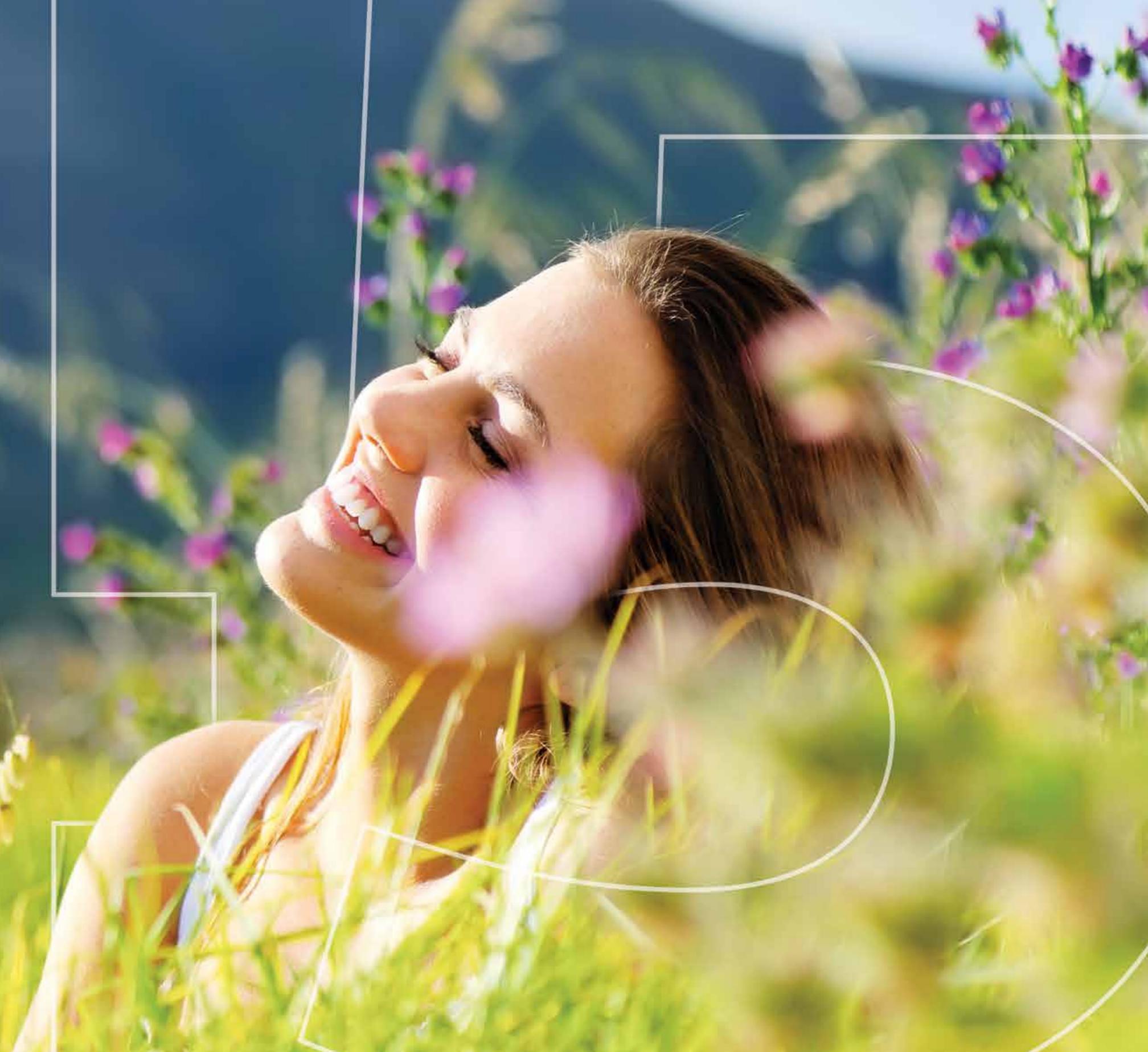


# Relatório de Sustentabilidade **2017**

**Unimed Nordeste-RS:**  
celebrando 45 anos  
de uma trajetória  
de sucesso.

**Unimed**   
Nordeste-RS

**45**  
ANOS



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

#### **Coordenação**

Gestão da Sustentabilidade, Marketing e Espaço Médico

#### **Organização**

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

#### **Projeto gráfico e diagramação**

Celso Orlandin Jr.

#### **Colaboração**

Magali Moritz, Adriane Storchi, Andressa Moreira Duarte, Joel Golin e André Benedetti

#### **Edição**

André Benedetti – MTb 9473



# Composição da Diretoria

#### **Dr. Marcelo Fonseca Frigeri**

Presidente

#### **Dr. Carlos Castellano Silveira**

Vice-presidente

#### **DIRETORIA EXECUTIVA**

#### **Dra. Dilma Maria Tonoli Tessari**

Diretora-superintendente

#### **Dr. Ronaldo Mattia**

Diretor de Serviços Próprios

#### **Dr. Lucas Dalle Molle**

Diretor técnico

#### **DIRETORIA DO HOSPITAL UNIMED**

#### **Dr. Carlos André Tarrío Gandara**

Diretor técnico do Hospital Unimed

#### **Dr. Walter Praetzel Porto**

Diretor do corpo clínico do Hospital Unimed

#### **Dr. Marcelo Sabedotti**

Vice-diretor do corpo clínico do Hospital Unimed

**Unimed**   
Nordeste-RS

#### **Unimed Nordeste-RS**

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

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

# 7 princípios do cooperativismo



## Sustentabilidade para o Sistema Unimed

[G4-14]

Este relatório se subdivide em três grandes grupos, denominados Econômico, Social e Ambiental. Isso porque para a maior cooperativa médica do mundo, a Unimed, sustentabilidade significa o equilíbrio entre as saúdes econômica, social e ambiental. Na busca desse equilíbrio, propõe-se a atuar com excelência operacional, ética nas relações e transparência para a sociedade; incentivar o suprimento local e responsável; promover o desenvolvimento humano, o engajamento comunitário e as ações sociais e culturais; reduzir resíduos e emissões; e estimular o consumo consciente.

# Sumário

## Introdução

Sobre o relatório .....	5
Indicadores .....	5
Mensagem do Presidente .....	6
Materialidade .....	7
Matriz de Materialidade .....	8
A Unimed Nordeste-RS .....	10
Nossos planos de saúde assistenciais .....	13
Nossos produtos complementares .....	14
Identidades visuais .....	15
Localização da Sede .....	16
Uma empresa brasileira .....	16
Tipo e natureza jurídica da propriedade .....	17
Mercados atendidos .....	17
Porte da organização .....	18
O quadro funcional .....	19
Funcionários cobertos por acordos de negociação coletiva .....	20
Cadeia de fornecedores .....	20
As principais mudanças em 2017 .....	21
Gerenciando os riscos .....	24
Nossos stakeholders .....	25
Identificando e selecionando stakeholders para engajamento .....	25
Política e prática corrente adotadas pela organização para submeter relatório a uma verificação externa .....	26
Visão, Negócio, Missão, Valores, Políticas e Formas de Gestão .....	27
Linha do tempo .....	29
Os prêmios conquistados em 2017 .....	35
Participação em associações .....	38
Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas .....	38

## 1 Governança e Gestão .... 39

## 3 Saúde ambiental .... 120

## 2 Saúde social .... 56

## 4 Saúde econômica .... 128

<b>Anexos</b> .....	Índice remissivo GRI .....	152	Balanco Social .....	155	Parecer da Unimed Nordeste - RS .....	156
---------------------	----------------------------	-----	----------------------	-----	---------------------------------------	-----

# Sobre o Relatório

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

Temos a satisfação de apresentar a todos os nossos públicos mais um relatório de sustentabilidade seguindo os padrões estabelecidos pela Global Reporting Initiative (GRI), entidade criada para pesquisar e consolidar as melhores práticas de comunicação corporativa. Como viés desta publicação, a Unimed Nordeste-RS escolheu o aniversário de 45 anos da cooperativa, que foi fundada em 1972. A publicação também atende às exigências de compromissos assumidos como empresa signatária do Pacto Global (ONU).

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

Para sugestões, dúvidas e críticas quanto ao conteúdo deste Relatório: **Área de Gestão de Sustentabilidade (Unimed Nordeste-RS)**, Rua Mariana Prezzi, 115, 2º andar, 95034-460, Caxias do Sul – RS, [www.unimednordesters.com.br](http://www.unimednordesters.com.br), [gestaodesustentabilidade@unimednordesters.com.br](mailto:gestaodesustentabilidade@unimednordesters.com.br).

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

# Indicadores extraídos do Balanço Social

[G4-17; G4-22]

Os indicadores de desempenho apresentados nesta publicação foram consolidados no Balanço Social da cooperativa (disponível no anexo 2), ferramenta que tem como foco demonstrar publicamente que a intenção da organização não é somente gerar lucros, mas sim também promover o desenvolvimento social. Nesta espécie de prestação de contas que traduz nosso compromisso e responsabilidade diante da sociedade, não houve reformulações significativas, se compararmos com o relatório publicado no ano anterior.

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

**Apresentamos aqui:**

**34** Indicadores de Perfil

**10** Indicadores de Desempenho



# Mensagem do presidente

[G4-1]

**Em tempos em que uma profusão de notícias e textos chega até nós com uma velocidade imensa, a Unimed Nordeste-RS, ao completar 45 anos de existência, traz um relatório consistente, em que apresenta os trabalhos voltados à sua comunidade sob o viés da sustentabilidade e para um mundo melhor.**

Retornei à Presidência da Unimed em 2017 – atuei como vice-presidente na gestão 2011/2012. Ao chegar, me surpreendi com o desenvolvimento da cooperativa – iniciei meus trabalhos logo após um importante marco para esta grande empresa, fruto de um esforço de todos os médicos cooperados em prol da saúde dos nossos clientes e da região como um todo: a inauguração da primeira fase da ampliação do Hospital Unimed Caxias do Sul. Em cinco anos, a empresa alargou seu discurso em prol da sustentabilidade ao manter os trabalhos que já eram feitos, mas, ao mesmo tempo, indo além.

Pelos meios de comunicação tanto da empresa quanto externos, acompanho os impactos que nossos

programas, projetos e ações têm gerado nas esferas econômico-financeira, social e ambiental. Pois não é apenas sobre meio ambiente que falamos quando nos referimos à sustentabilidade na Unimed Nordeste-RS. De forma abrangente, nos estendemos também a outras áreas, para trazer um desenvolvimento completo à nossa comunidade, gerando sempre trabalho médico – aliás, a notícia de que agora a Unimed Nordeste-RS é uma filial do Instituto Unimed/RS, a partir de um contrato firmado em 2017, é prenúncio de que muitos projetos consistentes estão por vir. Pois fazemos parte do maior sistema de cooperativas médicas do mundo e queremos, sempre, estar à altura desse título, inclusive quando abordamos a qualidade de vida registrada nos locais onde atuamos, onde nossos beneficiários vivem, e não apenas entre nossos clientes. Tudo para que nossa vida seja cada vez melhor, norteada por uma política de sustentabilidade que diz o seguinte: “o Sistema Unimed se compromete em desenvolver seu negócio de forma sustentável, com foco na saúde de seus beneficiários

por meio da promoção e prevenção da saúde; gerar aos cooperados e colaboradores oportunidades de crescimento profissional, econômico e social; zelar pela qualidade dos serviços prestados aos seus clientes; ser exemplo no cumprimento da legislação aplicável ao seu negócio; e fortalecer as comunidades por meio da inclusão social, da preservação do meio ambiente e da valorização da cultura dos locais onde as Unimed estão inseridas”.

É nisso que eu acredito. É esse o rumo que a Unimed Nordeste-RS segue, sempre praticando os 10 princípios do Pacto Global, cujos temas envolvem direitos humanos, trabalho, meio ambiente e atos contra a corrupção. Por isso, convido você, leitor, a conhecer a seguir informações detalhadas sobre esta grande organização, reunidas a partir de um trabalho de fôlego.

**Boa leitura!**

**“Fazemos parte do maior sistema de cooperativas médicas do mundo”**

**DR. MARCELO FONSECA FRIGERI**  
Presidente da Unimed Nordeste-RS

# Materialidade

(temas relevantes em sustentabilidade)

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

## PROCESSO

O processo de pesquisa envolveu 10 públicos de nossa rede de relacionamento. Por meio do Comitê de Sustentabilidade, a rede de contatos foi acionada e convidada, via e-mail, a participar de uma pesquisa, que se deu em ambiente on-line. A pesquisa aplicada com a rede de relacionamento para a construção do relatório foi realizada no período de 19 a 29 de dezembro de 2016, com validade de dois anos, e teve como resultado a participação de 339 pessoas.

### Etapa 1 – IDENTIFICAÇÃO:

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

### Etapa 2 – PRIORIZAÇÃO:

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

### Etapa 3 – VALIDAÇÃO:

Os temas foram validados pelo grupo de elaboração do relatório GRI e pelos superintendentes da cooperativa, que priorizaram os 10 temas considerados muito relevantes pelos públicos de relacionamento da cooperativa.

DIMENSÃO	RANKING	QUESTÃO	ASPECTOS MATERIAIS	INDICADORES GRI-G4
Social	1º	26	Privacidade do cliente	<b>G4-PR8</b> Número total de queixas e reclamações comprovadas relativas à violação de privacidade e à perda de clientes.
Social	2º	27	Saúde e segurança no trabalho	<b>G4-LA5</b> Percentual da força de trabalho representada em comitês formais de saúde e segurança, compostos por empregados de diferentes níveis hierárquicos, que ajudam a monitorar e orientar.
Social	3º	13	Conformidade com as leis	<b>G4-PR9</b> Valor monetário de multas significativas por não conformidade com leis e regulamentos relativos ao fornecimento e uso de produtos e serviços.
Ambiental	4º	6	Água	<b>G4-EN10</b> Percentual e volume de água reciclada e reutilizada.
Social	5º	23	Saúde e segurança do cliente	<b>G4-PR1</b> Percentual das categorias de produtos e serviços significativas, para as quais são avaliados impactos na saúde e segurança buscando melhorias.
Ambiental	6º	9	Efluentes e resíduos	<b>G4-EN23</b> Peso total de resíduos, discriminado por tipo e método de disposição. <b>G4-EN22</b> Descarte total de água, discriminado por qualidade e destinação.
Social	7º	22	Combate à corrupção	<b>G4-S04</b> Comunicação e treinamento em políticas e procedimentos de combate à corrupção.
Ambiental	8º	8	Emissões de gases/efeito estufa	<b>G4-S04</b> Comunicação e treinamento em políticas e procedimentos de combate à corrupção.
Social	9º	12	Não discriminação	<b>G4-HR3</b> Número total de casos de discriminação e medidas corretivas tomadas.
Social	10º	21	Comunidade	<b>G4-S01</b> Percentual de operações com programas implementados de engajamento da comunidade local, avaliação de impacto de desenvolvimento local.

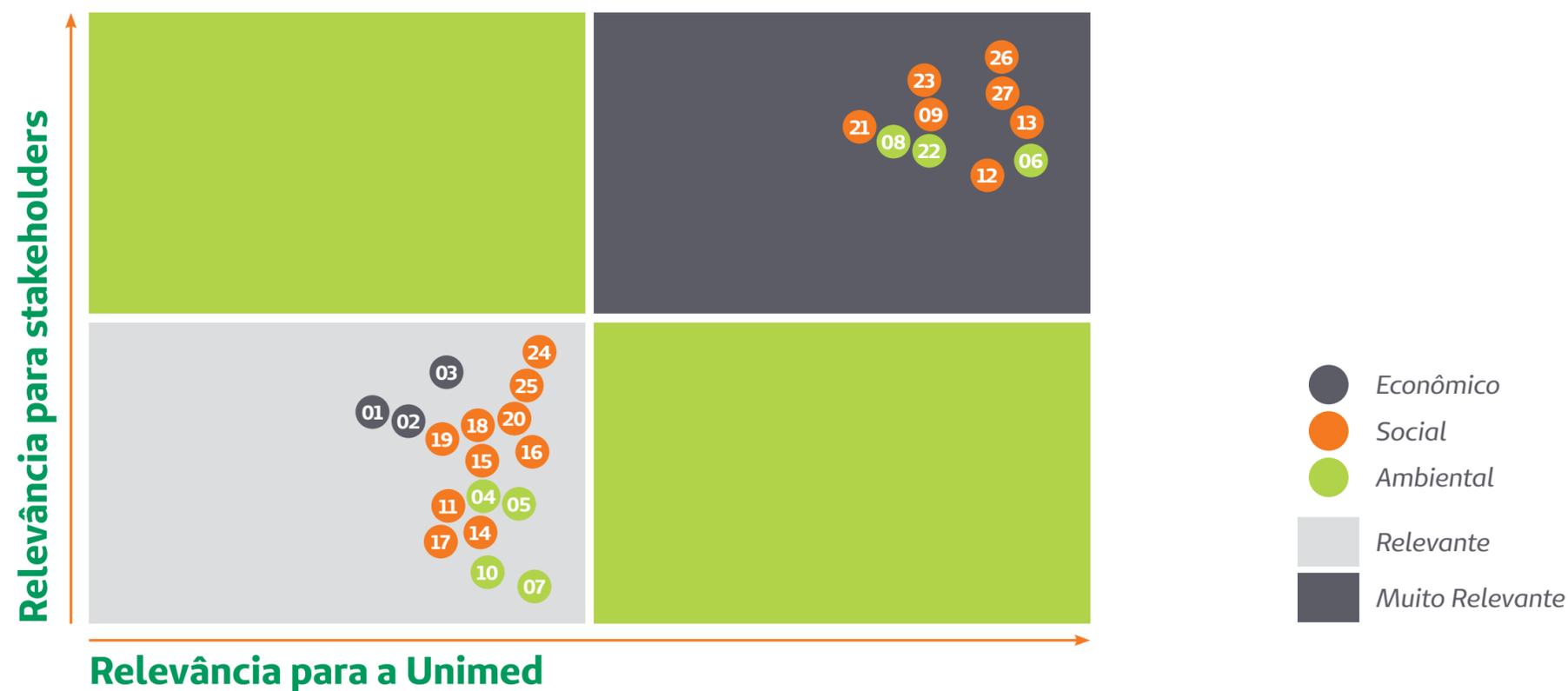
### Demais temas disponibilizados para votação:

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

# Matriz de Materialidade

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

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





## LIMITE DO ASPECTO DENTRO DA ORGANIZAÇÃO

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

PÚBLICO INTERNO	ASPECTOS	PÚBLICO EXTERNO
	1. Desempenho econômico	
	2. Presença de mercado	
	3. Impactos econômicos indiretos	
	4. Materiais utilizados	
	5. Energia	
	6. Água	
	7. Biodiversidade	
	8. Emissões de gases efeito estufa	
	9. Efluentes e resíduos	
	10. Produtos e serviços e mitigação de impactos	
	11. Empregabilidade	
	12. Não discriminação	
	13. Conformidade com as leis	
	14. Treinamento e educação	
	15. Diversidade e igualdade de oportunidades	
	16. Relações entre trabalhadores e empregados	
	17. Liberdade de associação e negociação coletiva	
	18. Trabalho infantil	
	19. Trabalho forçado ou análogo ao escravo	
	20. Práticas de segurança	
	21. Comunidade	
	22. Combate à corrupção	
	23. Saúde e segurança do cliente	
	24. Rotulagem de produtos e serviços	
	25. Comunicações de marketing	
	26. Privacidade do cliente	
	27. Saúde e segurança no trabalho	

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

# A Unimed Nordeste-RS

[G4-3]



Mais de  
**mil médicos  
cooperados**



**17 municípios**  
na área de  
abrangência  
geográfica



**290.234  
beneficiários**  
(no Brasil, segundo dados  
da ANS de março de 2017  
(última divulgação feita), havia  
47.606.341 de beneficiários  
de planos privados de saúde,  
por cobertura assistencial)

**Beneficiários de planos  
privados de saúde, por época de  
contratação do plano, segundo  
cobertura assistencial e tipo de  
contratação do plano, em todo o  
Brasil – dados de março de 2017**

COBERTURA ASSISTENCIAL E TIPO DE CONTRATAÇÃO DO PLANO	TOTAL
Assistência médica com ou sem odontologia	47.606.341
Individual ou Familiar	9.344.440
Coletivo Empresarial	31.591.360
Coletivo por adesão	6.453.413
Coletivo não identificado	8.800
Não informado	208.328
Exclusivamente odontológicos	22.468.131
Individual ou Familiar	4.097.312
Coletivo Empresarial	16.406.813
Coletivo por adesão	1.924.952
Coletivo não identificado	4.064
Não informado	34.990

Fonte: Sistema de Informações de Beneficiários/ANS/MS – 03/2017

## Taxa de crescimento (%) do número de beneficiários em relação a dezembro do ano anterior

ANO	BENEFICIÁRIOS EM PLANOS PRIVADOS DE ASSISTÊNCIA MÉDICA COM OU SEM ODONTOLOGIA	BENEFICIÁRIOS EM PLANOS PRIVADOS EXCLUSIVAMENTE ODONTOLÓGICOS
Dez /2015	-2,3	4,1
Dez/2016	-3,1	3,8
Mar/2017	-0,3	2,3

Fonte: Sistema de Informações de Beneficiários/ANS/MS - 03/2017

## Taxa de cobertura (%) por planos privados de saúde

ANO	BENEFICIÁRIOS EM PLANOS PRIVADOS DE ASSISTÊNCIA MÉDICA COM OU SEM ODONTOLOGIA	BENEFICIÁRIOS EM PLANOS PRIVADOS EXCLUSIVAMENTE ODONTOLÓGICOS
Mar/2015	25,6	10,7
Mar/2016	24,9	11,1
Mar/2017	24,5	11,6

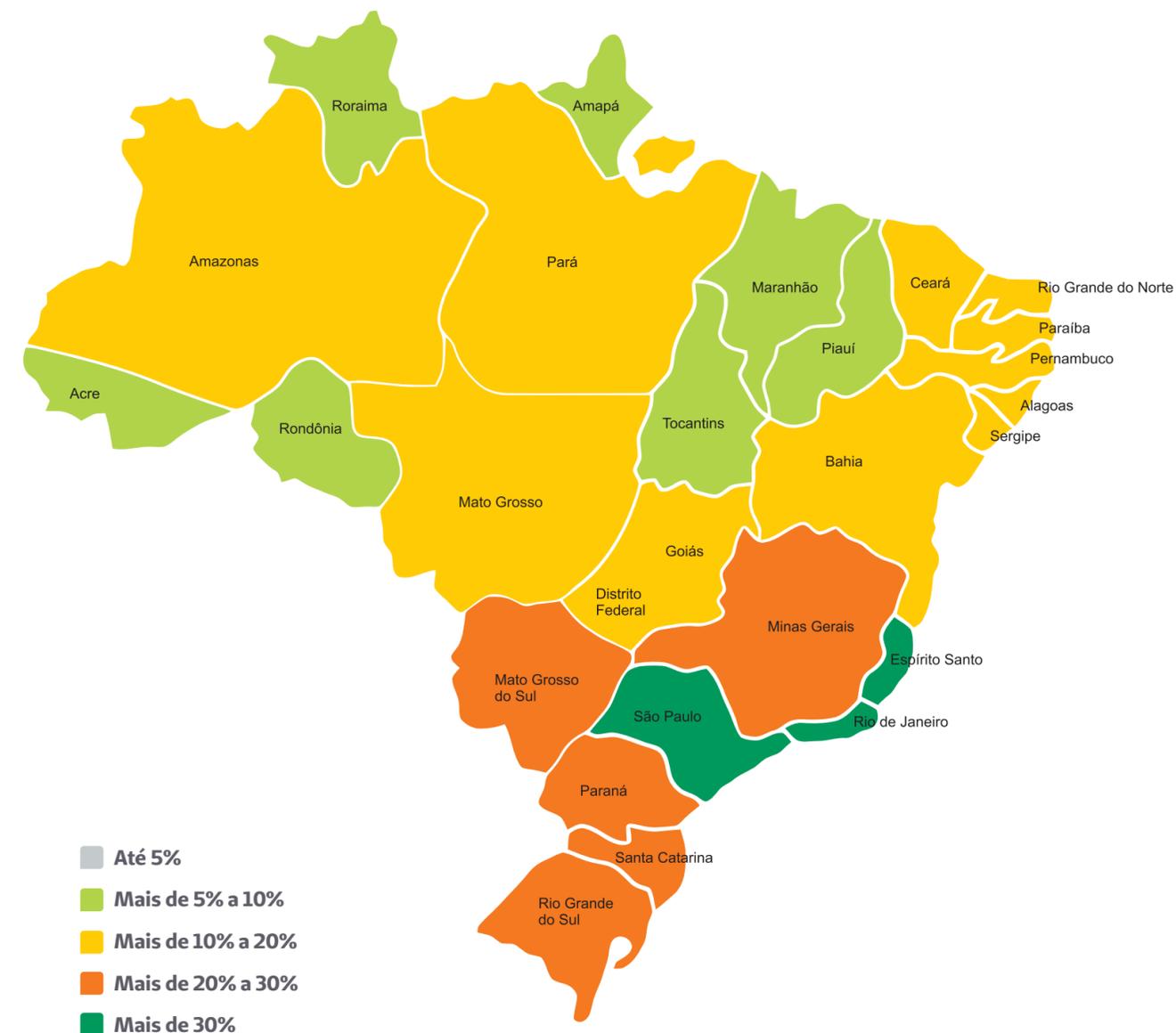
Fontes: Sistema de Informações de Beneficiários/ANS/MS - 03/2017 e População - IBGE/Datasus/2012  
Nota: Taxa de cobertura refere-se a percentual da população coberta por plano privado de saúde.

## Operadoras com beneficiários

ANO	OPERADORAS MÉDICO-HOSPITALARES	OPERADORAS EXCLUSIVAMENTE ODONTOLÓGICAS	TOTAL DE OPERADORAS COM BENEFICIÁRIOS
Dez /2015	824	326	1.150
Dez/2016	789	306	1.095
Mar/2017	780	296	1.076

Fontes: Cadastro de Operadoras/ANS/MS - 03/2017 e Sistema de Informações de Beneficiários/ANS/MS - 03/2017

## Taxa de cobertura dos planos de assistência médica por Unidades da Federação (Brasil - dezembro/2016)



Fonte: Sistema de Informações de Beneficiários/ANS/MS - 12/2016 e População - IBGE/DATASUS/2012

**Estrutura com Casas do Cliente e serviços próprios,** que incluem Prontos-Atendimentos Unimed 24 Horas, Laboratórios Unimed, Assistência Domiciliar, SOS Emergência, Saúde Ocupacional, Medicina Preventiva, Centro de Diagnóstico por Imagem, Hemodinâmica, Farmácias e o Hospital Unimed

<b>Número de médicos cooperados</b>	1.150
<b>Número de funcionários</b>	1.947
<b>Localização da Sede Administrativa</b>	Caxias do Sul
<b>Área de abrangência</b>	17 municípios da serra gaúcha
<b>Centrais de vendas</b>	Caxias do Sul, Bento Gonçalves e Farroupilha
<b>Prontos-atendimentos próprios</b>	3 (Caxias do Sul, Bento Gonçalves e Farroupilha)
<b>Farmácias próprias</b>	4 (Caxias do Sul, Farroupilha e Antônio Prado)
<b>Serviço de remoções próprio (SOS Unimed)</b>	Caxias do Sul
<b>Assistência Domiciliar</b>	Caxias do Sul
<b>Medicina Preventiva</b>	Sede em Caxias do Sul
<b>Saúde Ocupacional</b>	Caxias do Sul (em Bento Gonçalves, encerrou as atividades em 2015)
<b>Laboratórios credenciados</b>	50
<b>Centros de diagnóstico por imagem próprios</b>	2
<b>Centros de diagnóstico por imagem credenciados</b>	45
<b>Clínicas credenciadas</b>	45
<b>Serviço de radioterapia credenciado</b>	1
<b>Serviços de cardiologia credenciados</b>	15
<b>Serviços de fisioterapia credenciados</b>	46
<b>Clínicas de bucomaxilos credenciadas</b>	13
<b>Bancos de sangue credenciados</b>	2
<b>Hospital próprio</b>	1
<b>Hospitais credenciados</b>	11



# Nossos planos de saúde assistenciais

[G4-3]

Planos de saúde Uniflex – Individual/Familiar

Planos de saúde Uniflex – Empresarial

Planos de saúde Unipart – Individual/Familiar

Planos de saúde Unipart – Empresarial

Planos de saúde Unipart – Coletivo por Adesão

Unimax – Individual/Familiar

Unimax – Empresarial



# Nossos produtos complementares

[G4-3]

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



## Seguro Família

composto pelo seguro proteção familiar (desemprego) e seguro funeral

Produto da Unimed Seguros.  
A Unimed Nordeste-RS intermedia a venda.

## SOS Emergência

(planos individual e empresarial)

## Área Protegida

## Seguro Viagem

## Proteção ao Trabalho

Gestão do Acidente de Trabalho

## Proteção ao Trabalho

Gestão da Saúde Ocupacional

## Unimed Odonto

Produto da Unimed Seguros.  
A Unimed Nordeste-RS intermedia a venda.



# Identidades visuais

[G4-4]

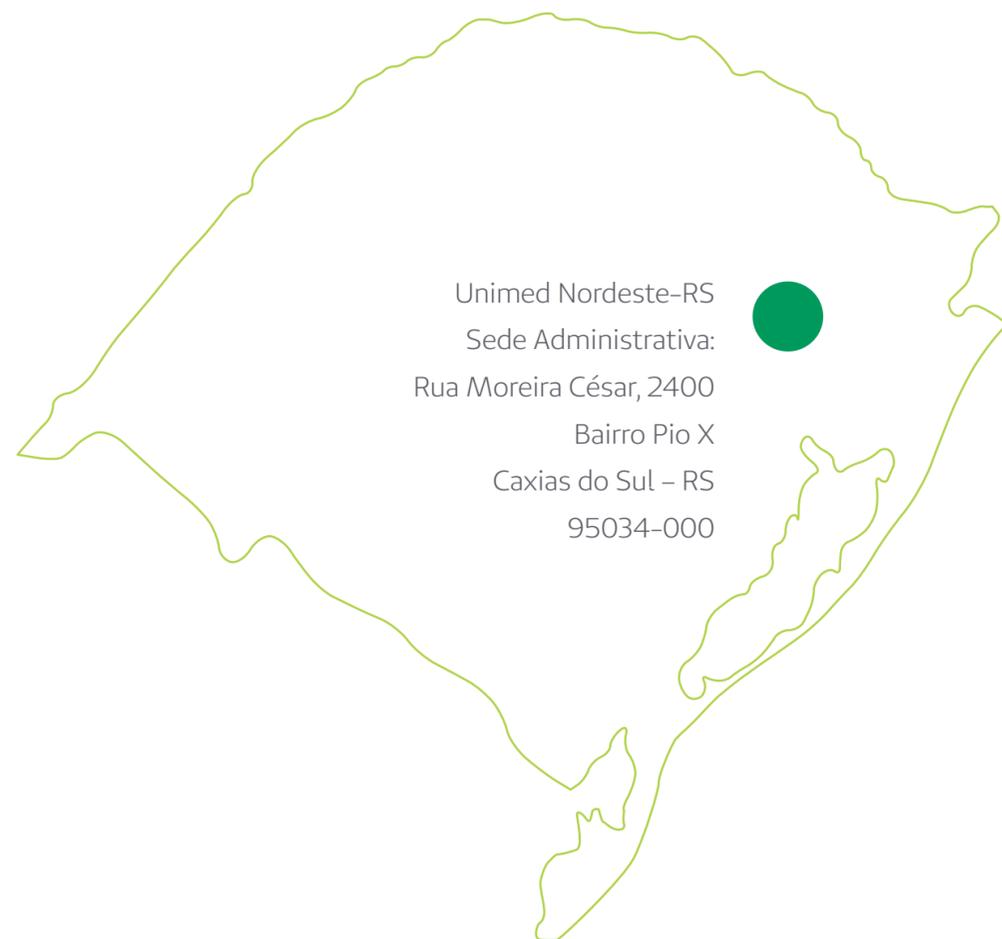
Nossas marcas (reduzimos o número delas, em relação a anos anteriores, por determinação da Unimed do Brasil, que criou um padrão nacional):



Farmácia  
**Unimed**

# Local da Sede

[G4-5]



# Uma empresa brasileira

[G4-6]

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



# Tipo e natureza jurídica da propriedade

[G4-7]

**1967**

O Sistema nasceu com a fundação da Unimed Santos (SP) pelo Dr. Edmundo Castilho, em 1967

**347**

Hoje é composto por 347 cooperativas médicas

**18 milhões**

Reúne mais de 18 milhões de clientes em todo o país

**113 mil**

Trabalha com 113 mil médicos ativos e 114 hospitais próprios

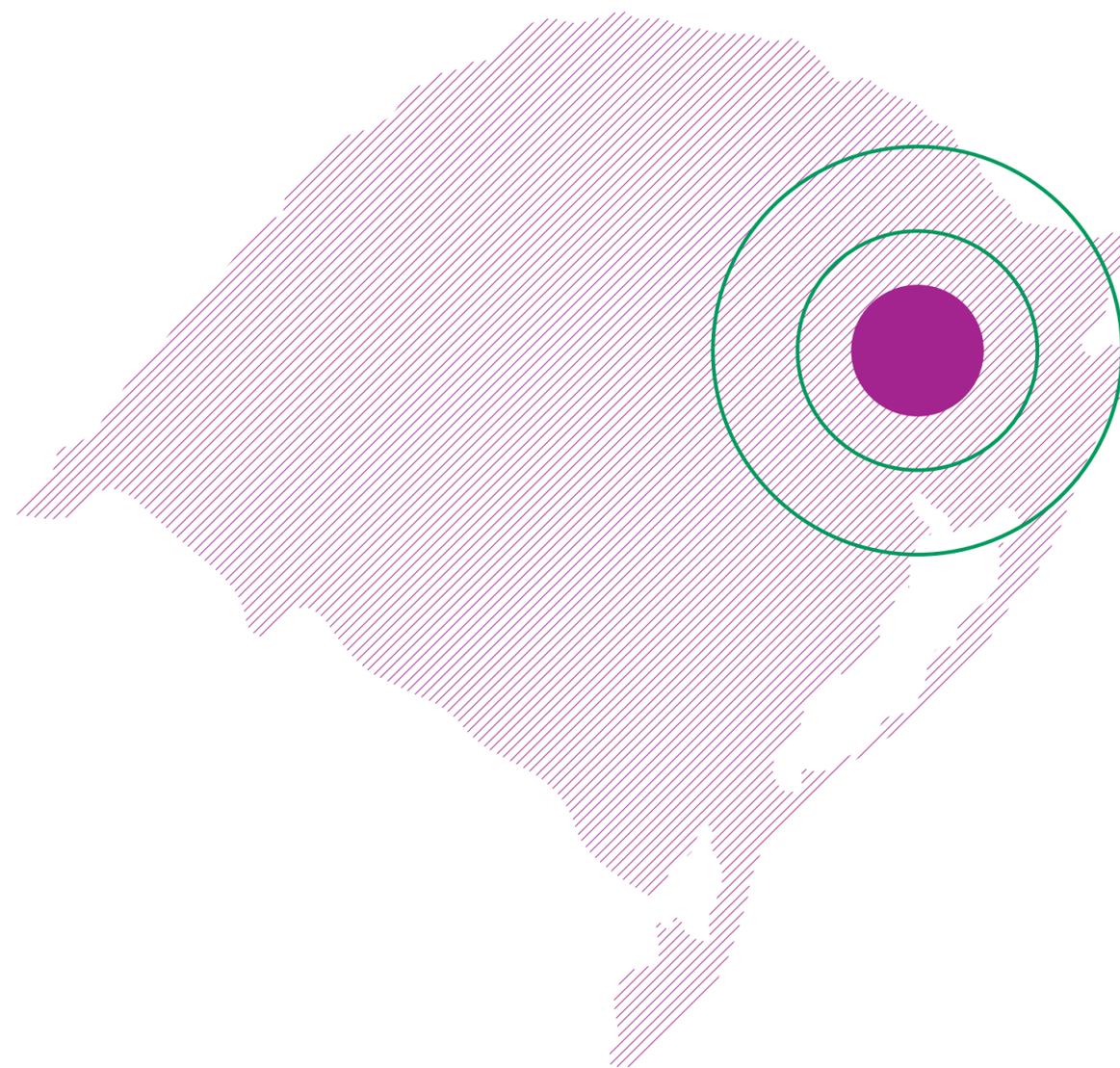
**38%**

Detém 38% do mercado nacional de planos de saúde

# Mercados atendidos

[G4-8]

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



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

# Porte da organização

[G4-9]

Número de empregados	1.947
Vendas líquidas	R\$ 750.600.780,42
Faturamento atual	R\$ 818.497.048,42
Capitalização total	R\$ 287.132.977,05
Dívidas	R\$ 287.132.977,05
Patrimônio líquido	R\$ 156.944.867,61
Ativo total	R\$ 444.077.844,66
Quantidade de produtos ou serviços oferecidos	<p>13 planos de saúde individuais/familiares</p> <p>14 planos de saúde empresariais</p> <p>7 planos coletivos por adesão</p> <p>8 serviços complementares (dos quais, três deles, o Seguro Família, o Unimed Odonto e o Seguro Viagem, são produtos da Unimed Seguros, que intermediamos a venda; além disso, iniciou-se, em 2017, a comercialização do SOS Emergência Empresarial)</p> <p>15 serviços próprios</p> <p>237 serviços credenciados</p> <p>18.853 itens na Farmácia Unimed</p>



# O quadro funcional

[G4-10]

Em 31 de dezembro de 2017, a Unimed Nordeste-RS estava com 1.947 funcionários. A seguir, o total de empregados por tipo de emprego, contrato de trabalho e região.

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

TIPO DE CONTRATO	TOTAL	GÊNERO	
		FEMININO	MASCULINO
EFETIVO	1.947	1.638	309
JOVEM APRENDIZ	51	36	15
ESTAGIÁRIOS	14	14	0
TEMPORÁRIOS	53	47	6
TOTAL	2.065	1.735	330

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

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

TIPO DE EMPREGO	TOTAL	GÊNERO	
		FEMININO	MASCULINO
EFETIVO	1.947	1.638	309
JOVEM APRENDIZ	51	36	15
TOTAL	1.998	1.674	324

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

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

	TOTAL	GÊNERO	
		FEMININO	MASCULINO
PRÓPRIOS*	1.998	1.674	324
TERCEIRIZADOS**	67	61	6
TOTAL	2.065	1.735	330

\* Considerado efetivos + jovens

\*\* Considerado estagiários + temporários

## d) Força de trabalho total, discriminada por região e gênero

TRABALHADORES POR REGIÃO	TOTAL	GÊNERO	
		FEMININO	MASCULINO
Caxias do Sul	1.869	1.556	313
Farroupilha	133	118	15
Bento Gonçalves	43	41	2
Antônio Prado	8	8	0
Carlos Barbosa	2	2	0
Flores da Cunha	4	4	0
Garibaldi	3	3	0
São Marcos	2	2	0
Nova Petrópolis	1	1	0
Total	2.065	1.735	330

Considerado total de empregados (efetivo, jovem, estagiários e temporários)

# Funcionários cobertos por acordo de negociação coletiva

[G4-11]

# 100%

EFETIVO	1947	100%
JOVEM APRENDIZ		100%
ESTAGIÁRIOS		100%
TOTAL		100%

Estagiários = bolsa-auxílio

Apoiamos a Lei do Jovem Aprendiz, que tem o objetivo de contribuir para aumentar o número de jovens contratados com vínculo formal de trabalho. O processo de seleção dos jovens ocorre uma vez ao ano, entre os meses de novembro e dezembro. O programa, realizado em parceria com o Senac, é divulgado para todos os funcionários da empresa, a fim de que tenham condições de indicar jovens para a seleção. Além dele, no final de 2017, a cooperativa assinou contrato para a criação de mais um projeto nesta linha, o Todos Juntos. Ele passou a ser realizado em parceria com a Universidade de Caxias do Sul e a CDL Caxias. Do total de inscritos para a seleção de jovens aprendizes, 45 vão para o Senac e 10 para a UCS (Todos Juntos), locais onde são ministradas as aulas.

# Cadeia de fornecedores

[G4-12]

Na busca pela excelência, a gestão da cadeia de suprimentos é um fator estratégico de sobrevivência na cooperativa. Visando a estreitar as relações com nossos fornecedores e parceiros, foi elaborado um sistema de desenvolvimento da cadeia de suprimentos. Uma das ferramentas desse sistema é o Manual de Requisitos para Fornecedores. O objetivo do manual é comunicar, aos fornecedores e parceiros da Unimed Nordeste-RS, o Sistema de Gestão Integrado, conforme a NBR ISO 9001 e a Acreditação Hospitalar e as políticas

de gestão de sustentabilidade, bem como informar os requisitos específicos para inclusão e a manutenção na rede de fornecedores. O manual explica as diretrizes adotadas pela Unimed Nordeste-RS, no seu processo de desenvolvimento e gestão de sua rede de fornecedores, e serve de guia de orientação em todas as etapas do processo. Com o comprometimento de obter a satisfação de nossos clientes internos e externos, esperamos de nossos fornecedores, a partir disso, ações de melhoria contínua, buscando atender e exceder as expectativas e requisitos do manual. O planejamento estratégico anual do setor de Suprimentos contempla estratégias de relacionamento e melhoria no desempenho dos fornecedores. Entre as principais ações desenvolvidas, podemos citar a adoção do instrumento de avaliação de desempenho, que permite uma visão mais clara e objetiva dos fornecedores por parte da empresa, além de possibilitar aos fornecedores a obtenção de informações que apoiam a melhoria de seu desempenho, inclusive com a elaboração conjunta de planos de ação para saneamento dos problemas identificados.

A política de compras prioriza as parcerias, procurando o desenvolvimento comercial direto com fabricantes. No decorrer do último ano, passamos a utilizar o

sistema Portal Síntese, que nos proporcionou mais opções de fornecedores, bem como melhores valores de compra.

Se há a necessidade de aquisições imediatas ou de curto prazo, é feita a negociação com distribuidores em conjunto com os fabricantes, a fim de que eles propiciem condições especiais de fornecimento.

Explorando a potencialidade e a representatividade da cooperativa no meio hospitalar, desenvolvemos negociações, objetivando a redução de custos operacionais e financeiros, a garantia da qualidade do material comprado e o aumento da padronização, estimulando o aumento de redes de responsabilidade social, contribuindo para uma sociedade mais sustentável.

Na seleção dos fornecedores, os padrões éticos e de sustentabilidade social, ambiental e econômica adotados pela cooperativa	2015	2016	2017
Número total de fornecedores	442	452	1.060
Número de fornecedores locais	80	80	539

# As principais mudanças em 2017

[G4-13]

Inauguração da primeira fase da ampliação do Hospital Unimed Caxias do Sul, com corte de fita do Pronto-Atendimento Caxias, do Centro Cirúrgico Ambulatorial e de uma unidade da Farmácia Unimed.

Ecografia do Centro de Diagnóstico por Imagem (CDI) Unimed em novo endereço: o serviço localizado no centro de Caxias mudou-se para a Rua Coronel Flores, 500, no bairro São Pelegrino.

Aumento da remuneração dos médicos cooperados e das coparticipações sobre exames com honorários médicos.

Definição que deixa nas mãos da cooperativa a administração do estacionamento do Hospital Unimed, votada por unanimidade em Assembleia Geral Extraordinária (AGE).

Aprovação em Assembleia Geral Extraordinária da transformação do Pronto-Atendimento Farroupilha em um hospital com 30 leitos de internação (e previsão de iniciar as obras depois da conclusão da ampliação que está sendo feita nos serviços próprios de Caxias do Sul).

Atualização de versão do sistema Totvs, que trouxe importantes ajustes e melhorias no autorizador e nos sistemas da cooperativa, além de atender às legislações fiscais e regulatórias da ANS.

Mudança da Central de Curativos, que funcionava no bairro São Pelegrino, em Caxias, para a ampliação do Hospital Unimed.

Mudança do SOS Unimed, cuja base ficava na Rua Marechal Floriano, no centro de Caxias do Sul, para o espaço onde ficava a Emergência do Hospital Unimed.

Aquisição de duas novas UTIs móveis para o SOS Unimed.

Transferência da Emergência do Hospital Unimed da parte antiga para a nova.

Transferência da área técnica do Laboratório de Análises Clínicas Unimed que ficava no subsolo da parte antiga do Hospital para o subsolo da ampliação, em uma área maior, com novos equipamentos.

Apresentação dos nossos projetos sociais de saúde durante o Cooperative Development Meeting, realizado em Ulan Bator, na Mongólia. Na ocasião, a cooperativa foi representada pelo superintendente de Mercado, Carlos Eduardo Corá. (veja mais informações no item “Os prêmios conquistados em 2017”)

Implantação do DRG (Diagnosis Related Groups) no Hospital Unimed (trata-se de um sistema de classificação de pacientes utilizado internacionalmente e que visa a medir e a comparar a eficiência, a produtividade e os custos hospitalares, tendo como base informações coletadas a partir da internação, como idade, diagnóstico principal, diagnósticos secundários e comorbidades).

Transferência da Farmácia Unimed de Farroupilha do centro da cidade para junto ao Pronto-Atendimento, localizado na Rodovia dos Romeiros, no acesso ao Santuário de Caravaggio.

A cooperativa decidiu não manter a certificação ISO 9001. Apesar disso, mantém o Sistema de Gestão implementado, nos moldes da versão 2015 da ISO 9001, visto que a Acreditação da Operadora de Planos de Saúde (RN 277) valida o sistema de gestão implementado, a cada auditoria anual.

Alcance da nota 0,8804 (sobre 1,0) no Índice de Desempenho de Saúde Suplementar (IDSS), que faz parte do Programa de Qualificação das Operadoras, da ANS (o número colocou a Unimed Nordeste-RS entre as seis mais bem-sucedidas singulares de grande porte do Sistema Unimed).

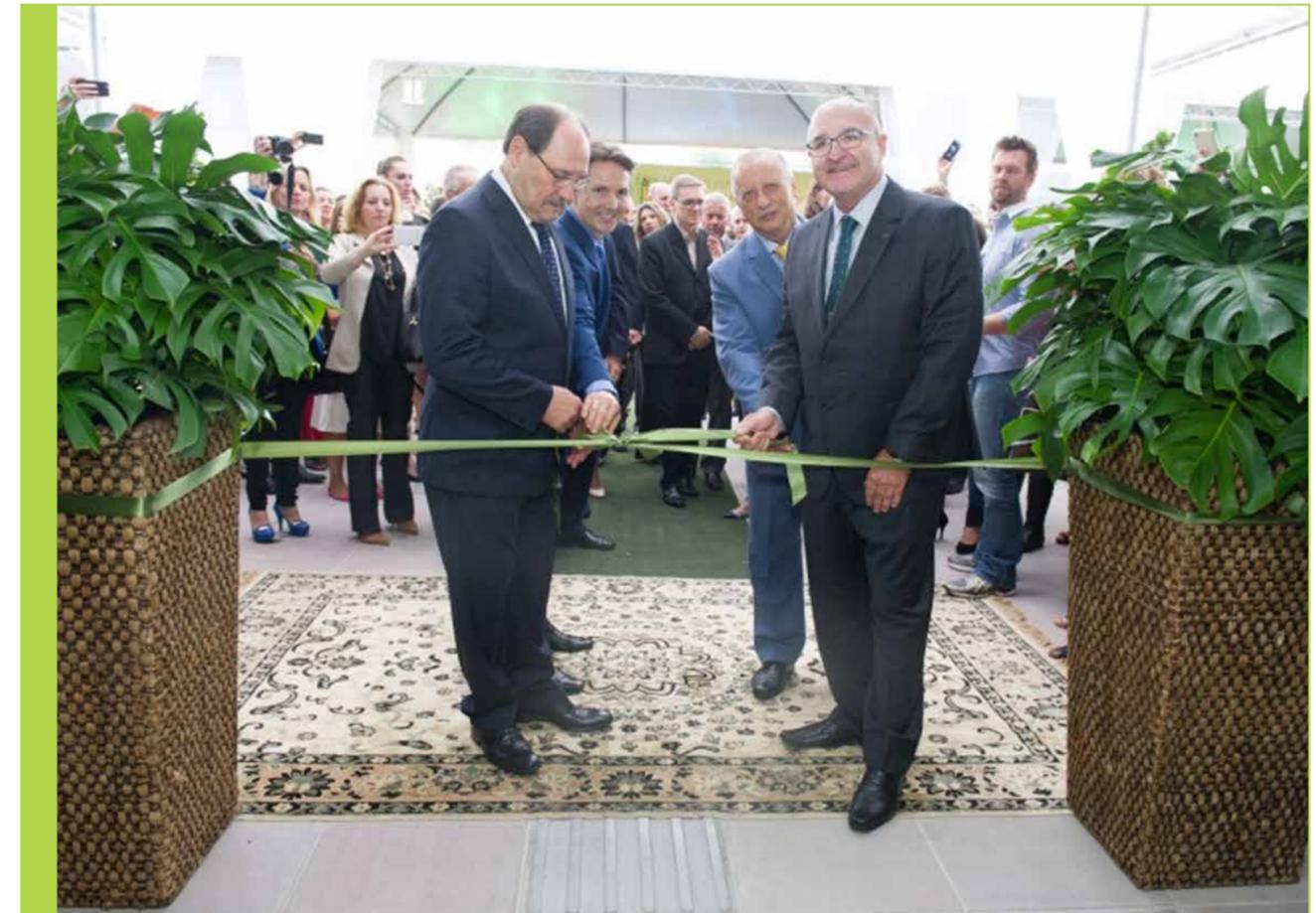
Realização do 1º Workshop de Saúde Ocupacional Unimed Nordeste-RS, em Caxias do Sul, sob o tema “Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho”.

Reforma do Pronto-Atendimento Unimed em Bento Gonçalves, que incluiu um plano de otimização do Bloco Cirúrgico da instituição.

Unimed Nordeste-RS tornou-se uma filial do Instituto Unimed/RS, o que permite enfatizar uma série de projetos sob o viés da sustentabilidade.



Inauguração da área técnica do Laboratório de Análises Clínicas Unimed, no subsolo da ampliação do Hospital Unimed, em uma área maior, com novos equipamentos  
*Foto: André Benedetti*



Corte de fita da ampliação do Hospital Unimed Caxias do Sul  
*Foto: Júlio Soares/Fotobjetiva*

# Gerenciando os riscos

[G4-14]

O Gerenciamento de Riscos (Risk Management) é um conjunto de técnicas de abordagem, com vistas à análise qualitativa e quantitativa dos eventos, por meio das quais se busca identificar, avaliar e tratar os riscos que sejam emergenciais e/ou latentes, capazes de provocar perdas financeiras, pessoais, patrimoniais e de responsabilidades civis. O processo de avaliação de riscos, ou o conjunto de métodos empregados no Gerenciamento de Riscos, possibilita o surgimento de meios de identificação e análise prematura que atenuam as perdas ameaçadoras dos patrimônios das empresas, reduzindo suas severidades ou gravidades, por meio da eliminação dos riscos ou do controle dos eventos e de suas consequências. Considerando este conceito, a Unimed Nordeste- RS pratica a Gestão de Riscos Institucional, assistencial, que, no último ano, foi colocada em prática também nos principais projetos da cooperativa. Para isso, há uma política de riscos própria, utilizando a metodologia descrita.

Os riscos são identificados por diversas fontes de origem, externas e internas, revisadas anualmente. Para melhor gerenciamento dos riscos, a cooperativa tem um software específico, o Strategic Adviser (SA). Sua estrutura reúne os seguintes itens ao todo.

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

Risco

A qual Perspectiva do Planejamento Estratégico o risco pertence

Classificação do risco

Causa

Consequências/impacto

Barreiras

Categoria do impacto

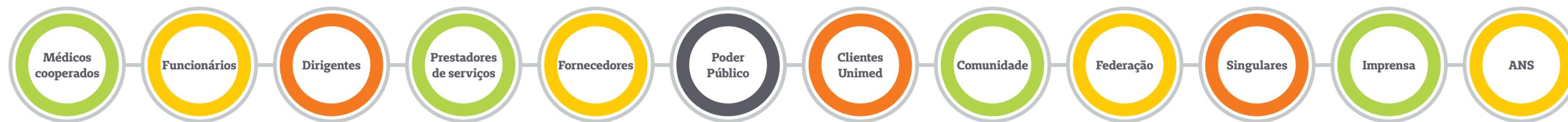
Gravidade do risco (seguida de pontuação)

Probabilidade do risco (seguida de pontuação)

Nível do risco

# Nossos stakeholders

[G4-24]



## Identificando e selecionando stakeholders para engajamento

[G4-25]

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

### Cliente:

Esse público avalia a cooperativa e seus serviços prestados

### Fornecedores:

A cadeia de fornecedores avalia o desempenho socioambiental

### Sociedade:

Avalia o cumprimento das leis e o meio ambiente

### Comunidade:

Avalia a relação da cooperativa na sociedade onde ela se insere

### Cooperados e colaboradores

Avaliam as leis trabalhistas, direitos humanos, segurança do trabalhador e sustentabilidade do negócio

### Imprensa:

Traz visibilidade aos trabalhos

### ANS:

Agência reguladora de planos de saúde

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

[G4-33]

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



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

[G4-56]

Para estabelecer um Norte a ser seguido pela organização diante das nuances do mercado, uma equipe de profissionais debruçou-se, ao longo de três meses, sobre um complexo e polpudo extrato de informações. Os dados possibilitaram traçar o horizonte para as aterrissagens da Unimed no longo prazo: ficaram prontas no final de 2015 as novas diretrizes estratégicas da cooperativa e o mapa com seus objetivos para os anos de 2016 a 2018.





MAPA ESTRATÉGICO 2016-2018



45 ANOS

**VISÃO ESTRATÉGICA**

A excelência em gestão da saúde, por meio de qualidade, inovação, resultados e práticas sustentáveis que contribuam com o desenvolvimento da sociedade, nos identificará como referência no sistema de saúde do Brasil.



**Financeira**



Maximizar a remuneração médica



Rentabilizar o Negócio

**Cliente e Mercado**



Melhorar a Satisfação do cliente



Aumentar a participação de mercado



Crescer o faturamento

**Processos Internos**



Viabilizar o Complexo Hospitalar Unimed



Implantar a inovação tecnológica



Manter processos e práticas mais eficientes

**Aprendizagem e Crescimento**



Melhorar a satisfação dos cooperados e funcionários com reconhecimento



Investir em qualificação e treinamento com foco no negócio

# Linha do Tempo

1972

- Inauguração da Unimed Nordeste-RS, então denominada Unimed Nordeste do Rio Grande do Sul – Sociedade de Serviços Médicos Hospitalares. A Sede estava localizada na Avenida Júlio de Castilhos

1974

- Lançamento do produto planos de saúde individual/familiar

1982

- Criação do Plantão de Urgências
- Inauguração da Sede Administrativa da Rua Coronel Flores, em Caxias do Sul

1993

- Inauguração da atual Sede Administrativa da Unimed Nordeste-RS, na Rua Moreira César, em Caxias do Sul
- Inauguração do Escritório Regional de Bento Gonçalves
- Inauguração do Escritório Regional de Farroupilha

**1996**

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



**1997**

- Inauguração do Escritório Regional de Flores da Cunha



**1998**

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



**1999**

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



# 2000

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



# 2003

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



# 2004

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



# 2005

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



# 2006

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



# 2007

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



# 2008

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



# 2009

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



# 2010

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



# 2011

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



# 2012

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



# 2013

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



# 2014

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



# 2015

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



# 2016

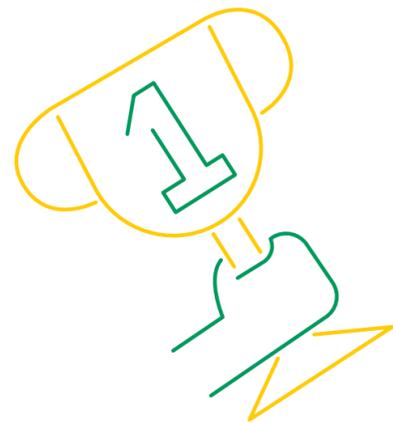
- Inauguração do Laboratório Unimed no bairro São Pelegrino, em Caxias do Sul



# 2017

- Inauguração da primeira fase da ampliação do Hospital Unimed Caxias do Sul
- Inauguração da nova área técnica do Laboratório de Análises Clínicas Unimed junto à ampliação do Hospital Unimed Caxias do Sul
- Aprovação em Assembleia Geral Extraordinária da transformação do Pronto-Atendimento Farroupilha em um hospital com 30 leitos de internação
- Definição que deixa nas mãos da cooperativa a administração do estacionamento do Hospital Unimed, votada por unanimidade em Assembleia Geral Extraordinária (AGE)
- Transferência da Farmácia Unimed de Farroupilha do centro da cidade para junto ao Pronto-Atendimento, localizado na Rodovia dos Romeiros, no acesso ao Santuário de Caravaggio
- Mudança da Central de Curativos, que funcionava no bairro São Pelegrino, em Caxias, para a ampliação do Hospital Unimed
- Mudança do SOS Unimed, cuja base ficava na Rua Marechal Floriano, no centro de Caxias do Sul, para o espaço onde ficava a Emergência do Hospital Unimed
- Transferência da Emergência do Hospital Unimed da parte antiga para a nova
- Ecografia do Centro de Diagnóstico por Imagem (CDI) Unimed em novo endereço: o serviço localizado no centro de Caxias mudou-se para a Rua Coronel Flores, 500, no bairro São Pelegrino
- RN 277 substitui ISO 9001





# Conquistas em 2017

## Top of Mind (Instituto Datafolha)

Líder invicta, a Unimed foi considerada, pela 25ª vez, a marca de planos de saúde mais lembrada pelos brasileiros. A informação veio do Instituto Datafolha, que registrou o índice de lembrança em 35%, à frente da Amil (7%), Hapvida (5%) e Bradesco Saúde (4%). Além disso, com a estreia de uma nova categoria no Prêmio Top of Mind, o instituto foi às ruas saber que marca vem à cabeça dos entrevistados quando se fala em saúde, e a Unimed foi, mais uma vez, a marca mais lembrada, com 12%, frente ao SUS (5%) e Amil (2%) – levando uma segunda premiação para casa. No quesito Plano de Saúde, a marca teve desempenho acima da média na região Sul (52%), entre os mais escolarizados (46%), com renda de cinco a dez salários mínimos (48%) e nas classes A e B (47%).

## Marcas de Confiança

Pela 16ª vez consecutiva, a Unimed foi eleita a marca de planos de saúde em que os brasileiros mais confiam. A pesquisa, realizada pelo Instituto de Pesquisa Datafolha em parceria com a revista *Seleções Reader's Digest*, contabilizou 46% dos votos de seus leitores na categoria Serviços Assistência Médica/Seguro Saúde, tendo por base um conjunto de indicadores capazes de determinar se uma marca é eficaz, com uma justa relação de valor, que transmite segurança e está nas preferências do consumidor, sendo-lhe familiar.

## Prêmio de Comunicação Unimed 1

Os vídeos de receitas de comidas saudáveis que estão sendo postados na fanpage do Facebook e no canal do YouTube da cooperativa foram premiados com o terceiro lugar da categoria Comunicação Externa, entre Unimed de grande porte, no 13º Prêmio de Comunicação Unimed Alberto Urquiza Wanderley. As gravações reúnem receitas selecionadas pelas nutricionistas da Medicina Preventiva.

## Prêmio de Comunicação Unimed 2

O trabalho de endomarketing realizado aqui na empresa obteve destaque nacional. No 13º Prêmio de Comunicação Unimed Alberto Urquiza Wanderley, a campanha sobre o Dia do Trabalho conquistou o segundo lugar entre as Unimed de grande porte.

## Valor 1000

Na edição da revista Valor 1000 (um braço do jornal Valor Econômico), a Unimed Nordeste-RS apareceu entre os 50 maiores planos de saúde do Brasil. No ranking, a empresa ficou com a 26ª posição na categoria “Maiores planos de saúde”. A classificação 50 Maiores Planos de Saúde contemplou 32 Unimed. São elas: Unimed Rio (2º), Central Nacional Unimed (3º), Unimed-BH (5º), Unimed Fesp (7º), Unimed Porto Alegre (8º), Unimed Campinas (10º), Unimed Curitiba (11º), Unimed Fortaleza (14º), Unimed Vitória (18º), Unimed Goiânia (19º), Unimed Cuiabá (21º), Unimed Recife (24º), Unimed Nordeste-RS (26º), Unimed Grande Florianópolis (27º), Unimed São José do Rio Preto (28º), Unimed Natal (29º), Unimed Londrina (30º), Unimed Santos (31º), Unimed Maceió (32º), Unimed Regional Maringá (33º), Unimed Ribeirão Preto (36º), Unimed Paraná (37º), Unimed Santa Catarina (39º), Unimed Vales do Taquari e Rio Pardo (40º), Unimed Blumenau (41º), Unimed São José dos Campos (42º), Unimed Piracicaba (43º), Unimed Juiz de Fora (44º), Unimed Nova Iguaçu (45º), Unimed Sorocaba (46º), Unimed Volta Redonda (47º) e Unimed Guarulhos (50º). A Seguros Unimed apareceu na seleção Finanças – Previdência e Vida, em 17º lugar, e Finanças – As Maiores de Seguro-Saúde, em 3º lugar.

## Selo Ouro de Governança e Sustentabilidade

A Unimed Nordeste-RS conquistou o selo Ouro de Governança Corporativa e Sustentabilidade da Unimed do Brasil. A certificação é um reconhecimento às cooperativas do sistema que se destacaram nos aspectos de governança e gestão na perspectiva da sustentabilidade, alinhadas às boas práticas de mercado, tendo como quesito avaliado, entre outros, o equilíbrio econômico-financeiro. Do Sistema Unimed, 208 cooperativas se inscreveram, mas apenas 19 alcançaram o nível ouro – dessas, oito encontram-se na região Sul.

## Top of Mind (revista Amanhã)

Pela 24ª vez, a Unimed esteve entre as grifes invictas do Top of Mind na categoria Plano de Saúde. Na pesquisa promovida pela revista Amanhã, a cooperativa atingiu a marca de 55,6% de lembrança entre os entrevistados, ficando bem à frente dos demais colocados.

## Destaques do Ano em RH, da ARH Serrana

A 25ª edição do Destaques do Ano em RH incluiu em sua seleta lista a Unimed Nordeste-RS. Com um trabalho que tem como viés a sustentabilidade de forma sistêmica, ou seja, em todos os seus setores e trabalhos, a cooperativa destacou-se na categoria Responsabilidade Socioambiental. Os nomes dos 16 vencedores foram divulgados pela ARH Serrana, responsável pela premiação que valoriza boas práticas e ações em gestão de recursos humanos em Caxias do Sul e região. A solenidade de entrega da premiação foi realizada em outubro, na Câmara de Indústria, Comércio e Serviços de Caxias (CIC), em cerimônia para convidados. O Destaques do Ano em RH é considerado o Oscar da ARH Serrana e um dos mais importantes prêmios do Rio Grande do Sul concedido a empresas e profissionais de Recursos Humanos. Inspirada no tema “Reaprender para Transformar”, a edição de 2017 teve projetos inscritos nas categorias Acadêmica, Gestão Estratégica de Pessoas, Projetos e Responsabilidade Socioambiental.

## Prêmio Inova+Saúde, da Seguros Unimed

A Unimed Nordeste-RS ficou entre os finalistas do Prêmio Inova+Saúde, da Seguros Unimed, entregue em outubro no Bourbon Cataratas Convention & Spa Resort, em Foz do Iguaçu (PR). A distinção tem como objetivo reconhecer as estratégias no cuidado com a saúde dos pacientes, contribuindo com a sustentabilidade do Sistema Unimed. Para concorrer ao prêmio, a Unimed inscreveu um de seus projetos de sustentabilidade, o “Menos é Mais”, que faz parte de um programa denominado “Consumo Consciente”. A partir dele, a cooperativa traça novos destinos para uniformes dos funcionários e para a rouparia hospitalar. Os tecidos podem ser ou reciclados, ou transformados em outros produtos, ou utilizados como matéria-prima em cursos de corte e costura, ou transformados em cimento, por meio de coprocessamento.

## IDSS

A Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) divulgou o resultado final do Programa de Qualificação das Operadoras 2017 (ano-base 2016) – uma de suas principais e mais antigas iniciativas desenvolvidas para o estímulo à qualidade dos planos de saúde. A Unimed Nordeste-RS ficou com a seguinte nota: 0,8804. Os resultados do programa são traduzidos pelo Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS), que varia de zero a um, com o objetivo de aferir o desempenho global das empresas, sendo calculado a partir de indicadores definidos pela ANS, distribuídos em quatro dimensões: Qualidade em Atenção à Saúde; Garantia de Acesso; Sustentabilidade no Mercado; e Gestão de Processos e Regulação.

## RN 277

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

## **Palc**

O momento do preparo do paciente e da coleta do material para análise é um importante indicativo da qualidade de um serviço laboratorial, mas, depois dele, as amostras seguem uma série de protocolos, aos quais os clientes não têm acesso. No Laboratório Unimed, os beneficiários, mesmo sem acompanhar o processo técnico realizado nos ambientes restritos, sabem que se trata de trabalhos de qualidade, porque são acreditados pelo Programa de Acreditação de Laboratórios Clínicos (Palc) da Sociedade Brasileira de Patologia Clínica e Medicina Laboratorial. Esse importante diferencial só é concedido a serviços que adotam programas de controle de qualidade diferenciados. No Laboratório Unimed, todos os testes laboratoriais são avaliados diariamente com a ferramenta QControl, que permite a utilização de parâmetros estatísticos mais ajustados e regras múltiplas de Westgard, que têm base na metodologia Six Sigma e no controle externo.

## **ONA Nível Máximo**

O Hospital Unimed Caxias do Sul manteve a certificação da Organização Nacional de Acreditação (ONA), que recomendou a manutenção da acreditação no nível máximo, o 3. A acreditação é um procedimento de verificação externa dos recursos institucionais e dos processos adotados pelas instituições e mede a qualidade da assistência por meio de um conjunto de padrões previamente estabelecidos. Seu caráter voluntário pressupõe que apenas as instituições realmente interessadas na melhoria da qualidade dos seus serviços se habilitem para a avaliação.

## **Assembleia Legislativa do RS**

A cooperativa foi agraciada com a Medalha de Responsabilidade Social e com o Certificado de Responsabilidade Social, ambos da Assembleia Legislativa do Rio Grande do Sul.

## **Prêmio Sescop Excelência de Gestão**

As cooperativas que alcançaram a pontuação definida pela banca julgadora são reconhecidas nas faixas em que se enquadram dentro dos níveis de maturidade escolhidos no momento da inscrição no PDGC, que são: Primeiros Passos para a Excelência; Compromisso com a Excelência; ou Rumo à Excelência. A Unimed Nordeste-RS foi premiada dentro do nível de maturidade Primeiros Passos para a Excelência, com o reconhecimento na Faixa Bronze. O Prêmio ocorre a cada dois anos. O Prêmio Sescop Excelência de Gestão é um reconhecimento do empenho das cooperativas brasileiras em implementar, constantemente, as melhores práticas de gestão, ampliando sua competitividade e, como resultado dessa busca, maximizando seus resultados socioeconômicos. A Unimed Nordeste-RS esteve em 2017 entre os destaques da premiação ao figurar entre as cooperativas mais bem geridas do país. As faixas de reconhecimento em cada nível de maturidade são: Ouro, Prata e Bronze.

## **Cooperative Development Meeting**

Nos dias 24 e 25 de outubro, a Unimed Nordeste-RS apresentou um dos seus projetos sociais de saúde durante o Cooperative Development Meeting (Encontro de Desenvolvimento Cooperativo), realizado em Ulan Bator, Mongólia. O evento, que teve como objetivo promover uma plataforma de cooperação entre os países participantes para o desenvolvimento, incremento e aproximação de projetos focados nos 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, foi promovido pela ACI (Aliança Cooperativa Internacional), União Europeia e organizações cooperativistas da Mongólia, e contou com importantes agências e organizações internacionais. Entre os presentes, destacam-se representantes da ONU, pelas agências OIT (Trabalho) e FAO (Alimentação e Agricultura), da Global Communities Partners of Good e confederações cooperativistas de países da Ásia, entre outras organizações internacionais, que apresentaram e discutiram temas focados em Saúde, Agricultura e Parcerias, buscando a informação, o engajamento, a construção e o comprometimento conjunto. Representando o Brasil, a Unimed Nordeste-RS, por meio do seu superintendente de Mercado, Carlos Eduardo Corá, apresentou aos participantes o Projeto Viver Melhor, ganhador, no ano passado, na categoria Empresa Cidadã, do Prêmio nacional Somoscoop, uma iniciativa do Sistema OCB (Organização das Cooperativas Brasileiras) que reconhece a criatividade, a visão e os resultados obtidos por cooperativas nos mais variados setores.

# Participação em associações

[G4-16]

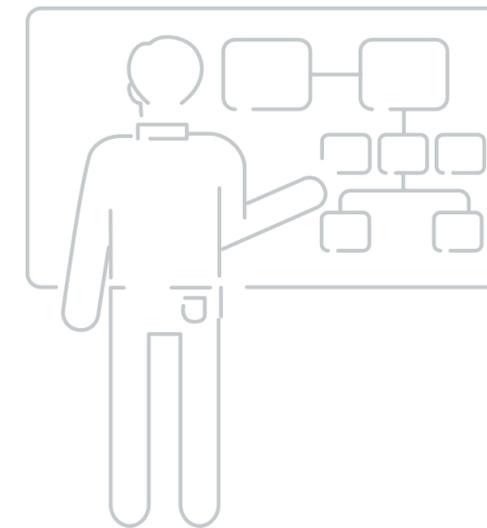
Associações às quais a empresa pertence:

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

# Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas

[G4-17]

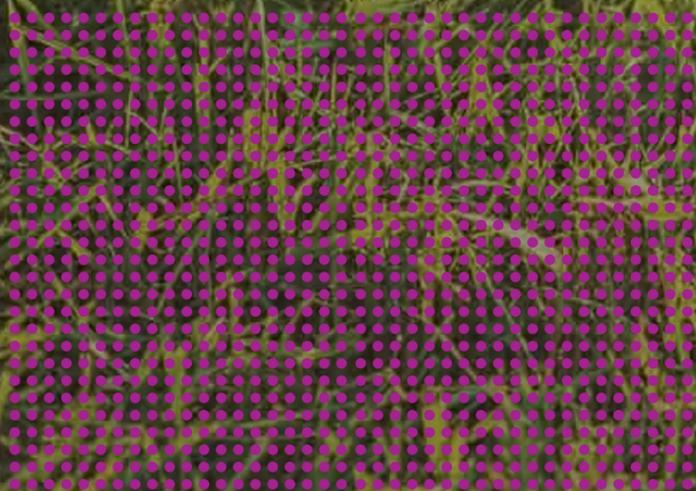
Como cooperativa de serviços médicos, não possuímos joint ventures, subsidiárias, operações terceirizadas e consolidadas no Brasil. Desde 2016, temos em nosso patrimônio a Sociedade Hospital Nossa Senhora de Caravaggio S/A, de Farroupilha.



1

# Governança e Gestão

Governança  
Sustentabilidade



# Governança

[G4-34; G4-LA 12]

*Governança corporativa é o sistema pelo qual as empresas e demais organizações são dirigidas, monitoradas e incentivadas, envolvendo os relacionamentos entre sócios, Conselho de Administração, Diretoria, órgãos de fiscalização e controle e demais partes interessadas.*

*Por isso, nas próximas páginas, você pode entender como se dá a estrutura interna da Unimed, que trabalha com um modelo de gestão cooperativista alinhado aos sete princípios cooperativistas já citados no começo deste relatório. Assim como a Unimed do Brasil, a Unimed Nordeste-RS adota esse modelo visando a fortalecer e a integrar ainda mais o Sistema Unimed. Para tanto, estabelecemos comitês de governança e de staff, além de nos empenharmos para a obtenção de selos nacionais que atestam a qualidade de nossa governança. Confira.*



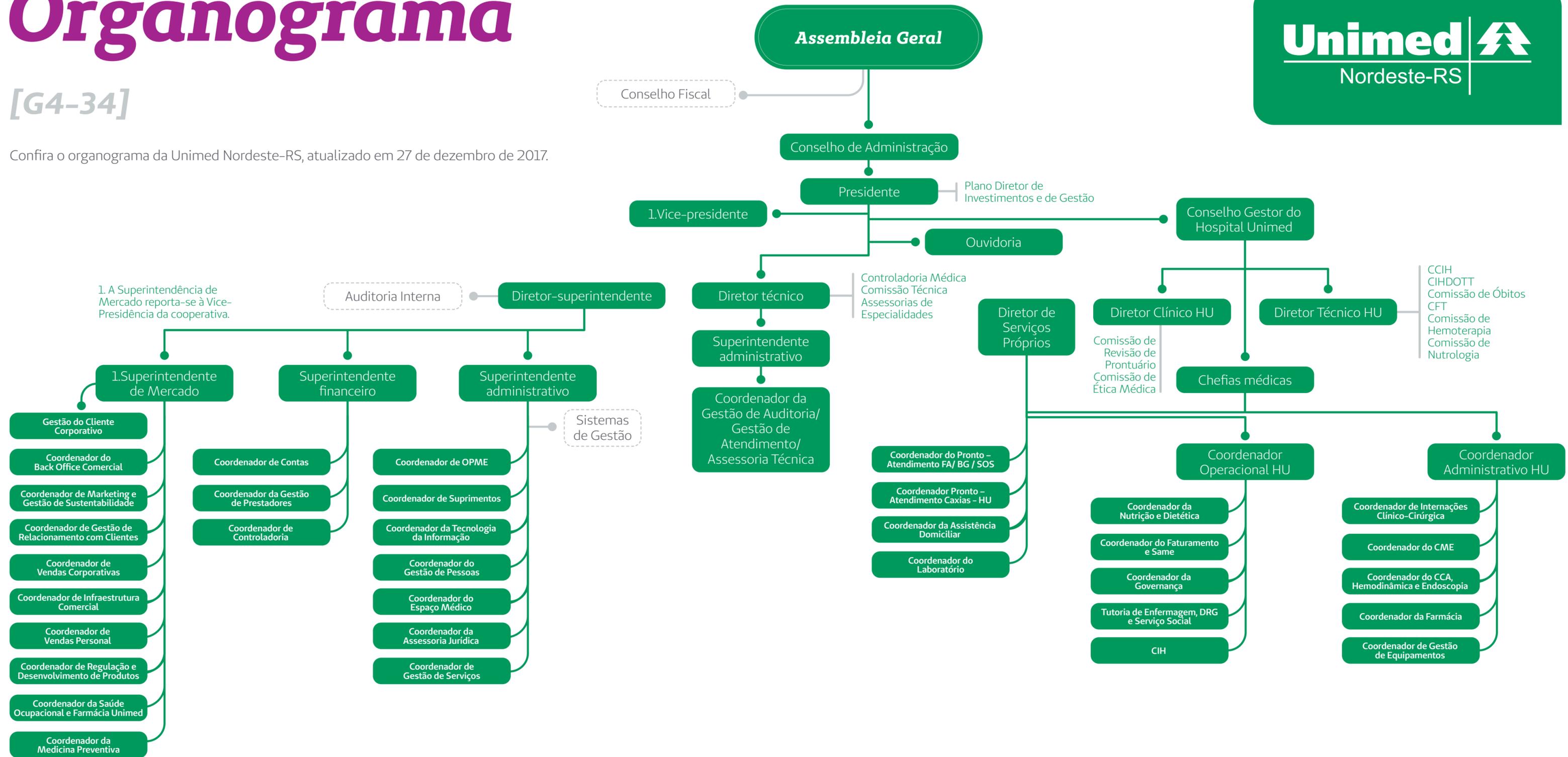
A estrutura organizacional da Unimed Nordeste-RS é formada pelo **nível estratégico**, constituído pelo Conselho de Administração e pelo Conselho Fiscal, cujos médicos integrantes são eleitos a partir de voto direto e secreto dos médicos cooperados em Assembleia Geral Ordinária. Assim como as Assembleias Gerais Extraordinárias, as AGOs são os órgãos supremos da sociedade (cooperativa), tendo poderes, dentro dos limites da lei e do Estatuto Social da Unimed Nordeste-RS, para tomar toda e qualquer decisão do interesse social. Os agentes de governança também devem zelar pela sustentabilidade da organização, visando à sua longevidade, incorporando considerações de ordem social e ambiental na definição dos negócios e operações.

Também compõe o **nível estratégico** a Diretoria Executiva, cujos representantes são escolhidos pelo presidente e pelo vice-presidente (pertencentes ao Conselho de Administração), que ainda coordenam o Plano Diretor de Investimentos, o Comitê Estratégico de Tecnologia de Informação e o Programa Melhorias da Qualidade. O Conselho Gestor do Hospital Unimed pertence ao nível estratégico, estando, hierarquicamente, subordinado aos Conselhos de Administração e Fiscal, formado pelo diretor e pelo vice-diretor do Corpo Clínico do Hospital Unimed (eleitos por voto direto e secreto dos médicos cooperados), pelo diretor de Serviços Próprios, pelo diretor técnico-hospitalar do Hospital Unimed, pelo diretor-superintendente e por um representante do Conselho de Administração. Os **níveis táticos e operacionais** são compostos pelas superintendências Administrativa, Financeira e de Mercado, além das coordenações de áreas, responsáveis por disseminar a cultura de governança para suas equipes.

# Organograma

[G4-34]

Confira o organograma da Unimed Nordeste-RS, atualizado em 27 de dezembro de 2017.



# Representações médicas

[G4-34]

## **PRESIDÊNCIA**

### **Presidente:**

Dr. Marcelo Fonseca Frigeri

### **Vice-presidente:**

Dr. Carlos Castellano Silveira

## **DIRETORIA EXECUTIVA**

### **Diretora-superintendente:**

Dra. Dilma Maria Tonoli Tessari

### **Diretor técnico:**

Dr. Lucas Dalle Molle

### **Diretor de Serviços Próprios:**

Dr. Ronaldo Mattia

## **DIRETORIA DO HOSPITAL UNIMED**

### **Diretor técnico-hospitalar do Hospital Unimed:**

Dr. Carlos André Tarrío Gandara

### **Diretor do Corpo Clínico do Hospital Unimed:**

Dr. Walter Praetzel Porto

### **Vice-diretor do Corpo Clínico do Hospital Unimed:**

Dr. Marcelo Sabedotti

## **CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO**

Dr. Carlos Castellano Silveira

Dr. Claudio Dalmaz

Dra. Denise Vozniak

Dr. Fábio André Letti

Dr. Haley Calcagnotto dos Santos

Dr. Ivo Oliboni

Dr. Marcelo Fonseca Frigeri

Dr. Marcio Rangel Valin

Dr. Orestes Blanco Netto

Dr. Paulo Moacyr Triches Dias

Dr. Ricardo Casara

Dr. Vinícius Victorazzi Lain

## **CONSELHO FISCAL**

### **Efetivos:**

Dr. Alexandre Ernesto Gobbato

Dr. Flavio Elias Ribas

Dr. Mario Antonio Fedrizzi

### **Suplentes:**

Dr. Edson Renato Pippi

Dr. Pedro Inacio Mezzomo

Dra. Zenia De Stefani

## **CONSELHO GESTOR DO HOSPITAL UNIMED CAXIAS DO SUL**

### **Diretor técnico Hospitalar do Hospital Unimed Caxias do Sul:**

Dr. Carlos André Tarrío Gandara

### **Diretor clínico do Hospital Unimed Caxias do Sul:**

Dr. Walter Praetzel Porto

### **Vice-diretor clínico do Hospital Unimed Caxias do Sul:**

Dr. Marcelo Sabedotti

### **Representante do Conselho de Administração:**

Dra. Denise Vozniak

### **Diretora-superintendente da Unimed Nordeste-RS:**

Dra. Dilma Maria Tonoli Tessari

### **Diretor de Serviços Próprios da Unimed Nordeste-RS:**

Dr. Ronaldo Mattia

## **CHEFIAS MÉDICAS DO HOSPITAL UNIMED CAXIAS DO SUL**

### **Serviço de Hemodiálise:**

Dr. André Silva Gomes

### **Serviço de Hemodinâmica:**

Dr. Marcelo Sabedotti

### **Serviço de Unidade de Dor Torácica:**

Dr. Fábio Eduardo Camazzola

### **Serviço de Unidade de Terapia Intensiva:**

Dr. Douglas Leandro Kussler

### **Bloco Cirúrgico:**

Dr. Vinicius Lain

### **Coordenador médico de Pronto-Atendimento:**

Dr. Primo Agostinho Piccoli Neto

### **Serviço dos médicos hospitalistas:**

Dr. Fabrício Diniz Kleber

### **Serviço de Endoscopia:**

Dr. Iverson Weber

### **Unidade de Cuidados Paliativos:**

Dra. Evelyn Cristina Zignani

## **COMISSÃO TÉCNICA**

Dr. André Silva Gomes

Dr. Flávio Ribeiro Mendes

Dr. Jorge Augusto Leitão Damin

Dr. Lucas Dalle Molle

## **COORDENAÇÕES MÉDICAS**

### **PA Caxias do Sul:**

Dr. Primo Agostinho Piccoli Neto

### **PA Bento Gonçalves:**

Dra. Ângela Rech

### **PA Farroupilha:**

Dr. Ervino Gnielka

### **Bloco Cirúrgico PA Farroupilha:**

Dr. Edson Luiz Doncatto

### **Medicina Preventiva:**

Dra. Márcia Manozzo

### **Saúde Ocupacional:**

Dra. Nátia Marchioro

### **SOS Emergência/Assistência Domiciliar:**

Dr. Rafael Felipe Alberti Lisot

## **OUTROS MÉDICOS**

### **Médica-chefe da Comissão de Nutrologia:**

Dra. Paula Trubian

### **Médico-chefe da Comissão de Revisão de**

### **Prontuários:**

Dr. Fabrício Fortuna

### **Médico-chefe da Comissão de Farmácia e**

### **Terapêutica e Comissão de Hemoterapia:**

Dr. Mauro Bertelli

### **Médica-chefe da Comissão de Óbitos:**

Dra. Mariangela Moschen

### **Médico-chefe Comissão Materno Infantil**

### **e da CIHDOTT (Comissão Intra-Hospitalar**

### **de Doação de Órgãos e Tecidos para**

### **Transplante):**

Dr. Carlos Gandara

# Assembleia geral: mais alto grau de governança

[G4-34]

Nosso mais alto grau de governança é representado pelas Assembleias Gerais (ora Ordinária, ora Extraordinária, identificadas com as siglas AGO e AGE, respectivamente), para as quais todos os médicos cooperados, sócios da Unimed Nordeste-RS, são convidados a participar, discutir e deliberar assuntos e/ou decisões de ordens administrativa, financeira e de mercado. Em 2017, foram realizadas duas AGO (em 28 de março e em 23 de maio) e três AGEs (em 26 de junho, 7 de agosto e 16 de outubro).



# Comitês de governança

[G4-34]

Por se tratar de uma cooperativa de serviços médicos, o mais alto grau de governança é representado pela Assembleia Geral, da qual todos os médicos cooperados, sócios da Unimed Nordeste-RS, são convidados a participar, discutir e deliberar assuntos e/ou decisões de ordens administrativa, financeira e de mercado. A Unimed Nordeste-RS tem constituído os seguintes comitês que objetivam o aperfeiçoamento das ações de governança. Todos eles têm membros efetivos, e suas deliberações são acompanhadas pelas áreas envolvidas.

## —O COMITÊ PDI

As reuniões são semanais e/ou quinzenais, registradas em atas.

## —O ESCRITÓRIO DE GERENCIAMENTO DE PROJETOS

É uma entidade organizacional à qual são atribuídas várias responsabilidades relacionadas com a gestão centralizada e coordenada dos programas/projetos sob seu domínio. É o guardião da política de Gestão de Projetos Corporativos. O escritório deve:

1. Receber, organizar e analisar criticamente as demandas de pré-projetos e projetos.
2. Planejar e organizar as reuniões do Comitê.
3. Orientar os líderes acerca dos projetos aprovados.
4. Gerenciar e analisar criticamente o portfólio de projetos e o status daqueles que estão em andamento.

5. Garantir o cumprimento do processo de Gestão de Projetos Corporativos da Unimed Nordeste-RS, participando (e assessorando) dos processos de monitoramento e controle: a) processo de iniciação; b) processo de planejamento; c) processo de encerramento do projeto.

O Escritório é gerido pelo Setor de Sistemas de Gestão, por meio do consultor do Sistema de Gestão.

## —O COMITÊ PMQ (PROGRAMA MELHORIA DA QUALIDADE)

O Comitê do Programa de Melhoria da Qualidade tem a responsabilidade, periodicamente, de:

1. Avaliar os processos operacionais relacionados à qualidade.
2. Instituir e acompanhar indicadores da qualidade dos serviços oferecidos.
3. Recomendar políticas de melhoria da qualidade para a alta direção.

As atividades estão dispostas no Plano Anual de Trabalho. O Comitê é composto por gestores/representantes de diversos setores da cooperativa, o que atribui representatividade perante as deliberações. O Comitê ainda é formado por dois médicos: um deles é responsável pelas deliberações da RN 277 e o outro, representante da direção (RD), perante o Sistema de Gestão Integrado (SGI).

## —O COMITÊ ESTRATÉGICO

A Gestão Estratégica acrescenta novos elementos de reflexão e ação sistemática e continuada, avalia a situação, elabora projetos de mudanças estratégicas e acompanha e gerencia os passos de implementação. Como o próprio nome diz, é uma forma para gerir a organização com foco em ações estratégicas em todas as áreas. Em 2014, foi nomeado o Comitê Estratégico, que realiza reuniões trimestrais para avaliar os resultados, cenários e tendências, e dar

o direcionamento necessário para atingimento das metas. Cabe ao Núcleo Estratégico assessorar os gestores quanto aos aspectos técnicos e operacionais, monitorar o andamento dos projetos, organizar as reuniões de acompanhamento e comunicar todos os públicos sobre o Planejamento Estratégico.

## —O COMITÊ DE SATISFAÇÃO DE CLIENTES

Formado por representantes dos setores de Marketing, Gestão do Cliente Corporativo, Gestão de Relacionamento com Clientes e Sistemas de Gestão, tem como objetivo analisar resultados da Pesquisa de Satisfação do Cliente com subsídios do SAC e da Gestão do Cliente Corporativo, a fim de promover análise entre os gestores e analisar as reclamações recebidas, visando a implementar ações para reduzir ou eliminar reincidências.

## —O COMITÊ PESQUISA DE CLIMA ORGANIZACIONAL

Composto pelas coordenações de Gestão de Pessoas, Nutrição, Operacional do Hospital Unimed, Financeira, Suprimentos, Serviços Próprios e Vendas Personal, tem o objetivo de avaliar resultados e, com base nos cenários interno e externo, atua com os seguintes focos: funcionários como peça-chave para o sucesso do negócio; otimização de recursos; investimento no que precisa e em quem precisa; e valorização de líderes atuantes e focados. Para oportunizar análise mais fidedigna, o comitê contou com materiais de apoio técnico, a exemplo do resultado das pesquisas Melhores Empresas dos últimos anos, com Planejamento Estratégico da área de Gestão de Pessoas (acesso à ferramenta SA para análise dos planos de ação dentro da perspectiva Aprendizagem e Crescimento e do atual cenário da cooperativa). Formam este grupo funcionários do setor de Gestão de Pessoas, de áreas de apoio e representantes do Comitê de RH.

## —O COMITÊ DE INOVAÇÃO

A concepção do Comitê de Inovação foi concomitante à criação do Programa Inovação, com o objetivo de fortalecer a comunicação e estimular a inovação e a melhoria contínua a partir da implementação de um programa formal de ideias.

## —O COMITÊ DE GESTÃO DE PESSOAS

Formado pelas três superintendências (Administrativa, Financeira e de Mercado) e pela coordenação de Gestão de Pessoas, tem como diretrizes a aprovação do quadro de lotação anual da empresa; a definição da matriz de capacitação; o planejamento das ações originárias da Pesquisa de Clima Organizacional (direcionada ao quadro funcional); a aprovação do orçamento para os reajustes salariais anuais; e a aprovação para troca de ranqueamento de cargo na estrutura salarial. As reuniões dos integrantes são mensais ou conforme a demanda de aprovações.

## —O COMITÊS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

**Comitê Estratégico de TI:** objetiva fazer uma análise crítica e proceder sobre deliberações alinhadas à estratégia do negócio. Fazem parte deste comitê os superintendentes administrativo, financeiro e de Mercado, representantes da Diretoria Executiva, onde as ações são homologadas, e dos Conselhos de Administração e Fiscal da Unimed.

**Comitês Operacionais de TI:** formados pelo Comitê de TI da Operadora e pelo Comitê de TI dos Serviços Próprios. Ambos possuem a função de dar condições de execução às diretrizes do Comitê Estratégico da TI, bem como deliberar sobre demandas operacionais de inovação e quanto a ações de melhorias das áreas. Participam destes comitês os representantes da TI, superintendentes, gestores do Hospital Unimed Caxias do Sul e gestores convidados, conforme o assunto tratado.

## —O AVALIAÇÕES DA ACREDITAÇÃO HOSPITALAR (ONA)

O Programa de Acreditação Hospitalar, conferido pela Organização Nacional de Acreditação (ONA), é um sistema de avaliação e certificação da qualidade de serviços de saúde. Tem um caráter educativo, voltado para a melhoria contínua. O processo é voluntário, periódico, com avaliações semestrais nas organizações de saúde durante o período de validade do certificado. Já as avaliações internas são realizadas pelas práticas diárias existentes no Hospital Unimed, tais como: gestão da segurança, gestão de riscos, auditoria clínica e mapeamento de processos.

## —O AUDITORIAS EXTERNAS E INTERNAS DE CERTIFICAÇÃO (ISO, ONA, RN 277)

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

## —O AUDITORIA EXTERNA PALC

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

# Comitês de staff

## [G4-34]

### —O AUDITORIA INTERNA

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

### —O OUVIDORIA

Trata-se de mais um meio de comunicação estendido exclusivamente aos beneficiários, em caráter estratégico, proativo e preventivo, para atuar em situações de atendimento de maior complexidade, desenvolvendo projetos em parceria com a Gestão de Relacionamento com Clientes. O setor não substitui o Serviço de Atendimento ao Cliente, que continua atuante nas questões operacionais. Para atingir os objetivos, a Ouvidoria tem como característica atuar com ênfase nas demandas internas sinalizadas pelos setores e também realizar atendimento aos Procons da região. Em 2015, passou a ser integrante do Comitê Nacional de Ouvidores do Sistema Unimed, a convite da Unimed do Brasil. Esse Comitê é voltado para integração, compartilhamento de informações, melhores práticas de atendimento ao cliente, visando à padronização e à uniformização de processos no Sistema Unimed.

# Cumprindo os princípios cooperativistas

[G4-15]

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

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

# Gestão da sustentabilidade

[G4-14; G4-34]

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

- **Política de Sustentabilidade**
- **Selo de Governança e Sustentabilidade da Unimed do Brasil**
- **Balanco Social – Modelo Ibase/ Categoria Cooperativas**
- **Relatório de Sustentabilidade – Modelo GRI – Versão G4**
- **Calculadora CO2 – Unimed do Brasil**
- **Indicadores Ethos Negócios Sustentáveis (Pacto Global e Combate à Corrupção)**



# Comitês de sustentabilidade

[G4-34]

Para levar o pensamento de uma gestão sustentável para os processos, o setor de Sustentabilidade conta com o apoio de um comitê, formado por colaboradores de diversos setores, desde 2005. Pertencem a ele representantes das seguintes áreas:

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

## Comitê Nacional de Sustentabilidade

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

## Comitê Estadual de Sustentabilidade

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

# Selo Ouro de Governança e Sustentabilidade

[G4-34]

Desde 2014, conquistamos o selo Ouro de Governança Corporativa e Sustentabilidade da Unimed do Brasil. A certificação é um reconhecimento às cooperativas do sistema que se destacaram nos aspectos de governança e gestão na perspectiva da sustentabilidade, alinhadas às boas práticas de mercado, tendo como quesito avaliado, entre outros, o equilíbrio econômico-financeiro. Do Sistema Unimed, 208 cooperativas se inscreveram, mas apenas 19 alcançaram o nível ouro – dessas, oito encontram-se na região Sul.



*Ao adotar as premissas do Selo, a Unimed Nordeste-RS tem como objetivos:*

**Possuir referência de modelo administrativo gerencial com caráter organizacional e, conseqüentemente, o desdobramento operacional, logístico, estratégico e tático.**

**Incentivar a prática da Governança Cooperativa como um diferencial que mostre que, além das exigências legais para o bom funcionamento da organização, também são praticados todos os quesitos mínimos estabelecidos pela Unimed do Brasil.**

**Valorizar o trabalho médico, por meio dos resultados apresentados pelas organizações, considerando-se também nas suas gestões as boas práticas da Governança Cooperativa.**

# Cartilha de Sustentabilidade

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

Os trabalhos de sustentabilidade estão reunidos em uma cartilha. Para acessar, digite: <http://www.unimed-ners.com.br/sustentabilidade/sustentabilidade/>



# Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)

[G4-15; G4-56]

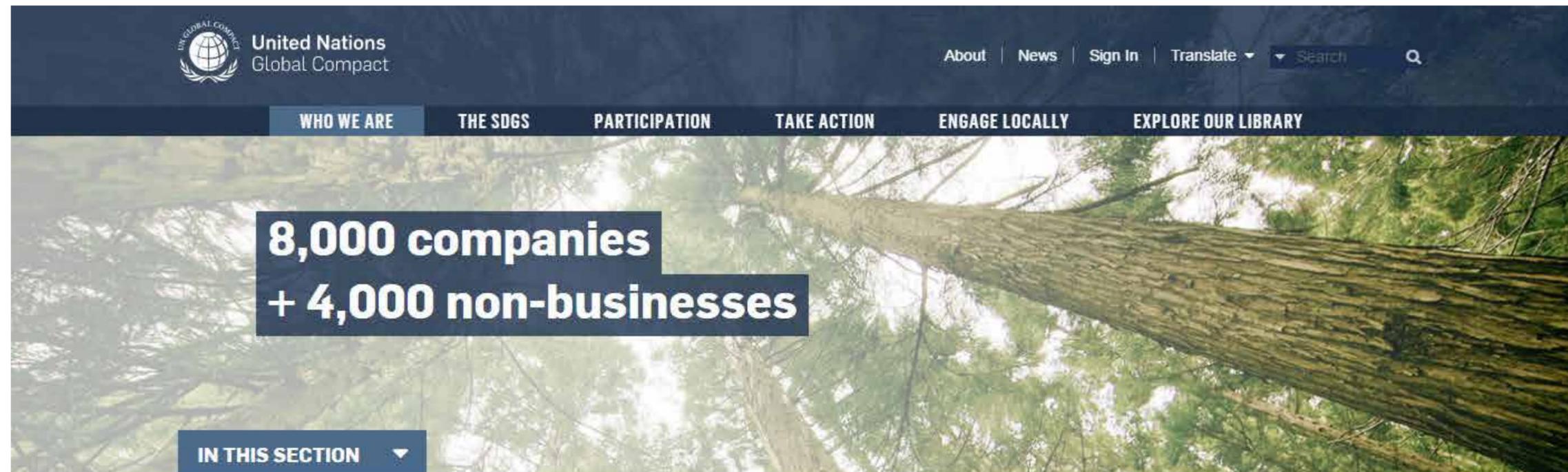
A Unimed Nordeste-RS é signatária dos 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável desenvolvidos pela Organização das Nações Unidas (ONU), que reuniu uma lista com os maiores problemas do mundo. Nossos projetos têm por objetivo minimizar tais empecilhos para o melhor desenvolvimento da humanidade. Atualmente, a Unimed Nordeste-RS conta com 19 projetos socioambientais, que atendem os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS).



# Pacto Global

[G4-15; G4-56]

A Unimed Nordeste-RS também é signatária do Pacto Global, que rege 10 princípios, cujos temas envolvem direitos humanos, trabalho, meio ambiente e atos contra a corrupção. Trabalhamos com ações que ajudam a disseminar os 10 princípios do Pacto Global, interna e externamente, junto à rede de relacionamento. Anualmente, desenvolvemos o Relatório de Progresso, que reúne todas as ações da cooperativa que colaboraram com os 10 princípios do Pacto Global. O relatório é postado no site oficial do Pacto Global. Acompanhe nossas ações ao digitar: [www.unglobalcompact.org/what-is-gc/participants/25591-Unimed-Nordeste-RS-sociedade-Cooperativa-Servicos-Medicos-Ltda-#cop](http://www.unglobalcompact.org/what-is-gc/participants/25591-Unimed-Nordeste-RS-sociedade-Cooperativa-Servicos-Medicos-Ltda-#cop)



## Unimed Nordeste RS -Sociedade Cooperativa Servicos Medicos Ltda

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

COMPANY INFORMATION			COP
<b>Communication On Progress</b>			
YEAR	PUBLISHED ON	TITLE	LEVEL

# Ética e integridade

[G4-DMA]

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



# Código de Conduta

[G4-56; G4-S04]

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

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

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



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

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

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

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

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

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

### 1. NOSSAS CONDUTAS PESSOAIS

- A Cooperados
- B Conselheiros e dirigentes
- C Colaboradores

### 2. NOSSAS CONDUTAS NO LOCAL DE TRABALHO

- A Direitos humanos
- B Discriminação e preconceito
- C Segurança da informação
- D Cuidados com a propriedade intelectual
- E Utilização de internet e redes sociais
- F Cuidados com a marca Unimed
- G Cuidados com o patrimônio e os recursos utilizados nas operações da Unimed
- H Cuidados com os recursos próprios
- I Relacionamentos pessoais
- J Assédio moral
- K Assédio sexual
- L Vestuário
- M Saúde e segurança
- N Consumo de álcool e outras drogas

### 3. NOSSAS CONDUTAS NAS RELAÇÕES COMERCIAIS

- A Conflito de interesse
- B Corrupção
- C Brindes e favorecimentos

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

- A Clientes (empresas contratantes e beneficiários de planos de saúde)

- B Fornecedores de serviços administrativos
- C Fornecedores de serviços de saúde
- D Governo
- E Sindicatos e associações de classe
- F Mídia
- G Concorrentes
- H Parceiros comerciais (administradoras, corretoras e seguradoras)
- I Comunidade
- J Meio ambiente

### 5. NOSSAS CONDUTAS EM RELAÇÃO À SUSTENTABILIDADE

#### 6. GESTÃO DA ÉTICA

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

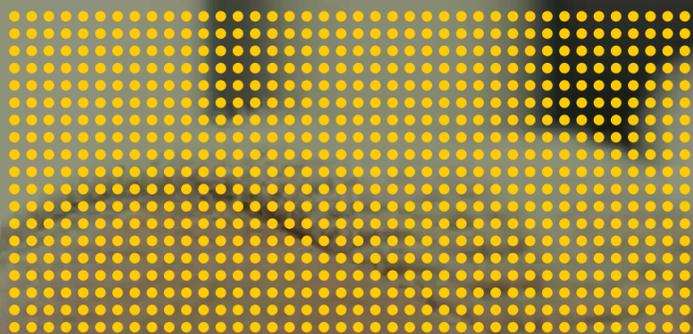
Seguindo a premissa da Unimed de periodicamente revisar suas diretrizes e políticas, o Código de Conduta atual é uma evolução do documento anterior, resultante de um trabalho desenvolvido por singulares, federações e sociedades auxiliares, sob a coordenação da Unimed do Brasil.



2

## **Saúde Social**

*Nossos clientes  
Nossos cooperados  
e funcionários  
Nossa comunidade*





# Direitos humanos

## Não discriminação

[G4-DMA]

A discriminação não é bem-vinda em nenhuma empresa. Na Unimed Nordeste-RS, é corrigida imediatamente. Para tanto, existe o Comitê de Conduta, que dá andamento a todas as denúncias recebidas via canais próprios de acordo com o Regimento Interno. Além disso, realiza anualmente o Quiz, um jogo de perguntas e respostas para disseminar as condutas definidas no Código, incentivando os funcionários a conhecerem os princípios.

Em 2017 foram realizadas oficinas para esclarecer alguns princípios definidos no Código. O Comitê de Conduta também realiza divulgações pelos meios de comunicação da empresa, cartazes nos murais e e-mails.

# Número total de casos de discriminação e medidas corretivas tomadas



[G4-HR3]

Em 2017, foram registrados os seguintes casos:

TIPO	QUANTIDADE
Conduta	0
Discriminação	1
Assédio Moral	0
Total	1

O caso de discriminação foi analisado pela empresa. Depois de ouvir os envolvidos, percebeu-se tratar-se de um caso isolado.



Reprodução



# CONTATO

Informativo dos funcionários da Unimed Nordeste-RS



## Mudanças no Código de Conduta estão no ar, na intranet

Os integrantes do Comitê de Conduta anunciam alterações no Código de Conduta, que norteia as relações da cooperativa com seus diferentes públicos de relacionamento, e é estendido ao conhecimento dos médicos cooperados e dos funcionários.

O novo modelo pode ser conhecido ao clicar no link abaixo.

[http://intranet.unimed-ners.com.br/intranet/data\\_files/endomarketing/Codigo\\_Conduta/Conduta\\_Nordeste\\_RS.pdf](http://intranet.unimed-ners.com.br/intranet/data_files/endomarketing/Codigo_Conduta/Conduta_Nordeste_RS.pdf)

E aguarde: ao longo deste ano, vamos divulgar aqui no Contato os princípios presentes na publicação de forma mais detalhada.

Reprodução

O Código de Conduta já é seu conhecido **mas sempre é bom lembrar a sua finalidade:**

### Objetivos:

Alinhar as condutas para contribuir com a ampliação dos negócios da Unimed;  
Agregar valor aos serviços que entregamos;  
Apoiar o crescimento e desenvolvimento de nossas equipes.

### Você faz a diferença!

Acesse o código de conduta, na intranet e fique por dentro.

### Nosso dever:

É dever dos cooperados, diretores e funcionários, a valorização da nossa cultura, cuidado e reputação com a marca Unimed, portanto cabe a cada um de nós conhecer, disseminar e aplicar as diretrizes do Código de Conduta da Unimed Nordeste-RS.

Reprodução

# Materiais referentes ao Código de Conduta



### Código de Conduta

Oferece diretrizes que nos auxiliam nas relações de trabalho, mantendo padrões de comportamentos éticos, além de ser um instrumento sobre a melhor forma de atuarmos no dia a dia e materializa o posicionamento da Unimed em relação a possíveis conflitos que possam influenciar as decisões. Tem como premissas a integridade de nossas condutas, o respeito e a valorização da diversidade e a responsabilidade com a sociedade e o meio ambiente.

### Lembre-se:

Você conta com o Comitê de Conduta disponível para mais informações sobre o Código contate: [comiteconduta@unimed-ners.com.br](mailto:comiteconduta@unimed-ners.com.br) ou acesse a intranet.



Reprodução

# quiz

código de conduta



O Código de Conduta pode ser seu velho conhecido, **mas agora ele está repaginado, com uma roupagem nova e com conteúdo atualizado para as nossas necessidades.**

**Mostre que você conhece as condutas esperadas pela nossa cooperativa e que as coloca em prática nas suas atividades do dia a dia.**

Agora é a hora de você pôr o seu conhecimento em jogo.

**Vem aí, de 1º a 31/10, o Quiz do Código de Conduta.**

Você poderá participar deste jogo de perguntas e respostas, que estará disponível na intranet. O funcionário que realizar o maior número de acertos no menor tempo será premiado.

**A divulgação do ganhador será via Jornal Contato, dia 7/11.**



Código de **CONDUTA**

Lembre-se: você conta com o Comitê de Conduta, disponível para mais informações sobre o Código. Contate: [comiteconduta@unimed-ners.com.br](mailto:comiteconduta@unimed-ners.com.br) ou acesse a intranet.





# Sociedade

## Combate à corrupção

[G4-DMA]

Para que atos de corrupção, tanto de pequena dimensão quanto grandes, não ocorram e tampouco tragam prejuízos à organização, a Unimed Nordeste-RS adotou instrumentos de controle como as auditorias (internas e externas). Paralelamente, existe o Programa de Promoção da Integridade e Combate à Corrupção.

# Programa de Promoção da Integridade e Combate à Corrupção

## Operações submetidas a avaliações de riscos relacionados à corrupção

[G4-S03]

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

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

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

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

O setor de Auditoria Interna informa os gestores, que levantam os materiais explicativos com as áreas de trabalho, apresentando evidências que geram o Circunstanciado da Auditoria Externa. Recebido o relatório, são levantadas as ações que culminam na geração de um relatório, chamado “Sustentação Técnica”, elaborado pela Auditoria Interna.

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

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

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

A maior clareza e a transparência nos resultados já podem ser evidenciadas, permitindo resoluções mais eficazes e adequadas às reais necessidades da Unimed. Os trabalhos mantêm a independência de ações de auditorias externas, quando estas solicitam – no período em que estão presentes na cooperativa – visitas técnicas nos setores a serem analisados. A seguir, as diretrizes estabelecidas para o gerenciamento das obras de ampliação do Hospital Unimed Caxias do Sul.



Arte: Joel Golin

# Programa de Promoção da Integridade e Combate à Corrupção

[G4-S04]

A participação da Unimed Nordeste-RS no Programa de Promoção da Integridade e Combate à Corrupção, do Instituto Ethos, surgiu em 2014, a partir de uma parceria entre as duas instituições, e visa a expandir para o Sistema Unimed experiências e práticas de integridade e combate à corrupção. O principal foco é integrar as cooperativas médicas e trabalhar o combate à corrupção de forma alinhada aos indicadores do Instituto Ethos.

Hoje nossa nota e os indicadores desenvolvidos neste programa já evoluíram devido à implantação de ações e resultados em 2017. E estamos nos preparando para o preenchimento do caderno de indicadores 2018: atualmente, a nossa média é 7,5, equivalente a (753) pontos, a pontuação máxima é de 1.000 pontos.

Preparando-nos para 2018, trabalhamos para criar indicadores e planos de ação que possam contribuir com o combate à corrupção. Nesse sentido, criamos planos de ações para alguns indicadores do Programa da Integridade e Combate à Corrupção, e estamos em fase de consolidação desses planos para que, em 2019, eles estejam finalizados.

**Além disso, o Pacto Global também tem o viés de combate à corrupção. Compromisso assumido desde 2013, está focado na busca dos Direitos Humanos, Direitos do Trabalho, Combate à Corrupção e Proteção do Meio Ambiente. Anualmente, divulgamos o nosso relatório de sustentabilidade, aos moldes GRI, no site internacional do Pacto Global, para empresas signatárias.**



# Caderno do Pacto Anticorrupção

[G4-S04]

Os nossos funcionários têm acesso ao Caderno do Pacto Anticorrupção, disponível na intranet.



# Nossos clientes

## Responsabilidade pelo produto

## Rotulagem de produtos e serviços

[G4-DMA]

Para definir o Norte a ser seguido, e para confirmar se o caminho escolhido está sendo aprovado pelos clientes, a cooperativa realiza, com diferentes periodicidades, uma série de pesquisas. As satisfações dos clientes do Hospital Unimed Caxias do Sul e do serviço de hemodinâmica, que por lá funciona, também são medidas periodicamente – tudo para tornar mais palpáveis nossos produtos, que muitas vezes são abstratos, diferentemente do que ocorre na indústria, por exemplo.



# Satisfação dos beneficiários

[G4-56; G4-S04]

De acordo com a pesquisa nacional do Instituto Datafolha, a Unimed é pelo 25º ano consecutivo a marca Top of Mind quando o assunto é plano de saúde. Mais localmente, realizamos pesquisas com os clientes de nossa área de abrangência geográfica e com aqueles que utilizam nossos serviços próprios, como o Hospital Unimed e a Hemodinâmica. Veja os resultados:



Foto: Alesí D'Árudi

## Satisfação dos clientes Unimed

2010 > 78,10%

2013 > 65,90%

2015 > 68,96%

Periodicidade: a cada dois anos

## Satisfação dos clientes no Hospital Unimed Caxias do Sul (pesquisa espontânea)

Agosto 2015 > 88,30%    Agosto 2016 > 73,36%    Agosto 2017 > 90,06%

Periodicidade: mensal



## Satisfação dos clientes da Hemodinâmica do Hospital

Agosto 2015 > 93,06%    Agosto 2016 > 89,79%    Agosto 2017 > 95,09%

Periodicidade: mensal



# Evolução do número de beneficiários assistenciais

2015 > 232.147

Varição de -5,98%

2016 > 218.251

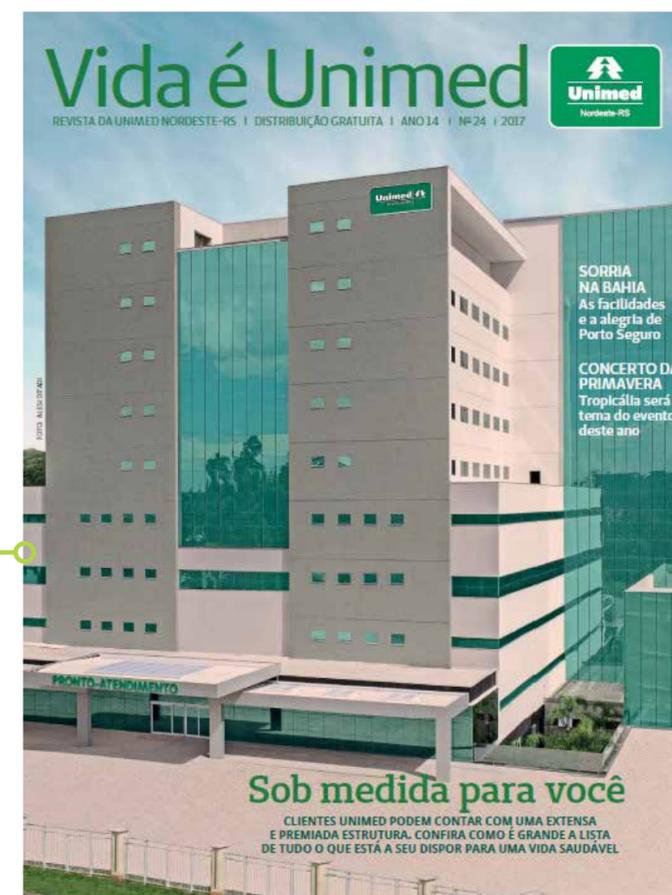
Varição de -3,32%

2017 > 211.016

## Canais de comunicação com o beneficiário

A cooperativa se comunica com os beneficiários em diferentes plataformas:

**REVISTA VIDA É UNIMED:** a publicação completou 14 anos em 2017, reunindo assuntos da operadora mesclados com matérias sobre medicina preventiva. Com uma tiragem de 50 mil exemplares, é remetida a todos os clientes individuais/familiares e, além disso, nossos executivos também entregam-na em empresas clientes.



**PORTAL DO BENEFICIÁRIO:**

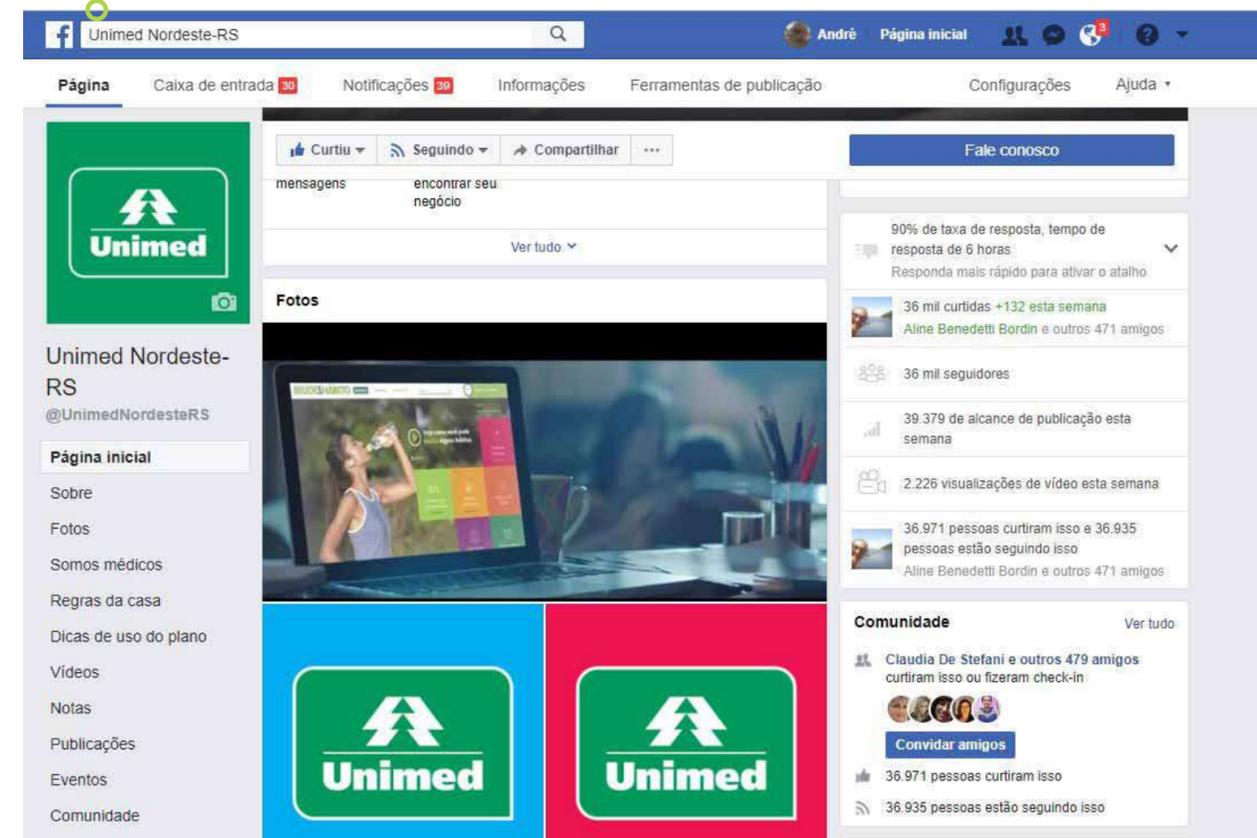
com acesso restrito aos clientes, a plataforma on-line reúne informações exclusivas, com acesso a resultados de exames e notícias, entre outros dados, deixando a cooperativa em dia com as tecnologias mais recentes.



Reprodução

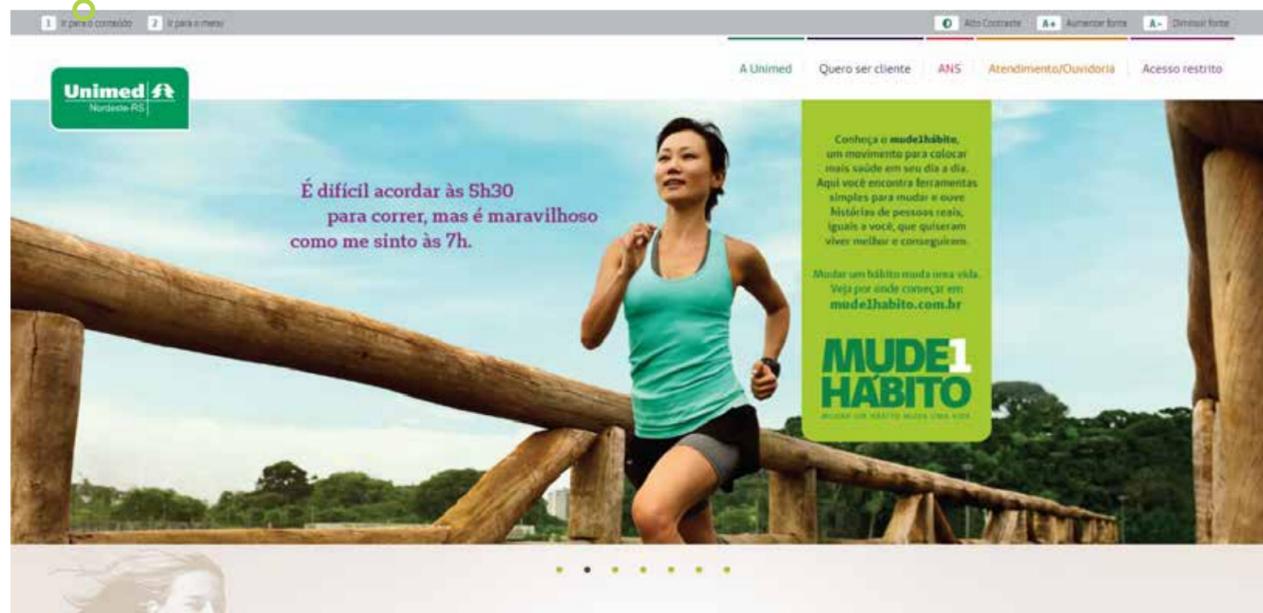
**FACEBOOK/TWITTER/INSTAGRAM/YOUTUBE:**

a cooperativa marca presença frequentemente nas redes sociais, com conteúdo amplo, sem deixar de lado o foco na promoção da saúde.



Reprodução

**SITE:** o site da cooperativa apresenta informações abrangentes e traz links que levam o internauta a outras páginas mais específicas, como a da Medicina Preventiva e a da Rede Própria. O Site registrou, em 2017, 789 mil acessos



Reprodução

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

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



Reprodução

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

**PUBLICAÇÕES ESPECIAIS:** este relatório é uma das publicações que editamos de forma especial. Além dele, livros de receitas (imagens abaixo), folders, entre tantos outros materiais, são encaminhados sem periodicidade definida, para estreitar a relação da cooperativa com seus públicos.



Reprodução

**Torta de espinafre**

**Você vai precisar de:**

- 1 colher (chá) de azeite de oliva
- 1/2 xícara (chá) de cebola picada
- 2 1/2 xícara (chá) de espinafre cozido e picado
- 2 ovos
- 1 1/2 xícara (chá) de ricota fresca
- 2 colheres (chá) de farinha de trigo
- Sal a gosto
- Noz-moscada ralada a gosto
- Pimenta-do-reino branca a gosto
- Páprica doce a gosto

**Tempo de preparo:** 1 hora e 30 minutos  
**Rendimento:** 10 porções

**Como preparar:**  
Em uma panela, coloque o azeite e refogue a cebola.  
Adicione o espinafre e cozinhe rapidamente. Reserve.  
Em uma tigela, bata os ovos e incorpore a ricota e a farinha.  
Temperar com o sal, a noz-moscada e a pimenta-do-reino.  
Adicione o espinafre refogado e misture bem.  
Unte um refratário e coloque nele a mistura.  
Espalhe a páprica por cima.  
Leve ao forno, preaquecido, a 180°C, por 30 minutos, ou até a torta ficar assada.

INFORMAÇÃO NUTRICIONAL:	
1 porção = 89g	
Valor energético	812,75kcal
Proteínas	63g
Carboidratos	5,3g
Gorduras	4g
Saturadas	1,6g
Colesterol	48,5mg
Fibras alimentares	0,9g
Sódio	304,0mg

Reprodução

**RECEITINHAS PARA comer bem & viver melhor**

**Vamos vencer o DIABETES**

**Unimed**  
Nordeste-RS

Reprodução

**Panqueca colorida**

**Você vai precisar de:**

**Para a massinha colorida:**

- 1 xícara (chá) de leite
- 2 ovos
- 1 xícara (chá) de folhas de espinafre (ou cenoura, ou beterraba)
- 1 colher (sopa) de manteiga derretida (ou óleo)
- 1 colher (café) rasa de sal
- 1 xícara (chá) de farinha de trigo

**Para o recheio:**

- 4 fatias de presunto ou 8 colheres (sopa) de frango desfiado
- 4 fatias de queijo muçarela
- 1 tomate
- Orégano a gosto

**Como preparar:**

Para preparar a massinha colorida, bata o leite, os ovos, a manteiga, o espinafre (ou a beterraba, ou a cenoura) no liquidificador. Acrescente a farinha e o sal. Bata durante mais alguns segundos. Passe a mistura em uma peneira. Reserve. Em uma frigideira untada, coloque a massa,

**Tempo de preparo:** 1 hora e 30 minutos  
**Rendimento:** 6 unidades

INFORMAÇÃO NUTRICIONAL	
1 porção = 127g	
Valor energético	164,4Kcal
Proteínas	12,6g
Carboidratos	34,4g
Gorduras	8,6g
Saturadas	4,7g
Colesterol	10,8mg
Fibras alimentares	4,4g
Sódio	37,6mg

fazendo as panquecas. Reserve. Para preparar o recheio, corte em cubinhos o presunto (ou use o frango desfiado), o queijo muçarela e o tomate. Polvilhe o orégano. Para montar, coloque o recheio frio na massa, enrole e corte em rodela.

Reprodução

# Compromisso com nossos beneficiários

*“Nós do Sistema Unimed nos comprometemos a desenvolver nossos negócios de forma sustentável: com foco na promoção e prevenção da saúde de nossos beneficiários.”*

**Política de Sustentabilidade**



# Responsabilidade pelo produto

## Saúde e segurança do cliente

[G4-DMA]

Na região, a Unimed Nordeste-RS mantém a Medicina Preventiva, um setor específico para cuidados preventivos destinados aos clientes, sejam eles de planos individuais/familiares, sejam de planos empresariais. O serviço oferece programas de educação em saúde para todas as idades. Beneficiários com pressão alta, diabetes, obesidade, entre outras doenças, recebem atenção especial em grupos acompanhados por uma equipe altamente preparada. A participação é gratuita, e as atividades ocorrem na própria Medicina Preventiva. Para participar, basta ser encaminhado pelo médico assistente. Além dos atendimentos em grupos, a Medicina Preventiva atende empresas pelo Programa Empresa Saudável. O serviço também acompanha no domicílio beneficiários hipertensos, diabéticos, cardiopatas e com excesso de peso, que não têm condições de saúde para irem até a Medicina Preventiva, e conta ainda com o acompanhamento de saúde dos beneficiários por meio do trabalho das enfermeiras de Call Center. Além disso, o aplicativo Unimed agora facilita a vida de nossos clientes, que podem verificar uma série de informações por meio dele.

**CHEGOU O APLICATIVO DA UNIMED.**  
PARA QUEM É CONECTADO.  
INCLUSIVE COM A SAÚDE.

**Guia Médico**  
consulte a lista de médicos e serviços credenciados

SOFIA DE MESSINA  
PECAM PLUS 1 - FN

Guia Médico | Autorizações Online | Resultado de Exames  
Atualização Cadastral | SOS Emergência | Cartão Virtual

DISPONÍVEL NO Google play

Unimed Nordeste-RS

Reprodução

Aplicativo Unimed: cooperativa oferece serviços por meio de smartphones

Reprodução

Deixe o vírus da gripe longe de você. Vacine-se.

**FIQUE LIGADO:**  
a partir de 15/3, será preciso agendar a aplicação pelo fone (54) 3289.9300.

VACINA TETRAVALENTE

Unimed Nordeste-RS

ANS nº 325571

Campanhas de vacinação como a contra a gripe, realizada anualmente, convidam os clientes a se valerem dos serviços da Central de Vacinas, um dos braços da Medicina Preventiva

Reprodução

O açúcar é mais perigoso do que parece.

**PREVINA-SE: EXCESSO DE AÇÚCAR PODE CAUSAR DIABETES.**  
Se não controlada, essa doença pode trazer graves complicações, como infarto, insuficiência renal, derrame cerebral e cegueira. Cuidando do peso, praticando exercícios e mantendo uma alimentação equilibrada, é possível diminuir em 80% as chances de desenvolver Diabetes tipo 2.

Vamos vencer o **DIABETES**

CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.

Unimed Nordeste-RS

ANS nº 325571

Depois de verificar, por meio de uma extensa e embasada pesquisa, que um dos males que mais acometem nossos clientes é o diabetes, a Medicina Preventiva enfocou a doença ao longo do ano, reforçando a importância do cuidado com a alimentação em campanhas que tomaram conta de anúncios de revistas, outdoors, panfletos e plataformas digitais, entre outros



Foto: Alesi Ditradi

Enfermeira traz informações a funcionários da empresa Sanmartin, para a prevenção de problemas de saúde



Reprodução

Banca saudável convida os clientes e a comunidade a mudarem um hábito, seguindo mote de campanha da Unimed do Brasil

# Programas da Medicina Preventiva

[G4-PR1]

## Viver Bem Palestras e Oficinas

### Para quem é?

Clientes Unimed.

### Objetivo?

Levar informações sobre qualidade de vida e saúde.

### Como é desenvolvido?

Por meio de palestras e oficinas práticas, com profissionais de áreas diversas.



Divulgação

Realizadas nos sábados de manhã, em Caxias do Sul, oficinas de nutrição são abertas a todos os clientes do plano de saúde

## Viver Bem Saudável

### Para quem é?

Clientes Unimed com fatores de risco em potencial para o desenvolvimento de doenças crônicas, ou que já tenham hipertensão, diabetes, colesterol elevado, cardiopatias e sobrepeso previamente diagnosticados, com ou sem complicações.

### Objetivo?

Acompanhar os beneficiários por meio de atividades que induzam ao autocuidado e ao autogerenciamento da doença.

### Como é desenvolvido?

Por meio de palestras e oficinas práticas, com profissionais de áreas diversas.

## Viver Bem Gestantes

### Para quem é?

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

### Objetivo?

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

### Como é desenvolvido?

O grupo é desenvolvido pela equipe multidisciplinar da Medicina Preventiva. Entre os assuntos abordados estão: aspectos emocionais da gestação, primeiros cuidados com o recém-nascido, nutrição na gestação e amamentação. Com duração de uma hora, os encontros são realizados às terças ou quartas-feiras, às 18h30min, no auditório do Hospital Unimed, em Caxias do Sul.

## Viver Bem Sem Fumo

### Para quem é?

Beneficiários fumantes que desejam largar o vício.

### Objetivo?

Criar um espaço para que o tabagista abandone o ato de fumar, onde ele possa falar de suas ansiedades e das dificuldades encontradas ao deixar o cigarro.

### Como é desenvolvido?

Os beneficiários são acompanhados mensalmente pela equipe técnica multidisciplinar, por meio de contato telefônico.

## Viver Bem O Sentido Da Vida

### Para quem é?

Todos os beneficiários da Unimed Nordeste-RS.

### Objetivo?

Proporcionar espaço de acolhimento e favorecer a troca de experiência. Oportunizar e estimular a reflexão, oferecer suporte afetivo e emocional, compartilhar vivências e fortalecer laços sociais.

### Como é desenvolvido?

São grupos terapêuticos com encontros semanais, acompanhados por uma psicóloga.

## Viver Bem Grupo de Corrida

### Para quem é?

Todos os beneficiários da Unimed Nordeste-RS ou Unimed Intercâmbio. Para participar, é necessário encaminhamento médico, realização de perfil de saúde e entrevista de acolhimento na Medicina Preventiva. A atividade é gratuita.

### Objetivo?

Proporcionar ao cliente Unimed a prática de uma atividade física diferenciada e gratuita. O grupo tem orientação presencial de educador físico da academia Ane Fidler. Além disso, os corredores podem participar de oficinas de nutrição e avaliação nutricional individualizada com as nutricionistas da Medicina Preventiva.

### Como é desenvolvido?

As atividades são realizadas às terças e quintas-feiras, das 19h às 20h, no Parque dos Macaquinhos, em Caxias do Sul.



Foto: Daiane Bordin

Grupo de Corrida Unimed reúne-se no Parque dos Macaquinhos, o maior de Caxias do Sul, com acompanhamento de profissionais de educação física

Reprodução

Acompanhamento contínuo

**ISSO É VIVER BEM!**

Todas as ações que envolvam a educação em saúde, a prevenção e o acompanhamento constante dos nossos pacientes por um profissional dedicado agora é chamado de Viver Bem. Significa um novo modelo de cuidado sob a perspectiva da atenção integral à saúde e a Unimed guiará seus passos para que a saúde faça parte de todos os momentos de sua vida.

**Unimed**

Entre em contato e conheça mais!  
Espaço Viver Bem - Rua xxxxxx - 365 - unimedxxxxxx.com.br/viverbem

Viver Bem é o nome que traduz as ações da Unimed Nordeste-RS que envolvem educação em saúde, prevenção e acompanhamento constante de profissionais qualificados

# Números da Medicina Preventiva

[G4-PR1]

Em 2017, foram registrados os seguintes atendimentos na Medicina Preventiva:

**448**

Grupos operativos:  
448 beneficiários

**7.200**

Programa Empresa Saudável:  
7.200 beneficiários

**465**

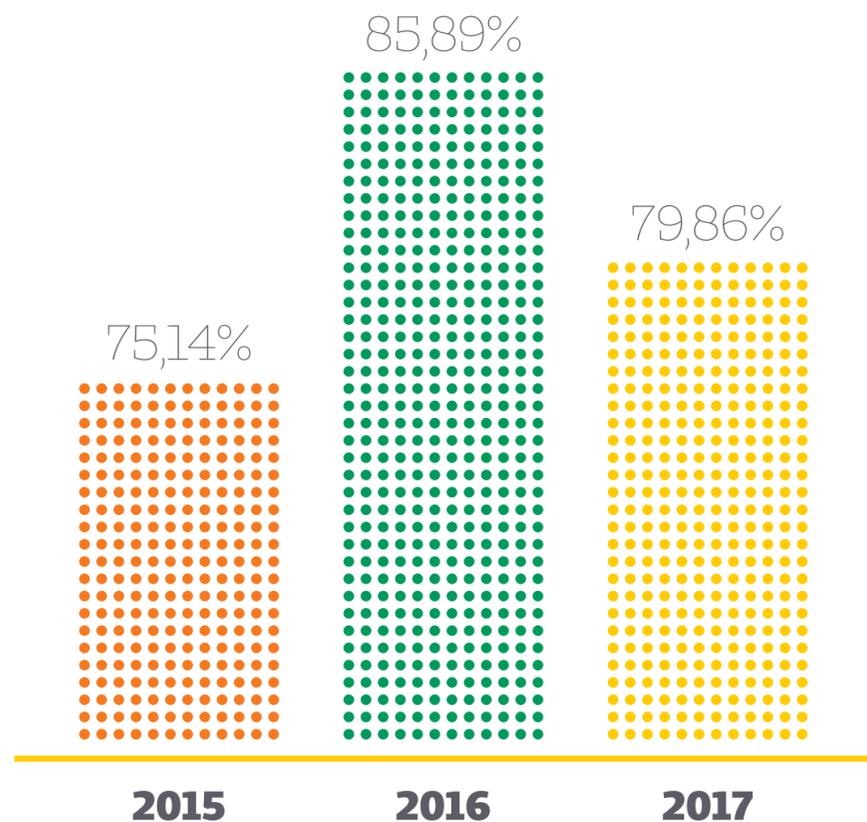
Monitoramento domiciliar:  
465 beneficiários

**8.264**

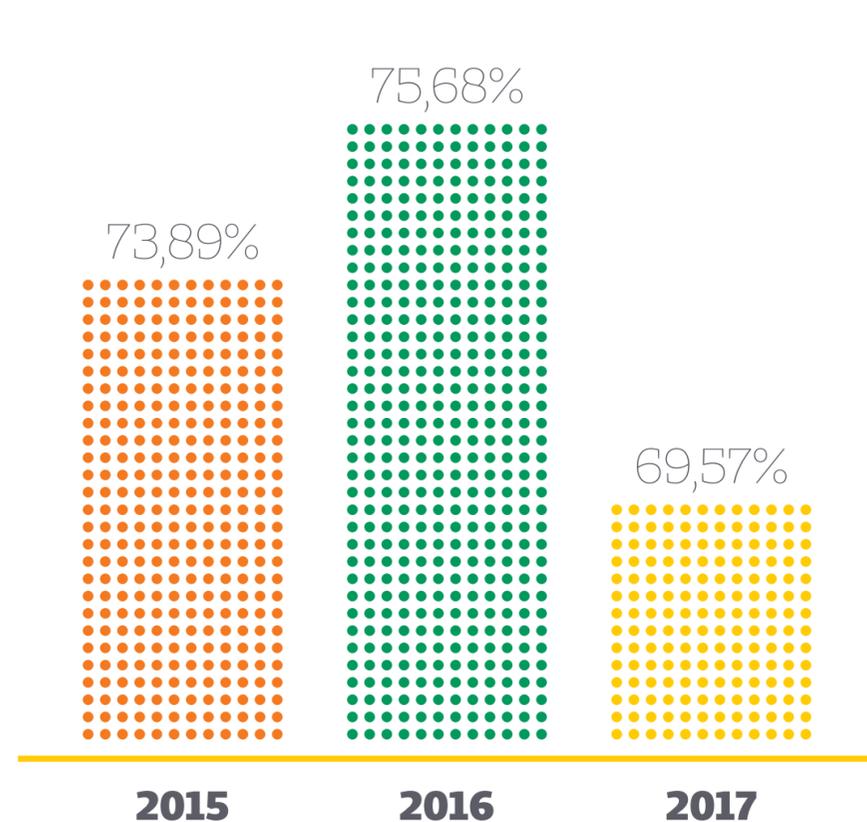
Monitoramento telefônico:  
8.264 beneficiários

**11.384**

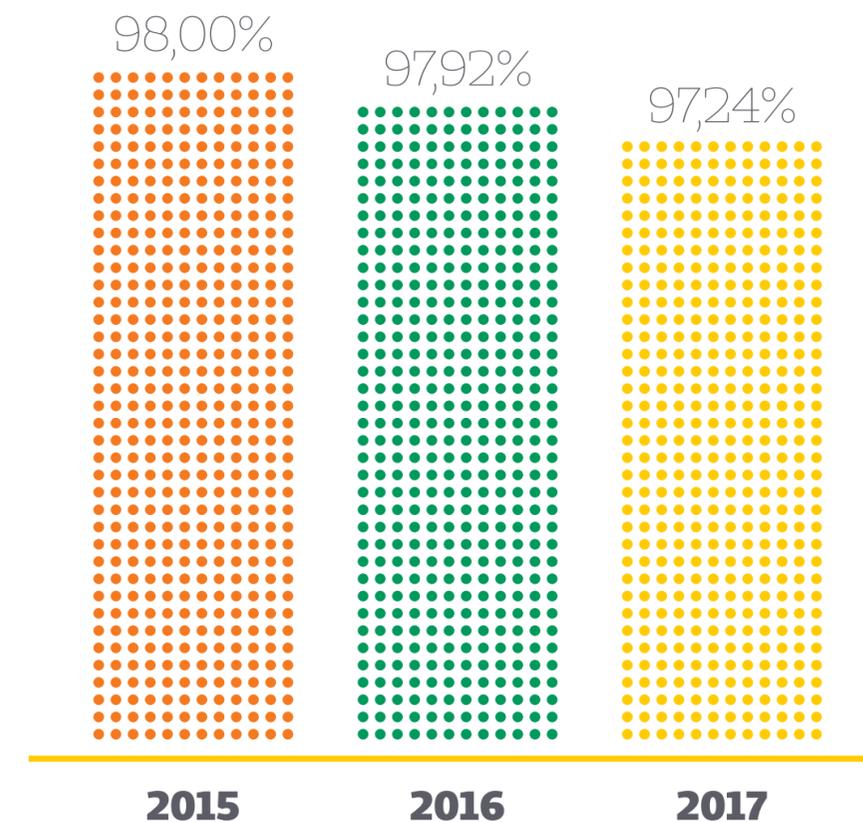
Além disso, 11.384 mulheres participaram do Programa de Saúde da Mulher, com acompanhamento da realização de exames preventivos (Papanicolau e mamografia)



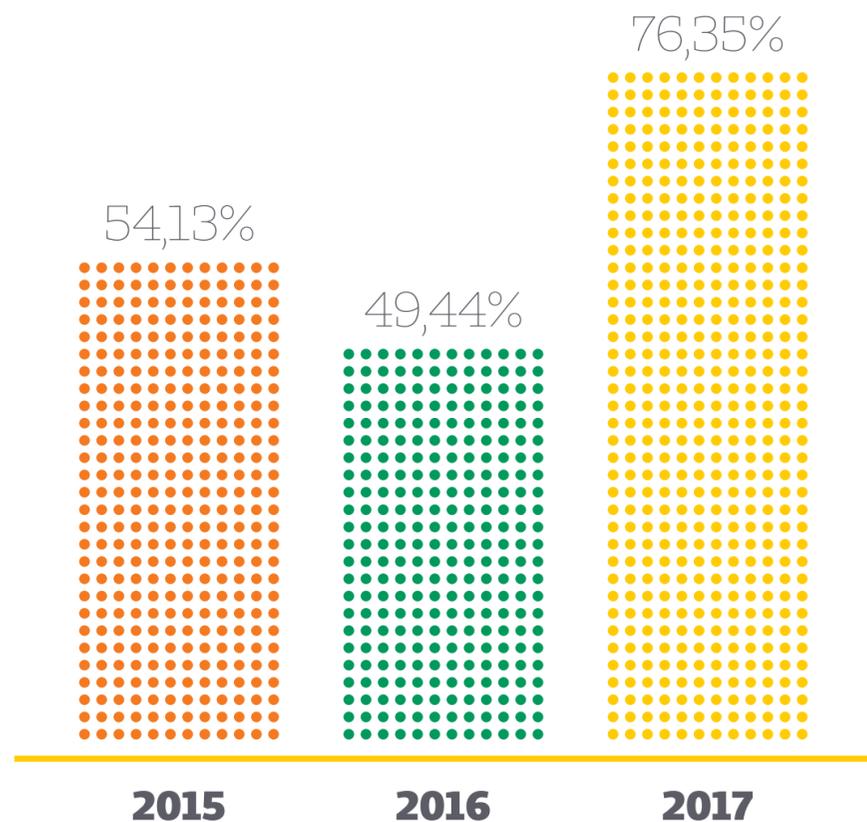
**Proporção de beneficiários monitorados com colesterol HDL maior ou igual a 40mg/dl - casos complexos**



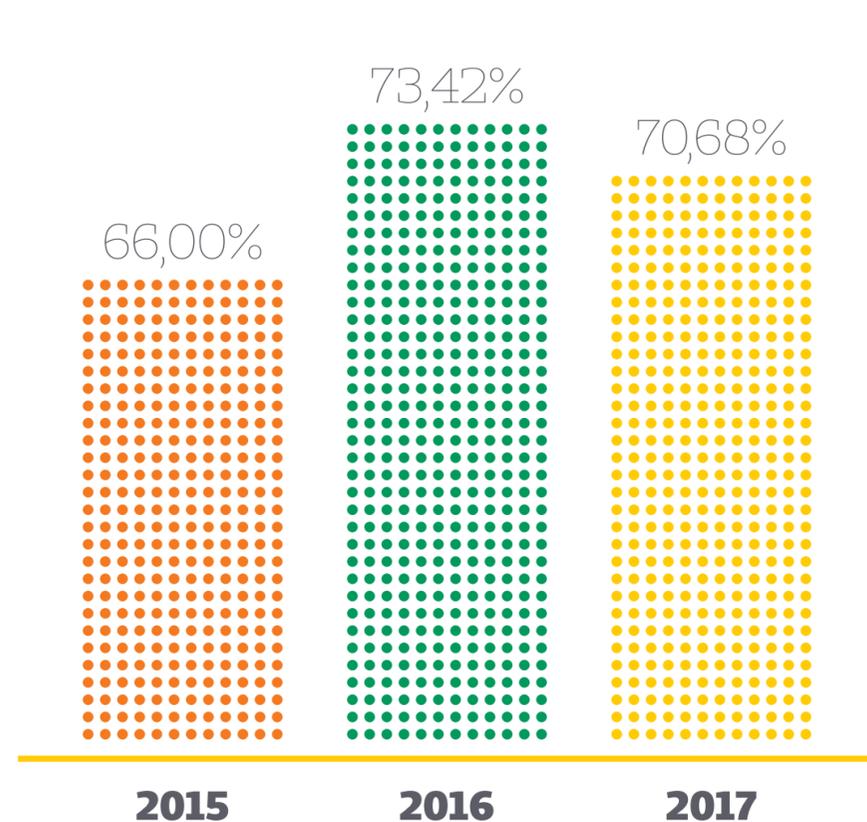
**Proporção de beneficiários monitorados com colesterol total menor ou igual a 200mg/dl - casos complexos**



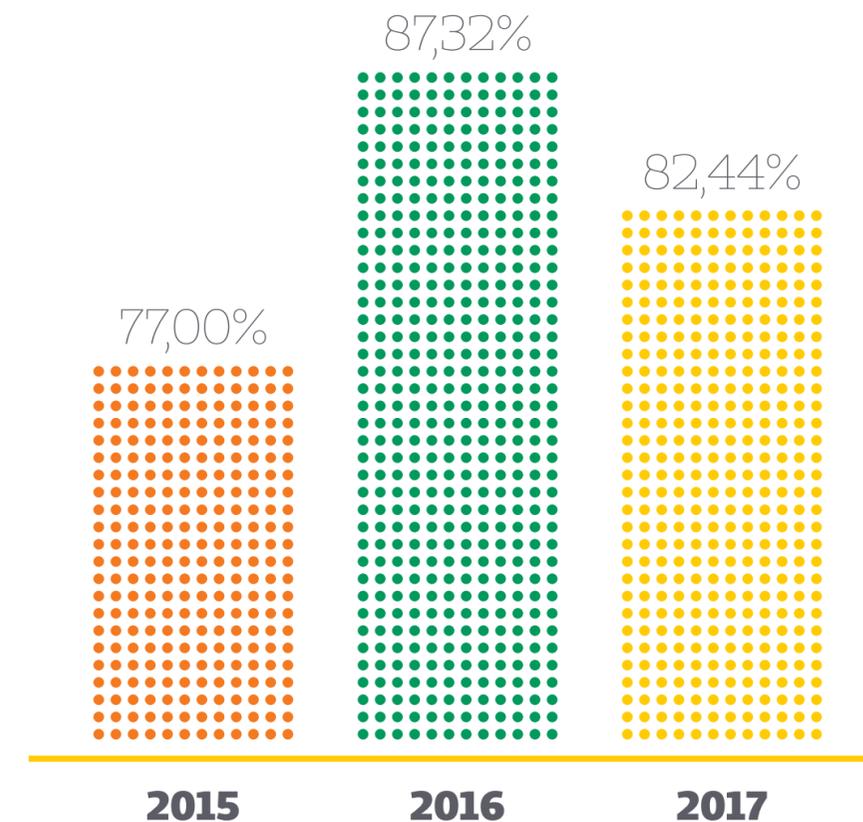
**Proporção de beneficiários monitorados com glicemia capilar média abaixo de 40mg/dl² - doenças crônicas**



**Proporção de beneficiários monitorados com hemoglobina glicada menor ou igual a 7% - casos complexos**



**Proporção de beneficiários monitorados com IMC menor que 30Kg/m<sup>2</sup> - doenças crônicas**



**Proporção de beneficiários monitorados com PA média abaixo de 140/90mmHg - doenças crônicas**

“Nós do Sistema Unimed nos comprometemos a desenvolver nossos negócios de forma sustentável: **primando pela qualidade dos serviços prestados aos nossos clientes.**”

## **Política de Sustentabilidade**



# Investimentos em capacitação profissional

[G4-PR1]

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



# Beneficiados com capacitação profissional

[G4-PR1]

Quantidade de cursos oferecidos pela Unimed para os funcionários, para que eles atendam cada vez melhor nossos clientes.



# Horas de treinamento/ pessoa

[G4-PR1]

O tempo durante o qual nossos funcionários receberam capacitações.



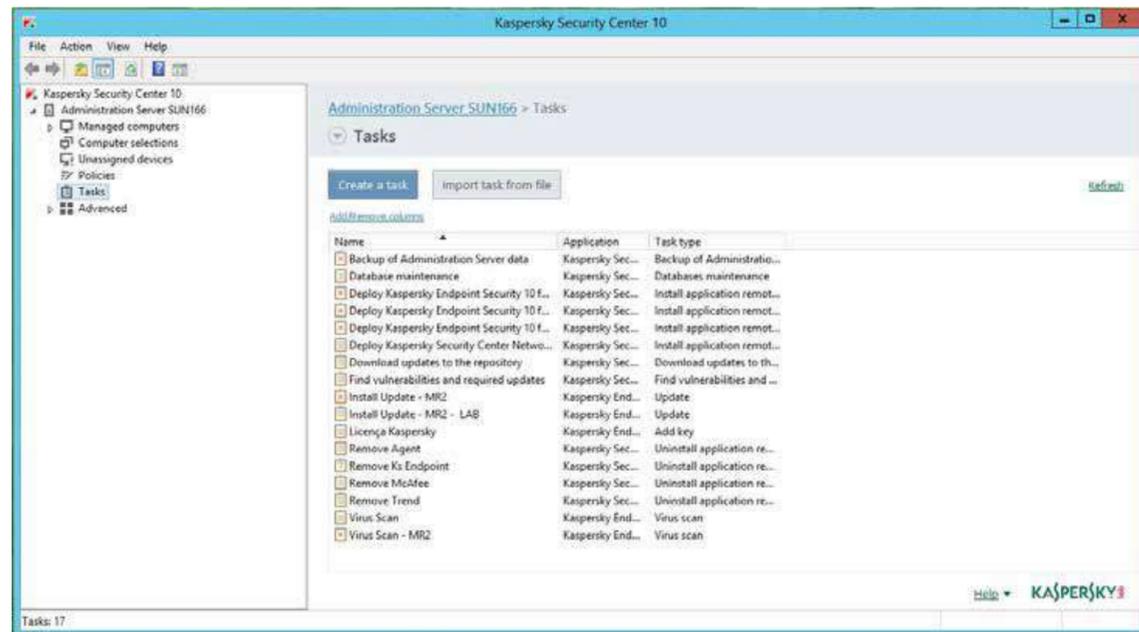
# Novos sistemas implantados para a segurança do cliente

[G4-PR1]

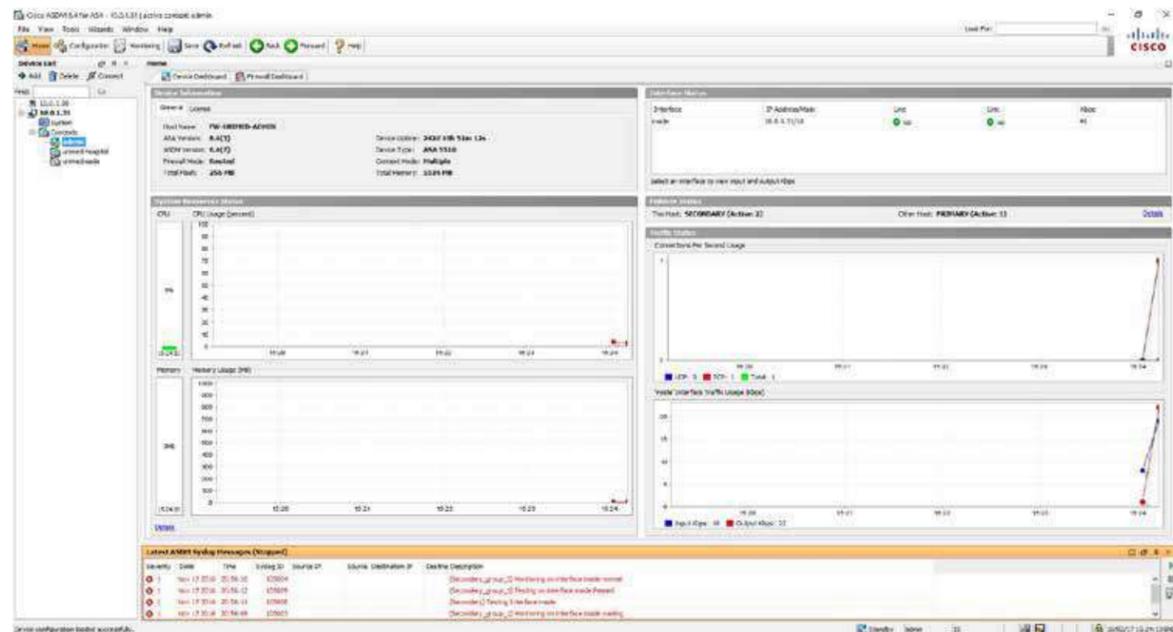
A cooperativa utiliza seis programas que garantem a segurança das informações na operadora. Esses programas não são novos, e sim passam anualmente por atualizações. E estão embasados praticamente em: segurança contra vírus, segurança contra invasão, filtro de conteúdo, segurança no controle de aplicações e segurança no controle da rede. Abaixo, o nome e o objetivo de cada um:

- **IMC:** ferramenta de controle da rede, permite gerenciar toda rede de dados, alertando problemas que possam comprometer a disponibilidade de sistemas.
- **System Center:** ferramenta de monitoria de todos os servidores, possibilita atuar quando ocorrem problemas de forma proativa.
- **WebGateway:** ferramenta de proxy para filtro de conteúdo web. Permite bloquear acesso a sites maliciosos e impede download de vírus.
- **Firewall Asa:** ferramenta de segurança que impede que indivíduos mal-intencionados acessem a rede da Unimed de forma externa. Ferramenta contra invasões.
- **Antivirus Kaspersky:** ferramenta que garante a proteção contra vírus.
- **AirWave:** ferramenta de controle e segurança da rede wifi, permite gestão e transparência de quem está utilizando a rede wireless disponibilizada pela cooperativa.

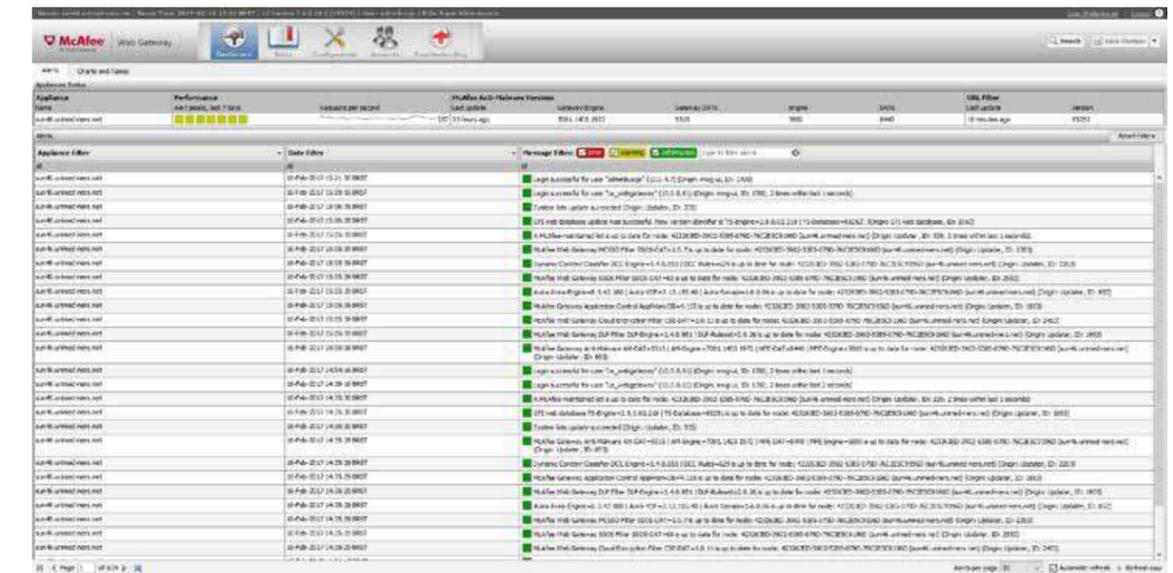
# Antivírus: segurança contra vírus



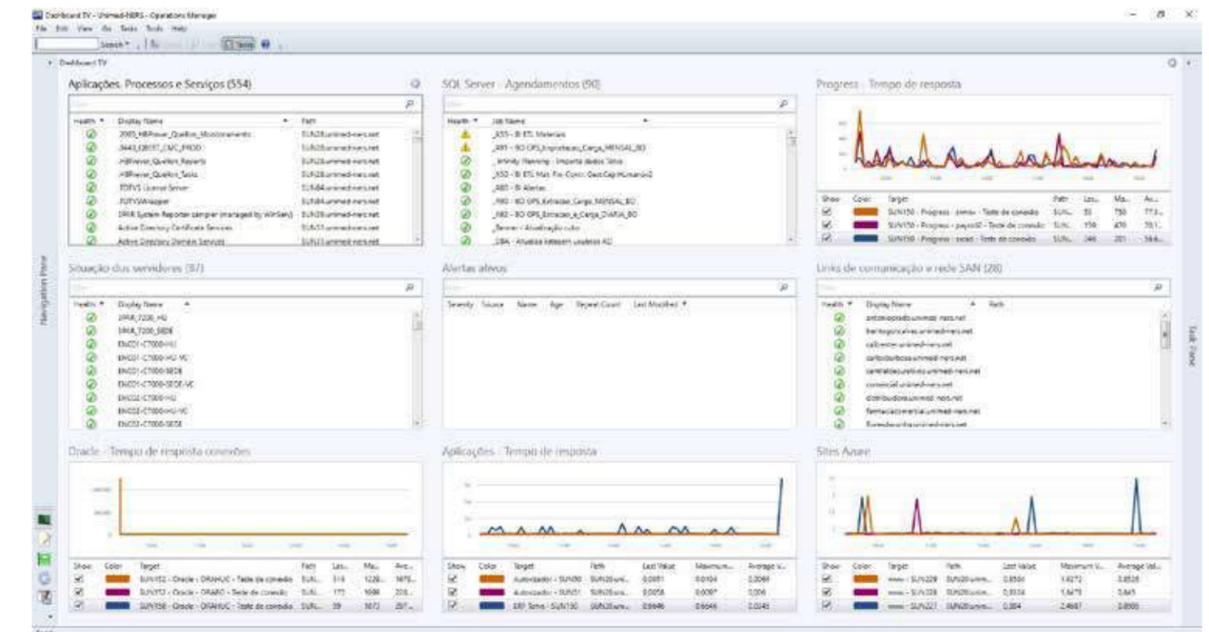
# Firewall: segurança contra invasões

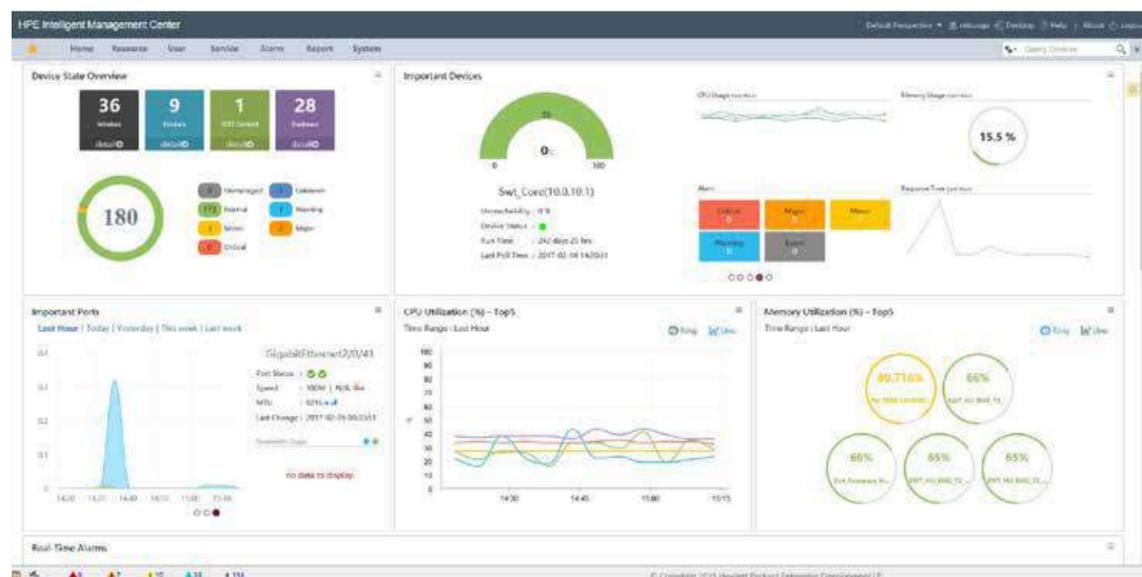


# Proxy: filtro de conteúdo



# System Center: segurança no controle de aplicações





# Programa de Conceituação de Prestadores

[G4-PR1]

O Programa de Conceituação de Prestadores foi criado em 2007 com o objetivo de classificar os prestadores da rede credenciada da Unimed. Nele todo prestador ingressa com 100 pontos e cabe a ele manter a pontuação. Atualmente, os prestadores são classificados como Diamante, Ouro, Prata e Bronze, e o objetivo da Unimed é manter o maior número de prestadores classificados como Diamante e Ouro.

Os critérios avaliados são as reclamações recebidas dos beneficiários e setores da cooperativa, a pesquisa de satisfação realizada com os beneficiários, a participação nos treinamentos oferecidos gratuitamente, a participação em programas de qualidade, a atualização do alvará de saúde e as visitas técnicas.

As melhorias de 2017 foram a inclusão das visitas técnicas no Programa Conceituação de Prestadores como um novo critério de avaliação e a inclusão dos serviços próprios, que passam a ser avaliados com os mesmos critérios da rede credenciada. Com essa mudança, a Unimed unificou a forma de classificação de todos os serviços que prestam atendimento aos seus beneficiários, garantindo também qualidade técnica dos serviços.

No processo de credenciamento de todos os prestadores de serviços assistenciais, a Unimed solicita às empresas que enviem uma série de documentos, entre os quais alvarás de saúde e localização, cadastro no CNES, contrato social, certificados de regularidade, certificados de participação em programas de qualidade (ONA, ISO, Palc...), PPRA, PCMSO e Cipa. Após o credenciamento, os documentos são atualizados pelos prestadores e, depois do vencimento, por meio do uso do Portal de Prestadores. Além dos documentos, um auditor técnico realiza uma visita de pré-credenciamento, para garantir que o serviço possui qualidade e condições para o credenciamento.

# Responsabilidade pelo produto

## Privacidade do cliente

[G4-DMA]

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

## Gestão de reclamações e críticas

[G4-PR8]

Ao lado, os números referentes aos últimos três anos.

	2015	2016	2017
Número total de demandas (reclamação, consulta, denúncia, sugestão) - SAC	1.779	114	270.435, sendo: 29.703 reclamações e 240.732 por demais motivos
Na ANS	97	72	63
No Procon	23	20	11
No Judiciário	1.048	854	499
No site Reclame Aqui	15	22	10
Número total de demandas (reclamação, consulta, denúncia, sugestão) com respostas conclusivas	1.302	267.001	270.435

# Responsabilidade pelo produto

## Conformidade

[G4-DMA]

A cooperativa segue as determinações da legislação vigente, que, atualmente, é bastante ampla e abrange todas as áreas da empresa. Também obtém boa pontuação no Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS) e mantém a certificação da RN 277. Além disso, o Laboratório Unimed tem a acreditação Palc (Programa de Acreditação de Laboratórios Clínicos).



**Valor monetário de multas significativas por não conformidade com leis e regulamentos relativos ao fornecimento e uso de produtos e serviços**

[G4-PR9]

**2015**  
R\$ 5.363.382,21

**2016**  
R\$ 499.040,00

**2017**  
R\$ 461.088,81

# Nossos cooperados

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



# Satisfação dos cooperados

[G4-34]

2017 > 77,6%

2015 > 80,89%

2013 > 66,70%

## Presença de cooperados nas assembleias

- Assembleia Geral Ordinária de 28 de março: **145 cooperados**
- Assembleia Geral Ordinária de 23 de maio: **8 cooperados**
- Assembleia Geral Extraordinária de 26 de junho: **41 cooperados**
- Assembleia Geral Extraordinária de 7 de agosto: **31 cooperados**
- Assembleia Geral Extraordinária de 16 de outubro: **43 cooperados**

## Perfil dos médicos cooperados e credenciados

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

Quantidade de cooperados: **1.098**

Admissões: **16**

Saídas e demissões: **21**

Homens: **680**

Mulheres: **418**

Faixa etária:

27 a 30 anos: **15**

31 a 40 anos: **226**

41 a 50 anos: **293**

51 a 60 anos: **297**

Mais de 60 anos: **267**

## Tempo de cooperativa

Até cinco anos: **155 cooperados**

Seis a 10 anos: **151 cooperados**

11 a 20 anos: **245 cooperados**

21 a 30 anos: **293 cooperados**

31 a 40 anos: **208 cooperados**

Mais de 40 anos: **46 cooperados**

# Comunicação com os sócios

## Portal do Cooperado

Plataforma on-line com informações variadas, importantes de serem lidas pelos médicos cooperados, registrou 40.369 acessos em 2017.



Reprodução

## Blog Universo Secretárias

A plataforma centraliza as informações necessárias aos afazeres das secretárias. Com atualizações diárias e a seleção de uma pauta diversificada, ainda que direcionada, reúne, além das informações da cooperativa, conteúdo de interesse das secretárias, envolvendo qualificação profissional e bem-estar. De janeiro a dezembro, registrou 7.738 acessos.

## WhatsApp



Adotada porque traz um contato mais rápido com os médicos, a plataforma foi utilizada em 2017 para mais de 2 mil atendimentos. Por meio dela, os médicos entram em contato com o Espaço Médico para tirar dúvidas, solicitar autorização de laudos e enviar documentos, por exemplo.

## E-mails



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

# Curso de cooperativismo

O relacionamento entre a operadora e seus médicos fica mais estreito com a promoção de cursos de cooperativismo. Em 2017, esta proposta registrou uma participação, em todos os módulos, de 185 profissionais.



**CAPACITAÇÃO E FORMAÇÃO COOPERATIVISTA - 2017**

**MÉDICO CREDENCIADO**  
Organize sua agenda para as aulas do programa de formação cooperativista 2017.

**I MÓDULO: ABERTURA**  
Data: 17 de abril - segunda-feira  
Horário: 19h30 às 21h30  
Local: Auditório Hospital Unimed

**II MÓDULO: ORGANIZAÇÃO COOPERATIVISTA - GAMIFICAÇÃO**  
Data: 5 de maio - sexta-feira  
Horário: 19h30 às 21h30  
Local: Auditório Hospital Unimed  
Data: 6 de maio - sábado  
Horário: 9h às 11h30  
Local: Auditório Hospital Unimed

**III MÓDULO: ADMINISTRATIVO**  
Data: 22 de junho - quinta-feira  
Horário: 19h30 às 21h30  
Local: Auditório Hospital Unimed

**IV MÓDULO: OPERACIONAL**  
Data: 12 de agosto - sábado  
Horário: 9h às 11h30  
Local: Auditório Hospital Unimed

**V MÓDULO TÉCNICO/JURÍDICO**  
Data: 16 de novembro - quinta-feira  
Horário: 19h30 às 21h30  
Local: Auditório Hospital Unimed

FIQUE ATENTO ÀS DIVULGAÇÕES POSTERIORES COM OS CONTEÚDOS DE CADA MÓDULO.

Informe-se pelo Whatsapp 99618.6480 ou pelo e-mail [espacomedico@unimed-ners.com.br](mailto:espacomedico@unimed-ners.com.br)

**ESPAÇO MÉDICO**



Reprodução

# Agenda Informativa

Informativo com periodicidade mensal, reúne as principais notícias da cooperativa, atualizando os médicos cooperados sobre os projetos e ações da Unimed Nordeste-RS, facilitando os fluxos e os processos dentro da organização. Em 2017, a publicação passou a ter anúncios de outras empresas, o que possibilitou subsidiar os custos e, assim, deixar a publicação maior, com no mínimo 24 páginas em cada edição. A tiragem é de 1,3 mil exemplares, encaminhados para os consultórios dos médicos cooperados por malote. Ao longo do ano, foram editadas 174 páginas.



**agenda INFORMATIVA**

Unimed Nordeste-RS 45 ANOS

REVISTA DOS MÉDICOS COOPERADOS DA UNIMED NORDESTE-RS ANO 34 | Nº 341 | NOVEMBRO 2017

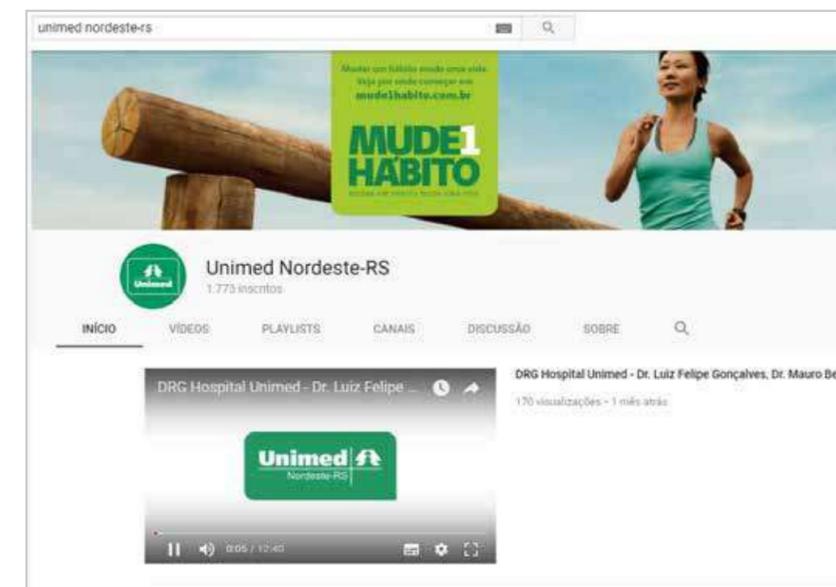
**Segurança e conforto em cirurgias cardíacas**

Especializado em procedimentos de alta complexidade, Hospital Unimed segue protocolos para oferecer a experiência o menos traumática possível para o paciente, dando ênfase à segurança e ao conforto, com foco na redução da mortalidade, e oferecendo um tratamento humanizado, que insere a participação da família em todo o processo. Confira nas páginas 4 e 5.

Reprodução

# Canal de videoaulas

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



unimed nordeste-rs

Mude um hábito ainda esta noite. Veja que você consegue em [mude1habito.com.br](http://mude1habito.com.br)

**MUDE 1 HABITO**

**Unimed Nordeste-RS**  
1.773 inscritos

INÍCIO VÍDEOS PLAYLISTS CANAIS DISCUSSÃO SOBRE

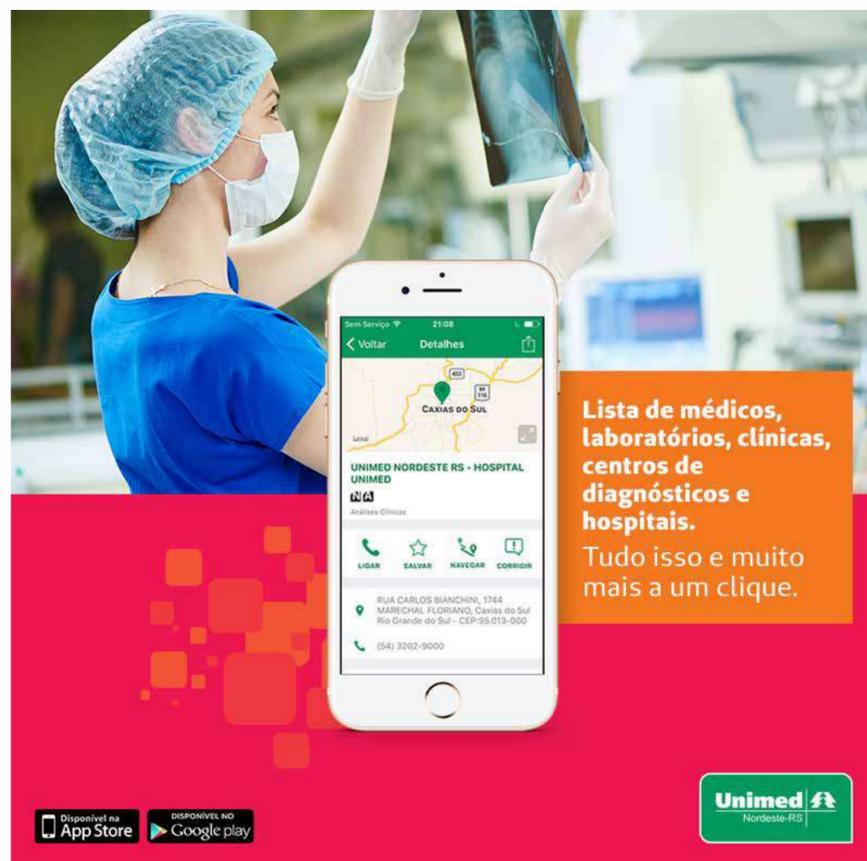
DRG Hospital Unimed - Dr. Luiz Felipe Gonçalves, Dr. Mauro Be...  
170 visualizações · 1 mês atrás

Reprodução



## Aplicativo para smartphones

Ele foi desenvolvido para os clientes, mas os médicos também podem acessar. Até dezembro, em torno de 9 mil pessoas já haviam baixado o app.



Reprodução

**Lista de médicos, laboratórios, clínicas, centros de diagnósticos e hospitais.**  
Tudo isso e muito mais a um clique.

Disponível na App Store | Disponível no Google play

**Unimed**  
Nordeste-RS

# Compromisso com os cooperados

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

## Política de Sustentabilidade



# Nossos funcionários

A satisfação dos funcionários

2017 > 83,60%

2015 > 82,10%

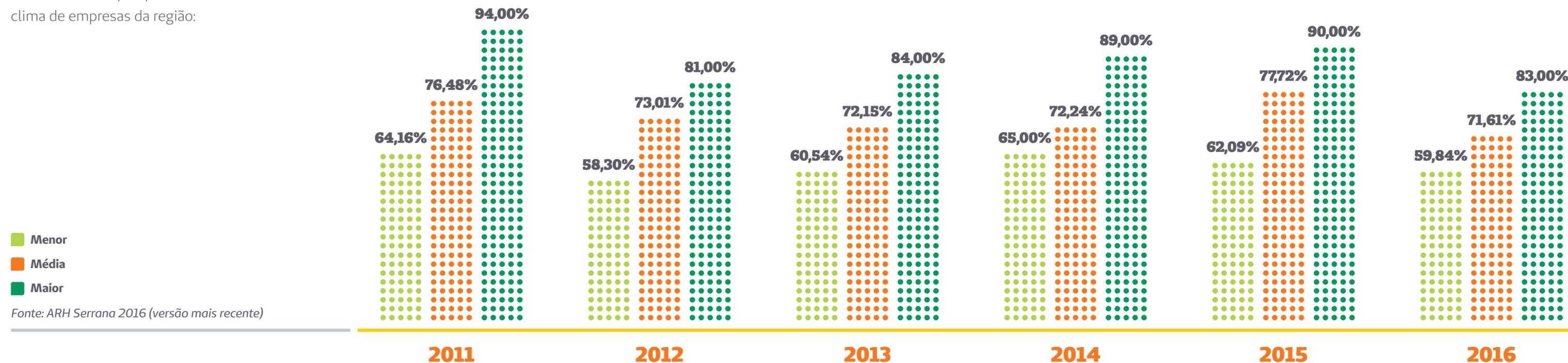
2013 > 66,30%



# Comparando com o mercado

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

## Pesquisas de Clima



**Compromisso  
com nossos  
funcionários**

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

# Práticas trabalhistas e trabalho decente

## Emprego

[G4-DMA]

A Unimed Nordeste-RS valoriza seus funcionários, criando dia a dia um ambiente de trabalho humano, para que todos se sintam bem nele. Com uma equipe cada vez mais numerosa, que em 2017 alcançou quase 2 mil pessoas, a empresa, por meio de seu departamento de Gestão de Pessoas, traz uma série de benefícios e de projetos criados especialmente para quem escolheu trabalhar para esta operadora de planos de saúde. Confira.



# Perfil dos nossos funcionários

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

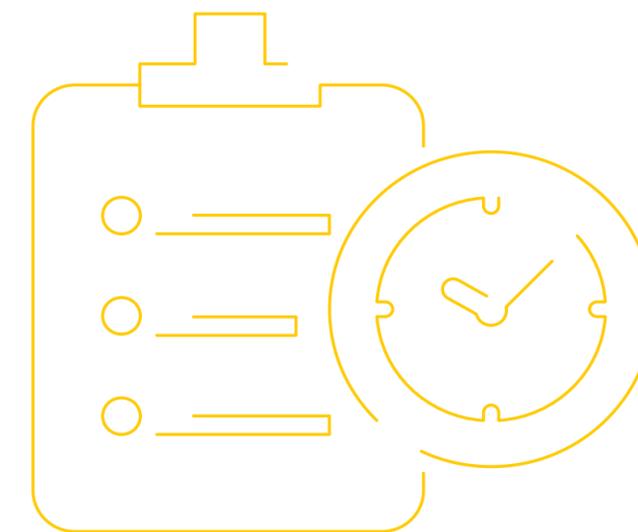
Abaixo, reunimos as informações sobre as contratações de 2017. Você encontra mais informações sobre o perfil de nossos funcionários do item “O quadro funcional”, sob o código G4-10, apresentado logo no início deste relatório.

CONTRATAÇÕES 2017		GÊNERO	
		FEMININO	MASCULINO
	<b>TOTAL</b>	324	72
Caxias do Sul	369	300	69
Farroupilha	19	16	3
Bento Gonçalves	5	5	0
Antônio Prado	3	3	0
Carlos Barbosa	0	0	0
Flores da Cunha	0	0	0
Garibaldi	0	0	0
São Marcos	0	0	0
Nova Petrópolis	0	0	0

CONTRATAÇÕES 2017	FAIXA ETÁRIA			
	ATÉ 20 ANOS	DE 21 A 30 ANOS	DE 31 A 50 ANOS	ACIMA DE 50 ANOS
396	34	150	201	11

DESLIGAMENTOS 2017		GÊNERO	
		FEMININO	MASCULINO
<b>TOTAL</b>	304	255	49
Caxias do Sul	278	232	46
Farroupilha	16	14	2
Bento Gonçalves	7	7	0
Antônio Prado	3	2	1
Carlos Barbosa	0	0	0
Flores da Cunha	0	0	0
Garibaldi	0	0	0
São Marcos	0	0	0
Nova Petrópolis	0	0	0

DESLIGAMENTOS 2017	FAIXA ETÁRIA			
	ATÉ 20 ANOS	DE 21 A 30 ANOS	DE 31 A 50 ANOS	ACIMA DE 50 ANOS
304	4	81	187	32



# Práticas trabalhistas e trabalho decente

## Saúde e segurança no trabalho

[G4-DMA]

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

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

## Recrutamento Interno – Programa Evoluir

Programa Evoluir  
Valorizando talentos da Unimed Nordeste-RS

Área: Gestão Operações de Mercado  
Função: Assistente Operações de Mercado  
Horário de trabalho: 08h - 11h50min - 13h20min - 18h10min

Requisitos:

- Mínimo 01 ano de empresa;
- Preferência Superior em andamento: Administração de Empresas, Ciências Econômicas e Ciências Contábeis;
- Word e Excel Básico.

Interessados enviar e-mail para [elisa.cruz@unimed-ners.com.br](mailto:elisa.cruz@unimed-ners.com.br) até o dia 28 de setembro de 2017 com nome completo, setor em que trabalha e ramal.

Unimed

Reprodução

O Programa Evoluir é uma das formas de proporcionar aos funcionários uma perspectiva sobre o desenvolvimento de sua carreira. As decisões e as políticas de recrutamento e seleção internos determinam o progresso nas carreiras dos funcionários, refletindo na satisfação com o trabalho, gerando melhora no clima organizacional. Os objetivos são atrair, motivar, comprometer e reter os talentos que sejam capazes de ampliar a qualidade dos serviços da empresa, direcionando a carreira profissional dos funcionários, propiciando um ambiente favorável à criatividade, à inovação e à busca de melhores resultados e de cultura da excelência.

**Em 2017, 47 funcionários foram transferidos ou promovidos assim.**

## Programa de Integração de Novos Funcionários

É conduzido na sua íntegra pelo Núcleo de Capacitação e Desenvolvimento de Gestão de Pessoas. Consiste em buscar a melhor relação entre o funcionário e a empresa. A Unimed realiza um dia e meio de Integração, e todos os funcionários passam por ela antes de começar a trabalhar.

**Em 2017, 271 funcionários participaram da Integração.**

## Acompanhamento funcional do período de experiência

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

## Convivendo com as diferenças

Programa com foco na inclusão de PCDs, tem o objetivo de estimular a prospecção, a contratação e a retenção de pessoas com deficiência. Para alcançar esse propósito, foi criada uma política específica de incentivos e benefícios.

## Programa de Capacitação Profissional de Jovens Aprendizizes

A Unimed Nordeste-RS apoia a Lei do Jovem Aprendiz, que tem o objetivo de contribuir para aumentar o número de jovens contratados com vínculo formal de trabalho. O processo de seleção dos jovens ocorre uma vez ao ano, entre os meses de novembro e dezembro. O programa é divulgado para todos os funcionários da empresa, a fim de que tenham condições de indicar jovens para a seleção. No final de 2017, a cooperativa assinou contrato para a criação de mais um projeto nessa linha, o Todos Juntos, em parceria com a Universidade de Caxias do Sul e a CDL Caxias.

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

Anualmente, é realizado o LNT, analisando os Planos de Desenvolvimento Individual (PDIs), Obrigatórios e Institucionais, juntamente com as áreas, durante o qual são evidenciadas as necessidades do ano. Para que ele seja realmente eficiente, uma análise do programa de treinamento do ano anterior avalia o retorno dos treinamentos oferecidos, relacionando com os resultados esperados. Da análise, nasce a Matriz de Capacitação Unimed.

## Escola de Enfermagem

Em 2013, a Unimed Nordeste-RS firmou parceria com o Senac e estruturou a Escola de Enfermagem para ofertar 180 vagas anuais – 90 a cada semestre – para estudantes interessados em seguir carreira de técnico de enfermagem. As atividades se iniciaram em 2014. A proposta chegou para aproximar a experiência pedagógica do Senac da estrutura e das possibilidades de emprego da Unimed Nordeste-RS. Para o Senac, a partir desta parceria, ficou a tarefa de disponibilizar sua estrutura para as aulas teóricas, atraindo novos alunos. Já a cooperativa médica comprometeu-se em equipar um laboratório de aprendizagem, além de abrir sua estrutura para os estágios e de possibilitar a colocação dos formandos no mercado de trabalho. Com carga horária de 1.800 horas, a formação traz um novo perfil à unidade do Senac de Caxias do Sul. O formando passa por uma seleção, como qualquer outro profissional, antes de ser contratado.

**Em 2017, 38 alunos concluíram a formação técnica.**



Divulgação

## Treinamentos institucionais

Os treinamentos institucionais têm por objetivo qualificar e desenvolver as competências dos funcionários da cooperativa. Abrangem todo o quadro de funcionários e auxiliam as pessoas em seu autodesenvolvimento, incentivando-as na constante busca do aprimoramento. Alguns dos cursos oferecidos são Administração de Conflitos, Trabalho em Equipe, Atendimento ao Cliente, Resiliência, Relacionamento Interpessoal, Redação Empresarial, Negociação e Educação Financeira. A matriz completa de cursos oferecidos fica disponível na Intranet.



Reprodução

## Treinamento Admissional por Função

O Treinamento Admissional por Função nivela o conhecimento entre os profissionais sobre rotinas, procedimentos e protocolos institucionais, integrando os profissionais na sua função e no contexto institucional, favorecendo o alcance das metas institucionais.

## Jeito Unimed de Ser

Tem como objetivo desenvolver na cooperativa um padrão de atendimento único, para propiciar agilidade e qualidade nos atendimentos. Os tópicos abordados nesse treinamento são princípios de atendimento, postura e uniforme e atendimento telefônico. Por ser uma empresa prestadora de serviços, a Unimed Nordeste-RS tem como grande diferencial a excelência no atendimento prestado. Para tanto, foram criados, pelos próprios funcionários, os 10 Princípios de Atendimento. Estes princípios norteiam o atendimento aos públicos interno e externo:

- **HUMANIZAÇÃO:** o olhar, a simpatia e a cordialidade são referenciais para um atendimento humanizado.
- **QUALIDADE:** a satisfação do cliente é responsabilidade de cada funcionário.
- **SATISFAÇÃO:** o importante no atendimento é ser feliz, gostar do que se está fazendo e transmitir ao cliente essa satisfação.
- **CONFIANÇA:** transmitir as informações corretas, com confiança e credibilidade, é fundamental ao bom atendimento.
- **ÉTICA:** A ética profissional é essencial para a satisfação do cliente, independentemente da função exercida.
- **COMUNICAÇÃO:** ao comunicar-se, certifique-se de que está sendo entendido.
- **COMPROMETIMENTO:** a união e a cooperação de todos favorecem a construção da excelência.
- **EMPATIA:** dedique-se a cada atendimento com exclusividade.
- **CONHECIMENTO:** a busca pela qualificação e pelo aperfeiçoamento garante a excelência do atendimento.
- **RESOLUTIVIDADE:** a sua atitude evidencia a imagem da empresa em que trabalha. Surpreenda o cliente.

## Programa CaLIBRAndo

Capacitação em Língua dos Sinais, desde 2011, tem o objetivo de proporcionar ao funcionário Unimed conhecimento e aprendizado da linguagem de sinais para uma comunicação de qualidade com seus *stakeholders* surdos. O curso é ministrado por uma funcionária surda com formação em Capacitação da Língua de Sinais. Já foram capacitados até o momento mais de 131 funcionários.



Divulgação

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

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

## **Enfermeiro Gestor**

Tem o objetivo de criar condições em que cada participante possa desenvolver habilidades e competências que venham a complementar o conhecimento técnico já adquirido, e dar subsídios para que o participante possa atuar mais focado nos objetivos estratégicos da empresa.

Desde a sua criação, há 10 anos, 155 enfermeiros já participaram dessa capacitação. Do atual grupo de gestores (Monitores/ Coordenadores/Superintendentes), que somam 74 pessoas, sete são enfermeiros que passaram pela capacitação Enfermeiro Gestor e se destacaram, sendo promovidos internamente.

## **Perfil de Cargo**

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

## **Gestão por Competências – Avaliação de Desempenho**

Para todos os cargos há a definição das competências Comportamentais e Técnicas para o exercício de cada função e também “Competências Essenciais”, que são definidas pela cooperativa e norteiam todos os cargos. O perfil de cargo é a espinha dorsal do processo: ele traduz o que é necessário para que o profissional ocupe um cargo na estrutura organizacional da empresa, sendo o elemento fundamental na integração dos subsistemas de Recursos Humanos. A Avaliação por Competências avalia a prontidão do funcionário em relação à aplicação dos requisitos necessários para o exercício da excelência do seu cargo. É baseada no perfil de cargo e realizada pelos gestores anualmente. A partir das avaliações de 2016, foram observados os resultados entregues de cada funcionário. Além disso, ocorre somente em um momento do ano “uma janela” definida pela cooperativa para realização de todas as avaliações, e o funcionário tem a oportunidade de realizar uma autoavaliação. O fechamento da avaliação se dá após reunião de feedback e consenso entre autoavaliação e avaliação realizada pelo gestor (avaliação 180°).

## Desenvolvimento de Líderes – Academia de Líderes

Em 2015, a Unimed Nordeste-RS iniciou uma nova etapa de formação de seus líderes. Com um projeto denominado “Academia de Líderes”, em parceria com a empresa Allcon Consultoria de Resultados, essa capacitação contempla os níveis de Coordenação, Superintendência e Diretoria Executiva, num total de 48 pessoas. No período de 2015 a 2017, e com um investimento de mais de R\$ 300.000,00, a cooperativa formou um grupo ainda mais fortalecido e competente na busca de inovação e resultado. Foram trabalhados os seguintes temas: Contexto de Mercado, Cultura Organizacional, Liderança Situacional, Motivação e Energização, Comunicação Eficaz, Gestão da Performance e Feedback & Administração de Conflitos, Gestão de Projetos e Gestão de Processos, Design da Estratégia de Negócio, Governança & Ética, Negociação, Formação de Multiplicadores e Técnicas de Apresentação, Relação Sindical e Gestão da Mudança & Teambuilding.



## Auxílio – Educação – Programa de Incentivo à Educação

A Unimed oferece, desde o ano 2000, auxílio-educação para ensino Fundamental e Médio, curso técnico e graduação. Para ter acesso, o funcionário deve ter, no mínimo, seis meses de empresa, para ensino fundamental e médio, ou um ano, para cursos técnicos e graduação. Cursos de graduação devem estar previstos no perfil de cargo. O benefício é o reembolso de 50% do valor pago mensalmente, nas modalidades ensino Fundamental e Médio e curso técnico, e 25%, nas graduações.

**Em 2017, 65 funcionários foram beneficiados com o auxílio, e o investimento foi de R\$ 147.577,12.**

## Cesta básica

O funcionário remunerado com salário nominal (base) de até R\$ 1.600,00 mensais, que trabalha integralmente no mês, não apresenta falta, atestado e afastamento, inclusive férias e licença-maternidade, usufrui um prêmio assiduidade. A cesta básica deve ser retirada no supermercado parceiro, mediante apresentação do cartão nominal. O Gestão de Pessoas faz o levantamento dos funcionários, comunica quem tem direito ao benefício no mês e divulga a lista com nomes para o coordenador de cada setor. A distribuição das cestas ocorre a partir do dia 15 do mês subsequente, até o dia 25 do mesmo mês. Caso as férias comecem em um mês e terminem em outro, o funcionário tem direito à cesta no segundo mês. O benefício não é cumulativo de um mês para o outro.

## Bolsas de estudo para graduação em Enfermagem



Em 2013, foi criado o Programa de Bolsas de Estudo para graduação em Enfermagem para os Técnicos de Enfermagem, inicialmente com subsídio de 70%. O objetivo do programa é minimizar o impacto da rotatividade, promovendo a retenção dos profissionais, além do desenvolvimento de carreira na Unimed Nordeste-RS. Em 2016, o programa sofreu alterações, e o subsídio passou a ser de 25%.

## Plano de cargos e salários

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

- **Ranking dos cargos:** feito com base nas informações de mercado (pesquisa salarial) e na importância dos mesmos para a empresa, alterado conforme indicações do mercado ou por determinação da cooperativa.
- **Tabelas salariais:** construídas de acordo com o ranqueamento dos cargos, têm seis níveis para cada cargo, e o funcionário, na admissão, deve ser enquadrado nos níveis iniciais da tabela, podendo galgar os demais níveis, conforme critérios da política de Gestão de Pessoas. A política salarial adota a média de mercado para a definição dos salários, salvo em casos em que a empresa precisa se diferenciar.
- **Acordo Coletivo:** a alteração das bases salariais dos funcionários também ocorre conforme fechamento do Acordo Coletivo, anualmente.
- O Item 13 da Política de Gestão de Pessoas esclarece diretriz relacionada à remuneração.



## Programa Inovação

Em 2009, a Unimed Nordeste-RS criou o programa “Grupos de Melhorias”, com equipes operacionais formadas com foco na tratativa de assuntos pontuais que levassem basicamente à redução de custos e à melhoria dos processos.

Ao final de 2013, iniciou-se um trabalho de construção de um novo programa, com liberdade e facilidade para que todos os funcionários sugerissem ideias e melhorassem seus ambientes de trabalho e a cooperativa como um todo. Diante disso, foi criado um Comitê, formado por nove funcionários de diferentes áreas da empresa, indicados pela Diretoria. O Comitê iniciou seus trabalhos em 2013 e, entre reuniões e visitas de *benchmarking*, estruturou um novo programa, adequado à Unimed.

Hoje ele se chama “Programa Inovação”, que tem como objetivos:

- **Fortalecer a comunicação e estimular a inovação e a melhoria contínua por meio de um programa formal de ideias**
- **Estimular a criatividade coletiva ou individual**
- **Agregar valor com base na inovação**
- **Promover a melhoria contínua dos processos e do negócio, com foco no resultado**
- **Promover um ambiente de trabalho que permita soluções criativas**
- **Reconhecer e premiar as ideias criativas e inovadoras**

Os funcionários são estimulados a sugerir ideias, entender e participar do negócio, e são premiados. O regulamento do Programa Inovação e o formulário para sugestões estão disponíveis na Intranet. Em 2017, foi criado um informativo mensal sobre este programa, tornando público o status do andamento dele.

## Escuta no Trabalho

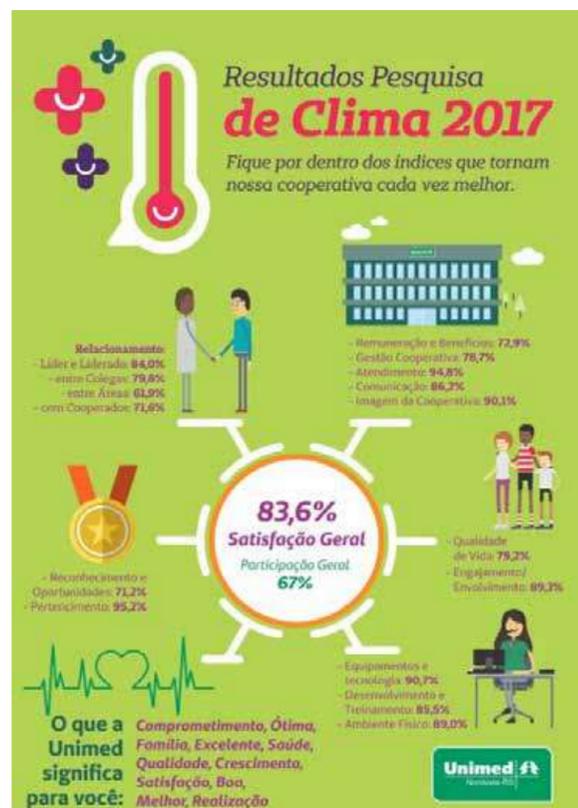
É um programa conduzido pelas psicólogas do Gestão de Pessoas, direcionado para todos os funcionários que necessitam de um suporte emocional. Oferece atendimentos e orientação relacionados a assuntos profissionais e particulares, que afetam o desempenho no trabalho. Durante a conversa, são sinalizadas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

## Fluxo de Reversão

Sugere-se que o gestor da área inicie o processo de acompanhamento de cunho orientativo, com o funcionário que esteja apresentando dificuldade no desempenho de suas atividades. Após esse acompanhamento (o tempo varia conforme caso), o funcionário deve ser encaminhado para o Gestão de Pessoas, onde é dado andamento ao formulário. Conforme as avaliações (do coordenador e do Gestão de Pessoas), deve-se iniciar ou não o processo de desligamento.

## Pesquisa de Clima

Tem o intuito de mapear a percepção das pessoas e possibilitar ações para a melhoria do clima interno. Quando a empresa descobre os níveis de satisfação de seus funcionários, passa a projetar ações de melhoria do clima focadas e compatíveis com suas estratégias organizacionais e de gestão de pessoas, entre outros itens.



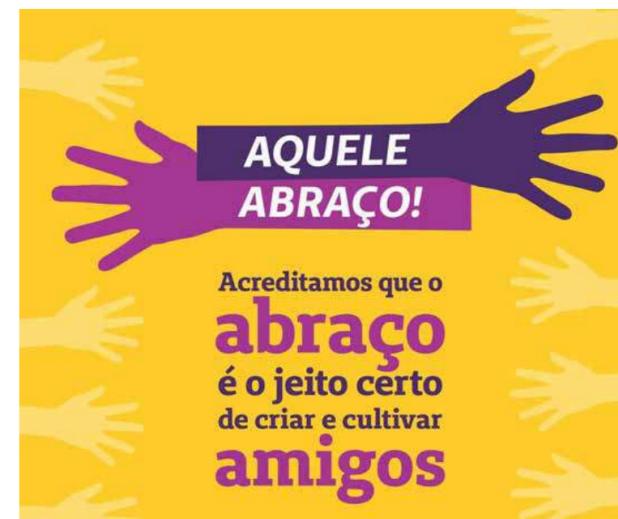
Reprodução

## Endomarketing

Vinculado ao Gestão de Pessoas, o Endomarketing tem papel fundamental no processo de engajamento, uma vez que seu objetivo é estreitar o relacionamento com o funcionário por meio de ações de engajamento e integração, aumentando o nível de pertencimento. Os canais de comunicação interna são aliados nessas atividades. Alguns exemplos dessas ações são:

- **Festa de final de ano**
- **Jubilados**
- **Ações pontuais em datas comemorativas, como Dia das Mães, Dia do Amigo, Dia dos Pais, Dia do Trabalho, etc.**

O resultado da última pesquisa de clima organizacional, cujo índice de satisfação geral foi de 83,6% e o índice relacionado a **engajamento/envolvimento** foi de 89,3%, aponta que as ações, projetos e programas estão atendendo as expectativas da grande maioria dos funcionários. Esse resultado também serve de combustível e deixa a área de Gestão de Pessoas com o desafio da melhoria contínua. Para coroar o papel do Endomarketing, em 2017 ele recebeu o Prêmio de Comunicação Unimed Alberto Urquiza Wanderley da Unimed do Brasil.



Reprodução



Reprodução

## Ginástica laboral

Previne o aparecimento de lesões ocupacionais ocasionadas por postura inadequada, repetição e monotonia do processo de trabalho. A atividade ocorre na Unimed desde o ano 2000.



Divulgação



Divulgação

## Programa Apoio

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

## Projeto Cegonha

No momento em que o funcionário comunica à empresa que irá ser pai ou mãe, é entregue a ele um mimo. Quando o Gestão de Pessoas recebe a certidão de nascimento, é dado um presente para o bebê. Em 2017, foram entregues 64 kits de presente para os bebês.



Reprodução

## Atendimento ao Luto

Quando ocorre o falecimento de um funcionário ou de familiares com parentesco de primeiro grau (esposo(a), filhos, pai, mãe e irmãos), é enviada uma coroa de flores em nome da empresa. A assistente social comparece ao velório, se possível, representando a empresa e colocando-se à disposição do funcionário ou dos familiares.

## Subsídios

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

## Solicitação de Atendimento com o Serviço Social

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

## Projeto Menos é Mais (parceria com a Gestão de Sustentabilidade)

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

## Cuidando do Trabalhador

Desde 2009, um grupo formado por profissionais das áreas de Gestão de Pessoas, Sesmt e Medicina Preventiva se reúne mensalmente para monitorar o absenteísmo e suas causas, e propor alternativas na tentativa de minimizar seu impacto. A assistente social do Gestão de Pessoas/Sesmt realiza visita domiciliar aos funcionários afastados, com o objetivo de manter o vínculo, colocando a empresa à disposição. Em 2017, foram feitas 84 visitas domiciliares e 826 atendimentos aos funcionários.

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

[G4-LA5]

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

	2015	2016	2017
Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (Cipa)	5,06%	4,22%	6,16%
Brigada de Incêndio	4,59%	1,04%	2,77%
Comitê Gestor do Plano de Prevenção de Riscos de Acidentes com Material Perfurocortante	0,32%	0,31%	0%
Cuidando do Trabalhador	0,32%	0,26%	0,56%
Comitê de Saúde e Segurança do Trabalho – Sindihospa	0,16%	0,10%	0,051%
Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e Medicina do Trabalho – Sesmt	0,42%	0,57%	0,56%
Proteção radiológica	Não foi contabilizado	Não foi contabilizado	0,30%



# Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (Cipa)

## 1. Missão

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

## 2. Visão

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

## 3. Valores

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

## 4. Objetivo Geral

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

# Brigada de Incêndio

## 1. Missão

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

## 2. Visão

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

## 3. Valores

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

## 4. Objetivo Geral

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

# Comitê Gestor do Plano de Prevenção de Riscos de Acidentes com Material Perfurocortante

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

A prevenção de acidentes de trabalho com material biológico é uma importante etapa na prevenção da contaminação de trabalhadores da saúde por patógenos de transmissão sanguínea. Os acidentes com agulhas e outros perfurocortantes usados nas atividades laboratoriais e de assistência à saúde estão associados à transmissão ocupacional de mais de 20 diferentes patógenos. Este programa é de âmbito institucional e se reporta ao Sistema de Gestão Integrado (SGI), já existente na Unimed Nordeste-RS, em conformidade com os requisitos aplicáveis da norma NBR ISO 9001 – Sistema de Gestão da Qualidade e do Manual das Organizações Prestadoras de Serviço Hospitalares da Organização Nacional de Acreditação (ONA) e Certificação RN 277. Também envolve uma abordagem sistemática ampla, de melhoria contínua do desempenho de todos os processos empregados, para prover produtos e serviços de qualidade. Este programa também traz conceitos da área de higiene do trabalho, na qual as intervenções são priorizadas com base em uma hierarquia de estratégias de controle.

## Cuidando do Trabalhador

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

## Comitê de Saúde e Segurança do Trabalho (Sindihospa)

Grupo formado por engenheiros de segurança do trabalho de hospitais, trabalha na busca de soluções relacionadas à segurança do trabalho nos hospitais. Tudo de forma fundamentada e técnica para padronizar algumas ações nas diferentes instituições. Em 2017, padronizou o uso dos equipamentos de proteção individual (EPIs) para os riscos existentes no ambiente hospitalar, criou um guia para enquadramento técnico de insalubridade e periculosidade, e um manual de indicadores de SST com fundamentações teórica e prática, com um grupo de discussão sobre a ergonomia.

## Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e Medicina do Trabalho (Sesmt)

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

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

Os treinamentos de uso de equipamentos de proteção individual (EPIs), de cuidados com o manuseio de resíduos e produtos químicos, de combate a incêndio e da Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (Cipa), são alguns exemplos dos cursos ministrados e acompanhados pelos funcionários do Serviço

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

## Proteção Radiológica

O Comitê de Proteção Radiológica é voltado à prevenção de acidentes e doenças em decorrência da radiação ionizante. Participam do Comitê representantes dos setores Sesmt, Hemodinâmica, Centro de Diagnóstico por Imagem, um médico responsável, um técnico de radiologia e um físico responsável técnico. Diversas medidas são discutidas, enquanto ações são tomadas por este comitê. Desde o acompanhamento das doses de radiação dos funcionários, pacientes e médicos (para investigação de doses elevadas) até testes de integridade dos EPIs plumbíferos, bem como testes de fuga dos equipamentos geradores de radiação e procedimentos administrativos. E há também o Plano de Proteção Radiológica.

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

[G4-LA6]

	HOSPITAL UNIMED/2015	HOSPITAL UNIMED/2016	HOSPITAL UNIMED/2017	DEMAIS SERVIÇOS PRÓPRIOS/2015	DEMAIS SERVIÇOS PRÓPRIOS/2016	DEMAIS SERVIÇOS PRÓPRIOS/2017
Acidente com material biológico	45	23	37	12	27	13
Acidentes biológicos com exposição	0	0	10	0	0	0
Acidente de trajeto	9	3	11	11	4	26
Acidente típico	15	8	139	11	17	38
Número de óbitos	0	0	0	0	0	0
Doença ocupacional	Sem registro*	Sem registro*	8	Sem registro*	Sem registro*	4
Taxa de lesões	10,96	9,81	25,51%	9,01	8,81%	12,22%
Taxa de doenças ocupacionais	0	0	0,97%	0	0	2,31%
Dias perdidos	10	15	10	10	10	9
Taxa de absenteísmo	2,5 ao ano	2,2 ao ano	2,5% ao ano	1,79 ao ano	1,94 ao ano	2% ao ano

\* Os registros de doença ocupacional começaram a ser feitos a partir de 2017, por isso nas lacunas referentes a anos anteriores não há números.

# Nossa comunidade

## Sociedade

# Comunidades locais

[G4-DMA]

Para contemplar as comunidades nas quais a Unimed Nordeste-RS está inserida – ao todo, são 17 municípios na área de abrangência –, uma série de programas e projetos da cooperativa saem do papel anualmente para virar realidade, proporcionando mais qualidade de vida em nosso entorno. Confira.





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

## Política de Sustentabilidade

# Programas e projetos para a comunidade

[G4-S01]

As diretrizes do investimento social seguem o que é preconizado pelo Sistema Cooperativo Empresarial Unimed-RS, estando alinhadas à Política Nacional de Sustentabilidade Unimed e aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), visando a promover o bem-estar de seus públicos de relacionamento, por meio dos seguintes pilares: Saúde, Educação, Cultura, Esporte e Meio Ambiente. Confira a seguir os programas e projetos voltados para a comunidade.

# Programa Tocando Vidas



## Tocar e Encantar

**25**

adolescentes foram beneficiados com aulas de canto.



Divulgação

**21**

pessoas fizeram parte do Coral Unimed, recebendo aulas de canto e apresentando-se ao longo de 2017.



Divulgação

## Teatro Itinerante

16

adolescentes foram beneficiados com curso de teatro.



Divulgação

## Mamãe Quer Saber

52

gestantes foram beneficiadas com encontros recheados de informações pré e pós-parto.



Reprodução

## Programa De Bem com a Vida



Reprodução



Divulgação

## Viver Melhor

**1.699**

portadores de deficiência foram beneficiados com consultas médicas.



**518**

médicos cooperados envolveram-se no atendimento dos portadores de deficiência.



## Caravana do Bem-Estar

**300**

pessoas foram beneficiadas com os trabalhos itinerantes, levados aos mais diferentes pontos da nossa área de abrangência geográfica.



## Medicamento Solidário

**69.060**

pessoas foram beneficiadas com o projeto que reúne doações de medicamentos ainda em uso e que são repassados para quem não tem condições de adquiri-los.

# A Arte de Envelhecer

# 15

idosos foram beneficiados com encontros voltados para quem já passou dos 60 anos de vida.



Reprodução



Divulgação

# Tecendo a Rede

# 15

pessoas foram beneficiadas com o projeto que promove estratégias para a sustentabilidade das organizações da sociedade civil.

# Academia Ao Ar Livre

# 2.847

pessoas foram beneficiadas com os espaços disponíveis na maior parte das cidades da área de abrangência da Unimed Nordeste-RS.



Reprodução

# Programa Voluntários em Ação



## Lembrei de Você

**70**

idosos foram beneficiados com cartas encaminhadas especialmente para eles, redigidas por funcionários da Unimed no mês do idoso.



# Projeto Natal Solidário

**228**

crianças foram beneficiadas com um dia diferente, que contou com a presença do Papai Noel.



## O Amor Corre nas Veias

**12**

pessoas foram beneficiadas com o projeto que convida a ser um doador de sangue.

## Incentivo à Leitura

**37**

crianças foram beneficiadas com contações de histórias feitas por funcionários da cooperativa que integram o projeto Voluntariado Unimed.

## Identidade

**60**

adolescentes, estudantes da rede pública de ensino, foram beneficiados com encontros em que são abordados, no ambiente escolar, com o apoio de profissionais específicos, temas como sexualidade, prevenção de doenças, gravidez, valores e autoconhecimento.

## Voluntariado Unimed

**280**

funcionários cadastraram-se como voluntários em atividades realizadas para a comunidade.

**100**

deles receberam um presente de final de ano por terem participado de alguma atividade ao longo de 2017.



Divulgação

## Programa Viver na Escola

PROGRAMA  
**Viver Bem na Escola**



Projeto  
Identidade



Projeto  
Prevenção de  
Acidentes na  
Infância

# 3

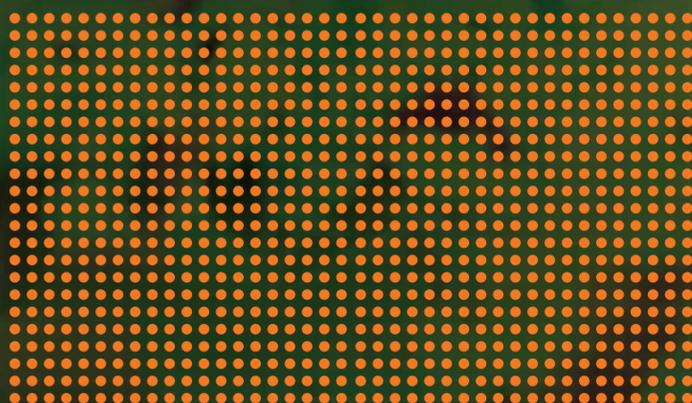
## **Saúde Ambiental**

*Indicadores ambientais*

*Água*

*Emissões de gases do efeito estufa*

*Efluentes e resíduos*





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

## **Política de sustentabilidade**

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

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

Por meio dos indicadores ambientais que reunimos ao longo do ano, podemos saber como está o consumo de água e de emissões de gases de efeito estufa, analisando se os indicadores encontram-se dentro do esperado e do que uma empresa do nosso tipo e do nosso porte costuma registrar. Ainda na linha da emissão de gás carbônico, a cooperativa utiliza uma calculadora. As somas são realizadas com a supervisão de uma equipe da Unimed do Brasil. Para melhor observação, dividimos os números entre os da operadora e os do Hospital Unimed Caxias do Sul. Em 2017, registramos os seguintes números:

## Operadora:

**ESCOPO 1 > 18,426 (tco2e)**

**ESCOPO 2 > 139,523 (tco2e)**

**ESCOPO 3 > 698,884 (tco2e)**

TOTAL DE EMISSÕES ESCOPO 1, 2, 3: 856,83 TCO2E.

## Hospital Unimed Caxias do Sul

**ESCOPO 1 > 19,335 (tco2e)**

**ESCOPO 2 > 865,223 (tco2e)**

**ESCOPO 3 > 417,948 (tco2e)**

TOTAL DE EMISSÕES ESCOPO 1, 2, 3: 1.302,51 TCO2E.

# Programa Consumo Consciente



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

# Blitz do Consumo Consciente

Após mapeamento de impactos, o setor de Gestão de Sustentabilidade trabalha em conjunto com os setores Manutenção e Obras, Distribuidora e Tecnologia da Informação no processo de monitoramento de consumos, e destaca quatro elementos importantes de serem gerenciados de perto, pois elevam o grau de poluição ambiental: água, energia, copos e papel. O objetivo é que cada um perceba o quanto estamos impactando o meio ambiente e, juntos, possa-se minimizar cada vez mais os impactos gerados. Em 2017, tivemos os seguintes resultados:



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

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

Em 2017, **8.753** litros de medicamentos vencidos e **7.365** litros de chapas de raios X foram destinados corretamente. E **69.323** pessoas foram beneficiadas.



Divulgação



# Projeto Gerenciamento de Resíduos

Em 2017, foram padronizados os cartazes do projeto, seguindo a linha abaixo:

**Tabela de Segregação de Resíduos:**  
Siga abaixo, conforme a cor de cada tipo de resíduo.

**Unimed**  
Nordeste-RS

Reciclado	Comum	Perfuro-cortante
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Papel</li> <li>- Papelão</li> <li>- Plásticos em geral</li> <li>- Vidros (exceto medicações)</li> <li>- Latas</li> <li>- Frasco de Soro Fisiológico (Puro)</li> <li>- Alumínio</li> <li>- Garrafas PET</li> <li>- SMS (não Tecido)</li> <li>- Frasco de dieta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Papel Toalha</li> <li>- Lençol de Papel</li> <li>- Papel Higiênico</li> <li>- Papel revestido com Contact</li> <li>- Fraldas</li> <li>- Esponja</li> <li>- Resto Alimentar</li> <li>- Absorvente Higiênico</li> <li>- Máscara Descartável</li> <li>- Toca Descartável</li> <li>- Gesso</li> <li>- Isopor</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Agulhas</li> <li>- Mandriões</li> <li>- Lâmina de Gilete</li> <li>- Lâmina de Bisturi</li> <li>- Ponta de Equipo</li> <li>- Lanceta HGT</li> <li>- Buterfly</li> <li>- Cytocan</li> <li>- Guias de cateteres</li> <li>- Lâmina de Vidro</li> <li>- Transfix</li> </ul>
Químico	Infectante	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Restos medicamentos</li> <li>- Frascos de quimioterapia</li> <li>- Ampolas Quebradas</li> <li>- Glutaraldeído</li> <li>- Pilhas</li> <li>- Lâmpadas</li> <li>- Termômetro Quebrado</li> <li>- Baterias</li> <li>- Medicamentos Vencidos</li> <li>- Produtos Inflamáveis</li> <li>- Frascos de Soro com Medicamentos</li> <li>- Seringa sem agulha com sobra de medicamento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gazes</li> <li>- Apósito</li> <li>- Ataduras</li> <li>- Luvas Procedimento</li> <li>- Luvas Ginecológicas</li> <li>- Luvas Cirúrgicas</li> <li>- Bolsa Colostomia</li> <li>- Curativos (coberturas)</li> <li>- Micropore</li> <li>- Esparadrapo</li> <li>- Drenos</li> <li>- Cateteres</li> <li>- Equipo</li> <li>- Seringa sem agulha que entrou em contato com material biológico</li> </ul>	<p><b>Observação:</b> Qualquer material que contenha sangue ou secreções ou que tenha entrado em contato com paciente em precaução de contato deve ser considerado resíduo infectante (branco), independente de suas características.</p> <p><b>Não é permitido</b> desprezar soro com sobra de medicamentos nas pias, deverá ser descartado a embalagem no resíduo químico com toda solução que conter dentro.</p>

**Cartuchos de Impressora** devem ser devolvidos para TI.  
**Lâmina de vidro quebrada** (laboratório) deve ser acondicionada em recipiente rígido.  
**Glutaraldeído** deve ser reenvasado e identificado para posterior inativação.  
**Qualquer material que contenha sangue ou secreções ou que tenha entrado em contato com paciente em precaução de contato** deve ser considerado resíduo infectante (branco), independente de suas características.  
**Não é permitido** desprezar soro com sobra de medicamentos nas pias, deverá ser descartado a embalagem no resíduo químico com toda solução que conter dentro.

Reprodução

# Projeto Menos é Mais

# 1.316

pessoas foram beneficiadas com este projeto em 2017.

cabem muitas coisas em um grande coração

projeto **menos é mais**

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

Para maiores informações, entre em contato pelo fone: 3289.9322, ou pelo e-mail: [gstaodesustentabilidade@unimed-ners.com.br](mailto:gstaodesustentabilidade@unimed-ners.com.br)

PROGRAMA **Consumo Consciente**

**Unimed**  
Nordeste-RS

Reprodução

## Projeto Logística Reversa

Cartões do plano de saúde que foram encaminhados para reciclagem:

**2016 > 43.054**

**2017 > 59.364**

Dessa forma, foram retirados do meio ambiente os seguintes pesos de plástico:

**2016 > 195,7kg**

**2017 > 271,65kg**



# Efluentes e resíduos

[G4-DMA]

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

# Descarte total de água

[G4-EN22]

No Hospital Unimed, a Central de Vácuo Clínico consumia mensalmente em torno de **1.200m<sup>3</sup>** de água. Com a implantação de um sistema de circulação em circuito fechado, reduzimos o consumo para, em média, **20m<sup>3</sup>**/mês. (Os números não se referem à água reutilizada, e sim à água que deixou de ser consumida.) Antes da implantação desse sistema, nosso consumo de água era em média de **5.900 m<sup>3</sup>**. Após a implantação, reduzimos o consumo para **4.136m<sup>3</sup>**. Assim, tivemos uma redução de **25%** no consumo de água.

# Resíduos segregados no Hospital Unimed

[G4-EN23]

- **Resíduos infectantes:**  
2016: 111.090,32kg  
2017: 131.301,30kg
- **Resíduos recicláveis:**  
2016: 79.366,84kg  
2017: 138.700,48kg
- **Resíduos comuns:**  
2016: 146.839,44kg  
2017: 155.963,36kg
- **Resíduos químicos:**  
2016: 21.462,38kg  
2017: 28.306,43kg
- **Resíduos perfurocortantes:**  
2016: 1.742,90kg  
2017: 3.032,13kg
- **Resíduos radioativos:**  
2016: 2.000l  
2017: 374,5l

\* Descarte direto pela organização ou por terceiros, ou ainda confirmado diretamente pela organização.

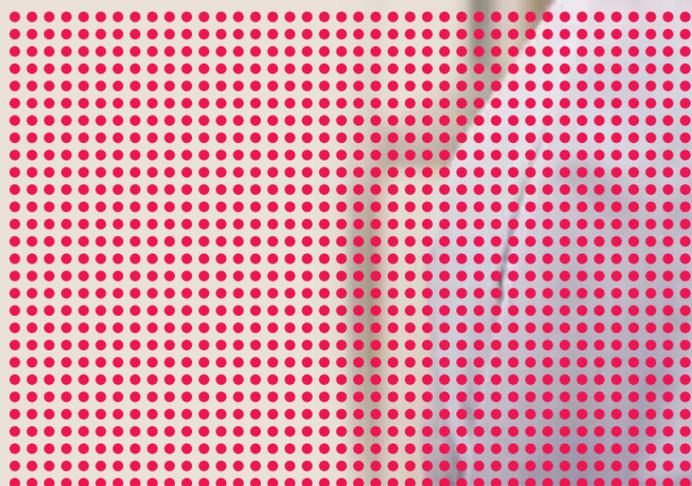
\* Informações fornecidas pela empresa contratada responsável pela disposição de resíduos.

\* Métodos padronizados adotados pela empresa contratada responsável pela disposição de resíduos.

# 4

## **Saúde Econômica**

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



# Desempenho econômico

[G4-DMA]

Apresentamos nas próximas páginas os dados referentes ao desempenho econômico da cooperativa ao longo de 2017, um ano ainda marcado pela crise econômica brasileira, mas durante o qual foi possível sentir uma discreta melhora, trazendo otimismo ao mercado novamente. Mesmo diante de um cenário adverso, a cooperativa continuou crescendo, registrando mais um aumento da receita líquida, que apresentou um incremento de 8,7%.

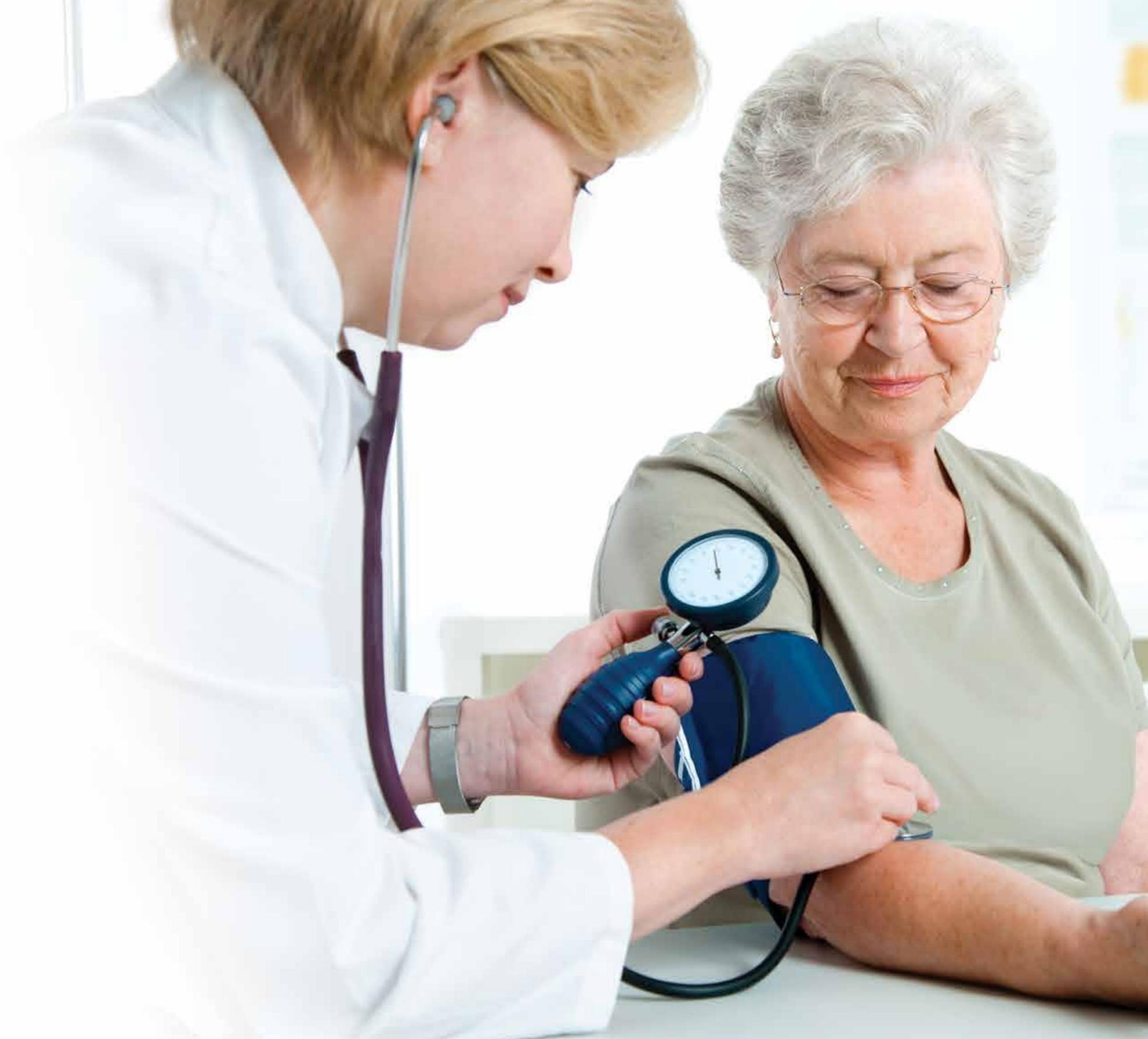
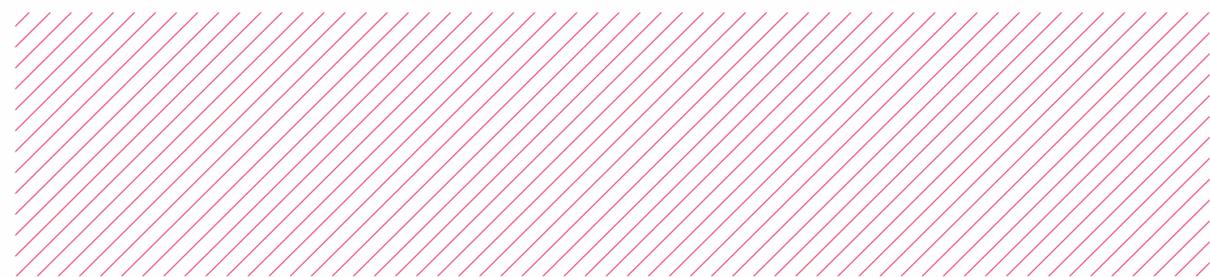
“Nós do Sistema Unimed nos comprometemos a desenvolver nossos negócios de forma sustentável: por meio de **compras sustentáveis, estímulo ao cooperativismo, excelência e inovação, ética e transparência.**”

**Política de sustentabilidade**



# ***Desempenho econômico-financeiro, custos assistenciais e sinistralidade***

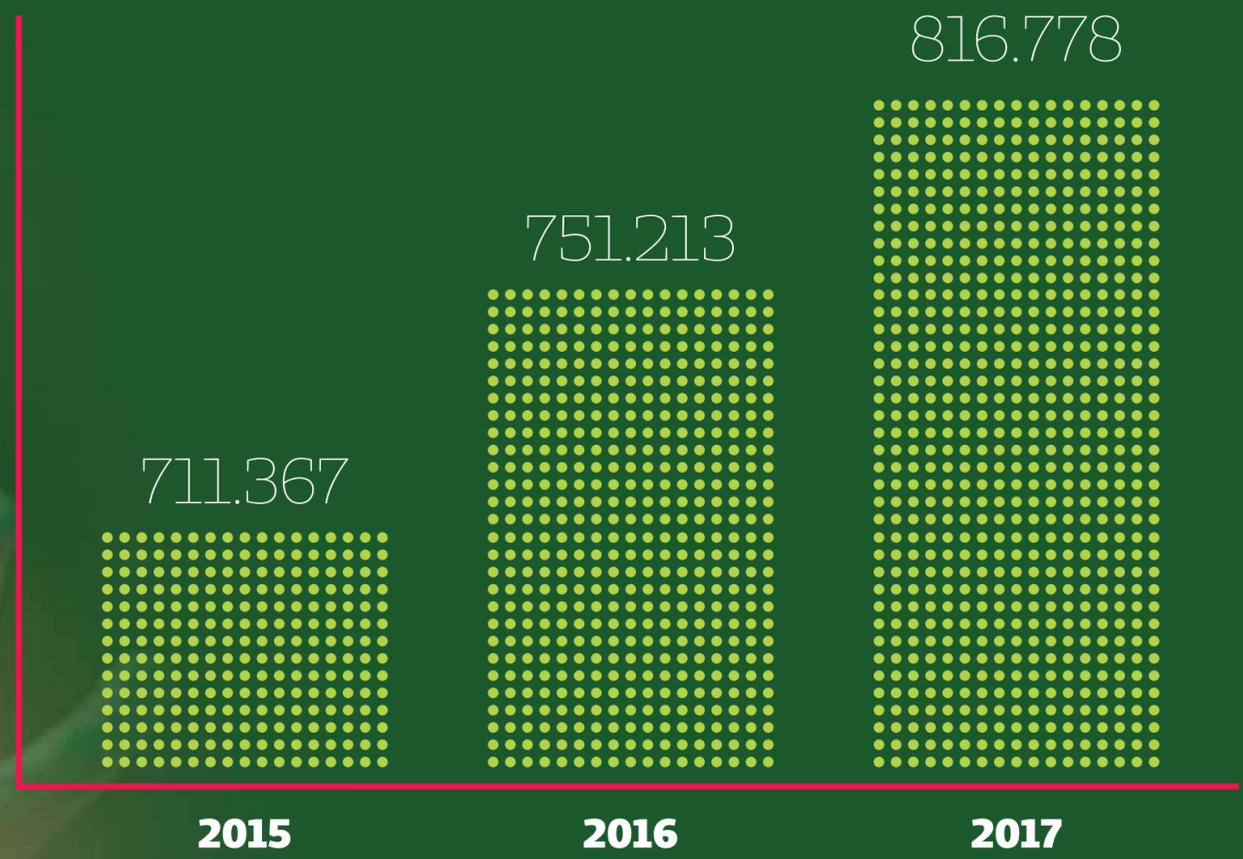
[G4-EC1; G4-EC2]





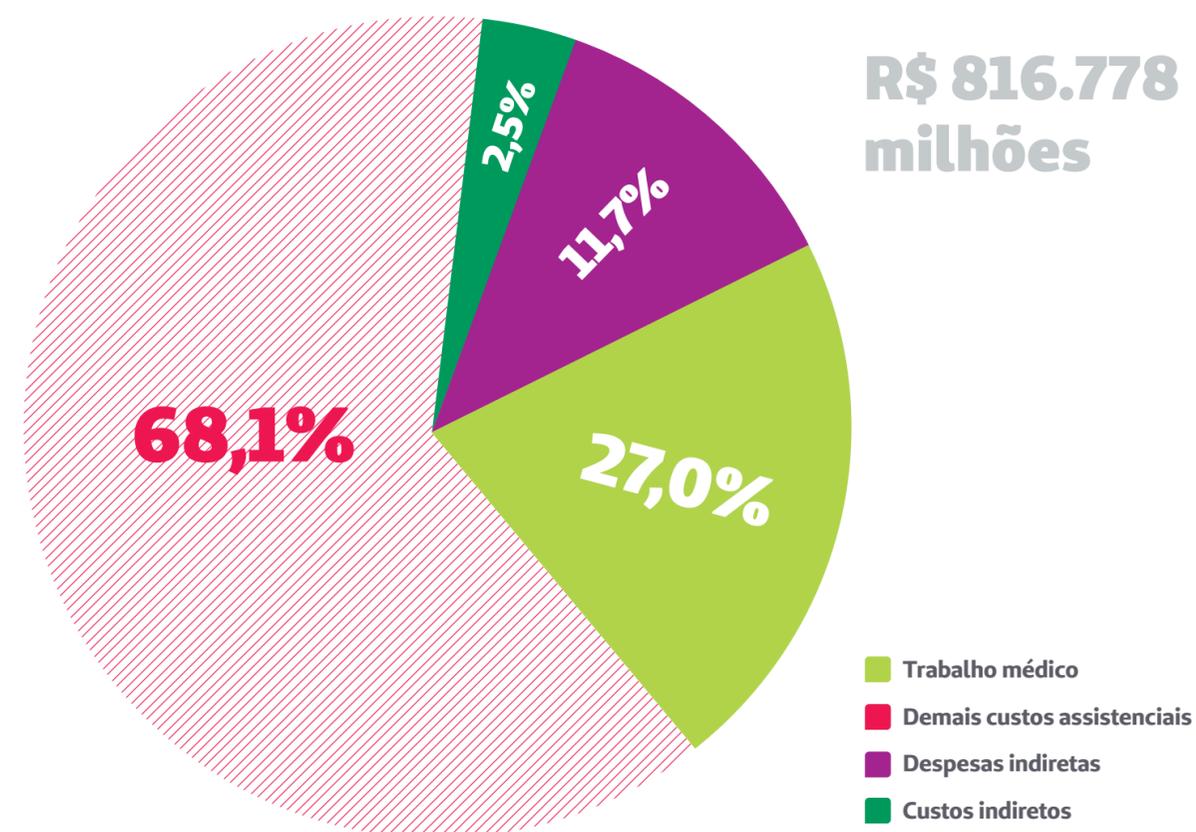
# Evolução da receita líquida

R\$ MIL



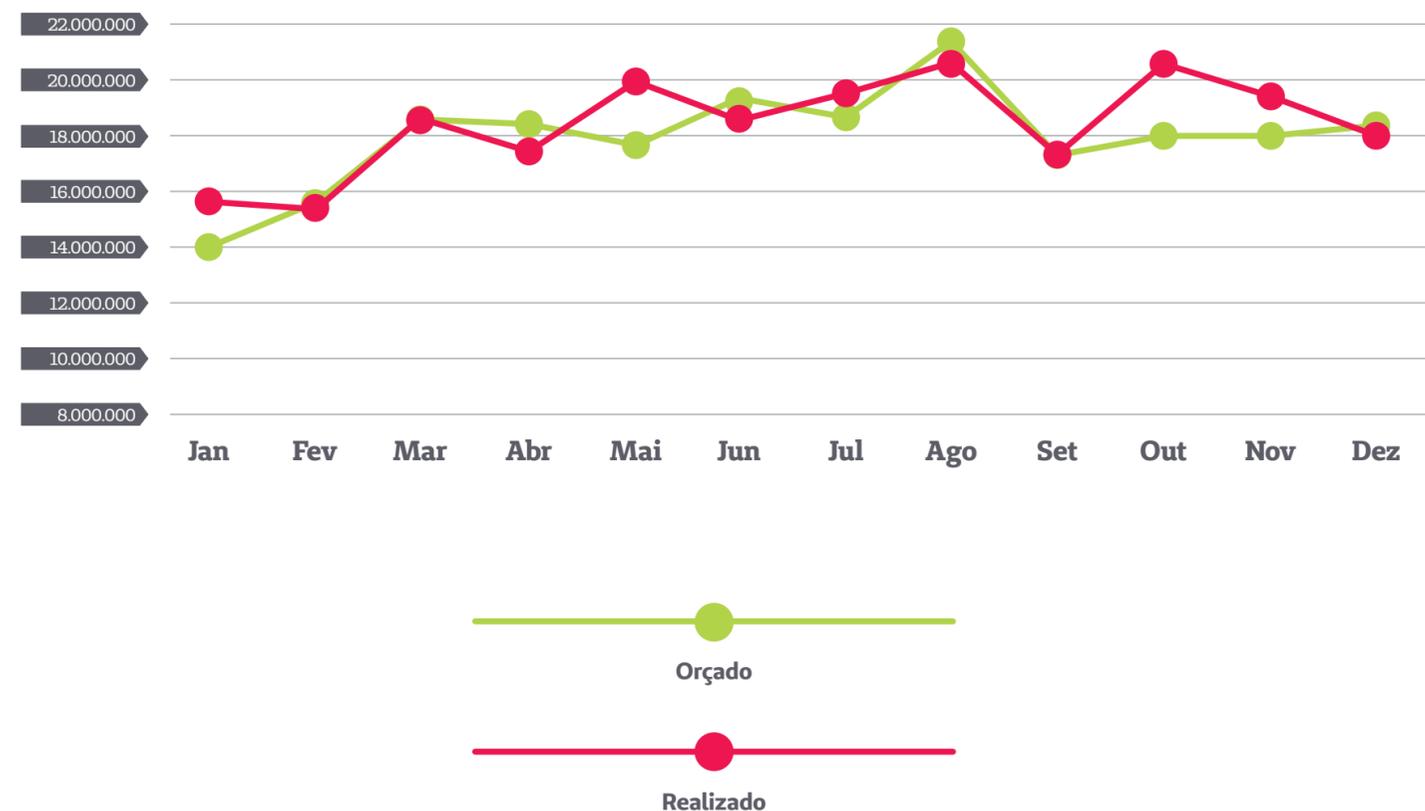
O crescimento da receita da cooperativa, já deduzidos os impostos sobre vendas e as provisões técnicas regulamentadas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), foi de 8,7%, distribuídos conforme o gráfico.

## Distribuição da receita líquida em 2017



Vemos que 68,1% da receita da cooperativa destinaram-se a cobrir os custos assistenciais, próprios e de terceiros, na área de ação ou fora dela. Como remuneração pelo trabalho médico, o percentual ficou em 27%. As despesas operacionais representam 11,7% da receita.

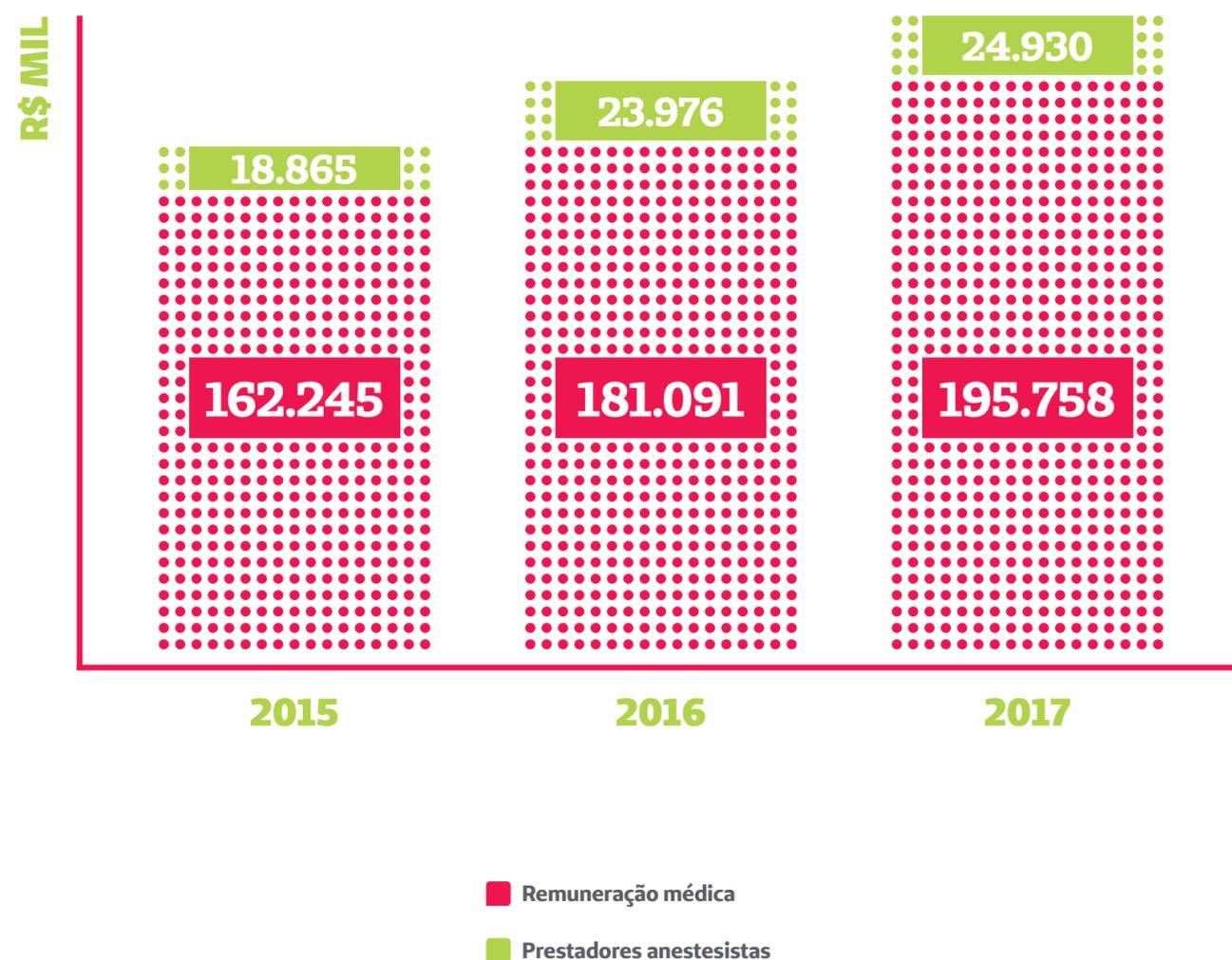
## Remuneração médica em 2017 – R\$



*Considerando cooperados, credenciados, Unicoopmed e anestesistas PJ*

O gráfico demonstra a evolução da remuneração médica orçada e realizada ao longo de 2017.

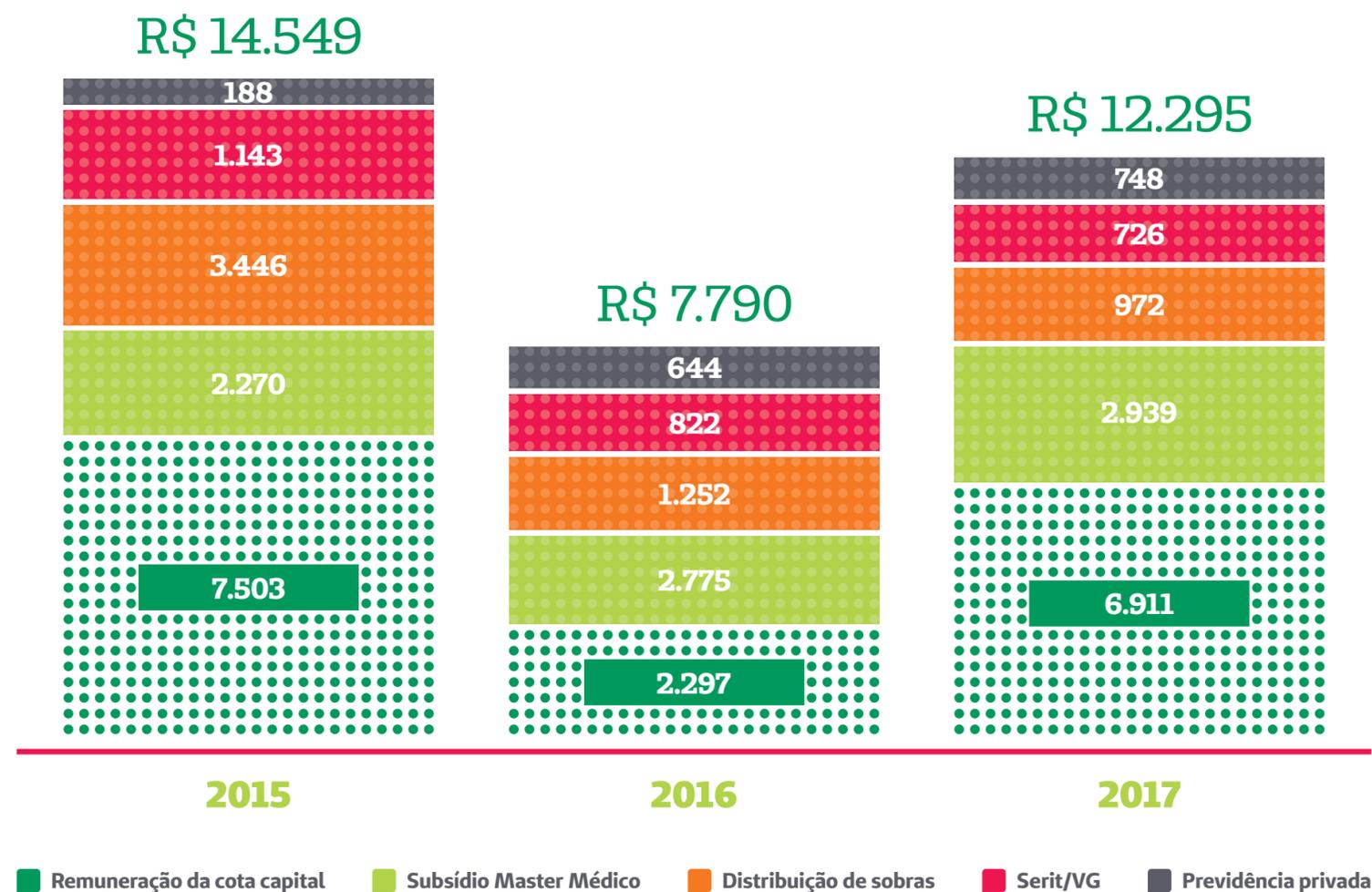
# Evolução da remuneração médica – anual



A remuneração médica total atingiu R\$ 220 milhões, o que significa uma elevação de 7,6%.

# Transferência de recursos aos cooperados

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

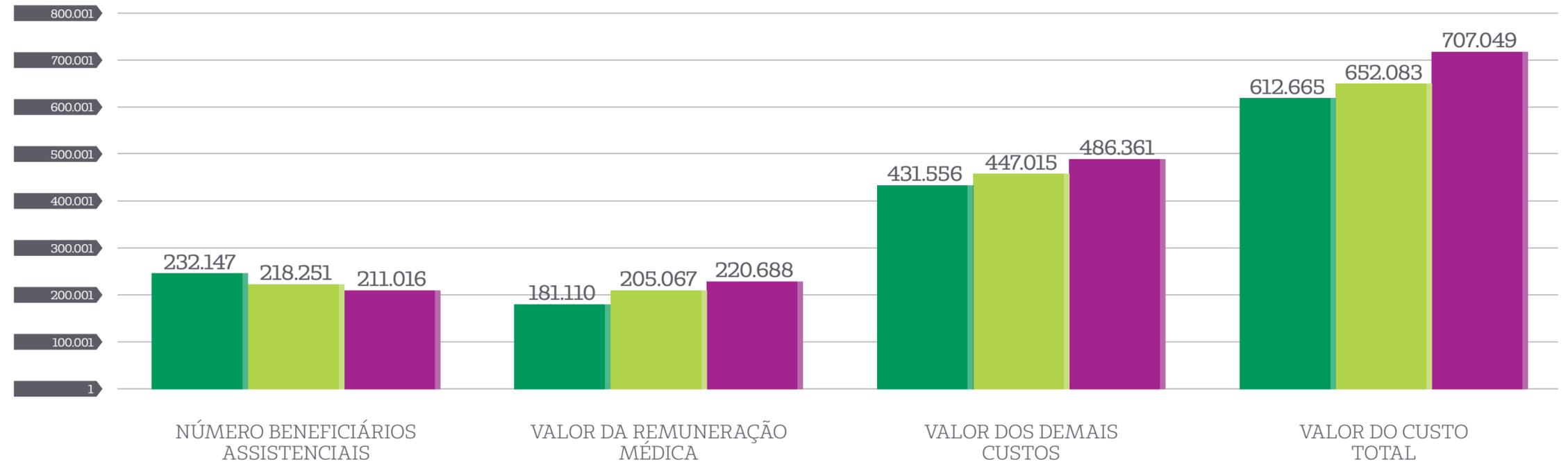


O gráfico demonstra o total de recursos repassados aos cooperados em forma de benefícios, sobras distribuídas e remuneração da cota capital. No ano de 2017 a cooperativa manteve os benefícios, bem como elevou a remuneração da cota capital de cada cooperado em 8%. Seguros, previdência privada e subsídio do plano de saúde se mantiveram nos patamares do ano anterior.

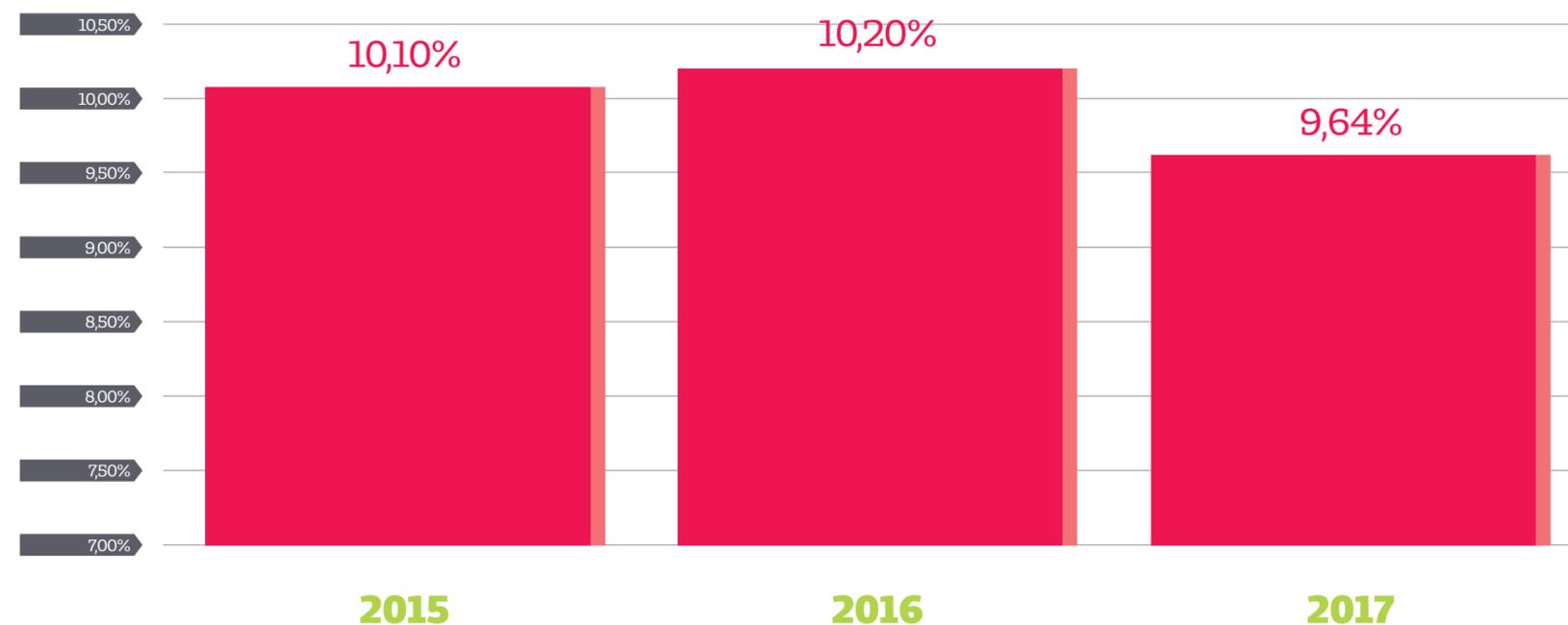
# Custos assistenciais

Evolução dos custos assistenciais, separando o trabalho médico dos demais custos. Em 2017, o honorário médico apresentou aumento de 7,6%, enquanto os demais custos assistenciais cresceram 8,8%. No total, o índice de crescimento ficou 8,4% superior em relação ao ano anterior, enquanto o número de beneficiários assistenciais apresentou uma queda de 3,3%.

■ 2015 ■ 2016 ■ 2017



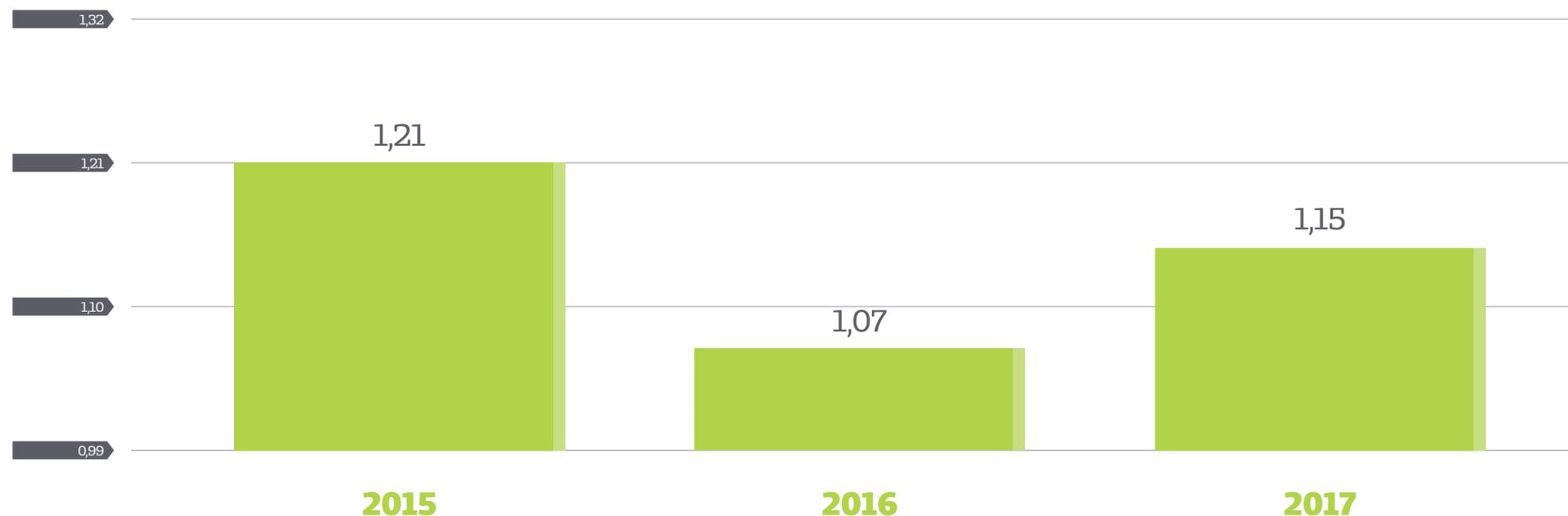
# Participação das despesas administrativas sobre a receita bruta



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

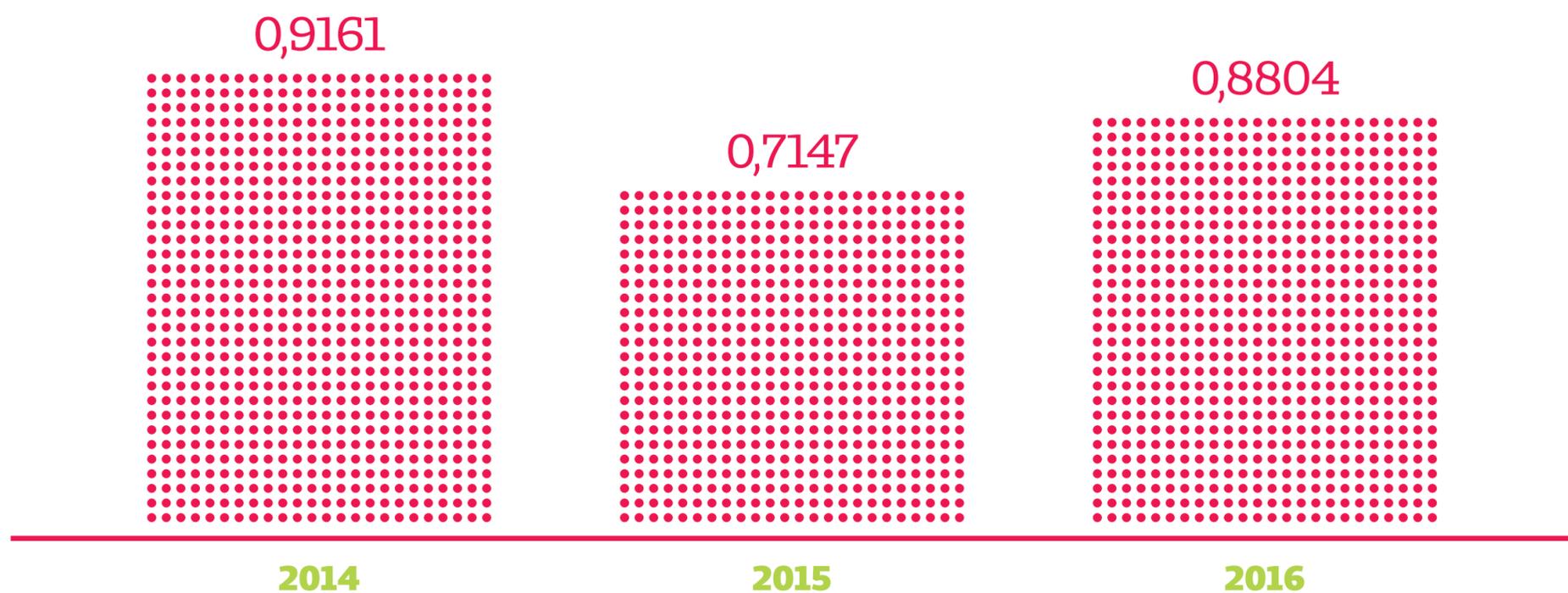
# Liquidez corrente

O indicador demonstra a capacidade de liquidação da cooperativa, no curto prazo. Significa que, para cada R\$ 1,00 de compromisso que a cooperativa tem para saldar, vencíveis em até 12 meses, ela tem disponível R\$ 1,15. Sabemos que, com o investimento em andamento, referente à expansão do Hospital Unimed Caxias do Sul, parte dos recursos disponíveis são destinados à obra, conforme também já aprovado em AGE. Por essa razão, houve a redução do indicador em 2016. Em 2017, este índice subiu, mantendo o equilíbrio econômico-financeiro da cooperativa, com a vinda do recurso do BNDES, para alocação ao investimento.

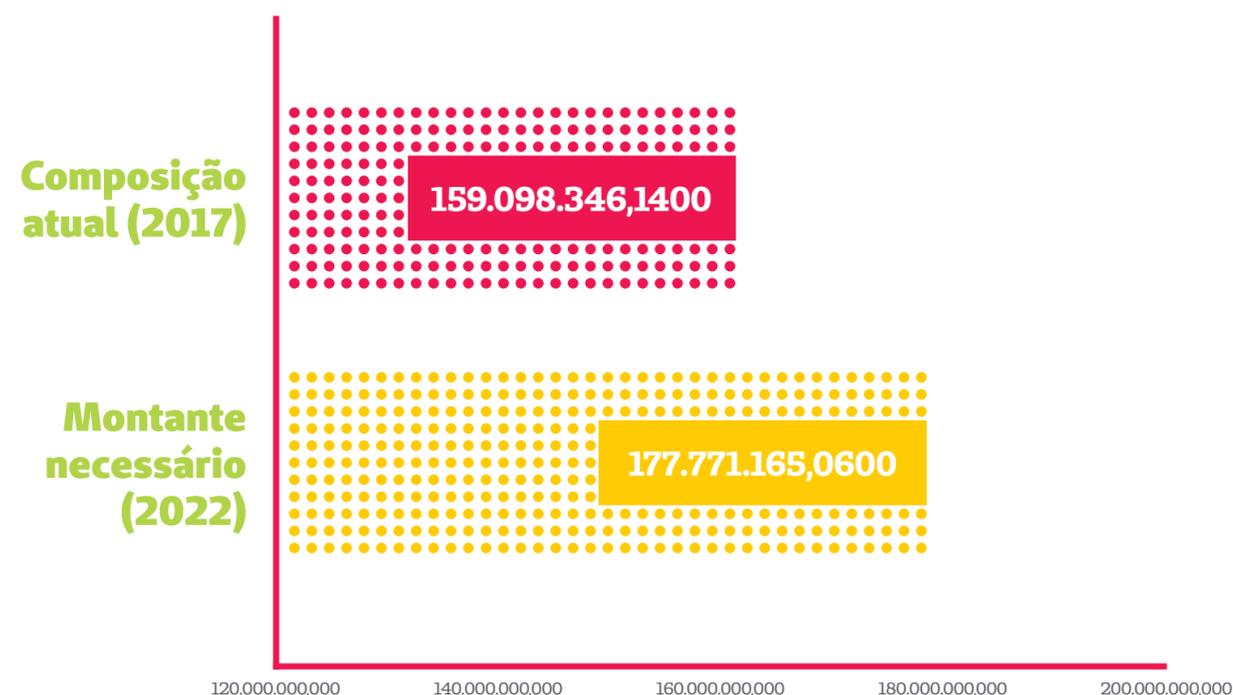


# Índice de Desempenho de Saúde Suplementar (IDSS)

O Índice de Desempenho da Saúde Suplementar trata da qualificação das operadoras. É medido e divulgado pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), anualmente, com base em dados do ano anterior. Em 2017, foram divulgados os resultados referentes ao ano de 2016. Além do aspecto de sustentabilidade no mercado, a ANS avalia três dimensões: garantia de acesso; gestão de processos e regulação; e qualidade em atenção à saúde.



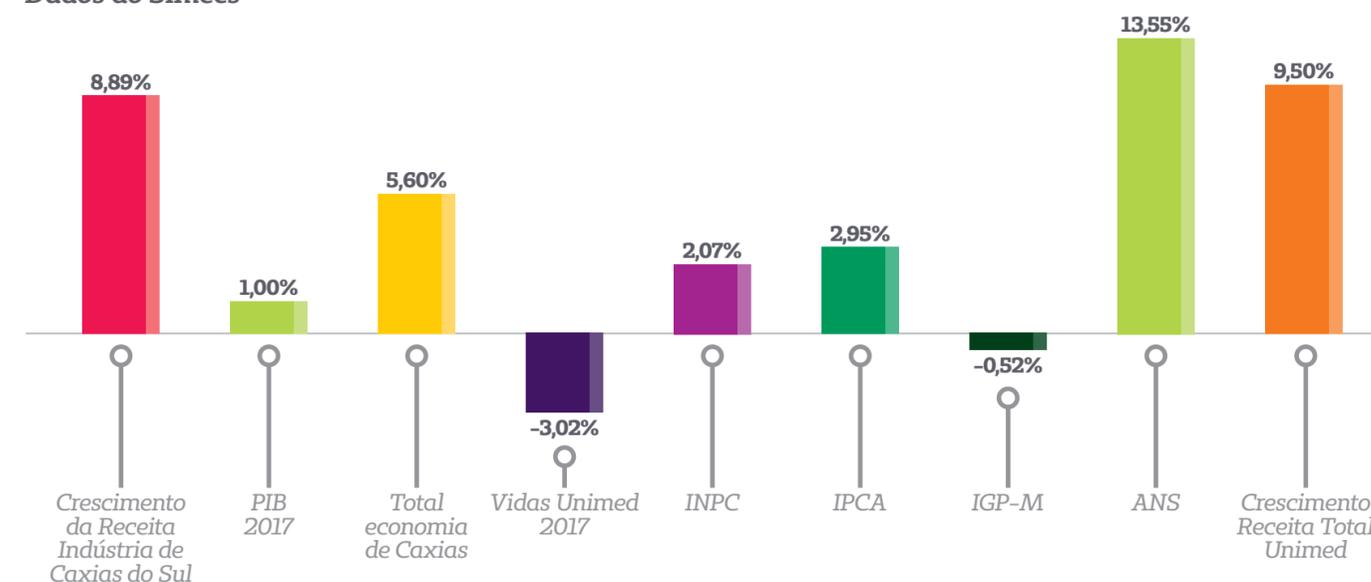
# Patrimônio líquido ajustado (margem de solvência)



O gráfico demonstra, em valores de hoje, como a cooperativa está perante a necessidade de capitalização. O total constituído corresponde a 89,50% da necessidade. O prazo final para as operadoras de planos de saúde estarem totalmente adequadas é dezembro de 2022.

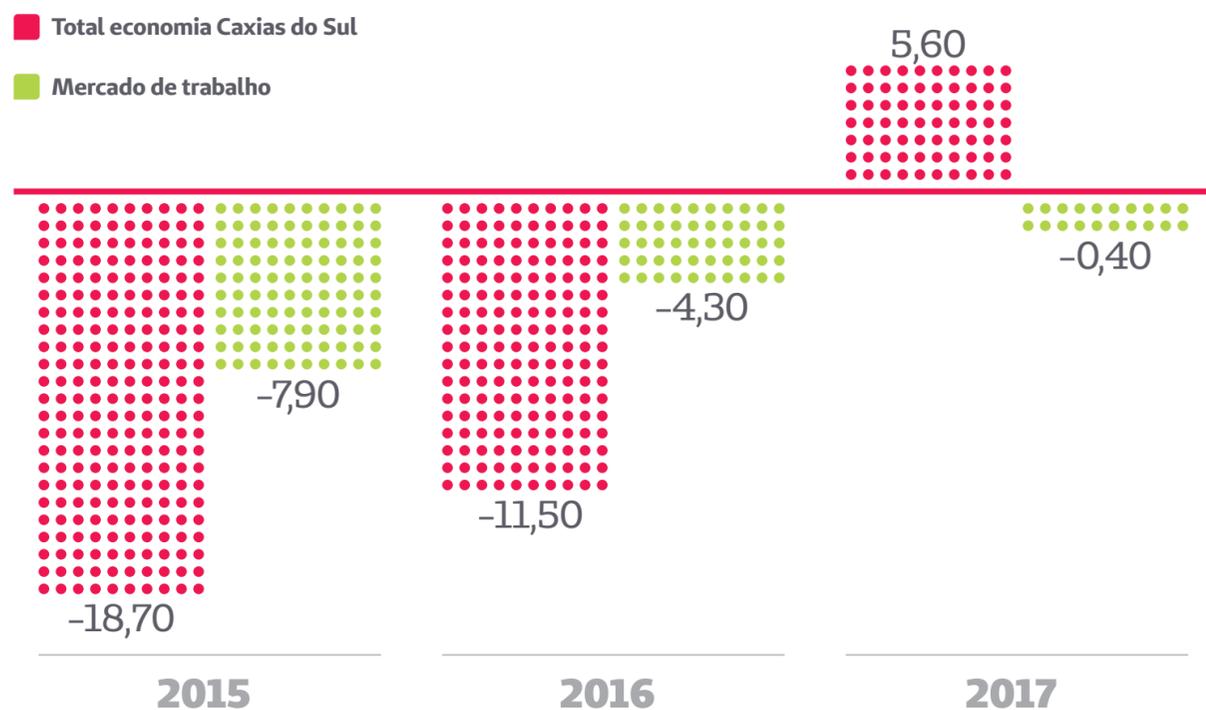
# Indicadores econômicos x receita da Unimed Nordeste-RS

Índice de Atividade Econômica (IBGE)  
IBRE FGV – Bacen  
Último Relatório Focus Bacen 2017  
Dados do Simecs



A economia começou a apresentar sinais de estabilização a partir do segundo semestre, porém incipientes, principalmente no mercado de trabalho, que é o mais importante para planos de Saúde. Os índices de inflação foram muito baixos e, apesar disso, mesmo ainda apresentando pequena queda no número de beneficiários, a receita apresentou robusto crescimento.

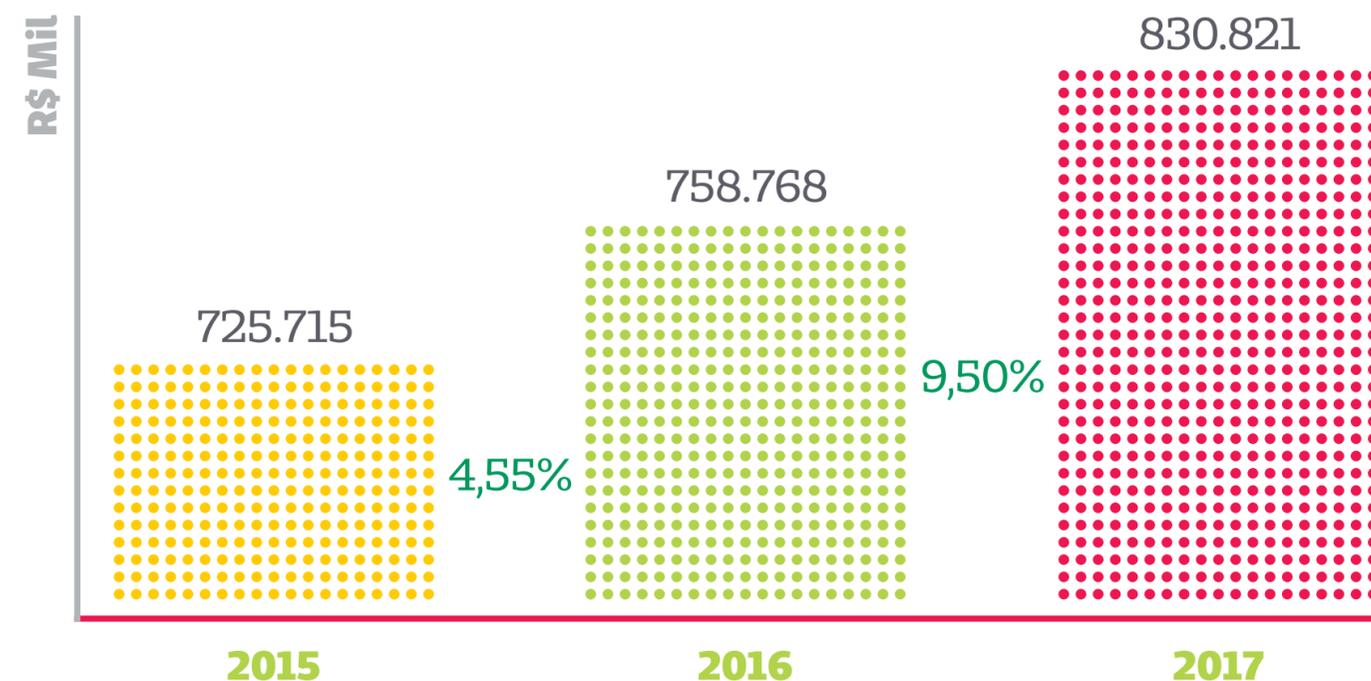
# Economia de Caxias do Sul e mercado de trabalho



\* Dados Caxias do Sul/Simecs.

A economia de Caxias do Sul apresentou sinais de recuperação a partir do segundo semestre. A atividade industrial já foi positiva, porém o mercado de trabalho continuou apresentando números negativos.

# Evolução da receita bruta

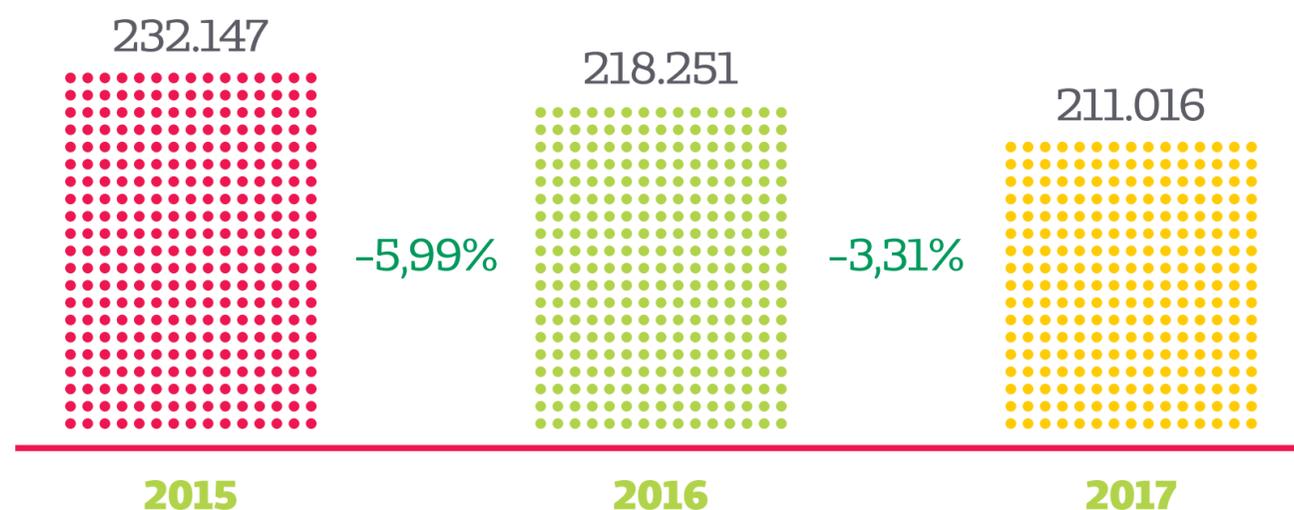


Valores expressos em milhares.

\* Em 2016 considerando Receita da Farmácia na Receita Bruta - Receita ajustada para o triênio.

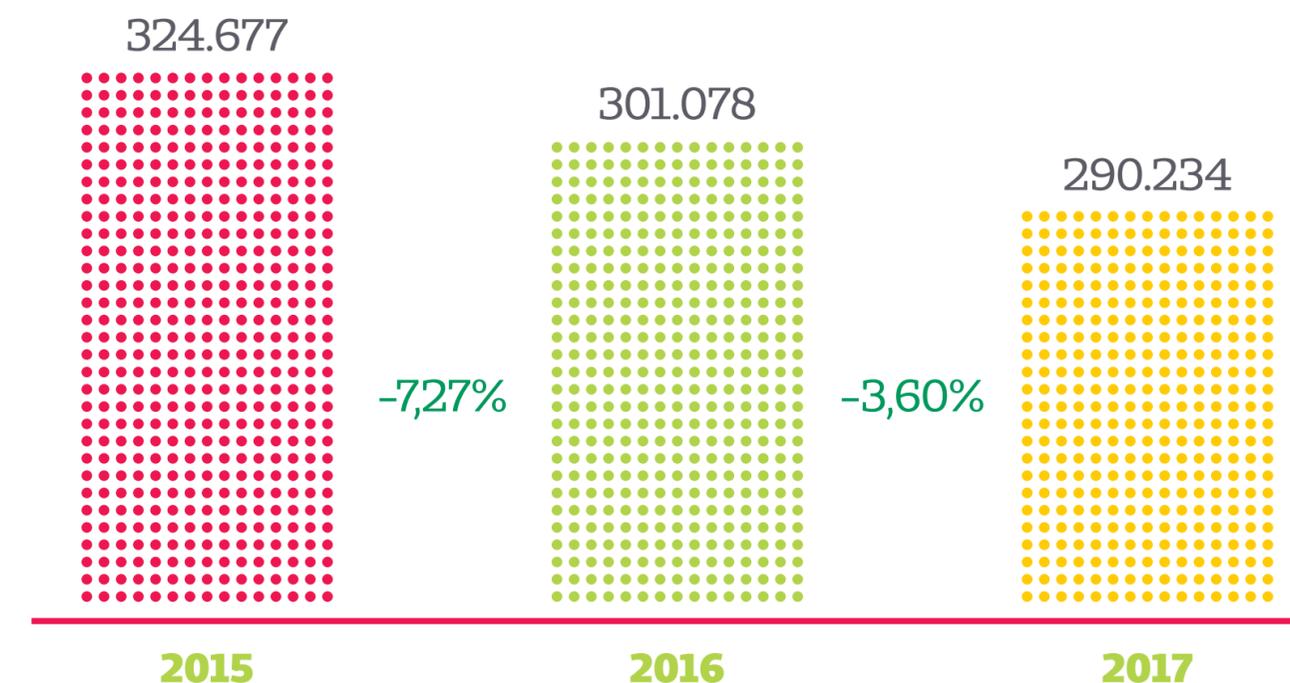
Apesar de o cenário ainda ser bastante adverso, as negociações de contratos e as vendas novas garantiram um crescimento robusto na receita. Comparando-se com os índices de inflação que são base para os nossos contratos, nosso crescimento foi expressivo.

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



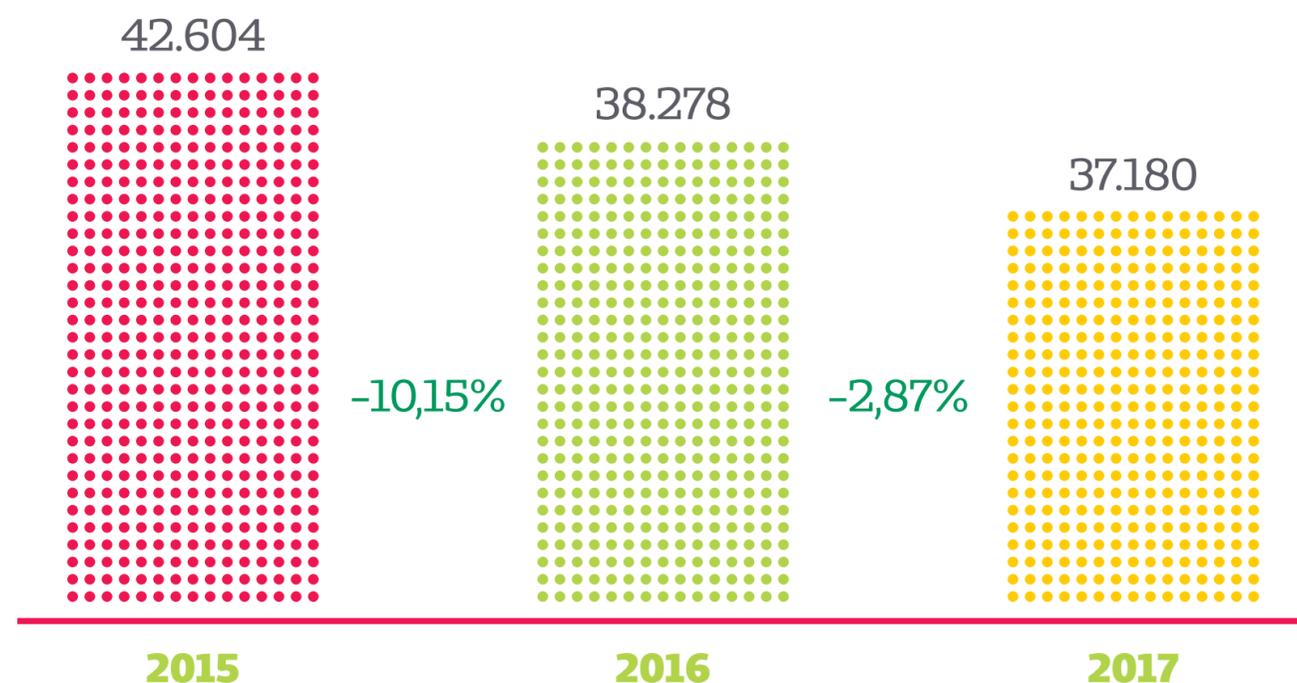
A redução de beneficiários na carteira de planos de saúde desacelerou, porém ainda apresentou perdas. Podemos destacar eventos como a insolvência da empresa Guerra e a limpeza de carteira de algumas empresas que apresentavam sinistralidade bastante alta, como a Neobus, entre outras, além da redução do número de empregados em nossas empresas contratantes.

## Evolução de beneficiários (todas as modalidades de contratação)



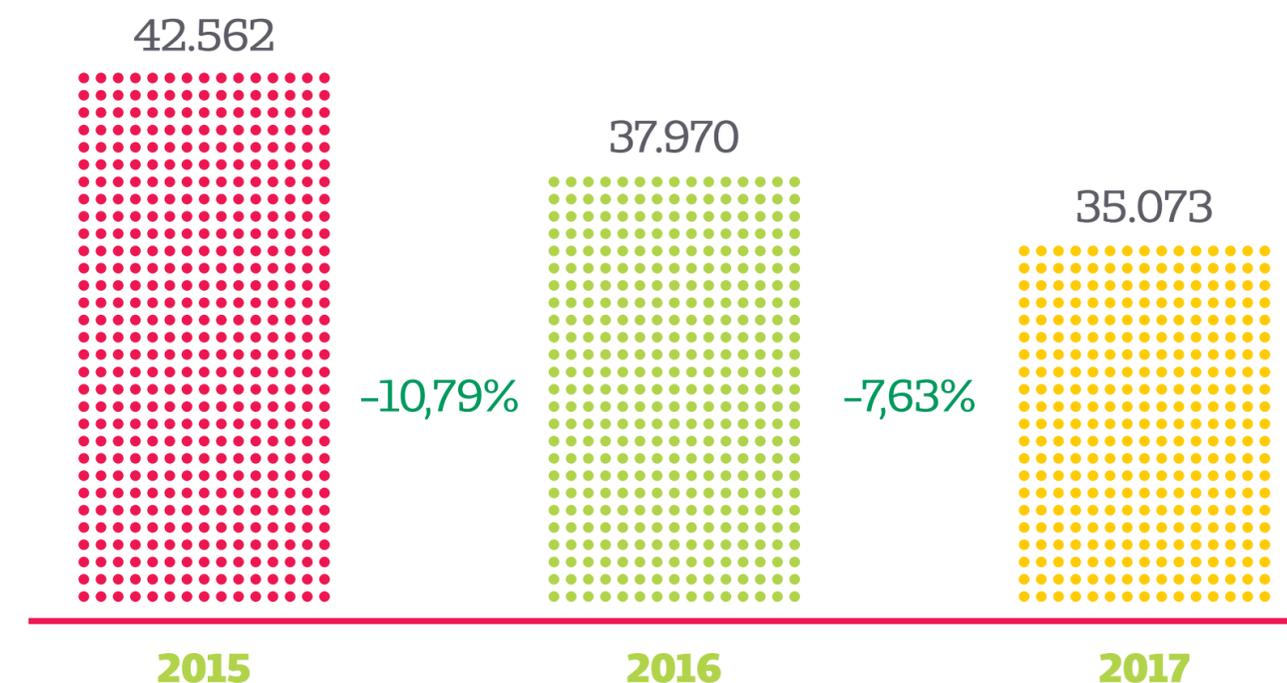
O total de beneficiários em todos os produtos continuou decrescendo, reflexo da redução do número de clientes em planos de saúde e também do momento econômico. Em função das atuais adversidades, nossos clientes buscam cortar custos e, assim, muitas vezes cancelam os produtos complementares, tentando obter economia para a manutenção do plano de saúde.

## Evolução do número de beneficiários – Acidente de Trabalho



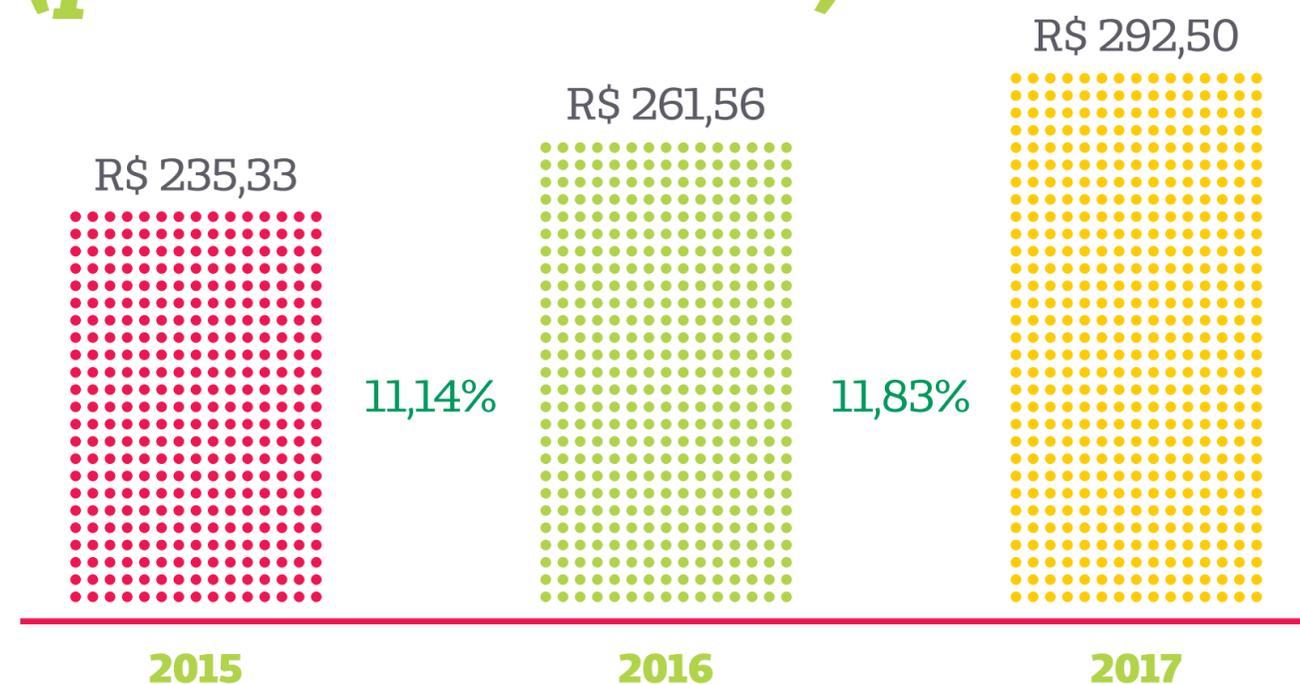
O produto de Acidente de Trabalho acompanha o mercado de trabalho. Além disso, por ter cobertura dentro do plano de saúde, muitos contratantes, objetivando corte de custos, optam por não ter mais tal benefício.

## Evolução do número de beneficiários da Saúde Ocupacional



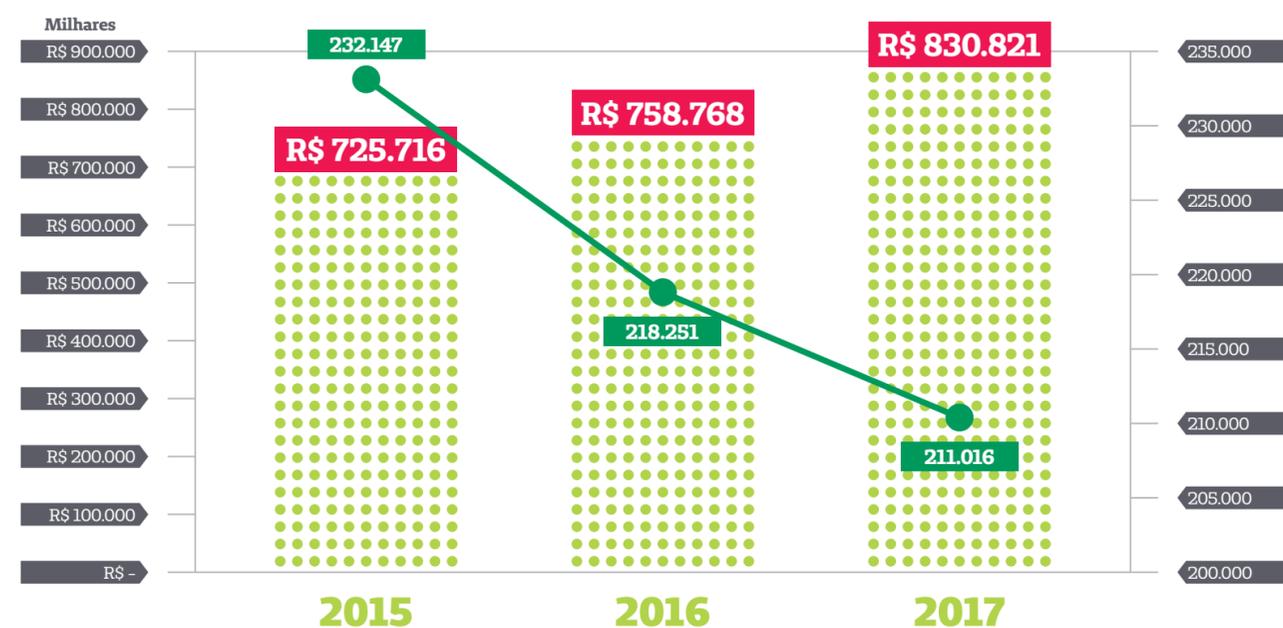
A modalidade de Saúde Ocupacional também enfrenta os mesmos problemas que o produto de Acidente de Trabalho. Como a Unimed oferta um produto de qualificação superior e de preço mais elevado, tem tido problemas com empresas que precisam reduzir fortemente seus custos.

## Evolução da receita per capita assistencial (planos de saúde)



Devido ao crescimento constante de custos de assistência à saúde, a estratégia para obter resultados econômicos e financeiros cada vez mais positivos para a cooperativa é o aumento do valor médio das mensalidades. Isso garante a manutenção do resultado positivo para a Unimed, porém reflete-se em aumento de preços que não acompanham a evolução da renda da economia. Assim, sofreremos impactos em clientes que não podem mais pagar os nossos planos. Contudo, de acordo com nosso padrão de entrega de qualidade e com nossos objetivos, não temos como entregar os planos de saúde a um preço menor.

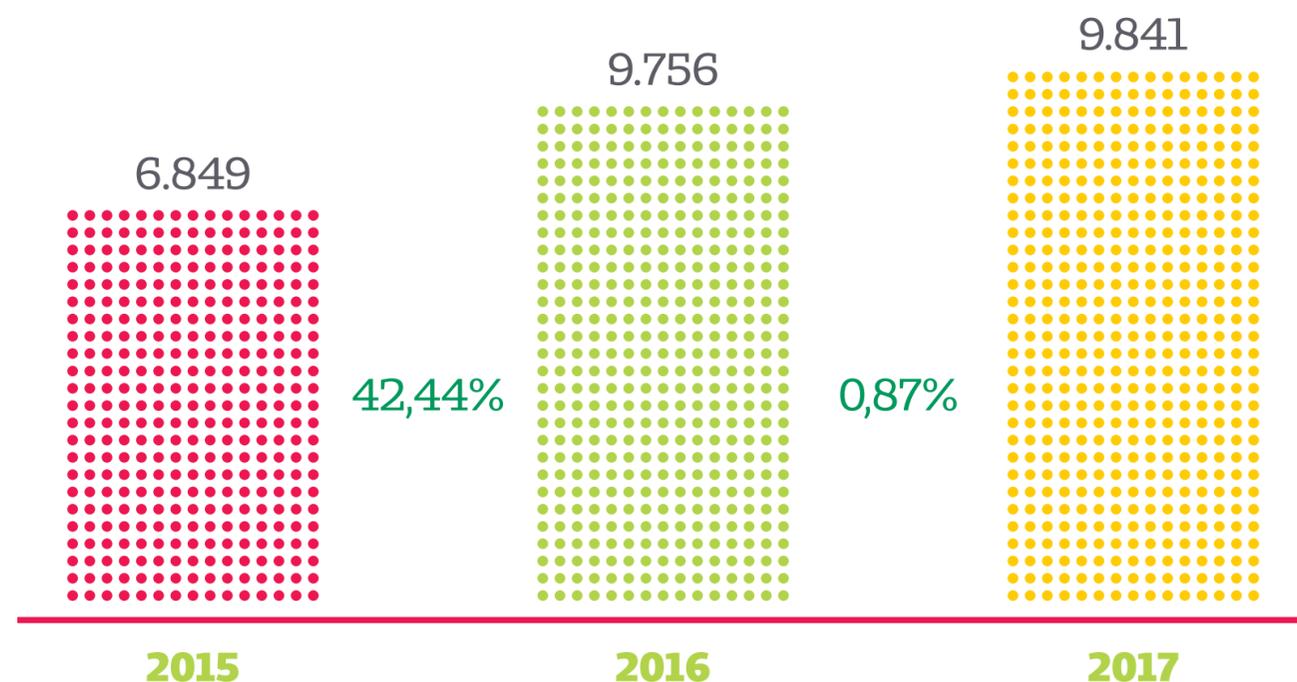
## Evolução da receita bruta x vidas assistenciais (planos de saúde)



\* Em 2016 considerando Receita da Farmácia na Receita Bruta - Receita ajustada para o triênio.

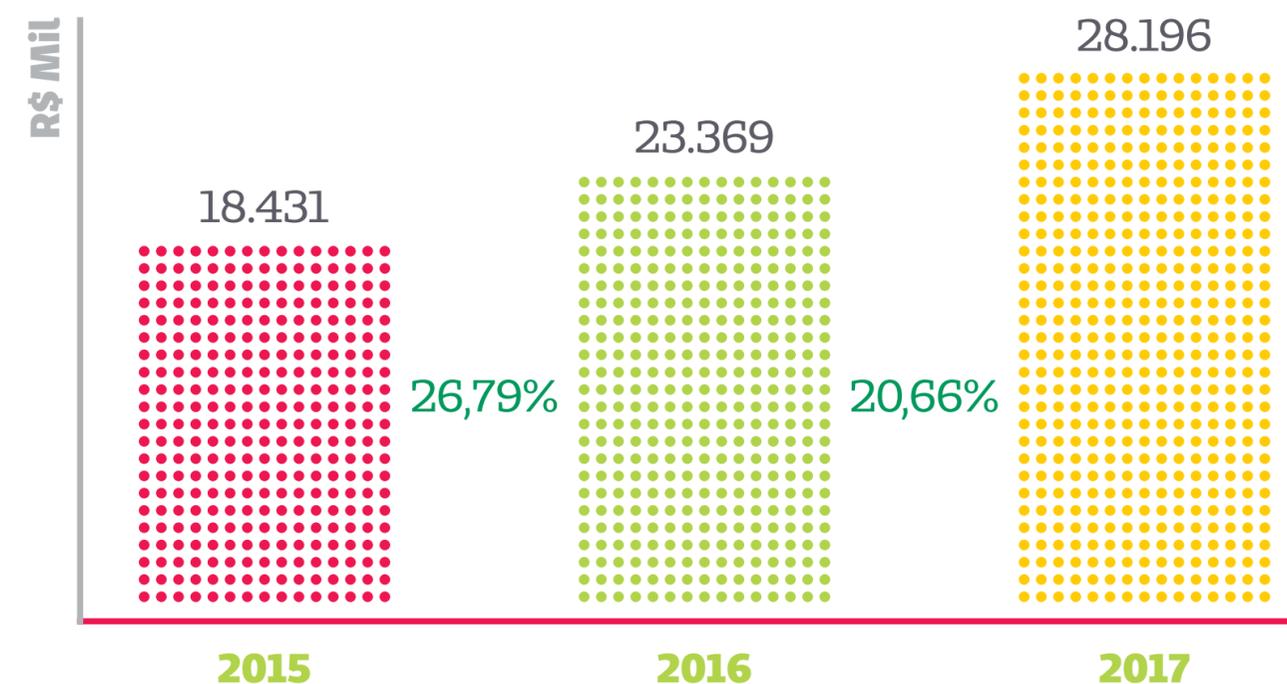
Percebe-se no gráfico que, apesar da redução no número de beneficiários nos últimos anos, a receita total da cooperativa continuou apresentando vigoroso crescimento. A estratégia comercial foca-se em monetizar o valor e a qualidade entregues pela Unimed e por seus médicos, por meio de preços que possam atender as necessidades de custos e de resultados da cooperativa.

## Evolução de vendas de vidas novas assistenciais



A retomada de vendas novas em planos de saúde continua. Ainda não se chegou ao ideal, mas já foi atingido um importante patamar, para que, em 2019, possam-se alcançar números mais expressivos de vendas.

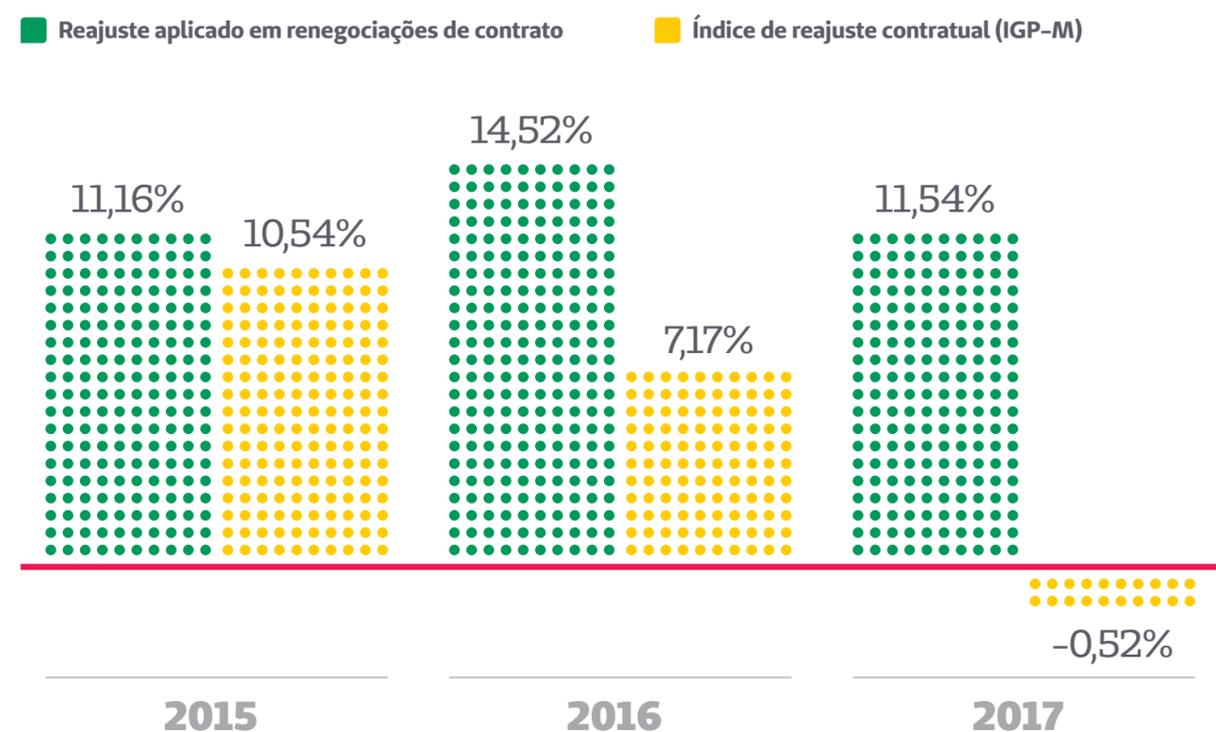
## Total da receita de venda de novos contratos



\* Total receita do contrato (12 meses).

Apesar do número de vidas ser semelhante ao ano anterior, o valor foi bastante superior. Isso demonstra que as vendas são realizadas com preços mais elevados, garantindo uma receita maior para os contratos de planos de saúde.

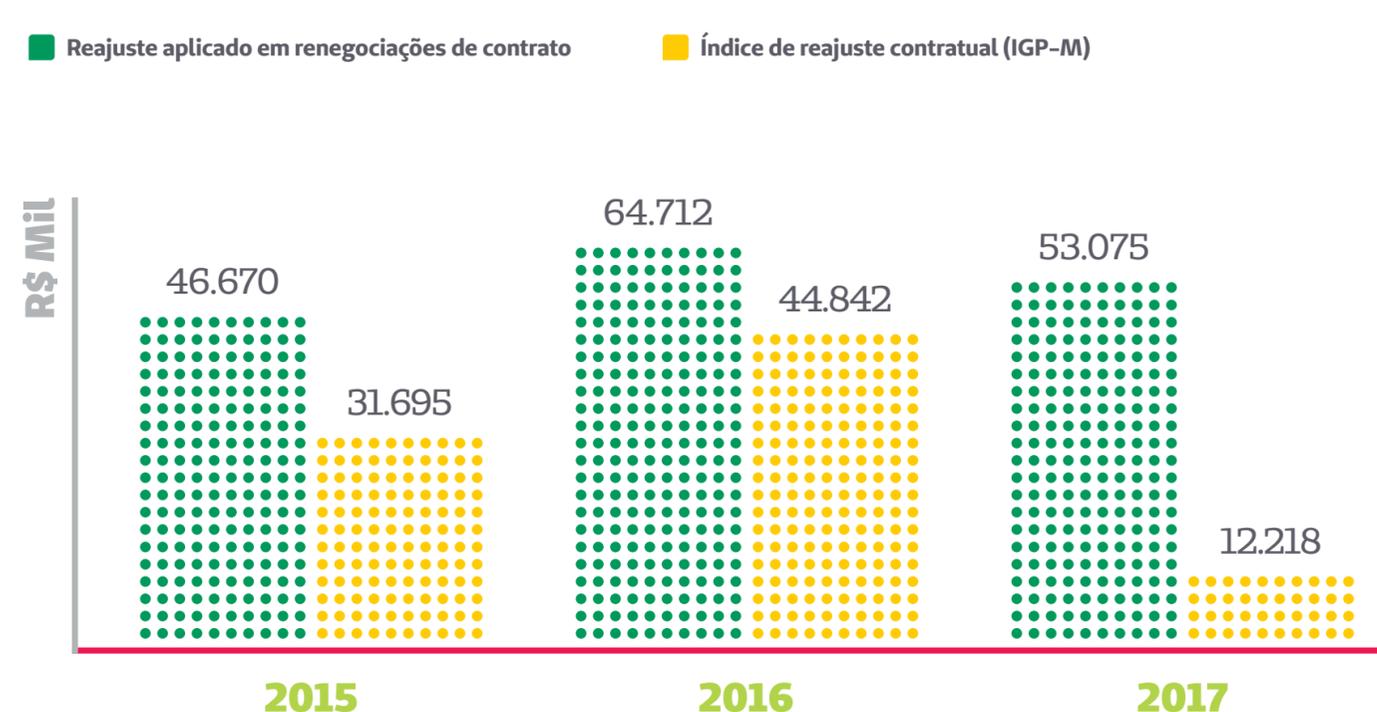
## Evolução do spread – % de receita sobre índice contratual (IGP-M), na renegociação de contratos



\* Total receita do contrato (12 meses).

O índice de reajustes de renegociações contratuais, em comparação com o índice de reajuste contratual, reflete o constante e cuidadoso trabalho que é realizado para a gestão da carteira, mantendo sempre os valores atualizados e sempre renegociando contratos, independentemente de índices contratuais.

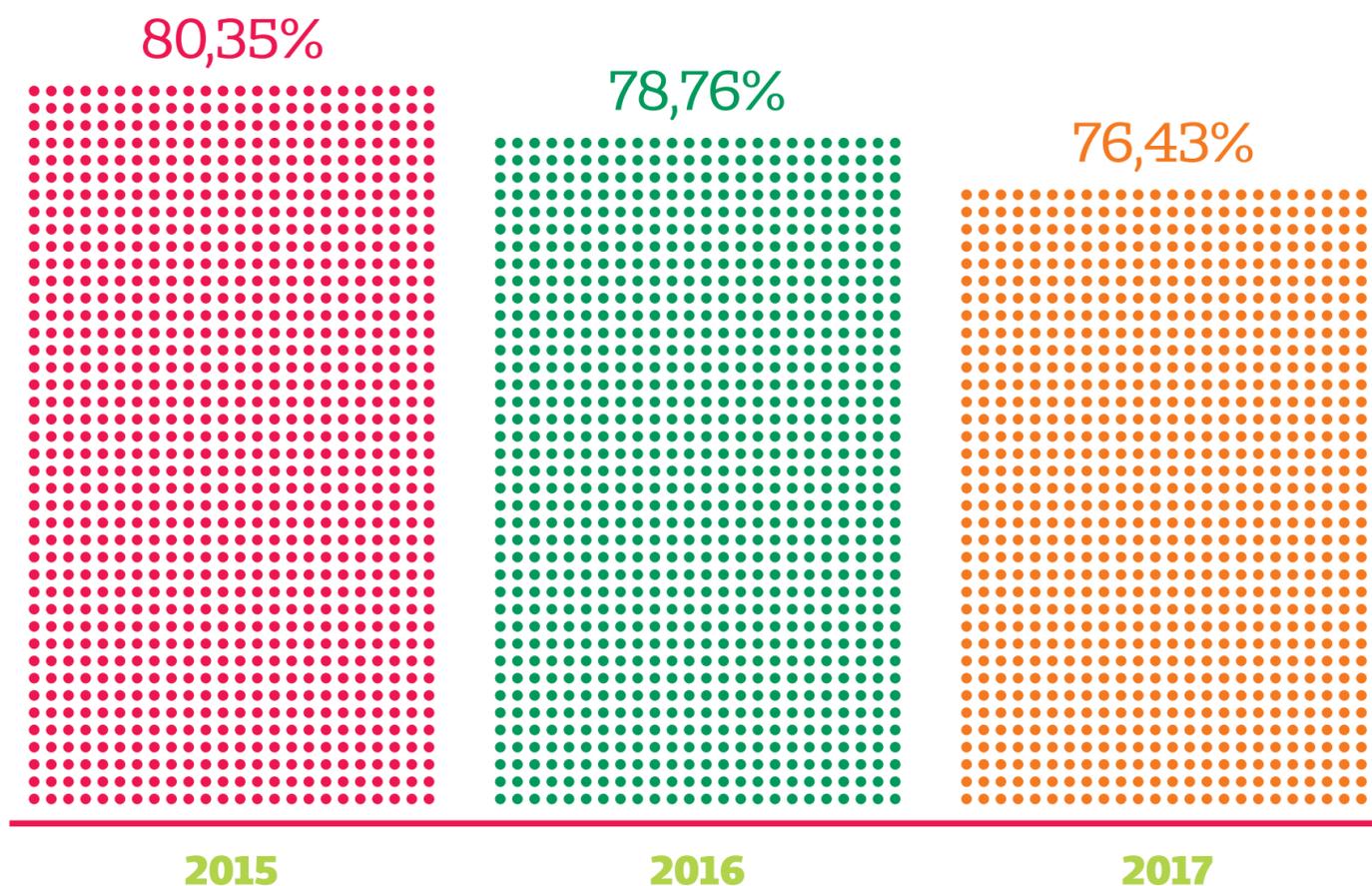
## Receita de reajuste aplicado x reajuste do índice do contrato (IGP-M), na renegociação de contratos de planos coletivos



\* Total receita do contrato (12 meses).

As renegociações de contratos são importante fonte de novas receitas. A diferença entre as renegociações de contratos e os índices contratuais é de mais de R\$ 41 milhões, que ajudaram a garantir um resultado positivo para a cooperativa no ano de 2017.

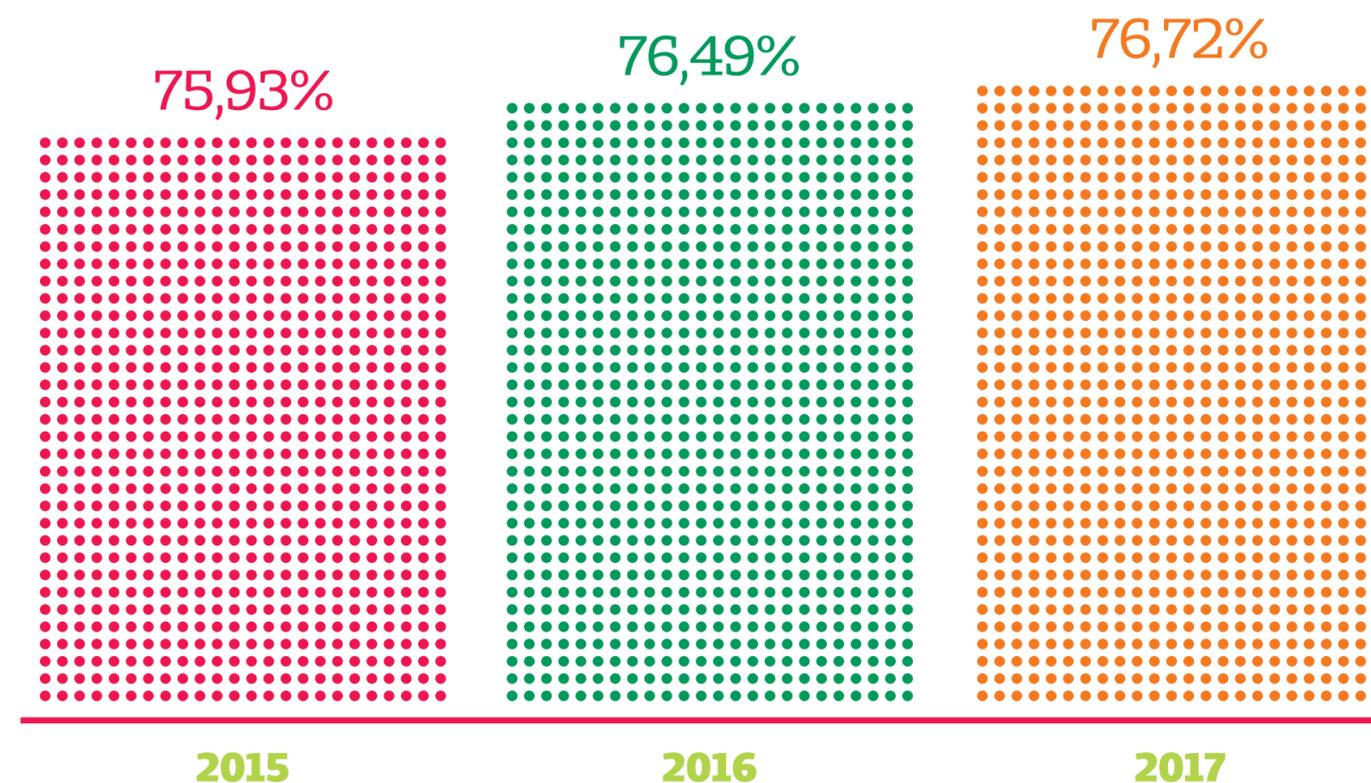
# Evolução da sinistralidade da carteira coletiva empresarial



\* Sinistro de Carteira Empresarial - jan a dez.

A sinistralidade da carteira de planos coletivos empresariais reflete o exaustivo trabalho de gestão da carteira de planos de saúde e de seus clientes. Diversas ações, estruturadas na carteira, garantem a manutenção da sinistralidade em patamares excelentes para a média do mercado.

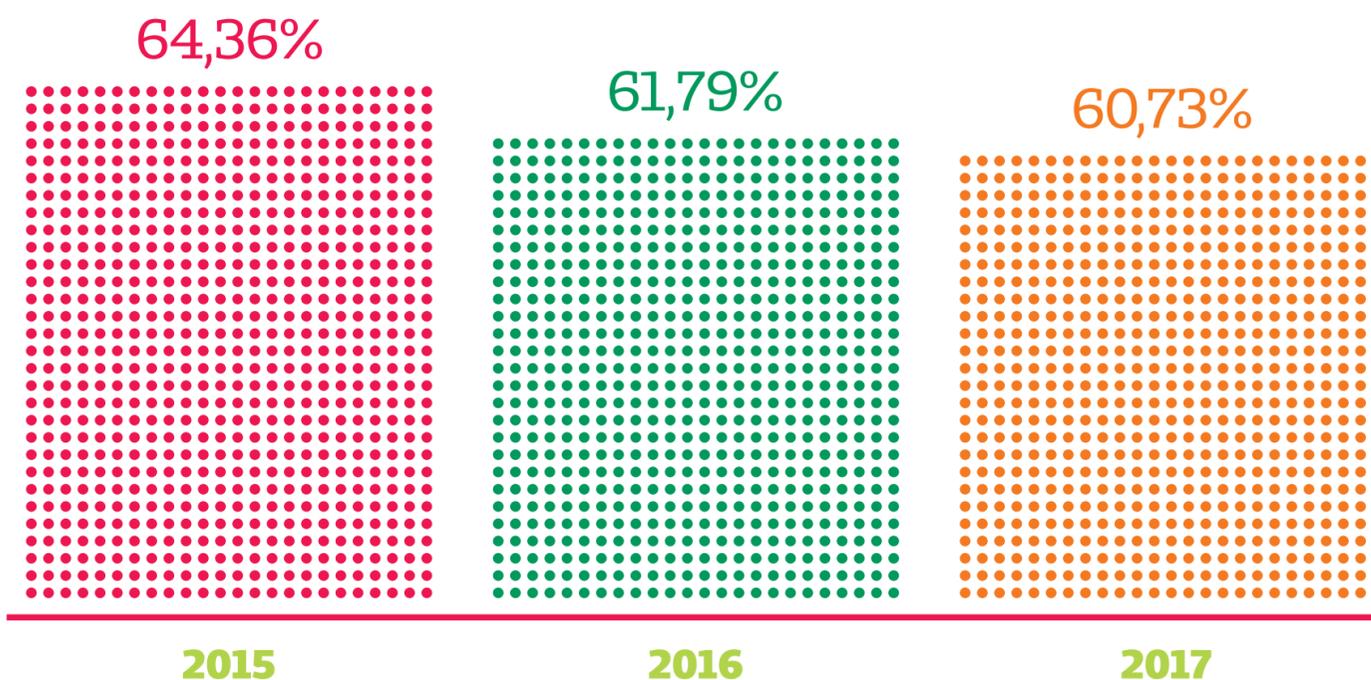
# Evolução da sinistralidade da carteira de plano coletivo por adesão



\* Sinistro de Carteira Coletiva por Adesão - jan a dez.

A sinistralidade da carteira de planos coletivos por adesão também reflete a seriedade e a austeridade com que é tratada a carteira deste tipo de contrato. Apesar de maior risco, mantém-se por muitos anos dentro de padrões de excelência do mercado.

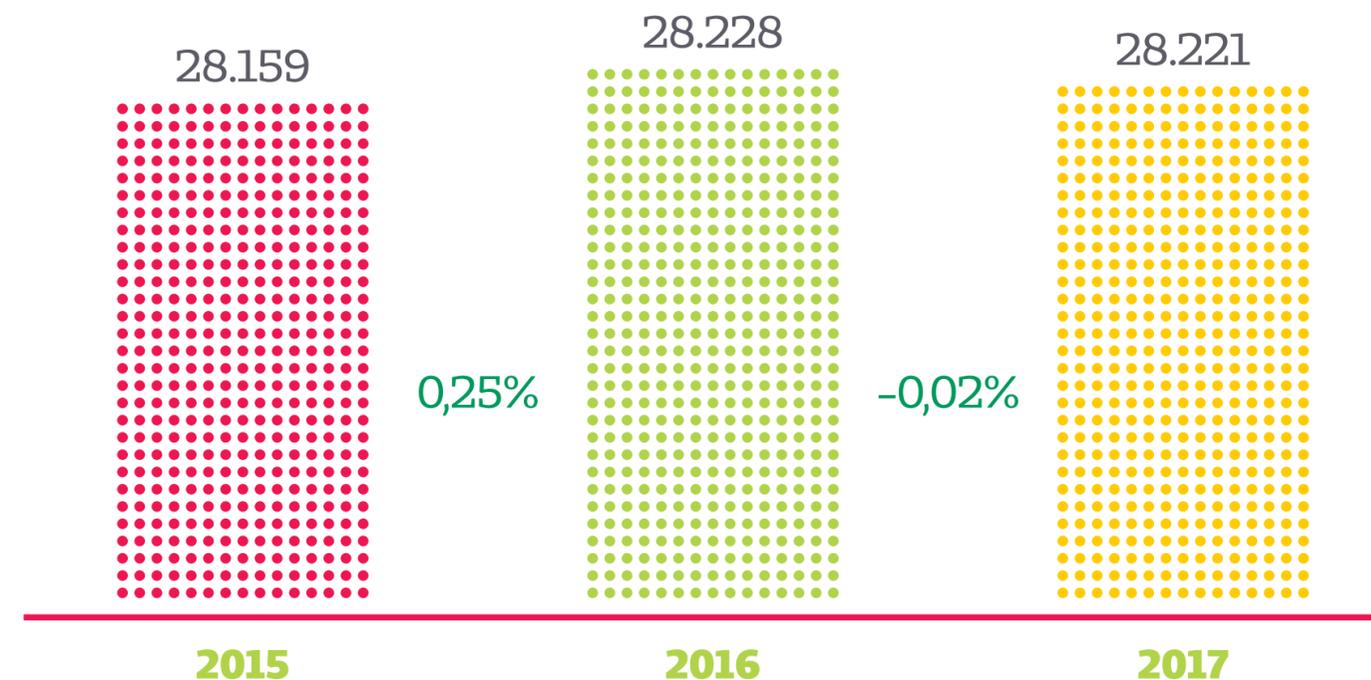
# Evolução da sinistralidade da carteira de plano coletivo empresarial – PME (pequenas e microempresas)



\* Sinistro da Carteira Coletivo Empresarial PME – jan a dez.

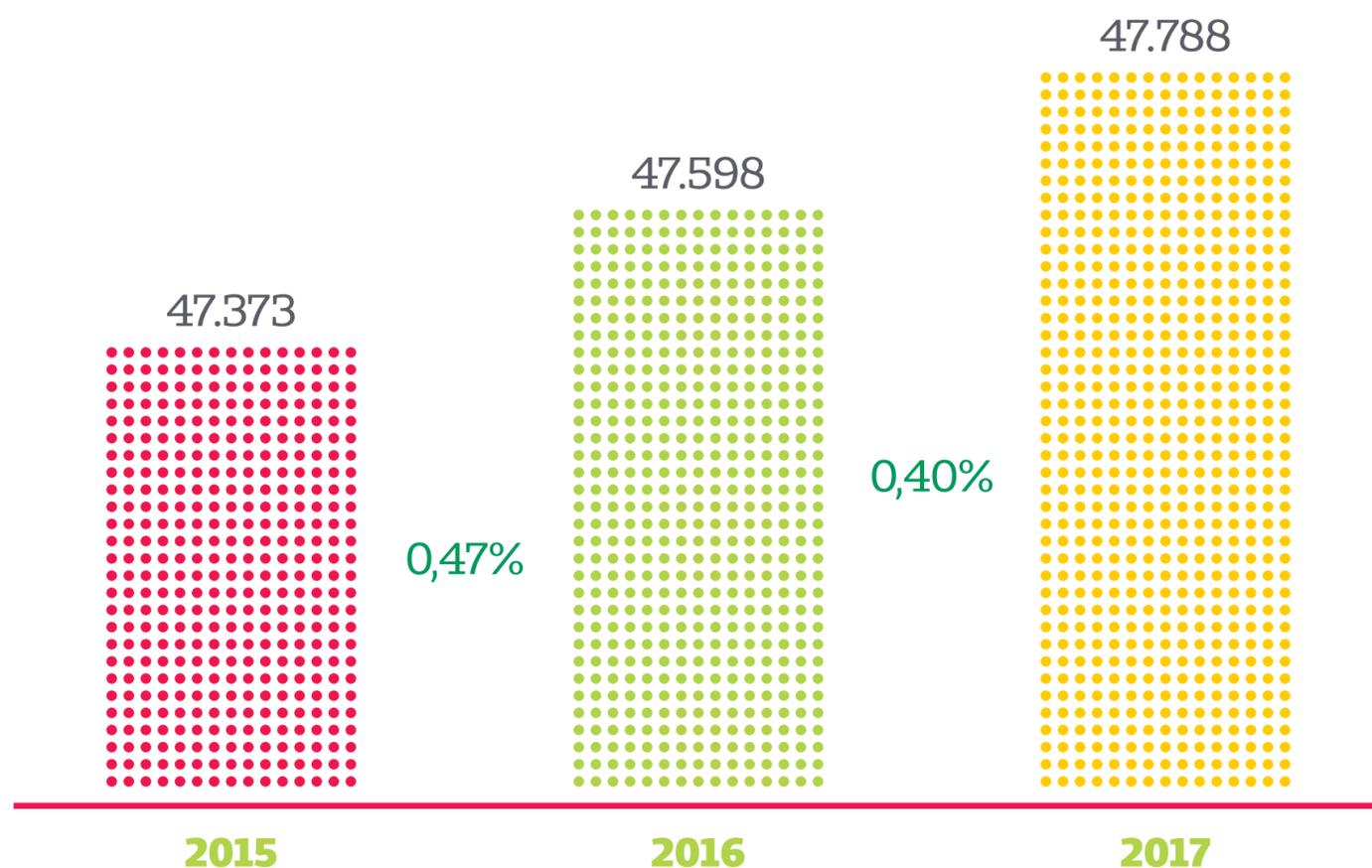
A carteira de planos de pequenas empresas sempre está em patamares muito baixos. Ela contribui muito com a formação da margem da cooperativa. Atualmente, é foco estratégico para o crescimento da margem necessária aos investimentos da Unimed.

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



Apesar da redução da atividade econômica, a carteira de PME manteve-se estável, não apresentando quedas. As vendas novas repuseram as perdas de beneficiários.

# Evolução de vidas na carteira de plano individual/familiar



\* Vidas base dez.

A carteira de planos individuais e familiares, apesar do cenário econômico, tem apresentado crescimento constante nos últimos anos.

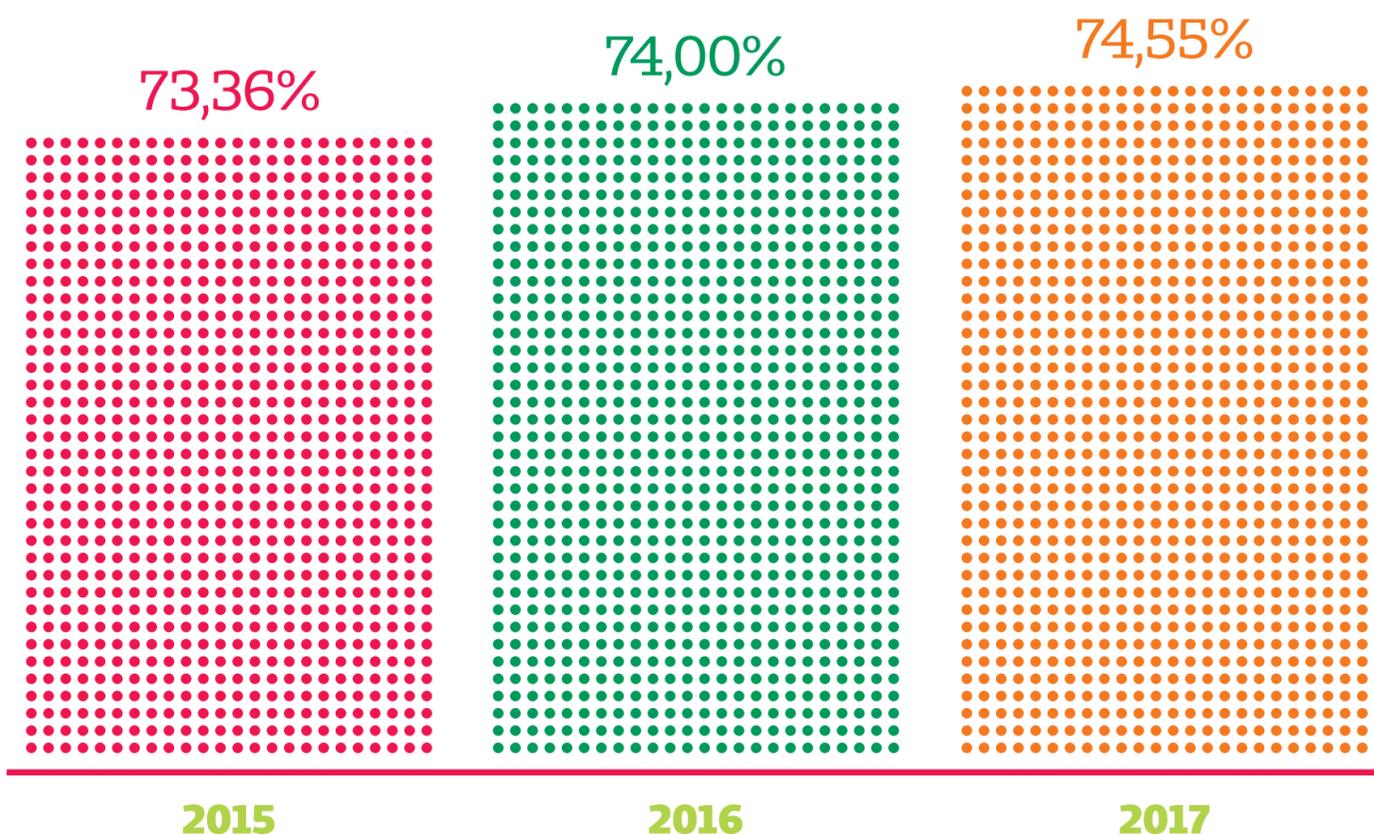
# Sinistralidade da carteira individual/familiar



\* Sinistro da Carteira - jan a dez.

Para analisar a sinistralidade da carteira de planos individuais e familiares, é importante detalhar os segmentos, para que não haja distorção dos resultados. O global da carteira é de 92%, porém ela é afetada por dois segmentos que distorcem o bom resultado apresentado pela carteira regulamentada. Junto a essa carteira, contabiliza-se o Plano Master Médico, o qual, por ser subsidiado, apresenta distorções em sua sinistralidade. Também dentro desta carteira, há o impacto de uma grande carteira de planos antigos, anteriores à regulamentação e/ou adaptados, que carregam os mesmos problemas estruturais. Essa carteira apresenta sinistralidade muito alta, e acaba consumindo os resultados altamente positivos da carteira regulamentada. Observe no gráfico os resultados das carteiras de forma analítica.

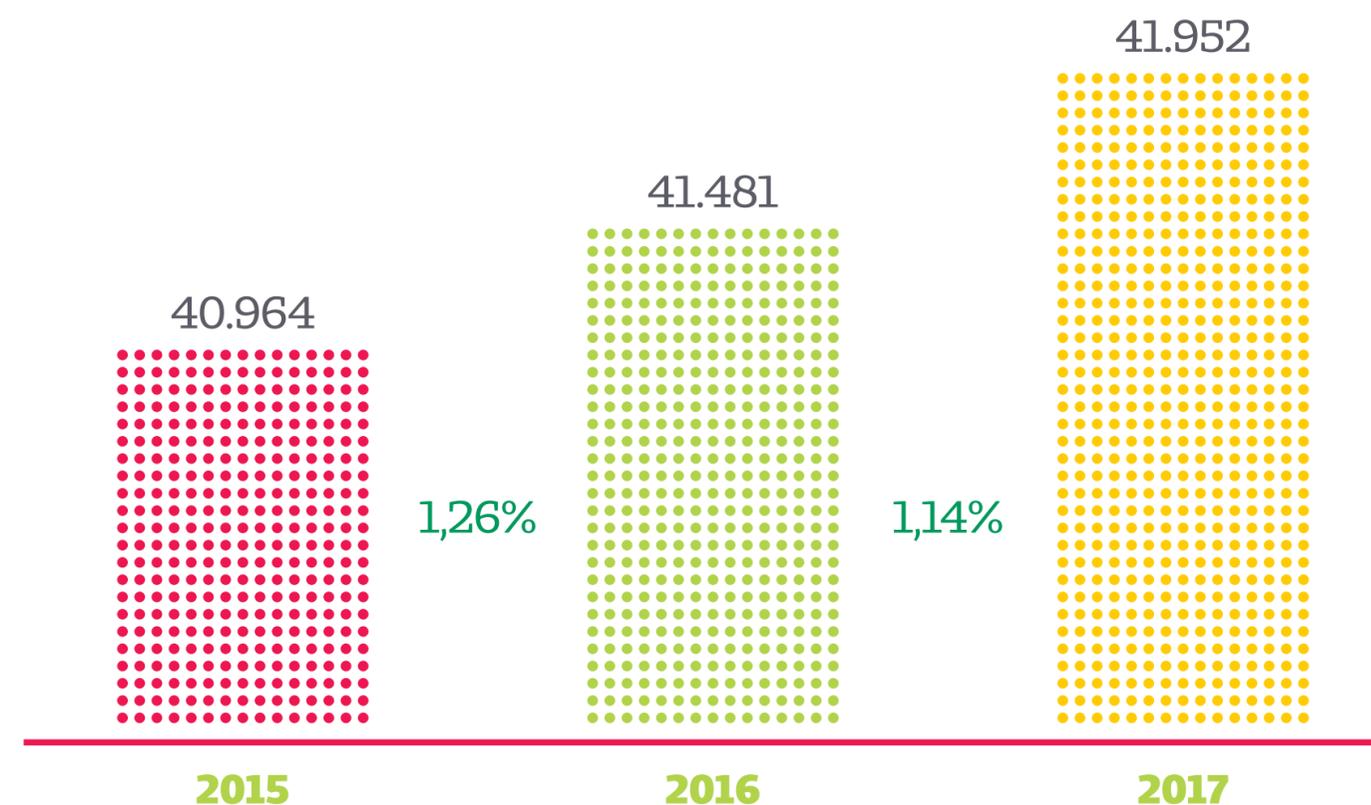
# Evolução da sinistralidade Individual/Familiar – carteira regulamentada



\* Sinistro da Carteira - jan a dez.

Esta carteira tem uma sinistralidade sempre dentro dos melhores padrões de mercado para planos individuais e familiares, não ultrapassando os 75%, número considerado de excelência, demonstrando que o segmento de planos individuais e familiares é bastante importante e muito rentável.

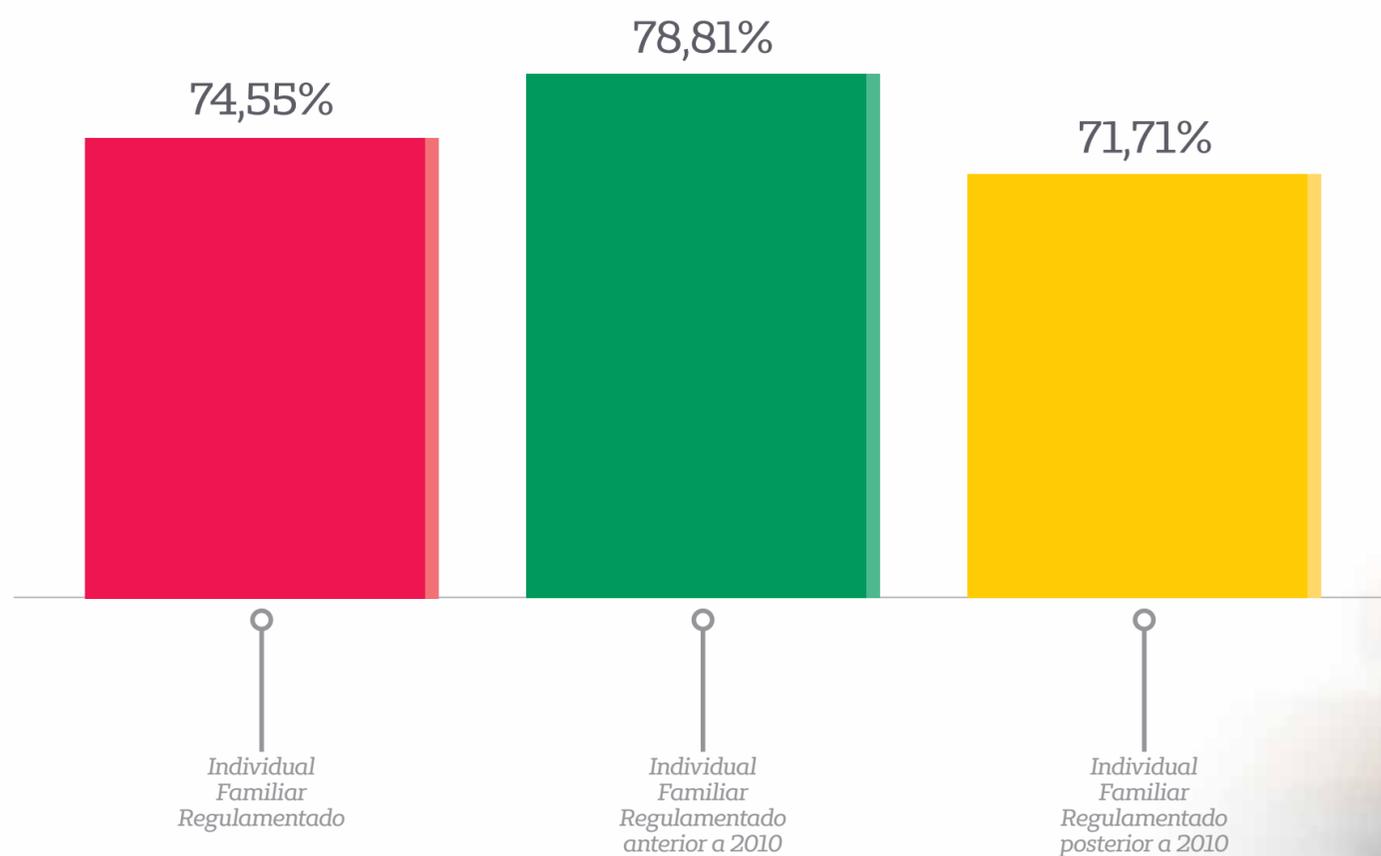
# Evolução do número de vidas do plano Individual/Familiar – carteira regulamentada



\* Vidas base dez.

A carteira de planos individuais e familiares regulamentada demonstra um bom e regular crescimento no número de beneficiários. As vendas de planos para pessoa física apresentam crescimento ano a ano, e garantem novos clientes e novas receitas para a cooperativa.

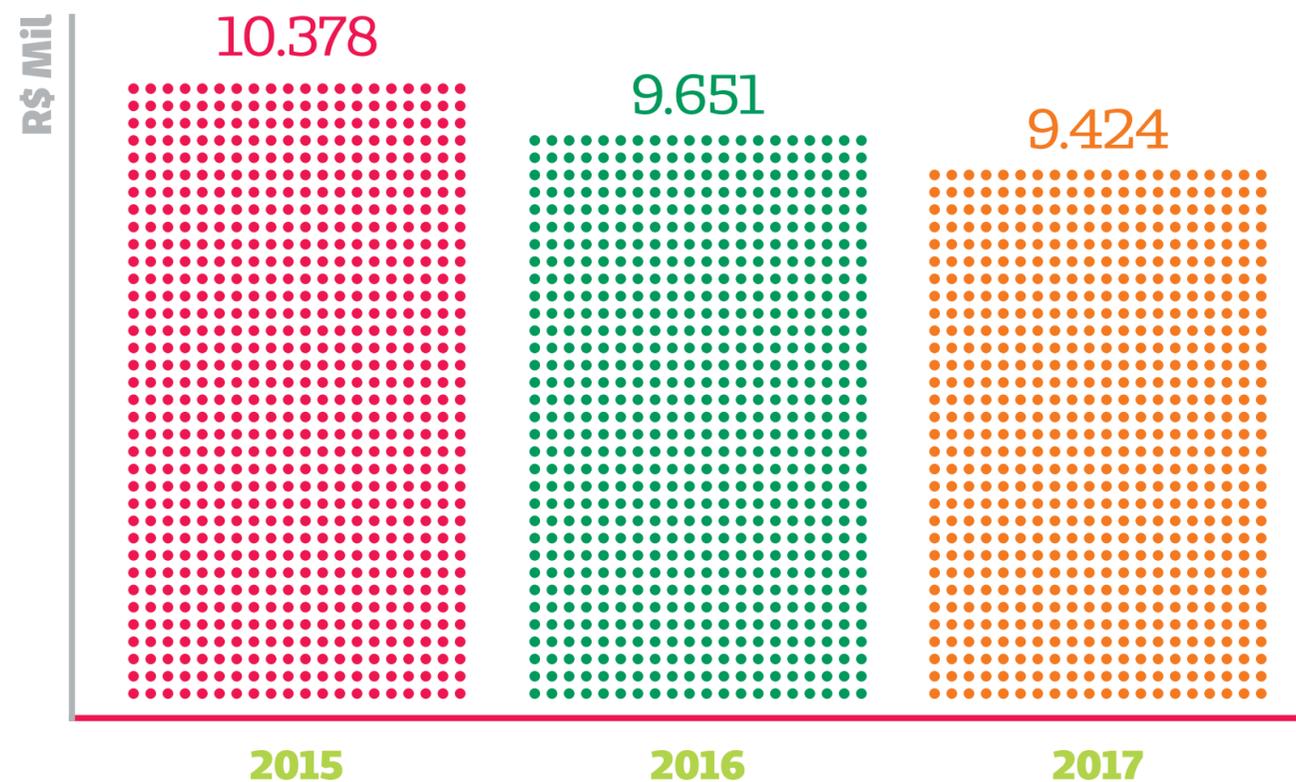
# Sinistralidade Individual da carteira regulamentada segmentada



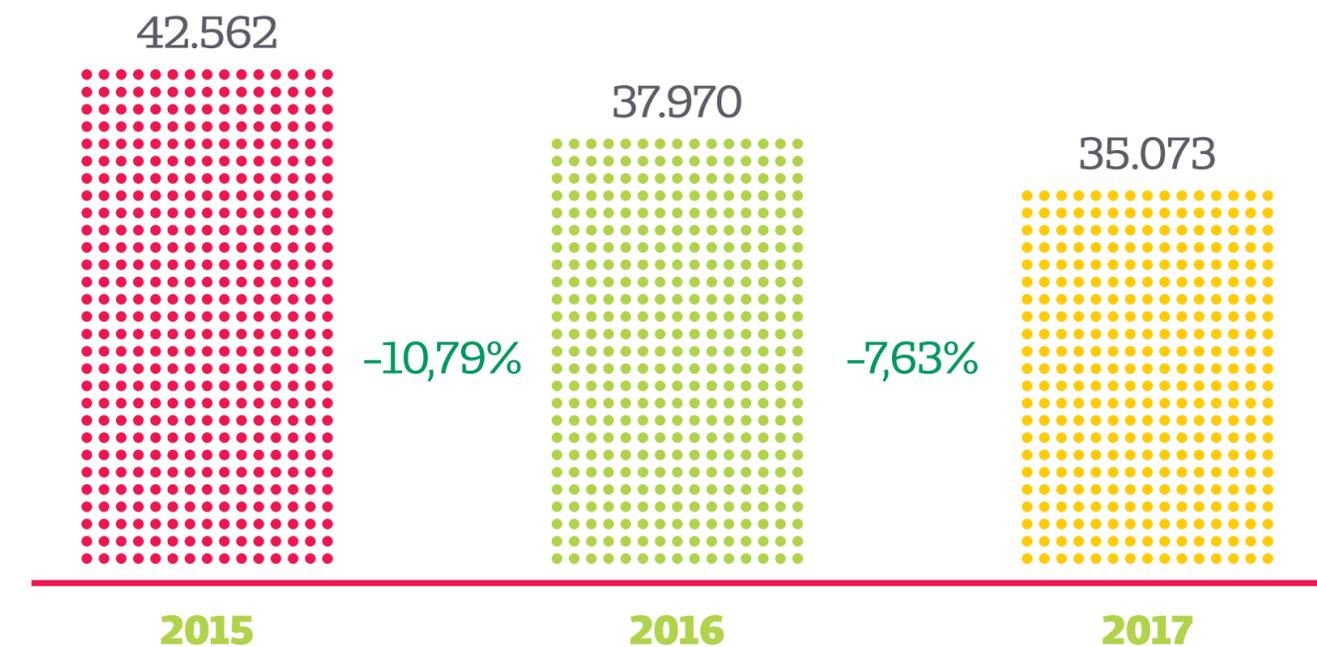
\* Sinistro da Carteira - jan a dez.

Ampliando a análise, observa-se que os planos comercializados após 2010 apresentam uma sinistralidade ainda melhor, o que demonstra a seriedade e a técnica com que são comercializados e gerenciados os produtos e a carteira destes planos.

## Evolução da receita total da Saúde Ocupacional

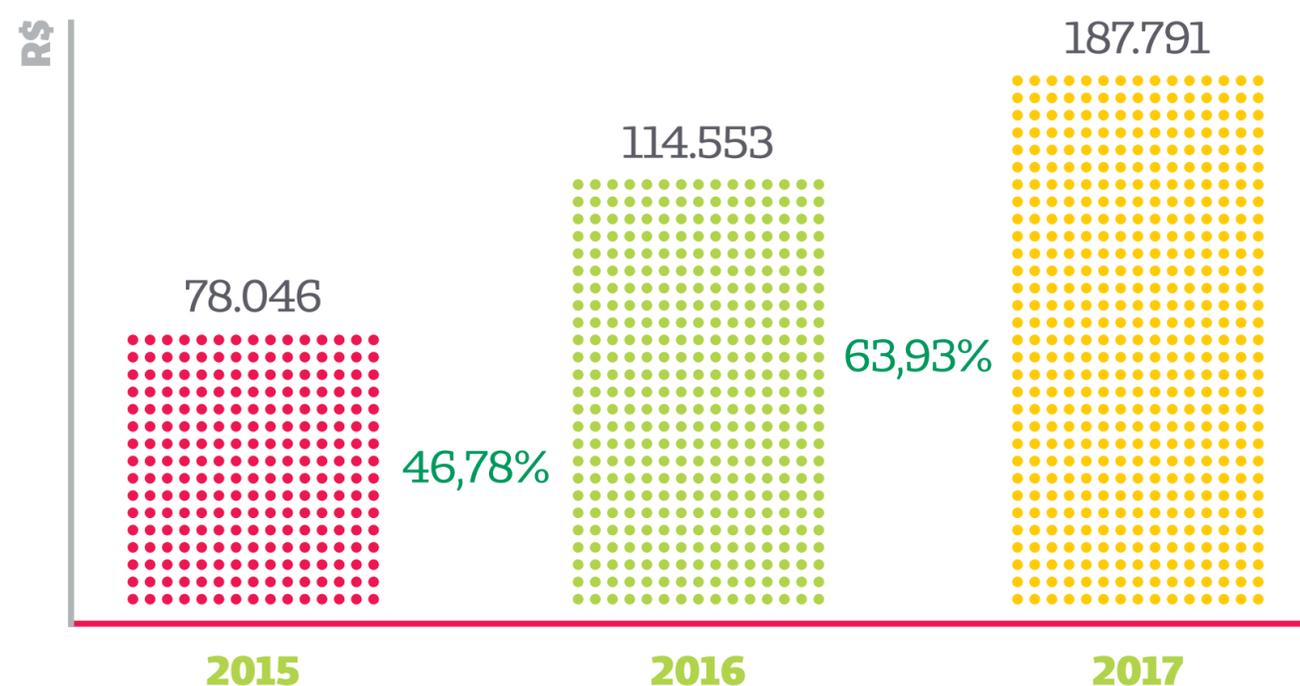


## Evolução do número de beneficiários da Saúde Ocupacional



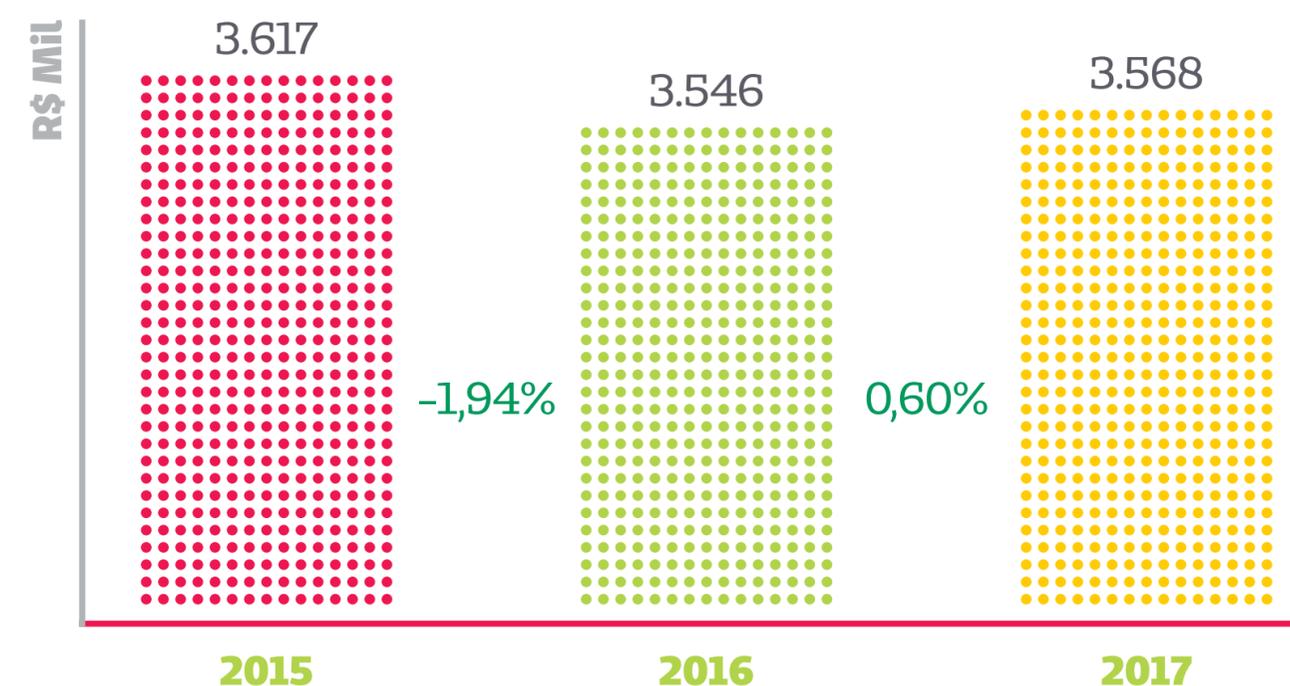
A queda do número de beneficiários da Saúde Ocupacional acabou acarretando em redução de faturamento global do setor.

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



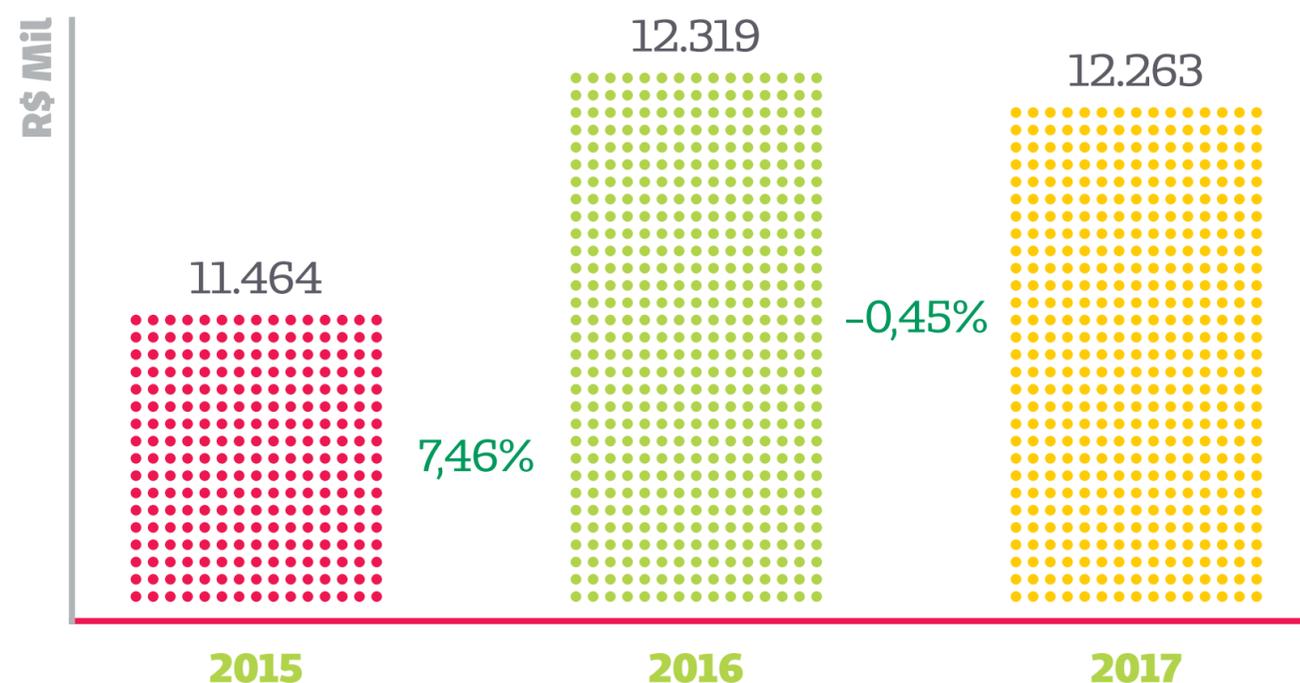
Apesar da redução do faturamento, as ações do setor visam à recuperação do resultado final. Em 2018, o resultado do setor melhorou bastante, apesar da queda de faturamento.

## Evolução da remuneração médica na Saúde Ocupacional



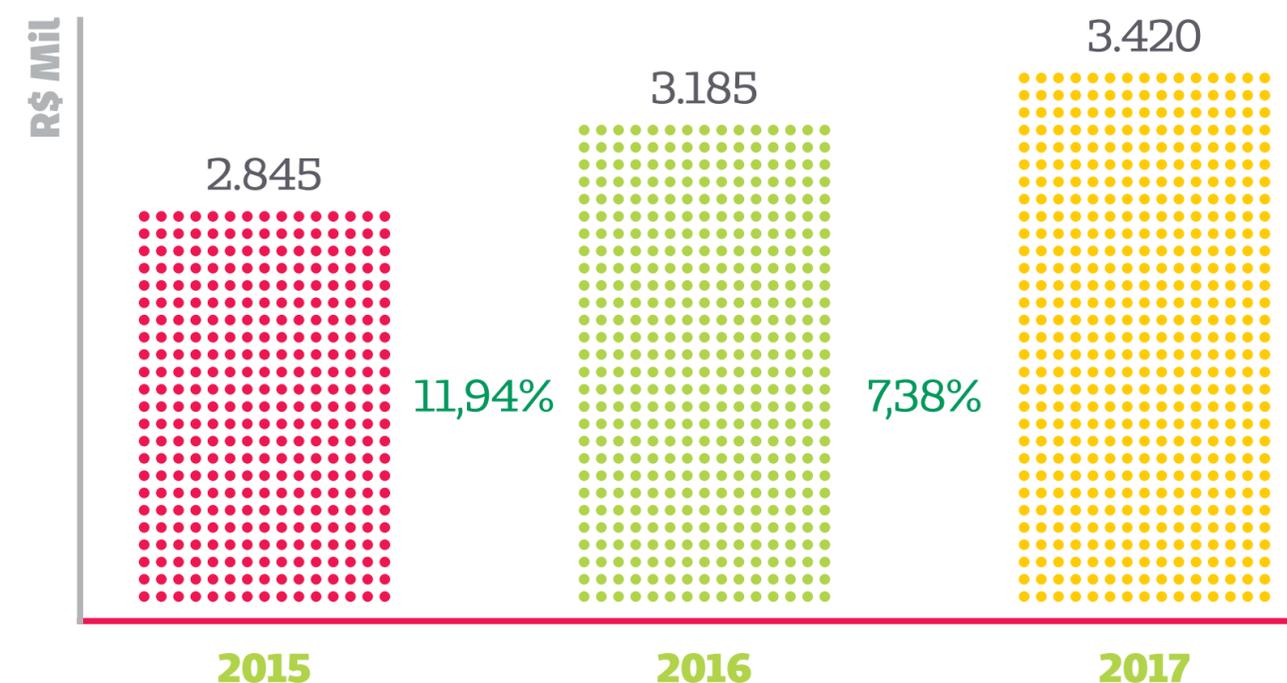
Apesar da queda de receita e do número de beneficiários, o setor tem como objetivo manter a remuneração médica, o que foi atingido nos últimos anos.

## Total de receita de venda na Farmácia Unimed



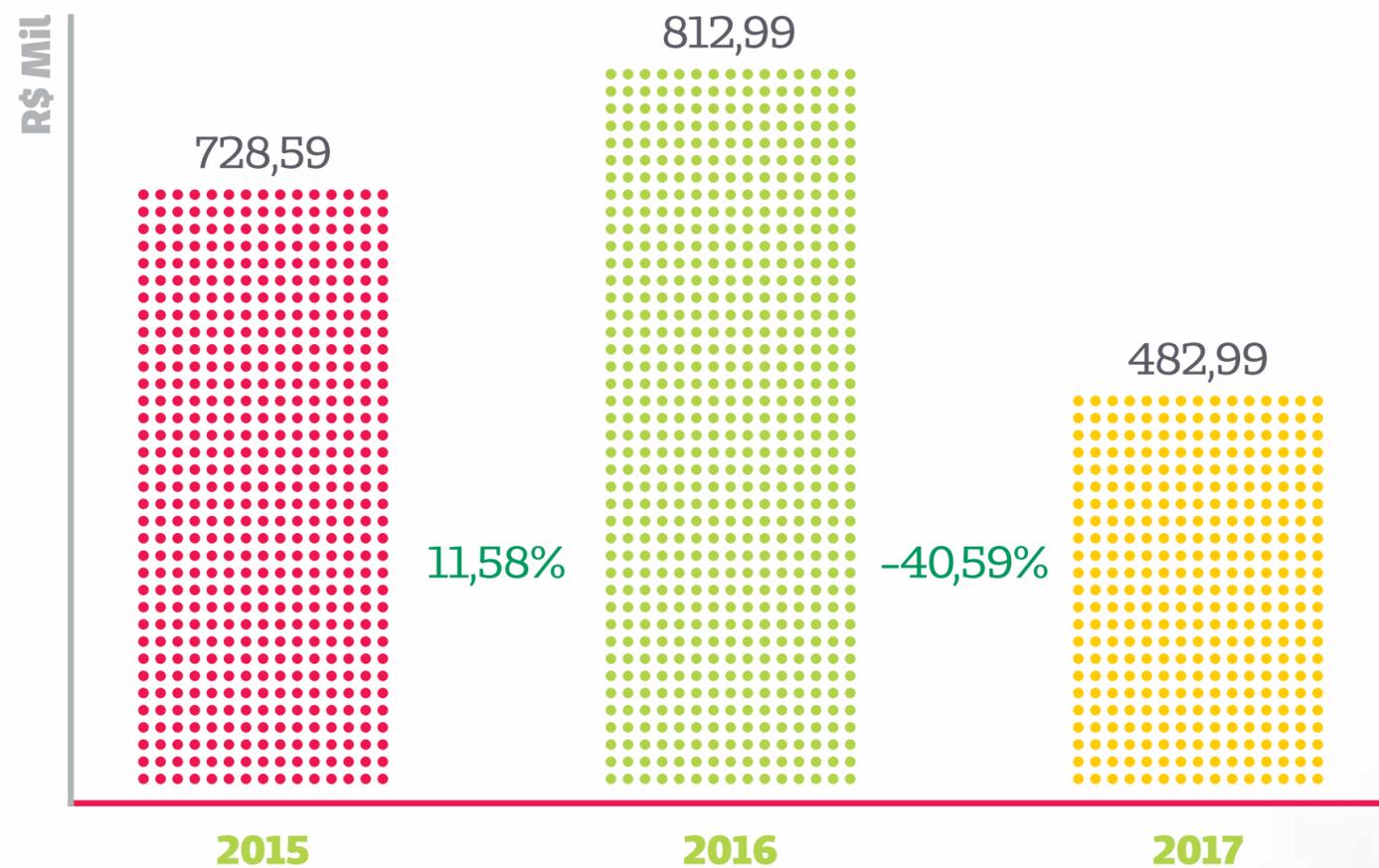
A receita da Farmácia Unimed ficou estável em 2018. Com as mudanças de lojas, o impacto de alteração de pontos acabou afetando um pouco o faturamento, mas isso é algo que vem sendo retomado nos últimos meses.

## Total de descontos para beneficiários – Farmácia Unimed

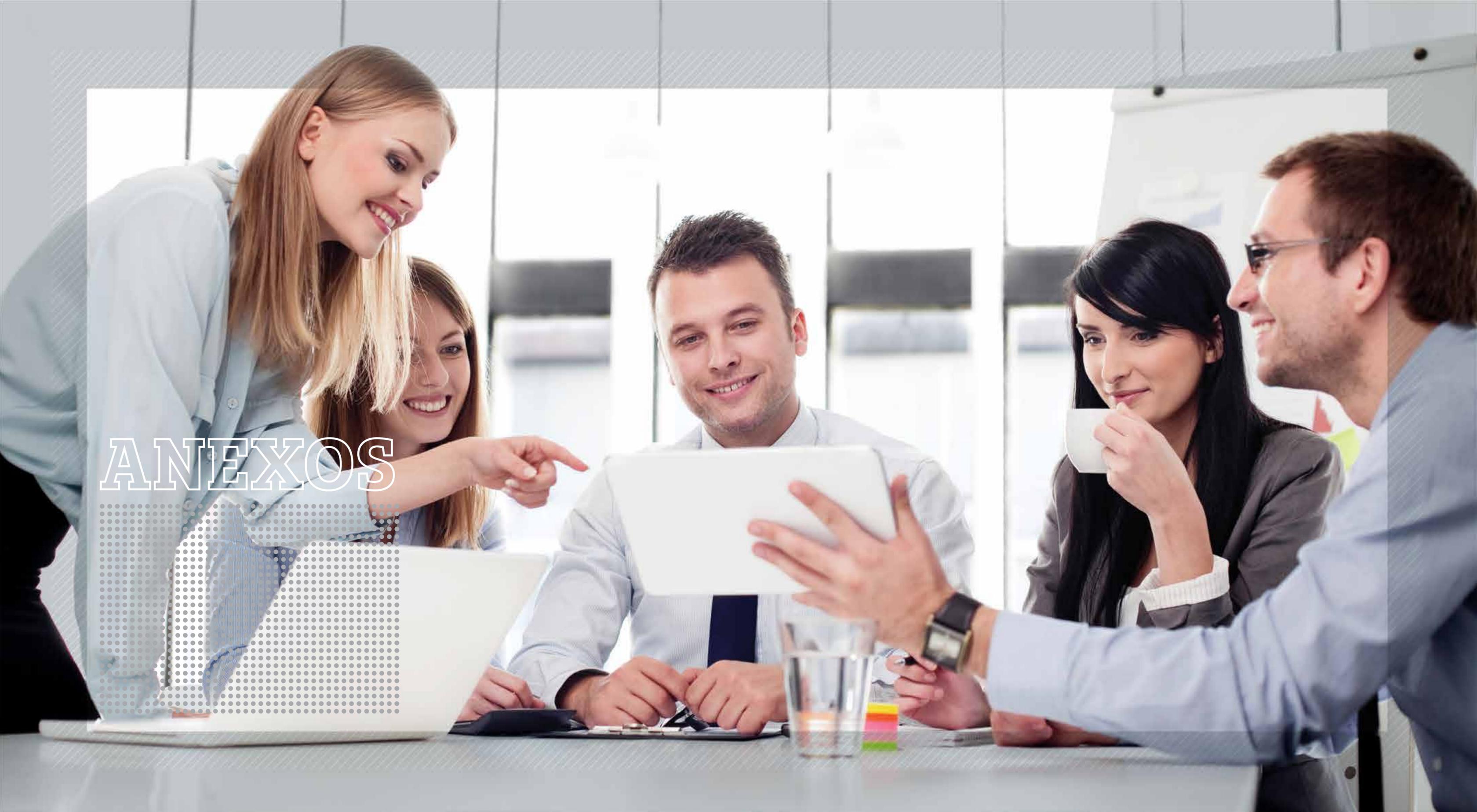


Já o valor de descontos e benefícios repassados ao nosso beneficiário tem subido, o que garante a satisfação de nossos clientes.

# Evolução do resultado líquido - R\$ da Farmácia Unimed



Devido às despesas de abertura de uma loja na ampliação do Hospital Unimed e à transferência da loja da área central de Farroupilha para o PA daquela cidade, o resultado líquido da rede de farmácias caiu. A questão da competitividade de mercado também acaba afetando as margens e, assim, a redução do resultado, que ainda se encontra em patamares bastante bons.



ANEXOS

# Anexo 1: Índice Remissivo GRI

## CONTEÚDOS PADRÕES ESPECÍFICOS

# Aderente (quando todas as informações solicitadas pelo indicador correspondente do GRI foram fornecidas pela empresa)

## Parcialmente aderente (quando apenas parte das informações solicitadas pelo indicador correspondente da GRI foram fornecidas pela empresa)

INDICADOR	DESCRIÇÃO	PÁGINA OU RESPOSTA	VERIFICAÇÃO EXTERNA
<b>CATEGORIA ECONÔMICA</b>			
<b>ASPECTO: DESEMPENHO ECONÔMICO</b>			
G4-DMA	Desempenho econômico	# Desempenho econômico (página 129)	Não
G4-EC1	Valor econômico direto gerado e distribuído	# Desempenho econômico-financeiro, custos assistenciais e sinistralidade (página 130)	Não
G4-EC2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as atividades da organização em decorrência de mudanças climáticas	# Desempenho econômico-financeiro, custos assistenciais e sinistralidade (página 130)	Não
<b>CATEGORIA AMBIENTAL</b>			
<b>ASPECTO: ÁGUA</b>			
G4-DMA	Indicadores ambientais, água e emissões de gases do efeito estufa	## Indicadores ambientais, água e emissões de gases do efeito estufa (página 122)	Não
G4-EN10	Percentual e volume total de água reciclada e reutilizada	## Indicadores ambientais, emissões e água (página 122)	Não
<b>ASPECTO: EMISSÕES</b>			
G4-DMA	Indicadores ambientais, água e emissões de gases do efeito estufa	## Indicadores ambientais, água e emissões de gases do efeito estufa (página 122)	

G4-EN15	Emissões diretas de gases de efeito estufa (GEE) (Escopo 1)	## Indicadores ambientais, emissões e água (página 122)	Não
<b>ASPECTO: EFLUENTES E RESÍDUOS</b>			
G4-DMA	Efluentes e resíduos	## Efluentes e resíduos (página 127)	Não
G4-EN22	Descarte total de água, discriminado por qualidade e destinação	## Descarte total de água (página 127)	Não
G4-EN23	Peso total de resíduos, discriminado por tipo e método de disposição	## Indicadores ambientais, emissões e água (página 122) # Resíduos segregados no Hospital Unimed (página 127)	Não
<b>CATEGORIA SOCIAL</b>			
<b>SUBCATEGORIA: PRÁTICAS TRABALHISTAS E TRABALHO DECENTE</b>			
<b>ASPECTO: EMPREGO</b>			
G4-DMA	Emprego	# Emprego (página 95)	Não
G4-LA1	Número total e taxas de novas contratações de empregados e rotatividade por faixa etária, gênero e região	# Perfil dos cooperados (página 87) # Perfil dos nossos funcionários (página 96)	Não
<b>ASPECTO: SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO</b>			
G4-DMA	Saúde e segurança no trabalho	# Saúde e segurança no trabalho (página 97)	Não
G4-LA5	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	# Como tratamos a saúde e segurança no trabalho (página 97) # Perfil dos cooperados (página 87) # Perfil de nossos funcionários (página 96) # Percentual da força de trabalho representada em comitês formais de saúde e segurança (página 108)	Não
G4-LA6	Tipos e taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e número de óbitos relacionados ao trabalho, discriminados por região e gênero	# Lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e número de óbitos relacionados ao trabalho (página 111)	Não

<b>CATEGORIA SOCIAL</b>			
<b>SUBCATEGORIA: DIREITOS HUMANOS</b>			
<b>ASPECTO: NÃO DISCRIMINAÇÃO</b>			
G4-DMA	Não discriminação	# Não discriminação (página 57)	Não
G4-HR3	Número total de casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	# Número total de casos de discriminação e medidas corretivas tomadas (página 58)	Não
<b>SUBCATEGORIA: SOCIEDADE</b>			
<b>ASPECTO: COMUNIDADES LOCAIS</b>			
G4-DMA	Comunidades locais	# Comunidades locais (página 112)	Não
G4-SO1	Percentual de operações com programas implementados de engajamento da comunidade local, avaliação de impactos e desenvolvimento local	# Comunidades locais (página 112) # Programas e projetos para a comunidade (página 113)	Não
<b>ASPECTO: COMBATE À CORRUPÇÃO</b>			
G4-DMA	Combate à corrupção	# Combate à corrupção (página 60)	Não
G4-SO3	Número total e percentual de operações submetidas a avaliações de riscos relacionados à corrupção e os riscos significativos identificados	# Operações submetidas a avaliações de riscos relacionados à corrupção (página 61)	Não
G4-SO4	Comunicação e treinamento em políticas e procedimentos de combate à corrupção	# Programa de Promoção da Integridade e Combate à Corrupção (página 61) # Caderno do Pacto Anticorrupção (página 63)	Não

<b>SUBCATEGORIA: RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO</b>			
<b>ASPECTO: SAÚDE E SEGURANÇA DO CLIENTE</b>			
G4-DMA	Saúde e segurança do cliente	# Saúde e segurança do cliente (página 72)	Não
G4-PR1	Saúde e segurança do cliente	# Programas de Medicina Preventiva (página 75) # Números da Medicina Preventiva (página 77)	Não
<b>ASPECTO: ROTULAGEM DE PRODUTOS E SERVIÇOS</b>			
G4-DMA	Rotulagem de produtos e serviços	# Rotulagem de produtos e serviços (página 64)	Não
G4-PR5	Resultados de pesquisas de satisfação do cliente	# Satisfação dos beneficiários (página 65)	Não
<b>ASPECTO: PRIVACIDADE DO CLIENTE</b>			
G4-DMA	Privacidade do cliente	# Privacidade do cliente (página 85)	Não
G4-PR8	Privacidade do cliente	# Gestão de reclamações e críticas (página 85)	Não
<b>ASPECTO: CONFORMIDADE</b>			
G4-DMA	Conformidade	# Conformidade (página 86)	Não
G4-PR9	Conformidade	# Valor monetário de multas significativas por não conformidade com leis e regulamentos relativos ao fornecimento e uso de produtos e serviços (página 86)	Não

# Anexo 3: Parecer da Unimed Nordeste - RS



## Relatório dos Auditores Independentes sobre as Demonstrações Financeiras

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

### Opinião

Examinamos as demonstrações financeiras da UNIMED NORDESTE RS SOCIEDADE COOPERATIVA DE SERVIÇOS MÉDICOS LTDA., que compreendem o balanço patrimonial em 31 de dezembro de 2017 e as respectivas demonstrações do resultado, do resultado abrangente, das mutações do patrimônio líquido e dos fluxos de caixa para o exercício findo nessa data, bem como as correspondentes notas explicativas, incluindo um resumo das principais políticas contábeis.

Em nossa opinião, as demonstrações financeiras acima referidas apresentam adequadamente, em todos os aspectos relevantes, a posição patrimonial e financeira da UNIMED NORDESTE RS SOCIEDADE COOPERATIVA DE SERVIÇOS MÉDICOS LTDA. em 31 de dezembro de 2017, o desempenho de suas operações e os seus respectivos fluxos de caixa para o exercício findo nessa data, de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil, aplicáveis às cooperativas e as entidades supervisionadas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, autarquia sob o regime especial vinculada ao Ministério da Saúde.

### Base para opinião

Nossa auditoria foi conduzida de acordo com as normas brasileiras e internacionais de auditoria. Nossas responsabilidades, em conformidade com tais normas, estão descritas na seção a seguir intitulada “Responsabilidades do auditor pela auditoria das demonstrações

financeiras”. Somos independentes em relação a UNIMED NORDESTE RS SOCIEDADE COOPERATIVA DE SERVIÇOS MÉDICOS LTDA., de acordo com os princípios éticos relevantes previstos no Código de Ética Profissional do Contador e nas normas profissionais emitidas pelo Conselho Federal de Contabilidade, e cumprimos com as demais responsabilidades éticas de acordo com essas normas. Acreditamos que a evidência de auditoria obtida é suficiente e apropriada para fundamentar nossa opinião.

### Outros Assuntos

Auditoria das demonstrações financeiras do exercício anterior

As demonstrações financeiras da UNIMED NORDESTE RS SOCIEDADE COOPERATIVA DE SERVIÇOS MÉDICOS LTDA. para o exercício findo em 31 de dezembro de 2016 foram por nós examinadas conforme relatório emitido em 17 de março de 2017 contendo opinião sem modificação sobre essas demonstrações financeiras e ênfase quanto ao estorno do custo atribuído ao imobilizado contabilizado em 2010 conforme laudo de avaliação.

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

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

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

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

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

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

demonstrações financeiras livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro.

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

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

### Responsabilidades do auditor pela auditoria das demonstrações financeiras

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

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

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

- Obtemos entendimento dos controles internos relevantes para a auditoria para planejarmos procedimentos de auditoria apropriados às circunstâncias, mas, não, com o objetivo de

expressarmos opinião sobre a eficácia dos controles internos da UNIMED NORDESTE RS SOCIEDADE COOPERATIVA DE SERVIÇOS MÉDICOS LTDA...

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

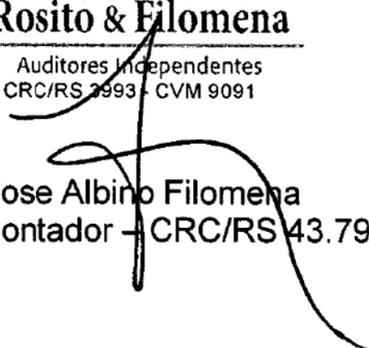
- Concluimos sobre a adequação do uso, pela administração, da base contábil de continuidade operacional e, com base nas evidências de auditoria obtidas, se existe incerteza relevante em relação a eventos ou condições que possam levantar dúvida significativa em relação à capacidade de continuidade operacional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

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

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

Porto Alegre, 20 de março de 2018.

 **Rosito & Filomena**  
Auditores Independentes  
CRC/RS 2993 - CVM 9091

  
Jose Albino Filomena  
Contador - CRC/RS 43.798



CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.

