

# *Relatório de Sustentabilidade 2016*

**Unimed  
Nordeste-RS:**  
*autenticidade  
e precisão  
na era da  
pós-verdade.*

**Unimed**   
Nordeste-RS



# Composição da Diretoria

© 2016 Unimed Nordeste-RS

É proibida a reprodução total ou parcial desta publicação, para qualquer finalidade, sem autorização por escrito da Unimed Nordeste-RS.

## Coordenação

Gestão da Sustentabilidade e Espaço Médico

## Organização

Áreas de Sustentabilidade, Espaço Médico, Marketing e Comitê de Sustentabilidade

## Projeto gráfico e diagramação

Agência Centro

## Colaboração

Alexandra Sant'Anna, Magali Moritz, Adriane Storchi, Addressa Moreira Duarte, Joel Golin e André Benedetti

## Arte

Joel Golin

## Edição

André Benedetti – MTb 9473

### Dr. Carlos Castellano Silveira

Presidente

### Dr. Ronaldo Mattia

Vice-presidente

### Dr. Elias Ribeiro

Diretor-superintendente

### Dr. Primo A. Piccoli Neto

Diretor de Serviços Próprios

### Dr. Vicente Henrique Verdi

Diretor técnico

### Dr. Renato Luis Calloni

Diretor técnico do Hospital Unimed

### Dr. Walter Praetzel Porto

Diretor do corpo clínico do Hospital Unimed

### Dr. Marcelo Sabedotti

Vice-diretor do corpo clínico do Hospital Unimed



### Unimed Nordeste-RS

Rua Moreira César, 2400, Bairro Pio X, Caxias do Sul/RS  
Brasil • CEP 95034-000 • Telefone: [54] 3220.2000

[www.unimed-ners.com.br](http://www.unimed-ners.com.br)

# 7 princípios do cooperativismo

Adesão voluntária e livre

01

Gestão democrática

02

Participação econômica dos membros

03

Autonomia e independência ativa

Educação, formação e informação

05

Intercooperação

06

Interesse pela comunidade

07



# Sumário

## INTRODUÇÃO

|   |    |
|---|----|
| Sobre o relatório   | 5  |
| Indicadores   | 5  |
| Mensagem do Presidente  | 6  |
| Materialidade   | 7  |
| Matriz de Materialidade   | 8  |
| A Unimed Nordeste-RS  | 10 |
| Nossos planos de saúde assistenciais  | 13 |
| Nossos produtos complementares  | 14 |
| Identidades visuais   | 15 |
| Localização da Sede   | 16 |
| Uma empresa brasileira  | 16 |
| Tipo e natureza jurídica da propriedade   | 17 |
| Mercados atendidos  | 17 |
| Porte da organização  | 18 |
| O quadro funcional  | 19 |
| Funcionários cobertos por acordos de negociação coletiva  | 20 |
| Cadeia de fornecedores  | 20 |
| As principais mudanças em 2015  | 21 |
| Gerenciando os riscos   | 22 |
| Nossos stakeholders   | 23 |
| Identificando e selecionando stakeholders para engajamento  | 23 |
| Política e prática corrente adotadas pela organização para submeter relatório a uma verificação externa | 24 |
| Visão, Negócio, Missão, Valores, Políticas e Formas de Gestão   | 25 |
| Linha do tempo  | 27 |
| Os prêmios conquistados em 2015   | 33 |
| Participação em associações   | 35 |
| Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas  | 35 |

1

## GOVERNANÇA

|                     |    |
|---------------------|----|
| Governança          | 36 |
| Ética e Integridade | 47 |

2

## SAÚDE SOCIAL

|                                  |     |
|----------------------------------|-----|
| Nossos clientes                  | 56  |
| Nossos cooperados e funcionários | 72  |
| Nossa comunidade                 | 100 |

# Sobre o Relatório

[G4-28; G4-29; G4-30; G4-31; G4-32]

3

## SAÚDE AMBIENTAL

|  |     |
|--|-----|
| Indicadores ambientais, Água, Emissões de gases do efeito estufa | 111 |
| Efluentes e resíduos   | 116 |

4

## SAÚDE ECONÔMICA

|  |     |
|--|-----|
| Estímulo ao cooperativismo   | 119 |
| Desempenho econômico-financeiro, Custos assistenciais e sinistralidade | 120 |

## ANEXOS

|                         |     |
|-------------------------|-----|
| Índice remissivo GRI    | 141 |
| Balanço Social          | 145 |
| Parecer Unimed Nordeste | 159 |

Para mais uma vez editar seu relatório de sustentabilidade seguindo os padrões estabelecidos pela Global Reporting Initiative (GRI), entidade criada para pesquisar e consolidar as melhores práticas de comunicação corporativa, a Unimed Nordeste-RS escolheu um tema em alta no momento, a “pós-verdade”. A palavra, escolhida pelo dicionário Oxford em 2016, é um adjetivo “que se relaciona ou denota circunstâncias nas quais fatos objetivos têm menos influência em moldar a opinião pública do que apelos à emoção e a crenças pessoais”. Nestes tempos de internet, redes sociais e um volume imenso de informações checadas ou não, queremos ser transparentes a partir da publicação de informações calcadas na verdade, selecionadas a partir de uma pesquisa de materialidade aos moldes do que sugere o padrão GRI. A publicação também atende às exigências de compromissos assumidos como empresa signatária do Pacto Global (ONU).

Queremos receber suas percepções sobre nossas práticas, para estabelecer um diálogo que ajuda a moldar nossos trabalhos e a nos aproximar ainda mais de nossos públicos. Envie-nos suas opiniões. Estamos abertos a recebê-las e a refletir sobre elas com nossas equipes.

Para sugestões, dúvidas e críticas quanto ao conteúdo deste Relatório: Área de Gestão de Sustentabilidade (Unimed Nordeste-RS), Rua Sinimbu, 1183, Centro, 95020-001, Caxias do Sul – RS, [www.unimed-ners.com.br](http://www.unimed-ners.com.br), [gestaodesustentabilidade@unimed-ners.com.br](mailto:gestaodesustentabilidade@unimed-ners.com.br).

**Este relatório é: GRI – G4, de acordo – essencial**

# Indicadores extraídos do Balanço Social

[G4-17; G4-22]

Os indicadores de desempenho apresentados nesta publicação foram consolidados no Balanço Social da cooperativa (disponível em anexo), ferramenta que tem como foco demonstrar publicamente que a intenção da organização não é somente gerar lucros, mas sim também promover o desenvolvimento social. Nesta espécie de prestação de contas que traduz nosso compromisso e responsabilidade diante da sociedade, não houve reformulações significativas, se compararmos com o relatório publicado no ano anterior.

A partir de uma pesquisa de materialidade realizada no final de 2016, selecionamos 25 Indicadores de Desempenho para aplicarmos. Da pré-seleção, saíram 10 itens, que moldaram este relatório. Ele cobre, ao todo, 34 Indicadores de Perfil e 10 Indicadores de Desempenho da versão G4 do GRI.

Apresentamos aqui:

34

Indicadores de Perfil

10

Indicadores de Desempenho

# Mensagem do presidente

[G4-1]

## Ano de trabalhos norteados por quem confia em nossa cooperativa

Chego ao fim da minha gestão com a sensação de dever cumprido, mesmo sabendo que o trabalho não deve parar, ainda mais em tempos turbulentos como os que vivemos ao longo de 2016, com uma economia nacional instável e sem sinais expressivos de recuperação. Em meio ao impeachment da presidente Dilma, à recessão econômica, ao aumento do desemprego de Norte a Sul do país, não paramos.

A continuação, sem pausas, das obras de ampliação do Hospital Unimed Caxias do Sul é o exemplo mais concreto e aparente dessa determinação: em área contígua ao nosso maior serviço próprio, nos últimos 12 meses, terminamos de erguer o prédio que abrigará o novo Pronto-Atendimento Caxias do Sul, um remodelado Centro Cirúrgico Ambulatorial, a Unidade Materno-Infantil e novos leitos de internação, inclusive pediátricos, algo de que ainda não dispomos.

Para enxergar essa estrutura toda, imponente, bastou percorrer a Rua Carlos Bianchini, na altura do número 1744, no bairro Marechal Floriano. Esse foi o nosso progresso mais visível. Mas ele não foi o único.

Menos à mostra, mas também com bastante importância, posso listar outros pontos de fundamental relevância, costurados em 2016. A obtenção de mais um diferencial tido por poucas operadoras no Brasil é um deles. Após passar pela avaliação externa da A4 Quality Services Auditoria e Certificação Ltda., nos dias 28 e 29 de abril, a cooperativa foi acreditada em Nível 1, maior grau de avaliação entre as operadoras de planos de saúde, na RN 277, a qual corresponde ao Programa de Acreditação para Operadoras de Planos Privados de Assistência à Saúde. Um orgulho para todos nós.

Paralelamente a isso tudo, nosso sistema se distanciou ainda mais do analógico para se tornar mais digital, sob o viés da praticidade. Depois de muitas reuniões e trabalho, colocamos em produção o Autorizador On-line.

Como se vê, tanto a arquitetura da nossa área de abrangência quanto aspectos mais técnicos do plano de saúde galgaram novos degraus em 2016 e, por sua vez, trarão consequências cada vez mais positivas a quem investe nesta operadora – é para isso, aliás, que trabalhamos constantemente. As consequências já se traduzem em números e em tantas outras transformações, explicados nesta extensa publicação. Nas próximas páginas, apresentamos, em meio a um universo amplo de serviços efetuados por nossas equipes, os temas que nossos públicos elegeram, a partir de uma pesquisa, como mais expoentes para aparecerem aqui, em detalhes. E assim o fizemos, sempre com a garra e a determinação que já marcam nosso DNA. Afinal, a voz e a opinião de quem aposta e confia na gente são o nosso norte.

**Dr. Carlos Castellano Silveira**  
Presidente da Unimed Nordeste-RS

# Materialidade

(temas relevantes em sustentabilidade)  
[G4-18; G4-26; G4-27]

## PROCESSO

O processo de pesquisa envolveu 10 públicos de nossa rede de relacionamento. Por meio do Comitê de Sustentabilidade, a rede de contatos foi acionada e convidada, via e-mail, a participar de uma pesquisa, que ocorreu em ambiente on-line. A pesquisa aplicada com a rede de relacionamento para a construção do relatório foi realizada no período de 19 a 29 de dezembro de 2016, e teve como resultado a participação de 399 pessoas.

**Etapa 1 – IDENTIFICAÇÃO:** Com base nas diretrizes da GRI-G4, a Unimed Nordeste-RS desenvolveu sua pesquisa para construção da matriz de materialidade considerando 27 temas relativos à sustentabilidade. A pesquisa foi direcionada aos principais públicos de relacionamento da cooperativa, ou seja, dirigentes, colaboradores, cooperados, clientes, prestadores, fornecedores, federações, singulares, poder público e comunidade.

**Etapa 2 – PRIORIZAÇÃO:** A Unimed obteve **399 retornos** de pesquisa. Com base nos cruzamentos das respostas, construiu-se a matriz de materialidade, priorizando **10 temas considerados muito relevantes** pelos públicos da rede de relacionamento.

**Etapa 3 – VALIDAÇÃO:** Os temas foram validados pelo grupo de elaboração do relatório GRI e pelos superintendentes da cooperativa, os quais priorizaram os 10 temas considerados muito relevantes pelos públicos de relacionamento da cooperativa.

| DIMENSÃO  | RANKING | QUESTÃO | ASPECTOS MATERIAIS              | INDICADORES GRI-G4  |
|-----------|---------|---------|---------------------------------|---|
| Social    | 1º      | 26      | Privacidade do cliente          | <b>G4-PR8</b><br>Número total de queixas e reclamações comprovadas relativas à violação de privacidade e à perda de clientes.   |
| Social    | 2º      | 27      | Saúde e segurança no trabalho   | <b>G4-LA5</b><br>Percentual da força de trabalho representada em comitês formais de saúde e segurança, compostos por empregados de diferentes níveis hierárquicos, que ajudam a monitorar e orientar. |
| Social    | 3º      | 13      | Conformidade com as leis        | <b>G4-PR9</b><br>Valor monetário de multas significativas por não conformidade com leis e regulamentos relativos ao fornecimento e uso de produtos e serviços.  |
| Ambiental | 4º      | 6       | Água                            | <b>G4-EN10</b><br>Percentual e volume de água reciclada e reutilizada.  |
| Social    | 5º      | 23      | Saúde e segurança do cliente    | <b>G4-PR1</b><br>Percentual das categorias de produtos e serviços significativas, para as quais são avaliados impactos na saúde e segurança buscando melhorias.                                       |
| Ambiental | 6º      | 9       | Efluentes e resíduos            | <b>G4-EN23</b><br>Peso total de resíduos, discriminado por tipo e método de disposição.<br><b>G4-EN22</b><br>Descarte total de água, discriminado por qualidade e destinação.                         |
| Social    | 7º      | 22      | Combate à corrupção             | <b>G4-SO4</b><br>Comunicação e treinamento em políticas e procedimentos de combate à corrupção.   |
| Ambiental | 8º      | 8       | Emissões de gases/efeito estufa | <b>G4-EN15</b><br>Emissões diretas de gases de efeito estufa (GEE).   |
| Social    | 9º      | 12      | Não discriminação               | <b>G4-HR3</b><br>Número total de casos de discriminação e medidas corretivas tomadas.   |
| Social    | 10º     | 21      | Comunidade                      | <b>G4-SO1</b><br>Percentual de operações com programas implementados de engajamento da comunidade local, avaliação de impacto de desenvolvimento local.   |

## Demais temas disponibilizados para votação:

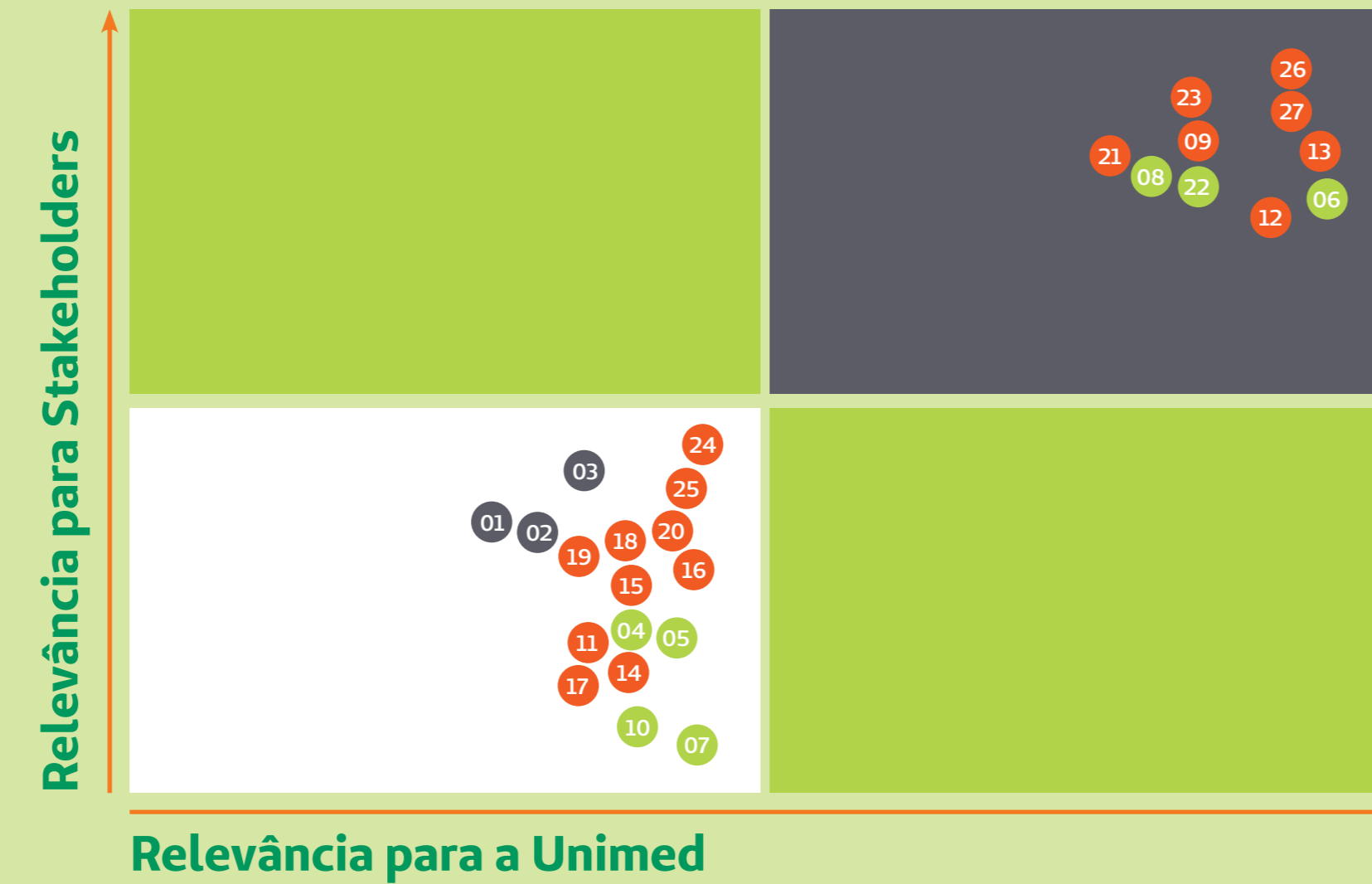
- 1) Desempenho econômico
- 2) Presença de mercado
- 3) Impactos econômicos indiretos
- 4) Materiais utilizados
- 5) Energia
- 7) Biodiversidade
- 10) Produtos e serviços e mitigação de impactos
- 11) Empregabilidade
- 12) Relações entre trabalhadores e empregados
- 14) Treinamento e educação
- 15) Diversidade e igualdade de oportunidades
- 17) Liberdade de associação e negociação coletiva
- 18) Trabalho infantil
- 19) Trabalho forçado ou análogo ao escravo
- 20) Práticas de segurança
- 24) Rotulagem de produtos e serviços
- 25) Comunicações de marketing

# Matriz de Materialidade

[G4-18; G4-19; G4-21; G4-26; G4-27]

Após análise dos temas sob a percepção do público interno e do público externo, priorizamos 10 temas como aspectos materiais. Tomamos por critério a localização deles no quadrante mais elevado, conforme demonstra a figura a seguir.

- Econômico
- Social
- Ambiental
- Relevante
- Muito Relevante



## LIMITES DO ASPECTO DENTRO DA ORGANIZAÇÃO

Estes foram os aspectos considerados materiais por funcionários, médicos cooperados e dirigentes. [G4 -20]

| PÚBLICO INTERNO | ASPECTOS  | PÚBLICO EXTERNO |
|-----------------|---|-----------------|
|                 | 1. Desempenho econômico                         |                 |
|                 | 2. Presença de Mercado                          |                 |
|                 | 3. Impactos econômicos indiretos                |                 |
|                 | 4. Materiais utilizados                         |                 |
|                 | 5. Energia                                      |                 |
|                 | 6. Água   |                 |
|                 | 7. Biodiversidade                               |                 |
|                 | 8. Emissões de gases efeito estufa              |                 |
|                 | 9. Efluentes e resíduos                         |                 |
|                 | 10. Produtos e serviços e mitigação de impactos |                 |
|                 | 11. Empregabilidade                             |                 |
|                 | 12. Não discriminação                           |                 |
|                 | 13. Conformidade com as leis                    |                 |
|                 | 14. Treinamento e educação                      |                 |

| PÚBLICO INTERNO | ASPECTOS  | PÚBLICO EXTERNO |
|-----------------|---|-----------------|
|                 | 15. Diversidade e igualdade de oportunidades      |                 |
|                 | 16. Relações entre trabalhadores e empregados     |                 |
|                 | 17. Liberdade de associação e negociação coletiva |                 |
|                 | 18. Trabalho infantil                             |                 |
|                 | 19. Trabalho forçado ou análogo ao escravo        |                 |
|                 | 20. Práticas de segurança                         |                 |
|                 | 21. Comunidade                                    |                 |
|                 | 22. Combate à corrupção                           |                 |
|                 | 23. Saúde e segurança do cliente                  |                 |
|                 | 24. Rotulagem de produtos e serviços              |                 |
|                 | 25. Comunicações de marketing                     |                 |
|                 | 26. Privacidade do cliente                        |                 |
|                 | 27. Saúde e segurança no trabalho                 |                 |

- Muito relevante apenas para um público
- Muito relevante para ambos os públicos
- Relevante

# A Unimed Nordeste-RS

[G4-3]

Mais de **MIL MÉDICOS** cooperados

**17 MUNICÍPIOS** na área de abrangência geográfica

## 301.078 BENEFICIÁRIOS

(no Brasil, conforme dados da Agência Nacional da Saúde – ANS – de setembro de 2016, havia 48.301.667 beneficiários de planos privados de saúde, por cobertura assistencial)

### Beneficiários de planos privados de saúde, por época de contratação do plano, segundo cobertura assistencial e tipo de contratação do plano, EM TODO O BRASIL – dados de setembro de 2016

| COBERTURA ASSISTENCIAL E TIPO DE CONTRATAÇÃO DO PLANO | TOTAL      | NOVO       | ANTIGO    |
|---|------------|------------|-----------|
| Assistência médica com ou sem odontologia             | 48.301.667 | 43.270.967 | 5.030.700 |
| Individual ou Familiar                                | 9.448.478  | 8.260.835  | 1.187.643 |
| Coletivo Empresarial                                  | 32.084.771 | 29.965.959 | 2.118.812 |
| Coletivo por adesão                                   | 6.512.562  | 5.033.764  | 1.478.798 |
| Coletivo não identificado                             | 9.468      | 9.468      | 0         |
| Não Informado   | 246.388    | 941        | 245.447   |

Fonte: Sistema de Informações de Beneficiários/ANS/MS – 09/2016

### Beneficiários de planos privados de saúde, por época de contratação do plano, segundo cobertura assistencial e tipo de contratação do plano, NA UNIMED NORDESTE-RS – dados de dezembro de 2016

| COBERTURA ASSISTENCIAL E TIPO DE CONTRATAÇÃO DO PLANO | TOTAL   |
|---|---------|
| Assistência médica com ou sem odontologia             | 213.579 |
| Individual ou Familiar                                | 46.754  |
| Coletivo Empresarial                                  | 127.118 |
| Coletivo por adesão                                   | 39.707  |

Fonte: Site da ANS – Sala de situação da ANS  
<http://www.ans.gov.br/perfil-do-setor/dados-e-indicadores-do-setor/sala-de-situacao>

### Taxa de crescimento (%) do número de beneficiários em relação a dezembro do ano anterior, EM TODO O BRASIL – dados de setembro de 2016

| ANO      | BENEFICIÁRIOS EM PLANOS PRIVADOS DE ASSISTÊNCIA MÉDICA COM OU SEM ODONTOLOGIA |
|----------|---|
| Set/2016 | -2,2%   |

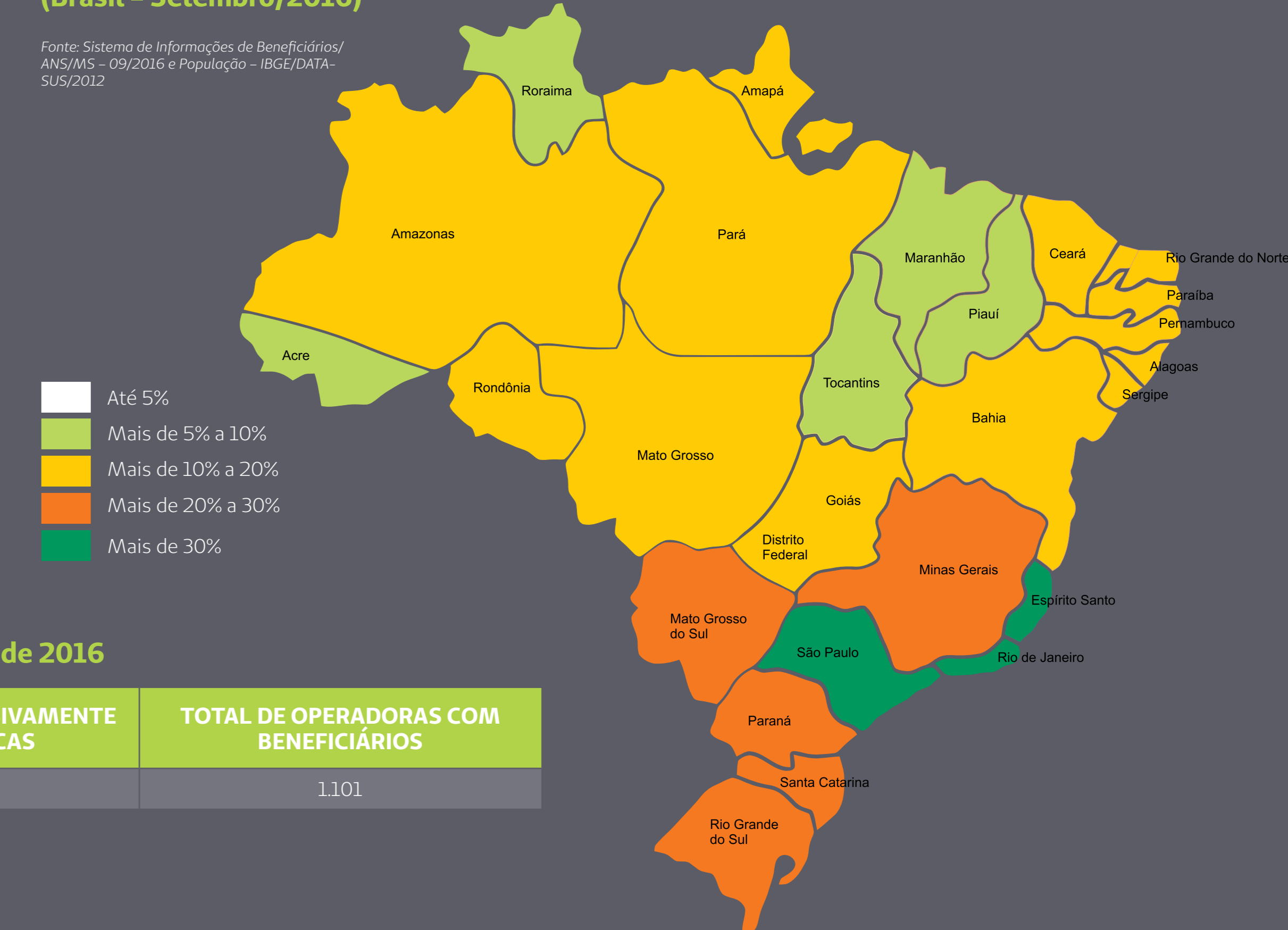
Fonte: Sistema de Informações de Beneficiários/ANS/MS – 09/2016

### Taxa de crescimento (%) do número de beneficiários em relação a dezembro do ano anterior, NA UNIMED NORDESTE-RS – dados de setembro de 2016

| ANO      | BENEFICIÁRIOS EM PLANOS PRIVADOS DE ASSISTÊNCIA MÉDICA COM OU SEM ODONTOLOGIA |
|----------|---|
| Set/2016 | -12,25%   |

### Taxa de cobertura dos planos de assistência médica POR UNIDADES DA FEDERAÇÃO (Brasil – Setembro/2016)

Fonte: Sistema de Informações de Beneficiários/ANS/MS – 09/2016 e População – IBGE/DATA-SUS/2012



### Operadoras com beneficiários no Brasil – dados de setembro de 2016

| ANO      | OPERADORAS MÉDICO-HOSPITALARES | OPERADORAS EXCLUSIVAMENTE ODONTOLÓGICAS | TOTAL DE OPERADORAS COM BENEFICIÁRIOS |
|----------|--------------------------------|---|---------------------------------------|
| Set/2016 | 793                            | 308                                     | 1.101                                 |

Fontes: Cadastro de Operadoras/ANS/MS – 09/2016 e Sistema de Informações de Beneficiários/ANS/MS – 09/2016

## ESTRUTURA COM CASAS DO CLIENTE E SERVIÇOS PRÓPRIOS, QUE INCLUEM:

- ▶ Prontos-Atendimentos Unimed 24 Horas
- ▶ Laboratórios Unimed
- ▶ Assistência Domiciliar
- ▶ SOS Emergência
- ▶ Saúde Ocupacional
- ▶ Medicina Preventiva
- ▶ Centro de Diagnóstico por Imagem
- ▶ Hemodinâmica
- ▶ Farmácias
- ▶ Hospital Unimed

|   |   |
|---|---|
| Número de médicos cooperados:                   | 1.105   |
| Número de funcionários:                         | 1.854   |
| Localização da Sede Administrativa:             | Caxias do Sul   |
| Área de abrangência:                            | 17 municípios da Serra gaúcha   |
| Centrais de vendas:                             | Caxias do Sul, Bento Gonçalves e Farroupilha                            |
| Prontos-atendimentos próprios:                  | 3 (Caxias do Sul, Bento Gonçalves e Farroupilha)                        |
| Farmácias próprias:                             | 4 (Caxias do Sul, Farroupilha e Antônio Prado)                          |
| Serviço de remoções próprio (SOS Unimed):       | Caxias do Sul   |
| Assistência Domiciliar:                         | Caxias do Sul   |
| Medicina Preventiva:                            | Sede em Caxias do Sul   |
| Saúde Ocupacional:                              | Caxias do Sul (em Bento Gonçalves, encerraram-se as atividades em 2015) |
| Laboratórios credenciados:                      | 45  |
| Centros de diagnóstico por imagem próprios:     | 2   |
| Centros de diagnóstico por imagem credenciados: | 47  |
| Clínicas credenciadas:                          | 59  |
| Serviço de radioterapia credenciado:            | 1 - Mas não é credenciado, possuímos apenas um convênio                 |
| Serviços de cardiologia credenciados:           | 15  |
| Serviços de fisioterapia credenciados:          | 46  |
| Clínicas de bucomaxilos credenciadas:           | 13  |
| Bancos de sangue credenciados:                  | 2   |
| Hospital próprio:                               | 1   |
| Hospitais credenciados:                         | 11  |

## Nossos planos de saúde assistenciais

[G4-3]

**Individual/Familiar**

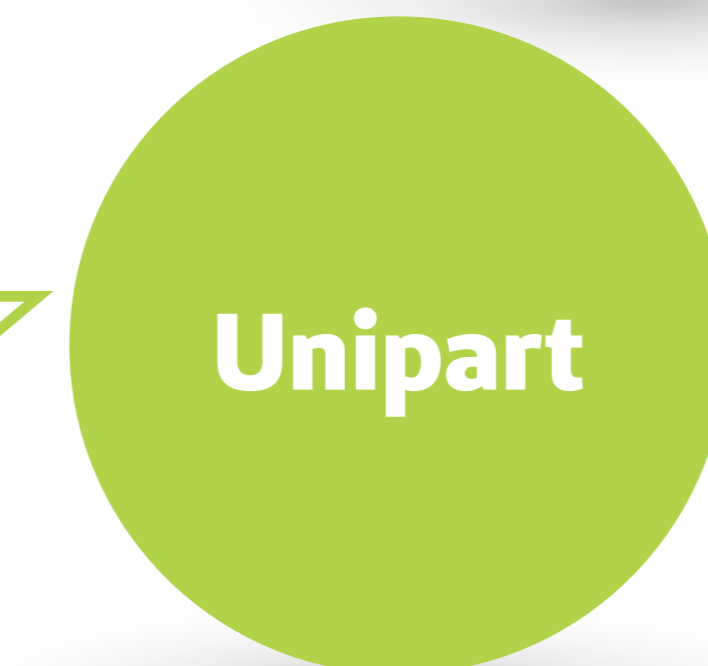
Planos com abrangências nacional, estaduais e regionais, com preços acessíveis e atendimento na mais qualificada rede de serviços.

**Empresarial**

Planos com abrangências nacional, estaduais e regionais, com preços acessíveis e atendimento na mais qualificada rede de serviços.

**Coletivo por Adesão**

Planos com abrangências nacional, estaduais e regionais, com preços acessíveis e atendimento na mais qualificada rede de serviços.



**Uniflex**

**Individual/Familiar**

Plano com atendimento regional, em uma rede de serviços referenciados nas cidades da área de atuação da Unimed Nordeste-RS.

**Empresarial**

Plano com atendimento regional, em uma rede de serviços referenciados, nas cidades da área atuação da Unimed Nordeste-RS.

**Unipart**

**Unimax**

**Individual/Familiar**

Plano com abrangência nacional e facilidades exclusivas. Reúne uma ampla e qualificada rede de serviços próprios e credenciados Unimed. Não é necessário pagar participação nos procedimentos.

**Empresarial**

Plano com abrangência nacional e facilidades exclusivas. Reúne uma ampla e qualificada rede de serviços próprios e credenciados Unimed. Não há participação nos procedimentos.

# Nossos produtos complementares

[G4-3]

A Unimed Nordeste-RS comercializa também os seguintes produtos, além dos planos de saúde:

## SEGURO PROTEÇÃO FAMILIAR

(seguro funeral, assistência nacional e internacional e seguro-desemprego)\*

## SOS EMERGÊNCIA (plano individual)

## ÁREA PROTEGIDA

## SEGURO VIAGEM\*

## PROTEÇÃO AO TRABALHO – Gestão do Acidente de Trabalho

## PROTEÇÃO AO TRABALHO – Gestão da Saúde Ocupacional

## UNIMED ODONTO\*

\* Produtos da Unimed Seguros. A Unimed Nordeste-RS faz a intermediação da venda.



# Identidades visuais

[G4-4]

## Nossas marcas

(reduzimos o número delas, em relação ao ano passado, por determinação da Unimed do Brasil, que criou um padrão nacional)



Farmácia  
**Unimed**



## Local da Sede

[G4-5]

**Unimed Nordeste-RS**  
**Sede Administrativa:**  
Rua Moreira César, 2400  
Bairro Pio X  
Caxias do Sul – RS  
95034-000



## Uma empresa brasileira

[G4-6]

A **Unimed Nordeste-RS** opera apenas no Brasil, mais especificamente em sua área de abrangência geográfica, que compreende 17 municípios da região nordeste do Rio Grande do Sul.

## Tipo e natureza jurídica da propriedade

[G4-7]

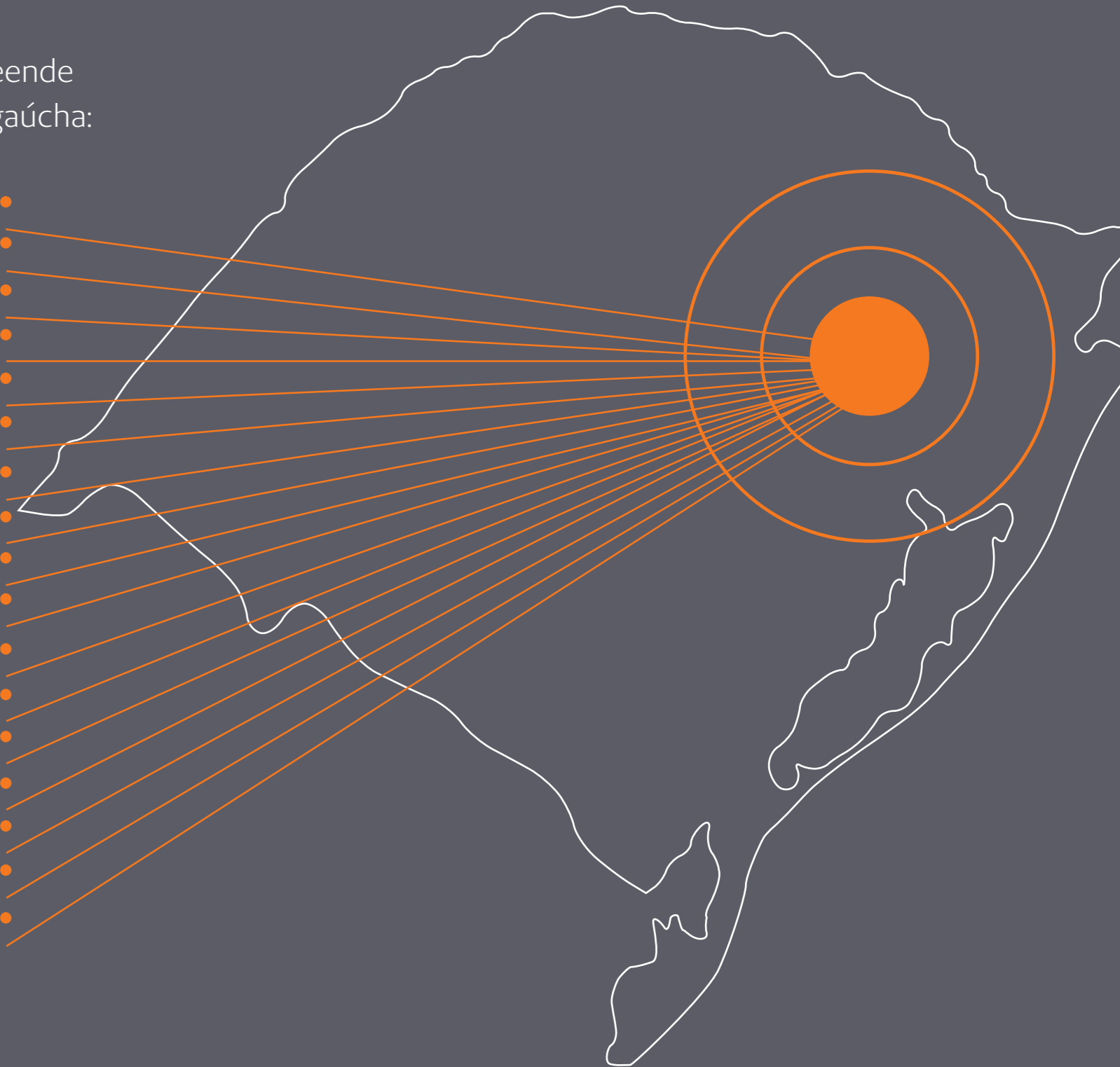
- ▶ Presente em 84% do território nacional.
- ▶ O Sistema nasceu com a fundação da Unimed Santos (SP) pelo Dr. Edmundo Castilho, em 1967.
- ▶ Hoje, é composto por 349 cooperativas médicas.
- ▶ Reúne mais de 18 milhões de clientes em todo o país.
- ▶ Trabalha com 114 mil médicos ativos, 114 hospitais próprios e 14 hospitais-dia.
- ▶ Detém 31% do mercado nacional de planos de saúde.

## Mercados atendidos

[G4-8]

Nossa área de abrangência compreende os seguintes municípios da Serra gaúcha:

Antônio Prado  
Bento Gonçalves  
Boa Vista do Sul  
Carlos Barbosa  
Caxias do Sul  
Coronel Pilar  
Farroupilha  
Flores da Cunha  
Garibaldi  
Monte Belo do Sul  
Nova Pádua  
Nova Petrópolis  
Nova Roma do Sul  
Picada Café  
Pinto Bandeira  
Santa Teresa  
São Marcos

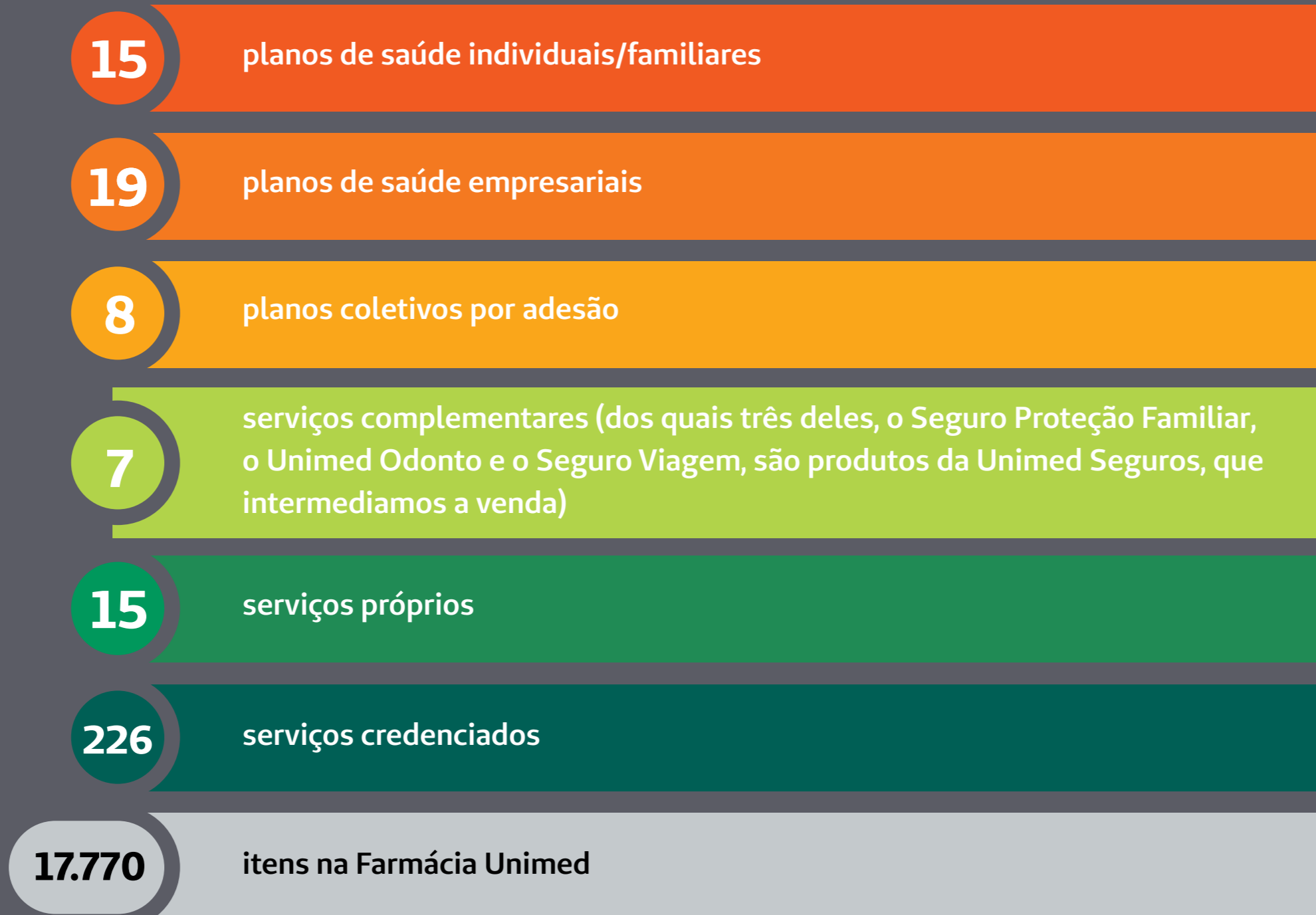


# Porte da organização

[G4-9]

|                       |                    |
|-----------------------|--------------------|
| Número de empregados: | 1.854              |
| Vendas líquidas:      | R\$ 737.219.100,17 |
| Faturamento atual:    | R\$ 744.169.761,48 |
| Capitalização total:  | R\$ 167.580.491,09 |
| Dívidas:              | R\$ 227.871.184,30 |
| Patrimônio Líquido:   | R\$ 142.766.366,10 |
| Ativo total:          | R\$ 370.637.550,46 |

## QUANTIDADE DE PRODUTOS OU SERVIÇOS OFERECIDOS:



# O quadro funcional

[G4-10]

Em 31 de dezembro de 2016, a Unimed Nordeste-RS estava com 1.854 funcionários. A seguir, o total de empregados por tipo de emprego, contrato de trabalho e região.

## A Número total de empregados, discriminados por contrato de trabalho e gênero, sendo 100% mensalistas

| TIPO DE CONTRATO | TOTAL        | GÊNERO       |            |
|------------------|--------------|--------------|------------|
|                  |              | FEMININO     | MASCULINO  |
| Efetivo          | 1.854        | 1.568        | 286        |
| Jovem aprendiz   | 56           | 32           | 24         |
| Estagiários      | 7            | 6            | 1          |
| <b>TOTAL</b>     | <b>1.917</b> | <b>1.606</b> | <b>311</b> |

Seguimos a mesma orientação do Balanço Social para definição do número de estagiários - contrato com agências

## B Número total de empregados próprios, discriminados por tipo de emprego e gênero

| TIPO DE CONTRATO | TOTAL        | GÊNERO       |            |
|------------------|--------------|--------------|------------|
|                  |              | FEMININO     | MASCULINO  |
| Efetivo          | 1.854        | 1.568        | 286        |
| Jovem aprendiz   | 56           | 32           | 24         |
| Estagiários      | 7            | 6            | 1          |
| <b>TOTAL</b>     | <b>1.917</b> | <b>1.606</b> | <b>311</b> |

Seguimos a mesma orientação do Balanço Social para definição do número de estagiários - contrato com agências

## C Força de trabalho total, discriminada por trabalhadores próprios e terceirizados e por gênero

| TIPO DE CONTRATO | TOTAL        | GÊNERO       |            |
|------------------|--------------|--------------|------------|
|                  |              | FEMININO     | MASCULINO  |
| Próprios         | 1.910        | 1.600        | 310        |
| Terceirizados    | 70           | -            | -          |
| <b>TOTAL</b>     | <b>1.917</b> | <b>1.606</b> | <b>311</b> |

Estagiários foram considerados terceirizados

## D Força de trabalho total, discriminada por região e gênero

| TRABALHADORES POR REGIÃO | TOTAL        | GÊNERO       |            |
|--------------------------|--------------|--------------|------------|
|                          |              | FEMININO     | MASCULINO  |
| Caxias do Sul            | 1.733        | 1.440        | 293        |
| Farroupilha              | 122          | 107          | 15         |
| Bento Gonçalves          | 42           | 40           | 2          |
| Antônio Prado            | 8            | 7            | 1          |
| Carlos Barbosa           | 2            | 2            | 0          |
| Flores da Cunha          | 4            | 4            | 0          |
| Garibaldi                | 3            | 3            | 0          |
| São Marcos               | 2            | 2            | 0          |
| Nova Petrópolis          | 1            | 1            | 0          |
| <b>TOTAL</b>             | <b>1.917</b> | <b>1.606</b> | <b>311</b> |



# Funcionários cobertos por acordo de negociação coletiva [G4-11]

## 99%

O percentual relativo ao total de empregados da Unimed Nordeste-RS, cobertos por acordos de negociação coletiva, chegou a 1.854, o que corresponde a 99% (considerando que em 31/12/2016 a Cooperativa contava com 56 jovens aprendizes, estes Elevaram o número para 1.910. A subtração desses 56 jovens, que receberam salário mínimo regional, totaliza 1.854 funcionários).

|                |              |               |
|----------------|--------------|---------------|
| Efetivo        | 1.854        | 100%          |
| Jovem aprendiz | 56           | 100%          |
| Estagiários    | 7            | 0             |
| <b>TOTAL</b>   | <b>1.917</b> | <b>99,63%</b> |

*Estagiários = bolsa auxílio*

Apoiamos a Lei do Jovem Aprendiz, que tem o objetivo de contribuir para aumentar o número de jovens contratados com vínculo formal de trabalho. O processo de seleção dos jovens ocorre uma vez ao ano, entre os meses de novembro e dezembro. O programa é divulgado para todos os funcionários da empresa, a fim de que tenham condições de indicar jovens para a seleção.

# Cadeia de fornecedores [G4-12]

[G4-12]

O planejamento do setor de Suprimentos contemplou estratégias de relacionamento e melhoria no desempenho dos fornecedores. No relacionamento com eles, seguiu-se o Manual de Requisitos para Fornecedores, o qual tem como objetivos:

- ▶ Comunicar aos fornecedores e parceiros da Unimed Nordeste-RS o Sistema de Gestão Integrado, conforme a NBR ISO 9001, a Acreditação Hospitalar e as políticas de gestão de Sustentabilidade.
- ▶ Informar os requisitos específicos para inclusão e a manutenção na rede de fornecedores.

Para completar, as negociações primaram por:

- ▶ Redução de custos operacionais e financeiros
- ▶ Garantia da qualidade do material comprado
- ▶ Aumento da padronização
- ▶ Aumento de redes de responsabilidade social
- ▶ Busca por produtos sustentáveis

| Na seleção dos fornecedores, os padrões éticos e de sustentabilidade social, ambiental e econômica adotados pela Cooperativa | 2015 | 2016 |
|--|------|------|
| Não são considerados   |      |      |
| São exigidos   |      |      |
| São sugeridos  | X    | X    |
| Número total de fornecedores   | 442  | 452  |
| Número de fornecedores locais  | 80   | 80   |

# As principais mudanças em 2016 [G4-13]

[G4-13]

Acreditação, em Nível 1, maior grau de avaliação entre as operadoras de planos de saúde, na RN 277, que corresponde ao Programa de Acreditação para Operadoras de Planos Privados de Assistência à Saúde.

Inauguração de mais uma unidade do Laboratório Unimed, na Rua Coronel Flores, 500, em Caxias do Sul.

Implantação da ferramenta DRG (Grupos de Diagnósticos Relacionados) no Hospital Unimed, com o objetivo de customizar a Classificação Internacional das Doenças (CIDs), visando ao melhor gerenciamento de pacientes internados a partir de análise do prontuário médico.

Criação do Escore Farmacêutico no Hospital Unimed, o qual otimiza a vigilância farmacêutica, permitindo, assim, a classificação do paciente internado conforme grupos de gravidade.

Pela terceira vez consecutiva, o Hospital Unimed recebeu a recertificação da Organização Nacional de Acreditação (ONA), que recomendou a manutenção da acreditação no nível máximo, o 3, em excelência.

Constituído fundo para a cobertura da margem de Solvência (uma quantia em dinheiro que a cooperativa poderá receber, a partir de um processo aberto pelo Sistema Unimed/RS que inclui a Unimed Nordeste-RS e que trouxe à tona uma discussão referente à tributação).

Inauguração do novo Pronto-Atendimento e do Centro de Endoscopia do Hospital São Pedro, em Garibaldi, com a participação da Unimed.

Implantação do escritório de projetos com o objetivo de planejar, organizar, controlar e gerir as demandas de projetos corporativos.

Implantação da guia eletrônica nos consultórios médicos proporcionando maior agilidade, controle e gestão das demandas de exames, facilitando o acesso dos beneficiários nos prestadores de serviços.

Gerenciamento da obra de ampliação do Hospital Unimed, que inclui a unidade materno-infantil, tendo como foco principal a entrega do novo Pronto-Atendimento Unimed para março de 2017.

Gerenciamento das estratégias, riscos e orçamento por meio de reuniões de análise crítica da Direção, Conselhos e gestores da Unimed. Mudança na metodologia de elaboração e implementação do planejamento estratégico de acordo com as necessidades de mercado.

Implementação dos núcleos Gestão Assistencial, com foco em redução de gastos, e implementação de projetos; Gestão de Aquisições, com foco em otimização de processos internos e diminuição dos estoques e desperdícios; e Automação Comercial, com foco em otimização de processos internos e melhoria dos canais de interação com o cliente.

Preenchimento do Guia Temático de Integridade, Prevenção e Combate à Corrupção.

# Gerenciando os riscos

[G4-14]



Implantamos a metodologia de gerenciamento de riscos das áreas assistenciais nos setores do Hospital Unimed, há mais de cinco anos, abordando o princípio da precaução por meio da **Gestão de Riscos Institucional**. E, em relação aos riscos na cooperativa como um todo, trabalhamos com um software específico, o *Strategic Adviser (SA)*. Em sua estrutura, constam os itens acima, à direita:

Conforme o nível de classificação do risco, são geradas ações para sua mitigação. Elas e a eficácia das barreiras citadas são controladas por auditorias dentro da empresa e pela Diretoria Executiva, em reunião específica. O software conta com backup diário, e a metodologia utilizada é validada e acompanhada pela Diretoria Executiva e pelo Conselho de Administração.



# Nossos stakeholders

[G4-24]



# Identificando e selecionando stakeholders para engajamento

[G4-25]

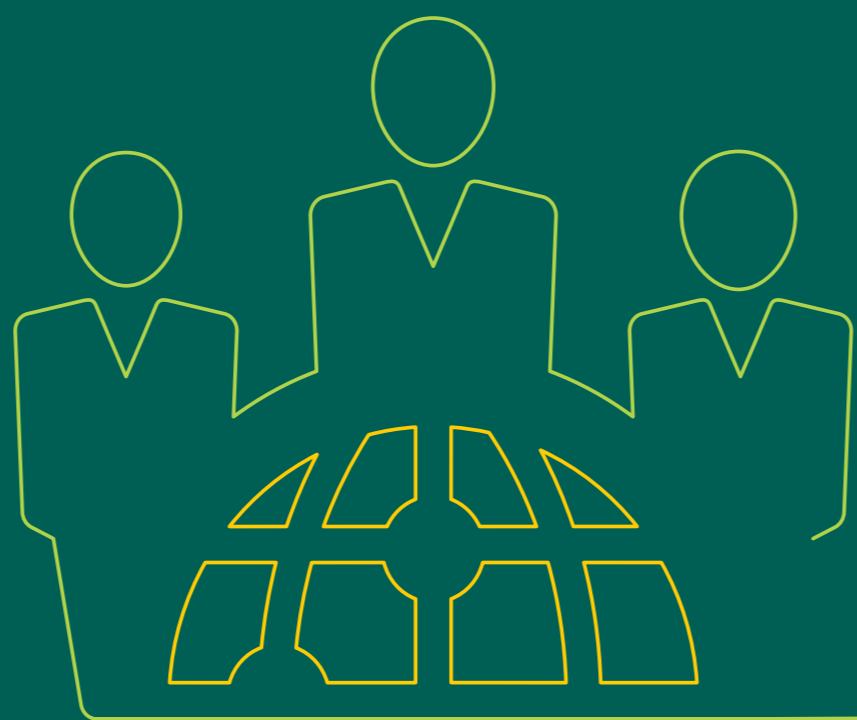
A seleção dos stakeholders foi baseada na rede de relacionamento da cooperativa. Os fatores preponderantes se basearam na perspectiva dos dirigentes em relação ao negócio da empresa, desta forma:

- ▶ **Cliente:** esse público avalia a cooperativa e seus serviços prestados
- ▶ **Fornecedores:** a cadeia de fornecedores avalia o desempenho socioambiental
- ▶ **Sociedade:** avalia o cumprimento das leis e o meio ambiente
- ▶ **Comunidade:** avalia a relação da cooperativa na sociedade onde ela se insere
- ▶ **Cooperados e colaborador:** avaliam as leis trabalhistas, direitos humanos, segurança do trabalhador e sustentabilidade do negócio
- ▶ **Imprensa:** traz visibilidade aos trabalhos
- ▶ **ANS:** agência reguladora de planos de saúde

# Política e prática corrente adotadas pela organização para submeter o relatório a uma verificação externa

[G4-33]

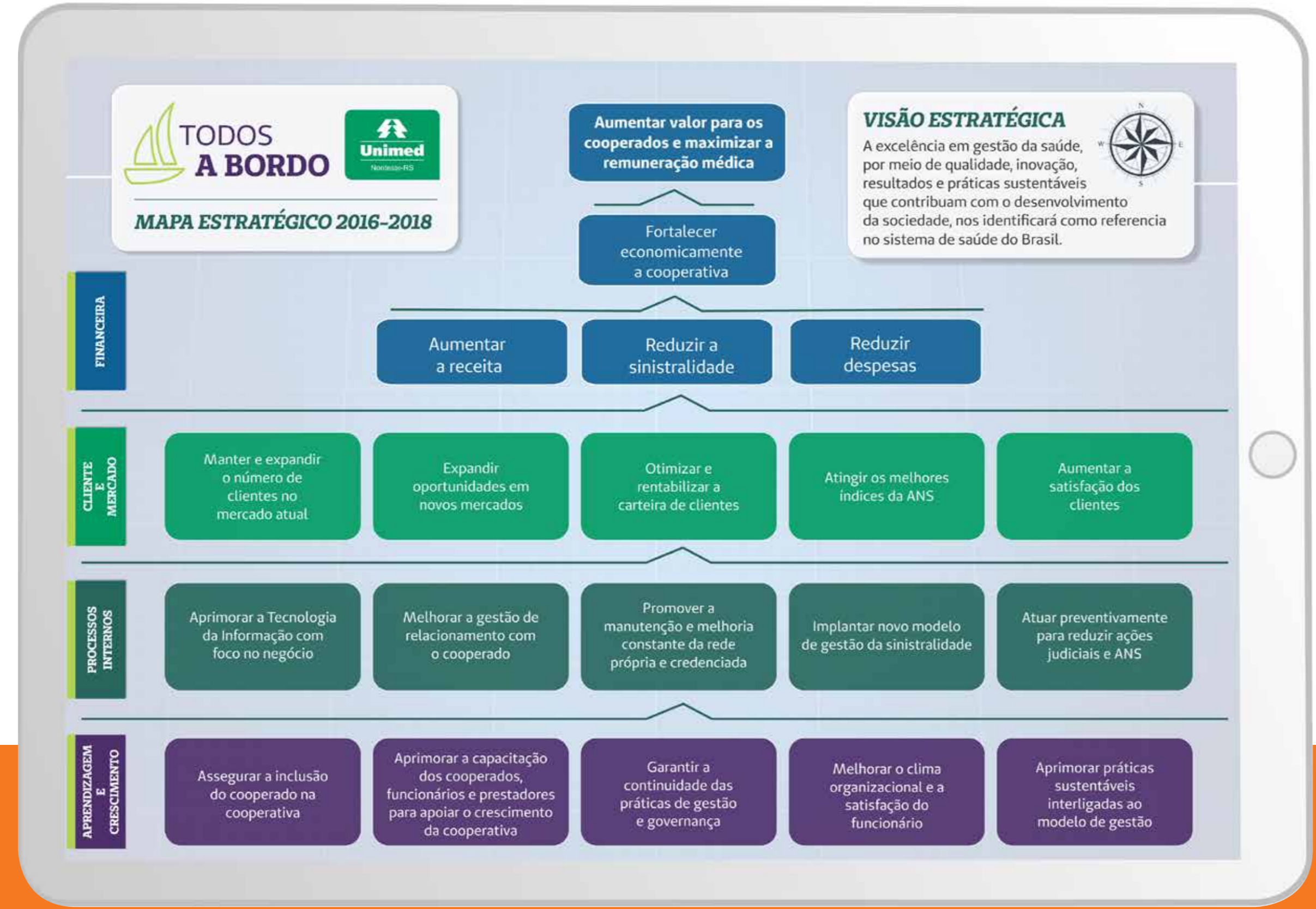
Editado aos moldes **GRI G4**, este relatório não será auditado externamente. Não se descarta esse tipo de avaliação nas próximas edições. Em alguns modelos anteriores, o Relatório de Sustentabilidade foi auditado pela norma NR-22, quando a cooperativa buscava essa Norma Trabalhista.



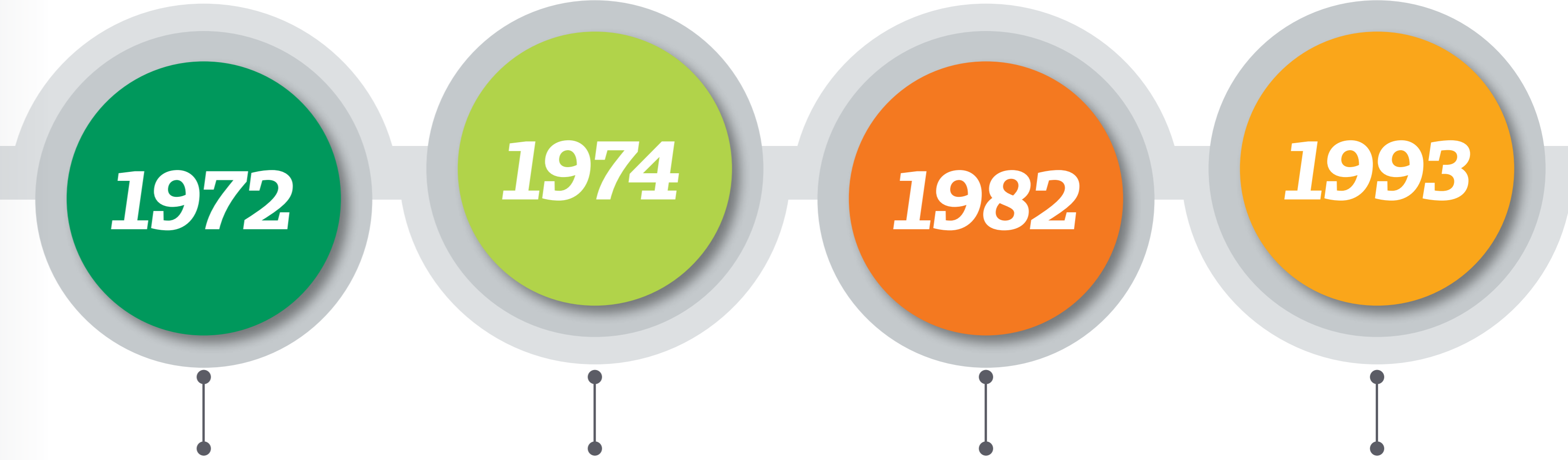
# Visão, negócio, missão, valores, políticas e formas de gestão

[G4-56]





# Linha do Tempo



- Inauguração da **Unimed Nordeste-RS**, então denominada Unimed Nordeste do Rio Grande do Sul – Sociedade de Serviços Médicos Hospitalares. A Sede estava localizada na Avenida Júlio de Castilhos
- Lançamento do produto planos de saúde individual/familiar
- Criação do Plantão de Urgências
- Inauguração da Sede Administrativa da Rua Coronel Flores, em Caxias do Sul
- Inauguração da atual Sede Administrativa da Unimed Nordeste-RS, na Rua Moreira César, em Caxias do Sul
- Inauguração do Escritório Regional de Bento Gonçalves
- Inauguração do Escritório Regional de Farroupilha

1996

- Inauguração do Escritório Regional de Garibaldi
- Lançamento do produto Acidente de Trabalho

1997

- Inauguração do Escritório Regional de Flores da Cunha

1998

- Inauguração do Pronto-Atendimento de Caxias do Sul
- Inauguração do Pronto-Atendimento de Farroupilha
- Inauguração dos Laboratórios de Análises Clínicas Unimed nas cidades de Caxias do Sul e Farroupilha
- Inauguração da Assistência Domiciliar em Caxias do Sul
- Início do projeto de desenvolvimento de um hospital próprio em Caxias do Sul

1999

- Inauguração do Escritório Regional de São Marcos
- Inauguração do Escritório Regional de Antônio Prado
- Inauguração do Escritório Regional de Carlos Barbosa
- Inauguração do Escritório Regional de Nova Petrópolis

2000

- Inauguração do Serviço de Saúde Ocupacional
- Inauguração do Pronto-Atendimento Bento Gonçalves
- Inauguração do SOS Remoções Unimed

2003

- Inauguração do Serviço de Atendimento ao Cliente – SAC
- Inauguração do Espaço Médico
- Inauguração da Medicina Preventiva
- Inauguração da Assistência Domiciliar e do SOS Unimed de Farroupilha
- Aquisição da carteira de clientes do Pompéiamed
- Lançamento dos produtos SOS Emergência e Área Protegida

2004

- Inauguração da Casa do Cliente Unimed de Carlos Barbosa
- Inauguração do Hospital Unimed Caxias do Sul

2005

- Inauguração da Casa do Cliente Unimed de Farroupilha
- Assinatura de parceria com o Hospital Beneficente São Pedro, de Garibaldi, para a melhoria da instituição
- Implantação da política de responsabilidade social
- Adesão ao selo de Sustentabilidade da Unimed do Brasil, como ferramenta

2006

- Assinatura de parceria com o Hospital Beneficente São Carlos, de Farroupilha, para a melhoria da instituição
- Criação do Plano de Saúde Responsabilidade Social
- Lançamento do Seguro Proteção Familiar
- Início do serviço Assistência Domiciliar em mais seis municípios da área de abrangência geográfica
- Reinauguração da Casa do Cliente de Carlos Barbosa
- Inauguração da Casa do Cliente de Flores da Cunha

2007

- Assinatura de parceria com o Hospital São José, de Antônio Prado, para a melhoria da instituição
- Aumento de leitos no Hospital Unimed Caxias do Sul (de 104 para 122)
- Inauguração de lavanderia no Hospital Unimed Caxias do Sul
- Início da administração, por parte da Unimed Nordeste-RS, do Hospital Nossa Senhora de Caravaggio, de Farroupilha
- Inauguração do Centro de Diagnóstico por Imagem no centro de Caxias do Sul
- Início do patrocínio da Orquestra Sinfônica da Universidade de Caxias
- Conquista da Certificação ISO 9001 e da Acreditação Hospitalar Plena (Hospital Unimed Caxias do Sul)
- Implantação do Código de Conduta

2008

- Inauguração dos serviços de Hemodinâmica e Endoscopia no Hospital Unimed Caxias do Sul
- Inauguração do serviço Unimed Coração
- Criação do Setor de Responsabilidade Social
- Inauguração de três Academias ao Ar Livre em Caxias do Sul: Parque Getúlio Vargas, Parque Cinquentenário e Desvio Rizzo
- Implantação da ISO

2009

- Inauguração da primeira Farmácia Unimed, no centro de Caxias do Sul
- Inauguração do Pronto-Atendimento Unimed 24 Horas Farroupilha
- Realização de melhorias no Hospital São José, de Antônio Prado
- Inauguração de três Academias ao Ar Livre, em Nova Roma do Sul e em Caxias do Sul
- Implantação do Programa Consumo Consciente

2010

- Inauguração da Farmácia Unimed junto ao Hospital Unimed Caxias do Sul
- Inauguração do Centro Cirúrgico Ambulatorial e Endoscopia do Pronto-Atendimento Unimed 24 Horas Farroupilha
- Inauguração de quatro Academias ao Ar Livre: em Antônio Prado, Carlos Barbosa, Nova Petrópolis e Farroupilha

2011

- Inauguração da Academia ao Ar Livre de São Marcos
- Adesão ao Programa Unimed Abraça as ODMs

2012

- Inauguração do Posto de Coleta do Laboratório Unimed em Lourdes, em Caxias do Sul
- Inauguração da Farmácia Unimed em Farroupilha e em Antônio Prado
- Inauguração da Academia ao Ar Livre em Nova Pádua
- Adoção do modelo GRI para o relatório de sustentabilidade

2013

- Inauguração do serviço de ressonância magnética no Hospital Unimed
- Engajamento às premissas do Pacto Global na gestão do negócio



2014

- Lançamento da Pedra Fundamental da ampliação do Hospital Unimed
- Inauguração da Academia ao Ar Livre de Flores da Cunha
- Adesão ao Selo Unimed Hospitais Sustentáveis, como ferramenta

2015

- Inauguração da Central de Curativos Unimed, no bairro São Pelegrino, em Caxias do Sul
- Reinauguração da UTI do Hospital Saúde, em Caxias do Sul, a partir de uma parceria com a Unimed Nordeste-RS
- Inauguração da Academia ao Ar Livre de Bento Gonçalves
- Inauguração da nova Casa do Cliente Unimed de Garibaldi
- Preenchimento do Guia Temático de Integridade, Prevenção e Combate à Corrupção, com recebimento de diagnósticos das práticas

2016

- Inauguração do Laboratório Unimed no bairro São Pelegrino, em Caxias do Sul

## Os prêmios conquistados em 2016

### ARH Serrana

Na 24ª edição do prêmio realizado anualmente em Caxias do Sul, nos destacamos em duas categorias: Gestão Estratégica de Pessoas e Responsabilidade Socioambiental.

### Marcas de Confiança

Pelo 15º ano consecutivo, recebemos o prêmio Marcas de Confiança por ser o plano de saúde com maior índice de confiabilidade.

### Valor 1000

Entre os 50 maiores planos de saúde, aparecemos na 22ª posição.

### Selo prata de sustentabilidade da Unimed do Brasil

O Hospital Unimed Caxias do Sul recebeu Selo Prata em premiação nacional de sustentabilidade dos Hospitais do Sistema Unimed, realizada pela Unimed do Brasil. O Selo tem como objetivo mobilizar os Hospitais Unimed a implantarem a Sustentabilidade como um modelo de gestão.

### Top of Mind

Pela 23ª vez, estamos entre as grifes invictas do Top of Mind na categoria Plano de Saúde. Na pesquisa promovida pela revista Amanhã, atingimos a marca de 65,2% de lembrança entre os entrevistados, ficando bem à frente do segundo colocado, o Sistema Único de Saúde (SUS), que, na verdade, é um sistema público de saúde. Nos destacamos também no quesito Plano Odontológico, na segunda posição, com 13,3% das lembranças.

### Recertificação da ONA

O Hospital Unimed Caxias do Sul recebeu a recertificação da Organização Nacional de Acreditação (ONA), que recomendou a manutenção da acreditação no nível máximo, o 3.

### ESARH 2016

O case Enfermeiro Gestor foi premiado na modalidade Gestão de Pessoas durante o ESARH 2016 (Encontro Sul-Americano de Recursos Humanos). O programa é uma formação de liderança para enfermeiros.

## RN 277

Após passar pela avaliação externa da A4 Quality Services Auditoria e Certificação Ltda., fomos acreditados em Nível 1, maior grau de avaliação entre as operadoras de planos de saúde, na Resolução Normativa 277, a qual corresponde ao Programa de Acreditação para Operadoras de Planos Privados de Assistência à Saúde.

## Prêmio Somoscoop

Nos destacamos no 10º Prêmio Somoscoop – Melhores do Ano ao conquistar a primeira posição na categoria Cooperativa Cidadã com o Projeto Viver (consultas e exames gratuitos para pessoas com deficiências). Esta edição contou com a participação de 221 cooperativas.

## Prêmio Inova + Saúde 2016, da Seguros Unimed

No prêmio Inova + Saúde 2016, nosso trabalho de coleta de medicamentos vencidos e chapas de raios X foi o escolhido na categoria “Sustentabilidade”. Ao vencer, recebemos de presente uma viagem, com todas as despesas pagas pela Seguros Unimed, para uma visita ao Garfield Innovation Center – Kaiser Permanente, que fica na Califórnia, EUA.

## ConvaTec 2016

Duas enfermeiras da Central de Curativos Unimed ganharam um concurso de estudo de caso de que participaram. Karen Götttsche Moreira e Letícia Pelissari Letti estão entre os vencedores de uma escolha promovida pelo Grupo de Ensino e Tecnologia (GET) – ConvaTec 2016, realizada para valorizar os tratamentos de feridas.

## Prêmio da Assembleia Legislativa

Nosso Projeto Menos é Mais foi prestigiado por ter ficado entre os 12 finalistas do prêmio norteador – consumo consciente e educação financeira do Prêmio Responsabilidade Social 2016, da Assembleia Legislativa do Rio Grande do Sul.

## Selo Ouro Unimed de Governança e Sustentabilidade pela Unimed do Brasil

Conquistamos o selo Unimed de Governança e Sustentabilidade – Ouro. O processo de certificação do Selo Unimed de Governança e Sustentabilidade, conferido pela Unimed do Brasil, tem como finalidade principal estimular o Sistema Unimed à prática da Governança Cooperativa e à gestão para a Sustentabilidade como um diferencial.

## Programa de Qualidade do Colégio Brasileiro de Radiologia e Diagnóstico por Imagem

Nossa tomografia computadorizada e nossa ressonância magnética foram certificadas com os selos do Programa de Qualidade do Colégio Brasileiro de Radiologia e Diagnóstico por Imagem.



## Participação em associações

[G4-16]

### Associações às quais a empresa pertence:

- ▶ ACIs da Região
- ▶ CDL
- ▶ Associações Setoriais
- ▶ Fiergs
- ▶ Sindicato Patronal
- ▶ OCB (Organização das Cooperativas Brasileiras)
- ▶ OCEs (Organização das Cooperativas Brasileiras no Estado)



## Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas

[G4-17]

Como cooperativa de serviços médicos, não possuímos *joint ventures*, subsidiárias, operações terceirizadas e consolidadas no Brasil. Em 2016, incorporamos ao nosso patrimônio a Sociedade Hospital Nossa Senhora de Caravaggio S/A, de Farroupilha.

# 1

## GOVERNANÇA E GESTÃO

Governança Sustentabilidade

# GOVERNANÇA

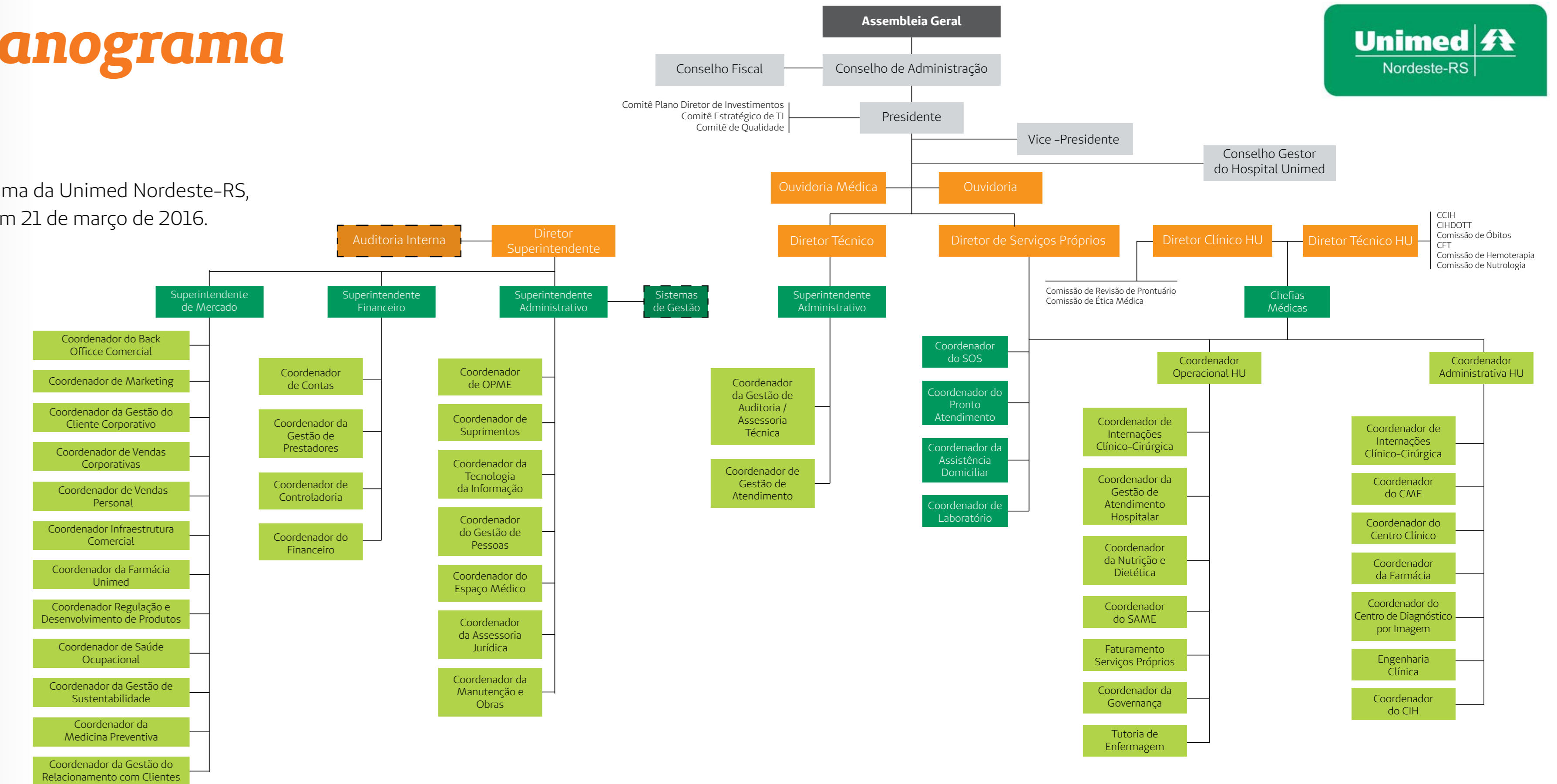
[G4-34; G4-LA 12]

Governança corporativa é o sistema pelo qual as empresas e demais organizações são dirigidas, monitoradas e incentivadas, envolvendo os relacionamentos entre sócios, Conselho de Administração, Diretoria, órgãos de fiscalização e controle e demais partes interessadas. Por isso, nas próximas páginas, você pode entender como se dá a estrutura interna da Unimed, que trabalha com um modelo de gestão cooperativista alinhado aos sete princípios cooperativistas já citados no começo deste relatório. Assim como a Unimed do Brasil, a Unimed Nordeste-RS adota esse modelo visando a fortalecer e a integrar ainda mais o Sistema Unimed. Para tanto, estabelecemos comitês de governança e de staff, além de nos empenharmos para a obtenção de selos nacionais que atestam a qualidade de nossa governança. Confira.

# Organograma

[G4-34]

O organograma da Unimed Nordeste-RS, atualizado em 21 de março de 2016.



# Representações médicas

[G4-34]

## DIRETORIA EXECUTIVA

Dr. Carlos Castellano Silveira  
Presidente

Dr. Ronaldo Mattia  
Vice-Presidente

Dr. Elias Ribeiro  
Diretor Superintendente

Dr. Vicente Henrique Verdi  
Diretor Técnico

Dr. Primo Agostinho Piccoli Neto  
Diretor de Serviços Próprios

Dr. Renato Luis Calloni  
Diretor Técnico-Hospitalar do Hospital Unimed

Dr. Walter Praetzel Porto  
Diretor do Corpo Clínico do Hospital Unimed

## CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Dr. Armando Paes Corvo

Dr. Carlos Castellano Silveira

Dra. Denise Vozniak

Dr. Fábio André Letti

Dr. Gilberto Silveira Martins

Dr. José Flávio Fontana

Dra. Mariângela Moschen

Dr. Marcelo Fonseca Frigeri

Dr. Orestes Blanco Netto

Dr. Paulo Moacyr Triches Dias

Dr. Ronaldo Mattia

Dr. Vinícius Victorazzi Lain

## CONSELHO FISCAL

Efetivos:

Dr. Edson Renato Pippi

Dr. Haley Calcagnotto dos Santos

Dr. Rubeni A. M. Brondani

Suplentes:

Dr. Mateus Facchin

Dra. Maria Cristina Serafini

Dr. Pedro Inacio Mezzomo

## CONSELHO GESTOR DO HOSPITAL UNIMED CAXIAS DO SUL

Dr. Renato Luis Calloni  
Diretor Técnico-Hospitalar do Hospital Unimed  
Caxias do Sul

Dr. Walter Praetzel Porto  
Diretor Clínico do Hosp. Unimed Caxias do Sul

Dr. Marcelo Sabedotti  
Vice-Diretor Clínico do Hosp. Unimed Caxias do Sul

Dra. Mariângela Moschen  
Representante do Conselho de Administração

Dr. Elias Ribeiro  
Diretor Superintendente da Unimed Nordeste-RS

Dr. Primo Agostinho Piccoli Neto  
Diretor de Serviços Próprios da Unimed Nordeste-RS

## CHEFIAS MÉDICAS DO HOSPITAL UNIMED CAXIAS DO SUL

Dr. André Silva Gomes  
Serviço de Hemodiálise

Dr. Marcelo Sabedotti  
Serviço de Hemodinâmica

Dr. Fábio Eduardo Camazzola  
Serviço de Unidade de Dor Torácica

Dr. Alexandre Cordella da Costa  
Serviço de Unidade de Terapia Intensiva

Dr. Vinicius Lain  
Bloco Cirúrgico

Dr. César Augusto Fontana  
Serviço de Unidade de Urgência e Emergência

Dr. Fabrício Diniz Kleber  
Serviço dos Médicos Hospitalistas

Dra. Cláudia Panno de Oliveira  
Chefia Médica UTI Neonatal do Hospital Saúde

Dr. Iverson Weber  
Serviço de Endoscopia

## COMISSÃO TÉCNICA

Dr. Flávio Ribeiro Mendes

Dr. Jeferson Luiz Mezzomo

Dr. Jorge Damin

Dr. Luciano Selistre

## COORDENAÇÕES MÉDICAS

Dr. Marcelo Fonseca Frigeri  
PA Caxias do Sul

Dra. Ângela Rech  
PA Bento Gonçalves

Dr. Ervino Gnielka  
PA Farroupilha

Dra. Márcia Manozzo  
Medicina Preventiva

Dra. Nátia Marchioro  
Saúde Ocupacional

Dr. Rafael Felipe Alberti Lisot  
SOS Emergência/Assistência Domiciliar

Dra. Mara Ribeiro Mendes  
Promed

# Assembleia geral: mais alto grau de governança

[G4-34]

Nosso mais alto grau de governança é representado pelas Assembleias Gerais (ora Ordinária, ora Extraordinária, identificadas com as siglas AGO e AGE, respectivamente), para as quais todos os médicos cooperados, sócios da Unimed Nordeste-RS, são convidados a participar, discutir e deliberar assuntos e/ou decisões de ordem administrativa, financeira e de mercado. Em 2016, foram realizadas uma AGO (em 30 de março) e duas AGEs (em 10 de outubro e em 28 de novembro).



# Comitês de governança

[G4-34]

**Comitê PDI (Plano Diretor de Investimento):** tem reuniões semanais e registradas em atas.

**Comitê PMQ (Programa Melhoria da Qualidade):** avalia os processos operacionais relacionados à qualidade, institui e acompanha indicadores da qualidade dos serviços oferecidos e recomenda políticas de melhoria da qualidade para a alta direção.

**Comitê Estratégico:** acrescenta novos elementos de reflexão e ação sistemática e continuada, avalia a situação, elabora projetos de mudanças estratégicas e acompanha e gerencia os passos de implementação.

**Comitê de Satisfação de Clientes:** analisa resultados da Pesquisa de Satisfação do Cliente com subsídios do SAC (Serviço de Atendimento ao Cliente) e Gestão do Cliente Corporativo, para promover análise entre os gestores, verificando as reclamações recebidas.

**Comitê de Sustentabilidade:** visa a analisar processos e promover ajustes para uma gestão mais sustentável.

**Comitê Pesquisa de Clima Organizacional:** atua nos seguintes focos: funcionários, como peça-chave para o sucesso do negócio; otimização de recursos; investimento no que precisa e em quem precisa; e líderes atuantes.

**Comitê de Inovação:** fortalece a comunicação e estimula a inovação e a melhoria contínua por meio da implementação de um programa formal de ideias. Em 2016, recebeu e avaliou 58 ideias enviadas pelos funcionários da Unimed Nordeste-RS.

**Comitê Gestão de Pessoas:** aprova o quadro de lotação anual da empresa, define a matriz de capacitação, planeja ações originárias da Pesquisa de Clima Organizacional (direcionada ao quadro funcional), aprova o orçamento para os reajustes salariais anuais e a troca de ranqueamento de cargo na estrutura salarial.

## Comitê de TI:

- ▶ **Comitê Estratégico da TI:** faz uma análise crítica e procede sobre deliberações alinhadas à estratégia do negócio.
- ▶ **Comitês Operacionais de TI:** oferece condições de execução das diretrizes do Comitê Estratégico da TI e delibera sobre demandas operacionais de inovação e quanto a ações de melhorias das áreas.



## Avaliações da Acreditação Hospitalar (ONA):

sistema de avaliação e certificação da qualidade de serviços de saúde. Tem um caráter eminentemente educativo, voltado para a melhoria contínua. Tem avaliações semestrais nas organizações de saúde durante o período de validade do certificado. Já as avaliações internas são realizadas pelas práticas diárias existentes no Hospital Unimed, tais como: gestão da segurança, gestão de riscos, auditoria clínica e mapeamento de processos.

**Auditorias externas e internas de Certificação (ISO, ONA, RN 277):** as auditorias internas do Sistema de Gestão Integrado (SGI) são programadas de forma que todos os processos sejam auditados. A periodicidade é determinada conforme o tipo de processo e o número de não conformidades identificadas. Dessa forma, um processo pode receber auditorias anuais, semestrais ou quadrimestrais. Os auditores sempre auditam setores que não são os seus, a fim de manter a regra de imparcialidade. Para a RN 277, as auditorias são realizadas pelos representantes de cada dimensão, juntamente com o setor de SGI, e também são verificados alguns itens durante as auditorias internas da ISO.

**Auditoria externa PALC:** o Programa de Acreditação de Laboratórios Clínicos (PALC-SBPC/ML), da Sociedade Brasileira de Patologia Clínica e Medicina Laboratorial, faz parte do Sistema de Gestão Integrada, conferindo ao Laboratório Unimed um compromisso maior com a qualidade do atendimento e do resultado liberado.

# Comitês de staff

[G4-34]

## Auditoria Interna

A auditoria interna é uma atividade independente e objetiva de avaliação e consultoria, orientada por uma filosofia de agregar valor, para melhorar as operações da cooperativa e auxiliar no cumprimento e no alcance dos seus objetivos. Tudo de forma estruturada, para identificar a eficiência, a eficácia e a economicidade dos processos, no gerenciamento de riscos, de controle e de governança da organização.

## Ouvidoria Médica

Instituída com a finalidade de estreitar o relacionamento entre o médico cooperado e a Unimed, busca identificar problemas, oportunidades de melhoria ou quaisquer manifestações médicas.

## Ouvidoria

Meio de comunicação estendido exclusivamente aos beneficiários, em caráter estratégico, proativo e preventivo, para atuar com situações de atendimento de maior complexidade. Não substitui o Serviço ao Atendimento ao Cliente (SAC), que continua atuante nas questões operacionais. Para o beneficiário entrar em contato com a Ouvidoria, é necessário que ele já tenha passado pelos outros canais de atendimento disponíveis. A ação atende a RN 323/2013.



# Cumprindo os princípios cooperativistas

[G4-15]

Os princípios cooperativistas apresentados no começo deste relatório são cumpridos na Unimed Nordeste-RS da seguinte maneira:

- ▶ Adesão livre e voluntária: liberdade de se associar e de sair, obedecidas às normas de cada entidade.
- ▶ Controle democrático pelos sócios: um sócio, um voto.
- ▶ Participação econômica: contribuição equitativa, com retorno na proporção de sua atividade como sócio.
- ▶ Autonomia e independência.
- ▶ Educação, treinamento e informação: aos sócios, administradores, funcionários e público em geral.
- ▶ Cooperação entre cooperativas.
- ▶ Interesse pela comunidade: preocupação para o desenvolvimento sustentável das comunidades.

# Gestão da sustentabilidade

[G4-14; G4-34]

A trajetória da Gestão de Sustentabilidade na Unimed Nordeste-RS perpassa a busca do aprimoramento da relação com a rede de relacionamento. A condução desse trabalho foca-se em sete indicadores: Valores, Transparência e Governança; Governo e Sociedade; Público Interno; Fornecedores; Clientes; Comunidade e Meio Ambiente. O setor de Gestão de Sustentabilidade tem a missão de sensibilizar, mobilizar e empoderar demais setores da cooperativa a gerirem seus processos, interligando os as três dimensões da sustentabilidade: econômico, social e ambiental. Para isso, contamos com as seguintes ferramentas:

- ▶ Política de Sustentabilidade
- ▶ Selo de Governança e Sustentabilidade da Unimed do Brasil
- ▶ Balanço Social – Modelo Ibase/Categoria Cooperativas
- ▶ Relatório de Sustentabilidade – Modelo GRI – Versão G4
- ▶ Calculadora CO2 – Unimed do Brasil
- ▶ Indicadores Ethos Negócios Sustentáveis
- ▶ Selo Hospital Unimed de Sustentabilidade
- ▶ Programa Integridade da Promoção
- ▶ Combate à Corrupção

# Comitês de sustentabilidade

[G4-34]

**Para levar o pensamento de uma gestão sustentável para os processos, o setor de Sustentabilidade conta com o apoio de comitês em nível nacional e estadual, e da própria cooperativa.**

## Comitê Nacional de Sustentabilidade:

constituído em 2011 pela Unimed do Brasil, tem como propósito discutir e propor ferramentas e indicadores que guiem as Unimed em direção a uma gestão mais sustentável do seu negócio.

## Comitê Estadual de Sustentabilidade:

a Unimed Nordeste-RS faz parte do comitê, criado desde 2011 pelo Instituto da Unimed Federação/RS. O objetivo do comitê é dar suporte técnico às singulares, criar espaços de reflexão e construir ferramentas que contribuam para a gestão sustentável das singulares do Estado.

## Comitê de Sustentabilidade (operadora):

formado por funcionários de diversos setores, desde 2005, tem como propósito introduzir a sustentabilidade em seus processos. Pertencem a ele representantes dos seguintes setores:

- ▶ Espaço Médico
- ▶ Gestão de Pessoas
- ▶ Gestão do Cliente Corporativo
- ▶ Gestão de Relacionamento com o Beneficiário
- ▶ Medicina Preventiva
- ▶ Saúde Ocupacional
- ▶ Manutenção e Obras
- ▶ Distribuidora
- ▶ Gestão de Prestadores
- ▶ Assessoria Jurídica
- ▶ Regulação e Desenvolvimento de Produtos
- ▶ Controladoria e Gestão de Custos
- ▶ Sistemas de Gestão
- ▶ Tecnologia da Informação
- ▶ Governança
- ▶ Marketing



# Cartilha de Sustentabilidade

[G4-14; G4-15; G4-56]

Para comemorar os **10 anos de sustentabilidade**, lançamos uma cartilha que explica a origem do cooperativismo, seus símbolos e a bandeira. Para acessar, digite: [www.unimed-ners.com.br/sustentabilidade/sustentabilidade/](http://www.unimed-ners.com.br/sustentabilidade/sustentabilidade/)



# Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)

[G4-15; G4-56]

A cooperativa é signatária dos 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável desenvolvidos pela Organização das Nações Unidas (ONU), que reuniu uma lista com os maiores problemas do mundo. Qualquer ação ou projeto desenvolvido pela área de Sustentabilidade da Unimed Nordeste-RS sempre tem por objetivo minimizar tais empecilhos para o melhor desenvolvimento da humanidade.

Atualmente, contamos com 34 projetos socioambientais próprios, desenvolvidos pela área de Sustentabilidade, e eles atendem aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS).

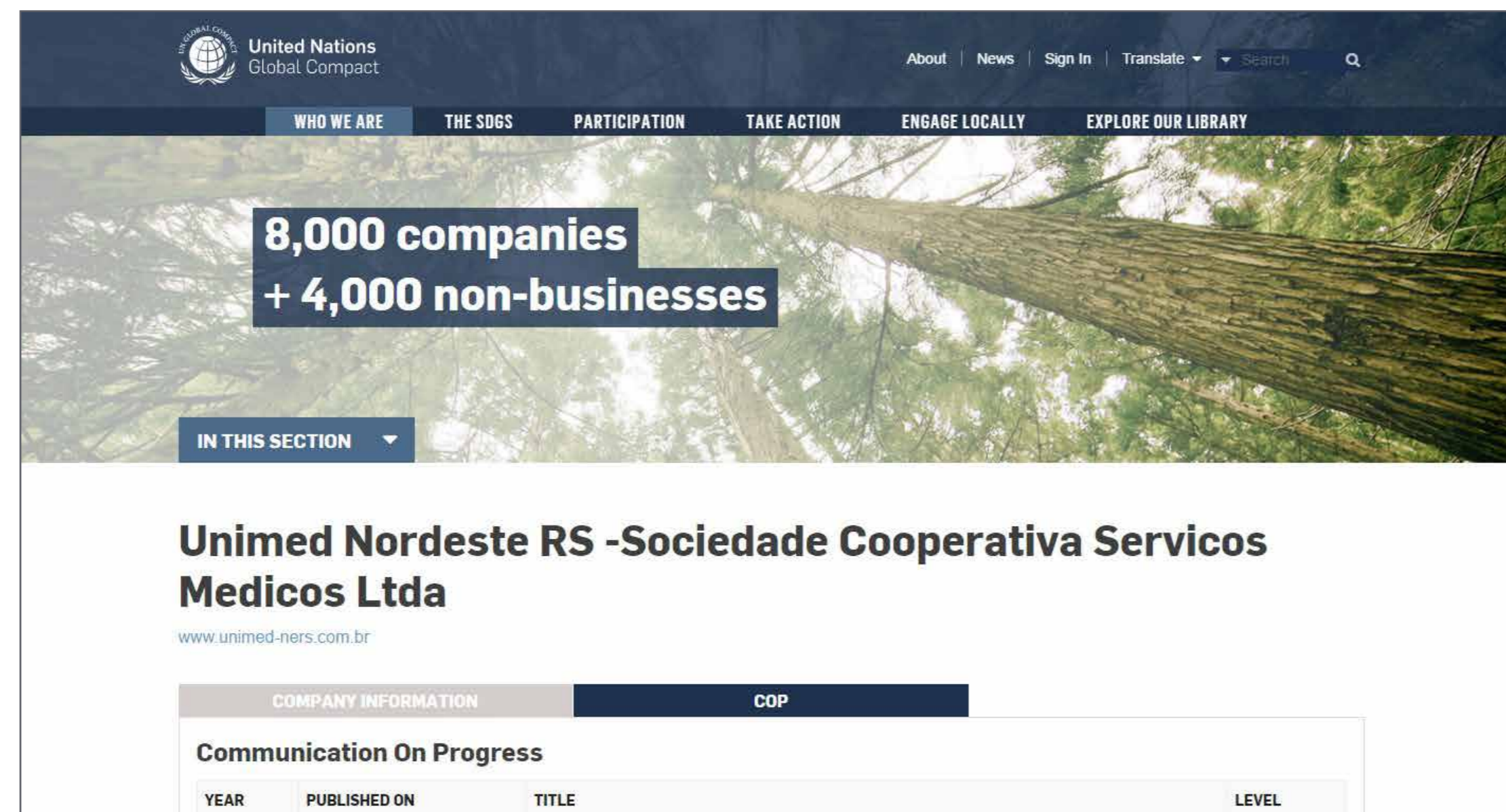


# Pacto Global

[G4-15; G4-56]

A Unimed Nordeste-RS também é signatária do Pacto Global, que rege 10 princípios, cujos temas envolvem direitos humanos, trabalho, meio ambiente e atos contra a corrupção. Trabalhamos com ações que ajudam a disseminar os 10 princípios do Pacto Global, interna e externamente, junto à rede de relacionamento. Anualmente, desenvolvemos o Relatório de Progresso, que reúne todas as ações da cooperativa que colaboraram com os 10 princípios do Pacto Global. O relatório é postado no site oficial do Pacto Global. Acompanhe nossas ações ao digitar:

[www.unglobalcompact.org/what-is-gc/participants/25591-Unimed-Nordeste-RS-sociedade-Cooperativa-Servicos-Medicos-Ltda-#cop](http://www.unglobalcompact.org/what-is-gc/participants/25591-Unimed-Nordeste-RS-sociedade-Cooperativa-Servicos-Medicos-Ltda-#cop)



The screenshot shows the United Nations Global Compact website. At the top, there is a navigation bar with links for 'About', 'News', 'Sign In', 'Translate', and a search bar. Below the navigation bar, there is a main header with a background image of tall trees. A large text overlay on the image reads '8,000 companies + 4,000 non-businesses'. Below the image, there is a section titled 'Unimed Nordeste RS - Sociedade Cooperativa Servicos Medicos Ltda' with the website address 'www.unimed-ners.com.br'. Underneath, there is a table with columns for 'COMPANY INFORMATION' and 'COP'. The table has a sub-header 'Communication On Progress' and columns for 'YEAR', 'PUBLISHED ON', 'TITLE', and 'LEVEL'.

# ÉTICA E INTEGRIDADE

[G4-DMA]

A filosofia cooperativista contempla a ética e a integridade, aspectos tidos como materiais pelas pessoas que responderam à pesquisa realizada ao começarmos os trabalhos para este relato. Entre os destaques de nossos esforços nesse sentido, destacam-se o Código de Conduta, implantado desde 2006, a partir de uma publicação editada pela Unimed do Brasil; a gestão de materiais de alto custo, como órteses, próteses e materiais especiais – em 2016, o custo com OPMEs ficou R\$ 1,5 milhão abaixo do orçamento; e as auditorias internas e externas, tidas como instrumentos de controle para os gestores e administradores da empresa. Em relação ao combate à corrupção, desenvolveu-se o Programa de Promoção da Integridade e Combate à Corrupção; uma campanha ao longo do período eleitoral de 2016; e um caderno de pacto anticorrupção. Por fim, na seara da não discriminação, contabilizamos o número total de casos de discriminação, acompanhados das medidas corretivas que foram tomadas.

# Código de Conduta

[G4-56; G4-SO4]



A Unimed Nordeste-RS mantém o seu Código de Conduta Profissional, implantado desde 2006. Ele norteia as relações da cooperativa com seus diferentes públicos.

A cooperativa adotou a mesma publicação da Unimed do Brasil, que passou por revisão e ficou pronta em julho de 2016.

Em 2011, após uma revisão/atualização, o Código de Conduta Profissional da cooperativa foi entregue, em versão impressa, a todos os funcionários em seus setores, por integrantes da área de Gestão de Pessoas que explanaram sobre o conteúdo e a importância da publicação.



A partir disso, os funcionários novos recebem o material já na Integração de Novos Funcionários. A versão digital está disponível aos funcionários na intranet.

Existe ainda um comitê responsável pelo gerenciamento do Código de Conduta e por promover ações de conscientização acerca do mesmo. Os membros desse Comitê são nomeados pela Diretoria Executiva da Unimed Nordeste-RS e têm seu trabalho pautado pelo Regimento Interno.

As manifestações podem ser realizadas por telefone, por e-mail, pessoalmente, pela intranet ou pelo sistema Fale Conosco Código de Conduta Unimed Nordeste-RS, e cabe ao Comitê de Ética receber denúncias de violação das normas do Código, analisá-las e concluir sobre sua procedência e gravidade.

O Comitê não aplica penalidades. Sua atribuição é apenas encaminhar os processos com pareceres conclusivos ao diretor da área do colaborador envolvido ou ao presidente, quando a denúncia for referente a um diretor. Para os médicos cooperados, a publicação pode ser acessada no Portal do Cooperado. Para os clientes e a comunidade, o material está disponível no site da Unimed Nordeste-RS.

Como os funcionários também são clientes, a Unimed oferece para o público interno, o Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC), que realiza atendimento presencial ou por telefone, além de um setor de Ouvidoria, com canal direto à Diretoria da Cooperativa.

A conduta íntegra, ética e de respeito com todos os nossos públicos de relacionamento é componente essencial na atuação da Unimed desde sua fundação. O Código de Conduta trata-se não somente de um material de consulta, mas também se configura em um instrumento de trabalho que orienta sobre a melhor forma de atuarmos em nosso dia a dia com nossos stakeholders.

Veja abaixo o conteúdo do Código de Conduta. A sua íntegra pode ser acessada ao digitar <http://www.unimed-ners.com.br/codigo-conduta/codigo-de-conduta-arquivo>. Nele é possível observar orientações quanto à conduta com e entre cooperados, conselheiros, dirigentes e funcionários, além de condutas comerciais e com públicos externos e a comunidade.

### 1. NOSSAS CONDUTAS PESSOAIS

- a) Cooperados
- b) Conselheiros e dirigentes
- c) Colaboradores

### 2. NOSSAS CONDUTAS NO LOCAL DE TRABALHO

- a) Direitos humanos
- b) Discriminação e preconceito
- c) Segurança da informação
- d) Cuidados com a propriedade intelectual
- e) Utilização de internet e redes sociais
- f) Cuidados com a marca Unimed
- g) Cuidados com o patrimônio e os recursos utilizados nas operações da Unimed
- h) Cuidados com os recursos próprios
- i) Relacionamentos pessoais
- j) Assédio moral
- k) Assédio sexual

- l) Vestuário
- m) Saúde e segurança
- n) Consumo de álcool e outras drogas

### 3. NOSSAS CONDUTAS NAS RELAÇÕES COMERCIAIS

- a) Conflito de interesse
- b) Corrupção
- c) Brindes e favorecimentos

### 4. NOSSAS CONDUTAS EM RELAÇÃO A PÚBLICOS DE RELACIONAMENTO EXTERNOS

- a) Clientes (empresas contratantes e beneficiários de planos de saúde)
- b) Fornecedores de serviços administrativos
- c) Fornecedores de serviços de saúde
- d) Governo
- e) Sindicatos e associações de classe
- f) Mídia
- g) Concorrentes
- h) Parceiros comerciais (administradoras, corretoras e seguradoras)
- i) Comunidade
- k) Meio ambiente

### 5. NOSSAS CONDUTAS EM RELAÇÃO À SUSTENTABILIDADE

### 6. GESTÃO DA ÉTICA

Na Unimed Nordeste-RS, entendemos que a melhor forma de prevenir é orientar. Ou seja, munindo os funcionários de informações, apoiando a construção do conhecimento.

Seguindo a premissa da Unimed de periodicamente revisar suas diretrizes e políticas, o Código de Conduta atual é uma evolução do documento anterior, resultante de um trabalho desenvolvido por singulares, federações e sociedades auxiliares, sob a coordenação da Unimed do Brasil.

A empresa conta com o Código de Conduta do período 2011 a 2015 e também o vigente, que foi atualizado em 2015 e distribuído às singulares no primeiro semestre de 2016.

Em 2016, depois da chegada do novo Código de Conduta, o Comitê realizou a entrega de um exemplar para cada coordenador, em reunião setorial, e foi promovido um quiz (jogo de perguntas e respostas).

Propusemos, para 2017, uma campanha de reforço em relação à importância e à responsabilidade de todos para uma conduta adequada, alinhada ao Código.

# Gestão de materiais de alto custo – órteses, próteses e materiais especiais (OPMEs)

Os números ao lado, referentes a custos com órteses, próteses e materiais especiais (OPMEs), são resultados de negociações e renegociações de preços, controle diário de gastos e ações da auditoria, trabalhos de gerenciamento de fornecedores que contribuem para que não ocorram fraudes. Além disso, para compras de OPMEs e fios, foi firmado um contrato corporativo com a Johnson & Johnson. É um modelo novo de negociação e logística no Estado – o Hospital Albert Einstein, em São Paulo, trabalha com um processo de aquisição parecido. A parceria prevê um investimento em equipamentos por parte da Johnson & Johnson no valor de R\$ 1,75 milhão. Junto a isso, haverá uma redução de custo (nos preços de produtos) na casa de R\$ 300 mil ao ano. Se a Unimed atingir o faturamento estimado, ganhará 3% do valor faturado em materiais ou equipamentos, o que daria, em média, R\$ 300 mil, se tomarmos como base o consumo das linhas negociadas. Com a parceria, a cooperativa deixará de gastar, em 2017, em média, R\$ 2,4 milhões, além de proporcionar aos cirurgiões (não apenas da área ortopédica, mas de todas as demais) a utilização de equipamentos novos, com alta tecnologia. O contrato com a Johnson & Johnson é de um ano, podendo ser renovado, e não prevê quantidade mínima de consumo.

## EQUIPAMENTOS COMODATADOS

| EQUIPAMENTO               | QUANTIDADE | UNITÁRIO    | TOTAL                   |
|---------------------------|------------|-------------|-------------------------|
| Torre de vídeo            | 4          | R\$ 175 mil | R\$ 700 mil             |
| Arco em C                 | 1          | R\$ 350 mil | R\$ 350 mil             |
| Motor Colibri             | 2          | R\$ 60 mil  | R\$ 120 mil             |
| Motor CAD                 | 2          | R\$ 45 mil  | R\$ 90 mil              |
| Motor Pauer Line          | 2          | R\$ 35 mil  | R\$ 70 mil              |
| Torre de vídeo bariátrica | 1          | R\$ 200 mil | R\$ 200 mil             |
| Gerador Harmonic          | 1          | R\$ 35 mil  | R\$ 35 mil              |
| Balança de bio impedância | 1          | R\$ 30 mil  | R\$ 30 mil              |
| Morcelador                | 1          | R\$ 120 mil | R\$ 120 mil             |
| Óticas                    | 8          | R\$ 7,5 mil | R\$ 60 mil              |
|                           |            |             | <b>R\$ 1.775.000,00</b> |

# 2

## SAÚDE SOCIAL

**Nossos clientes**

**Nossos cooperados e funcionários**

**Nossa comunidade**

## Diretos humanos

# Não discriminação

[G4-DMA]

A discriminação não é bem-vinda em nenhuma empresa. Na Unimed Nordeste-RS, é corrigida imediatamente. Para tanto, existe o Comitê de Conduta, que realiza reuniões mensais, durante as quais são analisadas as manifestações – em 2016, foram quatro, ao todo. São feitas escutas com os funcionários envolvidos, separadamente, preservando a confidencialidade e a ética sobre as informações. A partir delas, as situações são avaliadas, e as propostas e/ou recomendações, deliberadas, para conhecimento e resolução da Diretoria Superintendente.

# Número total de casos de discriminação e medidas corretivas tomadas

[G4-HR3]

Em 2016 registramos um caso de discriminação, com entrada via Comitê de Conduta, que ouviu o denunciante e as partes envolvidas, com processo encerrado por desistência do denunciante. Não houve casos de demissões de funcionários ou direcionamento para ações judiciais, sendo todos encaminhados pela Unimed Nordeste-RS.

## Sociedade

# Combate à corrupção

[G4-DMA]

O Brasil vive um momento de crise política assinalada, basicamente, pela corrupção. Apesar de a classe política estar muito associada a essa palavra, não é apenas nos governos que as pessoas se valem de benefícios ilegais para receber vantagens e dinheiro. Em empresas, o mesmo pode ocorrer. Para que atos de corrupção, tanto de pequena dimensão quanto grandes, não ocorram e tampouco tragam prejuízos à organização. Para reforçar, em 2015, a Unimed adotou o Programa da Promoção da Integridade e Combate à Corrupção, em parceria com a Unimed do Brasil e Instituto Ethos.

# Operações submetidas a avaliações de riscos relacionados à corrupção

[G4-SO3]

A auditoria interna é um instrumento de controle para os gestores e administradores de uma empresa. Suas atribuições podem ser utilizadas como meio de identificação de que todos os processos internos e políticas definidas pela organização, bem como se os sistemas contábeis e de controle interno, estão sendo efetivamente seguidos – e que as transações realizadas refletirão, contabilmente, em concordância com os critérios previamente definidos.

Para unificar a linguagem, decodificando informações solicitadas pelas auditorias externas junto às unidades de serviços da cooperativa, foi realizado o acompanhamento das visitas da auditoria externa (pertencente às funções da Auditoria Interna, levantando dados e oferecendo suporte às áreas durante o processo analítico) e das visitas técnicas (efetuadas pela Rosito e Filomena Auditores Independentes, empresa de auditoria externa da Unimed Nordeste-RS em 2016).

Da mesma forma, é feito acompanhamento da auditoria externa. Para avaliar a obra de expansão do Hospital Unimed Caxias do Sul, foi contratada a empresa Prospecta Auditores, cuja atividade se estenderá durante o período da ampliação, previsto para cinco anos.

A Prospecta promove visitas trimestrais à Contabilidade, sendo antecedidas pela comunicação da auditoria externa sobre os itens a serem analisados nos setores da cooperativa.

O setor de Auditoria Interna informa os gestores, que levantam os materiais explicativos com as áreas de trabalho, apresentando evidências que geram o Circunstanciado da Auditoria Externa. Recebido o relatório, são levantadas as ações que culminam na geração de um relatório, chamado “Sustentação Técnica”, elaborado pela Auditoria Interna. O relatório é repassado à auditoria externa, contendo os pontos abordados e as ações tomadas pela gestão das áreas, que são acompanhadas

pela Auditoria Interna. É gerada uma planilha, denominada “Acompanhamento Sintético”, apresentada às Superintendências para dar ciência sobre o andamento das ações. Uma cópia da planilha é entregue com o relatório, encaminhado à auditoria externa, a fim de posicionar sobre o efetivo tratamento disponibilizado pela Unimed às recomendações emitidas. Para comunicar a administração da cooperativa, são enviadas, aos Conselhos de Administração e Fiscal, uma via do relatório “Sustentação Técnica” e outra do “Acompanhamento Sintético”.

Quando há necessidade, a Auditoria Interna apresenta os materiais e evidências do trabalho.

A metodologia dinamizou o andamento das auditorias, promovendo o fortalecimento de controles internos, facilitando a comunicação com as auditorias externas, oportunizando melhorias e prevenindo reincidências.

A maior clareza e a transparência nos resultados já podem ser evidenciadas, permitindo resoluções mais eficazes e adequadas às reais necessidades da Unimed. Os trabalhos mantêm a independência de ações de auditorias externas, quando estas solicitam – no período em que estão presentes na cooperativa – visitas técnicas nos setores a serem analisados.

Abaixo, as diretrizes estabelecidas para o gerenciamento das obras de ampliação do Hospital Unimed Caxias do Sul.



# Programa de Promoção da Integridade e Combate à Corrupção

[G4-SO4]

Programa cujo principal foco é integrar as cooperativas médicas e trabalhar o combate à corrupção de forma alinhada aos indicadores do Instituto Ethos. O programa disponibiliza uma ferramenta denominada Guia Temático Integridade, Prevenção e Combate à Corrupção, que avalia as práticas, fornecendo um diagnóstico. E a partir dele surgem propostas de melhorias a serem trabalhadas com áreas afins da cooperativa.

Para reforçar o trabalho contamos com o Projeto Sou Cidadão, que tem como objetivo levar informação para conscientizar e combater a corrupção.

Você que respondeu ao nosso quiz acompanhe agora as respostas abaixo!

Assim, agora que sabemos um pouco mais sobre as obrigações de cada função, podemos exercer de maneira mais efetiva nosso papel de cidadão!

**Quiz**  
Prefeito ou Vereador: quem faz o quê?

Responda o quiz considerando as seguintes opções de respostas:  
A - PREFEITO B - VEREADOR C - AMBOS

- 1 - Quem pode criar novos projetos de lei?  
**vereador**
- 2 - Cabe a esta pessoa a realização de obras, como asfaltar ruas ou construir uma nova escola?  
**prefeito**
- 3 - Modificar os nomes de ruas e avenidas do município é responsabilidade do...  
**vereador**
- 4 - A quem cabe criar, modificar e extinguir tributos, como, por exemplo, aumentar o IPTU?  
**ambos**
- 5 - Criar novos bairros, distritos e subdistritos dentro do município é papel do...  
**prefeito**
- 6 - A segurança pública é de responsabilidade dos estados, mas os municípios podem ter uma Guarda Municipal. O responsável por esta guarda é...  
**ambos**
- 7 - Os municípios são responsáveis por cuidar da educação infantil (creches e pré-escolas) e do ensino fundamental. Quem deve destinar verbas para a educação municipal?  
**prefeito**
- 8 - Todo município deve ter um Plano Municipal de Educação (PME), que define metas a serem alcançadas na educação nos 10 anos seguintes e as estratégias para que elas sejam realizadas. Quem é o responsável por elaborar este plano?  
**ambos**
- 9 - Tomar prédios como patrimônio público é uma importante forma de valorizar a história do município. Quem pode realizar tal ação?  
**ambos**
- 10 - Seu município possui poucos centros de arte e cultura. De quem você deve cobrar a criação destes centros?  
**vereador**

Projeto Sou Cidadão PROGRAMA De Bem com a Vida Unimed

# Campanha nas eleições 2016

[G4-SO4]

Para um voto consciente, enviamos à nossa rede de relacionamento um informativo com as seguintes informações:

**“O futuro dependerá daquilo que fazemos no presente.”**  
Mahatma Gandhi, líder pacifista indiano

As Eleições 2016 estão se aproximando. O primeiro turno das Eleições 2016 será no dia 2 de outubro, e o segundo turno no dia 30 de outubro. Dê seu voto de maneira consciente, esteja atento as propostas de cada candidato, pois eles serão responsáveis por conduzir a cidade nos próximos 4 anos.

**Você sabe quais os papéis de nossos representantes?**

| Prefeito   | Vice-prefeito  | Vereador   |
|--|--|--|
| Prefeito é o chefe do Executivo municipal, ou seja, a principal autoridade política do município. Cabe a ele administrar os serviços públicos locais, decidindo onde serão aplicados os recursos provenientes dos impostos e dos repasses do Estado e da União, quais obras devem ser executadas e programas a serem implantados. Também é função do prefeito sancionar e revogar leis, vetando propostas que sejam inconstitucionais ou não atendam ao interesse público. | Vice-prefeito é o segundo na hierarquia do Executivo municipal. Caso o prefeito precise ausentar-se por motivo de viagem ou licença, ou tenha o mandato cassado, ele assume as funções do titular. Enquanto o prefeito está em exercício o vice deve auxiliar na administração, discutindo e defendendo em conjunto as melhorias para o município. | Ao vereador cabe elaborar as leis municipais e fiscalizar a atuação do Executivo, no caso o prefeito. São os vereadores que propõem, discutem e aprovam as leis a serem aplicadas no município. Entre essas leis está a Lei Orçamentária Anual, que define onde deverão ser aplicados os recursos provenientes dos impostos pagos pelos municípios. Deve acompanhar as ações do Executivo, verificando se estão sendo cumpridas as metas de governo e se estão atendidas as normas legais. |

Você pode conhecer os candidatos de sua cidade no site [www.eleicoes2016.com.br](http://www.eleicoes2016.com.br)

Projeto Sou Cidadão PROGRAMA De Bem com a Vida Unimed

# Caderno do Pacto Anticorrupção

[G4-SO4]

Foi enviado para os funcionários e para a rede de relacionamento, via e-mail, o Caderno do Pacto Anticorrupção.



# NOSSOS CLIENTES

## Compromisso com nossos beneficiários

### Política de Sustentabilidade

“Nós do Sistema Unimed nos comprometemos a desenvolver nossos negócios de forma sustentável: **com foco na promoção e prevenção da saúde de nossos beneficiários, primando pela qualidade dos nossos serviços prestados aos clientes.**”

“Antecipar-se às doenças é uma tendência mundial: a definição de saúde atualmente, pela Organização Mundial de Saúde, é ‘o bem-estar físico, mental e social, e não apenas a ausência de moléstia ou enfermidade’. Assim, busca-se antecipar-se às doenças, mantendo o equilíbrio físico e mental do indivíduo por meio de hábitos e práticas que promovem e protegem a saúde. O que a Medicina Preventiva da Unimed Nordeste-RS faz é cuidar da qualidade de vida dos seus clientes, promovendo saúde a partir de estímulo de hábitos saudáveis e cuidados preventivos. Com vários programas, embasados em dados científicos e em estudos epidemiológicos, a Medicina Preventiva busca manter a saúde e o bem-estar dos clientes; identificar riscos e intervir de forma precoce para evitar o adoecimento; e acompanhar aqueles que apresentam patologias, para que as mantenham sob controle, mantendo o bem-estar e a autonomia, minimizando incapacidades ou sequelas.”

**Janur Gustavo Machado**, coordenador de Medicina Preventiva



“Escolhi a Unimed pelo diferencial no atendimento e na receptividade. Quando vou até algum atendimento da cooperativa, me sinto em casa. A melhor coisa na minha vida e ter a Unimed. Se não fosse ela, eu não estaria mais vivo hoje, pois passei por algumas situações em que a Unimed me deu muito apoio sem custo algum, igual a minha família... Por isso, me sinto em casa na Unimed e a considero minha família. Não tem explicação o sentimento. Nunca largaria a Unimed, pois é ela que me mantém vivo. Me sinto em família, é meu viver. Me sinto acolhido. Nunca fui mal-atendido pela Unimed, e por isso nunca largarei este plano. Há mais de cinco anos, tenho este plano, e nunca largarei. Obrigado, Unimed, por tudo.”

*Laudi Niquetti tem 60 anos e frequenta a Medicina Preventiva Unimed para monitoramento da saúde.*



## Responsabilidade pelo produto

## Rotulagem de produtos e serviços [G4-DMA]

Para definir o Norte a ser seguido, e para confirmar se o caminho escolhido está sendo aprovado pelos clientes, a cooperativa realiza, com diferentes periodicidades, uma série de pesquisas – a maior delas, a da satisfação dos beneficiários, demonstrou um aumento de mais de três pontos percentuais em relação à edição anterior, há dois anos. As satisfações dos clientes do Hospital Unimed Caxias do Sul e do serviço de hemodinâmica, que por lá funciona, também são medidas periodicamente – tudo para tornar mais palpáveis nossos produtos, que muitas vezes são abstratos, diferentemente do que ocorre na indústria, por exemplo.

## Satisfação dos beneficiários [G4-PR5]

De acordo com pesquisa nacional do Instituto Datafolha, a Unimed é pelo 24º ano consecutivo a marca Top of Mind quando o assunto é plano de saúde. Mais localmente, realizamos pesquisas com os clientes de nossa área de abrangência geográfica. Veja.



### Satisfação dos clientes Unimed

**2010:** 78,10%      **2013:** 65,90%      **2015:** 68,96%

Periodicidade: a cada dois anos

# Evolução do número de beneficiários assistenciais

**2014: 260.717**  
Variação de -10,96%

**2015: 232.147**  
Variação de -5,98%

**2016: 218.251**

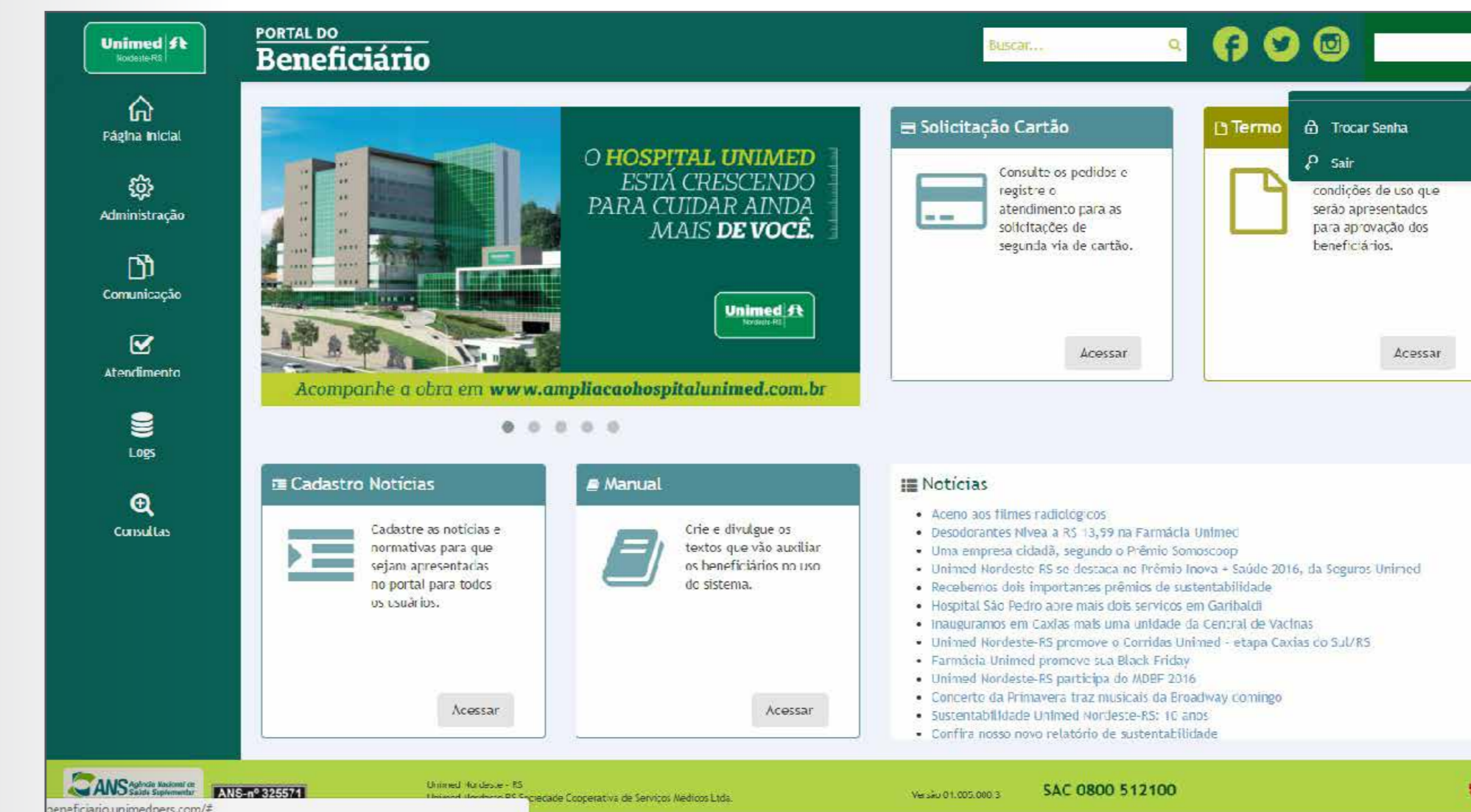
A queda se relaciona com o atual cenário econômico brasileiro.

# Canais de comunicação com o beneficiário

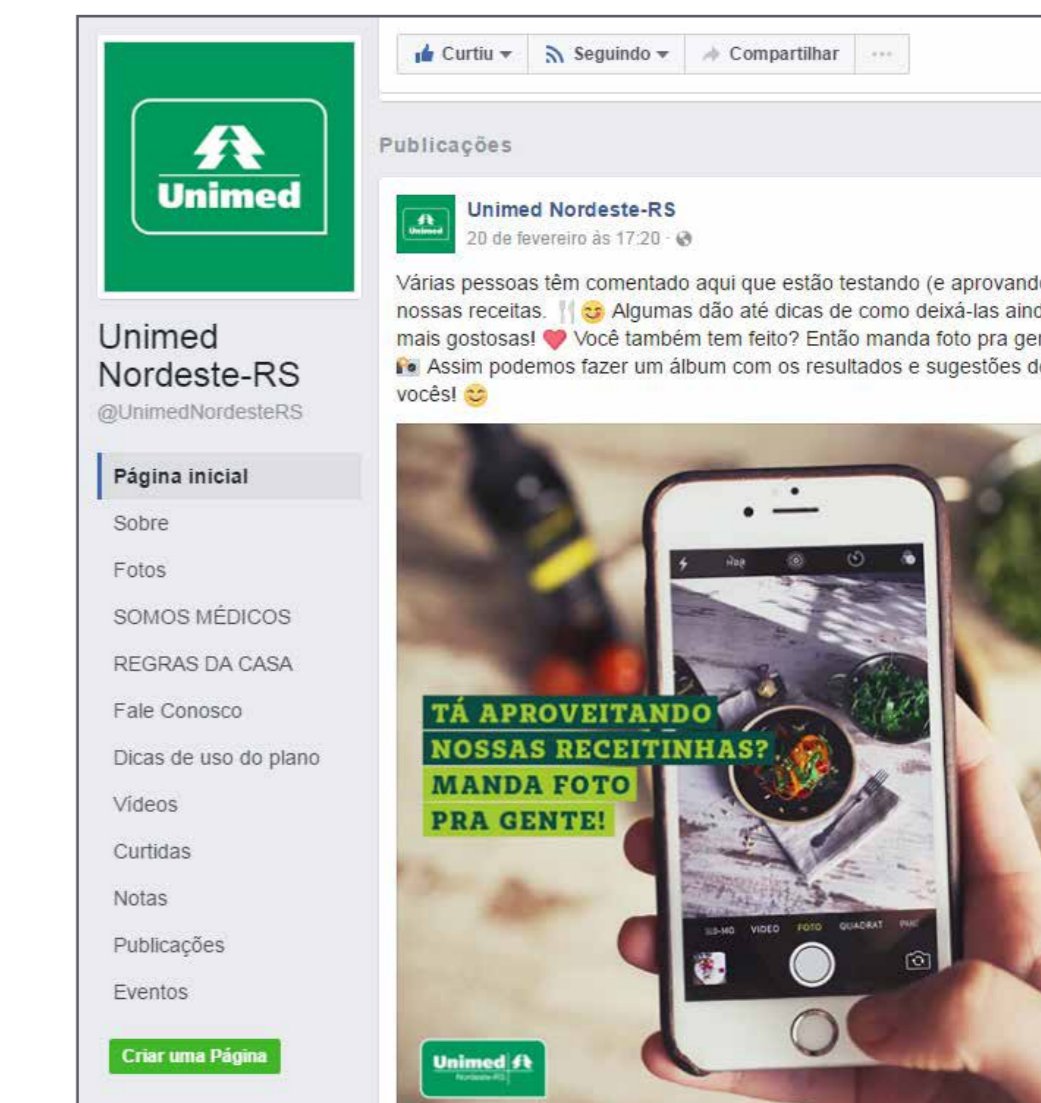
A cooperativa se comunica com os beneficiários em diferentes plataformas:

## Revista Vida é Unimed:

a publicação completou 13 anos em 2016, reunindo assuntos da operadora de plano mesclados com matérias sobre medicina preventiva. Com uma tiragem de 50 mil exemplares, é remetida a todos os clientes individuais/familiares e, além disso, nossos executivos também entregam-na em empresas clientes.



**Portal do Beneficiário:** com acesso restrito aos clientes, a plataforma on-line reúne informações exclusivas, com acesso a resultados de exames e notícias, entre outros dados.



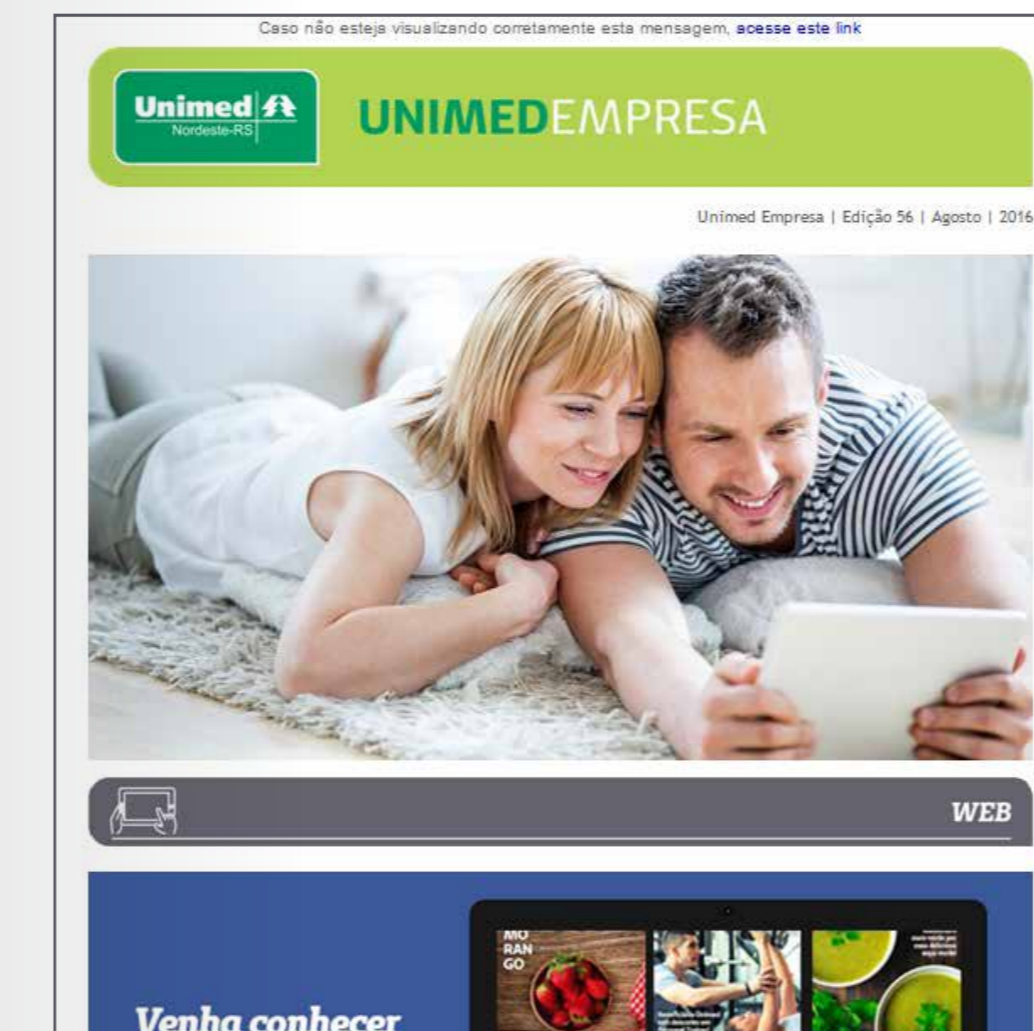
**Facebook/Twitter/Instagram/YouTube:** a cooperativa marca presença frequentemente nas redes sociais, com conteúdo amplo, sem deixar de lado o foco na promoção da saúde.



**Site:** o site da cooperativa apresenta informações abrangentes e traz links que levam o internauta a outros sites mais específicos, como o da Medicina Preventiva e o da Rede Própria.



**Carta-fatura:** na fatura, aproveitamos a oportunidade mensal para conversar com nossos clientes, encaminhando informações sobre a Unimed e dicas de saúde.



**Newsletter Unimed Empresa:** dirigida aos setores de recursos humanos das empresas clientes, a publicação on-line, com periodicidade mensal, reúne as novidades da empresa, com foco no âmbito empresarial.



**E-mail marketing:** dividimos nossos clientes em grades grupos, como empresariais, individuais/familiares e assim por diante. De forma focada, com a linguagem de cada público, encaminhamos e-mails com assuntos diversos, de acordo com as necessidades de divulgação.



**Publicações especiais:** este relatório é uma das publicações que encaminhamos de forma especial. Além dele, livros de receitas, folders, entre tantos outros materiais, são encaminhados sem periodicidade definida, para estreitar a relação da cooperativa com seus públicos.

# Responsabilidade pelo produto

## Saúde e segurança do cliente [G4-DMA; G4-PR1]

A Unimed Nordeste-RS investe na saúde e na segurança do cliente como forma de retornar a confiança que os beneficiários depositam nela. Uma das maneiras de realizar isso, com ganhos tanto para a cooperativa quanto para os próprios clientes, é o serviço de Medicina Preventiva. Com sede na Rua Sinimbu, 1183, em Caxias do Sul, trata-se de um setor específico para cuidados preventivos destinados aos clientes, sejam eles de planos individuais/familiares, sejam de planos empresariais. O serviço oferece programas de educação em saúde para todas as idades. Beneficiários com pressão alta, diabetes, asma e obesidade, entre outras doenças, recebem atenção especial em grupos acompanhados por uma equipe altamente preparada. A participação é gratuita, e as atividades ocorrem na própria Medicina Preventiva. Basta ser encaminhando pelo médico assistente.

## Números da prevenção

[G4-PR1]

- ▶ A Medicina Preventiva encerrou 2016 com 32 empresas no Programa Empresa Saudável.
- ▶ **14,5 mil vacinas** contra a gripe foram aplicadas, em um ano em que poucas clínicas no Estado conseguiram sequer comprar doses.
- ▶ Outras **9.073 doses de vacinas**, contra outras doenças, foram aplicadas na Central de Vacinas, um dos braços da Medicina Preventiva.
- ▶ **19.606 beneficiários** foram monitorados nas atividades de Grupos Operativos, Monitoramento Domiciliar, Programa Empresa Saudável e Monitoramento Telefônico.
- ▶ O serviço teve um índice de satisfação bastante expressivo, de **97,11%**.
- ▶ **73,42% dos beneficiários** monitorados apresentaram IMC (índice de massa corporal) menor do que 30kg/m<sup>2</sup>.
- ▶ **87% dos beneficiários** monitorados apresentaram pressão arterial menor do que 140/90mmHg.
- ▶ Registrou-se uma redução de custo assistencial dos pacientes em monitoramento de **27,10%**, em média.
- ▶ Foram realizadas **34.270 consultas de psicologia**, nutrição, fonoaudiologia, terapia ocupacional e fisioterapia.
- ▶ Foram ministradas **124 palestras e oficinas** de qualidade de vida.



## Programas da Medicina Preventiva

[G4-PR1]

### Viva Bem Palestras e Oficinas

**Para quem é:** clientes Unimed.

**Objetivo:** levar informações sobre qualidade de vida e saúde.

**Como é desenvolvido:** por meio de palestras e oficinas práticas, com profissionais de áreas diversas.

### Viva Bem Saudável

**Para quem é:** clientes Unimed com fatores de risco em potencial para o desenvolvimento de doenças crônicas, ou que já tenham hipertensão, diabetes, colesterol elevado, cardiopatias, sobrepeso, previamente diagnosticados com ou sem complicações.

**Objetivo:** acompanhar os beneficiários por meio de atividades que induzam ao autocuidado e ao autogerenciamento da doença.

**Como é desenvolvido:** por meio de palestras e oficinas práticas, com profissionais de áreas diversas.



### Viva Bem Gestantes

**Para quem é:** mulheres e casais gestantes, beneficiários do plano de saúde Unimed Nordeste-RS. Para participar, basta solicitar ao médico assistente o encaminhamento ao grupo e agendar uma entrevista na Medicina Preventiva.

**Objetivo:** atender preventiva e integralmente às gestantes, oferecendo a elas e a seus companheiros a oportunidade de expressar sentimentos, compartilhar experiências, adquirir conhecimento e esclarecer dúvidas, mostrando que há várias maneiras de ver e lidar com as situações que surgem nessa nova etapa da vida.

**Como é desenvolvido:** o grupo é desenvolvido pela equipe multidisciplinar da Medicina Preventiva. Entre os assuntos abordados estão aspectos emocionais da gestação, primeiros cuidados com o recém-nascido, nutrição na gestação e amamentação, entre outros.



## Viva Bem Nutrição Infantil

**Para quem é:** crianças de seis a 11 anos com sobrepeso, obesidade ou outras doenças crônicas não transmissíveis.

**Objetivo:** controlar o ganho de peso e melhorar o relacionamento diário dos pais com seus filhos para promover a compreensão do comportamento e do desenvolvimento infantil.

**Como é desenvolvido:** são grupos com encontros quinzenais, durante os quais são abordadas questões psicológicas e nutricionais.

## Viva Bem Sem Fumo

**Para quem é:** beneficiários fumantes que desejam largar o cigarro.

**Objetivo:** criar um espaço para que o tabagista abandone o ato de fumar, em que ele possa falar de suas ansiedades e das dificuldades encontradas ao deixar o cigarro.

**Como é desenvolvido:** são formados grupos, chamados de autoajuda, com encontros semanais, orientados por profissionais da Medicina Preventiva.

## Viva Bem Com Autoestima

**Para quem é:** beneficiários que precisam de ajuda emocional, encaminhados pelos seus médicos assistentes.

**Objetivo:** promover a saúde mental dos participantes, aumentando a capacidade de confiar em si mesmos e de se sentirem capazes de enfrentar os desafios da vida.

**Como é desenvolvido:** por meio de encontros que trazem orientações e atividades para beneficiários.

## Viva Bem O Sentido Da Vida

**Para quem é:** beneficiários da Unimed Nordeste-RS.

**Objetivo:** proporcionar espaço de acolhimento e favorecer a troca de experiência. Oportunizar e estimular a reflexão e o suporte afetivo e emocional, bem como compartilhar vivências e fortalecer laços sociais.

**Como é desenvolvido:** grupos com encontros quinzenais.

## Viva Bem Prevenção de Quedas

**Para quem é:** beneficiários da Unimed Nordeste-RS.

**Objetivo:** proporcionar espaço de acolhimento e favorecer a troca de experiência. Oportunizar e estimular a reflexão e o suporte afetivo e emocional, bem como compartilhar vivências e fortalecer laços sociais.

**Como é desenvolvido:** grupos com encontros quinzenais.

## Viva Bem Grupo de Corrida

**Para quem é:** beneficiários da Unimed Nordeste-RS.

Para participar, basta entrar em contato com a Medicina Preventiva. A atividade é gratuita.

**Objetivo:** proporcionar ao cliente Unimed a prática de uma atividade física diferenciada e gratuita. O grupo tem orientação presencial de uma educadora. Além disso, os

corredores podem participar de oficinas de nutrição e avaliação nutricional individualizada, com as nutricionistas da Medicina Preventiva.

**Como é desenvolvido:** as atividades ocorrem duas vezes por semana, no Parque dos Macaquinhos, em Caxias do Sul. O ponto de encontro do grupo fica em frente ao posto da Brigada Militar.



*“Capacitando e desenvolvendo os funcionários para gerenciar mudanças e promover a melhoria contínua nos processos, trabalhamos para ter na cooperativa equipes sólidas, comprometidas e duradouras. Oportunizamos que melhorias e inovações viabilizem o crescimento da nossa empresa e das pessoas. Entendemos que funcionários bem preparados, aliados a estrutura e equipamentos, são a qualidade e a excelência que nosso cliente procura.”*

**Letícia Carra Balen**, coordenadora de Gestão de Pessoas

## Investimentos em capacitação profissional

[G4-PR1]

Estes investimentos se refletem numa maior qualidade dos serviços prestados a nossos clientes.

**2014:** R\$ 407.651,61

**2015:** R\$ 203.327,07

**2016:** R\$ 324.524,09

## Beneficiados com capacitação profissional

[G4-PR1]

Quantidade de funcionários que receberam cursos para atenderem cada vez melhor a nossos clientes.

**2014:** 1.708

**2015:** 1.806

**2016:** 1.716

# Horas de treinamento/pessoa

[G4-PR1]

O tempo durante o qual nossos funcionários receberam capacitações.

**2014:** não foi contabilizado

**2015:** 39 horas

**2016:** 3,06 horas

“A tecnologia da informação (TI) aprimora a qualidade dos serviços prestados pela cooperativa, garantindo alta disponibilidade desses serviços de TI, para que os usuários tenham acesso aos sistemas com bons recursos e desempenho. Manter os sistemas atualizados com as legislações fiscais e regulatórias da área da saúde publicadas pela Agência Nacional da Saúde Suplementar (ANS) e pelas entidades certificadoras garante a realização das melhores práticas no atendimento dos nossos beneficiários e pacientes. Também é fundamental disponibilizar soluções para melhorar os processos, garantindo mais automação e maior segurança.”

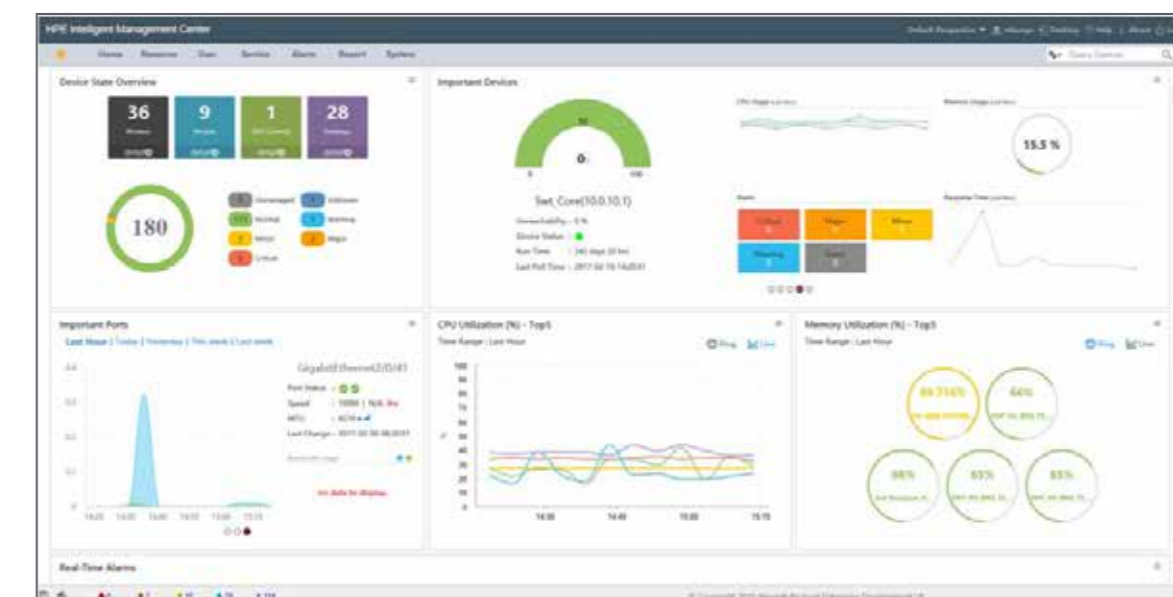
**Gilberto Cassini**, coordenador de Tecnologia da Informação

# Novos sistemas implantados para a segurança do cliente

[G4-PR1]

Utilizamos cinco programas que garantem a segurança das informações na operadora. Eles não são novos, e sim passam anualmente por atualizações. E estão embasados em:

- ▶ Segurança contra vírus
- ▶ Segurança contra invasão
- ▶ Filtro de conteúdo
- ▶ Segurança no controle de aplicações
- ▶ Segurança no controle da rede



A seguir, o nome e o objetivo de cada um dos programas:

**IMC:** ferramenta de controle da rede que permite gerenciar toda a rede de dados, alertando problemas que possam comprometer a disponibilidade de sistemas.

**System Center:** ferramenta de monitoria de todos os servidores, que possibilita atuar de forma proativa quando ocorrem problemas.

**WebGateway:** ferramenta de Proxy para filtro de conteúdo web. Permite bloquear acesso a sites maliciosos e impede download de vírus.

**Firewall Asa:** ferramenta de segurança que impede que indivíduos mal-intencionados acessem a rede da Unimed de forma externa. É contra invasões.

**Antivirus Kaspersky:** ferramenta que garante a proteção contra vírus.

“O setor de Gestão de Prestadores é responsável pela contratação e manutenção dos contratos com os prestadores de serviços da área assistencial da Unimed Nordeste-RS. Assim como toda a cooperativa, nosso objetivo é primar pela qualidade dos serviços que os nossos beneficiários recebem. Há muitos anos, já estamos trabalhando para que essa qualidade venha aumentando. Para isso, temos o Programa Conceituação de Prestadores, que classifica o prestador conforme o seu desempenho. Esse programa é composto de indicadores que medem a qualidade do prestador. Avaliamos a validade do alvará de saúde, a existência de programa de qualidade implantado, o percentual de reclamações dos clientes, o percentual de satisfação dos clientes com o atendimento prestado e a participação dos prestadores nos treinamentos que ofertamos. Por falar em treinamento, são ministrados, aos prestadores, no mínimo quatro treinamentos por ano. Treinamentos esses que visam a sanar problemas detectados nas reclamações, à melhoria no atendimento ao nosso beneficiário ou, então, à preparação para um novo sistema ou uma nova metodologia. Os prestadores têm participado bastante, e as avaliações são muito positivas. Além disso, contratamos uma empresa especializada no assunto, para realizar visitas técnicas e avaliar a qualidade de atendimento como um todo. São vistos itens de estrutura, controles, segurança, documentos e atendimento. Após as visitas, são elaborados planos de ação para melhoria do que não está adequado.”

**Tânia Lanfredi**, coordenadora de Gestão de Prestadores

# Programa de Conceituação de Prestadores

[G4-PR1]

Este programa trata-se de um sistema de classificação a partir do qual todos os prestadores credenciados à Unimed Nordeste-RS participam automaticamente, após credenciamento. O Programa foi criado em 2007, com intuito de classificar e pontuar os prestadores (pessoa jurídica) credenciados. Os prestadores podem ser classificados como prestadores Ouro, Platina, Prata ou Bronze.

## Critérios de avaliação

1. Percentual de reclamações do prestador
2. Satisfação dos beneficiários com o prestador
3. Participação nos treinamentos
4. Participação em projeto de qualidade
5. Validade do alvará de saúde

## Critérios de classificação

- Ouro:** 100 pontos
- Platina:** de 75 a 99 pontos
- Prata:** de 44 a 74 pontos
- Bronze:** abaixo de 44 pontos

## Classificação dos prestadores em 31 de dezembro

Conforme quadro abaixo, percebemos que a maioria dos nossos prestadores estão classificados nas duas faixas maiores, ou seja, temos 61% deles nas categorias Ouro ou Platina. Importante salientar que não possuímos prestadores na classificação Bronze.

| CLASSIFICAÇÃO      | PONTOS       | QUANTIDADE DE PRESTADORES POR CONCEITO | PERCENTUAL (%) |
|--------------------|--------------|--|----------------|
| Prestadour Ouro    | 100          | 39                                     | 18%            |
| Prestadour Platina | de 75 a 99   | 95                                     | 43%            |
| Prestadour Prata   | de 44 a 74   | 85                                     | 19%            |
| Prestadour Bronze  | abaixo de 43 | 0                                      | 0%             |
|                    |              | <b>219</b>                             | <b>100%</b>    |

Este programa tem por objetivo maior o incentivo aos prestadores na busca da melhoria contínua, uma vez que premia o prestador que tem o alvará de saúde válido, que possui um programa de qualidade, que participa dos treinamentos que ofertamos gratuitamente, que busca uma redução das reclamações, tratando-as de forma preventiva, e que aprimora o seu atendimento, com objetivo de melhorar a satisfação geral dos beneficiários.

Anualmente, oferecemos no mínimo quatro treinamentos gratuitos com foco na melhoria dos itens que aparecem como pontos fracos nas pesquisas de satisfação e também nas reclamações, baseados também em sugestões dos prestadores e em outras necessidades operacionais. Em 2016, oferecemos seis treinamentos, conforme descrito a seguir:

| TREINAMENTO                            | DATA     |
|--|----------|
| Um Olhar para o Atendimento ao Cliente | junho    |
| Guia Eletrônica On-line                | julho    |
| Portal do Prestador                    | março    |
| A Alegria de Recomeçar                 | agosto   |
| 2º Encontro de Enfermagem              | setembro |
| Quem Sou Eu na Motivação               | novembro |

## Política de Sustentabilidade

*“Nós do Sistema Unimed nos comprometemos a desenvolver nossos negócios de forma sustentável: buscamos ser exemplo no cumprimento da legislação aplicável ao negócio.”*

*“A Assessoria Jurídica tem se empenhado fortemente na atuação preventiva, a fim de reduzir demandas judiciais e administrativas. A realização dos Fóruns Jurídicos, bem como do Encontro Jurídico, que teve a sua primeira edição em novembro de 2015, são os grandes projetos do setor para que os objetivos sejam alcançados.”*

**Mariana Campagnolo Machado,**  
coordenadora de Assessoria Jurídica

## Responsabilidade pelo produto

## Privacidade do cliente

[G4-DMA]

O atendimento ao cliente, na Unimed, passa pela gestão de reclamações e críticas, tão importante porque é tido como termômetro de nossos atendimentos. Ao receber qualquer comentário, muitos positivos, mas também alguns negativos, não apenas fazemos registros do conteúdo encaminhado à operadora, mas também damos início a uma série de alterações, quando necessário, a partir de reuniões com gestores das áreas envolvidas.

## Gestão de reclamações e críticas

[G4-PR8]

Participaram do 5º Fórum Jurídico, realizado em 2016, um total de 53 pessoas, das mais diversas áreas da Unimed Nordeste-RS, entre diretores, superintendentes administrativo, financeiro e de Mercado, integrantes da Assessoria Jurídica interna e externa (De Rose, Martins, Marques e Vione Advogados Associados de Porto Alegre, na esfera cível, e Sonda & Cumerlatto Advogados Associados, de Caxias, para a esfera trabalhista). Também participaram os coordenadores e representantes dos setores de Gestão de Auditoria, Autorizações, Diretoria Técnica, Gestão do Cliente Corporativo, Órteses Próteses e Materiais Especiais (OPME), Financeiro, Gestão de Pessoas, Regulação e Desenvolvimento de Produtos, Gestão com Prestadores, Hospital Unimed, Manutenção e Obras, Atenção Domiciliar, Sesmt, SAC, Controladoria Médica, Controladoria Financeira e os médicos cooperados Dr. Lucas Dalle Molle e Dr. André Gomes.

- ▶ Foram apresentados os cenários atuais da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) e do Poder Judiciário perante a Unimed Nordeste-RS, além da realidade da Unimed perante essas esferas.
- ▶ Temas discutidos (para a ANS):
- ▶ Mudança no modelo de fiscalização: RN 388/2015
- ▶ Intervenção fiscalizatória com base no número de Notificações de Investigação Preliminar (NIPs)
- ▶ Alteração nas regras de atendimento RN 395/2016
- ▶ Discussões (Poder Judiciário):
- ▶ Crise econômica – aumento significativo de ações judiciais
- ▶ Ações de cobrança
- ▶ Ações que discutem dano a beneficiário



|   | 2014  | 2015  | 2016 |
|---|-------|-------|------|
| Número total de demandas (reclamação, consulta, denúncia, sugestão) | 1.830 | 1.779 | 114  |
| Na cooperativa/Federação – Central/Seguradora                       | 682   | 596   | –    |
| Na ANS  | 68    | 97    | 72   |
| No Procon   | 16    | 23    | 20   |
| No Judiciário   | 1.064 | 1.048 | –    |
| No Canal Fale Conosco da Unimed do Brasil                           | 0     | 0     | 0    |
| No site Reclame Aqui  | 0     | 15    | 22   |

|  | 2014  | 2015  | 2016    |
|--|-------|-------|---------|
| Número total de demandas (reclamação, consulta, denúncia, sugestão) com <b>respostas conclusivas</b> | 2.326 | 1.302 | 267.001 |
| Na cooperativa/Federação – Central/Seguradora  | 599   | 596   | 266.887 |
| Na ANS   | 68    | 102   | 72      |
| No Procon  | 16    | 23    | 20      |
| No Judiciário  | 1.643 | 566   | –       |
| No Canal Fale Conosco da Unimed do Brasil  | 0     | 0     | 0       |
| No site Reclame Aqui   | 0     | 15    | 22      |

A Ouvidoria da Unimed Nordeste-RS atua desde 2013 e segue um modelo de Ouvidoria baseada na ética, imparcialidade, confiança, transparência e sigilo. Nosso objetivo é disponibilizar uma unidade de segunda instância de atendimento aos beneficiários, com foco na mediação e resolução de conflitos, no aperfeiçoamento dos processos de trabalhos internos, para evitar/minimizar as eventuais ações judiciais contra a operadora e as notificações na agência reguladora. Para isso, além de acolher as manifestações dos beneficiários por meio dos canais de atendimento da Ouvidoria, atuamos de forma preventiva por meio de sinalizações dos diversos setores da cooperativa, a partir de um contato telefônico ativo junto aos nossos beneficiários. Trata-se de um diferencial importante para atuarmos de forma mais resolutiva e proativa diante de situações que necessitam do envolvimento da Ouvidoria.

## Responsabilidade pelo produto

## Conformidade [G4-DMA]

A cooperativa segue as determinações da legislação vigente, que, atualmente, é bastante ampla e abrange todas as áreas da cooperativa. Depois de um ano em que obtivemos a nota mais alta, em nossa categoria, no Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS), em 2015, obtendo um destaque nacional, registramos, em 2016, uma pontuação um pouco mais baixa. A queda deveu-se a mudanças nas exigências do IDSS, entre as quais uma maior pontuação às operadoras que têm a certificação da RN 277. Diante disso, a empresa uniu esforços e conquistou essa RN em 2016, e assim espera-se aumentar novamente, nos próximos anos, tal pontuação.

“A Unimed Nordeste-RS está cumprindo a legislação vigente, que é bastante ampla e abrange todas as áreas da operadora. A cada nova legislação ou em caso de alteração de uma norma vigente, ao receber a orientação técnica do Jurídico a respeito, já trabalhamos para implantar o que preconiza a mesma. Muitas vezes, antes da orientação, já estamos estudando e avaliando como implantar, as áreas que estão envolvidas e o que alterar e melhorar nos processos para cumprir a normativa. Vale salientar que todos os produtos comercializados estão devidamente

registrados na Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) e seguem a legislação vigente. Diante do exposto, pode-se dizer que a Unimed Nordeste-RS está inserida no contexto regulamentar, o que pode ser comprovado pelo último Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS) – nele, a Unimed ficou com 0,7147 sobre 1 ponto.”

**Fernanda dos Santos Zanchin**, coordenadora de Regulação e Desenvolvimento de Produtos

## Multas [G4-PR9]

2014: R\$ 1.273.000,48

2015: R\$ 5.363.382,21

2016: R\$ 499.040,00

# NOSSOS COOPERADOS

## Compromisso com os cooperados

### Política de Sustentabilidade

“Nós do Sistema Unimed nos comprometemos a desenvolver nossos negócios de forma sustentável: gerando oportunidades de crescimento profissional, econômico e desenvolvimento social aos cooperados”.

“Preservar e valorizar o relacionamento entre os cooperados e a Unimed Nordeste-RS é uma das premissas de nosso trabalho, além de estar condicionada a um dos itens da Política de Sustentabilidade da empresa: “gerar aos cooperados oportunidades de crescimento profissional, econômico e social”. Atenta ao cenário do qual faz parte, bem como tudo o que o impacta, a cooperativa estabeleceu novas diretrizes para seu Planejamento Estratégico, com o objetivo de traçar metas que possam aproximá-la, o máximo possível, do ponto aonde quer chegar. O investimento em Serviços Próprios – a exemplo do projeto de expansão do Hospital Unimed Caxias do Sul – busca atender à finalidade de ampliar oportunidades de trabalho médico, incrementar

serviços e contribuir para fidelização dos clientes num mercado tão competitivo e passível de constantes mudanças. Desenvolver ferramentas de gerenciamento, como a DRG (Grupos de Diagnósticos Relacionados) e implementar o projeto de Gestão Assistencial, que refletirá na definição de escopo e organização de fluxos operacionais até o aprimoramento da capacitação profissional, são ações que preconizam boas condições para o médico empreender suas atividades. Portanto, investir numa estrutura física e de serviços, bem como em programas que viabilizam a melhoria da gestão, culminam no objetivo maior: garantir a sustentabilidade do negócio, oportunizando trabalho e crescimento médico, num sistema que não é meramente empresarial, porém cooperativo. A busca pela transparência e intercomunicação entre as partes – médico e Unimed – faz toda a diferença.”

**Dr. Ronaldo Mattia**, vice-presidente da Unimed Nordeste-RS e coordenador do Núcleo de Planejamento e Desenvolvimento do Espaço Médico

A Unimed Nordeste-RS é uma cooperativa composta por mais de mil médicos, especializados nas mais variadas áreas do conhecimento. Diferentemente de outras empresas do ramo, na Unimed, os médicos não são credenciados à operadora de planos de saúde, e sim são cooperados, ou seja, são espécies de sócios da organização. Para a admissão no grupo, existem três critérios principais, que são: conhecimento sobre cooperativismo; experiência (prática); e critério técnico.



“A Unimed está comigo desde o meu primeiro dia de vida; foi e é o plano de saúde de toda minha família, há mais de três décadas. Desde cedo, aprendi o valor de ter proteção e segurança, e a Unimed compunha esse contexto de amparo que tive a graça de usufruir. Ao optar pela Medicina e concluir o ciclo de duas residências médicas, voltei para minha cidade acalentando o ideal de me tornar “médica cooperada”, sonho esse que acabo de concretizar.

Vivemos grandes e imprevisíveis transformações; dificuldades crescentes são cada vez mais perceptíveis; o exercício da Medicina está intrinsecamente inserido nesse contexto e, portanto, cada vez mais sujeito às suas

consequências. Cabe a cada profissional fazer sua reflexão e decidir. Pessoalmente, vejo no sistema cooperativo médico a conjugação de alguns fatores relevantes para um exercício profissional digno:

- ▶ Associativismo, ética, responsabilidade, objetivos em comum.
- ▶ Liberdade em aderir, com independência e autonomia, associada ao dever de aperfeiçoar, acatar e cumprir as normas estatutárias e regimentais que regem o cooperativismo.
- ▶ Cada cooperado recebe proporcionalmente à sua atividade, sem intermediários ou exploradores do trabalho médico.
- ▶ Há o direito de ser ouvido, de participar das definições e de contribuir para com os objetivos da gestão e a continuidade do negócio.
- ▶ Benefícios que só como médico cooperado você possui, de grande relevância.

Na Unimed, percebo que sou valorizada como pessoa e como médica, tenho motivação para exercer cada vez melhor o meu trabalho e para aqueles que amo.”

**Dra. Nelisa Gianni de Lima**, médica cooperada recente CRM: 32935



“Com o declínio da medicina privada e serviços de saúde pública deficientes, surgiram as sociedades cooperativas de serviços médicos, com a finalidade de oferecer trabalho aos médicos. Durante os 45 anos de existência, a Unimed Nordeste-RS provou ser um meio eficaz de prestação de serviços médicos. O número de singulares multiplicou-se no país afora, e muitas delas ousaram ainda mais, acreditando no sistema, construindo seus serviços próprios e comprovando a viabilidade deste modelo assistencial. O futuro? Aos médicos pertence, se nos reunirmos em torno de nossas necessidades, advindo ideologias separatistas, continuaremos a ser promissores em nossa atividade. Mas mais importante do que isso é que sejamos participantes de uma empresa mais justa e equitativa.”

**Dr. João Domingos Lionço**, médico cooperado antigo CRM: 7353

# Satisfação dos cooperados

[G4-34]

**2015:** 80,89%  
**2013:** 66,70%  
**2010:** 65,50%

# Presença de cooperados nas assembleias

**Assembleia Geral Ordinária (AGO):** 116 cooperados  
**Assembleia Geral Extraordinária de 10 de outubro:** 55 cooperados  
**Assembleia Geral Extraordinária de 28 de novembro:** 135 cooperados

# Perfil dos cooperados

[G4-10; G4-LA1; G4-LA5]

**Quantidade de cooperados:** 1.105  
**Admissões:** 17  
**Saídas e demissões:** 10  
**Homens:** 708  
**Mulheres:** 397

**Faixa etária:** 30 a 40 anos: 174; 41 a 50 anos: 319; 51 a 60 anos: 317; mais de 60 anos: 310

# Tempo de cooperativa

**Até cinco anos:** 82 cooperados  
**Seis a 10 anos:** 123 cooperados  
**11 a 20:** 294 cooperados  
**21 a 30:** 282 cooperados  
**31 a 40:** 202 cooperados  
**Mais de 40 anos:** 39 cooperados

Médicos na ativa, não foram contabilizados os suspensos.

# Comunicação com os sócios



## Portal do Cooperado

Plataforma on-line com informações variadas, importantes de serem lidas pelos médicos cooperados, registrou uma média de 1.620 acessos/mês em 2016.



## Blog Universo Secretárias

A plataforma centraliza as informações necessárias aos afazeres das secretárias. Com atualizações diárias e a seleção de uma pauta diversificada, ainda que direcionada, reúne, além das informações da cooperativa, conteúdo de interesse das secretárias, envolvendo qualificação profissional e bem-estar, entre outros. De março a dezembro, registrou 100.099 acessos.

### PROGRAMA DE CAPACITAÇÃO E FORMAÇÃO COOPERATIVISTA

**MÓDULO IV - TÉCNICO/JURÍDICO**

**DATA:** 19/11/2016  
**SÁBADO, DAS 8H ÀS 12H**  
**LOCAL:** AUDITÓRIO HOSPITAL UNIMED

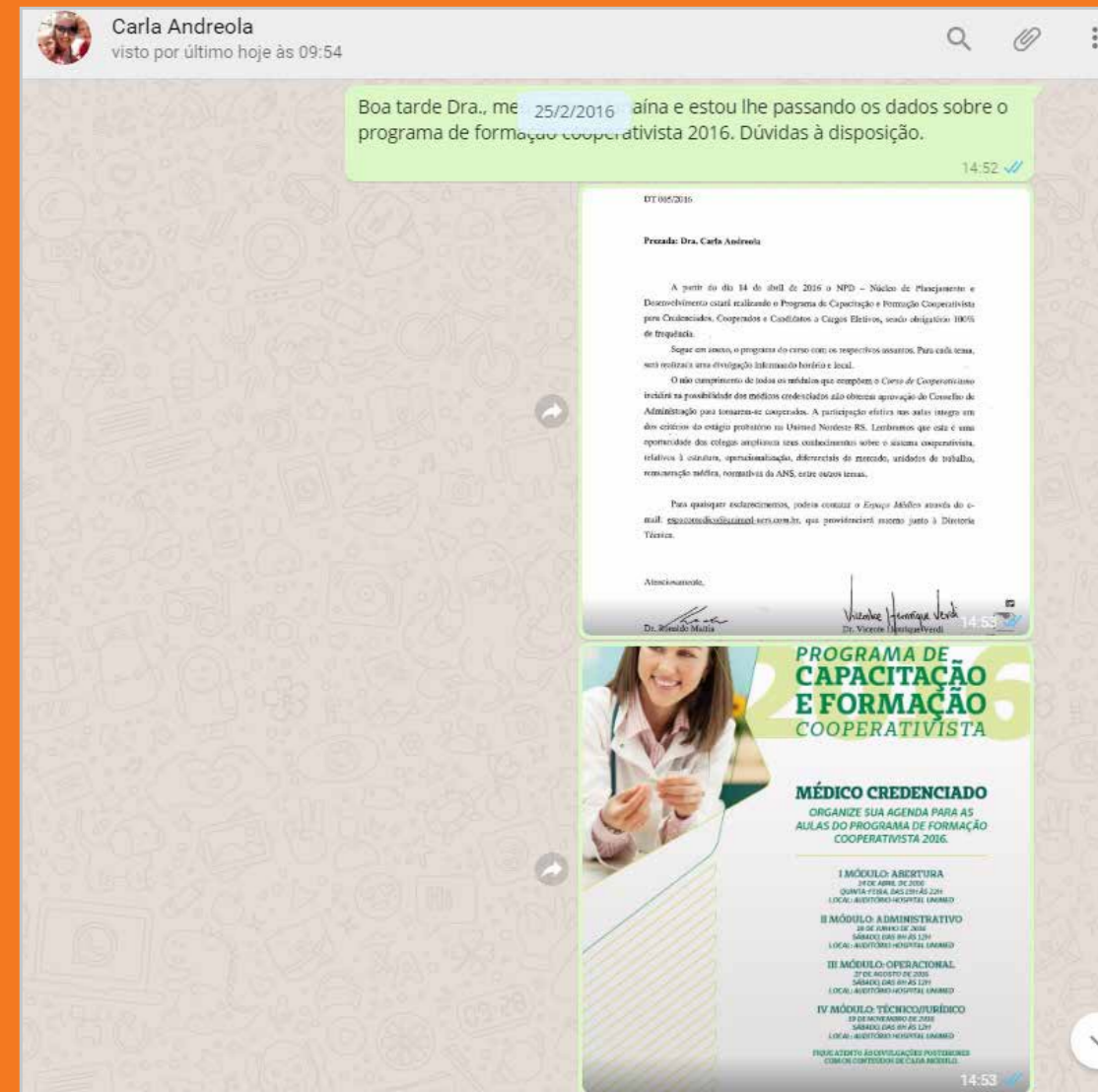
- 8H - RESPONSABILIDADE CIVIL DO MÉDICO E DA COOPERATIVA ÉTICA MÉDICA. ASSÉDIO MORAL.**  
 Dr. Luciano Greis  
 Coordenador de Gerenciamento de Crises
- 8H40 - GESTÃO DE PESSOAS UNIMED NORDESTE-RS**  
 Leticia Carru Balen  
 Coordenadora de Gestão de Pessoas
- 9H10 - DOCUMENTAÇÃO BUCROCRÁTICA E AUDITORIA MÉDICA**  
 Silvia Veiros  
 Coordenadora de Auditoria Médica
- 9H40 - COFFEE**
- 10H - FLUXOS DE OPME E ALTO CUSTO**  
 Carla da Silva  
 Coordenadora de Opme
- 10H30 - PROCESSOS DE CONTAS**  
 Cintia Tomazzoni  
 Coordenadora de Contas
- 11H - LEI DAS COOPERATIVAS. LEI DOS PLANOS DE SAÚDE. DIREITO DO CONSUMIDOR.**  
 Marlene Campagnolo Machado  
 Coordenadora Advocacia Jurídica

**ESPAÇO MÉDICO**

UNIMED NORDESTE-RS  
 UNIMED NORDESTE-RS | RUA GABRIEL  
 CORRÊA DE MATA, 1000 - JARDIM SÃO CARLOS - RECIFE - PE  
 FONE: (51) 3633-1111 | FAX: (51) 3633-1112 | E-MAIL: unimednordeste@unimed-nordeste.com.br

## Curso de cooperativismo

O relacionamento entre a operadora e seus médicos fica mais estreito com a promoção de cursos de cooperativismo. Em 2016, essa proposta registrou uma participação, em todos os módulos, de 216 profissionais.

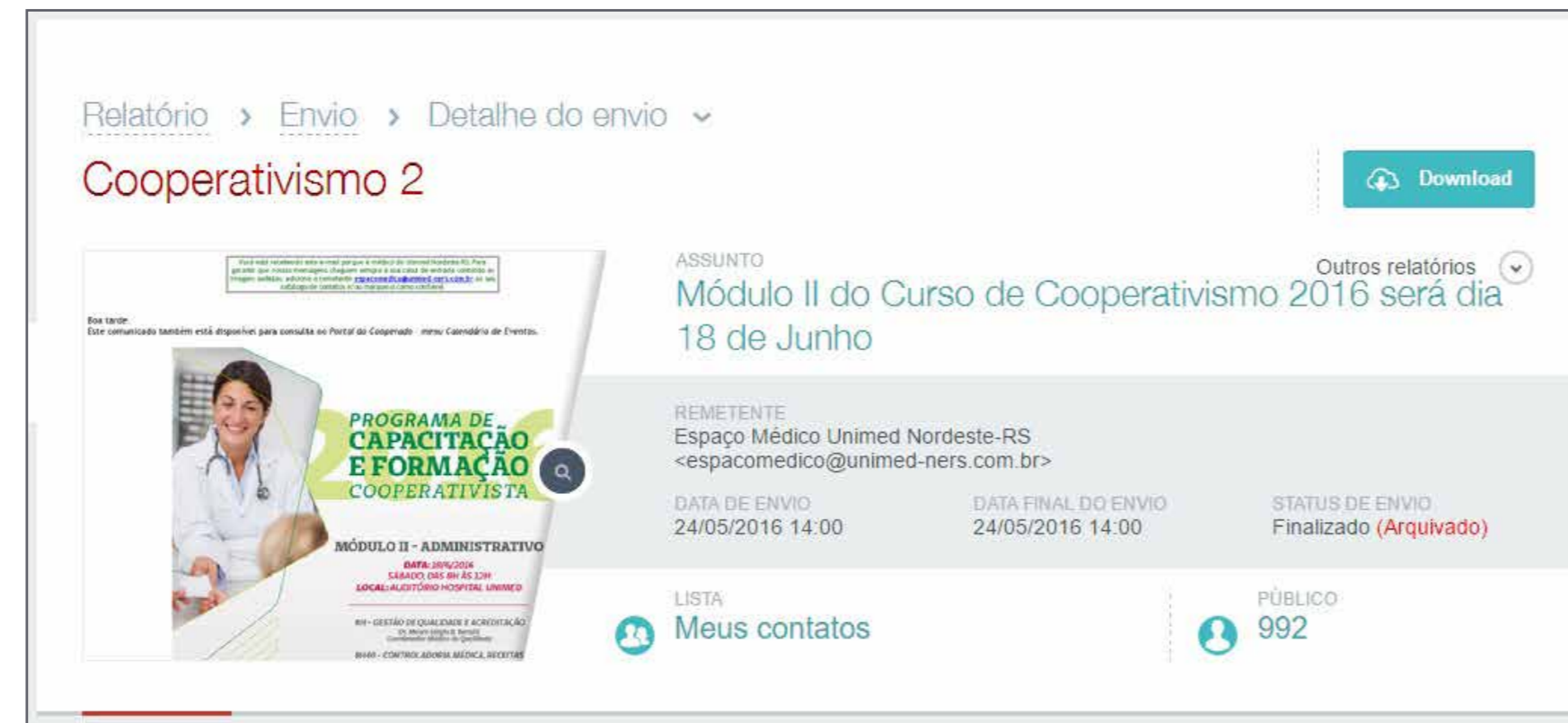


## WhatsApp

Adotada porque traz um contato mais rápido com os médicos, a plataforma foi utilizada em 2016 para o envio de em torno de 300 mensagens por mês. Por meio dela, os médicos entram em contato com o Espaço Médico para tirar dúvidas, solicitar autorização de laudos e enviar documentos, por exemplo.

## E-mails

Por meio de uma ferramenta denominada Easy Mail, a cooperativa envia a todos os médicos, por e-mail, informações relacionadas ao plano de saúde. A ferramenta oferece um relatório de quantas pessoas abriram o e-mail, entre outros dados certos.



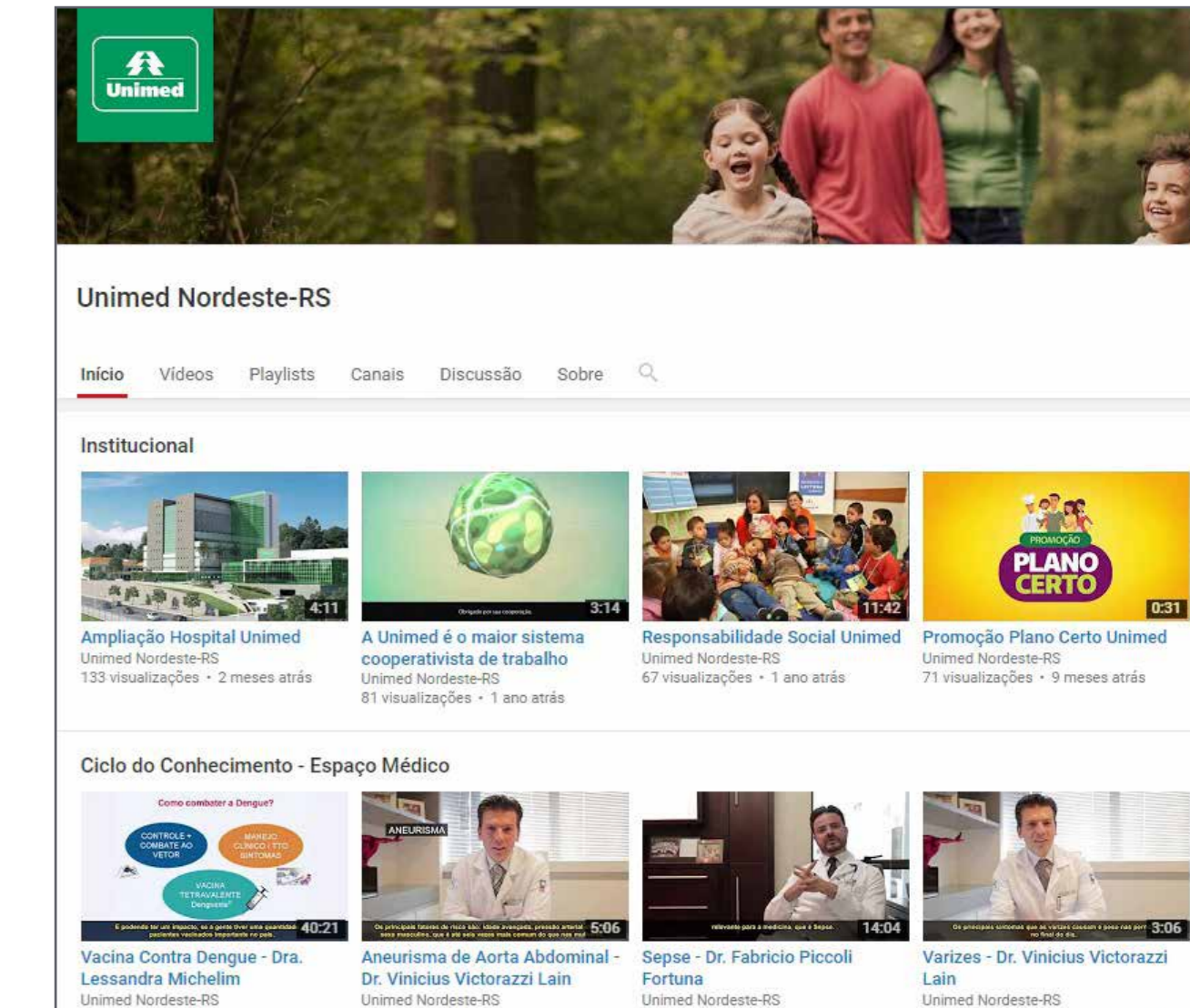
## Agenda Informativa

Informativo com periodicidade mensal, reúne as principais notícias da cooperativa, atualizando os médicos cooperados sobre os projetos e ações da Unimed Nordeste-RS, facilitando os fluxos e os processos dentro da organização. Com seis páginas ou mais e uma tiragem de 1.080 exemplares, é encaminhado para os consultórios dos médicos cooperados por malote.



## Canal de videoaulas

Ao digitar <https://www.youtube.com/c/UnimedNordesteRSoficial>, é possível assistir a videoaulas com médicos da cooperativa que abordam temas recorrentes, das mais diferentes especialidades. No mesmo canal, no YouTube, também há outros materiais produzidos pela Unimed, para diferentes públicos.



## Investindo nos médicos

Os investimentos registrados em 2016, voltados aos médicos, foram estes:

**Alimentação:** R\$ 27.109,32

**Eventos:** R\$ 41.010,58

**Saúde:** R\$ 8.000.000,00

**Cultura e/ou lazer:** R\$ 5.000,00

**Capacitação profissional:** R\$ 38.605,50

**Capacitação em gestão cooperativa:** R\$ 49.800,00

**Seguro de vida R\$:** 680.071,66 em média, por mês, conforme apólice

**Previdência privada R\$:** 690.949,00 em média, por mês, conforme apólice

**Bonificações:** R\$ 3.900,00

**Total dos investimentos internos com cooperados:** R\$ 24.617.673,32

## NOSSOS FUNCIONÁRIOS

### Compromisso com nossos funcionários

#### Política de Sustentabilidade

*“Nós do Sistema Unimed nos comprometemos a desenvolver nossos negócios de forma sustentável: gerando oportunidades de crescimento profissional e econômico e desenvolvimento social aos colaboradores.”*

*“Geramos oportunidades de crescimento profissional e econômico, bem como desenvolvimento social aos nossos colaboradores por meio da estruturação de uma Política de Gestão de Pessoas alinhada ao Planejamento Estratégico da cooperativa. Em nossa Política, estão contemplados os benefícios, assim como as diretrizes que oportunizam Capacitação e Desenvolvimento. As oportunidades internas possibilitam aos funcionários novos desafios por meio do Programa intitulado Evoluir. Nessa mesma linha (de evolução) está o Programa Inovação. Ele oportuniza a todos o falar, o inovar e o criar. Tudo isso tendo o reconhecimento como pauta. Trabalhamos para que nossa prática de remuneração seja justa e alinhada ao mercado. Além disso, nosso time prima não só pela saúde, mas pelo bem-estar do colaborador.”*

**Letícia Carra Balen**, coordenadora de Gestão de Pessoas



*“A Unimed é minha segunda casa, iniciei minhas atividades na empresa em 1979. Foi meu segundo emprego e sempre precisei trabalhar. Por isso, nunca tive muito tempo para pensar ou tentar trocar de emprego. Hoje, se pudesse, mudar alguma coisa, gostaria de ter estudado e concluído a faculdade. Talvez tivesse tido oportunidades de ascensão na empresa. As dificuldades eram muitas e não tinha ajuda do governo, empresa ou outra. Gosto muito de trabalhar aqui, o salário é pago em dia, temos plano de saúde e ticket alimentação, que são benefícios que valorizo muito. O ambiente de trabalho é muito bom e continuarei trabalhando até quando a empresa permitir. Aqui na empresa sou muito feliz.”*

**Vera Lúcia dos Santos Silva**, funcionária da Unimed há quase 40 anos

*“Primeiramente, escolhi a Unimed quando vi o anúncio da vaga. Fui até o local, deixei o currículo, logo fui chamada para uma entrevista e comecei os testes. Já há alguns meses estava desempregada e buscava uma oportunidade de emprego. A Unimed me oferece benefícios que muito me auxiliam, desde plano de saúde para mim e meus filhos, como também meu salário. Trabalhando na Unimed, me sinto bem motivada e disposta a exercer minhas atividades no ambiente de trabalho, assim cumprindo meus horários e compromisso com a mesma.”*

**Isabel Cristina Varela Paim**, funcionária recente na Unimed





# A satisfação dos funcionários

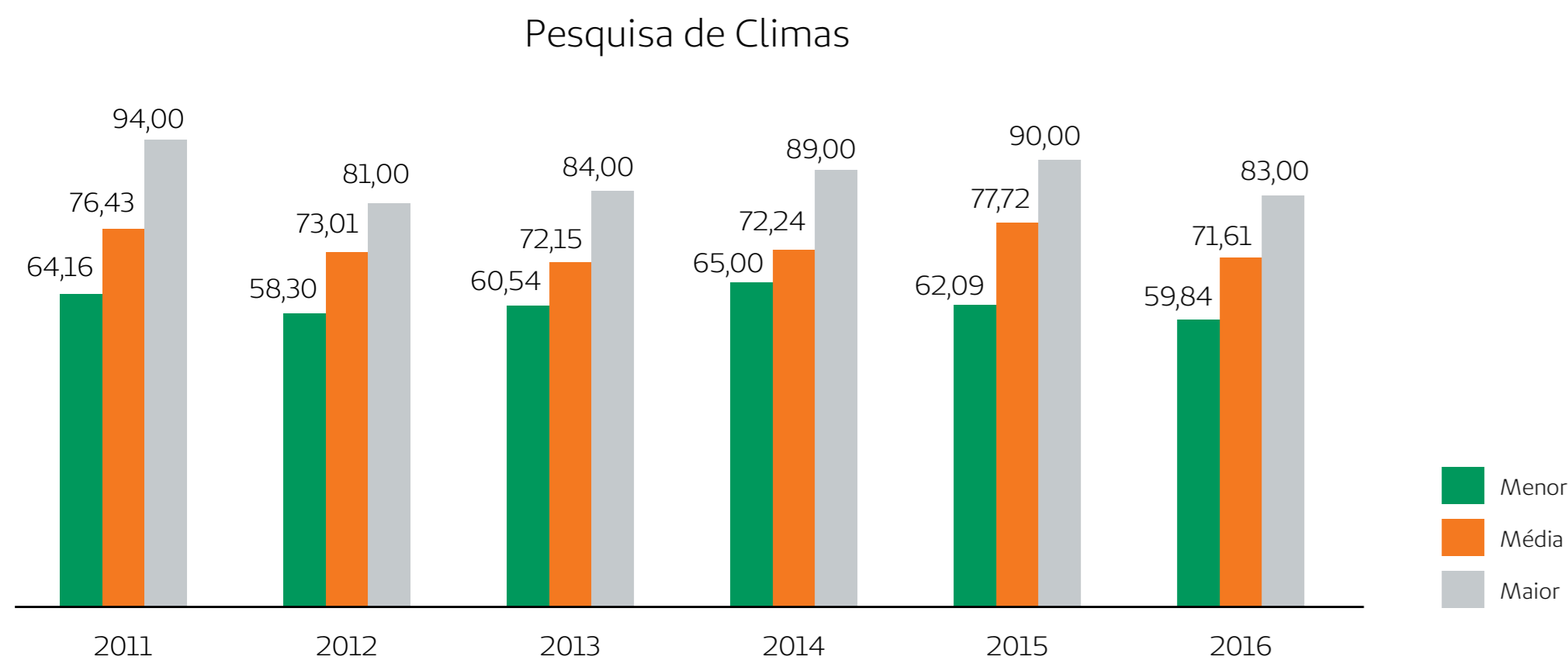
2012: 72,58%

2013: 66,30%

2015: 82,10%

## Comparando com o mercado

A seguir, a satisfação dos funcionários em pesquisas de clima de empresas da região:



Fonte: ARH Serrana 2016

# Práticas trabalhistas e trabalho decente

## Emprego

[G4-DMA]

A atual crise econômica brasileira fez reduzir os quadros de funcionários nas empresas, algo que pôde ser observado com mais intensidade em Caxias do Sul, polo metalmeccânico. Como os planos empresariais compõem a maior fatia de nossos produtos, houve uma queda no número de beneficiários. Esse efeito dominó trouxe a necessidade de ser feito um redimensionamento no quadro funcional da cooperativa. Afinal, menos clientes significam menor necessidade de pessoas para os atendimentos.

### Sim e não.

**1) Sim porque**, de fato, com menos contratos, abriu-se a brecha para reestudar todos os cargos, de diversas áreas. Foi desenhado um mapa, com as Superintendências e a Diretoria, para identificar onde mexer – mas sem perder em qualidade.

**2) Não porque**, basicamente, o número de atendimentos pela Unimed não caiu. E se a empresa quer manter seus clientes, sabe-se que ela não pode pecar na hora de oferecer os serviços a eles. Nessa gangorra, diante da qual muitos funcionários passaram a se superar, desenvolvendo suas competências, a cooperativa reduziu, sim, seu quadro funcional – sempre de olho nos custos que uma rescisão demanda (muitas demissões acabam criando rombos no orçamento). Afinal, às vezes, pode ser melhor manter uma equipe, poupando em rescisões, pois não basta reduzir: é necessário ver quanto determinada decisão vai gerar de economia, já que terceirizar serviços (que seria uma das saídas) pode custar até três vezes mais caro para uma empresa.

Para avaliar se há muitos ou poucos funcionários, uma das formas é comparar os dados com os de outras Unimeds do país. A própria Unimed do Brasil fez uma pesquisa para que os administradores das singulares pudessem ter uma noção mais nítida sobre a quantidade de funcionários. Confrontando os números da Unimed Nordeste-RS com os das demais cooperativas, percebe-se que estamos com uma equipe de atendimento enxuta. A média de beneficiários por colaborador da área de atendimento, considerando todas as Unimeds do Sistema, é de 2.368 (o resultado estatístico demonstra a quantidade de beneficiários atendidos por cada colaborador). Na Unimed Nordeste-RS, esse número sobe para 7.142 – ou seja, com menos funcionários, atendemos a um número bem maior de clientes.

# Perfil dos nossos funcionários

[G4-10; G4-LA1; G4-LA5]

| INDICADORES DO CORPO FUNCIONAL                     | 2014  | 2015  | 2016  |
|--|-------|-------|-------|
| Funcionários                                       | 1.698 | 1.875 | 1.854 |
| Admissões  | 508   | 452   | 251   |
| Saídas e demissões                                 | 444   | 347   | 260   |
| Índice de rotatividade por substituição (turnover) | 0     | 1,48% | 0,83% |
| Estagiários  | 13    | 21    | 7     |
| Estagiários efetivados                             | 6     | 3     | 0     |
| Aprendizes   | 59    | 21    | 56    |
| Trabalhadores terceirizados                        | 33    | 124   | 70    |
| Trabalhadores em contrato temporário               | 0     | 40    | 43    |
| Homens   | 246   | 298   | 311   |
| Mulheres   | 1.524 | 1.619 | 1.606 |
| Branco   | 1.666 | 1.874 | 1.800 |
| Negros   | 104   | 43    | 117   |
| Indígenas  | 0     | 0     | 0     |
| Pessoas com deficiência                            | 69    | 81    | 79    |



| INDICADORES DO CORPO FUNCIONAL                   | 2014  | 2015         | 2016          |
|--|-------|--------------|---------------|
| Até 18 anos                                      | 0     | 22           | 61            |
| De 19 a 24 anos                                  | 163   | 192          | 162           |
| De 25 a 29 anos                                  | 329   | 309          | 271           |
| De 30 a 45 anos                                  | 1.013 | 1.092        | 1.116         |
| De 46 a 59 anos                                  | 253   | 283          | 285           |
| A partir de 60 anos                              | 12    | 19           | 22            |
| Pessoas nas categorias profissionais de trabalho | 0     | 1.896        | 1.917         |
| Gestão   | 0     | 90           | 81            |
| Técnico  | 0     | 540          | 499           |
| Operacional                                      | 0     | 1.194        | 1.238         |
| Apoio  | 0     | 72           | 99            |
| Remuneração média – gestão                       | 0     | R\$ 8.123,50 | R\$ 8.046,78  |
| Remuneração média de homens (gestão)             | 0     | R\$ 9.549,67 | R\$ 11.022,13 |
| Remuneração média de mulheres (gestão)           | 0     | R\$ 6.697,32 | R\$ 7.314,38  |
| Remuneração média – técnico                      | 0     | R\$ 3.378,34 | R\$ 3.748,40  |
| Remuneração média de homens (técnico)            | 0     | R\$ 3.596,47 | R\$ 4.030,45  |
| Remuneração média de mulheres (técnico)          | 0     | R\$ 3.160,20 | R\$ 3.697,72  |
| Remuneração média – operacional                  | 0     | R\$ 1.716,84 | R\$ 1.754,61  |

| INDICADORES DO CORPO FUNCIONAL              | 2014 | 2015         | 2016         |
|---|------|--------------|--------------|
| Remuneração média de homens (operacional)   | 0    | R\$ 1.862,58 | R\$ 1.869,33 |
| Remuneração média de mulheres (operacional) | 0    | R\$ 1.571,10 | R\$ 1.734,71 |
| Remuneração média – apoio                   | 0    | R\$ 1.545,08 | R\$ 1.769,53 |
| Remuneração média de homens (apoio)         | 0    | R\$ 1.765,18 | R\$ 2.240,11 |
| Remuneração média de mulheres (apoio)       | 0    | R\$ 1.324,98 | R\$ 1.500,62 |
| Remuneração média dos brancos               | 0    | R\$ 3.416,37 | R\$ 2.575,26 |
| Gestão (brancos)                            | 0    | R\$ 7.267,79 | R\$ 8.088,42 |
| Técnico (brancos)                           | 0    | R\$ 3.223,60 | R\$ 3.757,03 |
| Operacional (brancos)                       | 0    | R\$ 1.612,40 | R\$ 1.758,24 |
| Apoio (brancos)                             | 0    | R\$ 1.561,70 | R\$ 1.766,64 |
| Remuneração média dos negros                | 0    | R\$ 1.560,24 | R\$ 2.001,39 |
| Gestão (negros)                             | 0    | 0            | R\$ 4.716,00 |
| Técnico (negros)                            | 0    | R\$ 3.421,10 | R\$ 3.503,59 |
| Operacional (negros)                        | 0    | R\$ 1.406,53 | R\$ 1.710,88 |
| Apoio (negros)                              | 0    | R\$ 1.413,33 | R\$ 1.838,00 |
| Remuneração média dos indígenas             | 0    | 0            | 0            |
| Gestão (indígenas)                          | 0    | 0            | 0            |
| Técnico (indígenas)                         | 0    | 0            | 0            |

| INDICADORES DO CORPO FUNCIONAL   | 2014  | 2015  | 2016  |
|--|-------|-------|-------|
| Operacional (indígenas)  | 0     | 0     | 0     |
| Apoio (indígenas)  | 0     | 0     | 0     |
| % de negros na trajetória de gestão (chefias)  | 0     | 0     | 1,23  |
| % de indígenas na trajetória de gestão (chefias)   | 0     | 0     | 0     |
| % de mulheres na trajetória de gestão (chefias)  | 78,57 | 80    | 80,25 |
| Colaboradores por escolaridade   | 1.770 | 1.917 | 1.917 |
| Não alfabetizados  | 0     | 0     | 0     |
| Ensino fundamental incompleto  | 30    | 44    | 50    |
| Ensino fundamental completo  | 71    | 109   | 126   |
| Ensino médio completo  | 457   | 707   | 694   |
| Ensino técnico completo  | 460   | 480   | 475   |
| Ensino superior completo   | 541   | 331   | 319   |
| Pós-graduação Lato Sensu (especialização, MBA) completo  | 203   | 239   | 245   |
| Pós-graduação Strictu Sensu (mestrado e doutorado) completo  | 8     | 7     | 8     |
| Pós-doutorado  | 0     | 0     | 0     |
| A cooperativa estimula a educação básica, ensino médio, e superior (supletivo ou regular) dos trabalhadores? | 104   | 102   | 102   |

| INDICADORES DO CORPO FUNCIONAL                | 2014 | 2015 | 2016 |
|---|------|------|------|
| Educação básica (número de beneficiados)      | 0    | 1    | 2    |
| Ensino médio (número de beneficiados)         | 4    | 13   | 4    |
| Ensino superior (número de beneficiados)      | 100  | 88   | 66   |
| Ensino técnico (número de beneficiados)       | -    | -    | 7    |
| Ensino pós-graduação (número de beneficiados) | -    | -    | 23   |
| Acidentes de trabalho                         | 32   | 31   | 102  |
| Acidentes de trajeto                          | 8    | 13   | 13   |
| Acidentes na atividade fim                    | 24   | 18   | 89   |

Existem medidas concretas em relação à saúde e segurança no ambiente de trabalho, fornecendo equipamento, realizando campanhas e capacitações e por meio de programa de medicina preventiva.

Lacunas com “-” referem-se a dados que não eram contabilizados em balanços anteriores.

O aumento no número de acidentes está relacionado a uma mudança na mensuração. Isso porque houve uma reestruturação e a centralização das ações do SESMT no Hospital Unimed, e as Cipas passaram a atuar e apoiar as investigações dos acidentes.



# Indicadores sociais internos

[G4-LA5]

| INDICADORES SOCIAIS INTERNOS   | 2014             | 2015             | 2016             |
|--|------------------|------------------|------------------|
| Alimentação  | R\$ 6.445.644,77 | R\$ 7.090.192,31 | R\$ 7.248.976,66 |
| Eventos  | 0                | R\$ 135.790,09   | R\$ 99.588,00    |
| Saúde  | R\$ 2.272.526,68 | R\$ 3.046.662,78 | R\$ 4.050.048,54 |
| Transporte   | R\$ 1.190.357,56 | R\$ 2.409.211,64 | R\$ 3.848.450,39 |
| Investimentos em segurança no trabalho   | R\$ 1.162.905,15 | R\$ 813.173,54   | R\$ 417.765,49   |
| Investimentos em educação/alfabetização, ensino fundamental, médio ou superior | 0                | R\$ 433.113,59   | R\$ 308.114,77   |
| Aportes próprios   | 0                | R\$ 433.113,59   | R\$ 308.114,77   |
| Aportes parceiros  | 0                | 0                | 0                |
| Número de beneficiados   | 191              | 123              | 102              |
| Investimentos em capacitação profissional                                      | R\$ 407.651,61   | R\$ 203.327,07   | R\$ 324.524,09   |
| Número de beneficiados com capacitação profissional                            | 1.708            | 1.806            | 1.716            |
| Número de horas de treinamento/pessoa  | 0                | 39               | 3,06             |
| Investimentos de capacitação em gestão cooperativa                             | 0                | 0                | 0                |

| INDICADORES SOCIAIS INTERNOS  | 2014             | 2015             | 2016             |
|---|------------------|------------------|------------------|
| Número de beneficiados com investimentos de capacitação em gestão cooperativa | 0                | 0                | 0                |
| Investimentos em creche ou auxílio-creche                                     | R\$ 1.655.494,45 | R\$ 1.867.524,42 | R\$ 2.116.059,19 |
| Número de beneficiados com investimentos em creche ou auxílio-creche          | 0                | 488              | 483              |
| Investimentos em seguro de vida   | R\$ 104.180,15   | R\$ 118.350,85   | R\$ 135.909,12   |
| Número de beneficiados com investimentos em seguro de vida                    | 1.770            | 1.917            | 1.854            |
| Investimentos em previdência privada  | 0                | 0                | 0                |
| Número de beneficiados com investimentos em previdência privada               | 0                | 0                | 0                |
| Investimentos em participações nos resultados                                 | 0                | 0                | 0                |
| % distribuído   | -                | -                | 0                |
| % retido  | -                | -                | 0                |
| Investimentos em bonificações   | 0                | 0                | 0                |
| Investimentos em cursos para o desenvolvimento pessoal                        | 0                | R\$ 203.327,07   | R\$ 324.524,09   |
| Investimento em cultura e/ou lazer  | 0                | R\$ 53.517,11    | R\$ 34.176,93    |

## Práticas trabalhistas e trabalho decente

### Saúde e segurança no trabalho

[G4-DMA]

Especializada na área da saúde, a cooperativa segue à risca as determinações em lei quanto à saúde de seus funcionários.

Além de receberem plano de saúde para si e para seus dependentes, uma série de atividades da Medicina Preventiva são oferecidas aos integrantes da empresa, que também são clientes do plano de saúde. Além disso, a empresa mantém sete comitês formais de saúde e segurança e faz todos os registros de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e número de óbitos relacionados ao trabalho, trabalhando para que os números desses problemas sejam sempre cada vez menores.

A seguir, uma lista de programas e ações oferecidas aos nossos funcionários.

#### Recrutamento Interno – Programa Evoluir

Uma das formas de proporcionar aos funcionários uma perspectiva sobre o desenvolvimento de sua carreira, tem como objetivos atrair, motivar, comprometer e reter os talentos que sejam capazes de ampliar a qualidade dos serviços da empresa, direcionando a carreira profissional dos funcionários, propiciando um ambiente favorável à criatividade, à inovação e à busca de melhores resultados e de cultura da excelência.

As fontes de recrutamento são Recrutamento Interno (RI); Recrutamento Externo (RE); Recrutamento Misto (RI e RE); e Promoção.

#### Programa de Integração de Novos Funcionários

Conduzido na sua íntegra pelo Núcleo de Capacitação e Desenvolvimento de Gestão de Pessoas, busca a melhor relação entre o funcionário e a empresa. A Unimed realiza um dia e meio de Integração, e todos os funcionários passam por ela antes de começar a trabalhar. Em 2016, 251 funcionários participaram da Integração.

## Acompanhamento funcional do período de experiência

Inserido nas práticas de gestão em 2010, foi criado com o objetivo de verificar e acompanhar a integração, adaptação e satisfação do funcionário em relação ao seu ambiente de trabalho e às atividades desenvolvidas. Visa também a esclarecer eventuais dúvidas que ainda possam surgir nesse período. O acompanhamento é realizado pela Psicologia Organizacional, no andamento do período de experiência do novo funcionário.



## Convivendo com as diferenças

Programa com foco na inclusão de pessoas com deficiências (PCDs), tem por objetivo de estimular a prospecção, contratação e retenção de pessoas com deficiência. Para alcançar esse objetivo, foi criada uma política específica de incentivos e benefícios. Na foto a seguir, Samuel Stumpf, que é deficiente visual, ministrando a palestra “Tecnologias Assistidas” para os participantes do evento Abril Verde.



## Programa de Capacitação Profissional de Jovens Aprendiz

A Unimed Nordeste-RS apoia a Lei do Jovem Aprendiz, que tem o objetivo de contribuir para aumentar o número de jovens contratados com vínculo formal de trabalho. O processo de seleção dos jovens é realizado uma vez ao ano, entre os meses de novembro e dezembro. O programa é divulgado para todos os funcionários da empresa, a fim de que tenham condições de indicar jovens para a seleção.

## Escola de Enfermagem

Em 2013, a Unimed Nordeste-RS firmou parceria com o Senac (escola com know-how em cursos técnicos) e realizou um sonho: estruturou a Escola de Enfermagem para ofertar 180 vagas anuais – 90 a cada semestre – para estudantes interessados em seguir carreira de técnico de enfermagem. As atividades se iniciaram em 2014. A proposta chegou para aproximar a experiência pedagógica do Senac da estrutura e das possibilidades de emprego da Unimed Nordeste-RS. Para o Senac, a partir da parceria, ficou a tarefa de disponibilizar sua estrutura para as aulas teóricas, atraindo novos alunos. Já a cooperativa médica comprometeu-se em equipar um laboratório de aprendizagem, além de abrir sua estrutura para os estágios e de possibilitar a colocação dos formandos no mercado de trabalho. Com carga horária de 1.800 horas, a formação traz um novo perfil à unidade do Senac de Caxias do Sul. O formando passa por uma seleção, como qualquer outro profissional, antes de ser contratado. As turmas que iniciaram o curso em 2014 já realizaram estágio dentro do Hospital Unimed. Em 2016, iniciamos o ano com 81 alunos. Em outubro, houve a formatura da primeira turma de técnicos de enfermagem.



## Matriz de Capacitação Anual – Levantamento de Necessidades de Treinamento (LNT)

Anualmente, é realizado o LNT, juntamente com os gestores, durante o qual são evidenciadas as necessidades do ano. Para que ele seja realmente eficiente, uma análise do programa de treinamento do ano anterior avalia o retorno dos treinamentos oferecidos com relação aos resultados esperados. Da análise, nasce a Matriz de Capacitação de cada área.

## Treinamentos Institucionais

Alguns dos cursos oferecidos são Administração de Conflitos, Trabalho em Equipe, Atendimento ao Cliente, Resiliência, Relacionamento Interpessoal, Excel Básico, Excel Avançado, Redação Empresarial, Negociação, Educação Financeira. A matriz completa de cursos oferecidos fica disponível na Intranet.



## Jeito Unimed de Ser

Tem como objetivo desenvolver na cooperativa um padrão de atendimento único. Os tópicos abordados nesse treinamento são princípios de atendimento, postura e uniforme e atendimento telefônico. Foram criados, pelos próprios funcionários, os 10 Princípios de Atendimento, que norteiam o atendimento aos públicos interno e externo:

- ▶ **Humanização:** o olhar, a simpatia e a cordialidade são referenciais para um atendimento humanizado.
- ▶ **Qualidade:** a satisfação do cliente é responsabilidade de cada funcionário.
- ▶ **Satisfação:** o importante no atendimento é ser feliz, gostar do que se está fazendo e transmitir ao cliente essa satisfação.
- ▶ **Confiança:** transmitir as informações corretas, com confiança e credibilidade, é fundamental ao bom atendimento.
- ▶ **Ética:** a ética profissional é essencial para a satisfação do cliente, independentemente da função exercida.
- ▶ **Comunicação:** ao comunicar-se, certifique-se de que está sendo entendido.
- ▶ **Comprometimento:** a união e a cooperação de todos favorecem a construção da excelência.
- ▶ **Empatia:** dedique-se a cada atendimento com exclusividade.

- ▶ **Conhecimento:** a busca pela qualificação e pelo aperfeiçoamento garante a excelência do atendimento.
- ▶ **Resolutividade:** a sua atitude evidencia a imagem da empresa em que trabalha. Surpreenda o cliente.

## Programa CaLIBRAndo

Capacitação em Língua dos Sinais. O curso é ministrado por uma funcionária surda com formação em Capacitação da Língua de Sinais. Já foram capacitados, desde 2011, mais de 100 funcionários.

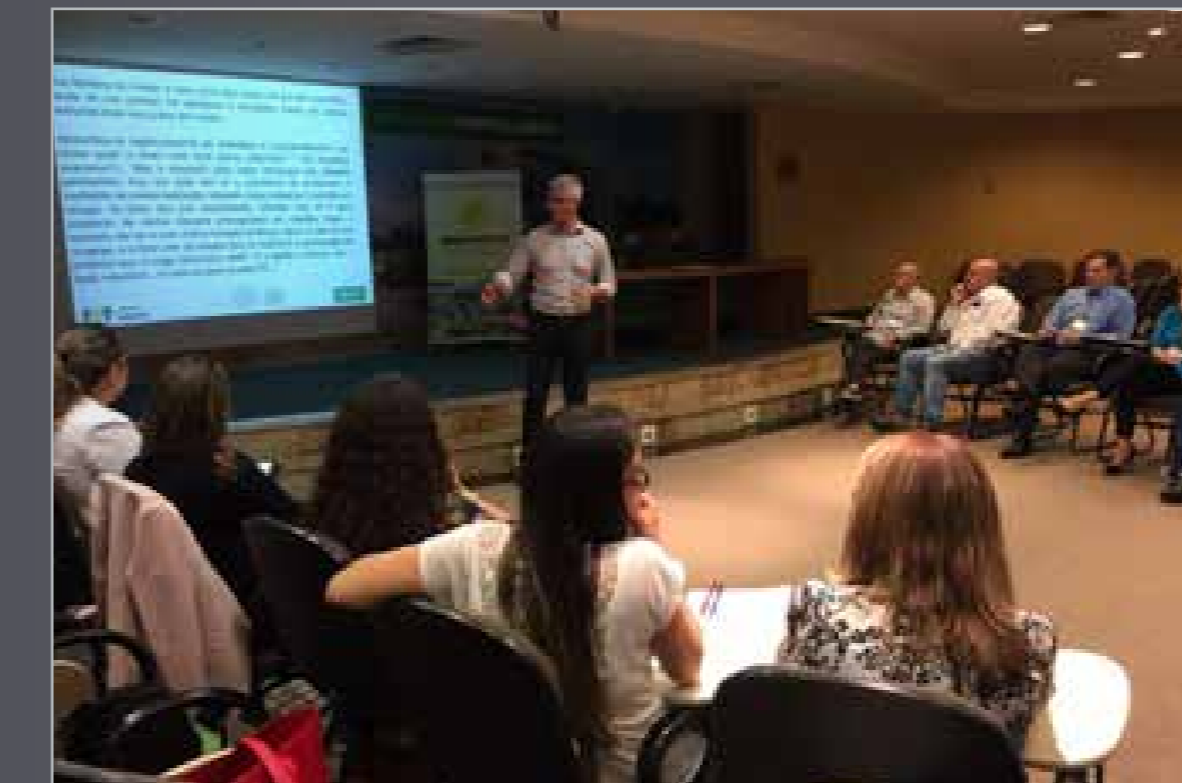


## Educação Continuada para Enfermagem – Hospital Unimed e Serviços Próprios

Iniciou como um projeto e se transformou em um núcleo, desenvolvido especialmente para equipes de enfermagem do Hospital Unimed e Serviços Próprios. Consiste em um conjunto de informações formais, planejadas, direcionadas, aplicadas e avaliadas de acordo com a necessidade de trabalho. É desenvolvido por duas enfermeiras que têm a responsabilidade de, diante do perfil epidemiológico identificado, desenvolver as ações de capacitação da equipe. Ainda dentro da Educação Continuada, existe, desde 2014, o acompanhamento do período de experiência e treinamento admissional aos novos técnicos de enfermagem. A esse projeto demos o nome de Tutoria.

## Enfermeiro Gestor

Tem o objetivo de criar condições em que cada participante possa desenvolver habilidades e competências que venham a complementar o conhecimento técnico já adquirido, e dar subsídios para que o participante possa atuar mais focado nos objetivos estratégicos da empresa. Desde a sua criação, há 10 anos, 132 enfermeiros já participaram dessa capacitação. Do atual grupo de gestores (Monitores/Coordenadores /Superintendentes) que somam 87 pessoas, sete são enfermeiros que passaram pela capacitação Enfermeiro Gestor e se destacaram, sendo promovidos internamente. Em 2016, o projeto foi reconhecido e premiado no Encontro Sul Americano de RH (ESARH), no mês de maio.



## Treinamento Admissional por Função

Nivela o conhecimento entre os profissionais sobre rotinas, procedimentos e protocolos institucionais, integrando os profissionais na sua função e no contexto institucional, favorecendo o alcance das metas institucionais.

## Desenvolvimento de Líderes – Academia de Líderes

Em 2015, a Unimed Nordeste-RS iniciou uma nova etapa de formação de seus líderes. Com um projeto denominado “Academia de Líderes”, em parceria com a empresa Allcon Consultoria de Resultados, essa capacitação contempla os níveis de Coordenação, Superintendência e Diretoria Executiva, num total de 48 pessoas. No período de 2015 a 2017, e com um investimento de mais de R\$ 300.000,00, a cooperativa espera formar um grupo ainda mais fortalecido e competente na busca de inovação e resultado. Os encontros se iniciaram em 2015 e, até o momento, foram trabalhados os seguintes temas: Contexto de Mercado, Cultura Organizacional, Liderança Situacional, Motivação e Energização, Comunicação Eficaz, Gestão da Performance e Feedback & Administração de Conflitos.

## Auxílio-Educação – Programa de Incentivo à Educação

A Unimed oferece, desde o ano 2000, auxílio-educação para ensino fundamental e médio, curso técnico e graduação. Para ter acesso, o funcionário deve ter, no mínimo, seis meses de empresa, para ensino fundamental e médio, e um ano, para cursos técnicos e graduação. Cursos de graduação devem estar previstos no perfil de cargo. O benefício é o reembolso de 50% do valor pago mensalmente nas modalidades ensino fundamental e médio e curso técnico. Nas graduações é de 25%. Em 2016, 102 funcionários foram beneficiados com o auxílio, e o investimento foi de R\$ 308.114,77.





## Plano de Cargos e Salários

A cooperativa implantou em 2002 o Plano de Cargos e Salários. Em 2011, o plano passou por revisão, a fim de se adequar às necessidades organizacionais e acompanhar as tendências de mercado, mantendo a competitividade. O Plano de Cargos e Salários envolve:

- ▶ **Ranking dos cargos:** feito com base nas informações de mercado (pesquisa salarial) e na importância dos mesmos para a empresa, alterado conforme indicações do mercado ou por determinação da empresa.
- ▶ **Tabelas salariais:** construídas de acordo com o ranqueamento dos cargos, têm seis níveis para cada cargo, e o funcionário, na admissão, deve ser enquadrado nos níveis iniciais da tabela, podendo galgar os demais níveis, conforme resultado das avaliações e demais critérios da política de Gestão de Pessoas. A política salarial adota a média de mercado para a definição dos salários, salvo em casos em que a empresa precisa se diferenciar.
- ▶ **Enquadramentos salariais:** ocorrem no mês de outubro de cada ano, exceto para promoções e transferências, e suas revisões salariais devem observar se o funcionário possui avaliação anual, além da evolução (ou, no mínimo, permanência) na mesma pontuação das últimas duas avaliações. Além disso, a empresa precisa dispor de verba anual para os crescimentos salariais, e podem ser priorizados os funcionários que estão há mais tempo

sem receber enquadramento. Fica limitado apenas um enquadramento salarial no ano por funcionário. Assim, o gestor pode solicitar o repasse de aumento salarial.

- ▶ **Acordo Coletivo:** a alteração das bases salariais dos funcionários também ocorre conforme fechamento do Acordo Coletivo, anualmente.

## Perfil de Cargo

A Unimed Nordeste-RS mantém desde 2002 o Plano de Cargos e Salários, obedecendo à metodologia de Gestão por Competências. A Avaliação por Competências avalia a prontidão do funcionário em relação à aplicação dos requisitos necessários para o exercício da excelência do seu cargo. É baseada no perfil de cargo e realizada pelos gestores junto às suas equipes anualmente. Assim, tanto a necessidade de cursos obrigatórios constantes nos perfis dos cargos, como as lacunas identificadas nas avaliações são consideradas na definição do plano de capacitação do ano.

## Gestão por Competências Avaliação de Desempenho

Para todos os cargos há a definição das competências comportamentais e técnicas, para o exercício de cada função, além de competências essenciais, que são definidas pela cooperativa e que norteiam todos os cargos. O perfil de cargo é a espinha dorsal do processo:

traduz o que é necessário para que o profissional ocupe um cargo na estrutura organizacional da empresa, sendo o elemento fundamental na integração dos subsistemas de Recursos Humanos.

A Avaliação por Competências avalia a prontidão do funcionário em relação à aplicação dos requisitos necessários para o exercício da excelência do seu cargo. É baseada no perfil de cargo e realizada pelos gestores anualmente. Em 2016, a Gestão por Competências foi revitalizada: os cargos foram revisados pelos gestores com apoio do Gestão de Pessoas. As principais mudanças definidas foram que, a partir das avaliações de 2016, serão observados os resultados entregues de cada funcionário, ou seja, a performance do mesmo. Além disso, haverá somente em um momento do ano uma “janela” definida pela cooperativa para realização de todas as avaliações, e o funcionário terá a oportunidade de realizar uma autoavaliação. O fechamento da avaliação se dará após reunião de feedback e consenso entre autoavaliação e avaliação realizada pelo gestor (avaliação 180°).

## Cesta básica

O funcionário remunerado com salário nominal (base) de até R\$ 1.500,00 mensais, que trabalha integralmente no mês, não apresenta falta, atestado e afastamento, inclusive férias e licença-maternidade, usufrui de um prêmio de assiduidade. A cesta básica deve ser retirada no supermercado parceiro, mediante apresentação do cartão

nominal. A distribuição das cestas ocorre a partir do dia 15 do mês subsequente, até o dia 25 do mesmo mês. Os funcionários em férias não recebem o prêmio no mês de início do gozo das férias. Caso elas comecem em um mês e terminem em outro, o funcionário tem direito à cesta no segundo mês. O benefício não é cumulativo de um mês para o outro.

## Programa Inovação

Em 2009, a Unimed Nordeste-RS criou o programa Grupos de Melhorias, com equipes operacionais formadas com foco na tratativa de assuntos pontuais que levassem basicamente à redução de custos e à melhoria dos processos. Ao final de 2013, iniciou-se um trabalho de construção de um novo programa, com liberdade e facilidade para que todos os funcionários sugerissem ideias e melhorassem seus ambientes de trabalho e a cooperativa como um todo. Diante disso, foi criado um comitê, formado por nove funcionários de diferentes áreas da empresa, indicados pela Diretoria. O comitê iniciou seus trabalhos em 2013 e, entre reuniões e visitas de benchmarking, estruturou um novo programa, adequado à Unimed.

Hoje ele se chama Programa Inovação e tem como objetivos:

- ▶ Fortalecer a comunicação e estimular a inovação e a melhoria contínua por meio de um programa formal de ideias
- ▶ Estimular a criatividade coletiva ou individual
- ▶ Agregar valor com base na inovação
- ▶ Promover a melhoria contínua dos processos e do negócio, com foco no resultado
- ▶ Promover um ambiente de trabalho que permita soluções criativas
- ▶ Reconhecer e premiar as ideias criativas e inovadoras
- ▶ Os funcionários são estimulados a sugerir ideias, entender e participar do negócio, e são premiados.
- ▶ O regulamento do Programa Inovação e o formulário para sugestões estão disponíveis na intranet.





## Escuta no Trabalho

É um programa conduzido pelas psicólogas do Gestão de Pessoas, direcionado para todos os funcionários que necessitam de um suporte emocional. Oferece atendimentos e orientação relacionados a assuntos profissionais e particulares, que afetam o desempenho no trabalho. Durante a conversa, são sinalizadas alternativas para melhor entender e conduzir os conflitos.

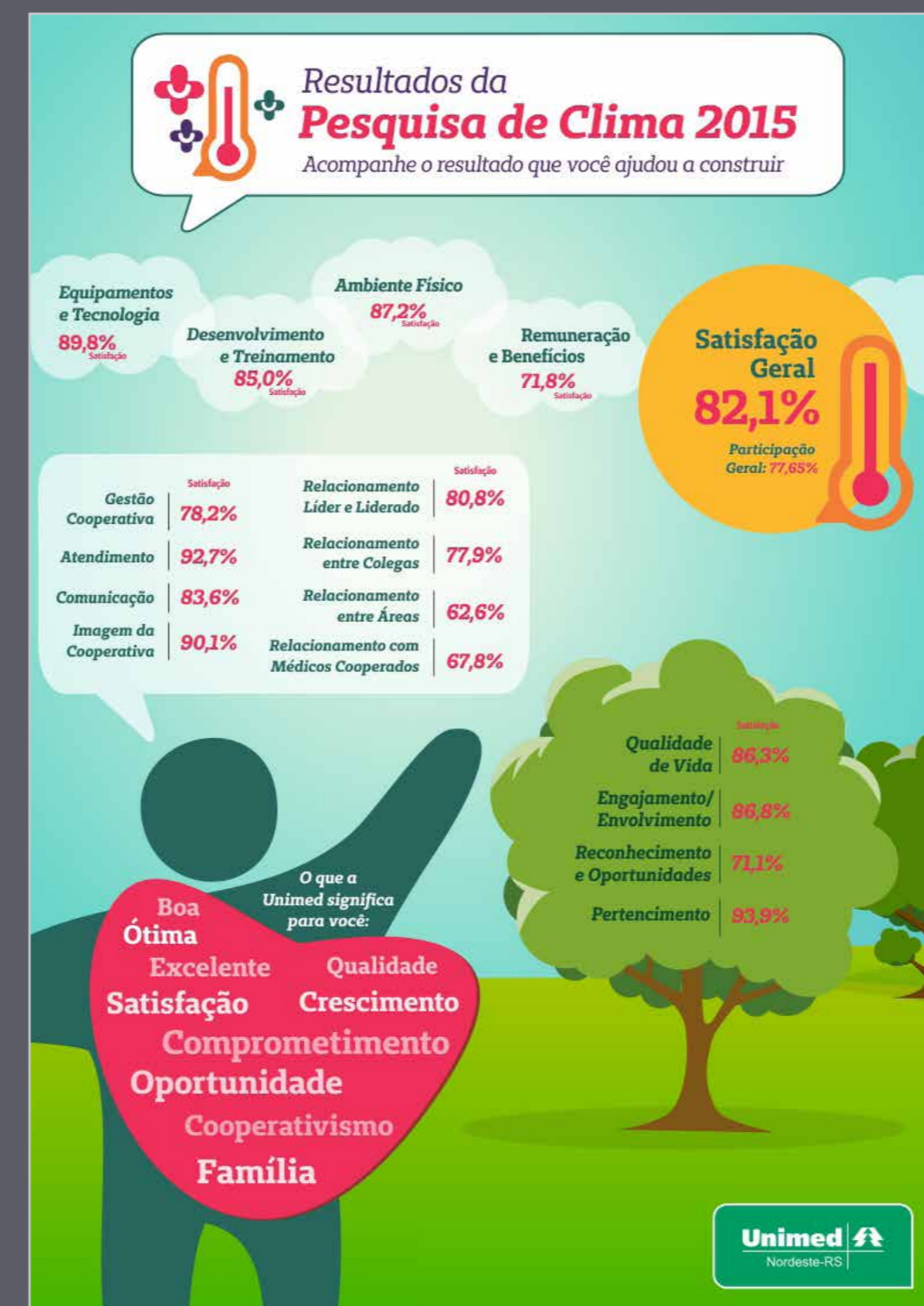
## Fluxo de Reversão

Sugere-se que o gestor da área inicie o processo de acompanhamento de cunho orientativo, com o funcionário que esteja apresentando dificuldade no desempenho de suas atividades (o formulário padrão está na intranet). Após este acompanhamento (o tempo varia conforme caso), o

funcionário deve ser encaminhado para o Gestão de Pessoas, onde será dado andamento ao formulário. Conforme as avaliações (do coordenador e do Gestão de Pessoas), deve-se iniciar ou não o processo de desligamento.

## Pesquisa de Clima

Tem o intuito de mapear a percepção das pessoas e agir para a melhoria do clima interno. Quando a empresa descobre os níveis de satisfação de seus funcionários, passa e projetar ações de melhoria do clima focadas e compatíveis com suas estratégias organizacionais e de gestão de pessoas, entre outros itens. A seguir, o resultado divulgado aos funcionários da última Pesquisa de Clima, realizada em 2015.



## Endomarketing

Vinculado ao Gestão de Pessoas, o Endomarketing tem papel fundamental no processo de engajamento, uma vez que seu objetivo é estreitar o relacionamento com o funcionário por meio de ações de engajamento e integração, aumentando o nível de pertencimento. Os canais de comunicação interna são aliados nessas atividades. Alguns exemplos dessas ações são: festa de final de ano, jubilados, ações pontuais em datas comemorativas, como Dia das Mães, Dia do Amigo, Dia dos Pais, Dia do Trabalho.



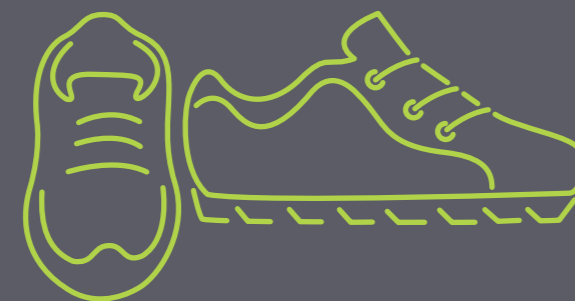
## Programa Apoio

Criado em 2011, tem como objetivo orientar os funcionários que se encontram em dificuldades financeiras, psicológicas e jurídicas. Oferece motivação, disposição, comprometimento, segurança, admiração e reconhecimento em fazer parte de uma empresa que se preocupa com o funcionário em sua totalidade. É conduzido por uma assistente social do Gestão de Pessoas/Sesmt, porém, conta com a parceria de profissionais da empresa das áreas jurídica, financeira e de gestão de pessoas. Em 2016, o programa atendeu a 36 pessoas.



## Ginástica laboral

Previne o aparecimento de lesões ocupacionais ocasionadas por postura inadequada, repetição e monotonia do processo de trabalho. Na Unimed Nordeste-RS, é conduzida nos setores por monitores. A atividade ocorre na Unimed desde o ano 2000.



## Projeto Cegonha

No momento em que o funcionário comunicar à empresa que irá ser pai ou mãe, ele recebe um mimo. Quando o Gestão de Pessoas recebe a certidão de nascimento, é entregue um presente para o bebê. Em 2016, foram entregues 107 kits de presente.



Confira os bebês que chegaram em dezembro de 2016 para alegrar a vida dos funcionários da Unimed Nordeste-RS.

| Dezembro/2016                    |                                  |                             |               |
|----------------------------------|----------------------------------|-----------------------------|---------------|
| FUNCIÓNARIO                      | SETOR                            | NOME DA CRIANÇA             | DATA DE NASC. |
| MARIA IRENE RODRIGUES DOS SANTOS | FARMÁCIA CENTRAL HOSPITAL UNIMED | GIOVANNA DOS SANTOS MIRANDA | 01/12/2016    |
| QUELEN MORENO MENEZES BRANDALISE | PRONTO ATENDIMENTO CAXIAS DO SUL | ALICE MENEZES BRANDALISE    | 02/12/2016    |
|                                  |                                  | AUGUSTO MENEZES BRANDALISE  | 02/12/2016    |
| DIANA PEDRO MAVER                | CONTAS                           | CATHERINE PEDRO MAVER       | 02/12/2016    |
| ELIANE CRISTINA ROMANI           | CENTRO CIRÚRGICO HOSPITAL UNIMED | LÍVIA ROMANI GALLINA        | 07/12/2016    |
| FABIANA ZOLVI DIOGGO             | INTERNAÇÕES HOSPITAL UNIMED      | YURI ZOLVI FACCHIN          | 09/12/2016    |
| ROSANGELA STAPASSOLA             | CME HOSPITAL UNIMED              | THOMAS STAPASSOLA DE ABREU  | 15/12/2016    |
| BIÂNCA ZINI GROTH                | NUTRIÇÃO                         | MANUELA ZINI GROTH          | 20/12/2016    |
| SILVANA ALVES DA SILVA           | SOS                              | OTAVIO ALVES PELUSSARI      | 21/12/2016    |
| GABRIELA GUZOLFI                 | CONTAS                           | LORENA SOPHIE GUZOLFI ROSA  | 22/12/2016    |
| SONIA BEATRIZ PAZ COUTO          | SARE HOSPITAL UNIMED             | LAIS COUTO FERREIRA         | 23/12/2016    |

## Atendimento ao Luto

Quando ocorre o falecimento de um funcionário ou de familiares com parentesco de primeiro grau (esposo(a), filhos, pai, mãe e irmãos), é enviado uma coroa de flores em nome da empresa. A assistente social comparece no velório, se possível, representando a empresa e colocando-se à disposição do funcionário ou familiares.

## Solicitação de Atendimento com o Serviço Social

Os gestores e os funcionários podem solicitar atendimento com o Serviço Social sempre que necessário e de forma espontânea.

## Projeto Menos é Mais

Quando o funcionário necessita acessar este projeto para solicitação de móveis e roupas, basta procurar o Serviço Social, que identifica a demanda e, posteriormente, faz a solicitação. Quando não há disponibilidade de conseguir com a Gestão de Sustentabilidade, ele é orientado a buscar na rede de assistência social do município de origem.

## Subsídios

Quando o funcionário precisa de subsídio, a procura pode ser espontânea ou via encaminhamento do gestor. Após a primeira conversa com o funcionário solicitante, ou depois da demanda identificada em visita domiciliar, a assistente social analisa a situação. Havendo possibilidade de realizar encaminhamento para subsídio, solicita os documentos necessários para a realização do estudo social e, caso há necessidade, é realizada visita domiciliar. Havendo aprovação da solicitação, é encaminhada aos setores envolvidos.

## Ergonomia

É realizada uma análise dos postos de trabalho, com adequação das condições às capacidades e às realidades dos trabalhadores, evitando e prevenindo o surgimento de dores relacionadas à ergonomia, atendendo a NR-17.

## Consultas com especialistas

Com a participação de um médico do trabalho, identificamos os funcionários que necessitam de psicoterapia, de sessões de nutrição, de terapia ocupacional e de fonoaudiologia, trabalho intensificado em 2010 com a contratação de uma assistente social exclusiva. Os funcionários passam pela avaliação dessa profissional e são encaminhados para o atendimento dos profissionais da Medicina Preventiva.

## Monitoramento mensal

Um grupo de funcionários identificados como hipertensos, obesos e diabéticos recebe orientação mensal da equipe de enfermagem da Medicina Preventiva. Os profissionais se deslocam até o local de trabalho dos funcionários para monitorar pressão arterial, glicose e peso, dentro do Programa Empresa Saudável, instituído na cooperativa desde 2008. Em 2016, foram 145 atendimentos.

## Vacinas

As doses contra a gripe estão à disposição de todos os funcionários, inclusive terceirizados, temporários e estagiários, sem custo. Em 2016, foram aplicadas 1.750 doses. As demais vacinas que não constam no calendário do Ministério da Saúde são oferecidas a preço de custo para funcionários e dependentes.





# Percentual da força de trabalho representada em comitês formais de saúde e segurança

[G4-LA5]

Em relação ao número total de funcionários, temos estes percentuais de integrantes destes sete comitês formais de saúde e segurança:

|   | 2015  | 2016  |
|---|-------|-------|
| Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (Cipa)                                       | 5,06% | 4,22% |
| Brigada de Incêndio   | 4,59% | 1,04% |
| Comitê Gestor do Plano de Prevenção de Riscos de Acidentes com Material Perfurocortante | 0,32% | 0,31% |
| Cuidando do Trabalhador   | 0,32% | 0,26% |
| Comitê de Saúde e Segurança do Trabalho – Sindihospa                                    | 0,16% | 0,10% |
| Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e Medicina do Trabalho – Sesmt         | 0,42% | 0,57% |
| Proteção Radiológica  | 0,32% | 0,37% |

## Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (Cipa) – 4,22%

### 1. Missão

Preservação da saúde e integridade física de todos os funcionários e daqueles que interagem com a empresa: estagiários, bolsistas e terceirizados.

### 2. Visão

Ser reconhecida como Cipa participativa, que promova a integração de todos os níveis da empresa e a conscientização sobre a importância e a participação das efetivas ações de segurança no trabalho. Ser a melhor do segmento, sendo atuante.

### 3. Valores

Atuar com transparência, comprometimento, trabalho em equipe e ética. Ser participativa, promovendo a união de todos os trabalhadores em prol da efetiva segurança no trabalho e, assim, garantir o bem-estar dos trabalhadores. Atuar em parceria com o Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho (Sesmt) e o Controle de Infecção Hospitalar (CIH).

### 4. Objetivo Geral

Desenvolver atividades de prevenção de acidentes e doenças decorrentes do trabalho, de modo a tornar compatível a qualidade de vida e o bem-estar dos funcionários, estagiários, bolsistas e terceirizados.

## Brigada de Incêndio – 1,04%

### 1. Missão

Preservação da saúde e integridade física de todos os funcionários e daqueles que interagem com a empresa: estagiários, bolsistas e terceirizados, e proteger a vida e o patrimônio, reduzir os danos ao meio ambiente, até a chegada do socorro especializado.

### 2. Visão

Ser excelência em formação, estruturação, manutenção da Brigada de Emergência, por meio de capacitação e prestação de serviço de qualidade, nos identificará como referência no âmbito da saúde.

### 3. Valores

Qualificação da equipe multidisciplinar; Competências competitivas; Autossustentabilidade; Comprometimento com a vida; Comprometimento com o sucesso; Flexibilidade para mudanças; Orientação para resultados; Responsabilidade; Ética.

### 4. Objetivo Geral

Sempre a prevenção, qualificar a Brigada de Emergência com condições mínimas para atuação em edificações e áreas de risco, prevenção e no combate ao princípio de incêndio, abandono de área e primeiros socorros, visando, em caso de um sinistro, a proteger a vida e o patrimônio, a reduzir os danos ao meio ambiente, até a chegada do socorro especializado, podendo atuar como apoio.

## Comitê Gestor do Plano de Prevenção de Riscos de Acidentes com Material Perfurocortante – 0,31%

Trata-se de um efetivo programa de prevenção de acidentes que inclui diversos integrantes. Eles atuam em conjunto, para prevenir que os trabalhadores da saúde sofram acidentes de trabalho com agulhas e outros materiais perfurocortantes.

A prevenção de acidentes de trabalho com material biológico é uma importante etapa na prevenção da contaminação de trabalhadores da saúde por patógenos de transmissão sanguínea. Os acidentes com agulhas e outros perfurocortantes usados nas atividades laboratoriais e de assistência à saúde estão associados à transmissão ocupacional de mais de 20 diferentes patógenos.

Este programa é de âmbito institucional e se reporta ao Sistema de Gestão Integrado (SGI), já existente na Unimed Nordeste-RS, em conformidade com os requisitos aplicáveis da norma NBR ISO 9001 – Sistema de Gestão da Qualidade e do Manual das Organizações Prestadoras de Serviço Hospitalares da Organização Nacional de Acreditação (ONA) e Certificação RN 277. Também envolve uma abordagem sistemática ampla, de melhoria contínua do desempenho de todos os processos empregados, para prover produtos e serviços de qualidade. Este programa também traz conceitos da área de higiene do trabalho, na qual as intervenções são priorizadas com base em uma hierarquia de estratégias de controle.

### Cuidando do Trabalhador – 0,26%

Grupo formado por profissionais das áreas de Gestão de Pessoas, Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho (Sesmt) e Medicina Preventiva que se reúne mensalmente para monitorar o absenteísmo e suas causas, e propor alternativas na tentativa de minimizar seu impacto. A assistente social do Gestão de Pessoas/Sesmt realiza visita domiciliar aos funcionários afastados, com o objetivo de manter o vínculo, colocando a empresa à disposição.

### Comitê de Saúde e Segurança do Trabalho (Sindihospa) – 0,10%

Este grupo é formado por engenheiros de segurança do trabalho de hospitais. Este comitê trabalha na busca de soluções relacionadas à segurança do trabalho nos hospitais. Tudo de forma fundamentada e técnica para padronizar algumas ações nas diferentes instituições. Para 2017, tem o objetivo de padronizar o uso dos equipamentos de proteção individual (EPIs) para os riscos existentes no ambiente hospitalar, criar um guia para enquadramento técnico de insalubridade e periculosidade, criar uma manual de indicadores de SST com fundamentação teórico e prática, com um grupo que irá discutir a ergonomia.

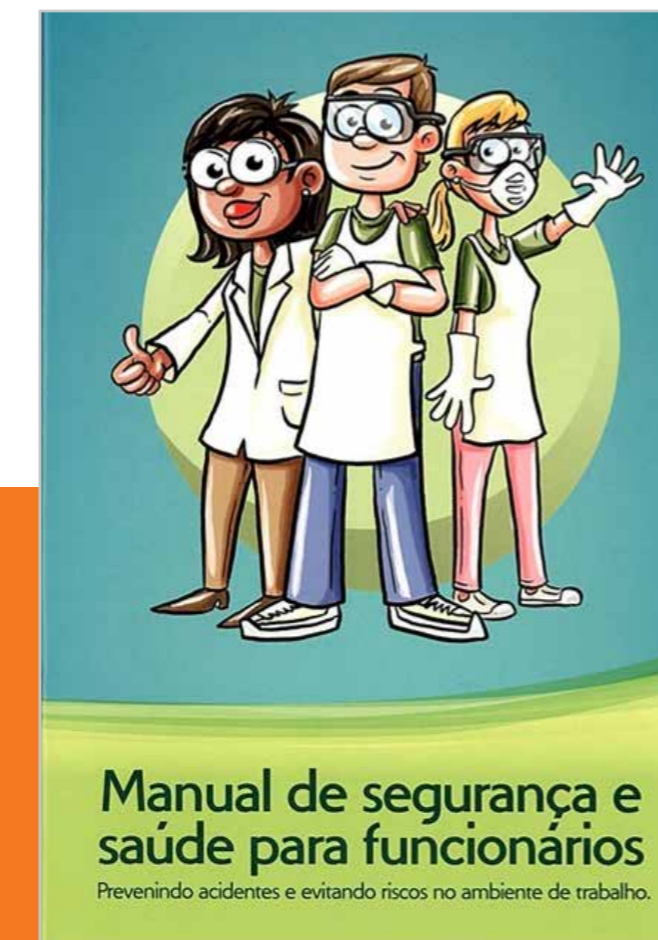
### Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e Medicina do Trabalho (Sesmt) – 0,57%

A cooperativa conta com o Serviço Especializado em Segurança e Medicina do Trabalho (Sesmt), com um engenheiro de segurança do trabalho, um enfermeiro do trabalho, um técnico de enfermagem do trabalho, quatro técnicos de segurança do trabalho, um assistente social, um orientador físico e um analista de atendimento.

A equipe tem a responsabilidade de assessorar o planejamento e a organização das atividades ligadas à segurança e à higiene do trabalho. Tem também a finalidade de promover a saúde e proteger a integridade do trabalhador, por meio da conscientização dos mesmos e da implementação de uma política de segurança que propicie aos trabalhadores o direito ao exercício de suas funções de forma segura e digna, orientando quanto ao cumprimento do disposto nas NRs (Normas Regulamentadoras) do Ministério do Trabalho e Emprego, e monitorando os agentes ambientais presentes na cooperativa.

Os treinamentos de uso de equipamentos de proteção individual (EPIs), de cuidados com o manuseio de resíduos e produtos químicos, de combate a incêndio e da Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (Cipa) são alguns exemplos dos cursos ministrados e acompanhados pelos funcionários do Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho (Sesmt), no

intuito de conscientizar, educar e orientar sobre os riscos nos ambientes de trabalho. Na Unimed, esse serviço encontra-se junto ao Gestão de Pessoas, coordenado por um médico. Na Integração, o novo funcionário recebe informações relacionadas à segurança e à prevenção de acidentes. Entre os temas abordados estão o Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA) (NR-09); o Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO) (NR-07); a segurança e saúde no trabalho em serviços de saúde (NR 32); e a Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (Cipa) (NR-05). Ao final da apresentação, os funcionários recebem o Manual de Segurança e Saúde para Funcionários e os EPIs.



### Proteção Radiológica – 0,37%

É voltado à prevenção de acidentes e doenças em decorrência da radiação ionizante. Participam do grupo representantes do Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho (Sesmt), da Hemodinâmica, do Centro de Diagnóstico por Imagem (CDI), um médico responsável, um técnico de radiologia e um físico, responsável técnico. Diversas medidas entram em discussão, e ações são tomadas por esse comitê. Há um Plano de Proteção Radiológica, um acompanhamento das doses de radiação dos funcionários, pacientes e médicos (para investigação de doses elevadas), teste de integridade dos equipamentos de proteção individual (EPIs) plumbíferos, testes de fuga dos equipamentos geradores de radiação e procedimentos administrativos, entre outros.

## Lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e número de óbitos relacionados ao trabalho

[G4-LA6]

*Foram registrados, nos últimos dois anos, os seguintes percentuais (sobre o número total de funcionários ativos) relacionados a acidentes com material biológico, de trajeto e típico.*

2015: 4,59%

2016: 8,11%

# NOSSA COMUNIDADE

## Política de Sustentabilidade

“Nós do Sistema Unimed nos comprometemos a desenvolver nossos negócios de forma sustentável: por meio de programas e ações de inclusão social e valorização da cultura local”.

“A cooperativa mapeia as necessidades dos municípios de sua área de abrangência, que compreende 17 municípios da região nordeste do Rio Grande do Sul. Em parceria com os órgãos públicos, organizações não governamentais e voluntários (funcionários e cooperados), desenvolve e disponibiliza para a comunidade diversos projetos que oportunizam a inclusão social. Os projetos são desenvolvidos para contribuir com o desenvolvimento sustentável, sendo norteados pelas diretrizes dos Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS).”

**Alexandra Sant’Anna**, coordenadora de Gestão de Sustentabilidade



“Sou avaliador do Prêmio Destaque do Ano em RH desde 2012 e, desde lá, venho acompanhando a evolução da Unimed Nordeste-RS com relação ao seu compromisso sério com o desenvolvimento sustentável. O Prêmio Destaque do Ano em RH, na Categoria Responsabilidade Socioambiental, evoluiu muito ao longo dos anos, com o propósito de cada vez mais propor questões desafiadoras para as organizações relativas aos seus aspectos ambientais, de responsabilidade socioambiental e de consequente desenvolvimento social na comunidade do entorno de atuação. A evolução da Unimed Nordeste-RS é aparente, pois, com constância de propósito, foi reconhecida ao longo destes anos, demonstrando claramente o seu engajamento às causas de

onde ela está inserida. Uma característica que gostaria de destacar é o fato de que, a cada participação da Unimed Nordeste-RS no Prêmio, ela faz questão de frisar que a evolução das suas práticas de responsabilidade socioambiental são oriundas também dos feedbacks da ARH Serrana nas avaliações realizadas, demonstrando um compromisso sério de que direciona esforços, em muitos casos, com práticas de forma voluntária, e não por obrigação legal, para o desenvolvimento da sociedade.”

**Gilmar Casagrande**, sócio-diretor e consultor da Casattos Consultoria, Treinamento e Representações e avaliador-líder do Prêmio Destaques do Ano em RH – ARH Serrana, desde 2012.



“A Unimed realiza, de forma criativa, muitas práticas de sustentabilidade. O Projeto Mão Amiga ressalta e agradece essa parceria, que amplia os horizontes das famílias que são ajudadas, imprime qualidade à educação e transforma a realidade social. A Unimed faz acontecer um mundo melhor enquanto acredita na educação infantil e na qualificação da missão dos pais. Parabéns, Unimed. Gratidão eterna. Juntos, a esperança se evidencia e se multiplica nos pequenos gestos de amor.”

**Frei Jaime**, fundador do Projeto Mão Amiga, Caxias do Sul

## Sociedade

## Comunidades locais

[G4-DMA]

A Unimed é uma empresa nacional, mas com braços independentes, as chamadas singulares, que têm autonomia e que atendem aos moradores de determinadas regiões. Na área de abrangência geográfica da Unimed Nordeste-RS, a cooperativa faz questão de trazer benefícios não apenas a seus clientes, mas também a toda a comunidade que em seu entorno reside. Por isso, eventos culturais, projetos de sustentabilidade e promoções esportivas, por exemplo, não param de sair do papel nunca.

# Foco do investimento social

As diretrizes do investimento social seguem as diretrizes do Sistema Cooperativo Empresarial Unimed-RS. Estão alinhadas à Política Nacional de Sustentabilidade da Unimed e aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), visando a promover o bem-estar de seus públicos de relacionamento, por meio dos seguintes pilares: saúde, educação, cultura, esporte e meio ambiente.  
Fonte: Política de Investimento Social Privado, Instituto Unimed/RS

# Investimento social privado

[G4-S01]

|  | 2014             | 2015             | 2016             |
|--|------------------|------------------|------------------|
| Investimento em eventos  | -                | R\$ 617.897,22   | R\$ 242.455,21   |
| Número de eventos  | -                | 79               | 56               |
| Número de pessoas beneficiadas   | -                | 869.564          | 1.308.185        |
| Investimentos em Saúde   | R\$ 774.398,88   | R\$ 748.233,58   | R\$ 594.109,82   |
| Número de entidades beneficiadas   | 40               | 32               | 103              |
| Número de pessoas beneficiadas   | 3.678            | 35.229           | 37.242           |
| Investimentos em Educação/ alfabetização   | R\$ 65.936,51    | R\$ 108.638,25   | R\$ 112.710,60   |
| Número de entidades beneficiadas   | 9                | 6                | 6                |
| Número de pessoas beneficiadas   | 845              | 1.254            | 2.923            |
| Investimentos em capacitação profissional  | R\$ 31.572,02    | R\$ 54.601,65    | R\$ 103.860,90   |
| Número de entidades beneficiadas   | 16               | 16               | 5                |
| Número de pessoas beneficiadas   | 225              | 501              | 251              |
| Investimentos em Esportes  | R\$ 93.264,00    | R\$ 115.857,67   | R\$ 100.526,20   |
| Número de entidades beneficiadas   | 8                | 45               | 11               |
| Número de pessoas beneficiadas   | 30.430           | 22.200           | 21.204           |
| Investimentos em Cultura e/ou Lazer  | R\$ 717.998,43   | R\$ 407.298,45   | R\$ 615.616,94   |
| Número de entidades beneficiadas   | 29               | 17               | 21               |
| Número de pessoas beneficiadas   | 1.377.554        | 52.229           | 1.240.429        |
| Gastos com ações sociais/filantropia (financeiras, produtos e/ou serviços)/ajudas humanitárias | R\$ 380.929,69   | R\$ 21.800,00    | R\$ 115.347,59   |
| Número de pessoas beneficiadas indiretamente   | -                | 45.834           | 58.992           |
| Número de pessoas beneficiadas diretamente   | -                | 4.317            | 6.136            |
| Número de entidades beneficiadas   | 19               | 3                | 8                |
| Total de investimento social privado:  | R\$ 2.135.185,05 | R\$ 2.259.968,79 | R\$ 2.003.955,81 |
| Total de pessoas beneficiadas diretamente e indiretamente                                      | 1.412.732        | 115.730          | 135.055          |
| Total entidades beneficiadas   | 121              | 132              | 65               |

# Programas e projetos próprios e em parceria para a comunidade

[G4-S01]

## Programa Tocando Vidas

[G4-S01]



### Projeto Tocar e Encantar

**64** crianças e adolescentes da rede de relacionamento da cooperativa (filhos de cooperados, secretárias, funcionários, clientes e comunidade) foram beneficiadas com aulas de canto e violão.



### Projeto Cinema na Comunidade

**120** crianças e adolescentes participaram do projeto Cinema na Comunidade, que em 2016 abordou o tema sexualidade.



### Projeto Teatro Itinerante

**20** crianças participaram do projeto e realizaram duas apresentações. Foram beneficiadas **292** pessoas da comunidade.



## Programa de Bem com a Vida [G4-S01]



### Projeto Viver Melhor

**1.836** pessoas com deficiência receberam o benefício do projeto Viver Melhor, que registrou



**4.463** consultas e **8.226** exames, oferecidos gratuitamente.

### Projeto Caravana do Bem-Estar

Beneficiou **500** pessoas.



### Projeto A Arte de Envelhecer

**26** idosos participaram do projeto.



### Projeto Mamãe Quer Saber

Teve a participação de **37** gestantes.



### Projeto Olhar para o Futuro

**73** crianças foram beneficiadas com avaliação da acuidade visual.



### Projeto Medicamento Solidário

**263** medicamentos foram doados à farmácia solidária, para distribuição na comunidade.



**Não deixe que seus remédios percam a validade, afinal eles podem ser muito úteis no tratamento de saúde de alguém.**

**Doar é o melhor remédio.**  
Medicamentos sem uso que você possui em seu consultório ou em casa, a Gestão de Sustentabilidade, através do projeto Medicamento Solidário, encaminhará para instituições parceiras.

**O que pode ser doado:**  
Medicamentos que estejam dentro do prazo de validade e em boas condições de uso.

**Doando, você contribui para:**  
- Redução do desperdício;  
- Diminuição do descarte incorreto no meio ambiente;  
- Evitar a automedicação e intoxicação.

Entre em contato com o setor de Gestão de Sustentabilidade, através do e-mail: [gestaodesustentabilidade@unimed-nordeste.com.br](mailto:gestaodesustentabilidade@unimed-nordeste.com.br) ou pelo telefone: 54 3209.9220 e saiba como realizar a sua doação.

**Atenção:**  
Não podem ser doados remédios líquidos que já estejam abertos.

Projeto Medicamento Solidário PROGRAMA De Bem com a Vida Unimed ft

## Programa Voluntários em Ação [G4-S01]

**PROGRAMA**  
**Voluntários em Ação**

- Projeto Lembrei de Você
- Projeto Brincando e Aprendendo
- Projeto Natal Solidário
- Projeto Ensinar e Aprender
- Projeto O Amor Corre nas Veias
- Projeto Incentivo à Leitura

|   | 2014 | 2015          | 2016          |
|---|------|---------------|---------------|
| Investimento em voluntariado  | -    | R\$ 59.707,56 | R\$ 38.629,27 |
| Número de pessoas beneficiadas  | -    |               | 17.139        |
| Número de voluntários (cooperados e empregados)                       | -    | 106           | 284           |
| Número de horas disponibilizadas para prestação de serviço voluntário | -    | -             | 1.136 h       |

Lacunhas com "-" referem-se a dados que não eram contabilizados em balanços anteriores.

A cooperativa reúne **284** voluntários cadastrados que, ao ingressarem no projeto, passaram por treinamento. A Unimed libera **quatro horas mensais** para o exercício da ação de voluntariado.



Projeto Lembrei de Você **75** idosos participaram do projeto.



Projeto Brincando e Aprendendo **242** crianças participaram do projeto.



Projeto Natal Solidário **222** crianças participaram do projeto.



Projeto O Amor Corre Nas Veias **45** doadores de sangue e **180** pessoas foram beneficiadas com o projeto.



**Projeto O Amor Corre nas Veias**

Seja um doador!  
Nome do paciente: Adenir Machado da Silva, 65 anos  
Tipo sanguíneo: Todos  
Local para doação: Hemocentro  
Número de doadores: 4



### Projeto Incentivo à Leitura

# 32

crianças foram beneficiadas com o projeto.



### Projeto Identidade

# 77

adolescentes, estudantes da rede pública de ensino, foram beneficiados com o projeto.



## Outras realizações

[G4-S01]

### Projeto Modelagem e Reforma, em parceria com o Banco de Vestuário

# 83

beneficiados



### Projeto micro-ondas, em parceria com a APADEV

# 20

beneficiados

### Projeto Crescimento, em parceria com a Associação dos Motoristas São Marquenses

# 42

beneficiados



## Programa Viver Bem na Escola

[G4-S01]



### Projeto Acidentes na Infância

# 58

crianças foram beneficiadas com o projeto.



### Projeto Tega, em parceria com o Instituto Orbis

# 550

crianças beneficiadas

### Projeto Mão Amiga, em parceria com a Associação Mão Amiga

# 32

crianças beneficiadas



### Projeto Clique Alimentos, em parceria com o Banco de Alimentos

# 750

beneficiados



Projeto Jovem Empreendedor, em parceria com a Associação Casa Anjos Voluntários

15

beneficiados



Também promovemos eventos como o Concerto da Primavera, em Caxias (com 8 mil pessoas), o Pedala Serra, em São Marcos (com 600 pessoas), e o Circuito Unimed, também em Caxias (com 1.500) pessoas.



3

## SAÚDE AMBIENTAL

Indicadores ambientais

Água

Emissões de gases do efeito estufa

Efluentes e resíduos

### Política de sustentabilidade

“Nós do Sistema Unimed nos comprometemos a desenvolver nossos negócios de forma sustentável, **por meio da preservação e conservação do meio ambiente.**”

“A cooperativa vem amadurecendo suas práticas ambientais e, para isso, o Programa Consumo Consciente foi fundamental. Fazem parte dele oito projetos de gerenciamento ambiental focados no pensamento dos 5Rs (Repensar, Recusar, Reduzir, Reutilizar e Reciclar), os quais monitoram práticas internas e externas, visando a preservar e a conservar o meio ambiente. Os projetos desta dimensão são: Neutralização de CO2; Preservação dos Recursos Naturais; Coletores de Medicamentos Vencidos e Chapas de Raios X; Logística Reversa de Cartões do Plano; A Arte de Transformar; Preservação da Fauna; Menos é Mais; e Gerenciamento de Resíduos.”

**Alexandra Sant’Anna**, coordenadora de Gestão de Sustentabilidade



# Indicadores ambientais, água e emissões de gases do efeito estufa

Por meio dos indicadores ambientais que reunimos ao longo do ano, podemos saber como está o consumo de água e de emissões de gases de efeito estufa, analisando se os indicadores encontram-se dentro do esperado e do que uma empresa do nosso tipo e do nosso porte costuma registrar. É fato que não há como fazermos nossos atendimentos sem gerar prejuízos ao meio ambiente. Porém, esse prejuízo pode ser o menor possível, e a isso damos o nome de desenvolvimento sustentável – ou seja, nosso trabalho se apoia em pensar nas gerações futuras que habitarão o planeta, mas sem comprometer as necessidades que temos hoje. Nessa gangorra, em 2016, geramos 131.772,5 kg de resíduos recicláveis, por exemplo. Calculamos também uma série de outros dados, conforme o quadro ao lado.

| 2015                    | 2016          |
|-------------------------|---------------|
| 1773,0020162547,18 CO2e | 1.772,82 CO2e |

Em 2016, como proposta de melhoria, separamos as informações de consumo do Hospital Unimed e da operadora, gerando dois inventários de emissões de gases de efeito estufa. O programa Consumo Consciente, por meio da ação Blitz (que trouxe campanhas e informações de consumos aos funcionários), foi um grande aliado para a redução geral de CO2e.

## [G4-DMA; G4-EN10; G4-EN15; G4-EN23]

|   | 2014           | 2015             | 2016           |
|---|----------------|------------------|----------------|
| Investimentos em programas e/ou projetos ambientais                       | -              | -                | R\$ 80.537,00  |
| Investimento em campanhas de mobilização e conscientização socioambiental | -              | -                | R\$ 162,28     |
| Valor total do passivo ambiental  | R\$ 922.855,97 | R\$ 1.383.150,29 | R\$ 522.539,68 |
| Recursos financeiros aportados em meio ambiente                           | R\$ 483.147,45 | R\$ 691.575,41   | R\$ 447.058,17 |
| Educação e treinamento ambiental  | R\$ 336,36     | R\$ 330,66       | R\$ 628,02     |
| Serviços externos de gestão ambiental                                     | -              | R\$ 33.934,75    | R\$ 80.840,43  |
| Certificação externa do sistema de gestão ambiental                       | -              | -                | 0              |
| Pesquisa e desenvolvimento  | -              | R\$ 4.210,00     | 0              |
| Despesas extras com compras verdes  | R\$ 482.811,09 | R\$ 652.914,00   | R\$ 335.346,72 |
| Outros custos de gestão ambiental   | -              | R\$ 186,00       | R\$ 186,00     |
| Escopo 1 (tco2e)  | 118,84         | 117,64           | 68,132         |
| Escopo 2 (tco2e)  | 263,43         | 720,17           | 681,09         |
| Escopo 3 (tco2e)  | 158,04         | 1.709,37         | 1.023,597      |
| Consumo de energia (kWh)  | 5.341.192      | 6.070.676        | 8.390.446      |
| Consumo de água (m3)  | 84.463         | 184.866          | 57.943         |
| Papel (kg)  | 39.655         | 16.370           | 29.965         |
| Copo plástico (Kg)  | 16.870         | 16.110           | 16.845         |
| Resíduos infectantes/perfurocortantes (Kg)                                | 226.153        | 145.198,37       | 226.123,12     |
| Resíduos recicláveis (Kg)   | 65.024         | 37.517           | 131.773        |
| Resíduos para descontaminação (kg)  | 26.522         | 25.460,71        | 33.170,88      |
| Resíduos orgânicos (kg)   | 109.526        | 92.470           | 266.839,44     |

Lacunas com “-” referem-se a dados que não eram contabilizados em balanços anteriores.

## Programa Consumo Consciente



O programa Consumo Consciente foi implantado em 2009 para atender a um viés da política de sustentabilidade, no que se refere à plataforma ambiental. O objetivo do programa é despertar nos públicos interno e externo o uso racional dos produtos e serviços, contribuindo para diminuir o impacto ambiental resultante do consumo desenfreado. Para atingir o objetivo, foram desenvolvidas campanhas e ações de conscientização, descritas a seguir.

## Blitz do Consumo Consciente

Após mapeamento de impactos, o setor de Gestão de Sustentabilidade trabalha em conjunto com os setores Manutenção e Obras, Distribuidora e Tecnologia da Informação no processo de monitoramento de consumos, e destaca quatro elementos importantes de serem gerenciados de perto, pois elevam o grau de poluição ambiental: água, energia, copos e papel. O objetivo é que cada um perceba o quanto estamos impactando o meio ambiente e, juntos, possa-se minimizar cada vez mais os impactos gerados. Em 2016, foram distribuídos quadros informativos do consumo (água, papel, copo e energia), para deixar os funcionários a par desses dados na cooperativa.



## Campanha Dia Mundial da Água

**A sua contribuição pode gerar grandes resultados!**

Acompanhe abaixo dicas para um Consumo Consciente da Água. **Projeto Preservação dos Recursos Naturais - Água**

Use papel se necessário, pois para produzir uma folha de papel são necessários 10 litros de água (segunda leitura desde as plantações do eucalipto até a produção industrial, passando por todo o ciclo).

Caso necessite descartar o papel coloque na lixeira de reciclado, para ser encaminhado a reciclagem, pois a reciclagem do papel permite reduzir o consumo de água, em até 98.000 litros a cada tonelada de papel produzida.

As lixeiras de descarga ou na cozinha preste atenção se não há vazamentos, se a válvula de descarga está funcionando perfeitamente, se há manchas nas paredes e também se as torneiras estão gotejando. Caso perceba algum desses sinais contate a manutenção para que a situação seja ajustada.

Quando lavar a louça, cuide para não deixar as torneiras abertas, pois ao retornar a água ocorrerá o desperdício.

Uma torneira que fica gotejando, podem ir embora, não abatem, nada menos que 48 litros de água em um dia. Em um ano inteiro, esse número soma 18 mil litros, o que representa cerca de 64 mil copos de água.

Cada 3 mil de torneira aberta 12 litros de água são desperdiçados.

**#ficadica**

PROGRAMA Consumo Consciente Unimed - RS

## Projeto Neutralização de CO2

A cooperativa é parceira do SOS Mata Atlântica, por meio de apoio ao projeto Florestas do Futuro, que recupera florestas desmatadas.



## Projeto Gerenciamento de Resíduos

859 funcionários participaram do treinamento do programa Consumo Consciente da cooperativa.



Cuidar do jardim e do futuro ao mesmo tempo. #esseeplano

2º Informeiro: SRA da Condição Ambiental, Repensar Hábitos e Atitudes

**Projeto Gerenciamento de Resíduos**

O Projeto Gerenciamento de Resíduos para as localidades administrativas, surgiu do compromisso social e ambiental assumido pela cooperativa, orientado pela política de responsabilidade social. A cooperativa criou de que tem a proposta de gerenciamento de resíduos orientada a saúde do ambiente e ao meio ambiente.

**Impacto Ambiental:** O projeto gerencia os resíduos sólidos, evitando o uso de aterros sanitários e a contaminação do solo, da água e do ar.

**Impacto Social:** O projeto gerencia os resíduos sólidos, evitando o uso de aterros sanitários e a contaminação do solo, da água e do ar.

**Impacto Econômico:** O projeto gerencia os resíduos sólidos, evitando o uso de aterros sanitários e a contaminação do solo, da água e do ar.

A Unimed Nordeste foi uma das primeiras cooperativas a implementar a segregação de resíduos, já que por lei as áreas administrativas de uma empresa são obrigadas a ter um plano de gestão de resíduos sólidos, de acordo com a Resolução nº 307/2002, que altera a Resolução nº 358/2001 do Conselho Nacional de Meio Ambiente (CONAMA) e a Resolução nº 358/2001 do Conselho Nacional de Meio Ambiente (CONAMA).

Após todo o trabalho realizado no âmbito da Campanha "Recicla seus hábitos", o destino do planeta depende do destino que você dá ao seu lixo. Você Lembra?

De lá para cá a legislação ambiental se tornou cada vez mais rigorosa e a população, que percebe o custo da qualidade de vida, passou a exigir mais do seu lixo. Por isso, a segregação de resíduos é fundamental para diminuir impactos ambientais.

Man lembre-se: Os 5Rs - **REPENSAR**, Recusar, Reduzir, Reutilizar e Reciclar estão associados à Condição Ambiental.

PROGRAMA Consumo Consciente Unimed - RS

## Projeto Menos é Mais

2.846 pessoas foram beneficiadas em 2016, com a doação de

5.281 móveis, utensílios, livros, roupas, alimentos e eletrônicos.

cabem muitas coisas em um grande coração

projeto **menos é mais**

Aquilo que não é mais necessário para você, pode ser fundamental para os outros. Doe: móveis, utensílios domésticos, material escolar, brinquedos, roupas e outros.

Para maiores informações, entre em contato pelo fone: 3299-9222, ou pelo e-mail: gestaorescomabilidade@unimed-ners.com.br

PROGRAMA Consumo Consciente Unimed - RS

## Projeto Logística Reversa

Foram encaminhados para reciclagem

43.054 cartões do plano de saúde, retirando 195,7kg de plástico do meio ambiente.

**Projeto Logística Reversa** Todos juntos ajudando a cuidar do planeta.

Cuidar do ambiente onde vivemos também é cuidar da nossa saúde. Por isso, a Unimed Nordeste-RS tem um projeto especial para dar o destino correto para o seu cartão.

Participe dessa corrente sustentável e ajude a preservar a natureza para as gerações futuras.

Unimed - RS UNIMED NORDESTE-RS UNIMED NORDESTE-RS UNIMED NORDESTE-RS UNIMED NORDESTE-RS

Após o vencimento ou cancelamento, o cartão deve ser entregue no Posto de Coleta no RH de sua empresa para ser reciclado.

PROGRAMA Consumo Consciente Unimed - RS

## Campanha Hora do Planeta

**Ilumine o mundo com sua atitude! Faça você também a sua Hora do Planeta**

A Unimed convida você a participar da Campanha Hora do Planeta, desligue as luzes em uma iniciativa que irá iluminar o futuro de todos.

Quando: dia 19 de março - sábado  
Tempo: durante 60min  
Horário: das 20h30 as 21h30

Convide sua família e/ou amigos e participe desta ação juntamente com milhões de pessoas que lembrarão a importância de economizar energia como forma de promover a sustentabilidade.

A única luz que poderá ser ligada é a do flash de sua câmera! Registre este momento e envie uma foto para o e-mail: gestaorescomabilidade@unimed-ners.com.br, informando seu nome e setor, ou se é Cooperado ou Secretária. Sua foto será veiculada no contato.

As imagens poderão ser enviadas até dia 24 de março.

Projeto Preservação dos Recursos Naturais - Energia

PROGRAMA Consumo Consciente Unimed - RS

## Projeto Coletor de Medicamentos Vencidos e Chapas de Raios X

O projeto permitiu conscientizar as pessoas em relação aos medicamentos vencidos e as chapas de raios X, para que sejam descartados corretamente. Hoje, a cooperativa avança e caminha para outra proposta: sensibiliza a comunidade para não deixar vencer os medicamentos, possibilitando sua distribuição para pessoas que necessitam e não possuem condições financeiras para comprá-los. Eles são recolhidos e doados para farmácias populares distribuírem-nos por meio do projeto **Medicamento Solidário**.

Em 2016, 9.040 litros de medicamentos vencidos e 6.535 litros de chapas de raios X foram destinados corretamente.

**O prejuízo é de todos!** Evite o descarte inadequado.

De volta, sempre. Estes resíduos de medicamentos que foram descartados retornam na forma de: Água da torneira, de poço ou do chuveiro; Chuveiro ácida; Alimentos contaminados, se servem regados com água limpa; Poluição.

PROGRAMA Consumo Consciente Unimed - RS



## Efluentes e resíduos

### Descarte total de água [G4-EN22]

No Hospital Unimed, a Central de Vácuo Clínico consumia mensalmente em torno de **1.200m<sup>3</sup>** de água. Com a implantação de um sistema de circulação em circuito fechado, reduzimos o consumo para, em média, **20m<sup>3</sup>** mês. (Os números não se referem à água reutilizada, e sim à água que deixou de ser consumida.) Antes da implantação desse sistema, nosso consumo de água era em média de **5.900 m<sup>3</sup>**. Após a implantação, reduzimos o consumo para **4.600m<sup>3</sup>**. Assim, tivemos uma redução de **23%** no consumo de água.

Sabemos que os resíduos que geramos precisam ser segregados corretamente porque muitos deles são infectantes e perfurocortantes. A própria água que utilizamos deve ser descartada da melhor maneira. Trata-se de trabalhos que não aparecem, mas que são muito importantes para a natureza e para a saúde da comunidade de nosso entorno.

[G4-DMA]

### Resíduos segregados [G4-EN23]



- ▶ **Resíduos infectantes/perfurocortantes:** 226.123,12kg
- ▶ **Resíduos recicláveis:** 131.773kg
- ▶ **Resíduos orgânicos:** 266.839,44kg
- ▶ **Incinerados:** os resíduos perfurocortantes e infectantes (peças anatômicas e material de laboratório) são encaminhados para incineração.
- ▶ **Aterro:** resíduo orgânico.
- ▶ **Grupo A e infectante:** os resíduos perfurocortantes e infectantes (peças anatômicas e material de laboratório) são encaminhados para incineração, realizada por uma empresa terceirizada (Seresa). Os demais resíduos infectantes são esterilizados em autoclave de resíduos, encaminhados para a Codeca como resíduos orgânicos.

- ▶ **Grupo B:** resíduos químicos são encaminhados para empresa terceirizada (Pró-Ambiente) para aterro de resíduos perigosos (classe I).
- ▶ **Grupo D:** resíduos comuns, encaminhados para empresa terceirizada Codeca e enviados para aterro sanitário.
- ▶ **Grupo E:** resíduos perfurocortantes, encaminhados para empresa terceirizada (Seresa), para incineração.
- ▶ **Grupo RE:** resíduos recicláveis, encaminhados para recicladora terceirizada (MPL Recicladora).

# 4

## SAÚDE ECONÔMICA

**Estímulo ao cooperativismo**  
**Desempenho econômico-financeiro**  
**Custos assistenciais e sinistralidade**

### Desempenho econômico

[G4-DMA]

#### Política de sustentabilidade

O traçado da Unimed se projeta nos 41 gráficos que reunimos para apresentar de maneira visual o desempenho econômico da cooperativa ao longo de 2016, um ano marcado por uma profunda crise política e econômica no Brasil. Apesar de termos registrado uma retração no número de clientes na ordem de 6%, ainda assim, por meio de uma série de esforços, conseguimos ampliar nossa receita em 4,53% – algo a ser comemorado.

“Nós do Sistema Unimed nos comprometemos a desenvolver nossos negócios de forma sustentável: por meio de **compras sustentáveis, estímulo ao cooperativismo, excelência e inovação, ética e transparência.**”

### Estímulo ao cooperativismo

[G4-16]

**Um dos princípios cooperativistas relatados no começo deste relatório, o sexto deles, trata da “Cooperação entre cooperativas”. Nesse quesito, a Unimed Nordeste-RS comprou, nos últimos três anos, a seguinte quantidade de serviços e/ou bens de outras cooperativas, estimulando o cooperativismo.**

#### Compras de outras cooperativas:

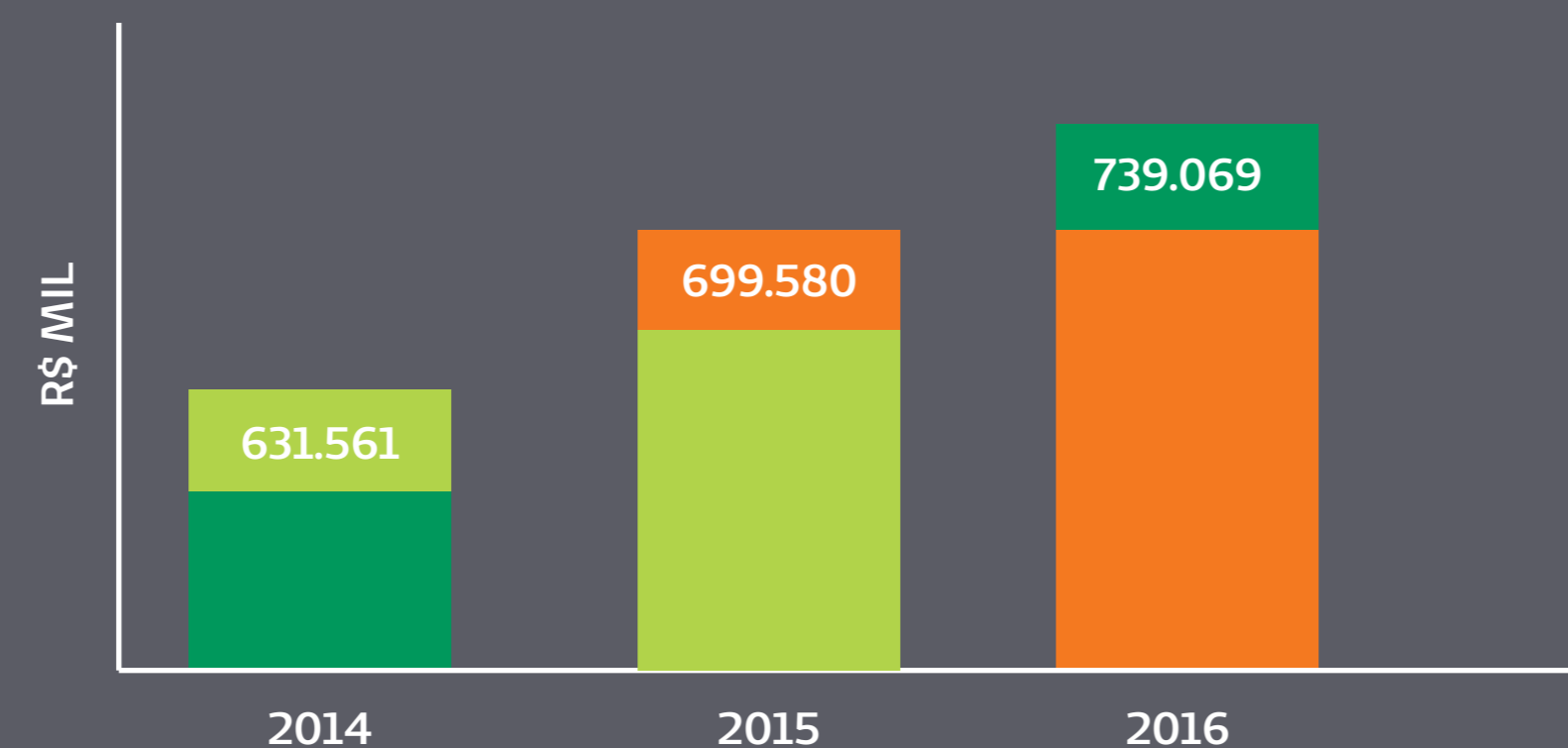
|       |                   |
|-------|-------------------|
| 2014: | R\$ 337.222,13    |
| 2015: | R\$ 56.930.021,58 |
| 2016: | R\$ 62.192.059,68 |



# Desempenho econômico-financeiro, custos assistenciais e sinistralidade

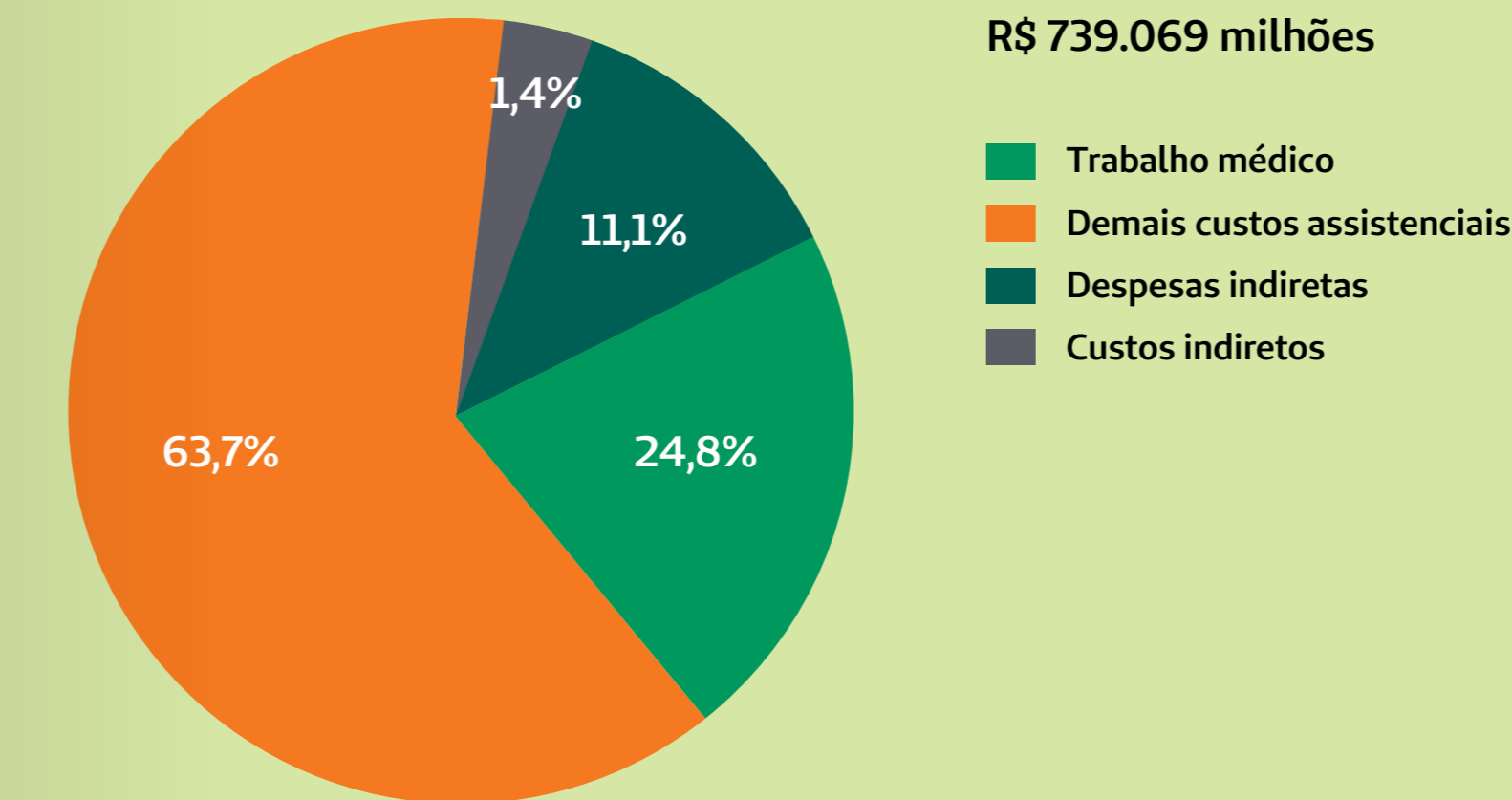
[G4-EC1; G4-EC2]

## Evolução da receita líquida



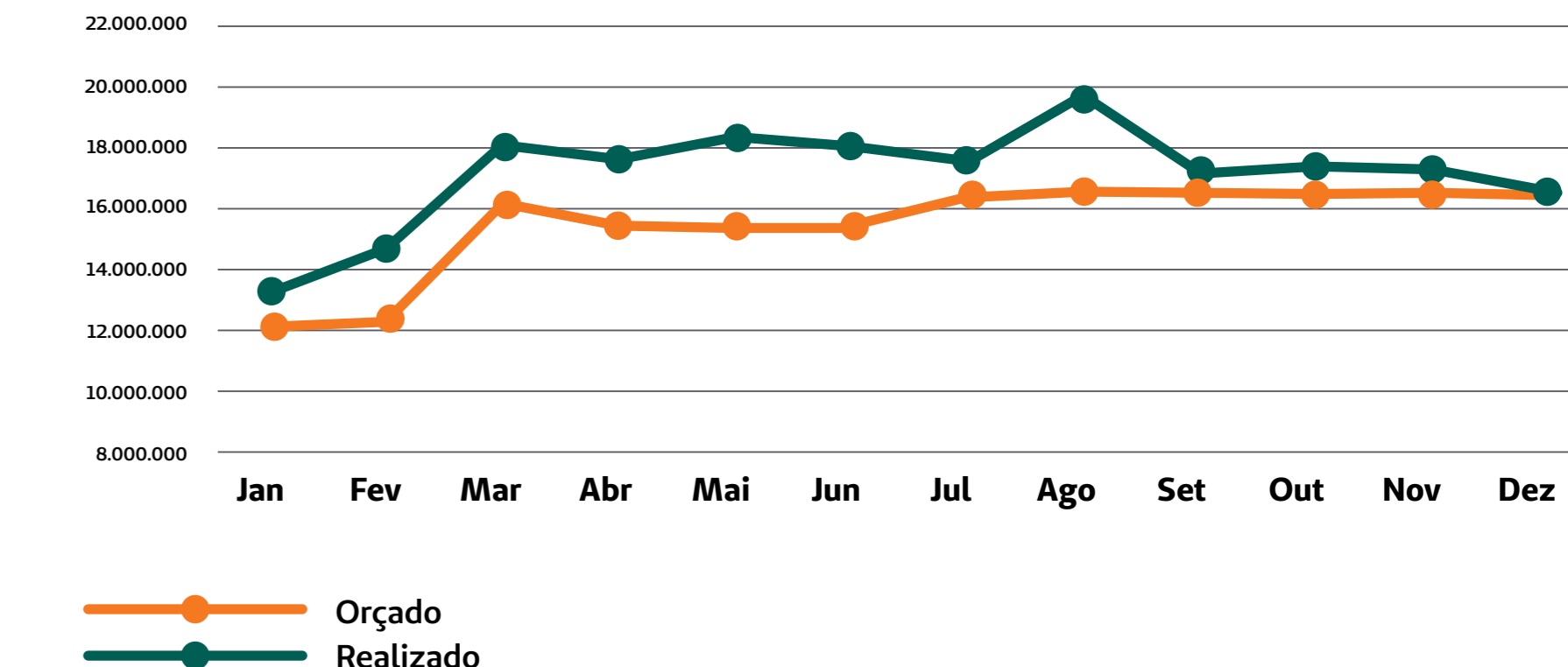
O crescimento da receita da cooperativa, já deduzidos os impostos sobre vendas e as provisões técnicas regulamentadas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), foi de 5,6%, distribuídos conforme gráfico ao lado.

## Distribuição da receita líquida em 2016



Nesse gráfico, vemos que 63,7% da receita da cooperativa destinaram-se a cobrir os custos assistenciais, próprios e de terceiros, na área de ação ou fora dela. Como remuneração pelo trabalho médico, o percentual ficou em 24,8%. As despesas operacionais representaram 11,1% da receita.

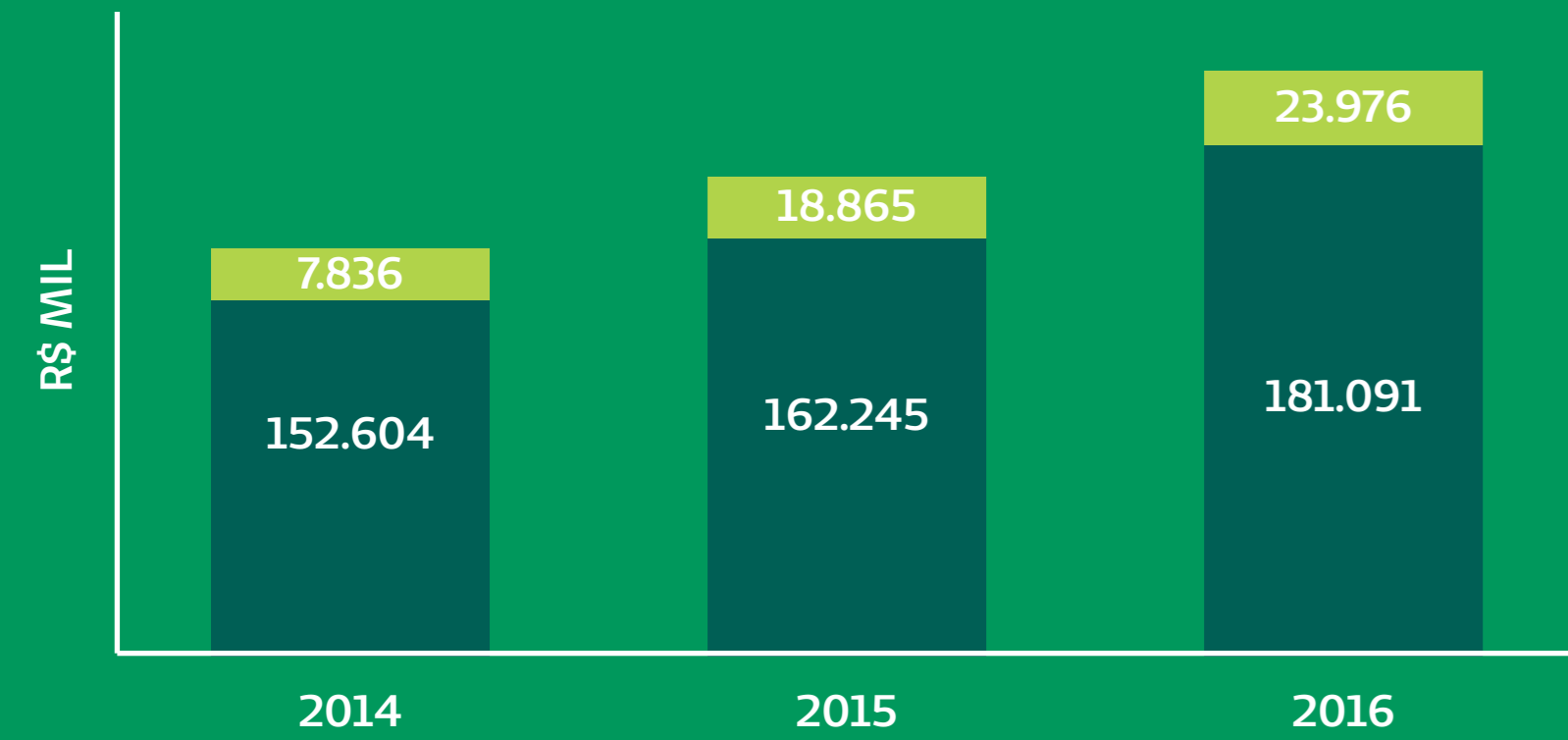
## Remuneração médica em 2016 – R\$



Considerando cooperados, credenciados, Unicoopmed e anestesistas PJ

O gráfico acima demonstra a evolução da remuneração médica orçada e realizada ao longo de 2016.

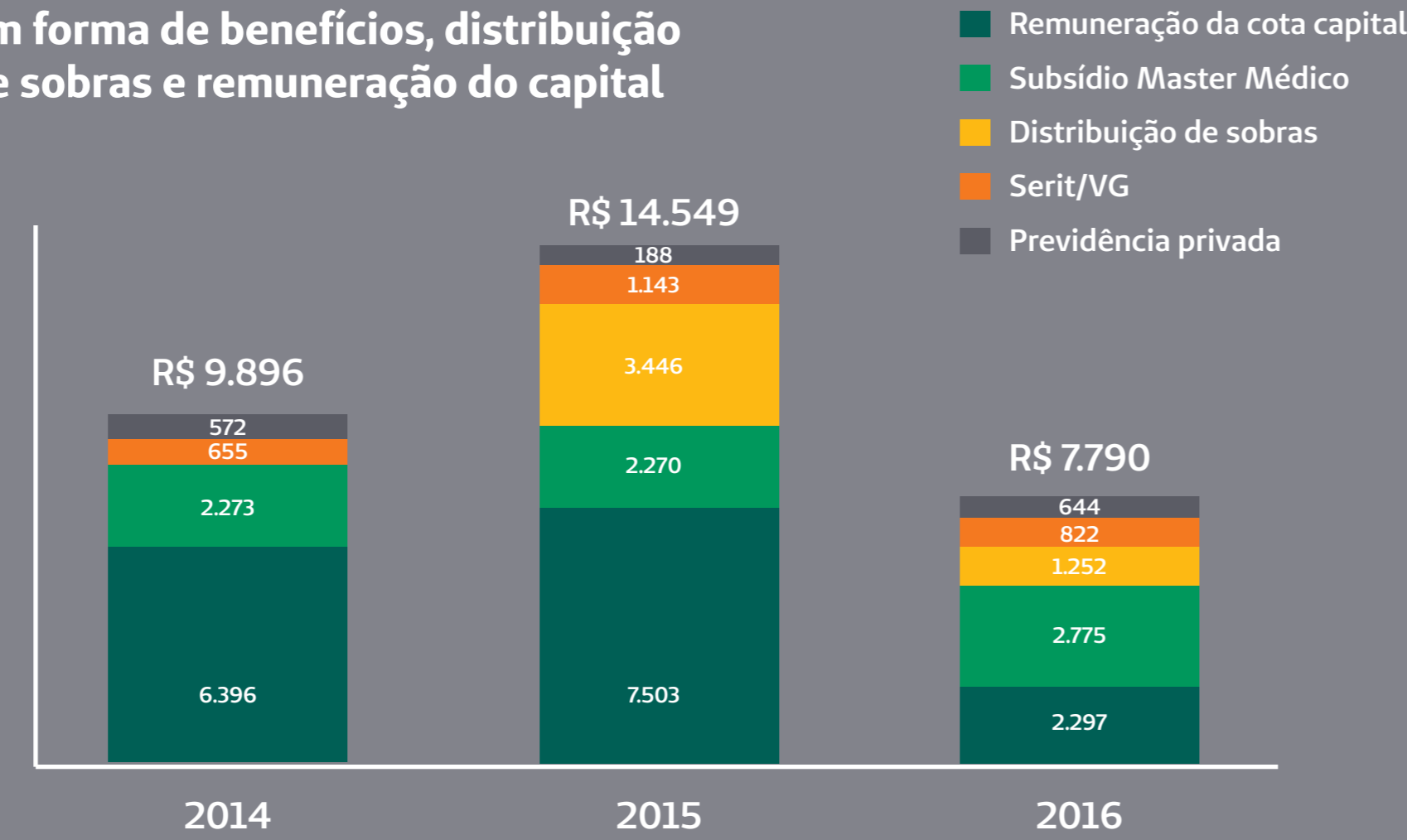
## Evolução da remuneração médica – anual



A remuneração médica total atingiu R\$ 205 milhões, elevação de 13,2%.

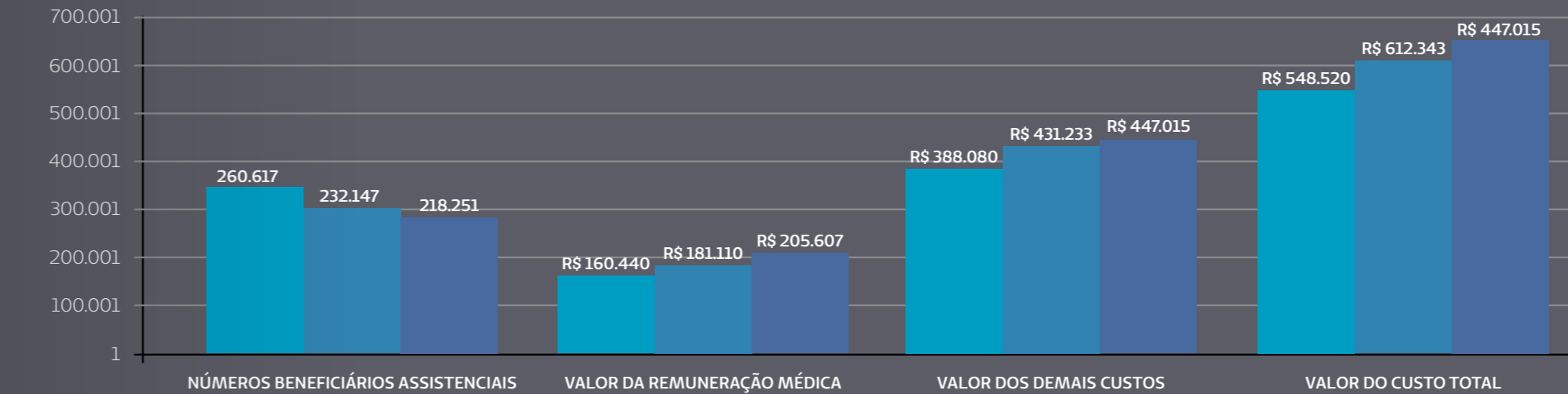
## Transferência de recursos aos cooperados

Em forma de benefícios, distribuição de sobras e remuneração do capital



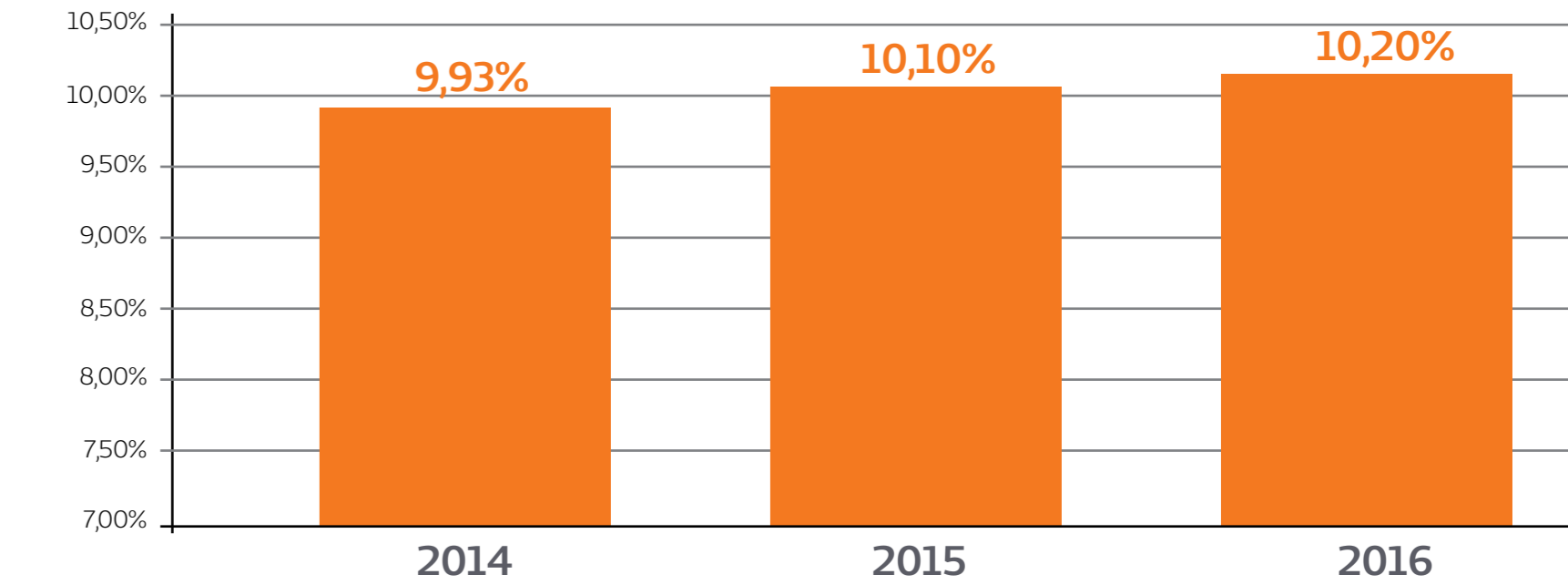
O gráfico acima demonstra o total de recursos repassados aos cooperados em forma de benefícios, sobras distribuídas e remuneração da cota capital. Em 2016, apesar da recessão econômica, a cooperativa manteve os benefícios, bem como a remuneração da cota capital de cada cooperado em 3%. Seguros, previdência privada e subsídio do plano de saúde se mantiveram nos patamares do ano anterior.

## Custos assistenciais



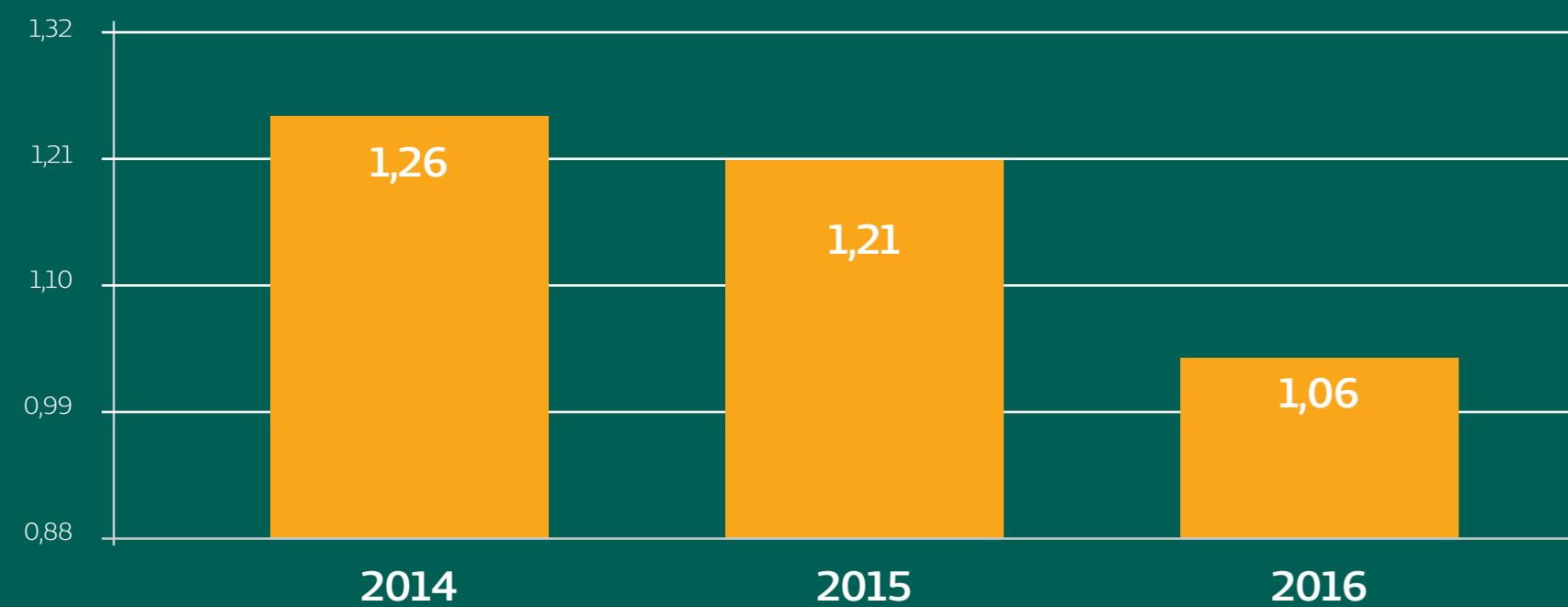
O gráfico acima demonstra a evolução dos custos assistenciais, separando o trabalho médico dos demais custos. Em 2016, o honorário médico apresentou aumento de 13,2%, enquanto os demais custos assistenciais cresceram 3,6%. No total, o índice de crescimento ficou 6,4% superior em relação ao ano anterior, enquanto o número de beneficiários assistenciais apresentou uma queda de 6%.

## Participação das despesas administrativas sobre a receita bruta



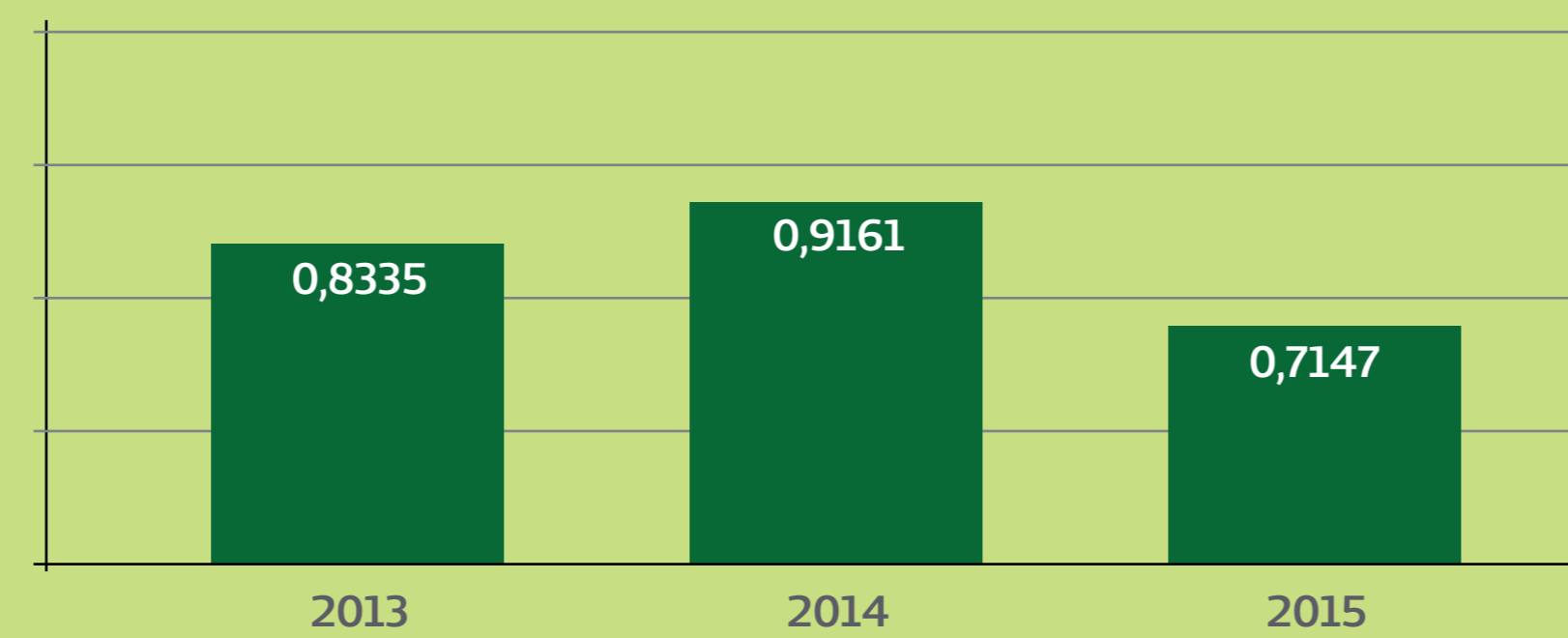
Nessa rubrica, estão todas as despesas administrativas e comerciais, tais como: despesas com pessoal (exceto os alocados nos serviços próprios), diretorias, conselhos, despesas com serviços de terceiros (auditoria externa, assessorias jurídicas, desenvolvimento de softwares, etc.), encargos; despesas com localização e funcionamento (aluguel, arrendamento, impostos); despesas com expediente; despesas com comunicação; seguros; depreciações; publicidade e propaganda; impostos e taxas; contingências tributárias, cíveis e trabalhistas; despesas judiciais; taxas da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS); taxas federativas, dentre outras.

## Liquidez corrente



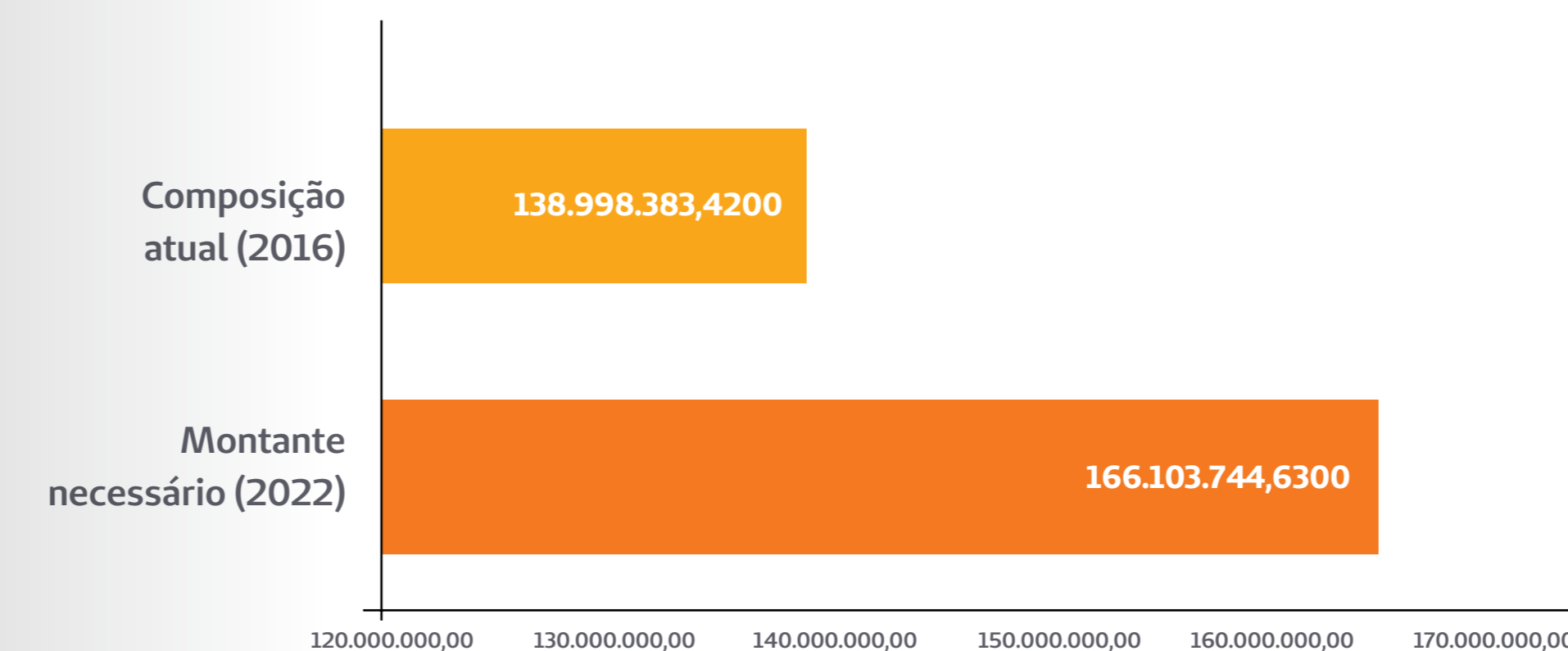
O indicador demonstra a capacidade de liquidação da cooperativa, no curto prazo. Significa que, para cada R\$ 1,00 de compromisso que a cooperativa tem para saldar, vencíveis em até 12 meses, ela possui disponível R\$ 1,06. Sabemos que, com o investimento em andamento, referente à expansão do Hospital Unimed Caxias do Sul, parte dos recursos disponíveis são destinados à obra, conforme também já aprovado em Assembleia Geral Extraordinária (AGE). Assim, por essa razão, houve a redução do indicador em 2015 e em 2016. Como meta, estamos trabalhando para não deixá-lo cair abaixo da casa de 1%, mantendo o equilíbrio econômico-financeiro da cooperativa.

## Índice de Desempenho de Saúde Suplementar (IDSS)



O Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS) é um indicador que trata da qualificação das Operadoras, medido e divulgado pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), anualmente, com base em dados do ano anterior. Em 2016, foram divulgados os resultados referentes ao ano de 2015. Além do aspecto de sustentabilidade no mercado, a ANS avalia as dimensões “Garantia de acesso”, “Gestão de processos” e “Regulação e qualidade em atenção à saúde”. Para o ano de 2015 a ANS promoveu alterações na formulação de alguns indicadores, bem como a inclusão de novos. Diante disso, a Unimed apresentou queda, se compararmos com o ano anterior.

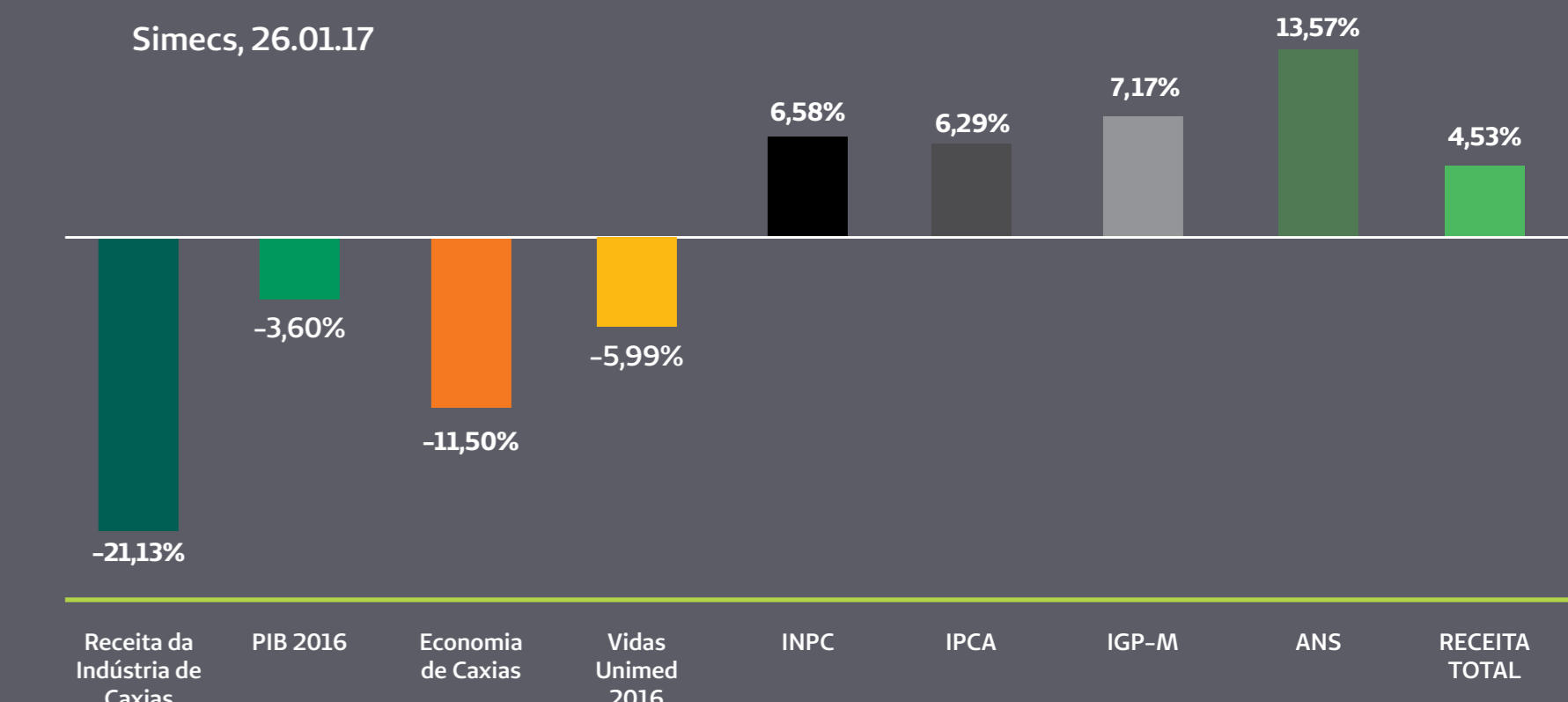
## Patrimônio líquido ajustado (margem de solvência)



O gráfico acima demonstra, em valores de hoje, como estamos perante a necessidade de capitalização. O total constituído corresponde a 83,68% da necessidade. O prazo final para as operadoras de planos de saúde estarem totalmente adequadas é dezembro de 2022.

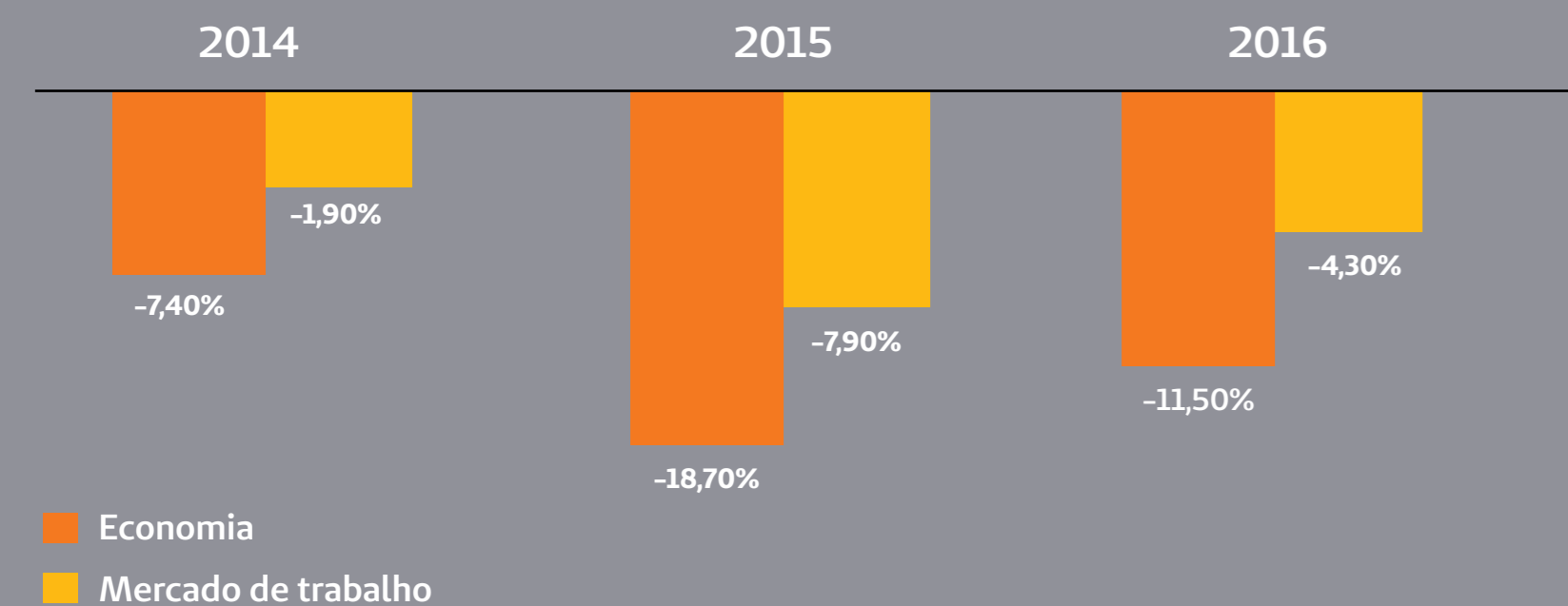
## Cenário econômico

Índice de Atividade Econômica (IBGE)  
IBRE FGV – Bacen  
Último relatório Focus Bacen 2016  
Simecs, 26.01.17



O cenário econômico de 2016 teve como fortes elementos a redução do PIB nacional, com uma retração muito expressiva na economia da região, principalmente em Caxias do Sul, e uma queda na atividade da indústria, de -21,13%, e da economia, de -11,50%. Isso teve um impacto muito forte no nível de emprego e renda da região, e afetou o número de beneficiários de planos de saúde. A queda da Unimed foi de -5,99% na sua carteira. Apesar do cenário extremamente adverso e da redução da carteira, a Unimed conseguiu aumentar a sua receita, por meio do crescimento de vendas e de renegociações de contratos.

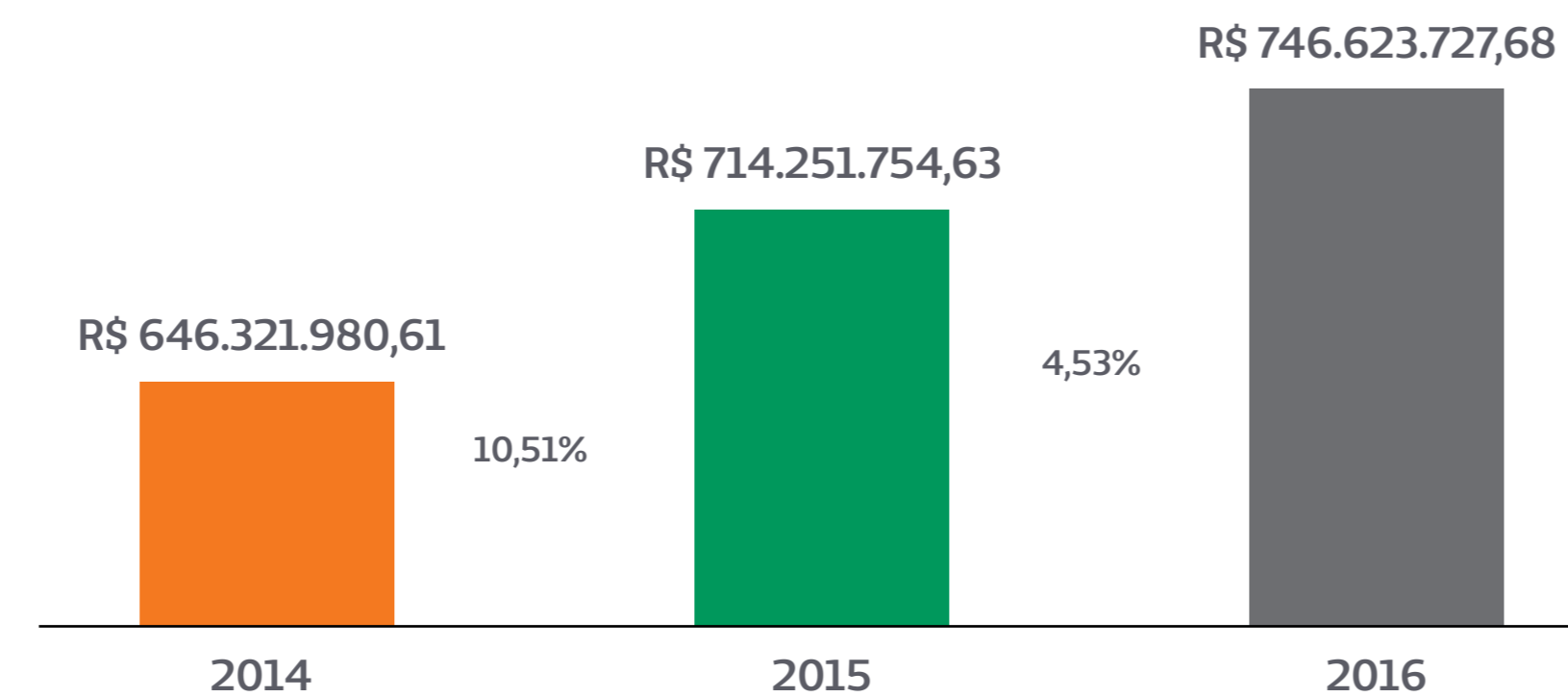
## Economia de Caxias do Sul e mercado de trabalho



**Dados: Caxias do Sul**  
Simecs, 26.01.17

Complementado as informações do cenário econômico, apresenta-se a incrível redução observada na economia e no mercado de trabalho da cidade de Caxias do Sul. E é neste cenário que a Unimed se insere, com a oferta de planos empresariais e coletivos.

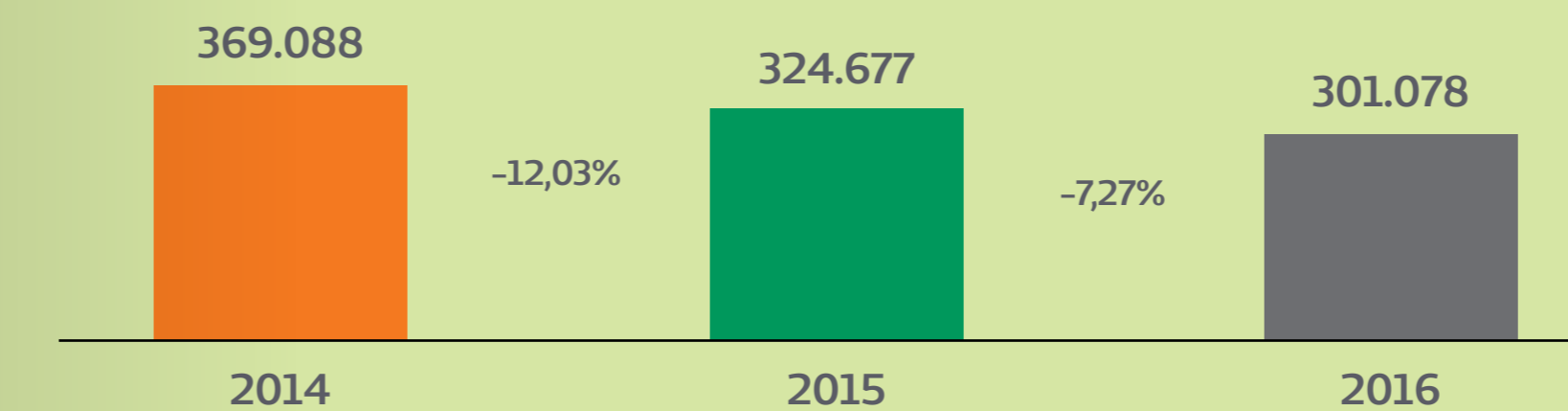
## Evolução da receita bruta



Valores expressos em milhares

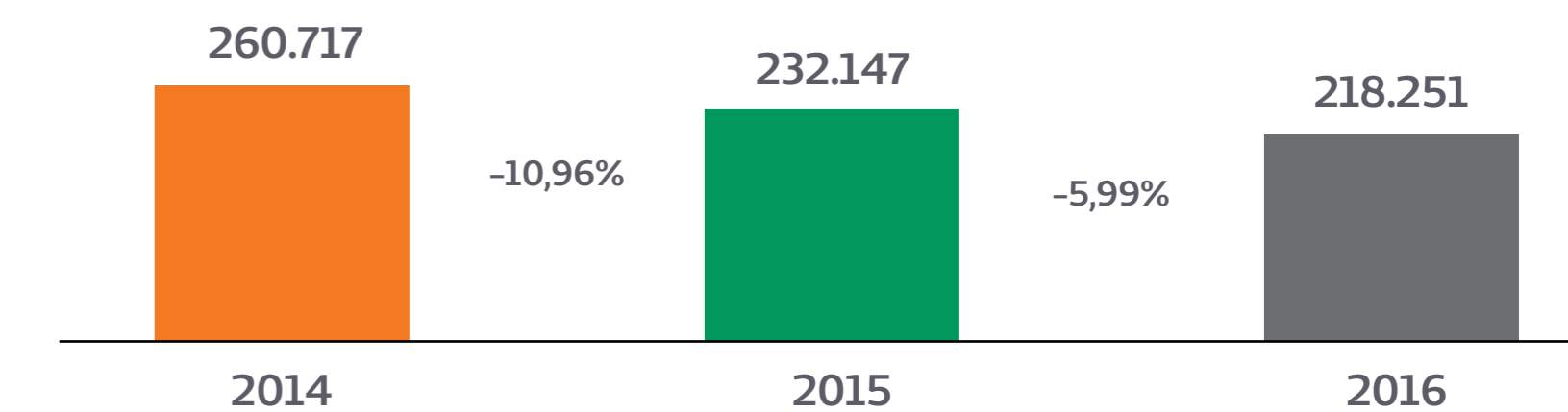
Diante de um cenário tão adverso, foi uma grande conquista evoluir de forma substancial na receita total. Apesar da queda de quase 6% na carteira, obteve-se um aumento de receitas da ordem de 4,53%.

## Evolução de beneficiários – total



O cenário econômico adverso continua impactando na redução da carteira de beneficiários. A diminuição da atividade econômica e a consequente queda da renda dificultam a manutenção de planos por parte das empresas e da população em geral.

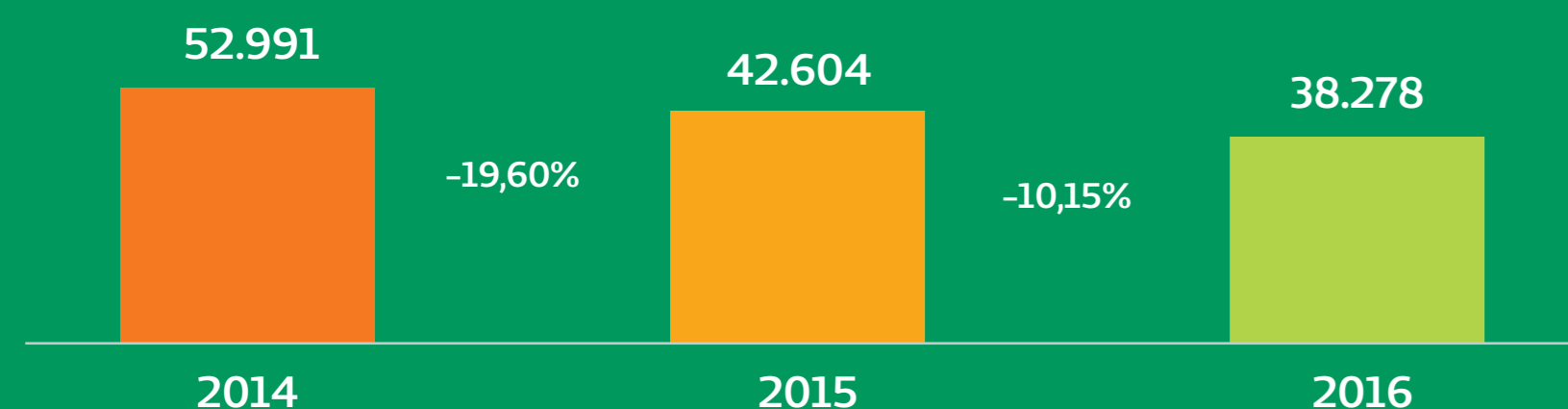
## Evolução do número de beneficiários de planos de saúde assistenciais



A perda de beneficiários em planos de saúde concentra-se sobretudo em grandes e médias empresas que sofrem o impacto da redução da atividade econômica e da grande diminuição do emprego.

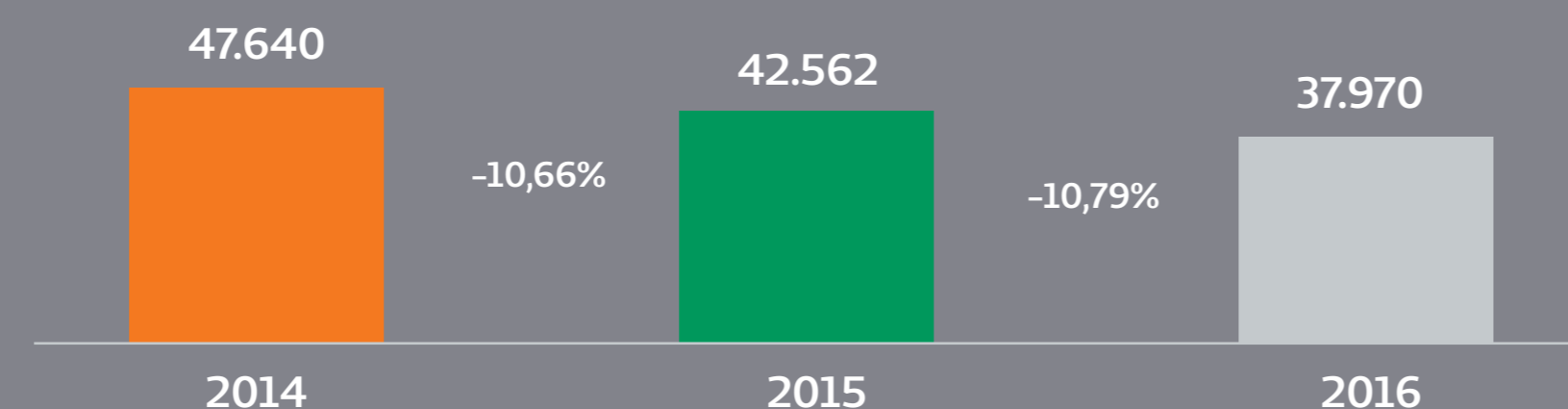


## Evolução do número de beneficiários – Acidente de Trabalho



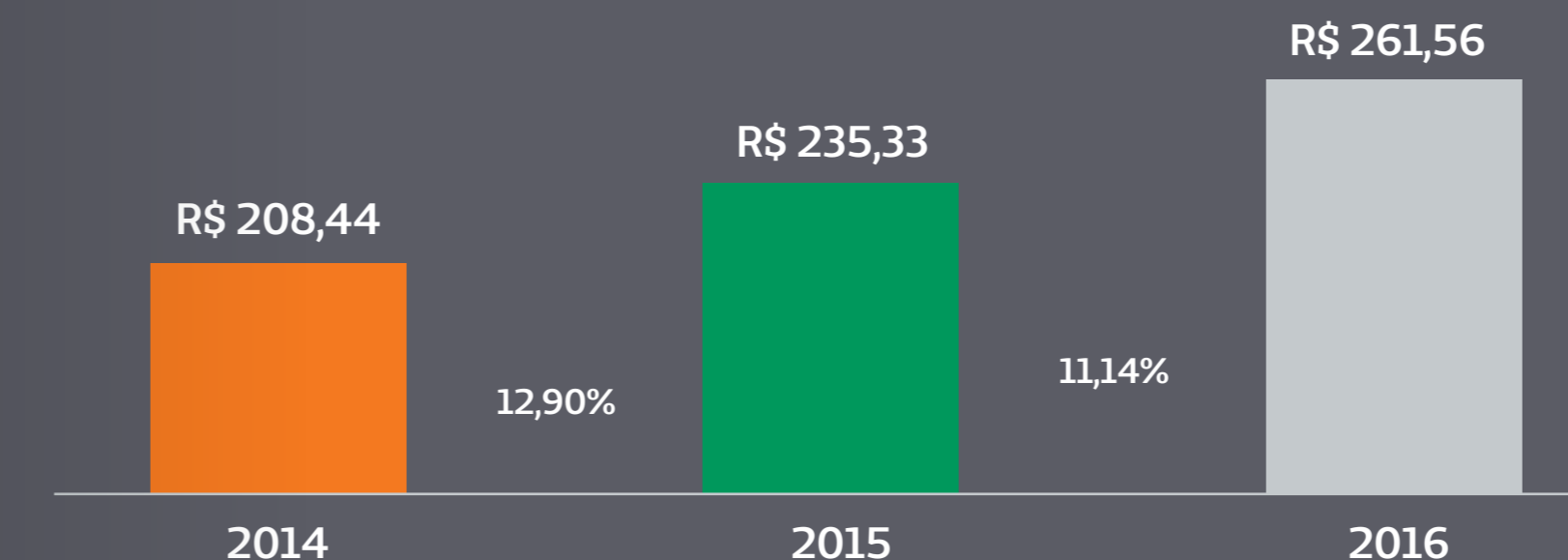
Como consequência da redução da atividade empresarial, os produtos de Assistência ao Acidente de Trabalho, dirigidos a empresas, acabam sofrendo diretamente os efeitos da redução do número de empregados e a necessidade de redução de custos pelas empresas, clientes da Unimed.

## Evolução do número de beneficiários da Saúde Ocupacional



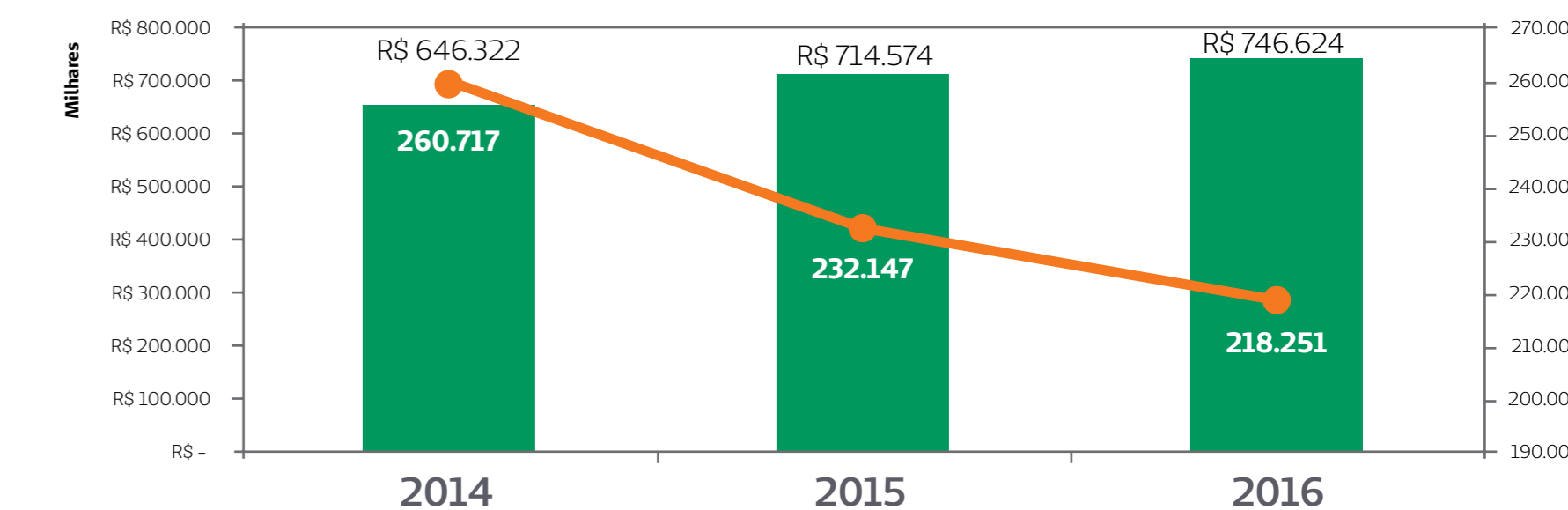
Como a Assistência ao Acidente de Trabalho, os produtos de Gestão de Saúde Ocupacional, dirigidos a empresas, têm o impacto demonstrado na redução do emprego e, assim, a redução de vidas nos produtos da Unidade de Saúde Ocupacional.

## Evolução da receita per capita assistencial



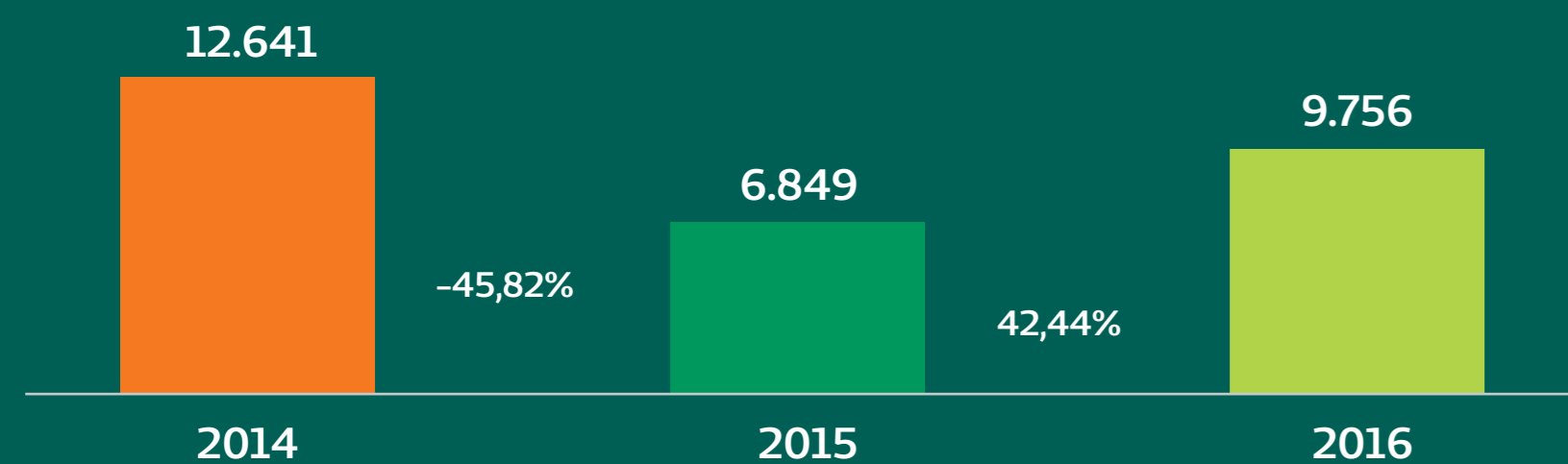
Embora a redução de beneficiários tenha se mostrado expressiva, o aumento da receita foi atingido pela busca de um maior preço médio praticado nos produtos Unimed. O incremento do ticket médio continua subindo e, em 2016, avançou 11,14%.

## Evolução da receita bruta x vidas assistenciais



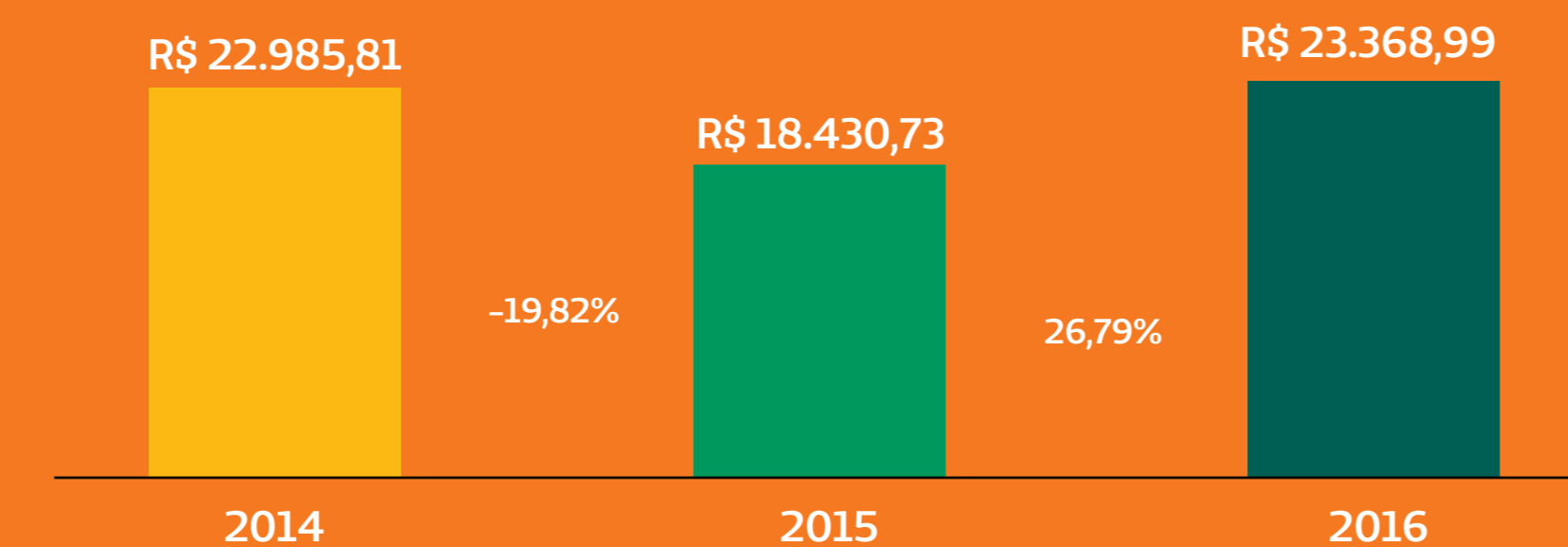
Nos últimos dois anos, a Unimed teve uma perda grande de beneficiários, porém, não se deixou o faturamento cair. Pelo contrário: apesar da queda dos beneficiários, obtivemos um crescimento consistente da receita total.

## Evolução de vendas de vidas novas assistenciais



Apesar do ano ruim, demonstra-se uma retomada no processo de vendas. Foram vendidos 9.756 novos planos de saúde assistencial.

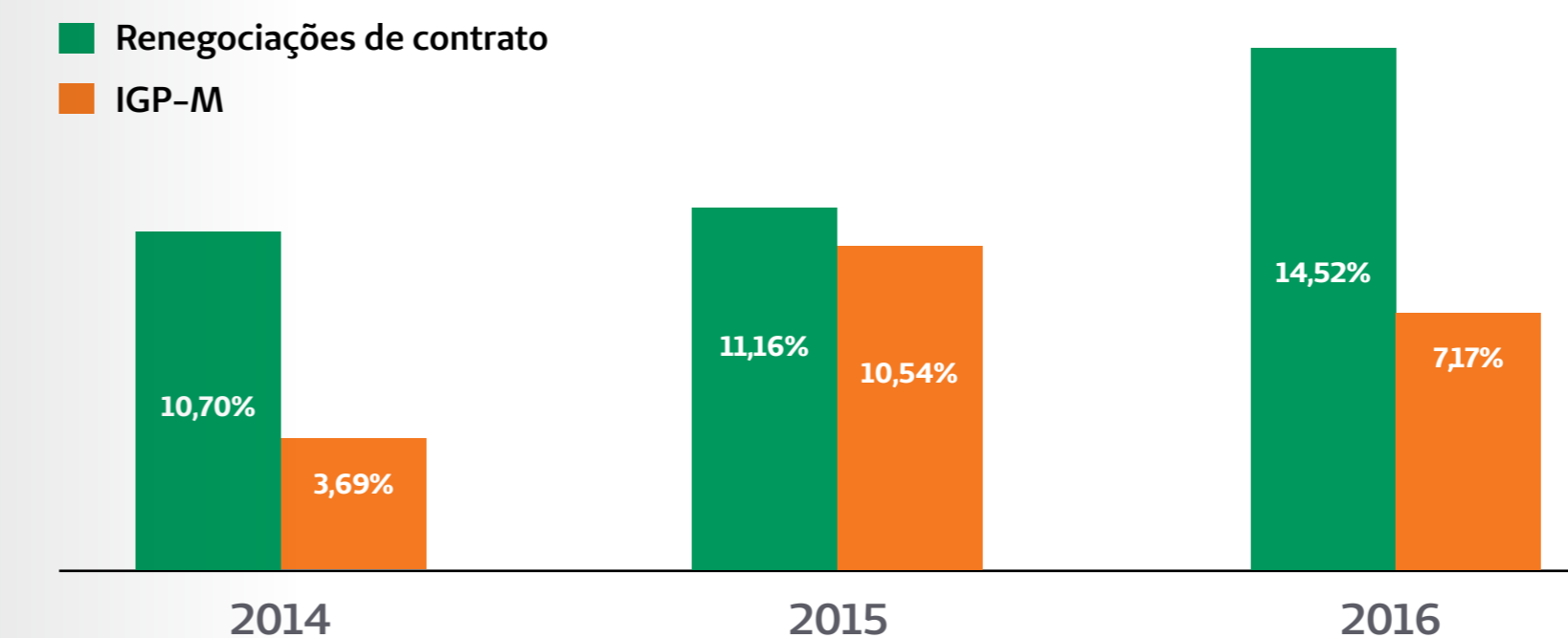
## Total da receita de venda de novos contratos



Total receita do contrato (12 meses). Valores expressos em milhares.

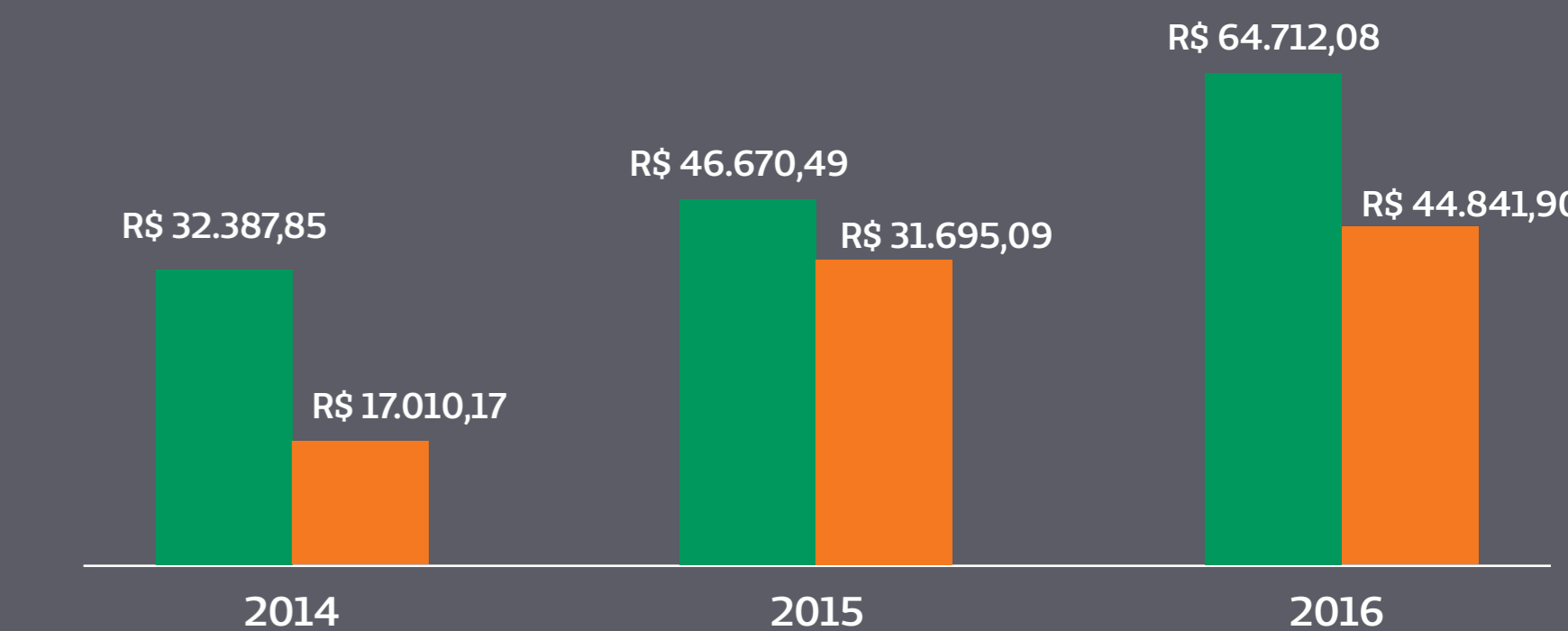
As vendas novas em planos de saúde agregaram mais R\$ 23,36 milhões em novas receitas ao faturamento da Unimed.

## Evolução do spread – % de receita sobre índice contratual (IGP-M), na renegociação de contratos



Outra fonte importante de aumento de receitas é a renegociação de contratos coletivos. Neste gráfico, demonstra-se a diferença entre os índices referenciais para reajustes e os resultados obtidos em negociações.

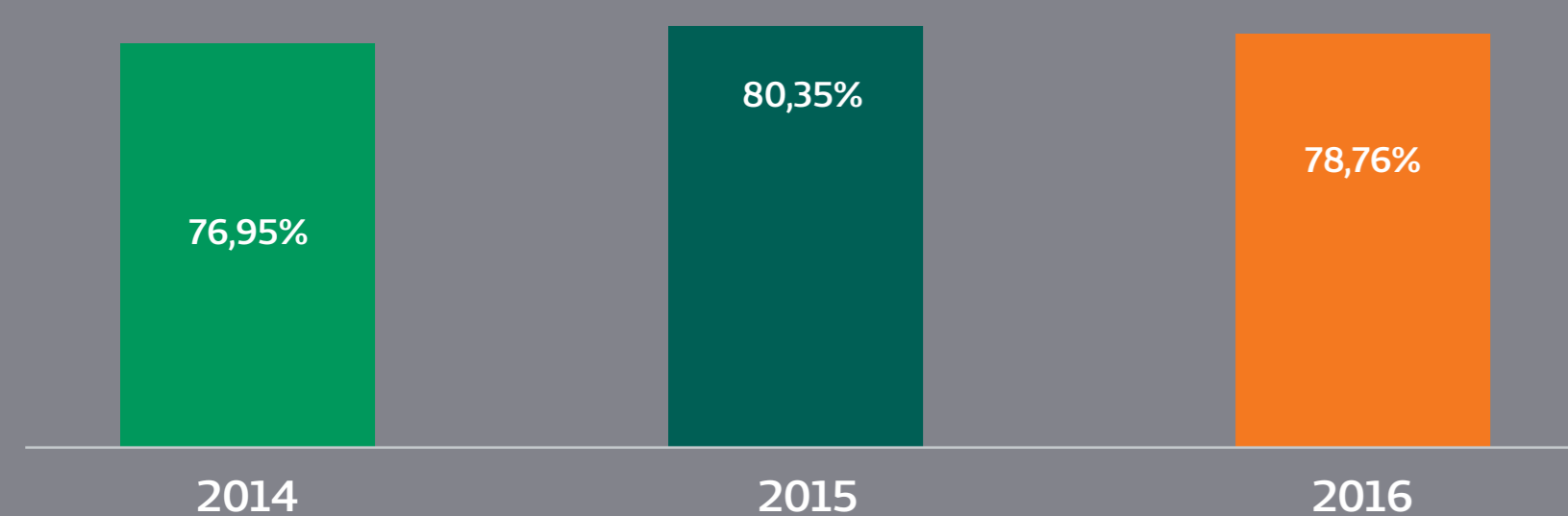
## Receita nova na renegociação de contratos



Total receita do contrato (12 meses).

O resultado de negociações de contratos também é uma fonte substancial que sustenta o crescimento de receitas dos planos coletivos em índices bem acima dos estipulados em contratos.

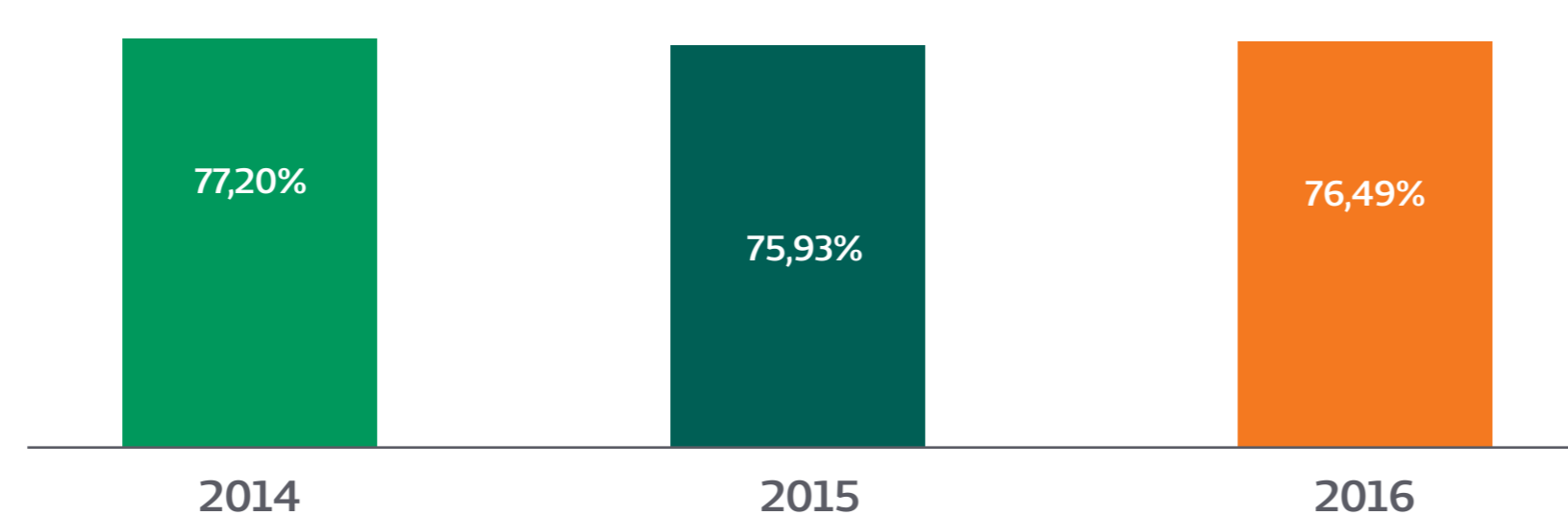
## Evolução da sinistralidade da carteira coletiva empresarial



Sinistro da carteira Empresarial - janeiro a dezembro

A sinistralidade das carteiras de planos coletivos tem recuado e apresenta-se em parâmetros bastante adequados, principalmente frente ao quadro econômico da região.

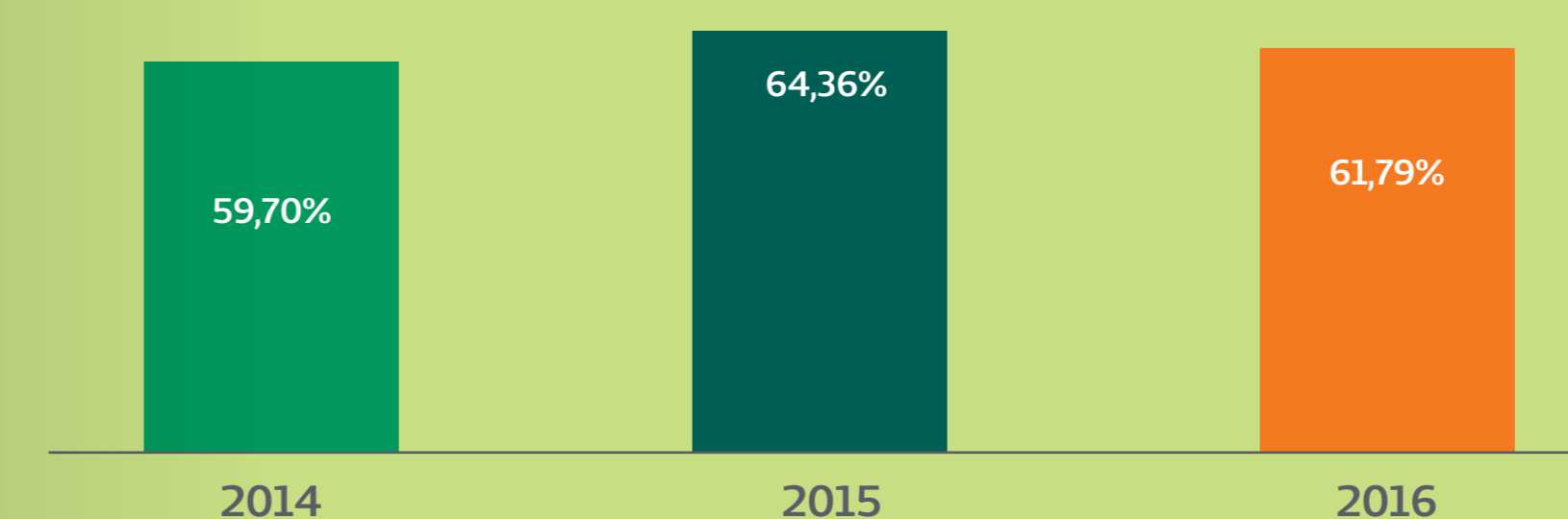
## Evolução da sinistralidade da carteira de plano coletivo por adesão



Sinistro da carteira Coletivo por Adesão - janeiro a dezembro

Nos planos coletivos por adesão, apesar de haver muitas carteiras congeladas, ainda se apresenta uma sinistralidade excelente para o tipo de carteira.

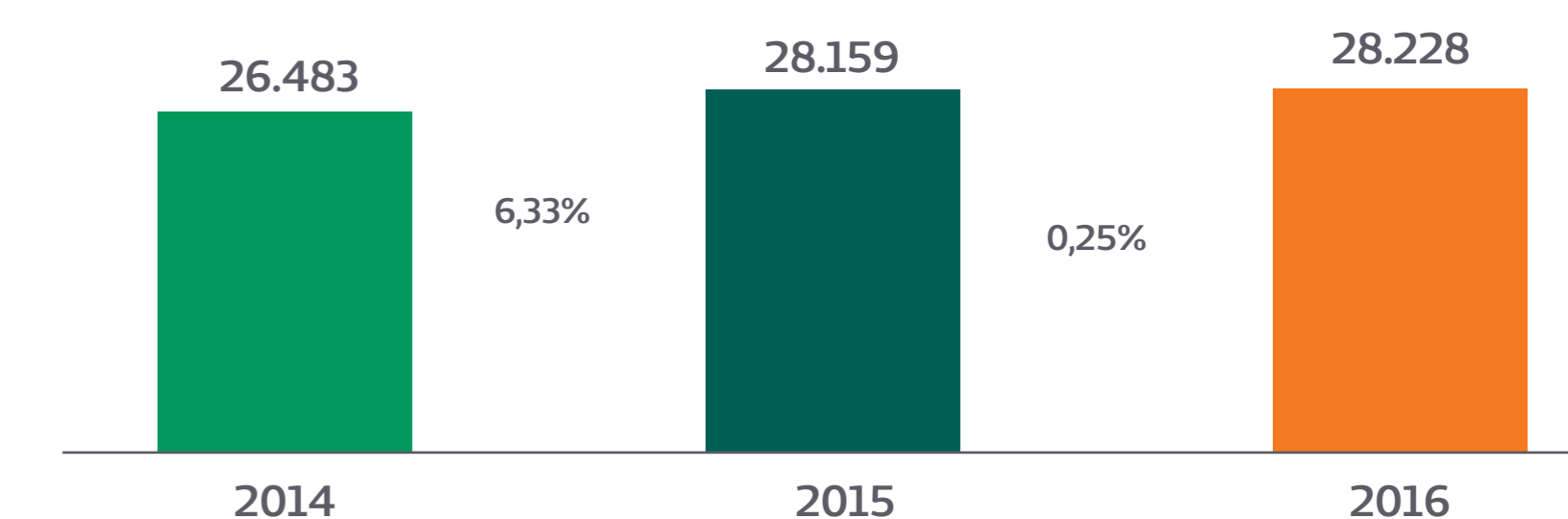
## Evolução da sinistralidade da carteira de plano coletivo empresarial - PME (pequenas e microempresas)



Sinistro da carteira Coletivo Empresarial PME - janeiro a dezembro

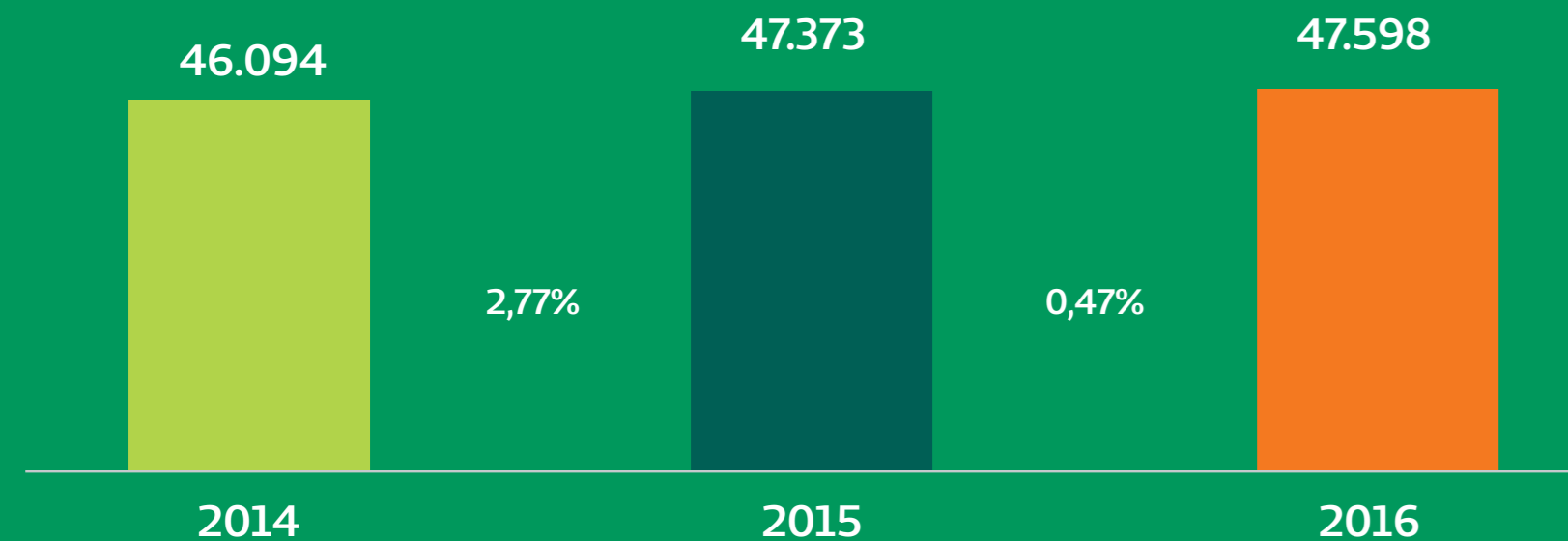
A sinistralidade da carteira de pequenas e microempresas é excelente. Este segmento é um dos focos de trabalho da área comercial, pois apresenta alta rentabilidade e menor risco de concentração de carteira.

## Evolução de vidas da carteira de plano coletivo empresarial PME (pequenas e microempresas)



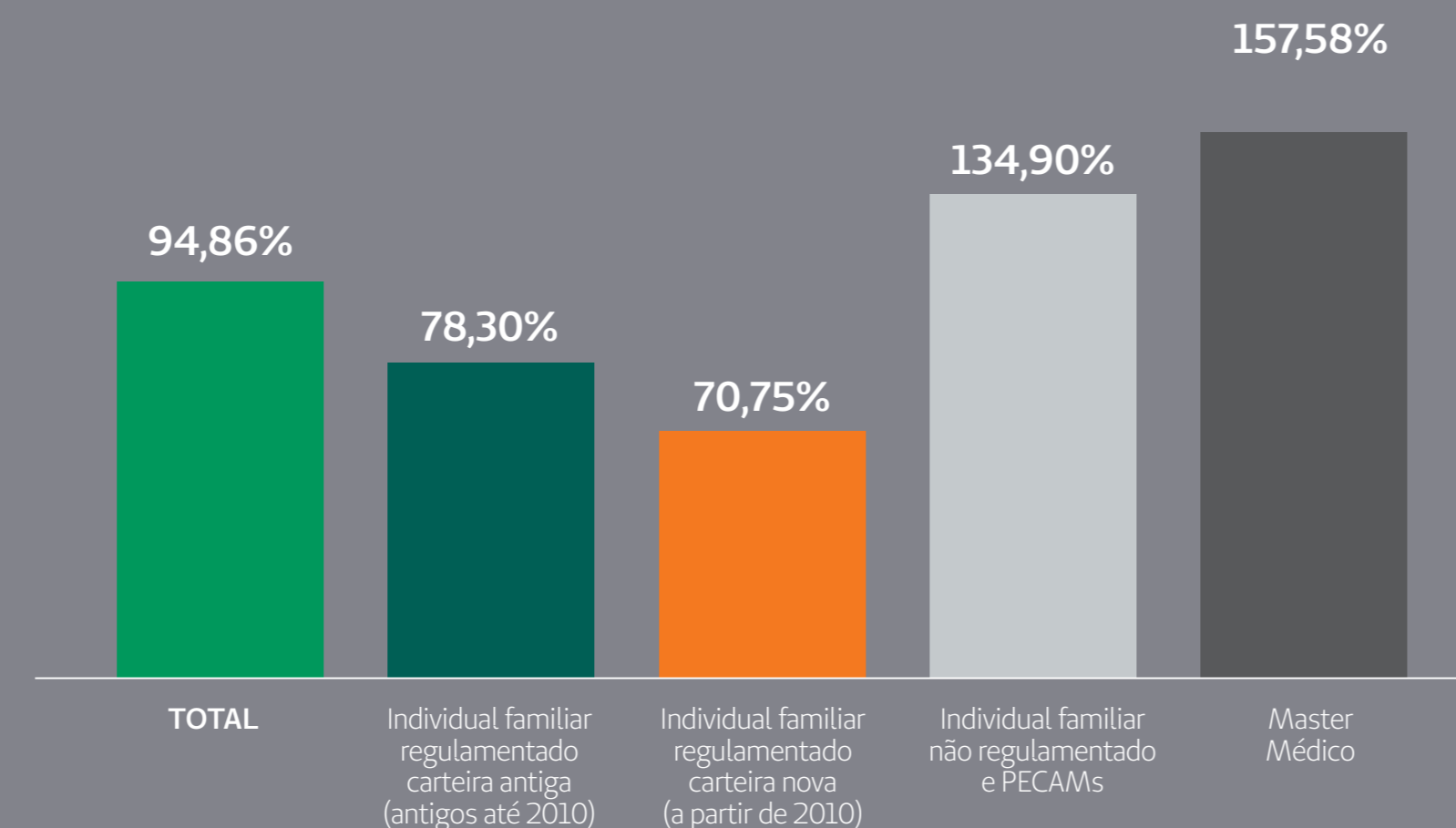
O crescimento do número de vidas no segmento de pequenas e microempresas dá sustentação a um expressivo faturamento e a uma margem para contribuir com a receita total da Unimed.

## Evolução de vidas na carteira de plano individual/familiar



Outro foco importante para reduzir a dependência de grandes e médias empresas também é o crescimento da carteira de planos individuais e familiares, que, apesar do cenário econômico adverso, continua apresentando um crescimento constante.

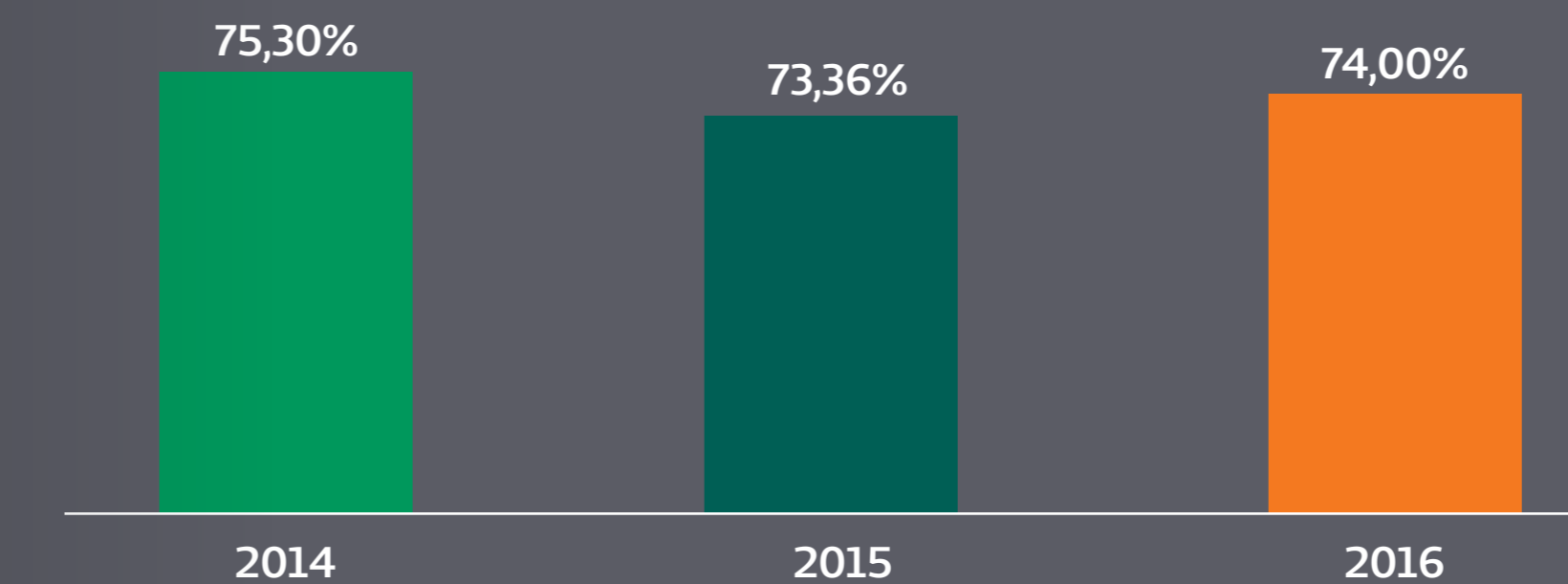
## Sinistralidade da carteira individual/familiar



Sinistro da carteira Coletivo por Adesão -janeiro a dezembro

A sinistralidade da carteira de planos individuais e familiares é comprometida olhando-se toda a carteira pelo efeito negativo do Plano subsidiado Master Médico e pela carteira de planos antigos, que conjuntamente acabam gerando um prejuízo que consome o bom resultado da carteira de planos regulamentados.

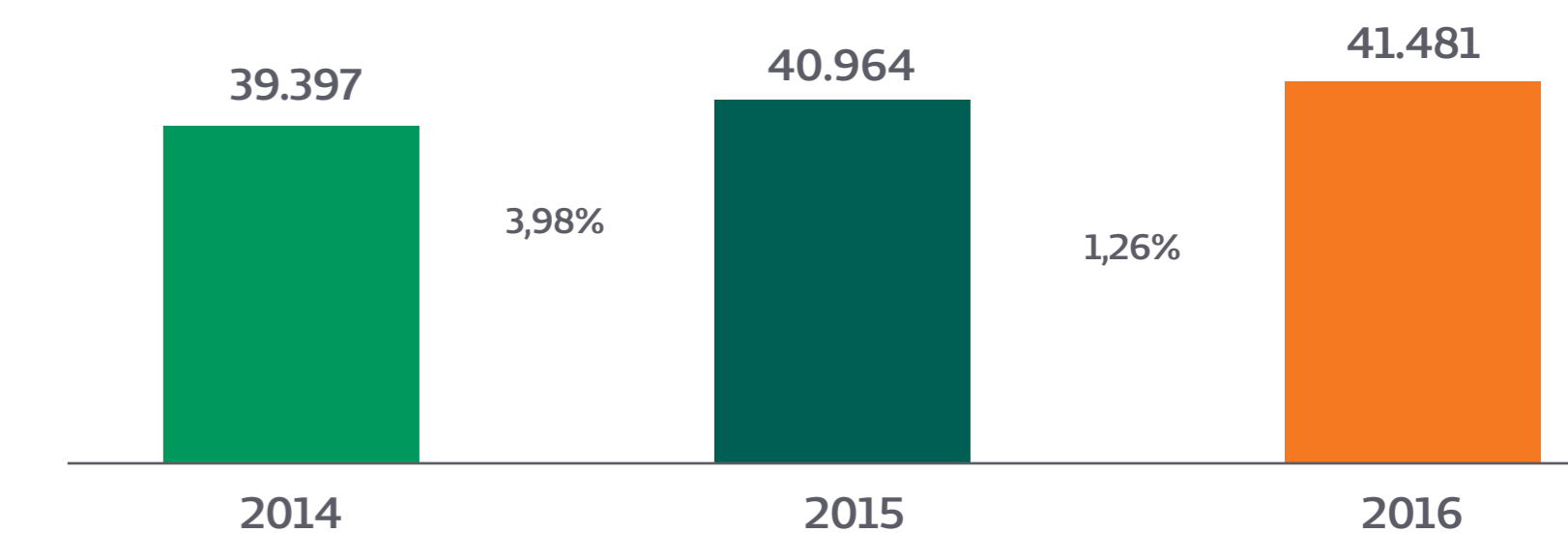
## Evolução da sinistralidade individual/familiar – carteira regulamentada



Sinistro da carteira janeiro a dezembro

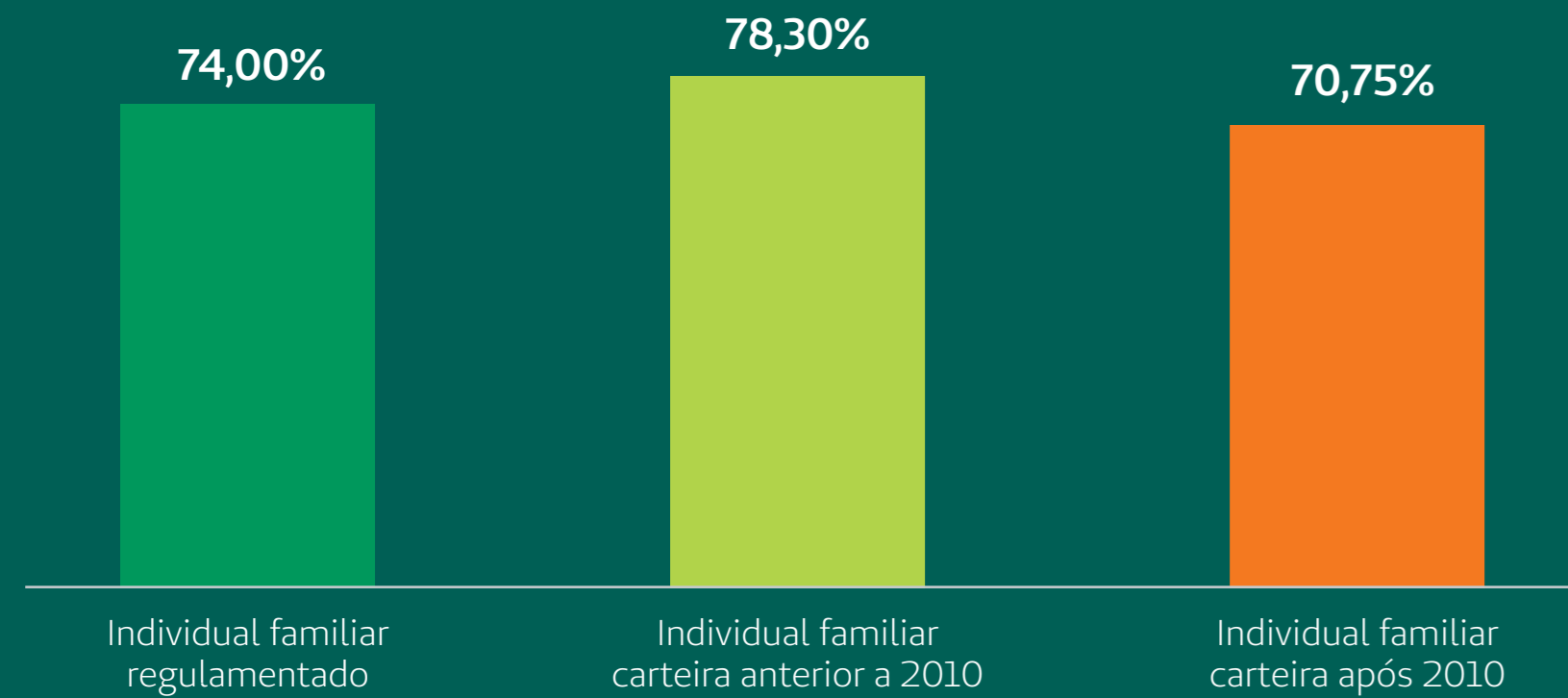
Ao observar a carteira de planos regulamentados, percebe-se que a sinistralidade da carteira individual/familiar é excelente, não ultrapassando, nos últimos anos, 75%.

## Evolução do número de vidas do plano individual/familiar – carteira regulamentada



Apesar da maior fatia dos beneficiários individuais/familiares (41.184 vidas) fazer parte da carteira regulamentada, o número ainda não é suficiente para cobrir o prejuízo gerado pelas outras carteiras (de planos antigos e do Master Médico).

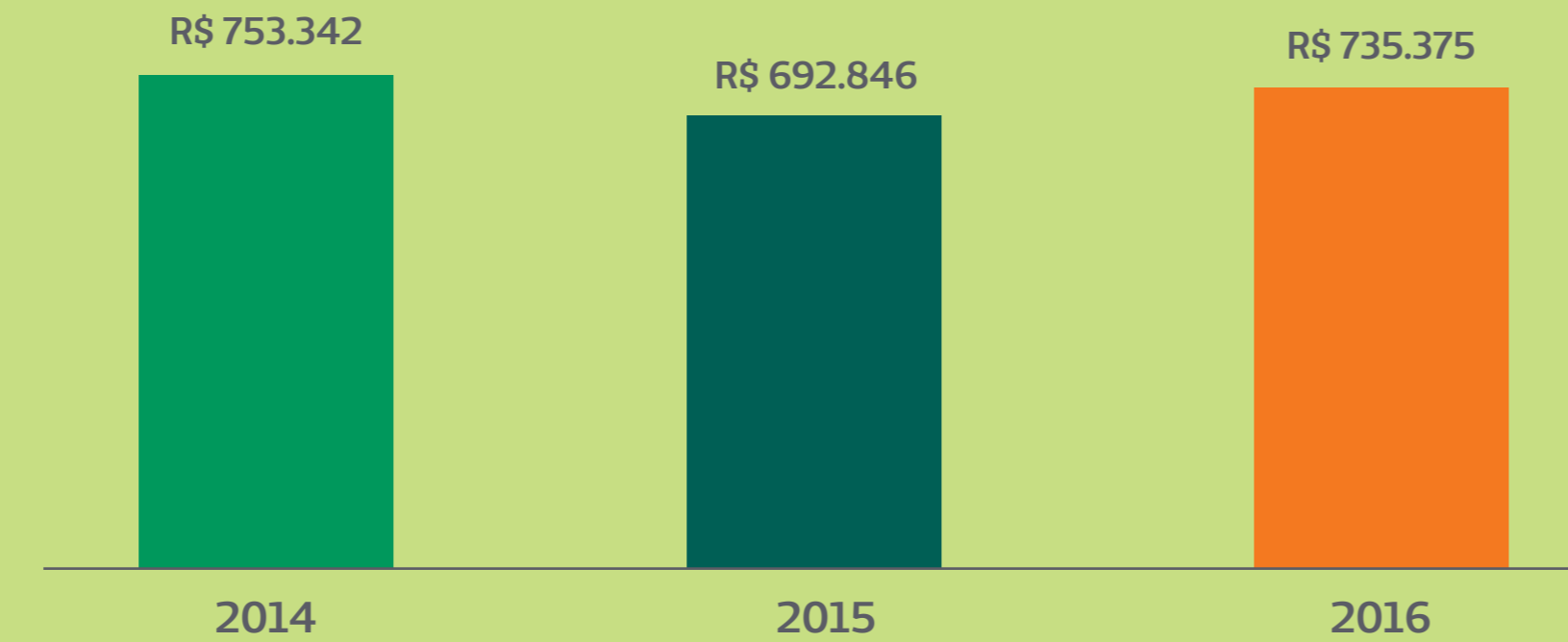
## Evolução da sinistralidade da carteira regulamentada segmentada



Sinistro da carteira – janeiro a dezembro

Quando se aprofunda a análise sobre a carteira individual e familiar, ainda observa-se que a carteira mais recente, de planos vendidos após o ano de 2010, apresenta sinistralidade ainda melhor, de 70,75%. Resultado de uma venda de qualidade e de produtos adequados, com uma política de práticas e preços comerciais que mantêm o foco na rentabilidade de longo prazo da carteira.

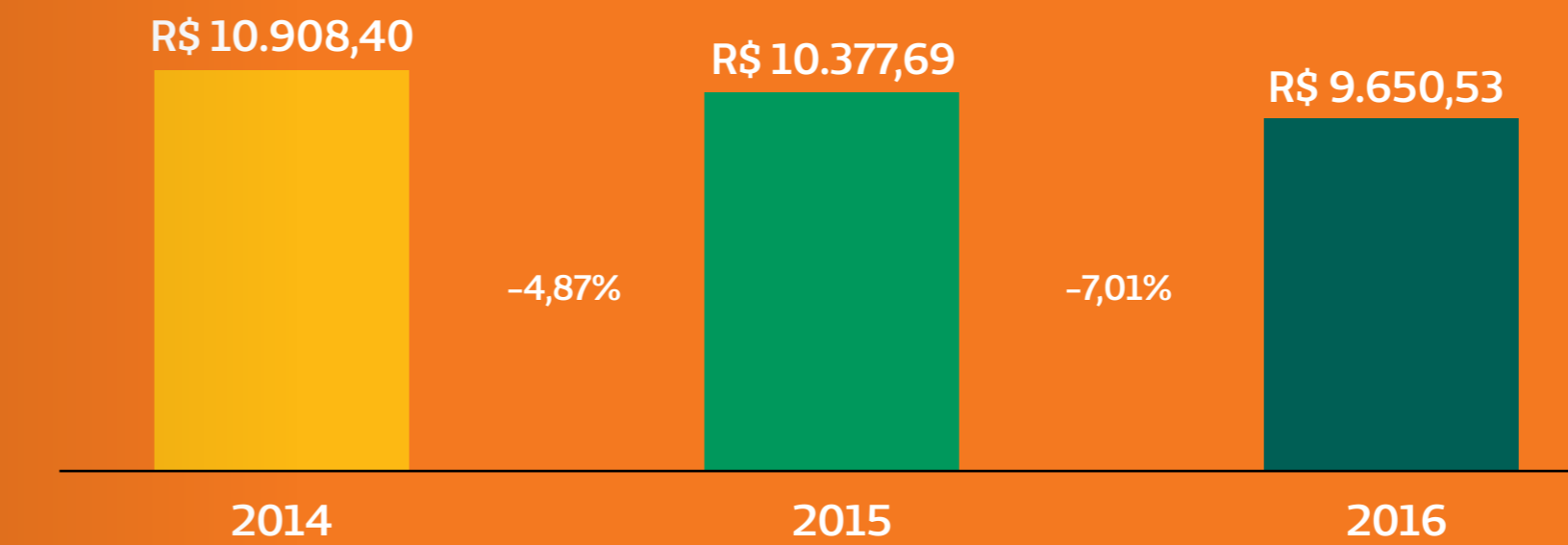
## Evolução da margem de contribuição de outros produtos (Seguros e Odonto)



Total receita do contrato (12 meses).

Outro foco desenvolvido pelo mercado é o aproveitamento da carteira para ampliar os negócios com os clientes por meio da venda de produtos complementares, em parceria com a Unimed Seguros. Essa política garante adicionais importantes de margens de contribuição, que ajudam a rentabilizar a carteira.

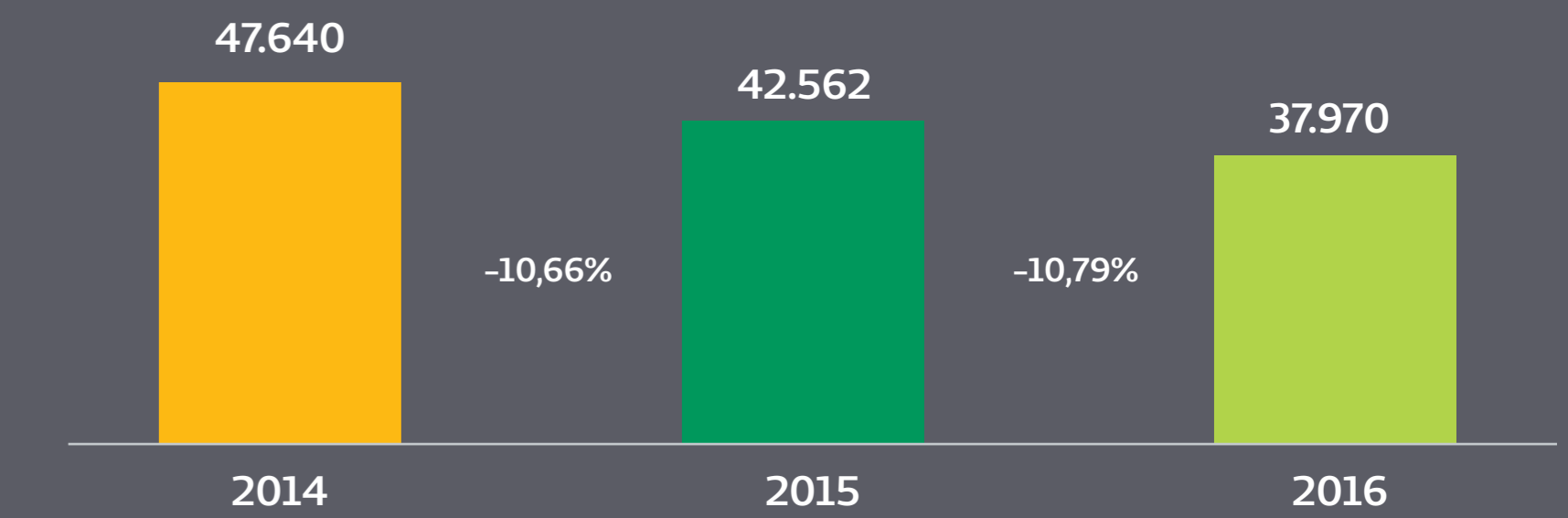
## Evolução da receita total da Saúde Ocupacional



Valores expressos em milhares

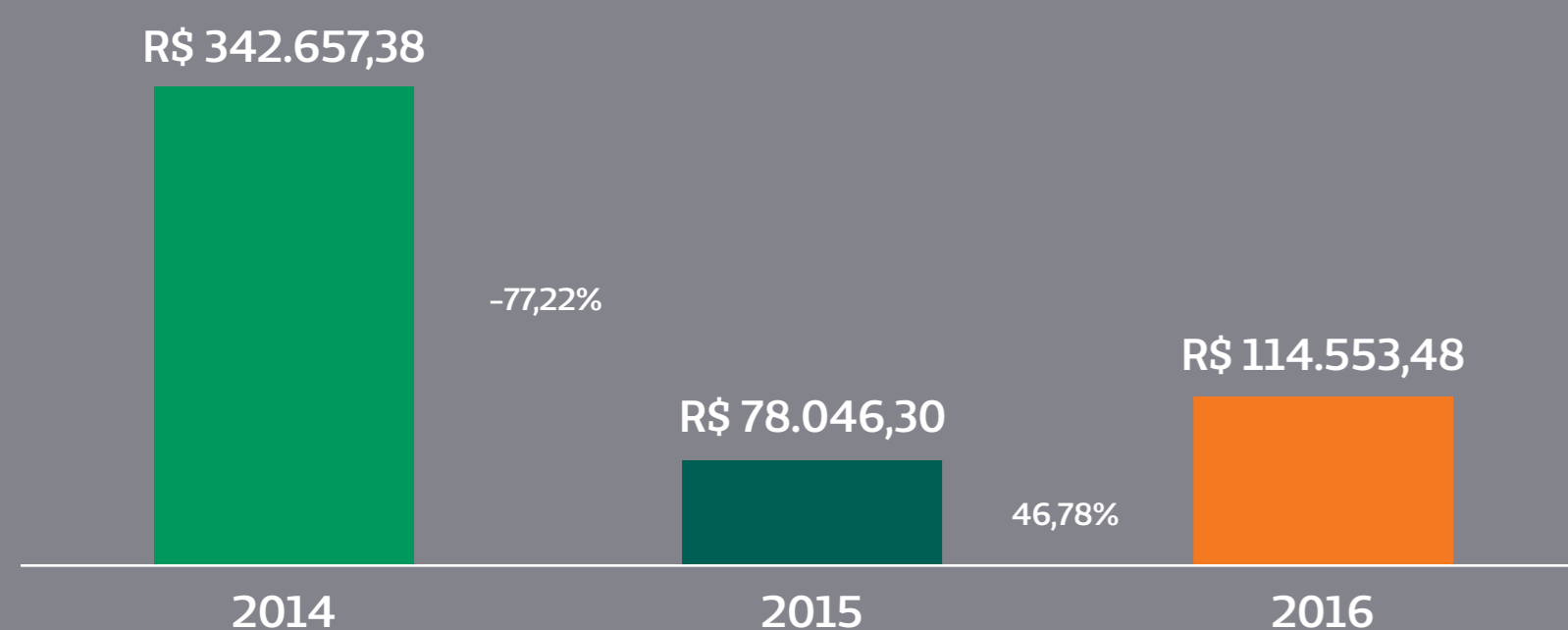
Os produtos de Saúde Ocupacional são os mais afetados pela atual crise, pois estão diretamente ligados à redução do emprego.

## Evolução do número de beneficiários da Saúde Ocupacional



A redução do número de vidas impacta fortemente a carteira de produtos de Saúde Ocupacional.

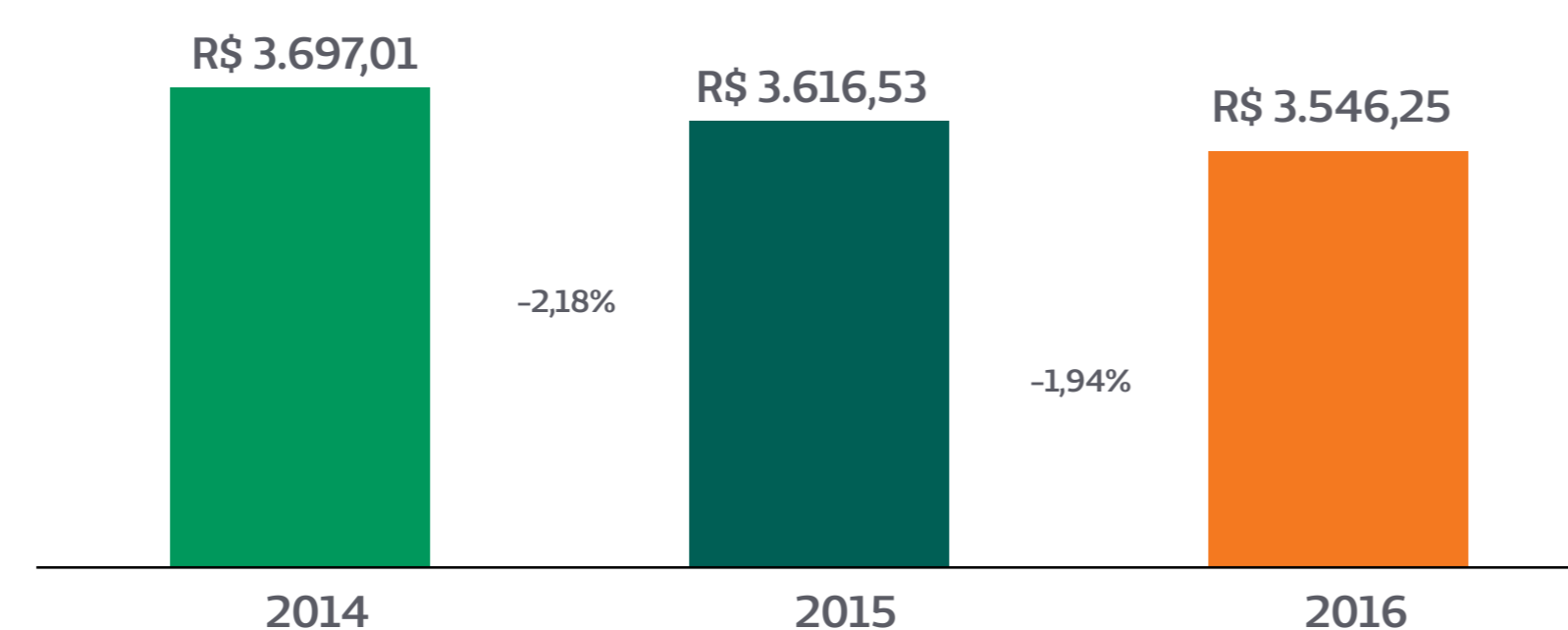
## Evolução em R\$ da receita operacional líquida – Saúde Ocupacional



Valores expressos em milhares

Apesar da queda de beneficiários e da receita, as ações de redução de custos e a modernização do setor garantiram a manutenção de resultados ainda positivos para o setor.

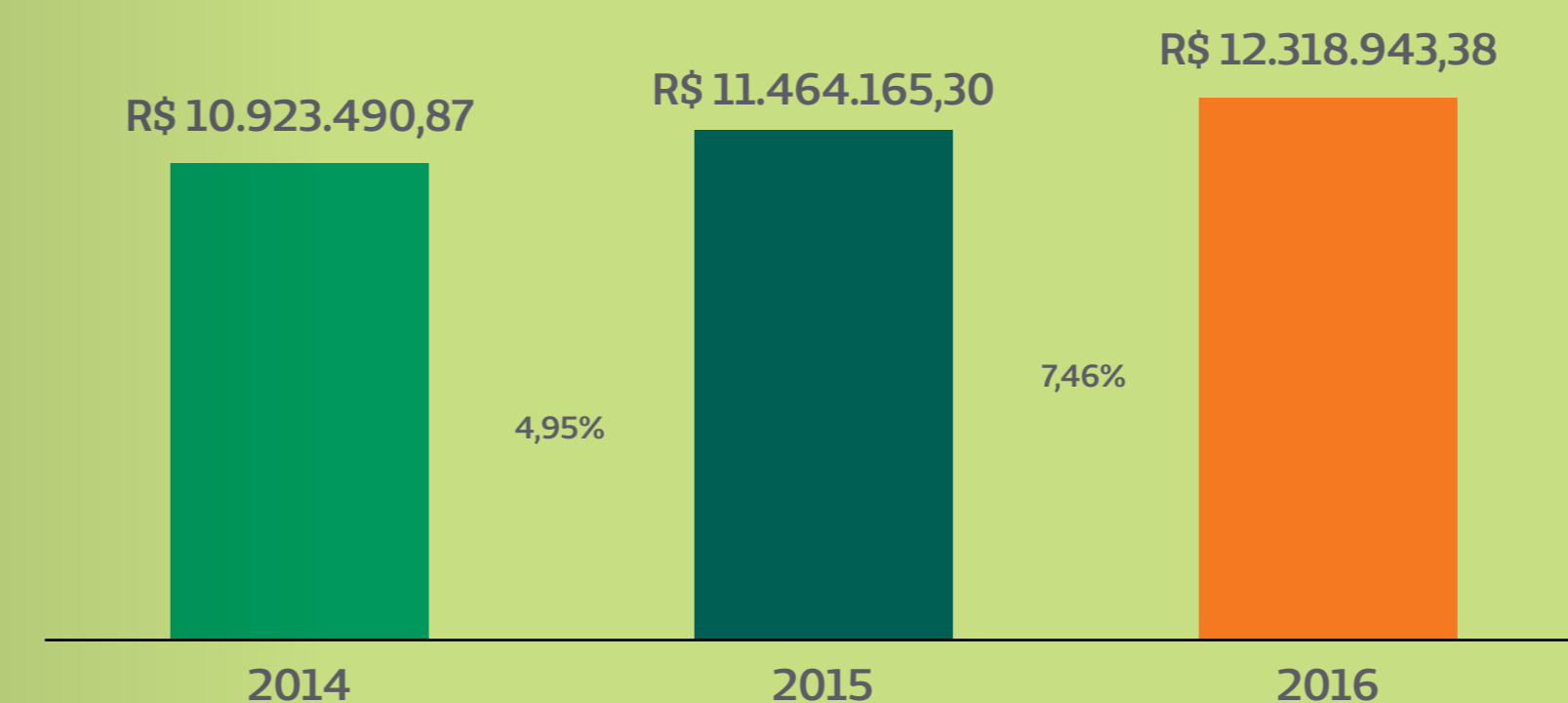
## Evolução da remuneração médica na Saúde Ocupacional



Valores expressos em milhares

Também se conseguiu manter o foco de gerar trabalho e receitas para os médicos cooperados.

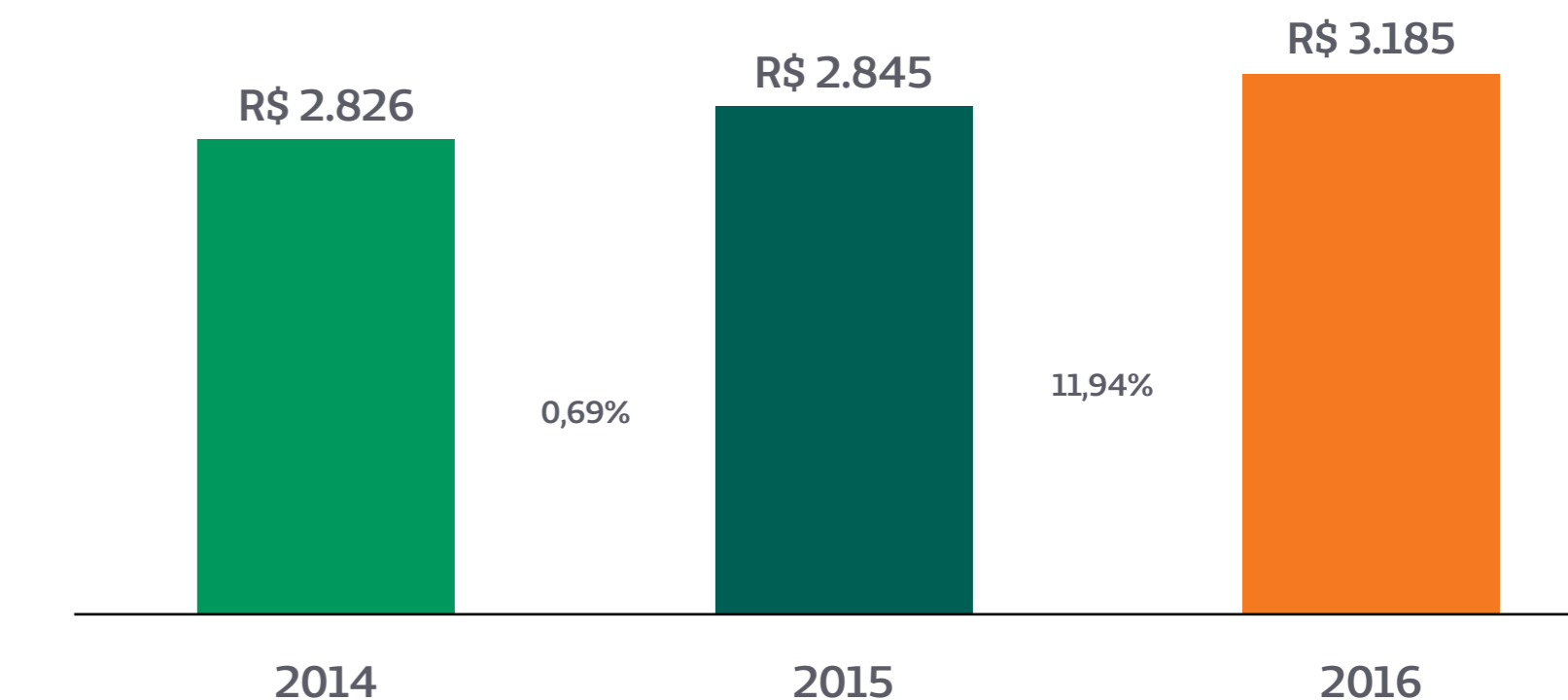
## Total de receita de venda na Farmácia Unimed



Valores expressos em milhares

A Farmácia Unimed vem crescendo de forma consistente e ordenada, buscando oferecer atenção farmacêutica aos beneficiários e gerar rentabilidade para a cooperativa.

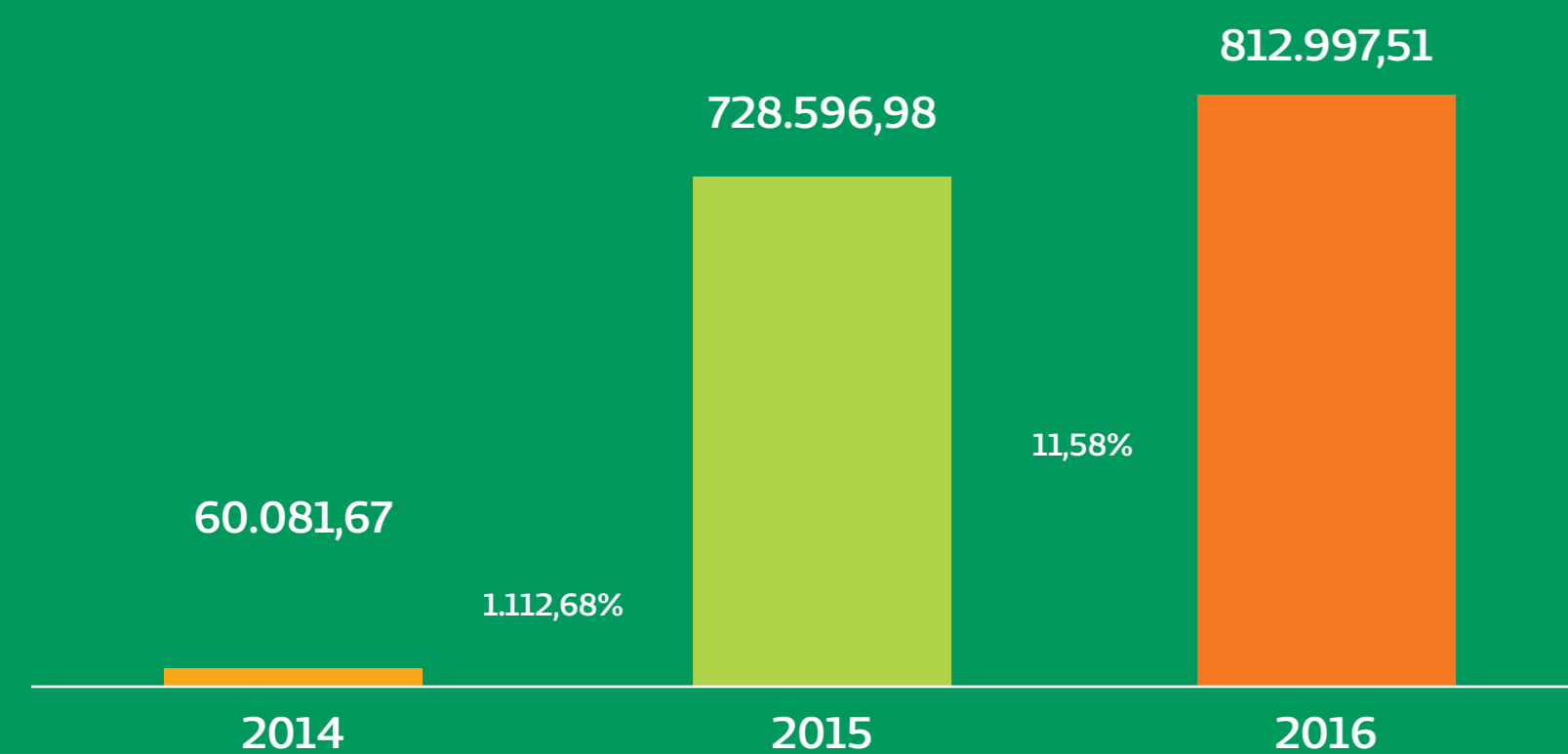
## Total de descontos – Farmácia Unimed



Valores expressos em milhares

Um ponto importante da Farmácia Unimed é ajudar, com preços menores, os beneficiários, a fim de que tenham acesso ao tratamento medicamentoso.

# Evolução do resultado líquido – R\$



O resultado da Farmácia Unimed tem se mostrado forte e consistente, atingindo, em 2016, o resultado final de mais de R\$ 812 mil.

# ANEXOS

## ANEXO 1: Índice Remissivo GRI

| CONTEÚDOS PADRÕES GERAIS  |  |  |                     |
|---|--|--|---------------------|
| # Aderente (quando todas as informações solicitadas pelo indicador correspondente do GRI foram fornecidas pela empresa)                       |  |  |                     |
| ## Parcialmente aderente (quando apenas parte das informações solicitadas pelo indicador correspondente da GRI foram fornecidas pela empresa) |  |  |                     |
| INDICADOR   | DESCRIÇÃO  | PÁGINA OU RESPOSTA   | VERIFICAÇÃO EXTERNA |
| ESTRATÉGIA E ANÁLISE  |  |  |                     |
| G4-1  | Mensagem do presidente   | # Mensagem do presidente (página 6)  | Não                 |
| PERFIL ORGANIZACIONAL   |  |  |                     |
| G4-3  | Nome da organização  | # A Unimed Nordeste-RS (página 10)<br># Nossos planos de saúde assistenciais (página 13)<br># Nossos produtos complementares (página 14) | Não                 |
| G4-4  | Principais marcas, produtos e serviços   | # Identidades visuais (página 15)  | Não                 |
| G4-5  | Localização da sede da organização   | # Local da sede (página 16)  | Não                 |
| G4-6  | Países em que a organização opera e em que suas principais operações estão localizadas | # Uma empresa brasileira (página 16)   | Não                 |
| G4-7  | Tipo e natureza jurídica da propriedade  | # Tipo e natureza jurídica da propriedade (página 17)  | Não                 |

|       |   |  |     |
|-------|---|--|-----|
| G4-8  | Mercados atendidos (com discriminação geográfica, setores cobertos e tipos de clientes e beneficiários) | # Mercados atendidos (página 17)   | Não |
| G4-9  | Porte da organização  | # Porte da organização (página 18)   | Não |
| G4-10 | Total de profissionais por tipo de emprego, contrato de trabalho e região, discriminados por gênero     | # O quadro funcional (página 19)   | Não |
| G4-11 | Percentual de profissionais abrangidos por acordos de negociação coletiva                               | # Funcionários cobertos por acordo de negociação coletiva (página 20)  | Não |
| G4-12 | Descrever a cadeia de fornecimento da organização   | # Cadeia de fornecedores (página 20)   | Não |
| G4-13 | Principais mudanças durante o período do relatório, incluindo a cadeia de suprimentos                   | # As principais mudanças em 2016 (página 21)   | Não |
| G4-14 | Explicação de se e como a organização aplica o princípio da precaução                                   | # Gerenciando os riscos (página 22)  | Não |
| G4-15 | Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente                                     | # Cumprindo os princípios cooperativistas (página 42)<br># Cartilha da sustentabilidade (página 44)<br># Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (página 45)<br># Pacto global (página 46)<br># Anexos (página 141) | Não |
| G4-16 | Participação em associações e/ou organismos nacionais/ internacionais                                   | # Participação em associações (página 35)<br># Estímulo ao cooperativismo (página 119)   | Não |

| ASPECTOS MATERIAIS IDENTIFICADOS E LIMITES |   |  |     |
|--|---|--|-----|
| G4-17                                      | Entidades incluídas no relatório financeiro da organização  | # Indicadores extraídos do Balanço Social (página 5)<br># Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas (página 35) | Não |
| G4-18                                      | Processo para definição do conteúdo do relatório  | # Materialidade (página 7)<br># Matriz de Materialidade (página 8)   | Não |
| G4-19                                      | Aspectos materiais identificados durante a definição do conteúdo do relatório                         | # Matriz de materialidade (página 8)   | Não |
| G4-20                                      | Limite do aspecto dentro da organização   | # Matriz de materialidade (página 8)   | Não |
| G4-21                                      | Limite do aspecto fora da organização   | # Matriz de materialidade (página 8)   | Não |
| G4-22                                      | Reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores                                      | # Indicadores extraídos do Balanço Social (página 5)   | Não |
| G4-23                                      | Mudanças significativas de escopo, limite ou métodos de medição aplicados no relatório                | # Não foram observadas reformulações   | Não |
| ENGAJAMENTO DE STAKEHOLDERS                |   |  |     |
| G4-24                                      | Relação de grupos de stakeholders engajados pela organização  | # Nossos stakeholders (página 23)  | Não |
| G4-25                                      | Base para a identificação e seleção de stakeholders com os quais se engajar                           | # Identificando e selecionando stakeholders para engajamento (página 23)   | Não |
| G4-26                                      | Abordagens para o engajamento dos stakeholders  | # Materialidade (página 7)<br># Matriz de materialidade (página 8)   | Não |
| G4-27                                      | Tópicos levantados pelo envolvimento dos stakeholders, e como a organização respondeu a esses tópicos | # Matriz de materialidade (página 8)   | Não |

| PERFIL DO RELATÓRIO |   |  |     |
|---------------------|---|--|-----|
| G4-28               | Período coberto pelo relatório para as informações apresentadas                   | # Sobre o relatório (página 5)   | Não |
| G4-29               | Data do relatório anterior mais recente   | # Sobre o relatório (página 5)   | Não |
| G4-30               | Ciclo de emissão de relatórios  | # Sobre o relatório (página 5)   | Não |
| G4-31               | Dados para contato em caso de perguntas relativas ao relatório ou seu conteúdo    | # Sobre o relatório (página 5)   | Não |
| G4-32               | Opção de reporte escolhida pela organização                                       | # Sobre o relatório (página 5)<br># Índice Remissivo GRI (página 141)  | Não |
| G4-33               | Política e prática atual relativa à busca de externa para o relatório verificação | # Este relatório não recebeu verificação ou auditoria externa além da verificação pelo GRI da concordância com as diretrizes G4 e com os princípios para a definição da Materialidade (página 24)  | Não |
| GOVERNANÇA          |   |  |     |
| G4-34               | Estrutura de governança da organização  | # Governança (página 36)<br># Organograma (página 37)<br># Representações médicas (página 38)<br># Assembleia geral: mais alto grau de governança (página 39)<br># Comitês de governança (página 40)<br># Comitês de staff (página 41)<br># Gestão da sustentabilidade (página 42)<br># Comitês de sustentabilidade (página 42)<br># Selo Ouro de Governança e Sustentabilidade (página 43)<br># Satisfação dos cooperados (página 74) | Não |
| ÉTICA E INTEGRIDADE |   |  |     |
| G4-56               | Declaração de missões e valores, códigos de conduta e princípios internos         | # Visão, negócio, missão, valores, políticas e formas de gestão (página 25)<br># Cartilha de sustentabilidade (página 44)<br># Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (página 45)<br># Pacto Global (página 46)<br># Código de Conduta (página 47)   | Não |

| CONTEÚDOS PADRÕES ESPECÍFICOS   |   |   |                     |
|---|---|---|---------------------|
| # Aderente (quando todas as informações solicitadas pelo indicador correspondente do GRI foram fornecidas pela empresa)                       |   |   |                     |
| ## Parcialmente aderente (quando apenas parte das informações solicitadas pelo indicador correspondente da GRI foram fornecidas pela empresa) |   |   |                     |
| INDICADOR   | DESCRIÇÃO   | PÁGINA OU RESPOSTA  | VERIFICAÇÃO EXTERNA |
| CATEGORIA ECONÔMICA   |   |   |                     |
| ASPECTO: DESEMPENHO ECONÔMICO   |   |   |                     |
| G4-DMA  | Desempenho econômico  | # Desempenho econômico (página 118)   | Não                 |
| G4-EC1  | Valor econômico direto gerado e distribuído   | # Desempenho econômico-financeiro, custos assistenciais e sinistralidade (página 120) | Não                 |
| G4-EC2  | Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as atividades da organização em decorrência de mudanças climáticas | # Desempenho econômico-financeiro, custos assistenciais e sinistralidade (página 120) | Não                 |
| CATEGORIA AMBIENTAL   |   |   |                     |
| ASPECTO: ÁGUA   |   |   |                     |
| G4-DMA  | Indicadores ambientais, água e emissões de gases do efeito estufa   | ## Indicadores ambientais, água e emissões de gases do efeito estufa (página 112)     | Não                 |
| G4-EN10   | Percentual e volume total de água reciclada e reutilizada   | ## Indicadores ambientais, emissões e água (página 112)                               | Não                 |
| ASPECTO: EMISSÕES   |   |   |                     |
| G4-DMA  | Indicadores ambientais, água e emissões de gases do efeito estufa   | ## Indicadores ambientais, água e emissões de gases do efeito estufa (página 112)     | Não                 |
| G4-EN15   | Emissões diretas de gases de efeito estufa (GEE) (Escopo 1)   | ## Indicadores ambientais, emissões e água (página 112)                               | Não                 |

| ASPECTO: EFLUENTES E RESÍDUOS                          |  |   |     |
|--|--|---|-----|
| G4-DMA   | Efluentes e resíduos   | ## Efluentes e resíduos (página 116)  | Não |
| G4-EN22  | Descarte total de água, discriminado por qualidade e destinação  | ## Descarte total de água (página 116)  | Não |
| G4-EN23  | Peso total de resíduos, discriminado por tipo e método de disposição   | ## Indicadores ambientais, emissões e água (página 112)<br># Resíduos segregados (página 117)   | Não |
| CATEGORIA SOCIAL                                       |  |   |     |
| SUBCATEGORIA: PRÁTICAS TRABALHISTAS E TRABALHO DECENTE |  |   |     |
| ASPECTO: EMPREGO                                       |  |   |     |
| G4-DMA   | Emprego  | # Emprego (página 80)   | Não |
| G4-LA1   | Número total e taxas de novas contratações de empregados e rotatividade por faixa etária, gênero e região  | # Perfil dos cooperados (página 74)<br># Perfil dos nossos funcionários (página 81)   | Não |
| ASPECTO: SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO                 |  |   |     |
| G4-DMA   | Saúde e segurança no trabalho  | # Saúde e segurança no trabalho (página 85)   | Não |
| G4-LA5   | Percentual da força de trabalho representada em empregados de diferentes níveis hierárquicos, que ajudam a monitorar e orientar programas de saúde e segurança no trabalho comitês formais de saúde e segurança, compostos por | # Como tratamos a saúde e segurança no trabalho (página 96)<br># Perfil dos cooperados (página 74)<br># Perfil de nossos funcionários (página 81)<br># Indicadores sociais internos (página 84)<br># Percentual da força de trabalho representada em comitês formais de saúde e segurança (página 96) | Não |
| G4-LA6   | Tipos e taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e número de óbitos relacionados ao trabalho, discriminados por região e número de óbitos relacionados ao trabalho (página xx) gênero                 | # Lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e número de óbitos relacionados ao trabalho (página 99)  | Não |



| CATEGORIA SOCIAL               |  |  |     |
|--------------------------------|--|--|-----|
| SUBCATEGORIA: DIREITOS HUMANOS |  |  |     |
| ASPECTO: NÃO DISCRIMINAÇÃO     |  |  |     |
| G4-DMA                         | Não discriminação  | # Não discriminação (página 51)  | Não |
| G4-HR3                         | Número total de casos de discriminação e medidas corretivas tomadas  | # Número total de casos de discriminação e medidas corretivas tomadas (página 52)  | Não |
| SUBCATEGORIA: SOCIEDADE        |  |  |     |
| ASPECTO: COMUNIDADES LOCAIS    |  |  |     |
| G4-DMA                         | Comunidades locais   | # Comunidades locais (página 101)  | Não |
| G4-SO1                         | Percentual de operações com programas implementados de engajamento da comunidade local, avaliação de impactos e desenvolvimento local      | # Comunidades locais (página 101)<br># Investimento social privado (página 102)<br># Programas e projetos para a comunidade (página 103)<br># Programa Trocando Vidas (página 103)<br># Programa De Bem com a Vida (página 104)<br># Programa Voluntários em Ação (página 106)<br># Programa Viver Bem na Escola (página 108)<br># Outras Realizações (página 109) | Não |
| ASPECTO: COMBATE À CORRUPÇÃO   |  |  |     |
| G4-DMA                         | Combate à corrupção  | # Combate à corrupção (página 52)  | Não |
| G4-SO3                         | Número total e percentual de operações submetidas a avaliações de riscos relacionados à corrupção e os riscos significativos identificados | # Operações submetidas a avaliações de riscos relacionados à corrupção (página 53)   | Não |
| G4-SO4                         | Comunicação e treinamento em políticas e procedimentos de combate à corrupção  | # Campanha nas eleições 2016 (página 55)<br># Caderno do Pacto Anticorrupção (página 55)   | Não |

| SUBCATEGORIA: RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO |  |  |     |
|---|--|--|-----|
| ASPECTO: SAÚDE E SEGURANÇA DO CLIENTE       |  |  |     |
| G4-DMA                                      | Saúde e segurança do cliente                     | # Saúde e segurança do cliente (página 62)   | Não |
| G4-PR1                                      | Saúde e segurança do cliente                     | # Saúde e segurança do cliente (página 62)<br># Programas de Medicina Preventiva (página 63)<br># Investimentos em capacitação profissional (página 65)<br># Beneficiados com capacitação profissional (página 65)<br># Horas de treinamento/pessoa (página 66)<br># Novos sistemas implantados para a segurança do cliente (página 66)<br># Programa de Conceituação de Prestadores (página 67) | Não |
| ASPECTO: ROTULAGEM DE PRODUTOS E SERVIÇOS   |  |  |     |
| G4-DMA                                      | Rotulagem de produtos e serviços                 | # Rotulagem de produtos e serviços (página 57)   | Não |
| G4-PR5                                      | Resultados de pesquisas de satisfação do cliente | # Satisfação dos beneficiários (página 57)   | Não |
| ASPECTO: PRIVACIDADE DO CLIENTE             |  |  |     |
| G4-DMA                                      | Privacidade do cliente                           | # Privacidade do cliente (página 69)   | Não |
| G4-PR8                                      | Privacidade do cliente                           | # Gestão de reclamações e críticas (página 69)   | Não |
| ASPECTO: CONFORMIDADE                       |  |  |     |
| G4-DMA                                      | Conformidade                                     | # Conformidade (página 71)   | Não |
| G4-PR9                                      | Conformidade                                     | # Valor monetário de multas significativas por não conformidade com leis e regulamentos relativos ao fornecimento e uso de produtos e serviços (página 71)   | Não |

## ANEXO 2: Balanço Social Anual das Cooperativas

### Balanço Social Anual das Cooperativas

#### 1- Dados Unimed

Razão Social: UNIMED NORDESTE-RS

Data de fundação: 09/06/1972

Tempo de existência: 45 anos

Responsável preenchimento formulário: MARCELLE DAYANA DE OLIVEIRA DIAS

E-mail responsável: responsabilidadesocial@unimednordesters.com.br  
marcelle.dias@unimednordesters.com.br  
rosangela.boscaini@unimednordesters.com.br  
vanessa.rech@unimednordesters.com.br

Tipo de Unimed: Singular operadora

Selecione os recursos próprios (filiais) conforme critério contábil, consolidados neste relatório:

Quantidade Hospital: 1

Quantidade Farmácia: 4

Quantidade Pronto atendimento: 3

Quantidade Laboratório: 1

Quantidade Posto de Coleta: 5

Quantidade Centro de diagnóstico: 8

Quantidade Ótica: 0

Outros (Descrever e informar quantidade): Home Car 2 - SOS 2

Total de Beneficiários: 217062

Este ano o Balanço Social da Unimed terá relatório de auditoria independente? Não

Ramo de atividade:  Saúde

CNPJ: 87527689000100

Atuação da cooperativa:  Local  Regional  Nacional

Telefone para contato: (54 ) 32202053

Federação/Confederação: 41

*(Handwritten signatures)*



| 3 - Indicadores de organização e gestão  | 2016  | 2015   |
|--|---|--|
| 3.1 - Valor (R\$ mil) da maior produção reaproveitada ao(s) cooperado(a)                                   | 176.062,25  | 136.549,28   |
| 3.2 - Valor (R\$ mil) da menor produção reaproveitada ao(s) cooperado(a)                                   | 16,72   | 30,40  |
| 3.3 - Valor (R\$ mil) da maior remuneração paga ao(s) administrador(a)                                     | -   | -  |
| 3.4 - Valor (R\$ mil) da menor remuneração paga ao(s) administrador(a)                                     | -   | -  |
| 3.5 - Valor (R\$ mil) da maior remuneração paga ao(s) empregado(a)   | 29.442,05   | 26.605,00  |
| 3.6 - Valor (R\$ mil) da maior remuneração paga ao(s) empregado(a)   | 565,00  | 516,00   |
| 3.7 - Destino das sobras   | <input checked="" type="checkbox"/> Aumento de capital<br><input checked="" type="checkbox"/> Distribuição entre os cooperados(as) /cooperativistas/sócios<br><input type="checkbox"/> Fundos<br><input type="checkbox"/> Não foram distribuídas sobras no período  | <input type="checkbox"/> Aumento de capital<br><input type="checkbox"/> Distribuição entre os cooperados(as) /cooperativistas/sócios<br><input type="checkbox"/> Fundos<br><input type="checkbox"/> Não foram distribuídas sobras no período   |
| 3.8 - Fundos existentes  | <input checked="" type="checkbox"/> Fundo para educação e (RATES/FATES)<br><input checked="" type="checkbox"/> Reserva legal<br><input checked="" type="checkbox"/> Outros: Fundo para Margem de Solvência  | <input type="checkbox"/> Fundo para educação e (RATES/FATES)<br><input type="checkbox"/> Reserva legal<br><input type="checkbox"/> Outros  |
| 3.9 - % Frequência média nas assembleias pelo(a)s cooperado(s)/cooperativistas/sócios ocorridas no período | 10,00   | 10,10  |
| 3.10 - Assuntos/Pautas submetidos à assembleia   | <input type="checkbox"/> Admissão, eliminação e exclusão de cooperados(as) /cooperativistas/sócios<br><input checked="" type="checkbox"/> Destino das sobras ou perdas<br><input type="checkbox"/> Investimentos<br><input type="checkbox"/> Liquidação<br><input type="checkbox"/> Novos produtos/serviços<br><input type="checkbox"/> Pagamento de credores<br><input type="checkbox"/> Reforma Estatuto<br><input type="checkbox"/> Outros   | <input type="checkbox"/> Admissão, eliminação e exclusão de cooperados(as) /cooperativistas/sócios<br><input checked="" type="checkbox"/> Destino das sobras ou perdas<br><input type="checkbox"/> Investimentos<br><input type="checkbox"/> Liquidação<br><input type="checkbox"/> Novos produtos/serviços<br><input type="checkbox"/> Pagamento de credores<br><input type="checkbox"/> Reforma Estatuto<br><input type="checkbox"/> Outros  |
| 3.11 - Outros órgãos sociais existentes na Unimed  | <input type="checkbox"/> Comitê educativo<br><input type="checkbox"/> Comitê de auditoria e risco<br><input type="checkbox"/> Conselho técnico<br><input type="checkbox"/> Medicina preventiva<br><input type="checkbox"/> Conselho de especialidades<br><input type="checkbox"/> Outros: Comitê de Sustentabilidade, melhorias   | <input type="checkbox"/> Comitê educativo<br><input type="checkbox"/> Comitê de auditoria e risco<br><input type="checkbox"/> Conselho técnico<br><input type="checkbox"/> Medicina preventiva<br><input type="checkbox"/> Conselho de especialidades<br><input type="checkbox"/> Outros   |
| 3.12 - Renovação dos cargos diretivos (conselho) no período  | <input type="checkbox"/> 1/3<br><input type="checkbox"/> 2/3<br><input type="checkbox"/> Sem renovação<br><input type="checkbox"/> Total<br><input type="checkbox"/> Outros   | <input type="checkbox"/> 1/3<br><input type="checkbox"/> 2/3<br><input type="checkbox"/> Sem renovação<br><input type="checkbox"/> Total<br><input type="checkbox"/> Outros  |
| 3.13 - De 3 Critérios principais para seleção de novo(s) cooperado(s)/cooperativistas/sócios               | <input checked="" type="checkbox"/> Conhecimento sobre cooperativismo<br><input checked="" type="checkbox"/> Critério Técnico<br><input type="checkbox"/> Experiência - prática<br><input type="checkbox"/> Reside na área de atuação<br><input type="checkbox"/> Demanda por especialidade<br><input type="checkbox"/> Outros  | <input type="checkbox"/> Conhecimento sobre cooperativismo<br><input checked="" type="checkbox"/> Critério Técnico<br><input type="checkbox"/> Experiência - prática<br><input type="checkbox"/> Reside na área de atuação<br><input type="checkbox"/> Demanda por especialidade<br><input type="checkbox"/> Outros  |
| 3.14 - Espaços de representação do cooperativismo em que a Unimed atua                                     | <input checked="" type="checkbox"/> ACI - Aliança Internacional do Cooperativismo<br><input checked="" type="checkbox"/> OCB - Organização das Cooperativas Brasileiras<br><input type="checkbox"/> OCBs - Organização das Cooperativas Brasileiras no Estado<br><input type="checkbox"/> SESCOOP - Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo<br><input type="checkbox"/> Central Nacional UNIMED/Federação<br><input type="checkbox"/> Confederação UNIMED<br><input type="checkbox"/> Fundação UNIMED<br><input type="checkbox"/> Instituto UNIMED<br><input type="checkbox"/> Outro | <input type="checkbox"/> ACI - Aliança Internacional do Cooperativismo<br><input checked="" type="checkbox"/> OCB - Organização das Cooperativas Brasileiras<br><input type="checkbox"/> OCBs - Organização das Cooperativas Brasileiras no Estado<br><input type="checkbox"/> SESCOOP - Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo<br><input type="checkbox"/> Central Nacional UNIMED/Federação<br><input type="checkbox"/> Confederação UNIMED<br><input type="checkbox"/> Fundação UNIMED<br><input type="checkbox"/> Instituto UNIMED<br><input type="checkbox"/> Outro |

MB  
A

|  |   |  |
|--|---|--|
| 3.15 - A Unimed atua a organização de outros empreendimentos de outras cooperativas  | <input type="checkbox"/> Não<br><input type="checkbox"/> Sim, emprestando recursos materiais e/ou humanos<br><input type="checkbox"/> Sim, oferecendo assessoria<br><input type="checkbox"/> Contrataando serviços e parcerias<br><input type="checkbox"/> Outros apoios<br><input type="checkbox"/> Trocas de informações  | <input type="checkbox"/> Não<br><input type="checkbox"/> Sim, emprestando recursos materiais e/ou humanos<br><input type="checkbox"/> Sim, oferecendo assessoria<br><input type="checkbox"/> Contrataando serviços e parcerias<br><input type="checkbox"/> Outros apoios   |
| 3.16 - Principal fonte de crédito  | <input checked="" type="checkbox"/> Bancos/Financiaras<br><input checked="" type="checkbox"/> BNDES<br><input type="checkbox"/> Cooperativas / Cooperativas (sócios)<br><input type="checkbox"/> Fomecedores diversos<br><input type="checkbox"/> Governo<br><input type="checkbox"/> Intercâmbio<br><input type="checkbox"/> Unimed<br><input type="checkbox"/> Outras cooperativas de crédito<br><input type="checkbox"/> Redes tradicionais<br><input type="checkbox"/> Outros | <input type="checkbox"/> Bancos/Financiaras<br><input checked="" type="checkbox"/> BNDES<br><input type="checkbox"/> Cooperativas / Cooperativas (sócios)<br><input type="checkbox"/> Fomecedores diversos<br><input type="checkbox"/> Governo<br><input type="checkbox"/> Intercâmbio<br><input type="checkbox"/> Unimed<br><input type="checkbox"/> Outras cooperativas de crédito<br><input type="checkbox"/> Redes tradicionais<br><input type="checkbox"/> Outros |
| 3.17 - A participação de cooperado(s)/cooperativistas/sócios no planejamento da Unimed   | <input type="checkbox"/> Não ocorre<br><input checked="" type="checkbox"/> Sim, por meio da aprovação em assembleia<br><input type="checkbox"/> Sim, por meio de grupos de trabalho (comissões etc)<br><input type="checkbox"/> Sim, por recomendação a diretoria e/ou conselho   | <input type="checkbox"/> Não ocorre<br><input checked="" type="checkbox"/> Sim, por meio da aprovação em assembleia<br><input type="checkbox"/> Sim, por meio de grupos de trabalho (comissões etc)<br><input type="checkbox"/> Sim, por recomendação a diretoria e/ou conselho  |
| 3.18 - A Unimed costuma consultar o(a)s cooperado(s)/cooperativista(s)/socio(s) para solução de problemas e/ou na hora de buscar soluções              | <input type="checkbox"/> Não<br><input checked="" type="checkbox"/> Sim, periodicamente com data definida<br><input checked="" type="checkbox"/> Sim, na hora que necessita resolver um problema e encontrar uma solução  | <input type="checkbox"/> Não<br><input checked="" type="checkbox"/> Sim, periodicamente com data definida<br><input checked="" type="checkbox"/> Sim, na hora que necessita resolver um problema e encontrar uma solução   |
| 3.19 - A Unimed possui Conselho Consultivo com membros não cooperativas, subordinado ao Conselho de Administração                                      | <input type="checkbox"/> Não<br><input type="checkbox"/> Não, mas pretende implantar em 20<br><input checked="" type="checkbox"/> Sim   | <input type="checkbox"/> Não<br><input type="checkbox"/> Não, mas pretende implantar em 20<br><input checked="" type="checkbox"/> Sim  |
| 3.20 - A Unimed tem previsão para segregar Conselho de Administração e Diretoria, com cooperação diferente nas Presidências do Conselho e da Diretoria | <input type="checkbox"/> Não<br><input checked="" type="checkbox"/> Sim, em 20  | <input checked="" type="checkbox"/> Não<br><input type="checkbox"/> Sim, em 20   |
| 3.21 - A gestão de risco de Unimed leva em consideração, as seguintes áreas:   | <input checked="" type="checkbox"/> Crédito<br><input checked="" type="checkbox"/> Financeiro<br><input checked="" type="checkbox"/> Estratégico<br><input type="checkbox"/> Cambial<br><input type="checkbox"/> Fiscal<br><input type="checkbox"/> Trabalhista<br><input checked="" type="checkbox"/> Reputacional<br><input checked="" type="checkbox"/> Comunitário<br><input type="checkbox"/> Operacional<br><input checked="" type="checkbox"/> Ambiental                   | <input type="checkbox"/> Crédito<br><input checked="" type="checkbox"/> Financeiro<br><input checked="" type="checkbox"/> Estratégico<br><input type="checkbox"/> Cambial<br><input type="checkbox"/> Fiscal<br><input type="checkbox"/> Trabalhista<br><input checked="" type="checkbox"/> Reputacional<br><input checked="" type="checkbox"/> Comunitário<br><input type="checkbox"/> Operacional<br><input type="checkbox"/> Ambiental                              |
| 3.22 - A Unimed tem parcerias relacionadas   | <input type="checkbox"/> Não<br><input checked="" type="checkbox"/> Sim, e tem projetos socioambientais desenvolvidos em conjunto<br><input type="checkbox"/> Sim, mas não tem projetos socioambientais desenvolvidos em conjunto   | <input type="checkbox"/> Não<br><input checked="" type="checkbox"/> Sim, e tem projetos socioambientais desenvolvidos em conjunto<br><input type="checkbox"/> Sim, mas não tem projetos socioambientais desenvolvidos em conjunto  |
| 3.23 - A Unimed tem Código de Conduta implantado   | <input type="checkbox"/> Não<br><input checked="" type="checkbox"/> Sim   | <input type="checkbox"/> Não<br><input checked="" type="checkbox"/> Sim  |
| 3.24 - Em caso positivo, existe um canal de denúncias relativo ao Código de Conduta?   | <input type="checkbox"/> Não<br><input checked="" type="checkbox"/> Sim, Qualis: <a href="http://transpar.unimed-nordeste.com">http://transpar.unimed-nordeste.com</a>  | <input type="checkbox"/> Não<br><input checked="" type="checkbox"/> Sim, Qualis: <a href="http://transpar.unimed-nordeste.com">http://transpar.unimed-nordeste.com</a>   |
| 3.25 - A Unimed tem um comitê para tratar de denúncias/questões relativas ao Código de Conduta   | <input type="checkbox"/> Não<br><input checked="" type="checkbox"/> Sim   | <input type="checkbox"/> Não<br><input checked="" type="checkbox"/> Sim  |
| 3.26 - Número de casos de discriminação? Em caso positivo descrever as medidas tomadas em Nota Explicativa   | 1   | 0  |

MB  
A



| 6 - Indicadores sociais externos (Investimentos na comunidade - em R\$)                                | 2016                | 2015                |
|--|---------------------|---------------------|
| 6.1 - Investimento em eventos  | 242.455,21          | 617.897,22          |
| 6.1.1 - nº de público alvo   | 348348              | 809984              |
| 6.1.2 - nº de eventos  | 58                  | 79                  |
| 6.2 - Investimentos em programas e/ou projetos ambientais  | 80.537,00           | 128.230,72          |
| 6.3 - Investimento em campanhas de mobilização e conscientização socioambiental                        | 162,20              | 703,78              |
| 6.4 - Investimento em voluntariado   | 35.629,27           | 59.707,58           |
| 6.4.1 - nº de voluntários (cooperados e empregados)  | 284                 | 106                 |
| 6.4.2 - nº de entidades beneficiadas   | 16                  | 13                  |
| 6.5 - Investimentos em Saúde   | 594.109,62          | 748.233,59          |
| 6.5.1 - nº de pessoas beneficiadas   | 37242               | 35229               |
| 6.5.2 - nº de entidades beneficiadas   | 38                  | 32                  |
| 6.6 - Investimentos em Educação / Alfabetização  | 112.719,60          | 108.638,25          |
| 6.6.1 - nº de pessoas beneficiadas   | 2923                | 1254                |
| 6.6.2 - nº de entidades beneficiadas   | 6                   | 8                   |
| 6.7 - Investimento em capacitação profissional   | 103.860,90          | 54.601,55           |
| 6.7.1 - nº de pessoas beneficiadas   | 261                 | 501                 |
| 6.7.2 - nº de entidades beneficiadas   | 5                   | 10                  |
| 6.8 - Investimentos em Esportes  | 100.528,20          | 115.857,67          |
| 6.8.1 - nº de pessoas beneficiadas   | 21204               | 22200               |
| 6.8.2 - nº de entidades beneficiadas   | 11                  | 45                  |
| 6.9 - Investimentos em Cultura e/ou Lazer  | 615.618,94          | 407.298,45          |
| 6.9.1 - nº de pessoas beneficiadas   | 1240429             | 52229               |
| 6.9.2 - nº de entidades beneficiadas   | 21                  | 17                  |
| 6.10 - Gastos com ações sociais/filantropias (financiaria, produtos e/ou serviços/ajudas humanitárias) | 115.347,59          | 21.800,00           |
| 6.10.1 - nº de pessoas beneficiadas diretamente  | 8738                | 4317                |
| 6.10.2 - nº de pessoas beneficiadas indiretamente  | 58682               | 45834               |
| 6.10.3 - nº de entidades beneficiadas  | 8                   | 3                   |
| 6.11 - Outros  | 0,00                | 0,00                |
| <b>Total pessoas beneficiadas</b>  | <b>1308185</b>      | <b>115730</b>       |
| <b>Total entidades beneficiadas</b>  | <b>100</b>          | <b>132</b>          |
| <b>Total dos investimentos sociais externos</b>  | <b>2.003.955,81</b> | <b>2.259.968,79</b> |

| 7 - Outras informações   | 2016   | 2015   |                |       |
|--|--|--|----------------|-------|
| 7.1 - A preferência privada contempla  | <input checked="" type="checkbox"/> Direção<br><input checked="" type="checkbox"/> Cooperados/Cooperativas/Sócios<br><input checked="" type="checkbox"/> Empregados<br><input type="checkbox"/> Não possui                           | <input checked="" type="checkbox"/> Direção<br><input checked="" type="checkbox"/> Cooperados/Cooperativas/Sócios<br><input checked="" type="checkbox"/> Empregados<br><input type="checkbox"/> Não Possui                           |                |       |
| 7.2 - A participação nas ações ou resultados contempla   | <input checked="" type="checkbox"/> Direção<br><input checked="" type="checkbox"/> Cooperados/Cooperativas/Sócios<br><input checked="" type="checkbox"/> Empregados<br><input type="checkbox"/> Neste período não houve distribuição | <input checked="" type="checkbox"/> Direção<br><input checked="" type="checkbox"/> Cooperados/Cooperativas/Sócios<br><input checked="" type="checkbox"/> Empregados<br><input type="checkbox"/> Neste período não houve distribuição |                |       |
| 7.3 - Os projetos sociais e ambientais desenvolvidos pela Cooperativa/Federação Central/Seguradora foram definidos por:  | <input checked="" type="checkbox"/> Direção<br><input checked="" type="checkbox"/> Gerência<br><input checked="" type="checkbox"/> Empregados<br><input checked="" type="checkbox"/> Cooperados/Cooperativas/Sócios                  | <input checked="" type="checkbox"/> Direção<br><input checked="" type="checkbox"/> Gerência<br><input checked="" type="checkbox"/> Empregados<br><input checked="" type="checkbox"/> Cooperados/Cooperativas/Sócios                  |                |       |
| 7.4 - Os padrões de segurança e saúde no ambiente de trabalho foram definidos por:   | <input checked="" type="checkbox"/> Direção<br><input checked="" type="checkbox"/> Gerência<br><input checked="" type="checkbox"/> Empregados<br><input checked="" type="checkbox"/> Cooperados/Cooperativas/Sócios                  | <input checked="" type="checkbox"/> Direção<br><input checked="" type="checkbox"/> Gerência<br><input checked="" type="checkbox"/> Empregados<br><input checked="" type="checkbox"/> Cooperados/Cooperativas/Sócios                  |                |       |
| 7.5 - Quanto à liberdade sindical, ao direito de negociação coletiva e à representação interna dos empregados, na Cooperativa/Federação Central/Seguradora             | <input type="checkbox"/> Não se envolve<br><input type="checkbox"/> Incentiva e segue a OIT<br><input checked="" type="checkbox"/> Segue as normas da OIT  | <input type="checkbox"/> Não se envolve<br><input type="checkbox"/> Incentiva e segue a OIT<br><input checked="" type="checkbox"/> Segue as normas da OIT  |                |       |
| 7.6 - Na seleção dos fornecedores, os nossos padrões éticos e de sustentabilidade social, ambiental e econômica adotados pela Cooperativa/Federação Central/Seguradora | <input type="checkbox"/> Não são considerados<br><input checked="" type="checkbox"/> São exigidos<br><input type="checkbox"/> São sugeridos  | <input type="checkbox"/> Não são considerados<br><input checked="" type="checkbox"/> São exigidos<br><input type="checkbox"/> São sugeridos  |                |       |
| 7.7 - Quanto à participação de empregados em programas de trabalho voluntário, na Cooperativa/Federação Central/Seguradora   | <input type="checkbox"/> Não se envolve<br><input checked="" type="checkbox"/> Organiza e incentiva<br><input checked="" type="checkbox"/> Apoiar  | <input type="checkbox"/> Não se envolve<br><input checked="" type="checkbox"/> Organiza e incentiva<br><input checked="" type="checkbox"/> Apoiar  |                |       |
| 7.8 - Número Total de Ocorrências (reclamação, consulta, denúncia, sugestão)   | 1311   | 1779   |                |       |
| 7.8.1 - Na Cooperativa/Federação Central/Seguradora  | 0  | 586  |                |       |
| 7.8.2 - Na ANS   | 71   | 97   |                |       |
| 7.8.3 - No Procon  | 48   | 23   |                |       |
| 7.8.4 - No Judiciário  | 903  | 1048   |                |       |
| 7.8.5 - No Canal Fale Conosco da Unimed do Brasil  | 275  | 0  |                |       |
| 7.8.6 - No site Reclame Aqui   | 14   | 15   |                |       |
| 7.9 - Número de Ocorrências (reclamação, consulta, denúncia, sugestão) com respostas satisfatórias   | 1135   | 1302   |                |       |
| 7.9.1 - Na Cooperativa/Federação Central/Seguradora  | 0  | 590  |                |       |
| 7.9.2 - Na ANS   | 76   | 102  |                |       |
| 7.9.3 - No Procon  | 8  | 23   |                |       |
| 7.9.4 - No Judiciário  | 765  | 860  |                |       |
| 7.9.5 - No Canal Fale Conosco da Unimed do Brasil  | 275  | 0  |                |       |
| 7.9.6 - No site Reclame Aqui   | 14   | 15   |                |       |
| 7.10 - Valor total de indenizações pagas no período por determinação de órgãos de defesa do consumidor e/ou justiça  | 4.886.013,37   | 5.963.382,21   |                |       |
| 7.11 - Total do valor gasto com fornecedores   | 265.029.611,60   | 180.116.491,06   |                |       |
| 7.11.1 - % do valor gasto com fornecedores locais  | 36,83  | 35,00  |                |       |
| 7.12 - Composição de "serviços e/ou bens" de outras cooperativas   | 5.451.470,83   | 4.824.325,41   |                |       |
| 7.13 - Valor adicionado a distribuir (em R\$ mil) - valor DVA  | 314.305.386,26   | 283.734.633,41   |                |       |
| 7.13.1 - Distribuição do valor adicionado  |  | %  |                | %     |
| 7.13.1.1 - Governos  | 25.846.770,72  | 8,22   | 22.836.472,87  | 8,08  |
| 7.13.1.2 - Cooperados/Federação Central/Seguradora   | 178.668.895,15   | 56,85  | 180.810.218,69 | 63,82 |
| 7.13.1.3 - Empregados/Diretores/Conselheiros   | 101.346.390,17   | 32,24  | 86.482.283,52  | 30,47 |
| 7.13.1.4 - Reconstrução de capital de terceiros  | 2.676.889,24   | 0,85   | 2.264.032,13   | 0,80  |
| 7.13.1.5 - Sociedade   | 2.005.065,81   | 0,64   | 2.259.968,79   | 0,80  |
| 7.13.1.6 - Juros sobre capital próprio   | 2.296.528,80   | 0,73   | 7.302.503,48   | 2,64  |
| 7.13.1.7 - Constituição de reservas e fundos   | 171.448,12   | 0,05   | 320.977,89     | 0,08  |
| 7.13.1.8 - À disposição do AGO e Outros  | 871.539,38   | 0,27   | 1.252.208,02   | 0,44  |

| Indicadores Ambientais   | 2016  | 2015  |
|--|---|---|
| 8.1 - Valor (R\$ mil) Total do Passivo Ambiental   | 522.539,88  | 1.383.150,29  |
| 8.2 - Recursos Fiscais Aportados em Meio Ambiente  | 442.056,17  | 991.576,41  |
| 8.2.1 - Educação e treinamento ambiental   | 608,02  | 230,66  |
| 8.2.2 - Serviços externos de gestão ambiental  | 80.840,43   | 33.934,75   |
| 8.2.3 - Certificação externa do sistema de gestão ambiental                              | 0,00  | 0,00  |
| 8.2.4 - Pesquisas e desenvolvimento  | 0,00  | 4.210,00  |
| 8.2.5 - Despesas extras com a adoção de tecnologia mais limpas                           | 30.057,00   | 0,00  |
| 8.2.6 - Despesas extras com compra, vendas   | 335.346,72  | 632.914,00  |
| 8.2.7 - Outros custos de gestão ambiental  | 186,00  | 186,00  |
| 8.3 - A Unimed controla a emissão e equivalentes de CO2 dos GEE (Gases de Efeito Estufa) | <input type="checkbox"/> Não<br><input checked="" type="checkbox"/> Sim   | <input type="checkbox"/> Não<br><input checked="" type="checkbox"/> Sim   |
| Se sim, Quantidade de emissões e equivalentes de CO2 em GEE (tCO2e)                      | 1.773,00  | 2.567,18  |
| 8.3.1 - Escopo 1 (tCO2e)   | 66,00   | 117,64  |
| 8.3.2 - Escopo 2 (tCO2e)   | 661,00  | 720,17  |
| 8.3.3 - Escopo 3 (tCO2e)   | 1.024,00  | 1.709,37  |
| 8.4 - Consumo de energia dentro da organização (kWh)                                     | 8.300.446,00  | 6.070.870,00  |
| 8.5 - Consumo de água dentro da organização (m³)   | 57.943,00   | 164.866,00  |
| 8.5.1 - Fontes de retirada de água   | <input checked="" type="checkbox"/> Concessionária pública<br><input type="checkbox"/> Poços artesianos<br><input type="checkbox"/> Outros:   | <input checked="" type="checkbox"/> Concessionária pública<br><input type="checkbox"/> Poços artesianos<br><input type="checkbox"/> Outros:   |
| 8.6 - Material utilizado em peso (Kg)  | 46.810,00   | 32.480,00   |
| 8.6.1 - Papel (Kg)   | 28.965,00   | 16.370,00   |
| 8.6.2 - Copos Plásticos (Kg)   | 16.845,00   | 16.110,00   |
| 8.7 - Resíduos Segregados  | 857.905,00  | 300.646,08  |
| 8.7.1 - Resíduos infectante/perfurocortante (Kg)   | 226.123,12  | 145.196,37  |
| 8.7.2 - Resíduos recicláveis (Kg)  | 121.773,00  | 37.517,00   |
| 8.7.3 - Resíduos para descontaminação (Kg)   | 33.170,88   | 25.466,71   |
| 8.7.4 - Resíduos orgânicos (Kg)  | 366.838,00  | 82.470,00   |
| 8.8 - Destinação dos resíduos segregados   | <input checked="" type="checkbox"/> Empresa terceirizada<br><input checked="" type="checkbox"/> Órgão governamental<br><input checked="" type="checkbox"/> Recicladora<br><input type="checkbox"/> Empresas de atómos<br><input type="checkbox"/> Outros: | <input checked="" type="checkbox"/> Empresa terceirizada<br><input type="checkbox"/> Órgão governamental<br><input type="checkbox"/> Recicladora<br><input type="checkbox"/> Empresas de atómos<br><input type="checkbox"/> Outros: |

MB  
J

Demonstração do Valor Adicionado

Unimed: UNIMED NORDESTE-RS

| (A) Geração de riqueza  | 2016           | 2015           |
|---|----------------|----------------|
| e) Ingressos e receitas   | 739.242.622,16 | 711.069.947,89 |
| -a1) Contraprestações emitidas (livres)                                       | 643.657.030,07 | 615.173.968,39 |
| -a2) Outros ingressos e receitas operacionais                                 | 101.359.440,00 | 96.491.529,12  |
| -a3) Provisão para créditos de liquidação (dividendo - Reversão/Constituição) | 5.813.847,89   | 556.349,83     |
| b) Variação das provisões técnicas  | -102.234,97    | 239.533,25     |
| -b1) Provisão de renúncia   | -102.234,97    | 239.533,25     |
| -b2) Outras   | 0,00           | 0,00           |
| c) Receita líquida operacional  | 738.344.857,15 | 710.868.614,43 |
| d) Eventos, dispêndios, despesas operacionais e similares                     | 352.390.022,85 | 361.845.085,97 |
| -d1) Eventos intangíveis líquidos   | 232.555.642,24 | 237.054.901,29 |
| -d2) Variação da provisão para eventos ocorridos e não arrolados              | 1.898.847,28   | 2.458.020,29   |
| -d3) Outros dispêndios / Despesas operacionais                                | 121.736.533,33 | 111.427.164,39 |
| e) Insumos adquiridos de terceiros  | 80.676.723,41  | 85.407.235,48  |
| -e1) Despesas de comercialização  | 2.324.370,79   | 2.385.810,70   |
| -e2) Variação das despesas de comercialização diferidas                       | 0,00           | 0,00           |
| -e3) Despesas com serviços de terceiros                                       | 16.237.446,05  | 16.885.984,05  |
| -e4) Materiais, energia e outras despesas administrativas                     | 56.473.020,71  | 53.267.684,82  |
| -e5) Despesas Financeiras   | 5.014.238,82   | 12.715.217,88  |
| -e6) Despesas patrimoniais  | 27.714,04      | 235.538,20     |
| -e7) Perda / Recuperação do valoris ativos                                    | 0,00           | 0,00           |
| f) Valor adicionado bruto   | 306.268.540,89 | 273.032.293,01 |
| g) Depreciação, Amortização e Exaustão  | 5.105.118,37   | 5.276.945,51   |
| h) Valor adicionado líquido produzido pela entidade                           | 301.163.422,52 | 268.255.347,50 |
| i) Valor adicionado recebido / cedido em transferência                        | -13.141.964,68 | 15.478.265,91  |
| -i1) Receitas financeiras   | 13.141.964,68  | 15.693.621,64  |
| -i2) Resultado de equidivência patrimonial                                    | 0,00           | -214.355,73    |
| -i3) Outras   | 0,00           | 0,00           |
| (f) Valor adicionado total a dist/tribuir                                     | 314.306.386,25 | 283.734.613,41 |

MB



**Notas Explicativas - Demonstração Valor Adicionado**

– R1) Provisão para créditos de liquidação do crédito – Receivable Contingência em 2016 foi realizada em função das controvérsias e litígios de caráter sócio-corrente após o recebimento do Ofício nº 283/2016 emitido pela ANS. Foram realizadas uma avaliação, uma arbitragem e julgamento de controvérsia da PPSC, especificamente de validade da cobrança por obra e sua respectiva classificação. Houve a própria complementação relativa à distribuição dos Custos de Contratação Jurídicos. Foi adotada uma posição mais conservadora, considerando o posicionamento original para soma de custo. Os credenciados pertencem às classes A e B.

– R2) Provisão de renúncia – Resultado do número de membros em 31/12/2015 são 226 e em 31/12/2016 são 223, considerando assim o custo de valor.

– R3) Validação das provisões para eventos ocorridos e não realizados – Registradas pelo art. 18 da RN nº 209 da ANS, com alteração pelo RN nº 176/11, representam os eventos ocorridos que a Operadora ainda não conhece, cujo valor deve ser baseado em cálculo atuarial de acordo com nota técnica aprovada pela ANS. A VIGINA total calculada em 31/12/2016, na forma adotada pela Nota Técnica Atuarial (NTA) aprovada pela ANS, cuja soma da RN nº 209/08, resulta o valor de R\$ 24.437.397,21, ajustada por: 100%.

– R4) Resultado de equivalente patrimonial – O valor de investimento de R\$ 12.633.949,41 foi realizado tendo em vista a incorporação na empresa controlada Hospital Nova Senhora de Conceição SA pela Unimed NordesteRS, em novembro de 2016, cujo bem material foi incorporado ao patrimônio da Operadora. Os demais investimentos foram mantidos com pequenas variações totalizando ao final do ano de 2016 R\$ 2.247.365,33 em empresas não controladas e não exercendo pelo método de equivalência patrimonial.

– R5) Valor – A Unimed NordesteRS aumentou seus compromissos com instituições financeiras em razão dos investimentos que estão sendo realizados em imóveis, mais especificamente na aquisição do Hospital Unimed, além dos recursos fornecidos em instalações financeiras para investimento.

– R6) Juros sobre capital próprio – Em 2015 foram reservadas juros em caixa em 12%, em 2016 3% (continua o percentual de 2015).

– R7) Constituição de reservas e fundos – Nesse campo trata-se o fundo estatutário já citado. A destinação para Fundo de Reserva e FATESS foi calculada sobre o valor do resultado do Ano Cooperativo Principal reduzido pelo valor negativo do Resultado do Ano Cooperativo Auxiliar e do Ano Cooperativo.

– R8) Sobras / Prejuízo Estatual e Reserva de AGD – A distribuição para Fundo de Reserva e FATESS, foi calculada sobre o valor do resultado do Ano Cooperativo Principal reduzido pelo valor negativo do Resultado do Ano Cooperativo Auxiliar e do Ano Cooperativo, resultando uma soma igual à Disposição de AGD em 2016 de R\$ 87.129,36 (Em 2015 R\$ 1.352.208,82).

**Notas Explicativas**

# ANEXO 3: Parecer Unimed Nordeste

**Relatório dos Auditores Independentes sobre as Demonstrações Financeiras**

**Ao Presidente do Conselho de Administração e Cooperados da UNIMED NORDESTE RS SOCIEDADE COOPERATIVA DE SERVIÇOS MÉDICOS LTDA.**

**Opinião**

Examinamos as demonstrações financeiras da UNIMED NORDESTE RS SOCIEDADE COOPERATIVA DE SERVIÇOS MÉDICOS LTDA., que compreendem o balanço patrimonial em 31 de dezembro de 2016 e as respectivas demonstrações do resultado, do resultado abrangente, das mutações do patrimônio líquido e dos fluxos de caixa para o exercício findo nessa data, bem como as correspondentes notas explicativas, incluindo um resumo das principais políticas contábeis.

Em nossa opinião, as demonstrações financeiras acima referidas apresentam adequadamente, em todos os aspectos relevantes, a posição patrimonial e financeira da UNIMED NORDESTE RS SOCIEDADE COOPERATIVA DE SERVIÇOS MÉDICOS LTDA. em 31 de dezembro de 2016, o desempenho de suas operações e os seus respectivos fluxos de caixa para o exercício findo nessa data, de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil, aplicáveis às cooperativas e as entidades supervisionadas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, autarquia sob o regime especial vinculada ao Ministério da Saúde.

**Base para opinião**

Nossa auditoria foi conduzida de acordo com as normas brasileiras e internacionais de auditoria. Nossas responsabilidades, em conformidade com tais normas, estão descritas na seção a seguir intitulada "Responsabilidades do auditor pela auditoria das demonstrações financeiras". Somos independentes em relação a UNIMED NORDESTE RS SOCIEDADE COOPERATIVA DE SERVIÇOS MÉDICOS LTDA., de acordo com os princípios éticos relevantes previstos no Código de Ética Profissional do Contador e nas normas profissionais emitidas pelo Conselho Federal de Contabilidade, e cumprimos com as demais responsabilidades éticas de acordo com essas normas. Acreditamos que a evidência de auditoria obtida é suficiente e apropriada para fundamentar nossa opinião.

**Ênfase**

Conforme mencionado na Nota Explicativa nº 4.10 a operadora, em observância as normas da ANS e na decisão tomada em reunião do Conselho de Administração conforme ata nº 33/2016 de 17/10/2016, promoveu o estorno do custo atribuído ao imobilizado contabilizado em 2010 conforme laudo de avaliação. Nossa opinião não contém ressalva relacionada a esse assunto.

**Outros Assuntos**

Auditoria das demonstrações financeiras do exercício anterior

As demonstrações financeiras da UNIMED NORDESTE RS SOCIEDADE COOPERATIVA DE SERVIÇOS MÉDICOS LTDA. para o exercício findo em 31 de dezembro de 2015 foram por nós examinadas conforme relatório emitido em 26 de fevereiro de 2016 contendo opinião sem modificação sobre essas demonstrações financeiras e ênfase quanto ao registro do custo atribuído aos bens do imobilizado (deemed cost) de conformidade com a ICPC nº 10, bem



como quanto a não elaboração e nem divulgação das demonstrações consolidadas com sua controlada Hospital Nossa Senhora de Caravaggio S.A..

#### Outras informações que acompanham as demonstrações financeiras e o relatório do auditor

A Administração da UNIMED NORDESTE RS SOCIEDADE COOPERATIVA DE SERVIÇOS MÉDICOS LTDA. é responsável por essas outras informações que compreendem o Relatório da Administração.

Nossa opinião sobre as demonstrações financeiras não abrange o Relatório da Administração e não expressamos qualquer forma de conclusão de auditoria sobre esse relatório.

Em conexão com a auditoria das demonstrações financeiras, nossa responsabilidade é a de ler o Relatório da Administração e, ao fazê-lo, considerar se esse relatório está, de forma relevante, inconsistente com as demonstrações financeiras ou com nosso conhecimento obtido na auditoria ou, de outra forma, aparenta estar distorcido de forma relevante. Se, com base no trabalho realizado, concluirmos que há distorção relevante no Relatório da Administração, somos requeridos a comunicar esse fato. Não temos nada a relatar a este respeito.

#### Responsabilidades da administração e da governança pelas demonstrações financeiras

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

Na elaboração das demonstrações financeiras, a administração é responsável pela avaliação da capacidade da UNIMED NORDESTE RS SOCIEDADE COOPERATIVA DE SERVIÇOS MÉDICOS LTDA. continuar operando, divulgando, quando aplicável, os assuntos relacionados com a sua continuidade operacional e o uso dessa base contábil na elaboração das demonstrações financeiras, a não ser que a administração pretenda liquidar a UNIMED NORDESTE RS SOCIEDADE COOPERATIVA DE SERVIÇOS MÉDICOS LTDA. ou cessar suas operações, ou não tenha nenhuma alternativa realista para evitar o encerramento das operações.

Os responsáveis pela governança da UNIMED NORDESTE RS SOCIEDADE COOPERATIVA DE SERVIÇOS MÉDICOS LTDA. são aqueles com responsabilidade pela supervisão do processo de elaboração das demonstrações financeiras.

#### Responsabilidades do auditor pela auditoria das demonstrações financeiras

Nossos objetivos são obter segurança razoável de que as demonstrações financeiras, tomadas em conjunto, estão livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro, e emitir relatório de auditoria contendo nossa opinião. Segurança razoável é um alto nível de segurança, mas não uma garantia de que a auditoria realizada de acordo com as normas brasileiras e internacionais de auditoria sempre detectam as eventuais distorções relevantes existentes. As distorções podem ser decorrentes de fraude ou erro e são consideradas relevantes quando, individualmente ou em conjunto, possam influenciar, dentro de uma perspectiva razoável, as decisões econômicas dos usuários tomadas com base nas referidas demonstrações financeiras.

Como parte da auditoria realizada de acordo com as normas brasileiras e internacionais de auditoria, exercemos julgamento profissional e mantemos ceticismo profissional ao longo da auditoria. Além disso:

- Identificamos e avaliamos os riscos de distorção relevante nas demonstrações financeiras, independentemente se causada por fraude ou erro, planejamos e executamos procedimentos de auditoria em resposta a tais riscos, bem como obtemos evidência de auditoria apropriada e suficiente para fundamentar nossa opinião. O risco de não detecção de distorção relevante resultante de fraude é maior do que o proveniente de erro, já que a fraude pode envolver o ato de burlar os controles internos, conluio, falsificação, omissão ou representações falsas intencionais.

- Obtemos entendimento dos controles internos relevantes para a auditoria para planejarmos procedimentos de auditoria apropriados às circunstâncias, mas, não, com o objetivo de expressarmos opinião sobre a eficácia dos controles internos da UNIMED NORDESTE RS SOCIEDADE COOPERATIVA DE SERVIÇOS MÉDICOS LTDA..

- Avaliamos a adequação das políticas contábeis utilizadas e a razoabilidade das estimativas contábeis e respectivas divulgações feitas pela administração.

- Concluímos sobre a adequação do uso, pela administração, da base contábil de continuidade operacional e, com base nas evidências de auditoria obtidas, se existe incerteza relevante em relação a eventos ou condições que possam levantar dúvida significativa em relação à capacidade de continuidade operacional da UNIMED NORDESTE RS SOCIEDADE COOPERATIVA DE SERVIÇOS MÉDICOS LTDA.. Se concluirmos que existe incerteza relevante, devemos chamar atenção em nosso relatório de auditoria para as respectivas divulgações nas demonstrações financeiras ou incluir modificação em nossa opinião, se as divulgações forem inadequadas. Nossas conclusões estão fundamentadas nas evidências de auditoria obtidas até a data de nosso relatório. Todavia, eventos ou condições futuras podem levar a UNIMED NORDESTE RS SOCIEDADE COOPERATIVA DE SERVIÇOS MÉDICOS LTDA. a não mais se manter em continuidade operacional.

- Avaliamos a apresentação geral, a estrutura e o conteúdo das demonstrações financeiras, inclusive as divulgações e se as demonstrações financeiras representam as correspondentes transações e os eventos de maneira compatível com o objetivo de apresentação adequada.

Comunicamo-nos com os responsáveis pela governança a respeito, entre outros aspectos, do alcance planejado, da época da auditoria e das constatações significativas de auditoria, inclusive as eventuais deficiências significativas nos controles internos que identificamos durante nossos trabalhos.

Porto Alegre, 17 de março de 2017.



Jose Albino Filomena  
Contador – CRC/RS 43-798

