

# RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2014



# OS 7 PRINCÍPIOS DO COOPERATIVISMO



Eles são as linhas orientadoras que permitem que as Cooperativas levem os seus valores à prática. Foram aprovados e utilizados na época em que foi fundada a primeira Cooperativa do mundo, na Grã-Bretanha, em 1844. São eles:

## 1º PRINCÍPIO

Adesão voluntária e livre: as Cooperativas são organizações voluntárias, abertas a todas as pessoas aptas a utilizar os seus serviços e assumir as responsabilidades como membros, sem discriminações de sexo, sociais, raciais, políticas e religiosas.

## 2º PRINCÍPIO

Gestão democrática: as Cooperativas são organizações democráticas, controladas pelos seus membros, que participam ativamente na formulação das suas políticas e na tomada de decisões. Os homens e as mulheres, eleitos como representantes dos demais membros, são

responsáveis perante estes. Nas Cooperativas de primeiro grau, os membros têm igual direito de voto (um membro, um voto); as Cooperativas de grau superior são também organizadas de maneira democrática.

## 3º PRINCÍPIO

Participação econômica

dos membros: os membros contribuem equitativamente para o capital das suas Cooperativas e controlam-no democraticamente. Parte desse capital é, normalmente, propriedade comum da Cooperativa. Os membros recebem, habitualmente, se houver, uma remuneração limitada ao capital integralizado, como condição de sua adesão. Os membros

## OS 7 PRINCÍPIOS DO COOPERATIVISMO

destinam os excedentes a uma ou mais das seguintes finalidades:

- Desenvolvimento das suas Cooperativas, eventualmente através da criação de reservas, parte das quais, pelo menos, será indivisível.
- Benefícios aos membros na proporção das suas transações com a Cooperativa.
- Apoio a outras atividades aprovadas pelos membros.

### 4º PRINCÍPIO

Autonomia e independência: as Cooperativas são organizações autônomas, de ajuda mútua,

controladas pelos seus membros. Se firmarem acordos com outras organizações, incluindo instituições públicas, ou recorrerem a capital externo, devem fazê-lo em condições que assegurem o controle democrático pelos seus membros e mantenham a autonomia da Cooperativa.

### 5º PRINCÍPIO

Educação, formação e informação: as Cooperativas promovem a educação e a formação dos seus membros, dos representantes eleitos e dos trabalhadores, de forma que esses possam

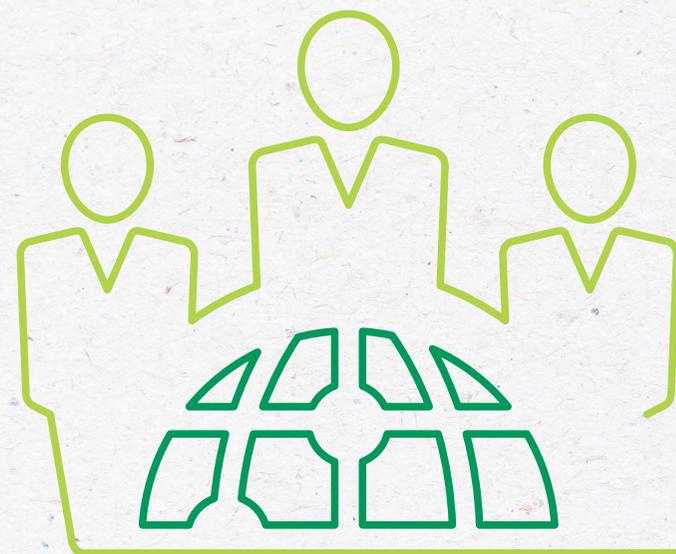
contribuir, eficazmente, para o desenvolvimento das suas Cooperativas. Informam o público em geral, particularmente os jovens e os líderes de opinião, sobre a natureza e as vantagens da cooperação.

### 6º PRINCÍPIO

Intercooperação: as Cooperativas servem de forma mais eficaz aos seus membros e dão mais força ao movimento cooperativo, trabalhando em conjunto, através das estruturas locais, regionais, nacionais e internacionais.

### 7º PRINCÍPIO

Interesse pela comunidade: as Cooperativas trabalham para o desenvolvimento sustentado das suas comunidades através de políticas aprovadas pelos membros.



# SOBRE ESTE RELATÓRIO

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

Já é tradição na Unimed Nordeste-RS a publicação de um relatório que apresente aos seus stakeholders um panorama traçado pela Cooperativa ao longo do ano anterior. Se antigamente o chamávamos de Relatório de Gestão, de uns anos para cá, seguindo tendências internacionais, ampliamos nossa visão e passamos a editar Relatórios de Sustentabilidade. Contando com este material, chegamos à terceira edição aos moldes do Global Reporting Initiative (GRI), uma entidade sem fins lucrativos com sede na Holanda, criada para pesquisar e consolidar as melhores práticas de comunicação corporativa.

O relatório foi unificado (Sustentabilidade e Gestão) a partir da edição 2013, já tendo sido elaborado – segundo a metodologia GRI – na edição 2012, quando ainda apresentava dados como Relatório de Sustentabilidade. Em 2012 e 2013, utilizamos a versão G3 dessas diretrizes. Para abordar as informações do Exercício 2014, porém, sob o viés do aperfeiçoamento, do engajamento dos públicos de relacionamento e do melhor entendimento do conteúdo, avançamos: entregamos a você, nas próximas páginas, relatos dos desempenhos econômico, ambiental, social e de governança que seguem uma versão mais atualizada, a G4, na opção “de acordo – essencial”.

Em nossa região – e mesmo em âmbito nacional –, a Unimed Nordeste-RS é uma das poucas organizações que apresenta sua performance a seus públicos a partir desta espécie de molde contemporânea, reconhecida por importantes organizações ao redor do mundo. Nossos avanços no que diz respeito à transparência nos trazem pistas de que estamos no caminho certo: ao conseguirmos responder aos quesitos sugeridos pela GRI, observamos que nos últimos 12 meses colocamos em prática projetos que nos tornam uma empresa mais sustentável. Mas queremos ir além: esta publicação, ao mesmo tempo em que leva até você uma infinidade de informações, também ajuda a pavimentar uma via de mão dupla. Ela nos possibilitará reunir também dados que nos permitam traçar novos rumos para a nossa gestão e nossos negócios. Envie-nos, portanto, seu ponto de vista, a fim de que, nos próximos anos, possamos desenvolver um trabalho cada vez mais sério e sustentável.

Para sugestões, dúvidas e críticas quanto ao conteúdo deste Relatório:

**Área de Gestão de Sustentabilidade (Unimed Nordeste-RS)**

Rua Sinimbu, 1183, Centro, 95020-001, Caxias do Sul – RS

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

[gestaodesustentabilidade@unimed-ners.com.br](mailto:gestaodesustentabilidade@unimed-ners.com.br)

# INDICADORES

[G4-17]

Nas edições passadas do Relatório de Sustentabilidade, apresentamos um volume de informação maior, sem um critério mais definido em relação à seleção de assuntos a serem abordados. Ao adotarmos as novas diretrizes G4 do Global Reporting Initiative (GRI), criamos uma matriz de materialidade, arquitetada a partir de uma pesquisa com nossos públicos para que tivéssemos um Norte mais nítido e para que pudéssemos nos enquadrar na versão da G4 do GRI. Se em 2013, discorremos a respeito de 63 indicadores, neste ano optamos por uma versão mais enxuta, porém não menos profunda: deixamos que nossos públicos dissessem os assuntos sobre os quais desejavam ler neste relatório.

Primeiramente, selecionamos 46 Indicadores de Desempenho. Ao aplicarmos a pesquisa, soubemos quais deles eram mais relevantes para nossos públicos. Da pré-seleção, saíram 27 itens, que moldaram este relatório. Ele cobre, ao todo, 34 Indicadores de Perfil e 27 Indicadores de Desempenho da versão G4 do GRI.



# MATERIALIDADE (temas relevantes em sustentabilidade)

[G4-18; G4-26]

Até chegarmos ao estágio em que sabíamos sobre quais indicadores nossos públicos gostariam de saber, seguimos quatro passos, sempre seguindo as novas diretrizes G4 do Global Reporting Initiative (GRI). A partir da aplicação de uma pesquisa, demos voz aos nossos públicos na delimitação dos temas a serem inseridos no relato. O convite para a participação foi feito, e o retorno foi bastante positivo: tivemos, ao todo, 316 pesquisas respondidas. Número que, se compararmos com outras organizações, é bastante expressivo – e, por sua vez, empresta a este relatório uma utilidade ainda maior, já que as informações aqui contidas são basicamente as que as pessoas mais desejam saber. Além da inclusão dos stakeholders, os princípios para definição do conteúdo do relatório incluem o contexto da sustentabilidade, a materialidade e a completude. Para assegurar a qualidade do relatório, levamos em consideração se as informações tinham equilíbrio, comparabilidade, exatidão, tempestividade e confiabilidade.

<b>PÚBLICOS</b>	<b>Nº DE PESSOAS QUE RESPONDERAM A PESQUISA</b>
Colaborador	95
Dirigente	5
Fornecedor	19
Prestador	44
Poder Público	8
Cooperado	40
Cliente Unimed	56
Comunidade	29
Confederação Nacional	2
Singular	14
Federação	4
<b>TOTAL</b>	<b>316</b>

### PASSO 1 (Identificação)

Fizemos uma pré-seleção dos assuntos sobre os quais poderíamos discorrer e que mais poderiam interessar nossos públicos. Para a montagem da consulta pública, selecionamos 46 indicadores tidos pela empresa como relevantes.

### PASSO 2 (Validação)

Depois do envio de uma carta-convite, realizamos uma pesquisa online por meio da qual os públicos elencaram por ordem de importância os temas pré-selecionados pela cooperativa. A pesquisa foi aplicada entre os dias 11 a 17 de dezembro de 2014.

### PASSO 3 (Priorização)

Recebemos 316 pesquisas respondidas, que nos permitiram criar a Matriz de Materialidade, conforme rege a versão G4 do GRI. Nossos públicos sugeriram 13 temas, considerados por eles de grande relevância para garantir a sustentabilidade da Unimed Nordeste-RS. Essas sugestões transformaram-se nos Aspectos Materiais do Relatório.

### PASSO 4 (Análise)

Dados à mão, a direção da empresa aprovou o resultado da pesquisa, concordando em discorrer sobre os itens que são vistos como de maior relevância, dando início à coleta de dados.

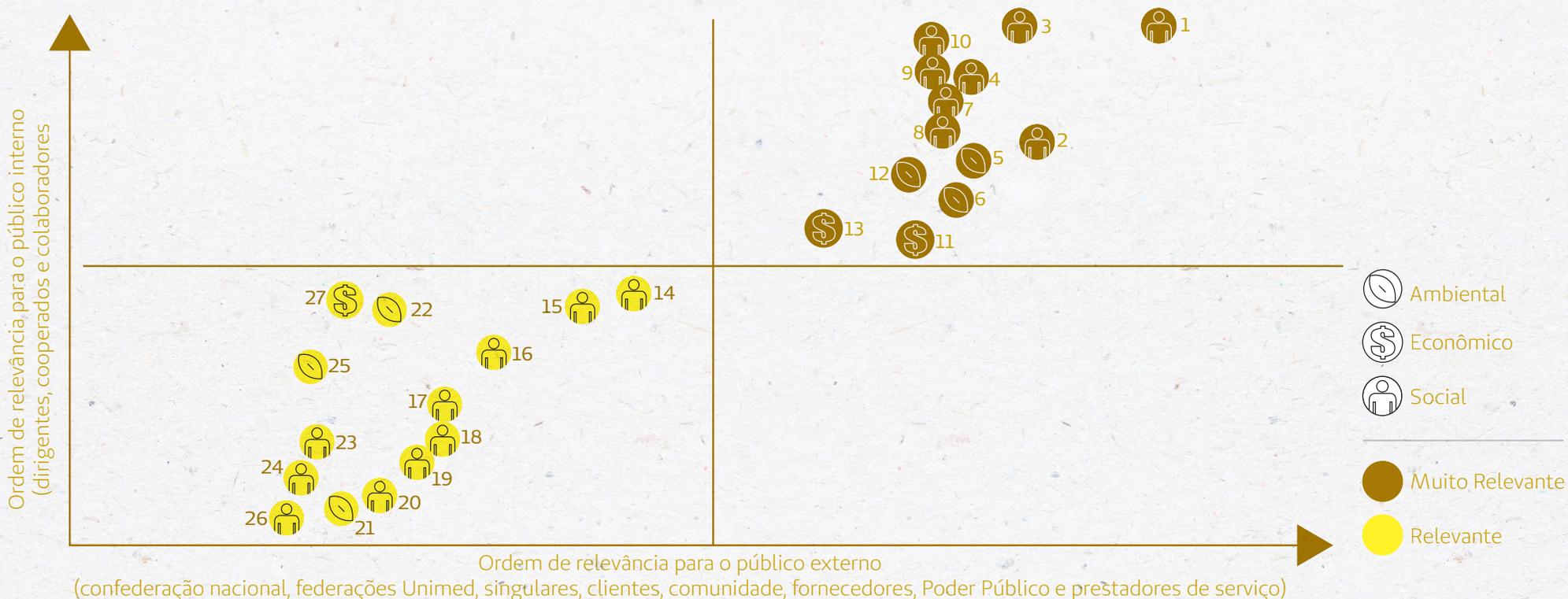
# MATRIZ DE MATERIALIDADE

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

Na pesquisa, os nossos stakeholders avaliaram cada item pré-selecionado pela Unimed Nordeste-RS com notas de 1 a 5, sendo:

- 1: irrelevante;
- 2: pouco relevante;
- 3: nem relevante, nem irrelevante;
- 4: relevante;
- 5: muito relevante.

A partir dos resultados, foi possível montar a matriz de materialidade. O gráfico apresenta os 13 tópicos que se classificaram como materiais, ou seja, que nossos públicos desejam ver neste relatório. Outros 14 tópicos, classificados como relevantes pela cooperativa, não alcançaram a pontuação mínima na pesquisa, e por isso não foram desmembrados nesta publicação.



## MATRIZ DE MATERIALIDADE

<b>MUITO RELEVANTE</b>	
1	Sáude e Segurança do Cliente
2	Sáude e Segurança no Trabalho
3	Combate à Corrupção
4	Trabalho Infantil
5	Efluentes e Resíduos
6	Água
7	Não Discriminação
8	Treinamento e Educação
9	Trabalho forçado ou análogo ao escravo
10	Comunidade Locais
11	Desempenho Econômico
12	Emissão de Gases Efeito Estufa
13	Presença de Mercado



<b>RELEVANTE</b>	
14	Conformidade com as leis
15	Privacidade do cliente
16	Práticas de Segurança
17	Diversidade e Igualdade de Oportunidades
18	Relações Trabalhistas
19	Emprego
20	Energia
21	Materiais
22	Rotulagem de Produtos e Serviços
23	Produtos e Serviços
24	Biodiversidade
25	Liberdade de Associação e Negociação Coletiva
26	Impactos Econômicos Indiretos
27	Comunicações de Marketing

**LIMITE DO ASPECTO DENTRO DA ORGANIZAÇÃO**

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

**ASPECTOS RELEVANTES PARA O PÚBLICO INTERNO  
(DIRIGENTES, COOPERADOS E FUNCIONÁRIOS):**

QTD.	ASPECTOS MATERIAIS	P.I.
1	Saúde e Segurança do Cliente	96
2	Treinamento e Educação	86
3	Saúde e Segurança no Trabalho	82
4	Desempenho Econômico	75
5	Combate à Corrupção	72
6	Efluentes e Resíduos	72
7	Água	68
8	Presença de Mercado	68
9	Não Discriminação	61
10	Comunidades Locais	59
11	Trabalho Infantil	59
12	Emissão de Gases Efeito Estufa	58

**LIMITE DO ASPECTO FORA DA ORGANIZAÇÃO**

Estes foram os aspectos considerados materiais para os públicos externos (cliente Unimed, comunidade, fornecedor, poder público e prestador de serviço): [G4-21]

**ASPECTOS RELEVANTES PARA O PÚBLICO EXTERNO  
(CLIENTES, COMUNIDADE, FORNECEDORES, PODER PÚBLICO,  
PRESTADORES DE SERVIÇO, CONFEDERAÇÃO DE SERVIÇO,  
SINGULARES E FEDERAÇÃO):**

QTD.	ASPECTOS MATERIAIS	P.E.
1	Saúde e Segurança do Cliente	140
2	Saúde e Segurança no Trabalho	115
3	Trabalho Infantil	112
4	Combate à Corrupção	111
5	Trabalho Forçado ou Análogo ao Escravo	103
6	Não Discriminação	100
7	Efluentes e Resíduos	98
8	Comunidades Locais	95
9	Água	94
10	Treinamento e Educação	90
11	Emissão de Gases Efeito Estufa	84
12	Desempenho Econômico	77

## MATRIZ DE MATERIALIDADE

ASPECTOS MATERIAIS		INDICADORES
1	Desempenho Econômico	EC1: Valor econômico direto gerado e distribuído ; EC2: Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as atividades da organização em decorrência de mudanças climáticas
2	Presença de Mercado	EC5: Variação da proporção do salário mínimo mais baixo, discriminado por gênero, comparado ao salário mínimo local em unidades operacionais importantes EC6: Proporção de membros da alta direção contratados na comunidade local em unidades operacionais importantes
3	Água	EN10: Percentual e volume total de água reciclada e reutilizada
4	Efluentes e Resíduos	EN23: Peso total de resíduos, discriminado por tipo e método de disposição
5	Saúde e Segurança no Trabalho	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 LA6: Tipos e taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e número de óbitos relacionados ao trabalho, discriminados por região e gênero
6	Treinamento e Educação	LA9: Número médio de horas de treinamento por ano por empregado, discriminado por gênero e categoria funcional LA10: Programas de gestão de competências e aprendizagem contínua que contribuem para a continuidade da empregabilidade dos empregados em período de preparação para a aposentadoria LA11: Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira, discriminado por gênero e categoria funcional

## MATRIZ DE MATERIALIDADE

7	Não Discriminação	HR3: Número total de casos de discriminação e medidas corretivas tomadas
8	Trabalho Infantil e trabalho forçado ou análogo ao escravo	HR5: Operações e fornecedores identificados como de risco para a ocorrência de casos de trabalho infantil e medidas tomadas para contribuir para a efetiva erradicação do trabalho infantil
9	Comunidades locais	S01: Percentual de operações com programas implementados de engajamento da comunidade local, avaliação de impactos e desenvolvimento local
10	Combate à Corrupção	S03: Número total e percentual de operações submetidas a avaliações de riscos relacionados à corrupção e os riscos significativos identificados
11	Saúde e Segurança do Cliente	PR1: Percentual das categorias de produtos e serviços significativas para as quais são avaliados impactos na saúde e segurança buscando melhorias PR2: Número total de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relacionados aos impactos causados por produtos e serviços na saúde e segurança durante seu ciclo de vida, discriminado por tipo de resultado

# SUMÁRIO

14	Mensagem do Presidente
16	Mensagem do Vice-presidente
18	A Unimed Nordeste-RS
19	Nossos planos de saúde assistenciais
20	Nossos produtos complementares
20	Identidades visuais
20	Localização da Sede
20	Uma empresa brasileira
20	Tipo e natureza jurídica da propriedade
21	Mercados atendidos
21	Porte da organização
22	O quadro funcional
23	Funcionários cobertos por acordos de negociação coletiva
23	Cadeia de fornecedores
24	As principais mudanças em 2014
25	Gerenciando os riscos
26	Nossos stakeholders
26	Identificando e selecionando stakeholders para engajamento
27	Política e prática corrente adotadas pela organização para submeter o relatório a uma verificação externa

27	Visão, Negócio, Missão, valores, Políticas e Formas de Gestão
30	Linha do tempo
35	Os prêmios conquistados em 2014
38	Participação em associações
39	Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas

## Cap. 1 – Sustentabilidade e Governança

42	Governança
52	Sustentabilidade

## Cap. 2 – Para a saúde ambiental

66	Reaproveitamento de Água
68	Efluentes e resíduos

## Cap. 3 – Para a saúde social

71	Saúde e segurança no trabalho
73	Treinamento e educação
77	Não discriminação
78	Trabalho infantil
79	Trabalho forçado ou análogo ao escravo
79	Comunidades locais
93	Combate à corrupção
98	Responsabilidade pelo produto

## Cap. 4 – Para a saúde econômica

100	Desempenho econômico
119	Presença no mercado

## Anexos – Índice remissivo GRI

121	Índice remissivo GRI
129	Balanco Social

# MENSAGEM DO PRESIDENTE

[G4-1]



Encerramos o ano de 2014 norteado por realizações, desafios, dificuldades, reconhecimentos, mas acima de tudo, mantendo a confiança.

Revisamos nosso Mapa Estratégico, objetivando melhor adequação às necessidades conferidas pelo mercado, sempre atentos à forma de gerir a organização com foco em ações estratégicas em todas as áreas de trabalho. Para reforçar esta postura, contamos com a presença do presidente da Unimed do Brasil, Dr.

Eudes Freitas de Aquino, como palestrante do evento “Cenários”, pertencente ao nosso Planejamento Estratégico 2013-2015, o Todos a Bordo. A uma plateia formada por médicos e funcionários, Dr. Eudes abordou o panorama atual do segmento de saúde no Brasil, impactos gerados pela judicialização, regulamentações da ANS e situação das operadoras. Implantamos a Gestão de Riscos Empresariais, adotando as melhores práticas de infraestrutura, políticas e metodologias, permitindo, assim, uma melhor gestão dos limites de riscos aceitáveis, do capital, da precificação e do gerenciamento do negócio Unimed. A iniciativa já sinalizou um preparo para a versão da ISO 9001 que, em 2015, terá uma abordagem de riscos baseada em outra norma, a ISO 31000:2009.

Adotamos a Tabela CBHPM (Classificação Brasileira Hierarquizada de Procedimentos Médicos) para remuneração de honorários médicos, seguindo o padrão utilizado pelas demais singulares do Rio Grande do Sul. A sua aplicação foi definida em reunião do Conselho de Administração, conforme

ata nº 20/2014, de 7 de julho de 2014. Reuniões com Assessores de Especialidades foram desenvolvidas para alinhar detalhes, atendendo às solicitações dos colegas. Com a proposta de prover a avaliação completa do atendimento prestado ao paciente, o Hospital Unimed Caxias do Sul implantou o Projeto Auditoria Clínica. Os resultados foram abrangentes e com consequências tão positivas que passaram a substituir a auditoria interna da Organização Nacional de Acreditação (ONA). Aliás, esta unidade de serviços próprios completou uma década em dezembro. Não comemoraríamos este 10º aniversário sem o comprometimento, responsabilidade e eficiência das equipes – sejam elas formadas por médicos, funcionários ou fornecedores. Para selar os resultados, o Hospital foi considerado um dos cinco hospitais do Sistema Unimed com as melhores práticas de sustentabilidade. A totalização de pontos alavancou a instituição para o bloco 3, o mais avançado de todos.

Efetivamos o projeto Autorizador 2.0 com Biometria, que substituirá o Sistema

## MENSAGEM DO PRESIDENTE

Authorize, pensando em ampliar o controle e a segurança nas informações, a partir da validação das impressões digitais e, por este motivo, foi devidamente parametrizado, a fim de que o consultório médico tenha condições de identificar o paciente como beneficiário Unimed. Registros de consulta, solicitações de exames, procedimentos, internações, órteses, próteses e materiais especiais poderão ser efetuados via online.

Os médicos já podem consultar os exames de seus pacientes, realizados no Laboratório Unimed e no CDI do Hospital Unimed, no Portal de Exames. Um projeto estratégico que objetiva aumentar a satisfação do médico, otimizar os serviços próprios, reduzir custos de solicitação de exames em duplicidade, facilitar e agilizar a conduta médica sobre os resultados através do acesso online.

De olho na concorrência e priorizando nossos diferenciais, elaboramos campanhas para incrementar a carteira de clientes; a Medicina Preventiva remodelou

seu hotsite e investiu firme na qualidade de vida, adoção de hábitos e alimentação saudável a partir do programa Coma Bem Viva Melhor; iniciamos as obras de expansão do Hospital e PA Caxias do Sul, culminando com o lançamento da Pedra Fundamental; reformulamos o Portal do Cooperado, tornando-o mais atraente, interativo, dinâmico e ainda mais seguro para usabilidade dos colegas.

Somos Selo Ouro em Governança Cooperativa, Selo Diamante em Sustentabilidade, fomos agraciados com o certificado Fornecedor Consciente em cinco categorias, com o prêmio ESARH e o Selo Empresa Inclusiva (ambos pelo reconhecimento ao programa “Convivendo com as Diferenças”). Conquistamos novamente as categorias Empresa Cidadã e Gestão de Pessoas do prêmio Destaques do Ano – ARH Serrana. Mais uma vez, a Revista Valor 1000 incluiu a Unimed entre as grandes empresas brasileiras. A pesquisa Marcas de Confiança elegeu a Unimed como marca de assistência médica mais confiável, integramos o sistema que está na

preferência dos gaúchos junto ao ranking Top of Mind, além de configurarmos entre as mil maiores empresas do Brasil, segundo o ranking Melhores & Maiores 2014 da revista Exame, e entre as 500 Maiores do Sul (segundo pesquisa da Revista Amanhã).

No Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS), indicador da ANS relacionado à qualificação das operadoras, obtivemos um dos maiores registros dos últimos seis anos: 0,8333 sobre 1,0. O sexto lugar em um universo de 1.000 operadoras de planos de saúde.

Todas estas ações, e muito mais, estão elencadas neste Relatório de Sustentabilidade e de Gestão, onde convidamos vocês a se inteirarem sobre a Unimed Nordeste-RS!

**Dr. Carlos Castellano Silveira**

Presidente da Unimed Nordeste-RS

# MENSAGEM DO VICE-PRESIDENTE

[G4-1]



O enraizamento da cultura da Sustentabilidade é nosso norte para validação de processos focados sob as três dimensões: Econômica, Social e Ambiental. A mobilização envolve diferentes áreas da Unimed Nordeste-RS, que apoiados pela área de Gestão de Sustentabilidade, promove uma gestão mais sustentável, baseada nos princípios da ética e da transparência junto à rede de relacionamento. Este processo ocorre mediante o levantamento de expectativas da rede

de relacionamento, gerenciado por áreas afins, bem como através da aplicação da ferramenta da Unimed do Brasil – Indicadores de Sustentabilidade, que nos auxilia a adotar práticas mais sustentáveis.

O Planejamento Estratégico de nossa Cooperativa é constituído, como um dos Objetivos, “Aprimorar as práticas sustentáveis interligadas ao modelo de gestão”, pertencente à Perspectiva Aprendizagem e Crescimento. Entendemos que o enraizamento da

cultura da Sustentabilidade permitirá que nossos negócios sejam conduzidos a partir do “olhar sustentável”.

O Relatório de Sustentabilidade adotou o modelo GRI desde a edição 2012 e foi unificado ao Relatório de Gestão a partir da edição 2013, tornando-se uma ferramenta relevante no processo de amadurecimento de boas práticas de gestão, transparência e comunicação com nossos stakeholders, o grupo de pessoas que legitima as ações da organização e

## MENSAGEM DO VICE-PRESIDENTE

tem papel direto ou indireto na gestão e resultados. Para a Unimed Nordeste-RS, os stakeholders são formados pelos médicos, funcionários, prestadores de serviços, fornecedores, comunidade, governo e poder público. Portanto, o processo de construção deste relatório envolve a rede de relacionamento e é desenvolvido pela abordagem de temas relevantes para seus públicos-alvo.

A publicação nos permite avaliar como estamos traçando nosso caminho para uma gestão economicamente viável, socialmente justa e ambientalmente correta. As respostas da Pesquisa de Materialidade, aplicada pela primeira vez nesta edição 2014, corroboram as necessidades, interesses e legitimidade dos públicos envolvidos pela Cooperativa, uma singular reconhecida – pela Unimed do Brasil – com a conquista do Selo Ouro em Governança Cooperativa e do Selo Diamante em Sustentabilidade.

Trabalhamos para que a comunidade, onde estamos inseridos, nos identifique como referência em desenvolvimento sustentável na área da saúde, direcionando esforços para um único foco: garantir o equilíbrio entre a saúde e as questões econômica, social, ambiental e cultural do negócio, que é de todos nós, médicos cooperados. Temos o compromisso e o respeito às iniciativas internacionais, como os 8 Objetivos de Desenvolvimento do Milênio (ODMs), o Pacto Global, constituído de princípios que trabalham valores fundamentais nas áreas de direitos humanos, padrões trabalhistas, de meio ambiente e combate à corrupção, e os Princípios Cooperativistas.

Igualmente sabemos os desafios que enfrentamos para continuar nos aprimorando, mas para superá-los apostamos na parceria, colaboração e esforço coletivo em busca de soluções para nossa empresa, nossa comunidade,

nosso país e nosso planeta. Convidamos a ler o Relatório de Sustentabilidade e de Gestão da Unimed Nordeste-RS, conhecer, compartilhar e atualizar-se sobre o que temos feito nesse sentido.

---

**Dr. Ricardo Casara**

Vice-Presidente da Unimed Nordeste-RS

# A UNIMED NORDESTE-RS

[G4-3]

Mais de mil médicos cooperados

17 municípios de área de abrangência geográfica

Mais de 350 mil beneficiários

Estrutura com Casas do Cliente e serviços próprios, que incluem Pronto-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

Número de médicos cooperados:	1094
Número de funcionários:	1829
Localização da Sede Administrativa:	Caxias do Sul
Área de abrangência:	17 municípios da serra gaúcha
Centrais de vendas:	Caxias do Sul, Bento Gonçalves e Farroupilha
Pronto-atendimentos próprios:	3 (Caxias do Sul, Bento Gonçalves e Farroupilha)
Farmácias próprias:	4 (Caxias do Sul, Farroupilha e Antônio Prado)
Serviço de remoções próprio (SOS Unimed):	Caxias do Sul
Assistência Domiciliar:	Caxias do Sul
Medicina Preventiva:	Sede em Caxias do Sul
Saúde Ocupacional:	Caxias do Sul e Bento Gonçalves*

Laboratórios credenciados:	40
Centros de diagnóstico por imagem próprios:	2
Centros de diagnóstico por imagem credenciados:	50
Clínicas credenciadas:	44
Serviço de radioterapia credenciado:	1
Serviços de cardiologia credenciados:	15
Serviços de fisioterapia credenciados:	43
Clínicas de bucomaxilos credenciadas:	7
Bancos de sangue credenciados:	2
Hospital próprio:	1
Hospitais credenciados:	11

## NOSSOS PLANOS DE SAÚDE ASSISTENCIAIS

[G4-3]

### Planos de saúde Uniflex – Individual/Familiar

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

### Planos de saúde Uniflex – Empresarial

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

### Planos de saúde Unipart – Individual/Familiar

Planos com ampla cobertura, preços acessíveis e atendimento na mais qualificada rede de serviços.

### Planos de saúde Unipart – Empresarial

São planos com ampla cobertura, preços acessíveis e atendimento na mais qualificada rede de serviços.

### UNIMAX – Individual/Familiar

Plano com cobertura nacional e facilidades exclusivas. Reúne uma ampla e qualificada rede de serviços próprios e credenciados Unimed.

Não é necessário pagar participação nos procedimentos.

### UNIMAX – Empresarial

Plano com cobertura nacional e facilidades exclusivas. Reúne uma ampla e qualificada rede de serviços próprios e credenciados Unimed.

Não há participação nos procedimentos.

## NOSSOS PRODUTOS COMPLEMENTARES

[G4-3]

A Unimed Nordeste-RS comercializa também os seguintes produtos e serviços:

Seguro proteção familiar (seguro funeral, assistência nacional e internacional e seguro desemprego)

SOS Emergência (plano individual)

Proteção ao Trabalho – Gestão do Acidente de Trabalho

Proteção ao Trabalho – Gestão da Saúde Ocupacional

Unimed Odonto

## IDENTIDADES VISUAIS

[G4-4]

São estes nossos produtos, serviços e marcas.



## LOCAL DA SEDE

[G4-5]

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

## UMA EMPRESA BRASILEIRA

[G4-6]

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

## TIPO E NATUREZA JURÍDICA DA PROPRIEDADE

[G4-7]

A Unimed Nordeste-RS é uma singular do sistema Unimed, a maior experiência cooperativista na área da saúde em todo o mundo e também a maior rede de assistência médica do Brasil.

Presente em 83% do território nacional

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

Hoje é composto por 352 cooperativas médicas

Reúne mais de 20 milhões de clientes em todo o país

Trabalha com 110 mil médicos, 107 hospitais próprios e 11 hospitais dia

## MERCADOS ATENDIDOS

[G4-8]

A Unimed Nordeste-RS atua nos seguintes municípios da porção nordeste do Rio Grande do Sul.

Caxias do Sul

Bento Gonçalves

Carlos Barbosa

Garibaldi

São Marcos

Antônio Prado

Flores da Cunha

Nova Petrópolis

Farroupilha

Pinto Bandeira

Nova Pádua

Nova Roma do Sul

Monte Belo do Sul

Santa Teresa

Coronel Pilar

Boa Vista do Sul

Picada Café

O setor atendido pela Unimed Nordeste-RS é o da saúde, com serviços oferecidos a beneficiários empresariais e individuais/familiares.

## PORTE DA ORGANIZAÇÃO

[G4-9]

Número de empregados:	1829
Vendas líquidas:	R\$ 639.752.323,12
Faturamento atual:	R\$ 56.336.070,28
Capitalização total:	R\$ 62.330.911,80
Dívidas:	R\$ 3.176.786,33
Patrimônio Líquido:	R\$ 92.875.610,99
Ativo total:	R\$ 302.499.280,58
Quantidade de produtos ou serviços oferecidos:	14 planos de saúde individuais/familiares
	15 planos de saúde empresariais
	4 serviços complementares
	13 serviços próprios
	208 serviços credenciados
	15,5 mil itens na Farmácia Unimed



## O QUADRO FUNCIONAL [G4-10]

Em 31 de dezembro de 2014, a Unimed Nordeste-RS estava com 1.829 funcionários, um número que tem crescido cada vez mais. 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 CONTRATO	TOTAL	GÊNERO	
		FEM	MAS
Efetivo	1829	1562	267
Temporário	21	19	2
<b>TOTAL</b>	<b>1850</b>	<b>1581</b>	<b>269</b>

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

TIPO CONTRATO	TOTAL	GÊNERO	
		FEM	MAS
Efetivo	1829	1562	267
Temporário	21	19	2
<b>TOTAL</b>	<b>1850</b>	<b>1581</b>	<b>269</b>

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

TIPO CONTRATO	TOTAL	GÊNERO	
		FEM	MAS
Próprios	1829	1562	267
Terceirizados	147		
<b>TOTAL</b>	<b>1976</b>	<b>1562</b>	<b>267</b>

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

TRABALHADORES POR REGIÃO	TOTAL	GÊNERO	
		FEM	MAS
Caxias do Sul	1661	1408	253
Farroupilha	102	93	9
Bento Gonçalves	44	41	3
Antônio Prado	9	7	2
Carlos Barbosa	3	3	0

TRABALHADORES POR REGIÃO	TOTAL	GÊNERO	
		FEM	MAS
Flores da Cunha	4	4	0
Garibaldi	3	3	0
São Marcos	2	2	0
Nova Petrópolis	1	1	0
<b>TOTAL</b>	<b>1829</b>	<b>1562</b>	<b>267</b>

## FUNCIONÁRIOS COBERTOS POR ACORDOS DE NEGOCIAÇÃO COLETIVA [G4-11]

96,77%

O percentual relativo ao total de empregados da Unimed Nordeste-RS, cobertos por acordos de negociação coletiva, chegaram a 1.770, o que corresponde a 96,77% (considerando que em 31.12.2014 a Cooperativa contava com 59 jovens aprendizes, estes complementaram 1.829 empregados. A subtração destes 59 jovens, que receberam salário mínimo regional, totaliza os 1.770 funcionários). A Unimed apoia a Lei do Jovem Aprendiz, com o objetivo de contribuir para aumentar o número de jovens contratados com vínculo formal de trabalho. O processo de seleção dos jovens acontece uma vez ao ano, no mês de dezembro. O programa é divulgado para todos os funcionários da singular a fim de que tenham condições de indicar jovens para a seleção. Segundo o setor de Gestão de Pessoas, e respeitando a legislação correspondente, podem ser indicados parentes de funcionários.

## 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 Responsabilidade Social, 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.

Dentre as principais ações desenvolvidas, cita-se 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. 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, o aumento da padronização, estimulando o aumento de redes de responsabilidade social, contribuindo para uma sociedade mais sustentável.

## AS PRINCIPAIS MUDANÇAS EM 2014 [G4-13]

Durante o Exercício 2014, a Unimed Nordeste-RS contemplou mudanças significativas relacionadas à ampliação de instalações – início das obras de expansão do Hospital Unimed e Pronto-Atendimento Unimed 24 Horas Caxias do Sul, com a inauguração da Pedra Fundamental – e à adoção de novo formato para remuneração médica, a partir da implantação da Tabela CBHPM (Classificação Brasileira Hierarquizada de Procedimentos Médicos), em 1º de outubro de 2014.

Ao utilizar a CBHPM para remuneração sobre a produção médica, a

Cooperativa adequou-se à metodologia das demais singulares do Estado do Rio Grande do Sul, definida em reunião do Conselho de Administração, conforme ata nº 20/2014, realizada em 7 de julho. Os médicos cooperados passaram a receber pela Tabela de 2012, com valores de referência de 2013 (a última versão disponível), com deflator de 18,44%. A partir de reuniões entre a Diretoria Executiva e os Assessores de Especialidades, foi definido que o valor da consulta médica permanece o mesmo que o praticado anteriormente à CBHPM, com repasse

de duas ou três tabelas, de acordo com o plano de saúde contratado pelos beneficiários.

Outra ação iniciada em 2014 refere-se ao pedido de saída de um grupo de anesthesiologistas do quadro de médicos cooperados, que passarão a atuar como serviço credenciado. Devido à oficialização da exclusão ter ocorrido em 2014, os impactos financeiros gerados – em função do pagamento das cotas destes médicos, que eram cooperados – serão computados somente no Exercício 2015, conforme determina Estatuto de Cooperativa.

## 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. As técnicas de Gerenciamento de Riscos, quando bem empregadas transformam-se em um elemento de antecipação ou de previsão de um cenário de perdas futuras. 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, através da eliminação

dos riscos ou do controle dos eventos e de suas consequências.

Considerando o conceito acima, a Unimed implantou a metodologia de gerenciamento de riscos das áreas assistenciais nos setores do Hospital há mais de cinco anos, mas, em 2013, a empresa foi além: de forma mais madura, com base no que já existe, partiu para um olhar dos riscos institucionais.

Um módulo do Strategic Adviser (SA) foi adquirido para gerenciar os riscos mapeados. Com a possibilidade de integração e uma melhor visualização dos dados, o próximo passo é iniciar o processo de execução dos planos de ações, pensado para minimizar a possibilidade e os impactos dos riscos levantados, reduzindo os níveis de incerteza. Para que o nosso futuro seja visto, desde já, com mais nitidez.



Em meio a isso, foi implantado um Comitê de Gestão de Risco. Formado por representantes do Conselho de Administração, Diretoria Executiva, Hospital Unimed, Serviços Próprios, área de Sistemas de Gestão e superintendências, o grupo trabalha para:

**Analisar as políticas de risco corporativo**

**Aprimorar a metodologia a ser utilizada para condução do processo de risco (quando necessário)**

**Acompanhar a gestão de riscos com a finalidade de garantir sua eficácia e cumprimento dos objetivos**

**Reavaliar a adequação da estratégia de administração de riscos da Unimed**

**Validar os relatórios correspondentes e prestar contas ao Conselho de Administração periodicamente**

## NOSSOS STAKEHOLDERS

[G4-24]

Colaboradores

Dirigentes

Médicos Cooperados

Prestador de Serviços

Fornecedores

Poder Público

Clientes Unimed

Comunidade

Federação

Singulares

## IDENTIFICANDO E SELECIONANDO SKATEHOLDERS PARA ENGAJAMENTO

[G4-25]

A seleção dos stakeholders foi baseada na rede de relacionamento da Cooperativa. Os fatores preponderantes foram:



A perspectiva dos dirigentes em relação ao negócio da empresa

O cliente como público principal, que avalia a Cooperativa e seus serviços prestados



A cadeia de fornecedores junto ao seu desempenho socioambiental

A sociedade em relação a leis, meio ambiente e comunidade como um todo



Os colaboradores (leis trabalhistas, direitos humanos e segurança do trabalhador)

A sustentabilidade



Os médicos cooperados (como parte da sustentabilidade do negócio) Os demais públicos enquadram-se como rede de relacionamento.

## POLÍTICA E PRÁTICA CORRENTE ADOTADAS PELA ORGANIZAÇÃO PARA SUBMETER O RELATÓRIO A UMA VERIFICAÇÃO EXTERNA [G4-33]

É a primeira vez que o relatório anual da Unimed Nordeste-RS é editado sob os moldes G4. Até o seu fechamento, não dispúnhamos da informação sobre auditorias em relação a ele. Porém, os relatórios anteriores foram auditados pela NR-22, quando a cooperativa buscava essa Norma Trabalhista.

Mas o mais alto órgão de governança e os altos executivos estão envolvidos na busca de verificação externa para este relatório. Isso porque se trata do primeiro relatório na versão G4. Assim, foi proposta uma verificação externa para os dirigentes, com ênfase na importância da auditoria externa para esta ferramenta.

## VISÃO, NEGÓCIO, MISSÃO, VALORES, POLÍTICAS E FORMAS DE GESTÃO [G4-56]

O objetivo do Planejamento Estratégico da Unimed Nordeste-RS é estabelecer a direção a ser seguida, garantindo a continuidade do negócio e proporcionando um crescimento sustentável. É utilizada a metodologia do BSC – Balanced Scorecard e tem as seguintes perspectivas: Financeira, Cliente e Mercado, Processos Internos e Aprendizagem e Crescimento. As Diretrizes estratégicas são:

### VISÃO ESTRATÉGICA

A excelência à gestão de saúde, por meio de qualidade, inovação e resultados, deve nos identificar como referencial no Sistema Unimed do Brasil.

### NEGÓCIO

Ser a solução em saúde.  
Saúde é vida.

# VISÃO, NEGÓCIO, MISSÃO, VALORES, POLÍTICAS E FORMAS DE GESTÃO

[G4-56]

## MISSÃO

Assegurar a satisfação dos clientes, pela promoção da saúde e prevenção de doenças, com soluções fundamentadas nos princípios cooperativistas.

## VALORES

- Ética
- Qualificação médica
- Criatividade e habilidade individual cooperativadas
- Competências competitivas
- Responsabilidade social
- Comprometimento com os princípios cooperativistas
- Comprometimento com o sucesso
- Flexibilidade para mudanças e inovações
- Orientação para o resultado
- Autossustentabilidade

## POLÍTICA DE QUALIDADE

Oferecer promoção, prevenção e tratamento da saúde de forma qualificada e segura, aprimorada continuamente, visando à satisfação dos clientes e ao atendimento aos requisitos aplicáveis.

## POLÍTICA DE SUSTENTABILIDADE

“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

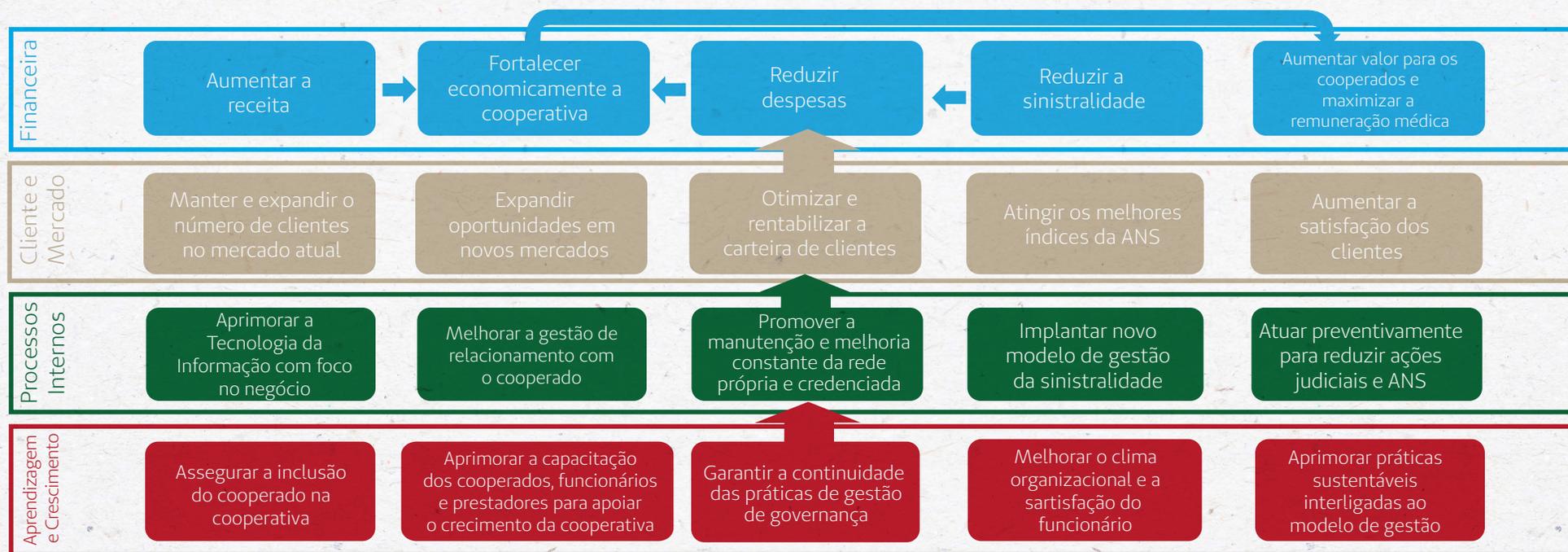
seu negócio, fortalecer as comunidades por meio da inclusão social, da preservação do meio ambiente e da valorização da cultura local onde a Unimed está inserida.”

## OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Os objetivos estratégicos da Cooperativa estão listados neste Mapa:

### VISÃO ESTRATÉGICA

A excelência em gestão da saúde, por meio de qualidade, inovação e resultados, deve nos identificar como referencial no sistema Unimed Brasil



# LINHA DO TEMPO

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

**1972**

**1974**

• Lançamento do produto planos de saúde individual/familiar.

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

**1982**

**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.

• Inauguração do Escritório Regional de Garibaldi

• Lançamento do produto Acidente de Trabalho

**1996**

## LINHA DO TEMPO



## LINHA DO TEMPO



## LINHA DO TEMPO



## LINHA DO TEMPO

• Inauguração da Academia ao Ar Livre de São Marcos

**2011**

**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

• Inauguração do serviço de ressonância magnética no Hospital Unimed

**2013**

**2014**

• Lançamento da Pedra Fundamental da ampliação do Hospital Unimed  
• Inauguração da Academia ao Ar Livre de Flores da Cunha

# OS PRÊMIOS CONQUISTADOS EM 2014



## ★ 500 MAIORES DO SUL

A Unimed Nordeste-RS é a 214ª maior empresa do sul do Brasil – e a 86ª do Rio Grande do Sul –, de acordo com a edição 2014 do ranking 500 Maiores do Sul, um showroom da excelência dos gaúchos, catarinenses e paranaenses. No principal indicador do estudo da Revista Amanhã, o Valor Ponderado de Grandeza, a cooperativa médica cresceu 10,44% em um ano, chegando a R\$ 234,79 milhões. A expansão também se deu na receita bruta, que atingiu R\$ 491,67 milhões, alta de 12,14% em relação ao ano anterior.

## ★ VALOR 1000

A revista Valor 1000 mais uma vez inclui o nome desta cooperativa entre as grandes empresas brasileiras. A Unimed Nordeste-RS aparece na 23ª posição da lista em que aparecem as 50 maiores operadoras de plano do país no quesito financeiro. Entre as singulares do Sistema Unimed, a Unimed Nordeste-RS encontra-se na 13ª posição.

## ★ UNIMED É A MARCA DE ASSISTÊNCIA MÉDICA MAIS CONFIÁVEL DO PAÍS

A Unimed é a marca de assistência médica mais confiável do Brasil, segundo a pesquisa Marcas de Confiança 2014, realizada pela Revista Seleções e pelo Ibope Inteligência. A pesquisa está na 13ª edição e revela a confiança dos leitores da revista em marcas, instituições e

personalidades brasileiras. O estudo anual foi feito via web com 1,3 mil pessoas, que representam o universo de mais de 1 milhão de leitores da publicação, nos meses de maio e junho, e apurou a confiança em 38 categorias de produtos, quatro categorias especiais (Instituições, Profissões, Ongs e Redes Sociais) e seis grupos de personalidades brasileiras (Apresentador, Ator, Cantor, Publicitário, Executivo, Esportista). A pesquisa estreia duas novas categorias relativas ao ambiente digital: loja de comércio eletrônico e site/portal.

## ★ TOP OF MIND

A Unimed segue invicta no ranking Top of Mind da revista Amanhã. Top há 21 anos, a Cooperativa médica alcançou 62,5% da preferência dos gaúchos entrevistados.

### ★ DESTAQUES DO ANO EM RH – GESTÃO ESTRATÉGICA DE PESSOAS E EMPRESA CIDADÃ

Pelo quarto ano consecutivo, a Unimed Nordeste-RS foi reconhecida na premiação Destaques do Ano ARH Serrana, na categoria Gestão Estratégica de Pessoas, e, pelo terceiro ano seguido, recebeu o reconhecimento na categoria Responsabilidade Social. Desde 2007, a cooperativa médica aplica uma política especial de gestão de RH, no intuito de atrair, reter, desenvolver, capacitar e monitorar o desenvolvimento dos trabalhadores.

### ★ PRÁTICAS DE SUSTENTABILIDADE

O Hospital Unimed Caxias do Sul é um dos cinco hospitais do sistema Unimed com as melhores práticas de sustentabilidade. A instituição foi avaliada pela Unimed do Brasil durante o processo de obtenção do Selo de Sustentabilidade Hospitais

Unimed – neste ano, pela primeira vez, há dois selos: um para as operadoras e outro específico para os hospitais da rede (antes, havia o Selo de Responsabilidade Social, lembra?). O resultado? A pontuação alavanca a instituição para o bloco 3, o mais avançado de todos.

### ★ ESARH

O Programa Convivendo com as Diferenças, desenvolvido na Unimed Nordeste-RS, conquistou o prêmio ESARH 2014, na modalidade de Gestão de Pessoas. Para a estruturação do programa na cooperativa, foi formado um comitê, representado por funcionárias da área de Gestão de Pessoas, sendo uma delas PCD auditiva. Com o objetivo de estimular a prospecção, contratação, retenção e desenvolvimento de pessoas com deficiência, o Convivendo com as Diferenças ainda garantiu o cumprimento da Lei de Cotas ou de Reserva Legal de Cargos, bem como critérios de seleção flexíveis em relação ao perfil de cargos.

### ★ SELO UNIMED DE SUSTENTABILIDADE DIAMANTE

A Unimed Nordeste-RS recebeu o Certificado Honra ao Mérito por ter conquistado o Selo Diamante em Sustentabilidade, na categoria Operadora. Segundo a Unimed do Brasil, a categoria Diamante do Selo de Sustentabilidade revela que o conceito de desenvolvimento sustentável foi implementado. O Selo Diamante compreende uma pontuação de 91 a 100 pontos.

### ★ 21ª MAIS VALIOSA DO BRASIL

A Unimed subiu duas posições no ranking das marcas mais valiosas do Brasil. Agora, ocupa a 21ª posição, segundo a Brand Finance, empresa de consultoria líder mundial nos setores de avaliação e estratégia de marca. Em 2014, a marca passou a valer R\$ 2,817 bilhões.

### ★ MIL MAIORES EMPRESAS DO PAÍS

A Unimed Nordeste-RS está entre as mil maiores empresas do Brasil, segundo o ranking Melhores & Maiores 2014 da revista Exame, da editora Abril. A cooperativa com sede em Caxias do Sul encontra-se na 806ª colocação. A pesquisa da publicação refere-se ao ano de 2013 e foi realizada em parceria com a Fundação Instituto de Pesquisas Contábeis, Atuariais e Financeiras da Universidade de São Paulo (Fipecafi). Ela avaliou mais de 3 mil demonstrações financeiras, bases de dados que sustentam as informações do ranking.

### ★ SAÚDE OCUPACIONAL: 86,2% DE APROVAÇÃO

86,2% é o percentual de satisfação geral das empresas contratantes dos serviços de Saúde Ocupacional da Unimed Nordeste-RS. O resultado foi definido a partir da

Pesquisa de Satisfação 2014, realizada com 402 clientes selecionados de Caxias do Sul e outras regiões da área de abrangência.

### ★ SELO EMPRESA INCLUSIVA

A Unimed Nordeste-RS recebeu, na Câmara Municipal de Vereadores de Caxias do Sul, o Selo Empresa Inclusiva – um reconhecimento ao trabalho delineado pelo Programa Convivendo com as Diferenças, em ebulição na empresa. O Selo Empresa Inclusiva, que tem como proponente a vereadora Denise Pessoa (PT), reconhece instituições que têm postos de trabalho para pessoas com deficiência.

### ★ INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO DO FORNECEDOR

A Unimed Nordeste-RS recebeu a certificação Fornecedor Consciente em cinco categorias do prêmio realizado pelo Instituto de Desenvolvimento do Fornecedor (IDF): Responsabilidade Social, Cultura, Ecologia, Marketing Consciente e Respeito ao Consumidor.

### ★ ARH SERRANA

Pelo quarto ano consecutivo, fomos reconhecidos no Destaques do Ano ARH Serrana, na categoria Gestão Estratégica de Pessoas, e, pelo terceiro ano seguido, recebemos o reconhecimento na categoria Responsabilidade Social. Desde 2007, a Unimed aplica uma política especial de gestão de RH, no intuito de atrair, reter, desenvolver, capacitar e monitorar o desenvolvimento dos trabalhadores.

### ★ SELO OURO EM GOVERNANÇA COOPERATIVA

A cooperativa conquistou o Selo Ouro de Governança Cooperativa – apenas outras 17 singulares do Sistema podem dizer o mesmo. Isso significa que a Unimed

Nordeste-RS tem e pratica governança cooperativa, atendendo aos critérios definidos no regimento do selo para a respectiva categoria. Criada para distinguir as Sociedades Cooperativas Unimed e as Sociedades Auxiliares Unimed, a premiação conta com três classificações

(prata, ouro e bronze). Ao todo participaram do processo de obtenção 92 Unimeds – 18 receberam o selo ouro e 23, o prata. Nenhuma cooperativa alcançou a categoria top, a diamante (as demais cooperativas não obtiveram a classificação mínima).

## PARTICIPAÇÃO EM ASSOCIAÇÕES [G4-16]

Associações às quais a empresa pertence:

ACIs da Região

CDL

Associações Setoriais

Fiergs

Sindicato Patronal

Secretaria de Saúde

Internamente, a empresa mantém:

Comitê de Segurança Alimentar

Comitê de Educação

Comitê de Combate à Exploração de Crianças e Adolescentes

Comitê Materno-Infantil

Conselho do Idoso

Secretaria de Saúde Conselho de Meio Ambiente

# ENTIDADES INCLUÍDAS NAS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS CONSOLIDADAS [G4-17]

A Unimed Nordeste-RS, como cooperativa de serviços médicos, não possui joint ventures, subsidiárias ou operações terceirizadas no Brasil. Esta singular é filiada à Federação Unimed/RS, sediada em Porto Alegre, porém constitui razão social, CNPJ, inscrições estaduais e municipais independentes, atendendo em área específica de abrangência, com carteira de clientes (beneficiários) própria, bem como serviços próprios e credenciados. Por adotar os princípios cooperativistas comuns ao Sistema Unimed no Brasil, esta singular atua como espécie de “mantenedora” de empresas pertencentes a este Sistema e/ou colabora com outras entidades sindicais e representativas de classe.

O Sescoop, por exemplo, é uma entidade civil de direito privado, sem fins lucrativos, constituído sob o estatuto do Serviço Nacional Autônomo. Integrante do Sistema Cooperativista Nacional e suas responsabilidades sociais evidenciam-se, particularmente na ênfase conferida às atividades capazes de produzir efeitos socioeconômicos condizentes com os objetivos do Sistema Cooperativista. Os recursos são geridos pela OCERGS, segundo as finalidades e legislação em vigor. A Unimed Nordeste-RS é mantenedora

do Sescoop/RS, contando com apoio/parceria na realização e promoção de eventos médicos; além de ser uma das 28 cooperativas médicas gaúchas filiadas à Federação Unimed/RS, junto à Unimed Central de Serviços-RS e a UniCoopMed (cooperativa de ato médico), que cobrem os 497 municípios do Estado do Rio Grande do Sul e estão divididas em três Coordenadorias Regionais.

A Federação Unimed/RS ainda detém o controle da Uniair Transporte Aeromédico Unimed-RS, integra a Unimed do Brasil e constitui, com as Federações das Unimeds de Santa Catarina e do Paraná, a Unimed Mercosul. Também coordena as ações político-institucionais do Sistema Cooperativo Empresarial Unimed-RS, assessorando as Filiadas nos aspectos administrativo-operacionais, educacionais, de comunicação, de marketing e de gestão. A Uniair, por sua vez, é uma empresa de serviços aéreos do Sistema Cooperativo Empresarial Unimed-RS. Atuando 24 horas por dia, desde 1997, com transporte aeromédico e executivo (táxi aéreo), a Uniair é referência nacional no setor e líder em número de remoções aeromédicas na região Sul. Instalada em hangar próprio no Aeroporto Internacional Salgado Filho –

Porto Alegre (RS) e com base no Aeroporto Governador José Richa – Londrina (PR), a Uniair está habilitada pela Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) para operar em todo o território nacional e demais países da América do Sul.

A Unimed Nordeste-RS tem participação societária na Unimed Participações, que controla as empresas Unimed Seguradora, Unimed Administração e Serviços e Unimed Corretora. Criada para representar os interesses das cooperativas e do Sistema Unimed junto às controladas na condução dos negócios, a Unimed Participações atua de forma a sustentar as necessidades de capital das empresas controladas, captando recursos e acompanhando suas performances, sempre em busca de otimizar a rentabilidade dos investimentos das sócias.



### A UNIMED SEGURADORA COMERCIALIZA SEGUROS ESPECIFICAMENTE AOS MÉDICOS COOPERADOS:

Seguro de vida em grupo: apólice de seguro para os cooperados que fazem parte da Unimed Nordeste-RS pelo tempo mínimo de dois anos, valor subsidiado pela Cooperativa e cobertura para morte natural, morte acidental, invalidez por doença e por acidente.

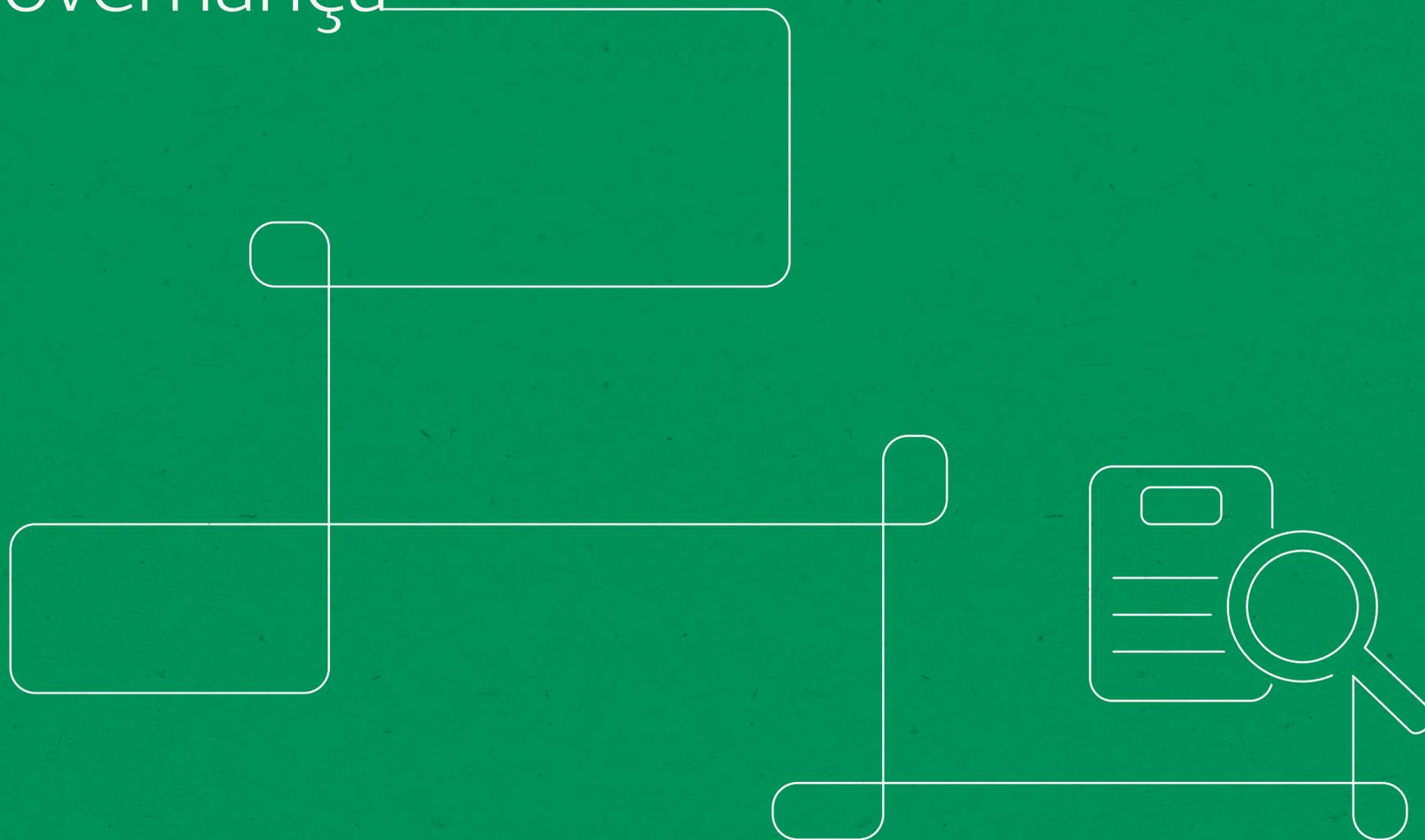
SERIT: apólice fechada para todos os médicos cooperados com tempo mínimo de dois anos, franquia de 10 dias para ter direito ao benefício do seguro, valor subsidiado pela Cooperativa e tempo máximo de pagamento do benefício (365 dias), por impossibilidade de trabalhar no período.

PGBL (Plano Gerador de Benefícios Livre): Neste plano, é feito um depósito mensal equivalente a uma consulta médica para todos os cooperados ativos. Os recursos são provenientes do FATES e do caixa da Cooperativa, oriundos da redução de custos. Esse depósito é feito até o médico cooperado completar 65 anos com, no mínimo, cinco anos de acumulação. Após esse período a Unimed Seguradora autoriza o médico a fazer o resgate do valor. Para adquirir o PGBL, o médico cooperado tem que fazer parte da Cooperativa com tempo mínimo de 2 anos. Outras situações em que o médico cooperado poderá usufruir do benefício são: exclusão, demissão ou eliminação da Cooperativa. Em caso do médico falecer, o benefício será repassado à família.

Em 2007, a cooperativa tornou-se acionista do Hospital Caravaggio S/A (constando sociedade de um grupo de médicos cooperados de Farroupilha) com intuito de viabilizar seu término, instalando, no local, o PA Unimed 24 Horas daquele município. A Unimed ainda possui participação nas cooperativas de crédito Unicred Nordeste-RS e Sicredi Carlos Barbosa, além de um pequeno percentual junto à Cia Riograndense de Telecomunicações.

Capítulo 1

# Sustentabilidade e Governança



# SUSTENTABILIDADE E GOVERNANÇA [G4-34]



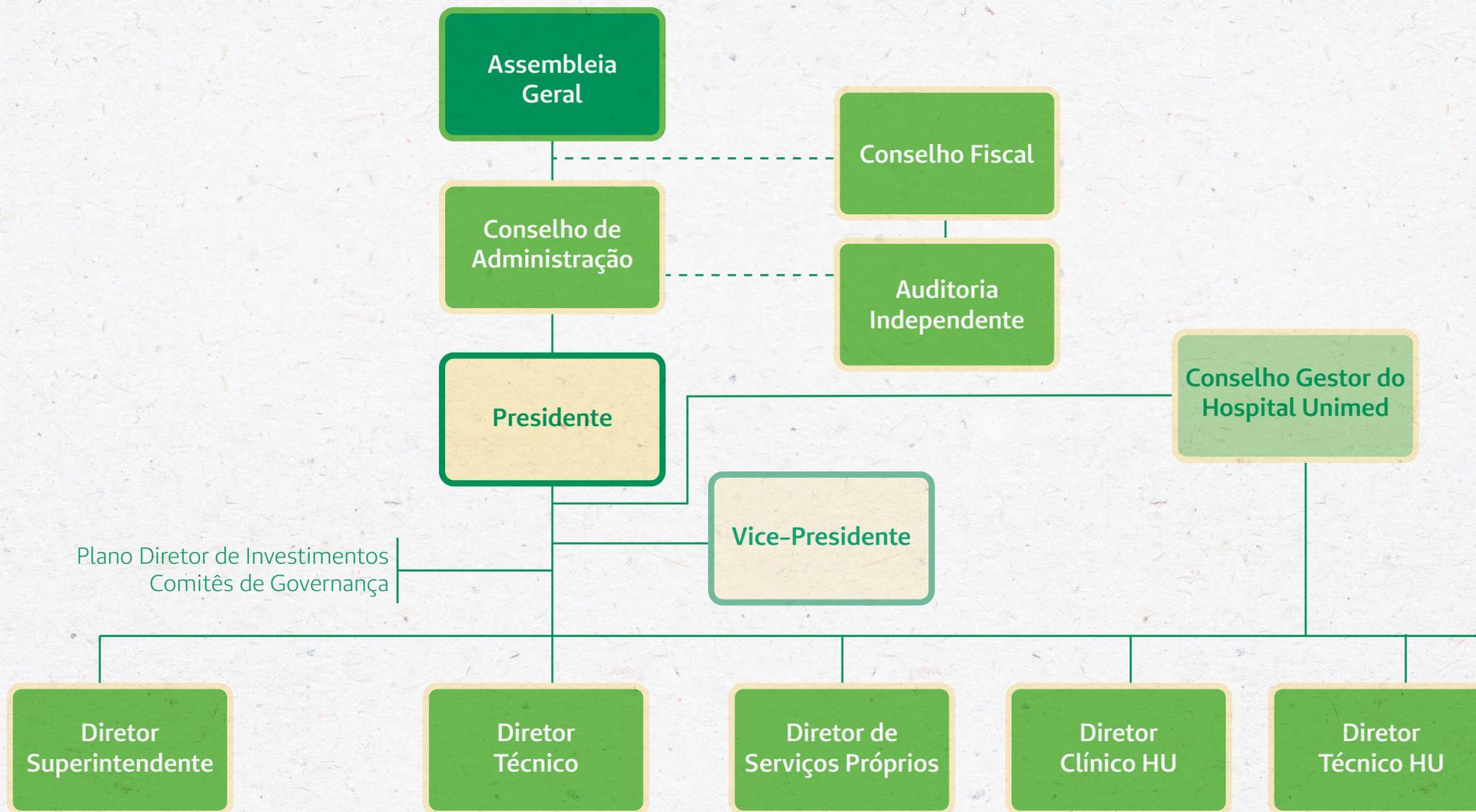
Governança Corporativa é o sistema pelo qual as organizações são dirigidas, monitoradas e incentivadas, envolvendo os relacionamentos entre Proprietários, Conselho de Administração, Diretoria, e órgãos de controle. As boas práticas de governança corporativa convertem princípios em recomendações objetivas, alinhando interesses com a finalidade de preservar e otimizar o valor da organização, facilitando seu acesso a recursos e contribuindo para a sua longevidade.

A estrutura organizacional da Unimed Nordeste-RS é formada pelo nível estratégico, constituído pelo Conselho de Administração e 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 Vice-Presidente (pertencentes ao Conselho de Administração), que ainda coordenam o Plano Diretor de Investimentos, 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 ao

Conselho de Administração e formado pelo Diretor e Vice-Diretor do Corpo Clínico do Hospital Unimed (eleitos por voto direto e secreto dos médicos cooperados), Diretor de Serviços Próprios, Diretor Técnico-Hospitalar do Hospital Unimed, Diretor Superintendente e 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.

**ESTRUTURA DE GOVERNANÇA** [G4-34]



## SUSTENTABILIDADE E GOVERNANÇA

### COMITÊS DE GOVERNANÇA

Por se tratar de uma cooperativa de serviços médicos, o mais alto grau de governança é representado pela Assembleia Geral, onde todos os médicos cooperados, sócios da Unimed Nordeste-RS, são convidados a participar, discutir e deliberar assuntos e/ou decisões de ordem administrativa, financeira e de mercado (conforme organograma, citado na página 43)

A Unimed Nordeste-RS tem constituído os seguintes comitês que objetivam o aperfeiçoamento das ações de governança. Todos os comitês têm membros efetivos e suas deliberações são acompanhadas pelas áreas envolvidas. São eles:

#### COMITÊ PDI:

O Plano Diretor de Investimentos organiza as prioridades e analisa todas as demandas de investimentos de aquisições e/ou vendas de prédios e terrenos, construções, reformas, mudanças de layout e locações para unidades de negócios para posterior homologação na Diretoria Executiva e Conselho de Administração da Unimed Nordeste-RS. O PDI conta com equipe fixa (nomeada pela Diretoria ou Conselho de Administração) e técnica-operacional, representada pelo diretor Superintendente, diretor de Serviços Próprios, superintendentes Administrativo e Financeiro, coordenador de Manutenção e Obras, coordenador solicitante do projeto). As reuniões são semanais e registradas em atas.

#### COMITÊ PMQ (PROGRAMA MELHORIA DA QUALIDADE):

O Comitê do Programa de Melhoria da Qualidade tem a responsabilidade de, periodicamente, avaliar os processos operacionais relacionados à qualidade; instituir e acompanhar indicadores da qualidade dos serviços oferecidos; e recomendar políticas de melhoria da qualidade para a alta direção. Estas atividades planejadas estão dispostas num Plano Anual de Trabalho. O Comitê é composto por gestores/representantes de diversos setores da Cooperativa, o que atribui representatividade perante às deliberações deste Comitê. Ele também é composto por dois médicos: um deles como responsável pelas deliberações da RN 277, com intuito de contribuir com o entendimento técnico da assistência, e outro como representante da direção (RD) perante o Sistema de Gestão Integrado (SGI).

**COMITÊ DE SUSTENTABILIDADE:** O comitê de Sustentabilidade é conduzido pelo setor Gestão de Sustentabilidade e é composto por 15 representantes de diferentes setores da cooperativa (Gestão de Pessoas, Medicina Preventiva, Assessoria Jurídica, Governança, Marketing, Tecnologia da Informação, Gestão de Relacionamento com o Cliente, Gestão de Prestadores, Manutenção e Obras, Distribuidora, Sistema de Gestão, Espaço Médico, Saúde Ocupacional, Gestão do Cliente Corporativo, Gestão de Custo e Informação), com a missão de incorporar a cultura de Sustentabilidade nos processos da Cooperativa, bem como participar do processo de operacionalização e construção de ferramentas que possam medir o impacto socioambiental e propor melhorias nas práticas adotadas pela empresa.

### COMITÊS DE GOVERNANÇA

#### COMITÊ ESTRATÉGICO:

A Gestão Estratégica acrescenta novos elementos de reflexão e ação sistemática e continuada, avalia a situação, elabora projetos de mudanças estratégicas, acompanha e gerencia os passos de implementação. Como o próprio nome diz, é uma forma de gerir a organização com foco em ações estratégicas em todas as áreas. Em 2014, foi nomeado o Comitê Estratégico que realizará reuniões trimestrais para avaliar os resultados, cenários e tendências e dar o direcionamento necessário para atingimento das metas. Este comitê é composto por um membro do Conselho de Administração, a Diretoria Executiva, as Superintendências e o Núcleo Estratégico. O Núcleo Estratégico tem a atribuição de 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 da cooperativa.

#### COMITÊ DE GESTÃO DE RISCOS:

O comitê é composto pelos representantes do Comitê Estratégico e dos representantes do setor de Sistemas de Gestão. Entre as atribuições estão:

- Analisar as políticas de risco corporativo, assim como quaisquer revisões, submetendo-a à aprovação do Conselho de Administração;
- Aprimorar, quando necessário, a metodologia a ser utilizada para condução do processo de risco corporativo;
- Acompanhar de forma sistemática a gestão de riscos com o objetivo de garantir sua eficácia e o cumprimento de seus objetivos;
- Reavaliar periodicamente a adequação da estratégia de administração de risco da cooperativa;
- Validar os relatórios de risco corporativo;
- Prestar contas ao Conselho de Administração.

#### COMITÊ DE SATISFAÇÃO DE CLIENTES:

Formado por representantes dos setores de Marketing, Gestão do Cliente Corporativo, Gestão de Relacionamento com Clientes, Sistemas de Gestão e Espaço Médico. Os objetivos são: analisar resultados da Pesquisa de Satisfação do Cliente com subsídios do SAC e Gestão do Cliente Corporativo para promover análise entre os gestores e analisar as reclamações recebidas, visando implementar ações para reduzir ou eliminar reincidências. Também contribuirá com aumento da percepção de valor do serviço prestado, viabilizando ações efetivas. A atribuição maior do comitê é conduzir a sistemática da Pesquisa de Satisfação e tratativas de reclamações dos clientes, perante ISO 9001 e RN 277/2011.

### COMITÊS DE GOVERNANÇA

#### COMITÊ PESQUISA DE CLIMA

**ORGANIZACIONAL:** composto pelas coordenações de Gestão de Pessoas, Nutrição, Operacional do Hospital Unimed, Financeira, Suprimentos, Serviços Próprios e Vendas Personal. O comitê tem o objetivo de avaliar resultados e, com base no cenário interno e externo, atuará nos seguintes focos: funcionários como peça-chave para o sucesso do negócio; otimização de recursos; investimento no que precisa e em quem precisa e líderes atuantes 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, 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 atual cenário da Cooperativa). Após definição e aprovação das prioridades, foram estabelecidos os grupos de ação, a fim de operacionalizar os planos em ações compartilhadas e estratégicas no período 2014–2015. Formarão este grupo, funcionários do Gestão de Pessoas, de áreas de apoio e representantes do Comitê de RH.

#### COMITÊ DE INOVAÇÃO:

O Comitê de Inovação da Unimed Nordeste-RS foi instituído pela Diretoria Executiva, em dezembro de 2013.

Formado por colaboradores que não exercem funções de liderança dentro da Cooperativa, possui nove integrantes indicados pela Diretoria. Cabe ao comitê:

- \* Elaborar a Política do Programa de Inovação: Critérios e definições (classificar as ideias, avaliar a viabilidade, orientar e facilitar a implantação, avaliar os resultados, definir os critérios e fluxo de avaliação/premiação)
- \* Além destas atribuições e responsabilidades, há outras que lhe sejam atribuídas pela Diretoria Executiva.
- \* Estimular a adesão ao programa, divulgando os resultados.

#### COMITÊ GESTÃO DE PESSOAS:

Formado pelas três Superintendências (Administrativa, Financeira e de Mercado) e coordenação de Gestão de Pessoas. As atribuições são voltadas às seguintes diretrizes:

- \* Aprovação do quadro de lotação anual da empresa
- \* Definição da matriz de capacitação
- \* Planejamento das ações originárias da Pesquisa de Clima Organizacional (direcionada ao quadro funcional)
- \* Aprovação do orçamento para os reajustes salariais anuais
- \* Aprovação para troca de ranqueamento de cargo na estrutura salarial
- \* As reuniões dos integrantes são mensais ou conforme a demanda de aprovações

### COMITÊS DE GOVERNANÇA

#### COMITÊ DE TI:

##### COMITÊ ESTRATÉGICO DA 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 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 a ser tratado.

#### AUDITORIAS EXTERNAS E INTERNAS DE CERTIFICAÇÃO (ISO E ONA):

a Cooperativa possui uma equipe de auditores internos qualificados, representantes de diferentes setores, com intuito de verificar a conformidade dos processos com as normas ISO 9001 e Organização Nacional para Acreditação, além de identificar e sugerir oportunidades de melhoria. As auditorias internas seguem programa anual, onde todos os processos são distribuídos de forma que, mensalmente, em média, cinco processos sejam auditados. As auditorias também são realizadas em todos os sites. 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. Os auditores são avaliados a cada auditoria pelos auditados e pelo setor de Sistemas de Gestão, de acordo com critérios definidos. A partir dessa avaliação, percebe-se a necessidade de qualificação ou acompanhamento. Anualmente, é feita uma reunião de encerramento de um ciclo e abertura de outro, quando são mostrados os resultados e repassadas orientações.

**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. O programa confere ao Laboratório Unimed um compromisso maior com a qualidade do atendimento e do resultado liberado. Há uma constante busca por inovações tecnológicas e treinamento da equipe, a fim de que a segurança do paciente e do resultado emitido seja garantida em todas as etapas do processo laboratorial. O monitoramento do programa ocorre por meio de auditorias internas, realizadas por auditores do laboratório e auditorias externas anuais, que são acompanhadas pela equipe do setor. Em agosto de 2014, o Laboratório Unimed concluiu mais um ciclo de auditorias, comprovando a conformidade com os itens da Norma e a qualidade do serviço.

## SUSTENTABILIDADE E GOVERNANÇA

### COMITÊS DE STAFF

#### Ouvidoria Médica

Instituída com a finalidade de estreitar o relacionamento entre o médico cooperado e a Unimed, buscando identificar problemas, oportunidades de melhoria ou quaisquer manifestações médicas a fim de serem atendidas pelos representantes da Diretoria, tendo o ouvidor como instrumento de ligação. A Ouvidoria Médica é acionada pelos processos da Cooperativa quando se faz necessária, sendo mais um canal de comunicação com os cooperados, garantindo transparência e agilidade no atendimento.

#### Ouvidoria

Trata-se de mais um meio de comunicação estendido exclusivamente aos beneficiários, em caráter estratégico, pró-ativo e preventivo para atuar com situações de atendimento de maior complexidade, desenvolvendo projeto em parceria com a Gestão de Relacionamento com Clientes. O setor não substitui o Serviço ao Atendimento ao Cliente, que continua atuante nas questões operacionais. Para o beneficiário contatar com a Ouvidoria, é necessário que ele já tenha passado pelos outros canais de atendimento disponíveis na Unimed Nordeste-RS, para então requerer maior análise sobre a situação apresentada. A ação atende a RN 323/2013 e objetiva constituir uma unidade de segunda instância de atendimento com foco na mediação de conflitos, no aperfeiçoamento do processo de trabalho interno e para evitar/minimizar eventuais ações judiciais contra as operadoras.

### SELO NACIONAL DE GOVERNANÇA COOPERATIVA

A Unimed Nordeste-RS tomou como base as boas práticas de governança, a partir das exigências e critérios do Selo Nacional de Governança Cooperativa, da Unimed do Brasil. Ao adotar as premissas do Selo, a Unimed Nordeste-RS objetiva:

Possuir uma referência de modelo administrativo gerencial com caráter organizacional, 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.



REPRESENTAÇÕES MÉDICAS

Diretoria Executiva  
2013-2015

Dr. Carlos Castellano Silveira  
**Presidente**

Dr. Ricardo Casara  
**Vice-Presidente**

Dr. Elias Ribeiro  
**Diretor Superintendente**

Dr. Vicente Henrique Verdi  
**Diretor Técnico**

Dr. Primo Agostinho Piccoli Neto  
**Diretor de Serviços Próprios**

Dr. Darcy Ribeiro Pinto Filho  
**Diretor Técnico-Hospitalar**

Dr. Franco Scariot  
**Diretor do Corpo Clínico**

Conselho de Administração

Dr. André Germano dos Santos Leite

Dr. Alexandre Ernesto Gobbato

Dr. Armando Paes Corvo

Dr. Carlos Castellano Silveira

Dr. Fábio André Letti

Dr. Gilberto Silveira Martins

Dr. José Flávio Fontana

Dra. Juçara Maria Fedrizzi Pante

Dra. Mariângela Moschen

Dr. Ricardo Casara

Dr. Roberto César Costa

Dr. Ronaldo Mattia

Conselho Fiscal

Dr. Antonio Oliveira Quevedo

Dr. Charles Antônio Barcarolo Angeli

Dra. Denise Vozniak

Dr. Edson Luiz Doncatto

Dr. Elvio Heitor Michelin

Conselho Gestor do Hospital  
Unimed Caxias do Sul

Dr. Darcy Ribeiro Pinto Filho  
**Diretor Técnico Hospitalar**

Dr. Franco Scariot  
**Diretor Clínico**

Dra. Paula Suzin Trubian  
**Vice-Diretora Clínica**

Dra. Mariângela Moschen  
**Representante do Conselho  
de Administração**

Dr. Elias Ribeiro  
**Diretor Superintendente**

Dr. Primo Agostinho Piccoli Neto  
**Diretor de Serviços Próprios**

## SUSTENTABILIDADE E GOVERNANÇA

### REPRESENTAÇÕES MÉDICAS

#### Chefias Médicas do Hospital Unimed Caxias do Sul

Dr. André Silva Gomes  
**Serviço de Hemodiálise**

Dr. Ismael Francisco Voltolini  
**Serviço de Hemodinâmica**

Dr. Ramiro Caldas Degrazia  
**Serviço de Unidade de Dor Torácica**

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

Dr. Rubens Guelfi  
**Bloco Cirúrgico**

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

Dra. Cláudia Molardi De Filippis Fochesato  
**Serviço dos Médicos Hospitalistas**

#### Comissão Técnica

Dr. Edson Renato Pippi

Dr. Flávio Ribeiro Mendes

Dr. Jeferson Luiz Mezzomo

#### Coordenações Médicas

Dr. Marcelo Fonseca Frigeri  
**PA Caxias do Sul**

Dra. Ângela Rech  
**PA Bento Gonçalves**

Dr. Ervino Gnielka  
**PA Farroupilha**

Dra. Márcia Manozzo  
**Medicina Preventiva**

Dra. Nátia Marchioro  
**Saúde Ocupacional**

Dr. Rafael Felipe Alberti Lisot  
**SOS Emergência/Assistência Domiciliar**

Dra. Mara Ribeiro Mendes  
**Promed**

REPRESENTAÇÕES MÉDICAS

Pesquisa  
com  
médicos

Periodicidade:  
**DOIS ANOS**

resultado da última pesquisa:

**66,7%**

de satisfação

Pesquisa com os  
beneficiários

Periodicidade:  
**DOIS ANOS**

resultado da última pesquisa:

**64,42%**

de satisfação

Pesquisa  
no Hospital

Periodicidade:  
**MENSAL**

resultado da última pesquisa:

**88,58%**

de satisfação

# SUSTENTABILIDADE

A Unimed Nordeste-RS possui um setor que norteia as práticas da cooperativa rumo à sustentabilidade, por meio de ferramentas fornecidas pela Unimed do Brasil, tais como:

Selo Unimed de Sustentabilidade  
Indicadores de Sustentabilidade

Balanco social

Código de conduta

Calculadora de Emissão de Co2

Ferramentas advindas de diagnósticos de certificações que nos ajudam a amadurecer nossas práticas.

**O objetivo do  
setor de Gestão de  
Sustentabilidade  
é mobilizar,  
incentivar e  
fortalecer a  
cooperativa  
para uma gestão  
sustentável.**

Para enraizar a cultura de Sustentabilidade, o setor conta com o apoio de um comitê formado por representantes de diferentes setores, os quais são referência aos stakeholders. São estes:

Espaço Médico (médico cooperado)

Gestão de Pessoas (funcionários)

Gestão do Cliente Corporativo  
Gestão de Relacionamento com o Beneficiário  
Medicina Preventiva (cliente)

Manutenção e Obras e Suprimentos (fornecedores)

Assessoria Jurídica (ANS)

Controladoria (Indicadores Socioambientais)

Sistema de Gestão (processos)

Governança/Saúde Ocupacional (Resíduos)

Gestão de Sustentabilidade  
Marketing (governo/comunidade)

### SUSTENTABILIDADE

#### A UNIMED NORDESTE ADERIU À POLÍTICA DE SUSTENTABILIDADE DA UNIMED DO BRASIL, QUE REGE:

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 local onde as Unimeds estão inseridas.

#### DIRETRIZES PARA A POLÍTICA NACIONAL DE SUSTENTABILIDADE DO SISTEMA UNIMED:

### A OS PRINCÍPIOS DO COOPERATIVISMO

#### 1. Adesão livre e voluntária

Cooperativas são organizações voluntárias abertas a todas as pessoas aptas a usar seus serviços e dispostas a aceitar as responsabilidades de sócios, sem discriminação social, racial, política ou religiosa e de gênero.

#### 2. Controle democrático pelos sócios

As cooperativas são organizações democráticas controladas por seus sócios, os quais participam ativamente no estabelecimento de suas políticas e na tomada de decisões. Homens e mulheres, eleitos como representantes, são responsáveis perante os outros membros (sócios). Nas cooperativas Singulares, os sócios têm igualdade na votação (um sócio, um voto); as cooperativas de outros graus são também organizadas de maneira democrática.

#### 3. Participação econômica dos sócios

Os sócios contribuem de forma equitativa e controlam democraticamente o capital de suas cooperativas. Parte desse capital é propriedade comum das cooperativas. Usualmente, os sócios recebem juros limitados (se houver algum) sobre o capital, como condição de sociedade. Os sócios destinam as sobras aos seguintes propósitos: desenvolvimento das cooperativas, possibilitando a formação de reservas, parte dessas podendo ser indivisível; retorno aos sócios na proporção de suas transações com as cooperativas; e apoio a outras atividades que forem aprovadas pelos sócios.

### SUSTENTABILIDADE

#### 4. Autonomia e independência

As cooperativas são organizações autônomas para ajuda mútua, controladas por seus membros. Entretanto, em acordo operacional com outras entidades, inclusive governamentais, ou recebendo capital de origem externa, elas devem fazê-lo em termos que preservem o seu controle democrático pelos sócios e mantenham sua autonomia.

#### 5. Educação, treinamento e informação

As cooperativas proporcionam educação e treinamento para os sócios de modo a contribuir efetivamente para o seu desenvolvimento.

Eles deverão informar o público em geral, particularmente os jovens e os líderes formadores de opinião, sobre a natureza e os benefícios da cooperação.

#### 6. Cooperação entre cooperativas

As cooperativas atendem seus sócios mais efetivamente e fortalecem o movimento cooperativo, trabalhando juntas por meio de estruturas locais, nacionais, regionais e internacionais.

#### 7. Preocupação com a comunidade

As cooperativas trabalham pelo desenvolvimento sustentável de suas comunidades, por meio de políticas aprovadas por seus membros.

#### **B** LEGISLAÇÃO BRASILEIRA ESPECÍFICA AO SEGMENTO DA SAÚDE SUPLEMENTAR

Seguir as regulamentações e normatizações da Agência Nacional de Saúde Suplementar, entidade vinculada ao Ministério da Saúde.

#### **C** LEGISLAÇÃO TRABALHISTA

Aplicar as normas que regulam as relações de trabalho no Brasil, de acordo com a Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), e seguir os princípios relativos aos direitos no trabalho preconizados pela Organização Internacional do Trabalho (OIT).

#### **D** CUMPRIMENTO DAS LEIS, NORMAS E ACORDOS INTERNACIONAIS RELACIONADOS À DEFESA DOS DIREITOS HUMANOS

Empregar como referência essencial a Declaração Universal dos Direitos Humanos, que delinea os direitos humanos básicos, adotada pela Organização das Nações Unidas em 1948, como norteador para condução de seu negócio junto aos seus grupos de relacionamento.



### SUSTENTABILIDADE

#### PREMISSAS PARA GARANTIR A POLÍTICA

- Cumprir as exigências legais que se aplicam ao setor da saúde suplementar;

- Gerenciar riscos e oportunidades;

- Buscar continuamente o equilíbrio econômico, social e ambiental;

- Definir e implantar ações e projetos de promoção à saúde para clientes, cooperados, colaboradores e comunidade;

- Garantir o desenvolvimento profissional de colaboradores e cooperados, atores essenciais para o Sistema Unimed;

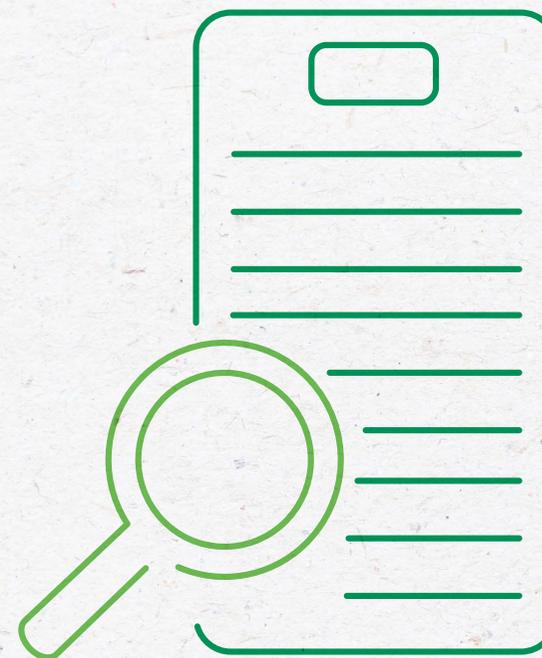
- Gerenciar a satisfação dos clientes em relação aos serviços prestados;

- Definir estratégias para melhoria do atendimento aos clientes, inclusive no que se refere à rede de prestadores;

- Oportunizar a inclusão social por meio do investimento social em projetos para as comunidades de sua área de atuação;

- Promover a preservação e o respeito ao meio ambiente, utilizando conscientemente os recursos naturais e por meio da educação ambiental;

- Respeitar a diversidade regional, investindo em ações que promovam o acesso à cultura.



### PLATAFORMA DA SUSTENTABILIDADE

#### SÃO OBJETIVOS ESTABELECIDOS PARA A PLATAFORMA DE SUSTENTABILIDADE DO SISTEMA UNIMED:

##### Para a Saúde AMBIENTAL

- 1.** Reduzir o impacto ambiental dos cartões de clientes por meio de materiais mais ecoeficientes e pelo descarte adequado
- 2.** Priorizar a reciclagem de materiais
- 3.** Destinar corretamente todos os resíduos gerados
- 4.** Orientar fornecedores e prestadores a respeito da correta destinação e tratamento de resíduos
- 5.** Quantificar e reduzir as emissões de CO2 da operação
- 6.** Realizar eventos mais sustentáveis selecionando, preferencialmente, fornecedores locais, valorizando a cultura local e reduzindo o impacto ambiental
- 7.** Desenvolver programa de consumo consciente

##### Para a Saúde SOCIAL

- 8.** Desenvolver projetos sociais voltados para educação em saúde de crianças e adolescentes, em busca da conscientização para uma vida mais saudável, segura e com qualidade
- 9.** Desenvolver projetos de esporte comunitário com foco no desenvolvimento integral de crianças e jovens
- 10.** Investir na capacitação profissional e de desenvolvimento pessoal de cooperados e colaboradores
- 11.** Incentivar a implantação de programas e comitês de saúde e segurança com foco nos colaboradores, cooperados e clientes
- 12.** Fomentar a liderança e o engajamento comunitário, bem como o voluntariado de colaboradores e cooperados
- 13.** Optar, preferencialmente, por fornecedores locais e que atendam integralmente os critérios da responsabilidade legal, social e ambiental

##### Para a Saúde ECONÔMICA

- 14.** Ser transparente nas políticas, práticas e desempenho social, ambiental, econômico e de governança
- 15.** Efetivar o Código de Conduta, bem como o funcionamento das ferramentas complementares a ele (Comitê de Conduta e canal de denúncias)
- 16.** Acompanhar, monitorar e tomar medidas necessárias quando de infrações do Código de Conduta
- 17.** Buscar melhoria contínua para atendimento de seus clientes
- 18.** Implantar programa de análise, desenvolvimento e acompanhamento da cadeia de valor do Sistema Unimed, de forma a identificar e mitigar impactos negativos para a sociedade e o meio ambiente
- 19.** Desenvolver pequenos fornecedores, preferencialmente, para que se tornem cooperativas
- 20.** Fomentar a compra conjunta de produtos, reduzindo significativamente os custos individuais

##### Para a Saúde CULTURAL

- 21.** Investir em projetos culturais que promovam o acesso ao repertório cultural regional
- 22.** Valorizar as especificidades regionais por meio da aquisição de brindes, preferencialmente regionais

**COMPROMISSOS ORIENTADORES** [G4-15]

**8 METAS DO MILÊNIO**

Somos signatários das 8 Metas do Milênio, ou seja, os oito maiores problemas do mundo apontados pela ONU. Assim, ações ou projetos desenvolvidos pela Unimed Nordeste-RS levam em consideração a minimização destes problemas:

**ACABAR COM A FOME E A MISÉRIA**

**EDUCAÇÃO BÁSICA DE QUALIDADE PARA TODOS**

**IGUALDADE ENTRE SEXOS E VALORIZAÇÃO DA MULHER**

**REDUZIR A MORTALIDADE INFANTIL**

**MELHORAR A SAÚDE DAS GESTANTES**

**COMBATER A AIDS, A MALÁRIA E OUTRAS DOENÇAS**

**QUALIDADE DE VIDA E RESPEITO AO MEIO AMBIENTE**

**TRABALHANDO PELO DESENVOLVIMENTO**

COMPROMISSOS ORIENTADORES

PACTO GLOBAL

Também somos signatários do Pacto Global, que rege 10 princípios, divididos em quatro áreas:

ÁREA 1  
DIREITOS HUMANOS

**Princípio 1:** As empresas devem apoiar e respeitar a proteção de direitos humanos reconhecidos internacionalmente

**Princípio 2:** Assegurar-se de sua não participação em violação destes direitos

ÁREA 2  
TRABALHO

**Princípio 3:** As empresas devem apoiar a liberdade de associação e o reconhecimento efetivo do direito à negociação coletiva

**Princípio 4:** A eliminação de todas as formas de trabalho forçado ou compulsório

**Princípio 5:** A abolição efetiva do trabalho infantil

**Princípio 6:** Eliminar a discriminação no emprego

ÁREA 3  
MEIO AMBIENTE

**Princípio 7:** Apoiar uma abordagem preventiva aos desafios ambientais

**Princípio 8:** Desenvolver iniciativas para promover maior responsabilidade ambiental

**Princípio 9:** Incentivar o desenvolvimento e difusão de tecnologias ambientalmente amigáveis

ÁREA 4  
COMBATE À CORRUPÇÃO

**Princípio 10:** Combater a corrupção em todas as suas formas, inclusive extorsão e propina

Trabalhamos com ações que ajudam a disseminar os 10 princípios do Pacto Global – tanto interna quanto externamente, junto à rede de relacionamento.

### COMPROMISSOS ORIENTADORES

### CÓDIGO DE CONDUTA

A partir da solicitação do Conselho de Administração, em fevereiro de 2011, e aprovação da Diretoria Executiva, em janeiro de 2012, foi finalizado o documento para criação do Comitê de Conduta da Unimed Nordeste-RS, responsável pelo gerenciamento do Código de Conduta. A Cooperativa adotou a mesma publicação da Unimed do Brasil, que percebeu a necessidade de revisão do código anterior, incluindo novos itens e adequando outros à realidade de mercado.

#### O guia, portanto, está dividido em princípios:

- Integridade, respeito às leis vigentes no país e às normas internas
- Proteção ao patrimônio físico, moral e intelectual da Unimed
  - Relacionamento com os cooperados
    - Valorização do capital humano
    - Compromisso com os clientes
    - Respeito ao meio ambiente
  - Uso das informações e dos meios de informática
  - Relacionamentos externos construtivos

Os sete membros deste Comitê foram nomeados pela Diretoria Executiva da Unimed Nordeste-RS, em janeiro de 2014, sendo renovados a cada dois anos e representados por: dois profissionais da área Administrativa (Assessoria Jurídica e Gestão de Pessoas); um profissional da Auditoria Interna; um da área Financeira; um da área Comercial; um dos Serviços Próprios e um do Hospital Unimed Caxias do Sul.

#### O Comitê de Conduta realizou ações institucionais e de conscientização sobre o Código de Conduta, a partir de duas palestras direcionadas à diretoria e funcionários:

- A conduta ética no trabalho: você pratica? – ministrada pelo Frei Jaime Bettega, professor universitário de Ética, estendendo-se a todos os funcionários
- 1ª Capacitação sobre Assédio Moral nas Relações de Trabalho – ministrada pelo advogado Renato Zucco, direcionada à diretoria e funcionários com cargos de liderança.

Também foi desenvolvido um Quiz na Intranet, estimulando todo quadro funcional a conhecer melhor o código da Unimed Nordeste-RS.

### RECONHECIMENTO DE GESTÃO SUSTENTÁVEL

#### SELO NACIONAL DE SUSTENTABILIDADE UNIMED DO BRASIL

A Unimed Nordeste-RS tomou como base as boas práticas de sustentabilidade, a partir das exigências e critérios do Selo Nacional de Sustentabilidade, da Unimed do Brasil. Ao adotar as premissas do Selo, a Unimed Nordeste-RS objetiva ter uma ferramenta de autodiagnóstico, que nos auxilia na estratégia da gestão responsável, buscando:

Desenvolver práticas para uma sociedade mais justa, ética e sustentável

Agregar valor à marca

Fortalecer e qualificar o relacionamento da Cooperativa junto aos seus públicos

Obter um diagnóstico do desempenho da Cooperativa, primando por uma gestão sustentável

#### NOSSA COOPERATIVA ALCANÇOU O PADRÃO DIAMANTE DE SUSTENTABILIDADE PELA ANÁLISE DA UNIMED DO BRASIL

A Unimed Nordeste-RS conquistou o Selo Diamante em Sustentabilidade, na categoria Operadora.

Segundo a Unimed do Brasil, a categoria Diamante do Selo de Sustentabilidade revela que o conceito de desenvolvimento sustentável foi implementado. Ele permeia toda a gestão da cooperativa, apresentando indicadores que demonstram os resultados das ações. Esses indicadores monitoram seu impacto na sociedade e traduzem um relacionamento ético e transparente desta singular com seus principais públicos de relacionamento. Afinal, sustentabilidade é algo que se pratica no dia a dia, nas relações, no envolvimento, em todas as partes da organização. Avançamos a partir do entendimento de todas as pessoas da organização, sob o aval da diretoria, que deu o apoio, enquanto o setor de Gestão de Sustentabilidade orientou e fez tudo acontecer.

O Setor de Gestão de Sustentabilidade avaliou a conquista deste Selo como resultado de um trabalho de três anos, focado no enraizamento da cultura de Sustentabilidade, que envolveu diferentes áreas da Cooperativa.

RECONHECIMENTO DE GESTÃO SUSTENTÁVEL

Os **PONTOS ATINGIDOS** pela **UNIMED NORDESTE-RS** equivalem ao **CERTIFICADO DIAMANTE** resultado da avaliação de **DEZ TEMAS** importantes para uma gestão com sustentabilidade, compreendendo: **VALORES, TRANSPARÊNCIA e GOVERNANÇA; PÚBLICO INTERNO; MEIO AMBIENTE; FORNECEDORES; CLIENTES; COMUNIDADE; GOVERNO e SOCIEDADE.**

O processo de busca da certificação teve duração de quatro meses e englobou o preenchimento de uma série de protocolos, entre os quais os Indicadores de Sustentabilidade, composto de 92 questões, o Balanço Social/Relatório de Sustentabilidade, o de projetos socioambientais no Banco de Práticas e o do Inventário de Emissões de Gases Efeito Estufa (calculadora CO2). Durante esse processo, diferentes setores foram envolvidos, representados pelos membros do Comitê de Sustentabilidade.



## SUSTENTABILIDADE E GOVERNANÇA

### RECONHECIMENTO DE GESTÃO SUSTENTÁVEL

#### HOSPITAL UNIMED CAXIAS DO SUL: UM DOS CINCO HOSPITAIS MAIS SUSTENTÁVEIS DO SISTEMA UNIMED

O Hospital Unimed Caxias do Sul é um dos cinco hospitais do sistema Unimed com as melhores práticas de sustentabilidade. A instituição foi avaliada pela Unimed do Brasil durante o processo de obtenção do Selo de Sustentabilidade Hospitais Unimed. As instituições que não atingem 40% da avaliação são desclassificadas, e a Unimed Nordeste-RS, já no primeiro ano, se destacou. O processo durou um mês e envolveu diretamente diferentes setores da empresa, além de integrantes do Comitê de Sustentabilidade.

O **HOSPITAL** atingiu **NOTA ELEVADA**, resultado da avaliação de **QUATRO TEMAS** importantes para uma gestão com sustentabilidade, compreendendo a **GESTÃO; SAÚDE E SEGURANÇA; MEIO AMBIENTE; ACESSIBILIDADE E MOBILIDADE.**

**Unimed**   
Nordeste-RS



## SUSTENTABILIDADE E GOVERNANÇA

### RECONHECIMENTO DE GESTÃO SUSTENTÁVEL

#### ALINHAMOS PESSOAS E PROCESSOS À CULTURA DE SUSTENTABILIDADE

Ser uma empresa socialmente sustentável é um desafio cada vez mais presente no cenário dos negócios. Por isso, faz-se necessária uma cultura da sustentabilidade internalizada. Assim, os funcionários, ao operacionalizar seus processos, fazem suas análises não somente pelo impacto econômico, mas também

pelo social e ambiental. Para enraizar ainda mais a cultura de sustentabilidade internamente, a empresa como um todo conta com a reestruturação da política de responsabilidade social, com o fortalecimento do comitê de sustentabilidade e com as promoções de capacitações em gestão sustentável.

#### BUSCAMOS VIABILIZAÇÃO FINANCEIRA PARA MANUTENÇÃO E INOVAÇÃO DE PROJETOS SOCIOAMBIENTAIS

A cooperativa encontra-se em um grau elevado de sustentabilidade. A busca de apoio a práticas sustentáveis é grande. O caminho encontrado para não desperdiçar propostas que possam auxiliar no processo de busca de um mundo melhor foi realizar um forte trabalho na busca de parceiros, fortalecendo o resultado da prática, pois, juntos, fazemos a diferença. O Instituto Unimed Nordeste-RS é uma das propostas que está transitando para ampliarmos nossas práticas, pois com ele poderemos buscar outras vias de parcerias, como o aproveitamento das leis de incentivo fiscal.



### RECONHECIMENTO DE GESTÃO SUSTENTÁVEL



#### ESTREITAMOS NOSSA RELAÇÃO COM CANAIS DE COMUNICAÇÃO PARA DISSEMINAR A SUSTENTABILIDADE

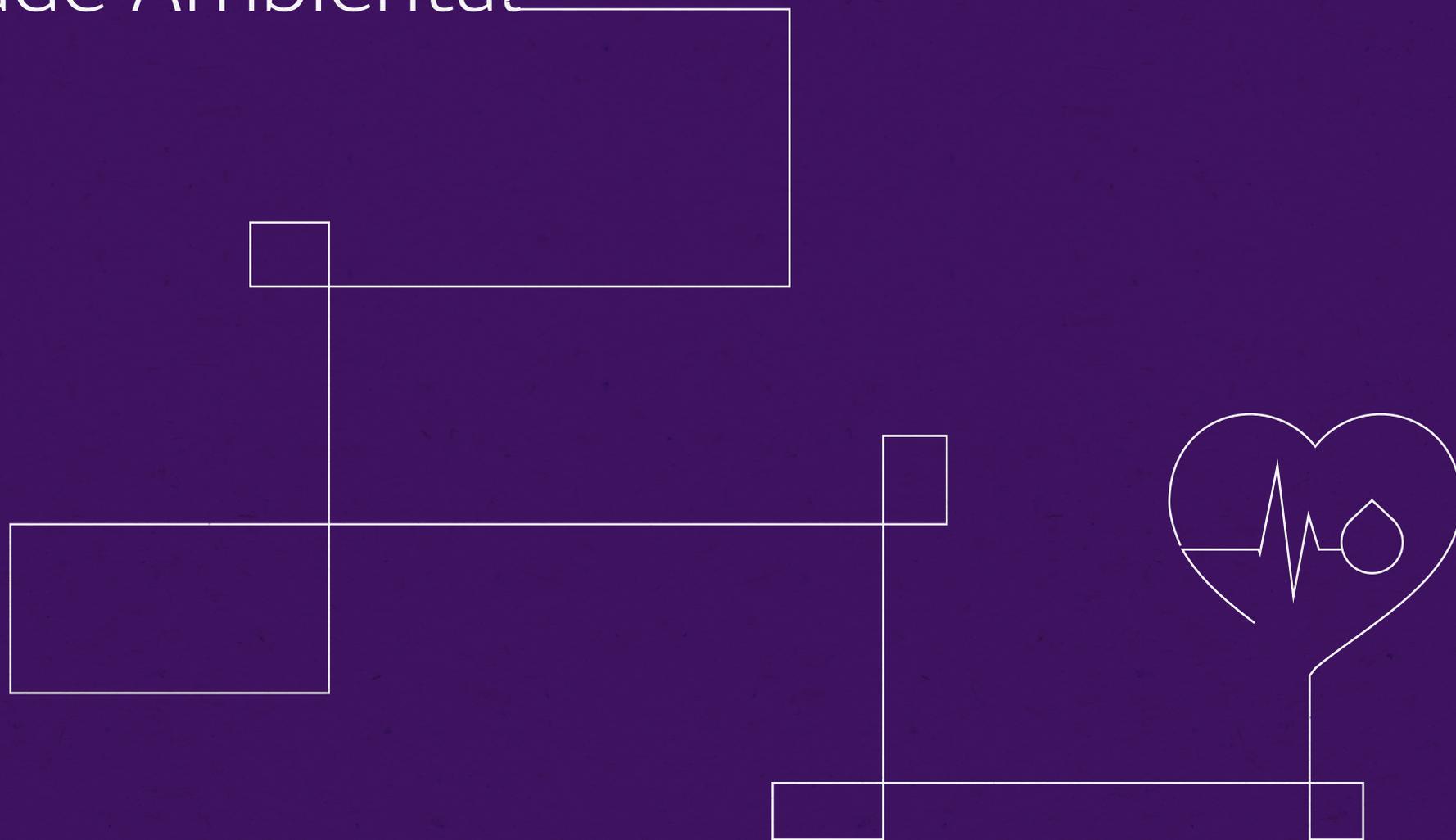
A transparência é um dos indicadores mais significativos em uma gestão sustentável: conhecer e utilizar os canais de comunicação são atitudes que colocam em nossas mãos uma grande ferramenta de comunicação, a fim de estabelecer um diálogo com toda a rede de relacionamento da cooperativa. Manter a rede atualizada, divulgando as práticas sustentáveis adotadas pela cooperativa, é uma forma de prestação de contas com a sociedade, pois a Unimed assumiu compromissos socioambientais e se sente responsável por dizer como vem procedendo para colocá-los em prática.

#### UTILIZAMOS FERRAMENTAS PARA UMA GESTÃO SUSTENTÁVEL

As ferramentas contribuem para aprimorar as práticas socioambientais. Incorporadas aos processos, tornam o negócio mais sustentável. Alguns dos grandes aliados para o aprimoramento das práticas socioambientais têm sido os indicadores de Sustentabilidade da Unimed do Brasil, bem como as certificações de sustentabilidade que a cooperativa vem mapeando, validando e buscando. Delas, extraímos informações para sabermos como está a performance da Unimed em relação à sustentabilidade. Outro norteador importante é o relatório de sustentabilidade: o modelo adotado pela cooperativa é considerado o mais atual no mercado nacional e internacional, o que permite fazer um raio X das práticas adotadas em nossa gestão de negócio.

Capítulo 2

# Para a Saúde Ambiental



# PARA A SAÚDE AMBIENTAL



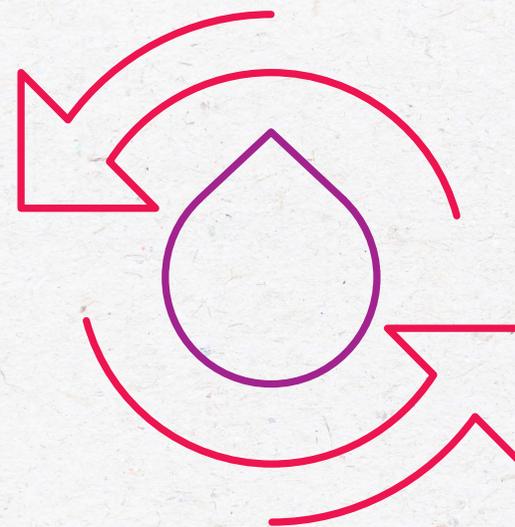
Ao longo dos últimos anos, a cooperativa investiu na saúde do meio ambiente. Seguindo as leis relacionadas ao assunto, a cooperativa deu encaminhamento correto aos resíduos gerados em seus serviços próprios e reciclou materiais em desuso, conferindo nova utilidade a eles. Tudo para um mundo melhor.

## REAPROVEITAMENTO DE ÁGUA

[G4-LA5]

Pensando no reaproveitamento de água, a Cooperativa passou a reaproveitar a água armazenada na Estação de Tratamento de Efluentes (ETE) do Pronto-Atendimento Unimed de Farroupilha. Em 2014, um volume de 2.386 metros cúbicos dessa água foi reutilizado para a manutenção do jardim desse serviço próprio – esse número representa o total de reaproveitamento de água na Cooperativa, já que esse trabalho

só ocorre, atualmente, no Pronto-Atendimento de Farroupilha. No Hospital Unimed Caxias do Sul, a reutilização de água também ocorria, mas deixou de ser feita porque o sistema de filtro mecânico não suportava mais o volume atual de efluentes da ETE. Para contornar a situação, a Unimed já tem novo projeto de ampliação da ETE do Hospital Unimed, a fim de voltar a reaproveitar a água.



## PARA A SAÚDE AMBIENTAL

### PRODUZIMOS A CARTILHA DO CONSUMO CONSCIENTE DA ÁGUA [G4-EN10]

O Programa Consumo Consciente trabalha fortemente com a educação ambiental. Foi com esse enfoque que a cartilha consumo consciente foi desenvolvida. Precisávamos atentar nossa rede para a importância dos cuidados com o consumo da água, envolver crianças neste projeto, em que elas próprias seriam os autores, nos deu o resultado esperado, pois abordaram o assunto com uma linguagem própria, facilitando a compreensão do assunto por outras crianças. O resultado chamou atenção dos adultos: como não se preocupar, se pessoas com tão pouca experiência de vida já se preocupam? Dessa forma, envolvemos neste projeto crianças e adultos.

Desenhos de filhos de funcionários e de médicos cooperados com idades entre seis e 14 anos ganharam as páginas de uma cartilha do consumo consciente da água editada sob a forma de uma história em quadrinhos.

“Parabéns pela criatividade e pelo trabalho. A importância do tema ganhou o merecido destaque, e o evento foi muito legal. Eu e minha família gostamos muito.”

**Dr. André S. Gomes, médico cooperado.**

“Foi encantador e surpreendente o lançamento do material resultante do concurso. Parabéns.”

**Dr. Dirceu Reis da Silva, médico cooperado.**

No planejamento estratégico da cooperativa, a água faz parte dos indicadores ambientais: é monitorado e rastreado qualquer risco de consumo exagerado.

Além da cartilha, existe todo um trabalho de fiscalização do sistema hidráulico. E para complementar o incentivo ao uso consciente, são desenvolvidos materiais informativos e etiquetas adesivas, espalhados em locais em que a água é utilizada.

# EFLUENTES E RESÍDUOS [G4-EN23]

Peso total de resíduos	
Reutilização	14.096
Reciclagem	67.154,62kg
Compostagem	Não ocorre
Recuperação, inclusive recuperação de energia	Não ocorre
Incineração (queima de massa)	213.126,03 kg
Injeção subterrânea de resíduos	Não ocorre
Aterro	109.526 Kg
Armazenamento no local	Todos os resíduos (tipos A, B, C, D, E e RE) são armazenados em abrigo externo.

O método de disposição de resíduos foi determinado pelo descarte direto feito pela organização ou por terceiros, ou ainda confirmado diretamente pela organização.

### Empresas Terceiras que realizam a coleta:

Orgânico: Empresa Codeca

Infectante: Seresa (realiza o processo de incineração)

Reciclável/confidencial: Empresa MPL

Resíduo químico/radioativo: Empresa Resquin

As informações acima foram fornecidas pela empresa contratada responsável pela disposição de resíduos. E todas as empresas têm as informações por meio das licenças de operação (regularidade). Os métodos são padronizados e adotados pela empresa contratada responsável pela disposição de resíduos.

### Licenças de operação:

**Resquin:** 05973/2013-DL

**Codeca:** 388/2014-DL

**MPL:** 482/2012 – Semma

**Seresa:** 04681/2014- DL

**Sonipla:** transporte de lâmpadas

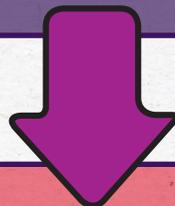
## PARA A SAÚDE AMBIENTAL

### ADOTAMOS UMA CALCULADORA QUE CONTRIBUI PARA DIMINUIR OS IMPACTOS AMBIENTAIS [G4-EN23]

Adotamos uma espécie de calculadora verde na empresa. A fórmula utilizada não é de fácil compreensão para os leigos, mas, com ela, a cooperativa tem minimizado os impactos ambientais – saiu do papel o Projeto Calculadora CO<sub>2</sub>, ferramenta da Unimed do Brasil que desde então mede a emissão de CO<sub>2</sub> registrada por aqui. A aritmética que só traz benefícios ao planeta não envolve apenas uma única área da Unimed: para medir os impactos, o Gestão de Sustentabilidade contou com o apoio dos setores Gestão de Pessoas e Manutenção e Obras. As informações para emissão do Relatório de Emissões de Gases Efeito Estufa (IEGEE), neste primeiro ano, foram extraídas do consumo de energia, da geração de resíduos, da utilização de transportes e das viagens aéreas. Depois de um ano de acompanhamento, possuímos os resultados deste trabalho, bem como sabemos de que forma neutralizar o consumo de CO<sub>2</sub> gerado em 2013. Confira abaixo os resultados:

# Emissões de CO<sub>2</sub> gerados 2014 = 540,31

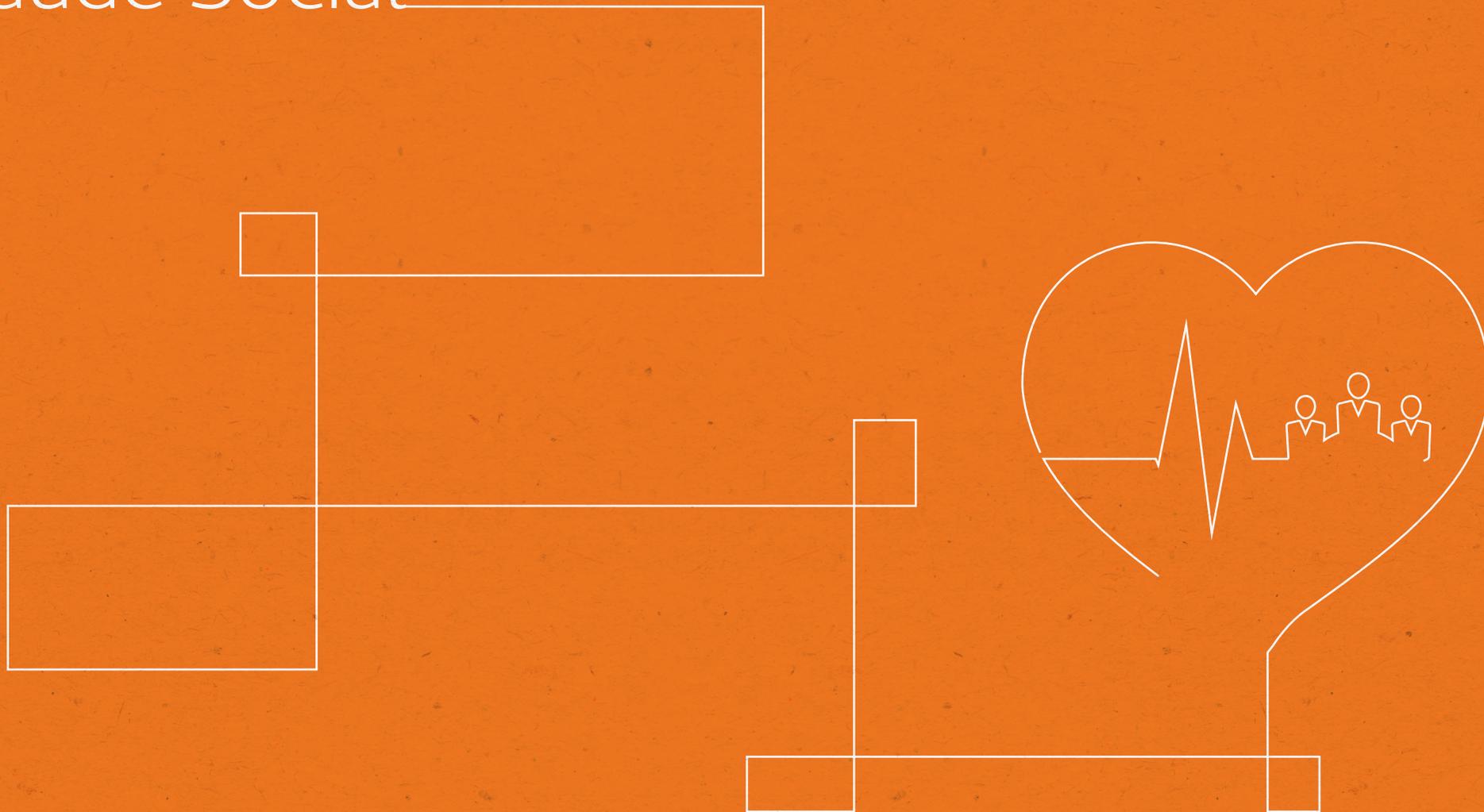
**CO<sub>2</sub>** - Unidade utilizada para comparar as emissões de vários gases de efeito estufa baseado no potencial de aquecimento global de cada um.



## Medidas de Neutralização: Plantio de 3.373 árvores em uma área de 3,07 ha.

Capítulo 3

# Para a Saúde Social



# SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO [G4-LA5]



## COMO TRABALHAMOS A SAÚDE E A SEGURANÇA NO TRABALHO [G4-LA5]

Os comitês formais de saúde e segurança constituídos por empregados de diferentes categorias funcionais operam na empresa nos níveis operacionais. São os seguintes – e com os respectivos percentuais de força de trabalho (a média é de 10,69%):

Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (Cipa): 9,8%

Brigada de Incêndio: 16,4%

Comitê gestor do plano de prevenção de riscos de acidentes material perfurocortante: 3,4%

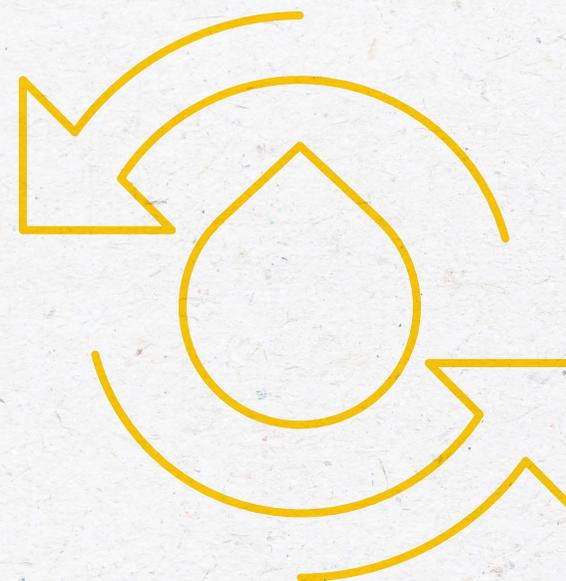
Cuidando do Trabalhador: 1,3%

Proteção Radiológica: 10,7%

Coergo – Comissão de Ergonomia: 1,3%

Comitê de Saúde e Segurança do Trabalho (Sindihospa): 0,1%

Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e Medicina do Trabalho (Sesmt): 0,45%



PARA A SAÚDE SOCIAL

Lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e número de óbitos relacionados ao trabalho [G4-LA6]

TIPO DE LESÃO	ANO	TAXA DE LESÃO MÉDIA ANUAL			
		HOSPITAL UNIMED		SERVIÇOS PRÓPRIOS	
		NÚMERO	%	NÚMERO	%
Material Biológico	2013	43	0.5	12	0
	2014	40	0.26	16	0
<b>TOTAL</b>		<b>83</b>		<b>28</b>	
Típico Trajeto	2013	40	0.46	8	0
	2014	27	0.2	9	0
<b>TOTAL</b>		<b>67</b>		<b>17</b>	

DOENÇA OCUPACIONAL	ANO	HU	SERVIÇOS PRÓPRIOS
Material Biológico	2013	Sem Registro	Sem Registro
	2014	Sem registro	Sem registro
<b>TOTAL</b>		<b>0</b>	<b>0</b>
Típico Trajeto	2013	2	2
	2014	1	1
<b>TOTAL</b>		<b>3</b>	<b>3</b>

NÚMERO DE ÓBITOS	ANO	HU	SERVIÇOS PRÓPRIOS
Material Biológico	2013	0	0
	2014	0	0
<b>TOTAL</b>		<b>0</b>	<b>0</b>
Típico Trajeto	2013	0	0
	2014	0	0
<b>TOTAL</b>		<b>0</b>	<b>0</b>

# TREINAMENTO E EDUCAÇÃO

## HORAS DE TREINAMENTO POR ANO [G4-LA9]

Nestas tabelas, é possível conferir o comparativo de horas de treinamento dirigido ao quadro funcional, dos últimos três anos (2011, 2012 e 2013), em relação ao Exercício 2014. A redução não corresponde à diminuição de investimentos em capacitação profissional, porém atende às novas diretrizes estratégicas da Unimed Nordeste-RS que preconizam maior alinhamento com o negócio, reais exigências de mercado, compatibilidade com as funções desempenhadas e otimização de recursos.

2011	QUANTIDADE FUNCIONÁRIO	HORAS TREIN. 2.2	MÉDIA HORAS TREIN. 2.3	2012	QUANTIDADE FUNCIONÁRIO	HORAS TREIN. 2.2	MÉDIA HORAS TREIN. 2.3
Total	1506	75.160	49,90	Total	1605	76.371	47,58

2013	CATEGORIA FUNCIONAL	QUANTIDADE FUNCIONÁRIO	HORAS TREIN. 2.2	MÉDIA HORAS TREIN. 2.3
	Sede Comercial	451	37351	83
	Serviços Próprios	366	6330	17
	Saúde Ocupacional	51	1159	23
	Medicina Preventiva e Gestão de Sustentabilidade	53	1803	34
	Farmácias Comerciais	42	1083	26
	Hospital Unimed	754	35032	46
	<b>TOTAL</b>	1717	82758	48,20

## PARA A SAÚDE SOCIAL

Número médio de horas de treinamento realizado pelos empregados da Unimed Nordeste-RS durante Exercício 2014, discriminado por gênero e categoria funcional:

CATEGORIA FUNCIONAL	QUANTIDADE FUNCIONÁRIO	GÊNERO		HORAS TREINAMENTO	MÉDIA HORAS TREINAMENTO
		FEM	MAS		
Sede e Comercial	500	401	99	28955	57,91
Serviços Próprios	393	364	29	8679	22,08
Saúde Ocupacional	54	44	10	277	5,13
Medicina Preventiva e Gestão de Sustentabilidade	64	57	7	1018	15,91
Farmácias Comerciais	37	34	3	1042	28,16
HU	781	662	119	23169	29,67
<b>TOTAL</b>	<b>1829</b>	<b>1562</b>	<b>267</b>	<b>63140</b>	<b>34,52</b>

## GESTÃO DE COMPETÊNCIAS E APRENDIZAGEM CONTÍNUA [G4-LA10]

Buscando adequar as políticas e práticas de Recursos Humanos da Unimed Nordeste-RS às atuais e futuras necessidades de gestão de pessoas e de estrutura organizacional, foi desenvolvida uma ferramenta de gerenciamento de pessoas, tendo como objetivos principais:

- **Instrumentalizar os gestores da Cooperativa com uma ferramenta de gerenciamento de pessoas;**
- Alavancar a horizontalização de carreiras;
- **Atender à multifuncionalidade e à dinâmica do aprendizado em grupo;**
- Aumentar a produtividade e a flexibilidade;
- **Assegurar a competitividade da Unimed Nordeste-RS no mercado.**

Tal concepção enfoca o desenvolvimento do funcionário da Unimed por meio de sua prontidão em relação às competências aplicadas, distinguindo-o pelo o que representa hoje e por suas perspectivas para o futuro. A prontidão refere-se à qualificação do indivíduo para o cargo, contemplando os itens Responsabilidades/Processos de Atuação, Blocos de Competências, Formação Escolar, com enfoque nos níveis de contribuição desse profissional. O modelo elaborado para atender a essas necessidades adota princípios da Gestão por Competências, que visam a estimular as pessoas para um desenvolvimento constante.

Desta forma, a avaliação de desempenho passa à ser um instrumento gerencial de acompanhamento e direcionamento de carreira, em que são conciliados o crescimento profissional e as necessidades da Unimed. Nele são traçados os perfis desejados para os cargos, auxiliando na captação de recursos humanos, servindo de fonte definidora das necessidades de treinamento e desenhando padrões de desempenho. O Mapa de Desenvolvimento assume um papel de condutor, no qual o gestor utiliza uma série de recursos e ferramentas conceituais, que orientam e fornecem apoio para que ocorra a avaliação.

Esse modelo é utilizado na Unimed Nordeste-RS desde 2002 e as avaliações ocorrem ao final do período de experiência e após, anualmente, para todos os funcionários e de forma consensual. No início de 2013, com intuito de alinhar cada vez mais o sistema de gestão de pessoas às estratégias da Cooperativa, foram revisadas as competências essenciais/comportamentais dos perfis de cargos, conforme os valores da empresa, descritos nas estratégias.

A Unimed não possui programas de transição oferecidos para facilitar a continuidade da empregabilidade, em situações de aposentadoria ou rescisão de contrato de trabalho.

**FEEDBACKS PARA OS FUNCIONÁRIOS** [G4-LA11]

A metodologia implantada e descrita neste indicador permite que cada gestor controle as avaliações de desempenho de sua equipe, organizando para que as mesmas sejam realizadas a todo quadro funcional no ciclo vigente (ciclo considerado anual), excetos funcionários afastados.

O direcionamento e desenvolvimento de carreira é efetuado por meio de feedback estruturado entre o gestor e o funcionário e são criados os PDI's (Plano de Desenvolvimento Individual), que serão administrados durante o próximo ano.

Outra ferramenta utilizada é o PDA (Personal Development Analysis), que possibilita relatórios escritos e gráficos para identificação de potenciais de liderança e/ou profissionais estratégicos nas equipes de trabalho, assim como o cruzamento do perfil individual com o perfil de cargo mapeado pela empresa. Após cada processo, os históricos das avaliações ficam de posse da área de Psicologia, podendo ser aproveitados para novos processos e oportunidades de seleção interna.

Número total de funcionários, exceto os 59 jovens aprendizes

**1.770**

Percentual de funcionários efetivos

**100%**

# NÃO DISCRIMINAÇÃO [G4-HR3]

Em sua segunda gestão (2014-2015), o Comitê de Conduta – que realiza reuniões mensalmente – analisou quatro manifestações para as quais foram realizadas com os funcionários envolvidos, preservando o sigilo e a ética nas informações. A partir das escutas, as situações foram avaliadas e as propostas e/ou recomendações foram deliberadas para o conhecimento e resolução da Diretoria Superintendente, que cumpriu o prazo estipulado de cinco dias para tomar ciência e solução do caso. As quatro situações foram resolvidas. No decorrer de 2014, os manifestantes acionaram o comitê por meio da Intranet, acessando o menu Fale Conosco/ Código de Conduta e pessoalmente para os integrantes do Comitê. Não houve casos de demissões de funcionários ou direcionamento para ações judiciais, sendo todos direcionados pela Unimed Nordeste-RS.

QUANTIDADE	MANIFESTAÇÕES
3	Assédio moral
1	Discriminação por nacionalidade

Ainda em 2014, o Comitê de Conduta promoveu palestra com o Frei Jaime Bettega com o tema “Ética: você pratica?”, trabalhando aspectos importantes da ética profissional no ambiente institucional. Percebendo o cenário de dificuldades quanto à real compreensão sobre a caracterização do assédio moral nas organizações, o Comitê promoveu também a 1ª Capacitação de Assédio Moral com o advogado e consultor Dr. Renato Zucco. O palestrante exemplificou para gestores (coordenadores, monitores e superintendência) em relação ao tema de forma ampla, buscando focar na melhoria da comunicação entre gestores.

QUANTIDADE	MANIFESTAÇÕES
3	Assédio moral
1	Conflito
1	Discriminação por nacionalidade

\* O plano de reparação foi implementado e seus resultados analisados por meio de processos rotineiros de análise da gestão interna.

## TRABALHO INFANTIL [G4-HR5]

A Unimed Nordeste-RS desenvolveu uma cláusula específica para o combate ao trabalho infantil, inserida nos contratos com fornecedores ou prestadores de serviços (exceto nos contratos de adesão), a fim de evitar quaisquer riscos eventuais advindos do trabalho infantil, também abrangendo trabalhadores jovens expostos ao trabalho perigoso. A respectiva cláusula é:

**A CONTRATADA fica obrigada a respeitar toda e qualquer legislação do país, especialmente, mas não somente, no que se refere à proibição do trabalho forçado, mão-de-obra escrava, e do trabalho infantil.**

A cooperativa médica não apresenta mapeamento de riscos significativos de ocorrência de casos de trabalho infantil por tipo de operação e entre fornecedores ou prestadores de serviços, além de não possuir fornecedores em países ou em áreas geográficas com operações consideradas como situação de risco. No controle interno da Unimed existe atuação rigorosa pelo SESMT (Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho) para evitar exposições do gênero.

Para contribuir à efetiva erradicação do trabalho infantil, a Unimed Nordeste-RS apoia a Lei do Jovem Aprendiz, com o objetivo de contribuir para aumentar o número de jovens contratados com vínculo formal de trabalho. O processo de seleção dos jovens acontece uma vez ao ano, no mês de dezembro. O programa é divulgado para todos os funcionários da empresa a fim de que tenham condições de indicar jovens para a seleção. O setor de Gestão de Pessoas conta ainda com uma política interna para contratação de jovens acima de 18 anos. O setor de Gestão de Sustentabilidade apoia diversos projetos sociais, que visam à formação de adolescentes, combatendo o trabalho infantil, sendo: Empresa Sou de Atitude-Instituição Associação Criança Feliz; Jovens Empreendedores-Instituição Anjos Voluntários; Pescar de Empresas Clientes-Empresa Marelli; Ensinar e Aprender-Escolas Públicas.

A Cooperativa também respeita a “Assinatura do Pacto Global”, cujo um dos princípios a cumprir é: abolição efetiva do trabalho infantil. O assunto é abordado nas Integrações de Funcionários (profissionais que ingressam na Unimed), quando é distribuído o Código de Conduta da singular.

## COMBATENDO O TRABALHO FORÇADO OU ANÁLOGO AO ESCRAVO [G4-HR6]

A colaboração da Unimed Nordeste-RS para eliminar todas as formas de trabalho forçado ou análogo ao escravo foi inserir, em todos os contratos com fornecedores e prestadores de serviços (exceto em contratos de adesão), duas cláusulas: uma voltada ao trabalho forçado ou análogo ao escravo (a mesma referente ao trabalho infantil, conforme item HR5) e outra específica de leis trabalhistas.

### A cláusula referente às leis trabalhistas descreve que:

A CONTRATADA obriga-se a realizar suas atividades utilizando profissionais especializados, cabendo-lhe total e exclusiva responsabilidade pelo integral atendimento de toda legislação que rege os negócios jurídicos e que lhe atribua responsabilidades com ênfase tributária, civil, previdenciária e trabalhista.

Este tema é focado nas Integrações de Funcionários (profissionais que ingressam na Unimed), quando é distribuído o Código de Conduta da singular. A Unimed, por meio do setor de Gestão de Pessoas, ainda realiza fiscalização sobre as jornadas de trabalho e um rígido controle sobre hora de trabalho extraordinária (extra). Outra forma encontrada para inibir o trabalho forçado, análogo ou escravo consiste em ter como um dos critérios de homologação de fornecedores, a inclusão de documentos comprobatórios, como: registro dos funcionários, comprovante do pagamento do PIS e FGTS.

## COMUNIDADES LOCAIS

A Unimed Nordeste-RS efetua todos os anos um mapeamento das necessidades sociais e ambientais de sua área de abrangência. Todos os projetos socioambientais estão interligados com o poder público e organizações não governamentais, pois acreditamos que a transformação só ocorre com o envolvimento de todos. Para estabelecer o norte de nossas práticas, aderimos ao Programa da Unimed do Brasil, Unimed abraça as ODMs, seguindo as orientações da ONU, que aponta os oito maiores problemas do mundo que devem ser combatidos, assim como o compromisso firmado de cumprir as diretrizes do pacto global.

PARA A SAÚDE SOCIAL

5- INDICADORES SOCIAIS INTERNOS	2014		2013	
	Cooperados(as)	Empregados(as)	Cooperados(as)	Empregados(as)
Alimentação	56.010,59	6.445.644,77	36.103,36	5.751.023,94
Saúde	2.272.982,59	2.272.526,68	2.092.796,79	1.833.009,52
Transporte	0,00	1.190.357,56	0,00	1.137.376,24
Segurança do trabalho	0,00	1.162.905,15	0,00	925.012,26
Investimentos em cultura e/ou lazer	79.077,08	201.657,41	51.821,87	99.736,89
- nº de beneficiários(as)	537	966	478	895
Educação/alfabetização, ensino fundamental, médio ou superior	0,00	455.004,11	0,00	393.864,72
- nº de beneficiários(as)	0	191	0	218
Capacitação profissional	20.902,00	407.651,61	30.871,30	438.582,46
- nº de beneficiários(as)	460	1708	423	1783
Capacitação em gestão cooperativa	1.735,00	0,00	1.404,35	0,00
- nº de beneficiários(as)	180	0	264	0
Estagiários	-	99.944,32	-	56.362,47
- nº de estagiários em 31/12	-	13	-	6
- nº de estagiários efetivados no período	-	6	-	5
Jovem aprendiz	-	230.674,00	-	5.122,00
- nº de aprendizes em 31/12	-	59	-	13
Creche ou auxílio creche	0,00	1.655.494,45	0,00	1.388.961,58

## PARA A SAÚDE SOCIAL

<b>Ações ambientais relativas a produção/operação</b>	0,00	922.855,97	0,00	983.395,19
<b>Seguro de vida</b>	600.806,82	104.180,15	646.991,46	92.233,14
<b>Previdência privada</b>	384.221,00	0,00	541.932,00	0,00
<b>Participações nos resultados</b>	3.445.654,71	0,00	0,00	0,00
<b>Bonificações</b>	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>Outros cursos</b>	2.000,00	0,00	0,00	0,00
<b>Outros</b>	0,00	0,00	29.492,06	0,00
<b>Total beneficiários</b>	1177	2865	1165	2896
<b>Total dos investimentos sociais internos</b>	6.863.389,79	15.148.896,18	3.431.413,19	13.104.680,41

<b>6 - INDICADORES SOCIAIS EXTERNOS (INVESTIMENTOS NA COMUNIDADE - EM R\$)</b>	<b>2014</b>	<b>2013</b>
<b>Compras de outras cooperativas</b>	337.222,13	607.910,22
<b>Venda de bens e/ou serviços terceirizados</b>	-	-
<b>Investimentos em programas e/ou projetos ambientais</b>	71.085,54	26.771,12
<b>Investimentos em saúde</b>	774.398,86	632.223,94
<b>- nº de pessoas beneficiadas</b>	3678	7828
<b>- nº de entidades beneficiadas</b>	40	30
<b>Investimentos em programas de alimentação</b>	6.374,15	5.682,10
<b>- nº de pessoas beneficiadas</b>	8256	6242

## PARA A SAÚDE SOCIAL

- nº de entidades beneficiadas	3	3
<b>Investimentos em educação/alfabetização</b>	65.936,51	119.259,40
- nº de pessoas beneficiadas	845	1409
- nº de entidades beneficiadas	9	14
<b>Investimentos em capacitação profissional</b>	31.572,02	33.238,20
- nº de pessoas beneficiadas	225	89
- nº de entidades beneficiadas	16	3
<b>Investimentos em esportes</b>	93.264,00	54.709,00
- nº de pessoas beneficiadas	30430	35130
- nº de entidades beneficiadas	8	6
<b>Investimentos em cultura e/ou lazer</b>	717.998,43	281.431,40
- nº de pessoas beneficiadas	1377554	358619
- nº de entidades beneficiadas	29	35
<b>Gastos com ações sociais/filantropia (financeira, produtos e/ou serviços) /ajudas humanitárias</b>	380.929,69	103.885,22
- nº de pessoas beneficiadas	6380	6218
- nº de entidades beneficiadas	19	13
<b>Outros</b>	0,00	0,00
<b>Total pessoas beneficiadas</b>	1427368	415535
<b>Total entidades beneficiadas</b>	124	104
<b>Total dos investimentos sociais externos</b>	2.478.781,33	1.865.110,60

## PARA A SAÚDE SOCIAL

### EMBARCAMOS NA CARAVANA DO BEM-ESTAR [G4-SO1]

Num clima família, a Unimed levou a Caravana da Saúde Unimed para São Marcos e para Antônio Prado, com serviços gratuitos que combinam com o ritmo menos acelerado do fim de semana.

Profissionais da Cooperativa administraram as seguintes ações em ambas cidades:

Jogos educativos para crianças e adultos

Oficina de contação de histórias

Pintura de desenhos

Pintura de rosto

Verificação de índice de massa corporal

Oficina de sucos saudáveis

Orientações com nutricionistas

Recolhimento de medicamentos vencidos e de chapas de raios x

Testes de visão

Massagem

Análise postural

Verificação de pressão arterial

Entrega de mudas

Oficina de dança

### PROPUSEMOS ECONOMIA DE ENERGIA [G4-SO1]

A Unimed Nordeste- RS propôs que as pessoas desligassem a luz por uma hora, ao sublinhar a Hora do planeta, uma iniciativa que faz parte das ações do programa Consumo Consciente, que pretende “iluminar” o nosso futuro na Terra.

### AJUDAMOS A ENVELHECER COM QUALIDADE [G4-SO1]

O Centro de Convivência Tia Oli, em Caxias comemorou os resultados do projeto A Arte de Envelhecer promovido pela Unimed. Ações educativas e preventivas de saúde deixaram em torno de 80 idosos com vontade de viver muito mais.

## PARA A SAÚDE SOCIAL

### **ALIMENTAMOS QUEM PRECISA** [G4-SO1]

Aderimos ao Programa Click Alimentos, da Fundação Caxias. Foi fornecida pela cooperativa 1 tonelada e meia de alimentos para diversas instituições cadastradas no Banco de Alimentos, que abastecem centenas de instituições da região, as quais fornecem alimentação para milhares de crianças, adolescentes, jovens e idosos vinculados a projetos sociais.

Eventos da cooperativa também contribuíram para essa estatística. Alimentos foram arrecadados em ações próprias – entre as quais, a Caminhada Viva Melhor, realizada durante o Circuito Unimed, que inclui no processo de inscrição a doação de alimentos. Foram entregues 267 quilos de mantimentos à Casa de Apoio a Criança e Adolescente Mei Mei, de Caxias do Sul.

### **INAUGURAMOS MAIS UMA ACADEMIA AO AR LIVRE** [G4-SO1]

Fomentamos a prática de atividade física, na busca de melhor qualidade de vida. Oito municípios de nossa área de abrangência já foram contemplados com este projeto. Em 2014, foi a vez de Flores da Cunha, que recebeu a 13ª Academia ao Ar Livre da Unimed.

### **COMBATEMOS O USO DE DROGAS E A VIOLÊNCIA ESCOLAR** [G4-SO1]

A Unimed, em parceria com a Polícia Militar de Caxias do Sul, apoia o Proerd (Programa Educacional de Resistência às Drogas). Doze escolas já foram beneficiadas com este projeto. Um bate-papo sobre o combate ao uso de drogas foi oferecido a crianças e adolescentes vinculados ao Centro de Convivência Arco Íris, localizado no Bairro Planalto, em Caxias do Sul. O encontro foi bastante produtivo, com diversos questionamentos, os quais foram esclarecidos por integrantes da Polícia Militar, que vem desempenhando um ótimo trabalho em parceria com a Unimed.

## PARA A SAÚDE SOCIAL

### SAÚDE MONITORADA CONTRIBUI PARA MELHORAR A QUALIDADE DE VIDA DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA

[G4-SO1]

Há mais de 18 anos, a Unimed contribui para melhorar a qualidade de vida de pessoas com deficiência. Ao todo, são 641 médicos envolvidos no projeto Plano de Saúde Responsabilidade Social, que beneficia 20 instituições localizadas em nove municípios da área de abrangência, atendendo mais de 2,5 mil pessoas. Em 2014, foram disponibilizados gratuitamente 7.207 consultas e 10.991 exames.

### CUSTOMIZANDO UM MUNDO MELHOR [G4-SO1]

A Unimed, em parceria com o Banco do Vestuário, contribui para que mulheres possam reprogramar suas vidas por meio do curso de corte e costura e customização. A partir dele, começam a surgir novos projetos de vida, embasados pelo desejo aguçado do empreendedorismo. Foram capacitadas 55 mulheres no curso de customização. Muitas irão exercer seu aprendizado em indústrias da região ou na criação do seu próprio negócio. Este projeto foi aberto também para funcionários, que tiveram a oportunidade de se capacitar e serem promovidos para executar o aprendizado dentro da própria Unimed.

### PROFESSORES RECEBEM ORIENTAÇÃO SOBRE SAÚDE VOCAL [G4-SO1]

A cooperativa promoveu oficinas de cuidados com a voz, a partir do Projeto Saúde Vocal, conduzido pela fonoaudióloga Francieli Zimmer. Quarenta professores, de seis escolas da rede municipal de Carlos Barbosa, foram avaliados e orientados sobre os cuidados necessários para evitar lesões nas cordas vocais. Ao final da oficina, exercícios foram disponibilizados.

## PARA A SAÚDE SOCIAL

### JOVENS GANHAM ESPAÇO PARA REFLEXÃO E DISCUSSÃO SOBRE A ADOLESCÊNCIA [G4-S01]

A cooperativa oportunizou, para três escolas da rede municipal de Farroupilha e Nova Petrópolis, o Projeto Identidade, conduzido por diferentes profissionais. Assistente social, pedagogos, psicólogo, médicos, nutricionista e enfermeiro promoveram espaços de reflexão e discussão sobre o período da adolescência. O projeto beneficiou 183 adolescentes e seus familiares.

### CENÁRIO CONTRIBUI PARA ABORDAGEM DO PROJETO DE RESPEITO AO MEIO AMBIENTE [G4-S01]

Distante dos quadros-negros de suas escolas, turmas de crianças foram recebidas no Parque dos Macaquinhos em um projeto assinado pela Secretaria de Meio Ambiente, que oportuniza a empresas caxienses, entre as quais a cooperativa, a demonstração do que estão fazendo para preservar o meio ambiente. A contribuição da Unimed no projeto, que tem como objetivo desenvolver um trabalho de educação ambiental ao ar livre, foi explicar como a empresa segrega os resíduos, como os recicla e como os transforma em outros produtos, aumentando o ciclo de vida e diminuindo o impacto ambiental pela redução do uso de matéria-prima virgem – além de gerar renda para clube de mães da região, que confeccionam brindes sustentáveis a partir da matéria-prima advinda dos resíduos reciclados, tais como cartões do plano, uniforme de funcionários e banners.

### PROJETO TEGA - TRABALHO EDUCACIONAL DE GANHOS AMBIENTAIS [G4-S01]

Outro reforço é o Projeto Tega – Trabalho Educacional de Ganhos Ambientais, executado em parceria com o Instituto Orbis, de proteção e conservação da natureza, que leva para as salas de aulas de forma lúdica informações de preservação do meio ambiente. O Quiz aplicado com os adolescentes informa o quanto eles sabem sobre os cuidados com o meio ambiente e o que devemos aprofundar. Foram atendidas 25 escolas de Caxias do Sul, beneficiando 946 adolescentes. No final da oficina de educação ambiental, compromissos são firmados pelos adolescentes. E segundo relato das escolas, o cuidado se inicia pelo próprio espaço da escola e transita pelos lares dos alunos, multiplicando-se por seus familiares.

## PARA A SAÚDE SOCIAL

### CONSTRUINDO UM AMANHÃ MELHOR [G4-S03]

A cooperativa adotou e apoiou projetos de formação de jovens para o mercado de trabalho, projeto conduzido pela cooperativa por empresas clientes ou instituições não governamentais preparou-se 90 jovens para o mercado de trabalho.

### ENXERGANDO O MUNDO MELHOR [G4-S03]

Escolas de educação infantil receberam o projeto Olhar Saudável, que oportunizou revisão ocular em 75 crianças – dessas, 45% tiveram um atendimento mais detalhado com o médico oftalmologista, e alguns tratamentos foram recomendados. Pessoas com deficiência visual também puderam praticar sua autonomia no preparo de seus próprios alimentos, pois a cooperativa apoiou o projeto da Apadev pelo terceiro ano consecutivo. O projeto oferece curso de preparo de alimentos no micro-ondas para deficientes visuais. Além de estimular a autonomia de forma segura, hábitos alimentares saudáveis são estimulados por meio de receitas recomendadas por nutricionistas.

### REFORÇAMOS O DITADO: “LUGAR DE CRIANÇA É NA ESCOLA” [G4-S03]

Apoiamos o Projeto Mão Amiga, da Instituição Mão Amiga, o qual contribuiu com a inclusão de 40 crianças em escolas de educação infantil, tranquilizando suas famílias e oportunizando o ingresso de seus pais no mercado de trabalho, e inclusive absorvendo essa demanda para o quadro de funcionários da cooperativa. O projeto Ensinar e Aprender também se fez presente, colaborando para a diminuição da evasão escolar, pois 11 adolescentes puderam ter acompanhamento de reforço escolar no turno inverso da escola. O resultado contribuiu para a melhoria das notas escolares, para que 100% de alunos fossem aprovados e, o que é primordial, para o resgate da vontade de estudar.

## PARA A SAÚDE SOCIAL

### PREPARAMOS INSTITUIÇÕES PARA SEREM SUSTENTÁVEIS [G4-S03]

Promovemos o curso de capacitação em gestão estratégica do negócio para 13 instituições, representadas por seus 26 administradores. No curso, parcerias foram fechadas e alianças, fortalecidas, na busca da sustentabilidade das instituições, em prol da continuidade dos atendimentos à comunidade e no incentivo da busca de qualidade e melhorias dos seus processos.

### LITERALMENTE, O AMOR CORREU NAS VEIAS [G4-S03]

Impulsionamos o Projeto Vidas por Vidas, inserindo funcionários na doação de sangue voluntária, que pôde beneficiar 98 pessoas.

### ORIENTAMOS SOBRE OS RISCOS DE ACIDENTES [G4-S03]

Professores da rede pública participaram do projeto Prevenção de Acidentes na Infância, promovido pela Unimed. Orientados, os 40 professores puderam tomar ciência dos possíveis riscos de acidentes cometidos por crianças. Em caso de alguma ocorrência, aprenderam como agir para não agravar a saúde dos pequenos.

### GESTANTES FORAM ORIENTADAS [G4-S03]

A cooperativa, em parceria com a Instituição Madre Tereza, oportunizou a 35 gestantes um dos módulos do projeto Mamãe Quer Saber. A falta de orientação pode gerar riscos no período gestacional e depois do nascimento do bebê. Por isso, as gestantes tiveram toda a orientação necessária para uma gestação saudável.

## PARA A SAÚDE SOCIAL

### PROPORCIONAMOS UM NATAL ESPECIAL [G4-S03]

A cooperativa, em parceria com seus funcionários voluntários e médicos cooperados, oportunizou uma festa de Natal a 300 crianças de 10 comunidades carentes de Caxias do Sul. Foram momentos mágicos, como relataram os pequenos que participaram. Sonhos foram resgatados, e a busca pela realização deles foi constante.

### SER LEMBRADO À MODA ANTIGA, QUEM NÃO GOSTA? [G4-S03]

Idosos de casas-lares da região receberam o projeto Lembrei-me de Você. Foram 74 cartas escritas por funcionários voluntários que emocionaram e encantaram o Dia do Idoso, promovido pela cooperativa. Segundo relato da assistente social do Lar São Francisco, os idosos guardam suas cartas até hoje, e pedem para que os profissionais da instituição as leiam frequentemente.

### INCENTIVO À LEITURA TEVE EDIÇÃO ESPECIAL... [G4-S01]

“Elas têm textura!”, exclamaram os ouvintes, logo na entrada, ao tocarem as paredes do corredor de acesso ao auditório da Medicina Preventiva. Foi assim, explorando sentidos, que começamos uma edição diferente do Projeto Incentivo à Leitura, oferecida para os alunos da Associação dos Pais e Amigos dos Deficientes Visuais, a Apadev, de Caxias do Sul. Os funcionários voluntários deram forma à ação, ao apostarem na entonação e enfrentarem o desafio de dar voz a uma contação de histórias para crianças que não enxergariam as figuras coloridas dos livros.

Para que este momento de alegria, visível no rosto da garotada, perdure por muito mais tempo, a cooperativa doou para as crianças, em parceria com a Fundação Dorina Nowill, livros em braile e CDs com histórias faladas. Afinal, uma boa história nos leva ao mundo da imaginação – e capacidade para isso, certamente, essas crianças têm de sobra.

## PARA A SAÚDE SOCIAL

### ...E TAMBÉM NA PRAÇA

Eles, que estão acostumados a ler em voz alta para as crianças, escreveram. Os funcionários voluntários que participam do projeto Incentivo à Leitura traduziram nas frases a seguir o sentimento que surgiu ao participar de uma contação de histórias durante a Feira do Livro de Caxias, realizada em outubro.

“É sempre gratificante participar das ações do projeto Incentivo à leitura. Dessa vez, mais gratificante e especial, pois estávamos inseridos em um ambiente que transbordava leitura. Ter participado da contação na Feira do Livro me fez sentir cada vez mais vontade de estar engajado neste projeto e continuar semeando nesses pequenos o hábito da leitura, as boas práticas, o cuidado com a saúde e o meio ambiente, o respeito ao próximo. A recompensa de tudo isso? Sorrisos fartos, histórias hilárias, interação com o mundo deles, o carinho demonstrado e a promessa de que continuarão lendo e compartilhando com seus próximos o hábito de ler. Precisa mais?”

**Juliano Menegon – Gestão de Operações de Mercado**

Bem, eu mais uma vez fiquei encatada com a experiência. Foi muito gratificante. Não só pela participação das crianças, que estavam muito ativas, mas também pela presença dos pais, que fizeram seu papel na contribuição para o incentivo à leitura.

**Silvia Betto – Contas**

Quando me convidaram para fazer a contação de história em um sábado à tarde, em plena feira do livro, eu pensei:

– O que eu faço no sábado à tarde?

Nada!

E aí me lembrei de como era a sensação de contar história para uma criança, como era ver aqueles rostinhos sérios e concentrados e respondi:

– Simmm.

No sábado, confesso que cheguei até a praça um pouco apreensiva, pois era uma contação diferente, o público era outro e a história também, mas, quando subi no palco, liguei o microfone e falei com eles, tudo passou. Quando vi aquelas carinhas me olhando com uma expectativa sobre o que viria, me senti a melhor e maior pessoa do mundo, e essa sensação não há dinheiro compre, só vivendo e sentindo para saber. E o melhor de tudo foi ouvir aqueles pequeninos dizendo que entendem e sabem sobre o consumo consciente da água: eles serão multiplicadores deste assunto e comprometidos com a causa. Eu amo contar história.

**Camila Pereira Cardoso – Medicina Preventiva**

## PARA A SAÚDE SOCIAL

### FILHOS DE FUNCIONÁRIOS TAMBÉM SÃO ENVOLVIDOS NA MAGIA DOS LIVROS [G4-S01]

Filhos de funcionários da Unimed entraram no mundo da imaginação. Promoção da cooperativa, uma contação de histórias marcou o Dia Internacional do Livro Infantil, comemorado em abril. Os funcionários voluntários leram o livro “Formigas”, da escritora Eliane Cavion – exemplares da obra foram entregues de presente para cada um dos participantes, com direito a sessão de autógrafos ao final da contação.

### PROJETAMOS CINEMA NA COMUNIDADE [G4-S01]

Para disseminar a cultura, a Unimed levou o Projeto Cinema na Comunidade para um dos bairros de Caxias, o Canyon. Mais especificamente para os jovens da Instituição Cami São José. Com direito a pipoca e suco, a garotada pôde conferir o filme “Um sonho possível”, que conta a história de um jovem de família totalmente desestruturada, sem pai, cuja mãe é usuária de drogas. Apoiado e, mais tarde, adotado por uma família, trilha um futuro diferente da sua realidade inicial. Esse foi o foco do debate e da dinâmica trabalhadas pela psicóloga Carla Martinotto com os adolescentes. “A mensagem era nunca deixe de sonhar, busque seus sonhos.”

### MINISTRAMOS AULAS DE TEATRO PARA A GAROTADA [G4-S01]

A Unimed ministrou aulas de teatro para a garotada. O projeto Teatro Itinerante esteve focado em temas de saúde de forma descontraída, estimulando o desenvolvimento da criatividade e ampliando o imaginário dos participantes, todos crianças ou adolescentes.

## PARA A SAÚDE SOCIAL

### PROJETO TOCAR E ENCANTAR ESTEVE PRESENTE NAS PROGRAMAÇÕES CULTURAIS DA REGIÃO [G4-S01]

O Projeto Tocar e Encantar proporcionou aulas de coral infantil e adulto e de violão, atendendo 104 alunos, que abrilhantaram eventos da região com suas apresentações. Foram 10 apresentações, beneficiando 3.575 pessoas da comunidade.

### REALIZAMOS MAIS UM CONCERTO DA PRIMAVERA [G4-S01]

Mais uma vez a boa música e o clima agradável tiveram encontro marcado. O 8º Concerto da Primavera movimentou o UCS Teatro (pela primeira vez, um ambiente fechado, devido ao clima) em outubro, com entrada gratuita. O espetáculo homenageou a música brasileira. A Orquestra Sinfônica da Universidade de Caxias do Sul, sob a regência do maestro Manfredo Schmiedt, e o Coro da Universidade de Caxias do Sul, sob o comando de Anita Campagnolo, receberam uma convidada especial: a cantora gaúcha Ana Lonardi.

### APOIOS, PATROCÍNIOS E REALIZAÇÕES [G4-S01]

Ao longo do ano, a Unimed se envolveu na realização de uma série de trabalhos promovidos na região, dando ênfase aos eventos de cultura local.

Cia Municipal de Dança

Feira de Oportunidades de Negócios ACI

Reunião Jantar CIC Antônio Prado

no Leite

Caxias Soul Duetos 2014

Carlos Barbosa

Quadressenciais – Especial com a Orquestra Sinfônica da UCS

Rústica do Trabalhador

Festival Brasileiro de Música de Rua

Escola Preparatória de Dança

Homens na Cozinha

Festimalha 2014

Festa da Uva 2014

SERC Brasil de Farroupilha

XI Encontro de Mulheres com Atividade

Conferência Distrital do Rotary

## PARA A SAÚDE SOCIAL

### Eventos ARH Serrana

15º Torneio CIC de Futsal

Programa Educação Executiva IEL

Feijoada do Pulita

Festiqueijo 2014

Painel Comércio Varejista – Um Olhar no Futuro

Fenakiwi 2014

42ª Festival Internacional do Folclore de Nova Petrópolis

XVI Seminário Gaúcho de Cooperativismo

Caxias do Sul Basquete

XXII Semana Científica do Hospital Pompéia

Rústica Cidade de Caxias do Sul

Semana de Doação de Órgãos de Caxias do Sul

Patrocínio da SER Antônio Prado

Aprender no Parque

Fenamassa

43ª Festa de Nossa Senhora Aparecida e dos Motoristas

Concerto da Primavera 2014

Festa Comunitária da Criança 2014

Inauguração da Nova Sede e Palestra Semana Municipal de Empreendedorismo – Microempa

Exposição Regional de Orquídeas

Circuito Unimed

Orquestra Sinfônica de Caxias do Sul

Patrocínio Merito Lojista CDL Flores da Cunha

Rústica Solidária de Caxias do Sul

Passeio Ciclístico de Caxias do Sul

Festa de Natal da Grendene

Festa de Aniversário dos 80 Anos de Emancipação de Farroupilha

Passeio Ciclístico e Rústica dos Presépios

Manutenção da Cia. Matheus Brusa

Festa de São Cristovão e dos Motoristas de Garibaldi

Rústica de São Silvestre de Carlos Barbosa

# COMBATE À CORRUPÇÃO [G4-S03]

## O QUE FAZEMOS PARA UMA SOCIEDADE MENOS CORRUPTA

Não tivemos nenhum caso de corrupção em 2014. E, para reduzir os riscos de que isso ocorra, em todos os contratos foi inserida a seguinte cláusula contratual, sob o risco de rescindirmos o contrato com o fornecedor/prestador de serviço e, ainda, aplicar as leis conforme legislação vigente:

**A contratada se obriga a combater a corrupção ativa e passiva e a concussão em todas as suas formas, inclusive o peculato, a extorsão e a propina, nos termos da legislação vigente.**

**COMUNICAÇÃO E TREINAMENTO EM POLÍTICAS E PROCEDIMENTOS DE COMBATE À CORRUPÇÃO** [G4-SO4]

Não temos uma política anticorrupção. O que temos é um Comitê anticorrupção composto por médico cooperado e membros da Diretoria, que fiscalizam as contas de órteses e próteses. Também estão previstas em nosso Código de Conduta as questões anticorrupção: inserimos no calendário de atividades do Código de Conduta palestras de ética profissional.

Comunicamos nossas políticas anticorrupção:

Total de funcionários informados: 1.750

Total de cooperados informados: 1.123

Para 95% dos contratos via Rede de Parceria e Prestadores de Serviços

Não foram ministrados treinamentos para combater a corrupção. Mas consideramos uma espécie disso as integrações dos novos Médicos Cooperados, durante as quais há espaço para falar do Código de Conduta de do Programa de Notificação de Eventos. Esse último tem por objetivo denunciar práticas não corretas na Cooperativa. Práticas que são avaliadas pelo setor de Sistema de Gestão, o qual direciona para a Diretoria e tem a finalidade de investigar a denúncias ligadas a processos da Cooperativa. Consideramos 100% do quadro de Médicos Cooperados informados.

Total de cooperados: 1.123 médicos

O mesmo funciona para colaboradores. Não há treinamento específico para eles. Entre funcionários antigos, o assunto foi abordado na entrega do Código de Conduta, em mãos, para cada um dos funcionários. Consideramos, portanto, 100% do quadro funcional informado sobre a anticorrupção.

Total de colaboradores: 1.750 receberam e assinaram o Código de Conduta.

Notificação de Eventos: o programa tem por objetivo denunciar qualquer ação ou prática ilegal nos processos da Cooperativa. As denúncias são avaliadas pelo Sistema de Gestão, junto à Diretoria. Busca-se, assim, solucionar os problemas junto às áreas denunciadas.

## OPERAÇÕES SUBMETIDAS A AVALIAÇÕES DE RISCOS RELACIONADOS À CORRUPÇÃO [G4-SO3]

A auditoria interna é um instrumento de controle para os gestores e administradores de uma empresa. Suas atribuições podem ser utilizadas como meio de identificação de que todos os processos internos e políticas definidas pela organização, bem como se os sistemas contábeis e de controle interno estão sendo efetivamente seguidos e 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, o acompanhamento das visitas da Auditoria Externa pertence às funções da Auditoria Interna, levantando dados e oferecendo suporte às áreas durante o processo analítico e das visitas técnicas efetuadas pela Rosito e Filomena Auditores Independentes, empresa de auditoria externa da Unimed Nordeste-RS no Exercício 2014.

As visitas são realizadas trimestralmente à Contabilidade, sendo antecedidas pela comunicação da auditoria externa sobre os itens a serem analisados nos diferentes setores da Cooperativa. O setor de Auditoria Interna informa os gestores, que levantam os materiais explicativos com as respectivas 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. Este relatório será repassado à auditoria externa, contendo os pontos abordados e as ações tomadas pela gestão das áreas, que são acompanhadas pela Auditoria Interna. Será gerada uma planilha, denominada “Acompanhamento Sintético”, e apresentada às Superintendências para dar ciência sobre o andamento das ações. Uma cópia da planilha é entregue junto ao relatório, encaminhado à Auditoria Externa, a fim de posicionar sobre o efetivo tratamento disponibilizado pela Cooperativa às recomendações emitidas.

Para comunicar a administração da Unimed é enviada, aos conselhos de Administração e Fiscal, uma via do relatório “Sustentação Técnica” e do “Acompanhamento Sintético”. Quando há necessidade, a Auditoria Interna apresenta os materiais e evidências do trabalho. Esta 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 transparência nos resultados já podem ser evidenciadas, permitindo resoluções mais eficazes e adequadas às reais necessidades da Unimed. O trabalho mantém a independência de ações da auditoria externa, quando esta solicita – durante o período de estada na Cooperativa – visitas técnicas no próprio setor a ser analisado.

O setor de Produtos também observa integralmente toda legislação relacionada antes do lançamento no mercado de um novo produto/plano de saúde, a fim de que as exigências legais sejam cumpridas e atendidas. Como o seu registro está vinculado à aprovação da Agência Nacional de Saúde Suplementar, ao concedê-lo, entende-se que as obrigações legais estão de acordo com a ANS.

**COMUNICAÇÃO E TREINAMENTO EM POLÍTICAS E PROCEDIMENTOS DE COMBATE À CORRUPÇÃO** [G4-S04]

TIPO/ CONTRATO	TOTAL	REGIÃO		TREINADOS CÓDIGO DE CONDUTA	% TREINADOS
Não Gestores	1792	Caxias do Sul	1624	715	40,00%
		Farroupilha	102		
		Bento Gonçalves	44		
		Antônio Prado	9		
		Carlos Barbosa	3		
		Flores da Cunha	4		
		Garibaldi	3		
		São Marcos	2		
		Nova Petrópolis	1		
Gestores	37	Caxias do Sul	37	28	76,00%
		Farroupilha	0		
		Bento Gonçalves	0		
		Antônio Prado	0		
		Carlos Barbosa	0		
		Flores da Cunha	0		
		Garibaldi	0		
		São Marcos	0		
		Nova Petrópolis	0		
Total de Contratos Empregados Efetivos				1829	

## PARA A SAÚDE SOCIAL

### COMUNICAÇÃO E TREINAMENTO EM POLÍTICAS E PROCEDIMENTOS DE COMBATE À CORRUPÇÃO [G4-S04]

Temporários	21	Caxias do Sul	18	21	100,00%
		Farroupilha	1		
		Bento Gonçalves	1		
		Antônio Prado	0		
		Carlos Barbosa	0		
		Flores da Cunha	0		
		Garibaldi	0		
		São Marcos	1		
		Nova Petrópolis	0		
Total de Contratos Temporários		21			
<b>TOTAL</b>		<b>1850</b>			

- O Comitê de Conduta promoveu atividades para reforçar o entendimento do Código de Conduta Unimed entre os funcionários, algumas sendo estendidas aos gestores e profissionais com cargos de liderança, como as duas palestras ministradas pelo advogado Renato Zucco, que integraram a I Capacitação de Assédio Moral. O frei Jaime Bettega, professor universitário de Ética, abordou o tema “A conduta ética no trabalho: você pratica?”.

- Não foram desenvolvidas especificamente atividades com objetivo de comunicar a política ou procedimentos anticorrupção, adotados pela Unimed, junto aos seus parceiros comerciais.

PARA A SAÚDE SOCIAL

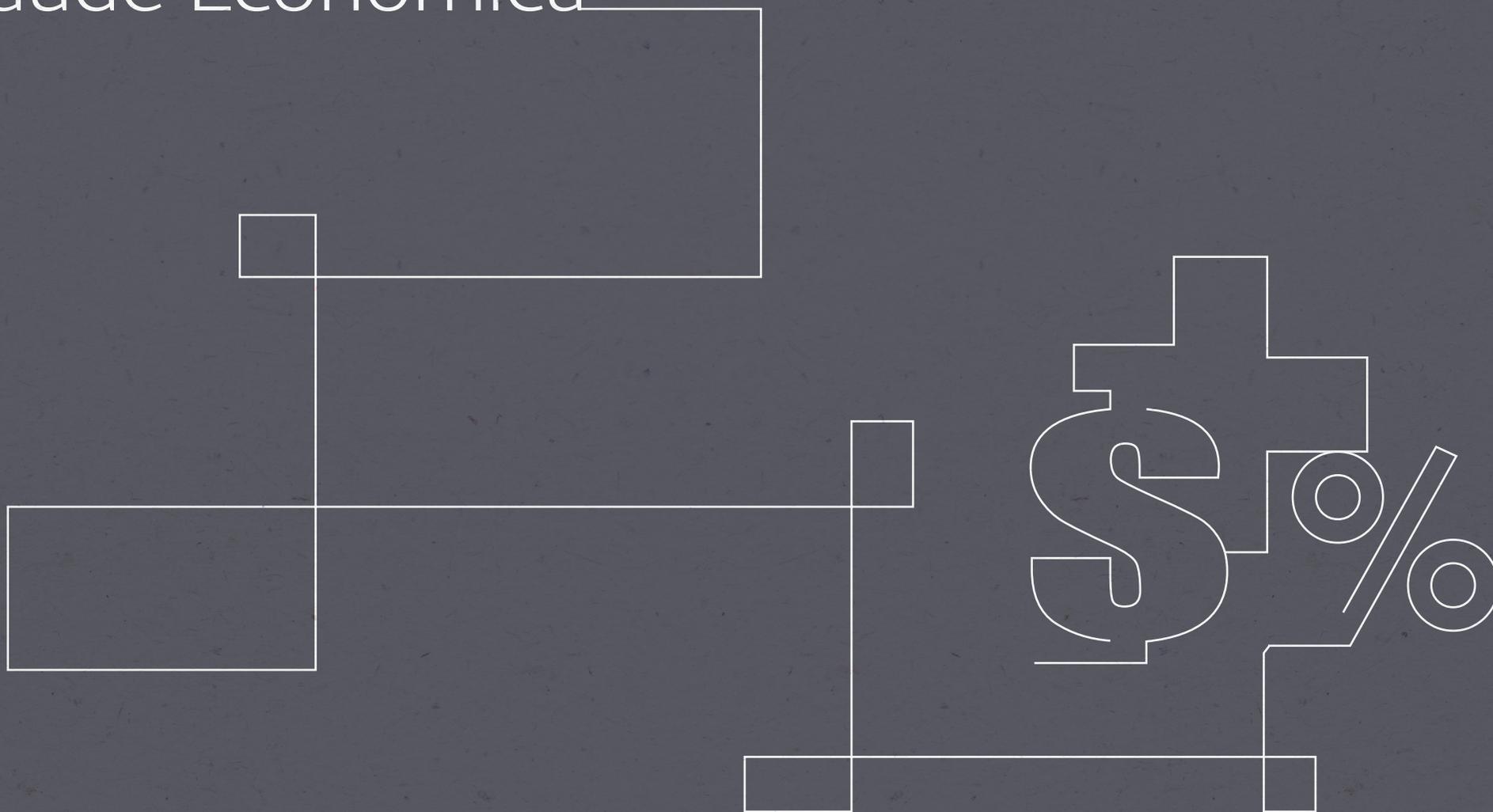
# RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO

**SAÚDE E SEGURANÇA DO CLIENTE** [G4-PR1]

Veja gráficos inseridos nas páginas 100 a 118.

Capítulo 4

# Para a Saúde Econômica



# DESEMPENHO ECONÔMICO

**VALOR ECONÔMICO DIRETO GERADO E DISTRIBUÍDO E IMPLICAÇÕES FINANCEIRAS** [G4-EC1; G4-EC2; G4-PR1]

**DISTRIBUIÇÃO DO VALOR ECONÔMICO DIRETO GERADO EM 2014 - R\$ 648.955.920,27**



\*Custos diretos, despesas operacionais, resultado financeiro, depreciações, provisões e outros.

Em 2014, a Cooperativa atingiu R\$ 648,9 milhões em geração de valor econômico direto – receitas – e R\$ 265,0 milhões em valor distribuído: R\$ 153,3 milhões como remuneração do trabalho dos cooperados; R\$ 77,5 milhões aos dirigentes e empregados; R\$ 19,9 milhões como remuneração aos governos municipal, estadual e federal; contribuições para a sociedade e remuneração de capital de terceiros atingiu o montante de 3,3 milhões e, como remuneração do capital próprio, o valor de R\$ 6,3 milhões, restando um valor de R\$ 4,4 milhões para ter sua destinação definida em assembleia geral ordinária, após as deduções estatutárias.

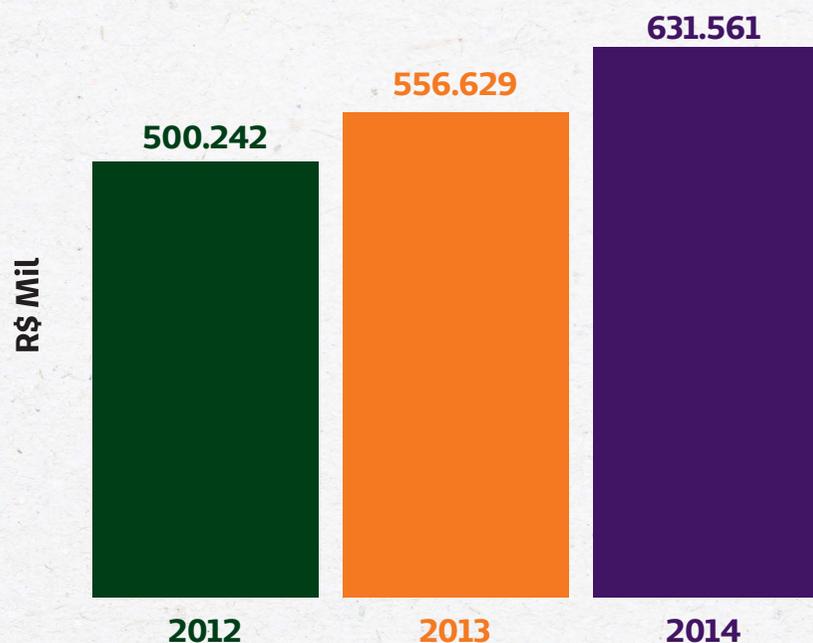
Nesse exercício, a alteração da relação societária existente entre um grupo de médicos, que deixaram de ser cooperados e passaram a prestar seus serviços sendo representados por pessoa jurídica credenciada, alterou a estrutura do valor distribuído pela remuneração do trabalho em relação a 2013: reduzindo a participação de cooperados e aumentando os custos com eventos indenizáveis.

Uma vez que o Sistema Unimed delimita área geográfica de atuação de suas cooperativas médicas, os valores acima mencionados foram gerados e distribuídos predominantemente na área de atuação da Unimed Nordeste-RS, ou seja, na região nordeste do estado do Rio Grande do Sul.

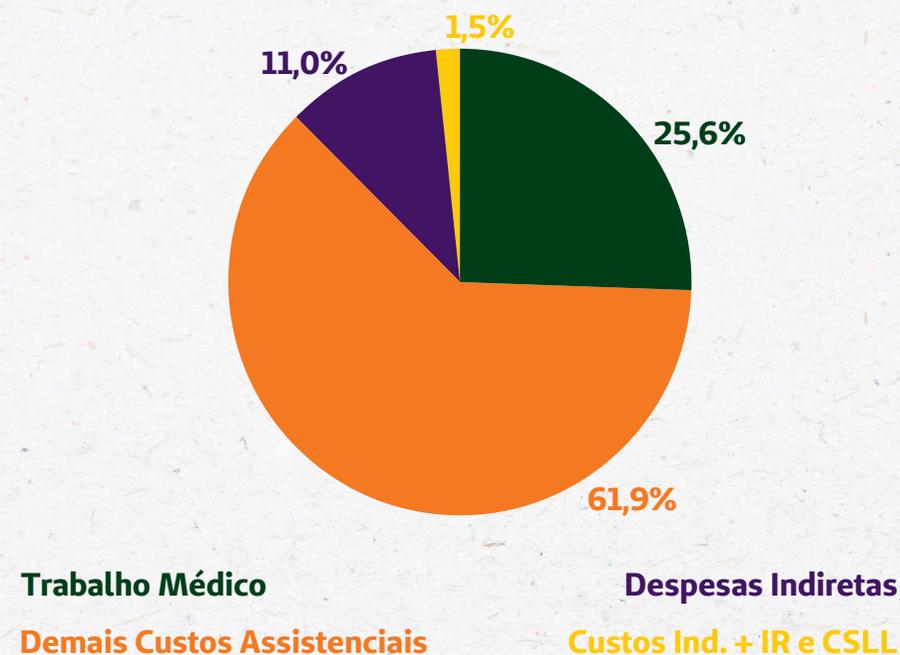
## PARA A SAÚDE ECONÔMICA

### VALOR ECONÔMICO DIRETO GERADO E DISTRIBUÍDO E IMPLICAÇÕES FINANCEIRAS [G4-EC1; G4-EC2; G4-PR1]

#### EVOLUÇÃO DA RECEITA LÍQUIDA



#### DISTRIBUIÇÃO DA RECEITA LÍQUIDA DE 2014 R\$ 631.561 MILHÕES



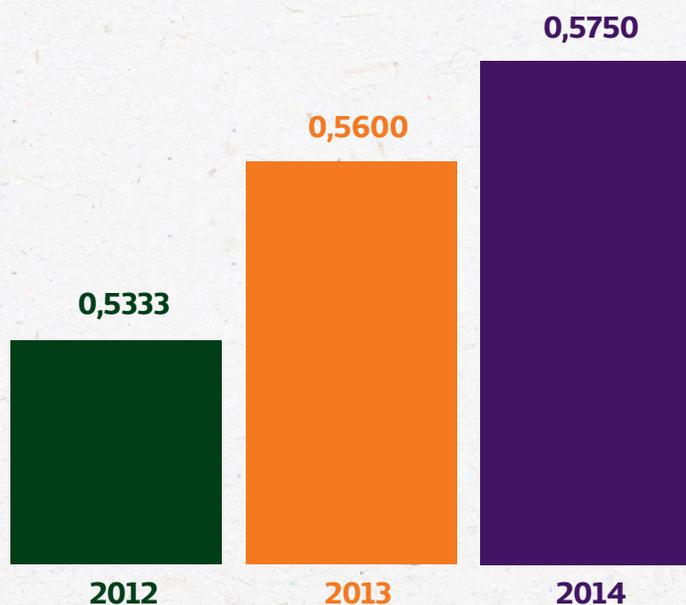
O crescimento da receita da Cooperativa, já deduzidos os impostos sobre vendas e as provisões técnicas regulamentadas pela ANS, foi de 13,6%, bem acima dos índices inflacionários. Significa um aumento real de 6,75% tomando-se por base a inflação medida pelo IPCA, que ficou em 6,41% no ano de 2014.

Neste gráfico vemos que quase 62% 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 25,6%. As despesas operacionais representam 10,9% da receita.

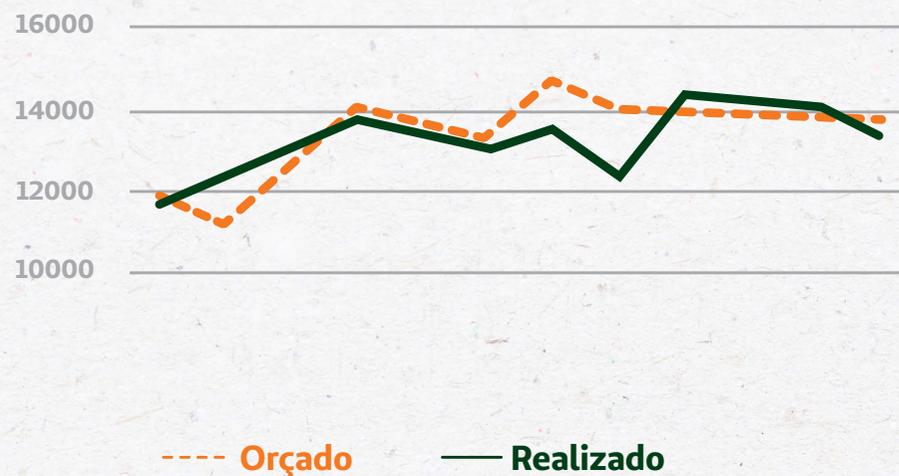
## PARA A SAÚDE ECONÔMICA

### VALOR ECONÔMICO DIRETO GERADO E DISTRIBUÍDO E IMPLICAÇÕES FINANCEIRAS [G4-EC1; G4-EC2; G4-PR1]

#### CH MÉDIO ANUAL



#### TOTAL DA REMUNERAÇÃO MÉDICA MENSAL EM R\$ MIL

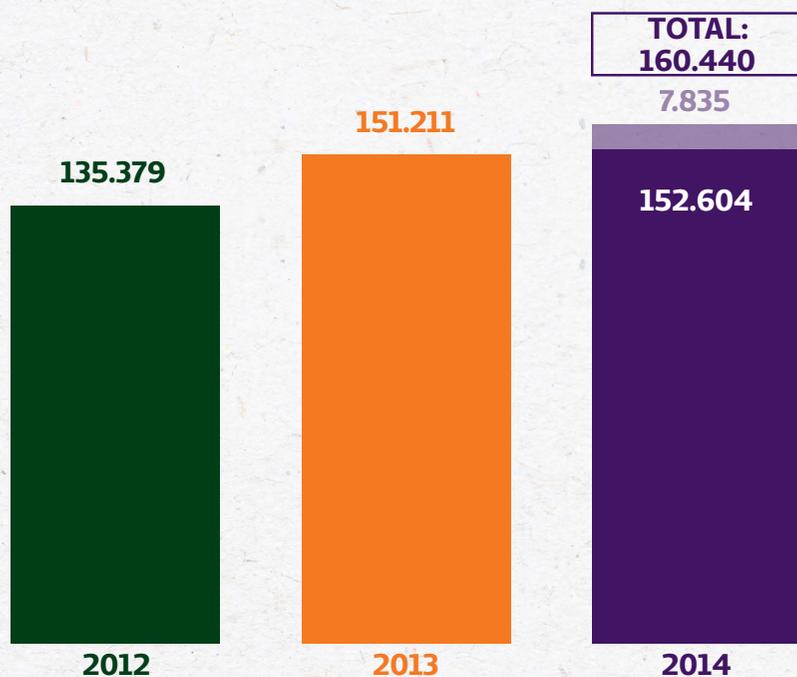


O CH médio praticado em 2014 foi de 0,5750, porém, na média acima foi considerado para o último trimestre o mesmo coeficiente praticado em setembro, ou seja, CH com valor de R\$ 0,58. Isso porque, a partir de Outubro, a Cooperativa passou a praticar a Tabela CBHPM para a remuneração do honorário médico. Conforme demonstrado no gráfico a seguir, Total da Remuneração Médica mensal, a alteração da tabela não causou impactos significativos uma vez que os valores Orçado e Realizado ficaram muito próximos, lembrando que, quando da elaboração do orçamento para o ano, a tabela utilizada foi a balizada por CHs.

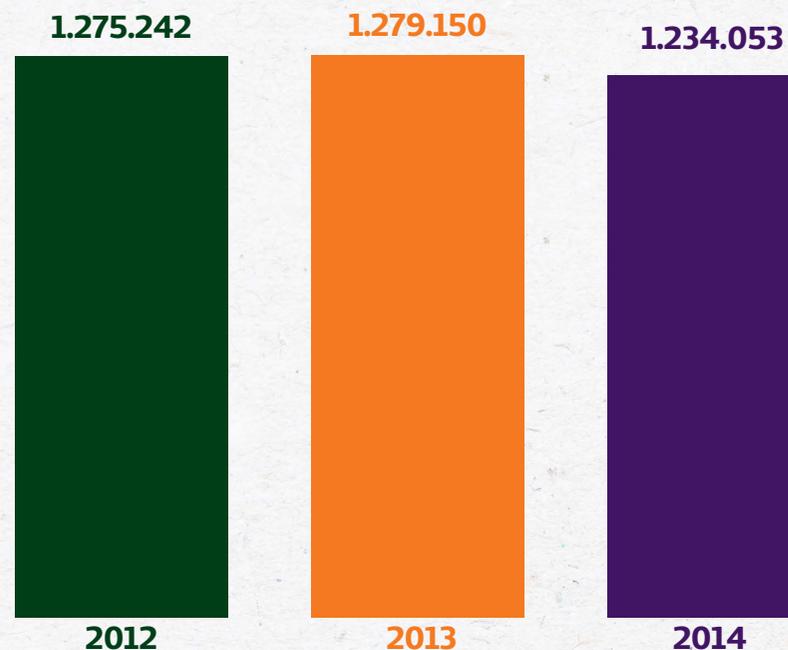
PARA A SAÚDE ECONÔMICA

**VALOR ECONÔMICO DIRETO GERADO E DISTRIBUÍDO E IMPLICAÇÕES FINANCEIRAS** [G4-EC1; G4-EC2; G4-PR1]

**EVOLUÇÃO DO VALOR DA REMUNERAÇÃO MÉDICA - ANUAL**



**QUANTIDADE DE CONSULTAS MÉDICAS**

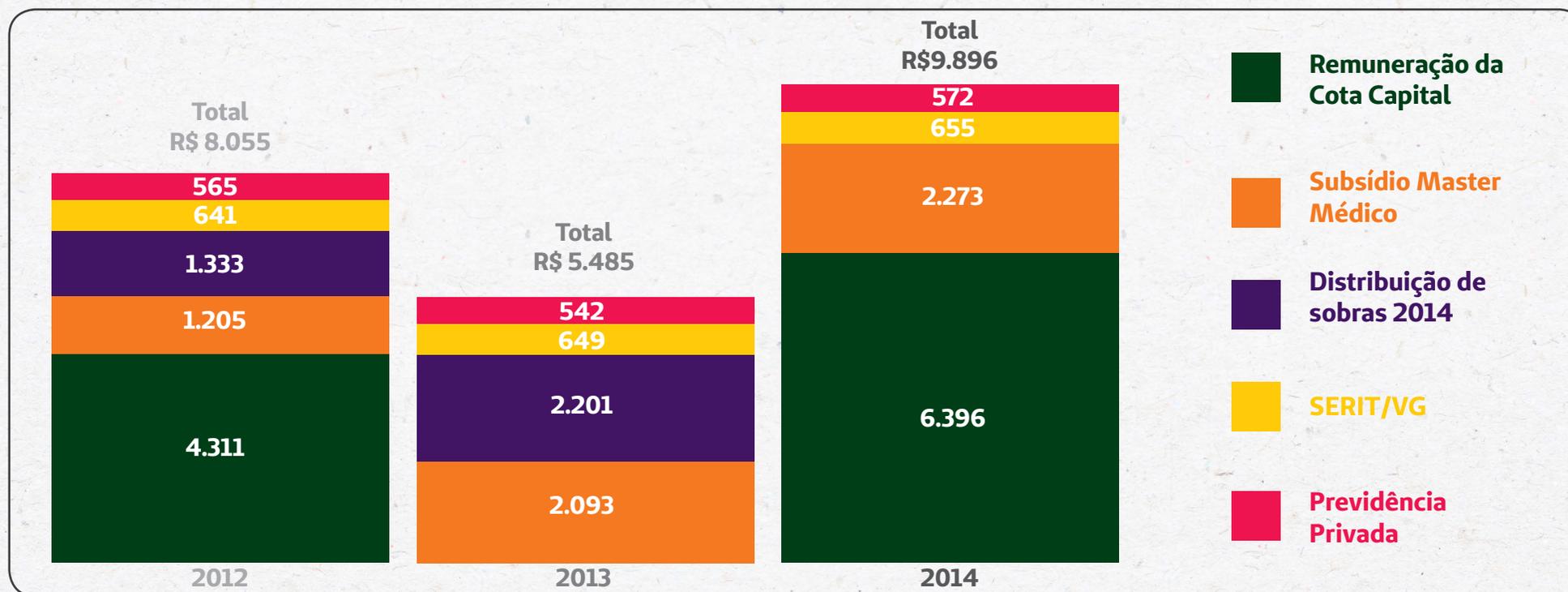


A remuneração médica total atingiu R\$ 160 milhões, incluídos os R\$ 7,8 milhões repassados aos anestesiólogos, que passaram a ser médicos credenciados a partir de Julho de 2014. A evolução da remuneração total foi de 6,1%, inferior ao crescimento apresentado em 2013.

Em 2014, o número de consultas médicas realizadas manteve-se em 1,2 milhões, com uma redução de 3,5% em relação a 2013.

**VALOR ECONÔMICO DIRETO GERADO E DISTRIBUÍDO E IMPLICAÇÕES FINANCEIRAS** [G4-EC1; G4-EC2; G4-PR1]

**TRANSFERÊNCIA DE RECURSOS AOS COOPERADOS EM FORMA DE BENEFÍCIOS,  
DISTRIBUIÇÃO DE SOBRAS E REMUNERAÇÃO DO CAPITAL**

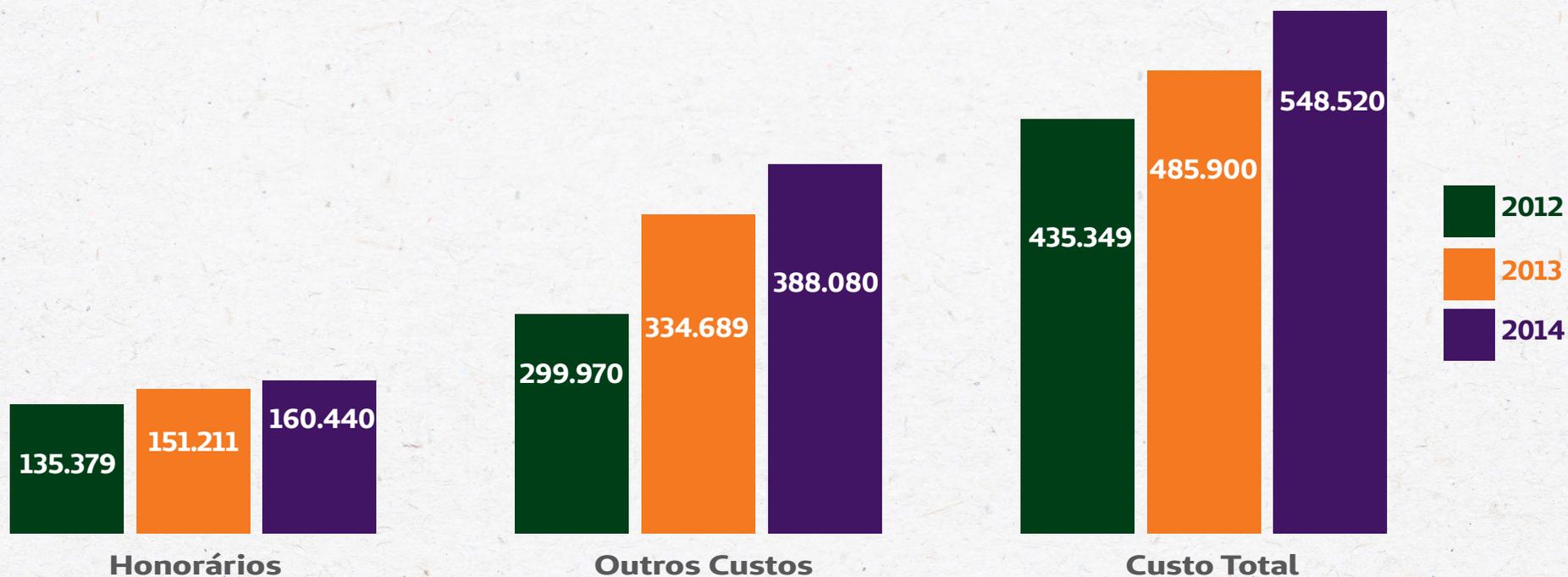


O gráfico acima demonstra o total de recursos repassados aos cooperados em forma de benefícios, sobras distribuídas e remuneração da cota capital. O ano de 2014 propiciou que a Cooperativa mantivesse os benefícios, bem como remunerasse a cota capital de cada cooperado em 12%. Seguros e Previdência Privada se mantiveram nos patamares do ano anterior, no entanto o subsídio do plano de saúde apresentou aumento de 8,6%. Em 2012 e 2013, ocorreu distribuição das sobras referente período anterior. Já os juros sobre o capital próprio, que é a remuneração da cota capital, realizada quando há sobras no exercício, ocorreram em 2012 e 2014.

## PARA A SAÚDE ECONÔMICA

### VALOR ECONÔMICO DIRETO GERADO E DISTRIBUÍDO E IMPLICAÇÕES FINANCEIRAS [G4-EC1; G4-EC2; G4-PR1]

#### CUSTOS ASSISTENCIAIS

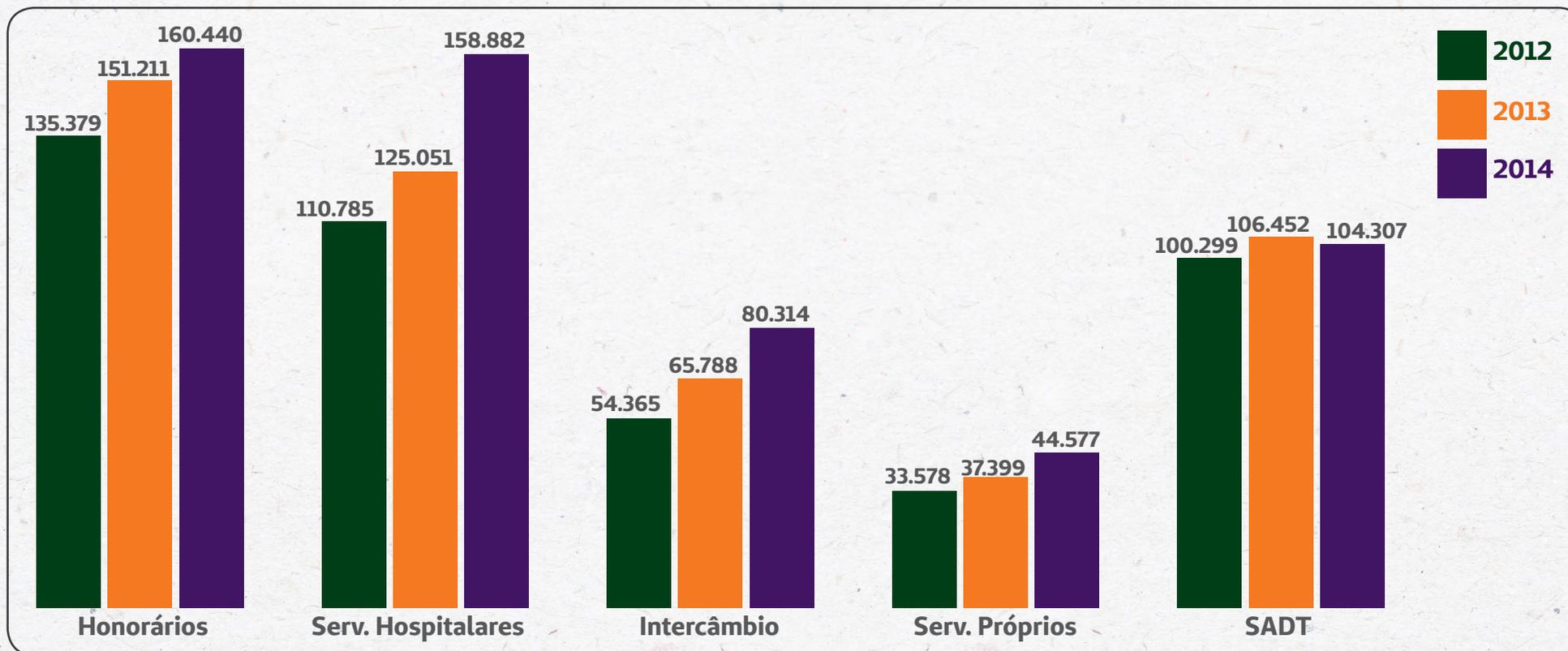


O gráfico acima demonstra a evolução dos custos assistenciais separando o trabalho médico dos demais custos. Em 2014, honorário médico apresentou aumento de 6,1% enquanto que os demais custos assistenciais cresceram 16,0%. Índice de crescimento no total ficou 12,9% superior em relação ao ano anterior.

## PARA A SAÚDE ECONÔMICA

### VALOR ECONÔMICO DIRETO GERADO E DISTRIBUÍDO E IMPLICAÇÕES FINANCEIRAS [G4-EC1; G4-EC2; G4-PR1]

#### DISTRIBUIÇÃO DOS CUSTOS ASSISTENCIAIS

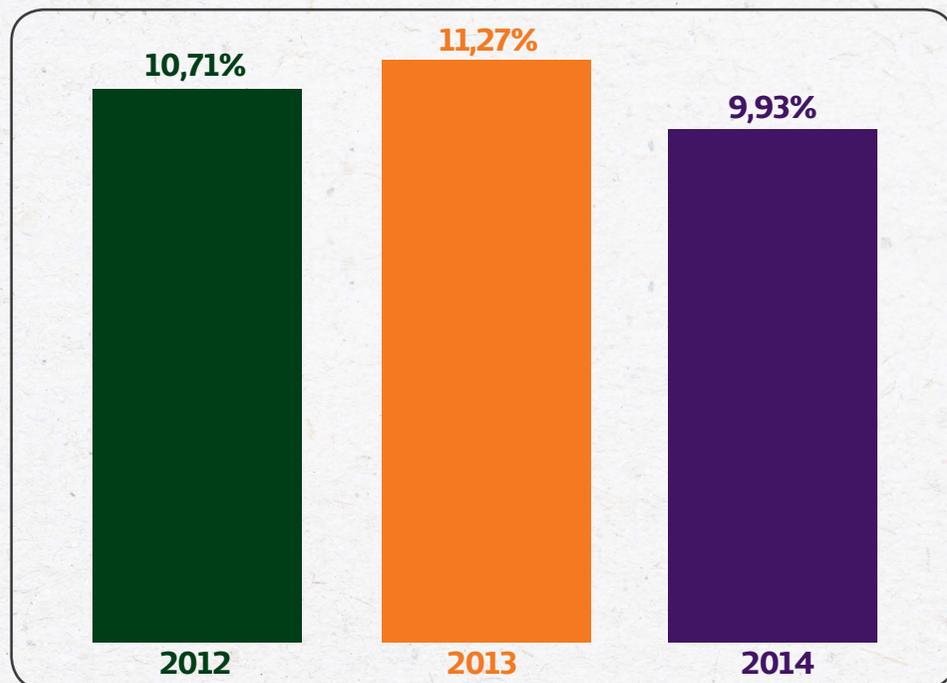


O gráfico demonstra o quanto representa cada rubrica no total dos custos. Honorário médico se mantém sendo a maior fatia, o que é muito positivo, visto tratar-se de uma cooperativa. Em Serviços Próprios estão considerados os custos com os PA's, Assist. Domiciliar, SOS e Saúde Ocupacional. O Hospital Unimed está inserido nos Serviços Hospitalares.

## PARA A SAÚDE ECONÔMICA

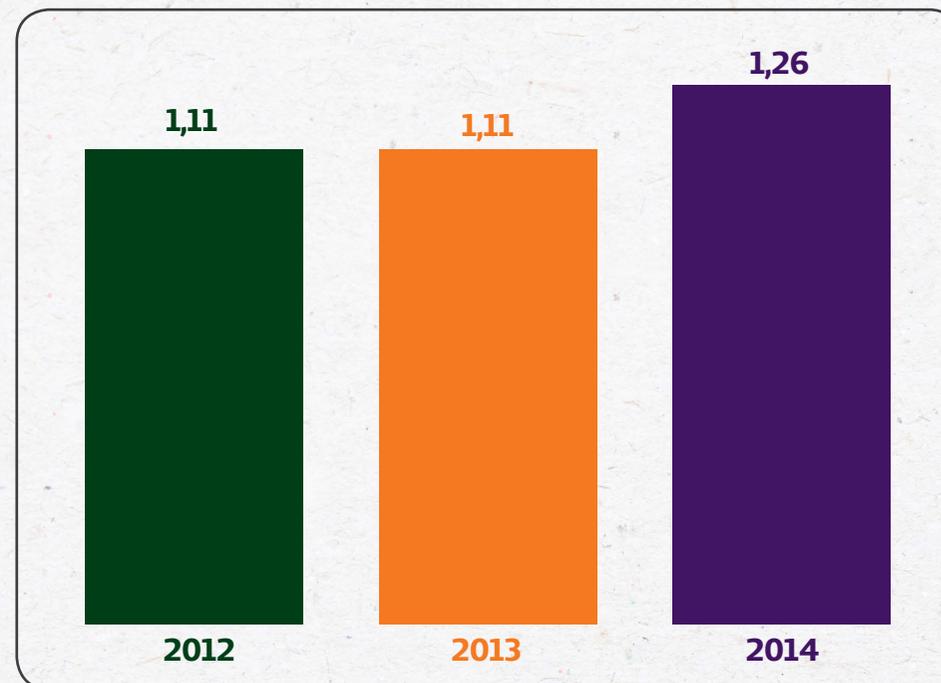
### VALOR ECONÔMICO DIRETO GERADO E DISTRIBUÍDO E IMPLICAÇÕES FINANCEIRAS [G4-EC1; G4-EC2; G4-PR1]

#### PERCENTUAL DE PARTICIPAÇÃO DAS DESPESAS ADMINISTRATIVAS (DRE FISCAL) SOBRE RECEITA LÍQUIDA



Nesta rubrica estão todas as despesas administrativas e comerciais, tais como: despesas com pessoal (exceto os alocados nos serviços próprios), diretorias, conselhos, despesas com serviços de terceiros (auditoria externa, assessorias jurídicas, desenvolvimentos softwares, etc.), encargos; despesas com localização e funcionamento (aluguel, arrendamento, impostos); despesas expediente; despesas comunicação; seguros; depreciações; publicidade e propaganda; impostos e taxas; contingências tributárias, cíveis e trabalhistas; despesas judiciais; taxas ANS; taxas federativas, dentre outros. A elevação do índice em 2013 deu-se, em grande parte, ao lançamento de Provisões Judiciais Legais e Refis de INSS, no entanto, em 2014 a cooperativa continuou realizando as provisões contingenciais e intensificou as ações de redução de despesas, o que resultou no indicador apresentado.

#### LIQUIDEZ CORRENTE

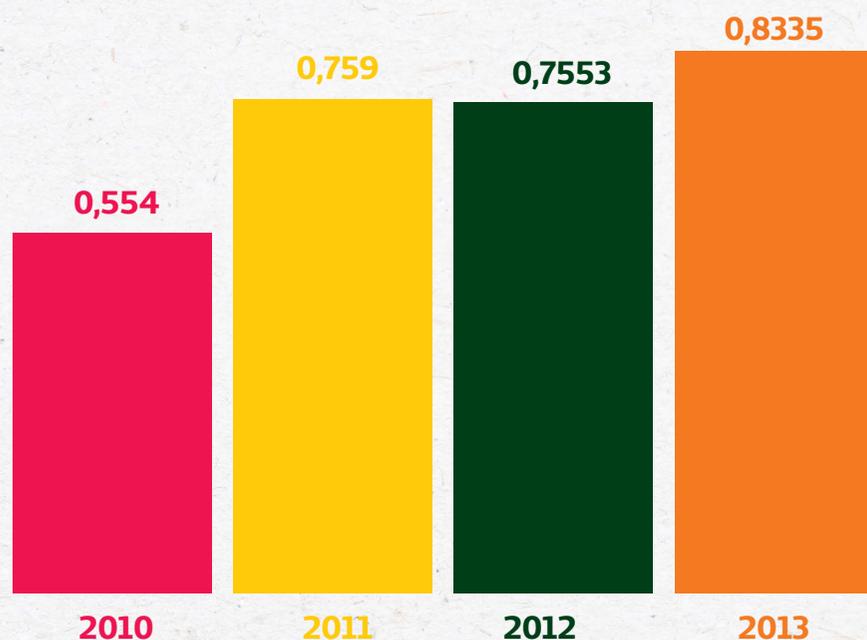


O indicador demonstra a capacidade de liquidação da cooperativa, no curto prazo. Significa que, para cada R\$ 1,00 de compromisso que a cooperativa tem para saldar, vencíveis em até 12 meses, ela possui disponível R\$ 1,26. A manutenção do indicador vem sendo possível graças à adequada gestão dos recursos da cooperativa e à capitalização que vem sendo realizada com o objetivo de atender exigência da ANS na composição da "margem de solvência", conforme aprovação em AGE, realizada em outubro de 2010. Sabemos que com o investimento em andamento, referente expansão do HU, parte dos recursos capitalizados serão destinados à obra, conforme também já aprovado em AGE, sendo assim, esse indicador deverá apresentar redução nos próximos exercícios.

## PARA A SAÚDE ECONÔMICA

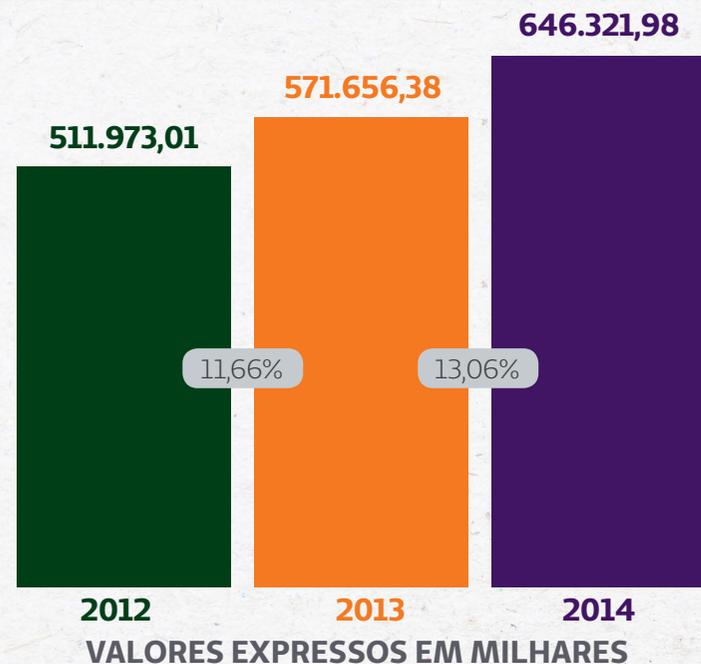
### VALOR ECONÔMICO DIRETO GERADO E DISTRIBUÍDO E IMPLICAÇÕES FINANCEIRAS [G4-EC1; G4-EC2; G4-PR1]

#### IDSS



Indicador de grande importância no mercado das operadoras de planos de saúde, que trata da qualificação das mesmas, é o Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS), medido e divulgado pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), anualmente, com base em dados do ano anterior. Em 2014, foram divulgados os resultados referentes ao ano de 2013. Além do aspecto econômico-financeiro, a ANS avalia as dimensões atenção à saúde, estrutura e operação e satisfação dos beneficiários. A Unimed Nordeste-RS vem melhorando seu desempenho ano a ano e, nesta última avaliação, figura como a 6ª melhor operadora de grande porte (operadoras com mais de 100.000 beneficiários) do país.

#### EVOLUÇÃO DA RECEITA BRUTA

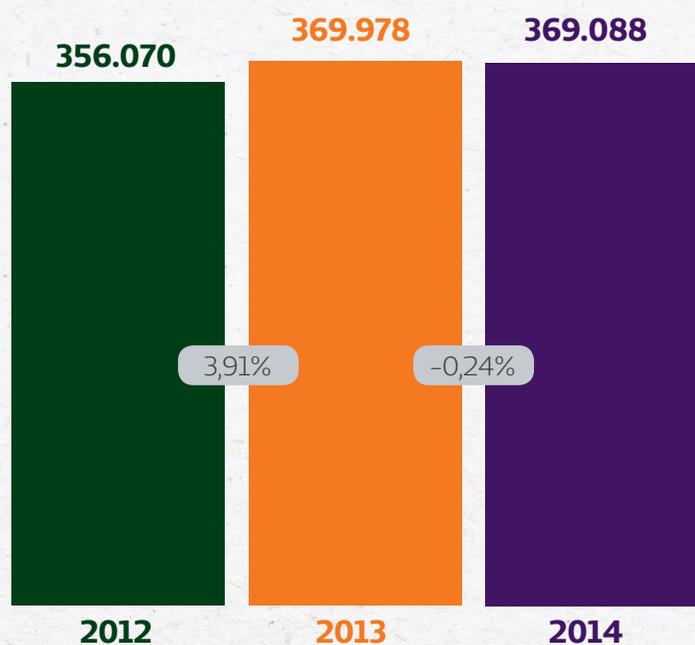


O crescimento substancial da receita, bastante acima dos indicadores médios da economia, reflete o foco em resultados das equipes comerciais, que buscam incessantemente o crescimento da receita com a prospecção e captação de novos e importantes clientes, bem como renegociações de contratos e a manutenção da carteira instalada resultaram no crescimento da receita por mais um consecutivo.

## PARA A SAÚDE ECONÔMICA

### VALOR ECONÔMICO DIRETO GERADO E DISTRIBUÍDO E IMPLICAÇÕES FINANCEIRAS [G4-EC1; G4-EC2; G4-PR1]

#### EVOLUÇÃO DO NÚMERO TOTAL DE BENEFICIÁRIOS



O enfoque da equipe de mercado sempre está voltado à manutenção da carteira de planos de saúde assistenciais. Os produtos complementares, que compõem o total da carteira, cumprem também importante papel, mas sempre o principal foco da área é manutenção e crescimento da carteira assistencial. Em épocas de crise no mercado de trabalho, acabam sofrendo a influência antecipadamente. A redução do número total de beneficiários é reflexo desta queda de clientes nos produtos de Acidente de Trabalho e Saúde Ocupacional, que captam as oscilações do mercado de trabalho.

#### EVOLUÇÃO DO NÚMERO TOTAL DE BENEFICIÁRIOS ASSISTENCIAIS (PLANO DE SAÚDE)

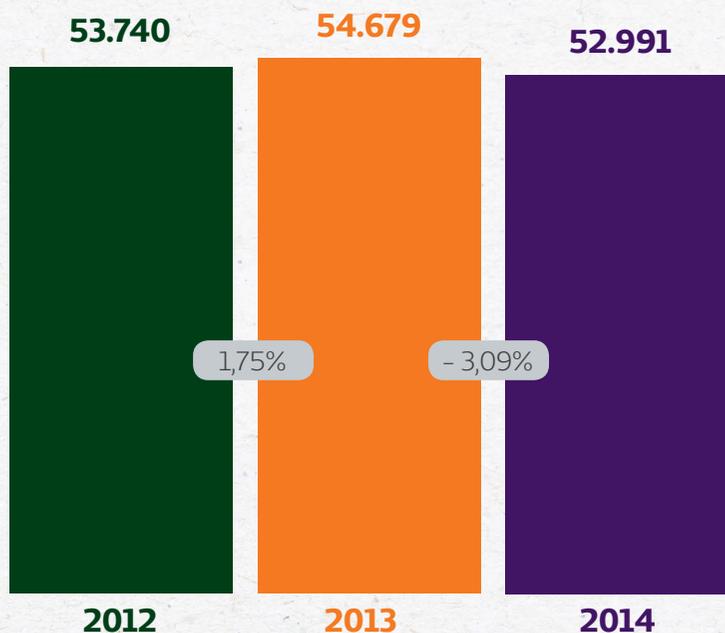


O número de beneficiários dos planos de saúde cresceu consideravelmente pelo esforço das equipes comerciais em captar vendas em clientes novos e também dentro da carteira, bem como pelo esforço de retenção da carteira, mesmo com os reflexos negativos do mercado de trabalho na região.

## PARA A SAÚDE ECONÔMICA

### VALOR ECONÔMICO DIRETO GERADO E DISTRIBUÍDO E IMPLICAÇÕES FINANCEIRAS [G4-EC1; G4-EC2; G4-PR1]

#### EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE BENEFICIÁRIOS DE ACIDENTE DE TRABALHO



#### EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE BENEFICIÁRIOS DE SAÚDE OCUPACIONAL



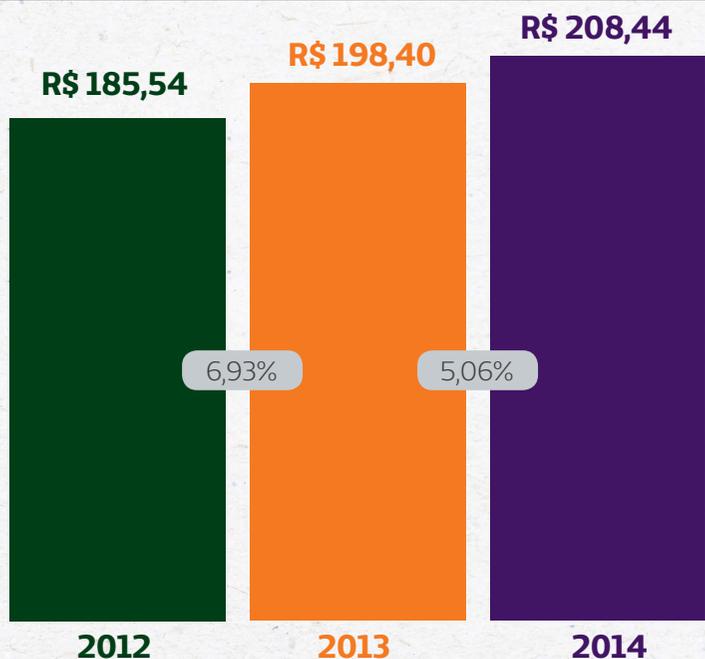
Além dos impactos na mudança na legislação deste produto, o ano de 2014 apresentou o pior resultado na geração de empregos em 12 anos na região. Ambas as situações impactam diretamente no plano de Acidente de Trabalho, que absorve todas as variações do mercado de trabalho.

Assim como o Acidente de Trabalho, o produto Saúde Ocupacional foi afetado pelo fechamento de postos de trabalho na região. Somente em Caxias do Sul, o emprego formal fechou o ano de 2014 com uma queda de 1,9, o que representa a diminuição de 3.442 empregos na cidade.

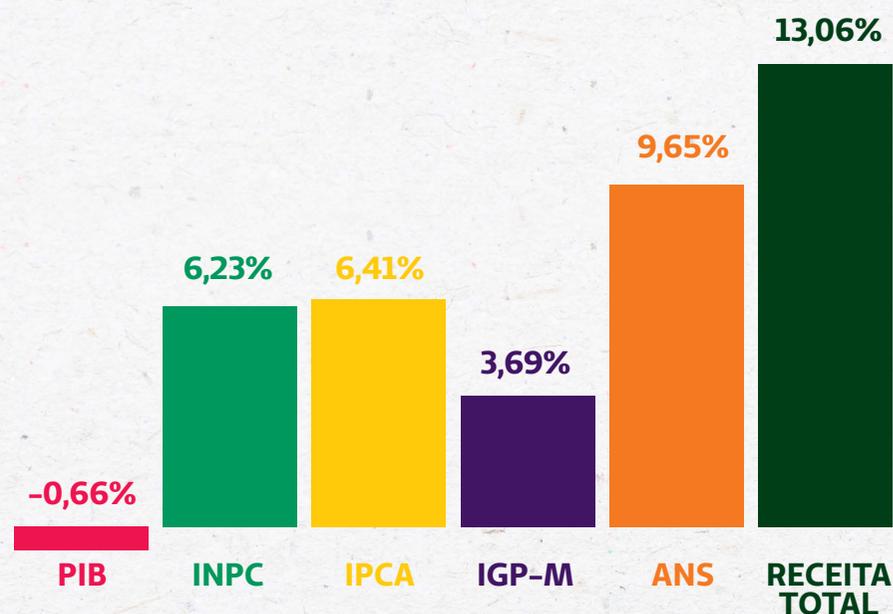
## PARA A SAÚDE ECONÔMICA

### VALOR ECONÔMICO DIRETO GERADO E DISTRIBUÍDO E IMPLICAÇÕES FINANCEIRAS [G4-EC1; G4-EC2; G4-PR1]

#### EVOLUÇÃO DE RECEITA PER CAPITA ASSISTENCIAL (PLANO DE SAÚDE)



#### INDICADORES DO CENÁRIO ECONÔMICO



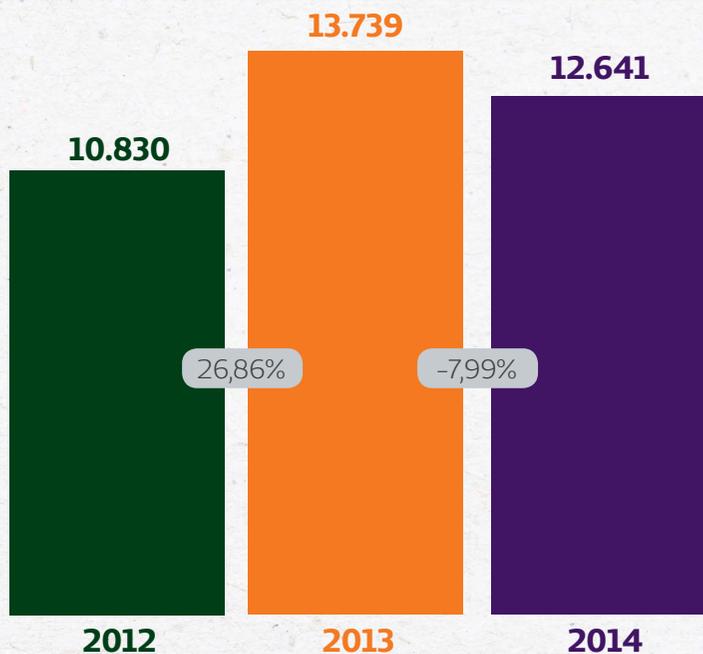
Apesar da atual conjuntura econômica do país com o baixo índice de atividade econômica, o ticket médio cresceu o dobro da inflação neste período. As novas vendas e as renegociações com os clientes impulsionaram o aumento da receita. Outros fatores que contribuíram para tal são a oxigenação da carteira, a entrada de grandes massas e a comercialização de planos participativos. A evolução do ticket médio é reflexo da captação de vidas mais jovens por um preço médio inferior. Esse rejuvenescimento da carteira é importante para e equilibrá-la e torná-la saudável em longo prazo.

O crescimento da receita superou todos os indicadores econômicos. Mesmo com a economia em recessão, o resultado das vendas novas para importantes clientes e renegociações de contratos alavancaram o crescimento da receita.

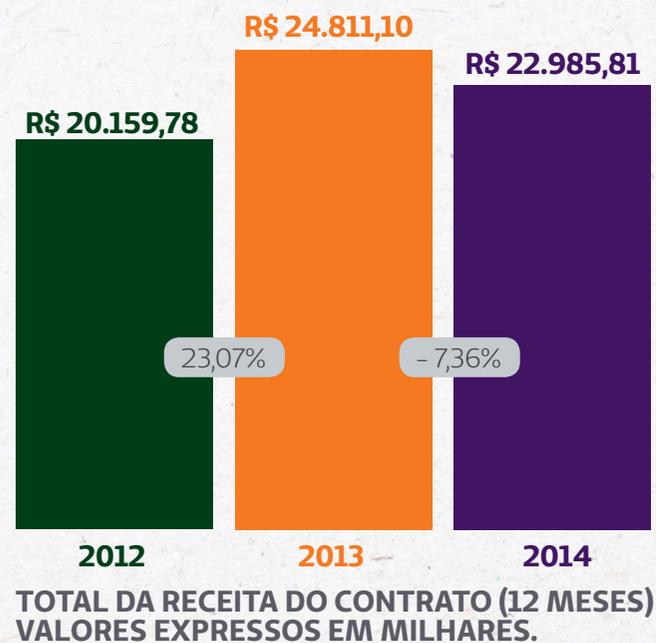
## PARA A SAÚDE ECONÔMICA

### VALOR ECONÔMICO DIRETO GERADO E DISTRIBUÍDO E IMPLICAÇÕES FINANCEIRAS [G4-EC1; G4-EC2; G4-PR1]

#### VIDAS DE VENDAS NOVAS (PLANO DE SAÚDE)



#### TOTAL DE RECEITA DE VENDAS – NOVO CONTRATOS (PLANO DE SAÚDE)



Mesmo com o cenário econômico desfavorável, o esforço das equipes comerciais para a captação de vidas novas em contratos já existentes e a força de vendas para novos contratos empresariais e personal mantiveram o número de vendas acima do estimado.

Apesar da queda percentual em relação ao ano anterior, o valor captado a partir de novos contratos atingiu as metas previstas e contribuiu fortemente para o crescimento da receita da cooperativa.

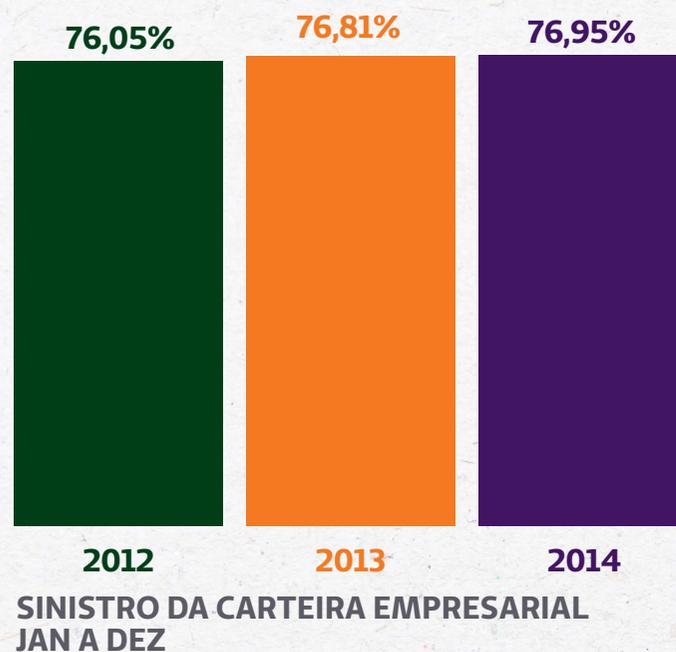
## PARA A SAÚDE ECONÔMICA

### VALOR ECONÔMICO DIRETO GERADO E DISTRIBUÍDO E IMPLICAÇÕES FINANCEIRAS [G4-EC1; G4-EC2; G4-PR1]

#### TOTAL DE RENEGOCIAÇÕES DE CONTRATOS



#### SINISTRALIDADE EMPRESARIAL



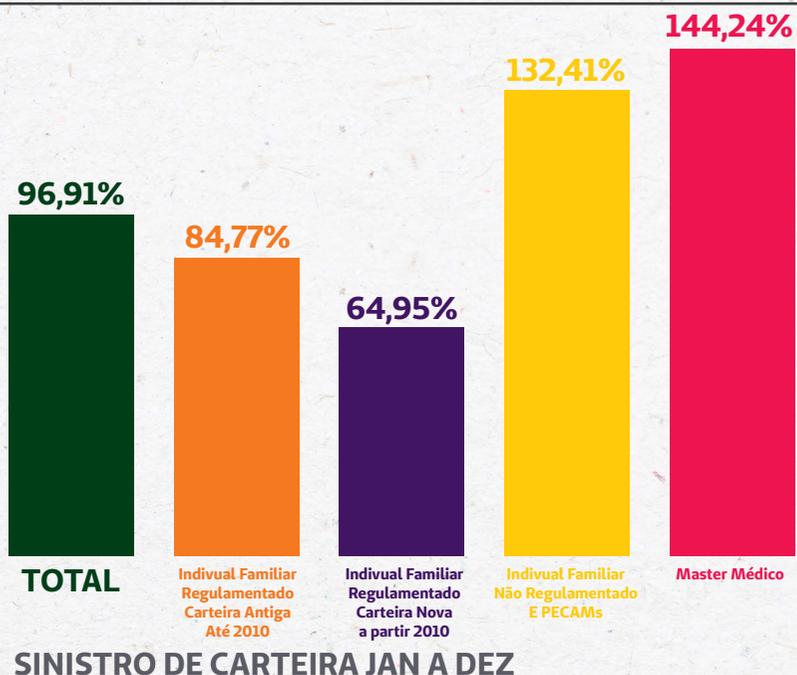
Assim como nos anos anteriores, o resultado das negociações de contratos empresariais também foi acima dos índices econômicos. Como prática comercial, além das renegociações, busca-se a migração de contratos para planos novos atualizados ao mercado e às normas regulatórias, assim aumentando a rentabilidade da carteira.

Os níveis de sinistralidade das carteiras empresariais estão dentro de um padrão aceitável, mesmo com o crescimento do índice nos últimos anos. Os produtos são adequados ao mercado.

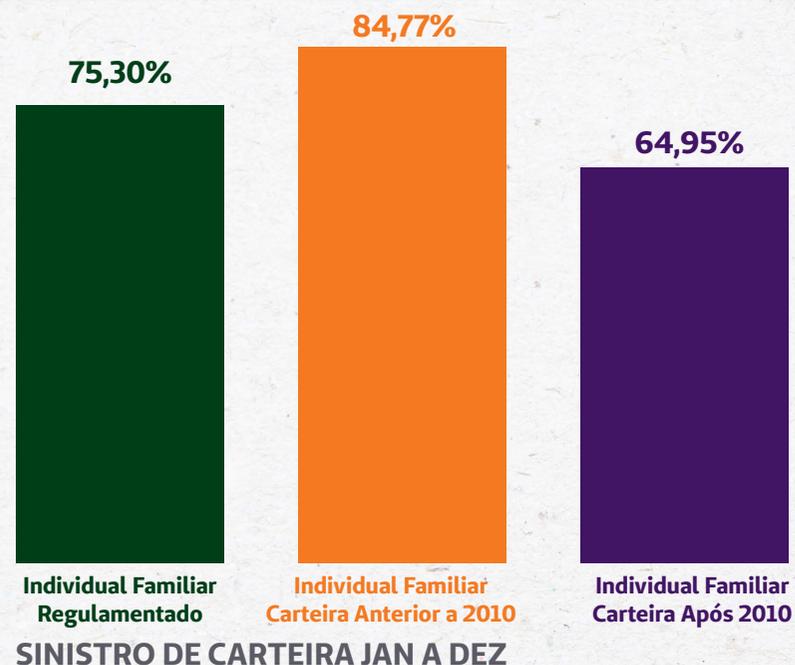
## PARA A SAÚDE ECONÔMICA

### VALOR ECONÔMICO DIRETO GERADO E DISTRIBUÍDO E IMPLICAÇÕES FINANCEIRAS [G4-EC1; G4-EC2; G4-PR1]

#### SINISTRALIDADE INDIVIDUAL/FAMILIAR



#### SINISTRALIDADE INDIVIDUAL/FAMILIAR – CARTEIRA REGULAMENTADA

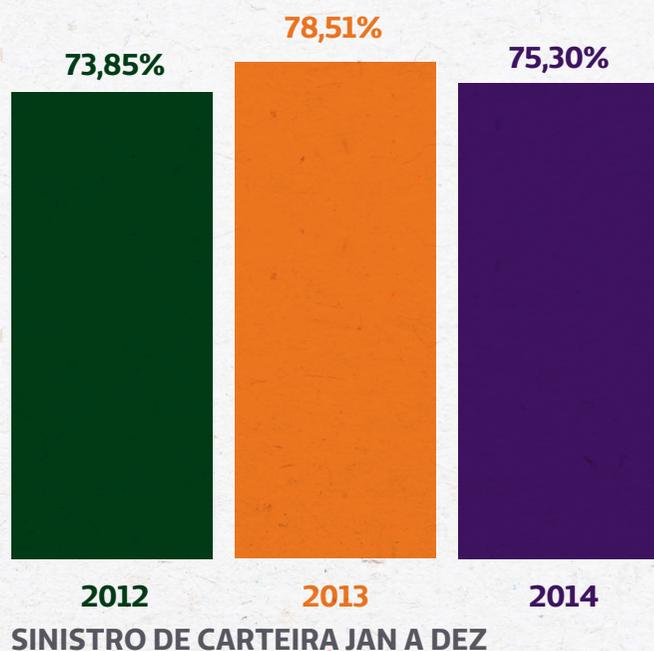


As carteiras de planos individuais e familiares regulamentados são superavitárias. A carteira regulamentada total tem uma sinistralidade de 75,30% – os planos novos comercializados a partir de 2010 contribuem de forma significativa com esse número. Porém, o resultado bastante positivo dessas carteiras não é o suficiente para cobrir o déficit das carteiras de planos antigos e a carteira do Plano Master Médico, que é subsidiada pela cooperativa e, na sua contabilidade, há uma séria deficiência de receita. O crescimento da carteira individual e familiar é a principal estratégia para cobrir o déficit gerado pelas outras carteiras, e tem sido importante a grande evolução do setor de Gestão do Cliente Pessoal, para o crescimento e manutenção de baixa sinistralidade na carteira individual e familiar de planos regulamentados.

## PARA A SAÚDE ECONÔMICA

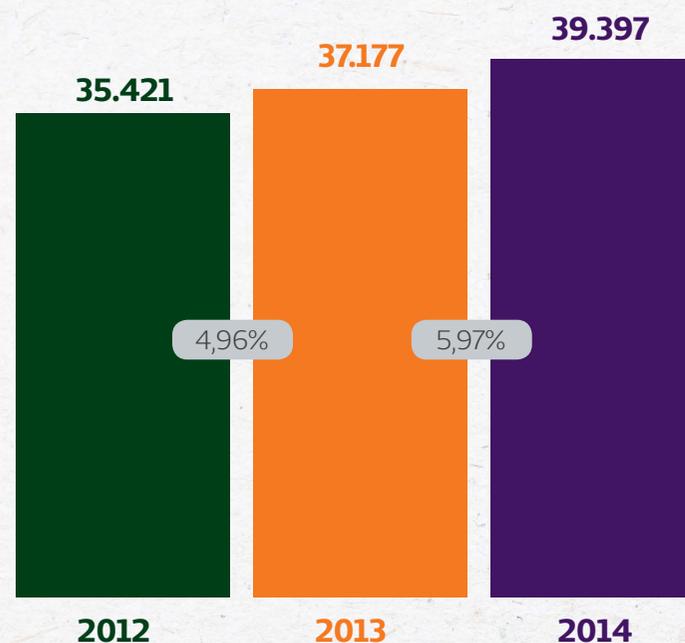
### VALOR ECONÔMICO DIRETO GERADO E DISTRIBUÍDO E IMPLICAÇÕES FINANCEIRAS [G4-EC1; G4-EC2; G4-PR1]

#### SINISTRALIDADE INDIVIDUAL/FAMILIAR CARTEIRA REGULAMENTADA



A excelente sinistralidade (veja também o gráfico anterior) dos planos individuais e familiares regulamentados é decorrente da comercialização de planos adequados ao mercado atual – carteira após 2010, que, por sua vez, desempenha importante papel para o equilíbrio da carteira Individual/Familiar global. A receita provida destes planos acaba suprimindo o déficit dos planos não regulamentados e Master Médico. O ótimo trabalho da equipe do Gestão do Cliente Personal, por meio de vendas e da retenção de clientes, garante o ótimo desempenho dos indicadores.

#### EVOLUÇÃO DA RECEITA DA CARTEIRA INDIVIDUAL/ FAMILIAR REGULAMENTADA (VIDAS)

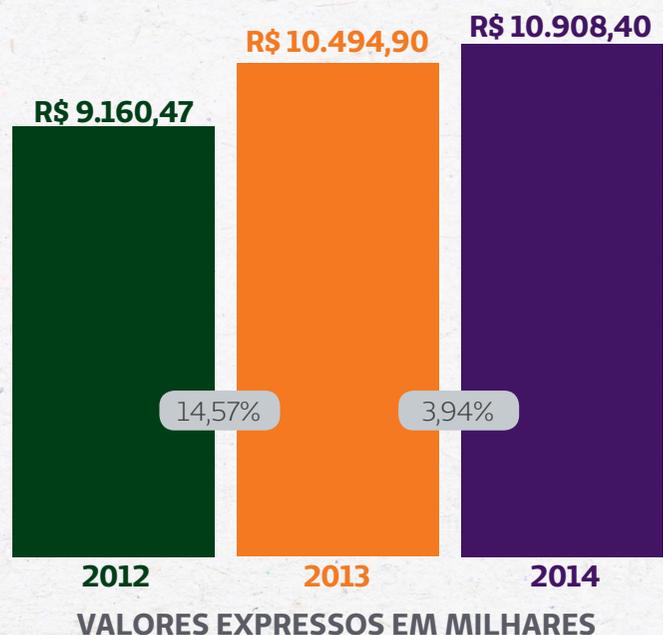


Reflexo da reestruturação dos processos, novos produtos e adaptações geraram um aumento nas vendas dos planos individuais/familiares durante o período.

## PARA A SAÚDE ECONÔMICA

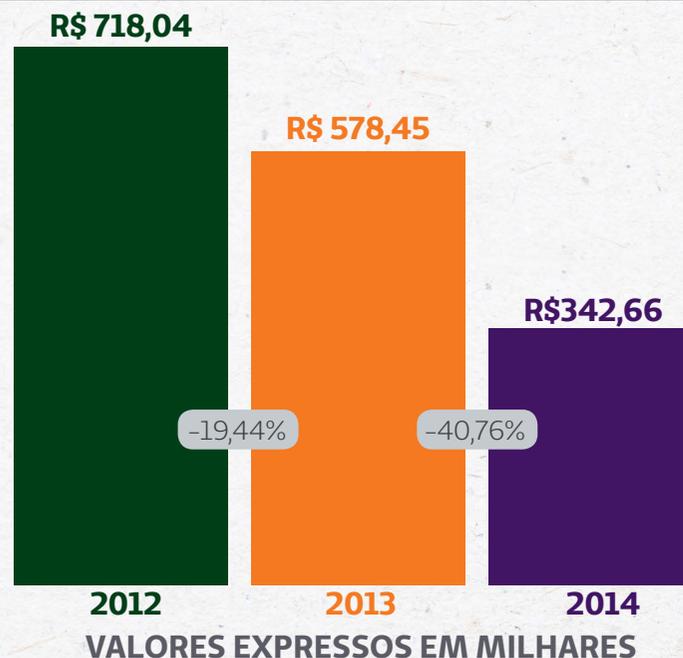
### VALOR ECONÔMICO DIRETO GERADO E DISTRIBUÍDO E IMPLICAÇÕES FINANCEIRAS [G4-EC1; G4-EC2; G4-PR1]

#### EVOLUÇÃO DA RECEITA TOTAL DE SAÚDE OCUPACIONAL



Apesar da queda do número de beneficiários, a receita da Saúde Ocupacional mostrou crescimento em relação ao ano anterior.

#### EVOLUÇÃO DE RECEITA OPERACIONAL LÍQUIDA DE SAÚDE OCUPACIONAL

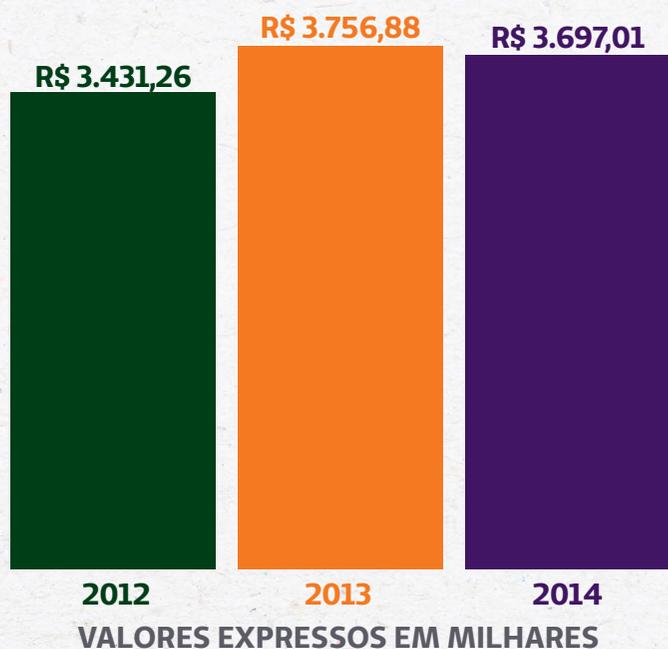


O Resultado Operacional Líquido absorveu o aumento agressivo dos custos gerados pelas mudanças na legislação. Mesmo com o esforço de manutenção da carteira, os impactos não foram anulados.

## PARA A SAÚDE ECONÔMICA

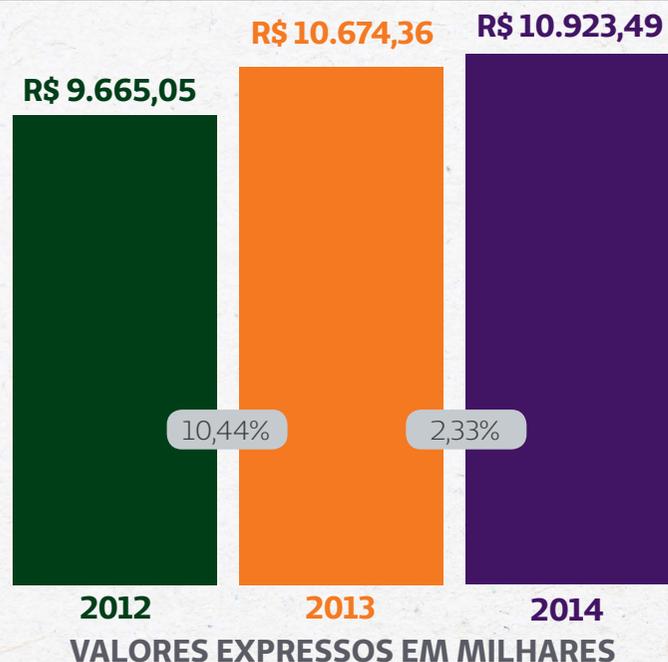
### VALOR ECONÔMICO DIRETO GERADO E DISTRIBUÍDO E IMPLICAÇÕES FINANCEIRAS [G4-EC1; G4-EC2; G4-PR1]

#### EVOLUÇÃO DA REMUNERAÇÃO MÉDICA NA SAÚDE OCUPACIONAL



A manutenção de uma boa remuneração para o médico é um dos objetivos constantes da Saúde Ocupacional.

#### TOTAL DA RECEITA DE VENDAS DA FARMÁCIA



O foco da Farmácia foi direcionado para a sua estruturação e busca de rentabilidade, o que foi atingido ao final do ano de 2014, com um resultado positivo da rede de mais de R\$ 60 mil.

## PARA A SAÚDE ECONÔMICA

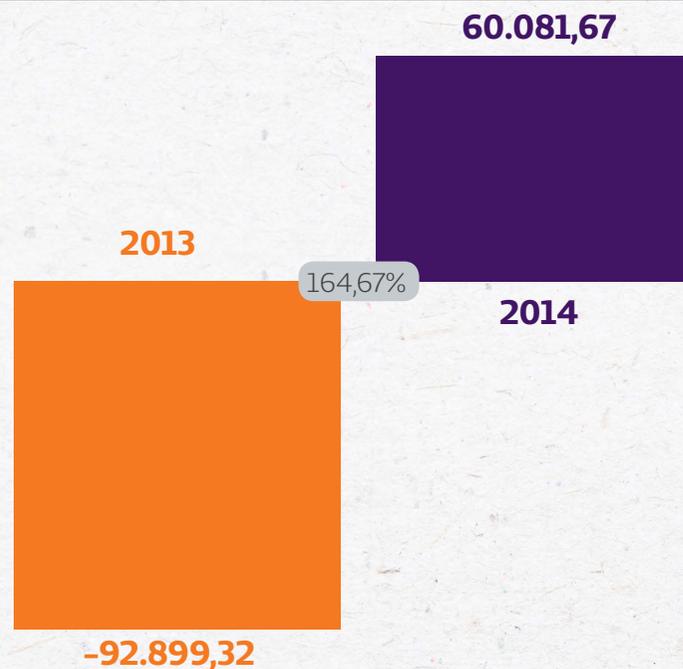
### VALOR ECONÔMICO DIRETO GERADO E DISTRIBUÍDO E IMPLICAÇÕES FINANCEIRAS [G4-EC1; G4-EC2; G4-PR1]

#### TOTAL DE DESCONTOS A BENEFICIÁRIOS



O valor dos descontos concedidos para os beneficiários continua sendo um dos pilares da Farmácia, com o objetivo de contribuir para a adesão ao tratamento dos beneficiários da Unimed.

#### EVOLUÇÃO DO RESULTADO OPERACIONAL LÍQUIDO



Em 2014, o resultado da Farmácia voltou a ser positivo, atingindo o equilíbrio econômico. Assim, os projetos em 2015 voltam-se para a melhoria do resultado econômico, bem como aos resultados de repasse de descontos e à qualidade da atenção farmacêutica aos beneficiários Unimed.

PARA A SAÚDE ECONÔMICA

## **IMPLICAÇÕES FINANCEIRAS E OUTROS RISCOS E OPORTUNIDADES PARA AS ATIVIDADES DA ORGANIZAÇÃO EM DECORRÊNCIA DE MUDANÇAS CLIMÁTICAS** [G4-EC2]

Por atuar em uma região do país onde o inverno é intenso, historicamente ocorre mudança no perfil das patologias, dos riscos, do gasto, da necessidade de atendimento e leitos hospitalares nos meses de temperatura mais baixa, no entanto essa sazonalidade é prevista e tratada com antecedência, através da reserva das sobras financeiras e econômicas geradas nos meses de baixa sinistralidade.

## **PRESENÇA NO MERCADO**

### **VARIAÇÃO DA PROPORÇÃO DO SALÁRIO MAIS BAIXO, DISCRIMINADO POR GÊNERO, COMPARADO AO SALÁRIO MÍNIMO LOCAL EM UNIDADES OPERACIONAIS IMPORTANTES** [G4-EC5]

A Unimed Nordeste-RS não possui empregados remunerados com salário mínimo, nem tampouco utiliza a nomenclatura de unidades operacionais importantes para definir as diferentes áreas, setores e unidades de trabalho. Há o salário mínimo regional, fixado em nível estadual, porém, conforme o setor de Gestão de Pessoas, o salário mais baixo praticado na Cooperativa é superior ao valor do mínimo regional fixado em nível estadual.

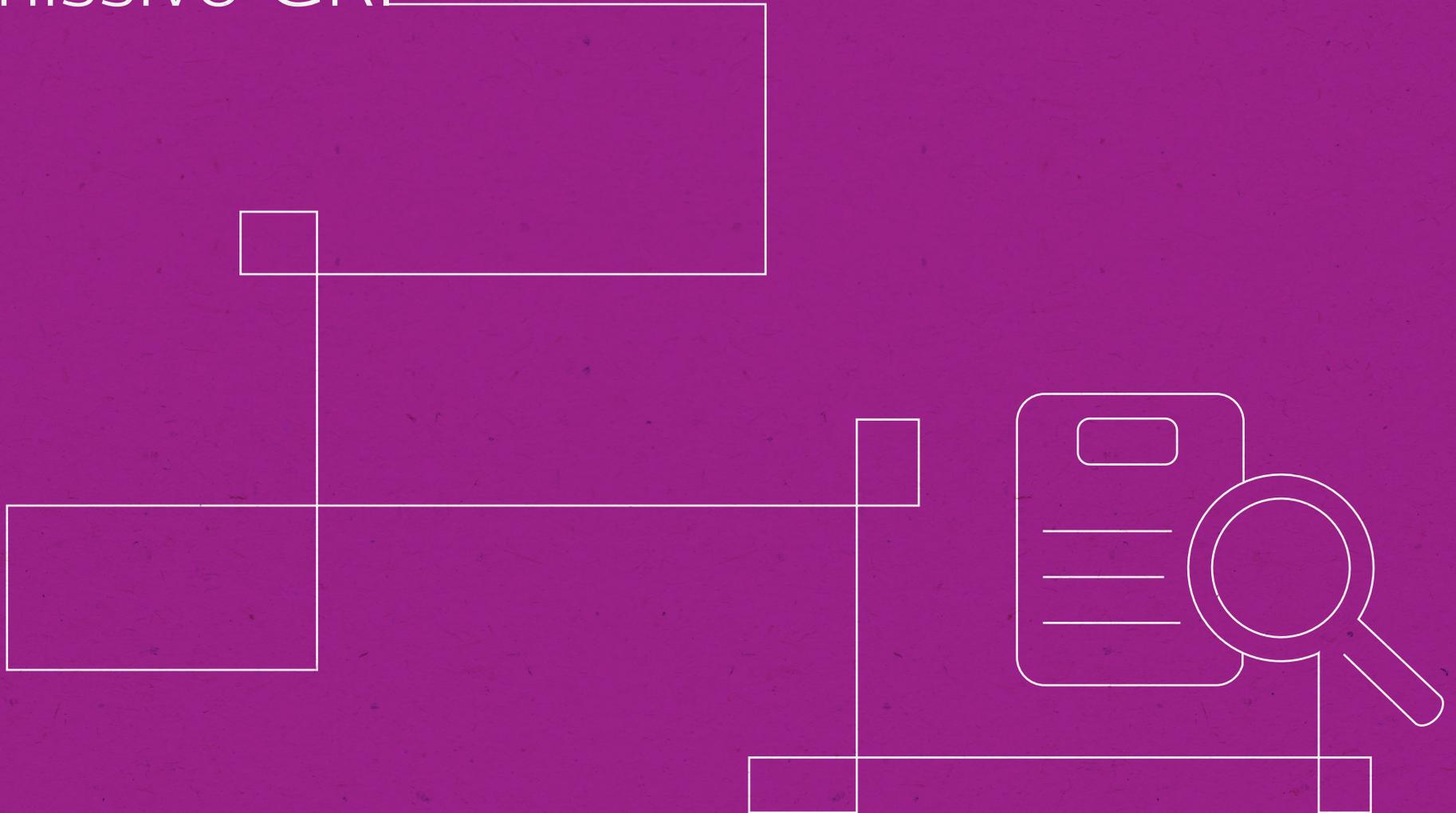
### **PROPORÇÃO DE MEMBROS DA ALTA DIREÇÃO CONTRATADOS NA COMUNIDADE LOCAL EM UNIDADES OPERACIONAIS IMPORTANTES** [G4-EC6]

A Unimed não possui percentuais sobre membros da alta direção contratados na comunidade local, ou seja, em sua área de abrangência que compreende 17 municípios da Serra gaúcha, devido aos médicos – representantes da Diretoria Executiva e Conselhos (de Administração, Fiscal e Gestor) – não atenderem à nomenclatura de contratação profissional, pois são cooperados, os sócios da Cooperativa. A definição do termo “membros da alta direção”, portanto, está associada ao “alto grau de governança”, que, em ser tratando de Unimed Nordeste-RS, é representado pela Assembleia Geral, onde todos os médicos cooperados, são convidados a participar, discutir e deliberar assuntos e/ou decisões de ordem administrativa, financeira e de mercado.

Anexos

Índice

Remissivo GRI



# ÍNDICE REMISSIVO

## Conteúdo Geral

# 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>ESTRATÉGIA E ANÁLISE</b>			
G4-1	Mensagem do presidente	# Mensagem do presidente e do diretor (páginas 14 e 16)	Não
G4-3	Nome da organização	# Sobre o Sistema Unimed (página 18)	Não
G4-4	Principais marcas, produtos e serviços	# Sobre o Sistema Unimed (página 20)	Não
G4-5	Localização da sede da organização	# Sobre o Sistema Unimed (página 20)	Não
G4-6	Países em que a organização opera e em que suas principais operações estão localizadas	# Sistema Unimed em números (página 20)	Não
G4-7	Tipo e natureza jurídica da propriedade	# Sobre o Sistema Unimed (página 20)	Não
G4-8	Mercados atendidos (com discriminação geográfica, setores cobertos e tipos de clientes e beneficiários)	# Sistema Unimed em números (página 21)	Não
G4-9	Porte da organização	# Sistema Unimed em números (página 21)	Não
G4-10	Total de profissionais por tipo de emprego, contrato de trabalho e região, discriminados por gênero	# Perfil dos colaboradores (página 22)	Não
G4-11	Percentual de profissionais abrangidos por acordos de negociação coletiva	# Relações sindicais (página 23)	Não
G4-12	Descrever a cadeia de fornecimento da organização	# Cadeia de valor – fornecedores e prestadores de serviços (página 23)	Não

## ÍNDICE REMISSIVO GRI

G4-13	Principais mudanças durante o período do relatório, incluindo a cadeia de suprimentos	# Pedra Fundamental e adoção de novo formato para remuneração médica, a partir da vigência da Tabela CBHPM (página 24)	Não
G4-14	Explicação de se e como a organização aplica o princípio da precaução	# Gerenciamento de riscos institucionais e assistenciais (página 25)	Não
G4-15	Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente	# 8 metas do Milênio (página 57) Pacto Global (página 58) Código de Conduta (página 59)	Não
G4-16	Participação em associações e/ou organismos nacionais/ internacionais	# Associações a que a empresa pertence (página 38) # Comitês internos (página 38)	Não
<b>ASPECTOS MATERIAIS IDENTIFICADOS E LIMITES</b>			
G4-17	Entidades incluídas no relatório financeiro da organização	# Indicadores (página 39) # Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas (página 40)	Não
G4-18	Processo para definição do conteúdo do relatório	# Materialidade (página 8) # Matriz de Materialidade (página 8)	Não
G4-19	Aspectos materiais identificados durante a definição do conteúdo do relatório	# Matriz de Materialidade (página 8)	Não
G4-20	Limite do aspecto dentro da organização	# Limite de aspecto dentro da organização (página 10)	Não
G4-21	Limite do aspecto fora da organização	# Limite do aspecto fora da organização (página 10)	Não
G4-22	Reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores	# Não foram observadas reformulações	Não
G4-23	Mudanças significativas de escopo, limite ou métodos de medição aplicados no relatório	# Não foram observadas reformulações	Não
<b>ENGAJAMENTO DE STAKEHOLDERS</b>			
G4-24	Relação de grupos de stakeholders engajados pela organização	# Nosso público de relacionamento (stakeholders) (página 26)	Não
G4-25	Base para a identificação e seleção de stakeholders com os quais se engajar	# Nosso público de relacionamento (stakeholders) (página 26)	Não
G4-26	Abordagens para o engajamento dos stakeholders	# Materialidade (página 8) # Matriz de Materialidade (página 8)	Não

## ÍNDICE REMISSIVO GRI

G4-27	Tópicos levantados pelo envolvimento dos stakeholders, e como a organização respondeu a esses tópicos	# Matriz de Materialidade (página 8)	Não
<b>PERFIL DO RELATÓRIO</b>			
G4-28	Período coberto pelo relatório para as informações apresentadas	# Sobre este relatório (página 4)	Não
G4-29	Data do relatório anterior mais recente	# Sobre este relatório (página 4)	Não
G4-30	Ciclo de emissão de relatórios	# Sobre este relatório (página 4)	Não
G4-31	Dados para contato em caso de perguntas relativas ao relatório ou seu conteúdo	# Sobre este relatório (página 4)	Não
G4-32	Opção de reporte escolhida pela organização	# Sobre este relatório (página 4) # Índice Remissivo GRI (página 120)	Não
G4-33	Política e prática atual relativa à busca de verificação externa para o relatório	# Este relatório não recebeu verificação ou auditoria externa além da verificação pelo GRI da concordância com as diretrizes G4 e com os princípios para a definição da Materialidade (página 27)	Não
<b>GOVERNANÇA</b>			
G4-34	Estrutura de governança da organização	# Selo Nacional de Governança Cooperativa (página 42)	Não
<b>ÉTICA E INTEGRIDADE</b>			
G4-56	Declaração de missões e valores, códigos de conduta e princípios internos	# Visão, Missão, Valores (página 27) # 8 Metas de Milênio (página 57), Pacto Global (página 58) e Código de Conduta (página 59)	Não

## ÍNDICE REMISSIVO GRI

### Conteúdo Específico

# 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>DESEMPENHO ECONÔMICO</b>			
G4-EC1	Valor econômico direto gerado e distribuído	# Desempenho econômico-financeiro (página 100 a 119)	Não
G4-EC2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as atividades da organização em decorrência de mudanças climáticas	# Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as atividades da organização em decorrência de mudanças climáticas (página 119)	Não
<b>PRESENÇA NO MERCADO</b>			
G4-EC5	Variação da proporção do salário mais baixo, discriminado por gênero, comparado ao salário mínimo local em unidades operacionais importantes	# Variação da proporção do salário mais baixo, discriminado por gênero, comparado ao salário mínimo local em unidades operacionais importantes (página 119)	Não
G4-EC6	Proporção de membros da alta direção contratados na comunidade local em unidades operacionais importantes	# Proporção de membros da alta direção contratados na comunidade local em unidades operacionais importantes (página 119)	Não
<b>CATEGORIA: AMBIENTAL</b>			
<b>ÁGUA</b>			
G4-EN10	Percentual e volume total de água reciclada e reutilizada	## Reaproveitamento de Água (página 66) # Produzimos a Cartilha do Consumo Consciente da Água (página 67)	Não

## ÍNDICE REMISSIVO GRI

### EFLUENTES E RESÍDUOS

G4-EN23	Peso total de resíduos, discriminado por tipo e método de disposição	## Como trabalhamos efluentes e resíduos (página 68) # Adotamos uma calculadora que contribui para diminuir os impactos ambientais (página 69)	Não
---------	--	---	-----

### CATEGORIA: SOCIAL

#### CATEGORIA SOCIAL - PRÁTICAS TRABALHISTAS E TRABALHO DECENTE

#### SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO

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 71)	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 72)	Não

#### TREINAMENTO E EDUCAÇÃO

G4-LA9	Número médio de horas de treinamento por ano por empregado, discriminado por gênero e categoria funcional	# Horas de treinamento por ano (página 73)	Não
G4-LA10	Programas de gestão de competências e aprendizagem contínua que contribuem para a continuidade da empregabilidade dos empregados em período de preparação para a aposentadoria	# Preparando para a aposentadoria (página 75)	Não

## ÍNDICE REMISSIVO GRI

G4-LA11	Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho de desenvolvimento de carreira, discriminado por gênero e categoria funcional	# Feedbacks para os funcionários (página 76)	Não
<b>CATEGORIA SOCIAL - DIREITOS HUMANOS</b>			
<b>NÃO DISCRIMINAÇÃO</b>			
G4-HR3	Número total de casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	# Número total de casos de discriminação e medidas corretivas tomadas (página 77)	Não
<b>TRABALHO INFANTIL</b>			
G4-HR5	Operações e fornecedores identificados como de risco para a ocorrência de casos de trabalho infantil e medidas tomadas para contribuir para a efetiva erradicação do trabalho infantil	# Trabalho infantil (página 78)	Não
<b>TRABALHO FORÇADO OU ANÁLOGO AO ESCRAVO</b>			
G4-HR6	Operações e fornecedores identificados como de risco significativo para a ocorrência de trabalho forçado ou análogo ao escravo e medidas tomadas para contribuir para a eliminação de todas as formas de trabalho forçado ou análogo ao escravo	# Combatendo o trabalho forçado ou análogo ao escravo (página 79)	Não

**CATEGORIA SOCIAL - SOCIEDADE**

**COMUNIDADES LOCAIS**

<p>G4-S01</p>	<p>Percentual de operações com programas implementados de engajamento da comunidade local, avaliação de impactos e desenvolvimento local</p>	<p># Propusemos economia de energia (página 83) # Embarcamos na Caravana da Saúde (página 83) # Ajudamos a envelhecer com qualidade (página 83) # Doamos alimentos (página 84)</p> <p># Inauguramos mais uma Academia ao Ar Livre (página 84)</p> <p># Combatemos o uso de drogas (página 84) # Levamos saúde a usuários da Apae Caxias (página 85) # Customizamos um mundo melhor (página 85) # Professores receberam orientação sobre saúde vocal (página 85) # Jovens ganham espaço para reflexão e discussão sobre a adolescência (página 86) # Projeto Respeito ao Meio Ambiente (página 86) # Projeto Tega (página 86)</p> <p># Construindo um amanhã melhor (página 87)</p> <p># Enxergando o mundo melhor (página 87)</p> <p># Lugar de criança é na escola (página 87)</p> <p># Preparamos instituições para serem sustentáveis (página 88)</p> <p># Projeto Vidas por Vidas (página 88) # Proporcionamos um Natal especial (página 89) # Incentivo à Leitura (página 89) # Filhos de funcionários e a magia dos livros (página 91)</p> <p># Projetamos cinema na comunidade (páginas 91)</p> <p># Ministramos aulas de teatro para a gatorada (página 91)</p> <p># Projeto Tocar e Encantar (página 92)</p> <p># Concerto da Primavera (página 92)</p> <p># Apoios, patrocínios e realizações (página 92)</p>	<p>Não</p>
---------------	--	---	------------

## ÍNDICE REMISSIVO GRI

### COMBATE À CORRUPÇÃO

G4-SO3	Número total e percentual de operações submetidas a avaliações de riscos relacionados à corrupção e os riscos significativos identificados	# O que fazemos para uma sociedade menos corrupta (página 93) # Operações submetidas a avaliações de riscos relacionados à corrupção (página 95)	Não
G4-SO4	Comunicação e treinamento em políticas e procedimentos de combate à corrupção	# Comunicação e treinamento em políticas e procedimentos de combate à corrupção (página 94)	Não
<b>RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO</b>			
G4-PR1	Saúde e segurança do cliente	# Saúde e segurança do cliente (página 88)	Não

# Balanco Social Anual das Cooperativas / 2014



## 1- Identificação

Nome da cooperativa: UNIMED NORDESTE-RS  
 CNPJ: 87827689000100  
 Tempo de existência: 42 anos  
 Responsável pelo preenchimento: ARISTEU COSTA DOS SANTOS

Ramo de atividade:  Saúde

Atuação da cooperativa:  Local  Regional  Nacional

2 - Indicadores de Corpo Funcional	2014			2013		
	Cooperados(as)	Empregados(as)	Nº Total	Cooperados(as)	Empregados(as)	Nº Total
Nº de pessoas na cooperativa (em 31/12)	1149	1770	2919	1077	1706	2783
Nº de admissões durante o período	125	508	633	31	426	457
Nº de saídas e demissões durante o período	53	444	497	27	312	339
Faixa etária dos empregados: Menores de 18 anos	-	0	-	-	0	-
...de 18 a 35 anos	-	1026	-	-	1046	-
...de 36 a 60 anos	-	733	-	-	652	-
...Maiores de 61anos	-	11	-	-	8	-
Nº de trabalhadores(as) terceirizados(as)	-	33	-	-	51	-
Nº de pessoas com funções administrativas	98	1770	1868	98	1706	1804
Nº de mulheres cooperadas em funções administrativas e/ou diretivas	22	-	22	18	-	18
Nº de negros cooperados em funções administrativas e/ou diretivas	0	-	-	0	-	0
Nº de indígenas cooperados em funções administrativas e/ou diretivas	0	-	-	0	-	0
Escolaridade dos empregados: Não alfabetizados	-	0	-	-	0	-
...Ensino fundamental	-	101	-	-	102	-
...Ensino médio	-	457	-	-	456	-
...Ensino técnico	-	460	-	-	423	-
...Ensino superior	-	541	-	-	520	-
...Pós-graduação Lato sensu (especialização, MBA)	-	203	-	-	197	-
...Pós-graduação Stricto sensu(mestrado,doutorado)	-	8	-	-	8	-
...Pós-doutorado	-	0	-	-	0	-
...Livre docência	-	0	-	-	0	-
Nº de mulheres que trabalham na cooperativa	421	1524	1945	428	1462	1890
% de cargos de chefia ocupados por mulheres	-	78,38%	-	-	72,93%	-
Remuneração média das mulheres	-	2.072,75	-	-	1.904,32	-
Remuneração média dos homens	-	2.729,76	-	-	2.535,15	-
Nº de negros(as) que trabalham na cooperativa	0	104	104	0	98	98
% de cargos de chefia ocupados por negros(as)	-	0,00%	-	-	0,00%	-
Remuneração média dos(as) negros(as)	-	1.662,34	-	-	1.514,28	-
Nº de indígenas que trabalham na cooperativa	0	0	0	0	0	0
% de cargos de chefia ocupados por indígenas	-	0,00%	-	-	0,00%	-
Remuneração média dos(as) indígenas	-	0,00	-	-	0,00	-
Remuneração média dos(as) brancos(as)	-	2.195,38	-	-	2.027,29	-
Nº de pessoas com deficiência	2	69	71	2	56	58

3 - Indicadores de organização e gestão	2014	2013
Procedimento para integralização das quotas-partes	<input type="checkbox"/> Desconto de débitos trabalhistas <input checked="" type="checkbox"/> Desconto parcelado das retiradas <input checked="" type="checkbox"/> Outro, desconto parcelado <input type="checkbox"/> Pagamento à vista <input type="checkbox"/> Sem capital social	<input type="checkbox"/> Desconto de débitos trabalhistas <input checked="" type="checkbox"/> Desconto parcelado das retiradas <input type="checkbox"/> Outro, desconto parcelado <input type="checkbox"/> Pagamento à vista <input type="checkbox"/> Sem capital social
Valor da maior produção repassada ao(à) cooperado(a)	131.894,37	122.481,16
Valor da menor produção repassada ao(à) cooperado(a)	22,17	30,00
Valor da maior remuneração paga ao(à) administrador(a)	-	-
Valor da menor remuneração paga ao(à) administrador(a)	-	-
Valor do maior salário pago ao(à) empregado(a)	24.500,00	22.790,00
Valor do menor salário pago ao(à) empregado(a)	433,00	376,00
Destino das sobras	<input checked="" type="checkbox"/> Aumento de capital <input type="checkbox"/> Distribuição entre os(as) cooperados(as) <input type="checkbox"/> Fundos	<input type="checkbox"/> Aumento de capital <input type="checkbox"/> Distribuição entre os(as) cooperados(as) <input type="checkbox"/> Fundos
Fundos existentes	<input type="checkbox"/> Fundo para educação(RATES) <input type="checkbox"/> Outro <input type="checkbox"/> Reserva legal	<input checked="" type="checkbox"/> Fundo para educação(RATES) <input type="checkbox"/> Outro <input checked="" type="checkbox"/> Reserva legal
Quantidade de assembleias realizadas	1	2
% Frequência média nas assembleias pelos(as) cooperados(as)	9,00%	12,50%
Decisões submetidas à assembleia	<input type="checkbox"/> Admissão, eliminação e exclusão de sócio <input checked="" type="checkbox"/> Destino das sobras ou perdas <input checked="" type="checkbox"/> Investimentos <input checked="" type="checkbox"/> Liquidação <input type="checkbox"/> Novos Produtos <input checked="" type="checkbox"/> Outro <input type="checkbox"/> Pagamento de credores <input checked="" type="checkbox"/> Reforma Estatuto	<input type="checkbox"/> Admissão, eliminação e exclusão de sócio <input checked="" type="checkbox"/> Destino das sobras ou perdas <input type="checkbox"/> Investimentos <input type="checkbox"/> Liquidação <input type="checkbox"/> Novos Produtos <input type="checkbox"/> Outro <input type="checkbox"/> Pagamento de credores <input type="checkbox"/> Reforma Estatuto
Outros órgãos sociais existentes na cooperativa	<input checked="" type="checkbox"/> Comitê educativo <input checked="" type="checkbox"/> Conselho de especialidades <input checked="" type="checkbox"/> Conselho técnico <input checked="" type="checkbox"/> Medicina preventiva <input checked="" type="checkbox"/> Outros	<input checked="" type="checkbox"/> Comitê educativo <input checked="" type="checkbox"/> Conselho de especialidades <input checked="" type="checkbox"/> Conselho técnico <input checked="" type="checkbox"/> Medicina preventiva <input checked="" type="checkbox"/> Outros
Renovação dos cargos diretivos (conselho)	<input type="checkbox"/> 1/3 <input type="checkbox"/> 2/3 <input type="checkbox"/> Outros <input type="checkbox"/> Sem renovação <input type="checkbox"/> Total	<input type="checkbox"/> 1/3 <input type="checkbox"/> 2/3 <input type="checkbox"/> Outros <input type="checkbox"/> Sem renovação <input type="checkbox"/> Total
Frequência do(s) instrumento(s) de prestação de contas	<input type="checkbox"/> Diário <input checked="" type="checkbox"/> Mensal <input type="checkbox"/> Outra <input type="checkbox"/> Quinzenal <input type="checkbox"/> Semanal	<input type="checkbox"/> Diário <input checked="" type="checkbox"/> Mensal <input type="checkbox"/> Outra <input type="checkbox"/> Quinzenal <input type="checkbox"/> Semanal
Critério principal para admissão de novos(as) cooperados(as)	<input type="checkbox"/> Conhecimento sobre cooperativismo <input checked="" type="checkbox"/> Critério técnico <input type="checkbox"/> Experiência <input type="checkbox"/> Idade <input checked="" type="checkbox"/> Outro <input type="checkbox"/> Parentesco <input checked="" type="checkbox"/> Participação na comunidade	<input type="checkbox"/> Conhecimento sobre cooperativismo <input checked="" type="checkbox"/> Critério técnico <input type="checkbox"/> Experiência <input type="checkbox"/> Idade <input checked="" type="checkbox"/> Outro <input type="checkbox"/> Parentesco <input checked="" type="checkbox"/> Participação na comunidade

Critério principal para suspensão/exclusão de cooperados(as)	<input checked="" type="checkbox"/> Comportamento não cooperativo <input checked="" type="checkbox"/> Outro	<input checked="" type="checkbox"/> Comportamento não cooperativo <input checked="" type="checkbox"/> Outro
Espaços de representação do cooperativismo em que a cooperativa atua	<input type="checkbox"/> ADS/CUT <input type="checkbox"/> Anteag <input type="checkbox"/> Concrab/MST <input checked="" type="checkbox"/> Federações / Centrais <input checked="" type="checkbox"/> OCB <input checked="" type="checkbox"/> OCES <input type="checkbox"/> Outro	<input type="checkbox"/> ADS/CUT <input type="checkbox"/> Anteag <input type="checkbox"/> Concrab/MST <input checked="" type="checkbox"/> Federações / Centrais <input checked="" type="checkbox"/> OCB <input type="checkbox"/> OCES <input type="checkbox"/> Outro
Número de cooperados(as) sindicalizados(as) ou filiados à Associação Profissional	530	300
A cooperativa apoia a organização de outros empreendimentos de tipo cooperativo	<input type="checkbox"/> Não <input checked="" type="checkbox"/> Outros apoios <input type="checkbox"/> Sim, emprestando recursos materiais e/ou humanos <input checked="" type="checkbox"/> Sim, oferecendo assessoria	<input type="checkbox"/> Não <input checked="" type="checkbox"/> Outros apoios <input type="checkbox"/> Sim, emprestando recursos materiais e/ou humanos <input checked="" type="checkbox"/> Sim, oferecendo assessoria
Principais parceiras e apoios	<input type="checkbox"/> Estadual <input type="checkbox"/> Governo Federal <input type="checkbox"/> Inst. Religiosa <input checked="" type="checkbox"/> Municipal <input checked="" type="checkbox"/> ONGs <input type="checkbox"/> Outros <input checked="" type="checkbox"/> SESCOOP/OCB <input type="checkbox"/> Sindicato	<input type="checkbox"/> Estadual <input type="checkbox"/> Governo Federal <input type="checkbox"/> Inst. Religiosa <input checked="" type="checkbox"/> Municipal <input checked="" type="checkbox"/> ONGs <input type="checkbox"/> Outros <input checked="" type="checkbox"/> SESCOOP/OCB <input type="checkbox"/> Sindicato
Principal fonte de crédito	<input type="checkbox"/> Bancos/Financeiras <input checked="" type="checkbox"/> BNDES <input type="checkbox"/> Cooperados / Cooperativas (sócios) <input type="checkbox"/> Empregados <input type="checkbox"/> Fornecedores diversos <input type="checkbox"/> Governo <input type="checkbox"/> Intercâmbio <input type="checkbox"/> Outros <input type="checkbox"/> Rede credenciada <input type="checkbox"/> Unicred	<input type="checkbox"/> Bancos/Financeiras <input checked="" type="checkbox"/> BNDES <input type="checkbox"/> Cooperados / Cooperativas (sócios) <input type="checkbox"/> Empregados <input type="checkbox"/> Fornecedores diversos <input type="checkbox"/> Governo <input type="checkbox"/> Intercâmbio <input type="checkbox"/> Outros <input type="checkbox"/> Rede credenciada <input type="checkbox"/> Unicred
Número total de acidentes de trabalho	56	70
Existem medidas concretas em relação à saúde e segurança no ambiente de trabalho?	<input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Organização de comissões <input checked="" type="checkbox"/> Outras <input checked="" type="checkbox"/> Sim, fornecendo equipamento <input checked="" type="checkbox"/> Sim, realizando campanhas e capacitações	<input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Organização de comissões <input checked="" type="checkbox"/> Outras <input checked="" type="checkbox"/> Sim, fornecendo equipamento <input checked="" type="checkbox"/> Sim, realizando campanhas e capacitações
A participação de cooperados(as) no planejamento da cooperativa	<input type="checkbox"/> Não ocorre <input checked="" type="checkbox"/> Ocorre em nível de diretoria e conselhos <input checked="" type="checkbox"/> Ocorre em todos os níveis	<input type="checkbox"/> Não ocorre <input checked="" type="checkbox"/> Ocorre em nível de diretoria e conselhos <input checked="" type="checkbox"/> Ocorre em todos os níveis
A cooperativa costuma consultar os(as) cooperados(as) para solução de problemas e/ou na hora de buscar soluções?	<input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Sim, periodicamente com data definida <input checked="" type="checkbox"/> Sim, sem data definida	<input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Sim, periodicamente com data definida <input checked="" type="checkbox"/> Sim, sem data definida
A cooperativa estimula a educação básica, ensino médio e superior (supletivo ou regular) dos(as) trabalhadores(as)?	<input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Sim, para todos(as) cooperados(as) <input checked="" type="checkbox"/> Sim, para todos(as) trabalhadores(as)	<input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Sim, para todos(as) cooperados(as) <input checked="" type="checkbox"/> Sim, para todos(as) trabalhadores(as)
<b>4 - Indicadores econômicos (em R\$)</b>	<b>2014</b>	<b>2013</b>
Ingressos e receitas brutas	649.064.820,93	572.106.428,88
Ingressos Repassados	0,00	0,00
Receitas sobre aplicações financeiras em 31/12	7.707.895,19	4.724.066,16
Total das dívidas em 31/12	209.623.669,59	187.572.237,03
Patrimônio da cooperativa	302.499.280,58	249.844.255,33
Patrimônio de terceiros	4.019.949,08	4.184.631,70
Impostos e contribuições	4.194.991,69	3.595.086,18
Remuneração dos(as) cooperados(as) - não inclui benefícios	152.017.926,99	151.210.573,82
IR retido sobre produção cooperados	32.189.895,94	32.723.269,09
INSS retido sobre produção cooperados	4.511.805,35	4.240.583,93
Folha de pagamento/salários e encargos	70.988.586,95	68.109.466,15
Valor de capital para ingresso na cooperativa	80.000,00	80.000,00
Sobras ou perdas do exercício	3.445.654,71	-2.149.850,61
Fundos	608.056,72	0,00

5 - Indicadores sociais internos	2014		2013	
	Cooperados(as)	Empregados(as)	Cooperados(as)	Empregados(as)
Alimentação	56.010,59	6.445.644,77	36.103,36	5.751.023,94
Saúde	2.272.982,59	2.272.526,68	2.092.796,79	1.833.009,52
Transporte	0,00	1.190.357,56	0,00	1.137.376,24
Segurança no trabalho	0,00	1.162.905,15	0,00	925.012,26
Investimentos em cultura e/ou lazer	79.077,08	201.657,41	51.821,87	99.736,89
- n° de beneficiários(as)	537	966	478	895
Educação/alfabetização, ensino fundamental, médio ou superior	0,00	455.004,11	0,00	393.864,72
- n° de beneficiários(as)	0	191	0	218
Capacitação profissional	20.902,00	407.651,61	30.871,30	438.582,46
- n° de beneficiários(as)	460	1708	423	1783
Capacitação em gestão cooperativa	1.735,00	0,00	1.404,35	0,00
- n° de beneficiários(as)	180	0	264	0
Estagiários	-	99.944,32	-	56.362,47
- n° de estagiários em 31/12	-	13	-	6
- n° de estagiários efetivados no período	-	6	-	5
Jovem aprendiz	-	230.674,00	-	5.122,00
- n° de aprendizes em 31/12	-	59	-	13
Creche ou auxílio creche	0,00	1.655.494,45	0,00	1.388.961,58
Ações ambientais relativas a produção/operação	0,00	922.855,97	0,00	983.395,19
Seguro de vida	600.806,82	104.180,15	646.991,46	92.233,14
Previdência privada	384.221,00	0,00	541.932,00	0,00
Participações nos resultados	3.445.654,71	0,00	0,00	0,00
Bonificações	0,00	0,00	0,00	0,00
Outros cursos	2.000,00	0,00	0,00	0,00
Outros	0,00	0,00	29.492,06	0,00
<b>Total beneficiários</b>	<b>1177</b>	<b>2865</b>	<b>1165</b>	<b>2896</b>
<b>Total dos investimentos sociais internos</b>	<b>6.863.389,79</b>	<b>15.148.896,18</b>	<b>3.431.413,19</b>	<b>13.104.680,41</b>
6 - Indicadores sociais externos (Investimentos na comunidade - em R\$)	2014		2013	
Compras de outras cooperativas	337.222,13		607.910,22	
Venda de bens e/ou serviços terceirizados	-		-	
Investimentos em programas e/ou projetos ambientais	71.085,54		26.771,12	
Investimentos em saúde	774.398,86		632.223,94	
- n° de pessoas beneficiadas	3678		7828	
- n° de entidades beneficiadas	40		30	
Investimentos em programas de alimentação	6.374,15		5.682,10	
- n° de pessoas beneficiadas	8256		6242	
- n° de entidades beneficiadas	3		3	
Investimentos em educação/alfabetização	65.936,51		119.259,40	
- n° de pessoas beneficiadas	845		1409	
- n° de entidades beneficiadas	9		14	
Investimentos em capacitação profissional	31.572,02		33.238,20	
- n° de pessoas beneficiadas	225		89	
- n° de entidades beneficiadas	16		3	
Investimentos em esportes	93.264,00		54.709,00	
- n° de pessoas beneficiadas	30430		35130	
- n° de entidades beneficiadas	8		6	
Investimentos em cultura e/ou lazer	717.998,43		281.431,40	
- n° de pessoas beneficiadas	1377554		358619	
- n° de entidades beneficiadas	29		35	
Gastos com ações sociais/filantropia (financeira, produtos e/ou serviços)/ajudas humanitárias	380.929,69		103.885,22	
- n° de pessoas beneficiadas	6380		6218	
- n° de entidades beneficiadas	19		13	
Outros	0,00		0,00	
<b>Total pessoas beneficiadas</b>	<b>1427368</b>		<b>415535</b>	
<b>Total entidades beneficiadas</b>	<b>124</b>		<b>104</b>	
<b>Total dos investimentos sociais externos</b>	<b>2.478.781,33</b>		<b>1.865.110,60</b>	

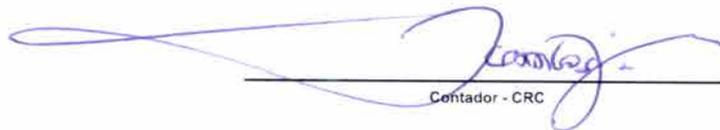


7 - Outras informações	2014	2013
A previdência privada contempla	<input checked="" type="checkbox"/> Direção <input type="checkbox"/> Direção e empregados <input type="checkbox"/> Direção, cooperados e empregados <input checked="" type="checkbox"/> Cooperados <input type="checkbox"/> Empregados	<input checked="" type="checkbox"/> Direção <input type="checkbox"/> Direção e empregados <input type="checkbox"/> Direção, cooperados e empregados <input checked="" type="checkbox"/> Cooperados <input type="checkbox"/> Empregados
A participação nas sobras ou resultados contempla	<input type="checkbox"/> Direção <input type="checkbox"/> Direção e empregados <input type="checkbox"/> Direção, cooperados e empregados <input checked="" type="checkbox"/> Cooperados <input checked="" type="checkbox"/> Empregados	<input type="checkbox"/> Direção <input type="checkbox"/> Direção e empregados <input type="checkbox"/> Direção, cooperados e empregados <input checked="" type="checkbox"/> Cooperados <input type="checkbox"/> Empregados
Os projetos sociais e ambientais desenvolvidos pela cooperativa foram definidos por	<input type="checkbox"/> Direção <input type="checkbox"/> Todos os empregados <input checked="" type="checkbox"/> Direção e gerência	<input type="checkbox"/> Direção <input type="checkbox"/> Todos os empregados <input checked="" type="checkbox"/> Direção e gerência
Os padrões de segurança e salubridade no ambiente de trabalho foram definidos por	<input type="checkbox"/> Direção e gerência <input type="checkbox"/> Todos os empregados <input checked="" type="checkbox"/> Todos + CIPA	<input type="checkbox"/> Direção e gerência <input type="checkbox"/> Todos os empregados <input checked="" type="checkbox"/> Todos + CIPA
Quanto à liberdade sindical, ao direito de negociação coletiva e à representação interna dos empregados, a cooperativa	<input checked="" type="checkbox"/> Não se envolve <input type="checkbox"/> Incentiva e segue a OIT <input type="checkbox"/> Segue as normas da OIT	<input checked="" type="checkbox"/> Não se envolve <input type="checkbox"/> Incentiva e segue a OIT <input type="checkbox"/> Segue as normas da OIT
Na seleção de fornecedores, os padrões éticos e de responsabilidade socioambiental adotados pela cooperativa	<input type="checkbox"/> Não são considerados <input type="checkbox"/> São exigidos <input checked="" type="checkbox"/> São sugeridos	<input type="checkbox"/> Não são considerados <input type="checkbox"/> São exigidos <input checked="" type="checkbox"/> São sugeridos
Quanto à participação de empregados em programas de trabalho voluntário, a cooperativa	<input type="checkbox"/> Não se envolve <input checked="" type="checkbox"/> Organiza e incentiva <input checked="" type="checkbox"/> Apoiar	<input type="checkbox"/> Não se envolve <input checked="" type="checkbox"/> Organiza e incentiva <input type="checkbox"/> Apoiar
Atendimento de intercâmbio prestado por outras cooperativas	80.313.841,63	65.787.717,87
Venda a outras cooperativas	51.837.505,99	22.966.899,91
Número total de reclamações e críticas de consumidores	-	-
a) Na cooperativa	682	750
b) Na ANS	68	74
c) No Procon	16	44
d) Na justiça	1064	1131
Número de reclamações e críticas solucionadas	-	-
a) Na cooperativa	599	625
b) Na ANS	68	60
c) No Procon	16	30
d) Na justiça	1643	317
Valor total de indenizações pagas no período por determinação de órgãos de defesa do consumidor e/ou justiça	1.273.000,48	4.648.244,89
Número total de ações trabalhistas movidas por empregados	-	-
a) Processos julgados procedentes	56	29
b) Processos julgados improcedentes	4	4
Valor total de indenizações trabalhistas pagas no período por determinação da justiça	113.980,70	381.898,67
Valor adicionado a distribuir em R\$ - vide DVA	264.658.351,66	246.726.882,85
Distribuição % do valor adicionado:	-	-
a) Governo	7,53 %	7,65 %
b) Cooperados	57,92 %	61,76 %
c) Empregados/Diretores/Conselheiros	29,32 %	29,83 %
d) Remuneração de capitais de terceiros	0,34 %	0,88 %
e) Sociedade	0,94 %	0,76 %
f) Juros sobre capital próprio	2,42 %	0,00 %
g) Constituição de reservas e fundos	0,23 %	0,00 %
h) À disposição da AGO	1,30 %	-0,87 %



Diretor Presidente

**Dr. Carlos Castellano Silveira**  
PRESIDENTE



Contador - CRC

## Demonstração do Valor Adicionado

Unimed: UNIMED NORDESTE-RS

(A) Geração da riqueza	2014	2013
a) Ingressos e receitas	649.064.820,93	572.106.428,88
a 1) Contraprestações emitidas líquidas	559.665.348,64	491.980.061,86
a 2) Outros ingressos e receitas operacionais	89.897.349,47	78.675.421,28
a 3) Provisão para créditos de liquidação duvidosa - Reversão/Constituição	-497.877,18	1.450.945,74
b) Variação das provisões técnicas	108.900,66	315.123,98
b 1) Provisão de remissão	108.900,66	315.123,98
b 2) Outras	0,00	0,00
c) Receita líquida operacional	648.955.920,27	571.791.304,90
d) Eventos, dispêndios e despesas operacionais	311.456.752,73	253.699.826,59
d 1) Eventos indenizáveis líquidos	209.644.893,34	166.649.171,74
d 2) Variação da provisão para eventos ocorridos e não avisados	3.173.980,88	5.512.196,80
d 3) Outros dispêndios / Despesas operacionais	98.637.878,51	81.538.458,05
e) Insumos adquiridos de terceiros	77.901.167,51	72.066.827,26
e 1) Despesas de comercialização	2.270.032,61	1.736.977,21
e 2) Variação das despesas de comercialização diferidas	0,00	0,00
e 3) Despesas com serviços de terceiros	13.721.551,25	11.685.241,62
e 4) Materiais, energia e outras despesas administrativas	50.728.140,54	52.264.881,25
e 5) Provisão para contingências - administrativas	0,00	0,00
e 6) Despesas financeiras	10.881.975,62	6.260.200,00
e 7) Despesas patrimoniais	299.467,49	119.527,18
e 8) Perda / Recuperação de valores ativos	0,00	0,00
f) Valor adicionado bruto	259.598.000,03	246.024.651,05
g) Depreciação, amortização	5.639.237,20	5.156.322,32
h) Valor adicionado líquido produzido pela entidade	253.958.762,83	240.868.328,73
i) Valor adicionado recebido / cedido em transferência	10.699.588,83	5.858.554,12
i 1) Receitas financeiras	10.966.452,85	6.201.357,16
i 2) Resultado de equivalência patrimonial	-266.864,02	-342.803,04
i 3) Outras	0,00	0,00
<b>(l) Valor adicionado total distribuir (h + i)</b>	<b>264.658.351,66</b>	<b>246.726.882,85</b>

<b>(B) Distribuição da riqueza</b>	<b>2014</b>	<b>2013</b>
a) Remuneração do trabalho	230.901.471,48	225.975.664,45
a 1) Cooperados	153.302.437,32	152.388.877,75
a 1.1) Produção (consultas e honorários)	152.017.926,99	151.210.573,82
a 1.2) Benefícios	1.284.510,33	1.178.303,93
a 2) Dirigentes, Conselheiros e Empregados	77.599.034,16	73.586.786,70
a 2.1) Salários, 13 <sup>o</sup> , Férias, etc	65.599.370,42	63.446.020,20
a 2.2) Benefícios	6.610.447,21	5.477.320,55
a 2.3) F.G.T.S	5.389.216,53	4.663.445,95
a 2.4) Bônus / Participação nos lucros e resultados	0,00	0,00
b) Remuneração do governo - Impostos/Taxas/Contribuições	19.923.759,13	18.871.778,70
b 1) Federais	0,00	0,00
b 1.1) Previdência Social e Outros	15.728.767,44	15.276.692,52
b 2) Estaduais	53.192,37	57.647,88
b 3) Municipais	4.141.799,32	3.537.438,30
c) Contribuições para a sociedade	2.478.781,33	1.865.110,60
d) Remuneração de capitais de terceiros	904.146,98	2.164.179,71
d 1) Juros	227.301,16	431.625,62
d 2) Aluguéis	676.845,82	1.732.554,09
d 3) Outras (royalties, direitos autorais)	0,00	0,00
e) Remuneração de capitais próprios	10.450.192,74	-2.149.850,61
e 1) Juros sobre capital próprio	6.396.481,31	0,00
e 2) Constituição de reservas e fundos	608.056,72	0,00
e 3) Sobras / Perdas líquidas a disposição da AGO	3.445.654,71	-2.149.850,61
<b>(II) Total distribuído (a+b+c+d+e)</b>	<b>264.658.351,66</b>	<b>246.726.882,85</b>

#### Notas Explicativas - Indicadores de Corpo Funcional

0

#### Notas Explicativas - Indicadores Organização e Gestão

Decisões submetidas à assembleia-Investimentos. Conforme Estatuto Social os investimentos são feitos pelo Conselho de Administração a partir de valores de autonomia fixado em AGO.

#### Notas Explicativas - Indicadores Econômicos

Receitas Sobre Aplicações Financeiras: Aumento em 2014 de aplicações em CDB/RDB.

#### Notas Explicativas - Indicadores Sociais Internos

0

#### Notas Explicativas - Indicadores Sociais Externos

Investimentos em Saúde:

O Número de beneficiados na área da Saúde ficou menor, devido a atendermos mais projetos específicos focados em metas, monitoramento de resultados ao invés de ações isoladas e pontuais. Reformulamos o Projeto Planos de Responsabilidade Social, o qual diminuímos o valor do benefício, porém focamos na real necessidade dos usuários, monitoramos melhor os recursos disponibilizados neste projeto, aumentamos o leque de projetos realizados na área da saúde, bem como o número de instituições atendidas, mas focamos em melhor atendimento com qualidade do que quantidade de pessoas atendidas. Investimos mais em projetos fechados, que não contabilizam em quantidade de público, porém tivemos melhores resultados monitorados.

Investimentos em programas de alimentação: O investimento na alimentação foi maior, porém o número de projetos ficou o mesmo que em relação a 2013 (3 projetos), aumentamos o patrocínio a estes projetos o que elevou nosso número de pessoas beneficiadas.

Investimentos em Educação / alfabetização: Diminuição do valor investido, devido a reformulação do projeto Sexualidade (2013) que passou a ser Identidade (2014); atendendo menos jovens, porém com maior qualidade no serviço prestado oferecido no projeto, também não apoiamos o projeto Semando o futuro e educação em saúde, pois não apresentou bons resultados, ocorreu um declínio nos investimentos e no número de beneficiados, contudo, priorizamos investimento em projetos fechados e com melhor monitoramento destes.

Investimentos em capacitação profissional: neste ano nosso investimento foi menor, porém ampliamos o leque de projetos - educação continuada e Curso de microondas, o diferencial nestes atendimentos, foi que priorizamos recursos próprios para o desenvolvimento destes projetos, otimizando custos, oferecendo a

#### Notas Explicativas - Outras Informações

Página 2: Vendas a outras cooperativas: Tivemos novas cooperativas que entraram em 2014.

qualidade de serviços Unimed a beneficiando mais pessoas, por isso, o investimento foi menor, porém o número de atendimentos foi maior, pois utilizamos a rede de parceria e serviços próprios para otimizar os custos e aumentamos o número de projetos desenvolvidos.

Investimentos em Esportes: Em 2013 não tivemos investimento em esporte, e em 2014, apoiamos a rústica Unimed. Sob o foco da Gestão de Sustentabilidade, o apoio a esporte é viável quando o projeto apresenta resultados monitorados de saúde, como temos uma gama grande de academias ao ar livre doadas (em anos anteriores) na área de cobertura da cooperativa, preferimos monitorar estes resultados de saúde do que simplesmente investir em ações isoladas de esporte.

Investimentos em Cultura e/ou Lazer  
Neste ano tivemos o aumento no número de pessoas beneficiadas, pois tivemos o evento Festa da Uva neste ano, automaticamente o valor também aumentou. Entidades que recebem o patrocínio da cooperativa neste ano foi menor.

Gastos com ações sociais/filantropia/financeiras, produtos e/ou serviços/ajudas humanitárias: Em 2014, O projeto reutilizar foi reformulado, alteramos o nome e objetivo do projeto. Menos é Mais: este abrange mais atendimentos no caso de ajudas humanitárias, priorizamos mais instituições com as doações arrecadadas na cooperativa aumentando nosso número de instituições beneficiadas, realizamos patrocínio da campanha do agasalho (financeiro) e promovemos a campanha de material escolar, aumentando nosso número de atendimento e investimento.

## Notas Explicativas - Demonstração Valor Adicionado

### Geração da Riqueza:

#### a) Ingressos e receitas:

- a2) Outros ingressos e receitas operacionais:

Reversão de provisão com depósito judicial no valor de R\$ 3.189.925,12

Aumento de receitas com intercâmbio no valor de R\$ 8.082.226,96

#### b) Variação das provisões técnicas:

- b1) Provisão de remissão:

Redução do número de beneficiários em gozo conforme nota técnica atualiaa).

#### d) Eventos, dispêndios e despesas operacionais:

- d2) Variação da provisão para eventos ocorridos e não avisados:

Em dez/13 tivemos que completar a PEONA em 100% de sua totalidade. Em 2014 contabilizamos somente o necessário para manter o percentual de 100%.

#### e) Insumos adquiridos de terceiros:

- e1) Despesas de comercialização:

Em 2014 inclusão da conta comissão / Agenc. Corretoras e Adm. No valor de R\$ 606.807,37

- e6) Despesas Financeiras:

Aumento de descontos concedidos no valor de R\$ 498.160,32

Aumento de juros sobre impostos no valor de R\$ 535.600,19

Pagamento de juros sobre o capital no valor de R\$ 6.396.481,31

- e7) Despesas patrimoniais:

Realizado ajuste negativo de investimento em coligada no valor de R\$ 266.864,02

#### l) Valor adicionado recebido / cedido em transferência:

- l1) Receitas financeiras:

Aumento de rendimento em CDB/RDB no valor de R\$ 2.983.829,03

### Distribuição da Riqueza:

#### d) Remuneração de capitais de terceiros:

- d2) Aluguéis:

Redução na conta de Aluguéis.

#### e) Remuneração de capitais próprios:

- e3) Sobras / Perdas líquidas a disposição da AGO:

Lucro do exercício 2014: 4.465.749,71

Destinações legais 2014: -608.056,72

Ajuste Aval. Patrim.: -412.038,28

Sobras a disposição AGO 3.445.654,71