



# RELATÓRIO DE GESTÃO E 2016 SUSTENTABILIDADE

CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.



## SOBRE O RELATÓRIO

3

Processo de Relato  
e Materialidade



5



## MENSAGEM DO PRESIDENTE

10

## UNIMED PORTO ALEGRE

12

Perfil  
Números  
Produtos e Serviços  
Reconhecimentos



14

16

18

38



## GOVERNANÇA E ÉTICA

44

Governança Cooperativa  
Ética e Integridade

46

60

## DESEMPENHO SOCIAL E AMBIENTAL

64

Gestão de Pessoas 66  
Gestão da Satisfação do Cliente 80  
Sociedade e Meio Ambiente 90



## DESEMPENHO ECONÔMICO

104

Cenário  
Resultados

106

108

## DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

114

Relatório da Administração

114



## SUMÁRIO DE CONTEÚDO DA GRI

120

# SOBRE O RELATÓRIO

**O Relatório de Gestão e Sustentabilidade da Unimed Porto Alegre é uma ferramenta de comunicação do desempenho econômico, social e ambiental da Cooperativa.**



Tem como objetivo apresentar os impactos das operações da instituição, seus valores e o modelo de governança, bem como as expectativas e interesses de seus públicos de relacionamento no que tange à sustentabilidade. Neste relatório estão contidas informações da Unimed Porto Alegre em seu papel como operadora de planos de saúde suplementar e seus recursos próprios (G4-17).

Para conferir ainda mais transparência ao processo de relato, o relatório está em conformidade com as diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI), organização internacional que desenvolve e dissemina globalmente diretrizes para a elaboração de relatórios de sustentabilidade, utilizadas voluntariamente por empresas do mundo todo.

## VOCÊ SABIA?

**A Cooperativa produz seu Relatório de Gestão anualmente (G4-30) e, desde 2007, de forma virtual, o que contribui para o uso racional do papel e para a consequente redução do impacto ambiental. O último relatório, entregue aos cooperados durante a Assembleia Geral Ordinária ocorrida em 30 de março de 2016, contemplava informações referentes ao ano de 2015 (G4-29). O documento está disponível no site da Unimed Porto Alegre ([www.unimedpoa.com.br](http://www.unimedpoa.com.br)) e nas páginas de uso restrito dos cooperados e colaboradores.**



A Unimed Porto Alegre utilizou para este relatório conteúdos padrão na versão G4 das diretrizes GRI, na opção “de acordo – essencial” (G4-32). O relatório compreende o período de 1º de janeiro de 2016 a 31 de dezembro de 2016 (G4-28) e reúne informações relativas às operações da Unimed Porto Alegre em toda a sua área de abrangência, composta por 46 municípios localizados no Rio Grande do Sul.

**A Cooperativa não identificou restrições de informações quanto às diretrizes propostas pela GRI e não foram incluídas projeções ou estimativas significativas. Dúvidas ou sugestões podem ser enviadas para o e-mail [relatoriogestao.gri@unimedpoa.com.br](mailto:relatoriogestao.gri@unimedpoa.com.br) (G4-31).**

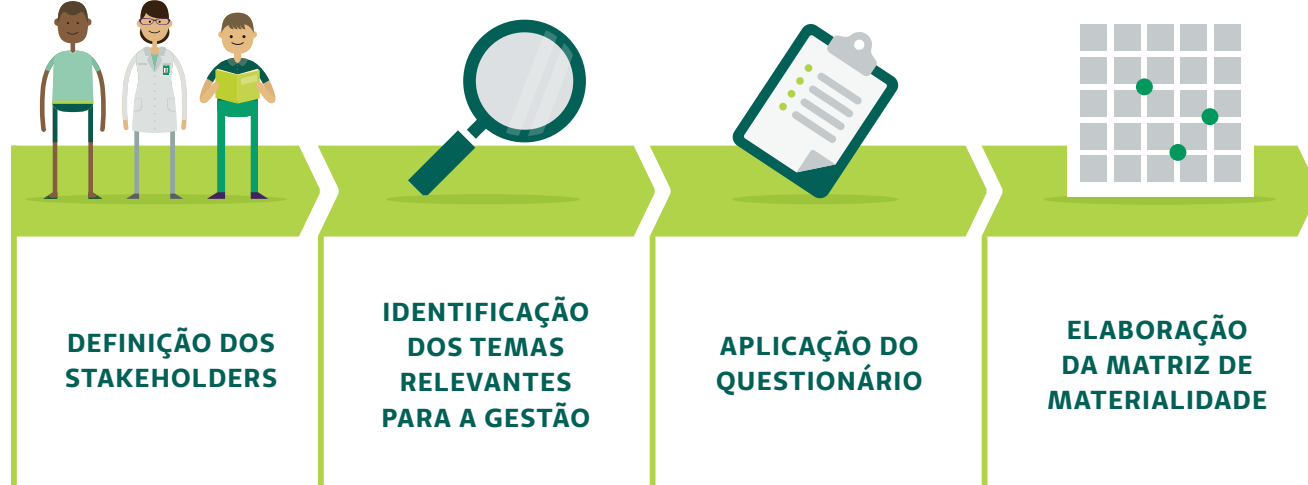


# PROCESSO DE RELATO E MATERIALIDADE

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

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

**Todos os resultados apresentados foram obtidos com base na consulta realizada no último trimestre de 2015 e seguiram as seguintes etapas (G4-26):**



## PÚBLICOS DE RELACIONAMENTO

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

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

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

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





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

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



## TEMAS MATERIAIS

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

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

Além desses temas prioritários, a Unimed Porto Alegre incluiu em seu relatório assuntos relacionados ao exercício de 2016. O destaque foi para os seguintes assuntos: resultado de vendas e complemento de honorário médico, custo assistencial, resultados dos serviços próprios e complementares; e ações trabalhadas com os públicos de relacionamento, como cooperados, clientes, colaboradores, fornecedores e prestadores.

Os temas acrescidos ao relatório foram os seguintes:

Práticas de Compras
Materiais
Água
Emissões
Produtos e Serviços
Conformidade
Investimentos em Meio Ambiente
Avaliação Ambiental de Fornecedores
Mecanismos de Queixas e Reclamações Relativas a Impactos Ambientais
Emprego
Relações Trabalhistas
Saúde e Segurança no Trabalho
Diversidade e Igualdade de Oportunidade
Igualdade de Remuneração entre Mulheres e Homens
Avaliação de Fornecedores em Práticas Trabalhistas
Liberdade de Associações e Negociação Coletiva
Concorrência Desleal
Mecanismos de Queixa e Reclamações Relacionadas a Impactos na Sociedade
Rotulagem de Produtos e Serviços
Custos e Sinistralidade

Após definidos os temas, foram verificados seus possíveis impactos dentro e fora da organização, recebendo a classificação apresentada na tabela a seguir (G4-20; G4-21).

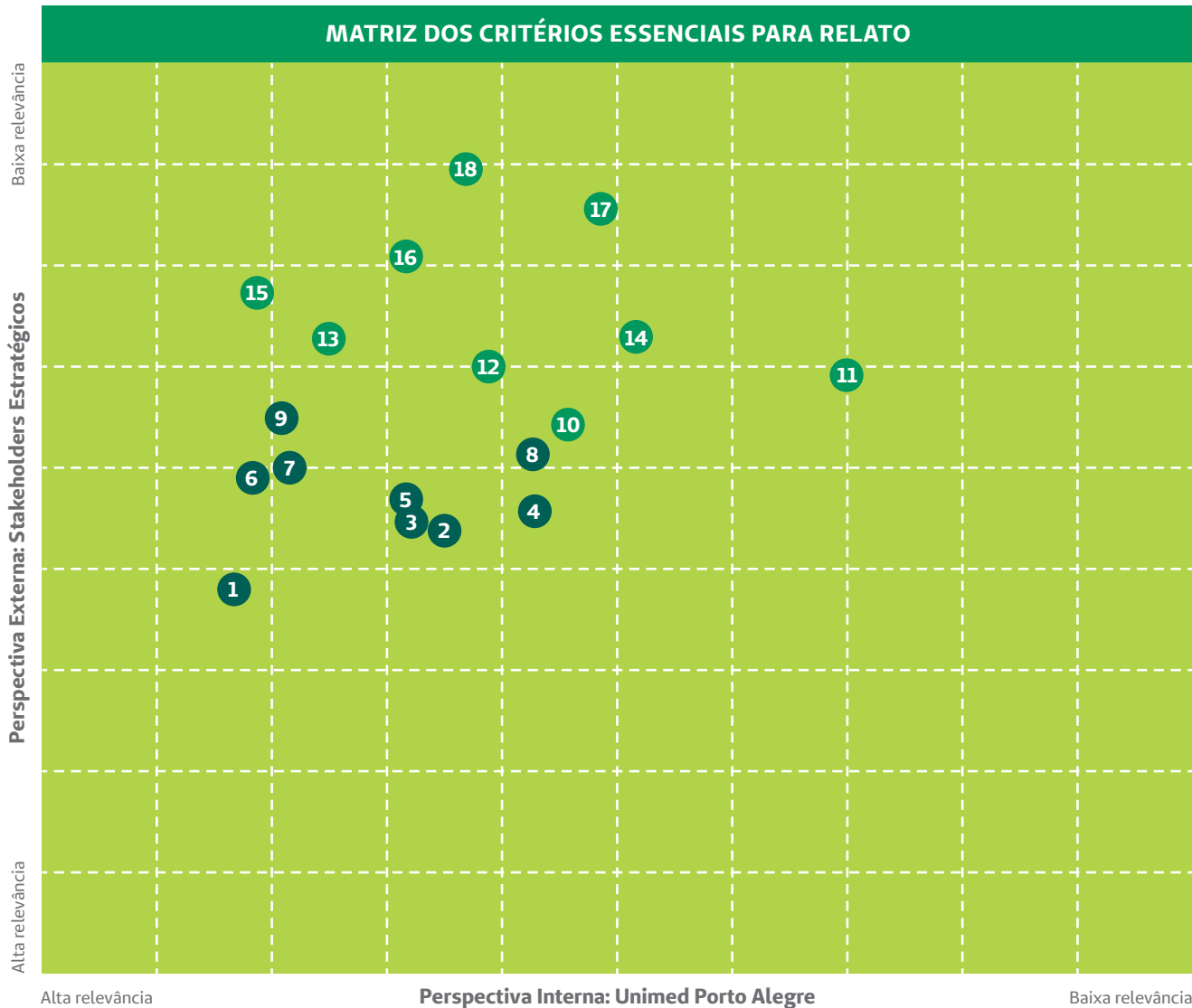
DENTRO	FORA
●	●
●	●
●	
	●
●	●
	●
	●
	●
	●

DENTRO	FORA
●	●
●	
●	●
●	●
●	
●	●
●	●
●	
●	●
●	
●	●
●	
●	●
●	
●	●
●	
●	●

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

## MATRIZ DE MATERIALIDADE

### Unimed Porto Alegre



#### Indicadores reportáveis/materiais:

- |                         |                                |                          |
|-------------------------|--------------------------------|--------------------------|
| 1 Desempenho Econômico  | 4 Comunidades Locais           | 7 Energia                |
| 2 Práticas de Segurança | 5 Saúde e Segurança do Cliente | 8 Treinamento e Educação |
| 3 Combate à Corrupção   | 6 Não Discriminação            | 9 Efluentes e Resíduos   |

#### Indicadores relevantes sem convergência:

- |                                       |                           |                                  |
|---------------------------------------|---------------------------|----------------------------------|
| 10 Saúde e Segurança no Trabalho      | 13 Emprego                | 16 Investimentos                 |
| 11 Conformidade em relação ao produto | 14 Privacidade do Cliente | 17 Impactos Econômicos Indiretos |
| 12 Presença no Mercado                | 15 Água                   | 18 Políticas Públicas            |



# MENSAGEM DO PRESIDENTE (G4-1)

## A SUSTENTABILIDADE GARANTE A SOLIDEZ

A atuação sustentável é um fator essencial para o fortalecimento de uma instituição. Para manter o equilíbrio, é necessário associar o crescimento ao desenvolvimento social e à preservação ambiental. E assim atua a Unimed Porto Alegre: guiada pelo compromisso de atuar de forma ética e transparente em suas relações, buscando o fortalecimento da Cooperativa e de suas partes interessadas de forma sustentável, gerando trabalho e renda, preservando o meio ambiente, mitigando nossos impactos adversos e contribuindo dessa forma para o bem-estar da sociedade.

Em 2016 elaboramos inúmeras ações e projetos com o objetivo de contribuir para uma sociedade mais saudável e de estimular o desenvolvimento social dos nossos públicos de interesse. Um exemplo é a Casa Bem-Estar, nosso espaço dedicado à prevenção, que completou quatro anos. A unidade reúne nossas ações de medicina preventiva – o nosso Viver Bem – por meio de atividades gratuitas que incentivam a adoção e a prática de hábitos saudáveis.



Ao longo do ano, o Viver Bem atingiu 16.030 pessoas com seus programas.

Apesar da grave crise econômica vivenciada durante o ano, com impacto no setor de saúde suplementar e queda de 2,8% no número de beneficiários de planos de saúde no Brasil, a Unimed Porto Alegre aumentou a carteira de clientes em 1,03% e conquistou mais de 46 mil usuários por meio de novas vendas, alcançando crescimento de 13,28% em receita bruta.

Reflexo de uma gestão sólida e de um esforço em conjunto para prover as melhores soluções em saúde, com crescimento sustentável e valorização do trabalho médico cooperado, a Cooperativa realizou excelentes entregas para os clientes, cooperados,



colaboradores e sociedade. Destaco as inaugurações da Clínica de Vacinas e das unidades em Esteio e na capital gaúcha, esta de atendimento pediátrico, bem como a ampliação do Centro de Oncologia e Infusão e da unidade na Zona Sul. E ainda a renovação da nossa frota do SOS Emergências Médicas e o novo serviço de ressonância magnética em nossa unidade do Shopping Total.

Realizamos diversas melhorias em nossos serviços ao longo do ano, adotamos tecnologias inéditas e recebemos conceituados prêmios locais e nacionais, o que reflete a nossa preocupação em oferecer serviços de qualidade e reafirma a nossa vocação e proposta de valor para cuidar da saúde e do bem-estar das pessoas. Com muito esforço, fomos a 11ª operadora de planos de saúde em todo o país a conquistar a Acreditação da Operadora (RN 277), uma importante certificação da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) que chancela a qualidade assistencial das operadoras de planos de saúde.

E ainda conquistamos a primeira colocação no setor de saúde em receita líquida do Rio Grande do Sul no Ranking 500 Maiores do Sul, da Revista Amanhã; e figuramos pela sexta vez entre as 150 Melhores Empresas para Você Trabalhar do Guia VOCÊ S/A, resultado que evidencia a nossa maturidade. Tais conquistas foram

possíveis a partir de uma administração sólida, focada em exercer diariamente as melhores práticas assistenciais, de gestão e de governança corporativa.

**Nossa trajetória tem sido orientada por um Planejamento Estratégico que prevê crescimento significativo a cada ano e questões estratégicas a serem trabalhadas para o alcance desse resultado.**

Para 2017 projetamos investir em serviços próprios e em melhorias em nossa estrutura, para dar continuidade ao crescimento da Cooperativa, sempre levando em consideração o aumento da sinistralidade e do custo assistencial. Dessa maneira, estamos concentrando nossos esforços para que o próximo ano seja ainda melhor para nossos cooperados e colaboradores, bem como para os clientes que depositam sua confiança no trabalho que temos desenvolvido ao longo de todos esses anos, com qualidade assistencial e com o objetivo de fazer a diferença no cuidar das pessoas.

Cordialmente,

**Dr. Flávio da Costa Vieira**

Presidente do Conselho de Administração  
da Unimed Porto Alegre



# UNIMED PORTO ALEGRE

- Perfil
- Números
- Produtos e Serviços
- Reconhecimentos

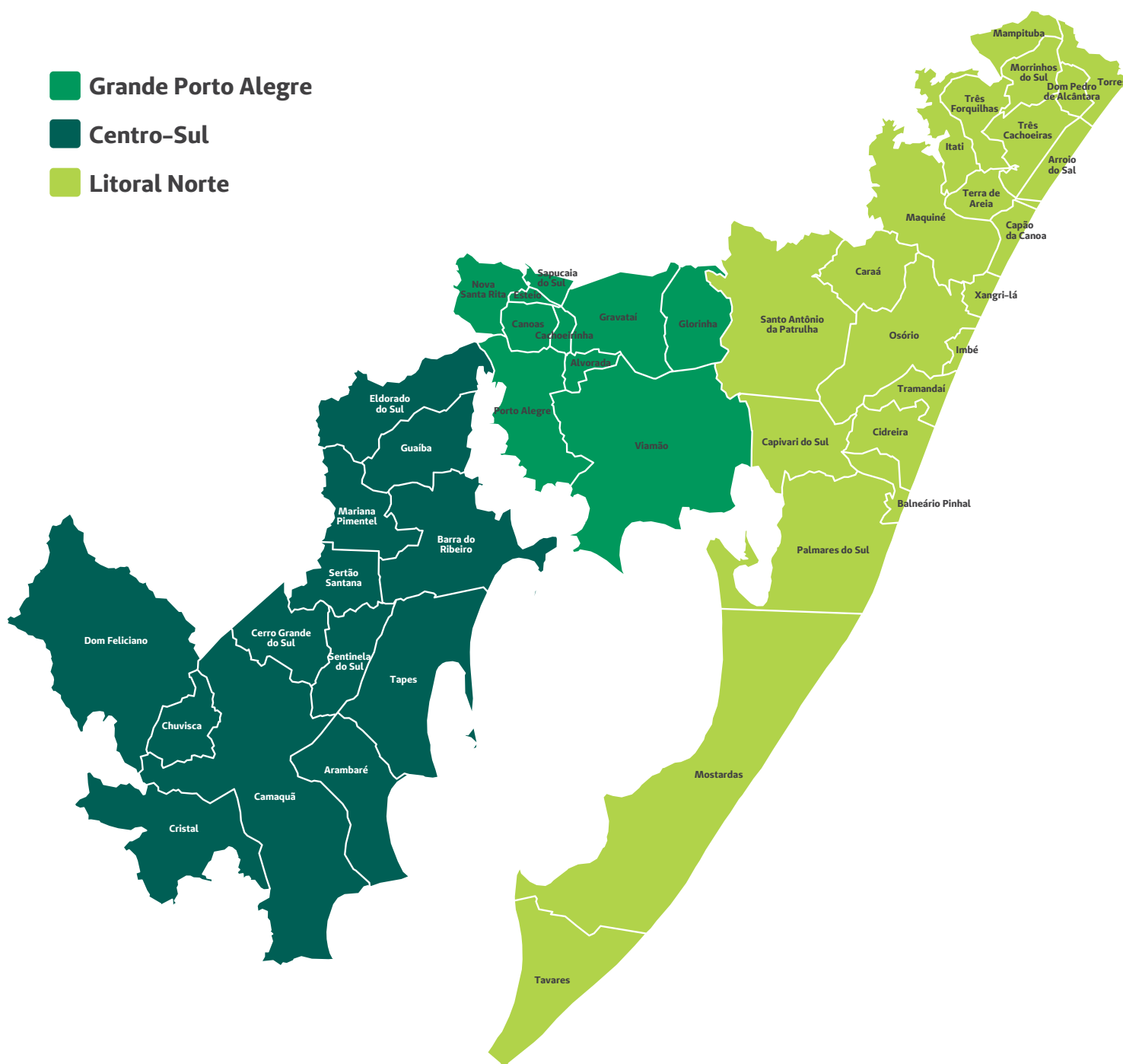


Fundada em 1971, a Unimed Porto Alegre é uma cooperativa de médicos líder no mercado de assistência à saúde na Capital, Região Metropolitana, Centro-Sul e Litoral Norte do Rio Grande do Sul. Conta com 714 mil beneficiários, considerando o intercâmbio, e 358 pontos de atendimento entre serviços credenciados e próprios, o que constitui a maior estrutura em prestação de serviços à saúde dentro de sua área de atuação. A Cooperativa dispõe de 6.465 médicos e tem estrutura própria para atendimento ao cliente, que inclui hospital em Guaíba, laboratório, Centros de Diagnóstico por Imagem, Centro de Oncologia e Infusão, prontos-atendimentos, Viver Bem, Unidade de Atendimento Pediátrico e SOS Emergências Médicas.

# PERFIL

Fundada em 23 de dezembro de 1971, a Unimed Porto Alegre (natureza jurídica: 241-3 – Cooperativa Médica Ltda.) (G4-3) é uma sociedade de pessoas de natureza civil cujo objetivo social é congrega os sócios para o exercício de suas atividades econômicas (G4-7).

Com sede na Av. Venâncio Aires, 1040, no bairro Farroupilha, em Porto Alegre, Rio Grande do Sul (G4-5), a Cooperativa lidera o mercado de assistência à saúde em sua área de atuação e está presente somente no Brasil (G4-6), em 46 municípios do Rio Grande do Sul, conforme o mapa (G4-8):





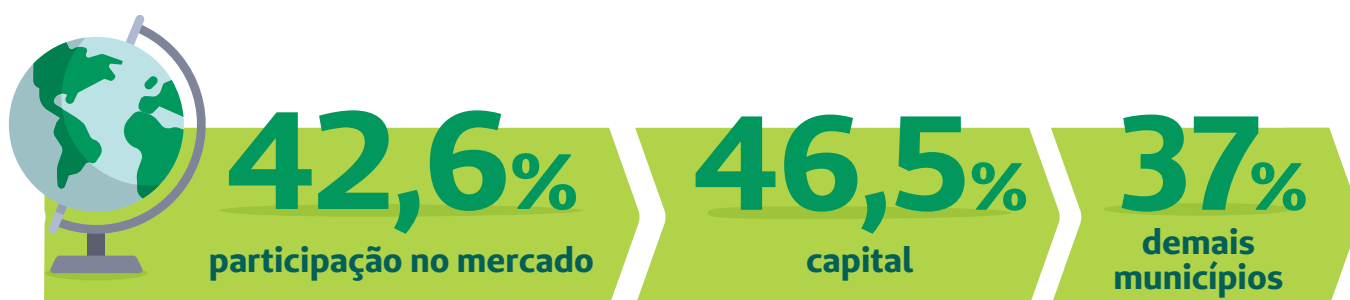


Seu negócio é o de soluções em saúde, o que compreende a atenção integral à saúde. Para tanto, comercializa planos de saúde familiares e empresariais, além de produtos e serviços complementares, inclusive no ramo de saúde ocupacional (G4-4). Seu mercado-alvo tem como ênfase o segmento dos planos de saúde coletivos empresariais: 86,8% deles são compostos por esse público, formado por micro e pequenas empresas (a partir de dois funcionários) e médias e grandes empresas. O mercado familiar responde pelos outros 13,2%. O destaque fica por conta do público feminino, que representa 54,1% da carteira de clientes da Unimed Porto Alegre (G4-8).

**A Unimed Porto Alegre participa da Federação das Unimeds do Rio Grande Do Sul, da Central Nacional Unimed, da Unimed do Brasil, do Sistema OCERGS-SESCOOP/RS, da Federação das Associações Comerciais e de Serviços do Rio Grande do Sul (Federasul) e da Unimed Mercosul (G4-16). A Cooperativa integra o Sistema Unimed, maior experiência cooperativista de trabalho médico do mundo, com 114,3 mil médicos cooperados e mais de 18 milhões de beneficiários no Brasil.**

# NÚMEROS DA UNIMED PORTO ALEGRE

(em 31 de dezembro de 2016): (G4-9)





**R\$ 390.675**

(em milhares de reais)  
patrimônio líquido

**R\$ 2.246.673**

(em milhares de reais)  
receita líquida



**3.905.462**

consultas eletivas



**841.420**

consultas de emergência



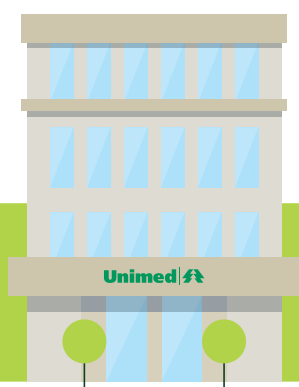
**12.564.634**

exames



**63.307**

internações  
(pacientes que receberam alta)



**358**

unidades, entre serviços  
próprios e credenciados

**Rede Credenciada**

- 235 clínicas
- 25 hospitais

- 66 laboratórios
- 9 oncologias

**Rede Própria**

- 4 Clínicas de Imagem
- 1 Hospital
- 1 Centro de Oncologia e Infusão
- 1 unidade de atendimento pediátrico

- Laboratório de análises clínicas com 12 postos de coletas
- 2 prontos-atendimentos
- 2 Espaços Viver Bem

# PRODUTOS E SERVIÇOS (G4-4)

Classificada no grupo das operadoras de plano de saúde de grande porte, a Unimed Porto Alegre comercializa os planos de saúde familiares e empresariais Unimax, Unipart e Unifácil, o que representa 714.378 beneficiários em 2016, considerando o intercâmbio.

## PLANOS ASSISTENCIAIS



### PLANO **Unimax**

**Abrangência nacional, cobertura global (hospitalar e ambulatorial), transporte aeromédico, rede de 114,3 mil médicos no Brasil e mais de 6.465 na área de atuação da Unimed Porto Alegre.**

**344.954\***  
**Beneficiários em 2016**

**Crescimento de 1,4%**  
em relação ao ano anterior (340.117)

\* total de usuários considera planos na modalidade de pós-pagamento (custo operacional)





PLANO

**Unipart**

Abrangência nacional, cobertura global (hospitalar e ambulatorial), pagamento de mensalidade diferenciado e econômico, taxa de coparticipação especial na realização de exames nos serviços próprios da Unimed Porto Alegre

**193.730**

Beneficiários em 2016

Acréscimo de **0,3%**  
em relação ao ano anterior (193.098)





## **PLANO** **Unifácil**

**Acesso a toda a qualidade Unimed por um valor mais acessível;**

**Estruturas próprias de atendimento em Porto Alegre, Região Metropolitana, Centro-Sul e Litoral Norte do estado;**

**Atendimento exclusivo e personalizado nos Núcleos Unifácil, com marcação de consultas e encaminhamento para especialidades feito pela equipe de atendimento;**

**Acompanhamento do histórico clínico dos pacientes por meio de prontuário eletrônico e de médicos de referência;**

**174.111 consultas nas especialidades básicas oferecidas nos Núcleos, 143.065 em consultórios de médicos credenciados e 119.475 nos serviços de emergência.**

**100.601**  
**Beneficiários em 2016**

**Crescimento de 1%**  
em relação ao ano anterior (99.576)



## PLANO

# Unifácil Pleno

Criado em abril de 2016 com base nos princípios da Atenção Primária em Saúde e em uma estratégia de atendimento personalizado, humanizado e integral ao paciente;

O foco desse plano está na relação de confiança e no vínculo entre o cliente e o médico, que vai coordenar e acompanhar de perto a sua saúde;

A unidade do Unifácil Pleno está situada no Núcleo Unifácil de Porto Alegre, e conta com uma equipe assistencial formada por médicos, enfermeiro e técnicos de enfermagem;

Os clientes têm acesso a toda a rede credenciada do Unifácil e coberturas de acordo com o Rol de Procedimentos da ANS;

As modalidades de contratação são Familiar/Individual Ambulatorial ou Global e Coletivo Empresarial Ambulatorial ou Global;

Em dezembro de 2016, atingiu a marca de 606 vidas, sendo que 83% são provenientes de planos empresariais.





## PRODUTOS COMPLEMENTARES (G4-4)

A Cooperativa dispõe de produtos e serviços complementares, como o SOS Emergências Médicas, Odonto Unimed, Odonto+, Saúde Ocupacional, Transporte Aeromédico, Benefício-Família e Clínica de Vacinas.

### SOS Emergências Médicas

Serviço de atendimento de emergência 24 horas da Unimed Porto Alegre, o SOS Emergências Médicas esteve presente em eventos de grande porte, como a Expointer, o Planeta Atlântida e jogos da dupla Gre-Nal. Em 2016 contou com 96.788 beneficiários, 16.123 atendimentos e 3.138 remoções, um crescimento na base de clientes de 0,8% em relação ao ano anterior.

Foto: Divulgação

## Odonto Unimed

Com atendimento em clínicas credenciadas, o Odonto Unimed, plano odontológico complementar ao plano de saúde da Unimed Porto Alegre, fechou o ano de 2016 com 66.477 usuários e 84.650 atendimentos.

## Odonto+

O Odonto+ é um plano odontológico completo, sem coparticipações, com abrangência nacional, ampla rede credenciada e unidade de atendimentos 24 horas, voltado para os clientes dos planos assistenciais Unimax, Unipart e Unifácil. A base de clientes do Odonto + fechou o ano de 2016 com 32.836 clientes e 40.400 atendimentos.





## Saúde Ocupacional

Os produtos da Saúde Ocupacional da Unimed Porto Alegre incluem a prestação de assessoria em Medicina do Trabalho, tendo como objetivo a promoção da saúde e a prevenção de doenças, o que contabilizou um total de 17.213 clientes em 2016. Em 2016 ocorreu a inauguração da Unidade de Saúde Ocupacional. A ampliação reuniu uma variedade de exames e acréscimo de profissionais, possibilitando um número maior de consultas em uma estrutura composta por consultório para atendimento do médico do trabalho, sala de exames de audiometria, acuidade visual, espirometria e eletrocardiograma.



## Transporte Aeromédico

Os clientes de planos regulamentados com cobertura hospitalar e abrangência nacional da Unimed Porto Alegre têm à disposição o serviço de transporte aeromédico, quando solicitado pelo médico assistente. Em 2016, 286.861 clientes contaram com essa cobertura, tendo a possibilidade de ser transportados de forma ágil e segura para atendimento médico.



O Benefício-Família assegura aos dependentes a continuidade da assistência médica por até cinco anos em caso de óbito do usuário titular do plano de saúde da Unimed Porto Alegre, com isenção total dos custos de mensalidade. Em 2016 foram contabilizados 261.233 clientes com direito ao benefício.

## Benefício-Família

## Clínica de Vacinas

As Clínicas de Vacinas da Unimed Porto Alegre estão localizadas nas unidades da Cooperativa em Canoas e em Porto Alegre, e disponibilizam mais de 20 tipos de vacinas para qualquer fase da vida, desde o nascimento até a terceira idade. Em 2016 foram aplicadas 11.879 doses nesses locais.



Foto: Divulgação

## SERVIÇOS PRÓPRIOS (G4-4)

A Unimed Porto Alegre dispõe de 358 pontos de atendimento entre serviços credenciados e próprios, o que constitui a maior estrutura em prestação de serviços à saúde dentro de sua área de atuação. É composta por Centros de Diagnóstico por Imagem, laboratório, Centro de Oncologia e Infusão, Unidade de Atendimento Pediátrico, Viver Bem, prontos-atendimentos e hospital em Guaíba.

**De encontro ao cenário econômico desafiador, a Cooperativa investiu em sua estrutura (G4-13) em 2016 e realizou as seguintes entregas:**

- Inauguração da Clínica de Vacinas, com unidades no Shopping Total e Unidade Assistencial de Canoas;
- Nova estrutura da Saúde Ocupacional;
- Ampliação do Centro de Oncologia e Infusão;
- Nova unidade na cidade de Esteio;
- Renovação da frota do SOS Emergências Médicas;
- Inauguração de uma unidade de atendimento pediátrico;
- Ampliação da unidade na Zona Sul;
- Novo serviço de ressonância magnética na unidade do Shopping Total;
- Novo mamógrafo digital, localizado na unidade Moinhos, na capital.



Foto: Divulgação



Foto: Divulgação

## Centros de Diagnóstico por Imagem

Em 2016 a unidade de imagem da Cooperativa localizada no Shopping Total, em Porto Alegre, passou a contar com um serviço de ressonância magnética, completando o mix de exames ofertados pelo serviço. O novo equipamento, de última geração, garante a redução de 80% da percepção de ruído pelo paciente e oferece mais conforto ao disponibilizar um diâmetro superior à maioria dos equipamentos existente no mercado.

A unidade Moinhos, também localizada na capital gaúcha, recebeu um mamógrafo digital dotado de alta qualidade de imagem e tecnologia focada na redução de dose de radiação, preservando a saúde dos pacientes.

Outra novidade foi a realização de um processo seletivo médico que possibilitou a ampliação em 36% da equipe de especialistas das unidades de imagem. Graças ao ingresso de novos médicos, a oferta de agendas foi ampliada, proporcionando menor tempo de espera.





## Laboratório

O Laboratório Unimed segue investindo em melhorias para proporcionar boas experiências aos clientes. A unidade da Zona Sul foi ampliada e passou a contar com o dobro de espaço para atendimento, enquanto a unidade de Esteio reabriu em área nova, ampla e em excelente localização.

A área técnica internalizou melhorias a partir da implantação da área de Biologia Molecular e dos preparativos para as certificações do Programa de

Acreditação de Laboratórios Clínicos (PALC) e da Organização Nacional de Acreditação (ONA) do laboratório, programadas para 2017.

O laboratório da Unimed Porto Alegre vem sendo utilizado como benchmarking para outras Unimeds do país que estão investindo nessa importante área. Com um crescimento de 6,3% no volume de exames (3.636.748 no total), as unidades que mais cresceram foram as de Canoas e da Zona Sul.

## Centro de Oncologia e Infusão

O Centro de Oncologia e Infusão da Cooperativa foi ampliado e está localizado em uma nova área, com 850 metros quadrados. A estrutura conta com suítes, salas individualizadas para a realização de quimioterapia e sala exclusiva para terapias imunobiológicas, além de ampla recepção, consultórios e uma estrutura especialmente projetada para o melhor fluxo da equipe assistencial. Em 2016 o serviço ampliou em 40% o número de atendimentos para terapias imunobiológicas, em 35% as terapias quimioterápicas endovenosas e em 38% as dispensações. O Centro dispõe de uma estrutura de apoio para distribuição interna de medicamentos e insumos, a Central de Abastecimento Farmacêutico (CAF), que garante as melhores práticas na aquisição, controle e manipulação de medicamentos e insumos (G4-PR1).



## Unidade de Atendimento Pediátrico

Inaugurada em agosto de 2016, a Unidade de Atendimento Pediátrico oferece uma estrutura de apoio ao consultório médico para situações de rotina e esclarecimento de dúvidas frequentes, sem necessidade de agendamento para o atendimento. Em 2016 foram realizados 5.647 atendimentos.



Foto: Divulgação





## Viver Bem

Em 2016 o Viver Bem foi reformulado com o objetivo de facilitar a comunicação, propagar informação e promover um estilo de vida mais saudável, alicerçado no modelo de cuidado. A iniciativa garantiu a expansão dos programas de Atenção Integral à Saúde da Cooperativa e englobou todas as ações relacionadas à educação em saúde, prevenção e promoção da saúde,

com acompanhamento constante dos participantes por profissionais dedicados.

Com a finalidade de desenvolver hábitos saudáveis e a qualidade de vida dos clientes, cooperados, colaboradores e comunidade, o Viver Bem impactou 16.030 pessoas em 2016, resultando em um nível de satisfação de 96,06%.

**Espaços Viver Bem: voltadas para todos os ciclos da vida, da gestação ao envelhecimento saudável, as atividades do Viver Bem acontecem em espaços construídos especialmente para oferecer bem-estar e acolhimento aos participantes, com destaque para os Espaços Viver Bem de Canoas e a Casa Bem-Estar.**

### Saúde da Gestante e do Bebê

Projeto cadastrado na ANS e voltado para mães, bebês e famílias, proporcionando mais conhecimento sobre a gestação e o bebê. Durante o ano de 2016, foram desenvolvidas diversas atividades, como curso para gestantes, oficina de aleitamento materno, oficinas para o cuidado da mamãe e do bebê, calendário vacinal e massagem para bebês. Além dessas atividades, o Viver Bem realizou o curso para gestantes em empresas contratantes da Unimed, como o Zaffari e Epcos.



### Saúde da Criança

Com o objetivo de promover ações preventivas e educativas no período da infância e de estimular hábitos de vida saudáveis com potencial

multiplicador para a família, escola e comunidade, o programa realizou Grupo de Reeducação Menu Kids, Oficina Cuidando da Criançada, atividades nas escolas contratantes e instituições sociais direcionadas pela área de Responsabilidade Socioambiental (G4-S01), trabalhando pilares como alimentação e atividades físicas, contemplando a criança e o educador.



Foto: Divulgação





### Saúde do Adolescente

O foco deste programa é a promoção de ações educativas em saúde ao adolescente, pais e educadores. Em 2016 foram realizadas atividades como o Grupo de Reeducação Alimentar para Adolescentes, ações em escolas contratantes e instituições sociais direcionadas pela área de

Responsabilidade Socioambiental da Unimed (G4-SO1). Além dessas ações, foram realizadas ações educativas para os grupos de Jovens Aprendizes e Projeto Pescar da Unimed Porto Alegre, em parceria com a área de Recursos Humanos da Cooperativa, trabalhando pilares como alimentação e atividades físicas e sempre contemplando o adolescente e o educador.

### Saúde nas Empresas

Direcionado a empresas clientes da Unimed com o objetivo de promover a saúde e a qualidade de vida, além de capacitar e educar os colaboradores para a adoção de um estilo de vida saudável. Para atingir esse objetivo, foram realizadas diversas ações nas empresas, como palestras, oficinas e atividades de relaxamento.





### Gerenciamento em Saúde

O programa tem como objetivo promover o autocuidado e o vínculo com o médico assistente, melhorando a qualidade de vida das pessoas com doenças cardiometabólicas, como diabetes e hipertensão. Ao longo de 2016, o programa desenvolveu ações como a oficina Conversando sobre Diabetes e Hipertensão, que tem por objetivo esclarecer dúvidas e promover o autocuidado.



### Saúde do Idoso

Cadastrado na ANS, tem como objetivo promover um envelhecimento saudável, de forma integral e preventiva, para clientes acima de 60 anos. Durante o ano, o programa desenvolveu atividades como as oficinas Conversando sobre a Sabedoria de Vida, Sarau Memórias, Alimentando Corpo e Alma, Encontros Mensais e visitas domiciliares para prevenção de quedas.



Foto: Divulgação



### Alimentação

O programa oferece educação nutricional que possibilita aos indivíduos a adoção de hábitos alimentares. Durante o ano, desenvolveu atividades como as oficinas de Preparações Saudáveis, Grupo de Reeducação Alimentar, grupo Peso Saudável (destinado aos pacientes com indicação de cirurgia bariátrica) e workshop Técnicas da Culinária Saudável, destinado aos médicos cooperados.

### Viver Bem Sem Cigarro

No ano de 2016, o grupo Viver Bem Sem Cigarro auxiliou os tabagistas no abandono ao tabaco por meio de sessões em grupos com profissional de saúde especializado.



Foto: Divulgação







### Atividade Física

A iniciativa proporciona a prática de atividade física com o objetivo de reduzir o índice de sedentarismo e as doenças decorrentes da falta de exercício. Em 2016 desenvolveu atividades como Caminhada Orientada, Grupo de Corrida e Técnicas de Relaxamento.





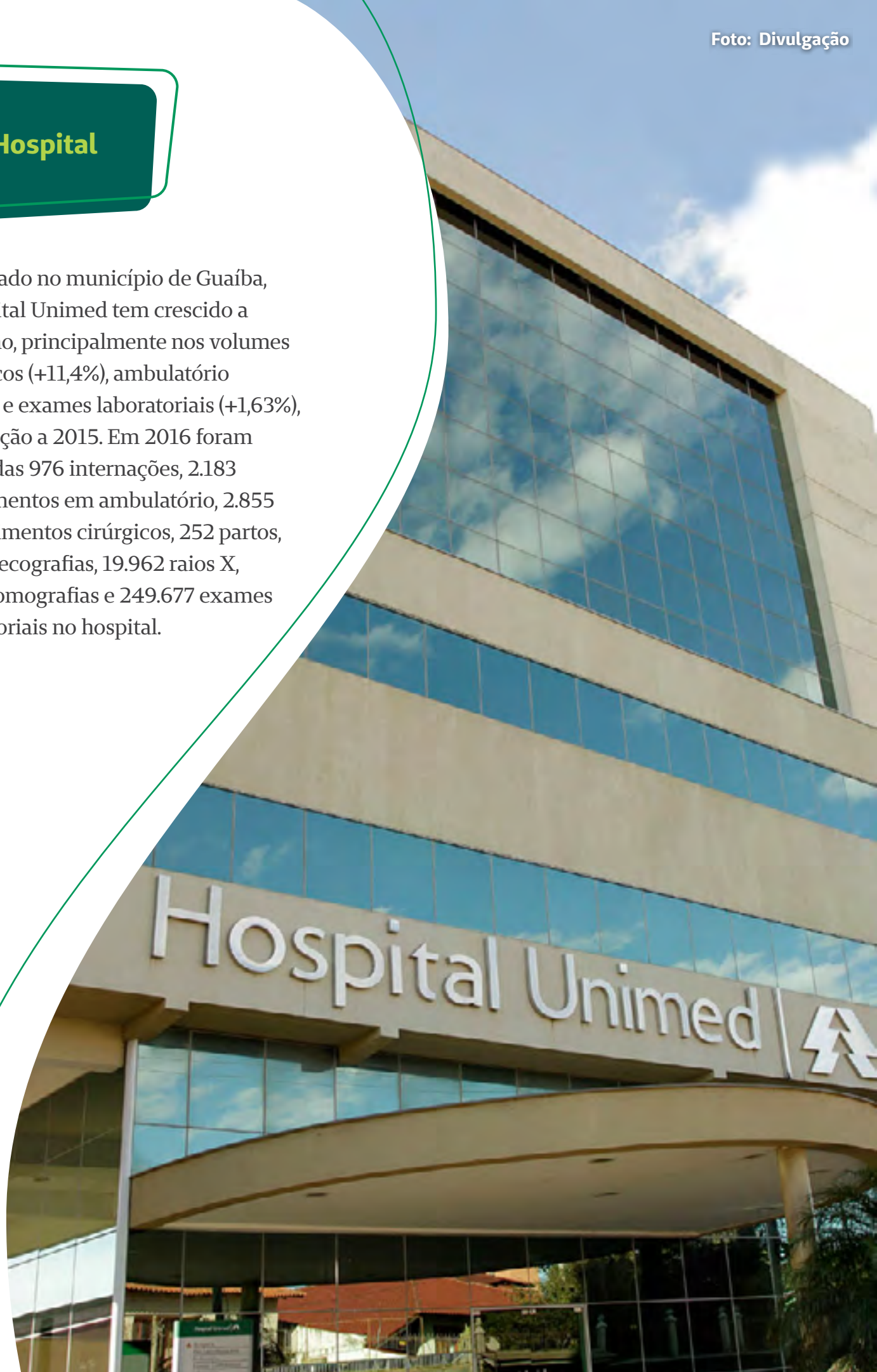


## Prontos-Atendimentos

Em 2016 os Prontos-Atendimentos de Canoas e Guaíba somaram 165.110 atendimentos entre urgências e emergências e pequenos procedimentos, 8,7% a mais do que no ano anterior, consolidando a força dos serviços próprios da Unimed Porto Alegre.

## Hospital

Localizado no município de Guaíba, o Hospital Unimed tem crescido a cada ano, principalmente nos volumes cirúrgicos (+11,4%), ambulatório (+4,7%) e exames laboratoriais (+1,63%), em relação a 2015. Em 2016 foram realizadas 976 internações, 2.183 atendimentos em ambulatório, 2.855 procedimentos cirúrgicos, 252 partos, 10.405 ecografias, 19.962 raios X, 4.019 tomografias e 249.677 exames laboratoriais no hospital.



# RECONHECIMENTOS (G4-13)

Durante o ano, a Unimed Porto Alegre recebeu inúmeros reconhecimentos do mercado, o que reforça a qualidade assistencial e a solidez da Cooperativa.

## QUALIDADE ASSISTENCIAL



**ACREDITAÇÃO DA OPERADORA – RN 277 da ANS:** a Cooperativa conquistou o Nível 1 da Acreditação da Operadora – RN 277, o que representa a melhor faixa de desempenho da acreditação. Trata-se de uma importante certificação da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) que chancela a qualidade assistencial das operadoras de planos de saúde. A Unimed Porto Alegre foi reconhecida após visita e avaliação do Instituto Nacional da Qualidade e Desenvolvimento Social (ISOPOINT), instituição acreditadora homologada pela ANS e habilitada pelo Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia (Inmetro). A Cooperativa foi a 11ª operadora de planos de saúde em todo o país a conquistar a acreditação, e a 5ª no Rio Grande do Sul, além de 9ª no Sistema Unimed **(G4-PR1)**.



**ONA:** em setembro, o Centro de Oncologia e Infusão, juntamente com o Centro de Diagnóstico por Imagem do Shopping Total e do Moinhos de Vento, passaram por uma nova avaliação da certificadora DNV, em nome da Organização Nacional de Acreditação (ONA). Como resultado, foi recomendada a manutenção do selo de Acreditação Plena Nível II **(G4-PR1)**.



## DESEMPENHO ECONÔMICO

**500 MAIORES DO SUL:** destaque entre as maiores empresas do Sul, a Unimed Porto Alegre lidera o setor de saúde no indicador de receita líquida da região Sul no ranking 500 MAIORES DO SUL – GRANDES & LÍDERES, publicado pela revista AMANHÃ em parceria com a PwC. A Cooperativa também subiu nove posições entre as maiores empresas do Sul, ocupando a 68ª colocação nessa edição. Além disso, destaca-se no ranking das 100 Maiores do Estado, na 25ª posição.

---



**VALOR 1000, DO VALOR ECONÔMICO:** a Unimed Porto Alegre está na 7ª colocação no ranking das 50 maiores operadoras de planos de saúde do país, divulgado na publicação Valor 1000, do Valor Econômico. A Cooperativa subiu de posição na pesquisa, da 8ª para a 7ª, em 2016, além de ser destaque com a 7ª colocação entre os maiores em patrimônio líquido e 14º lugar entre os que mais cresceram em contraprestações efetivas. Entre os 20 maiores, a Cooperativa está em 7º lugar na categoria aplicação financeira; em 9º lugar na categoria lucro líquido; 10º lugar em ativo total; e 12ª colocação em lucro operacional.

---



**MELHORES & MAIORES:** a Unimed Porto Alegre está novamente entre as Melhores & Maiores empresas do Brasil, de acordo com o anuário da Revista Exame. A Cooperativa está em 4º lugar entre as 15 Melhores do Setor de Saúde do Brasil.

## GESTÃO DE PESSOAS E MARCA



**TOP SER HUMANO:** a Unimed Porto Alegre foi vencedora do prêmio Top Ser Humano 2016, promovido pela Associação Brasileira de Recursos Humanos, seccional Rio Grande do Sul (ABRH-RS). O case vencedor na categoria Organização, “Programa Trajetória: um guia para construção do futuro dos colaboradores da Unimed Porto Alegre”, foi baseado na ferramenta de avaliação de performance dos colaboradores da Cooperativa.



Foto: Cassius Souza Fotografias







**AS 150 MELHORES EMPRESAS PARA VOCÊ TRABALHAR:** pela quarta vez consecutiva, a Unimed Porto Alegre figura entre as 150 Melhores Empresas para Você Trabalhar do Guia VOCÊ S/A. O resultado confirma a valorização dos colaboradores quanto às práticas de Recursos Humanos e Gestão de Pessoas desenvolvidas pela Cooperativa.



AMANHÃ

2016

AS MARCAS  
DO RIO GRANDE

REALIZAÇÃO:

AMANHÃ

SEGMENTO



**TOP OF MIND:** a Unimed Porto Alegre conquistou novamente o Prêmio Top of Mind da Revista Amanhã. A Cooperativa foi a marca mais lembrada pela população da capital gaúcha na categoria Clínica Médica.



**ESARH 2016:** a Cooperativa conquistou o Prêmio ESARH 2016 na modalidade Gestão de Pessoas com o case "Inovação, Protagonismo, Colaboração, Desenvolvimento e Bem-estar: os pilares da comunicação interna para a Gestão de Pessoas na Unimed Porto Alegre".



**PRÊMIO SER HUMANO OSWALDO CHECCHIA 2016:** a Unimed Porto Alegre foi a segunda colocada na premiação da ABRH-Brasil, na modalidade Gestão de Pessoas – Empresa. O case vencedor, "Inovação, Protagonismo, Colaboração, Desenvolvimento e Bem-estar: os pilares da comunicação interna para a Gestão de Pessoas na Unimed Porto Alegre", foi reconhecido nacionalmente após conquistar o Top Ser Humano no RS em 2015. A iniciativa valoriza as melhores práticas brasileiras dedicadas ao desenvolvimento das pessoas dentro e fora das organizações.



## SUSTENTABILIDADE E INOVAÇÃO



### **SELO OURO DE GOVERNANÇA E SUSTENTABILIDADE – EDIÇÃO**

**2016:** a Cooperativa conquistou o Selo Ouro de Governança e Sustentabilidade – Edição 2016, concedido pela Unimed do Brasil. A certificação nacional integrou aspectos de governança e gestão na perspectiva da sustentabilidade e também incorporou novos parâmetros de avaliação alinhados às boas práticas de mercado, como o equilíbrio econômico-financeiro.

---



### **PRÊMIO DE RESPONSABILIDADE SOCIAL:**

a Unimed Porto Alegre recebeu o Prêmio de Responsabilidade Social 2016, promovido pela Assembleia Legislativa do Estado do Rio Grande do Sul. O reconhecimento coroa a gestão da Cooperativa, baseada no equilíbrio entre os aspectos econômicos, sociais e ambientais.

---



**100+ INOVADORAS NO USO DE TI:** a Unimed Porto Alegre foi agraciada, pela quarta vez consecutiva, com o prêmio “100+ Inovadoras no Uso de TI”, realizado pela IT Mídia. O case vencedor, “Monitoramento de Atividades Empresariais”, aborda a ferramenta customizada na Cooperativa e responsável pelo fornecimento do acesso em tempo real aos indicadores de desempenho e disponibilidade dos serviços de tecnologia da informação para os clientes internos e externos.



# GOVERNANÇA E ÉTICA

- Governança Cooperativa
- Ética e Integridade



**A solidez da Unimed Porto Alegre é reflexo de uma gestão baseada no princípio das melhores práticas de governança corporativa e na atuação de forma ética, transparente e profissionalizada, alicerçada pela participação dos médicos cooperados, igualmente responsáveis pelo sucesso da Cooperativa.**



# GOVERNANÇA COOPERATIVA

## COMPOSIÇÃO ADMINISTRATIVA (G4-34)

O órgão supremo da Unimed Porto Alegre, de acordo com o estatuto social, é a Assembleia Geral de sócios. Nela são discutidos e votados assuntos relevantes para a estratégia dos negócios, tomadas as decisões de interesse da Cooperativa e eleitos os membros dos Conselhos de Administração e Fiscal. As deliberações vinculam a todos, ainda que ausentes e discordantes.

## Participação dos sócios nas assembleias (G4-24; G4-26)

A partir da crescente divulgação de informações a respeito das assembleias para engajamento dos sócios, em março de 2016 a Unimed Porto Alegre registrou participação recorde na Assembleia Geral Ordinária, à qual 728 Cooperados estiveram presentes. Com índice de satisfação de 84%, o dado demonstra o entendimento dos Cooperados a respeito da importância de sua participação nas decisões da Unimed.

**A Assembleia Geral Extraordinária realizada em dezembro de 2016 registrou presença de 461 cooperados e um índice de satisfação de 88%.**

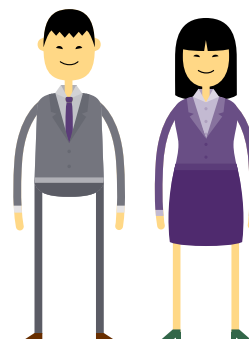
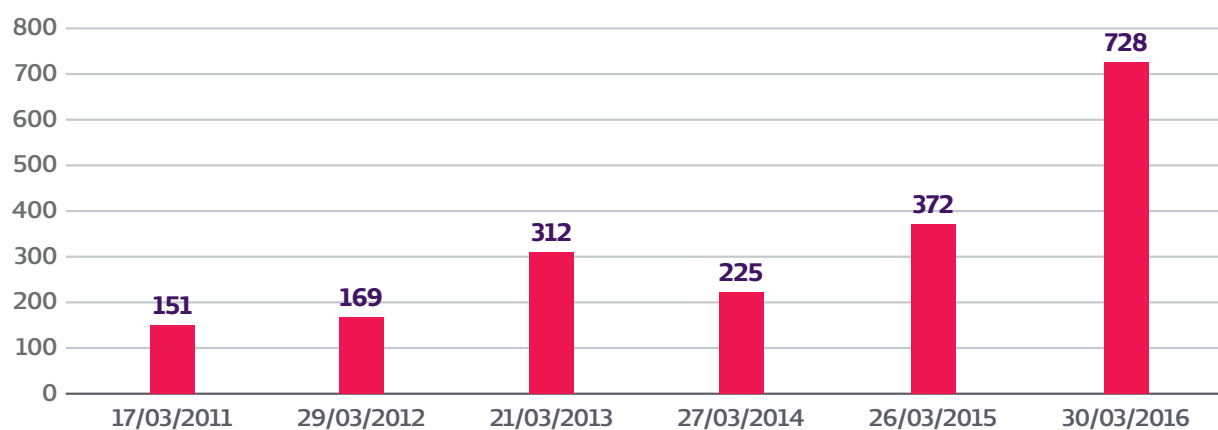


Foto: Tânia Meinerz

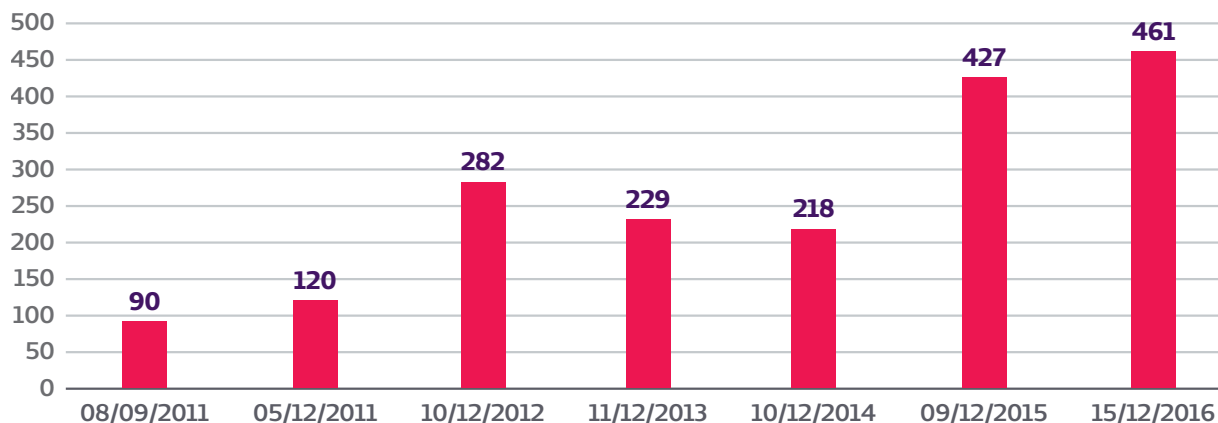




### Evolução da participação em Assembleias Gerais Ordinárias:



### Evolução da participação em Assembleias Gerais Extraordinárias:



Entre os instrumentos utilizados para aumentar o interesse do cooperado em participar das grandes decisões da Cooperativa, destaca-se o Manual de Orientações para Participação em Assembleias Gerais. O material é enviado aos sócios antes das assembleias, por e-mail, e disponibilizado no site exclusivo dos cooperados, o Cooperado Online. O manual reúne orientações a respeito do evento, estando disponível, durante a Assembleia, a versão impressa. Após a Assembleia, o resumo do evento

é encaminhado a todos os cooperados da Unimed e disponibilizado também no Cooperado Online. Essa ação visa fortalecer a participação dos cooperados na tomada de decisão, conhecendo o direcionamento estratégico da Unimed e os assuntos abordados na Assembleia.



A Unimed Porto Alegre é gerida pelo Conselho de Administração, liderada e coordenada pelo presidente do Conselho de Administração da Cooperativa e composta por 15 sócios, todos cooperados, com títulos de presidente

do Conselho de Administração, vice-presidente do Conselho de Administração e 13 conselheiros vogais. Ao término do mandato de três anos, é obrigatória a renovação de no mínimo um terço dos componentes.

## **CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO** (G4-34) **Gestão 2016/2019**

**Dr. Alexei Eduardo Gobbi**

**Dr. Antônio Rogério Proença Tavares Crespo**

**Dra. Beatriz Vailati**

**Dr. Flávio da Costa Vieira**

**Dr. Gilberto Schwartzman**

**Dr. Guilherme Becker Sander**

**Dr. Ildo Antonio Betineli**

**Dr. Ilson Enk**

**Dr. João Pedro Bueno Telles**

**Dr. João Vicente Bassols**

**Dr. Jorge Roberto Cantergi**

**Dra. Lúcia Diehl da Silva**

**Dr. Manoel Luiz Soares Pitrez Filho**

**Dr. Márcio Pizzato**

**Dra. Roberta Rigo Dalcin**

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

- **Plenário**
- **Comissão Técnico-Disciplinar**
- **Comissão de Administração, Finanças e Marketing**
- **Comissão de Admissão, Credenciamento e Normas**

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

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

O Conselho Fiscal é constituído por três membros efetivos e três suplentes, todos cooperados, eleitos anualmente pelos sócios, sendo permitida apenas a reeleição de um terço dos seus componentes. Cabe-lhe, entre outras, as seguintes atribuições: conferir, mensalmente, o saldo do numerário existente em caixa;

certificar-se se há exigências ou deveres a cumprir com as autoridades fiscais, trabalhistas ou administrativas; estudar os balancetes e outros demonstrativos mensais; acompanhar e fiscalizar a execução financeira, orçamentária e os atos de gestão.

## **CONSELHO FISCAL** (G4-34)

**Gestão 2016/2017**

### **Titulares**

**Dr. Alexandre Pedroso de Albuquerque Olmedo**  
**Dra. Maria de Lourdes Kafrouni**  
**Dr. Paulo dos Santos Issi**

### **Suplentes**

**Dr. Cláudio Vinicius Bublitz**  
**Dr. Edmundo Lima Zagoury**  
**Dr. Rubens Lorentz de Araújo**

À Diretoria Executiva compete, dentro dos limites da lei e do Estatuto Social, segundo deliberações da Assembleia Geral e do

Conselho de Administração, executar as normas estabelecidas para o cumprimento dos objetivos da Cooperativa.

## **DIRETORIA EXECUTIVA** (G4-34)

**Dr. Flávio da Costa Vieira**

**Presidente do Conselho de Administração**

**Dr. Alexei Eduardo Gobbi**

**Vice-presidente do Conselho de Administração**

**Dr. Luiz Fernando Ribeiro de Menezes**

**Superintendente-Geral**

**Dr. Salvador Gullo Neto**

**Diretor de Provimento de Saúde**

**Dr. Gustavo Adolpho Moreira Faulhaber**

**Diretor de Recursos e Serviços Próprios**

**Dr. Renato Rangel Torres**

**Diretor de Relacionamento com o Cooperado**

**Dra. Rosângela Silveira D'Ávila**

**Diretora de Relações com o Mercado**



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

Podem associar-se à Cooperativa todos os médicos que preenham as condições previstas no Estatuto Social da Unimed Porto Alegre. Até 31 de dezembro de 2016, a Unimed Porto Alegre contava com 6.465 médicos, incluindo os jubilados.

## COORDENADORES REGIONAIS

**Cachoeirinha** | Dra. Flávia Wolf Torikachvili

**Camaquã** | Dra. Marla Karina Brandeburski Bordignon

**Canoas** | Dr. Luiz Aneron Pinto da Silva

**Litoral Norte** | Dra. Joana de Araújo

**Esteio** | Dr. Marco Aurélio Rebés Sanchotene

**Gravataí** | Dr. Rafael Modkovski

**Guaíba** | Dra. Adriana Maria Korenowski Uranga

**Osório** | Dr. Rodrigo Rheinheimer Seben

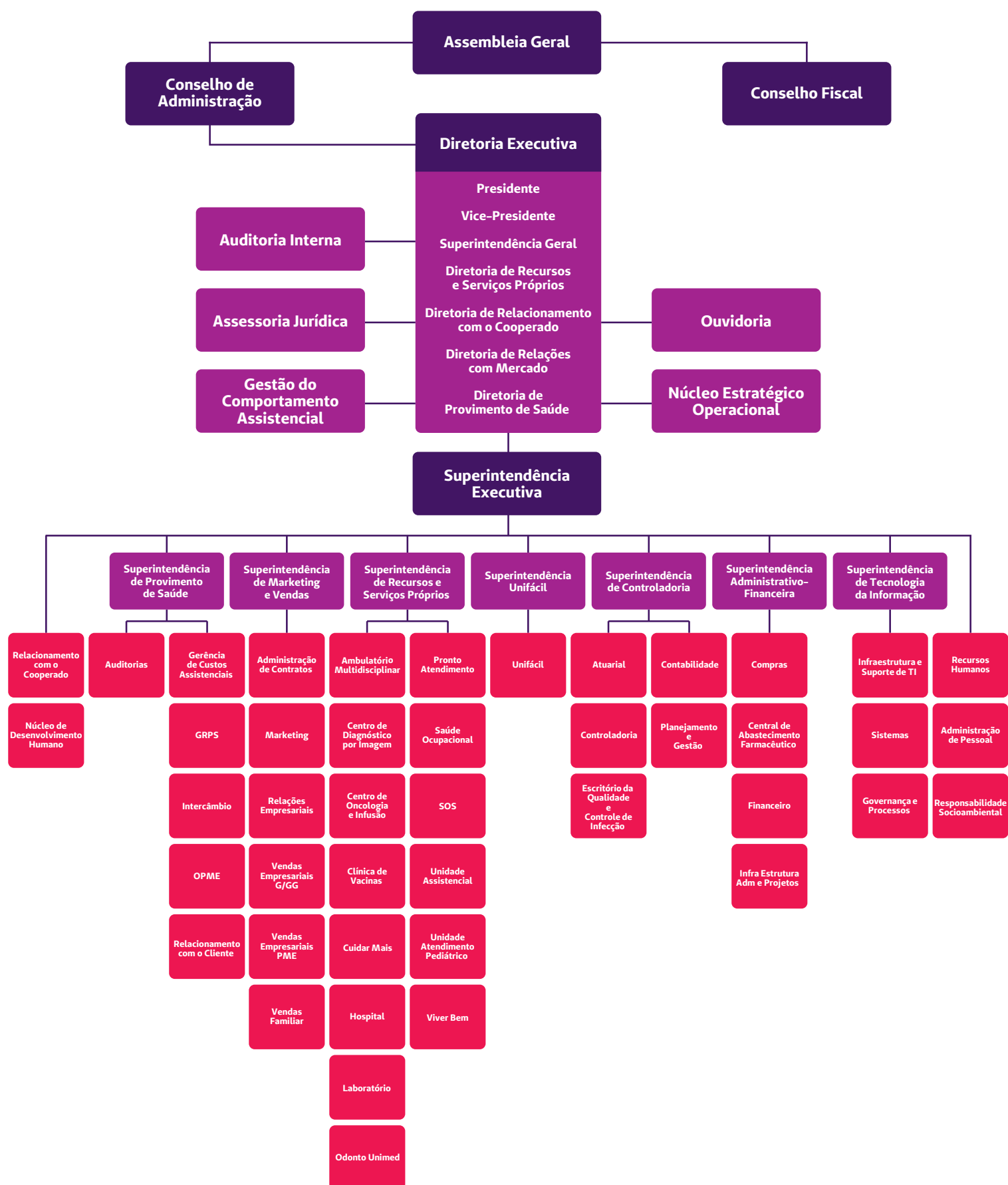
**Viamão** | Dr. Caio Sérgio Cabral



Coordenadoria Regional de Esteio

Foto: Tânia Meinerz

## ORGANOGRAMA (G4-34)



## GOVERNANÇA E COMUNICAÇÃO

A Unimed Porto Alegre conta com 6.465 cooperados para atender os clientes das 46 cidades da área de atuação da Cooperativa. O elevado número de sócios, aliado aos desafios oriundos do cenário político e econômico do país em 2016, instigaram ainda mais a responsabilidade da Cooperativa de zelar pela sustentabilidade do negócio.

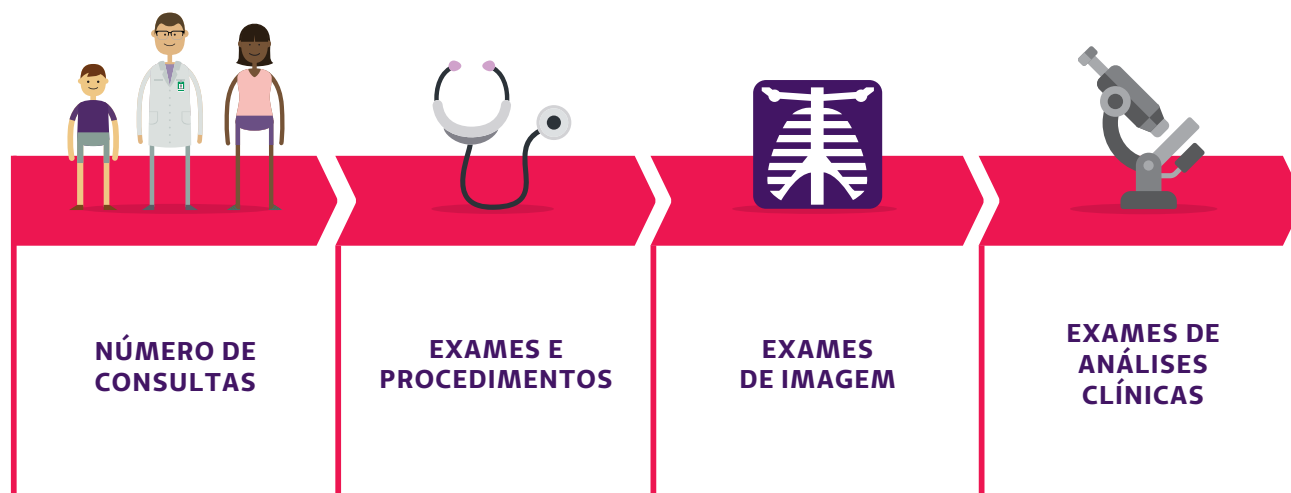
### ENGAJAMENTO (G4-24; G4-26)

Orientada pelos princípios de governança corporativa, a Cooperativa tem como principal diretriz estratégica em relação

aos sócios promover a aproximação do cooperado com sua cooperativa. Para isso desenvolveu ações de relacionamento e comunicação durante o ano, com o objetivo de levar ao sócio de forma transparente mais informações sobre a Cooperativa e obter a sua participação nas grandes decisões, bem como no controle dos custos assistenciais.

Entre as ações, destaca-se o projeto “Encontro com Cooperados”, em que os médicos são convidados a participar de uma reunião com o Diretor de Relacionamento com o Cooperado para manifestação de suas principais dúvidas e sugestões na relação entre cooperado e cooperativa.

**Para despertar o interesse do cooperado em acompanhar seu comportamento assistencial, foram disponibilizados quatro indicadores de consultórios médicos para acesso e gestão dos cooperados:**





Outra importante iniciativa é o Programa Participa Cooperado, cujo objetivo é estimular e valorizar a participação, a adesão e o comprometimento do cooperado com as propostas da Cooperativa, despertando o sentimento de pertencimento. Na 6ª edição, premiou os 133 cooperados que participaram das atividades da Cooperativa entre 1º de setembro de 2015 a 31 de agosto de 2016 com pacotes de viagens nacionais

e internacionais, iPhones, ultrabooks e anuidades do CREMERS.

Além disso, todos os cooperados da Unimed podem usufruir de descontos especiais em academia, restaurantes e instituições de ensino por meio do Clube do Cooperado. Em 2016 foram firmadas novas parcerias com o intuito de promover benefícios vinculados a saúde e bem-estar, lazer, gastronomia, educação e tecnologia.

## VOCÊ SABIA?

**Você sabia? O Programa Participa Cooperado distribuiu 1.372 prêmios para 967 cooperados desde que foi criado, em 2010.**



Foto: Cassius Souza Fotografias

## COMUNICAÇÃO (G4-24; G4-26)

A relação com os médicos cooperados é de total transparência e sustentada por ferramentas de comunicação que produzem informações periódicas sobre a Cooperativa por meio dos seguintes canais: Interligando Dia a Dia e Urgente, Interligando Indicadores, webcards, cartazes, SMS, Informes Cooperativos News, Cooperado Online e aplicativo Cooperado Unimed.

Um dos destaques de 2016 foi a divulgação de um vídeo aos cooperados a respeito do desempenho do primeiro semestre do ano, garantindo transparência nos resultados. Nele, o presidente do Conselho de Administração solicita apoio de todos para a sustentabilidade do negócio, em consonância com as melhores práticas de governança corporativa.



Com o intuito de conscientizar os cooperados quanto ao impacto dos custos assistenciais na Cooperativa, em 2016 a Unimed Porto Alegre reformulou o Interligando Indicadores, principal veículo de comunicação financeira da instituição. O boletim trimestral visa apresentar os principais indicadores de custos assistenciais, índice de sinistralidade, evolução da carteira e índice de satisfação de clientes, despesas operacionais, bem

como o resultado da Cooperativa com análise e justificativas sobre o desempenho (G4-24; G4-26).

Em 2016 foi divulgada uma edição especial com detalhamento do custo assistencial, para que os cooperados contribuam com o controle, evitando o desperdício de recursos e melhorando o resultado da Cooperativa, com consequente aumento da distribuição de complemento de honorários médicos.



## VOCÊ SABIA?

Em 2016 foram realizadas reuniões de apresentação dos custos assistenciais da Cooperativa, com participação de 27 cooperados. Os encontros tiveram a finalidade de trabalhar a conscientização dos sócios em relação à solicitação de exames laboratoriais, alinhados ao projeto estratégico de “Combate às Perdas” e à responsabilidade dos cooperados de contribuir com o controle dos custos assistenciais, melhorando assim o resultado da Cooperativa.

Com periodicidade bimestral, o Informe Cooperativos News foi reformulado e traz mais informações sobre a Cooperativa, sobre os recursos e serviços próprios, sobre o Sistema Unimed e sobre o mercado de saúde no Brasil. Nele são apresentadas as principais decisões da Comissão Técnico Disciplinar (CTD) e suas penalidades referentes a irregularidades cometidas por médicos cooperados.

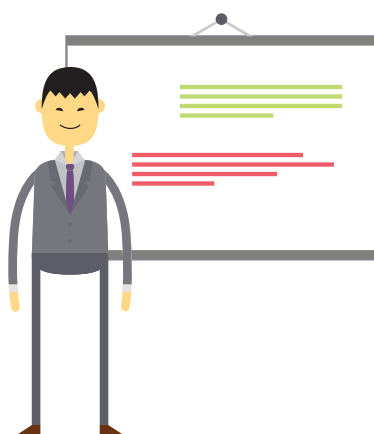




## CAPACITAÇÕES

O desenvolvimento dos cooperados, alinhado às melhores práticas corporativas e aos princípios cooperativistas, é essencial para o crescimento da Unimed Porto Alegre. Por isso a

Cooperativa conta com o Núcleo de Desenvolvimento Humano (NDH), responsável por planejar, organizar, executar e avaliar as atividades de treinamento e desenvolvimento dos médicos cooperados.



**Em 2016 foram contabilizadas mais de 10.300 horas de atividades educacionais entre cursos, palestras, workshops, seminários e curso de pós-graduação.**

Foto: Divulgação



**Além disso, algumas palestras realizadas por médicos cooperados convidados foram disponibilizadas em formato de vídeo para que o conteúdo esteja disponível para todos, a qualquer momento.**



Entre os treinamentos realizados em 2016, destacam-se **(G4-24; G4-26)**:

- **Melhores Práticas em Governança**, promovido pelo Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC), para a Diretoria Executiva e para os Conselhos de Administração e Fiscal;

- **MBA de Gestão de Negócios em Saúde**, em parceria com a Escola Superior de Propaganda e Marketing (ESPM). Nas quatro edições, o MBA capacitou mais de 150 cooperados na área de gestão, para atuação mais eficiente na Cooperativa, compartilhamento da visão entre os colegas e compreensão

dos princípios da administração do negócio com uma visão sustentável;

- **Programa de Desenvolvimento da Liderança**, para os gestores médicos que atuam como coordenadores ou supervisores de equipe médica nas unidades de negócio, voltado para fortalecer a visão global de liderança, consolidando um processo de tomada de decisões compartilhado e alinhado aos valores, missão e estratégia da Unimed Porto Alegre;

## **AÇÕES DE RELACIONAMENTO**

Ao longo do ano, foram realizadas diversas campanhas de relacionamento e valorização do médico cooperado, alinhadas ao propósito de fazer a diferença no cuidar das pessoas **(G4-24; G4-26)**.

Entre as ações, destacam-se a participação das médicas cooperadas no Dia das Mães, ao contarem suas

experiências ligadas ao primeiro ano de cuidado de seus filhos; o sorteio de ingressos da dupla Gre-Nal aos médicos cooperados, para celebrarem o Dia dos Pais com suas famílias; e as diversas ações sociais em homenagem ao Dia do Cooperativismo **(G4-S01)**, como doação de sangue, arrecadação de lacres de latas e interação com crianças da instituição Kinder.



O reconhecimento ao cuidado que os cooperados dispensam à Unimed Porto Alegre, fortalecendo o cooperativismo, foi materializado nos tradicionais eventos da Cooperativa: o **Dia do Médico** e o **Happy Hour dos Aniversariantes**.

Realizada em 21 de novembro, a ação do Dia do Médico contemplou um show da banda Nenhum de Nós no Teatro do Bourbon Country, com interpretação dos sucessos dos Beatles, e contou com a presença de 739 cooperados e acompanhantes **(G4-24; G4-26)**.

Os médicos cooperados aniversariantes do primeiro semestre de 2016 participaram do Happy dos Cooperados *Winter Edition*, realizado em uma

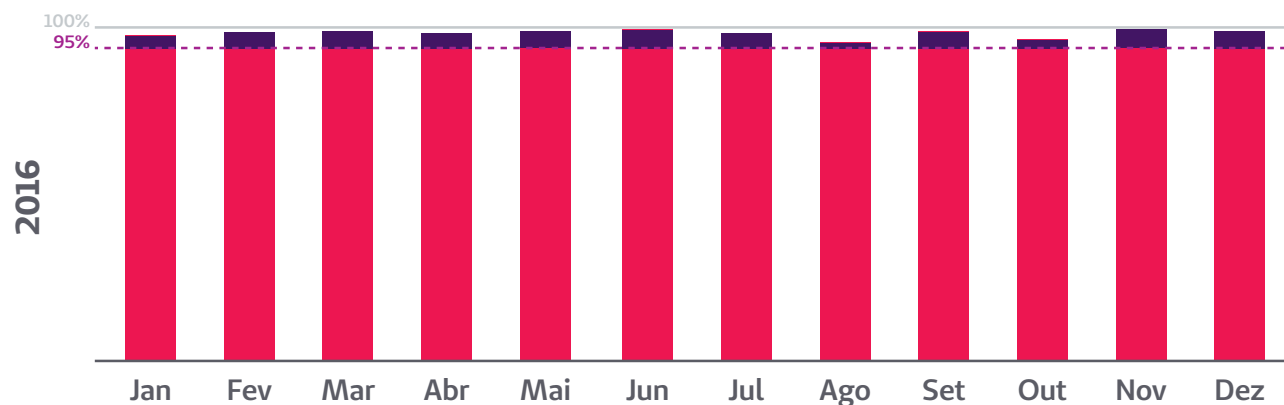
noite de queijos e vinhos ao som do saxofonista Vinni Netto. Mais de 180 cooperados estiveram presentes, e o índice de satisfação foi de 87%. Para homenagear os aniversariantes do segundo semestre, a Unimed Porto Alegre realizou o Happy dos Cooperados *Summer Edition*, com tema tropical e ao som de Guilherme Bulla na voz e violão. Na ocasião, mais de 200 cooperados participaram do evento, e o índice de satisfação foi de 92%.

Outra ação de valorização aos cooperados foi o sorteio mensal de um jantar nos restaurantes Koh Pee Pee ou Vilaró, ou uso em produtos na loja Vinhos do Mundo, aos aniversariantes.



## Excelência no atendimento ao cooperado (G4-24; G4-26)

O atendimento de excelência aos médicos cooperados é o principal desafio das equipes de relacionamento da Unimed Porto Alegre, que acompanham mensalmente os índices de satisfação. Em 2016 a meta de 95% foi alcançada ou superada todos os meses.



# ÉTICA E INTEGRIDADE (G4-56)

**A Unimed Porto Alegre apoia e executa boas práticas corporativas, alinhadas à ética, à transparência e aos seus valores e princípios.**

Por isso, elaborou importantes iniciativas em 2016, como a abertura do Canal de Conduta aos cooperados e os programas de Integridade e Compliance. A Cooperativa está empenhada em combater as fraudes, a corrupção e a lavagem de dinheiro, sendo uma das primeiras instituições a aderir à Lei Anticorrupção do Ministério Público Federal **(G4-56; G4-S04)**.

## NORTEADORES ESTRATÉGICOS

Com o objetivo de garantir a sustentabilidade do negócio, a Unimed Porto Alegre revisa anualmente seu plano estratégico. Em 2016 os norteadores estratégicos foram reformulados, conforme abaixo, para orientar as ações de todos que atuem na Cooperativa **(G4-56)**:

### PROPÓSITO

Fazer a diferença no cuidar das pessoas

### VISÃO

Ser a operadora de planos de saúde líder de mercado, com crescimento sustentável, proporcionando trabalho médico aos cooperados, com as melhores práticas assistenciais, de gestão e de governança corporativa

### MISSÃO

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

### VALORES

- Cooperativismo
- Excelência no cuidado ao cliente
- Atuação do médico com qualidade e dignidade
- Trabalho gerando realização
- Atitude inovadora
- Responsabilidade Socioambiental
- Ética e transparência



Foto: Divulgação

(G4-24; G4-26; G4-56)

**A Unimed Porto Alegre investe fortemente na disseminação de seu planejamento estratégico, que contempla os norteadores estratégicos, metas de longo prazo e diretrizes estratégicas da Cooperativa, para conhecimento e engajamento de seus públicos.**

**Os colaboradores participam de encontros para conhecimento da estratégia, e em 2016 foi realizado um evento institucional em que mais de**

**600 pessoas puderam ouvir histórias relacionadas à estratégia da Cooperativa.**

**Os médicos cooperados participaram, em 2016, de seis encontros em diferentes locais, como Porto Alegre, Canoas, Guaíba e Cachoeirinha. O Encontro para Alinhamento Estratégico com os coordenadores regionais e coordenadores médicos da Cooperativa envolveu os coordenadores como uma rede de comunicação e ajuda, em um evento colaborativo, com discussões sobre a estratégia, além de integrar as lideranças.**

## **Política da Qualidade (G4-56)**

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

## **Política de Sustentabilidade (G4-56):**

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



## INTEGRIDADE

**(G4-DMA)** Para fiscalizar o cumprimento de normas e de leis, a Unimed Porto Alegre conta com canais internos de fiscalização, como as áreas de Controladoria, o Comitê de Risco, a assessoria jurídica, o núcleo de regulação, a auditoria interna, o Canal de Conduta, o Conselho Fiscal e ainda as auditorias externas. A auditoria interna elabora, em seu plano anual, a análise de riscos operacionais com foco nas fragilidades, perdas ou desvios operacionais e financeiros **(G4-SO3)**.

Em 2016 a Cooperativa aderiu ao Programa de Integridade, uma parceria da Unimed do Brasil e do Instituto Ethos voltada para a troca de experiências e práticas de integridade e de combate à corrupção **(G4-SO4)**. A ação integra o Projeto Compliance, lançado pela Unimed Porto Alegre em março com o objetivo de alinhar processos e de preservar a marca perante o mercado, garantindo a segurança empresarial da organização e de seus representantes.

**(G4-DMA)** A Unimed Porto Alegre não registrou, no ano de 2016, casos relacionados a risco infantil, fraudes e corrupção **(G4-SO3; G4-SO5)**, discriminação **(G4-HR3)**, reclamações relacionadas a impactos em direitos humanos **(G4-HR4)** ou violação de leis sociais vigentes **(G4-SO7)**.



**A operadora dispõe de mecanismos para denúncias referentes a situações de discriminação de qualquer natureza, previstos em seu Código de Conduta, disponível para todos os públicos de relacionamento da Cooperativa; na intranet, para colaboradores; e no site, para os demais públicos (G4-56).**

## CÓDIGO DE CONDUTA (G4-56)

Alicerçado nas práticas de governança corporativa, o [Código de Conduta](#) da Cooperativa foi lançado em 2012 para estabelecer os princípios éticos e as normas de conduta que devem orientar as relações internas e externas de todos os cooperados, colaboradores e fornecedores da Unimed Porto Alegre.

As denúncias a respeito de desvios de conduta que envolvam a Unimed são recebidas de forma confidencial, independente e segura via Canal de Conduta, mecanismo de governança

corporativa que vai ao encontro da transparência e ética anunciadas nos valores da instituição.

Com o objetivo de conferir ainda mais transparência à relação entre a Cooperativa e seus públicos de relacionamento, em 2016 o Canal de Conduta foi disponibilizado aos Cooperados, via ferramenta Cooperado Online. Por meio dele é possível sanar dúvidas sobre o Código de Conduta da Unimed Porto Alegre (G4-24; G4-26).



Durante o ano de 2016, **594 colaboradores** participaram do treinamento sobre o Código de Conduta, realizado em uma turma aberta, à qual o colaborador pode ter acesso a qualquer momento, por meio de ensino a distância (EaD) (G4-SO4).



# DESEMPENHO SOCIAL E AMBIENTAL

- **Gestão de Pessoas**
- **Gestão da Satisfação do Cliente**
- **Sociedade e Meio Ambiente**





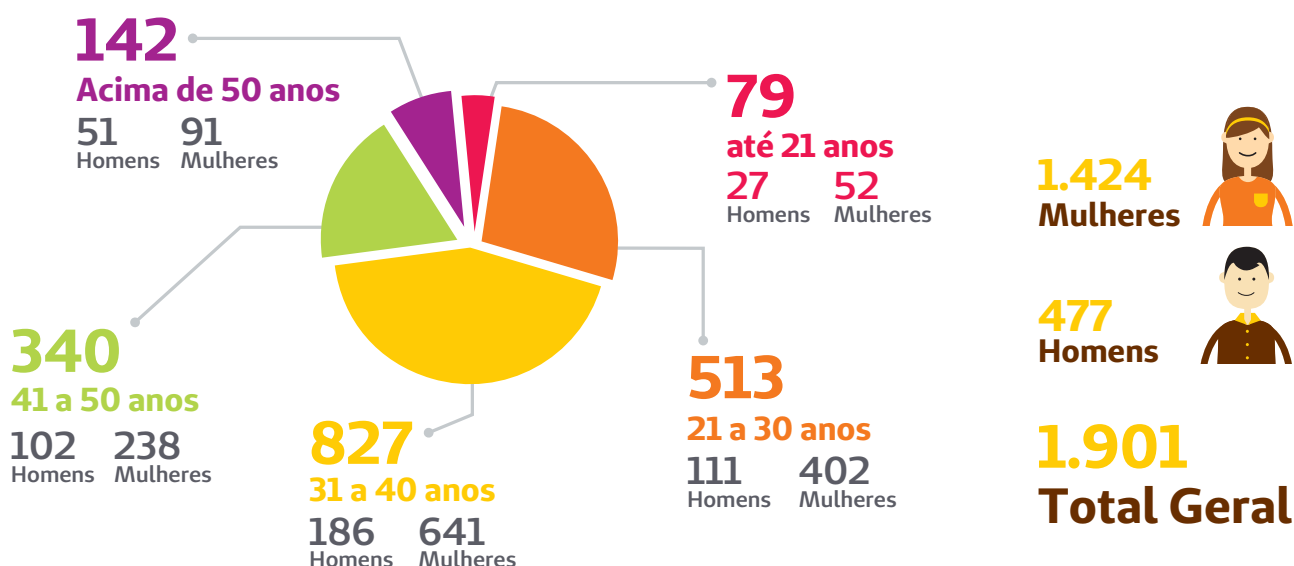
**A Unimed Porto Alegre desenvolve diversas ações que visam cuidar cada vez melhor da sociedade e de seus públicos estratégicos. A gestão da Cooperativa está alicerçada nos conceitos e práticas para um mundo mais sustentável, por isso, atua sempre pensando em equilibrar o crescimento interno com o desenvolvimento social.**

# GESTÃO DE PESSOAS

A Unimed Porto Alegre emprega 1.901 colaboradores, entre os que têm vínculo pela CLT, aprendizes (60) e estagiários (82). Dos 1.759 colaboradores contratados pela CLT, 75% são mulheres e 25% são homens, sendo todos abrangidos por acordos de negociação coletiva (G4-LA4; G4-11).

A faixa etária predominante entre os colaboradores é de 31 a 40 anos, em ambos os gêneros, com predominância de atuação na categoria de assistentes, operadores e demais cargos (G4-10).

## TOTAL DE COLABORADORES POR FAIXA ETÁRIA E GÊNERO



## DISCRIMINAÇÃO DE EMPREGADOS POR CATEGORIA, DE ACORDO COM FAIXA ETÁRIA\*

Categoria	Total	até 21 anos	21 a 30 anos	31 a 40 anos	41 a 50 anos	acima de 50 anos
Assistentes, Operadores e Demais Cargos	1.328	79	421	531	217	80
Líderes, Analistas, Especialistas e Consultores	526	0	92	275	105	54
Gerentes, Coordenadores, Assessores, Auditores	39	0	0	20	16	3
Superintendentes	8	0	0	2	1	5
<b>Total</b>	<b>1.901</b>	<b>79</b>	<b>513</b>	<b>828</b>	<b>339</b>	<b>142</b>

**(G4-DMA)** Em relação à proporção de salário-base entre homens e mulheres, o núcleo de Remuneração e Benefícios da área de Recursos Humanos conta com o apoio de consultorias especializadas. Toda a estrutura de

cargos e salários da Unimed Porto Alegre é acompanhada e analisada de modo a identificar qualquer disparidade salarial que possa vir a existir entre homens e mulheres com o mesmo cargo **(G4-LA13)**.

### PROPORÇÃO DE SALÁRIO-BASE ENTRE HOMENS E MULHERES, POR CATEGORIA FUNCIONAL

Categoria funcional	Masculino	%	Feminino	%	Total
Assistentes, Operadores e Demais Cargos	R\$ 608.385,67	11%	R\$ 1.664.944,22	31%	R\$ 2.273.329,89
Líderes, Analistas, Especialistas e Consultores	R\$ 588.197,83	11%	R\$ 1.689.476,36	31%	R\$ 2.277.674,19
Gerentes, Coordenadores, Assessores, Auditores	R\$ 96.140,69	2%	R\$ 444.502,13	8%	R\$ 540.642,82
Superintendentes	R\$ 213.762,68	4%	R\$ 63.675,82	1%	R\$ 277.438,50
<b>Total</b>	<b>R\$ 1.506.486,87</b>	<b>28%</b>	<b>R\$ 3.862.598,53</b>	<b>72%</b>	<b>R\$ 5.369.085,40</b>

**(G4-DMA)** Em 2016 foram realizadas 422 contratações e 292 desligamentos, o que demonstra a solidez da

Cooperativa em contraste com o alto índice de desemprego no país durante o período **(G4-LA1)**.

### TAXA DE NOVAS CONTRATAÇÕES 2016

Categoria funcional	Masculino	%	Feminino	%	Total
até 21 anos	31	7%	58	14%	89
de 21 a 30 anos	41	10%	122	29%	163
de 31 a 40 anos	29	7%	107	25%	136
de 41 a 50 anos	9	2%	16	4%	25
acima de 50 anos	2	0%	7	2%	9
<b>Total</b>	<b>112</b>		<b>310</b>		<b>422</b>



## TAXA DE DESLIGAMENTOS 2016

Categoria funcional	Masculino	%	Feminino	%	Total
até 21 anos	13	4%	26	9%	39
de 21 a 30 anos	29	10%	86	29%	115
de 31 a 40 anos	26	9%	67	23%	93
de 41 a 50 anos	11	4%	25	9%	36
acima de 50 anos	3	1%	6	2%	9
Total	82		210		292

## DIVERSIDADE E INCLUSÃO

**(G4-DMA)** Com o objetivo de desenvolver a diversidade e a inclusão, a Cooperativa conta com o Programa Somar **(G4-26; G4-LA12; G4-HR3)**. Lançada em 2011, a iniciativa atende à legislação nº 8213/91 e vai além do cumprimento das cotas: busca garantir a equidade de tratamento, o compromisso com a diversidade e a reflexão acerca de questões sociais no ambiente corporativo.

O programa promove constantemente a cultura do cuidar atrelada à convivência mais igualitária e humana dentro e fora da empresa. Dentre os destaques de 2016, estão o treinamento sobre o Programa Trajetória, especialmente desenvolvido para os colegas com deficiência auditiva; o curso de Libras, disponível aos colaboradores que atuam nas áreas de relacionamento presencial com o cliente; e ainda palestras nas áreas da Cooperativa para reforçar as diretrizes de diversidade e inclusão.



Foto: Divulgação



Para que a comunicação flua sem barreiras, treinamentos, eventos e reuniões contam com intérprete de Libras, e todos os vídeos institucionais

são legendados. As estruturas físicas e tecnológicas das unidades seguem sendo adaptadas a fim de tornar o ambiente acessível.

**Atualmente, a Cooperativa conta com 88 colaboradores PCDs ocupando diversos cargos com variados graus e tipos de eficiência, um acréscimo de 17% em relação ao ano anterior (G4-LA12).**



#### **DISCRIMINAÇÃO DE EMPREGADOS POR CATEGORIA, DE ACORDO COM MINORIA (PCD)**

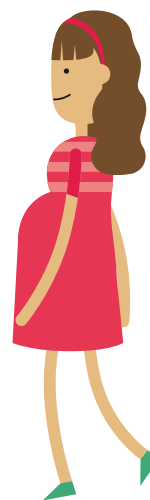
Categoria	Total	Sim	Não
Assistentes, Operadores e Demais Cargos	1.328	74	1.254
Líderes, Analistas, Especialistas e Consultores	526	14	512
Gerentes, Coordenadores, Assessores, Auditores e Atuarial	39	0	39
Superintendentes	8	0	8
<b>Total</b>	<b>1.901</b>	<b>88</b>	<b>1.813</b>

Ao contratar PCDs, a Cooperativa busca mantê-los em atividades desafiadoras, que gerem oportunidade de crescimento, favorecendo a inserção efetiva no mercado de trabalho. Essa inclusão também pode ser percebida por meio da participação desses colaboradores em trabalhos voluntários, competições esportivas que ocorrem entre as Unimed do Brasil e no Grupo de Corrida Unirunners.

A Unimed Porto Alegre também se compromete com a igualdade de gênero e com a orientação sexual. No ano de 2005, a assistência médica passou a ser estendida aos parceiros homossexuais, e mais de dez casais desfrutam desse benefício atualmente.

Com um quadro funcional expressivamente feminino, ações voltadas para esse público não poderiam faltar.

**As colaboradoras da Cooperativa recebem a mesma forma de tratamento e acesso a promoções que os homens, e durante seu período de gestação, participam de palestras que propõem o equilíbrio entre maternidade, carreira e bem-estar pessoal.**



Em paralelo aos esforços mencionados, ações e informações pró-inclusão e diversidade são trabalhadas nos canais e eventos de comunicação interna e em encontros de sensibilização que ocorrem nas áreas. Com o intuito de tornar o

Somar cada vez mais representativo, existe ainda uma equipe multidisciplinar dedicada ao tema na Gerência de Recursos Humanos e Responsabilidade Socioambiental, que pesquisa e explora novas iniciativas nesse campo.

## SAÚDE E SEGURANÇA

**(G4-DMA)** Proporcionar um ambiente de trabalho seguro e saudável é essencial, por isso a Unimed Porto Alegre realiza a gestão preventiva de acidentes do

trabalho e doenças ocupacionais. Para tanto, dispõe de comitês formais de saúde e segurança, conforme abaixo

**(G4-LA5):**

### PERCENTUAL DE COLABORADORES EM COMITÊS FORMAIS DE SAÚDE E SEGURANÇA

Colaboradores	Quantidade	%
Brigadistas	136	7,15%
Cipeiros	76	4,00%
Comitê do Anexo III da NR 32	6	0,32%
Total de colaboradores	1.901	



A Unimed Porto Alegre conta com Programas de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA) e de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO). Além disso, dispõe de uma área de Segurança do Trabalho, responsável pela realização de treinamentos preventivos, levantamentos ambientais e orientações de forma contínua, com o objetivo de educar e conscientizar os colaboradores sobre os cuidados e a importância da saúde laboral (G4-26; G4-LA5), visando melhor qualidade de vida.

A Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA) é composta por 11 grupos de trabalho que, em conjunto com a equipe de Segurança do Trabalho, têm como objetivo observar e relatar as condições de risco nos ambientes de trabalho, preservando a saúde e integridade física dos colaboradores e de todos os que interagem com a empresa. Além da CIPA, os 136 brigadistas são treinados para atuar nas situações de princípio de incêndio em todas as nossas unidades (G4-26; G4-LA5).

**G4-LA4 Prazo mínimo de notificação sobre mudanças operacionais e se elas são especificadas em acordos de negociação coletiva:**

**Relações sindicais: mudanças operacionais relevantes não são previstas em convenção coletiva. O sindicato é sempre consultado para evitar impacto ao colaborador, e as mudanças de nível hierárquico são divulgadas imediatamente após a decisão. A Unimed Porto Alegre conta com 100% de seus profissionais abrangidos por acordos de negociação coletiva.**

A Cooperativa também oferece programas de prevenção e promoção da saúde aos seus colaboradores e

dependentes por meio das ações de medicina preventiva, listadas neste relatório, no item 3.3 Produtos e Serviços.

## CONDIÇÕES DE TRABALHO

(G4-DMA) Para garantir a satisfação e o crescimento dos colaboradores, a Cooperativa investe em treinamentos. Em 2016 foram mais de 120 mil horas voltadas para esse fim (G4-LA9).



### Média por colaborador:



## BENEFÍCIOS (G4-LA2)

O investimento em benefícios é outra forma de reter e reconhecer a importância dos colaboradores para a Cooperativa.

Por isso, a Unimed Porto Alegre disponibiliza aos colaboradores de todas as unidades vale-alimentação, vale-refeição para locais que não dispõem de refeitório próprio e assistência médica Unimax ou Unipart a todos os titulares e dependentes. Outros benefícios são a assistência odontológica aos colaboradores e dependentes, com possibilidade de inclusão dos pais, e ainda auxílio-educação, licença-maternidade/paternidade, licença-vestibular, auxílio-filho especial e auxílio-funeral (G4-LA2).



A Cooperativa oferece bolsas de estudo para seus colaboradores para cursos de graduação (50%), cursos de pós-graduação lato sensu – especialização – (50%), bem como para os cursos de pós-graduação stricto sensu – mestrado/doutorado – (50%). Nos cursos de graduação e pós-graduação, há um teto máximo de valor subsidiado: R\$ 630,00 (G4-LA2).

Também oferece condições vantajosas de acesso aos serviços de saúde para seus colaboradores, além de benefícios como seguro de vida em grupo, auxílio-creche ou babá, Programa de Participação nos Resultados (PPR) e duas horas de licença-amamentação, em vez da uma hora estabelecida pela CLT (G4-LA2).

A Unimed Porto Alegre realiza um levantamento para avaliar o índice de absenteísmo. No ano de 2016, o índice foi de 2,07% (G4-LA6). Esse indicador é encaminhado para os gestores e coordenadores, com o intuito de possibilitar o planejamento de suas ações para redução do índice, em parceria com a Medicina do Trabalho e o Viver Bem.

### ABSENTEÍSMO

Motivo	%
Doença	1,42%
Não doença	0,65%
<b>Total</b>	<b>2,07%</b>
<b>(21,17% masculino e 78,83% feminino no resultado geral).</b>	

(G4-DMA) Os dados relacionados à licença-maternidade e paternidade da Unimed Porto Alegre não consideram as colaboradoras que estão de licença-maternidade e que retornarão apenas em 2017 (G4-LA3).

### TOTAL DE COLABORADORES LICENÇA-MATERNIDADE/PATERNIDADE

Quantidade de colaboradores por Gênero	Nº de Licenças 2016	Retorno após Licença	Nº de Retorno ao trabalho e permanência por 12 meses	Taxa de Retorno ao Trabalho	Taxa de Retenção
Homens	477	13	13	100%	100%
Mulheres	1.424	73	56	77%	77%
<b>Total</b>	<b>1.901</b>	<b>86</b>	<b>69</b>		



Com a finalidade de disponibilizar aos colaboradores a proposta de promoção à saúde com formação continuada a respeito da temática aposentadoria, a Unimed Porto Alegre realiza, desde 2014, o programa de aposentadoria saudável (G4-26). A ação é realizada pelas equipes próprias de Recursos Humanos, Viver Bem e Equipe Multidisciplinar, com apoio de médicos cooperados e profissionais terceirizados. O programa contou com a presença de 68 colaboradores, o que

representa 13,6% do público apto a participar (G4-LA10).

O desenvolvimento de carreira é outro aspecto importante para o crescimento sustentável da Unimed Porto Alegre e envolve todos os colaboradores (G4-LA11). Por isso, a Cooperativa realiza o programa de avaliação de performance Trajetória, bem como o *Mentoring*, o Programa de Desenvolvimento da Liderança, o Programa de Estágio e o Programa Aprendiz Cooperativo (G4-26; G4-LA11).

### Trajetória

Em 2016 a Cooperativa intensificou a qualificação das lideranças para a construção do Plano de Desenvolvimento Individual (PDI), que formaliza o produto final do ciclo individual de cada colaborador na avaliação de performance. No PDI são definidos os

compromissos individuais de resultados e capacidades para os 12 meses seguintes. Em 2016 foi realizado o quarto ciclo anual de avaliação de desempenho dos colaboradores, com participação de 1.247 colaboradores. Esse modelo praticado na Unimed Porto Alegre foi reconhecido em 2016 no Prêmio Top Ser Humano – ABRH-RS (G4-LA11).

### Programa Aprendiz Cooperativo

Em 2016 a Unimed Porto Alegre realizou a nona edição do Programa Aprendiz Cooperativo, com 60 jovens participantes selecionados em um grupo de quase mil candidatos. O objetivo da iniciativa é proporcionar formação técnico-profissional e possibilitar o desenvolvimento desses jovens e a inserção no mercado de trabalho. O projeto está amparado na Lei de Aprendizagem (10.097/2000), que obriga todas as empresas de maior porte a contratar uma cota de jovens com idade entre 14 e 24 anos.



Foto: Divulgação

### Programa de Estágio

Com duração de até dois anos e lançamento em 2014, o Programa de Estágio tem o propósito de atrair jovens talentos, reter e formar profissionais comprometidos com os resultados do negócio e alinhados aos valores da Cooperativa. A Unimed Porto Alegre encerrou o ano de 2016 com a efetivação de 13% do quadro de estagiários.

### Mentoring

O programa de *Mentoring* da Unimed Porto Alegre tem como foco o desenvolvimento profissional dos colaboradores. A iniciativa influencia a disseminação da cultura da instituição a partir da troca de experiências entre os colaboradores (G4-56; G4-26). Em 2016 33 mentores e mais de 70 mentorados participaram do processo. Ao todo foram 552,25 horas de encontros realizados, 140 horas de treinamento para mentores e 100 horas de treinamento para os mentorados (G4-LA11).

### Programa de Desenvolvimento da Liderança (PDL)

A Unimed Porto Alegre intensificou o desenvolvimento e a formação de seus gestores e líderes. Em 2016 foram 252 horas de capacitação disponibilizadas a 102 gestores e líderes.

## Outras ações voltadas para o engajamento, participação e satisfação dos colaboradores em 2016 foram (G4-26):

### Programa de Demissão Assistida

Tem como objetivo acolher, apoiar, orientar e capacitar todos os colaboradores demitidos sem justa causa na sua reinserção no mercado de trabalho. No caso de demissão de gestor, a empresa oferece serviço de *outplacement*.

### Aniversariantes 2016: o melhor é ver você sorrir

Ver a alegria estampada no rosto de seus colaboradores é a prova de que a Unimed Porto Alegre investe e trabalha com foco na felicidade do seu quadro funcional. Para reforçar a alegria e o relacionamento entre os colaboradores, a Cooperativa convidou os aniversariantes para um espetáculo teatral exclusivo. Foram realizadas

quatro apresentações do Guri de Uruguaiana, e cada colaborador pôde levar um acompanhante para desfrutar do espetáculo. A noite ainda contou com a participação especial do Univozes, coral formado por colaboradores da Unimed Porto Alegre. A repercussão foi muito positiva, e o percentual de satisfação da ação ficou em 97,5%.





## Educação Corporativa

A área de Educação Corporativa da Unimed Porto Alegre é responsável pelo processo constante de aprendizagem de todos os níveis funcionais da organização. Além de disponibilizar anualmente a Matriz de Capacitação Corporativa, que prevê ações internas e/ou *in company* para todos os colaboradores, a Unimed subsidia, mediante aprovação, capacitações técnicas externas solicitadas pelos colaboradores. Tanto investimento em educação gerou um resultado de mais de 120 mil horas de

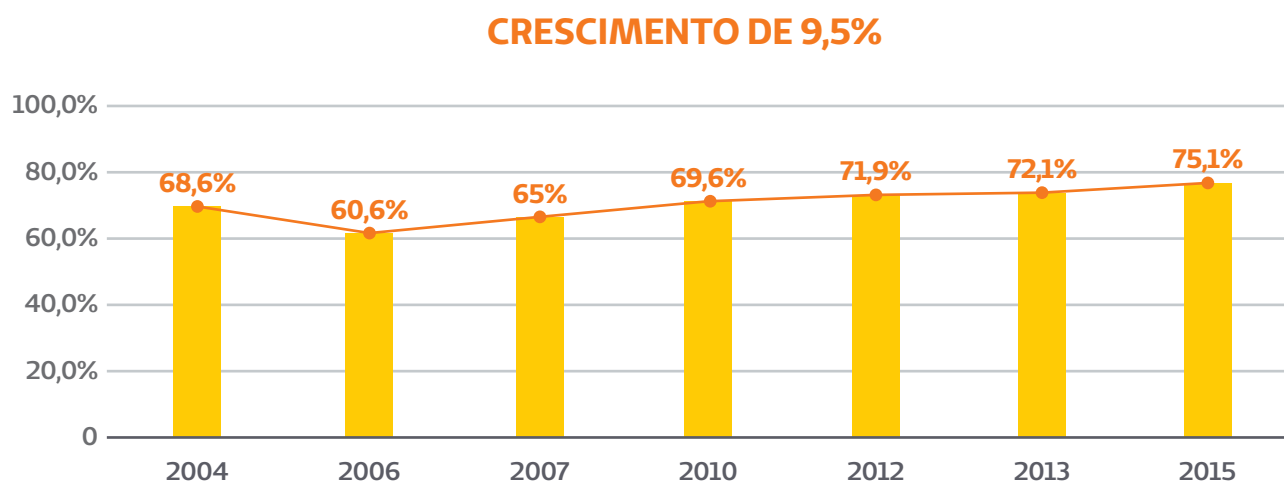
treinamento realizadas no ano de 2016, uma média de 66 horas por colaborador, sendo 31% na modalidade EaD (G4-LA9).

As ações são divididas em níveis de aprendizagem com capacitações obrigatórias de acordo com a função, com o grau de inserção do colaborador na organização, domínio das habilidades técnicas e comportamentais. Dentre os temas abordados, estão qualidade, atendimento, responsabilidade socioambiental e segurança.

## Pesquisa de Clima

A motivação e o engajamento dos colaboradores são essenciais para a Cooperativa, por isso o clima organizacional é avaliado a cada dois anos, por meio de uma pesquisa. Em novembro de 2015, houve a sétima edição da pesquisa de clima, que

contou com a participação de 1.093 colaboradores, obtendo índice de satisfação de 75,1%. Os resultados foram apresentados aos colaboradores em março de 2016, e o plano de ação corporativo está em andamento até dezembro de 2017.





## Café da Manhã com a Superintendência

Com a intenção de aproximar os colaboradores à Diretoria Executiva, ao longo de 2016 foram realizadas cinco edições do Café da Manhã com a Superintendência, sendo quatro destinadas aos formandos e uma aberta para inscrições. O café propicia uma interação entre os participantes

e ocorre na Sala do Conselho de Administração, na sede da Cooperativa. Os colaboradores são instigados a esclarecer suas dúvidas sobre a Cooperativa, falam de tendências, práticas de mercado e críticas. A conversa é livre, e todos os presentes participam de forma colaborativa (G4-26).



## Festa de Final de Ano

A festa de final de ano da Cooperativa reuniu os colaboradores e seus familiares em uma tarde ensolarada e muito divertida no SESC Campestre. A temática do encontro era “Cuidar em família é uma festa”, e, ao ar livre e com muitas atividades repletas de bem-estar e cuidar, juntos todos comemoraram o encerramento de mais um ano de bons resultados da Unimed Porto Alegre. Durante a celebração, foram oferecidos lanches, frutas, suco, água, cachorro-

quente e pipoca. A diversão ficou por conta dos brinquedos e campeonatos de vôlei e futebol, além de desafio orientado e trilha ecológica. Também ocorreram diversos sorteios entre os presentes. Ao todo, 830 colegas compareceram ao evento, que, somado com o número de familiares, teve a presença de quase 2.000 pessoas. A festa foi um sucesso, e tudo foi pensado com muito carinho e cuidado para agradecer o empenho dos colaboradores.



Foto: Cassius Souza



# GESTÃO DA SATISFAÇÃO DO CLIENTE

A excelência no cuidado ao cliente é um dos valores que norteiam as ações da Unimed Porto Alegre. Para garantir que o olhar do cliente esteja presente

no dia a dia, a Cooperativa desenvolveu em 2016 iniciativas voltadas para cuidar não apenas de sua satisfação, como também de sua saúde e bem-estar.

**(G4-DMA) A Unimed Porto Alegre mensura a satisfação dos clientes (G4-24) por meio do Índice de Excelência no Atendimento ao Beneficiário, que obteve em 2016 um resultado de 90,36%, extremamente positivo em relação aos padrões de excelência mundiais (G4-PR5/G4-PR2).**

O índice foi elaborado com base em cinco pilares de atendimento: médicos cooperados, prestadores de serviços,

serviços próprios, Unifácil e Operadora. Cada pilar representa 20% da satisfação dos clientes.



A Central de Relacionamento da Unimed Porto Alegre é formada por diversos canais de comunicação que podem ser utilizados sempre que os clientes tiverem elogios, sugestões, dúvidas ou reclamações sobre nossos produtos e serviços. Para otimizar o atendimento, a Cooperativa disponibiliza atendimento presencial, call center, fale conosco, redes sociais e ouvidoria. Em 2016 a Central de Relacionamento recebeu mais de 1,1 milhão de manifestações. Desse total, apenas 0,44% foram reclamações, o que demonstra a satisfação dos clientes **(G4-PR1; G4-PR5)**.

Com o objetivo de avaliar e minimizar impactos na saúde e segurança dos clientes, buscando melhorias, a Unimed Porto Alegre desenvolveu em 2016 ações com seus públicos estratégicos **(G4-24; G4-26)**.

**(G4-DMA)** Em relação aos fornecedores **(G4-24)**, a Cooperativa entende que é fundamental selecionar empresas comprometidas com os valores da Cooperativa, e não apenas com reconhecida capacidade técnica. A preocupação com a preservação do meio ambiente, com a saúde, segurança e responsabilidade social é critério relevante nessa escolha **(G4-EN32; G4-LA14; G4-PR1)**.

**Para garantir que a responsabilidade socioambiental esteja presente em todos os níveis das operações do negócio em que atua, a Cooperativa desenvolveu uma pesquisa para que os fornecedores possam compartilhar suas práticas em relação às questões ambientais, de responsabilidade social, saúde e segurança **(G4-PR1)**.**

Com a finalidade de buscar melhores resultados, a Cooperativa conta com o Núcleo de Órteses, Próteses e Materiais Especiais (OPME) para negociar com os fornecedores todos

os OPMEs, de maneira a garantir as autorizações aos prestadores, realizar a auditoria técnica e apropriar o custo após a utilização do material.

O Núcleo de Compras acompanha o **Índice de Qualificação de Fornecedores (IQF)**. Ao serem homologados, todos os fornecedores recebem conceito máximo de IQF. Caso ocorram registros de não conformidades, as pontuações são

obtidas por meio de instrumento padrão de avaliação. O processo de avaliação ocorre de maneira contínua, e sua mensuração é registrada em intervalos trimestrais, resultando no fechamento do conceito de IQF – Anual **(G4-12)**.

### Critérios avaliados:

Média do IQF 2016: **91,38%**



**PONTUALIDADE**



**QUALIDADE DAS ENTREGAS**



**QUALIDADE DOS PRODUTOS/SERVIÇOS OU ATENDIMENTOS**



**CONFORMIDADE DE NOTAS FISCAIS**

Outra ferramenta disponível para atender aos requisitos de qualidade estabelecidos pela Unimed Porto Alegre é o **Manual do Fornecedor**, disponível na ferramenta Gestão Integrada e no site da Cooperativa, com o objetivo de estabelecer critérios que disciplinem,

balizem e assegurem o controle de aquisição de produtos ou serviços e também a avaliação de desempenho dos fornecedores, proporcionando subsídios para que possam atender aos requisitos de qualidade estabelecidos pela Unimed Porto Alegre **(G4-PR1)**.

### **(G4-DMA) GASTOS COM FORNECEDORES LOCAIS EM UNIDADES OPERACIONAIS IMPORTANTES** **G4-EC9:**

Compras em 2016	Quantidade de Fornecedores	Valor de Compra
Total	807	R\$ 107.768.833,43
Dentro da área de atuação	537 (66,54%)	R\$ 39.954.169,10 (37,0%)



## Além das ações voltadas para a qualificação da rede de fornecedores, a satisfação dos clientes é garantida por ações relacionadas aos prestadores.

A gestão do relacionamento da rede credenciada da Unimed Porto Alegre com os clientes (**G4-24; G4-PR1**) dá-se por meio de consultores de negociação que dispõem de um canal de comunicação com a rede de forma direta e personalizada e são divididos em grupos de especialidades, para uma gestão mais efetiva. As alterações de regras ou informações sobre a manutenção da rede são enviadas para os prestadores por meio de comunicados formalizados e padronizados.

Por meio do Mais Unimed, a Unimed Porto Alegre orquestra o processo de

atendimento, pois a ferramenta permite a integração na gestão de consultas, exames e internações, possibilitando maior aproximação entre cliente, prestador e operadora.

A Cooperativa dispõe de uma equipe especializada responsável pelos credenciamentos e extensões de credenciamento, que ocorrem a partir da análise de documentos, visita técnica e parecer da Comissão de Admissão, Credenciamento e Normas (CACN). A contratação da rede é realizada de forma direta (**G4-PR1**).

**A qualidade da atuação da Cooperativa com os clientes é materializada na Acreditação Plena Nível II do Centro de Oncologia e Infusão, juntamente com o Centro de Diagnóstico por Imagem do Shopping Total e do Moinhos de Vento, bem como no reconhecimento da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) quanto à Acreditação da Operadora (RN 277) e aos programas do Viver Bem denominados Saúde do Idoso e Saúde da Gestante e do Bebê, ambos cadastrados na ANS (**G4-PR1; G4-PR2**).**



**(G4-DMA) Os colaboradores (G4-PR1) envolvidos na segurança e vigilância desempenham papel importante para a satisfação dos clientes.**

Ao iniciar na Unimed Porto Alegre, recebem treinamento a respeito da proteção da vida e patrimônio dos clientes, visando maior segurança, bem como valores como liderança e trabalho em equipe, integridade, ética,

comprometimento, sigilo profissional, direitos humanos e administração de conflitos. Os colaboradores recebem treinamento anualmente e quando identificada a necessidade por parte da fiscalização, liderança ou cliente **(G4-HR7)**.

**A capacitação e o engajamento das secretárias dos médicos cooperados refletem na satisfação do cliente da Unimed Porto Alegre (G4-PR1).**



Em 2016 a Cooperativa investiu no relacionamento com esse público por meio do Programa de Relacionamento com Secretárias **(G4-24; G4-26)**, buscando apoio em diversas frentes trabalhadas na Cooperativa, como excelência no atendimento aos clientes, controle de custos e disseminação da cultura do Cuidar. Além de encaminhar comunicados a respeito da redução de custos e desperdícios, a Cooperativa realizou o treinamento “Cuidando de nós: foco nas relações” para cinco turmas de secretárias, com o objetivo de

contribuir para que sejam facilitadoras na administração do consultório, auxiliando e atendendo os pacientes com excelência e cordialidade.

O engajamento das secretárias foi promovido por meio do XXIII Encontro de Secretárias, realizado na AMRIGS para mais de 200 secretárias com o objetivo de sensibilizá-las para a importância do seu papel na satisfação dos clientes em relação ao atendimento prestado nos consultórios médicos **(G4-24; G4-26)**.



O cuidado com as secretárias foi materializado na ação de Dia das Mães: as três melhores fotos a respeito dos desafios e alegrias do primeiro ano de mãe foram apresentadas com um fotolivro. As vencedoras foram recebidas na Unimed para troca de ideias e experiências a fim de aprimorar e fortalecer o relacionamento com a Cooperativa e receber o seu presente (G4-24; G4-26). Por fim, em 2016 o site das secretárias

foi atualizado com o objetivo de torná-lo uma ferramenta que as auxilie na rotina administrativa do consultório médico. Na ferramenta as secretárias podem acessar os comunicados encaminhados pela Cooperativa, além de acompanhar dicas de saúde, programação do Viver Bem, material para sua capacitação/desenvolvimento profissional e os próximos cursos e ações de relacionamento disponibilizados pela Unimed.



Outras ações relevantes foram desenvolvidas para a promoção do cuidado, saúde, segurança e bem-estar dos clientes, alinhadas às dimensões

do Estudo Bem-Estar (IBE) da Unimed Porto Alegre e à vocação e proposta de valor da Cooperativa para cuidar das pessoas (G4-PR1; G4-26).

## Entre os destaques do ano, estão as seguintes ações:

### Projeto Verão

#### 12ª Travessia Torres-Tramandaí e Planeta Atlântida

Durante o verão de 2016, a Unimed Porto Alegre intensificou o atendimento médico no Litoral Norte e Costa Doce, garantindo proteção e tranquilidade aos clientes que se deslocam para as praias gaúchas, e foi o serviço médico oficial dos tradicionais eventos 12ª Travessia Torres-Tramandaí e Planeta Atlântida, disponibilizando uma estrutura completa de atendimento aos milhares de participantes.



Foto: Divulgação



Foto: Divulgação

## **Corrida de Aniversário e Maratona Internacional de Porto Alegre**

Patrocinadora e serviço médico oficial da 13ª Corrida de Aniversário de Porto Alegre e da 33ª Maratona Internacional Unimed Porto Alegre, a Cooperativa visa estimular não apenas clientes, mas também a comunidade, a praticar atividade física, de maneira a propiciar mais qualidade de vida e bem-estar às pessoas. Mais de 10 mil pessoas participaram das corridas em 2016.



Foto: Divulgação

## **Fronteiras do Pensamento, Expointer e Virada Sustentável**

A Cooperativa patrocinou a temporada de 2016 do Fronteiras do Pensamento, ciclo de palestras realizado com a participação de convidados internacionais de destaque no cenário contemporâneo com o objetivo de debater temas atuais, e foi uma das patrocinadoras dos esportes da primeira edição da Virada Sustentável na capital gaúcha. Foi ainda o serviço médico oficial da 39ª edição da Expointer, feira de destaque nacional e internacional na área de agropecuária e agroindústria.



Foto: Divulgação

### **Prevenção e promoção da saúde**

Em 2016 a Unimed Porto Alegre realizou campanhas voltadas para a prevenção da gripe, ao disponibilizar dicas elaboradas pelo Viver Bem; em referência ao Dia Mundial Sem Tabaco, com a finalidade de auxiliar clientes e comunidade no abandono do consumo de tabaco e incentivar bons hábitos; e em prol da saúde do homem e da mulher durante os meses de outubro e novembro, com o objetivo de incentivar a prática de atitudes de prevenção e de desafiar os clientes a adotar hábitos mais saudáveis.

Em alusão ao Dia Mundial de Combate à Aids, a Cooperativa distribuiu mais de 1.000 preservativos em unidades próprias com informações de prevenção nas embalagens, divulgou uma campanha de prevenção e participou de um programa ao vivo na [\*\*Rádio Gaúcha online\*\*](#), no qual um médico cooperado esclareceu dúvidas aos ouvintes a respeito do tema. Por fim, a Unimed entregou mais de 1.150 folders aos clientes a respeito das oficinas desenvolvidas pelo Viver Bem e atualizou o site, após reformulação da área de Medicina Preventiva.



## Cuidado e bem-estar

O cuidado está presente em todas as ações da Unimed, por isso, em 2016 a ação de Natal contemplou a criação de um site para que clientes e não clientes enviassem mensagens de carinho para alegrar o Natal de crianças de instituições sociais apoiadas pela Cooperativa. Mais de 600 crianças foram beneficiadas e receberam, além das mensagens, uma visita da Cooperativa, que entregou presentes e realizou diversas atividades com as crianças.

Alinhada à dimensão “Avaliação de Vida” do Estudo Bem-Estar, a Cooperativa celebrou o Dia das Mães com uma

ação de engajamento com clientes que participaram de oficinas do programa Bebê-Vindo, no qual algumas mães foram surpreendidas com uma exposição de fotos suas com seus bebês, bem como com a presença de seus filhos e maridos, que ainda prepararam uma refeição especial para as **homenageadas**.

Para celebrar o Dia do Cliente, em 15 de setembro, a Unimed Porto Alegre realizou a ação “**Mais que um muito obrigado**”, em que os colaboradores surpreenderam os clientes com um depoimento-surpresa na sala de espera de unidades da Cooperativa (G4-24; G4-26).

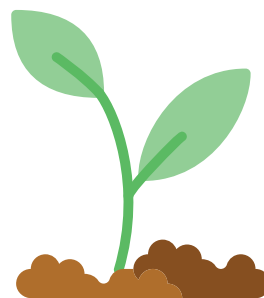


Foto: Divulgação



# SOCIEDADE E MEIO AMBIENTE

**Além de cuidar da saúde de seus clientes, cooperados, colaboradores e comunidade na qual está inserida, a Unimed Porto Alegre também se preocupa com a saúde do planeta.**



A Cooperativa está atenta ao princípio da precaução (G4-14) e, alinhada à necessidade de estimular e contribuir para a preservação do meio ambiente, desenvolve ações de conscientização ambiental para seus públicos interno e externo, apoiando projetos e iniciativas que tenham como objetivo a preservação dos recursos naturais para as gerações futuras.

A Unimed Porto Alegre também apoia iniciativas como o Pacto Global, comprometendo-se a incluir os princípios do Pacto em sua estratégia, cultura e operações diárias, e está alinhada aos Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS) estabelecidos pela Organização das Nações Unidas (ONU) (G4-15).

(G4-DMA) Considerando os valores aportados para realização da gestão ambiental e os investimentos em programas e/ou projetos ambientais direcionados ao público externo, a Unimed Porto Alegre investiu R\$ 852.518 em 2016, assim distribuídos: (G4-EN31; G4-EC1)

Serviços externos de gestão ambiental	R\$ 363.469,82
Despesas extras com a adoção de tecnologias mais limpas	R\$ 180.610,89
Despesas extras com compras "verdes"	R\$ 256.981,68
Outros custos de gestão ambiental	R\$ 11.663,98
Investimentos em programas e/ou projetos para o público externo	R\$ 39.791,63



**(G4-DMA)** Nos últimos anos, não foram aplicadas multas ou sanções em decorrência de alguma não conformidade com leis e regulamentos ambientais, bem como queixas e reclamações relacionadas a impactos ambientais registradas **(G4-EN29; G4-EN34)**.

Da mesma forma, não foram constatados impactos significativos de atividades, produtos e serviços sobre a biodiversidade em áreas protegidas e áreas de alto valor de biodiversidade situadas fora de áreas protegidas.

## AÇÕES SOCIAIS **(G4-S01)**

**(G4-DMA)** Na Unimed Porto Alegre, há uma preocupação constante em exercitar uma gestão baseada na sustentabilidade, visando o equilíbrio entre os aspectos econômicos, sociais e ambientais. A Cooperativa conta com um Comitê de Sustentabilidade, que se reúne periodicamente para avaliar questões e projetos relacionados ao tema.

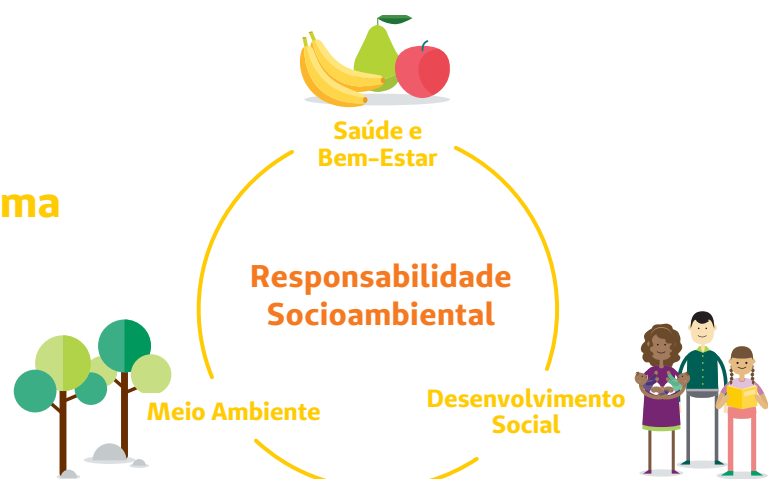
Todas as ações desenvolvidas estão alicerçadas na Política de

Sustentabilidade da Cooperativa, pela qual a Unimed Porto Alegre se compromete a atuar de forma ética e transparente em suas relações, buscando o fortalecimento da Cooperativa e de suas partes interessadas, gerando trabalho e renda, preservando o meio ambiente e contribuindo para o bem-estar da sociedade. Para tanto, são desenvolvidos projetos e ações de acordo com os pilares de atuação: Saúde e Bem-estar, Meio Ambiente e Desenvolvimento Social.

## PILARES DE ATUAÇÃO

**Saúde e bem-estar** **(G4-S01):**

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



## Coral Univozes

Desde 1998 a Unimed Porto Alegre investe em um projeto que tem o canto como ingrediente principal. O Coral Univozes é composto por colaboradores da Cooperativa e tem o objetivo de garantir mais saúde e bem-estar ao grupo, estimulando-os a levar um pouco mais de cultura e alegria para muitas pessoas. Ao longo de 2016, foram 22 apresentações realizadas para colaboradores, clientes e instituições sociais.

## Viver Bem voltado à comunidade

A Unimed Porto Alegre desenvolve ações de educação em saúde não apenas para clientes. Em 2016, 1.158 pessoas foram beneficiadas com atividades como Caminhada Orientada, Curso de Gestante, oficinas de Aleitamento Materno, Cuidando da Mamãe, Cuidando do seu Bebê, Massagem para Bebês, atividades voltadas a diabéticos, hipertensos, idosos, crianças, adolescentes e professores.



Foto: Cassius Souza





## Programa Corrente da Vida

O Corrente da Vida é um programa institucional da Unimed Porto Alegre que tem como objetivo estimular a doação voluntária de sangue e difundir entre os colaboradores a conscientização sobre esse ato de solidariedade. Visa, ainda, incentivar a doação sistemática, garantindo a manutenção de estoques de sangue em níveis satisfatórios para o atendimento à sociedade. São 300 colaboradores inscritos como doadores voluntários e, somente em 2016, 159 bolsas de sangue doadas.



## Plano de Saúde

A Unimed Porto Alegre oferece consultas gratuitas para nove instituições, e a média de pessoas que contaram com esse benefício em 2016 foi de 674.



# Cuidar nunca sai de moda

Campanha do **Agasalho** 2016

**Desenvolvimento social (G4-SO1):** queremos estimular o desenvolvimento humano e social, contribuindo para a solução de problemas que afetam a comunidade na qual a Cooperativa está inserida.

## Campanha do Agasalho

Anualmente a Unimed Porto Alegre desenvolve sua Campanha Interna do Agasalho. O principal objetivo é incentivar a solidariedade e arrecadar entre colaboradores, clientes e cooperados o maior número de agasalhos possível. Em pouco mais de um mês, foram arrecadados 16.450

itens entre agasalhos, alimentos não perecíveis e material de higiene. Todos eles foram encaminhados à Prefeitura de Porto Alegre, que destinou a doação a 87 instituições sociais, garantindo, assim, que pessoas em situação de vulnerabilidade social pudessem enfrentar o inverno com mais conforto, segurança e dignidade.

## Creche Santa Terezinha

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

## Projeto Pescar

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

## Unidade Projeto Pescar

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



Foto: Divulgação





### Lei de Incentivos Fiscais

Em 2016 a Unimed Porto Alegre realizou aporte a projetos sociais por meio da utilização das Leis de Incentivo Fiscal:

- Lei Rouanet (ONG Doutorzinhos e Projeto Earte/Aldeia da Fraternidade);
- Funcriança (Kinder – Centro de Integração da Criança Especial, Casa do Menino Jesus de Praga e Instituto Vida Solidária (IVS)).
- ProEsporte (Corrida de Aniversário de Porto Alegre, Maratona Internacional de Porto Alegre e Virada Sustentável).

### Doação de alimentos

Mensalmente a Unimed Porto Alegre disponibiliza gratuitamente aos clientes atividades de educação em saúde. A inscrição para as atividades dá-se por meio da doação de alimentos não perecíveis. Os colaboradores também são incentivados a doar alimentos por meio de ações internas de relacionamento. Todos os alimentos arrecadados são destinados a instituições apoiadas pela Unimed Porto Alegre. Em 2016 o total destinado foi de 3.361 kg de alimentos.

## Voluntariado

Ao longo de 2016, a Unimed Porto Alegre realizou 13 ações pontuais de voluntariado e lançou o programa permanente chamado Juntos Pelo Cuidar. Por meio dele, um grupo de 30 colaboradores pode dedicar até duas horas por mês do seu horário de trabalho para atividades voluntárias. Foram beneficiadas 12 instituições apoiadas pela Cooperativa. No total, participaram das ações 218 colaboradores.

### **Dia do Cooperativismo mobiliza cooperados (G4-S01)**

A Unimed Porto Alegre buscou despertar o espírito cooperativista ao promover diversas ações sociais para estimular os cooperados a praticarem o interesse pela comunidade, um dos princípios do cooperativismo. Campanhas para doação de sangue, arrecadação de lacres de latas e interação com crianças da Instituição Kinder foram promovidas para incentivar o engajamento dos sócios.

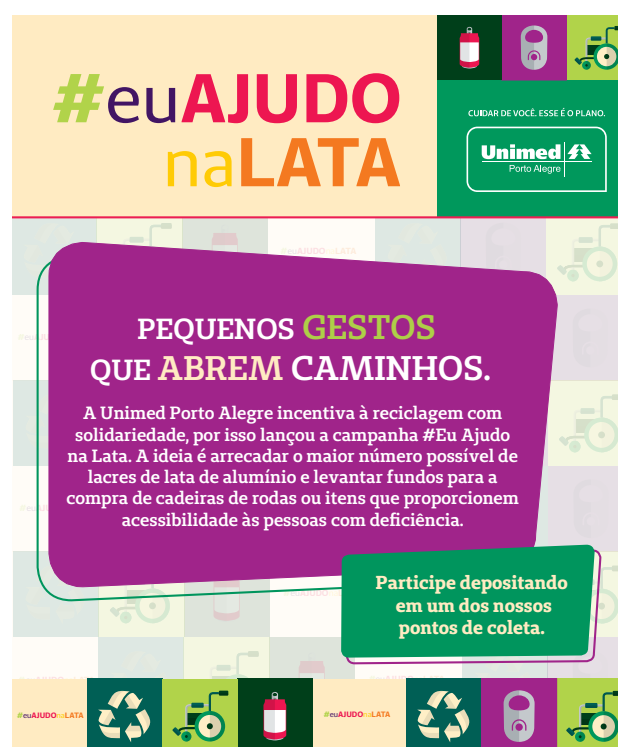


Foto: Divulgação

**Meio ambiente (G4-SO1): queremos reduzir o impacto ambiental gerado pela Unimed Porto Alegre e investir em projetos e ações que reforcem a consciência ambiental dos públicos com os quais a Cooperativa se relaciona.**

## #Eu Ajudo na Lata

**(G4-DMA)** A campanha #Eu Ajudo na Lata é desenvolvida pela Unimed do Brasil, que, juntamente com as Unimeds do Sistema, tem o objetivo de promover a integração entre os colaboradores, cooperados e comunidade para arrecadar o maior número possível de lacres de latas de alumínio. O valor adquirido com a revenda é revertido em cadeiras de rodas ou outro tipo de item que proporcione mais acessibilidade às pessoas com deficiência. Na Unimed Porto Alegre, a campanha teve início em outubro de 2016, com arrecadação prevista até outubro de 2017. Até o momento, foram arrecadadas mais de 100 garrafas **(G4-EN2)**.



## Emissão de CO<sub>2</sub>

**(G4-DMA)** A Unimed Porto Alegre controla suas emissões de CO<sub>2</sub> desde 2013. Em 2016 o total foi de 677,814 toneladas de CO<sub>2</sub> equivalentes, considerando: escopo 1 (229,212), escopo 2 (421,097) e escopo 3 (27,505). Em 2015 o total de emissões considerando os três escopos foi de 816.955 tCO<sub>2</sub>e\* **(G4-EN15; G4-EN16; G4-EN17; G4-EN19)**.

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



## Água

**(G4-DMA)** A água utilizada pela Cooperativa é proveniente da rede pública. Não foram identificadas fontes hídricas significativamente afetadas pela retirada de água. Nas unidades de Cachoeirinha, Gravataí e Hospital de Guaíba, a Unimed Porto Alegre conta com cisterna para armazenamento da água da chuva, que é utilizada para lavagem da frota de ambulâncias e pisos, e na irrigação de plantas e jardins. Na Sede da Cooperativa, o sistema de captação de água da chuva foi instalado e está em operação desde o início de 2016. A capacidade de armazenamento é de 23 mil litros, e todos os vasos

sanitários utilizam a água captada. O equipamento para mensurar o volume total de água reciclada e reutilizada será instalado em breve. Em 2015 a Cooperativa consumiu 25.025 m<sup>3</sup> de água, e em 2016, 33.654 m<sup>3</sup>.

**(G4-EN8; G4-EN9; G4-EN10).**



## Energia elétrica

**(G4-DMA)** A energia elétrica utilizada pela Unimed Porto Alegre é gerada por hidrelétricas, e o fornecimento provém da rede pública. Em quatro unidades (Sede, Farrapos, Guaíba e Shopping Total), a Unimed Porto Alegre conta com geradores de energia que são acionados automaticamente caso haja corte do abastecimento da rede pública. Em 2016 o consumo de energia foi de

5.248.772,39 kWh. No ano anterior, havia sido de 4.014.691 kWh. A taxa de intensidade energética foi de 2.687,54 kWh em 2016. O número foi obtido dividindo-se o consumo absoluto de energia pelo número total de colaboradores. Em algumas unidades, já estão em utilização as lâmpadas LED, e a tendência é que a substituição ocorra gradativamente **(G4-EN6)**.

## Programa de Redução do Desperdício

**(G4-DMA)** No início de 2015, a Unimed Porto Alegre lançou um Programa de Redução do Desperdício. O consumo de cinco itens passou a ser monitorado: copos plásticos, papel-toalha, energia elétrica, água e impressões. Trimestralmente os colaboradores recebem os indicadores de consumo e, por meio deles, podem monitorar o desempenho de cada um **(G4-EN27)**.



## Coletores Ecológicos

**(G4-DMA)** Reciclar pilhas, baterias, celulares, chapas de raios X, medicamentos e cartões magnéticos vencidos ainda não é uma prática comum. Descartá-los de forma incorreta é perigoso e nocivo à saúde e ao meio ambiente. Pensando nisso, a Unimed Porto Alegre disponibiliza Coletores Ecológicos em suas unidades de atendimento. O objetivo é oferecer um local adequado para descarte desses materiais e propagar ideias sustentáveis, reduzindo os impactos causados ao meio ambiente. Apenas em 2016, foram recolhidos 6.541,6 kg desses materiais **(G4-EN23; G4-EN2)**.

## Gestão de Resíduos

**(G4-DMA)** A destinação correta dos resíduos é uma prática essencial para minimizar os danos causados ao meio ambiente, evitando a contaminação do solo e a poluição dos rios, o que interfere diretamente na saúde das pessoas. Na Unimed Porto Alegre, a gestão de resíduos é uma prática comum há algum tempo.

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

Parte dos resíduos gerados pela Cooperativa é recolhida por uma empresa que presta serviço de coleta, transporte, tratamento térmico por incineração e

disposição final dos resíduos sólidos de saúde (Classe I, Grupos A e E), bem como resíduos dos Grupos B e D. O total gerado em 2016 foi de:

- Resíduos infectante/perfurocortante: 51.970 kg
- Resíduos recicláveis: 17.225 kg (Sede)
- Resíduos para descontaminação: 51.970 kg
- Resíduos orgânicos: 22.030 kg (Sede)

O restante dos resíduos orgânicos e recicláveis é coletado pelo departamento público dos municípios, e não há como precisar o volume gerado **(G4-EN2)**.

As lâmpadas fluorescentes têm um tratamento especial. São recolhidas por uma empresa especializada e passam por processamento para descontaminação e posterior reaproveitamento **(G4-EN23)**.





### Kit Ecológico

Todos os colaboradores da Unimed Porto Alegre têm um kit ecológico composto por um nécessaire produzido a partir de banners usados, uma caneca de porcelana e um copo.

Mensalmente, durante o curso de integração promovido pela Cooperativa aos novos funcionários, são entregues os kits, para que o novo colaborador incorpore atitudes sustentáveis a seu dia a dia (G4-EN2).

**O objetivo é promover uma reflexão sobre os cuidados com o meio ambiente, estimulando os colaboradores a praticar atitudes sustentáveis.**

## Reaproveitamento de materiais

Os uniformes e banners utilizados na Cooperativa foram reaproveitados como matéria-prima para confecção de nécessaires, sacolas, edredons e pastas. No total, foram encaminhados para reaproveitamento 402 kg de uniformes e 49 banners. Todo papel descartado é encaminhado à Associação dos Trabalhadores da Unidade de Triagem do Hospital São Pedro (ATUT). Em 2016 a instituição recebeu 2.349 kg de papel da Unimed Porto Alegre **(G4-EN2; G4-EN27)**.

## Ecopo

Pensando no impacto ambiental provocado a partir do consumo de copos plásticos, a Unimed Porto Alegre disponibiliza, em 17 áreas de atendimento da Cooperativa, um suporte contendo copos de papel, bem como informações sobre os benefícios da utilização. O copo de papel é descartável e tem formato de envelope, sendo produzido com 87% de celulose e 13% de polietileno biodegradável, sendo que o papel utilizado na fabricação é proveniente de madeira de reflorestamento **(G4-EN2)**.





# DESEMPENHO ECONÔMICO

- Cenário
- Resultados





**Frente ao cenário desafiador, em 2016  
a Unimed Porto Alegre consolidou sua  
gestão ao atingir suas metas de receita,  
bem como ao gerenciar custos e despesas  
sem perder a qualidade assistencial.**

# CENÁRIO

**O desempenho da saúde suplementar em 2016 foi diretamente impactado pelo momento econômico desfavorável, que culminou em retração do mercado de trabalho, queda do rendimento médio das famílias, entre outros fatores.**



A economia brasileira chegou, em 2016, ao terceiro ano da mais grave recessão experimentada pelo Brasil nos últimos anos, com retração de 3,6% do Produto Interno Bruto (PIB). No entanto, a indústria e os serviços tiveram variações menos negativas no fechamento do ano, com uma queda de 3,8% na indústria e de 2,7% nos serviços, de acordo com dados da Fundação Getúlio Vargas (FGV).

A taxa de desemprego no Brasil subiu para 12% no trimestre encerrado em

dezembro, de acordo com o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), e contabilizou 12,3 milhões de desempregados. De acordo com o Cadastro Geral de Empregados e Desempregados (Caged), as demissões superaram as contratações em 1,32 milhão de vagas formais. Entre os principais setores afetados, estão o de serviços (-390.109), o da construção civil (-358.679), o de transformação (-322.526) e o do comércio (-204.373).

**A queda do rendimento real habitual da população ocupada agrava a escassez de demanda pela saúde suplementar, havendo perda de 2,3% no rendimento médio das famílias frente ao mesmo período do ano anterior (dezembro de 2015).**



**De acordo com o IBGE, o Índice de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), a inflação oficial do país, fechou o ano de 2016 em 6,3%, e com isso se enquadra no limite fixado pelo governo pela primeira vez desde 2014.**

Em um ritmo mais acelerado que o do aumento dos preços ao consumidor, o Índice de Variação de Custos Médico-Hospitalares (VCMH), indicador que mede os custos das operadoras com consultas, exames, terapias e internações, não parou de subir. Estimativas do Instituto de Estudos de Saúde Suplementar (IESS) apontam crescimento de 19% nos 12 meses encerrados em março de 2016.

Os números do setor de saúde suplementar preocupam: os dados de dezembro de 2016 apontam redução de 2,8% no número de beneficiários, ou seja, saldo negativo de 1,37 milhão de clientes. Diversos fatores, em sua maioria macroeconômicos, colaboraram para um ano desafiador; quanto à demanda de saúde suplementar, a turbulência serviu como base para reestruturação de algumas práticas e revisão dos planos estratégicos de diversas organizações do setor, como preparação para o próximo ciclo.





# RESULTADOS (G4-EC1)

## ESTRATÉGIA COMERCIAL E DESEMPENHO DE VENDAS

Frente a um cenário extremamente instável e de retração econômica, a Unimed Porto Alegre obteve um dos melhores desempenhos dos últimos anos. O ano de 2016 foi marcado por grandes negociações e por uma política agressiva de preços.



**Nosso carro-chefe de vendas foi o plano Unipart, responsável por 43,8% do volume de negócios.**

Os demais planos foram responsáveis por complementar nosso portfólio nas negociações, com 26,9% de Unimax e 29,3% de planos Unifácil.

contratação coletiva por adesão; 11.729 clientes aderiram ao plano vinculados a pequenas e médias empresas; e 22.413, vinculados a grandes contas.

De um total de 46.101 vidas, 8.723 clientes optaram pelo individual/familiar; 3.236 clientes vinculados a entidades de classes firmaram

O excelente desempenho comercial oportunizou a captura de R\$ 75 milhões por meio dos novos clientes.

**Crescimento de 41,8% em vendas assistenciais, em comparação com 2015.**



O empenho diário para a redução das despesas e dos custos, sem comprometer a qualidade do atendimento aos clientes, foi um dos desafios vivenciados pela Unimed Porto Alegre durante o ano.

O resultado positivo foi possível devido à excelência do trabalho desenvolvido por cada cooperado e colaborador e por uma gestão baseada nas melhores práticas corporativas.

Valores em R\$/mil

Receita Bruta	2016	2015
	2.266.497	2.000.839
Receita Líquida	2016	2015
	2.246.673	1.971.676
Despesas Operacionais	2016	2015
	224.795	184.807
Despesas Operacionais sobre Receita Líquida	2016	2015
	10,01%	9,37%



**SALDO  
DE CAIXA:**

2016: **566.160** | 2015: **446.064**

## Custo Assistencial

O gerenciamento do uso dos recursos da Cooperativa, com foco na redução de custos e das despesas, foi um dos objetivos da gestão em 2016. Com o objetivo de suportar oscilações das operações advindas de mudanças

que afetem o setor, como o aumento da sinistralidade e a evasão de beneficiários, a Unimed Porto Alegre constitui a margem de solvência por meio da capitalização de sobras e dos juros sobre o capital, bem como a integralização das quotas e o cuidado com o custo assistencial.

Custos Assistenciais (R\$/mil)	2016	2015
Honorário Médico	702.386	624.780
Custos de Hospitais	683.386	562.234
Custos de Serviços	282.859	235.693
Intercâmbio (Usuários POA)	308.602	248.207
Provisões de Risco / PEONA / Remissão	19.585	13.951
Outros Custos	79.035	70.491
Recuperação de Custos	(100.630)	(86.322)
<b>TOTAL</b>	<b>1.975.223</b>	<b>1.669.034</b>

## INVESTIMENTOS (G4-EC1)

A Cooperativa realizou diversas melhorias em serviços próprios, adotou tecnologias inéditas e investiu na gestão cooperativista e em inovação, sempre

oferecendo um serviço de qualidade aos clientes e provendo as melhores soluções em saúde, com crescimento sustentável e valorização do trabalho médico cooperado.

Investimentos	2016	2015
Sistemas e Equipamentos de Informática	13.625	11.477
Centro de Diagnóstico	7.771	696
SOS Unimed	1.404	308
Expansão da Unidade Shopping Total	841	4.434
Instalações + Móveis e Utensílios	805	479
Posto de Coleta Zona Sul	651	
Hospital Guaíba	572	822
Laboratório Unimed	197	3.218
Unidade Assistencial Canoas	157	10.028
Unifácil	76	211
Central de Abastecimento Farmacêutico	25	211
Outros	196	233
<b>TOTAL</b>	<b>26.320</b>	<b>32.117</b>



## Complemento de Honorário Médico

O ano de 2016 foi marcado por um desafiador cenário econômico. Diante desse panorama, a Unimed Porto Alegre consolidou sua gestão e reafirmou sua consistência como uma das cooperativas do Sistema que melhor remunera o trabalho médico cooperado, o que possibilitou a distribuição de R\$ 30,33 milhões como Complemento.

	2016	2015
Complemento de Honorário Médico (HM)	30.327	88.358
Complemento de HM e Juros Sobre Capital Próprio	46.755	101.576
Pagamento de Honorário Médico sem Complemento HM	702.386	624.780
Pagamento de Honorário Médico, Complemento de HM e Juros Sobre Capital Próprio	749.141	726.356

\* Juros sobre capital próprio é bruto do IR.



## DEMONSTRAÇÃO DO VALOR ADICIONADO

Receitas	2016	2015
Contraprestações emitidas líquidas	1.964.093	1.728.554
Outras receitas	302.404	272.285
Provisão para créditos de liquidação duvidosa	(3.732)	(4.765)
	<b>2.262.765</b>	<b>1.996.074</b>

Variação das provisões técnicas	2016	2015
Provisão para remissão	(3.011)	(4.637)

Receita líquida operacional	2016	2015
	2.259.754	1.991.437

Eventos e despesas operacionais	2016	2015
Eventos indenizáveis líquidos	(969.886)	(710.453)
Variação da provisão para eventos ocorridos e não avisados	(16.577)	(9.312)
Outras despesas operacionais	(148.905)	(293.111)
	<b>(1.135.368)</b>	<b>(1.012.876)</b>

Insumos adquiridos de terceiros	2016	2015
Materiais, energia, serviços de terceiros, patrimoniais, comercialização e outros operacionais	(129.822)	(118.730)

Valor adicionado bruto	2016	2015
	994.564	859.831

Depreciação e amortização	2016	2015
	(19.271)	(17.175)

Valor adicionado líquido produzido pela entidade	2016	2015
	975.293	842.656

Valor adicionado recebido em transferência	2016	2015
Receitas financeiras	94.779	79.904
Receitas patrimoniais	1.915	1.918

Valor adicionado total a distribuir	2016	2015
	1.071.987	924.478

Distribuição do valor adicionado	2016	2015
----------------------------------	------	------

#### Remuneração do trabalho

##### Cooperados

Produção (consultas e honorários)	754.105	638.786
Benefícios	3.829	3.265

##### Dirigentes, conselheiros e empregados

Salários, 13º salário, férias, etc.	98.451	85.852
Benefícios	42.244	35.582
FGTS	5.291	4.505
Participação nos resultados	2.365	7.313

#### Impostos, taxas e contribuições

Federais	31.935	44.192
Previdência Social	25.212	12.102
Estaduais	46	42
Municipais	11.994	13.549
Contribuições para a sociedade	722	822

#### Remuneração de capitais de terceiros

Juros	167	175
Aluguéis	16.439	13.352
Outras (royalties e direitos autorais)	108	535

#### Remuneração de capitais próprios

Juros sobre remuneração de capital	16.428	13.218
Constituição de reservas e fundos	45.789	47.708
Sobras à disposição da AGO	16.862	3.480

<b>Valor adicionado distribuído</b>	<b>1.071.987</b>	<b>924.478</b>
-------------------------------------	------------------	----------------



# DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

## RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO

Prezados Senhores,

Atendendo às exigências da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) e ao disposto na Legislação Societária e de Cooperativas, submetemos à apreciação dos senhores o Relatório da Administração e as Demonstrações Financeiras da Unimed Porto Alegre referentes ao exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2016,

incluindo os pareceres dos auditores independentes e do Conselho Fiscal.

Somos uma cooperativa de médicos líder no mercado de assistência à saúde na Capital, Região Metropolitana, Centro-Sul e Litoral Norte do Rio Grande do Sul, e em 23 de dezembro de 2016 completamos 45 anos de existência.

**Encerramos o ano de 2016 com 714 mil beneficiários em nossa base de clientes – considerando o intercâmbio –, 6.465 cooperados, 1.901 colaboradores (1.759 no regime CLT, 60 aprendizes e 82 estagiários), além de 358 pontos de atendimento, entre serviços credenciados e próprios, o que se constitui na maior estrutura em prestação de serviços à saúde dentro de nossa área de atuação.**

Nossa composição inclui Centros de Diagnóstico por Imagem, laboratório, Centro de Oncologia e Infusão, Unidade de Atendimento Pediátrico, Viver Bem, prontos-atendimentos e hospital em Guaíba.

Nossa **missão** é prover as melhores soluções em saúde, com crescimento

sustentável e valorização do trabalho médico cooperado. Os **valores** que orientam nossas ações são o cooperativismo, a excelência no cuidado ao cliente, a atuação do médico com qualidade e dignidade, o trabalho gerando realização, a atitude inovadora, a responsabilidade socioambiental e a ética e



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

A trajetória da Unimed Porto Alegre tem sido orientada por um Planejamento Estratégico que prevê crescimento significativo a cada ano, alicerçado por questões estratégicas a serem trabalhadas para o alcance desse resultado. Em 2016 definimos como diretrizes estratégicas a aproximação com o cooperado, os serviços próprios como unidade de negócio e o combate às perdas.



**Nossas ações estão focadas em práticas que resultem em clientes extremamente satisfeitos e colaboradores comprometidos com os princípios descritos em nossa missão e valores.**



Apesar do cenário econômico desfavorável, efetuamos a distribuição de R\$ 30,33 milhões em complemento de honorários médicos e encerramos o exercício de 2016 com resultado positivo. De acordo com o artigo 64 de nosso Estatuto Social, as sobras obtidas foram levadas à Assembleia Geral Ordinária ocorrida no último dia 30 de março, para deliberação sobre sua destinação.

Reflexo de uma gestão sólida, a Unimed Porto Alegre tem como objetivo honrar todos os seus compromissos financeiros, bem como suportar as oscilações das operações advindas de mudanças que afetem o setor, tais como o aumento da sinistralidade e a evasão de beneficiários. Realizamos excelentes entregas para os clientes, cooperados, colaboradores e sociedade em 2016.

**Destacamos as inaugurações da Clínica de Vacinas e das unidades em Esteio e na capital gaúcha, esta de atendimento pediátrico, bem como a ampliação do Centro de Oncologia e Infusão e da unidade na Zona Sul.**



Unidade na Zona Sul

Foto: Divulgação



**A área de Tecnologia da Informação foi a que concentrou o maior recurso investido pela Cooperativa em 2016, totalizando R\$ 13,6 milhões.**



O principal objetivo foi aumentar a infraestrutura para suportar o crescimento da Cooperativa, bem como a inovação de processos, para melhorar e controlar nossa operação. Realizamos investimento de R\$ 7,8 milhões na qualificação de nosso Centro de Diagnóstico, proporcionando aos nossos clientes mais qualidade nos serviços prestados, com a aquisição dos modernos equipamentos de ressonância magnética e o mamógrafo digital. A renovação da nossa frota e

da base do SOS Emergências Médicas recebeu investimento de R\$ 1,4 milhão. Por fim, empregamos R\$ 841 mil na expansão de nossa unidade localizada no Shopping Total.

Um dos pilares de desenvolvimento da Unimed Porto Alegre é a valorização dos colaboradores. Por isso, a Cooperativa investe em um programa de desenvolvimento e capacitação que em 2016 registrou mais de 120 mil horas de treinamento.



**Recebemos conceituados prêmios locais e nacionais, o que reflete a nossa preocupação em oferecer serviços de qualidade e reafirma a nossa vocação e proposta de valor para cuidar da saúde e do bem-estar das pessoas.**



Fomos a 11ª operadora de planos de saúde em todo o país a conquistar a Acreditação da Operadora (RN 277), uma importante certificação da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) que chancela a qualidade assistencial das operadoras de planos de saúde.

Além disso, crescemos nove posições no ranking 500 Maiores do Sul, da Revista Amanhã, e ocupamos a primeira colocação no setor de saúde em receita líquida da região Sul do Brasil; estamos pela sexta vez entre as 150 Melhores

Empresas para você Trabalhar no Brasil, de acordo com o Guia Exame Você S/A. Fomos reconhecidos pela oitava vez como Top Ser Humano da Associação Brasileira de Recursos Humanos (ABRHR) por nossas boas práticas de gestão e desenvolvimento dos colaboradores. Destaco ainda que estamos entre as 100 empresas mais inovadoras no uso de Tecnologia da Informação no Brasil, de acordo com o IT Mídia, e que fomos agraciados com o Prêmio de Responsabilidade Social da Assembleia Legislativa do Rio Grande do Sul.

**Prêmio de Responsabilidade Social da Assembleia Legislativa do RS**

**Foto: Divulgação**



Após avaliação da Instituição Acreditadora DNV, o Centro de Oncologia e Infusão e o Centro de Diagnóstico por Imagem, unidades Shopping Total e Moinhos de Vento da Unimed Porto Alegre, receberam a 2ª Manutenção da Acreditação ONA, reafirmando o padrão de qualidade e mantendo a Certificação da ONA de Acreditado Pleno (Nível II).

Esperamos a continuidade de nosso crescimento em 2017, apesar da conjuntura econômica desfavorável. Projetamos investir em serviços próprios e em melhorias em nossa estrutura, para dar continuidade ao crescimento da Cooperativa, sempre

levando em consideração o aumento da sinistralidade e do custo assistencial.

Acreditamos que a força de nossa marca, a qualidade da medicina que praticamos e a capacidade de superação de nossas equipes podem nos levar, cada vez mais, à realização de nosso propósito: fazer a diferença no cuidar das pessoas.

Cordialmente,



**Dr. Flávio da Costa Vieira**

Presidente do Conselho de Administração da  
Unimed Porto Alegre – Cooperativa Médica Ltda.

**Clique aqui e acesse o  
documento completo**





# SUMÁRIO DE CONTEÚDO DA GRI PARA A OPÇÃO "DE ACORDO" - ESSENCIAL

## CONTEÚDOS PADRÃO GERAIS

Conteúdos Padrão Gerais	Página	Verificação Externa	Omissões
Estratégia e análise			
G4-1	10	Não	–
Perfil organizacional			
G4-3	14	Não	–
G4-4	15, 18, 22, 26	Não	–
G4-5	14	Não	–
G4-6	14	Não	–
G4-7	14	Não	–
G4-8	14, 15	Não	–
G4-9	16	Não	–
G4-10	66	Não	–
G4-11	66	Não	–
G4-12	82	Não	–
G4-13	26, 38	Não	–
G4-14	90	Não	–
G4-15	90	Não	–
G4-16	15	Não	–



Descrição	Resposta
Mensagem do presidente	2. Mensagem do Presidente
Nome da organização	3.1 Perfil
Principais marcas, produtos e serviços	3.1 Perfil /3.3 Produtos e Serviços
Localização da sede da organização	3.1 Perfil
Países em que a organização opera e em que suas principais operações estão localizadas	3.1 Perfil
Tipo e natureza jurídica da propriedade	3.1 Perfil
Mercados atendidos (com discriminação geográfica, setores cobertos e tipos de clientes e beneficiários)	3.1 Perfil
Porte da organização	3.2 Números
Total de profissionais por tipo de emprego, contrato de trabalho e região, discriminados por gênero	5.1 Gestão de Pessoas
Percentual de profissionais abrangidos por acordos de negociação coletiva	5.1 Gestão de Pessoas
Descrever a cadeia de fornecimento da organização	5.2. Gestão da Satisfação do Cliente
Principais mudanças durante o período do relatório, incluindo a cadeia de suprimentos	3.3. Produtos e Serviços
Explicação de se e como a organização aplica o princípio da precaução	5.3. Sociedade e Meio Ambiente
Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente	5.3. Sociedade e Meio Ambiente
Participação em associações e/ou organismos nacionais/internacionais	3.1 Perfil

## CONTEÚDOS PADRÃO GERAIS

Conteúdos Padrão Gerais	Página	Verificação Externa	Omissões
<b>Aspectos materiais identificados e limites</b>			
G4-17	3	Não	<b>Atualmente indisponível.</b> As demonstrações financeiras consolidadas da Unimed Porto Alegre não consideram outras entidades além da própria Cooperativa.
G4-18	5	Não	–
G4-19	8	Não	–
G4-20	8	Não	–
G4-21	8	Não	–
G4-22	9	Não	<b>Atualmente indisponível.</b> Não foram observadas reformulações.
G4-23	9	Não	<b>Atualmente indisponível.</b> Não foram verificados alterações significativas em relação a períodos abertos por relatórios anteriores em escopo e limites de aspecto.
<b>Engajamento de stakeholders</b>			
G4-24	46, 52, 54, 57, 58, 59, 61, 63, 80, 81, 83, 84, 85, 89	Não	–
G4-25	6	Não	–
G4-26	5, 46, 52, 54, 57, 58, 59, 61, 63, 68, 71, 74, 75, 76, 78, 81, 84, 85, 86, 89	Não	–
G4-27	–	Não	<b>Atualmente indisponível.</b> Não houve levantamento de preocupações e medidas adotadas.



Descrição	Resposta
Entidades incluídas no relatório financeiro da organização	1. Sobre o Relatório
Processo para definição do conteúdo do relatório	1.1. Processo de Relato e Materialidade
Aspectos materiais identificados durante a definição do conteúdo do relatório	1.1. Processo de Relato e Materialidade
Limite do aspecto dentro da organização	1.1. Processo de Relato e Materialidade
Limite do aspecto fora da organização	1.1. Processo de Relato e Materialidade
Reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores	1.1. Processo de Relato e Materialidade
Mudanças significativas de escopo, limite ou métodos de medição aplicados no relatório	1.1. Processo de Relato e Materialidade
Relação de grupos de <i>stakeholders</i> engajados pela organização	1.1. Processo de Relato e Materialidade
Base para a identificação e seleção de <i>stakeholders</i> com os quais se engajar	1.1. Processo de Relato e Materialidade
Abordagens para o engajamento dos <i>stakeholders</i>	1.1. Processo de Relato e Materialidade / 5.1. Gestão de Pessoas
Tópicos levantados pelo envolvimento dos <i>stakeholders</i> , e como a organização respondeu à estes tópicos	1.1. Processo de Relato e Materialidade

## CONTEÚDOS PADRÃO GERAIS

Conteúdos Padrão Gerais	Página	Verificação Externa	Omissões
<b>Perfil do relatório</b>			
G4-28	4	Não	–
G4-29	3	Não	–
G4-30	3	Não	–
G4-31	4	Não	–
G4-32	4	Não	–
G4-33	–	Não	<b>Atualmente indisponível.</b> Este relatório não recebeu verificação ou auditoria externa.
<b>Governança</b>			
G4-34	46, 48, 49, 51	Não	–
<b>Ética e integridade</b>			
G4-56	60, 61, 62, 63, 75	Não	–



Descrição	Resposta
Período coberto pelo relatório para as informações apresentadas	1. Sobre o Relatório
Data do relatório anterior mais recente	1. Sobre o Relatório
Ciclo de emissão de relatórios	1. Sobre o Relatório
Dados para contato em caso de perguntas relativas ao relatório ou seu conteúdo	1. Sobre o Relatório
Opção de reporte escolhida pela organização.	1. Sobre o Relatório
Política e prática atual relativa à busca de verificação externa para o relatório	1. Sobre o Relatório
Estrutura de governança da organização	4.1. Governança cooperativa
Declaração de missões e valores, códigos de conduta e princípios internos.	4.2. Ética e integridade /5.1 Gestão de Pessoas

## CONTEÚDOS PADRÃO ESPECÍFICOS

Aspectos Materiais	Informações sobre a forma de gestão e indicadores		Omissões
<b>Categoria: Econômica</b>	<b>Relato</b>	<b>Página</b>	
	G4-DMA	90	–
<b>Desempenho econômico</b>	G4-EC1	90, 108, 110	–
	G4-DMA	82	–
<b>Práticas de compra</b>	G4-EC9	82	–
<b>Categoria: Ambiental</b>	<b>Relato</b>	<b>Página</b>	
	G4-DMA	98	–
<b>Materiais</b>	G4-EN2	98, 101, 102, 103	–
	G4-DMA	100	–
<b>Energia</b>	G4-EN6	100	–
	G4-DMA	99	–
	G4-EN8	99	–
<b>Água</b>	G4-EN9	99	–
	G4-EN10	99	–



Verificação Externa	Descrição	Resposta
Não	–	–
Não	Valor econômico direto gerado e distribuído, receitas, custos operacionais, salários e benefícios de empregados, investimentos na comunidade, pagamentos a investidores e governos.	6.1. Cenário /6.2. Resultados/ 5.3 Sociedade e Meio Ambiente
Não		
Não	Proporção de gastos com fornecedores locais em unidades operacionais importantes, orçamento de compras e contratos.	6.2. Resultados
Não	–	–
Não	Materiais usados provenientes de reciclagem.	5.3. Sociedade e Meio Ambiente
Não	–	–
Não	Práticas de redução de consumo de energia.	5.3. Sociedade e Meio Ambiente
Não	–	–
Não	Total de retirada de água por fonte.	5.3. Sociedade e Meio Ambiente
Não	Fontes hídricas significativamente afetadas por retirada de água.	5.3. Sociedade e Meio Ambiente
Não	Percentual e volume total de água reciclada e reutilizada.	5.3. Sociedade e Meio Ambiente

## CONTEÚDOS PADRÃO ESPECÍFICOS

Aspectos Materiais	Informações sobre a forma de gestão e indicadores		Omissões
Categoria: Ambiental	Relato	Página	
<b>Emissões</b>	G4-DMA	98	–
	G4-EN15	98	–
	G4-EN16	98	–
	G4-EN17	98	–
	G4-EN19	98	–
<b>Efluentes e resíduos</b>	G4-DMA	101	–
	G4-EN23	101	–
<b>Produtos e serviços</b>	G4-DMA	100	–
	G4-EN27	100, 103	–
<b>Conformidade</b>	G4-DMA	91	–
	G4-EN29	91	<b>Atualmente indisponível.</b> Nos últimos anos, não foram aplicadas multas ou sanções em decorrência de alguma não conformidade com leis e regulamentos ambientais, bem como queixas e reclamações relacionadas a impactos ambientais registradas.
<b>Geral</b>	G4-DMA	90	–
	G4-EN31	90	–

Verificação Externa	Descrição	Resposta
Não	–	–
Não	Emissões de gases de efeito estufa (GEE) – (Escopo 1).	5.3. Sociedade e Meio Ambiente
Não	Emissões indiretas de gases de efeito estufa (GEE) provenientes da aquisição e energia.	5.3. Sociedade e Meio Ambiente
Não	Outras emissões indiretas de gases de efeito estufa.	5.3. Sociedade e Meio Ambiente
Não	Redução de emissões de gases de efeito estufa.	5.3. Sociedade e Meio Ambiente
Não	–	–
Não	Peso total de resíduos, discriminado por tipo e método de disposição.	5.3. Sociedade e Meio Ambiente
Não	–	–
Não	Iniciativas para mitigar os impactos de produtos e serviços.	5.3. Sociedade e Meio Ambiente
Não	–	–
Não	Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não monetárias aplicadas em decorrência da não conformidade com leis e regulamentos ambientais.	5.3. Sociedade e Meio Ambiente
Não	–	–
Não	Total de Investimentos e gastos com proteção ambiental, discriminado por tipo.	5.3. Sociedade e Meio Ambiente

## CONTEÚDOS PADRÃO ESPECÍFICOS

Aspectos Materiais	Informações sobre a forma de gestão e indicadores		Omissões
Categoria: Ambiental	Relato	Página	
Avaliação ambiente fornecedores	G4-DMA	81	–
	G4-EN32	81	–
Mecanismos de queixas e reclamações relativas a impactos ambientais	G4-DMA	91	–
	G4-EN34	91	<b>Atualmente indisponível.</b> Nos últimos anos, não foram aplicadas multas ou sanções em decorrência de alguma não conformidade com leis e regulamentos ambientais, bem como queixas e reclamações relacionadas a impactos ambientais registradas.
Categoria: Social – Direitos Humanos	Relato	Página	
Não discriminação	G4-DMA	62	–
	G4-HR3	62, 68	<b>Atualmente indisponível.</b> Não foram identificadas ocorrências relacionadas.
Liberdade de associação e negociação coletiva	G4-DMA	62	–
	G4-HR4	62	<b>Atualmente indisponível.</b> Não foram identificadas ocorrências relacionadas.
Trabalho infantil	G4-DMA	–	–
	G4-HR5	–	<b>Atualmente indisponível.</b> Não foram identificadas operações e fornecedores de risco.





Verificação Externa	Descrição	Resposta
Não	–	–
Não	Percentual de novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais.	5.2. Gestão da Satisfação do Cliente
Não	–	–
Não	Número de queixas e reclamações relacionadas a impactos ambientais registradas, processadas e solucionadas por meio de mecanismo formal.	5.3. Sociedade e Meio Ambiente
Não	–	–
Não	Número total de casos de discriminação e medidas corretivas tomadas.	5.1 Gestão de Pessoas
Não	–	–
Não	Operações e fornecedores identificados em que o direito de exercer a liberdade de associação e a negociação coletiva possa estar sendo violado ou haja risco significativo e as medidas tomadas para apoiar esse direito.	4.2. Ética e integridade
Não	–	–
Não	Operações e fornecedores identificados de risco para a ocorrência de casos de trabalho infantil e medidas tomadas para contribuir para a efetiva erradicação do trabalho infantil.	4.2. Ética e integridade

## CONTEÚDOS PADRÃO ESPECÍFICOS

Aspectos Materiais	Informações sobre a forma de gestão e indicadores		Omissões
<b>Categoria: Social – Direitos Humanos</b>	<b>Relato</b>	<b>Página</b>	
	G4-DMA	–	–
<b>Trabalho forçado ou análogo ao escravo</b>	G4-HR6	–	<b>Atualmente indisponível.</b> Não foram identificadas operações e fornecedores de risco.
	G4-DMA	84	–
<b>Práticas de segurança</b>	G4-HR7	84	–
<b>Categoria: Social – Práticas Trabalhistas e Trabalho Decente</b>	<b>Relato</b>	<b>Página</b>	
	G4-DMA	67	–
	G4-LA1	67	–
<b>Emprego</b>			
	G4-LA2	72, 73	–
	G4-DMA	73	–
<b>Relações trabalhistas</b>	G4-LA3	73	–



Verificação Externa	Descrição	Resposta
Não	–	–
Não	Operações e fornecedores identificados como de risco significativo para a ocorrência de trabalho forçado ou análogo ao escravo e medidas tomadas para contribuir para a eliminação de todas as formas de trabalho forçado ou análogo ao escravo.	4.2. Ética e integridade
Não	–	–
Não	Percentual do pessoal de segurança que recebeu treinamento nas políticas ou procedimentos da organização relativos a direitos humanos que sejam relevantes às operações.	4.2. Ética e integridade
Não	–	–
Não	Número total e taxas de novas contratações e rotatividade de empregados por faixa etária, gênero e região.	5.1. Gestão de Pessoas
Não	Benefícios concedidos a empregados de tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou em regime de meio período, discriminados pelas principais operações.	5.1. Gestão de Pessoas
Não	–	–
Não	Taxas de retorno ao trabalho e retenção após uma licença maternidade/paternidade, por gênero.	5.1. Gestão de Pessoas

## CONTEÚDOS PADRÃO ESPECÍFICOS

Aspectos Materiais	Informações sobre a forma de gestão e indicadores		Omissões
	Relato	Página	
Categoria: Social – Práticas Trabalhistas e Trabalho Decente	G4-DMA	70	–
	G4-LA4	66, 71	–
Saúde e segurança no trabalho	G4-LA5	70, 71	–
	G4-LA6	73	–
Treinamento e educação	G4-DMA	72	–
	G4-LA9	72, 77	–
	G4-LA10	74	–
	G4-LA11	74, 75	–





Verificação Externa	Descrição	Resposta
Não	–	–
Não	Prazo mínimo de notificação sobre mudanças operacionais e se elas são especificadas em acordos de negociação coletiva.	5.1. Gestão de Pessoas
Não	Percentual dos empregados representados em comitês formais de saúde e segurança, compostos por empregados de diferentes níveis hierárquicos, que ajudam a monitorar e orientar programas de saúde e segurança no trabalho.	5.1. Gestão de Pessoas
Não	Tipos e taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e número de óbitos relacionados ao trabalho, por região e gênero.	5.1. Gestão de Pessoas
Não	–	–
Não	Número médio de horas de treinamento por ano, por empregado, discriminado por gênero e categoria funcional.	5.1. Gestão de Pessoas
Não	Programas de gestão de competências e aprendizagem contínua que contribuem para a continuidade da empregabilidade dos empregados em período de preparação para a aposentadoria.	5.1. Gestão de Pessoas
Não	Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira, por gênero e categoria funcional.	5.1. Gestão de Pessoas

## CONTEÚDOS PADRÃO ESPECÍFICOS

Aspectos Materiais	Informações sobre a forma de gestão e indicadores		Omissões
<b>Categoria: Social – Práticas Trabalhistas e Trabalho Decente</b>	<b>Relato</b>	<b>Página</b>	
	G4-DMA	68	–
<b>Diversidade e igualdade de oportunidades</b>	G4-LA12	68, 69	–
<b>Igualdade de remuneração entre as mulheres e homens</b>	G4-DMA	67	–
	G4-LA13	67	–
<b>Avaliação de fornecedores em práticas trabalhistas</b>	G4-DMA	81	–
	G4-LA14	81	–
<b>Categoria: Social – Responsabilidade pelo Produto</b>	<b>Relato</b>	<b>Página</b>	
	G4-DMA	84	–
<b>Saúde e segurança do cliente</b>	G4-PR1	29, 38, 81, 82, 83, 84, 86	–
	G4-PR2	80, 83	–
<b>Rotulagem de produtos e serviços</b>	G4-DMA	80	–
	G4-PR5	80, 81	–

Verificação Externa	Descrição	Resposta
Não	–	–
Não	Composição dos grupos responsáveis pela governança e discriminação de empregados por categoria funcional, de acordo com gênero, faixa etária, minorias e outros indicadores de diversidade.	5.1. Gestão de Pessoas
Não	–	–
Não	Razão matemática do salário e remuneração entre mulheres e homens, por categoria funcional e unidades operacionais relevantes.	5.1. Gestão de Pessoas
Não	–	–
Não	Percentual de novos fornecedores selecionados com base em critérios relativos a práticas trabalhistas.	5.2. Gestão da Satisfação do Cliente
Não	–	–
Não	Percentual de categorias de produtos e serviços significativas para as quais são avaliados impactos na saúde e segurança buscando melhorias.	5.2. Gestão da Satisfação do Cliente/3.3 Produtos e Serviços / 3.4 Conquistas
Não	Número total de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relacionados aos impactos causados por produtos e serviços na saúde e segurança durante seu ciclo de vida, por tipo de resultado.	5.2. Gestão da Satisfação do Cliente
Não	–	–
Não	Resultados de Pesquisas de Satisfação do Cliente.	5.2. Gestão da Satisfação do Cliente

## CONTEÚDOS PADRÃO ESPECÍFICOS

Aspectos Materiais	Informações sobre a forma de gestão e indicadores		Omissões
<b>Categoria: Social – Sociedade</b>	<b>Relato</b>	<b>Página</b>	
	G4-DMA	91	–
<b>Comunidades locais</b>	G4-SO1	31, 32, 57, 91, 94, 97, 98	–
	G4-DMA	62	–
<b>Combate à corrupção</b>	G4-SO3	62	<b>Atualmente indisponível.</b> Não foram identificadas ocorrências relacionadas.
	G4-SO4	60, 62, 63	–
	G4-SO5	62	<b>Atualmente indisponível.</b> Não foram identificadas ocorrências relacionadas.
<b>Concorrência desleal</b>	G4-DMA	62	–
	G4-SO7	62	<b>Atualmente indisponível.</b> Não houve registro de casos relacionados.
<b>Mecanismos de queixas e reclamações relativas a impactos na sociedade</b>	G4-DMA	–	–
	G4-SO11	–	<b>Atualmente indisponível.</b> Nos últimos anos, não foram aplicadas multas ou sanções em decorrência de alguma não conformidade com leis e regulamentos ambientais, bem como queixas e reclamações relacionadas a impactos ambientais registradas.





Verificação Externa	Descrição	Resposta
Não	–	–
Não	Percentual de operações com programas implementados de engajamento da comunidade local, avaliação de impactos e desenvolvimento local.	5.3. Sociedade e Meio Ambiente / 3.3 Produtos e Serviços / 4.1 Governança Cooperativa
Não	–	–
Não	Número total e percentual de operações submetidas a avaliações de riscos relacionados à corrupção e os riscos significativos identificados.	4.2. Ética e integridade
Não	Comunicação e Treinamento em Políticas e Procedimentos de Combate à Corrupção.	4.2. Ética e integridade
Não	Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas.	4.2. Ética e integridade
Não	–	–
Não	Número total de ações judiciais movidas por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio e seus resultados.	4.2. Ética e integridade
Não	–	–
Não	Número de queixas e reclamações relacionadas a impactos na sociedade registradas, processadas e solucionadas por meio de mecanismo formal.	4.2. Ética e integridade

CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.

