissional, em decorrência da mudança de cultura para uso deste novo recurso para os médicos, técnicos em radiologia e colaboradores. Esta nova ferramenta contribui para os objetivos estratégicos da cooperativa “8. Implementar Gestão de Custos”, pois contribui para a redução de custos com filmes radiográficos.

**Redução estimada com custo de filme anual:
R\$ 395.000,00**

INFRAESTRUTURA PARA DISPONIBILIZAÇÃO DAS INFORMAÇÕES

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

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

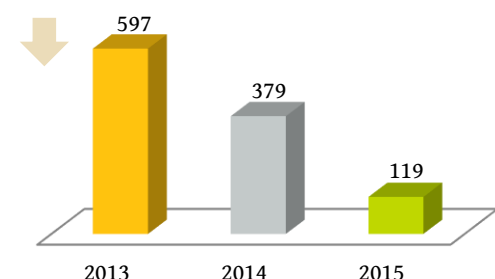
As melhorias apresentadas na tabela a seguir demonstram a conformidade da cooperativa com a compatibilização da infraestrutura relacionada à informação disponível aos clientes internos e externos frente ao crescente desenvolvimento da UVS.

PRINCIPAIS MELHORIAS DE INFRAESTRUTURA EM 2015

DESCRIÇÃO	OBJETIVOS	RESULTADOS
Implantação de novo sistema na autorização de alta complexidade para controlar o processo	Automatizar o processo	Informações centralizadas no sistema com rastreabilidade e histórico das informações de autorização.
Portal de exames	Liberar acesso a exames de imagem por parte dos beneficiários e para os médicos cooperados	Diminuição significativa da impressão de filmes e agilidade para beneficiários e cooperados
Implantação do sistema MV na unidade de Portão	Ter integração com sistema já instalado em outras unidades	Prontuário eletrônico único em todas unidades, maior agilidade no faturamento e redução de retrabalho
Implantação do Módulo de custos do MV	Disponibilizar ferramenta de análise de custos para realização do trabalho de uma consultoria externa de custos	Proporcionar o conhecimento dos custos dos procedimentos e atendimentos realizados nos serviços próprios.
Criação de serviços auxiliares para ERP (Bound Server)	Melhorar o desempenho da abertura do sistema Protheus	Reduziu o tempo de abertura do sistema Protheus e sistema de autorização.
Storage de dados (dispositivo de armazenamento das informações da UVS)	Renovação de garantia do dispositivo	O valor para a renovação da garantia era superior a aquisição de uma nova Storage. Desta forma foi adquirido nova storage com 5 anos de garantia, novas tecnologias e com uma área de armazenamento maior.
Storage dedicada para armazenamento de imagens	Segmentar os dados de sistemas e dados de exames	Melhor performance dos sistemas de gestão da operadora e prestadora, pois o armazenamento não mais é dividido com as imagens dos exames.
Backup	Reestruturação do backup para diminuir os riscos no caso de ocorrer algum sinistro no datacenter	A solução de backup foi distribuída entre os sites PANH (servidor + unidade de fita magnética) e PASL (DR4100 – disco para disco), possibilitando redundância e integridade no armazenamento dos dados em caso de sinistro.
Solução de backup DR4100	Possibilitar a realização de backup de disco para disco	Possibilitou a deduplicação dos dados, otimizando a área e gerando um ganho de desempenho, além de armazenar um volume maior de dados, a restauração dos mesmos de forma rápida e eficiente.
Finalização da Infraestrutura de Fibra (Anel óptico próprio interligando PANH, HUVS e PASL)	Encontrar um parceiro credenciado e autorizado pela ANATEL para criar infraestrutura de fibra óptica compartilhada e regularizada com a concessionária AESSUL e TRENSURB, regularizando assim a nossa interconexão com as unidades	Realizada a aproximação com provedor de internet que identificou a viabilidade comercial da parceria, dividindo o custo de implantação do projeto em 50% para o provedor e 50% para a UVS. Além disso ocorre o rateio mensal do custo fixo com a AESSUL e TRENSURB, quanto da manutenção e/ou reparo das fibras.
Renegociação do contrato e reestruturação da infraestrutura de links com a Defferrari	Criar uma nova estrutura de conectividade de rede com as unidades remotas da UVS	Criada nova infraestrutura que facilitou o gerenciamento centralizado da conectividade entre as unidades e aumento do link de internet para 30Mbps Upload/Download. Redução de custos do contrato com a Defferrari e cancelamento do link de fibra de 100Mbps que interligava o PANH e o PASL após a ativação do anel óptico da UVS.
Nobreak APC/Schneider Paralelo Redundante para o Datacenter	Adquirir uma solução de nobreak que possibilite a ampliação modular ou manutenção dos módulos de potência que operam em paralelo	Adquirido e instalado para atender a demanda energética atual do datacenter, com possibilidade de expansão sendo o triplo de sua capacidade atual, alimentando circuitos diferentes dentro da estrutura de racks. Torna a estrutura elétrica do Datacenter mais robusta e profissional.
WDS	Otimizar a implementação de instalações em desktops	Possibilitou a padronização e agilidade no processo de instalação e configuração dos desktops.

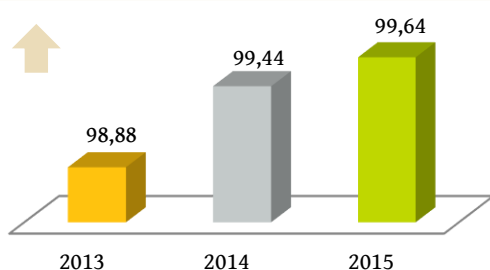
A área de Tecnologia da Informação recebe solicitações, através de sistema informatizado, de todas as áreas, as quais reportam necessidades de desenvolvimento, correção de sistema (lentidão, indisponibilidade, erros) ou necessidade de nova estrutura.

QUANTIDADE DE CHAMADOS EM ABERTO (BACKLOG)



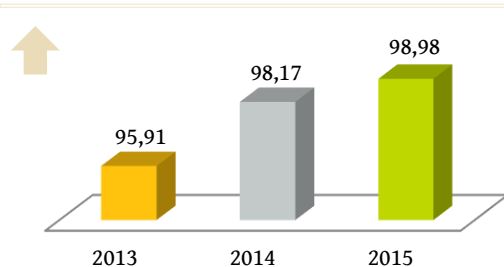
Em 2015 houve divisão da equipe de melhorias e chamados de sustentação, com isso a equipe de sustentação pode focar mais seus esforços no fechamento dos chamados antes do término do prazo, contribuindo para a diminuição dos chamados em *backlog*.

DISPONIBILIDADE DE SISTEMAS (%)



A UVS monitora os momentos em que fica sem o sistema de gestão da operadora e/ou prestadora, pois qualquer instabilidade impacta no andamento das atividades. Por isso, constantemente, são analisados os erros nos serviços e servidores para aumentar a disponibilidade dos sistemas. Em 2015 o sistema Protheus foi atualizado para correção de erros que impactavam no ambiente da UVS. O fornecedor TOTVS foi acionado para que enviasse analistas para entender o ambiente da UVS e ajustar o sistema para que menos interrupções nos serviços ocorressem. Com a remodelação do sistema de *backup* também houve ganho em *performance* nos sistemas.

SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS (TI) - %



Em 2015 ocorreu uma alteração na equipe de *service desk* e modelo de atendimento, visando aumento da satisfação do cliente final. A mudança na equipe de sistemas (divisão entre melhorias e sustentação) também refletiu diretamente neste índice.

GERENCIAMENTO DA SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES E CLIENTES

A Segurança da Informação da UVS teve início em 2011, quando foi instituída a área de Riscos e Segurança, visando orientar os cooperados, colaboradores, terceiros e, em alguns casos, os clientes, e, também, garantir maior segurança das informações da organização.

Para tanto, a UVS elaborou algumas políticas de segurança da informação, baseadas nas boas práticas da ISO/IEC 27002, relacionadas a seguir, que são atualizadas periodicamente, desde a implantação da área, buscando a excelência e a conformidade com as legislações pertinentes.

- ✓ **PL-GER-2.006 - Controle de Acesso Físico ao Data Center:** define regras que visam prevenir o acesso físico não autorizado às instalações do Data Center;
- ✓ **PL-GER-2.007 - Recursos Computacionais:** estabelece regras para melhor utilização dos recursos computacionais (computadores, impressoras, equipamentos telefônicos, programas ou sistemas), além

- de definir responsabilidades e obrigações, com o objetivo de criar um ambiente ético de utilização dos recursos e otimizar a sua utilização;
- ✓ **PL-GER-2.008 - Backup e Restore de Dados:** define as regras relativas à criação, recuperação e retenção de cópias de segurança de todas as principais informações da empresa;
 - ✓ **PL-GER-2.010 - Uso de Informações para Trabalhos Acadêmicos:** controla a entrega de trabalhos dos colaboradores e cooperados que solicitam informações da UVS para utilização em trabalhos acadêmicos/científicos, assim como, orienta sobre direitos e deveres das áreas envolvidas;
 - ✓ **PL-GER-2.011 - Segurança da Informação:** orienta, por meio de suas diretrizes, todas as ações de segurança da informação, visando mitigar riscos e garantir a integridade, confidencialidade e disponibilidade das informações da UVS, de forma alinhada com os requisitos de negócio e com as leis e regulamentações pertinentes;
 - ✓ **PL-GER-2.012 - Certificados Digitais:** visa orientar, gerenciar e definir os critérios de aquisição, renovação e revogação de certificados digitais utilizados para emissão de notas fiscais e segurança do acesso aos portais;
 - ✓ **PL-GER-2.013 - Uso do Correio Eletrônico:** define diretrizes relativas ao acesso e uso do correio eletrônico corporativo;
 - ✓ **PL-GER-2.015 - Acesso e Uso da Rede Sem Fio:** orienta as ações e procedimentos na utilização da rede sem fio e garante a continuidade dos serviços de rede do Pronto Atendimento de São Leopoldo;
 - ✓ **PL-GER-2.016 - Comissão do Prontuário:** garante a qualidade e a ética das informações registradas pela equipe multidisciplinar ao paciente, no atendimento que lhe é ou foi prestado, atendendo a Resolução CFM N° 1.638/2002;
 - ✓ **PL-GER-2.017 - Prontuário do Paciente:** estabelece mecanismos de controle para garantir a integridade, confidencialidade e disponibilidade dos dados registrados no prontuário do paciente, a fim de atender as regulamentações e legislações vigentes (constituição federal e conselho federal de medicina);
 - ✓ **PL-GER-2.018 - Classificação da Informação:** apropria níveis de proteção e determina a necessidade de medidas especiais de tratamento da informação, estabelecendo procedimentos de identificação, tratamento, descarte, transmissão e distribuição das informações da UVS;
 - ✓ **PL-GER-2.019 - Uso de Chats:** define as normativas para a utilização de aplicações do tipo Mensagens Instantânea (*Pidgin, Skype*) dentro da organização ou com equipamentos pertencentes à empresa;
 - ✓ **PL-GER-2.020 - Uso de Senhas:** estabelece normas e padrões para o uso e criação de senhas, procedimentos adequados para correta utilização das contas na rede da UVS;
 - ✓ **PL-GER-2.021 - Tela e Mesas limpas:** objetiva manter os prontuários dos pacientes, formulários pré-impressos, relatórios e documentos classificados como confidencial e interno, em local seguro e fora do alcance de pessoas não autorizadas, bem como as informações contidas em impressoras, faxes e microcomputadores;
 - ✓ **PL-GER-2.022 - Controle de Acesso Lógico:** estabelece o controle lógico a todas as ferramentas de *software* da UVS que permitem o acesso por meio de login e senha, além de definir a responsabilidade dos mesmos quanto aos seus acessos e as obrigações da organização na proteção das credenciais destes usuários;
 - ✓ **PL-GER-2.023 - Uso da Internet:** define diretrizes relativas ao acesso e uso da internet em ambiente corporativo;
 - ✓ **PL-GER-2.024 - Comitê de Segurança da Informação:** define conceitos, cria metodologias de trabalho que visam à implementação das ações de segurança da informação, a disseminação da cultura na empresa, além da revisão das políticas, análise de incidentes de segurança da informação ocorridos e a decisão sobre as ações corretivas;
 - ✓ **PL-GER-2.025 - Segurança de Recursos Humanos:** define as ações e as responsabilidades, nos diversos estágios do processo de admissão, permanência, até o desligamento, visando mitigar os riscos inerentes aos mesmos, bem como, orientar as partes interessadas no que tange a segurança e suas responsabilidades dentro da organização.
 - ✓ **PL-GER-2.028 - Acesso da Rede Sem Fio - Interno:** orienta sobre as ações e procedimentos na utilização da rede sem fio da UVS.

G4-PR8 | Diante do esforço e políticas formuladas, a UVS não registrou queixas de violação à privacidade e perda de dados de clientes externos ou internos.

Todas estas políticas seguem as diretrizes do PR-GER-2.08 - Segurança da Informação, que tem como objetivo disseminar a cultura da segurança da informação por meio de políticas e gerir o controle de acesso lógico, visando proteger os ativos de informação da UVS.

Visando proteger os ativos de informação da Unimed Vale do Sinos, a área de Riscos e Segurança iniciou o gerenciamento dos acessos lógicos de novos colaboradores, cooperados e prestadores.



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

CRITÉRIOS	DESCRIÇÃO
Atualização	Windows Server Update Services (WSUS), Deploy automático de antivírus. Os sistemas são atualizados para correções e em novas versões.
Confidencialidade	Controle de acesso lógico através do Active Directory e perfis de acesso aos sistemas. Fragmentadores de papel, CD's, cartões magnéticos e certificado digital dos portais (SSL/criptografia).
Integridade	Backup/Restore banco de dados, controle biométrico para acesso a diversos ambientes.
Disponibilidade	Redundância de links, roteadores de borda entre as principais unidades de negócio, Oracle Rac para os principais sistemas, nobreaks, switches de core e ar condicionados. Gerador de energia. Sensor umidade, temperatura e fumaça.

Com o intuito de garantir o cumprimento das políticas de segurança da informação, a área de Riscos e Segurança dissemina periodicamente a cultura da segurança da informação através de e-mails, murais, eventos e no ingresso novos colaboradores, reforçando as diretrizes com uma linguagem acessível a todos os usuários. Ainda, a área promove, trimestralmente, o evento Café com Segurança, com o objetivo de divulgar e reforçar políticas e processos que devem ser de conhecimento de toda a empresa e que são atualizadas periodicamente.

G4-S04



Janaina da Cruz, Coordenadora de Riscos e Segurança, durante o evento Café com Segurança

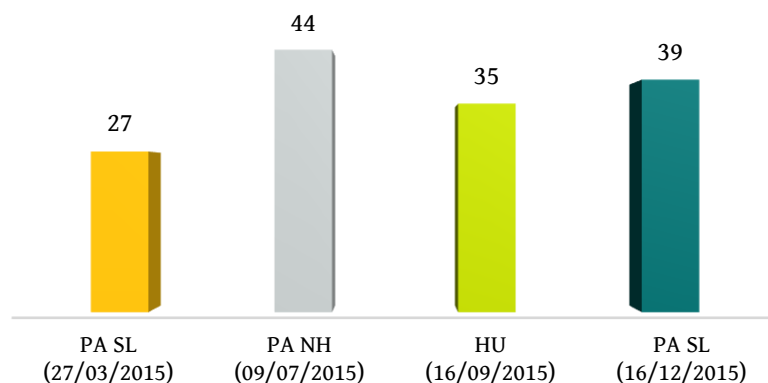


Colaboradores prestigiando o evento Café com Segurança

O evento tem duração média de 3h30min e a apresentação é realizada por colaboradores da área de Riscos e Segurança, que também aplicam dinâmicas entre os convidados a fim de reforçar o conteúdo apresentado. Todos os eventos são avaliados pelos participantes a fim de identificar possíveis melhorias. Um resumo do material apresentado nos eventos é disponibilizado para disseminação do conteúdo nas Reuniões Setoriais das respectivas áreas. Os convites são enviados para colaboradores de todas as áreas, e estes devem disseminar o conteúdo em reunião setorial.

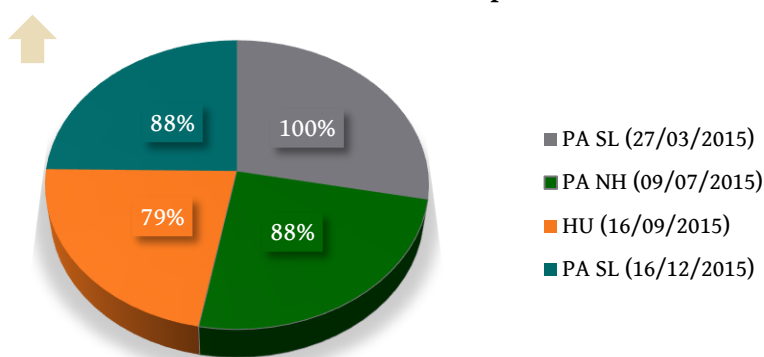
O Gráfico abaixo apresenta a quantidade de colaboradores que estiveram presentes nos eventos realizados em 2015.

QUANTIDADE DE PARTICIPANTES POR EVENTO



Em 2015 teve início o monitoramento da participação no Café com Segurança, a fim de identificar a adesão das áreas ao evento.

Percentual de Áreas Participantes



Para o controle da disseminação do evento em todas as áreas da organização, em 2016 será criado indicador para verificar a disseminação do Café com Segurança nas Reuniões Setoriais de todas as áreas.

GERENCIAMENTO DOS ASPECTOS QUE IMPACTAM A SUSTENTABILIDADE FINANCEIRA

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

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

RECURSOS FINANCEIROS E EQUILÍBRIO DO FLUXO DE CAIXA

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

O acompanhamento do fluxo de caixa é realizado diariamente. Este acompanhamento concilia e valida toda a movimentação financeira realizada. Estes dados são alimentados em planilha excel e são resumidos em

fechamentos diários analisados pelo Diretor Financeiro. Em 2015 foram realizados aperfeiçoamentos na ferramenta de acompanhamento do fluxo de caixa, permitindo exercícios diários de projeção do fechamento do mês em curso.

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

Foram reestruturadas as tesourarias das unidades para que o processo de cobrança ficasse adequado, atendendo a emissão de notas fiscais eletrônicas, conforme exigência legal.

Adotou-se uma forma mais adequada para medir e acompanhar a inadimplência, promovendo ações e priorizações para seu controle e redução, passando a acompanhá-la de forma segmentada. Novas técnicas e também novas ferramentas foram adotadas para atuação nas cobranças e controle de inadimplência.

ELABORAÇÃO E CONTROLE DO ORÇAMENTO

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

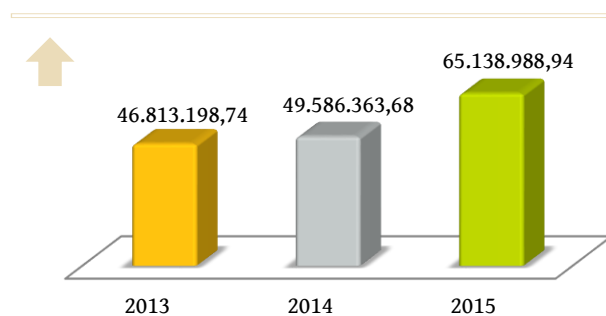
Mensalmente é elaborado relatório comparativo entre o orçado e o realizado, o qual é apresentado para os diretores. Com base nesta análise são tomadas ações para a melhoria do desempenho da Unimed VS.

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

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

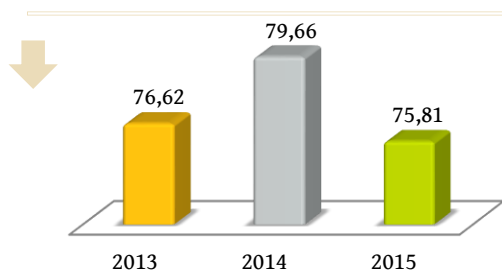
INDICADORES FINANCEIROS

PATRIMÔNIO LÍQUIDO (R\$)

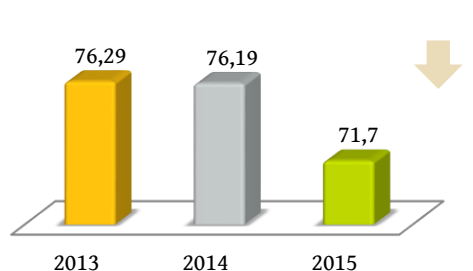


A capitalização mensal realizada pelos cooperados, a correção do capital (juros sobre capital) e o planejamento da reserva complementar constituída durante o ano e capitalizado foram as principais ações que impactaram no aumento do patrimônio líquido.

SINISTRALIDADE EFETIVA (%)

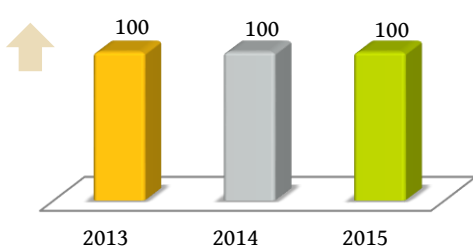


SINISTRALIDADE ANS (%)



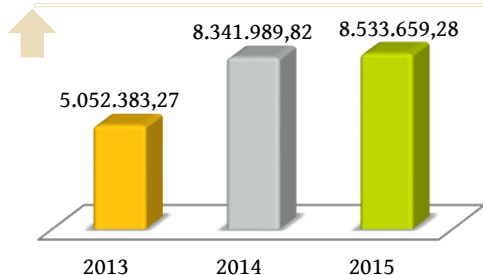
Estes resultados são reflexos de ações realizadas em 2015 que envolveram cooperados, beneficiários, prestadores de serviços e fornecedores, como: negociações de preço, atuação das auditorias e autorizações, adequados reajustes dos contratos e atuação dos programas da prevenção à saúde.

ATENDIMENTO A MARGEM DE SOLVÊNCIA (%)



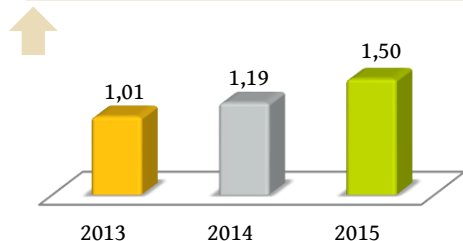
O planejamento das capitalizações e do aumento do Patrimônio Líquido (PL) foram as ações realizadas durante o ano de 2015 que refletem neste resultado. Outro ponto que colabora são os resultados positivos no final do exercício, os quais podem permanecer no PL, dependendo da decisão da Assembleia dos cooperados.

RESULTADO AJUSTADO (R\$)

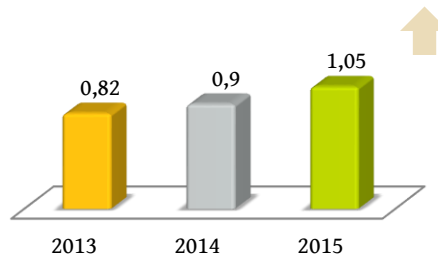


Esse indicador representa o resultado contábil somado a outras formas de resultado que já foram destinados aos cooperados no decorrer do exercício 2015.

LIQUIDEZ CORRENTE %

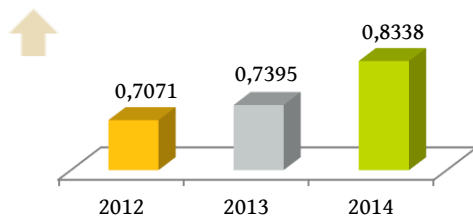


LIQUIDEZ GERAL (%)



Ambos os resultados apresentados acima estão em patamares excelentes, pois a ANS estipula uma meta para liquidez corrente de 1,20 e para liquidez geral 1,0. A liquidez corrente representa a capacidade de pagamento a curto prazo, já a liquidez geral demonstra a capacidade de pagamento a longo prazo. Algumas das práticas que colaboraram para os índices obtidos em 2015 foram: evolução do faturamento, agilidade nas cobranças de intercâmbio, planejar os pagamentos para que coincidam com o fluxo de caixa, monitoramento da sinistralidade de cada contrato e o devido reajuste.

IDSS - Índice de Desempenho da Saúde Suplementar



O que mais contribuiu para melhora no IDSS foi a pontuação de 100% na dimensão econômico-financeiro, devido a UVS estar com as reservas técnicas e índices financeiros adequados, e a redução das reclamações dos beneficiários diretamente na ANS.

PESSOAS

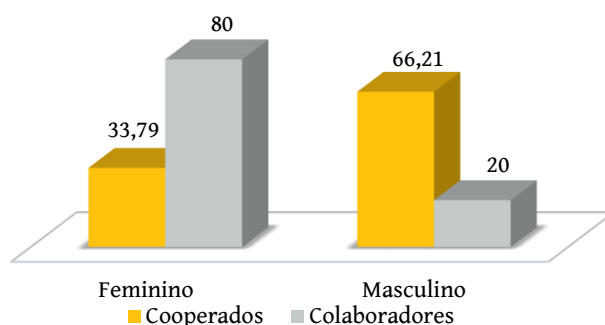
G4-9

A força de trabalho da Unimed Vale do Sinos é composta por cooperados, colaboradores e terceiros, totalizando 2.028 pessoas em 2015, sendo estes estratificados da seguinte forma:

- 1409 funcionários regidos pela CLT - Consolidação das Leis do Trabalho;
- 40 estagiários, regidos pela lei do estágio - Lei nº 11.788/2008;
- 38 jovens aprendiz e 56 PDC's;
- 478 cooperados (dentre estes 32 exercem papel diretivo, seja por eleição ou indicação, todos regidos pelo Estatuto Social e Regimentos Internos);
- 07 terceiros que atuam nas dependências da UVS.

DISTRIBUIÇÃO DOS COLABORADORES CONFORME SEXO (%)

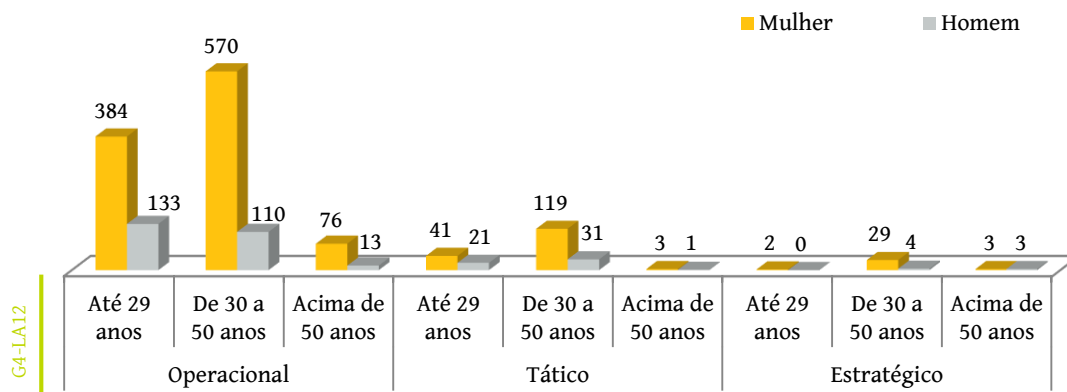
G4-10



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

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

DISTRIBUIÇÃO DOS COLABORADORES CONFORME GRUPO OPERACIONAL E FAIXA ETÁRIA



G4-LA12

G4-11
G4-LA8

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

Os cooperados são classificados em duas categorias:

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

VALORIZAÇÃO DA FORÇA DE TRABALHO

A cooperativa está sempre atenta aos principais requisitos da força de trabalho, os quais são identificados na pesquisa de clima e na de satisfação do cooperado. Reconhecimento e valorização são bastante esperados, bem como oportunidades de crescimento profissional, benefícios adequados, capacitação, bom ambiente de trabalho e envolvimento no planejamento estratégico.

HOMENAGEM POR TEMPO DE TRABALHO

A cooperativa valoriza o trabalho realizado, a dedicação, a persistência, a fidelidade e a diferença que cada colaborador faz na cooperativa através de Homenagem por Tempo de Trabalho. Os profissionais que completam 5, 10, 15, 20 ou 25 anos recebem, da diretoria, superintendente e gerentes, o reconhecimento e um brinde pelo tempo de trabalho no Evento Jubilados. Em 2015, 112 colaboradores foram homenageados.



Colaboradores recebendo o reconhecimento no Evento Jubilados

CAFÉ DOS ANIVERSARIANTES DO MÊS

A UVS celebra a data especial daqueles que contribuem para seu crescimento: o aniversário dos colaboradores. A cada mês é realizado um café em comemoração aos aniversariantes, tendo como convidado os colaboradores que comemoram o aniversário no respectivo mês. A celebração conta com comes, bebes e decoração personalizada, em um ambiente de alegria e descontração. Houve 338 participantes no ano de 2015.



Colaboradores durante o café da manhã dos aniversariantes

ACOLHIMENTO DOS JOVENS APRENDIZES

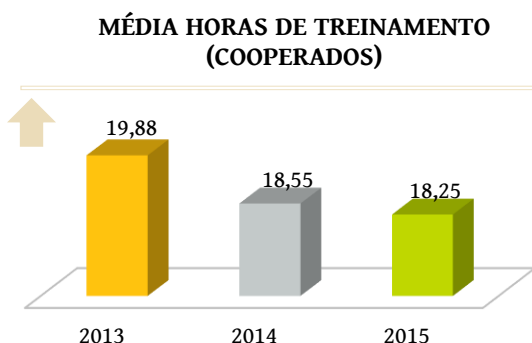
O Programa Jovem Aprendiz, do Governo Federal, tem como objetivo incluir os jovens no mercado de trabalho, estimulando as empresas a oferecerem um programa de aprendizagem remunerado. Este é um programa regido pela Lei Federal nº 10.097. A empresa empregadora deve se comprometer em assegurar aos jovens uma formação técnico/profissional de qualidade, de acordo com o desenvolvimento físico e psicológico do jovem. Na foto podemos observar a preocupação da cooperativa em receber 34 jovens de forma acolhedora e realmente desenvolvê-los como futuros profissionais.



Jovens aprendizes e colaboradores da Unimed VS no evento de acolhimento

CAPACITAÇÃO E DESENVOLVIMENTO

Os cooperados recebem incentivos para busca de qualificação profissional, visando aprimoramento técnico e comportamental, além do incentivo à participação ativa na cooperativa. Em 2014, foi dado início a elaboração de um plano anual de treinamento disponibilizado aos cooperados, que considera: as necessidades médicas, sugestões do Diretor de Desenvolvimento Humano e propostas de cursos externos. Essa sistemática foi novamente aplicada para o ano de 2015. A UVS também possui o auxílio de Fundo de Assistência Técnica, Educacional e Social (FATES), previsto no Estatuto Social, o qual destinado à capacitação profissional, à educação cooperativista e à prestação de assistência aos médicos cooperados, e pode ser disponibilizado mediante convênios com entidades especializadas, públicas ou privadas. Além disso, as secretárias dos consultórios dos cooperados também recebem treinamentos ministrados pela cooperativa.



Em 2015 foi contemplado no Planejamento Anual de Treinamento vários encontros de EMC (Educação Médica Continuada), onde foram abordados assuntos sugeridos em encontros anteriores, bem como a disponibilidade dos cooperados em palestrar e o interesse dos colegas em participar dos encontros. Também houve cursos do PALS, ACLS e APH organizados internamente pelo NDH. Houve uma participação considerável dos cooperados em cursos externos, os quais são contabilizados através dos certificados encaminhados ao NDH.

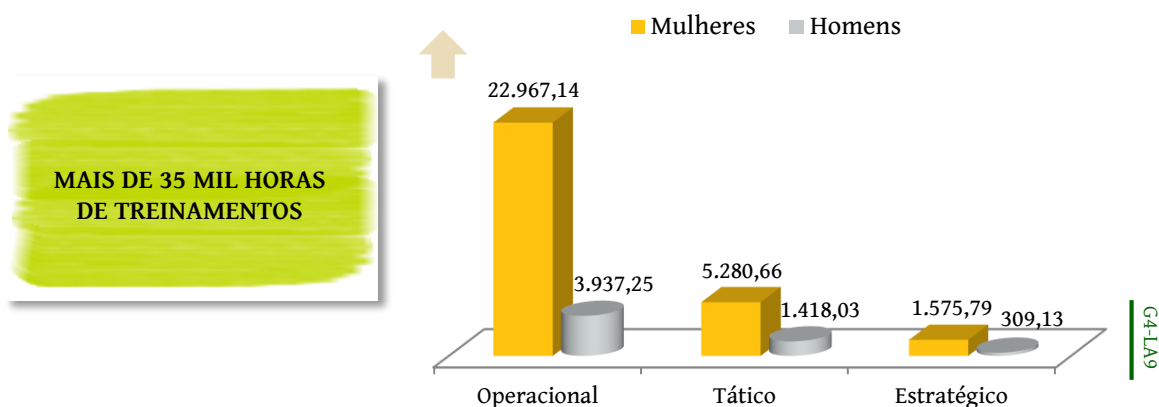
A capacitação e desenvolvimento de colaboradores ocorre através de participação em cursos externos e internos. Para os cursos externos, a organização provê ajuda de custo.

Em 2015 foi dada continuidade ao projeto Jeito de Cuidar Unimed, o qual teve início em 2013 estritamente para as áreas de Recepção Prestadora e Autorizações. No referido ano, além das áreas citadas anteriormente, as áreas de Enfermagem, Diagnóstico por Imagem, Hospedagem e Nutrição foram contempladas. Este treinamento tem como objetivo desenvolver os colaboradores para realizar atendimento acolhedor aos clientes, reforçando os valores organizacionais.



Eni Schirimbeck (Auxiliar Hospedagem) e Paula da Costa (Assistente de Segurança Empresarial) no treinamento Jeito de Cuidar

HORAS DE TREINAMENTO - GRUPO OPERACIONAL E GÊNERO

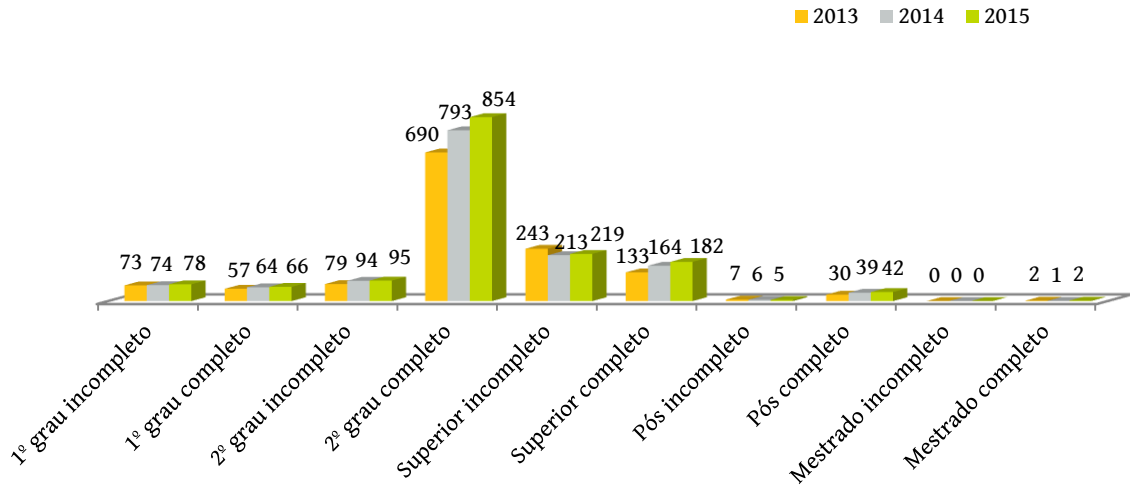


Os principais programas de capacitações internas para a força de trabalho são realizados através das seguintes práticas:

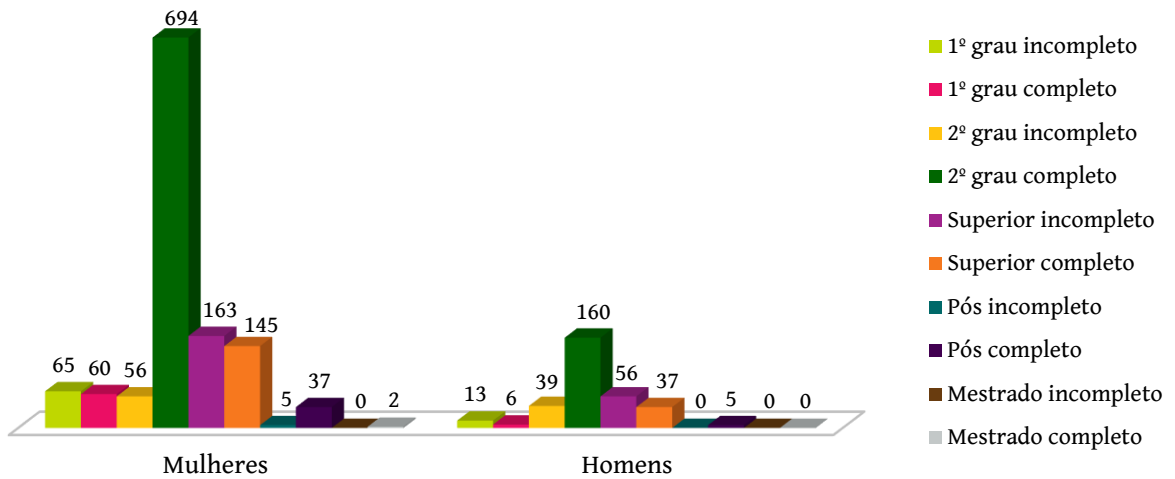


Sempre em busca do desenvolvimento de seus colaboradores e, conseqüentemente, aprimoramento dos resultados, a UVS, além de incentivar a participação em cursos e realizar capacitações internas, dispõe de auxílio faculdade, sendo este benefício concedido àqueles que possuem suas atividades regidas conforme CLT e ter no mínimo um ano de empresa. Em 2015, o valor deste benefício chegou a R\$ 565.808,34.

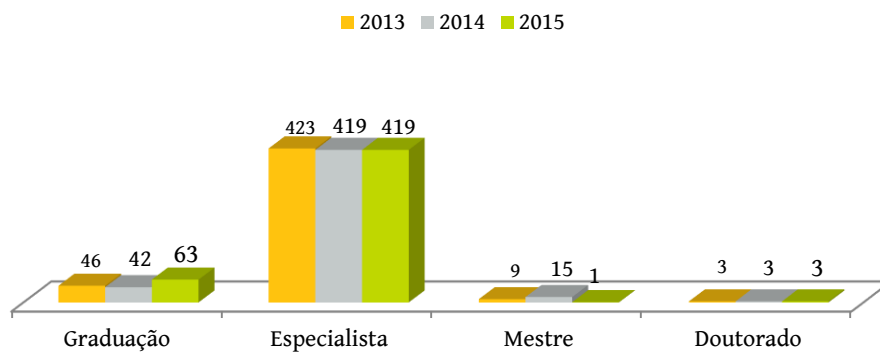
NÍVEL DE ESCOLARIDADE DOS COLABORADORES



ESCOLARIDADE DOS COLABORADORES - POR GÊNERO



NÍVEL DE ESCOLARIDADE DOS COOPERADOS



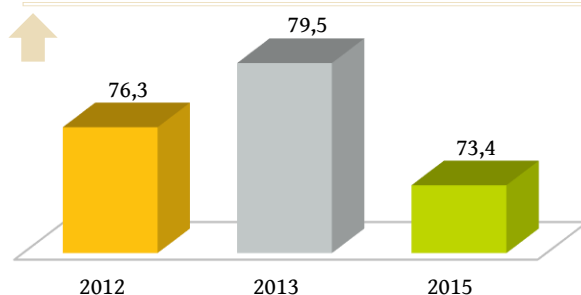
NECESSIDADES E EXPECTATIVAS

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

- **Pesquisa de Clima Organizacional dos Colaboradores:** a partir de 2014, a Unimed VS optou por realizar a pesquisa de clima organizacional dos colaboradores a cada dois anos. Como a última pesquisa realizada foi há dois anos atrás, em 2015 a cooperativa pode novamente identificar o índice de satisfação de seus colaboradores. Esta pesquisa aplicada foi a que obteve o maior número de colaboradores que manifestaram seu grau de satisfação com a empresa, alcançando um total de 1130 participantes, o que corresponde a 75% do total de colaboradores.

Recorde de participação: 1130 colaboradores

SATISFAÇÃO GERAL DOS COLABORADORES (%)



O recorde de adesão na participação da pesquisa clima faz com que o resultado seja mais fidedigno. Mesmo diante da redução no índice, a UVS se mantém bem posicionada diante das demais empresas do mercado.

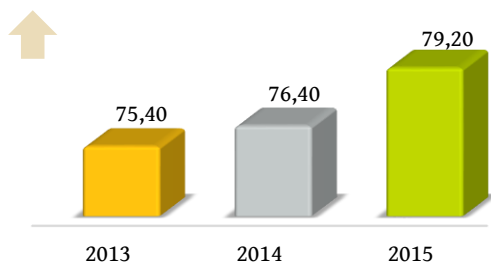
Os resultados da última pesquisa de clima aplicada acarretou no desenvolvimento da seguinte melhoria em 2015:

Programa de Educação Corporativa (Fortalecer)

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

- **Pesquisa de satisfação dos cooperados:** em 2014, o método para aplicação da pesquisa foi revisado e passou a considerar todas as médias de satisfação e a partir disto extrair o resultado geral. A pesquisa é realizada através de ferramenta *online*, contendo questões que abordam assuntos de satisfação com benefícios, relacionamento, gestão da cooperativa e remuneração. Também há espaço para que os cooperados registrem necessidades, expectativas, sugestões e críticas. O nível de satisfação identificado na pesquisa aplicada em 2015 demonstra o quanto os cooperados estão satisfeitos com o trabalho que vem sendo realizado pela cooperativa e estes se sentem orgulhosos em fazer parte da Unimed VS.

% SATISFAÇÃO DOS COOPERADOS (GERAL)



A média de satisfação por categoria obteve o seguinte resultado:

Aproximação Diretoria com cooperado: 72,60%

Benefícios: 77,80%

Critérios para admissão de cooperados: 73%

Gestão: 76,10%

Meios de comunicação: 78,80%

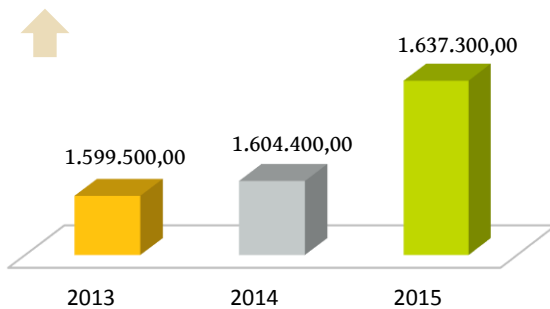
Objetivos e planos: 74,20%

ORGULHO DE SER UNIMED: 91%

Uma grande expectativa da força de trabalho, não só da Unimed VS, mas de qualquer organização, são em relação aos benefícios que esta tem a oferecer, sendo este um dos quesitos que impacta no resultado de pesquisa de clima. Atualmente, este requisito é tido como um diferencial competitivo para atrair e reter pessoas. Desta forma, a Unimed VS investe em grande diversidade de benefícios oferecidos a seus cooperados e colaboradores, conforme relação a seguir:

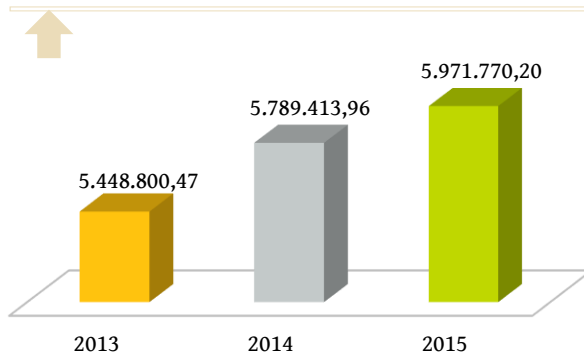
BENEFÍCIOS	
COOPERADOS	COLABORADORES
Distribuição de sobras	Participação nos resultados
Assistência médica: Plano de Saúde Master Atendimentos ambulatoriais (cooperado e seus dependentes) Atendimento de área protegida (consultório) Plano de saúde secretárias (preço diferenciado)	Assistência médica: Plano de Saúde Assistência Odontológica Vacinas
Benefício de Consultório	Empréstimo consignado
Seguro de Vida	Seguro de vida
Seguro de Renda por Incapacidade Temporária (SERIT)	Estacionamento e Uniforme
Seguro Viagem	Auxílio creche
Cartão do cooperado (benefícios)	Restaurante/Refeição, Lanche dos Estudantes
Suporte Técnico de Informática	Auxílio escolar: ensino médio, graduação e pós-graduação
Serviço de Assessoria Jurídica (cível, penal e trabalhista)	Associação dos Funcionários da UVS

BENEFÍCIO DE CONSULTÓRIO (R\$)



Os 240 cooperados que fazem parte do benefício buscam atender no prazo estipulado na RN 259, por esse motivo recebem a bonificação. Houve um aumento no número de consultas mensal (geral), favorecendo também os cooperados do benefício, que por sua vez conseguem atender o outro critério (mínimo de 120 consultas mensal). Estes dois fatores contribuíram para o aumento de 3% na distribuição deste benefício.

BENEFÍCIOS PAGOS AOS COLABORADORES (R\$)



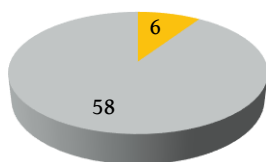
A Unimed Vale do Sinos entende que fazer a gestão de benefícios é uma prática que retêm os colaboradores, além de tornar a empresa competitiva frente ao mercado de trabalho. Desta forma, mantêm benefícios atraentes e que geram qualidade de vida, segurança e promovem o bem estar de seus colaboradores.

Além dos benefícios citados anteriormente, a Unimed Vale do Sinos concede as licenças maternidades ou paternidade a todo colaborador que se torna mãe ou pai.

G4-LA3

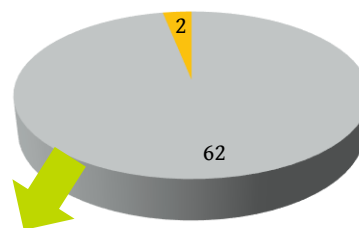
QUANTIDADE DE LICENÇAS CONCEDIDAS

■ Paternidade ■ Maternidade



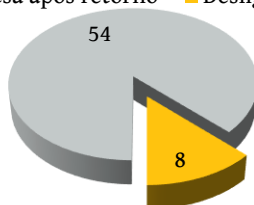
QUANTIDADE DE RETORNO APÓS LICENÇA

■ Retornaram após licença ■ Não retornaram após licença



QUANTIDADE DE PERMANÊNCIA APÓS RETORNO DE LICENÇA

■ Permanecem na empresa após retorno ■ Desligamento após retorno



REMUNERAÇÃO

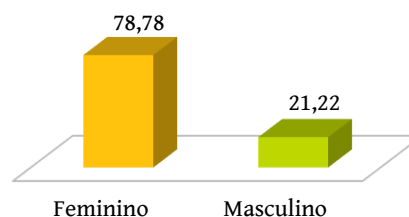
G4-51/52

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

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

% CUSTO DA FOLHA DE PAGAMENTO POR GÊNERO

■ Feminino ■ Masculino



G4-LA13

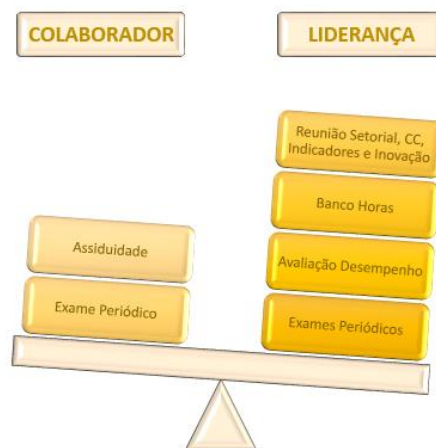
G4-54/55

Os reajustes aplicados anualmente no dissídio são iguais a todos os colaboradores.

O Programa de Participação nos Resultados para os Colaboradores (PPR) está vinculado a objetivos estratégicos, operacionais e individuais. O atendimento destas metas gera uma bonificação equivalente à metade do salário base aos colaboradores.

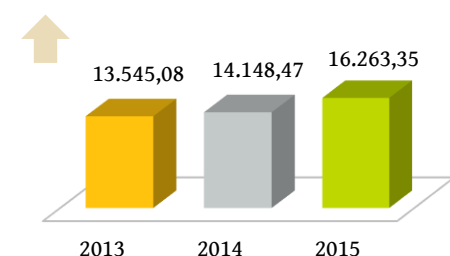
G4-53

- **Objetivos estratégicos:** composto por 27 indicadores vinculados aos objetivos estratégicos da cooperativa, os quais devem ter a meta atingida no final do período. Corresponde a 60% do PPR.
- **Objetivos operacionais:** composto por 78 indicadores que apresentam o resultado operacional obtido pelas áreas, os quais devem ter a meta atingida no final do período. Corresponde a 30% do PPR.
- **Objetivos individuais:** cada colaborador possui metas individuais que devem ser alcançadas. Corresponde a 10% do PPR. As metas para as lideranças são diferenciadas dos demais colaboradores, conforme demonstrado abaixo:



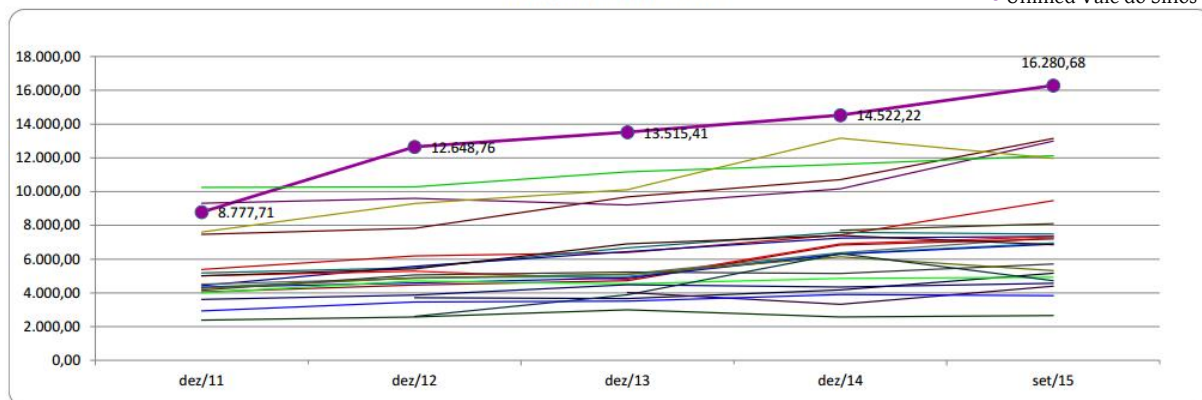
A remuneração mensal dos cooperados é conforme produção, ou seja, volume de atendimentos realizados, assim como carga horária de atendimento realizada nos prontos atendimentos, unidade de consultas, Hospital Unimed e empresas.

RENDA MÉDIA POR COOPERADO ATIVO (\$)



A Unimed Vale do Sinos possui a maior renda média por cooperado ativo no RS. A consulta repassada aos cooperados é uma das maiores do estado. Atualmente, 58,4% ganham acima de R\$ 10.000,00.

Comparação do Estado



Comparativo da UVS com as demais Unimeds do RS.
Fonte: Caderno de Indicadores do Sistema Unimed/RS do 3º trimestre de 2015

SELEÇÃO DA FORÇA DE TRABALHO

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

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

O resultado apresentado na resolutividade de seleção em 2015 demonstra um pequeno aumento na efetividade dos processos seletivos nas Áreas Administrativas e aumentos significativos nos resultados do Hospital Unimed e Pronto Atendimentos, comparando com os números encontrados no ano de 2014.

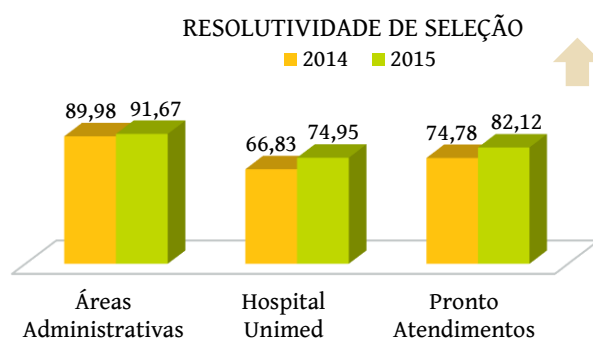
No ano de 2015 o Gestão de Pessoas deu início a um projeto-piloto de acompanhamento durante o período de experiência na área de Enfermagem (em todas as unidades), o que pode ter influenciado de forma positiva na retenção dos colaboradores desta área. A

Unimed Vale do Sinos possui parceria com a escola EST na captação de Técnicos em Enfermagem, tanto auxiliando na formação de colaboradores que tenham interesse em ingressar na área técnica quanto de pessoas da comunidade que buscam o curso espontaneamente e podem se transformar em potenciais candidatos.

Considera-se que outro fator importante a ser levado em consideração na melhora dos indicadores foi o cenário econômico de 2015, pois a oferta de vagas foi reduzida, propiciando a permanência dos colaboradores em seus atuais empregos.

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

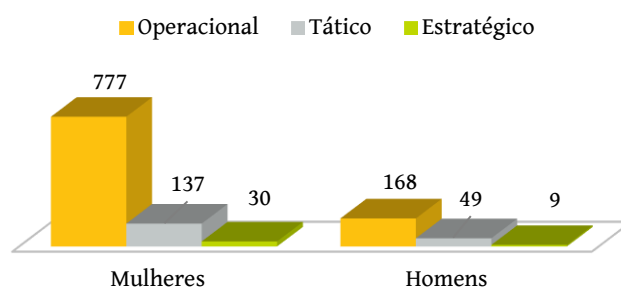
- ✓ Ingresso de Novos Colaboradores: tem como objetivo integrar o colaborador na cultura, disseminando diretrizes do negócio, com o objetivo de adaptar o mesmo ao ambiente organizacional;
- ✓ Programa de *Trainees*: prepara os colaboradores para a execução das suas atividades, conforme mapas de competências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



GESTÃO POR COMPETÊNCIAS

O processo de Gestão por Competências da Unimed Vale do Sinos tem início quando o colaborador é selecionado através do mapa de competências que contém todas as informações necessárias ao ocupante de determinado cargo. Após sua aprovação no processo seletivo o candidato aprovado é submetido a avaliação do contrato de experiência, sendo este necessário ser realizado dentro do período de 90 dias. Tendo seu contrato prorrogado, este colaborador é acompanhado pelo seu gestor que identifica necessidades de desenvolvimento. Se a necessidade é técnica, o colaborador é orientado a buscar o conhecimento em cursos externos ou internos de acordo a disponibilidade oferecida pela empresa. Se a necessidade for comportamental o colaborador é acompanhado pelo líder e pelos analistas de desenvolvimento para dar continuidade ao seu desenvolvimento. Anualmente é realizado na empresa a avaliação por competências, onde todo colaborador com mais de seis meses de casa ou na função são submetidos. Nesta avaliação composta por duas etapas (Etapa Gestor e *Feedback* ao colaborador), o colaborador é posicionado pelo seu gestor sobre o nível que se encontra em cada competência exigida em seu mapa de competências.

COLABORADORES AVALIADOS POR COMPETÊNCIAS



GA-LA10

QUANTIDADE DE COLABORADORES QUE PASSARAM POR AVALIAÇÃO DE COMPETÊNCIAS

Mulheres			Homens		
Operacional	Tático	Estratégico	Operacional	Tático	Estratégico
777	137	30	168	49	9

EVENTOS PARA COOPERADOS

ALMOÇO DO COOPERADO

O foco principal é a confraternização e integração entre os cooperados. Ocorre na última quarta-feira de cada mês e os aniversariantes são presenteados com um mimo escolhido pela diretoria. No ano de 2015 participaram 129 cooperados.



Da esquerda para direita: Sara Mazuco (Assistente do NDH), Dr. Isidoro Schirmer (Cirurgia Geral), Dr. Ademar Edgar Trein (Diretor de Desenvolvimento Humano) e Dr. Jair Vetter Haubrich (Pediatra)

BAILE DE FINAL DE ANO

Momento de integração e confraternização entre os cooperados. O baile do cooperado também é uma forma da Diretoria agradecer aos sócios a parceria durante todo o ano, promovendo um momento de aproximação entre todos. No ano de 2015, o tema da festa definido pela diretoria foi: A Grande Noite – Paris. Foram distribuídos frigosbares de presentes aos cooperados e sorteadas viagens para Buenos Aires, Chile, Maceió, Natal, Paris, Rio de Janeiro e Punta Cana. O baile de final de ano contou com a presença de 223 médicos cooperados em 2015.



Cooperados prestigiando o baile de final de ano

HOMENAGEM JUBILADOS

Homenagem realizada, durante o baile de final de ano, aos médicos que completaram 25, 30, 35 e 40 anos como cooperados da Unimed Vale do Sinos.



Jubilados 25 anos

Da esquerda para direita: Dra. Vivian Meirelles (pediatra), Dr. Roberto Rick Martins (oftalmologista), Dr. Marcelo Coelho G Meirelles (ginecologista e obstetra), Dra. Lenize Bortolini (oftalmologista), Dr. Gino Demin (ginecologista e obstetra), Dr. Gilberto Noro (ortopedista e traumatologista), Dr. Gastão Mello Coelho Silva (cirurgião pediátrico) e Dr. Adroaldo Diesel (pediatra)



Jubilados 30 anos

Da esquerda para direita: Dra. Silvana Mestriner (pediatra) e Dra. Maria Del Carmen Peres Germann (dermatologista)



Jubilados 35 anos

Da esquerda para direita: Dr. Valdir Natalicio da Silva (coloproctologista), Dra. Liége Sílvia Vettorato (endocrinologista), Dr. Carlos Simquevits (cirurgião geral) e Dr. Arthur José Sbroglio (pediatra)



Jubilados 40 anos

Da esquerda para direita: Dr. Delano Schmitz (clínico geral) Dr. Carlos Danton Seixas e Keil (ginecologista e obstetra), Dr. Valdir Marques de Souza (ginecologista e obstetra), Dr. Luiz Edmundo Möller (pediatra) e Dr. Carlos Frota Dillenburg (cirurgião geral) recebeu a homenagem em nome do Dr. José Dillenburg (cirurgião geral),

ASSEMBLEIA GERAL ORDINÁRIA - AGO

Reúne os sócios para decisões pertinentes a cooperativa. Ocorre todo início de ano em meados do mês de março. A AGO de 2015 contou com 149 sócios participantes e abordou os seguintes temas:

1. Prestação de contas do exercício social acompanhada de parecer do Conselho Fiscal, compreendendo o Relatório da Gestão e Sustentabilidade 2014, balanço geral e demonstração de resultados;
2. Destinação do resultado do exercício;
3. Eleição e posse, nos termos estatutários, do Vice-presidente;
4. Eleição e posse, nos termos estatutários, de todos os componentes do Conselho Fiscal para o exercício de 2015;
5. Fixação dos valores a serem pagos para remuneração da Diretoria, pelo desempenho de suas funções, bem como da cédula de presença aos membros do Conselho Fiscal e Conselho Técnico-Disciplinar pelo comparecimento às reuniões;
6. Prestação de contas da Comissão de Benefícios;
7. Divulgação dos resultados da Participação Social 2014;
8. Assuntos gerais sem conteúdo deliberativo.

Assembleia geral extraordinária - AGE

Realizada sempre que necessário e delibera sobre qualquer assunto de interesse da sociedade, desde que mencionado no edital de convocação. A convocação é feita com antecedência mínima de 10 (dez) dias, com edital publicado em jornal local, afixado em locais visíveis das dependências mais comumente frequentadas pelos médicos

cooperados e comunicado por circular aos médicos cooperados. A AGE realizada em 29/01/2015, com a presença de 62 participantes, abordou os seguintes assuntos:

1. Deliberação e votação de proposta da Diretoria para alteração do Estatuto Social da Cooperativa nos seguintes dispositivos:
 - 1.1. Alteração do capítulo dos direitos e deveres societários;
 - 1.2. Alteração nas atribuições e na nomenclatura de cargos sociais;
 - 1.3. Alteração nas atribuições e nomenclatura do Comitê Educativo;
2. Permuta de imóvel da Cooperativa, sito a Rua Vidal Brasil (matrícula nº 112.706), com o imóvel do Município, sito a Rua Armindo Angeli (matrícula nº 86.007), ambos em Novo Hamburgo/RS, para melhorar o acesso ao Hospital Unimed;
3. Discussão, sem caráter deliberativo, dos seguintes assuntos de interesse social:
 - 3.1. Modelo de termo de Consentimento Informado;
 - 3.2. Aplicação da Classificação Brasileira Hierarquizada de Procedimentos Médicos;
 - 3.3. Possibilidade de associação de Empresa Individual de Responsabilidade Limitada.
4. Assuntos gerais, por inscrição do plenário, sem conteúdo deliberativo.

PAPO COM DIRETORIA

Disseminar aos cooperados assuntos pertinentes à gestão da cooperativa. Foram realizados encontros nos meses de junho, agosto, outubro e dezembro de 2015, onde 84 cooperados marcaram presença.



Dr. Ricardo Beuren, vice presidente da UVS, apresentando a situação econômico-financeira da cooperativa durante o Papo com a Diretoria

REPLAN Diretoria com Plantonistas

Apresentação dos dados dos PAs (estatísticas, regras, principais manifestações CAMC, NR 32, segurança do prontuário e paciente) e aproximação plantonistas. Durante o ano de 2015 ocorreram dois encontros, um em agosto e outro em setembro, totalizando 46 participantes.



Dr. Luis Carlos Melo, presidente da UVS, em apresentação durante REPLAN

RECOM Diretoria com Coordenadores Médicos

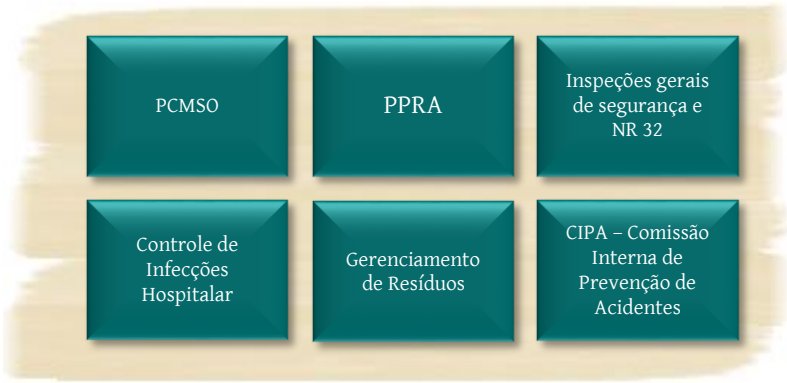
Apresentação dos dados e estratégias relacionadas às coordenadorias e disseminar informações gerais da cooperativa. As decisões são comunicadas verbalmente pelos diretores às partes interessadas ou por escrito, através de memorandos internos ou correspondências quando for para externos.

**Reunião Diretores
Técnicos com
plantonistas**

Análise dos indicadores e tomada de decisões quanto à Unidade Própria de Atendimento. Em 2015 foram realizados encontros nos meses de abril, junho, julho e novembro, os quais obtiveram a participação total de 88 cooperados.

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

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



PROGRAMA DE PREVENÇÃO DE RISCOS AMBIENTAIS (PPRA)

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

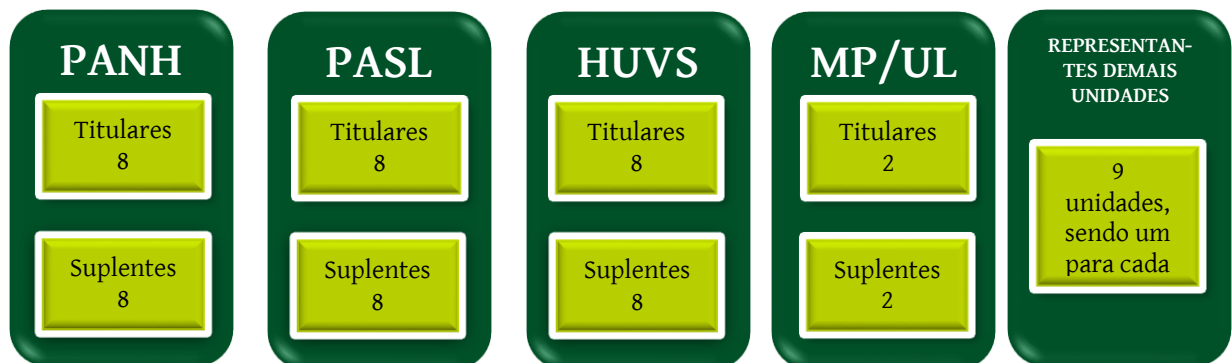
SEGURANÇA DO TRABALHO

CIPA - COMISSÃO INTERNA DE PREVENÇÃO DE ACIDENTE DE TRABALHO

A Unimed VS possui CIPA nas Unidades PANH, PASL, HUVS, Medicina Preventiva/Unimed Lar e nas demais unidades, com um representante em cada.

A estrutura da CIPA 2015/2016 da Unimed Vale do Sinos está composta da seguinte da forma:

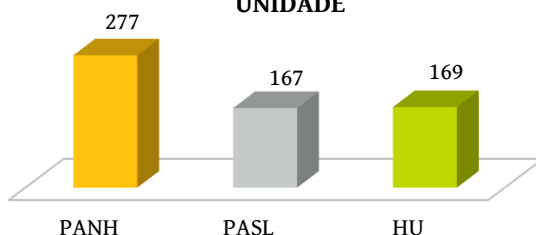
G4-LA5



A CIPA promoveu em 2015 a SIPAT (Semana Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho). A abertura do evento foi realizada com teatros encenados por colaboradores, sendo os temas abordados: Acidente de Trânsito, Acidente com perfurocortante e Primeiros Socorros.

Ainda na SIPAT foram tratados assuntos sobre Ginástica Laboral, Alimentação Saudável, Meio Ambiente, Alcoólicos Anônimos e DST/AIDS, que foram reforçados através das Gincanas realizadas ao final dos Eventos.

PARTICIPAÇÃO DE COLABORADORES NA SIPAT POR UNIDADE



Colaboradores na apresentação do teatro



Colaboradores durante gincana DST/AIDS



Colaboradores em ginástica laboral durante evento da SIPAT

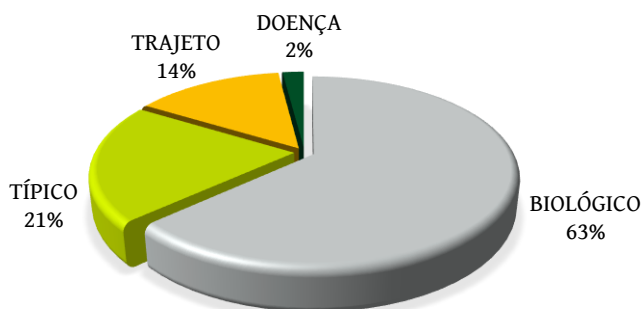
ACIDENTE DE TRABALHO

Conforme a Lei 8.213, de 24 de julho de 1991, artigo 19, a empresa é responsável pela adoção e uso das medidas coletivas e individuais de proteção e segurança da saúde do trabalhador. O registro destes acidentes segue orientação da NBR 14280 – Cadastro de Acidentes de Trabalho.

G4-LAG/LA7

Durante o ano de 2015 foram registrados 49 acidentes de trabalho na Unimed Vale do Sinos, sendo a maior incidência do tipo biológico (materiais perfurocortantes e material biológico). Destes acidentes, 42 ocorreram com mulheres e 7 com homens. Não ocorreu óbito decorrente a acidente de trabalho e não há colaboradores com grande risco ocupacional relacionado a ocupação. No gráfico abaixo estão descritos o percentual de acidentes ocorridos:

ACIDENTE DE TRABALHO REGISTRADOS X TIPO



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

EPI - EQUIPAMENTO DE PROTEÇÃO INDIVIDUAL

A Segurança do Trabalho, pensando nos colaboradores, realiza a entrega e controle de todos os EPI's, de maneira que nenhum colaborador trabalhe sem a devida proteção. A Unimed VS investe em sustentabilidade, por este motivo no momento da troca deste equipamento é realizado a recolha do antigo e descartado em uma bombona diferenciada para o correto descarte. Após o descarte, é solicitado para empresa terceira a retirada destes equipamentos, os quais são processados de maneira sustentável, não sendo descartados como lixo comum, já que se trata de material contaminado, contribuindo com o meio ambiente.



Bombona descarte de EPI

TREINAMENTOS E EVENTOS

A fim de diminuir o índice de acidentes na cooperativa, a Segurança do Trabalho iniciou em 2015 o Diálogo Semanal De Segurança – DSS com as áreas de Hospedagem, Obras e Manutenção e Nutrição no qual, durante quinze minutos, os técnicos de segurança do trabalho divulgam e orientam sobre assuntos relacionados à segurança do trabalho.



Colaboradores da área de Obras e Manutenção recebendo orientações quanto a proteção auditiva durante DSS

No dia do Técnico de Segurança do Trabalho, 27 de novembro, os técnicos de segurança do trabalho da área de Riscos e Segurança se vestiram com os EPI's – Equipamento de Proteção Individual e orientaram os colaboradores quanto ao uso e a importância para a segurança de todos.



Técnicos de Segurança do Trabalho da área de Riscos e Segurança em visita às áreas no Dia do Técnico de Segurança do Trabalho

FORNECEDORES E PRESTADORES

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

FORNECEDORES	PRESTADORES
Pessoas jurídicas responsáveis pelo provimento de produtos e serviços não assistenciais à Unimed Vale do Sinos, com ou sem vínculo contratual.	Pessoas jurídicas incorporadas pela Unimed Vale do Sinos à sua rede assistencial com vínculo necessariamente contratual.

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

G4-12

PRINCIPAIS FORNECEDORES DE MATERIAIS E SERVIÇOS DA UVS					
FORNECEDORES	Quant	Principal Fornecedor	Principal Produto/Serviço	Valor total por grupo	% relação ao total
Serviços diversos	949	Sodexho Pass do Brasil Serviços e Comércio S/A	Benefícios de refeição e alimentação	R\$ 44.613.999,79	56,77%
Mat/med	182	Cooperativa Central de Coop Unimed do RS	Medicamentos oncológicos	R\$ 20.506.817,29	26,09%
OPME	39	Ostheon Com. Imp. E Exp. Prod. Hosp. LTDA	Órtese e Próteses	R\$ 11.724.839,23	14,92%
Gênero alimentício	35	Cooperativa dos Suinocultures do Caí Ltda	Carne e derivados	R\$ 1.741.383,15	2,22%
TOTAL	1205			R\$ 78.587.039,46	100%

PRINCIPAIS PRESTADORES DE SERVIÇO DA UVS					
PRESTADORES	Quant.	Principal Credenciado	Serviço	Valor total por grupo	% relação ao total
Hospitais	7	Hospital Regina	Hospital	R\$ 31.049.945,57	47,22%
Laboratórios	29	Ecovale Diagnósticos Médicos SS	Tomografia e Ressonância	R\$ 10.727.125,83	16,31%
Imagem	28	Cardiosinos	Hemodinâmica	R\$ 10.637.951,94	16,18%
Diversos	35	Lab. Exame - Tupi	Laboratório	R\$ 8.862.106,84	13,48%
Fisioterapia	33	Cesa Clínica de Fisioterapia Ltda	Fisioterapia	R\$ 3.414.997,86	5,19%
Terapias	17	Coop. De Trabalho em Psicologia Vale do Sinos Ltda	Psicologia	R\$ 1.060.127,58	1,61%
TOTAL	149			R\$ 65.752.255,62	100%

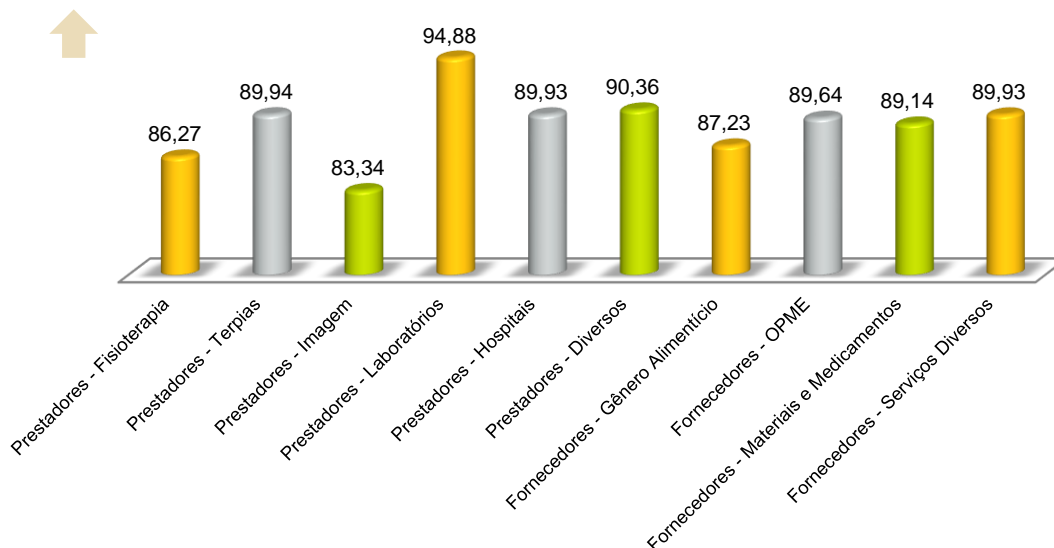
O relacionamento com os fornecedores e prestadores é pautado pela ética, competência e profissionalismo, de acordo com os valores pré-definidos no código de conduta do Sistema Unimed. Para o grupo de fornecedores são realizados orçamentos e a efetivação da compra é realizada por meio de contratos e/ou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

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

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

- **PR-SUP-11.07 - Avaliação de Fornecedores e Prestadores:** qualificação de fornecedores críticos e prestadores a fim de garantir a idoneidade e qualidade dos produtos/serviços.
- **PR-SUP-11.09 - Credenciamento e Descredenciamento de Fornecedores e Prestadores:** garantir que o credenciamento e descredenciamento de fornecedores e prestadores atendam às necessidades da UVS e dos seus beneficiários.
- **PR-SUP-11.10 - Relacionamento com Fornecedores e Prestadores:** Desenvolver ações que viabilizem o atendimento das demandas dos fornecedores e prestadores, bem como a sistemática de comunicação, visando parcerias eficientes e reciprocamente benéficas.

AVALIAÇÃO DE FORNECEDORES E PRESTADORES POR SEGMENTO (%)



G4-HR1/HR5/HR6

O cumprimento das legislações vigentes, regras e critérios descritos nos três processos de abrangência aos fornecedores e prestadores são avaliados nas auditorias realizadas anualmente nas instalações dos fornecedores/prestadores. Durante as visitas são aplicadas questões técnicas e específicas, que envolvem Segurança do Trabalho, as atividades específicas de cada empresa e a qualificação, bem como apresentação de documentos que comprovem o cumprimento da legislação aplicável ao serviço. A UVS não identifica potencial risco de trabalho infantil ou escravo em sua rede de fornecedores e prestadores.

MELHORES FORNECEDORES E PRESTADORES

A tarde do dia 15 de dezembro de 2015 foi de celebração para os Melhores Fornecedores e Prestadores do Ano. O evento ocorreu às 15 horas no Auditório do Pronto Atendimento e Hospital Dia São Leopoldo.

Entre os premiados, estavam os seguintes fornecedores: Barfab Ind. Com. Imp. Exp. de Equipamentos Hosp. LTDA, Brazilian Ind. e Com. Textil LTDA, Contatti Com. e Repres. LTDA, Endosul Com. e Repres. de Mat. Med. LTDA, E. Tamussino e Cia LTDA, Fröhlich Ind. e Com. de Alimentos S/A, Johann Alimentos LTDA, Medilive Imp. e Distr. de Prod. Médico Hospitalar LTDA, Mic Serviços de Esterilizações LTDA, Vital Produtos Med. Hospitalares LTDA e os seguintes prestadores: Campo Bom Diagnósticos Médicos LTDA, Essa Clínica Multiprofissional LTDA, Fonoclínica Serviços Fonoaudiológicos Novo Hamburgo LTDA, Fisiocenter Clínica de Fisioterapia LTDA, Hemovida Sociedade Simples LTDA, Laboratório de Análises Clínicas Ruff LTDA, Laboratório de Patologia Vale do Sinos - Histolab LTDA, Laboratório Fleming LTDA, Sinocom Radiodiagnóstico Computadorizado LTDA, Therapeutik Centro de Fisioterapia e Enfermagem LTDA.

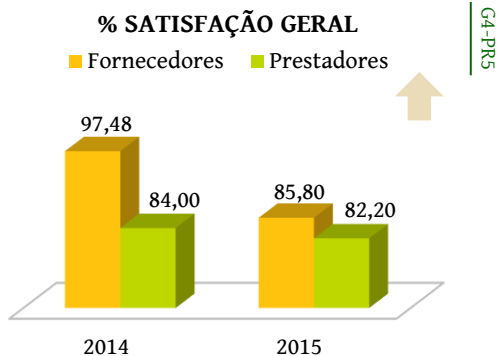


O Diretor de Desenvolvimento Humano, Dr. Ademar Edgar Trein, Diretor Administrativo, Dr. Ronaldo Schrer, e a Gerente Administrativa e Financeira, Marilaine Dalmaz, com os fornecedores e prestadores premiados no ano

Em 2015, foram realizados dois encontros para as divulgações dos critérios das visitas de avaliação para fornecedores e prestadores. Os prestadores também participaram do programa Educação Médica Continuada, conforme descrito no PR-SUP-10.02 - Desenvolvimento de Cooperados, bem como em palestras em parceria com a equipe da Unimed Lar no Programa Nutrivida. Para o grupo de fornecedores, a UVS realizou alguns treinamentos específicos de integração ao sistema Unimed, especialmente com os que atuam dentro das dependências da UVS. No evento de Premiação dos Melhores Fornecedores e Prestadores de 2015, destacou-se, também, às ações da UVS quanto a sustentabilidade e responsabilidade social, demonstrando a contrapartida e preocupação da UVS com a qualidade e satisfação do seu público.

SATISFAÇÃO DOS FORNECEDORES E PRESTADORES

Anualmente, é aplicada a Pesquisa de Satisfação dos Fornecedores e Prestadores. Esta pesquisa é encaminhada aos fornecedores avaliados e a todos os prestadores, sendo a resposta realizada de forma voluntária. Segue abaixo o índice de satisfação obtido em 2015:



No ano de 2015 percebe-se uma queda na satisfação dos fornecedores, de 97,48% de satisfação em 2014 para 85,80% em 2015. A queda neste indicador não indica, necessariamente, uma diminuição na satisfação dos fornecedores, uma vez que em 2014 o número de respondentes (32) foi significativamente menor que em 2015 (85). Da mesma forma, os dados compilados em 2015 pelo NIE - Núcleo de Informações Estratégicas da UVS, puderam ser tabulados em 2015 de forma técnica, diferente de 2014 onde a tabulação foi realizada pela própria área de Fornecedores e Prestadores. De qualquer forma, o índice alcançado em 2015, mesmo com diminuição em relação a 2014 apresenta um resultado acima da meta estabelecida: 84%.

O grupo composto pelos prestadores obteve satisfação de 82,2% para com a UVS em 2015, mediante 84% em 2014. A mesma questão observada em relação aos fornecedores se aplica aos prestadores: significativo aumento do número de prestadores respondentes da pesquisa, de 47 em 2014 para 91 em 2015, bem como a tabulação de forma técnica pelo NIE. Todavia, percebe-se pequena queda no percentual de satisfação.

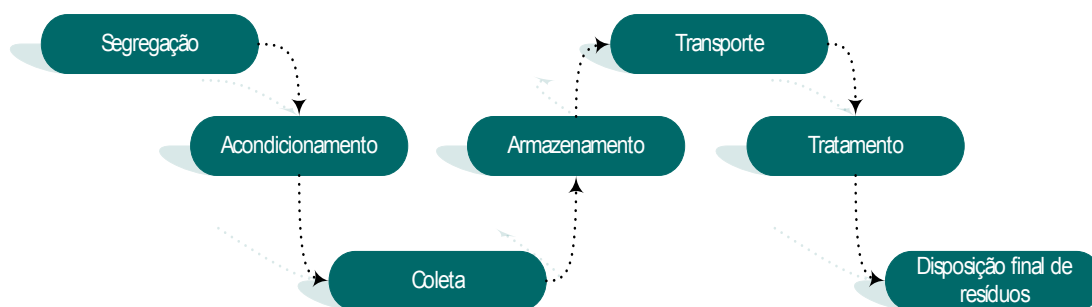
SOCIEDADE

IDENTIFICAÇÃO, TRATAMENTO E COMUNICAÇÃO DOS IMPACTOS SOCIAIS E AMBIENTAIS

A identificação e tratamento dos aspectos socioambientais são guiados pela filosofia empresarial e objetivos estratégicos da Unimed VS. Diversas práticas auxiliam essa identificação, estando incluído o atendimento à legislação, de forma diferenciada, por meio da conscientização sobre a responsabilidade socioambiental da organização e dos benefícios que o cumprimento da lei vigente tem sob o meio ambiente e as pessoas. Até o momento, o maior impacto ambiental existente está relacionado aos resíduos gerados. Sua identificação e tratamento segue a seguinte prática:

PLANO DE GERENCIAMENTO DE RESÍDUOS DE SERVIÇOS DE SAÚDE (PGRSS)

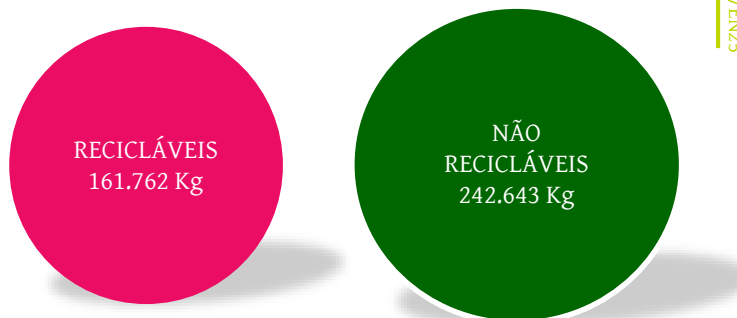
O PGRSS é atualizado anualmente para cada unidade de atendimento da Unimed VS, identificando especificidades de cada uma delas, com as ações relativas ao manejo de resíduos, que corresponde às seguintes etapas:



G4-EN29
G4-S08

Em virtude do correto descarte dos resíduos, a cooperativa não recebeu processos, multas ou sanções referentes às leis ambientais durante o ano de 2015.

TOTAL DE RESÍDUOS GERADOS PELA COOPERATIVA EM 2015

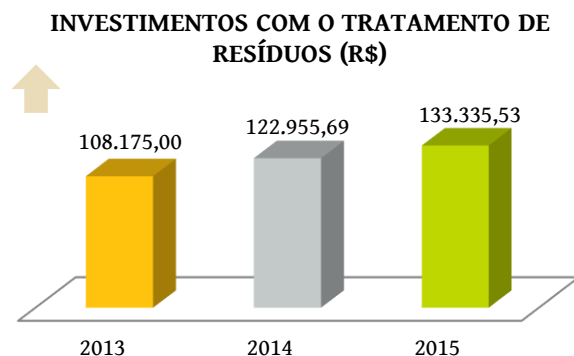


G4-EN1/
EN2/EN25

G4-EN2

Não houve aquisição de insumos de materiais reciclados para uso nas operações durante o ano de 2015

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



A cooperativa não mede esforços para realizar corretamente o tratamento e destinação final dos seus resíduos de serviços de saúde (químicos e biológicos), garantindo respeito ao meio ambiente e às leis vigentes aumento de 8,44% no valor de investimento em tratamento de resíduos reflete o reajuste aplicado aos contratos de tratamento e destinação dos resíduos, pois não houve variação significativa na quantidade gerada de resíduos.

IMPACTOS AMBIENTAIS DECORRENTES DAS ATIVIDADES

Os principais impactos negativos potenciais que os produtos, processos e instalações da organização causam nas comunidades e na sociedade como um todo, desde o projeto até a disposição final, estão demonstrados abaixo. Ao longo do ano de 2015 não houve vazamentos ou destinação final incorreta de nenhum dos tipos de resíduos.

G4-PR3

PRINCIPAIS IMPACTOS AMBIENTAIS CAUSADOS PELAS ATIVIDADES		
TIPO	IMPACTO	DESTINO
Cartões e resíduos eletrônicos	Substâncias tóxicas – contaminação do solo e das águas subterrâneas	Otser Comércio de Resíduos e Sucatas Ltda.
Resíduos Grupo A (biológicos)	Componentes com possível presença de agentes biológicos que, por sua característica de maior virulência ou concentração, podem apresentar risco de infecção	Aborgama do Brasil Ltda.
Resíduos Grupo B (químicos)	Medicamentos impróprios para uso, resíduos de quimioterapia	Aborgama do Brasil Ltda.
Resíduos Grupo D	Orgânico (restos de alimentos, papel toalha etc.), papel, plástico, vidro, alumínio	Órgão de limpeza pública de cada município
Resíduos Grupo E	Perfurocortantes (lâminas de bisturi, agulhas, lancetas, ampolas de medicamentos quebradas)	Aborgama do Brasil Ltda.
Lâmpadas fluorescentes	Substâncias tóxicas – contaminação do solo e das águas subterrâneas	Recilux Reciclagem de Lâmpadas Ltda.
Resíduos de óleo de cozinha	Poluição do solo e das águas	Faros Indústria de Farinhas de Ossos Ltda.
Pilhas	Metais pesados – contaminação do solo e das águas superficiais e subterrâneas	GM&C Logística e Transportes Ltda
Materiais de Construção	Caliça (restos de concreto e tijolos), terra e areia: disposição em locais inadequados, contaminação de solo e das águas superficiais	Coleta em tele-entulho
	Estopas, pincéis e latas de tinta: resíduos com presença de contaminantes químicos, contaminação do solo e das águas superficiais e subterrâneas	Armazenamento
EPIs	Óculos, luvas de proteção, protetor auricular, máscaras: contaminação do solo e das águas superficiais	Descarte Certo – Gerenciamento de Resíduos Tecnológicos Ltda
Uniformes	Consumo de matérias-primas renováveis, disposição final inadequada e contaminação do solo	Descarte Certo – Gerenciamento de Resíduos Tecnológicos Ltda

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

GESTÃO AMBIENTAL

ÁGUA

A cooperativa utilizou em 2015 o volume total de 181.341 m³ de água, sendo que deste volume total não foram registrados vazamentos significativos e nem uso de água reaproveitada. O consumo foi medido através da leitura das faturas de contas de água das unidades.

G4-EN9/EN26

O abastecimento da UVS é proveniente da rede pública. Esta utiliza água do Rio Sinos, sendo esta parte da Bacia Hidrográfica do Rio dos Sinos, a qual está situada a nordeste do estado, entre os paralelos 29° e 30° sul, possui uma área de 3.820 km², correspondendo a 4,5% da bacia hidrográfica do Guaíba e 1,5% da área total do Estado do Rio Grande do Sul, com uma população aproximada de 975.000 habitantes, sendo que 90,6% ocupam as áreas urbanas e 9,4 % estão nas áreas rurais. Esta bacia é delimitada à leste pela Serra Geral, pela bacia do Caí à oeste e ao norte, e ao sul pela bacia do Gravataí. Seu curso d'água principal tem uma extensão aproximada de 190 Km, e uma precipitação pluviométrica anual de 1.350mm. Suas nascentes estão localizadas na Serra Geral, no município de Caraá, a cerca de 60 metros de altitude, correndo no sentido leste-oeste até a cidade de São Leopoldo onde muda para a direção norte-sul, desembocando no delta do rio Jacuí entre a ilha Grande dos Marinheiros e ilha das Garças, a uma altitude de 12 metros. A cobertura vegetal da bacia está muito reduzida, os remanescentes localizam-se, predominantemente, nas nascentes do rio dos Sinos e seus formadores.

O consumo utilizado pela cooperativa através desta rede de abastecimento não afeta nenhuma fonte hídrica de forma significativa, pois o volume utilizado nas unidades é irrisório, se comparado ao total captado mensalmente nas cidades da região de abrangência.

G4-EN8/EN10/
EN22/EN24

CONSUMO DE ENERGIA



A cooperativa consumiu um total de 540.834 kWh de energia em 2015. O consumo de energia utilizado fora da organização não é medido, assim como a intensidade energética.

G4-EN3/EN4/EN5

PROGRAMA COLABORADOR CONSCIENTE

Pensando no meio ambiente e no desperdício de recursos naturais, a Unimed Vale do Sinos implantou o Programa Colaborador Consciente. Com o intuito de disseminar a mudança de hábitos e a consciência ambiental de nossas atitudes.

O uso de copos plásticos está atrelado ao consumo de água realizado pelos colaboradores. Frente a esta preocupação, em 26 e 27 de agosto de 2015 a UVS realizou a distribuição de copos e canecas aos colaboradores das áreas de Vendas, Administração de Vendas, NIE, Marketing e Sustentabilidade, RCC, Gestão de Pessoas, TI e Regulamentação e Parametrização. Esta ação gerou redução de cerca de 37.300 copos descartáveis de 150mL nos últimos 4 meses do ano.

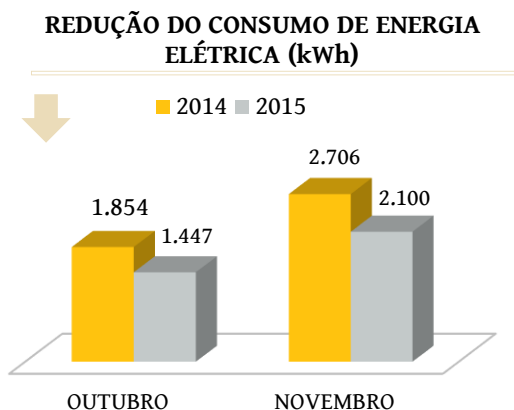


Área de Faturamento recebendo os copos e canecas



Marco Menegaz (superintendente), Adriana Acker (Ger. Serviços Próprios), Ana Bellissimo (Ger. Estratégia e Processos) e Patrícia Bohn (Ger. Mercado) ao receber as canecas e copos

As empresas são as responsáveis por quase metade do consumo de energia elétrica no país. A UVS, buscando reduzir seu consumo de energia, em agosto de 2015 substituiu, nas instalações das áreas de Medicina Preventiva e Unimed Lar, todas as lâmpadas fluorescentes por de LED, as quais têm redução estimada em 30% e iluminação mais efetiva, além de serem menos prejudiciais ao meio ambiente. O comparativo do consumo nos dois meses seguintes à troca apresenta-se da seguinte forma:



Percebe-se a redução de 22% no consumo no mês de outubro e 22,3% em novembro. Houve uma economia estimada de **1013 kWh e R\$ 777,52 em 2 meses.**

G4-ENG/EN7

AUDITORIA DE RESÍDUOS NAS UNIDADES

Mensalmente a área de Marketing e Sustentabilidade faz acompanhamento do gerenciamento de resíduos no PA NH, PA SL, Hospital Unimed, Unidade de Consultas e Unidades de Campo Bom, Portão, Estância Velha, Ivoti, Dois Irmãos, analisando os seguintes itens: segregação dos resíduos, utilização de lixeiras e sacos plásticos corretos, recolhimento e tratamento dos resíduos, instrução ao colaborador, coletores ecológicos, manifesto de transporte de resíduos, Plano de Gerenciamento de Resíduos e atendimento à legislação vigente.

CALCULADORA DE CO2

Ferramenta desenvolvida pela Unimed do Brasil para mensurar a quantidade de gases de efeito estufa (GEE) que é emitida nas atividades desenvolvidas nas singulares da Unimed, e buscar a neutralização desses gases pelo plantio de mudas de árvores e reciclagem de materiais. O inventário das emissões de GEE de 2014 foi realizado em 2015 e registrado em plataforma eletrônica (calculadora de CO2) para estimativa e manutenção correta dos dados.

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

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

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

ORIGEM DA EMISSÃO DO CO ₂	QUANTIDADE EMITIDA (TON CO ₂)
Utilização de Veículos – Combustível (gasolina/diesel)	136,344
Energia Elétrica (valores emitidos desde a emissão até a utilização)	497,662
Emissões diretas de CO ₂ advindos de biomassa	13,945
2 Emissões totais do Escopo 1, Escopo 2 e Escopo 3 (tCO ₂ e)	634,01
Dados de 2014 mensurados no ano de 2015	
Total: 1.281,961	

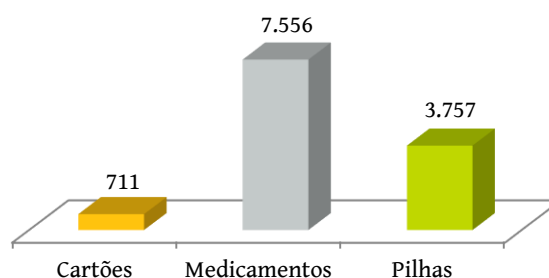
CONSUMO CONSCIENTE

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

COLETORES ECOLÓGICOS

Desde 2011 a Unimed VS conta com coletores ecológicos à disposição de toda comunidade, em suas unidades de atendimento. Neles, são recolhidos medicamentos vencidos, cartões, pilhas e baterias usadas. O objetivo é encaminhar para destinação final adequada com empresa terceirizada, evitando que o meio ambiente sofra os impactos decorrentes do descarte do incorreto destes materiais. Estes coletores também são disponibilizados durante os eventos da cooperativa.

QUANTIDADE DE MATERIAL COLETADO NOS COLETORES ECOLÓGICOS



GERENCIAMENTO DE RESÍDUOS

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

O detalhamento do gerenciamento de resíduos realizado na cooperativa está definido nas informações de [Identificação, Tratamento e Comunicação dos Impactos Sociais e Ambientais](#).

GERENCIAMENTO DE RESÍDUOS NOS CONSULTÓRIOS DE COOPERADOS

Trabalho desenvolvido pela empresa Folium Consultoria Ambiental junto aos consultórios dos médicos cooperados, a fim de manter em dia o Plano de Gerenciamento de Resíduos e demais documentações ambientais, bem como prestar assessoria em questões pertinentes ao tratamento e segregação de resíduos de serviços de saúde. Este trabalho foi realizado com 40 consultórios em 2015, sendo que 100% destes tiveram seu PGRSS atualizado.

100%
ATUALIZADO

DESENVOLVIMENTO SOCIAL

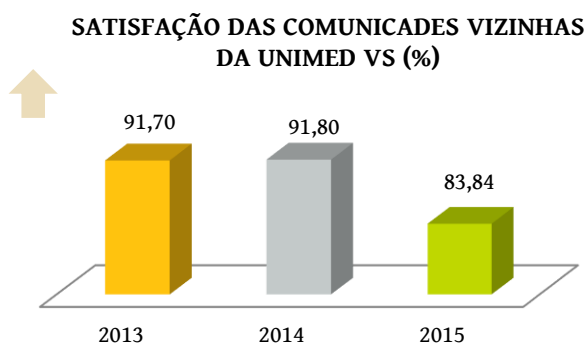
As necessidades e as expectativas de desenvolvimento da sociedade, incluindo comunidades vizinhas, são identificadas, analisadas e utilizadas para a definição e melhoria da sua atuação social por meio da pesquisa realizada anualmente pela área de Núcleo de Informações Estratégicas da Unimed VS, que tem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

G4-15

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

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

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



Da mesma forma que as iniciativas relacionadas ao desenvolvimento sustentável estão incluídas na visão de futuro da Unimed VS, os projetos voltados ao fortalecimento da sociedade e comunidades vizinhas possuem

critérios alinhados com a promoção da saúde e prevenção de doenças. Desta forma se assegura a inter-relação entre estes projetos e a coerência com a visão, os princípios e a filosofia empresarial da cooperativa.



No ano de 2015, a Unimed Vale do Sinos recebeu o Certificado de Responsabilidade Social da Assembleia Legislativa do RS, que faz parte do Prêmio de Responsabilidade Social. Instituído pela lei estadual Nº 11.440 de 2000, o Prêmio de Responsabilidade Social é promovido pelo Parlamento Gaúcho. Sua realização ocorre anualmente em parceria com entidades da sociedade civil representadas por uma comissão mista organizadora. O objetivo do prêmio é incentivar e reconhecer projetos voltados para o bem-estar social e para a preservação do meio ambiente.

PRINCIPAIS PROGRAMAS SOCIAIS

ATIVIDADES SOLIDÁRIAS

A UVS bonifica o colaborador com auxílio financeiro para custear os estudos. Em contrapartida, pede que o mesmo realize atividades na comunidade, beneficiando mais pessoas com gestos solidários, formando uma corrente do bem. Em 2015, 353 colaboradores receberam o benefício em dois semestres, sendo que estes foram responsáveis pela execução de 1059 ações solidárias (492 no primeiro semestre e 567 no segundo semestre).

**1059 AÇÕES
VOLUNTÁRIAS**

CURSO DE GESTANTES

Disponibiliza aos clientes e comunidade curso gratuito com orientações sobre período da gestação. Nas 16 turmas que receberam o curso no período de março a dezembro de 2015, houve participação de 344 casais, os quais receberam orientações referentes aos seguintes assuntos:

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

Para participarem do curso, os casais devem realizar doações de leite. Em 2015 foram arrecadados 1.356 litros, que foram distribuídos para as seguintes instituições parceiras:

INSTITUIÇÃO PARCEIRA	LITROS DE LEITE DOADOS
Instituto Lenon Joel pela Paz	196
Fundação Cidade do Menor São João Bosco - Lar da Menina	126
Horta Comunitária Joana de Angelis	138
Casa Aberta	342

INSTITUIÇÃO PARCEIRA	LITROS DE LEITE DOADOS
Associação Para Paz Isaura Maia	156
Associação Turma do Sopão	159
Fazenda Santo Expedito	88
Cecrife Querubim	151

DOADOR FIEL

Programa de cadastro de doadores que pode ser acionado sempre que houver necessidade ou falta de estoque nos bancos de sangue. A Unimed VS também viabiliza o processo e torna mais acessível, incentivando a doação dos voluntários. Ao final do ano de 2015, a Unimed VS contava com mais de 200 colaboradores cadastrados como doadores de sangue.

PRINCIPAIS CAMPANHAS SOCIAIS

As campanhas sociais têm como foco zelar pelas pessoas e atender as necessidades coletivas da comunidade na qual está inserida:

OUTUBRO ROSA NOVEMBRO AZUL

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



Em 2015 a UVS realizou campanha interna para o combate ao câncer de mama e próstata. No mês de outubro os colaboradores tiveram um dia de trabalho para virem trabalhar com uma camisa ou camiseta rosa e receberam orientações de prevenção do câncer de mama. O mês de novembro também teve um dia onde foi permitido trabalhar de azul e os colaboradores receberam orientações de prevenção do câncer de próstata.



PROGRAMAS DE PROMOÇÃO À SAÚDE

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

GRUPO CAMINHADA E CORRIDA

O Grupo de Caminhada e Corrida, tem como objetivo proporcionar e incorporar conhecimentos de hábitos mais saudáveis aos colaboradores da Unimed Vale do Sinos, através de encontros semanais, orientados por Educador Físico para a prática do esporte; o grupo também conta com camiseta personalizada, divulgando a marca Unimed, bem como sua preocupação com hábitos saudáveis. Durante o ano de 2015 o grupo contou com o total de participação de 50 pessoas, entre eles colaboradores, cooperados e secretárias.



CAMINHADA E PILATES

Com intuito de incentivar os beneficiários UVS à prática de exercícios físicos e atividade física, estimulando mudança de estilo de vida, propondo a diminuição do sedentarismo, desde 2014 a área de MP estendeu o Programa Movimento aos clientes UVS vinculados ao Programa de Gerenciamento da Saúde, ofertando encontros semanais para a prática de caminhada e pilates orientados por educador físico. No ano de 2015 iniciaram encontros mensais para caminhadas, com o propósito de reforço das orientações e estímulo a continuidade da prática de atividade física. Em 2015 esse grupo teve a participação de 43 beneficiários.

AMBULATÓRIO DE PREVENÇÃO

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

PROGRAMA VIVA VIDA SEM FUMO

Tem como objetivo auxiliar os beneficiários interessados em cessar o hábito de fumar. O programa tem como proposta atendimento individual por enfermeira, encontros em grupo com equipe multidisciplinar, mantendo acompanhamento por monitoramento telefônico. Em 2015, o programa acompanhou dois grupos, cada um com 7 (sete) encontros semanais, totalizando 21 participantes.



CAMINHADA DA PRIMAVERA

Em 05 de dezembro de 2015, foi realizada a 14ª edição do evento, o qual ocorre anualmente, desde 2002. O evento contou com aproximadamente 400 participantes. É aberto a comunidade e tem como objetivo mobilizar a população para a prática de atividade física. Além de promover a saúde, promoveu a solidariedade, pois cada participante doou 1kg de alimento não-perecível, que foram doados para instituição Horta Comunitária Joanna de Ângelis.

PROGRAMA NUTRI VIDA

Encontros mensais periódicos com a equipe multidisciplinar abordando assuntos sobre hábitos alimentares, atividade física, bem como a mudança do estilo de vida. Desde 2014 foi estendida esta proposta às empresas clientes, sendo oferecido através das assistentes de relacionamento empresarial e critérios da área, encontro com profissionais da Medicina Preventiva da UVS e colaboradores da empresa cliente; tendo como auxílio portfólio de ações criado pela medicina preventiva para atender melhor as necessidades específicas do cliente. Deste modo, além de proporcionar mais informação sobre saúde, também é fortalecido a satisfação do cliente. Em 2015 foram realizadas 3 (três) palestras na área de Medicina Preventiva, aberta a todos os clientes, e 4 (quatro) em empresas clientes da UVS, totalizando 147 presenças.



MEDICINA PREVENTIVA NA EMPRESA

Programa com início em 2014. Inicialmente foram realizados contatos com algumas empresas selecionadas pelo relacionamento empresarial UVS para ofertar a Medicina Preventiva na Empresa. Trata-se de uma proposta de trabalho da equipe multidisciplinar que visa melhor qualidade de vida e estímulo ao autocuidado, criando um canal de relacionamento contínuo entre a UVS e a empresa cliente. Foram feitas visitas aos clientes interessados, em parceria da área de Medicina Preventiva e Vendas, para explanação do programa; combinando realização do levantamento do perfil epidemiológico para proposta de ações de promoção em saúde que podem ser: palestras, blitz, feira de saúde e auxílio em campanhas de vacinação. Além dessa proposta, a Medicina Preventiva também realiza palestras nas empresas, conforme solicitação e interesse das mesmas, o qual é manifestado através do Relacionamento Empresarial. Foram atendidas 31 empresas durante o ano de 2015, totalizando 91 ações com a participação de 2461 pessoas.

PROGRAMA CUIDAR

Tem objetivo de orientar e educar sobre saúde os beneficiários, familiares e cuidadores, estimulando o autocuidado, com encontros ministrados por equipe multidisciplinar. Programa dividido em:

- **Cine Cuidar:** Filmes educativos voltados para terceira idade, que promovem discussão sobre saúde. Ministrados por psicóloga
- **Nutri Cuidar:** Dinâmica incluindo cozinha experimental, visita ao supermercado, entre outros. Ministrado por nutricionista.
- **Movimento cuidar:** Dinâmicas e oficinas voltadas para incentivo da atividade física. Ministrados por fisioterapeuta.

Foram realizados 36 encontros, sendo dois mensais nas unidades de pronto atendimento de NH e SL, com um total de 1072 participantes em 2015.



DATAS COMEMORATIVAS

A área Medicina Preventiva possui um calendário anual de datas comemorativas elaboradas pela Promoção a Saúde juntamente com o médico coordenador da área, selecionadas para atuação de campanhas relacionadas à saúde, com objetivo de orientar sobre a importância de prevenção e a melhoria da qualidade de vida. Em 2015 foram realizadas 4 (quatro) campanhas internas e 5 (cinco) externas, sendo distribuído *folders* e brindes alusivos às datas. Além destas campanhas, foram realizadas 32 divulgações nas redes sociais e canais de comunicação interno com orientações sobre cuidados com a saúde.

RELACIONAMENTO COM O CLIENTE

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

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

A forma de divulgação dos novos canais é definida durante o seu projeto de implantação e é validada pela Diretoria. A decisão do meio de divulgação é estabelecida de acordo com o novo canal e deve considerar o público a ser atingido. No ano de 2015 um novo canal de relacionamento foi instituído: Unimed Comunica, um informativo mensal destinado para clientes de Plano Familiar que aborda os temas mais importantes que estão sendo tratados na Cooperativa (fotos no final).

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



CENTRAL DE RELACIONAMENTO COM O CLIENTE

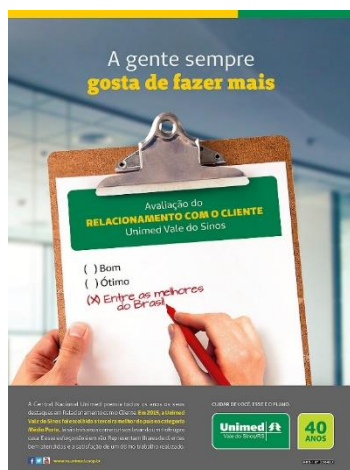
Comunicamos alterações no menu da **Central de Relacionamento com o Cliente**.

Para melhorar o seu atendimento, a Unimed Vale do Sinos está disponibilizando um menu diferenciado. Quando você entrar em contato com a Unimed Vale do Sinos através do **0800.642.1800**, estas são as opções que estarão à sua disposição:

- Informações Digite 1
- Aquisição de Planos de Saúde Digite 2
- Solicitações, Sugestões, Reclamações e Elogios Digite 3
- Agendamento de Exames e Curativos Digite 4
- Agendamento Saúde Ocupacional Digite 5
- Apoio ao Agendamento Conforme Prazos da RN-259 Digite 6
- Atendimento a Empresas Digite 7
- Denúncia Digite 8
- Para falar Com um Atendente Digite 9
- Para Ouvir novamente Digite 0

Ficou com dúvidas?
Entre em contato pelo e-mail
relacionamentocliente@vs.unimed.com.br

Familiar



CANAIS DE COMUNICAÇÃO DE RELACIONAMENTO COM CLIENTE
Telefone: divulgado em anúncios, informativos e site
Fale Conosco: disponível no site: www.unimed.coop.br
Visita Empresarial
Pós Venda Empresarial
Redes Sociais: https://www.facebook.com/unimedvs.rs e https://twitter.com/unimedvs_rs
Formulários de Opinião e Denúncias: disponíveis nas unidades próprias
Atendimento Presencial: disponível nos Pronto Atendimentos de NH e SL, Hospital Unimed e na Central de Relacionamento com o Cliente
Contact Center: 0800.642.1800
Portal do Cliente: https://portal.vs.unimed.com.br:9004/U_wportcli.APW
Chat: disponível no site: www.unimed.coop.br
Ouvidoria: disponível no site e e-mail: ouvidoria@vs.unimed.com.br
E-mail: relacionamentocliente@vs.unimed.com.br e relacionamento.empresarial@vs.unimed.com.br

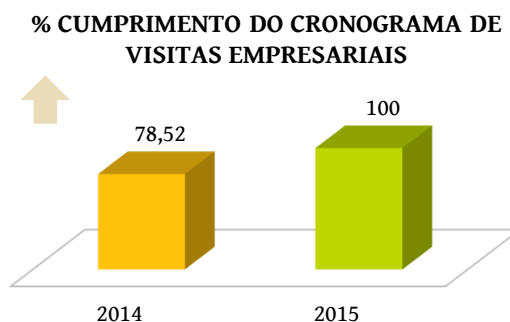
GA-57

ACOMPANHAMENTO DAS TRANSAÇÕES COM OS CLIENTES

Com intuito de apresentar esclarecimentos referente ao plano de saúde assistencial ou ocupacional recém-contratados por pessoas jurídicas, a Unimed Vale do Sinos, através da área de Vendas, trabalha com práticas de pós-vendas, sendo o momento no qual a contratante recebe orientações da cobertura contratual, abrangência e rede referenciada. Essa sistemática abrange de forma presencial novos clientes com mais de cinco titulares no

plano assistencial e aqueles com mais de 10 vidas na saúde ocupacional. Além desta sistemática, os demais clientes de plano coletivo e saúde ocupacional recebem orientações e esclarecimentos através de pós-venda por contato telefônico. Para os planos familiares, a responsabilidade de disseminar orientações referentes ao plano contratado é do vendedor.

Em 2015, a equipe de Relacionamento Empresarial da área de Vendas desempenhou fundamental papel na fidelização de clientes, gerando relação de confiança, alinhamento e benefício mútuo entre as partes, sendo um canal de comunicação da empresa com as demais áreas internas da Unimed VS, dando a devida atenção às tratativas, com um atendimento personalizado. Visando superar as expectativas dos clientes empresariais, estes estão divididos estrategicamente em cinco categorias, sendo denominadas de *Alfa*, *Beta*, *Gama*, *Delta* e *Pool*, considerando-se como parâmetro de corte o número de vidas total do grupo empresarial. Para cada grupo de empresas, as ações de aproximação com o cliente são realizadas conforme necessidades identificadas.



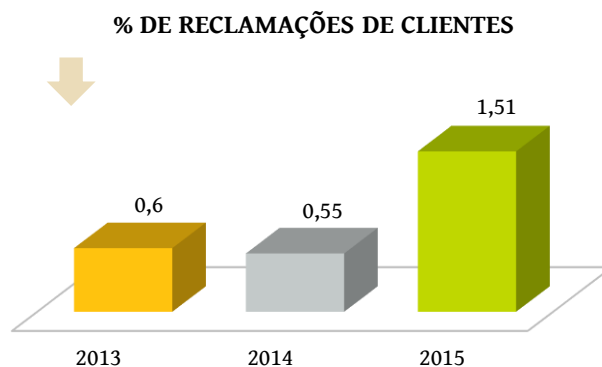
Uma destas ações são as visitas empresariais, que de modo geral visam esclarecer dúvidas, receber manifestações, entregar material explicativo e cartões, bem como apresentar orientações básicas de utilização e normativas. Ainda, a área de Vendas, através do Relacionamento Empresarial, realiza importante atividade de ampliação do *share* da carteira de clientes, através da prospecção de novas vidas dentro das empresas que são clientes da Unimed VS ou através da ampliação de cobertura contratual.

TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES DE CLIENTES

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

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

Em 2015, a UVS apresentou o seguinte resultado de reclamações de clientes:



O aumento no índice tem reflexo da alteração na fórmula de cálculo do indicador, o que passou a considerar todos os atendimentos dos clientes. O maior número de reclamações no ano de 2015 refere-se ao atendimento/condução, demora no atendimento e estrutura, principalmente nos serviços próprios. Esse cenário

está sendo analisado e tratado pelo CAMC - Comitê de Análise de Manifestações de Clientes. Estão abertas não conformidades a fim de analisar a causa raiz e definir melhorias.

AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO E INSATISFAÇÃO DOS CLIENTES

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

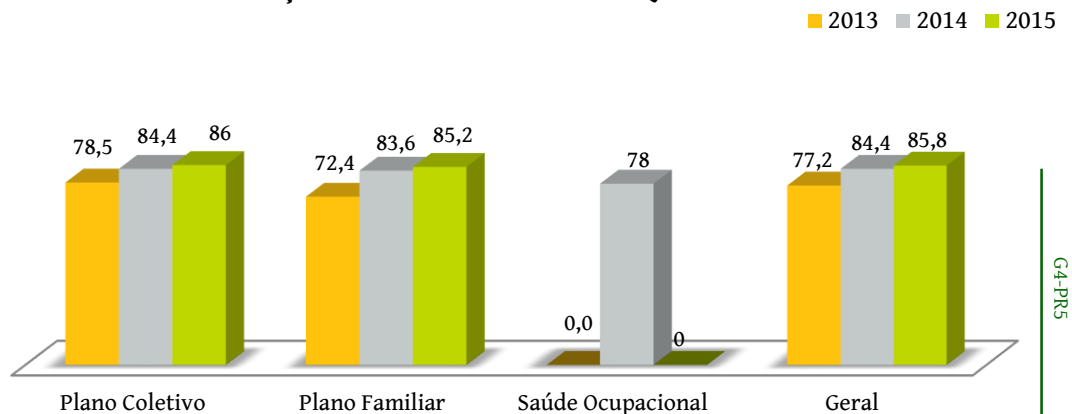
As informações resultantes da avaliação de manifestações, satisfação e insatisfação de clientes, pesquisa de satisfação de clientes e análise de cenários são utilizadas na promoção de ações de melhoria na análise de dados realizada pelo CAMC.

Em 2015, a avaliação de satisfação e insatisfação de clientes gerou as seguintes melhorias:

- Revisão das máquinas de café nos PAs;
- Reforma dos quartos no HU;
- Redução do ruído interno nas Unidades: PANH, PASL e HU;
- Adequação da estrutura da classificação de risco PA SL;
- Implantação do médico rotineiro PASL: Foi alocado um médico clínico para trabalhar na rotina da unidade;
- Plano de contingência para remoções: PANH, PASL e HU: Contrato assinado com Viva Remoções em fev/15 e estabelecido regras para a utilização para UTI ADULTO e UTI NEO e remoções da Unimed Lar;
- Adequação do processo de agendamento de curativos PANH e PASL: Implantado o agendamento de curativos a partir do dia 02/02/15;
- Treinamento das rotinas, atenção e agilidade ao cliente/paciente pela Educação Continuada, reuniões de gestão do PANH, PASL e HU sobre as rotinas e atenção com os colaboradores.
- Abertura de novos leitos na UVS;
- Reforçada no site a orientação de urgência/emergências;
- Melhora na forma de chamada dos clientes para a realização das fichas no CDI HU;
- Adequação de conduta médica e reforço na integração do cooperado/plantonista em relação ao regimento interno e várias reuniões realizadas com médicos plantonistas;
- Medicamento oncologia. Entrega de medicação VO na unidade de oncologia, com orientações aos pacientes era de 30 dias, e isto gerava insatisfação, pois mensalmente havia a necessidade de se deslocarem até o HUVS para isto. A mudança ocorrida, foi a disponibilização da medicação para um prazo maior de 60 dias;
- Abertura do serviço de Ressonância Magnética no HU;
- Novo relatório de café para acompanhantes às 06:30h para minimizar o número de reclamações referente a entrega dos cafés da manhã;
- No mês de fevereiro a Recepção Prestadora CDI HU passou a trabalhar com o Autorizador- MV, que permite maior agilidade e praticidade no atendimento;
- No mês de fevereiro a Tesouraria passou a realizar todas as cobranças via sistema, eliminando o recibo manual e propiciando mais agilidade no atendimento;
- Utilização de toucas nas ecografias de carótidas, a partir de uma sugestão de cliente;
- A partir de 01/04/2015, o Hospital Unimed fornece todas as refeições para os acompanhantes de gestantes, internadas pelos planos Unimed VS e Unimed Intercâmbio.
- Devido ao grande número de reclamações das poltronas, foi feita a compra de 10 poltronas novas (poltrona aranha, estilo do papai), as mesmas estão chegando fracionadas desde Julho;
- Colocado ganchos nos banheiros, passou a ser fornecido sacola de tecido lavável para os pacientes colocarem os calçados nos armários, colocaram espelhos grandes (de corpo inteiro) no vestiário do centro da mulher e no vestiário da DO.
- CDI - HU: agenda de Ressonância Magnética para após as 24h;
- A ampliação do quadro da Oncologia;
- Prestação de atendimento diferenciado ao público materno-infantil e oferecer as equipes médicas apoio em relação as orientações puerperais e amamentação;
- Implementação de TV na sala de espera interna dos pacientes da TC e RM a pedido de pacientes que responderam a pesquisa de satisfação;

- Implementação de rotina de identificação do cliente com feto morto, utilizando um adesivo colorido no prontuário;
- Instalação de WI-FI;
- Direcionamento da entrega de laudos e exames no CDI HU para um guichê específico, agilizando o atendimento;
- Direcionamento da realização das Fichas Ambulatoriais e de Enfermagem para o Balcão de Informações, diminuindo filas e agilizando o atendimento no Guichê Central do PA NH;
- Implementação do Púlpito para controle dos acompanhantes em SL;
- Implementação do Balcão de Informações em SL;
- Reciclagem do Projeto Jeito de Cuidar Unimed;
- Adequação dos horários no Púlpito da Observação PANH, hoje está funcionando todos os dias da semana;
- CDI NH: aumento de quadro;
- No CDI HU foi instalada uma campanha no Centro da Mulher, facilitando a troca de documentos nos setores. Os colaboradores podem deixar os pedidos de exames no escaninho e não é preciso ir mais até lá para entregar os pedidos médicos (evitando atrasos na realização de ressonância);
- Autorizações via site;
- Consulta de Coparticipação via site;
- Unificação das autorizações clientes UVS e Intercâmbio na unidade de NH, o que agilizou o atendimento;
- Redução de um posto de trabalho do Tele Atendimento e realocação de um colaborador no posto de autorizações do Centro Clínico Regina, agilizando o atendimento;
- Implementação do Portal de Exames;
- Ampliação de especialidades na Unidade de Consultas;
- Ampliação de exames de imagem no PA SL;
- Acesso facilitado para extração de segunda via de boleto no site da Unimed VS;
- Ingresso de novos cooperados.

% SATISFAÇÃO DE CLIENTES UVS NA PESQUISA DE MERCADO



DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS

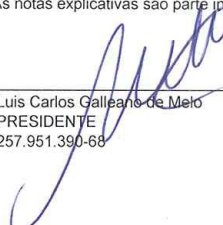
GA-E/C1/ECA


UNIMED VALE DO SINOS - COOPERATIVA DE ASSISTÊNCIA A SAÚDE LTDA
 CNPJ 88.258.884/0001-20 - Rua Tupi, 962 - Novo Hamburgo - RS
 NIRE(JCE) 434000557-9 - Inscrição na ANS 356417
 Demonstrações Financeiras Encerradas em 31/12/2015


I. Balanço Patrimonial

		2015	2014
ATIVO CIRCULANTE		69.797.467,26	51.977.875,43
Disponível	Nota 05	88.328,94	405.665,04
Realizável		69.709.138,32	51.572.210,39
Aplicações Financeiras	Nota 06	36.514.495,51	19.837.758,29
Aplicações Vinculadas a Provisões Técnicas		11.094.721,30	10.004.831,74
Aplicações Não Vinculadas		25.419.774,21	9.832.926,55
Créditos Operações com Planos de Assistência à Saúde	Nota 07	4.540.242,37	3.383.850,55
Contraprestação Pecuniária/Prêmio a Receber		3.625.424,49	2.007.989,55
Outros Créditos de Operações com Planos de Assistência à Saúde		914.817,88	1.375.861,00
Créditos de Oper. Assist. à Saúde Não Relac. com Planos de Saúde da Operadora	Nota 08	16.787.953,40	17.390.023,37
Créditos Tributários e Previdenciários	Nota 09	1.421.343,04	1.236.746,33
Bens e Títulos a Receber	Nota 10	9.198.196,70	8.859.068,44
Despesas Antecipadas	Nota 04.g	100.793,42	40.150,18
Conta Corrente com Cooperados	Nota 10.e	1.146.113,88	824.613,23
ATIVO NÃO CIRCULANTE		92.762.906,75	86.875.260,47
Realizável a Longo Prazo		32.867.193,01	28.033.361,56
Créditos Tributários e Previdenciários	Nota 11	135.031,83	398.048,61
Títulos e Créditos a Receber	Nota 11	4.572.344,81	3.215.255,66
Depósitos Judiciais e Fiscais	Nota 11	22.372.917,96	18.728.517,49
Outros Créditos a Receber a Longo Prazo	Nota 11	1.522.562,97	78.513,66
Conta Corrente com cooperados	Nota 11	4.264.335,44	5.613.026,14
Investimentos	Nota 12	5.060.949,25	4.448.689,08
Participações Societárias Avaliadas pelo Método de Equivalência Patrimonial		1.008.678,26	934.304,43
Participações Societárias - Operadora de Planos de Assistência a Saúde		1.008.678,26	934.304,43
Outros Investimentos		4.052.270,99	3.514.384,65
Imobilizado	Nota 13	54.094.055,82	53.541.014,42
Imóveis de Uso Próprio		31.727.416,00	31.807.160,70
Imóveis - Hospitalares / Odontológicos		31.727.416,00	31.807.160,70
Imobilizado de Uso Próprio		21.664.091,84	21.327.869,42
Hospitalares / Odontológicos		18.506.367,54	19.338.205,46
Não Hospitalares / Odontológicos		3.157.724,30	1.989.663,96
Imobilizações em Curso		624.078,44	278.131,37
Outras Imobilizações		78.469,54	127.852,93
Intangível	Nota 14	740.708,67	852.195,41
TOTAL DO ATIVO		162.560.374,01	138.853.135,90

As notas explicativas são parte integrante das Demonstrações Contábeis.


 Luis Carlos Galliano de Melo
 PRESIDENTE
 257.951.390-68


 Lara Peresinha Bergmann
 CONTADOR
 CRCRS-080267/O-9


 José Antônio Lumertz
 Atuário - MIBA 448

UNIMED VALE DO SINOS - COOPERATIVA DE ASSISTÊNCIA A SAÚDE LTDA

CNPJ 88.258.884/0001-20 - Rua Tupi, 962 - Novo Hamburgo - RS

NIRE(JCE) 434000557-9 - Inscrição na ANS 356417

Demonstrações Financeiras Encerradas em 31/12/2015

I. Balanço Patrimonial

	2015	2014
PASSIVO CIRCULANTE	46.519.123,30	43.681.998,64
Provisões Técnicas de Operações de Assistência à Saúde		
Provisão para Remissão	Nota 15 12.692.621,12	13.586.068,78
Provisão de Eventos/Sinistros a Liquidar para SUS	35.472,14	54.458,54
Provisão de Eventos/Sinistros a Liquidar para Outros Prestadores de Serviços Assistenciais	578.117,31	412.237,94
Provisão para Eventos / Sinistros Ocorridos e Não Avisados (PEONA)	4.696.870,82	4.989.163,78
Débitos de Operações de Assistência a Saúde		
Outros Débitos de Operações com Planos de Assistência à Saúde	Nota 16 195,85	2.549,24
Débitos com Operações de Assistência à Saúde Não Relac. com Planos de Saúde da Operadora	195,85	2.549,24
Tributos e Encargos Sociais a Recolher	Nota 16 7.292.708,19	7.234.310,83
Empréstimos e Financiamentos a Pagar	Nota 17-18 6.053.225,03	5.954.087,50
Débitos Diversos	Nota 20 3.854.509,09	3.177.537,41
Conta-Corrente de Cooperados	Nota 19 16.570.900,39	13.480.032,34
	Nota 19 54.963,63	247.412,54
PASSIVO NÃO CIRCULANTE	50.902.261,77	45.584.773,58
Provisões Técnicas de Operações de Assistência à Saúde		
Provisão para Remissão	Nota 15 34.432,10	25.552,38
Provisões		
Provisões para Ações Judiciais	34.432,10	25.552,38
Tributos e Encargos Sociais a Recolher	Nota 21 20.051.522,59	15.326.070,43
Tributos e Encargos Sociais a Recolher	20.051.522,59	15.326.070,43
Tributos e Contribuições	Nota 17 20.760.950,61	18.332.804,25
Parcelamento de Tributos e Contribuições	20.760.950,61	18.332.804,25
Empréstimos e Financiamentos a Pagar	Nota 18 20.488.929,64	17.164.203,79
Débitos Diversos	Nota 20 272.020,97	1.168.600,46
	7.837.772,81	11.188.223,38
	2.217.583,66	712.123,14
PATRIMÔNIO LÍQUIDO	65.138.988,94	49.586.363,68
Capital Social / Patrimônio Social		
Reservas	Nota 22.1 62.038.958,42	47.664.967,68
Reservas de Lucros / Sobras / Retenção de Superávits	Nota 22.2 2.092.613,05	1.500.357,17
Lucros / Prejuízos - Superávits / Déficits Acumulados ou Resultado	2.092.613,05	1.500.357,17
	1.007.417,47	421.038,83
TOTAL DO PASSIVO	162.560.374,01	138.853.135,90

Luis Carlos Galliano de Melo
PRESIDENTE
257.951.390-68

Iara Teresinha Bergmann
CONTADOR
CRCRS-080267/O-9

Jose Antônio Lumert
Atuário - MIBA 448

UNIMED VALE DO SINOS - COOPERATIVA DE ASSISTÊNCIA A SAÚDE LTDA
 CNPJ 88.258.884/0001-20 - Rua Tupi, 962 - Novo Hamburgo - RS
 NIRE(JCE) 434000557-9 - Inscrição na ANS 356417
 Demonstrações Financeiras Encerradas em 31/12/2015

II. DEMONSTRAÇÃO DO RESULTADO

	2015	2014
Contraprestações Efetivas / Prêmios Ganhos de Operações com Plano de Assistência à Saúde	194.672.463,95	176.351.436,76
Receitas com Operações de Assistência à Saúde	196.938.388,60	178.329.896,60
Contraprestações Líquidas / Prêmios Retidos	196.928.281,92	178.260.229,73
Variação das Provisões Técnicas de Operações de Assistência à Saúde	10.106,68	69.666,87
(-) Tributos Diretos de Operações com Planos de Assistência à Saúde da Operadora	(2.265.924,65)	(1.978.459,84)
Eventos / Sinistros Indenizáveis Líquidos	(152.528.601,97)	(139.975.005,86)
Eventos / Sinistros Conhecidos ou Avisados	(153.276.649,64)	(139.305.470,26)
Variação da Provisão de Eventos / Sinistros Ocorridos e Não Avisados	748.047,67	(669.535,60)
RESULTADO DAS OPERAÇÕES COM PLANOS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE	42.143.861,98	36.376.430,90
Outras Receitas Operacionais de Planos de Assistência a Saúde	156.663,44	107.845,85
Receitas de Assistência à Saúde Não Relacionadas com Planos de Saúde da Operadora	133.367.862,90	107.659.597,41
Receitas com Operações de Assistência Médico-Hospitalar	116.894.111,53	98.321.372,72
Receitas com Administração de Intercâmbio Eventual - Assistência Médico Hospitalar	15.892.656,28	9.041.858,07
Outras Receitas Operacionais	581.095,09	296.366,62
(-) Tributos Diretos de Outras Atividades de Assistência à Saúde	(1.057.463,72)	(866.812,32)
Outras Despesas Operacionais com Plano de Assistência à Saúde	(8.382.494,76)	(1.527.402,27)
Outras Despesas de Operações de Planos de Assistência à Saúde	(4.988.472,31)	(295.304,90)
Provisão para Perdas Sobre Créditos	(3.394.022,45)	(1.232.097,37)
Outras Despesas Oper. de Assist. à Saúde Não Relac. com Planos de Saúde da Operadora	(134.232.756,33)	(111.487.577,39)
RESULTADO BRUTO	31.995.673,51	30.262.082,18
Despesas de Comercialização	(2.780.637,50)	(2.171.065,95)
Despesas Administrativas	(30.078.332,60)	(25.831.696,52)
Resultado Financeiro Líquido	2.439.695,75	(277.721,98)
Receitas Financeiras	7.224.219,70	4.345.589,12
Despesas Financeiras	(4.784.523,95)	(4.623.311,10)
Resultado Patrimonial	452.884,34	(1.609.065,08)
Receitas Patrimoniais	549.258,28	1.094.819,97
Despesas Patrimoniais	(96.373,94)	(2.703.885,05)
RESULTADO ANTES DOS IMPOSTOS E PARTICIPAÇÕES	2.029.283,50	372.532,65
Imposto de Renda	(612.710,65)	0,00
Contribuição Social	(231.375,83)	0,00
RESULTADO LÍQUIDO	1.185.197,02	372.532,65

As notas explicativas são parte integrante das Demonstrações Contábeis.

Luis Carlos Galeano de Melo
 PRESIDENTE
 257.951.390-68


 Lara Teresinha Bergmann
 CONTADOR
 CRCRS-080267/O-9


 José Antonio Lumertz
 Atuário - MIBA 448

UNIMED VALE DO SINOS - COOPERATIVA DE ASSISTÊNCIA A SAÚDE LTDA
 CNPJ 88.258.884/0001-20 - Rua Tupi, 962 - Novo Hamburgo - RS
 NIRE(JCE) 434000557-9 - Inscrição na ANS 356417
 Demonstrações Financeiras Encerradas em 31/12/2015

III. DEMONSTRAÇÃO DAS SOBRAS E PERDAS

	2015		2014	
	Atos cooperativos principais ingressos/dispêndios	Atos não cooperativos receitas/despesas	Total dos Atos	
Contraprestações Efetivas / Prêmios Ganhos de Operações com Plano de Assistência à Saúde	149.937.635,02	44.734.828,93	194.672.463,95	176.351.436,76
Receitas com Operações de Assistência à Saúde	151.526.335,12	45.412.053,48	196.938.388,60	178.329.896,60
Contraprestações Líquidas / Prêmios Retidos	151.518.558,94	45.409.722,98	196.928.281,92	178.260.229,73
Variação das Provisões Técnicas de Operações de Assistência à Saúde	7.776,18	2.330,50	10.106,68	69.666,87
(-) Tributos Diretos de Operações com Planos de Assistência à Saúde da Operadora	(1.588.700,10)	(677.224,55)	(2.265.924,65)	(1.978.459,84)
Eventos / Sinistros Indenizáveis Líquidos	(117.357.008,06)	(35.171.593,91)	(152.528.601,97)	(139.975.005,86)
Eventos / Sinistros Conhecidos ou Avisados	(117.932.563,30)	(35.344.086,34)	(153.276.649,64)	(139.305.470,26)
Variação da Provisão de Eventos / Sinistros Ocorridos e Não Avisados	575.555,24	172.492,43	748.047,67	(669.535,60)
RESULTADO DAS OPERAÇÕES COM PLANOS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE	32.580.626,96	9.563.235,02	42.143.861,98	36.376.430,90
Outras Receitas Operacionais de Planos de Assistência a Saúde	116.479,13	40.184,31	156.663,44	107.845,85
Receitas de Assistência à Saúde Não Relacionadas com Planos de Saúde da Operadora	94.069.481,23	39.298.381,67	133.367.862,90	107.659.597,41
Receitas com Operações de Assistência Médico-Hospitalar	82.590.846,75	34.303.264,78	116.894.111,53	98.321.372,72
Receitas com Administração de Intercâmbio Eventual - Assistência Médico Hospitalar	11.046.423,15	4.846.233,13	15.892.656,28	9.041.858,07
Outras Receitas Operacionais	432.211,33	148.883,76	581.095,09	296.366,62
(-) Tributos Diretos de Outras Atividades de Assistência à Saúde	(657.439,87)	(400.023,85)	(1.057.463,72)	(866.812,32)
Outras Despesas Operacionais com Plano de Assistência à Saúde	(5.870.101,80)	(2.512.392,96)	(8.382.494,76)	(1.527.402,27)
Outras Despesas de Operações de Planos de Assistência à Saúde	(3.708.925,14)	(1.279.547,17)	(4.988.472,31)	(295.304,90)
Provisão para Perdas Sobre Créditos	(2.161.176,66)	(1.232.845,79)	(3.394.022,45)	(1.232.097,37)
Outras Despesas Oper. de Assist. à Saúde Não Relac. com Planos de Saúde da Operadora	(93.036.998,01)	(41.195.758,32)	(134.232.756,33)	(111.487.577,39)
RESULTADO BRUTO	27.202.047,64	4.793.625,87	31.995.673,51	30.262.082,18
Despesas de Comercialização	(2.067.401,74)	(713.235,76)	(2.780.637,50)	(2.171.065,95)
Despesas Administrativas	(22.363.216,03)	(7.715.116,57)	(30.078.332,60)	(25.831.696,52)
Resultado Financeiro Líquido	(1.249.010,14)	3.688.705,89	2.439.695,75	(277.721,98)
Receitas Financeiras	2.308.279,56	4.915.940,14	7.224.219,70	4.345.589,12
Despesas Financeiras	(3.557.289,70)	(1.227.234,25)	(4.784.523,95)	(4.623.311,10)
Resultado Patrimonial	142.624,78	310.259,56	452.884,34	(1.609.065,08)
Receitas Patrimoniais	214.278,73	334.979,55	549.258,28	1.094.819,97
Despesas Patrimoniais	(71.653,95)	(24.719,99)	(96.373,94)	(2.703.885,05)
RESULTADO ANTES DOS IMPOSTOS E PARTICIPAÇÕES	1.665.044,51	364.238,99	2.029.283,50	372.532,65
Imposto de Renda		(612.710,65)	(612.710,65)	0,00
Contribuição Social		(231.375,83)	(231.375,83)	0,00
RESULTADO LÍQUIDO	1.665.044,51	(479.847,49)	1.185.197,02	372.532,65
Reversão da Avaliação Patrimonial				122.807,16
SALDO A DESTINAR	1.665.044,51	(479.847,49)	1.185.197,02	495.339,81
Destinação do Resultado:				
Reserva Legal 10% do A.C.P.	(118.519,70)		(118.519,70)	(49.533,99)
Fates 5% do A.C.P.	(59.259,85)		(59.259,85)	(24.766,99)
Fates ato não cooperativo	(479.847,49)	479.847,49	-	-
Sobras contábeis do exercício	1.007.417,47	-	1.007.417,47	421.038,83

As notas explicativas são parte integrante das Demonstrações Contábeis.

Luis Carlos Galvão de Melo
 PRESIDENTE
 257.951.390-68

Iara Maresinha Bergmann
 CONTADOR
 CRCRS-0802670-9

José Antônio Lumertz
 Atuário - MIBA 448

UNIMED VALE DO SINOS - COOPERATIVA DE ASSISTÊNCIA A SAÚDE LTDA

CNPJ 88.258.884/0001-20 - Rua Tupi, 962 - Novo Hamburgo - RS

NIRE(JCE) 434000557-9 - Inscrição na ANS 356417

Demonstrações Financeiras Encerradas em 31/12/2015

**V. DEMONSTRAÇÃO DO FLUXO DE CAIXA
MÉTODO DIRETO**

	2015	2014
ATIVIDADES OPERACIONAIS		
(+) Recebimento de Planos Saúde	199.402.762,56	180.388.600,40
(+) Recebimento de Juros de Aplicações Financeiras	4.119.603,61	1.830.250,42
(+) Outros Recebimentos Operacionais	131.491.512,09	98.585.442,40
(-) Pagamento a Fornecedores/Prestadores de Serviço de Saúde	(204.438.454,00)	(174.131.044,29)
(-) Pagamento de Comissões	(2.780.637,50)	(2.171.065,95)
(-) Pagamento de Pessoal	(45.161.829,96)	(40.734.839,43)
(-) Pagamento de Pró-Labore	(2.612.635,84)	(1.771.542,94)
(-) Pagamento de Serviços Terceiros	(23.870.540,38)	(15.892.380,25)
(-) Pagamento de Tributos	(18.024.387,07)	(15.649.219,48)
(-) Pagamento de Contingências (Cíveis/Trabalhistas/Tributárias)	4.715.971,09	(1.540.661,60)
(-) Pagamento de Aluguel	(823.295,56)	(891.768,21)
(-) Pagamento de Promoção/Publicidade	(1.150.319,10)	(970.373,40)
(-) Aplicações financeiras	(16.676.737,22)	(4.184.093,47)
(-) Outros Pagamentos Operacionais	(27.697.998,89)	(20.397.482,36)
CAIXA LÍQUIDO DAS ATIVIDADES OPERACIONAIS	(3.506.986,17)	2.469.821,84
ATIVIDADES DE INVESTIMENTO		
(+) Outros Recebimentos das Atividades de Investimento	36.000,00	308.346,12
(-) Pagamento de Aquisição de Ativo Imobilizado – Hospitalar	(4.759.911,65)	(14.998.204,72)
(-) Pagamento Relativos ao Ativo Intangível	(151.603,08)	(234.178,26)
(-) Outros Pagamentos das Atividade de Investimento	(99.001,89)	-
CAIXA LÍQUIDO DAS ATIVIDADES DE INVESTIMENTO	(4.974.516,62)	(14.924.036,86)
ATIVIDADES DE FINANCIAMENTO		
(+) Integralização de Capital em dinheiro	10.244.689,04	6.465.201,53
(+) Recebimento – Empréstimos/Financiamentos	-	9.564.954,81
(+) Outros Recebimentos da Atividade de Financiamento	2.606.215,32	-
(-) Pagamento de Juros – Empréstimos/Financiamentos/Leasing	(1.326.425,85)	(1.080.284,40)
(-) Pagamento de Amortização – Empréstimos/Financiamentos/Leasing	(2.580.182,93)	(2.460.996,79)
(-) Outros Pagamentos da Atividade de Financiamento	(780.128,89)	(779.080,96)
CAIXA LÍQUIDO DAS ATIVIDADES DE FINANCIAMENTO	8.164.166,69	11.709.794,19
VARIAÇÃO LÍQUIDA DO CAIXA	(317.336,10)	(744.420,83)
CAIXA - Saldo Inicial	405.665,04	1.150.085,87
CAIXA - Saldo Final	88.328,94	405.665,04
Ativos Livres no Início do Período (*)	10.238.591,59	7.608.473,26
Ativos Livres no Final do Período (*)	25.508.103,15	10.238.591,59
Aumento / (DIMINUIÇÃO) NAS APLICAÇÕES FINANCEIRAS - RECURSO LIVRES	15.269.511,56	2.630.118,33

(*) Refere-se ao saldo das contas 'Caixa' e 'Bancos Conta Depósito', mais o montante de aplicações financeiras não vinculadas às provisões técnicas e/ou vinculadas a garantias judiciais, isto é, aplicações sem cláusula restritiva de resgate.

DEMONSTRATIVO DA RECONCILIAÇÃO DO LUCRO LÍQUIDO COM O CAIXA LÍQUIDO OBTIDO DAS ATIVIDADES OPERACIONAIS

	2015	2014
Resultado Líquido	1.185.197,02	372.532,65
(+) Depreciação	3.919.386,76	2.732.457,59
(+) Amortização	263.089,82	258.999,90
(+) Despesas Patrimoniais	287.483,49	2.703.885,05
(+) Juros incorporados ao Capital	2.296.652,77	2.493.486,22
(+) Juros transcorridos e Não Pagos	1.233.129,89	684.138,14
(-) Receitas patrimoniais	(549.258,28)	(1.094.819,97)
Saldo Ajustado	8.635.681,47	8.150.679,58
Ajustes das Variações dos Saldos das Contas de Ativo e Passivo Operacional		
Ativo	(12.142.667,64)	(5.680.857,74)
(-) Aumento (+) Redução das Aplicações financeiras	(16.676.737,22)	(4.184.093,47)
(-) Aumento (+) Redução dos Créditos de Operações c/Planos de Ass. Saúde	(1.156.391,82)	(636.536,08)
(-) Aumento (+) Redução dos Créditos de Operações Não Relacionados a Planos	602.069,97	(4.095.614,64)
(-) Aumento (+) Redução de Créditos Tributários e Previdenciários	(184.596,71)	554.607,29
(-) Aumento (+) Redução de Bens e títulos a receber	(339.128,26)	(1.074.861,31)
(-) Aumento (+) Redução de Despesas Antecipadas	(60.643,24)	405,08
(-) Aumento (+) Redução de Conta Corrente com Cooperados	(321.500,65)	(280.517,99)
(-) Aumento (+) Redução de Créditos a Longo Prazo	(4.833.831,45)	(2.804.353,87)
Passivo		
(+) Aumento ou (-) Provisões Técnicas - Remissão	(18.986,40)	(29.584,68)
(+) Aumento ou (-) Eventos a Liquidar (SUS)	165.879,37	226.003,27
(+) Aumento ou (-) Eventos a Liquidar (Outros Prestadores)	(292.292,96)	1.389.028,21
(+) Aumento ou (-) Provisões Técnicas - PEONA	(748.047,67)	669.535,60
(+) Aumento ou (-) Redução dos Débitos de Operações de Assistência a Saúde	(2.353,39)	1.769,74
(+) Aumento ou (-) Redução dos Débitos de Operações Assist. à Saúde Não Relacion. c/ Pl. Saúde da OPS	58.397,36	587.595,98
(+) Aumento (-) Redução das Provisões	-	(842,55)
(+) Aumento (-) Redução dos Tributos e Contribuições a Recolher	130.406,26	297.869,45
(+) Aumento (-) Debitos Diversos	3.090.868,05	2.913.298,38
(+) Aumento (-) Redução do Conta-Corrente de Cooperados	(192.448,91)	81.736,93
(+) Aumento (-) Provisões Técnicas	8.879,72	(218.439,13)
(+) Aumento (-) Provisões	4.725.452,16	(1.512.340,23)
(+) Aumento (-) Tributos e Encargos a Recolher	2.428.146,36	1.216.364,93
(+) Aumento (-) Redução do Débitos Diversos	1.505.460,52	712.123,14
(+) Aumento (-) IRRF sobre juros de capital próprio	(31.268,73)	(374.022,93)
(+) Aumento (-) Baixa de Tributos Diferidos sobre reserva de reavaliação	-	880.011,14
CAIXA LÍQUIDO DAS ATIVIDADES OPERACIONAIS	(3.506.986,17)	2.469.821,84

Luis Carlos Galleand de Melo
PRESIDENTE
257.951.390-68

Iara Teresinha Bergmann
CONTADORA
CRCRS-080267/O-9

José Antônio Lumertz
Atuário - MIBA 448

UNIMED VALE DO SINOS - COOPERATIVA DE ASSISTÊNCIA A SAÚDE LTDA
 CNPJ 88.258.884/0001-20 - Rua Tupi, 962 - Novo Hamburgo - RS
 NIRE(JCE) 434000557-9 - Inscrição na ANS 356417
 Demonstrações Financeiras Encerradas em 31/12/2015

VI. DEMONSTRAÇÃO DAS MUTAÇÕES DO PATRIMÔNIO LÍQUIDO

Descrição das Mutações	CAPITAL SOCIAL	RESERVAS DE SOBRES/LUCROS			AJUSTES DE AVALIAÇÃO PATRIMONIAL	SOBRAS / PERDAS DO RESULTADO DO EXERCÍCIO	TOTAL
		FUNDO DE RESERVA	FATES	SOBRAS A REALIZAR			
Saldo Inicial em 01.01.2014	39.859.383,82	253.532,78	401.371,59	118.862,03	5.527.758,73	652.289,79	46.813.198,74
<u>Deliberação da AGO de 2014</u>				652.289,79		(652.289,79)	-
<u>Aumento/Redução do Capital Social</u>	7.805.583,86						7.805.583,86
Integralização de Capital	968.008,98						968.008,98
Integralização com Notas Promissórias	1.131.237,42						1.131.237,42
Devolução de Capital	(779.080,96)						(779.080,96)
Juros Sobre Capital Social 6%	2.119.463,29						2.119.463,29
Capitalização por retenções na produção	4.365.955,13						4.365.955,13
<u>Ajuste de Avaliação Patrimonial</u>					930.576,02		930.576,02
<u>Outros Resultados Abrangentes</u>					(6.458.334,75)	122.807,16	(6.335.527,59)
Realização do Ajuste de Avaliação Patrimonial					(6.458.334,75)	122.807,16	(6.335.527,59)
<u>Sobras ou Perdas Líquidas do Exercício</u>						372.532,65	372.532,65
<u>Destinações estatutárias</u>		49.533,99	24.766,99			(74.300,98)	-
Fates Ato auxiliar						-	-
Fates (5% sobras)			24.766,99			(24.766,99)	-
Fundo de Reserva (10% sobras)		49.533,99				(49.533,99)	-
Outros Fundos Estatutários						-	-
Saldo Final em 31.12.2014	47.664.967,68	303.066,77	426.138,58	771.151,82	-	421.038,83	49.586.363,68
<u>Deliberação da AGO de 2015</u>		421.038,83				(421.038,83)	-
<u>Aumento/Redução do Capital Social</u>	14.373.990,74						14.373.990,74
Integralização de Capital	1.166.009,41						1.166.009,41
Integralização com Notas Promissórias	2.612.777,82						2.612.777,82
Devolução de Capital	(780.128,89)						(780.128,89)
Juros Sobre Capital Social 5%	2.296.652,77						2.296.652,77
Capitalização por retenções na produção	9.078.679,63						9.078.679,63
<u>Sobras ou Perdas Líquidas do Exercício</u>						1.185.197,02	1.185.197,02
<u>Destinações estatutárias</u>		118.519,70	52.697,35			(177.779,55)	(6.562,50)
Fates Ato auxiliar						-	-
Fates (5% sobras)			52.697,35			(52.697,35)	-
Fundo de Reserva (10% sobras)		118.519,70				(125.082,20)	(6.562,50)
Outros Fundos Estatutários						-	-
Saldo Final em 31.12.2015	62.038.958,42	842.625,30	478.835,93	771.151,82	-	1.007.417,47	65.138.988,94

As notas explicativas são parte integrante das Demonstrações Contábeis.

Luis Carlos Galleand de Melo
 PRESIDENTE
 257.951.390-68

Iara Peresinha Bergmann
 CONTADOR
 CRCRS-080267/O-9

José Antônio Lumertz
 Atuário - MIBA-448

NOTA EXPLICATIVA

UNIMED VALE DO SINOS - COOPERATIVA DE ASSISTENCIA A SAÚDE LTDA
CNPJ 88.258.884/0001-20

Notas Explicativas às Demonstrações Financeiras dos Exercícios findos em 31 de dezembro de 2015 e 2014

1) CONTEXTO OPERACIONAL

A Unimed Vale do Sinos – Cooperativa de Assistência a Saúde Ltda é uma sociedade de pessoas, de natureza civil, tendo como objetivo social a congregação dos seus sócios para o exercício de suas atividades econômicas, sem o objetivo de lucro. A entidade é regida pela Lei nº 5.764, de 16 de dezembro de 1971, que regulamenta o sistema cooperativista no país. Conta com 505 médicos cooperados, 5 prontos atendimentos, 2 hospitais dia, um hospital próprio e rede credenciada (Hospitais, Laboratórios, Clínicas e Fisioterapias) para atendimento aos beneficiários. Oferece também serviços de Medicina Preventiva, Saúde Ocupacional, SOS e Atendimento Domiciliar, além de participar da rede de atendimento do Sistema Unimed Nacional. Sua área de ação abrange os municípios de São Leopoldo, Campo Bom, Ivoti, Portão, Dois Irmãos, Estância Velha, Morro Reuter, Presidente Lucena, Lindolfo Collor, Santa Maria do Herval e Novo Hamburgo, onde está localizada sua sede administrativa.

2) PRINCIPAIS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

A cooperativa atua na comercialização de planos de saúde na modalidade de Pré-Pagamento, firmando, em nome dos associados, contratos com pessoas físicas e jurídicas, e também contratos de disponibilidade de rede, a serem atendidos pelos médicos cooperados, pela rede própria e pela rede credenciada. Possui registro definitivo de operadora na Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, sob número 356417.

3) APRESENTAÇÃO DAS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS

As demonstrações financeiras foram elaboradas segundo as normas contábeis brasileiras, observando as peculiaridades da Lei 5.764/71 (Lei das Cooperativas) da legislação comercial e tributária, assim como, a regulamentação da ANS – Agência Nacional de Saúde Suplementar, que padroniza o plano de contas para as Operadoras de Planos de Saúde, através da Resolução RN 314/12 e alterações da RN 322/13 e 344/13 da ANS, e de acordo com a lei 11.638/07.

O Conselho Federal de Contabilidade editou a Norma Brasileira de Contabilidade 10.21, que estabelece normas de registros e apresentação das demonstrações financeiras das cooperativas operadoras de planos de saúde, de aplicação obrigatória a partir de janeiro de 2003, sendo que para cumprimento dessa norma de forma parcial, a Cooperativa elaborou a Demonstração de Sobras e Perdas.

Trata-se de Demonstrações Financeiras individuais e encontram-se apresentadas em moeda corrente nacional – denominada de Real, tendo sido autorizado sua elaboração pelo presidente da cooperativa em 08/02/2016.

4) PRINCIPAIS PRÁTICAS CONTÁBEIS

a) Regime de Escrituração

A cooperativa adota o regime de competência para registro de suas operações. A aplicação desse regime implica no reconhecimento das receitas, custos e despesas quando ganhas ou incorridas, independentemente de seu efetivo recebimento ou pagamento.

b) Estimativas Contábeis

As demonstrações contábeis incluem estimativas e premissas, como a mensuração de provisões para perdas sobre créditos, provisões técnicas, provisões para passivos contingentes, estimativas da vida útil de determinados ativos, avaliação de instrumentos financeiros e outras similares. Os resultados efetivos podem ser diferentes das estimativas e premissas.

c) Aplicações Financeiras

Estão demonstradas ao custo de aplicação acrescida dos rendimentos líquidos de IRRF auferidos até 31 de dezembro de 2015, seguindo a apropriação pró-rata das taxas contratadas. A totalidade das receitas de aplicações financeiras para fins tributário e societário foram consideradas totalmente no ato cooperativo auxiliar.

d) Créditos de Operações com Planos de Assistência à Saúde

São registrados e mantidos no balanço pelo valor nominal dos títulos representativos desses créditos, em contrapartida à conta de resultado de "contraprestações emitidas / prêmios emitidos de assistência médico-hospitalar" e conta de resultado "receitas com outras operações de planos de assistência médico-hospitalar" no que se refere aos serviços médicos e hospitalares prestados a particulares e a outras Operadoras de Planos Médico-Hospitalares.

e) Provisões para Perdas Sobre Créditos

A Cooperativa constitui a provisão para créditos de liquidação duvidosa com base na RN 314/12 e alterações da RN 322/13 ANS:

- Nos planos familiares com preço pré-estabelecido, em havendo pelo menos uma parcela vencida do contrato há mais de 60 dias, a totalidade do crédito desse contrato foi provisionada;
- Para todos os demais planos, inclusive para os créditos de operações não relacionadas com planos de saúde, em havendo pelo menos uma parcela vencida do contrato há mais de 90 dias, a totalidade do crédito desse contrato foi provisionada.

O saldo constituído em 31/12/2015 é de R\$ 1.931.786,94.

f) Estoques

Os estoques foram avaliados pelo custo médio ponderado até a data do balanço.

g) Ajuste a Valor Presente

O ajuste a valor presente, previsto na NBC TG 12, aprovada pela resolução 1.151 do Conselho Federal de Contabilidade, foi calculado sobre os saldos remanescentes na data do balanço.

h) Despesas Antecipadas

As despesas e dispêndios antecipados foram registrados no Ativo Circulante e Não Circulante, sendo apropriados mensalmente, pelo regime de competência. O montante em 31/12/15 é de R\$ 100.793,42.

i) Investimentos

Os investimentos em outras sociedades foram avaliados pelo custo de aquisição, considerando a posição em 31/12/15 dos extratos recebidos das empresas investidas.

j) Ativo Imobilizado

O ativo imobilizado é formado pelo custo de aquisição mais a correção monetária até 31/12/1995. A lei 9.249/95 extinguiu a correção monetária do balanço a partir de 01/01/96. As depreciações foram calculadas pelo método linear sobre o valor depreciable dos bens, apurados com base em estimativa de vida útil limitado ao valor residual dos bens.

k) Ativo Intangível

No ativo intangível estão classificados os direitos de uso de sistemas corporativos e aplicativos. Estes itens estão registrados pelo custo de aquisição e apresentam também reavaliação devido a saldo de incorporação do Hospital São Rafael Ltda.



l) Eventos a Liquidar com operações de assistência à saúde

São registrados com base nas cobranças apresentadas até 31/12/15 dos atendimentos efetuados pelos cooperados e pela rede credenciada em contrapartida às contas de resultado de eventos indenizáveis.

m) Arrendamento Mercantil

Os arrendamentos mercantis de imobilizado nos quais a empresa detém substancialmente os riscos e benefícios de propriedade estão classificados como arrendamento financeiro, ou seja, foram registrados como uma compra financiada, reconhecida no momento da aquisição como um ativo imobilizado e um passivo de financiamento. O imobilizado adquirido nos arrendamentos financeiros é depreciado pela taxa estimada de vida útil do bem, conforme nota específica de imobilizado.

n) Direitos e Obrigações

Os direitos e obrigações são apresentados pelos valores conhecidos ou calculáveis, acrescidos, quando aplicável, dos correspondentes encargos auferidos ou incorridos.

o) Provisões

As provisões constituídas foram baseadas no conceito estabelecido na NBC TG 25, aprovada pela resolução 1.180/09 do CFC, que define provisão como sendo um passivo de prazo ou de valor incertos e também que passivo é uma obrigação presente da entidade, derivada de eventos já ocorridos, cuja liquidação se espera que resulte em saída de recursos da entidade capazes de gerar benefícios econômicos.

p) Férias a Pagar

Os direitos adquiridos relativos a férias e seus encargos sociais foram provisionados como obrigações com pessoal no montante de R\$ 6.103.392,00.

q) Valor Recuperável dos Ativos

Em consonância com a NBC TG 01 aprovada pela Resolução 1.292/10 do Conselho Federal de Contabilidade, a cooperativa realizou trabalho através de laudo de avaliação dos bens imóveis para identificação de possíveis ativos não recuperáveis e não foi identificada qualquer situação que requeresse ajuste.

r) Operações de Disponibilidade de Rede

O registro das operações realizadas na forma de disponibilidade de rede é registrado nas receitas no grupo 332 – Receitas de Assistência à Saúde Não Relacionadas com Planos de Saúde da Operadora e os custos no grupo 442 – Outras despesas operacionais de Assistência à Saúde Não Relacionadas com Plano de Saúde da Operadora, por ser considerado como prestação de serviços conforme orientação da Assessoria Jurídica, contábil e atuarial da Unimed RS.

s) Mudança prática contábil no registro das Operações com Intercâmbio vendido

A partir de janeiro de 2014 a Operadora alterou a forma de contabilização das operações com intercâmbio relativo ao atendimento dos usuários de outras Operadoras registrando estas operações com cooperados, credenciados e Meios Próprios como receita e custo, o que diverge do que determina a RN 314/12 e alterações da RN 322/13 da ANS, que considera estas operações como reembolso.

DETALHAMENTO DE SALDOS E OUTRAS INFORMAÇÕES

5) DISPONÍVEL

Compõem o saldo do disponível os valores registrados nos caixas da cooperativa e os valores em conta corrente bancária no montante de R\$ 88.328,94 conforme demonstrado em quadro a seguir.



Saldo de Caixas e Bancos conta Depósito				
Caixas	2015	%	2014	%
Banco Itaú S/A	32.256,99	36,52%	38.085,08	9,39%
Banco Safra S/A	2.428,59	2,75%	2.678,34	0,66%
Banco Brasil S/A	631,04	0,71%	1.404,33	0,35%
Unicred	1.743,35	1,97%	51.822,49	12,77%
Caixa Econômica Federal	1.149,92	1,30%	9.759,51	2,41%
Banrisul S/A	1.663,71	1,88%	79.846,90	19,68%
Banco Sicredi	2.824,57	3,20%	63.299,13	15,60%
Santander Banespa	352,57	0,40%	331,89	0,08%
Caixa Econômica Federal - Conta Garantida	40.724,80	46,11%	158.437,37	39,06%
TOTAL	4.553,40	5,16%	0,00	0,00%
	88.328,94	100,00%	405.665,04	100,00%

6) APLICAÇÕES

A Unimed dividiu o valor de suas aplicações entre as seguintes instituições financeiras do mercado:

a) Aplicações Vinculadas às provisões técnicas, conforme quadro abaixo:

APLICAÇÕES VINCULADAS A PROV. TÉCNICAS				
	2015	%	2014	%
Banco do Brasil	11.094.721,30	100,0%	10.004.831,74	100,0%
TOTAL	11.094.721,30	100%	10.004.831,74	100%

b) Aplicações não vinculadas às provisões técnicas estão distribuídas conforme o quadro abaixo:

APLICAÇÕES NÃO VINCULADAS				
	2015	%	2014	%
Banco Unicred Vale do Sinos	16.414.977,87	64,6%	8.242.442,78	83,8%
Banco Santander Meridional	3.925.715,54	15,4%	426.644,77	4,3%
Banco Sicredi	4.030.908,62	15,9%	-	0,0%
Caixa Econômica Federal	1.048.172,18	4,1%	292.912,65	3,0%
Banco Safra S/A	-	0,0%	309.181,96	3,1%
Banco Banrisul S/A	-	0,0%	561.744,39	5,7%
TOTAL	25.419.774,21	100,0%	9.832.926,55	100,0%

7) CRÉDITOS DE OPERAÇÕES COM PLANOS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE

A composição dos "Créditos de Operações de Assistência a Saúde" está representada pelas contas demonstradas a seguir:

Créditos de Operações com Assistência à Saúde		
	2015	2014
Contraprestações pecuniárias prêmios a receber (a)	4.290.380,91	2.501.628,39
Provisão para Perdas sobre Créditos	(664.956,42)	(493.638,84)
Total de Contraprestação pecuniária	3.625.424,49	2.007.989,55
Outros Créditos de Operações de Assistência Médico Hospitalar (b)	934.841,35	1.375.861,00
Provisão para Perdas Sobre Créditos	(20.023,47)	-
Total de Outros créditos operacionais	914.817,88	1.375.861,00
Total Créditos de Operações com Assistência à Saúde	4.540.242,37	3.383.850,55

(a) O saldo da conta "Contraprestação Pecuniária/Prêmios a Receber" refere-se a valores a receber de créditos com planos de saúde da Cooperativa.

(b) Na conta "Outros créditos de operações com planos de assistência a saúde" registra os valores a faturar para outras Unimed's dos quais foi recebida contestação.

8) CRÉDITOS DE OPERAÇÕES DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE NÃO RELACIONADOS COM PLANOS DE SAÚDE DA OPERADORA

A composição dos "Créditos de Operações não relacionadas ao Plano de Assistência a Saúde" está representada pelas contas demonstradas a seguir:

Créditos de Operações com Assistência a Saúde Não Relacionadas com plano	2015	2014
Contas a receber DR / Convênios e Particulares (a)	1.595.979,61	2.605.586,47
Provisão para créditos de liquidação duvidosa	(251.107,99)	(190.112,69)
Total de Contas a Receber de DR e Convênios	1.344.871,62	2.415.473,78
Intercâmbio a receber – Atendimento Eventual Reembolso (b)	9.510.118,26	7.549.820,12
Provisão para créditos de liquidação duvidosa	(950.785,54)	(52.679,46)
Total de Créditos com Intercâmbio	8.559.332,72	7.497.140,66
Outros créditos de operações de Prestação Serviços - Reembolso de Intercâmbio (c)	6.928.662,58	7.497.018,93
Provisão para créditos de liquidação duvidosa	(44.913,52)	(19.610,00)
Total de Outros Créditos	6.883.749,06	7.477.408,93
TOTAL CREDITOS DE OPERAÇÕES COM ASSIST.A SAUDE NÃO RELACIONADOS COM O PLANO	16.787.953,40	17.390.023,37

- (a) O saldo da conta "Contas a Receber" é composto por Contratos a receber de Disponibilidade de Rede, mais o valor referente aos Convênios a Receber do Hospital Unimed e ainda os títulos a receber de clientes particulares.
 (b) O saldo da conta "Intercâmbio a receber – Atendimento Eventual" refere-se a valores a receber de Outras Unimed's.
 (c) O saldo das contas de reembolso do intercâmbio em Outros créditos de operações de prestação de serviços se referem aos valores das guias de atendimento do intercâmbio eventual referente aos meios próprios, cooperados e credenciados com posição em 31/12/15 que ainda não foram cobradas.

9) TÍTULOS E CRÉDITOS A RECEBER

CREDITOS Tributários e Previdenciários	2015	2014
Imposto de Renda (a)	1.304.823,89	1.039.497,10
Contribuição Social Sobre o Lucro Líquido (a)	91.625,77	184.652,19
Créditos de PIS e Cofins (a)	8.744,47	12.190,43
Imposto Sobre Serviços (a)	16.148,91	406,61
Total de Títulos e Créditos a receber	1.421.343,04	1.236.746,33

(a) Os créditos tributários referem-se a IRRF, IRPJ, CSLL, PIS, COFINS e ISSQN a recuperar;

10) BENS E TÍTULOS A RECEBER E CONTA CORRENTE DOS COOPERADOS

Bens e Títulos a Receber	2015	2014
Estoque	1.568.443,46	1.421.059,36
Almoxarifado	321.603,43	301.379,78
Total de Estoque (a)	1.890.046,89	1.722.439,14

Bens a Venda – Terreno (b)		
Títulos a Receber (c)	5.896.971,96	5.824.158,24
Outros Bens e Títulos a Receber (d)	145.259,54	252.873,51
Bens e Títulos a receber	1.265.918,31	1.059.597,55
Total de Bens e Títulos a receber	7.308.149,81	7.136.629,30
	9.198.196,70	8.859.068,44
Conta corrente dos Cooperados (e)		
	1.146.113,88	824.613,23

- (a) Os estoques e o almoxarifado foram avaliados pelo custo médio ponderado e são compostos pelo material de consumo médico, medicamentos, material de expediente, material de manutenção, wipers, limpeza e uniformes.
 (b) Terreno para construção do Hospital Unimed. O terreno será vendido aos investidores para construção do empreendimento, conforme deliberado em Assembleia de Cooperados.
 (c) Nos títulos a Receber são considerados os cheques pré-datados e os cheques devolvidos, e as provisões para perdas sobre os mesmos.
 (d) Os saldos contábeis referem-se aos adiantamentos a funcionários, credenciados e fornecedores e aos saldos contábeis referente aos créditos com cartão de créditos e outros créditos de particulares.
 (e) Em conta corrente com cooperados estão registrados os adiantamentos de produção e o valor das Notas Promissórias dos cooperados.

11) ATIVO NÃO CIRCULANTE

	2015	2014
Títulos e Créditos à Receber		
Créditos Tributários e Previdenciários		
Pedidos de Restituição (a)	135.031,83	398.048,61
Títulos e Créditos a Receber		
Notas Promissórias (b)	4.572.344,81	3.215.255,66
Depósitos Judiciais e Fiscais		
Depósitos judiciais e fiscais (c)	22.372.917,96	18.728.517,49
Outros Créditos a Receber a Longo Prazo		
FAC ONCO Unimed Central de Serviços-RS (d)	1.522.562,97	78.513,66
Conta corrente dos Cooperados		
ISSQN Prefeitura (e)	1.288.990,32	1.288.990,32
PIS / COFINS (e)	2.089.187,20	2.089.187,20
Parcelamento Previdenciário Lei 11.941 (e)	7.834.117,67	7.834.117,67
Parcelamento Demais Débitos Lei 11.941 (e)	0,00	324.895,31
(-) Parcelamento Previdenciário Lei 11.941(e1)	-6.947.959,75	-5.924.164,36
Total Conta corrente dos Cooperados	4.264.335,44	5.613.026,14
Total Realizável a Longo Prazo	32.867.193,01	28.033.361,56

- (a) Foram enviados para a Receita Federal pedidos de restituição referente declarações de compensação não homologadas dos tributos IRRF e Cofins. Em 2015 foram baixados os Valores referente a Cofins pois a Receita Federal indeferiu o pedido de restituição.
 (b) Notas promissórias dos cooperados referente integralização de capital.
 (c) A cooperativa efetuou depósito judicial para fazer frente a ações fiscais, trabalhistas e cíveis, para as quais foram efetuadas provisões no Passivo Não Circulante.
 (d) Em 2014 foi assinado o contrato da FAC ONCO com a Unimed Central sendo que o valor refere-se a reservas técnicas para a composição do fundo.

- (e) Tributos ativados por aprovação da AGO datada de 15/12/2008, conforme Instrução Normativa nº 20/08 da Agência Nacional de Saúde Suplementar, referente a créditos com cooperados. No item (e1) constam os valores que já foram pagos referente ao parcelamento da Lei 11.941 conforme abertura feita na Nota Explicativa nº 26.
- (e1) Valores que já foram pagos referente ao parcelamento da Lei 11.941.

12) INVESTIMENTOS

a) Participações Societárias de Investimento no País e os Imóveis destinados a Renda.

Participações	2015	Variações	2014
Unimed RS	501.019,69	0,00	501.019,69
Central Nacional Unimed	507.658,57	74.373,83	433.284,74
Participações em Operadoras de Plano de saúde	1.008.678,26	74.373,83	934.304,43
Total Participações em Operadoras de Plano de saúde	1.008.678,26	74.373,83	934.304,43
Sidredi Cooperativa de Crédito	14.272,43	1.610,65	12.661,78
Unicred Vale do Sinos	925.691,34	52.397,62	873.293,72
Participação em instituições Reguladas	939.963,77	54.008,27	885.955,50
Unimed Central de Serviços Auxiliares	167.916,57	0,00	167.916,57
Unimed Participações	2.704.055,77	473.189,30	2.230.866,47
Unimed Participações (Seguros Pro Labore)	23.621,67	23.621,67	0,00
Participação em Instituições Não Reguladas	2.895.594,01	496.810,97	2.398.783,04
Terreno Campo Bom	175.000,00	0,00	175.000,00
Imóveis destinados a Renda	175.000,00	0,00	175.000,00
Ações/Quotas de Empresas	41.713,21	-12.932,90	54.646,11
Outros Investimentos	41.713,21	-12.932,90	54.646,11
Total Outros Investimentos	4.052.270,99	537.886,34	3.514.384,65
Total de Participações	5.060.949,25	612.260,17	4.448.689,08

13) IMOBILIZADO

a) Quadro resumo da composição do Imobilizado.

CONTAS CONTÁBEIS	2015			2014
	Taxa	Custo Corrigido	Depreciação Acumulada	Residual
Terrenos		915.063,83	-	915.063,83
Terrenos Reavaliados		119.040,92	-	119.040,92
Edificações	2,35%	33.917.245,09	4.432.917,62	29.484.327,47
Prédios Reavaliados	4%	1.812.017,11	603.033,33	1.208.983,78
Instalações	14,95%	361.956,01	265.071,46	96.884,55
Instalações Reavaliadas	10,00%	2.410,28	2.169,72	240,56
Equipamentos de Informática	20,14%	5.974.775,17	3.040.414,22	2.934.360,95

B

HA

Janey

Equipamentos e Utensílios Médicos	11,34%	21.986.373,26	8.219.912,68	13.766.460,58	13.689.384,92
Reavaliação Equipamentos e Utensílios Médicos	10%	767.815,99	691.035,58	76.780,41	152.505,24
Móveis e Utensílios	11,14%	8.231.797,73	4.137.674,25	4.094.123,48	3.989.220,31
Reavaliação Moveis e Utensílios	10%	751.177,00	675.799,18	75.377,82	151.561,92
Veículos	13,25%	701.892,01	233.851,70	468.040,31	610.664,26
Equipamentos de Comunicação	16,89%	357.201,69	207.029,88	150.171,81	148.651,61
Maquinas e Equipamentos não Hospitalares	11,11%	2.119,00	467,63	1.651,37	3.831,38
Imobilizações em Curso		624.078,44		624.078,44	278.131,37
Outras Imobilizações - Benfeitorias	26,67%	195.474,26	117.004,72	78.469,54	127.852,93
Total do Imobilizado		76.720.437,79	22.626.381,97	54.094.055,82	53.541.014,42

b) Quadro resumo de movimentações do Imobilizado

CONTAS CONTÁBEIS	2015					2014
	Aquisições	Baixas	Transferência	Depreciação	Residual	Residual
Terrenos					915.063,83	915.063,83
Terrenos Reavaliados					119.040,92	119.040,92
Edificações			541.397,91	548.661,89	29.484.327,47	29.491.591,45
Prédios Reavaliadas				72.480,72	1.208.983,78	1.281.464,50
Instalações	20.934,00			8.309,64	96.884,55	84.260,19
Instalações Reavaliadas				241,08	240,56	481,64
Equipamentos de Informática	1.090.434,56	1.577,52	6.044,95	657.848,99	2.934.360,95	2.497.307,95
Equipamentos e Utensílios Médicos	1.940.184,87	124.950,86	12.683,83	1.750.842,18	13.766.460,58	13.689.384,92
Reavaliação - Equipamentos e Utensílios Médicos		23,88	734,83	76.435,78	76.780,41	152.505,24
Móveis e Utensílios	680.125,98	432,52	(9.331,73)	565.458,56	4.094.123,48	3.989.220,31
Reavaliação Moveis e Utensílios			(734,83)	75.449,27	75.377,82	151.561,92
Veículos		63.946,41		78.677,54	468.040,31	610.664,26
Equipamentos de Comunicação	40.262,26	3.927,30	636,80	35.451,56	150.171,81	148.651,61
Maquinas e Equipamentos não Hospitalares			(2.033,85)	146,16	1.651,37	3.831,38
Imobilizações em Curso	987.969,98	92.625,00	(549.397,91)		624.078,44	278.131,37
Outras Imobilizações - Benfeitorias				49.383,39	78.469,54	127.852,93
Total do Imobilizado	4.759.911,65	287.483,49	-	3.919.386,76	54.094.055,82	53.541.014,42

14) INTANGÍVEL

a) Quadro resumo da composição do Intangível

CONTAS CONTÁBEIS	2015			2014
	Custo Corrigido	Depreciação Acumulada	Residual	Residual
Direito de Uso de Software	2.204.313,46	1.474.193,80	730.120,16	841.606,90

Direito de uso de Telefone	10.588,51		10.588,51	10.588,51
Total do Intangível	2.214.901,97	1.474.193,30	740.708,67	852.195,41

b) Quadro resumo de movimentações do Intangível

CONTAS CONTÁBEIS	2015			2014
	Aquisições	Amortização	Residual	Residual
Direito de Uso de Software	151.603,08	263.089,82	730.120,16	841.606,90
Direito de uso de Telefone			10.588,51	10.588,51
Total do Intangível	151.603,08	263.089,82	740.708,67	852.195,41

15) PROVISÕES TÉCNICAS E ATIVOS GARANTIDORES – RESOLUÇÕES ANS RN 209/09, RN 159/07, RN 227/10 e RN 312/12

Em 22 de dezembro de 2009, foi publicada pela ANS – Agência Nacional de Saúde Suplementar a Resolução RN nº 209 com alterações da RN 274/11 e RN 227/10, manutenção de Recursos Próprios Mínimos e constituição de Provisões Técnicas a serem observados pelas operadoras de planos privados de assistência à saúde:

a) Provisão para Remissão

A constituição de Provisão para Remissão é obrigatória por assumir a responsabilidade pela cobertura dos riscos dos beneficiários remidos nas condições contratuais pactuadas. No ano de 2015, esta provisão baseada no cálculo atuarial apresenta um saldo de R\$ 69.904,24, sendo R\$ 35.472,14 do Passivo Circulante e R\$ 34.432,10 do Passivo Não Circulante.

b) Patrimônio Mínimo Ajustado

O Patrimônio Mínimo Ajustado - PMA representa o valor mínimo do Patrimônio Líquido ou Patrimônio Social da OPS ajustado por efeitos econômicos na forma da regulamentação do disposto no inciso I do artigo 22, calculado a partir da multiplicação do fator 'K', obtido na Tabela do Anexo I, pelo capital base de R\$ 7.266.067,23.

O fator K é composto pelo segmento da operadora – Cooperativa médica - SSP - e sua região de comercialização – 5 –. Com essas características, de acordo com o anexo I, o valor do Fator K é 4,76%.

O Patrimônio Mínimo Ajustado é R\$ 345.864,80, estando em nível superior ao exigido.

c) Margem de solvência

A Margem de Solvência corresponde à suficiência do Patrimônio Líquido ajustado na forma do disposto nos artigos 9º e 28, inciso I, para cobrir o maior montante entre os seguintes valores:

I - 0,20 (zero vírgula vinte) vezes a soma dos últimos 12 meses: de 100% das contraprestações líquidas na modalidade de preço pré-estabelecido, e de 50% das contraprestações líquidas na modalidade de preço pós-estabelecido; ou

II - 0,33 (zero vírgula trinta e três) vezes a média anual dos últimos trinta e seis meses da soma de: 100% dos eventos indenizáveis líquidos na modalidade de preço pré-estabelecido e de 50% dos eventos indenizáveis líquidos na modalidade de preço pós-estabelecido.

O prazo máximo permitido para adequação é até o ano de 2022, onde as operadoras deverão observar a proporção cumulativa mínima nos termos da RN 313/12, a partir de janeiro de 2008, sendo o valor a ser constituído na data do balanço é de R\$ 45.814.847,49, com exigência mínima exigida em 31/12/15 considerando as alterações da RN 313/12 de 48,38% sobre o total calculado, no montante de R\$ 22.165.223,21. O patrimônio líquido ajustado nos termos da IN 038/09 na data do balanço é de R\$ 74.916.475,18.

d) Provisão para Eventos Ocorridos e Não Avisados (PEONA)

Regulamentada pelo art. 16 da RN 209 da ANS e alterações da RN 274/11, representa os eventos ocorridos que a operadora ainda não conhece, cujo valor deve ser baseado em cálculo atuarial de acordo com nota técnica aprovada pela ANS, ou na ausência de nota técnica aprovada pela ANS utilizar 9,5% das contraprestações líquidas dos últimos doze meses ou 12% dos eventos indenizáveis conhecidos, dos dois o maior.

Em 23 de Julho de 2013 através do Ofício 2954/2013 da ANS foi aprovada a Nota Técnica da Provisão para Eventos Ocorridos e Não Avisados – PEONA. O valor calculado em 31/12/2015 é de R\$ 7.382.160,85.

e) Provisão de Eventos a Liquidar

e.1) Provisão de Eventos a Liquidar

Conforme RN 209/09, esta provisão deverá ser constituída para fazer frente aos valores a pagar por eventos avisados até a data base de cálculo, de acordo com a responsabilidade retida, observados os seguintes critérios:

I - o registro contábil deverá ser realizado pelo valor integral cobrado pelo prestador no primeiro momento da identificação da ocorrência da despesa médica, independente da existência de qualquer mecanismo, processo ou sistema de intermediação da transmissão ou da análise preliminar das despesas médicas; e

II - a identificação da ocorrência da despesa médica será entendida como qualquer tipo de comunicação estabelecida entre o prestador ou beneficiário e a própria operadora, ou terceiro que preste serviço de intermediação de recebimento de contas médicas à operadora.

Com a edição da RN 274/11 foi ampliado para 60 dias o prazo para conhecimento e vinculação de ativos garantidores. O saldo contábil desta provisão em 31/12/15 é de R\$ 5.274.988,13, sendo que a parcela deste montante dos eventos conhecidos a mais de 60 dias é de R\$ 556.797,90.

Eventos a Liquidar de Operações de Assistência à Saúde	2015	2014
Provisão de Eventos/Sinistros a Liquidar para o SUS	578.117,31	412.237,94
Provisão de Eventos/Sinistros a Liquidar para Outros Prestadores de Serviços Assistenciais	4.696.870,82	4.989.163,78
Total	5.274.988,13	5.401.401,72

e.2) A Distribuição dos Saldos

A distribuição dos saldos do quadro auxiliar de EVENTOS MÉDICO HOSPITALARES ASSISTÊNCIA MÉDICO-HOSPITALAR do Documento de Informações Periódicas – DIOPS do 4º trimestre de 2015 está em conformidade com Ofício Circular DIOPE nº 01, em 01/11/2013, sendo divulgados nesta nota explicativa os quadros da segregação da totalidade dos eventos indenizáveis.

EVENTOS MÉDICO HOSPITALARES ASSISTÊNCIA MÉDICO-HOSPITALAR

Cobertura Assistencial com Preço Pré Estabelecido - Carteira de Planos Individuais/Familiares antes da Lei

Cobertura Assistencial com Preço Pré Estabelecido - Carteira de Planos Individuais/Familiares pós Lei

O total geral faz cruzamento com o somatório das seguintes contas: 41111102

	Consulta Médica	Exames	Terapias	Internações	Outros Atendimentos	Demais Despesas	TOTAL
Rede Própria	12.765.157,52	8.018.288,14	1.337.422,34	9.393.174,23	6.139.997,40	-	37.654.039,64

Rede Contratada	2.478.745,28	2.730.011,69	345.460,63	3.360.473,75	827.667,00	-	9.742.358,35
Intercâmbio Eventual	1.387.856,66	953.639,59	231.058,12	2.130.715,05	1.065.043,54	-	5.768.312,96
TOTAIS	16.631.759,46	11.701.939,42	1.913.941,09	14.884.363,03	8.032.707,94	0	53.164.710,95

f) Ativos Garantidores

A Operadora possui ativos vinculados conforme determina a RN 159/07 e alterações da RN 227/10, para cobertura das provisões técnicas e eventos avisados a mais de 60 dias, onde a necessidade em 31/12/2015 é de R\$ 8.586.980,30, e o montante das aplicações financeiras vinculadas em 31/12/2015 é de R\$ 11.094.721,30, e depósitos judiciais do SUS é de R\$ 297.862,65, apresentando suficiência de vinculação no montante de R\$ 2.805.603,65.

O lastro financeiro para cobertura dos eventos avisados até 60 dias no montante de R\$ 4.696.870,82 em 31/12/2015 é de R\$ 25.475.846,16, apresentando margem de suficiência no valor de R\$ 20.722.903,39.

16) DÉBITOS DE OPERAÇÕES DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE e DÉBITOS COM OPERAÇÕES DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE NÃO RELACIONADAS COM PLANOS DE SAÚDE DA OPERADORA

Segue abaixo a composição dos Débitos:

Débitos de Operações de Assistência à Saúde	2015	2014
Bonificação Seguro Proteção Familiar (a)	195,85	2.549,24
Débitos com Operações de Assistência à Saúde não relacionadas com Planos de Saúde da Operadora		
Contas a Pagar Prestação de Serviço (b)	7.292.708,19	7.234.310,83
TOTAL	7.292.904,04	7.236.860,07

a) Valores cobertos por seguro contratual.

b) Corresponde aos valores das transações de operações de assistência médico-hospitalares não relacionados com planos de saúde da operadora.

17) TRIBUTOS E CONTRIBUIÇÕES A RECOLHER

Segue quadro resumo de saldos:

Tributos e Contribuições a Recolher	2015	2014
Imposto de Renda Pessoa Jurídica - IRPJ	0,00	80.855,36
Contribuição Social S/Lucro Líquido-CSLL	0,00	34.147,93
ISSQN	38.030,57	38.389,29
INSS Folha Pagamento	1.261.006,67	1.101.256,27
INSS Produção Cooperados	329.654,09	176.450,28
FGTS	391.007,96	345.240,06
Cofins s/Faturamento	56.561,48	48.052,70
Pis s/Faturamento	9.449,59	8.116,70
Pis s/Folha Pagamento	50.876,15	45.966,76
Tributos Retidos na Fonte	2.925.182,16	2.160.084,16
Total de Circulante	5.061.768,67	4.038.559,51
Pis sobre folha de pagamento (a)	0,00	576.078,39
Cofins sobre faturamento - ato auxiliar (b)	2.072.802,56	1.945.605,45

Pis sobre faturamento - ato auxiliar (c)	512.459,73	481.116,91
Cofins sobre faturamento MP 1858 (d)	14.723.553,76	11.621.102,05
Pis sobre faturamento MP 1858 (e)	3.016.350,25	2.453.468,15
INCRA (f)	49.305,47	49.305,47
Issqn São Leopoldo sobre faturamento	114.457,87	37.527,37
Total de Não Circulante	20.488.929,64	17.164.203,79

No Passivo Circulante estão registrados os valores de competência do mês de dezembro/15 e 2014 que são pagos no mês de janeiro do ano subsequente.

No Não Circulante:

(a) PIS sobre a Folha de Pagamento - A partir do mês de Julho/08, por orientação da assessoria jurídica, não foi mais efetuado depósito judicial e passou-se a recolher este tributo através de DARF. Aguarda-se o levantamento de valores da União para o encerramento da causa. Em 2015 o valor foi convertido em renda.

(b) COFINS sobre a Receita de Pré-Pagamento do Ato Auxiliar - Os valores relativos a COFINS, foram depositados judicialmente de 1992 até o mês de setembro de 1999, com base na receita de Pré-Pagamento dos Atos Auxiliares.

(c) PIS sobre Receita de Pré-Pagamento do Ato Auxiliar - Os valores relativos ao PIS sobre o faturamento foram depositados judicialmente de 1992 até o mês de setembro de 1999, com base na receita de Pré-Pagamento dos Atos Auxiliares.

(d) COFINS MP 1858/99 – Foi realizado depósito judicial dos valores da COFINS do ato cooperativo principal, exigidas pela MP 1.858/99, no período de outubro de 1999 a agosto de 2001. Em agosto de 2010 voltou-se a fazer o depósito judicial mensalmente.

(e) PIS MP 1858/99 – Foi realizado depósito judicial de parte dos valores do PIS do ato cooperativo principal, exigidas pela MP 1.858/99, no período de novembro de 1999 a agosto de 2001. Em agosto de 2010 voltou-se a fazer o depósito judicial mensalmente.

(f) INCRA – O valor da parte de terceiros do INSS sobre a folha de pagamento foi depositado em juízo do período de Mai/2004 até Jul/2008.

(g) Issqn de São Leopoldo – Por orientação do Jurídico no ano de 2014 começamos a depositar judicialmente o valor do ISSQN Variável para a cidade de São Leopoldo, pois o recolhimento deve ser na sede da Operadora do plano de saúde.

18) TRIBUTOS E CONTRIBUIÇÕES A RECOLHER – PARCELAMENTO

Essa conta é composta por:

Descrição	2015	2014	Parcelas restantes
Parcelamento ISSQN São Leopoldo (a)	105.298,44	97.893,00	12
Parcelamento Previdenciário Lei 11.941 – 1165 (b)	886.157,92	1.401.972,36	7
Parcelamento Previdenciário Lei 11.941 – 1240 (b)	0,00	400.603,58	0
Parcelamento Demais Débitos Lei 11.941(c)	0,00	15.059,05	0
Total circulante	991.456,36	1.915.527,99	
ISSQN Prefeitura de São Leopoldo (a)	272.020,97	350.783,25	31
Parcelamento Previdenciário Lei 11.941 – 1165 (b)	0,00	817.817,21	0
Total Exigível a Longo Prazo	272.020,97	1.168.600,46	

Total Geral	1.263.477,33	3.084.128,45
--------------------	---------------------	---------------------

a) Em 11 de agosto de 2009 foi solicitado parcelamento à Prefeitura de São Leopoldo referente ao ISSQN do período de Jan/2005 a Jun/2009, regularizando os valores que entende que sejam devidos pela Prefeitura neste período. O parcelamento foi efetuado em 120 vezes sendo atualizado com juros de 0,50% ao mês e demais parcelas atualizadas pela UPM.

b) A Cooperativa aderiu em 17 de novembro de 2009 ao parcelamento instituído pela Lei nº 11.941/2009. As contribuições previdenciárias parceladas são referentes ao trabalho dos Cooperados do período de 05/1996 à 02/2000, exigidas na execução fiscal nº 19.024/162/2001 (NFLD 35.074.431-9), e as dívidas assumidas no contrato de compra do Hospital São Rafael. Em 28/06/2011 a Receita Federal divulgou a consolidação do Parcelamento Lei 11.941/09.

c) Os tributos federais objeto deste parcelamento são a contribuição social exigida pelo auto de infração nº 11065.001921/2003-11, o PIS e a Cofins assumidos no contrato de compra do Hospital São Rafael, juros e multas de per/dcomp entregues em atraso, assim como débitos de per/dcomp que não foram homologados. Em 28/06/2011 a Receita Federal divulgou a consolidação do Parcelamento Lei 11.941/09. Em 2015 foi paga a última parcela.

19) DÉBITOS DIVERSOS E OUTRAS CONTAS A PAGAR

Contas	2015	2014
Obrigações com Pessoal	9.554.949,73	7.384.830,35
Fornecedores	4.456.604,73	4.910.690,57
Depósitos de Beneficiários	254.459,66	272.172,93
Outros Débitos a Pagar	2.304.886,27	912.338,49
Totais Débitos Diversos	16.570.900,39	13.480.032,34
Conta Corrente Cooperados	54.963,63	247.412,54
Total Geral	16.625.864,02	13.727.444,88

20) EMPRESTIMOS E FINANCIAMENTOS A PAGAR E CONTA CORRENTE COM COOPERADOS

Em 2011, 2012, 2013, 2014 e 2015 foram adquiridos diversos equipamentos na modalidade de Finame, através do Banco Santander, Banco Itaú, Banco Badesul e Caixa Econômica Federal, conforme dados dos contratos abaixo:

Finame para Aquisição de Ativos

Nº MAN	Nº Contrato	2015	2014	Parcelas	Valor de Taxas
1774	60008514-01	1.096,28	6.577,68	2	SANTANDER 5,50% a.a.
1980	60005441-01	1.362,96	8.177,76	2	SANTANDER 5,50% a.a.
2037	60003200-01	4.088,88	16.355,52	3	SANTANDER 5,50% a.a.
9750	60005285-01	12.181,20	12.181,20	12	SANTANDER 5,50% a.a.
10303	60005269-01	2.631,09	10.524,36	3	SANTANDER 5,50% a.a.
16081	60003177-01	10.526,28	10.526,28	12	SANTANDER 5,50% a.a.
16519	60004482-01	863,70	5.182,20	3	SANTANDER 5,50% a.a.
17325	60005064-01	1.550,64	6.202,56	3	SANTANDER 5,50% a.a.
36150	60008587-01	14.736,84	14.736,84	12	SANTANDER 5,50% a.a.
185859	60008732-01	23.019,60	23.019,60	12	SANTANDER 5,50% a.a.
2833	60012189-01	4.770,32	7.155,48	8	SANTANDER 5,50% a.a.

4469	60007812-01	12.072,48	12.072,48	12	SANTANDER 5,50% a.a.
12804	60007300-01	3.069,60	4.604,40	8	SANTANDER 5,50% a.a.
12981	60013002-01	2.897,76	4.346,64	8	SANTANDER 5,50% a.a.
15263	60007971-01	689,92	1.034,88	8	SANTANDER 5,50% a.a.
26422	60007251-01	3.108,00	4.662,00	8	SANTANDER 5,50% a.a.
15264	60007239-01	1.460,96	2.191,44	8	SANTANDER 5,50% a.a.
241680	60024168-01	9.000,00	9.000,00	12	SANTANDER 5,50% a.a.
242090	60024209-01	2.700,00	2.700,00	12	SANTANDER 5,50% a.a.
243080	60024308-01	9.002,40	9.002,40	12	SANTANDER 5,50% a.a.
243630	60024363-01	9.600,00	9.600,00	12	SANTANDER 5,50% a.a.
600242	60024257-01	900,00	900,00	12	SANTANDER 5,50% a.a.
29484	60024376-01	1.254,00	1.254,00	12	SANTANDER 5,50% a.a.
31093	60024408-01	2.880,00	2.880,00	12	SANTANDER 5,50% a.a.
503	60024395-01	17.838,24	17.838,24	12	SANTANDER 5,50% a.a.
234310	60023431-01	32.625,00	32.625,00	12	SANTANDER 5,50% a.a.
574493	60026800-01	21.057,24	21.057,15	12	SANTANDER 5,50% a.a.
1915	60063671-01	29.276,28	29.276,28	12	SANTANDER 5,50% a.a.
6161	4152-715-0000021/02	5.602,56	5.602,56	12	CAIXA: 01,7% a.a. BNDES 01,3% a.a.
290415	4152-715-0000023/73	67.950,00	67.950,00	12	CAIXA: 01,7% a.a. BNDES 01,3% a.a.
24566	4152-715-0000020/20	8.384,76	8.384,76	12	CAIXA: 01,7% a.a. BNDES 01,3% a.a.
3788	201483063/00	401.134,20	334.278,50	12	ITAÚ 6% a.a.
301214	201429506/00	470.111,16	313.407,44	12	ITAÚ 6% a.a.
1445	60081633-01	595.962,12	198.654,08	12	SANTANDER 6% a.a.
1533	71.662-6	15.750,00	126.000,00	12	BADESUL 3,5% a.a.
1458	76.071-4	11.250,00	90.000,00	12	BADESUL 3,5% a.a.
1438	98.972-0	7.292,52	58.340,52	12	ITAÚ 3,50% a.a.
1116	98.973-8	2.855,28	22.842,00	12	ITAÚ 3,50% a.a.
1548	72.388-6	3.894,24	31.153,50	12	BADESUL 3,5% a.a.
130182	71.661-8	9.000,00	72.000,00	12	BADESUL 3,5% a.a.
14130	99.071-9	713,76	5.710,50	12	BADESUL 3,5% a.a.
10141	99.069-	51.300,00	410.400,00	12	BADESUL 3,5% a.a.
1707	84.509-4	3.389,88	27.119,13	12	BADESUL 3,5% a.a.
1708	99.070-1	14.625,00	117.000,00	12	BADESUL 3,5% a.a.
1709	71.660-0	1.929,96	15.439,50	12	BADESUL 3,5% a.a.
970660	201480690/1	20.593,08	-	12	ITAÚ 6% a.a.
195176	201450849/1	31.787,28	-	12	ITAÚ 6% a.a.
555222	201526391/00	28.444,44	-	12	ITAÚ 9.5% a.a.
	Total Circulante	1.988.229,91	1.260.000,85		
9750	60005285-01	51.770,10	63.951,30	51	SANTANDER 5,50% a.a.
16081	60003177-01	44.736,69	55.262,97	51	SANTANDER 5,50% a.a.
36150	60008587-01	61.403,50	76.140,34	50	SANTANDER 5,50% a.a.
185859	60008732-01	97.833,30	120.852,90	51	SANTANDER 5,50% a.a.
4469	60007812-01	56.338,24	68.410,72	56	SANTANDER 5,50% a.a.
241680	60024168-01	8.250,00	17.250,00	11	SANTANDER 5,50% a.a.

B

AA

am

242090	60024209-01	2.475,00	5.175,00	11	SANTANDER 5,50% a.a.
243080	60024308-01	8.252,20	17.254,60	11	SANTANDER 5,50% a.a.
243630	60024363-01	8.800,00	18.400,00	11	SANTANDER 5,50% a.a.
600242	60024257-01	825,00	1.725,00	11	SANTANDER 5,50% a.a.
29484	60024376-01	1.149,50	2.403,50	11	SANTANDER 5,50% a.a.
31093	60024408-01	2.640,00	5.520,00	11	SANTANDER 5,50% a.a.
503	60024395-01	17.838,24	35.676,48	12	SANTANDER 5,50% a.a.
234310	60023431-01	29.906,25	62.531,25	11	SANTANDER 5,50% a.a.
574493	60026800-01	21.057,24	42.114,48	12	SANTANDER 5,50% a.a.
1915	60063671-01	29.276,48	58.552,76	12	SANTANDER 5,50% a.a.
6161	4152-715-0000021/02	7.003,20	12.605,76	15	CAIXA: 01,7% a.a. BNDES 01,3% a.a.
290415	4152-715-0000023/73	84.937,50	152.887,50	15	CAIXA: 01,7% a.a. BNDES 01,3% a.a.
24566	4152-715-0000020/20	10.480,95	18.865,71	15	CAIXA: 01,7% a.a. BNDES 01,3% a.a.
3788	201483063/00	1.069.691,20	1.470.825,40	32	ITAÚ 6% a.a.
301214	201429506/00	1.331.981,40	1.802.092,56	34	ITAÚ 6% a.a.
1445	60081633-01	1.738.223,31	2.483.176,00	35	SANTANDER 6% a.a.
1533	71.662-6	110.250,00	126.000,00	84	BADESUL 3,5% a.a.
1458	76.071-4	78.750,00	90.000,00	84	BADESUL 3,5% a.a.
1438	98.972-0	51.048,00	58.340,52	84	ITAÚ 3,50% a.a.
1116	98.973-8	19.986,72	22.842,00	84	ITAÚ 3,50% a.a.
1548	72.388-6	27.259,26	31.153,50	84	BADESUL 3,5% a.a.
130182	71.661-8	63.000,00	72.000,00	96	BADESUL 3,5% a.a.
14130	99.071-9	4.996,74	5.710,50	84	BADESUL 3,5% a.a.
10141	99.069-	359.100,00	410.400,00	84	BADESUL 3,5% a.a.
1707	84.509-4	23.729,25	27.119,13	84	BADESUL 3,5% a.a.
1708	99.070-1	102.375,00	117.000,00	84	BADESUL 3,5% a.a.
1709	71.660-0	13.509,54	15.439,50	84	BADESUL 3,5% a.a.
970660	201480690/1	61.779,06	-	36	ITAÚ 6% a.a.
195176	201450849/1	92.712,94	-	35	ITAÚ 6% a.a.
555222	201526391/00	99.555,56	-	42	ITAÚ 9.5% a.a.
	Total Não Circulante	5.792.921,37	7.595.269,49		

Leasing

Nº MAN	Nº Contrato	2015	2014	Parcelas	Valor Taxas
2056	00A0020579	3.372,90	40.474,82	1	BANCO MÚLTIPLO 12,96% a.a.
2057	00A0020579	13.292,41	159.509,23	1	BANCO MÚLTIPLO 12,96% a.a.
	Total Circulante	16.665,31	199.984,05		
2056	00A0020579		3.372,90	0	BANCO MÚLTIPLO 12,96% a.a.
2057	00A0020579		13.292,44	0	BANCO MÚLTIPLO 12,96% a.a.
	Total Não Circulante		16.665,34		

Empréstimo Santander Terreno HU

Nº Contrato	2015	2014	Parcelas	Valor Taxas
300000006480	1.479.835,59	1.249.172,16	12	SANTANDER 3,04% a.a.
Total Circulante	1.479.835,59	1.249.172,16		
300000006480	1.973.114,12	2.914.735,04	16	SANTANDER 3,04% a.a.
Total Não Circulante	1.973.114,12	2.914.735,04		

Empréstimo Unicred

Nº Contrato	2015	2014	Parcelas	Valor Taxas
2013001696		240.547,35	0	UNICRED 4,20% a.a.
Total Circulante		240.547,35		
2013001696		661.553,53	0	UNICRED 4,20% a.a.
Total Não Circulante		661.553,53		

Santander Aymoré

Nº Contrato	2015	2014	Parcelas	Valor Taxas
MAN 001710	-	66.518,28	0	0
MAN 002268	-	7.000,00	0	0
MAN 004091	-	6.950,00	0	0
MAN 005981	-	19.000,00	0	0
MAN 006419	-	49.500,00	0	0
MAN 281115	-	78.864,72	0	0
MAN 271016	190.800,00	-	4	0
MAN 271017	56.000,00	-	4	0
MAN 405060	122.978,28	-	12	0
Total Circulante	369.778,28	227.833,00		
MAN 405060	71.737,32	-	7	0
Total Não Circulante	71.737,32	-		

21) PROVISÕES E CONTINGÊNCIAS

PROVISÕES	2015	2014
Provisões para contingências tributárias (a)	13.472.919,32	11.710.833,58
Provisões para contingências cíveis (b)	4.373.240,62	1.615.095,75
Provisões para contingências trabalhistas (c)	2.205.362,65	2.000.141,10
Total	20.051.522,59	15.326.070,43

a) Contingências tributárias:

a1) Auto de Infração N ° 11065.001921/2003-11

No dia 13 de maio de 2003 a Cooperativa foi notificada pela Secretaria da Receita Federal pela diferença apurada entre o valor escriturado e o declarado/pago de Imposto de Renda Pessoa Jurídica – IRPJ e da Contribuição Social sobre o Lucro Líquido - CSLL referente aos exercícios de 1999 e 2000. O valor discutido referente ao IRPJ atualizado pela SELIC é de R\$ 775.420,67 e o valor da CSLL atualizada pela selic é de R\$ 329.867,51 em 31 de dezembro de 2015. A assessoria jurídica da cooperativa classificou este processo como probabilidade de perda remota.

a2) Auto de Infração N ° N ° 11065.001.922/2003-57 e 11065.004508/2004-81

No dia 21 de julho de 2003 a Cooperativa foi notificada pela Secretaria da Receita Federal, para fins de prevenção da decadência dos valores depositados judicialmente da Contribuição para Financiamento da Seguridade Social - COFINS referente ao período de 07/1998 a 12/2002, no montante de R\$ 3.913.198,00, acrescido de juros de mora equivalente à taxa SELIC. A obrigação tributária lançada através deste auto de infração está com a exigibilidade suspensa por força da concessão de segurança nos autos do processo nº 2001.71.006744-9 em trâmite junto ao Superior Tribunal de Justiça, bem como pelos valores depositados judicialmente (art.151, incisos II 8e V do CTN. Os valores atualizados destes processos representam R\$ 8.373.729,03 com multa e juros. A assessoria jurídica da cooperativa classificou este processo como probabilidade de perda remota.

a3) Auto de Infração N ° 11065.001924/2003-46 – Dívida Ativa - 00.7.11.004154-06

No dia 21 de julho de 2003 a Cooperativa foi notificada pela Secretaria da Receita Federal pela diferença apurada entre o valor escriturado e o declarado/pago/depositado da Contribuição para o Programa de Integração Social - PIS referente ao período de 01/1998 a 12/2002, cujo montante, acrescido de multa de ofício de 75% e juros de mora equivalente à taxa SELIC, na data da autuação em 21/07/2003 era de R\$ 2.547.051,00 o valor atualizado pela taxa SELIC em 31/12/2010 era de R\$ 3.698.742,09. Em março de 2009 o processo foi julgado em 1ª instância sendo considerado nulo o auto de infração, extinguindo todo o débito. Em novembro de 2009 o processo foi julgado em 2ª instância com decisão favorável a Unimed Vale do Sinos. Em 27/06/2011 recebemos a ciência do acordo da Câmara Superior de Recursos Fiscais, ficando um valor original de R\$ 269.075,91. Este processo foi arquivado e em 05/12/2011 recebemos uma execução fiscal com o número 5015739-09.2011.404.7108 que atualizado em 31/12/2015 é de R\$ 1.467.709,00. A assessoria jurídica da cooperativa classificou este processo como probabilidade de perda possível e o mesmo possui uma carta de fiança num montante de R\$ 1.000.000,00.

a4) Auto de Infração N ° 11065.004507/2004-36 – Dívida Ativa - Execução 00 7 13 000755-01

No dia 21 de julho de 2003 a Cooperativa foi notificada pela Secretaria da Receita Federal pela diferença apurada entre o valor escriturado e o declarado/pago/depositado da Contribuição para o Programa de Integração Social - PIS referente ao período de 01/1998 a 08/2003, cujo montante, acrescido de multa de ofício de 75% e juros de mora equivalente à taxa SELIC, na data da autuação em 21/07/2003 era de R\$ 2.547.051,00. Parte desta autuação foi desmembrada no processo 11065.001924/2003-46, sendo que esta execução fiscal atualizada representa R\$ 4.619.951,88 em 31/12/2015. A assessoria jurídica da cooperativa classificou este processo como probabilidade de perda possível sendo que o mesmo tem penhora no processo n.501527174 201340408.

a5) Auto de Infração N ° 11065.001925/2003-91

No dia 21 de julho de 2003 a Cooperativa foi notificada pela Secretaria da Receita Federal, para fins de prevenção da decadência do valor depositado judicialmente da Contribuição para o Programa de Integração Social - PIS referente ao período de 09/2001, no valor de R\$ 26.976,71. A obrigação tributária lançada através deste auto de infração está com a exigibilidade suspensa por força de depósito do montante integral (09/2001) nos autos do processo nº 2001.71.00016903-9 tramitando junto ao Superior Tribunal de Justiça (art.151, inciso II do CTN). A assessoria jurídica da cooperativa classificou este processo como probabilidade de perda remota.

a6) Auto de Infração N ° 11065.724.220/2012-36

Em 03/10/2012 a Cooperativa recebeu um auto de Infração referente ao PIS e a Cofins do período de 2008 e 2009 onde a Receita Federal não considerou na notificação a exclusão dos eventos indenizáveis gerados na rede própria e credenciada, cujo montante atualizado em 31/12/2015 é de R\$ 13.239.060,71. A assessoria jurídica da cooperativa classificou este processo como probabilidade de perda remota. Por entendimento da administração da Cooperativa foi apurada a base de cálculo do período de Jan/08 a Dez/09 para apuração do PIS e da Cofins, que considera a dedução do custo dos atendimentos do intercâmbio, registrando esta provisão para os atos cooperativos auxiliares na data do balanço de 31/12/15 no montante de R\$ 2.835.859,37. A assessoria jurídica da cooperativa classificou este processo como probabilidade de perda remota.

a7) Demais Contingências Tributárias

Por entendimento da administração da Cooperativa foi apurada a base de cálculo do período de Jan/11 a Dez/15 para apuração da PIS e da Cofins, que considera a dedução do custo dos atendimentos dos beneficiários no intercâmbio, registrando esta provisão parcial na data do balanço de 31/12/2015 representa um montante de R\$

5.089.099,81. Destacamos que no exercício de 2015 a cooperativa obteve decisão favorável no STJ sobre autuações Auto de Infração N° 11065.001924/2003-46 – Dívida Ativa - 00.7.11.004154-06, sobre a dedução de eventos da própria operadora e de outras operadoras á título de responsabilidade assumida, com este embasamento a administração da cooperativa orientada por sua assessoria jurídica que classifica esta posição com perda remota, resolveu manter os valores provisionados sobre esta rubrica de forma parcial.

a8) Das Prefeituras Municipais

São Leopoldo

Auto de Infração e Notificação N° 122/2005 e 123/2005

Em 03 de maio de 2005 a Cooperativa foi notificada pela fiscalização da Prefeitura Municipal de São Leopoldo – RS, referente ao Imposto sobre Serviços (ISS) relativo ao Pronto Atendimento e também as mensalidades dos anos de 2000 à 2004. O valor da notificação é de R\$ 1.979.411,00. A Cooperativa impugnou administrativamente os autos de infração. Em 2011 foram apurados os valores com base na receita do ato auxiliar deduzidos os pagamentos aos serviços credenciados e foi feita a provisão no montante apurado que atualizado até 31/12/2015 gera um montante de R\$ 674.819,46. Há ainda uma provisão contábil num montante de R\$ 1.288.990,32. A assessoria jurídica da cooperativa classificou este processo como probabilidade de perda remota.

Auto de infração e Intimação N° 1255/2010

Em 28 de setembro de 2010 a Cooperativa foi notificada pela fiscalização da Prefeitura Municipal de São Leopoldo – RS, referente ao recolhimento a menor do ISSQN incidente sobre os serviços de plano de saúde, medicina e congêneres prestados no período de 05/2005 até 11/2005, 01/2006 até 06/2009 e 08/2009 até 12/2009 e o não recolhimento nos meses de 12/2005 e 07/2009. O valor da notificação é de R\$ 2.815.166,69. A Cooperativa impugnou administrativamente os autos de infração, e parcelou o montante da dívida que considera devido no valor de R\$ 563.144,75. O saldo deste parcelamento em 31/12/15 é de R\$ 377.319,41. Este processo foi considerado pela assessoria jurídica de cooperativa como probabilidade de perda possível.

Em 28 de outubro de 2013, foram julgados procedentes os pedidos formulados pela Unimed Vale do Sinos – Cooperativa de Assistência à Saúde Ltda, em face do Município de São Leopoldo, a fim de declarar a inexistência de relação jurídica tributária entre as partes, porquanto inexistente fato gerador de crédito tributário neste município.

- Taxa de Saúde Suplementar

A taxa de saúde suplementar tem sua base legal na Lei 9.961 de janeiro de 2000. Para fins de cálculo da taxa de saúde suplementar, nos termos da lei, é cobrado o valor de R\$ 2,00 por ano multiplicado pelo número de beneficiários de planos de assistência à saúde. A cooperativa tem provisionado até 31/12/2015 o montante de R\$ 787.745,40. Em 29/06/2010 ingressou com processo judicial nº 0735632010404710, para discutir esta exigibilidade, com depósito do montante integral a partir do primeiro trimestre de 2010.

b) Contingências Cíveis

Referem-se a ações judiciais envolvendo basicamente questões relativas a coberturas contratuais dos planos de saúde, sendo que o total de processos com prognóstico de perda provável está provisionado mais uma parte dos processos com prognóstico de perda Possível para dar cobertura a eventuais perdas. Está constituído o montante de R\$ 4.373.240,62. Segue quadro de prognóstico elaborado conforme relatório da assessoria jurídica:

Probabilidade de perda - Cíveis	Quantidade	2015	Quantidade	2014
Perda Provável	75	1.837.680,00	58	1.173.861,46
Perda Possível	93	4.435.560,62	92	4.640.737,76
TOTAL	168	6.273.240,62	150	5.814.599,22

c) Contingências Trabalhistas

Pela impossibilidade de prognóstico dos processos trabalhistas foi considerado como perda provável 51,45% do montante total das causas trabalhistas, sendo constituído como provisão o valor de R\$ 2.205.362,65.

DESEMBOLSOS FUTUROS DAS CONTINGÊNCIAS

Não é possível informar com suficiente segurança o prazo para desembolso Financeiro das contingências tributárias e cíveis.

22) CAPITAL SOCIAL E RESERVAS

22.1) CAPITAL SOCIAL

O Capital Social está dividido entre 505 cooperados, sendo que em 31/12/2015 o saldo é de R\$ 62.038.958,42.

22.2) RESERVAS E AJUSTE AVALIAÇÃO PATRIMONIAL

As reservas regulamentadas por lei e estatuto da cooperativa podem assim ser identificadas:

CONTAS	2015	2014
Reserva de Sobras a Realizar (a)	771.151,82	771.151,82
Fundo de Reserva (b)	842.625,30	303.066,77
FATES (c)	478.835,93	426.138,58
Total Geral	2.092.613,05	1.500.357,17

a) Reserva de Sobras a realizar

Constituída de sobras de períodos anteriores, tem o objetivo de evitar colocar a disposição para distribuição, resultados que ocorreram economicamente, porém para os quais não ocorreram ingressos financeiros.

b) Fundo de Reserva

Tem a finalidade de reparar eventuais perdas da cooperativa. É constituído de 10% das sobras apuradas no Balanço anual.

c) FATES

Tem a finalidade de prestar amparo aos cooperados e seus familiares bem como aos empregados da Sociedade, além de programar atividades de incremento técnico e educacional dos sócios cooperados. É constituído de 5% das sobras apuradas no Balanço anual e pelo resultado de operações com não associados.

23) PROPORÇÃO ENTRE ATOS COOPERATIVOS E AUXILIARES

O Ato Cooperativo Principal refere-se às operações exclusivamente com os associados do Sistema Unimed e representa em 31/12/15 o percentual de 74,35%. O Ato Cooperativo Auxiliar refere-se às operações com a rede credenciada, para execução de serviços auxiliares ao trabalho médico cooperado e representa em 31/12/15 o percentual de 25,65%.

A cooperativa para fins de apuração de IRPJ e CSLL considera os atos cooperativos auxiliares como atos não cooperativos.



A apuração do resultado dos atos cooperativos e não cooperativos, visa atender o artigo n. 87 da Lei n. 5.764/71 e legislação tributária, onde os resultados dos atos não cooperativos, após apuração da Contribuição Social e Imposto de Renda são levados para a conta do FATES.

CRITÉRIOS DE PROPORCIONALIDADE E SEGREGAÇÃO DOS ATOS COOPERATIVOS E NÃO COOPERATIVOS

A apuração dos percentuais para definição dos atos e rateio para a base tributária da Cooperativa é realizada de acordo com a IN 73/75 da Receita Federal do Brasil atribuindo, a partir dos custos, esta divisão em Ato Cooperativo Principal (ACP) e Ato Cooperativo Auxiliar (ACA).

Sobre as Despesas e Custos Indiretos: primeiramente calculou-se a proporcionalidade dos Atos Cooperativos e Não Cooperativos sobre a Totalidade das Receitas da Cooperativa, sendo o resultado desta equação aplicado às Despesas e Custos Indiretos. Destaca-se que a Receita de Aplicação Financeira foi diretamente alocada como ato não cooperativo.

APURAÇÃO DO IMPOSTO DE RENDA E CONTRIBUIÇÃO SOCIAL

PROVISÕES	31/12/2015	31/12/2014
(-) Lucro antes do IRPJ e CSLL		
(+) Adições	2.029.283,50	372.532,65
(-) Exclusão	3.308.393,27	299.312,56
(-) Exclusão relativa ao ato cooperativo	0,00	-680.826,09
(-) Compensação do Prejuízo Fiscal	-1.665.044,51	-1.709.001,09
Base de Cálculo do IRPJ e CSLL	-1.101.789,68	0,00
IRPJ – 15% + (10% o que for superior a R\$ 240.000) - Incentivo fiscal	2.570.842,58	-1.717.981,97
CSLL – 9%	612.710,65	0,00
	231.375,83	0,00

24) COBERTURA DE SEGUROS

A Entidade adota uma política de seguros que considera principalmente, a concentração de riscos e sua relevância, contratados por montantes considerados suficientes pela Administração, levando em consideração a natureza de suas atividades e a orientação de seus consultores de seguros. Segue a demonstração da cobertura dos seguros, em valores de 31 de dezembro de 2015:

Quaisquer danos materiais a Prédios, Móveis, Maquinismos, Utensílios, Mercadorias e Matéria Prima, roubo ou furto qualificado, vendaval e lucros cessantes	
Locais Segurados	Valor Segurado
Rua Tupi, 962 Novo Hamburgo	19.800.000,00
Rua Conceição, 1050 São Leopoldo	33.069.368,28
Av. Nações Unidas, 2265 Comercial Novo Hamburgo	715.000,00
Av. São Miguel, 900 Dois Irmãos	269.500,00
Av. Brasil, 673 Portão	539.000,00
Av. Presidente Lucena, 3171 Ivoti	255.200,00
Rua Benjamin Constant, 450	220.000,00
Av. Adolfo Mattes, 136 Estância Velha	449.900,00
Av. Brasil, 1390 Campo Bom	660.000,00
Rua João Henrique Biondi, Arquivo Geral Novo Hamburgo	550.000,00
Rua Tupi, 666 Novo Hamburgo	550.000,00
Rua Tupi, 975 Novo Hamburgo	473.000,00
Rua Tupi, 975 Térreo, Novo Hamburgo	220.000,00
Rua Waldemar Geib, 161 Hospital Unimed	26.662.751,50
Av. Nações Unidas, 2359 Novo Hamburgo	770.000,00

Incêndio, explosão, colisão e roubo de veículos.		
Veículos Segurados		Limite danos Materiais
Santana 2003	ILD 7019	100.000,00
Uno da Administração 2003	ILA 4154	100.000,00
Palio do DSO 2007	IOZ 7917	100.000,00
Palio da Medicina Preventiva	IPT 3535	100.000,00
Palio da Medicina Preventiva	IQC 5277	100.000,00
Ambulância Sprinter Furgão	IJX 5981	200.000,00
Ambulância Sprinter Furgão	IRT 2615	200.000,00
Ambulância Sprinter Furgão	IRJ 9963	200.000,00
Ambulância Sprinter Furgão	IRT 2227	200.000,00
Ambulância Doblô Essence Fiat	ISG 6676	200.000,00
Furgão Ford Transit	IVO 3406	100.000,00
Ambulância Sprinter Furgão	IUL 3924	200.000,00
Ambulância Sprinter Furgão	IIS 5970	100.000,00

25) JUROS SOBRE CAPITAL

A cooperativa conforme disposição estatutária e legal efetuou o crédito de juros sobre capital próprio dos seus cooperados em 5% a.a. sendo o montante líquido capitalizado em 31/12/2015.

Descrição	2015	2014
Juros sobre capital	2.701.944,43	2.493.486,22
IRRF incidente	(405.291,66)	(374.022,93)
Líquido incorporado ao Capital	2.296.652,77	2.119.463,29

26) APLICAÇÃO DA IN 20/2008

A Unimed Vale do Sinos decidiu na Assembleia Geral Extraordinária de 15/12/2008 pela aplicação da IN/DIOPE nº 20/2008, que autoriza as operadoras de planos de saúde, da modalidade cooperativa médica a deliberarem pela transferência para seus cooperados da responsabilidade de pagamento das Obrigações Legais conforme definido pela norma de procedimento técnico NPC 22 do IBRACON, contabilizando as obrigações anteriores a 2008 no Passivo Circulante ou no Passivo Não Circulante em contrapartida do Ativo Realizável a Longo Prazo. Em 31/12/15, o saldo constante no ativo referente a esta obrigação é de R\$ 4.264.335,44, conforme demonstrado em quadro a seguir:

Tributo	Exercício de competência do tributo	Saldo em 31/12/2015	Saldo em 31/12/2014
PIS E COFINS	2003	2.089.187,20	2.089.187,20
Total Tributo PIS E COFINS		2.089.187,20	2.089.187,20
ISSQN	1999	494.829,60	494.829,60
ISSQN	2000	372.568,02	372.568,02
ISSQN	2002	421.592,70	421.592,70
Total Tributo ISSQN		1.288.990,32	1.288.990,32
INSS REFIS	1996	150.896,08	380.552,82
INSS REFIS	1997	255.429,65	644.181,58
INSS REFIS	1998	240.737,41	607.128,44
INSS REFIS	1999	197.897,24	499.087,54
INSS REFIS	2000	41.197,53	103.898,24
Total Tributo INSS REFIS		886.157,92	2.234.848,62
Total Geral		4.264.335,44	5.613.026,14

27) INSTRUMENTOS FINANCEIROS

Valor de mercado dos instrumentos financeiros:

Tendo presente os conceitos e definições legais a administração procedeu a análise dos instrumentos financeiros que compõe o ativo e o passivo e concluiu que o valor justo das disponibilidades, os saldos a receber de clientes e os passivos circulantes aproximam-se do saldo contábil, em razão de o vencimento de parte significativa desses saldos ocorrer em data próxima a do balanço.

Risco de Crédito ou de Concentração:

Os instrumentos financeiros que potencialmente poderiam sujeitar a cooperativa a risco de crédito ou de concentração referem-se a saldos em bancos e créditos com clientes, no entanto os saldos encontram-se distribuídos de tal forma que nenhum banco ou cliente detenha individualmente valor superior a 10% do seu respectivo grupo de contas, exceto em relação às aplicações vinculadas à ANS para cobertura das provisões técnicas, porém esta é uma exigência do órgão regulador e a aplicação está no Banco do Brasil.

28) BENEFÍCIOS A EMPREGADOS

Conforme acordos coletivos com o Sindicato dos Trabalhadores em Hospitais e Casas de Saúde e Massagistas de Novo Hamburgo e Sindicato dos Trabalhadores em Estabelecimentos de Serviços de Saúde do Vale do Sinos, os colaboradores têm os seguintes benefícios: seguro de vida, seguro do veículo para vendedores, auxílio educação, auxílio creche, plano de saúde, vale refeição e vale transporte e estacionamento. Outros benefícios da Unimed que não constam no acordo coletivo são o lanche dos estudantes e o plano odontológico.

29) DEMONSTRAÇÃO DO FLUXO DE CAIXA

A seguir demonstramos em quadro abaixo a reconciliação do resultado líquido da DFC nos termos da NBC TG 03 aprovada pela resolução 1.296/10 do Conselho Federal de Contabilidade, e RN 344/13 da ANS.

DEMONSTRATIVO DA RECONCILIAÇÃO DO LUCRO LÍQUIDO COM O CAIXA LÍQUIDO OBTIDO DAS ATIVIDADES OPERACIONAIS

	2015	2014
Resultado Líquido	1.185.197,02	372.532,65
<u>Ajuste ao resultado -</u>		
(+) Depreciação	3.603.182,46	2.732.457,59
(+) Amortização	263.089,82	258.999,90
(+) Despesas Patrimoniais	96.373,94	2.703.885,05
(+) Juros incorporados ao Capital	2.701.944,43	2.493.486,22
(-) Juros transcorridos e Não Pagos	1.233.129,89	684.138,14
(-) Receitas patrimoniais	(549.258,28)	(1.094.819,97)
Saldo Ajustado	8.533.659,28	8.150.679,58

Ajustes das Variações dos Saldos das Contas de Ativo e Passivo Operacional		
	(12.547.959,30)	(5.680.857,74)
Ativo		
(-) Aumento (+) Redução das Aplicações financeiras	(16.676.737,22)	(4.184.093,47)
(-) Aumento (+) Redução dos Créditos de Operações c/Planos de Ass. Saúde	(1.156.391,82)	(636.536,08)
(-) Aumento (+) Redução dos Créditos de Operações Não Relacionados a Planos	602.069,97	(4.095.614,64)
(-) Aumento (+) Redução de Despesas Diferidas		
(-) Aumento (+) Redução de Créditos Tributários e Previdenciários	(184.596,71)	554.607,29
(-) Aumento (+) Redução de Bens e títulos a receber	(339.128,26)	(1.074.861,31)
(-) Aumento (+) Redução de Despesas Antecipadas	(60.643,24)	405,08
(-) Aumento (+) Redução de Conta Corrente com Cooperados	(321.500,65)	(280.517,99)
(-) Aumento (+) Redução de Créditos a Longo Prazo	(4.833.831,45)	(2.804.353,87)
Passivo		
(+) Aumento ou (-) Provisões Técnicas - Remissão	(18.986,40)	(29.584,68)
(+) Aumento ou (-) Eventos a Liquidar (SUS)	165.879,37	226.003,27
(+) Aumento ou (-) Eventos a Liquidar (Outros Prestadores)	(292.292,96)	1.389.028,21
(+) Aumento ou (-) Provisões Técnicas - PEONA	(748.047,67)	669.535,60
(+) Aumento ou (-) Redução dos Débitos de Operações de Assistência a Saúde	(2.353,39)	1.769,74
(+) Aumento ou (-) Redução dos Débitos de Operações Assist. à Saúde Não Relacion. c/ Pl. Saúde da OPS	58.397,36	587.595,98
(+) Aumento (-) Redução das Provisões	-	(842,55)
(+) Aumento (-) Redução dos Tributos e Contribuições a Recolher	99.137,53	297.869,45
(+) Aumento (-) Debitos Diversos	3.090.868,05	2.913.298,38
(+) Aumento (-) Redução do Conta-Corrente de Cooperados	(192.448,91)	81.736,93
(+) Aumento (-) Provisões Técnicas	8.879,72	(218.439,13)
(+) Aumento (-) Provisões	4.725.452,16	(1.512.340,23)
(+) Aumento (-) Tributos e Encargos a Recolher	2.428.146,36	1.216.364,93
(+) Aumento (-) Redução do Débitos Diversos	1.505.460,52	712.123,14
(+) Aumento (-) IRRF sobre juros de capital próprio	(405.291,66)	(374.022,93)
(+) Aumento (-) Baixa de Tributos Diferidos sobre reserva de reavaliação	-	880.011,14
CAIXA LÍQUIDO DAS ATIVIDADES OPERACIONAIS	(4.014.300,02)	2.469.821,84

30) EVENTOS SUBSEQUENTES

Não ocorreram eventos entre a data de encerramento do exercício social e de elaboração das demonstrações contábeis (08/02/2016), que pudessem afetar as informações divulgadas, bem como a análise econômico-financeira da cooperativa.


Novo Hamburgo, 31 de dezembro de 2015.



LUIS CARLOS GALLEANO DE MELO
PRESIDENTE



IARA TERESINHA BERGMANN
CONTADORA
CRC/RS 080267/O-9



JOSÉ ANTÔNIO LUMERTZ
ATUÁRIO – MIBA 448

PARECER DA AUDITORIA EXTERNA



RELATÓRIO DOS AUDITORES INDEPENDENTES SOBRE AS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS

Aos Membros do Conselho de Administração, Conselho Fiscal, Diretoria Executiva e Cooperados da **UNIMED VALE DO SINOS - COOPERATIVA DE ASSISTENCIA A SAÚDE LTDA**
Novo Hamburgo - RS

Examinamos as demonstrações contábeis da **UNIMED VALE DO SINOS - COOPERATIVA DE ASSISTENCIA A SAÚDE LTDA**, que compreendem o balanço patrimonial em 31 de dezembro de 2015 e as respectivas demonstrações dos resultados, dos resultados abrangentes, das mutações do patrimônio líquido e do fluxo de caixa para o exercício findo naquela data, assim como o resumo das principais práticas contábeis e demais notas explicativas.

Responsabilidade da Administração sobre as Demonstrações contábeis

A Administração da Entidade é responsável pela elaboração e adequada apresentação dessas demonstrações contábeis de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil, aplicáveis às entidades supervisionadas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, e pelos controles internos que ela determinou como necessários para permitir a elaboração de demonstrações contábeis livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro.

Responsabilidade dos Auditores Independentes

Nossa responsabilidade é a de expressar uma opinião sobre essas demonstrações contábeis com base em nossa auditoria, conduzida de acordo com as normas brasileiras e internacionais de auditoria. Essas normas requerem o cumprimento de exigências éticas pelos auditores e que a auditoria seja planejada e executada com o objetivo de obter segurança razoável de que as demonstrações contábeis estão livres de distorção relevante.

Uma auditoria envolve a execução de procedimentos selecionados para obtenção de evidência a respeito dos valores e das divulgações apresentados nas demonstrações contábeis. Os procedimentos selecionados dependem do julgamento do auditor, incluindo a avaliação dos riscos de distorção relevante nas demonstrações contábeis, independentemente se causada por fraude ou erro. Nessa avaliação de riscos, o auditor considera os controles internos relevantes para a elaboração e adequada apresentação das demonstrações contábeis da Entidade para planejar os procedimentos de auditoria que são apropriados nas circunstâncias, mas não para fins de expressar uma opinião sobre a eficácia desses controles internos da Entidade. Uma auditoria inclui, também, a avaliação da adequação das práticas contábeis utilizadas e a razoabilidade das estimativas contábeis feitas pela Administração, bem como a avaliação da apresentação das demonstrações contábeis tomadas em conjunto.

Acreditamos que a evidência de auditoria obtida é suficiente e apropriada para fundamentar nossa opinião com ressalva.

Rua República Argentina, 751 - Ponta Aguda - 89050-100 - BLUMENAU - Santa Catarina

(47) 326-7051

E-mail: prospecta@prospectaauditores.com.br - www.prospectaauditores.com.br

Base para opinião com ressalva

A Operadora adota a prática de registro do capital social subscrito em contra partida no ativo circulante e não circulante representando respectivamente R\$ 1.131.072,34 e R\$ 4.572.344,81, utilizando como garantias de recebimento destes valores notas promissórias, sendo que o procedimento contábil adequado é o registro em conta redutora do capital subscrito no Patrimônio Líquido.

Opinião com ressalva

Em nossa opinião, exceto pelos efeitos dos assuntos descritos nos parágrafos de Base para opinião com ressalva, as demonstrações contábeis anteriormente referidas apresentam adequadamente, em todos os aspectos relevantes, a posição patrimonial e financeira da **UNIMED VALE DO SINOS - COOPERATIVA DE ASSISTENCIA A SAÚDE LTDA**, em 31 de dezembro de 2015, o desempenho de suas operações e o seu fluxo de caixa para o exercício findo naquela data, de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil, aplicáveis às entidades supervisionadas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS.

Ênfases

Conforme nota explicativa nº 04 letra “s” a Operadora adotou práticas contábeis diferentes das Normas editadas pela Agência Nacional de Saúde.

Conforme descrito na nota explicativa nº 11 item “Conta Corrente com Cooperados”, a Cooperativa decidiu pelo registro contábil das Obrigações Legais anteriores a 2.008, transferindo a responsabilidade das mesmas aos seus sócios, contabilizando no Ativo não circulante no subgrupo de Realizável a Longo Prazo como créditos a receber de cooperados o montante de R\$ 4.264.335,44 conforme a Instrução Normativa nº 20/2008 da DIOPE/ANS. Para estes valores registrados não foram definidos forma e prazos para sua realização, bem como o montante registrado possui realização incerta, embora a cooperativa esteja baixando e realizando provisões para perdas dos valores na ocorrência de efetiva liquidação dos passivos correspondentes.

Conforme nota explicativa nº 21 a1) á a8) a entidade possui processos e discussões de natureza fiscal, das quais não foram constituídas provisões na sua totalidade e que foram classificadas pela sua assessoria jurídica como perda possível ou remota. Caso a Cooperativa não logre êxito nas demandas administrativas e judiciais relativas a estes processos, os mesmos poderão afetar sua situação patrimonial em exercícios futuros.

Nossa opinião não contém ressalva relacionada a esses assuntos.

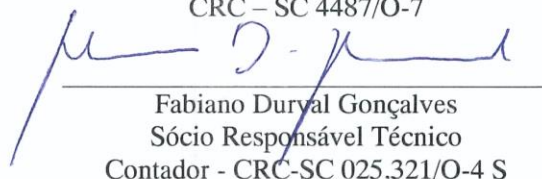
Outros Assuntos

As demonstrações contábeis do exercício findo em 31 de dezembro de 2014, apresentadas para fins de comparabilidade, foram anteriormente por nós examinadas, que emitimos relatório de opinião em 27 de fevereiro de 2.015, com ressalvas referente a contabilização de valores de

quotas a receber de cooperados no ativo e registro parcial da provisão sobre a dedução do custo dos atendimentos do intercâmbio apuração da PIS e da COFINS e ênfases sobre a contabilização das operações em desacordo com as normas da ANS, falta de definição de prazos e incerteza de realização de créditos com cooperados registrados conforme a IN/DIOPE nº 20/2008 e provisões parciais de processos de natureza fiscal.

Blumenau – SC, 19 de fevereiro de 2.016.

Prospecta Auditores Associados S/S
CRC – SC 4487/O-7



Fabiano Duryal Gonçalves
Sócio Responsável Técnico
Contador - CRC-SC 025.321/O-4 S

PARECER DO CONSELHO FISCAL

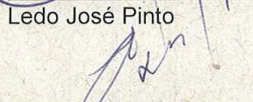
O Conselho Fiscal da Unimed Vale do Sinos - Cooperativa de Assistência a Saúde Ltda, no uso das suas atribuições legais e estatutárias, examinou os relatórios do desempenho da cooperativa do exercício de 2015 e apresenta a seguinte consideração:

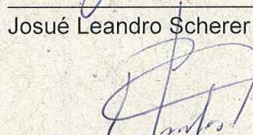
1. Foram examinadas as Demonstrações Financeiras levantadas em 31/12/15, compreendendo o Balanço Patrimonial, Demonstrações do Resultado, do Resultado Abrangente, das sobras e Perdas, das Mutações do Patrimônio Líquido, dos Fluxos de Caixa e Notas Explicativas.

Considerando o parecer da empresa Prospecta Auditores Associados S/S, respeitando as ressalvas e ênfases constantes no mesmo e com base nesses exames e nas informações colhidas no desenvolvimento das nossas atividades, consideramos que as Demonstrações Financeiras refletem a real situação econômica e financeira da nossa Cooperativa, merecendo, portanto, a aprovação da Assembléia Geral.


Novo Hamburgo, 01 de Março de 2016.



Ledo José Pinto


Josué Leandro Scherer


Parahim Lustosa Filho


Mário Oscar Gewehr


Rosane Maria Scherer


Sergio Mori

Indicador	Descrição	Item Correspondente	Página	Verificação Externa
Estratégia e Análise				
G4-1	Declaração do Presidente	Palavra do Presidente	5	Não
G4-2	Impactos, Riscos e Oportunidades	Palavra do Presidente	5	Não
Perfil Organizacional				
G4-3	Nome da organização	Apresentação da Cooperativa	9	Não
G4-4	Principais marcas, produtos e serviços	Planos Assistenciais Produtos e Serviços Complementares	28 29	Não
G4-5	Localização da sede da organização	Apresentação da Cooperativa	9	Não
G4-6	Local de operação da empresa	Área de Ação	27	Não
G4-7	Natureza da propriedade e forma jurídica	Apresentação da Cooperativa	9	Não
G4-8	Mercado de atuação	Área de Ação	27	Não
G4-9	Porte da organização	Área de Ação Produtos e Serviços complementares Pessoas	27 29 58	Não
G4-10	Total de empregados discriminados por gênero	Pessoas	58	Não
G4-11	Percentual de empregados cobertos pelo acordo coletivo	Pessoas	58	Não
G4-12	Relação de fornecedores da organização	Fornecedores e Prestadores	74	Não
G4-13	Mudanças de estrutura e operações	Identificação da Necessidades de Informações	48	Não
G4-14	Análise de riscos potenciais	Diretrizes Estratégicas Padrões de Trabalho	15 35	Não
G4-15	Apoio social a instituições	Desenvolvimento Social	82	Não
G4-16	Participação em comissões externas	Exercício da Liderança pela Direção e Interação com as Partes Interessadas	12	Não
Aspectos Materiais Identificados e Limites				
G4-17	Identificação dos aspectos materiais	Identificação dos Temas Materiais	7	Não
G4-18	Metodologia adotada para definição do conteúdo para o relatório	Identificação dos Temas Materiais	7	Não
G4-19	Aspectos materiais identificados para o relatório	Identificação dos Temas Materiais	8	Não
G4-20	Limite do aspecto	Identificação dos Temas Materiais	8	Não
G4-21	Impacto do aspecto material fora da organização	Identificação dos Temas Materiais	8	Não
G4-22	Valores corrigidos de publicações anteriores	Não há correções de valores	-	Não
G4-23	Alterações de períodos citados em relatórios anteriores	Não há alterações de períodos anteriores	-	Não
Engajamento de Stakeholders				
G4-24	Partes interessadas da organização	Exercício da Liderança pela Direção e Interação com as Partes Interessadas	12	Não
G4-25	Identificação das partes interessadas	Exercício da Liderança pela Direção e Interação com as Partes Interessadas	11	Não
G4-26	Engajamento das partes interessadas	Identificação dos Temas Materiais Exercício da Liderança pela Direção e Interação com as Partes Interessadas	7 11	Não
G4-27	Temas importantes identificados durante as ações de engajamento	Identificação dos Temas Materiais	8	Não
Perfil do Relatório				
G4-28	Período de cobertura do relatório	Perfil Do Relatório	7	Não
G4-29	Data do último relatório publicado	Perfil do Relatório	7	Não
G4-30	Periodicidade de elaboração do relatório	Perfil do Relatório	7	Não
G4-31	Contato da organização para comunicações referente ao relatório	Identificação dos Temas Materiais	8	Não
G4-32	Opção de abrangência do relatório	Perfil do Relatório	7	Não
G4-33	Verificação externa do relatório	Perfil do Relatório	7	Não
Governança				

Indicador	Descrição	Item Correspondente	Página	Verificação Externa
G4-34	Estrutura de governança da cooperativa	Governança	44	Não
G4-35	Como ocorre a delegação da alta direção para outros colaboradores	Diretrizes Estratégicas	15	Não
G4-36	Como são designados os responsáveis para as operações	Diretrizes Estratégicas	15	Não
G4-37	Como as partes interessadas relatam informações de cunho social, econômico e ambiental	Exercício da Liderança pela Direção e Interação com as Partes Interessadas	11	Não
G4-38	Composição da diretoria	Diretoria Executiva	44	Não
G4-39	Responsabilidade do mais alto órgão de governança	Diretoria Executiva	44	Não
G4-40	Nomeação da diretoria	Governança	44	Não
G4-41	Gerenciamento dos conflitos de interesse	Governança	44	Não
G4-42	Envolvimento da diretoria na definição das estratégias	Diretrizes Estratégicas	14	Não
G4-43	Desenvolvimento da diretoria	Capacitação e Desenvolvimento	60	Não
G4-44	Análise de resultados sociais, econômicos e ambientais com a participação da diretoria	Diretrizes Estratégicas	16	Não
G4-45	Gerenciamento de riscos organizacionais	Padrões de Trabalho	35	Não
G4-46	Acompanhamento dos riscos organizacionais	Padrões de Trabalho	35	Não
G4-47	Frequência de análise dos impactos, riscos e oportunidades	Diretrizes Estratégicas	15	Não
G4-48	Responsáveis pela revisão do relatório	Revisão	2	Não
G4-49	Sistemática de comunicação à alta direção	Padrões de Trabalho	35	Não
G4-50	Tratamento de situações críticas	Tratamento de Questões Éticas	47	Não
G4-51	Política de remuneração	Remuneração	65	Não
G4-52	Metodologia para definição de remuneração	Remuneração	65	Não
G4-53	Envolvimento das partes interessadas nas questões de remuneração	Remuneração	65	Não
G4-54	Relação salarial entre diferentes níveis de empregados	Remuneração	65	Não
G4-55	Índice de aumento salarial	Remuneração	65	Não
G4-56	Valores, princípios, padrões e normas de comportamento	Diretrizes Estratégicas	14	Não
G4-57	Canais de relacionamento	Relacionamento com o Cliente	87	Não
G4-58	Canais de denúncia	Tratamento de Questões Éticas	47	Não

Indicador	Descrição	Item Correspondente	Página	Verificação Externa
Aspecto: Desenvolvimento Econômico				
G4-EC1	Valor econômico direto gerado e distribuído	Demonstrações Contábeis	91	Não
G4-EC2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as atividades da organização em decorrência de mudanças climáticas	Fato não ocorrido no ano de 2015	-	Não
G4-EC3	Cobertura das obrigações previstas no plano de pensão de benefício da organização	A organização não possui plano de pensão	-	Não
G4-EC4	Assistência financeira recebida do governo	Demonstrações Contábeis	91	Não

Indicador	Descrição	Item Correspondente	Página	Verificação Externa
Subcategoria: Práticas trabalhistas e trabalho decente				
Aspecto: Emprego				
GA-LA2	Benefícios concedidos a empregados de tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou em regime de meio período, discriminados por unidades operacionais.	Necessidades e Expectativas	64	Não
G4-LA3	Taxas de retorno ao trabalho e retenção após licença maternidade/paternidade, discriminadas por gênero.	Necessidades e Expectativas	63	Não
Aspecto: Saúde e Segurança no Trabalho				
G4-LA5	Força de trabalho que ajuda a monitorar e orientar programas de saúde e segurança do trabalho	Qualidade de Vida no Trabalho	72	Não
G4-LA6	Tipos e taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absentismo e número de óbitos relacionados ao trabalho, discriminados por região e gênero	Qualidade de Vida no Trabalho	72	Não
G4-LA7	Empregados com alta incidência ou alto risco de doenças relacionadas à sua ocupação	Qualidade de Vida no Trabalho	71	Não
G4-LA8	Tópicos relativos à saúde e segurança cobertos por acordos formais com sindicatos	Pessoas	58	Não
Aspecto: Treinamento e Educação				
G4-LA9	Número médio de horas de treinamento por ano por empregado, discriminado por gênero e categoria funcional.	Capacitação e Desenvolvimento	61	Não
G4-LA10	Programas de gestão de competências e aprendizagem contínua que contribuem para a continuidade da empregabilidade dos empregados	Gestão por Competências	67	Não
G4-LA11	Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira, discriminação por gênero e categoria funcional	Gestão por Competências	68	Não
Aspecto: Diversidade e igualdade de oportunidades				
GA4-LA12	Composição dos grupos responsáveis pela governança e discriminação de empregados por categoria funcional, de acordo com gênero e faixa etária	Governança Pessoas	44 58	Não
Aspecto: Igualdade de remuneração para mulheres e homens				
G4-LA13	Distribuição dos salários mulheres e homens	Remuneração	65	Não
Aspecto: Investimentos				
G4-HR1	Contratos que foram submetidos a avaliação referente a direitos humanos.	Fornecedores e Prestadores	75	Não
G4-HR2	Total de horas de treinamento de empregados em políticas de direitos humanos	Não houve treinamentos focados especificamente aos direitos humanos em 2015	-	Não
Subcategoria: Direitos humanos				
Aspecto: Não discriminação				
G4-HR3	Número total de casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	Tratamento de Questões Éticas	47	Não
Aspecto: Trabalho infantil				
G4-HR5	Fornecedores ou prestadores identificados como de risco para a ocorrência de casos de trabalho infantil	Fornecedores e Prestadores	75	Não
G4-HR6	Fornecedores ou prestadores identificados como de risco para a ocorrência de trabalho forçado ou análogo ao escravo	Fornecedores e Prestadores	75	Não

Indicador	Descrição	Item Correspondente	Página	Verificação Externa
Subcategoria: Sociedade				
Aspecto: Combate à corrupção				
G4-SO3	Total de operações submetidas a avaliações de riscos	Padrões de Trabalho	35	Não
G4-SO4	Comunicação e treinamento em políticas e procedimentos de combate à corrupção	Gerenciamento da Segurança das Informações e Clientes	52	Não
G4-SO5	Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	Tratamento de Questões Éticas	47	Não
G4-SO8	Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não monetárias aplicadas em decorrência da não conformidade com leis e regulamentos ambientais	Identificação, Tratamento e Comunicação dos Impactos Sociais e Ambientais	77	Não
Subcategoria: Responsabilidade pelo Produto				
Aspecto: Saúde e Segurança do Cliente				
G4-PR1	Produtos e/ou serviços que são avaliados quanto aos impactos na saúde e segurança	Padrões de Trabalho	35	Não
G4-PR2	Total de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relacionados aos impactos causados por produtos e serviços na saúde e segurança.	Auditorias Internas	42	Não
Aspecto: Rotulagem de Produtos e Serviços				
G4-PR3	Tipo de informações sobre produtos e serviços exigidas pelos procedimentos da organização referentes a informações e rotulagem de produtos e serviços e percentual de categorias significativas sujeitas a essas exigências	Impactos Ambientais Decorrentes das Atividades	78	Não
G4-PR4	Número total de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos a informações e rotulagem de produtos e serviços, discriminadas por tipo de resultados	Auditorias Internas	42	Não
G4-PR5	Resultados de pesquisas de satisfação do cliente	Satisfação dos Fornecedores e Prestadores Avaliação da Satisfação e Insatisfação dos Clientes	76 90	Não
Aspecto: Privacidade do Cliente				
G4-PR8	Número total de queixas comprovadas relativas à violação de privacidade e perda de dados de clientes	Gerenciamento da Segurança das Informações e Clientes	52	Não

Indicador	Descrição	Item Correspondente	Página	Verificação Externa
Aspecto: Materiais				
G4-EN1	Materiais usados, discriminados por peso ou volume	Identificação, Tratamento e Comunicação dos Impactos Sociais e Ambientais	77	Não
G4-EN2	Percentual de materiais usados provenientes de reciclagem	Identificação, Tratamento e Comunicação dos Impactos Sociais e Ambientais	77	Não
Aspecto: Energia				
GN-EN3	Consumo de energia dentro da organização	Consumo de Energia	79	Não
GN-EN4	Consumo de energia fora da organização	Consumo de Energia	79	Não
GN-EN5	Intensidade energética	Consumo de Energia	79	Não
GN-EN6	Redução do consumo de energia	Programa Colaborador Consciente	80	Não
GN-EN7	Reduções nos requisitos energéticos de produtos e serviços	Programa Colaborador Consciente	80	Não
Aspecto: Água				
G4-EN8	Total de retirada de água por fonte	Água	79	Não
G4-EN9	Fontes hídricas significativamente afetadas por retirada de água	Água	79	Não
G4-EN10	Percentual e volume total de água reciclada e reutilizada	Água	79	Não
Aspecto: Efluentes e Resíduos				
G4-EN22	Descarte total de água, discriminado por qualidade e destinação	Água	79	Não
G4-EN23	Peso total de resíduos, discriminado por tipo e método de disposição	Identificação, Tratamento e Comunicação dos Impactos Sociais e Ambientais	77	Não
G4-EN24	Número total e volume de vazamentos significativos	Água	79	Não
G4-EN25	Peso de resíduos transportados, importados, exportados ou tratados considerados perigosos e percentual de carregamentos de resíduos transportados internacionalmente	Identificação, Tratamento e Comunicação dos Impactos Sociais e Ambientais	77	Não
G4-EN26	Identificação, tamanho, status de proteção e valor da biodiversidade de corpos d'água e habitats relacionados significativamente afetados por descargas e drenagem de água realizados pela organização	Água	79	Não
Aspecto: Conformidade				
G4-EN29	Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não monetárias aplicadas em decorrência da não conformidade com leis e regulamentos ambientais	Identificação, Tratamento e Comunicação dos Impactos Sociais e Ambientais	77	Não

