

# RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2016

## **EXPEDIENTE**

Coordenação: Dr. Alcides Mandelli Stumpf

Organização: Processo de Gestão de Responsabilidade Socioambiental

Textos: Comunicação e Marketing da Unimed Erechim

Projeto Gráfico e Diagramação: Mariah Carraro Smaniotto

Fotos: Arquivo Unimed e Banco de Imagens

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

ANS – Nº 35702-2



Unimed Erechim – Cooperativa de Serviços de Saúde Ltda.

Av. Sete de Setembro, 2001 – Bairro Fátima, Erechim/RS – CEP: 99.709-182

Telefone: 54.3520.6100 – [www.unimed-erechim.com.br](http://www.unimed-erechim.com.br)



*“Nós somos o que fazemos  
todos os dias. Deste modo,  
a excelência não é um ato,  
mas um hábito”*

Aristóteles

# SUMÁRIO



**1. CENÁRIO**  
pg.5



**4. ÉTICA,  
TRANSPARÊNCIA  
E INTEGRIDADE**  
pg.23



**7. SAÚDE SOCIAL**  
pg.76



**2. SOBRE O RELATÓRIO**  
pg.12



**5. PÚBLICOS DE  
RELACIONAMENTO**  
pg.34



**8. SAÚDE AMBIENTAL**  
pg.93



**3. UNIMED ERECHIM**  
pg.17



**6. SAÚDE  
ECONÔMICA**  
pg.72



**ANEXOS**  
pg.98



## 1. CENÁRIO



## PALAVRA DO PRESIDENTE

**[G4-1]** 2016 foi e será um ano para esquecer. Chegamos aos pontos mais baixos da história do país no que tange a ética e a política, com perceptíveis impactos negativos por longo tempo na vida social e econômica da nação.

A paralisia do setor público decorrente da lambança moral atingiu diretamente a iniciativa privada; o resultado foi nefasto, manifesto na retração econômica que semeou o medo, o pessimismo, o desemprego e caos social.

Ante essa realidade vil, que não poupa nossa cidade e região, sentimos diretamente os efeitos deletérios e agimos e reagimos com a intensidade e profundidade que o contexto exige. E, sob intensas pressões, assim fazemos.

É certo que o estrago foi grande, mas nossas defesas, amparadas na união dos sócios cooperados, foram eficazes. Conseguimos suplantar todos os desafios e cruzamos 2016 com o fervor e dedicação que o momento exige.

Mesmo ante todas essas dificuldades conseguimos fechar o ano com crescimento de 13,77% em nosso faturamento que, no período de 2016, corresponde a cifra de R\$ 84.230.948,63.

A sinistralidade de nossos Planos de Saúde manteve-se em 73,88% e as despesas administrativas persistiram no patamar de 13,94%. Os ganhos com índices controlados de dispêndios nos proporcionaram

resultados positivos que foram repassados aos cooperados na forma de honorários médicos R\$ 6.827.885,63, juros ao capital R\$ 1.410.916,65 e complementação de honorário R\$ 800.000,00, além de benefícios R\$ 1.909.974,97 que alcançaram o total de R\$ 21.907.356,70.

Para que tudo isso acontecesse e chegássemos até aqui de forma equilibrada e alvissareira a Direção da Unimed, com sua longa história de austeridade e competência teve que lutar muito. Também esteve conectada a várias iniciativas globais, porque acredita que um mundo justo, pacífico e sustentável depende do equilíbrio econômico, social e ambiental.

E devemos lembrar que nosso empenho e dedicação – que faz parte de nossas obrigações – foi realizado ante as dificuldades externas de mercado e mais de vinte resoluções normativas da ANS, só em 2016, além das pressões internas resultantes de movimentos corporativos contrários ao cooperativismo.

Sob a luz da experiência, do bom senso e apoio da imensa maioria dos colegas, além de atingirmos os resultados almejados, conseguimos acelerar o processo de finalização de obras de nosso Hospital.

Estas realizações, somadas ao espírito fraterno que predomina entre nossos médicos, colaboradores, parceiros, clientes e poder público, nos remete a 2017 com mais otimismo e vigor redobrado.

A economia do país e regional dá sinais de gradativa melhora e estamos mais unidos que nunca em torno do ideal maior.

Assim, nada e nem ninguém vai deter a marcha vitoriosa de nossa Cooperativa rumo ao futuro sustentável, que nos dará cada vez mais força, representatividade e poder de decisão sobre o nosso próprio futuro e futuro da nossa região, principalmente na área da Saúde de nossa população.

Agradecemos a todos, indistintamente, que levantaram suas vozes favoráveis aos interesses da Cooperativa. Nossa gratidão da mesma forma aos que não pensam como nós, pois estes últimos nos oferecem oportunidades de revermos nossos pensamentos e ações, de forma a ratificar nossas decisões e modificar o que nos parece necessário.

Que venha 2017 e que venha o futuro. Estamos previdentes e preparados para enfrentar as dificuldades e celebrar as boas ações e seus resultados em prol de todos os cooperados.

**Dr. Alcides Mandelli Stumpf**  
Presidente

## RECONHECIMENTOS

### Prêmio Nacional Unimed de Relacionamento com o Cliente

Na semana em que completou 45 anos, a cooperativa médica recebeu o Prêmio Nacional Unimed de Relacionamento com o Cliente e pelo segundo ano consecutivo, o Troféu Atendente Nota 10, concedidos pela Central Nacional Unimed (CNU).

Com uma performance geral de 90% nos quesitos avaliados, a Unimed Erechim foi classificada em primeiro lugar na categoria médio porte e em terceiro no ranking geral do país. Já a Atendente Nota 10, obteve cinco avaliações com nota máxima.

Abrangendo as 349 cooperativas do Sistema Unimed, a premiação reconhece operadoras destaque nas categorias pequeno, médio e grande porte e prestadoras de serviços, além de homenagear os profissionais que se sobressaíram na qualidade do atendimento.

A Avaliação consiste em cinco fases, que contemplam a estrutura de relacionamento oferecida, a qualidade das centrais, atendimento presencial e avaliação Reclame Aqui. São levados em conta atributos como cordialidade, tecnologia, tempo de atendimento, eficácia, entre outros.

### Desde 2015 acreditada no Nível máximo - Nível I – Ouro, no Programa de Acreditação de Operadoras de Planos de Saúde (RN 277)

A busca pelo aperfeiçoamento dos processos na Unimed Erechim, impulsionada principalmente pela adesão voluntária à Resolução Normativa RN-277, da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), não perdeu o ritmo com a conquista do Nível I, na Acreditação, em 2015. Ao contrário, a partir das considerações realizadas na ocasião, a cooperativa médica concentrou esforços no desenvolvimento dos pontos fortes, em oportunidades de melhorias e na busca pela solução de não conformidades.

O desempenho exitoso foi atestado em Auditoria de Supervisão da Acreditação, realizada nos dias 18 e 19 de outubro, pela auditoria A4Quality. A empresa é homologada pelo Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia (Inmetro), órgão que esteve presente na Unimed Erechim e acompanhou integralmente o processo de auditoria.

A qualidade na execução dos processos, fez com que o trabalho desenvolvido na cooperativa servisse de referência para outras Unimeds e demais organizações do segmento. Em 2016 foram 78 solicitações de ações de benchmarking.

## Selo Ouro de Governança e Sustentabilidade

A Unimed Erechim está no seleto grupo de singulares do Sistema que conquistaram o ouro no Selo Unimed de Governança e Sustentabilidade 2016. Das 208 Unimeds inscritas, somente 19 conquistaram tal nível de certificação, destas, oito estão no Sul do país.

**Única Operadora de porte médio na categoria ouro no RS, atendendo 84,16% dos requisitos avaliados, dentre eles: gestão organizacional, meio ambiente, desenvolvimento de ferramentas e soluções para Sistema Unimed, estruturação de órgão sociais, relação com a sociedade, cooperados, beneficiários, colaboradores e fornecedores, além de aspectos específicos, como atendimento a normas de intercâmbio, pontuação no índice de Saúde Suplementar, Acreditação, participação em programas da Unimed Brasil, entre outros.**

Selo Ouro de Governança e Sustentabilidade foi recebido pela Dra. Ana Zampieri, médica cooperada da Unimed Erechim.



## COMPROMISSOS

[G4-15] Ao longo de sua existência a Unimed Erechim preconiza o engajamento em causas voltada ao bem comum, apoiando e comprometendo-se com iniciativas globais.

### Objetivos de Desenvolvimento do Milênio

Em 2000, a Organização das Nações Unidas (ONU), ao analisar os maiores problemas mundiais, estabeleceu 8 Objetivos do Milênio (ODMs), que no Brasil são chamados de 8 Jeitos de Mudar o Mundo, com indicadores que deveriam ser atingidos até 2015.

Em janeiro de 2011 a Unimed Erechim aderiu aos Objetivos do Desenvolvimento do Milênio (ODMs) e alinhou suas práticas de responsabilidade social e ambiental, contribuindo para o alcance das metas globais.

A partir de 2016, quando os ODMs passam a se chamar Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) a Unimed Erechim mais uma vez amplia sua visão e realinha sua gestão e metas.



## Pacto Global

O Pacto Global, desenvolvido pela Organização das Nações Unidas (ONU), é uma iniciativa voluntária que permite alinhar as políticas e práticas empresariais com os valores e os dez objetivos aplicáveis internacionalmente e universalmente acordados, nas áreas de direitos humanos, direitos do trabalho, proteção ambiental e combate à corrupção.

Desde 2012 a Unimed Erechim é signatária do Pacto Global, comprometendo-se a apoiar, difundir e implementar os valores globais no âmbito de atuação, refletidos nos 10 princípios estabelecidos pelo Pacto e, anualmente, por meio do Communication on Progress (COP) informa à ONU as práticas relativas.



## 2. SOBRE O RELATÓRIO



## PROCESSO

[G4-28; G4-29; G4-30; G4-32; G4-33] Prezando pelos princípios de Governança Corporativa, transparência e prestação de contas com os seus públicos de relacionamento, a Unimed Erechim publica há 12 anos seu Relatório de Gestão e Sustentabilidade que mostra as atividades realizadas com os stakeholders, compromissos assumidos e o desempenho de sua atuação nos aspectos econômico, ambiental e social. O período coberto pelo relatório compreende o ano de 2016 e não é submetido a verificação externa. Esta é a 5ª edição consecutiva que segue padrões internacionais estabelecidos pela *Global Reporting Initiative* (GRI), nos moldes da versão G4 - opção Essencial. Entendendo que houveram mudanças significativas em sua orientação estratégica, a Unimed Erechim tomou por base os interesses manifestados pelos públicos de relacionamento no 1º Painel de Diagnósticos em Sustentabilidade.





A conclusão das atividades que colaboraram para definição dos temas para o relato, contou com a participação de representantes dos stakeholders estratégicos para a Unimed Erechim, sendo representantes dos seguintes grupos:

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

Estes públicos estratégicos foram pré-identificados pela Cooperativa, por meio de um processo assistido por uma consultoria externa, que levou em consideração critérios como:

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

Para compor o relato, a cooperativa trabalhou com todas as partes interessadas, permitindo uma perspectiva mais sistêmica, além da possibilidade de abordar estes públicos a respeito da interdependência percebida entre a Unimed Erechim e eles, fundamental para a continuidade das ações pensadas para fomentar e consolidar uma gestão comprometida com o desenvolvimento sustentável.

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

- Água
- Comunidades Locais
- Desempenho Econômico
- Efluentes & Resíduos
- Energia
- Investimentos
- Materiais
- Não discriminação
- Saúde e Segurança do Cliente
- Saúde e Segurança no Trabalho
- Trabalho Infantil
- Treinamento e Educação

Além dos aspectos identificados como de alta relevância na Matriz de Materialidade, a Unimed Erechim elencou mais dois aspectos para compor o relato. São eles:

- Combate à Corrupção
- Emprego

[G4-20; G4-21] Após definida a priorização dos temas, os mesmos foram verificados quanto a seus possíveis impactos dentro e fora da organização, recebendo a classificação apresentada na tabela a seguir.

DENTRO	TEMAS	FORA
	Água	
	Combate à Corrupção	
	Comunidades Locais	
	Desempenho Econômico	
	Efluentes e Resíduos	
	Emprego	
	Energia	
	Investimentos	
	Materiais	
	Não Discriminação	
	Saúde e Segurança do Cliente	
	Saúde e Segurança no Trabalho	
	Trabalho Infantil	
	Treinamento e Educação	

Legenda

 Possibilidade de Ocorrência

[G4-22; G4-23] Embora em anos anteriores a cooperativa tenha utilizado como referência a metodologia GRI, este é o primeiro relato da Unimed Erechim, utilizando a metodologia completamente, sendo assim a comparabilidade com relatórios anteriores ao período coberto pelas informações apresentadas neste relatório, em partes torna-se inviável.

[G4-31] Contato para sugestões ou dúvidas: [responsabilidadesocial@unimed-erechim.com.br](mailto:responsabilidadesocial@unimed-erechim.com.br)



### **3. UNIMED ERECHIM**

## PERFIL ORGANIZACIONAL

[G4-3; G4-7; G4-9] Pioneira no Rio Grande do Sul, a Unimed Erechim - Cooperativa de Serviços de Saúde Ltda, foi fundada em 5 de outubro de 1971. Classificada como uma cooperativa médica de médio porte é referência em saúde suplementar no norte do Estado, devido à qualidade da assistência prestada aos beneficiários e à valorização do trabalho dos cooperados. A instituição desenvolve suas operações econômicas e social, no território Nacional oportunizando trabalho médico aos profissionais sob égide do cooperativismo.

Classificada como uma cooperativa médica de médio porte e como sociedade simples de responsabilidade limitada, sem fins lucrativos, nos termos da legislação civil, regida pelos princípios cooperativistas, Estatuto Social e pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

[G4-4; G4-5] Sua sede, o Centro de Qualidade de Vida Unimed, está localizada na Avenida Sete de Setembro, em frente ao estádio Colosso da Lagoa. Na edificação, conceitos de sustentabilidade ambiental, como o aproveitamento da luz solar e água da chuva, estão contemplados. O espaço de 7.036,68 m<sup>2</sup> reúne o Laboratório de Análises Clínicas, Saúde Ocupacional (SOU), Medicina Preventiva, Clínica de Fisioterapia, Centro de Diagnóstico por Imagem Dr. Eleonir José Gollin, Núcleo Administrativo, Espaço Viver Bem Dr. Paulo Dias Fernandes e o Anfiteatro Dr. Sérgio Benito Maccagnini – que homenageia o primeiro presidente da cooperativa e a própria trajetória do Sistema Unimed gaúcho. Conta ainda com duas farmácias e um hospital

dia, a Uniclínica, que em breve será integrada ao Centro de Qualidade de Vida Unimed.

Serviços	Indicador	Resultado anual (Nº)		
		2014	2015	2016
Farmácias	Atendimentos - Erechim	85.012	84.209	86.140
	Atendimentos - Getúlio Vargas	51.824	58.030	54.008
Laboratório de Análises Clínicas	Exames	261.351	255.236	279.507
Saúde Ocupacional (SOU)	Atendimentos	13.090	12.730	12.482
Clínica de Fisioterapia	Sessões	21.594	21.974	20.215
Centro de Diagnóstico por Imagem	Exames	-	-	3.902
Uniclínica	Procedimentos	2.366	1.870	1.961







É referência em saúde suplementar na região Norte do Rio Grande do Sul, comercializando planos assistenciais familiares e empresariais com abrangência Regional e Nacional. Também oferece às empresas da área de atuação produtos de Saúde Ocupacional.

## Rede de serviços

[G4-8] Em sua área de abrangência conta com 231 médicos cooperados, distribuídos em mais de 30 especialidades e uma rede credenciada com 20 hospitais, 45 clínicas especializadas, 22 laboratórios de análises clínicas e 01 Banco de Sangue, além dos serviços próprios.

A rede de atendimento nacional do Sistema Unimed conta com 114 mil médicos cooperados, 2.719 hospitais credenciados e 113 hospitais próprios que garantem qualidade na assistência médica, hospitalar e de diagnóstico complementar oferecidos aos clientes de planos nacionais ou em casos de necessidades contratuais dos beneficiários de planos regionais não sejam atendidos e estes solicitem encaminhamento à uma co-irmã da rede de ação mais próxima.

## Abrangência geográfica

[G4-6] Em sua área de atuação de 35 municípios a Unimed Erechim abrange aproximadamente 246 mil habitantes, segundo estimativas do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), em 2016. Destes, 8,12% são clientes de planos de saúde assistenciais e 2,07% são clientes de Saúde Ocupacional.

A Unimed Erechim finalizou 2016 com 20.046 beneficiários de planos assistenciais e 5.103 vidas de Saúde Ocupacional.

Tipos de Clientes	2014	2015	2016
Planos Assistenciais	22.023	21.723	20.046
Saúde Ocupacional	4.898	5.072	5.103

## Mercado de atuação, produtos e serviços comercializados

[G4-8] Atua nos Planos de Saúde Assistencial Individual/Familiar e Coletivo Empresarial ou Adesão, na segmentação ambulatorial, hospitalar e obstétrica, com abrangência geográfica regional e nacional, nas acomodações privativas, semiprivativas e coletivas, conforme termos da Lei 9.656/98.

Oferece Saúde Ocupacional às empresas interessadas em cumprir as legislações de Saúde e Segurança do Trabalho.

## Mudanças estrutura física

[G4-13] 2016 foi um ano marcado pela forte atuação estratégica na Construção do Hospital Unimed, onde foram investidos mais de dois milhões de reais em recursos próprios e aprovado em Assembleia Geral Extraordinária o financiamento de R\$ 6.000.000,00, para finalização da obra.

O Hospital Unimed é resultado de um projeto arquitetônico eficiente e arrojado voltado à humanização do espaço, contribuindo para o bem-estar dos pacientes.



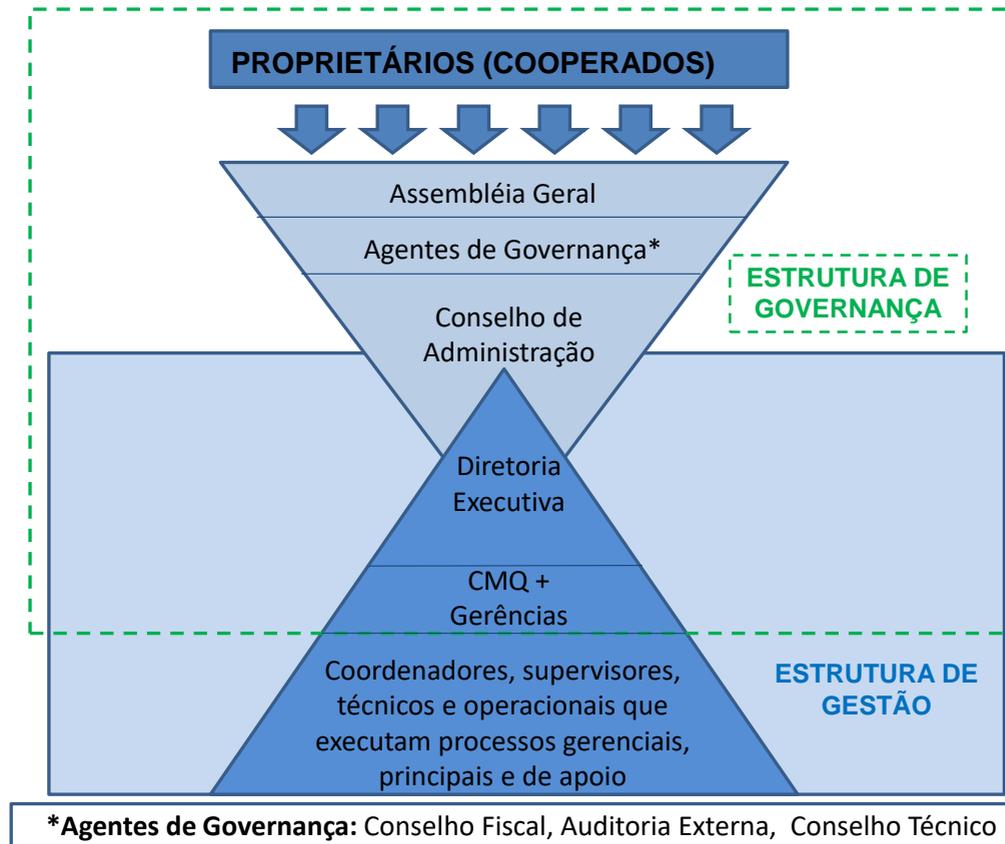


**4. ÉTICA,  
TRANSPARÊNCIA E  
INTEGRIDADE**

## Governança

[G4-14] O aumento da competitividade tem incentivado as empresas a desenvolver processos e controles internos e externos mais eficientes para identificar, mensurar, comunicar, administrar e/ou minimizar riscos, atingindo níveis coerentes com os resultados desejados. Esse gerenciamento é fundamental para a Governança Corporativa pois permite subsidiar o processo decisório, assegurando o crescimento constante e o aumento dos resultados, garantindo a sustentabilidade. A adoção de Boas Práticas de Governança gera benefícios para a Gestão no âmbito econômico, ambiental e social.

## Estrutura de Governança da Unimed Erechim [G4-34]



## Conselho de Administração

É composto por 11 membros, sendo quatro Conselheiros Vogais e Diretoria Executiva, composta por sete membros. Atual sob a liderança e coordenação do Presidente da Cooperativa. Conforme previsto no Estatuto Social, o grupo tem mandato de três anos, eleitos em 2016, seguem na gestão até março de 2019.

Órgão colegiado encarregado do processo de decisão de uma organização em relação ao seu direcionamento estratégico, é o principal componente do sistema de governança. Seu papel é ser o elo entre a propriedade e a gestão para orientar e supervisionar a relação desta última com as demais partes interessadas. O Conselho recebe poderes dos sócios e presta contas a eles em Assembleia Geral Ordinária. A gestão está a cargo da Diretoria Executiva e Gerentes.

### Conselheiros Vogais (2016–2019)

Cezar Augusto Detoni  
Cezar Luiz Assoni  
Leandro Tozzo Gritti  
Luciano Antônio Corradi

### Diretoria Executiva

**Presidente:** Alcides Mandelli Stumpf  
**Vice-Presidente:** Paulo Cesar Rodrigues Martins  
**Diretor Administrativo:** Luiz Felipe Barreneche Leães

**Diretor Financeiro:** Paulo Roberto Medeiros Jaskulski  
**Diretor de Desenvolvimento:** Gilberto Luis Federle  
**Diretor Técnico:** Elcio Marcos Zanardo  
**Diretor de Educação:** Mario Lorenzo Tormen

### Conselheiros Fiscais (2016–2017)

É eleito anualmente pelos cooperados. Reúne-se mensalmente para análise e fiscalização dos resultados e movimentações da cooperativa, aprova em nome dos sócios o balanço do exercício e emite parecer à Assembleia Geral Ordinária.

### Titulares

Dr. Celio Friedholdo Fahl  
Dr. Valdir Kaplan  
Dr. Rinede Manfredini

### Suplentes

Dr. Ricardo Menegolla  
Dr. Marcos Busetto  
Dr. Willian Tartari

### Conselho Técnico Disciplinar

Dr. Luiz de Luca (Coordenador)  
Dr. Leandro Antônio Gritti (Representante da Diretoria)  
Dr. Roni Racoski  
Dr. Toni Fontana  
Dr. Vanderlei Madalozzo

## Comitê de Melhoria da Qualidade e Sustentabilidade (CMQ)

É composto por um médico representante da Diretoria Executiva, Assessor de Governança Corporativa, Gerências, Supervisões da Qualidade e da Sustentabilidade, os quais promovem as inter-relações das práticas do SIGUE – Sistema Integrado de Gestão com o processo de tomada de decisão em nível diretivo. É o elo entre a estrutura de Gestão e a estrutura de Governança na adesão aos princípios cooperativistas, de Governança e diretrizes organizacionais.

**Compliance:** A cooperativa desenvolve Boas Práticas de Governança no sentido de garantir a conformidade, transparência em seus processos e relacionamentos. Em 2016 intensificaram-se as melhorias, potencializando a gestão por processos e riscos empresariais. Os processos são padronizados por meio de procedimentos descritos e controlados por versões disponíveis para colaboradores em sistema informatizado, acessado por meio de login e senha. As auditorias internas de processos têm objetivo de evidenciar possíveis inconformidades em relação a requisitos legais e possibilitar a oportunidade de melhoria, garantindo a conformidade.

Reestruturou-se o Processo de Gestão de Contratos, Regulamentação e Cadastro com o objetivo de intensificar o controle do cumprimento legal, com garantia de acompanhamento jurídico. Também foram revisados os contratos com a rede prestadora, com minutas contratuais alinhadas aos padrões do Sistema Unimed.

As auditorias de processos internos, à rede prestadora e auditorias médica e de enfermagem foram intensificadas e alinhadas as novas regulamentações, garantindo maior conformidade dos acordos contratuais.

A cooperativa conta com auditoria externa que monitora o cumprimento legal e tributário no processo Econômico-Financeiro.

Internamente foram promovidas capacitações aos colaboradores com a finalidade de aderir ao Programa de Integridade da Unimed do Brasil.

## Diretrizes Estratégicas

**[G4-56]** A Cooperativa necessita ter uma razão de ser para que seus propósitos sejam atingidos e entendidos perante os públicos, a fim de construir relacionamentos éticos e em conformidade com a legislação.

### MISSÃO

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

### VISÃO

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

## VALORES

**Ética:** princípio de conduta

**Qualificação Profissional:** estímulo à educação continuada

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

**Cooperativismo:** filosofia de trabalho

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

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

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

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

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

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

## NEGÓCIO

Vida com Qualidade e Segurança

### **POLÍTICA DA QUALIDADE**

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

### **POLÍTICA DE GESTÃO DE PESSOAS**

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

### **POLÍTICA DE RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL**

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

### **POLÍTICA DE COMUNICAÇÃO**

Promover a imagem institucional da Unimed Erechim de forma integrada ao Sistema Unimed, fortalecendo os princípios do cooperativismo, a ética e a transparência com todos os públicos de relacionamento.

### **POLÍTICA DA REDE PRESTADORA**

Nortear o relacionamento com a rede prestadora de serviços visando a gestão de documentos, melhoria contínua da qualidade e atendimento às normas corporativas para atender os beneficiários de forma íntegra.

## Planejamento Estratégico (2014 - 2020)

Os objetivos da Unimed Erechim para o período de 2014 a 2020 foram repactuados em reunião de revisão do Planejamento Estratégico da Cooperativa. O evento, que contou com a presença de diretores, conselheiros, médicos cooperados, colaboradores e convidados, ocorreu no anfiteatro Dr. Sérgio Benito Maccagnini. Durante os dois dias a equipe examinou aspectos relativos a quatro perspectivas: “Aprendizado e Desenvolvimento”, “Processos Internos”, “Clientes” e “Resultados”.

As decisões tomadas no encontro estão servindo de base para a elaboração de projetos, que se desdobram em planos de ação, com indicadores e metas. As reuniões periódicas servem para análise do alcance das metas e alinhamento da estratégia da cooperativa ao cumprimento de novos requisitos legais e normativos impostos à Operadora de Planos de Saúde. Além disso, oportunizam a análise das transformações econômicas e sociais do país.



## Mapa Estratégico



## Combate a Corrupção

[G4-SO3, G4-SO4; G4-SO5; G4-HR3] Dez Medidas contra Corrupção é um projeto criado em 2015 pelo Ministério Público Federal, destinado ao aperfeiçoamento do sistema jurídico, de modo a reprimir a corrupção e a impunidade no Brasil. Em 2016 a Unimed Erechim intensificou a atuação no Combate a Corrupção aderindo a Campanha do Ministério Público Federal “10 medidas contra corrupção” que por meio do Instituto Unimed/RS e demais singulares que se uniram para captar assinaturas. Todos os membros do Conselho de Administração e Diretoria foram comunicados e aprovaram esta ação.

A Unimed Erechim coletou 274 assinaturas em apoio à campanha 10 Medidas Contra a Corrupção. No período de aproximadamente um mês, os formulários foram disponibilizados em diversos pontos de atendimento da cooperativa a cooperados, beneficiários, colaboradores, prestadores/fornecedores e sociedade. No dia 18 de março, as listas foram encaminhadas à Federação Unimed/RS.

Por meio do “Assinômetro”, dispositivo que contabiliza o apoio à Campanha em todo o país, é possível ver as assinaturas obtidas. Para mais informações acesse: [www.dezmedidas.mpf.mp.br/](http://www.dezmedidas.mpf.mp.br/).

**Capacitação:** Internamente promoveu capacitação de colaboradores com objetivo de aderir ao Programa de Integridade da Unimed do Brasil.



O tema “Políticas e Procedimentos Anticorrupção” é abordado no Curso de Cooperativismo, obrigatório para todos os novos cooperados e aberto aos demais cooperados e colaboradores. Todos os colaboradores que ingressam na cooperativa, durante o processo de socialização são capacitados sobre políticas e práticas de combate a corrupção.

## Código de Conduta

A Unimed Erechim adotou em 2016, o novo Código de Conduta da Unimed do Brasil, que contempla premissas de integridade da conduta no local de trabalho e relações externas, respeito e valorização da diversidade e responsabilidade socioambiental, norteando os padrões de comportamentos profissionais.

Durante o processo de socialização dos novos colaboradores são promovidas reflexões e análises do Código de Conduta, orientando com relação aos princípios éticos e atitudes íntegras que devem ser adotadas ao ingressar na Cooperativa. Todos os Colaboradores assinam o “Termo de Compromisso”, comprometendo-se em cumprir e respeitar o Código de Conduta nas atividades profissionais.

Os colaboradores são orientados que em caso de dúvidas no cumprimento do Código de Conduta, sugestões, denúncias, ou críticas relacionadas devem entrar em contato pelo e-mail [rh@unimed-erechim.com.br](mailto:rh@unimed-erechim.com.br).



## Mecanismo de Denúncias

Está disponível no site da Cooperativa, junto ao Fale Conosco da Ouvidoria, espaço para manifestação de denúncia.

### Fale Conosco

Nome Completo:

Código do Cartão:

Telefone:

E-mail:

Endereço:

Número:

Complemento:

Bairro:

- Selecione uma Opção --
- Auxílio para agendamento de consultas
- Questionamento
- Solicitação
- Informação
- Reembolso
- Reclamação
- Elogio
- Sugestão
- Reanálise de negativa de autorização
- Denúncia**
- Outros
- Selecione uma Opção --

Digite sua mensagem aqui:

Todas as manifestações provenientes neste canal são registradas, analisadas e tratadas com a Gerência, Gestão de Pessoas, Lideranças pertinentes e, se necessário envolvimento da Diretoria. Os envolvidos na análise e tratamento de questões éticas assinam o Termo de Compromisso, após capacitados para cumprimento do Código de Conduta, garantindo a imparcialidade e o sigilo do denunciante, caso este queira manter o anonimato.

As tratativas de questões éticas provenientes de cooperados são analisadas pelo Conselho de Administração que, julgando procedente, pode solicitar ao Conselho Técnico Disciplinar a análise e deliberação das denúncias ou infrações respeitando o Código de Conduta, Lei 5.756/71 e Código de Ética Médica.

No período coberto pelo relatório a cooperativa não teve nenhum caso confirmado de denúncias de descumprimento ético, não discriminatório ou corrupção envolvendo públicos relacionados.

## 5. PÚBLICOS DE RELACIONAMIENTO



## Engajamento de Stakeholders

[G4-24; G4-25; G4-26; G4-27] A Unimed Erechim considera como stakeholders os cooperados, colaboradores, clientes, fornecedores, rede prestadora e comunidade.

Os relatos apresentados no período coberto por este relatório demonstram o engajamento de stakeholders para o êxito e sustentabilidade da Cooperativa.

A gestão de cada stakeholders está documentada em procedimentos, conforme padrão do Sistema Integrado de Gestão Unimed Erechim, contemplando critérios específicos para identificação, seleção, permanência e exclusão. Anualmente são identificadas as necessidades, expectativas e precauções de cada público de relacionamento e avaliada sua satisfação. A equipe multidisciplinar que atua no Processo de 'Eventos' reúne-se mensalmente para programar a execução das atividades planejadas para o ano, visto algumas atividades desenvolvidas engajarem mais de um público de relacionamento.

## COOPERADOS

### Perfil de Cooperados (Nº)

Ano	Total	Movimentação		Gênero		Jubilados
		Ingressos	Saídas	Feminino	Masculino	
2015	228	05	03	49	179	11
2016	231	05	02	50	181	08

Faixa Etária (anos)			Tempo de Cooperativa (anos)		
Faixas	2015	2016	Faixas	2015	2016
Até 40 anos	54	39	Até 10 anos	54	49
De 41 a 50 anos	57	56	De 11 a 20 anos	62	62
De 51 a 60 anos	56	50	De 21 a 30 anos	55	51
De 61 a 70 anos	47	60	De 31 a 40 anos	37	42
Acima de 71 anos	14	22	Mais de 41 anos	20	23

## Relacionamento e Comunicação com o Cooperado

A Unimed Erechim cumpre com os compromissos Estatutários e os princípios de Governança Corporativa. Na Prestação de Contas anual a cooperativa realiza Reunião Pré-Assemblear e a Assembleia Geral Ordinária.

Em 01 de março a Diretoria realizou a Reunião Pré-Assemblear, como boa prática de Governança pela oportunidade disponibilizada aos cooperados de analisar criticamente os resultados da gestão da Cooperativas antes da Reunião Assemblear.

O dia 7 de março foi marcado pela eleição da nova diretoria para o triênio de 2016-2019, em Assembleia Geral Ordinária. Na oportunidade, foram apresentados os demonstrativos financeiros do exercício 2015, parecer do Conselho Fiscal e Parecer da Auditoria independente com aprovação do Balancete anual.



Os resultados da cooperativa mostraram que a valorização do trabalho médico é uma constante estratégia que direciona as ações. Em 2016, foram repassados aos cooperados R\$ 21.907.356,70 considerando benefícios e ganhos diretos decorrentes das ações de aumento na tabela de honorários médicos, reajuste da tabela de consultas, juros ao capital e complementação de honorários.

## Programa de Educação Continuada

### Incentivo à Educação dos Cooperados

Com o objetivo de estimular o autodesenvolvimento e o aprimoramento profissional do médico cooperado efetivo, a Unimed Erechim subsidia as taxas de inscrição para congressos e jornadas médicas em nível nacional e internacional. O benefício é concedido somente para aqueles eventos que estão diretamente relacionados a atividade médica e aos interesses da Cooperativa visando a melhoria dos resultados da assistência e do negócio. Em 2016 foram solicitados 42 subsídios para congressos e jornadas, representando um investimento de R\$ 28.794,00, disponibilizados pelo FATES - Fundo de Assistência Técnica Educacional e Social.

### Encontros de Cooperados

Por meio da Pesquisa de Satisfação de Cooperados foram identificados temas sugeridos para Palestras e Curso de Cooperativismo que foram desenvolvidos no Programa de Educação Continuada de 2016.

### Palestra sobre atendimento de acidentes em provas automobilísticas

A Unimed Erechim recebeu no mês de abril, no Anfiteatro Dr. Sérgio Benito Maccagnini, o médico da Federação Internacional de Automobilismo (FIA), Dr. Dorival de Carlucci Júnior, em uma parceria com o Erechim Auto Esporte Clube (EAEC). O tema da palestra foi atendimento de acidentes em provas automobilísticas. A atividade também integrou o cronograma de treinamentos de voluntários e órgãos de segurança que atuaram no Erechim Rally Brasil. Esta é a segunda vez que o médico vem a Erechim, sendo que em 2014 também esteve na Unimed.



## Palestra sobre educação financeira pessoal

O Dia das Mães foi celebrado com uma palestra sobre Educação Financeira Pessoal, para esposas de cooperados e colaboradoras da Unimed Erechim. A palestrante foi a assessora Jurídica Trabalhista da Federação Unimed/RS, Neida Marina da Silveira Lima. O evento, realizado no dia 13 de maio, no anfiteatro Dr. Sérgio Benito Maccagnini, foi precedido de um chá no Espaço Viver Bem Dr. Paulo Dias Fernandes.



## Palestra com atuário

Cooperados da Unimed Erechim participaram de uma palestra com o professor da Faculdade de Ciências Econômicas da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS) e atuário da Federação Unimed RS, José Antonio Lumertz. No encontro, realizado no dia 07 de junho, no anfiteatro Dr. Sérgio Benito Maccagnini, foram debatidos desafios de sustentabilidade - a longo prazo - para cooperativas médicas e operadoras de planos de saúde. Lumertz orientou sobre o conjunto de exigências estabelecidas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) para assegurar a solvência das operadoras. Por meio destas regras, são observados fatores como a manutenção de recursos próprios mínimos e a constituição de provisões técnicas. Tais elementos visam minimizar os riscos de insolvência e garantir a saúde financeira da operadora. No evento foi destacado ainda a importância da valorização dos médicos cooperados da Unimed Erechim e de investimentos na cooperativa.

## Palestras sobre aposentadoria e programas da medicina do trabalho

O encontro foi realizado no anfiteatro Dr. Sérgio Benito Maccagnini e ministrado pela Médica do Trabalho, Dra. Jaqueline Buaes Graeff e pelo Perito Médico do INSS, Dr. Marcos Antônio Peluso. Dra. Jaqueline falou sobre “Programas de Medicina do Trabalho para Consultórios e Clínicas Médicas” e Dr. Peluso destacou aspectos relativos à “Aposentadoria e Aposentadoria Especial”.



## Palestra sobre protocolo eras

O encontro promovido pela Unimed Erechim a médicos cooperados tratou de novas perspectivas para práticas tradicionais da medicina. O anestesiológico Dr. Aldo Peixoto falou sobre o Protocolo ERAS e profilaxia de Tromboembolismo Venoso em cirurgias. A palestra ocorreu no dia 06 de agosto, no anfiteatro Dr. Sérgio Benito Maccagnini e foi sucedida de confraternização pela passagem do Dia dos Pais, realizada no Espaço Viver Bem Dr. Paulo Dias Fernandes. A realização de atividades de educação continuada está alinhada aos objetivos estratégicos da Unimed Erechim. Dentre os temas debatidos nos últimos meses, estiveram as particularidades dos traumas ligados ao automobilismo, gestão financeira pessoal, garantias financeiras junto à ANS, aposentadoria e medicina do trabalho.



## Palestra sobre desenvolvimento sustentável

Com a presença de Unimeds de todo o Rio Grande do Sul, a Unimed Erechim celebrou 45 anos de Cooperativismo Médico.

A cooperativa médica, fundada em 5 de outubro de 1971, foi pioneira no Estado e atualmente está entre as mais reconhecidas do país. Para marcar o início do novo ciclo, diversos eventos foram realizados, dentre eles, os Jogos de Integração do Sistema Unimed (JISU) e uma palestra sobre Desenvolvimento Sustentável, com o consultor de sustentabilidade Adael Juliano Schultz. Ao final do evento os presentes participaram de coquetel de confraternização no Espaço Viver Bem, Dr. Paulo Dias Fernandes.



## Curso de cooperativismo

A Unimed Erechim promoveu, nos dias 21, 24 e 29 de novembro, mais uma edição do Curso de Cooperativismo. O evento foi aberto a todos os cooperados, conselheiros e colaboradores. Para novos cooperados, a participação integral e aprovação no curso são pré-requisitos obrigatórios para ingresso na cooperativa, conforme prevê o Estatuto Social da Unimed Erechim. O curso ocorrerá em três módulos, no Anfiteatro Dr. Sérgio Benito Maccagnini, do Centro de Qualidade de Vida Unimed. A certificação ocorreu aos participantes com frequência mínima de 75%.

## Beneficiários homenageiam médicos com mensagens de voz

No mês do médico, a Unimed Erechim convidou beneficiários para expressarem seus sentimentos aos homenageados pela data. Por meio de mensagens de voz, os pacientes enviaram recados, que foram veiculados em emissoras de rádio da cidade de Erechim. A ação integra a Campanha “Diga ao seu médico o que você está sentindo”, desenvolvida pelo Núcleo de Comunicação e Marketing da Unimed/RS.

## Secretárias participam de curso

Promover eventos voltados à disseminação do conhecimento já faz parte da cultura da Unimed Erechim. Para um importante grupo de profissionais da área de saúde, o mês de setembro foi especial. Entre os dias 8 e 29, secretárias de médicos cooperados e prestadores de serviços, reuniram-se semanalmente no anfiteatro Dr. Sérgio Benito Maccagnini, para participar de uma capacitação oferecida pela cooperativa. Em quatro módulos, as participantes receberam informações para aprimorar e agilizar o fluxo de procedimentos com a operadora, melhorar a comunicação e oferecer atendimento diferenciado, com foco no cliente. Capacitação incentivou comunicação assertiva e atendimento diferenciado.

O encerramento do curso ocorreu na noite de quinta-feira, 29, com a entrega de certificados. Em oito horas de capacitação, os palestrantes abordaram aspectos relacionados à Governança Corporativa, Autorizações, Faturamento, Auditoria, Relacionamento com Cooperados e Relacionamento com Clientes. A programação também contemplou palestras com as psicólogas Fernanda Bogo e Sandra Munero, que provocaram reflexões sobre autoconhecimento, empatia e valorização do ser humano.



A Pesquisa de Satisfação realizada com os cooperados apontou Índice de Satisfação de 85,5% em 2016. Aplicada pelo Núcleo de Pesquisa e Estatística da Universidade Feevale, a pesquisa avaliou as categorias 'Relacionamento com o Cooperado', 'Gestão da Cooperativa', 'Qualidade do Atendimento', 'Responsabilidade Socioambiental' e 'Percepção da Imagem'.

## COLABORADORES

### Gestão da Cultura Organizacional

Ao longo de sua existência, a Unimed Erechim se preocupa em desenvolver a própria cultura, produzindo uma identidade, manifestada por meio de padrões de comportamento assumidos pelos colaboradores, alinhados ao Código de Conduta. Os novos funcionários são incentivados a seguirem esses padrões por meio da Socialização. Para desenvolver a cultura diversas práticas de gestão e ações foram desenvolvidas, motivando os colaboradores na busca por aprendizagem continuada, com liberdade para sugerir melhorias, de acordo com os princípios e valores, buscando inovação contínua na gestão da Cooperativa.

### Perfil dos Colaboradores

[G4-10; G4-LA1; G4-HR3] Os 191 colaboradores da Unimed Erechim, estão assim organizados:

Categorias		2015	2016
Funcional	Gestão	21	24
	Técnico	50	57
	Operacional	77	81
	Apoio	32	29
Tipo de Contrato	CLT*	172	184
	Aprendizes**	08	07
	Estagiários		02
Gênero	Homens	37	39
	Mulheres	143	152
Faixa Etária	Até 18 anos	10	07
	De 19 a 24 anos	21	18
	De 25 a 29 anos	33	39
	De 30 a 45 anos	83	93
	De 46 a 59 anos	30	32
	A partir de 60 anos	03	02
Escolaridade	Não alfabetizados	0	1
	Ensino fundamental incompleto	02	03
	Ensino fundamental completo	13	6
	Ensino médio completo	59	63
	Ensino técnico completo	31	29
	Ensino superior completo	41	51
	Pós-graduação completo	32	35
	Mestrado e doutorado	02	03
Raça	Nº de brancos	182	185
	Nº de negros	08	06

Tempo de empresa	Abaixo de 1 ano	38	38
	Entre 1 e 2 anos	27	27
	Entre 2 e 5 anos	52	58
	Entre 6 e 10 anos	27	26
	A partir de 11 anos	36	48

\* Consolidação das Leis de Trabalho

\*\* Dos aprendizes que passaram na Cooperativas em 2016, dois foram efetivados.

## Rotatividade

O Índice de Rotatividade por Substituição do quadro de colaboradores da cooperativa, em 2016, ficou em 1,16% ao mês. Foram 49 contratações e 38 desligamentos no ano.

Desligamentos		2015	2016
Por faixa etária	Menores de 18 anos	3	1
	De 18 a 35 anos	30	25
	De 36 a 60 anos	12	12
Por gênero	Feminino	38	29
	Masculino	7	9

Admissões		2015	2016
Por faixa etária	Menores de 18 anos	6	3
	De 18 a 35 anos	36	35
	De 36 a 60 anos	8	11
Por gênero	Feminino	40	38
	Masculino	10	11

## Igualdade de Remuneração entre Homens e Mulheres

Remuneração Média por Categoria		2015	2016
Gestão	Homens	R\$ 4.596,20	R\$ 5.360,34
	Mulheres	R\$ 6.691,09	R\$ 7.378,57
Técnico	Homens	R\$ 3.526,07	R\$ 3.784,16
	Mulheres	R\$ 3.649,55	R\$ 3.789,01
Operacional	Homens	R\$ 1.927,56	R\$ 1.953,03
	Mulheres	R\$ 1.922,75	R\$ 2.130,41
Apoio	Homens	R\$ 2.854,34	R\$ 2.367,65
	Mulheres	R\$ 1.478,44	R\$ 1.374,41

Em seu histórico de Gestão a Unimed Erechim teve os valores de remuneração dos gêneros masculinos e femininos muito próximas, sendo que as mulheres recebiam um valor um pouco menor. Em 2015, fruto da reestruturação do modelo de gestão observou-se leve inversão e as mulheres passaram a ter remuneração maior do que os homens, conforme demonstrados nos balanços sociais publicados. A remuneração média por categoria profissional de trabalho por gênero, em 2016, foi maior para o

gênero feminino em quase todos os níveis, revelando a valorização da mulher no mercado de trabalho cooperativo.

### [G4-LA9; G4-L11] Treinamento e Educação

Gênero Feminino		2015	2016
Horas Totais	Média de horas:	20h10	33h26
	Total de Horas	3.196h	5.518h06
Categoria Funcional			
Gestão	Média de horas:	58h21	61h07
	Total de Horas	817h05	1.039h14
Técnico	Média de horas:	26h10	48h13
	Total de Horas	1073h	2.218h34
Operacional	Média de horas:	13h18	25h01
	Total de Horas	1024h20	1.976h38
Apoio	Média de horas:	10h25	12h20
	Total de Horas	281h35	283h40
Gênero Masculino		2015	2016
Horas Totais	Média de horas:	22h59	29h24
	Total de Horas	813h40	1.382h13

Categoria Funcional			
Gestão	Média de horas:	45h27	48h06
	Total de Horas	409h10	481h04
Técnico	Média de horas:	19h28	31h55
	Total de Horas	253h05	446h55
Operacional	Média de horas:	09h42	19h16
	Total de Horas	87h25	308h29
Apoio	Média de horas:	12h48	20h49
	Total de Horas	64h	145h45

Regularmente é avaliado o desempenho individual dos colaboradores em relação ao exercício de seu cargo, o comprometimento com as estratégias e filosofia da cooperativa buscando estimular a obtenção de alto desempenho, a cultura da excelência e o desenvolvimento profissional. A Gestão de Desempenho tem por objetivo contribuir para o aumento da motivação, comprometimento e capacitação dos colaboradores, com o reconhecimento pelo desempenho, possibilidade de participação de recrutamento interno, promoção de ações corretivas e contribuição da Matriz de Capacitação e de Desenvolvimento de cada colaborador. O percentual de empregados que receberam análise de desempenho em 2016 foi 94,01%, com acréscimo de 16,3 pontos percentuais em relação ao ano anterior.

Percentual de empregados receberam análise de desempenho por categoria e gênero

Gênero	Categorias	2016
Masculino	<b>Total</b>	<b>90,62%</b>
	Gestão	100%
	Técnico	75%
	Operacional	100%
	Apoio	100%
Feminino	<b>Total</b>	<b>94,81%</b>
	Gestão	93,33%
	Técnico	90,47%
	Operacional	96,82%
	Apoio	100%

Para promover o desenvolvimento de carreira dos colaboradores foram utilizados recursos disponibilizados pelo FATES - Fundo de Assistência Técnica Educacional e Social. Em 2016 foram investidos R\$ 64.712,57 em treinamento e educação, alinhados ao Plano de Desenvolvimento Individual, totalizando 6.898h19 em qualificação e aprimoramento profissional.

## Planejamento de Carreira

A Gestão de Desempenho e o Processo de Treinamento e Desenvolvimento dos Colaboradores contribuem para o Planejamento de Carreira, permitindo que o colaborador evolua entre os níveis e faixas salariais, sendo ainda método de identificação de potenciais talentos. Em 2016 foi possível identificar fortemente o desenvolvimento da cultura a retenção de talentos especialmente na categoria de gestão, onde estavam no cargo de lideranças 15 colaboradores de ambos os gêneros (equivalente a 62,5% dos líderes), desenvolvidos internamente para assumir a função de gestores. Dos 15 colaboradores com cargo de liderança 53,33% são mulheres, demonstrando que não há preconceito e discriminação com relação a equidade de gêneros.

## Programa Inspiração

O Programa Inspiração foi implantado na Cooperativa em agosto de 2015 com objetivo de apoiar os colaboradores na construção e elaboração de seu planejamento pessoal e profissional com mais qualidade, através da visão holística, estimulando o equilíbrio entre prazer e o trabalho e enfocando a aposentadoria como uma fase de continuidade a ser vivida com maior liberdade e satisfação. Também possibilita à cooperativa o planejamento da sucessão. Contempla encontros mensais com colaboradores com idade superior a 50 anos, que já são aposentados ou estejam próximos de se aposentar. Nos encontros são desenvolvidas

temáticas como elaboração do planejamento pessoal e profissional, legislação, gestão financeira, autoconhecimento, saúde, qualidade de vida e gestão de carreira. Em 2015 participaram do programa 6,74% do quadro de colaboradores e em 2016, 5,52%, com assiduidade acima de 83%. O índice de satisfação dos colaboradores com o programa em 2015 foi 91,40% e, em 2016 de 93%, proporcionando à cooperativa convicção da importância das pessoas na execução de um trabalho diferenciado, com forte foco de resultados para efetivamente potencializar seu modelo de gestão de excelência com todas as partes interessadas.

## Direitos Humanos

O Código de Conduta enfatiza que comportamentos discriminatórios não são práticas aceitáveis pela Unimed Erechim e ressalta que todos tem que ser tratados de forma igualitária e possuir as mesmas oportunidades de valorização profissional. O padrão de recrutamento e seleção orienta para que não sejam feitos quaisquer tipos de discriminação de seus colaboradores no ambiente de trabalho, assim como em todas as suas práticas de Recursos Humanos, normas e regras da Cooperativa, no que diz respeito a sexo, raça, religião, idade, necessidades especiais, orientação sexual, gravidez, estado civil, nacionalidade, posicionamento político,

afiliação a sindicatos, origem social ou étnica e qualquer outro status protegido pelas leis nacionais.

Práticas de conscientização são desenvolvidas constantemente com os colaboradores. Em 2016 a psicóloga Gisele Oliveira, Especialista em Terapia Cognitivo Comportamental, provocou o público presente na palestra “Diversidade: humanização e estratégia de negócio”, realizada no Anfiteatro Dr. Sérgio Benito Maccagnini, da Unimed Erechim, no dia 30 de novembro. A atividade marcou a passagem do Dia Internacional da Pessoa com Deficiência, celebrado em 3 de dezembro, desde 1992.



## Projeto Ser Unimed

O Programa foi concebido em uma reunião de análise dos resultados da pesquisa de clima organizacional, em março de 2012 com objetivo de fortalecer os pontos fortes da cooperativa e atuar sistematicamente nas oportunidades de melhoria, apoiando-se em três eixos estruturais: clima, cultura e identidade. O Programa é desenvolvido por meio de ações com objetivo de internalizar, na íntegra, o conceito de cada temática abordada, adotando novos comportamentos e atitudes por parte dos colaboradores em seu trabalho diário. Desta forma possibilita avaliar evolução no nível de satisfação em trabalhar na Unimed, desenvolver ambiente de maior cooperação e colaboração e promover ambiente propício ao desenvolvimento das pessoas, mensurado através da Pesquisa de Clima anual.

O nível de satisfação dos colaboradores, do bloco **Crença na Empresa** passou de 89,77% em 2013 para 91% em 2016. O nível de satisfação dos colaboradores, do bloco **Gestão Organizacional** passou de 81,31% em 2013 para 86,82% em 2016. O nível de satisfação dos colaboradores do bloco **Relações de Trabalho** passou de 78% em 2013 para 83,34% em 2016. O nível de satisfação dos colaboradores do bloco **Qualidade de Vida no trabalho** passou de 78,77% em 2013 para 85,05% em 2016. O nível de satisfação dos colaboradores do bloco **Cultura & Identidade**, avaliado a partir de 2014 passou de 86,29% em 2014 para 89,4% em 2016.



## Gestão & ideias

A Unimed Erechim acredita que uma gestão eficaz, somente é possível com pessoas com foco em solução e inovação e que participam ativamente do negócio para o qual fazem sua entrega diária. O programa “Gestão & Ideias” busca oportunizar aos colaboradores a troca de ideias sobre a Cooperativa, sugerir melhorias diversas, contribuir para uma comunicação interna efetiva e eficaz, estimular sua participação na gestão da cooperativa, favorecer o conhecimento e a visão sistêmica e aproximação com a alta gestão, tornando a cooperativa cada vez mais inovadora, eficaz e capaz de enfrentar qualquer adversidade atual e futura. Em 2016, foram implementadas 57,10% das sugestões apresentadas.

O Programa está em seu segundo ciclo de execução e na noite de 27 de setembro, a cooperativa médica recebeu o Prêmio Top Ser Humano 2016, pelo case Gestão & Ideias, consolidando mais uma vez o trabalho desenvolvido pela Unimed Erechim, em Gestão de Pessoas. A distinção foi concedida pela Associação Brasileira de Recursos Humanos, seccional Rio Grande do Sul (ABRH-RS).



## Saúde e Segurança no Trabalho

[G4-LA5, G4-LA6] Uma diretriz de Gestão de Pessoas é prezar pela Saúde e Segurança dos Colaboradores, desenvolvendo práticas ou programas voltados para a promoção da Qualidade de Vida no Trabalho.

Os Comitês internos 'Núcleo de Segurança do Paciente (NSP)', 'Comissão Interna de Prevenção Acidentes (CIPA)', 'Brigada de Incêndio', 'Sistema 5X + Vida(5S)', 'Controle de Infecção Hospitalar (CCIH)', 'Comitê de Melhoria da Qualidade', e 'Programa de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde', atuam de forma a monitorar e orientar práticas de Saúde e Segurança no Trabalho. Atuam nos Comitês 32,07% da força de trabalho de diferentes níveis hierárquicos, sendo que destes colaboradores envolvidos 13,56% atuam em mais de um comitê.

## SIPAT

A atitude preventiva já faz parte da rotina da Unimed Erechim. Mas para fortalecer a cultura do cuidado, a cooperativa médica realizou, entre os dias 7 e 10 de novembro, a 11ª Semana Interna de Prevenção de Acidentes no Trabalho (Sipat). Durante o evento, os colaboradores receberam informações sobre segurança, promoção à saúde e qualidade de vida.

Em 2016, a programação da Sipat contemplou a realização de três palestras, com os temas biossegurança, segurança no trânsito e combate ao estresse. Os colaboradores também foram recepcionados com balões, contendo perguntas sobre temáticas relativas à prevenção e participaram de um concurso de frases. A vencedora, elaborada pela colaboradora Carla Sangalli, será o slogan da edição de 2017.

Um dos palestrantes da semana foi o chefe do posto da Polícia Rodoviária Federal de Erechim, Regivaldo Tonon. Em sua abordagem, Tonon enfatizou a importância do uso do cinto de segurança, respeito aos limites de velocidade, atenção às conversões em rodovias, ultrapassagem segura, direção defensiva e enumerou as principais causas de acidentes.



Na sequência, a enfermeira Anamaria Bortolanza, do Serviço de Medicina Preventiva da Unimed Erechim, proferiu uma palestra sobre o estresse no ambiente de trabalho. A profissional falou sobre os tipos de estresse, sinais e sintomas e ofereceu diversas dicas de como aliviar tensões.

A Sipat também foi um importante momento de disseminação do Manual de Biossegurança, a ferramenta contribui para a redução dos riscos de acidentes no ambiente de trabalho e é mantida pelo serviço de Saúde Ocupacional (SO) da Unimed Erechim, juntamente com as áreas envolvidas.



## Ginástica Laboral

A prática regular da Ginástica Laboral tende a minimizar os acidentes de trabalho, pois previne qualquer possibilidade de fadiga muscular, corrige vícios posturais, promove maior integração no ambiente de trabalho e aumenta a disposição do colaborador, e conseqüentemente sua produtividade. As atividades são planejadas pela equipe de Medicina Preventiva que realizam as aulas duas vezes por semana com exercícios específicos e de curta duração (15 minutos), realizados nos setores. A pesquisa realizada em 2016 apontou um índice de satisfação dos colaboradores com a ginástica laboral de 83,93%, em 2016, com acréscimo de 2,23 pontos percentuais de satisfação em relação ao ano anterior.

## PPRA e PCMSO

A cooperativa realiza a execução e controle do cumprimento do Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA), e do Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO) por meio da adoção de medidas indicadas nos próprios relatórios como implementação de EPIs, EPCs, treinamentos, realização de exames pré-admissionais, periódicos, retorno ao trabalho, mudança de função e demissionais. Os Programas e ações executadas são desenvolvidos e controlados pelo Serviço de Saúde Ocupacional da Unimed Erechim.

Durante o processo de socialização do colaborador, o mesmo é informado sobre os riscos relacionados ao seu posto de trabalho e cargo bem como orientado em relação as medidas preventivas a serem adotadas.

O Índice de Acidente de Trabalho em 2016 foi de 5,33%, com redução de 0,20 pontos percentuais em relação ao ano anterior. Foram contabilizados quatro dias e três horas de trabalho perdidos, decorrentes de 10 acidentes ocorridos em rotinas de processos, trajeto e quedas. No período coberto pelo relatório não foram registradas doenças ocupacionais e óbitos.

## Treinamento de Primeiros Socorros

Colaboradores da Unimed Erechim participaram de treinamento de instrução de primeiros socorros, coordenado pelo técnico em Segurança do Trabalho Rodrigo Luis Staforti. A capacitação envolveu fisioterapeutas, educadores físicos, nutricionistas e enfermeiras dos serviços de Fisioterapia e Medicina Preventiva.

Por meio de treinamentos periódicos, a cooperativa capacita os colaboradores em conformidade com as últimas diretrizes e protocolos de atendimentos, garantindo sua própria segurança e das possíveis vítimas.

Na capacitação, profissionais adquiriram conhecimento para que, com tranquilidade, possam avaliar a cena, acionar a equipe especializada e com segurança prestar os primeiros socorros.



## Brigada de Incêndio

Brigadistas da Unimed Erechim participaram de um treinamento de Prevenção e Combate a Incêndios e instruções de Primeiros Socorros, conduzido pelo técnico em Segurança do Trabalho Rodrigo Luis Staforti. A capacitação, com duração de cinco horas, foi realizada na área interna e externa do Centro de Qualidade de Vida Unimed e contou com 30 participantes.

No treinamento, os brigadistas receberam informações sobre princípio de incêndio, manuseio e aplicação de equipamentos, combustão, formas de propagação do fogo, entre outras situações. Os participantes também foram capacitados para fazer a avaliação pré-hospitalar em pacientes acidentados e, se necessário, realizar os procedimentos com segurança.

A Brigada de Incêndio atua na prevenção e no combate aos princípios de sinistro, abandono de área e aplicação de primeiros socorros.



## Palestra sobre Aquisição e Desenvolvimento da Linguagem

No mês da Criança, a Unimed Erechim desenvolveu atividade com colaboradoras que são mães, promovendo roda de conversa com a fonoaudióloga do Serviço de Saúde Ocupacional, que abordou dicas e cuidados com a fala das crianças nas diferentes etapas de crescimento. As colaboradoras puderam esclarecer as dúvidas com relação ao desenvolvimento de seus filhos.



## Negociação Coletiva

[G4-11; G4-LA8] Durante o período coberto pelo relato, 100% dos colaboradores CLT são assistidos por acordos de negociação coletiva, e contam com a liberdade para associar-se a representações que defendam os interesses laborais. Anualmente os colaboradores participam das negociações do Acordo Coletivo de Trabalho que acontece, no mês de maio (data-base), em Assembleia realizada pelo sindicato da categoria, atendendo os preceitos legais.

O Acordo Coletivo prevê tópicos relativos à saúde e segurança dos colaboradores, como Plano de Assistência Médica, Convênio Farmácia, Auxílio Creche, Seguro de Vida, Exames Médicos, Uniformes, NR32.

## Gestão de Clima Organizacional

A Gestão do Clima Organizacional promove a identificação dos fatores que afetam o bem-estar, a satisfação e o comprometimento das pessoas e tem como objetivo de desenvolver, promover a melhoria da qualidade de vida das pessoas que compõem a cooperativa. São avaliadas as categorias Relações de trabalho; Liderança; Qualidade de Vida no Trabalho; Recursos Materiais e Equipamentos; Treinamento, Desenvolvimento e Carreira; Remuneração e Benefícios; Crença na Cooperativa; Cultura & Identidade; Gestão Organizacional, de forma quantitativa e qualitativa. Os resultados permitem definir por ordem de importância os fatores que afetam o bem-estar, a satisfação, o comprometimento e elaboração de ações corretivas ou preventivas. O nível de satisfação dos colaboradores com a cooperativa foi de 86,09% em 2016.



## CLIENTES

### Saúde e Segurança Cliente

**[G4-PR1; G4-PR2]** Vida com Qualidade e Segurança é o negócio da Unimed Erechim. Além de cumprir com os requisitos legais propostos pela Agência Reguladora, a Cooperativa preocupa-se em desenvolver ações que visam a saúde e segurança dos clientes.

A segurança do paciente é um dos seis atributos da qualidade do cuidado, e tem adquirido, em todo o mundo, grande importância para os pacientes, famílias, gestores e profissionais de saúde com a finalidade de oferecer uma assistência segura. Preocupada com a qualidade do cuidado implantou-se em 2015 o Núcleo de Segurança do Paciente, com vistas a garantir a segurança dos beneficiários.

O crescente número de cliente que utilizam os planos de saúde, somado ao envelhecimento da população servem de inspiração para que as operadoras desenvolvam estratégias que contribuam para a mudança de atitude com adoção de hábitos saudáveis, que estimulem tanto a prevenção quanto o controle de doenças crônicas, proporcionando aos beneficiários uma melhor qualidade de vida. Na Unimed Erechim, o serviço de Medicina Preventiva, tem um papel fundamental na identificação de pacientes elegíveis e encaminhamento para os programas desenvolvidos.

### Núcleo de Segurança do Paciente

O Núcleo de Segurança do Paciente da Unimed Erechim estabeleceu e implantou o Plano de Segurança do Paciente em Serviços de Saúde embasado em diretrizes fundamentadas no Ministério da Saúde e ANVISA – Agência Nacional de Vigilância Sanitária.

Atua em conformidade com a **Portaria 529/2013** que institui o **Programa Nacional de Segurança do Paciente** e a **RDC 36/2013**, e institui as **Ações para Segurança do Paciente**, adotando como escopo de atuação para os eventos associados à assistência à saúde, as Seis Metas da Organização Mundial da Saúde. Estas metas estão traduzidas nos 6 Protocolos de Segurança do Paciente publicados nas **Portarias MS 1377/2013 e 2095/2013**.

1. Identificar corretamente o paciente.
2. Melhorar a comunicação entre os profissionais da saúde.
3. Melhorar a segurança na prescrição, no uso e na administração de medicamentos.
4. Assegurar cirurgia em local de intervenção, procedimento e paciente corretos.
5. Higienizar as mãos para evitar infecções.
6. Reduzir o risco de quedas e úlceras por pressão.

A Unimed Erechim possui seis protocolos e todos alinhados às seis metas e à legislação e adaptados aos processos de cada serviço próprio. Os riscos foram mapeados em toda cooperativa, além disso, foi instituída auditoria interna para avaliar o nível de falha existente ou probabilidade de ocorrência de incidentes que podem causar danos a pacientes.

As auditorias da rede prestadora contemplam requisitos de segurança do paciente e embasam o Núcleo de Segurança do Paciente na identificação de treinamento nessa área aos Prestadores de Serviços.

A partir dos registros de Notificação de Incidentes, o Núcleo de Segurança do paciente promove ações de melhorias como treinamentos, orientações e revisão de processo.

O mapeamento de riscos abrange 100% dos serviços próprios e áreas de atendimento e administrativas da cooperativa. Em 2016, foram registradas 153 notificações de incidentes nos diferentes locais de trabalho. O monitoramento tem como relevância a avaliação da disseminação da cultura de segurança por meio da notificação de incidentes.

A confidencialidade da informação e utilização dos recursos tecnológicos é um ativo intangível importante para a cooperativa, e deve ser protegido e gerenciado, visto conter informações de beneficiários. O processo está contemplado no mapeamento dos riscos e quando identificado qualquer evento adverso procede-se com o registro e devidas tratativas.

## Iniciativas de Promoção da Saúde

A Medicina Preventiva da Unimed Erechim desenvolve diversas ações para promoção da saúde e prevenção de riscos e doenças, planejadas e organizadas em módulos de atenção à saúde para atender o indivíduo, levando em consideração a classificação da condição de saúde identificada. Esses módulos estão inseridos nos níveis de prevenção primário, secundário e terciário. No período coberto por este relatório foram desenvolvidas as seguintes iniciativas.

### Palestras e Encontros

Em 2015 foram realizadas palestras e encontros com beneficiários da Medicina Preventiva, Atenção Farmacêutica e empresas clientes, abordando temas de promoção à saúde: Diabetes e Obesidade; Alimentação e Exercícios Físicos; Fatores Psicológicos que afetam Condições Clínicas; Simplicidade traz Felicidade; Cuidados Clínicos e Afetivos ao Envelhecer e Cuidados com os Pés.

## Semana da Saúde

O Dia Mundial da Saúde é celebrado em 7 de abril. A data foi criada em 1948 pela Organização Mundial da Saúde (OMS), com o intuito de sensibilizar a população sobre a importância de buscar qualidade de vida. Dois anos antes, a OMS já havia estabelecido um conceito de “estar saudável”. Conforme o órgão, “a saúde é um estado de completo bem-estar físico, mental e social e não apenas a ausência de doença ou enfermidade”.

Na primeira semana de abril, em comemoração ao Dia Mundial da Saúde, a cooperativa desenvolveu diversas ações para seus públicos de relacionamento. Dentre elas, aulas de pilates, zumba, caminhada orientada, cozinha experimental e práticas de incentivo ao autocuidado e à prevenção de doenças. Aproximadamente 200 pessoas participaram das atividades.



## Dia Nacional de Combate ao Colesterol

Pequenos ajustes nas escolhas alimentares podem se refletir em ganhos significativos à saúde. Por isso, no Dia Nacional de Combate ao Colesterol, 8 de agosto, o serviço de Medicina Preventiva realizou uma atividade especial. Em copos transparentes foram dispostas as quantidades de gordura contidas em alimentos consumidos no dia a dia. Os percentuais – nem sempre benéficos – chamaram a atenção de muita gente que passou pelo Centro de Qualidade de Vida Unimed.

O objetivo da atividade, segundo o serviço de Medicina Preventiva, foi informar e sensibilizar a população sobre a importância de manter os níveis de colesterol controlados, por meio da adoção de hábitos alimentares saudáveis e uma rotina de exercícios.



## Iniciativas de Prevenção de Doenças

Ao serem identificados como elegíveis, beneficiários da Unimed Erechim podem ser encaminhados para os seguintes programas: Programa de Gerenciamento de Doenças Crônicas (PGDC); Programa de Gerenciamento de Casos Complexos (PGCC); Programa Empresa Saudável (PES); Programa Osteoarticular (PO), com linhas de cuidado específicas.

Os beneficiários passam por avaliações com uma equipe multidisciplinar e dão anuência/concordância para iniciar as atividades no programa direcionado.

As atividades propostas pela Medicina Preventiva seguem protocolos e diretrizes clínicas elaboradas por entidades nacionais de referência.

## Programa Gerenciamento de Doenças Crônicas (PGCD)

Programa de Gerenciamento de Doenças Crônicas é desenvolvido em duas linhas de cuidados:

### ***Linha Cardiometabólica:***

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

### ***Linha Bariátrica:***

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

## Programa de Gerenciamento de Casos Complexos (PGCC)

Programa de Gerenciamento de Casos Complexos é desenvolvido em duas linhas de cuidados:

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

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

Os profissionais realizam visitas em domicílio, promovendo atenção e apoio aos pacientes e cuidadores, além de orientar os familiares sobre os cuidados essenciais e primários do paciente e a conduta em casos de intercorrências.

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

A elegibilidade ocorre com a identificação de pacientes portadores de doenças graves e com o encaminhamento do médico assistente.

Os elegíveis passam por uma avaliação inicial onde é definida a conduta a ser seguida.

## ***Dispensação de Quimioterápicos Via Oral***

A solicitação dos medicamentos quimioterápicos via oral é feita a partir da prescrição médica e avaliação da cobertura contratual do paciente. A dispensação dos medicamentos é realizada por farmacêuticos, mediante avaliação clínica. Com a medicação é entregue um resumo das principais informações referentes a administração, interações medicamentosas, reações adversas mais frequentes e armazenamento, cuidados com o medicamento, interrupção do tratamento e descarte adequado (devolução).

As medicações são entregues a cada 30 dias. No intervalo desse período (15 dias) é realizado um tele monitoramento pela enfermeira responsável com a finalidade de esclarecer dúvidas referentes ao armazenamento, efeitos colaterais e data de término da medicação.

## **Programa Empresa Saudável**

O Empresa Saudável contribui para a melhoria da qualidade de vida dos colaboradores das empresas clientes da Unimed Erechim por meio de ações que induzem as pessoas a adotar, de forma regular, um estilo de vida saudável.

As atividades desenvolvidas contemplam:

- Levantamento do perfil epidemiológico dos colaboradores: conjunto das informações sobre o quadro geral de saúde de cada colaborador, antecedentes familiares e hábitos de vida.
- Definição de ações a partir do perfil epidemiológico identificado, podendo ser orientações; Flyer informativo; treinamento funcional; palestras ou atividades relacionadas à prevenção de riscos e doenças (HAS, Diabetes, Obesidade, Cardiopatias, e combate ao sedentarismo).
- Foco na Prevenção e Diagnóstico inicial foram disponibilizadas mamografias para públicos com critério, como faixa etária e gênero.

## Programa de Reabilitação Osteoarticular

Por meio de solicitação médica, o beneficiário é encaminhado para o serviço de Medicina Preventiva para realizar sessões de reforço muscular. O mesmo realiza uma avaliação inicial com o educador físico e é direcionado para o Programa de Reabilitação Osteoarticular.

O Programa consiste em um conjunto de estratégias com o intuito de possibilitar a recuperação e a reabilitação, por meio de protocolos e sessões de atendimento. O Programa define e padroniza atividades por meio de exercícios resistidos, com objetivo de aumentar a força e a resistência do músculo, protegendo as articulações.

## Serviço de Atenção Domiciliar

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

O serviço permite ações mais específicas e detalhadas no atendimento, possibilitando ao paciente o convívio humanizado em seu meio familiar e social, por meio de ações preventivas, curativas, reabilitadoras e paliativas, com uma equipe multiprofissional (enfermagem nutrição e fisioterapia), orientadas pelo médico assistente. O objetivo é reduzir o risco de infecção, internações frequentes e prolongadas e aliviar o

sofrimento dos pacientes, favorecendo ao máximo sua autonomia. Em 2016 o programa atendeu em 241 paciente com uma variação de internação de um a 30 dias de tratamento.

## Programa de Atenção Farmacêutica

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

## Dia do Cliente

Cuidar da saúde de milhares de clientes é a maior vocação da Unimed Erechim. E, para retribuir a confiança depositada, a operadora homenageou seus clientes no dia 15 de setembro. Durante o dia todo, diversas atividades foram oferecidas afim de estimular o autocuidado, a prática de exercícios, bem-estar e alimentação saudável. No Centro de Qualidade de Vida Unimed, os beneficiários puderam fazer massagem, exercícios físicos e saborear um lanche saudável. Eles também receberam mensagens e brindes.

“Criamos um ambiente de celebração, com música, alegria e recepção diferenciada. Com essas pequenas ações queríamos demonstrar nosso carinho e respeito com os clientes. O objetivo também foi incentivar práticas voltadas à saúde de forma integral”.

### Medicina Preventiva propõe parceria a academias e instituições

Com objetivo de auxiliar na melhora da Qualidade de Vida e combater o sedentarismo os beneficiários da Unimed possuem acesso diferenciado a academias e instituições parceiras, para realização de suas atividades, conforme o Projeto de Parceria.



### Balanco das Iniciativas de Promoção e Prevenção em 2016

		Sinistralidade	
		2015	2016
<b>Programa de Gerenciamento de Doenças Crônicas (PGDC)</b>			
Linha Cardiometabólica - Monitoramento Presencial	220 Participantes	84,16%	61,49%
Linha Cardiometabólica - Telemonitoramento	190 Participantes		
<b>Programa de Gerenciamento de Casos Complexos (PGCC)</b>			
Gerenciamento em Domicílio	49 Participantes	94,21%	71%
Dispensação de Quimioterápicos Via Oral	10 Participantes		
Atendimento Domiciliar	241 Beneficiários Atendidos		
<b>Programa de Reabilitação Osteoarticular</b>			
Fortalecimento Muscular	219 Beneficiários Atendidos		
<b>Programa de Atenção Farmacêutica</b>			
Orientações	31 Beneficiários Atendidos		
<b>Programa Empresa Saudável</b>			
5 Empresas	2.029 Participantes		
<b>Programa de Promoção à Saúde</b>			
Dia Nacional de combate ao Colesterol	133 Participantes		
Dia Mundial de Combate ao Diabetes	70 Participantes		
Rústica	135 Inscritos		
Material Informativo	8 Campanhas		
Semana da Saúde	362 Participantes		

## Ações em Saúde

Projeto de Prevenção ao CA de Mama nas Empresas	27 Mamografias Realizadas
Projeto Ginástica Laboral	115 colaboradores participarão
Projeto Jogar com Saúde - CC Domicílio	15 participantes
Projeto Treinamento Funcional - Empresas Saudável	47 participantes
Palestras	19 Palestras Realizadas

Atendimento ao cliente foi tema de encontro de colaboradores



Atenta às exigências do mercado, a Unimed Erechim tem investido fortemente na qualificação voltada ao atendimento eficaz e de excelência. Como melhoria do resultado da Pesquisa de Satisfação de Clientes de 2015, foi desenvolvido o Programa de Desenvolvimento de Colaboradores voltado ao Relacionamento com o Cliente. Para 94 colaboradores foi oferecido curso de capacitação, divididos em 11 módulos, com oficinas mensais de três horas e abordados os temas de 'relacionamento interpessoal', 'comunicação', 'flexibilidade', 'trabalho em equipe', 'atendimento e foco no cliente', 'negociação' e 'gerenciamento de conflitos, leis e jurídico'.

Para 54 secretárias de cooperados e rede prestadora foi oferecido curso de capacitação com objetivo de melhorar o atendimento aos clientes Unimed. Foram quatro módulos com oficinas de duas horas, desenvolvendo os temas: 'Processos Internos Unimed (Faturamento, Autorizações, Auditoria, Ouvidoria e Serviços Próprios)', palestras motivacionais 'vida' e 'percepção, postura profissional e quebra de paradigmas' e confraternização final em alusão ao Dia da Secretária.

Para aprimorar o relacionamento e melhor atender aos clientes, a Unimed Erechim ministrou 86 horas de treinamento de Implantação do Novo Sistema de Gerenciamento dos Planos de Saúde (ERP principal da Unimed) para 95 cooperados e 274 secretárias de cooperados e prestadores. Esta melhoria no processo teve como objetivo aprimorar os atributos de 'Agilidade' e 'Tempo de espera no atendimento' que impactam a satisfação dos clientes.

Em 2016, novamente o Centro de Pesquisa e Planejamento (CPP) – da Universidade Feevale, realizou a Pesquisa de Satisfação de clientes, apontando 95,3% de satisfação dos beneficiários, índice superior ao ano anterior (93,1%).

### Canais de Relacionamento com os Beneficiários

**[G4 26]** Para garantir o bom relacionamento com os clientes/beneficiários, a Unimed Erechim, mantém canais de comunicação que atendem as manifestações.

## RELACIONAMENTO COM O CLIENTE

É um canal condutor das manifestações de primeira instância, entre o cliente e a cooperativa, com a missão de aproximar e de intervir a seu favor, garantindo a excelência dos serviços prestados aos clientes.

### Ouvidoria

É um canal condutor das reclamações de segunda instância, entre o cliente e a cooperativa, com a missão de aproximar e de intervir a seu favor. O canal exerce várias funções como acolher, registrar e dar respostas sobre reclamações, denúncias, elogios e sugestões de forma imparcial, além de acompanhar as situações que já passaram pelos canais convencionais de atendimento (primeira instância), garantindo a excelência dos serviços prestados aos nossos beneficiários.

### Melhorias implementadas em 2016

Ingressos de Especialidades Médicas: Decorrente da análise global das manifestações de primeira e segunda instância de 2015, foram realizadas as inclusões de médicos nas especialidades em Psiquiatria e Endocrinologia, para atender as demandas de solicitação de agendamento de consultas.

Serviços Próprios: Ampliação nos horários de atendimento na Clínica de Fisioterapia, Farmácias e Medicina Preventiva, além de iniciar as atividades no Centro de Diagnóstico por Imagem.

Atendimento Ampliado: Atenta às novas exigências da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), a Unimed Erechim investiu em melhorias no atendimento ao beneficiário. Além de oferecer treinamento aos colaboradores, a cooperativa adotou novos canais de contato. O objetivo foi facilitar a prestação de informações, garantir o cumprimento de prazos determinados e a transparência com o cliente, com as seguintes ações:

- Para sanar dúvidas sobre a cobertura assistencial do Plano de Saúde, em julho de 2016, a Unimed Erechim passou a disponibilizar atendimento 24 horas por dia, sete dias da semana.
- Para oferecer mais comodidade aos beneficiários, conta ainda com disponibilização de unidade de atendimento presencial funcionando em horário comercial durante os dias úteis.
- Fornecimento do número de protocolo no início do atendimento ou logo que o atendente identifique tratar-se de demanda que envolva cobertura assistencial.
- Garantia de cumprimento dos prazos de atendimento às solicitações de procedimentos e/ou serviços de cobertura assistencial apresentadas pelos beneficiários às operadoras.

- Garantia de cumprimento as exigências de preenchimento Padrão de Troca de Informação de Saúde Suplementar (TISS) emitidas por profissionais de saúde devidamente habilitados.
- Canal do Beneficiário: Ferramenta online no espaço virtual, onde o beneficiário pode consultar informações cadastrais, o Guia Médico, endereços, notícias, entre outros.

The screenshot displays the Unimed Erechim website interface. At the top, there is a navigation bar with the Unimed logo and a search area labeled 'Área restrita' containing fields for 'Nome de usuário', 'Sua senha', and a 'Selecionar o Serviço' dropdown menu. Below the navigation bar, a green banner highlights the 'Canal do Beneficiário' as a 'novo' feature, stating 'Agora ficou mais fácil obter informações sobre o seu plano.' To the right of this banner, there is a 'Guia Médico' section with the text 'Encontre aqui médicos, hospitais e clínicas que atendem seu plano.' and a 'Nacional On-line' link. Below the banner, there are three informational tiles: 'Esclarecimento' (Contrato de assistência à saúde na segmentação hospitalar com obstetria), 'RN 309/12' (Em cumprimento a RN 309/12 da ANS, confira índice de reajuste para os planos coletivos com menos de 30 vidas.), and a green box with contact information: 'FALE CONOSCO (54) 3520-6100', 'RELAC. CLIENTE (54) 3520-6102', and 'OUVIDORIA (54) 3520-6116'.

## Exames toxicológicos

Desde março, motoristas das categorias C, D e E devem se submeter a exames toxicológicos no momento da renovação da habilitação e mudança de categoria, conforme determina a Lei nº 13.103 (Lei dos Caminhoneiros). No laboratório da Unimed Erechim, o serviço de coleta de material biológico e envio para análise passou a ser realizado neste ano. Por meio de uma mecha de cabelo ou pelos (na ausência destes, unhas) é possível detectar se o condutor fez uso de substâncias psicoativas em um período mínimo de 90 dias.

## FORNECEDORES E REDE PRESTADORA

[G4-12; G4-HR1; G4-HR5] Cadeia de fornecedores da organização

**Fornecedores de bens/insumos e serviços terceirizados:** Desde o processo de homologação do fornecedor, a Unimed Erechim tem o cuidado para garantir a qualidade dos produtos e serviços adquiridos, passando por análise criteriosa da documentação solicitada, a fim de garantir o cumprimento de requisitos legais, aspectos sociais e ambientais.

A Unimed Erechim reserva-se o direito de adquirir produtos e serviços somente de fornecedores qualificados, e, sempre que possível, dando preferência a pequenos fornecedores locais ou cooperativas. Além disso, prevê em cláusula contratual dos serviços terceirizados, a proibição do trabalho de crianças e adolescentes menores de 16 anos (exceto os menores aprendizes, que estão no mercado a partir dos 14 anos, vinculados ao CIEE – Centro de Integração Empresa-Escola), além de condições que sejam prejudiciais ao desenvolvimento físico, psíquico, moral e social de seus profissionais.

A cláusula também assegura a não existência de qualquer discriminação (raça, classe social, nacionalidade, cor, crença religiosa, sexo, orientação sexual, filiação a sindicatos, partidos políticos e garantir a inserção de minorias na força de trabalho. Outra cláusula contempla a confidencialidade da informação, mesmo após rescisões contratuais.

A avaliação dos fornecedores da Unimed Erechim contempla informações relativas aos seus desempenhos desde o trâmite da compra até a chegada e utilização dos materiais e serviços, incluindo possíveis registros de não conformidades. São avaliados os fornecedores de produtos e serviços terceirizados ou não, que impactam na qualidade dos processos da Unimed, de acordo com os critérios operacionais (preço e prazo de entrega), qualidade dos produtos entregues e práticas de gestão de qualidade e de responsabilidade socioambiental. Ao final do período é gerado o índice de desempenho do fornecedor, emitida comunicação e acompanhamento dos planos e pontos de melhorias dos Fornecedores. O Desempenho dos Fornecedores em 2016 foi de 88,06%.

Também foi aplicada a pesquisa de satisfação aos fornecedores da Unimed Erechim, revelando 89,56% de satisfação com a cooperativa.

## Prestação de Serviços

Preocupada com a qualidade dos serviços prestados, a cooperativa desenvolve anualmente o ciclo de avaliações da rede prestadora. Em todas as Minutas Contratuais dos prestadores constam cláusulas referentes ao comprometimento com a ética e desenvolvimento social, proibição de práticas de trabalho infantil e práticas não discriminatórias e abstenção de atividades que caracterizem corrupção. Durante as visitas de avaliação da rede prestadora é verificado o cumprimento destes requisitos, contabilizando na pontuação e desempenho final do prestador de serviço.

Em 2016 foram avaliados 100% dos prestadores de serviços de saúde e 95,80% receberam visita técnica. Nesta etapa, as avaliações foram mais criteriosas, objetivando verificar a adequação a legislação vigente, resultado no Índice de Desempenho de 72,35%.

## Encontros com a Rede Prestadora

A cooperativa médica reuniu a rede prestadora de serviços, com o objetivo de reforçar e atualizar aspectos da política de relacionamento institucional. Durante o ano de 2016 foram realizados três encontros que abordaram os seguintes temas:

**1º encontro:** Melhoria na integração e troca de ideias entre a Unimed Erechim e a Rede Prestadora

**2º encontro:** Elaboração de planos de ação, dispendo da equipe técnica da Unimed Erechim

**3º encontro:** Reconhecimento da rede prestadora com premiação e confraternização.



As avaliações de Prestadores realizadas pela Unimed Erechim objetivam a adoção de padrões de qualidade e segurança em toda a rede de atendimento de seus beneficiários, bem como o fortalecimento da parceria, por meio de ações de desenvolvimento e capacitação e reconhecimento do grau de desenvolvimento desses Prestadores. Em 2016, além do reconhecimento pelo desempenho foram entregues vales de R\$ 600,00 aos prestadores que melhor se destacaram, com Índice de Desempenho “ótimo”, contribuindo para Participação em Cursos, Congressos ou Eventos da Área. O prestador agraciado com esta premiação retirou junto à Unimed Erechim, o reembolso, mediante apresentação de comprovantes de despesas e certificado de participação em evento relacionado com sua área de atuação.

## Palestra sobre biossegurança e atendimento



Neste ano, os esforços foram para adequação à Lei nº 13.003 de 24 de junho de 2014, que alterou a Lei no 9.656, de 3 de junho de 1998 que torna obrigatória a existência de contratos entre as operadoras e seus prestadores de serviços, resultando em 71,43% dos prestadores com nova minuta contratual.

Conforme comunicado oficial da Unimed/RS a Unimed Erechim é a Única Operadora do estado com 100% de informações corretas na rede prestadora.

A satisfação da rede prestadora em 2016 foi de 93,31%, na avaliação de relacionamento, sistema de avaliação da rede prestadora, capacitação, reconhecimento e incentivos, conhecimento de ações de responsabilidade socioambiental desenvolvidas pela cooperativa, diretrizes organizacionais e atributos de percepção da imagem institucional da Unimed Erechim.

## CANAIS DE COMUNICAÇÃO COM STAKEHOLDERS

Para estreitar ainda mais a relação com seus públicos, a Unimed Erechim está fortalecendo a atuação nos canais de comunicação.

**Site Unimed Erechim:** Principal canal de comunicação da cooperativa.

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

**Boletim Online (de acordo com a demanda):** É composto por comunicações oficiais da cooperativa.

**E-mail MKT (de acordo com a demanda):** É uma forma de comunicação específica da área de Marketing, com linguagem e formatação que seguem os princípios da publicidade. Pode ser usado na comunicação com públicos externos e internos.

**Portal do Cooperado:** É um canal permanente de comunicação, criado para os médicos terem acesso aos resultados de exames de seus pacientes, calendário de reuniões e eventos, galeria de fotos, aniversário dos cooperados, notícias, relatórios, informativos e jornais, diretrizes estatutárias e regulamentares, informações sobre a Cooperativa. O cooperado pode interagir com a cooperativa utilizando o espaço “Fale com Auditor”, “Pergunte à Diretoria”, “Sugestões” ou “Sua ideia em Pauta”.

**Portal dos Prestadores:** Tem objetivo de melhorar a comunicação entre Operadora e o Prestador, cumprindo exigência da ANS (padrão TISS).

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

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

**Reuniões e Encontros:** Prática de reuniões e encontros com todos os públicos de relacionamento.

## Mídias Sociais

*Facebook:* Na página da cooperativa médica no Facebook - [facebook.com/unimederechimrs](https://facebook.com/unimederechimrs) são disponibilizadas dicas de uso do plano, de saúde e informações sobre atividades desenvolvidas pela Unimed Erechim.

*Twitter:* Já no [twitter.com/UnimedErechim](https://twitter.com/UnimedErechim), o foco está nas mensagens curtas, atentando ao autocuidado e bem-estar.

*Youtube:* Vídeos, documentários e reportagens podem ser vistos no canal [www.youtube.com/user/UnimedErechim](https://www.youtube.com/user/UnimedErechim).



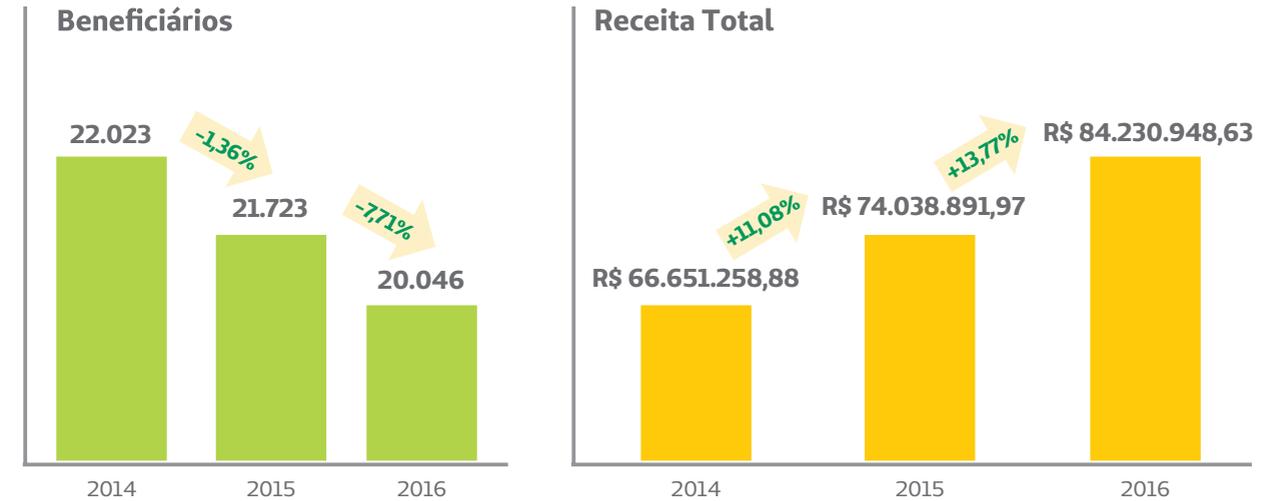
## 6. SAÚDE ECONÔMICA

**Atuação Econômica:** Para que uma empresa seja economicamente sustentável, ela deve ser capaz de produzir, distribuir e oferecer seus produtos ou serviços de forma que estabeleça uma relação de competitividade justa em relação aos demais concorrentes do mercado.

## Valor Econômico Direto Gerado e Distribuído

**[G4-EC1]** A evolução e o engajamento da Unimed Erechim são reconhecidos pela comunidade regional. E isso pode ser demonstrado em números e nos avanços em que a cooperativa vem tendo nos últimos anos. Gradativamente, com um trabalho sério e comprometido, a Unimed Erechim tornou-se referência de qualidade na região que atua, abrangendo 35 municípios do norte gaúcho.

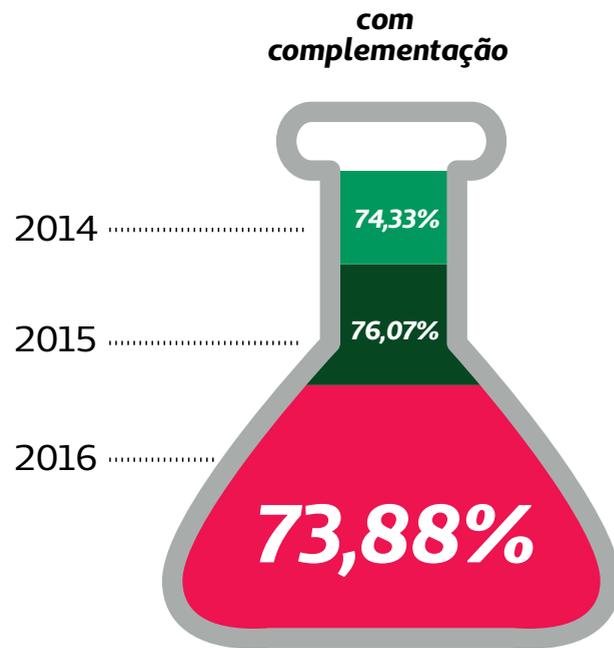
Em 2014, mesmo com a crise, cresceu 12,37% na receita/faturamento. No ano seguinte, em 2015, o crescimento registrado foi de 11,08%. E no auge da crise econômica em 2016, a cooperativa numa gestão com austeridade cresceu 13,77%, mesmo com o impacto direto na carteira de clientes, que reduziu em 2016, 7,71% no número de beneficiários, em virtude das demissões de empresas clientes.



Para alcançar resultados significativos, a Governança Corporativa da Unimed Erechim monitora sistematicamente os custos assistenciais (sinistralidade) e despesas administrativas, buscando atuar imediatamente nas causas, visto a meta de conclusão do Novo Hospital Unimed em 2017.

Possui atualmente mais de 20 mil beneficiários e vem diminuindo a sinistralidade. Em 2014, o índice de sinistralidade era de 74,33% e em 2016 baixou para 73,88%. Além disso, o monitoramento das despesas administrativas, permitiu manter os índices próximos ao ano anterior.

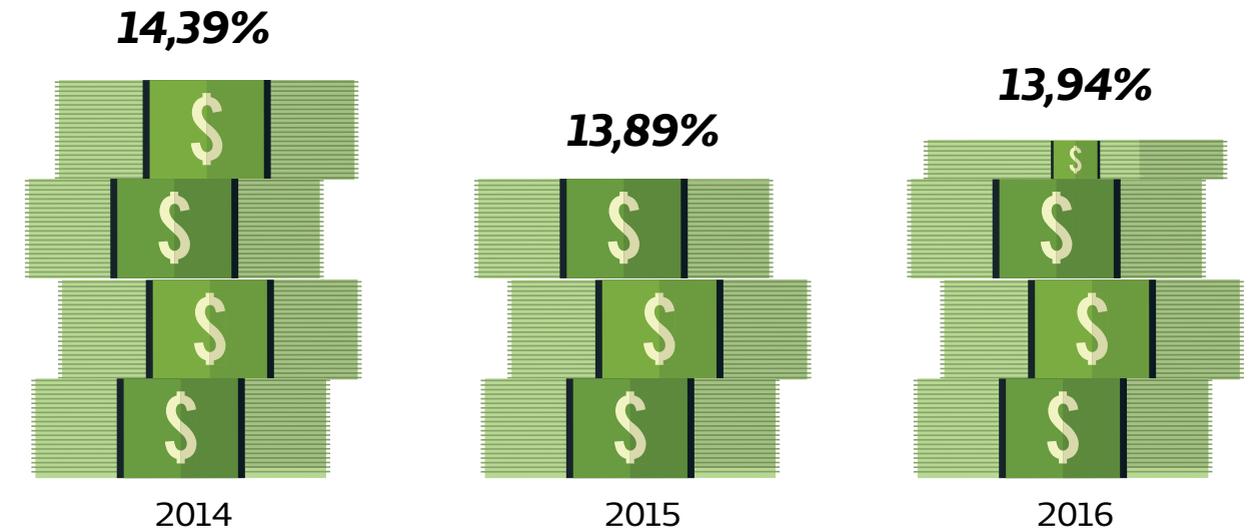
## Sinistralidade



Desde o início da execução da Ação Estratégica de construção do Hospital Unimed, foi investido cerca de R\$ 8 milhões em recursos próprios, também aprovado em Assembleia Geral Extraordinária o financiamento de R\$ 6 milhões junto ao BNDE, para finalização da Obra ainda em 2017. Este investimento objetiva a Unificação dos Serviços próprios e possibilidade de gerir os custos assistenciais da Carteira de Clientes.

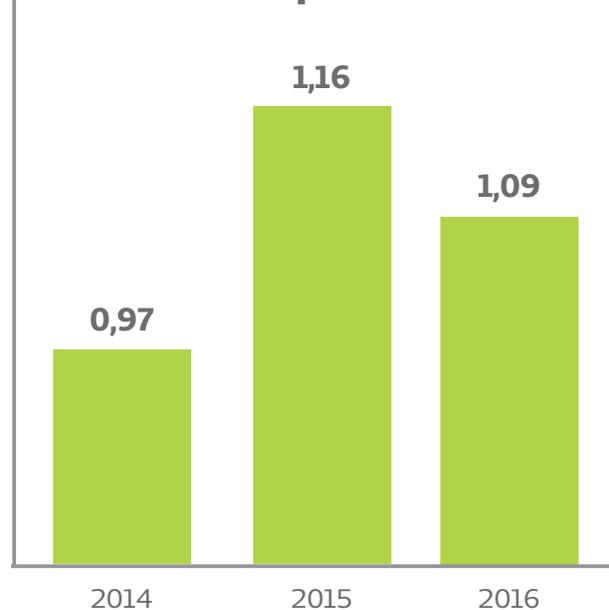
## Resultado 2016

**Despesas Administrativas de OPS sobre Faturamento**



O Índice de Liquidez da Cooperativa se manteve dentro do aceitável em 2016, com índice superior a 1,00. O Nível da Reserva Técnica vs. Disponibilidades Financeiras e Margem de Solvência para Unimed Operadoras foi avaliado pela Unimed/RS que emitiu o Certificado Atuarial em 31/12/2016, relatando “Suficiência Plena” com relação a Garantias Técnicas e situação “Suficiente” para os Ativos Garantidores, com 100% do valor integralizado.

## Índice de Liquidez Corrente



A Governança Corporativa da Unimed realiza a gestão dos custos e sobras à disposição da Assembleia, anualmente, garantindo resultado e sustentabilidade da Unimed Erechim ao longo do exercício. Em 2014 o resultado da Operadora foi de 0,43%, 2015 foi de 1,52% e 2016, 1,05%. Ao comparar 2016 com o ano anterior, houve um decréscimo em função da situação econômica enfrentada com a perda de beneficiários, bem como o investimento no Novo Serviço de Imagem e andamento do Novo Hospital Unimed, construídos com investimento próprio. No exercício de 2016, proporcionou 8% de aumento na tabela de honorários médicos,

14% de reajuste da tabela de consultas de planos de pré-pagamento, complementação de honorários no valor de R\$ 800.000,00, além da capitalização das sobras e de 12% de juros ao capital (valor máximo permitido). Frente aos desafios assumidos para finalização do Hospital Unimed, a Assembleia definiu pela capitalização das sobras, por dois anos seguidos, permitindo solidez e segurança aos cooperados e clientes.

## Investimentos

Outros números da Unimed Erechim demonstram o envolvimento da cooperativa e sua importância para impulsionar a economia regional, com os prestadores de serviços. Em 2014 foram investidos mais de R\$ 21,62 milhões. Em 2015 as cifras chegaram a mais de R\$ 22,83 milhões. E no ano passado, em 2016, quase R\$ 25,5 milhões. Esses valores geram emprego e renda em vários segmentos da economia.

Ações alinhadas ao Valor da Unimed Erechim “Comunidade” e Princípio Cooperativista “Interesse pela Comunidade” estão presentes nas estratégias da Cooperativa e em 2016, mesmo com redução de custos administrativos, foi possível realizar Investimentos Comunitários no montante de R\$ 206.680,08.



# 7. SAÚDE SOCIAL

As práticas socioambientais desenvolvidas pela Unimed Erechim estão amparadas nos três pilares da Sustentabilidade, que definem os objetivos de negócio, as práticas de gestão e a maneira como atuamos em relação aos nossos principais *stakeholders*.

**Atuação Social:** Trata-se de todo capital humano que está, diretamente ou indiretamente, relacionado às atividades desenvolvidas pela cooperativa. Isso inclui, além de seus colaboradores, seu público-alvo, seus fornecedores, a comunidade a seu entorno e a sociedade em geral.

### Participação em Associações e Comitês

**[G4-16]** Atuante na comunidade, a Unimed Erechim integra diversos Conselhos e Comitês municipais, incentivando e contribuindo com elaboração de ações sociais, culturais e de saúde para comunidade local e regional. Integramos: Conselho Municipal de Saúde (CMS); Conselho Municipal do Idoso (COMID); Conselho Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente (COMDICA); Conselho Municipal dos Direitos da Mulher (COMDIM); Comitê Municipal de Investigação da Transmissão Vertical de Sífilis e HIV; Fórum Municipal pelo Fim da Violência Sexual contra Crianças e Adolescentes; Hospinorte - Associação de Hospitais e Estabelecimentos de Saúde do Estado do Rio Grande do Sul; Grupo

Valorizando a Vida para Portadores de Câncer e Familiares; Grupo de Cuidados com a pele da 11ª Coordenadoria de Saúde e Secretaria Municipal de Saúde; Programa de Proteção Radiológica Infantil.

### Engajamento com Comunidades Locais

**[G4-S01]** O processo de Responsabilidade Socioambiental da Unimed Erechim ampliou a atuação junto à comunidade, por meio de diversas ações e projetos de promoção à saúde, cultura e lazer, educação/capacitação, esportes e meio ambiente de forma a impactar positivamente o desenvolvimento comunitário.

## Principais ações desenvolvidas e/ou apoiadas pela Unimed Erechim:

### Filial do Instituto Unimed/RS

Uma das realizações mais importantes do mês de outubro de 2016 foi a implantação do Instituto Unimed em Erechim. A primeira filial do Instituto no Estado potencializará ações voltadas à comunidade e à sustentabilidade.

## CIDADANIA E EDUCAÇÃO

### Projeto Semeando Sonhos

Em 2008, o índice de 16,87% de gravidez na adolescência chamou a atenção da Unimed Erechim. A preocupação com o percentual expressivo motivou a cooperativa a desenvolver um projeto voltado à educação sexual. Nove anos depois, novos números revelam o impacto positivo do projeto que já semeou sonhos na vida de mais de 4,7 mil adolescentes de escolas municipais, estaduais e particulares de Erechim na faixa etária dos 14 aos 19 anos e conta com a colaboração de cooperados. De acordo com dados da Secretaria Municipal de Saúde, o índice de nascimento de crianças de mães adolescentes passou de 16,87% (2008),

para 11,45% (2016). Os estudantes atendidos no Projeto Semeando Sonhos manifestaram satisfação superior a 98% com as atividades propostas.

Desde 2013, a Unimed Erechim, por meio do Instituto RS, realiza uma campanha de captação de 6% do Imposto de Renda (IR), pessoa física, declaração completa, tributada pelo lucro real. Todo o valor arrecadado é investido no Semeando Sonhos. Em quatro anos foram arrecadados R\$ 65.983,00, a partir da colaboração dos médicos cooperados que depositam em uma das contas bancárias do Conselho Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente (COMDICA/E), entidade na qual o Instituto Unimed está cadastrado.



## Ações e campanhas de promoção saúde

### Projeto Idoso Bem Cuidado

A Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) deu início à implementação do projeto Idoso Bem Cuidado. A formalização ocorreu no dia 6 de setembro de 2016, com a adesão das operadoras e prestadores de serviço à iniciativa. Ao todo, 64 propostas foram selecionadas pela ANS, dentre elas a enviada pela Unimed Erechim.

Inicialmente, o projeto será desenvolvido em forma de experiência piloto. Ao longo de um ano a ANS monitora e mensura os resultados da aplicação das medidas e os modelos que se mostrarem viáveis poderão ser replicados para o conjunto do setor, de forma a estimular mudanças perenes no sistema de saúde.

O modelo de cuidado que está sendo proposto pela ANS às operadoras e prestadores é composto por cinco níveis de cuidado: acolhimento, núcleo integrado de cuidado, ambulatório geriátrico, cuidados complexos de curta duração e cuidados longa duração. O maior destaque está nos três primeiros níveis, ou seja, nas instâncias leves de cuidado.

Um ponto fundamental para que as mudanças ocorram é a coordenação do atendimento prestado desde a porta de entrada no sistema e ao longo de todo o processo de cuidado.

Espera-se, com isso, evitar redundâncias de exames e prescrições, interrupções na trajetória do usuário e complicações e efeitos adversos gerados pela desarticulação das intervenções em saúde.

Como consequência, será possível observar a utilização mais adequada dos recursos do sistema como um todo - tanto por profissionais de saúde quanto pelo próprio paciente. O modelo proposto reforça também a necessidade de integração do cuidado por meio da figura do navegador - profissional de saúde que tem a responsabilidade de conduzir e articular os diferentes momentos do percurso do paciente pela rede assistencial.

Em relação à remuneração, está sendo proposta a adoção de modelos alternativos capazes de romper com a sucessão de consultas fragmentadas e descontextualizadas da realidade social e de saúde da pessoa idosa.

## Acompanhamento

A ANS irá monitorar e mensurar os projetos através do acompanhamento de uma série de indicadores. Os obrigatórios são: número de consultas (com médico generalista, especialistas e equipe interdisciplinar); Taxa de readmissão hospitalar; frequência e tempo médio de internação; frequência de idas a emergência; índice de retorno ao médico de referência; utilização de instrumentos específicos de medição de saúde de idosos; modelo de remuneração integrado com o modelo assistencial; percentual de idosos assistidos pelo “navegador” (profissional de saúde que tem a responsabilidade de conduzir e articular os diferentes momentos do percurso do paciente pela rede assistencial); e percentual de utilização de sistema de informação integrado.

## Promoção

A equipe do serviço de Medicina Preventiva da Unimed Erechim escolheu um dos pontos mais movimentados da cidade, a Esquina Democrática, para chamar a atenção da população para o diabetes.

Na abordagem educativa, realizada no dia 21 de novembro, um grupo de pessoas foi convidado a realizar o exame de glicemia de jejum no Laboratório da Unimed Erechim, de forma gratuita. Posteriormente, os exames foram entregues a cada participante que, de acordo com o resultado, recebe orientações.

Conforme o serviço de Medicina Preventiva, a principal intenção da atividade foi sensibilizar o maior número possível de pessoas, para que busquem um estilo de vida mais saudável.

Em 2016, o diabetes foi o tema definido para o Dia Mundial da Saúde. A escolha advém de números alarmantes: em 2012 o diabetes foi a causa direta de cerca de 1,5 milhões de mortes no mundo, mais de 80% delas ocorreram em países de baixa e média renda, conforme a Organização Mundial da Saúde (OMS).



## Intercooperação

A intercooperação é praticada pela Unimed Erechim na esfera, local, regional e nacional, desenvolvendo parcerias com cooperativas do Sistema Unimed e cooperativas clientes ou que atuam no mercado financeiro, alimentos e de aprendizagem.

Com cooperativas do Sistema Unimed são desenvolvidas parcerias com intuito de redução de custos em compras conjuntas, negociações para aquisição de softwares de gestão e contratos de prestação de serviço com atendimento aos clientes, proporcionando valor agregado aos serviços e produtos oferecidos. Também são otimizadas capacitações e treinamentos em conjunto voltados ao desenvolvimento das cooperativas do ramo de saúde.

Por meio dos Comitês Estatuais de Gestão, organizados pela Federação/RS são desenvolvidas práticas de gestão que servem como benchmarking para o Sistema Nacional. A Unimed Erechim participa continuamente dos encontros e adere às boas práticas.

São desenvolvidas parcerias com cooperativas locais promovendo ações sociais voltadas à comunidade, repercutindo em maior abrangência no evento, e estreitando parcerias e promovendo o princípio doutrinário do cooperativismo de intercooperação. Anualmente adere às campanhas desenvolvidas pelo SESCOOP – Serviço Nacional de Aprendizagem, como a campanha ‘Dia de Cooperar’.

## Dia de cooperar

A cooperativa esteve à frente de mais uma campanha de doação de sangue em parceria com Associação Beneficente dos Receptores de Sangue de Erechim (Banco de Sangue) e Hemocentro de Passo Fundo (Hemopasso). Na atividade foram contabilizadas 74 doações.



## JISU e Circuito Unimed de Corridas

A 16ª edição do Jogos de Integração do Sistema Unimed (JISU) movimentou a rede hoteleira de Erechim. Com a chegada das 22 delegações, o município entrou em clima esportivo, com a energia de mais de 1.102 participantes, destes, 12 PCDs. Com competições em 16 modalidades, os jogos ocorreram nos dias 7, 8 e 9 de outubro de 2016.



Tratado pela Unimed Erechim como um projeto, o JISU foi planejado durante um ano pela comissão local e suporte da Unimed/RS. Durante

este período, a equipe buscou patrocínios e parcerias, viabilizando a realização do evento, com custo zero para a Unimed Erechim.

Um fator importante desta edição dos jogos, foi a compensação de emissões de gases de efeito estufa. O trabalho foi desenvolvido pela Florestal Alto Uruguai, nos mesmo formato adotado pelo Erechim Rally Brasil. Investimento decorrente de 10% do valor do valor de patrocínio, foi revertido em mudas que compensaram o impacto do JISU.

O plantio simbólico de mudas de Canela sassafrás (*Ocotea odorífera*), Chal-Chal (*Allophylus edulis*), Guabiroba (*Campomanesia xanthocarpa*), Guabiju (*Myrciastes punges*) e Cerejeira (*Eugenia involucrata*) ocorreu em 9 de novembro de 2016, na área verde do Centro de Qualidade de Vida Unimed. Para neutralizar as 22 toneladas de CO2 emitidas, foram plantadas, em área degradada, 170 mudas de espécies nativas da Mata Atlântica, algumas delas, como a Canela sassafrás, ameaçadas de extinção. A compensação foi inédita nos Jogos de Integração e conferiu ao evento o selo “Plante Árvore - CO2 Neutro”, concedido pelo Programa Plante Árvore, do Instituto Brasileiro de Florestas (IBF).

O projeto de neutralização foi desenvolvido pela área de Gestão da Responsabilidade Socioambiental da Unimed Erechim, em parceria com a Florestal Alto Uruguai. Para o monitoramento e cálculo, a Florestal

utilizou imagens de um drone e levou em conta as emissões de GEE de todas as atividades desenvolvidas, incluindo dispersões com combustível, transportes aéreo e viário, energia elétrica e água.

Segundo dados da Florestal, foram contabilizados 11.564 km rodados diretamente em virtude do evento e mais 41.270 km rodados de forma indireta, ou seja, por meio dos participantes se deslocando até Erechim.

A neutralização também foi apoiada pelas empresas e instituições que patrocinaram a 16ª edição dos Jogos, já que 10% do valor investido foi revertido na ação de compensação. Assim como a Unimed Erechim e a Unimed/RS, todos os patrocinadores (Associação Médica do Alto Uruguai – AMA, Botolli, Cavaletti, Central Nacional Unimed, Central de Serviços RS, IBBCA, Uniair, Unicoopmed, Unicred Erechim, Seguros Unimed e Sicredi) receberam o Certificado de Compensação de GEE.



Outra grande atração do JISU foi a rústica, que integra o circuito Rio Grande do Sul, do evento Corrida Unimed. Na etapa Erechim, o percurso foi de cinco quilômetros e contou com a participação de 157 competidores. Por meio das inscrições, cerca de 105 kg de alimentos não perecíveis foram arrecadados e doados à Associação Beneficente Recriando a Vida.

Para facilitar o acesso às informações sobre o JISU 2016, a Unimed Erechim criou um aplicativo. A ferramenta ofereceu os contatos dos Anjos

de cada delegação, hotéis, locais de provas com mapa de localização e trajeto, pesquisa de satisfação, descrição e horários das provas, descrição da forma de disputa de cada modalidade e informações úteis (como táxi, rodoviária, hospitais e segurança), listas com locais para lanches e almoços, além da programação especial do evento. Já nos dias de provas, o aplicativo recebeu atualizações constantes de resultados dos jogos.



## Campanha de Prevenção ao Câncer de Pele

Há 15 anos, um gesto solidário de dermatologistas cooperados da Unimed Erechim vem mudando o curso de muitas vidas. Dias antes do início do verão, os médicos se unem para atender gratuitamente pessoas que não têm plano de saúde, nem condições de pagar por uma consulta, mas que integram o grupo de risco do câncer de maior incidência no mundo: o de pele.

Desenvolvida pela Unimed Erechim, a Campanha de Prevenção ao Câncer de Pele foi reformulada em 2016 e dividida em duas etapas: no dia 1º de dezembro, interessados em participar da ação passaram por entrevistas e atendimento preliminar. Dois dias após a triagem, o grupo de 94 pacientes foram consultado pelos dermatologistas voluntários desta edição. Os casos suspeitos de câncer de pele foram encaminhados para tratamento. Também foram distribuídas amostras de protetores solares. O Índice de Satisfação dos participantes da Campanha em 2016 foi de 97%.



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

Outubro Rosa, “uma em cada três mulheres não realiza exames preventivos ao câncer de mama”. Este foi o tema da campanha desenvolvida pela Unimed/RS e abraçada pela Unimed Erechim para sensibilizar a população gaúcha sobre a prevenção ao câncer de mama.

Na cooperativa, a cada ano, as ações são intensificadas. Além do trabalho desenvolvido por meio do Projeto Outubro Rosa – Empresa Saudável, a Unimed Erechim percorreu todas as emissoras de rádio da cidade, com o apoio da ginecologista e obstetra Dra. Ana Beatriz Zampieri, para levar informação sobre a importância da atitude voltada à prevenção. Na noite de 26 de outubro, foi realizada uma palestra no Anfiteatro Dr. Sérgio Benito Maccagnini, também com a Dra. Ana, com o objetivo de esclarecer dúvidas de beneficiários, colaboradores e convidados, sobre a temática.

Novembro Azul, “um em cada dois homens não realiza exames preventivos ao câncer de próstata”. Tema que a Unimed Erechim utilizou para sensibilizar os públicos de relacionamento sobre a prevenção ao câncer de próstata.

Durante os meses de outubro e novembro foram realizadas palestras nas empresas parceiras que solicitaram apoio de profissionais para levarem a informação e esclarecerem dúvidas de seus funcionários sobre prevenção do **Câncer de mama e de próstata**.



## Campanha do Agasalho

A Campanha do Agasalho realizada pela Unimed Erechim arrecadou 1.705 peças de roupas, lençóis, cobertores e toalhas de banho, superando as arrecadações de 2015. Todo o material recebido foi doado à Associação Assistencial Madre Alix. A Campanha contou com pontos de coleta na sede da cooperativa, Farmácias Unimed em Erechim e Getúlio Vargas e Uniclínica. Somente neste último local, cerca de 400 peças foram arrecadadas, por meio de uma gincana interna promovida pelo próprio hospital dia.



## Eventos Esportivos e Patrocínios

Nos grandes eventos esportivos, a Unimed Erechim sempre contribui com sua estrutura, para dar segurança na área de saúde para as pessoas.

Definiu como Política de Patrocínio, esportes comunitários, que permitam a participação da comunidade externa e da sociedade em geral. Em 2016 apoiou 26 jogos no Estádio Colosso da Lagoa, 25 jogos no CER Atlântico e 15 eventos na região Alto Uruguai, investindo cerca de R\$ 99.130,31 em patrocínios esportivos. Além de disponibilizar ambulância e profissionais para eventos de cultura e lazer à comunidade, investindo um total de R\$ 112.451,51.

### Parcerias com Clubes Esportivos

Em 2016 a cooperativa manteve parceria com o Ypiranga Futebol Clube e Clube Esportivo e Recreativo Atlântico, oferecendo suporte com unidade de UTI móvel e equipe técnica para assegurar o atendimento aos atletas, comissão técnica, torcedores e demais presentes aos jogos, conforme Estatuto do Torcedor.

## Erechim Rally Brasil

Na 19ª edição do evento, realizada entre 12 e 15 de maio, o Erechim Rally Brasil pôde contar com o suporte médico e ambulatorial da Unimed Erechim. Aproximadamente 50 profissionais de saúde foram especialmente treinados para atuar em cinco equipes de resgate da prova.



Em 2016, a cooperativa contou com quatro ambulâncias UTIs do Sistema Unimed, além de uma ambulância reserva da Secretaria de Saúde de Erechim, dois carros de apoio, médicos, enfermeiras, técnicos em enfermagem, bombeiros, motoristas, pessoal de apoio e um ambulatório no Parque da Associação Comercial, Cultural e Industrial de Erechim (Accie).

A cada edição, as equipes de saúde estão mais bem preparadas. Exemplo disso foi o treinamento realizado no dia 21 de abril, com o médico da Federação Internacional de Automobilismo (FIA), Dorival de Carlucci Jr., em parceria com o Erechim Auto Esporte Clube (EAEC).

Garantir o suporte médico ao Erechim Rally Brasil é uma grande responsabilidade que a Unimed Erechim assume com orgulho, e conta com a parceria da Defesa Civil, Hospital de Caridade e Fundação Hospitalar Santa Terezinha para possíveis intercorrências.

No Rally, a Unimed Erechim é responsável pelas avaliações médicas de pilotos e navegadores antes da prova, além do apoio médico e de resgate nos 150 quilômetros de trechos cronometrados. Em 2016, nenhum caso de maior complexidade foi registrado.

## Acampamento Farroupilha

No mês em que o Rio Grande do Sul rememora a Revolução Farroupilha, a Unimed Erechim também fez sua reverência às tradições gaúchas. No dia 13 de setembro, a Invernada Artística mirim do CTG Sentinela da Querência presenteou quem passou pelo Centro de Qualidade de Vida Unimed com um espetáculo de danças tradicionalistas. Além disso, a cooperativa criou um espaço especial para celebrar a cultura gaúcha, com o apoio da Ervateira Rei Verde.



Já no Acampamento Farroupilha, instalado no Parque da Associação Comercial, Cultural e Industrial de Erechim (Accie), a Unimed Erechim garantiu suporte de atendimento durante os shows, com uma ambulância UTI e equipe composta por médico, bombeiro, técnico em enfermagem e motorista.

## Ações Sociais

Em 2016 foram beneficiadas várias entidades assistenciais, entre elas a Sociedade Beneficente Jacinto Godoy (Lar dos Velhinhos) e o lar das crianças com exames laboratoriais (890) e atendimentos domiciliares. Beneficiando 280 pessoas com investimento de R\$ 9.391,91.

### Lar dos Velhinhos, ação de Natal

Dezembro de 2016 ficou na memória de 15 colaboradores da Unimed Erechim. O grupo realizou uma ação voluntária de Natal na Sociedade Beneficente Jacinto Godoy, o Lar dos Velhinhos. A troca de experiências, motivada pela área de Responsabilidade Socioambiental da cooperativa médica, foi gratificante e deixou a satisfação evidente no sorriso dos moradores do local.

Em uma ampla sala, os idosos aguardavam pelos visitantes vestindo uma camiseta com a frase “A alegria não tem idade”. A sinergia entre os dois

grupos foi imediata: cantaram, dançaram, realizaram atividades físicas, com distribuição de abraços e doces pelo Papai Noel.

No final, os idosos participaram de uma atividade com tinta, e em duas cartolinas puderam deixar a sua digital, eternizando o momento.



### Apoio a iniciativas sociais

A Unimed Erechim aderiu ao Programa de Proteção Radiológica Infantil, desenvolvido pela Unimed do Brasil e inspirado no trabalho pioneiro do Hospital Dr. Miguel Soeiro, da Unimed Sorocaba. Na campanha de sensibilização, o objetivo é proteger as crianças das altas doses de radiação ionizante durante os exames radiológicos como a Tomografia Computadorizada e Raios-x. “Exames radiológicos são recursos essenciais para a confirmação de diagnóstico de algumas patologias e para dar segurança ao médico do paciente. No entanto, é preciso ter atenção quanto ao uso adequado, não excessivo ou desnecessário em crianças, já que

elas são mais sensíveis à exposição da radiação, com efeito somatório e cumulativo”, explica a Unimed do Brasil, em cartilha dedicada a médicos e profissionais de radiologia.

Baseada em evidências científicas e protocolos utilizados pelo Colégio Americano de Radiologia, a cartilha integra o material de divulgação da campanha, composto ainda por uma carteirinha de Proteção Radiológica, cartilhas aos pais, anúncios, cartazes e banners. Segundo a Unimed do Brasil, as informações oferecidas pelo Programa não têm a intenção de interferir na conduta médica, mas sim de orientar sobre os benefícios da utilização consciente dos recursos diagnósticos.

Disponível no Portal do Cooperado para download, a cartilha contém um resumo das principais condições clínicas em pediatria, que necessitam ou se beneficiam do recurso radiológico e sugestões de indicação de exames de imagem para a melhor acurácia e diagnóstico correto e seguro, sem que haja exposição de radiação ionizante desnecessária ao paciente.

Em 2016, a Unimed Erechim visitou pediatras cooperados e realizou a entrega de material informativo. Pacientes do Centro de Diagnóstico por Imagem (CDI) Dr. Eleonir José Gollin, também estão sendo sensibilizados para a causa. Em 2017, as atividades irão se intensificar.

Para estimular maior sensibilização, o Centro de Diagnóstico por Imagem Dr. Eleonir José Gollin, da Unimed Erechim, terá como meta a redução

em 5% no número de exames radiológicos. O monitoramento é realizado pela Unimed do Brasil, por meio de relatórios mensais. Foi possível observar uma redução no número de exames, se comparado com valores de exames solicitados antes da adesão ao Programa, sendo que 2015 eram realizados em média 99,59 exames/mês e em 2016 a média foi de 68,91 exames/mês.



Com objetivo de incentivar a redução de resíduos gerados, a cooperativa disponibiliza visualização virtual de exames. Exames realizados pelo Centro de Diagnóstico por Imagem da Unimed Erechim podem ser visualizados pela internet, por meio do PACS. Para ter acesso à ferramenta, o médico cooperado e o cliente recebem usuário e senha para consulta do resultado do exame.

Em 2016 foi avaliada a satisfação dos públicos de relacionamento com as ações, projetos e campanhas de Responsabilidade Socioambiental desenvolvidas pela Unimed Erechim, revelando uma satisfação de 97,72%.



# 8.SAÚDE AMBIENTAL



O desenvolvimento sustentável ambientalmente correto se refere a todas as condutas que possuam, diretamente ou indiretamente, algum impacto no meio ambiente, seja a curto, médio ou longo prazos.

A Unimed Erechim mantém práticas que visam conscientizar os colaboradores sobre a necessidade e vantagens do uso racional da energia elétrica, água e papel e separação correta de resíduos. Além das capacitações é disponibilizado aos colaboradores o Manual de Conscientização Ambiental e o Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviço de Saúde.

Como forma de renovação destes valores, pontualmente a empresa promove entre os colaboradores ações do “Dia Mundial do Meio Ambiente”, nesse ano de 2016, lançou os Jogos da Sustentabilidade, que visa através dos 4Rs a conscientização dos colaboradores em Repensar, Reduzir, Reutilizar e Reciclar.

Desde 2009, a Unimed Erechim vem criando práticas sustentáveis, como a entrega de uma caneca a cada colaborador e orientando-os para utilizá-la diariamente para beber água, chá e café, evitando o consumo e descarte de copos plásticos.

## Água

**[G4-EN8]** O total de retirada de água por fonte em 2016 corresponde a 4.015 m<sup>3</sup>, sendo que em 2015 foi de 4.704 m<sup>3</sup>.

A água utilizada pela cooperativa é proveniente de fornecimento da rede de abastecimento pública dos rios Leãozinho, Ligeirinho e Campo.

## Energia

**[G4-EN3]** A preocupação constante com a conscientização dos colaboradores com o consumo conscientes de energia tem por objetivo garantir postos de trabalho com iluminação adequada, preservando o ambiente e consequentemente reduzindo o valor da conta de luz.

O Consumo de energia dentro da organização em 2016 foi de 455,540 KW/h, superior a 2015 que foi de 445,669 KW/h. O aumento do consumo se deve ao início das atividades do Centro de Diagnóstico por Imagem e construção da obra do Hospital Unimed.

## Resíduos

**[G4-EN23]** A correta separação dos resíduos é fundamental para que a coleta seletiva seja efetiva. Por meio da auditoria de 5S é verificado o cumprimento deste requisito e garantida a manutenção do descarte adequado dos resíduos.

Em 2016 a cooperativa gerou, 5.063,61 Kg de resíduos do Grupo A/E (infecantes e perfurocortante) e 1.306,1 Kg de resíduos do grupo B (químicos sólidos) os quais são coletados pela empresa Servioeste - Soluções Ambientais que realiza o transporte, tratamento e disposição final evitando a disseminação de agentes patogênicos ou de qualquer outra forma de contaminação, garantindo-se a proteção da saúde e da qualidade do meio ambiente.

As pilhas, baterias e equipamentos eletroeletrônicos são entregues para a Prefeitura de Erechim que encaminha para empresas que realizam o descarte ambientalmente correto.

Os resíduos recicláveis (papel e plástico) são recolhidos pela empresa de reciclagem Cargipel Comércio de Papéis Ltda, que realiza novamente a segregação dos resíduos, compacta e armazena em locais de forma a não contaminar o meio ambiente, à guarda do transporte para outras empresas também licenciadas pela FEPAM, para seu reaproveitamento. Em 2016 foram vendidos 9.961 Kg de papel e plástico, sendo este valor investido em ações de melhorias ambientais e sociais.

Demais resíduos secos (não recicláveis) e orgânicos são dispostos em lixeiras públicas e recolhidos por empresa contratada pela prefeitura e encaminhados para disposição final.

## Descarte Correto de Medicamentos

Muito se fala dos impactos causados por plásticos e outros resíduos sólidos no meio ambiente, mas as maiores agressões são causadas por produtos químicos, entre eles os produtos farmacêuticos descartados de forma inadequada. Vários trabalhos científicos relatam a presença de fármacos ou seus subprodutos em rios, lagos e águas subterrâneas, inclusive em águas já tratadas e destinadas ao consumo humano por não ser totalmente removidas nas estações convencionais de tratamento de água. Os componentes químicos dos medicamentos reagem entre si gerando toxidade, pois os princípios ativos são cancerígenos e, quando combinados, podem estimular o surgimento de bactérias altamente resistentes. Além disso, a necessidade de descartar os medicamentos vencidos é um fator que afeta todos e foi pensando nisso que a Unimed Erechim, desde 2009 disponibiliza uma alternativa ambientalmente correta, com pontos de coleta para o descarte correto nas Farmácia de Erechim e Getúlio Vargas e no Centro de Qualidade de Vida.

## COMITÊ DO PGRSS

Tem a responsabilidade de orientar e propor melhorias sobre o gerenciamento dos resíduos, através de encaminhamento correto e seguro, visando a proteção dos trabalhadores, a preservação da saúde e do meio ambiente.

Consulte o Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviço de Saúde no site: <http://www.unimed-erechim.com.br/site/>

## Materiais

**[G4 -EN2]** O conceito de qualidade da Unimed Erechim se estende ao meio ambiente e no respeito à vida do nosso planeta. Adquire 100% das carteirinhas dos Planos de Saúde de empresa que adota ações de responsabilidade socioambientais que vão da racionalização do consumo de energia e tratamento de resíduos industriais, até a reutilização de PVC e outras matérias-primas em seus processos, produzindo cartões em base 85% PET reciclado pós consumo.

Em 2016 foram adquiridas 267.185 carteirinhas desta empresa, bem como devolvidas as carteirinhas fora do prazo de validade na sistemática Logística Reversa.

## Efeito Estufa

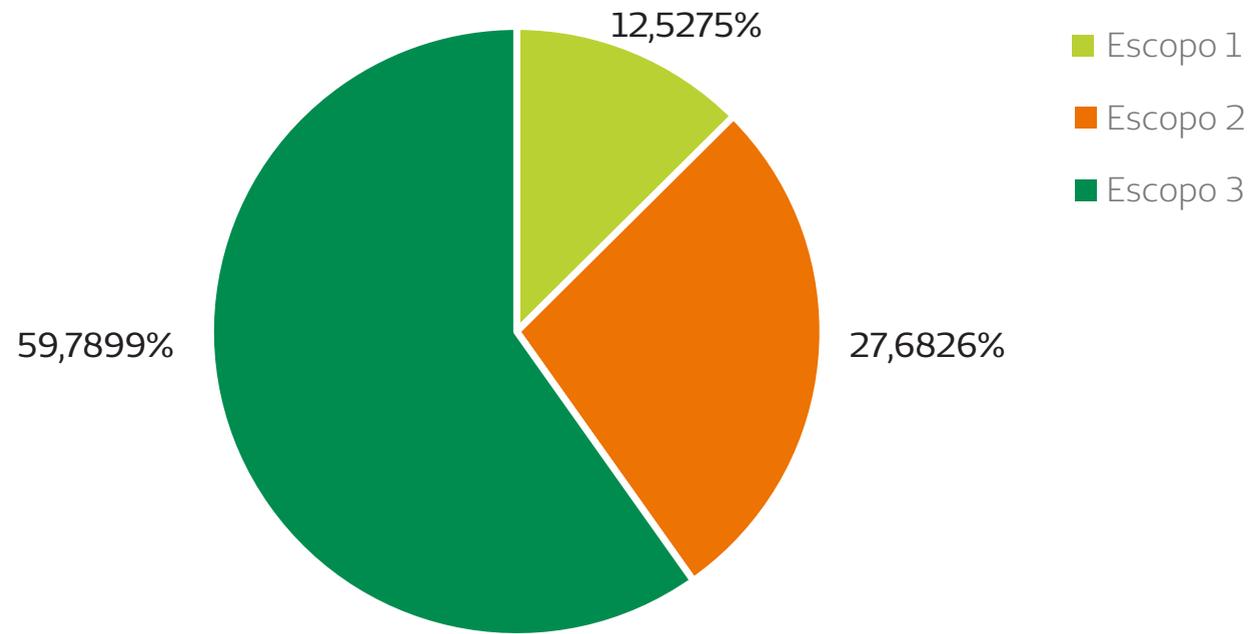
**[G4 -EN15; G4-EN16; G4-EN17]** A Responsabilidade Socioambiental da Unimed Erechim vai além das ações, programas e projetos. A Cooperativa, preocupada com a questão ambiental, participa do programa Carbono Neutro, pois considera os perigos do efeito estufa, fenômeno natural pelo qual a energia emitida pelo Sol – luz UV, Visível e IR – é acumulada na superfície e na atmosfera terrestres, aumentando a temperatura do planeta. Os principais vilões deste aumento de temperatura são os chamados gases do efeito estufa.

A Ferramenta da Calculadora de CO<sub>2</sub>, criada para o Sistema Unimed visa promover autonomia no desenvolvimento de Inventário de Emissões de Gases de Efeito Estufa, permite identificar o limite organizacional, quantificar a quantidade de emissões de CO<sub>2</sub> a ser compensada por meio de ações para neutralizarem o impacto no meio ambiente. Nos últimos três anos a cooperativa trabalhou os escopos 1,2 e 3 da Calculadora de CO<sub>2</sub>.

Em 2016 evidenciou-se redução de 7,29 tCO<sub>2</sub>e (toneladas de carbono equivalente), ao comparar com 2014, decorrente de ações de conscientização dos colaboradores e cooperados, mudanças de hábitos, bem como compras de equipamentos que causam menor impactos ao meio ambiente.

Perfil das emissões de GEE por escopo em 2016.

### Emissões geradas por Escopo





**ANEXOS**

## **A – Parecer do Auditor**

## **B – Balanço Social**

- 1- Balanço Social Parcial
- 2- Indicadores de Corpo Funcional
- 3- Indicadores de Organização e Gestão
- 4- Indicadores Econômicos
- 5- Indicadores Sociais Internos
- 6- Indicadores Sociais Externos
- 7- Investimento na Comunidade
- 8- Outras informações

## **C – DVA** (G4-EC1)

## **D – Sumário de conteúdo da GRI para a opção “de acordo – Essencial”** (G4-32)

# A – PARECER DO AUDITOR

## Relatório de Asseguração Limitada dos Auditores Independentes relacionado com Informações sobre Responsabilidade Social e Ambiental 150/17.

Ao  
Conselho de Administração e Fiscal da  
**UNIMED ERECHIM**  
Erechim - RS

Fomos contratados pela **UNIMED ERECHIM COOPERATIVA DE SERVIÇOS DE SAÚDE LTDA.**, para apresentar nosso relatório de asseguração limitada sobre a compilação das Informações de Responsabilidade Social e Ambiental, relativas ao exercício findo em 31 de dezembro de 2016.

### Responsabilidades da administração da empresa

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

### Responsabilidade dos auditores independentes

Nossa responsabilidade é expressar conclusão sobre as informações constantes do relatório de Responsabilidade Social e Ambiental, com base no trabalho de asseguração limitada conduzido de acordo com o Comunicado Técnico (CT) Nº 07/2012, aprovado pelo Conselho Federal de Contabilidade e elaborado tomando por base a NBC TO 3000 (Trabalhos de Asseguração Diferente de Auditoria e Revisão), emitida pelo Conselho Federal de Contabilidade – CFC, que é equivalente à norma internacional *ISAE 3000*, emitida pela Federação Internacional de Contadores, aplicáveis às informações não históricas. Essas normas requerem o cumprimento de exigências éticas, incluindo requisitos de independência e que o trabalho seja executado com o objetivo de obter segurança limitada de que as informações constantes do relatório de Responsabilidade Social e Ambiental, tomadas em conjunto, estão livres de distorções relevantes.

Um trabalho de asseguração limitada conduzido de acordo com a NBC TO 3000 (ISAE 3000) consiste principalmente de indagações à administração da Empresa e outros profissionais que estão envolvidos na elaboração das informações constantes do Relatório de Responsabilidade Social e Ambiental, assim como pela aplicação de procedimentos analíticos para obter evidência que nos possibilite concluir na forma de asseguração limitada sobre as informações tomadas em conjunto. Um trabalho de asseguração limitada requer, também, a execução de procedimentos adicionais, quando o auditor independente toma conhecimento de assuntos que o leve a acreditar que as informações constantes do Relatório de Responsabilidade Social e Ambiental, tomadas em conjunto, podem apresentar distorções relevantes.

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

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

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

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

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

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

Acreditamos que as evidências obtidas em nosso trabalho são suficientes e apropriadas para fundamentar nossa conclusão na forma limitada.

### Conclusão

Com base nos procedimentos realizados, descritos neste relatório, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a acreditar que as informações constantes do Relatório de Responsabilidade Social e Ambiental, não foram compiladas, em todos os aspectos relevantes, de acordo com o Comunicado Técnico (CT) Nº 07/2012 e NBC TO 3000, aprovado pelo Conselho Federal de Contabilidade e elaborado tomando por base o modelo IBASE e as diretrizes e orientações divulgadas pela UNIMED do BRASIL em relação as Operadora de Planos de Saúde, constituídas sob o regime de sociedades cooperativas médicas.

Porto Alegre, 20 de abril de 2017.

SÉRGIO MAFFI - Resp. Técnico Contador CRC/RS 033.274/0-9  
DICKEL & MAFFI - Auditoria e Consultoria SS  
CRC/RS 3.025/O-0 Registro CVM 7.234

## B - BALANÇO SOCIAL

### Balanço Social Anual das Cooperativas

#### 1- Dados Unimed

Razão Social: UNIMED ERECHIM		Ramo de atividade:	<input checked="" type="checkbox"/> Saúde		
Data de fundação:	04/10/1971	CNPJ:	87638334000173		
Tempo de existência: 46 anos		Atuação da cooperativa:	<input type="checkbox"/> Local	<input checked="" type="checkbox"/> Regional	<input type="checkbox"/> Nacional
Responsável preenchimento formulário : Adriana Salete Biasi		Telefone para contato:	(54 ) 35206100		
E-mail responsável:	adriana@unimed-erechim.com.br				
	responsabilidadesocial@unimed-erechim.com.br				
Tipo de Unimed:	Singular operadora	Federação/Confederação:	28		
Selecione os recursos próprios (filiais) conforme critério contábil, consolidados neste relatório:					
Quantidade Hospital:	1				
Quantidade Farmácia:	2				
Quantidade Pronto atendimento:	0				
Quantidade Laboratório:	1				
Quantidade Posto de Coleta:	0				
Quantidade Centro de diagnóstico:	1				
Quantidade Ótica:	0				
Outros (Descrever e informar quantidade):	Medicina Preventiva: 1 / SOU: 1 / Clínica de Fisioterapia: 1				
Total de Beneficiários:	20046				
Este ano o Balanço Social da Unimed terá relatório de auditoria independente?	Sim, Dickel e Maffi Auditoria e Consultoria S.S				

2 - Indicadores de Corpo Funcional	2016				2015			
	Cooperado(a)s / Sócios	Cooperadas PJ	Empregados(as)	Nº Total	Cooperado(a)s / Sócios	Cooperadas PJ	Empregados(as)	Nº Total
2.1 - No de pessoas na Unimed (em 31/12)	231	0	191	422	228	0	180	408
2.2 - Nº de admissões durante o período	5	0	49	54	5	0	50	55
2.3 - Nº de saídas e demissões durante o período	2	0	38	40	3	0	45	48
2.4 - Índice de rotatividade por substituição (turnover)			16,11	16,11			19,14	19,14
2.5 - Nº de estagiários no período			2	2			0	0
2.5.1 - Nº de estagiários efetivados no período			0	0			0	0
2.6 - Nº de Aprendizes			7	7			8	8
2.7 - Nº de trabalhadores terceirizados			10	10			10	10
2.8 - Nº de trabalhadores com contrato temporário			1	1			0	0
2.9 - Nº de homens que trabalham na Unimed	181		39	220	179		37	216
2.10 - Nº de mulheres que trabalham na Unimed	50		152	202	49		143	192
2.11 - Nº de branco(a)s que trabalham na Unimed	231		185	416	228		172	400
2.12 - Nº de negro(a)s que trabalham na Unimed	0		6	6	0		8	8
2.13 - Nº de indígenas que trabalham na Unimed	0		0	0	0		0	0
2.14 - Nº de pessoas com deficiência	0		5	5	0		4	4
2.15 - Nº total de membros do Conselho de Administração	4	0		4	4	0		4
2.15.1 - Nº total de mulheres no Conselho de Administração	0	0		0	0	0		0
2.15.2 - Nº total de negros e indígenas no Conselho de Administração	0	0		0	0	0		0
2.16 - Nº total de membros do Conselho Fiscal	6	0		6	6	0		6

2.16.1 - Nº total de mulheres no Conselho Fiscal	0	0		0	0	0		0
2.16.2 - Nº total de negros e indígenas no Conselho Fiscal	0	0		0	0	0		0
2.17 - Nº total de membros da Diretoria Executiva	7	0		7	7	0		7
2.17.1 - Nº total de mulheres na Diretoria Executiva	0	0		0	0	0		0
2.17.2 - Nº total de negros e indígenas no Diretoria Executiva	0	0		0	0	0		0
2.18 - Nº de homens cooperados em função administrativas e/ou na diretoria	12	0		12	12	0		12
2.19 - Nº de mulheres cooperadas em funções administrativas e/ou diretoria	2	0		2	2	0		2
2.20 - Nº de negro(a)s indígenas cooperados em funções administrativas e/ou diretoria	0	0		0	0	0		0
2.21 - Faixa etária dos colaboradores			191	191			180	180
2.21.1 - Até 18 anos			7	7			10	10
2.21.2 - De 19 a 24 anos			18	18			21	21
2.21.3 - De 25 a 29 anos			39	39			33	33
2.21.4 - De 30 a 45 anos			93	93			83	83
2.21.5 - De 46 a 59 anos			32	32			30	30
2.21.6 - A partir de 60 anos			2	2			3	3
2.22 - Nº de pessoas nas categorias profissionais de trabalho			189	189			180	180
2.22.1 - Gestão			24	24			21	21
2.22.2 - Técnico			57	57			50	50
2.22.3 - Operacional			81	81			77	77
2.22.4 - Apoio			27	27			32	32
2.23 - Remuneração média por categoria profissional de trabalho por gênero							3.203,21	3.203,21
2.23.1- Remuneração média Gestão			12.738,91	12.738,91			5.643,64	5.643,64

2.23.1.1 - Remuneração média de Homens			5.360,34	5.360,34			4.596,20	4.596,20
2.23.1.2 - Remuneração média de Mulheres			7.378,57	7.378,57			6.691,09	6.691,09
2.23.2- Remuneração média Técnico			7.573,17	7.573,17			3.587,81	3.587,81
2.23.2.1 - Remuneração média de Homens			3.784,16	3.784,16			3.526,07	3.526,07
2.23.2.2 - Remuneração média de Mulheres			3.789,01	3.789,01			3.649,55	3.649,55
2.23.3 - Remuneração média Operacional			4.083,44	4.083,44			1.925,15	1.925,15
2.23.3.1 - Remuneração média de Homens			1.953,03	1.953,03			1.927,56	1.927,56
2.23.3.2 - Remuneração média de Mulheres			2.130,41	2.130,41			1.922,75	1.922,75
2.23.4 - Remuneração média Apoio			3.742,06	3.742,06			1.656,24	1.656,24
2.23.4.1 - Remuneração média de Homens			2.367,65	2.367,65			2.074,07	2.074,07
2.23.4.2 - Remuneração média de Mulheres			1.374,41	1.374,41			1.238,42	1.238,42
2.24 - Remuneração média por categoria profissional de trabalho por raça							2.342,42	2.342,42
2.24.1- Remuneração média dos brancos			14.052,33	14.052,33			3.207,70	3.207,70
2.24.1.1 - Gestão			6.621,74	6.621,74			5.893,03	5.893,03
2.24.1.2 - Técnico			3.787,91	3.787,91			3.619,92	3.619,92
2.24.1.3 - Operacional			2.119,83	2.119,83			1.936,07	1.936,07
2.24.1.4 - Apoio			1.522,85	1.522,85			1.381,81	1.381,81
2.24.2 - Remuneração média dos negros			3.703,71	3.703,71			1.477,15	1.477,15
2.24.2.1 - Gestão			0,00	0,00			0,00	0,00
2.24.2.2 - Técnico			0,00	0,00			0,00	0,00
2.24.2.3 - Operacional			1.655,91	1.655,91			1.453,80	1.453,80
2.24.2.4 - Apoio			2.047,80	2.047,80			1.500,50	1.500,50
2.24.3 - Remuneração média dos indígenas			0,00	0,00			0,00	0,00
2.24.3.1 - Gestão			0,00	0,00			0,00	0,00
2.24.3.2 - Técnico			0,00	0,00			0,00	0,00
2.24.3.3 - Operacional			0,00	0,00			0,00	0,00
2.24.3.4 - Apoio			0,00	0,00			0,00	0,00

2.25 - % de negros na trajetória de gestão (chefias)			0,00	0,00			0,00	0,00
2.26 - % de indígenas na trajetória de gestão (chefias)			0,00	0,00			0,00	0,00
2.27 - % de mulheres na trajetória de gestão (chefias)			62,50	62,50			61,90	61,90
2.28 - N° de colaboradores por Escolaridade			191	191			180	180
2.28.1 - Não alfabetizados			1	1			0	0
2.28.2 - Ensino fundamental incompleto			3	3			2	2
2.28.3 - Ensino fundamental completo			6	6			13	13
2.28.4 - Ensino médio completo			63	63			59	59
2.28.5 - Ensino técnico completo			29	29			31	31
2.28.6 - Ensino superior completo			51	51			41	41
2.28.7 - Pós-graduação Lato Sensu (especialização, MBA) completo			35	35			32	32
2.28.8 - Pós-graduação Stricto Sensu (mestrado e doutorado) completo			3	3			2	2
2.28.9 - Pós-doutorado			0	0			0	0
2.29 - A cooperativa estimula a educação básica, ensino médio e superior(supletivo ou regular) dos(as) trabalhadores(as)?			0	0			0	0
2.29.1 - Educação básica (N° de beneficiados)			0	0			0	0
2.29.2 - Ensino Médio (N° de beneficiados)			0	0			0	0
2.29.3 - Ensino Superior (N° de beneficiados)			0	0			0	0
2.30 - N° total de acidentes de trabalho			13	13			13	13
2.30.1 - N° de acidente de trajeto			1	1			1	1
2.30.2 - N° de acidentes na atividade fim			12	12			12	12

2.31 - Existem medidas concretas em relação à saúde e segurança no ambiente de trabalho	<input type="checkbox"/>	Não	<input type="checkbox"/>	Não
	<input checked="" type="checkbox"/>	Organização de comissões	<input checked="" type="checkbox"/>	Organização de comissões
	<input checked="" type="checkbox"/>	Sim, fornecendo equipamento	<input checked="" type="checkbox"/>	Sim, fornecendo equipamento
	<input checked="" type="checkbox"/>	Sim, realizando campanhas e capacitações	<input checked="" type="checkbox"/>	Sim, realizando campanhas e capacitações
	<input checked="" type="checkbox"/>	Sim, programas de medicina preventiva	<input checked="" type="checkbox"/>	Sim, programas de medicina preventiva
	<input checked="" type="checkbox"/>	Outras: Programa de Ergonomia (realiza avaliação dos postos de trabalho, condições de	<input checked="" type="checkbox"/>	Outras: Programa de Ergonomia (realiza avaliação dos postos de trabalho, condições de
<b>3 - Indicadores de organização e gestão</b>				
	2016		2015	
3.1 - Valor (R\$ mil) da maior produção repassada ao(à) cooperado(a)	35.282,97		31.279,07	
3.2 - Valor (R\$ mil) da menor produção repassada ao(à) cooperado(a)	19,50		47,00	
3.3 - Valor (R\$ mil) da maior remuneração paga ao(à) administrador(a)				
3.4 - Valor (R\$ mil) da menor remuneração paga ao(à) administrador(a)				
3.5 - Valor (R\$ mil) do maior remuneração paga ao(à) empregado(a)	9.268,08		8.438,57	
3.6 - Valor (R\$ mil) do menor remuneração paga ao(à) empregado(a)	515,03		515,03	
3.7 - Destino das sobras	<input checked="" type="checkbox"/>	Aumento de capital	<input checked="" type="checkbox"/>	Aumento de capital
	<input checked="" type="checkbox"/>	Distribuição entre os cooperados(as)/cooperativas/sócios	<input checked="" type="checkbox"/>	Distribuição entre os cooperados(as)/cooperativas/sócios
	<input checked="" type="checkbox"/>	Fundos	<input checked="" type="checkbox"/>	Fundos
	<input type="checkbox"/>	Não foram distribuídos sobras no período	<input type="checkbox"/>	Não foram distribuídos sobras no período

3.8 - Fundos existentes	<input checked="" type="checkbox"/>	Fundo para educação(RATES/FATES)	<input checked="" type="checkbox"/>	Fundo para educação(RATES/FATES)
	<input checked="" type="checkbox"/>	Reserva legal	<input checked="" type="checkbox"/>	Reserva legal
	<input type="checkbox"/>	Outros	<input type="checkbox"/>	Outros
3.9 - % Frequência média nas assembleias pelos(as) co-operados(as)/cooperativas/sócios ocorridas no período	43,00		32,00	
3.10 - Assuntos/Pauta submetidos à assembleia	<input type="checkbox"/>	Admissão, eliminação e exclusão de cooperados(as)/cooperativas/sócios	<input type="checkbox"/>	Admissão, eliminação e exclusão de cooperados(as)/cooperativas/sócios
	<input checked="" type="checkbox"/>	Destino das sobras ou perdas	<input checked="" type="checkbox"/>	Destino das sobras ou perdas
	<input checked="" type="checkbox"/>	Investimentos	<input checked="" type="checkbox"/>	Investimentos
	<input type="checkbox"/>	Liquidação	<input type="checkbox"/>	Liquidação
	<input type="checkbox"/>	Novos produtos/serviços	<input type="checkbox"/>	Novos produtos/serviços
	<input type="checkbox"/>	Pagamento de credores	<input type="checkbox"/>	Pagamento de credores
	<input checked="" type="checkbox"/>	Reforma Estatuto	<input checked="" type="checkbox"/>	Reforma Estatuto
	<input type="checkbox"/>	Outros	<input type="checkbox"/>	Outros
3.11 - Outros órgãos sociais existentes na Unimed	<input checked="" type="checkbox"/>	Comitê Educativo	<input checked="" type="checkbox"/>	Comitê educativo
	<input type="checkbox"/>	Comitê de auditoria e riscos	<input type="checkbox"/>	Comitê de auditoria e riscos
	<input checked="" type="checkbox"/>	Conselho técnico	<input checked="" type="checkbox"/>	Conselho técnico
	<input checked="" type="checkbox"/>	Medicina preventiva	<input checked="" type="checkbox"/>	Medicina preventiva
	<input type="checkbox"/>	Conselho de especialidades	<input type="checkbox"/>	Conselho de especialidades
	<input type="checkbox"/>	Outros	<input type="checkbox"/>	Outros
3.12 - Renovação dos cargos diretivos (conselho), no período	<input type="checkbox"/>	1/3	<input type="checkbox"/>	1/3
	<input checked="" type="checkbox"/>	2/3	<input checked="" type="checkbox"/>	2/3
	<input type="checkbox"/>	Sem renovação	<input type="checkbox"/>	Sem renovação
	<input type="checkbox"/>	Total	<input type="checkbox"/>	Total
	<input type="checkbox"/>	Outros	<input type="checkbox"/>	Outros

3.13 - Os 3 Critérios principais para admissão de novo(s) cooperados(as)/cooperativas/sócios	<input checked="" type="checkbox"/>	Conhecimento sobre cooperativismo	<input checked="" type="checkbox"/>	Conhecimento sobre cooperativismo
	<input checked="" type="checkbox"/>	Critério Técnico	<input checked="" type="checkbox"/>	Critério Técnico
	<input type="checkbox"/>	Experiência - prática	<input type="checkbox"/>	Experiência - prática
	<input type="checkbox"/>	Reside na área de atuação	<input type="checkbox"/>	Reside na área de atuação
	<input checked="" type="checkbox"/>	Demanda por especialidade	<input checked="" type="checkbox"/>	Demanda por especialidade
	<input type="checkbox"/>	Outros	<input type="checkbox"/>	Outros
3.14 - Espaços de representação do cooperativismo em que a Unimed atua	<input type="checkbox"/>	ACI - Aliança Internacional do Cooperativismo	<input type="checkbox"/>	ACI - Aliança Internacional do Cooperativismo
	<input checked="" type="checkbox"/>	OCB - Organização das Cooperativas Brasileiras	<input checked="" type="checkbox"/>	OCB - Organização das Cooperativas Brasileiras
	<input type="checkbox"/>	OCEs - Organização das Cooperativas Brasileiras no Estado	<input type="checkbox"/>	OCEs - Organização das Cooperativas Brasileiras no Estado
	<input checked="" type="checkbox"/>	SESCOOP - Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo	<input checked="" type="checkbox"/>	SESCOOP - Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo
	<input checked="" type="checkbox"/>	Central Nacional UNIMED/Federação	<input checked="" type="checkbox"/>	Central Nacional UNIMED/Federação
	<input type="checkbox"/>	Confederação UNIMED	<input type="checkbox"/>	Confederação UNIMED
	<input checked="" type="checkbox"/>	Fundação UNIMED	<input checked="" type="checkbox"/>	Fundação UNIMED
	<input checked="" type="checkbox"/>	Instituto UNIMED	<input checked="" type="checkbox"/>	Instituto UNIMED
	<input type="checkbox"/>	Outro	<input type="checkbox"/>	Outro
3.15 - A Unimed apoia a organização de outros empreendimentos de outras cooperativas	<input type="checkbox"/>	Não	<input type="checkbox"/>	Não
	<input checked="" type="checkbox"/>	Sim, emprestando recursos materiais e/ou humanos	<input checked="" type="checkbox"/>	Sim, emprestando recursos materiais e/ou humanos
	<input type="checkbox"/>	Sim, oferecendo assessoria	<input type="checkbox"/>	Sim, oferecendo assessoria
	<input type="checkbox"/>	Contratando serviços e parcerias	<input type="checkbox"/>	Contratando serviços e parcerias
	<input type="checkbox"/>	Outros apoios	<input type="checkbox"/>	Outros apoios

3.16 - Principal fonte de crédito	<input type="checkbox"/>	Bancos / Financeiras	<input type="checkbox"/>	Bancos / Financeiras
	<input type="checkbox"/>	BNDES	<input type="checkbox"/>	BNDES
	<input checked="" type="checkbox"/>	Cooperados / Cooperativas (sócios)	<input checked="" type="checkbox"/>	Cooperados / Cooperativas (sócios)
	<input type="checkbox"/>	Fornecedores diversos	<input type="checkbox"/>	Fornecedores diversos
	<input type="checkbox"/>	Governo	<input type="checkbox"/>	Governo
	<input type="checkbox"/>	Intercâmbio	<input type="checkbox"/>	Intercâmbio
	<input type="checkbox"/>	Unicred	<input type="checkbox"/>	Unicred
	<input type="checkbox"/>	Outras cooperativas de crédito	<input type="checkbox"/>	Outras cooperativas de crédito
	<input type="checkbox"/>	Rede credenciada	<input type="checkbox"/>	Rede credenciada
	<input type="checkbox"/>	Outros	<input type="checkbox"/>	Outros
3.17 - A participação de cooperado(a)s/cooperativas/sócios no planejamento da Unimed	<input type="checkbox"/>	Não ocorre	<input type="checkbox"/>	Não ocorre
	<input type="checkbox"/>	Sim, por meio da aprovação em assembléia	<input type="checkbox"/>	Sim, por meio da aprovação em assembléia
	<input type="checkbox"/>	Sim, por meio de grupos de trabalho (comissões etc)	<input type="checkbox"/>	Sim, por meio de grupos de trabalho (comissões etc)
	<input checked="" type="checkbox"/>	Sim, por recomendação a diretoria e/ou conselho	<input checked="" type="checkbox"/>	Sim, por recomendação a diretoria e/ou conselho
3.18 - A Unimed costuma consultar o(a)s cooperado(a)s/cooperativas/sócio(a)s para solução de problemas e/ou na hora de buscar soluções	<input type="checkbox"/>	Não	<input type="checkbox"/>	Não
	<input type="checkbox"/>	Sim, periodicamente com data definida	<input type="checkbox"/>	Sim, periodicamente com data definida
	<input checked="" type="checkbox"/>	Sim, na hora que necessita resolver um problema e encontrar uma solução	<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 cooperados, subordinado ao Conselho de Administração	<input checked="" type="checkbox"/>	Não	<input checked="" type="checkbox"/>	Não
		Não, mas pretende implantar em 20		Não, mas pretende implantar em 20
		Sim		Sim

3.20 - A Unimed tem previsão para segregar Conselho de Administração e Diretoria, com cooperado(a)s diferentes nas Presidências: do Conselho e da Diretoria	<input checked="" type="checkbox"/> Não	<input checked="" type="checkbox"/> Não
	<input type="checkbox"/> Sim, em 20	<input type="checkbox"/> Sim, em 20
3.21 - A gestão de risco da Unimed leva em consideração, os seguintes riscos:	<input type="checkbox"/> Crédito	<input type="checkbox"/> Crédito
	<input checked="" type="checkbox"/> Financeiro	<input checked="" type="checkbox"/> Financeiro
	<input checked="" type="checkbox"/> Estratégico	<input checked="" type="checkbox"/> Estratégico
	<input type="checkbox"/> Cambial	<input type="checkbox"/> Cambial
	<input checked="" type="checkbox"/> Fiscal	<input checked="" type="checkbox"/> Fiscal
	<input checked="" type="checkbox"/> Trabalhista	<input checked="" type="checkbox"/> Trabalhista
	<input type="checkbox"/> Reputacional	<input type="checkbox"/> Reputacional
	<input type="checkbox"/> Comunitário	<input type="checkbox"/> Comunitário
	<input checked="" type="checkbox"/> Operacional	<input checked="" type="checkbox"/> Operacional
	<input checked="" type="checkbox"/> Ambiental	<input checked="" type="checkbox"/> Ambiental
3.22 - A Unimed tem partes relacionadas	<input type="checkbox"/> Não	<input type="checkbox"/> Não
	<input type="checkbox"/> Sim, e tem projetos socioambientais desenvolvidos em conjunto	<input type="checkbox"/> Sim, e tem projetos socioambientais desenvolvidos em conjunto
	<input checked="" type="checkbox"/> Sim, mas não tem projetos socioambientais desenvolvidos em conjunto	<input checked="" type="checkbox"/> Sim, mas não tem projetos socioambientais desenvolvidos em conjunto
3.23 - A Unimed tem Código de Conduta implantado	<input type="checkbox"/> Não	<input type="checkbox"/> Não
	<input checked="" type="checkbox"/> Sim	<input checked="" type="checkbox"/> Sim
3.24 - Em caso positivo, existe um canal de denúncias relativo ao Código de Conduta?	<input type="checkbox"/> Não	<input type="checkbox"/> Não
	<input checked="" type="checkbox"/> Sim, Quais: Canal de Ouvidoria	<input checked="" type="checkbox"/> Sim, Quais: Canal de Ouvidoria
3.25 - A Unimed tem um comitê para tratar de denúncias/questões relativas ao Código de Conduta	<input checked="" type="checkbox"/> Não	<input checked="" type="checkbox"/> Não
	<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Sim
3.26 - Número de casos de discriminação? Em caso positivo descrever as medidas tomadas em Nota Explicativa	0	0

<b>4 - Indicadores econômicos (em R\$)</b>	2016	2015
4.1 - Ingressos e Receitas Brutas	80.797.425,17	72.426.449,63
4.2 - Ingressos/Receitas Repassadas	0,00	0,00
4.3 - Receitas sobre aplicações financeiras	704.583,64	503.724,72
4.4 - Total das dívidas	20.909.982,08	19.492.795,01
4.5 - Patrimônio da Unimed	37.682.226,38	34.744.493,85
4.6 - Patrimônio de terceiros	0,00	0,00
4.7 - Impostos e contribuições	5.237.770,34	3.984.404,74
4.8 - Remuneração dos(as) cooperado(a)s/cooperativas/sócio(a)s - não inclui benefícios	4.267.975,55	11.147.166,96
4.9 - Sobras ou perdas do exercício	784.210,91	1.346.059,10
4.10 - Valor de capital para ingresso na Unimed	75.725,38	30.000,00
4.11 - Custo Total de Pessoal: Remuneração + Benefícios	9.026.584,17	8.533.155,35
4.11.1 - Diretores e Conselheiros	1.052.871,33	969.178,69
4.11.2 - Empregados	7.356.911,00	6.955.643,52
4.11.3 - Jovens Aprendizizes	68.146,00	68.402,61
4.11.4 - Estagiários	0,00	0,00
4.11.5 - Trabalhadores terceirizados	548.655,84	539.930,53
4.11.6 - Trabalhadores com contrato temporário	0,00	0,00
4.12 - INSS retido sobre produção cooperados/cooperativas/sócios	1.090.214,19	815.899,58
4.13 - IR retido sobre produção cooperados/cooperativas/sócios	2.207.513,88	1.853.579,80
4.14 - Fundos	0,00	-218.045,60
4.15 - Atendimento de intercâmbio prestado por outras Unimed	5.129.473,92	5.108.410,12
4.16 - Venda para outras Cooperativas, exceto Unimed	4.386.724,93	3.573.860,06

4.17 - Onde é possível visualizar as demonstrações contábeis	<input type="checkbox"/>	Não disponibiliza	<input type="checkbox"/>	Não disponibiliza
	<input type="checkbox"/>	No website da unimed	<input type="checkbox"/>	No website da unimed
	<input checked="" type="checkbox"/>	Publicado no jornal da área de atuação	<input checked="" type="checkbox"/>	Publicado no jornal da área de atuação
	<input type="checkbox"/>	Impresso, Digitalizado, e/ou disponibilizado aos diversos públicos	<input type="checkbox"/>	Impresso, Digitalizado, e/ou disponibilizado aos diversos públicos
	<input type="checkbox"/>	Impresso, Digitalizado, e/ou apresentado aos cooperado(a)s/cooperativas/sócio(a)s	<input type="checkbox"/>	Impresso, Digitalizado, e/ou apresentado aos cooperado(a)s/cooperativas/sócio(a)s

5 - Indicadores sociais internos	2016				2015			
	Cooperado(a)s / Sócios	Cooperadas PJ	Empregado(a)s / Outros	Nº Total	Cooperado(a)s / Sócios	Cooperadas PJ	Empregado(a)s / Outros	Nº Total
5.1 - Investimentos em alimentação	0,00	0,00	904.219,30	904.219,30	2.119,05	0,00	792.720,21	794.839,26
5.2 - Investimentos em eventos	23.032,29	0,00	25.713,12	48.745,41	60.659,72	0,00	59.643,05	120.302,77
5.3 - Investimentos em saúde	1.075.918,54	0,00	225.483,01	1.301.401,55	816.690,00	0,00	166.867,52	983.557,52
5.4 - Investimentos em transporte	0,00	0,00	89.581,27	89.581,27	0,00	0,00	63.452,62	63.452,62
5.5 - Investimentos em segurança no trabalho	0,00	0,00	29.445,48	29.445,48	0,00	0,00	18.325,98	18.325,98
5.6 - Investimentos em cultura e/ou lazer	0,00	0,00	0,00	0,00	1.450,00	0,00	450,00	1.900,00
5.6.1 - nº de beneficiado(a)s	0	0	0	0	60	0	15	75
5.7 - Investimentos em educação/alfabetização, ensino fundamental, médio ou superior			4.799,11	4.799,11			10.642,80	10.642,80
5.7.1 - Aportes próprios			4.799,11	4.799,11			142,80	142,80
5.7.2 - Aportes dos parceiros			0,00	0,00			10.500,00	10.500,00
5.7.3 - nº de beneficiado(a)s			2	2			2	2
5.8 - Investimentos em capacitação profissional	28.444,00	0,00	64.712,57	93.156,57	38.353,90	0,00	63.511,63	101.865,53
5.8.1 - nº de beneficiado(a)s	37	0	191	228	228	0	172	400
5.8.2 - nº de horas de treinamento/pessoa	28,30	0,00	31,59	59,89	40,00	0,00	20,56	60,56
5.9 - Investimentos de capacitação em gestão cooperativa	357,63	0,00	0,00	357,63	470,85	0,00	0,00	470,85
5.9.1 - nº de beneficiado(a)s	25	0	0	25	10	0	0	10

5.10 - Investimentos em creche ou auxílio creche	0,00	0,00	53.177,10	53.177,10	0,00	0,00	43.246,26	43.246,26
5.10.1 - nº de beneficiado(a)s	0	0	49	49	0	0	44	44
5.11 - Investimentos em seguro de vida	410.243,68	0,00	188.176,71	598.420,39	449.699,82	0,00	211.188,02	660.887,84
5.11.1 - nº de beneficiado(a)s	231	0	191	422	228	0	172	400
5.12 - Investimentos em previdência privada	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
5.12.1 - nº de beneficiado(a)s	0	0	0	0	0	0	0	0
5.13 - Investimentos em participações nos resultados	784.210,91	0,00	0,00	784.210,91	1.346.059,10	0,00	0,00	1.346.059,10
5.13.1 - % Distribuído	100,00	0,00		100,00	100,00	0,00		100,00
5.13.2 - % Retido	0,00	0,00		0,00	0,00	0,00		0,00
5.14 - Investimentos em bonificações	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
5.15 - Investimentos em cursos para o desenvolvimento pessoal	0,00	0,00	1.585,84	1.585,84	623,85	0,00	2.812,50	3.436,35
5.15.1 - nº de beneficiado(a)s	0	0	8	8	228	0	13	241
5.16 - Outros	397,27	0,00	1.170,13	1.567,40	2.388,49	0,00	3.176,87	5.565,36
<b>Total de beneficiados</b>	<b>293</b>	<b>0</b>	<b>441</b>	<b>734</b>	<b>754</b>	<b>0</b>	<b>418</b>	<b>1172</b>
<b>Total dos investimentos internos</b>	<b>2.322.604,32</b>	<b>0,00</b>	<b>1.588.063,64</b>	<b>3.910.667,96</b>	<b>2.718.514,78</b>	<b>0,00</b>	<b>1.436.037,46</b>	<b>4.154.552,24</b>
5.17 - Total de horas de treinamento para cooperado(a)s e empregado(a)s em políticas e procedimentos relativos a aspectos de direitos humanos	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
5.18 - Total de horas de treinamento para cooperado(a)s e empregado(a)s em políticas e procedimentos anticorrupção	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
5.19 - Número total de ações trabalhistas movidas por empregados			5	5			2	2
5.19.1 - Julgados procedentes			5	5			1	1
5.19.2 - Julgados improcedentes			0	0			1	1
5.20 - Valor total (R\$ mil) de indenizações trabalhistas pagas no período por determinação da justiça			0,00	0,00			86.582,51	86.582,51
5.20.1 - Valor pago (R\$ mil)			0,00	0,00			94.000,00	94.000,00
5.20.2 - Valor restituído (R\$ mil)			0,00	0,00			7.417,49	7.417,49

<b>6 - Indicadores sociais externos</b>	2016	2015
6.1 - Investimento em eventos	90.911,48	122.414,03
6.1.1 - nº de público alvo	200400	254277
6.1.2 - nº de eventos	10	9
6.2 - Investimentos em programas e/ou projetos ambientais	28.013,91	42.359,21
6.3 - Investimento em campanhas de mobilização e conscientização socioambiental	0,00	0,00
6.4 - Investimento em voluntariado	129,83	0,00
6.4.1 - nº de voluntários (cooperados e empregados)	15	0
6.4.2 - nº de entidades beneficiadas	1	0
6.5 - Investimentos em Saúde	25.276,19	41.355,87
6.5.1 - nº de pessoas beneficiadas	508	125
6.5.2 - nº de entidades beneficiadas	3	1
6.6 - Investimentos em Educação / alfabetização	14.369,77	23.048,00
6.6.1 - nº de pessoas beneficiadas	600	950
6.6.2 - nº de entidades beneficiadas	8	6
6.7 - Investimentos em capacitação profissional	1.835,88	327,79
6.7.1 - nº de pessoas beneficiadas	55	7
6.7.2 - nº de entidades beneficiadas	1	5
6.8 - Investimentos em Esportes	6.200,87	25.122,99
6.8.1 - nº de pessoas beneficiadas	700	2300
6.8.2 - nº de entidades beneficiadas	2	4
6.9 - Investimentos em Cultura e/ou Lazer	30.550,24	38.147,25
6.9.1 - nº de pessoas beneficiadas	62200	141500
6.9.2 - nº de entidades beneficiadas	3	4
6.10 - Gastos com ações sociais/filantropia (financeiras, produtos e/ou serviços)/ajudas humanitárias	9.391,91	5.720,93

6.10.1 - nº de pessoas beneficiadas diretamente	976	645
6.10.2 - nº de pessoas beneficiadas indiretamente	2945	120
6.10.3 - nº de entidades beneficiadas	5	5
6.11 - Outros	0,00	0,00
<b>Total pessoas beneficiadas</b>	<b>65039</b>	<b>145527</b>
<b>Total entidades beneficiadas</b>	<b>23</b>	<b>25</b>
<b>Total dos investimentos sociais externos</b>	<b>206.680,08</b>	<b>298.496,07</b>

<b>7 - Outras Informações</b>	2016	2015
7.1 - A previdência privada contempla	<input type="checkbox"/> Direção	<input type="checkbox"/> Direção
	<input type="checkbox"/> Cooperados/Cooperativas/Sócios	<input type="checkbox"/> Cooperados/Cooperativas/Sócios
	<input type="checkbox"/> Empregados	<input type="checkbox"/> Empregados
	<input checked="" type="checkbox"/> Não possui	<input checked="" type="checkbox"/> Não possui
7.2 - A participação nas sobras ou resultados contempla	<input checked="" type="checkbox"/> Direção	<input checked="" type="checkbox"/> Direção
	<input checked="" type="checkbox"/> Cooperados/Cooperativas/Sócios	<input checked="" type="checkbox"/> Cooperados/Cooperativas/Sócios
	<input type="checkbox"/> Empregados	<input type="checkbox"/> Empregados
	<input type="checkbox"/> Neste período não houve distribuição	<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	<input checked="" type="checkbox"/> Direção
	<input checked="" type="checkbox"/> Gerência	<input checked="" type="checkbox"/> Gerência
	<input type="checkbox"/> Empregados	<input type="checkbox"/> Empregados
	<input type="checkbox"/> Cooperados/Cooperativas/Sócios	<input type="checkbox"/> Cooperados/Cooperativas/Sócios
7.4 - Os padrões de segurança e salubridade no ambiente de trabalho foram definidos por	<input checked="" type="checkbox"/> Direção	<input checked="" type="checkbox"/> Direção
	<input checked="" type="checkbox"/> Gerência	<input checked="" type="checkbox"/> Gerência
	<input type="checkbox"/> Empregados	<input type="checkbox"/> Empregados
	<input type="checkbox"/> Cooperados/Cooperativas/Sócios	<input type="checkbox"/> Cooperados/Cooperativas/Sócios
7.5 - Quanto à liberdade sindical, ao direito de negociação coletiva e à representação interna dos empregados, na Cooperativa/Federação-Central/Seguradora	<input type="checkbox"/> Não se envolve	<input type="checkbox"/> Não se envolve
	<input checked="" type="checkbox"/> Incentiva e segue a OIT	<input checked="" type="checkbox"/> Incentiva e segue a OIT
	<input type="checkbox"/> Segue as normas da OIT	<input type="checkbox"/> Segue as normas da OIT

7.6 - Na seleção dos fornecedores, os mesmos padrões éticos e de sustentabilidade social, ambiental e econômico adotados pela Cooperativa/Federação-Central/Seguradora	<input type="checkbox"/>	Não são considerados	<input type="checkbox"/>	Não são considerados
	<input type="checkbox"/>	São exigidos	<input type="checkbox"/>	São exigidos
	<input checked="" type="checkbox"/>	São sugeridos	<input checked="" type="checkbox"/>	São sugeridos
7.7 - Quanto à participação de empregados em programas de trabalho voluntário, na Cooperativa/Federação-Central/Seguradora	<input type="checkbox"/>	Não se envolve	<input type="checkbox"/>	Não se envolve
	<input checked="" type="checkbox"/>	Organiza e incentiva	<input checked="" type="checkbox"/>	Organiza e incentiva
	<input checked="" type="checkbox"/>	Apoia	<input checked="" type="checkbox"/>	Apoia
7.8 - Número Total de demandas (reclamação, consulta, denúncia, sugestão)	494		503	
7.8.1 - Na cooperativa/Federação-Central/Seguradora	422		500	
7.8.2 - Na ANS	1		0	
7.8.3 - No Procon	0		0	
7.8.4 - No Judiciário	32		3	
7.8.5 - No Canal Fale Conosco da Unimed do Brasil	39		0	
7.8.6 - No site Reclame Aqui	0		0	
7.9 - Número de demandas (reclamação, consulta, denúncia, sugestão) com respostas conclusivas	465		503	
7.9.1 - Na Cooperativa/Federação-Central/Seguradora	422		500	
7.9.2 - Na ANS	1		0	
7.9.3 - No Procon	0		0	
7.9.4 - No Judiciário	3		3	
7.9.5 - No Canal Fale Conosco da Unimed do Brasil	39		0	
7.9.6 - No site Reclame Aqui	0		0	
7.10 - Valor total de indenizações pagas no período por determinação de órgãos de defesa do consumidor e/ou justiça	47.593,93		30.233,50	
7.11 - Total do valor gastos com fornecedores	1.928.211,33		2.007.949,50	

7.11.1 - % do valor gasto com fornecedores locais	10,80		1,71	
7.12 - Compras de "serviços e/ou bens" de outras cooperativas	1.048.897,73		872.583,83	
7.13 - Valor adicionado a distribuir (em R\$ mil) - vide DVA	24.596.843,59		28.907.353,67	
7.13.1 - Distribuição do valor adicionado		%		%
7.13.1.1 - Governos	5.237.770,34	21,29	3.984.404,74	13,78
7.13.1.2 - Cooperados/Federação-Central/Seguradora	5.854.843,80	23,80	12.491.022,72	43,21
7.13.1.3 - Empregados/Diretores/Conselheiros	10.700.644,33	43,50	9.334.065,09	32,29
7.13.1.4 - Remuneração de capital de terceiros	401.777,48	1,63	520.408,15	1,80
7.13.1.5 - Sociedade	206.680,08	0,84	298.496,07	1,03
7.13.1.6 - Juros sobre capital próprio	1.410.916,65	5,74	1.150.943,40	3,98
7.13.1.7 - Constituição de reservas e fundos	0,00	0,00	-218.045,60	-0,75
7.13.1.8 - A disposição da AGO e Outros	784.210,91	3,19	1.346.059,10	4,66

<b>8 - Indicadores Ambientais</b>	2016	2015
8.1 - Valor (R\$ mil) Total do Passivo Ambiental	0,00	0,00
8.2 - Recursos Financeiros Aportados em Meio Ambiente	26.339,56	48.447,31
8.2.1 - Educação e treinamento ambiental	3.032,34	370,64
8.2.2 - Serviços externos de gestão ambiental	0,00	1.555,70
8.2.3 - Certificação externa do sistema de gestão ambiental	0,00	4.866,37
8.2.4 - Pesquisa e desenvolvimento	0,00	0,00
8.2.5 - Despesas extras com a adoção de tecnologia mais limpas	0,00	17.971,59
8.2.6 - Despesas extras com compras 'verdes'	0,00	5.373,65
8.2.7 - Outros custos de gestão ambiental	23.307,22	18.309,36
8.3 - A Unimed controla a emissão e equivalentes de CO2 dos GEE (Gases de Efeito Estufa)	<input type="checkbox"/> Não	<input type="checkbox"/> Não
	<input checked="" type="checkbox"/> Sim	<input checked="" type="checkbox"/> Sim

Se sim, Quantidade de emissões e equivalentes de CO2 dos GEE (tCO2e)	92,14	92,88
8.3.1 - Escopo 1 (tCO2e)	11,52	12,55
8.3.2 - Escopo 2 (tCO2e)	25,51	33,65
8.3.3 - Escopo 3 (tCO2e)	55,11	46,68
8.4 - Consumo de energia dentro da organização (KWh)	455.544,00	445.669,00
8.5 - Consumo de água dentro da organização (m³)	4.015,00	4.704,00
8.5.1 - Fontes de retirada de água	<input checked="" type="checkbox"/> Concessionária pública	<input checked="" type="checkbox"/> Concessionária pública
	<input type="checkbox"/> Poços artesianos	<input type="checkbox"/> Poços artesianos
	<input type="checkbox"/> Outros:	<input type="checkbox"/> Outros:
8.6 - Material utilizado em peso (Kg)	2.951,20	4.706,50
8.6.1 - Papel(Kg)	2.753,00	4.524,00
8.6.2 - Copos Plásticos (Kg)	198,20	182,50
8.7 - Resíduos Segregados	16.327,61	16.461,22
8.7.1 - Resíduos infectante/perfurocortante (Kg)	6.023,61	6.977,22
8.7.2 - Resíduos recicláveis (Kg)	9.961,00	8.044,00
8.7.3 - Resíduos para descontaminação (Kg)	343,00	1.440,00
8.7.4 - Resíduos orgânicos (Kg)	0,00	0,00
8.8 - Destinação dos resíduos segregados	<input checked="" type="checkbox"/> Empresa terceirizada	<input checked="" type="checkbox"/> Empresa terceirizada
	<input type="checkbox"/> Organismo governamental	<input type="checkbox"/> Organismo governamental
	<input checked="" type="checkbox"/> Recicladora	<input checked="" type="checkbox"/> Recicladora
	<input type="checkbox"/> Empresas de adubos	<input type="checkbox"/> Empresas de adubos
	<input type="checkbox"/> Outros:	<input type="checkbox"/> Outros:

## C – DVA

### Demonstração do Valor Adicionado

(A) Geração da riqueza	2016	2015
<b>a) Ingressos e receitas</b>	80.797.425,17	72.426.449,63
a1) Contraprestações emitidas líquidas	45.508.198,30	39.765.286,43
a2) Outros ingressos e receitas operacionais	36.562.847,91	32.566.284,36
a3) Provisão para créditos de liquidação duvidosa – Reversão/Constituição	-1.273.621,04	94.878,84
<b>b) Variação das provisões técnicas</b>	0,00	0,00
b1) Provisão de remissão	0,00	0,00
b2) Outras	0,00	0,00
<b>c) Receita líquida operacional</b>	80.797.425,17	72.426.449,63
<b>d) Eventos, dispêndios, despesas operacionais e sinistros</b>	50.104.863,15	38.017.069,68
d1) Eventos indenizáveis líquidos	26.748.992,45	20.243.304,86
d2) Variação da provisão para eventos ocorridos e não avisados	199.579,80	69.862,59
d3) Outros dispêndios / Despesas operacionais	23.156.290,90	17.703.902,23
<b>e) Insumos adquiridos de terceiros</b>	7.705.809,48	6.777.517,29
e1) Despesas de comercialização	0,00	0,00
e2) Variação das despesas de comercialização diferidas	0,00	0,00
e3) Despesas com serviços de terceiros	1.798.604,15	1.258.477,87
e4) Materiais, energia e outras despesas administrativas	5.672.874,98	5.249.457,05
e5) Despesas Financeiras	234.122,88	265.076,99

e6) Despesas patrimoniais	207,47	4.505,38
e7) Perda / Recuperação de valores ativos	0,00	0,00
<b>f) Valor adicionado bruto</b>	<b>22.986.752,54</b>	<b>27.631.862,66</b>
<b>g) Depreciação, Amortização e Exaustão</b>	<b>838.709,09</b>	<b>667.273,16</b>
<b>h) Valor adicionado líquido produzido pela entidade</b>	<b>22.148.043,45</b>	<b>26.964.589,50</b>
<b>i) Valor adicionado recebido / cedido em transferência</b>	<b>2.448.800,14</b>	<b>1.942.764,17</b>
i1) Receitas financeiras	855.222,77	634.219,15
i2) Resultado de equivalência patrimonial	0,00	0,00
i3) Outras	1.593.577,37	1.308.545,02
<b>(I) Valor adicionado total a distribuir</b>	<b>24.596.843,59</b>	<b>28.907.353,67</b>

<b>(B) Distribuição da riqueza</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>
<b>a) Remuneração do trabalho</b>	<b>16.555.488,13</b>	<b>21.825.087,81</b>
a1) Cooperados / cooperativas / sócios	5.854.843,80	12.491.022,72
a1.1) Produção (consultas e honorários)	4.267.975,55	11.147.166,96
a1.2) Benefícios	1.586.868,25	1.343.855,76
a2) Dirigentes, Conselheiros e Empregados	10.700.644,33	9.334.065,09
a2.1) Salários, 13º, Férias, etc.	8.409.782,33	7.334.149,88
a2.2) Benefícios	1.690.606,03	1.409.218,86
a2.3) F.G.T.S	600.255,97	590.696,35
a2.4) Bônus / Participação nos lucros e resultados	0,00	0,00

<b>b) Remuneração do governo - Impostos/Taxas/Contribuições</b>	5.237.770,34	3.984.404,74
b1) Federais	2.367.950,33	1.545.973,37
b1.1) Previdência Social	2.204.647,14	1.948.483,50
b2) Estaduais	156.002,08	72.017,59
b3) Municipais	509.170,79	417.930,28
<b>c) Contribuição para Sociedade</b>	206.680,08	298.496,07
<b>d) Remuneração de capitais de terceiros</b>	401.777,48	520.408,15
d1) Juros	42.517,20	151.222,48
d2) Aluguéis	359.260,28	369.185,67
d3) Outras (royalties, direitos autorais, entre outros)	0,00	0,00
<b>e) Remuneração de capitais próprios</b>	2.195.127,56	2.278.956,90
e1) Juros sobre capital próprio	1.410.916,65	1.150.943,40
e2) Constituição de reservas e fundos	0,00	-218.045,60
e3) Sobras / Perdas líquidas a disposição da AGO	784.210,91	1.346.059,10
<b>(II) Total distribuído (a+b+c+d+e)</b>	<b>24.596.843,59</b>	<b>28.907.353,67</b>

<b>CONTEÚDOS PADRÃO GERAIS</b>		
Estratégia e análise		Página
G4-1	Declaração da diretoria geral Unimed Erechim.	6
Perfil organizacional		Página
G4-3	Nome da organização.	18
G4-4	Principais produtos, marcas e serviços.	18
G4-5	Localização da sede da organização.	18
G4-6	Abrangência geográfica de atuação	21
G4-7	Natureza da propriedade e a forma jurídica da organização.	18
G4-8	Mercados em que a organização atua.	20, 21
G4-9	Porte da organização.	18
G4-10	Total de colaboradores por contrato de trabalho, tipo de emprego, região e gênero.	42
G4-11	Percentual de colaboradores cobertos por acordos de negociação coletiva.	53
G4-12	Cadeia de fornecedores da organização.	66
G4-13	Mudanças significativas ocorridas na organização e cadeia de fornecedores durante o período coberto pelo relatório.	22
G4-14	Princípio da precaução.	24
G4-15	Relação de cartas, princípios e iniciativas externas adotadas pela organização.	10
G4-16	Participação em associações e organizações nacionais ou internacionais.	77
Aspectos materiais identificados e limites		Página
G4-17	Entidades incluídas nas demonstrações financeiras.	14
G4-18	Definição do conteúdo e limite do relatório.	14
G4-19	Aspectos materiais identificados.	15
G4-20	Limite dos aspectos dentro da organização.	16
G4-21	Limite dos aspectos fora da organização.	16
G4-22	Reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores e razões.	16
G4-23	Alterações significativas em relação a períodos cobertos por relatórios anteriores em Escopo e Limites do Aspecto.	16

Engajamento de stakeholders		Página
G4-24	Lista de stakeholders engajados pela organização.	35
G4-25	Identificação e a seleção dos stakeholders.	35
G4-26	Abordagem adotada para envolver os stakeholders e frequência.	35
G4-27	Tópicos e preocupações levantadas pelos stakeholders com medidas adotadas.	35
Perfil do relatório		Página
G4-28	Período coberto pelo relatório.	13
G4-29	Data do relatório mais recente.	13
G4-30	Ciclo de emissão de relatórios.	13
G4-31	Contato para perguntas sobre o relatório ou seu conteúdo.	16
G4-32	Opção de acordo escolhida pela organização para o relato.	13, 99
G4-33	Política e a prática correntes adotadas pela organização para verificação externa do relatório.	13
Governança		Página
G4-34	Estrutura de governança.	24
Ética e integridade		Página
G4-56	Valores, princípios, padrões e normas adotadas pela organização.	27

<b>CONTEÚDOS PADRÃO ESPECÍFICOS</b>			
<b>DIMENSÃO ECONÔMICA</b>		Página	Omissões
Aspecto: Desempenho econômico			
Forma de Gestão (DMA)			
<b>G4-EC1</b>	Valor econômico direto gerado e distribuído.	73, 99	
<b>DIMENSÃO AMBIENTAL</b>		Página	Omissões
Aspecto: Materiais			
Forma de Gestão (DMA)			
<b>G4-EN2</b>	Percentual de materiais usados provenientes de reciclagem.	96	
Aspecto: Energia			
Forma de Gestão (DMA)			
<b>G4-EN3</b>	Consumo de energia dentro da organização.	94	
Aspecto: Água			
Forma de Gestão (DMA)			
<b>G4-EN8</b>	Total de retirada de água por fonte.	94	
Aspecto: Emissões			
Forma de Gestão (DMA)			
<b>G4-EN15</b>	Emissões diretas de gases de efeito estufa (GEE) (escopo 1).	96	
<b>G4-EN16</b>	Emissões indiretas de gases de efeito estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia (escopo 2).	96	

<b>G4-EN17</b>	Outras emissões indiretas de gases de efeito estufa (GEE) (escopo 3).	96	
Aspecto: Efluentes e resíduos			
Forma de Gestão (DMA)			
<b>G4-EN23</b>	Peso total de resíduos discriminado por tipo e método de disposição.	95	
<b>DIMENSÃO SOCIAL</b>		<b>Página</b>	<b>Omissões</b>
Práticas trabalhistas e trabalho decente			
Aspecto: Emprego			
Forma de Gestão (DMA)			
<b>G4-LA1</b>	Número total e taxas de novas contratações de empregados e rotatividade por faixa etária, gênero e região.	42	
Aspecto: Saúde e segurança no trabalho			
Forma de Gestão (DMA)			
<b>G4-LA5</b>	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 programas de saúde e segurança no trabalho	48	
<b>G4-LA6</b>	Tipos e taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e número de óbitos relacionados ao trabalho discriminados por região e gênero.	48	
<b>G4-LA8</b>	Tópicos relativos à saúde e à segurança cobertos por acordos formais com sindicatos.	53	
Aspecto: Treinamento e educação			
Forma de Gestão (DMA)			
<b>G4-LA9</b>	Número médio de horas de treinamento por ano, por empregado, discriminado por gênero e categoria funcional.	44	
<b>G4-LA11</b>	Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira discriminado por gênero e categoria funcional.	44	

Direitos Humanos		Página	Omissões
Aspecto: Investimentos			
Forma de Gestão (DMA)			
<b>G4-HR1</b>	Número total e percentual de acordos e contratos de investimentos significativos que incluem cláusulas de direitos humanos ou que foram submetidos a avaliação referente a direitos humanos	66	
Aspecto: Não discriminação			
Forma de Gestão (DMA)			
<b>G4-HR3</b>	Número total de casos de discriminação e as medidas corretivas tomadas.	31, 42	
Aspecto: Trabalho Infantil			
Forma de Gestão (DMA)			
<b>G4-HR5</b>	Operações e fornecedores identificados como de risco para a ocorrência de casos de trabalho infantil e medidas tomadas para contribuir para a efetiva erradicação do trabalho infantil, engajamento da comunidade local, avaliação de impactos e desenvolvimento local	66	
Sociedade		Página	Omissões
Aspecto: Comunidades Locais			
Forma de Gestão (DMA)			
<b>G4-S01</b>	Percentual de operações com programas implementados de engajamento da comunidade local, avaliação de impactos e desenvolvimento local	77	
Aspecto: Combate à corrupção			
Forma de Gestão (DMA)			
<b>G4-S03</b>	Número total e percentual de operações submetidas a avaliações de riscos relacionados à corrupção e os riscos significativos identificados	31	
<b>G4-S04</b>	Comunicação e treinamento em políticas e procedimentos de combate à corrupção.	31	
<b>G4-S05</b>	Casos confirmados de corrupção e as medidas tomadas.	31	

Responsabilidade pelo produto		Página	Omissões
Aspecto: Saúde e segurança do cliente			
Forma de Gestão (DMA)			
<b>G4-PR1</b>	Percentual das categorias de produtos e serviços significativas para as quais são avaliados impactos na saúde e segurança com o intuito de buscar melhorias.	55	
<b>G4-PR2</b>	Número total de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relacionados aos impactos causados por produtos e serviços na saúde e segurança durante seu ciclo de vida, discriminado por tipo de resultado	55	

**Unimed**   
Erechim