



# RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

# 2010



# SUSTENTABILIDADE SISTÊMICA

A Unimed Nordeste-RS tem contemplado na sua missão os princípios cooperativistas, que fomentam a busca do desenvolvimento sustentável da cooperativa. A cada ano, percebe-se o amadurecimento no quesito responsabilidade social, e isso está sendo possível porque, ao atender a rede de relacionamento, transitam os olhares econômico, social e ambiental. Tais conceitos estão sendo difundidos internamente, incorporados paulatinamente por todos que fazem parte desta organização. Esse grau de maturidade permite afirmar que a Responsabilidade Social na Unimed Nordeste-RS é construída por meio da relação harmoniosa entre os diversos públicos da rede de relacionamento desta empresa.

Os resultados desse novo olhar têm contribuído para melhorar a qualidade de vida no que se refere a relacionamento, bem como traçar um caminho sustentável para os negócios.

**Responsabilidade Social**





# DIRETRIZES ORGANIZACIONAIS

## NEGÓCIO

Ser solução em saúde. Saúde é vida.

## VISÃO ESTRATÉGICA

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

## 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 DA 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.

# UMA HISTÓRIA DE CONQUISTAS

No início dos anos 70, um marco na história da Medicina na região começava a dar os primeiros passos.

Partindo das ideias do cooperativismo, iniciado em 1844 na Inglaterra por um grupo de tecelões, a Unimed Nordeste-RS, à época denominada Unimed Nordeste do Rio Grande do Sul – Sociedade de Serviços Médicos Hospitalares, foi fundada em 9 de junho de 1972 por um grupo de 42 médicos. Os princípios ingleses já vinham sendo colocados em prática desde 1967, em Santos – SP, sede da



primeira cooperativa médica do país, e desde 1971, em Erechim, a pioneira do Estado nesse tipo de sistema.

De 1972 para cá, os números da Unimed Nordeste-RS, integrante da Federação das Unimeds RS, multiplicaram-se. Em 1974, a instituição contava com 9 mil beneficiários, na maioria pequenas empresas locais, além dos conveniados com o IPE. Quatorze anos depois, em julho de 1988, já eram contabilizados 80 mil clientes e, em junho de 1996, 170 mil.

O crescimento se deu também na parte física. No início em uma sala locada na Galeria São Pelegrino, em Caxias do Sul, a Unimed já teve sua Sede

Administrativa também no subsolo da Igreja Metodista. Em 1982, a Sede foi instalada na Rua Coronel Flores até que, em setembro de 1993, foi transferida para o atual prédio, na Rua Moreira César.

Atualmente, a Unimed Nordeste-RS conta com mais de mil médicos cooperados e soma mais de 300 mil beneficiários, distribuídos nos 16 municípios de sua área de abrangência geográfica. A estrutura engloba oito escritórios regionais, 12 unidades de serviços próprios, que incluem Unimed 24 Horas, laboratórios próprios, serviço de assistência domiciliar, SOS Unimed Serviço de Remoções, SOS Emergência, Área Protegida, cinco plantões noturnos em parceria com hospitais credenciados da região, saúde ocupacional, medicina preventiva e o Hospital Unimed.

O CRESCIMENTO  
DA RECEITA  
TOTAL DA  
UNIMED EM 2010  
FOI DE **9,95%**

# ECONÔMICO

Com sede em Caxias do Sul, a Unimed Nordeste-RS trata-se de uma das singulares pertencentes a um grande sistema, que interliga 375 unidades da marca Unimed, distribuídas em 83% do território nacional. Justamente por fazer parte de uma estrutura abrangente, este plano de saúde pode oferecer atendimento nacional com uma qualidade já reconhecida, focada no bem-estar. No Brasil, são 109 mil médicos e 3.244 hospitais credenciados, com 16 milhões de clientes e 73 mil empresas contratantes.

Na serra gaúcha, a Unimed Nordeste-RS reúne mais de mil médicos cooperados, das mais diferentes especialidades e em constante aperfeiçoamento. Aos atendimentos humanizados, em sintonia com as tendências mais atuais, somam-se as tecnologias, que viraram marca registrada desta cooperativa médica, assim como a ampla estrutura de ponta desta operadora de planos de saúde.



Atualmente, a Unimed Nordeste-RS engloba oito escritórios regionais (São Marcos, Carlos Barbosa, Bento Gonçalves, Garibaldi, Antônio Prado, Nova Petrópolis, Flores da Cunha e Farroupilha). Nesses municípios e em Caxias do Sul, a cooperativa médica mantém 12 unidades de serviços próprios, que incluem Unimed 24 Horas, laboratórios próprios, serviço de assistência domiciliar, SOS Unimed Serviço de Remoções, SOS Emergência, Área Protegida, cinco plantões noturnos em parceria com hospitais credenciados da região, saúde ocupacional, medicina preventiva, centro de diagnóstico por imagem e o Hospital Unimed Caxias do Sul, tido como referência.



# CENÁRIO NA REGIÃO

O perfil da população da serra gaúcha não segue o mesmo padrão da média brasileira em muitos quesitos. Quando o assunto é saúde, não é diferente: na região, o número de pessoas que apostam em planos privados alcança um patamar elevado, se comparado com os habitantes de outros Estados. No entanto, mesmo atuando em um universo pouco propenso a grandes crescimentos, a Unimed Nordeste-RS fez sua carteira expandir (e manter-se em alta) nos últimos 12 meses: centenas de novas vidas passaram a compor o quadro de clientes da cooperativa médica, que há muito se fixa bem acima da linha dos 300 mil.

# SOCIAL

EM 2010, A  
UNIMED  
INVESTIU  
**R\$ 13.993.441,18**  
EM AÇÕES  
SOCIAIS



Os públicos com os quais a Unimed Nordeste-RS interage trouxeram sentido às ações de responsabilidade social da empresa. E eles foram bem variados: de médicos cooperados a clientes, passando por funcionários e comunidade. Porque a cooperativa médica fez questão de promover ações que primaram pela sustentabilidade e pela evolução rumo a um mundo melhor.

# DIMENSÃO SOCIAL INTERNA

## Funcionários

Focado em assegurar o cumprimento de normas e regras da empresa, capacitando e desenvolvendo pessoas para gerenciar mudanças e promover a melhoria contínua dos processos organizacionais, o Gestão de Pessoas da Unimed Nordeste-RS teve como público-alvo mais de mil funcionários, alocados em toda região nordeste do Estado. Eles puderam contar com uma estrutura técnica diferenciada, tanto na área trabalhista, quanto na de desenvolvimento e de psicologia aplicada. Por ser uma área corporativa, atendeu todos os centros de custos e respondeu pelos processos internos de Gestão de Pessoas.





## Política de relacionamento com o funcionário

*A política de relacionamento com o funcionário esteve sustentada em três pilares:*

- 1) Comunicação Direta Pessoal (por meio do atendimento pessoal a todos os funcionários, pela equipe de Gestão de Pessoas).
- 2) Comunicação Virtual (pela intranet – onde são postadas políticas de gestão, movimentação de pessoal, comemorações, etc.).
- 3) Comunicação Indireta (pelo jornal interno e pela atualização quinzenal de murais. Nesse último item, são destacados desde eventos até oportunidades de crescimento dentro da empresa).

## Levantamento de necessidades de treinamento

Bons profissionais precisam também de constante aperfeiçoamento. Por isso, foi realizado junto aos gestores um levantamento das necessidades de treinamento dos funcionários, durante o qual foram listadas as necessidades do ano. Para que ele fosse realmente eficiente, antes foi efetuada uma análise do programa de treinamento do ano anterior, em que foi avaliado o retorno dos treinamentos oferecidos, com relação aos resultados esperados. Possuímos diferentes fontes para o levantamento. Entre as quais destacaram-se:

- 1) Acompanhamento funcional.
- 2) Perfil de cargo (com foco na obrigatoriedade dos treinamentos).
- 3) Consultoria Interna (psicólogas durante o ano realizaram uma "leitura" do ambiente organizacional e definiram alguns treinamentos).
- 4) Avaliação de desempenho (a partir dela, todo funcionário que esteve com a competência avaliada em desenvolvimento e que demandou um treinamento teve isso formalizado por meio do Plano de Desenvolvimento Individual).

## Treinamento Empresarial Online

A partir de junho de 2010, a Unimed ofereceu a seus funcionários, médicos cooperados, secretárias e prestadores de serviços uma diversidade de cursos, somando 51 títulos. Para participar, foi muito simples: o solicitante preencheu um formulário e o encaminhou ao Gestão de Pessoas, que liberou seu acesso

no site da Catho. Assim, imediatamente, o funcionário pôde iniciar um dos cursos do Treinamento Empresarial Online (TEO). Ele teve como visitar o site no horário de trabalho ou de sua residência. Após liberado o curso pelo Gestão de Pessoas, o participante acessou o site da Catho e informou seu login e senha, recebidos por e-mail. O TEO segue a mesma sistemática de avaliação de eficácia dos demais treinamentos, ou seja, entre 30 e 60 dias, o gestor avalia o participante.



## Desenvolvimento de lideranças

Com o objetivo de comprometer a atuação dos gestores às estratégias da empresa – por meio da melhoria das habilidades de comunicação e das competências de liderança e motivação de equipes, para que contribuam efetivamente para o cumprimento dos objetivos e metas sob sua responsabilidade

–, a Unimed manteve parceria com a Fundação Dom Cabral (FDC), entidade reconhecida como a 6ª melhor escola de negócios do mundo, no ranking de educação executiva. O programa da FDC contemplou duas monitorias por ano (uma por semestre), escolhidas pela empresa.

## Capacitação de Líderes Enfermeiros

O programa de capacitação de líderes enfermeiros foi elaborado com o objetivo de criar condições em que cada participante possa desenvolver habilidades e competências que venham a complementar o conhecimento técnico já adquirido (e dar subsídios para que possa atuar mais focado nos objetivos estratégicos da empresa, gerenciando de forma eficaz sua equipe e seus processos de trabalho).



## Formação de Líderes Técnicos

O impacto do perfil e da eficácia do líder está diretamente ligado ao resultado das equipes e das organizações. Sendo assim, desenvolver habilidades e competências nesses profissionais, combinando conhecimentos técnicos, humanos e conceituais, foi um diferencial para o crescimento da empresa.

Em 2010, a Unimed Nordeste-RS contou com diversos profissionais técnicos liderando equipes, e soube que precisava desenvolver esse perfil de liderança ativo e focado aos

objetivos estratégicos do negócio. O programa teve como meta proporcionar aos profissionais aprendizados comportamentais e técnicos, para que pudessem desenvolver suas atividades de liderança na Unimed, auxiliando a equipe no gerenciamento dos processos de trabalho. Fizeram parte do público-alvo profissionais técnicos que desempenham um papel de líder na Unimed Nordeste-RS, tais como psicólogos, farmacêuticos, nutricionistas, engenheiros, advogados,

assistentes sociais, bioquímicos, fisioterapeutas, jornalistas e terapeutas ocupacionais. A turma reuniu no máximo 20 integrantes. Como critérios de seleção estiveram desempenho em prova situacional; nível de prontidão na avaliação de desempenho (com o intuito de diagnosticar as principais necessidades a serem desenvolvidas); não estar em período de experiência; não possuir advertências por má conduta; e assinatura do termo de compromisso (um ano) com a empresa.

## Programa de Aconselhamento Individual para Lideranças

Este programa visou a diagnosticar necessidades e expectativas e trabalhar necessidades específicas no que se referiu ao exercício da liderança, bem como avaliar o processo de aconselhamento individual e projetar novas ações.

## Escuta no Trabalho

Amparada na perspectiva de valorizar e reter os funcionários, a Unimed contou com um programa intitulado Escuta no Trabalho. A partir dele, todo e qualquer funcionário teve acesso a um grupo de psicólogos disponíveis em tempo integral, para atender a demandas de ordem psicológica, com foco pessoal ou profissional.

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

Foi um projeto desenvolvido especialmente para equipes de enfermagem do Hospital Unimed e demais Serviços Próprios, em que foram ministrados cursos e palestras visando à capacitação e à reciclagem.

## Formação de Multiplicadores Internos de Treinamento

A Unimed ofereceu internamente o curso de Formação de Multiplicadores Internos de Treinamento. Ele foi destinado aos profissionais que já ministravam algum tipo de treinamento, que realizavam apresentação na Integração de Novos Funcionários ou que palestravam. Teve como objetivo capacitá-los para o desenvolvimento de treinamentos internos, bem como possibilitar aos participantes qualificação para atuar com adequação e competência no papel de multiplicador.



## Acompanhamento funcional

O objetivo do acompanhamento funcional foi verificar e acompanhar a integração, a adaptação e a satisfação do funcionário em relação ao seu ambiente de trabalho e às atividades desenvolvidas, bem como esclarecer eventuais dúvidas que ainda pudessem surgir nesse período. Além disso, a comunicação interna teve como grande objetivo melhorar a comunicação e o relacionamento, assim como estabelecer uma base motivacional para o comprometimento entre as pessoas e das pessoas com o sistema organizacional. Para que isso acontecesse, foram utilizados os seguintes meios de comunicação da empresa: mural interno, jornal Contato, e-mail geral, Intranet (principal meio de divulgação online que a Unimed Nordeste-RS utiliza, contém todas as políticas e informações necessárias sobre a cooperativa), mural Gestão à Vista, malotes e SMS.

## Avaliação ergonômica

No caso da ergonomia, especificamente, foi realizada uma análise dos postos de trabalho, com adequação das condições de trabalho às capacidades e realidades dos trabalhadores, evitando e prevenindo o surgimento de dores relacionadas ao trabalho, atendendo a NR-17. O foco da análise foi a microergonomia, voltada ao posto de trabalho, onde foram desenvolvidas a ergonomia de concepção, a conscientização e a correção. A demanda de avaliação ergonômica ocorreu mediante a consulta médica do funcionário com o médico do trabalho. Após, quando necessário, o médico do trabalho encaminhou uma solicitação em receituário, com o nome do funcionário e do setor. Esse receituário foi carimbado pelo médico que fez a solicitação para a fisioterapeuta do trabalho da Saúde Ocupacional, a fim de realizar um estudo ergonômico da função que o funcionário exerce.





## Treinamentos Institucionais

Os treinamentos institucionais tiveram por objetivo qualificar e desenvolver a competência dos integrantes da cooperativa. Abrangeram todo o quadro de funcionários, buscando auxiliar as pessoas em seu autodesenvolvimento, incentivando-as na constante busca do aprimoramento.

## Descontos em farmácia, vacinas, dicas de saúde, convênios e programas de prevenção

Os funcionários também tiveram à disposição vantagens na Farmácia Unimed (com uma ampla e variada linha de perfumaria e medicamentos, ofereceu descontos especiais nas compras à vista e condições diferenciadas para pagamentos parcelados, em dois endereços em Caxias do Sul), na Central de Vacinas (localizada na Medicina Preventiva, onde foram oferecidas as doses que não se encontravam disponíveis nos serviços do Sistema Único de Saúde (SUS), com preços especiais), dicas de saúde via SMS (valendo-se do lado bom da modernidade, a cooperativa médica enviou SMSs aos funcionários que tiveram interesse em levar uma vida mais saudável, desde que eles enviassem um e-mail solicitando o cadastramento).

Convênios com academias também foram oferecidos, para que todos os funcionários entrassem em forma sem gastar tanto com isso.

No que se refere à prevenção, a Unimed Nordeste-RS ofereceu vantagens, garantidas a

todos os funcionários que desejavam se cuidar e aprender a ler seu próprio corpo. O bê-á-bá sugerido pela cooperativa médica se dividiu em propostas organizadas para atender diferentes necessidades.

Alimentação balanceada, vacinas certas, exercícios físicos com frequência e maneiras bacanas de levar a vida, enfim, viraram assuntos de grupos bem-bolados, conduzidos por uma equipe multidisciplinar formada por psicóloga, assistente social, enfermeira, nutricionista, fisioterapeuta, fonoaudióloga e terapeuta ocupacional.

Além disso, os funcionários puderam participar de todos os programas da Medicina Preventiva, entre os quais podem ser citados Viva Bem Sem Asma, Viva Bem Mulher, Viva Bem Mamãe e Bebê, Viva Bem Sem Fumo, Viva Bem Por Toda Vida, Viva Bem Sua Postura, Viva Bem Com Autoestima, Arteterapia e Dependência Química.

## Uniforme

Os funcionários não precisaram se preocupar com gastos com roupa para o trabalho. A Unimed ofereceu uniforme gratuitamente – as grávidas contaram com modelitos especiais. Para completar, por meio do Projeto Reutilizar, de Meio Ambiente, foi possível se valer de peças usadas, reformadas especialmente para continuarem sendo aproveitadas.



## Unicaf

Ao pertencerem à Associação dos Funcionários da Unimed, a Unicaf, os integrantes da cooperativa puderam contar com benefícios. A Associação esteve por trás de projetos importantes, todos mantidos para o bem-estar dos funcionários. Veja a seguir.

## Convênios

Uma lista de instituições que mantiveram convênio com a Unicaf foi criada para poupar o bolso do funcionário durante a aquisição de um produto – ou ao fazer cursos, ou malhar. De academias a escolas maternas.

## Auxílio- -Educação

A Unimed, por meio da Associação de Funcionários, ofereceu auxílio para dezenas de profissionais da cooperativa poderem estudar. Só em 2010, R\$ 335.442,19 foram gastos com o pagamento de mensalidades, ou melhor, investidos, afinal, profissionais com conhecimento apurado são essenciais para o desenvolvimento de qualquer empresa. O benefício foi oferecido a estudantes dos ensinos Fundamental e Médio (regular ou supletivo), assim como de cursos técnicos em Enfermagem, Laboratório e Segurança do Trabalho. Também puderam se valer dos descontos discentes de cursos sequenciais, de graduação e de pós-graduação, desde que em nível de especialização. Houve alguns pré-requisitos para participar. O funcionário precisava estar trabalhando na Unimed há, no mínimo, seis meses (ensinos Fundamental e Médio), um ano (técnicos, sequenciais e graduação) ou dois anos (pós-graduação). O benefício foi o reembolso de 50% do valor pago pelo estudante mensalmente, por meio de depósito em conta corrente, na data do pagamento (para quem fez pós, o desconto foi de 30%). Todos puderam obter o abatimento para os ensinos Fundamental e Médio, os cursos técnicos e os sequenciais. Alunos de graduação e de pós, no entanto, precisaram ter esses níveis de instrução determinados em seus mapas de desenvolvimento, a fim de poder contar com a redução de preço – ou ao menos tal aperfeiçoamento teve de se situar entre os interesses da empresa. Quem tinha crédito educativo ou qualquer outro tipo de bolsa-estudo não pôde ser beneficiado.

## Sede Campestre

Um espaço onde os funcionários e seus familiares pudessem confraternizar. Assim, a sede campestre acolheu os integrantes da cooperativa, em áreas coberta e externa.



## Eventos especiais

As datas especiais não passaram em branco na Unimed. Foram comemorados na empresa o Dia do Trabalho, o São João, a Semana Farroupilha e o Natal, entre outras efemérides.



## Aconselhamento para o desenvolvimento de carreira

Houve um processo de *coaching* para o desenvolvimento da carreira das lideranças, colocado em prática a partir da contratação de uma consultoria. Equipados com as ferramentas, o conhecimento e as oportunidades de que mais precisam, esses profissionais conseguiram vislumbrar outros horizontes em sua jornada (dentro e fora da empresa), podendo redirecionar suas condutas e, assim, proporcionar um ambiente melhor também para quem estava sob sua coordenação. Apesar de a orientação, portanto, não ter se dado para todos os funcionários, a Unimed Nordeste-RS acredita que, ao ajudar no desenvolvimento dos gestores, os benefícios decorrentes acabaram respingando em outras pessoas, trazendo mais qualidade no trabalho para os profissionais – mesmo para aqueles fora do grupo eleito, por diferentes razões, para contar com este benefício.

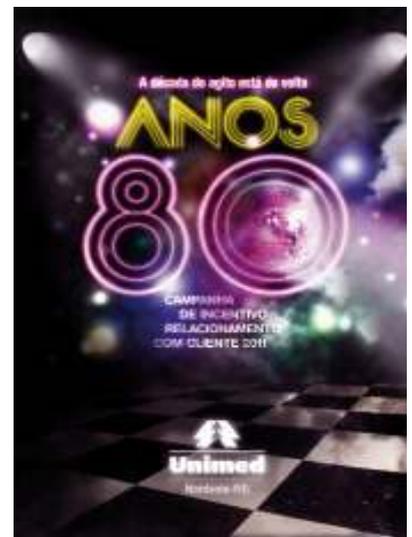
## Alcance de metas de alto desempenho

Existiu uma campanha de remuneração variável nos setores de Relacionamento com Clientes Empresariais e Vendas, a partir da qual as equipes receberam um multiplicador (percentual) sobre o salário base, conforme o seu atingimento. (Esses multiplicadores são o resultado de metas de grupo e individuais. O cruzamento dessas duas variáveis resultou nos multiplicadores, que variam de 5% a 39% sobre o salário base.) Para que ocorresse o pagamento de campanha, também foi necessário que a empresa tivesse atingido as metas de faturamento definidas no Planejamento Estratégico. Desse modo, não existiu a possibilidade de pagar prêmios em uma situação em que a empresa não estivesse com resultados positivos. Além disso, existiu um acelerador, pago sobre o prêmio, caso o funcionário atingisse algumas variáveis definidas pela empresa.

Existiu toda uma campanha interna que sublinhou esse reconhecimento.

## Cipa

A cooperativa contou com Comissões Internas de Prevenção de Acidentes, as Cipas. Formadas por funcionários, elas ajudaram na identificação de problemas que podem causar danos aos integrantes da empresa. De uma goteira que pode provocar um escorregão à ginástica laboral, diversos projetos mantiveram-se em pleno andamento em toda a cooperativa, de acordo com as necessidades listadas pelos funcionários de cada área.



## Transporte fretado no Hospital Unimed

Para os funcionários do Hospital Unimed, a empresa disponibilizou vários horários de transporte com uma empresa privada, a fim de facilitar o deslocamento dos funcionários desta unidade, sem custo adicional.





## Jogos de Integração do Sistema Unimed (Jisu)

Os Jogos de Integração do Sistema Unimed – Jisu 2010 foram realizados em Caxias do Sul. Eles ocorrem a cada dois anos, sempre sediados por uma das Unimeds do Estado. Em três dias, mais de mil profissionais viraram atletas das mais variadas modalidades: de sinuca à natação, de vôlei de areia a tênis de mesa. Para tanto, o incentivo da Unimed foi amplo: a cooperativa pagou a inscrição para o evento (a qual garantiu um kit com camisetas e outros apetrechos, além de parte da alimentação).



## Satisfação dos funcionários

Com o intuito de mapear a percepção das pessoas e agir para a melhoria do clima interno, a Unimed Nordeste-RS realizou em 2010 a Pesquisa de Clima Organizacional, promovida a cada dois anos. Ela ocorreu por meio da quantificação dos níveis de satisfação dos colaboradores por categorias (Qualidade de Vida no Trabalho, Comunicação e Processo Decisório, Gestão e Relacionamento, Educação Corporativa, Remuneração e Carreira, Equipamentos e Instalações e Crença na Empresa), e foi desmembrada em elementos que compõem toda a raiz dessa categoria. Além disso, critérios de maior relevância para o funcionário também foram investigados e serviram como balizadores para a construção dos planos de ação.

## Cesta Básica

A partir de outubro de 2010, os funcionários da Unimed puderam contar com uma cesta básica, além do auxílio-alimentação. O benefício foi distribuído aos funcionários da cooperativa que colaboraram com a redução do absenteísmo. Tíquetes que puderam ser trocados por uma cesta básica de um supermercado foram encaminhados para os coordenadores, que premiaram os funcionários que seguiram à risca algumas regrinhas no mês anterior à distribuição.



## Carta de boas-vindas

Toda história tem um começo. A do novo funcionário Unimed começa a ser escrita a partir de sua entrada na empresa. Com o envio de uma carta de boas-vindas encaminhada à residência dos funcionários, reforçamos o quanto é importante sua chegada à organização. Assim, estendemos os votos de um futuro profissional brilhante.

## Treinamento Admissional por função

O treinamento admissional teve como objetivo nivelar o conhecimento entre os profissionais sobre rotinas, procedimentos e protocolos institucionais, bem como integrar os funcionários na sua função e no contexto institucional, favorecendo o alcance das metas institucionais.

## Empréstimos

Os funcionários tiveram a possibilidade de adiantar um salário do ano, em caso de doença. O pagamento pôde ser parcelado em até quatro vezes, em folha. Mas não foi possível solicitar novo empréstimo sem a total quitação do anterior. A saber: a Unimed costuma fechar parcerias com outras instituições, como o Unibanco, para empréstimos com taxas de juros vantajosas.



## Cuidando do Trabalhador

No momento em que o funcionário vai até a empresa para assinar a documentação para o afastamento, é agendada uma conversa com a assistente social, com o objetivo de prestar orientações e esclarecimentos sobre o afastamento. No ano de 2010, foram realizadas visitas domiciliares de acordo com a necessidade, com o objetivo de colocar a empresa à disposição do funcionário e, ao mesmo tempo, identificar demandas de auxílio.

## Atendimento ao Luto

*Quando ocorreu o falecimento de um funcionário ou de parentes dele de primeiro grau (cônjuge, filhos, pai, mãe e irmãos), a assistente social do Gestão de Pessoas compareceu ao velório como representante da empresa, colocando-se à disposição do funcionário e dos familiares. Após uma semana do ocorrido, foi feito contato com a família, para ver como estava a situação. Quando necessário, foram realizados acompanhamentos e orientações.*

## Programa Apoio

O foco no funcionário ficou ainda mais evidente quando foi lançado um programa de apoio e cuidado social. Nele, a empresa propiciou uma orientação aos funcionários que se encontravam em dificuldades financeiras, psicológicas e jurídicas. Como benefícios do programa, intitulado Apoio, estiveram a motivação, a disposição, o comprometimento, a segurança, a admiração e o reconhecimento por fazer parte de uma empresa que se preocupa com seus funcionários em sua totalidade.

## Programa de integração de novos funcionários

O processo de integração consistiu em buscar a melhor relação entre o funcionário e a empresa, de forma que o novo integrante pudesse conhecer valores, visão e missão da empresa, bem como entender de que forma eles deveriam realizar seu trabalho. A qualidade dos produtos e serviços da cooperativa, a forma de lidar com clientes e fornecedores, a cultura da empresa, as tradições e a sua história também foram enfocadas, com o intuito de facilitar a adaptação de quem acaba de ingressar no quadro funcional.

## Estágios curriculares

A empresa oportunizou algumas vagas para realização de estágios curriculares, priorizando a demanda dos funcionários. Os interessados em realizar o estágio na Unimed puderam enviar solicitação para o Gestão de Pessoas, que fez contato com o responsável pela área requerida para estágio, para verificar a disponibilidade.



Jeito  
Unimed  
de Ser

Desenvolver na cooperativa um padrão de atendimento único, com maior enfoque no atendimento telefônico, para propiciar maior agilidade e qualidade nos atendimentos. Essa foi a ideia que moveu o Jeito Unimed de Ser, curso que abordou os seguintes tópicos: Princípios de Atendimento; Postura e Uniforme; e Atendimento Telefônico. Foi destinado a todos os novos funcionários, mas os antigos também puderam participar.



## Café da manhã com gerências e Diretoria

Teve como objetivo estreitar o canal de comunicação entre gerências, diretoria e funcionários, por meio de uma reunião informal para debate sobre diferentes questões da cooperativa, no que se refere a cada área. Para cada evento, foram sorteados alguns funcionários, convidados a participar do café.

## Jovem Aprendiz

A Unimed Nordeste-RS apoiou a Lei do Aprendiz, com o objetivo de contribuir para aumentar o número de jovens contratados com vínculo formal de trabalho. O processo de seleção dos jovens ocorre uma vez por ano, no mês de janeiro. O programa foi divulgado para todos os funcionários da empresa, para que indicassem jovens para a seleção. Puderam ser indicados parentes ou amigos.

## Auxílio- -Creche

Todo funcionário com filhos de até seis anos de idade recebeu, em folha de pagamento, um valor fixo por filho, a título de auxílio-creche.



## Programa Evoluir

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



## Avaliação de Desempenho

A Avaliação de Desempenho foi um instrumento de análise do desempenho do funcionário. Ela foi realizada pelo superior imediato e condensada em reunião de *feedback* nas seguintes situações: no término do período de experiência de funcionários novos, transferidos ou promovidos, e uma vez no ano, para todos os funcionários.

## Plano de saúde pessoal e para pais

O funcionário pôde optar por ter o plano de saúde Unimed nas modalidades oferecidas, com subsídio de 50% do valor, desde a data de sua admissão. Foi possível incluir dependentes no plano de saúde (cônjuge e filhos com até 23 anos), também com 50% de subsídio. Os funcionários demitidos ou que pediram demissão, com mais de 10 anos de empresa, ganharam o plano de saúde por 12 meses, gratuitamente. Por meio de uma parceria com a Unicaf, a Unimed ofereceu a possibilidade de contratar o plano de saúde para pais e irmãos de até 23 anos, com desconto de 30% no valor da mensalidade. A contratação foi feita diretamente na área comercial, e o pagamento, realizado mediante boleto bancário.

## Fluxo de Reversão

Para trabalhar com as fragilidades e dificuldades do funcionário na empresa, foi criado o Fluxo de Reversão, uma conversa formal com o gestor, com o intuito de apontar as principais carências, bem como construir um plano de ação para melhoria do foco abordado. Essa primeira fase ocorreu apenas entre funcionário e gestor. Em um segundo momento, a equipe da psicologia retomou o processo e conduziu com o funcionário a sua leitura do que foi pontuado. Como fechamento, houve uma devolutiva para o gestor por parte da equipe da psicologia. Esse programa tem sido adotado na maioria dos casos em que o gestor tem a intenção de desligar o funcionário da empresa. Nesse sentido, ele também assume um papel, como o próprio título traduz, de reverter situações críticas para a instituição.

## Seguro de vida em grupo

Todos os funcionários puderam contar com um seguro de vida em grupo, por morte ou invalidez. Eles foram incluídos, automaticamente, na admissão.

## Empréstimos

A Unimed firmou convênio com a Caixa Econômica e o Itaú, para conceder empréstimo aos funcionários com no mínimo seis meses de empresa, com juros subsidiados e parcelas descontadas em folha de pagamento, em até 24 vezes. As parcelas não podiam comprometer mais do que 22% da renda líquida do funcionário. A empresa concedeu também um empréstimo por ano de até um salário nominal do funcionário, em casos de problemas de saúde na família. O referido valor é descontado na folha de pagamento mensal, sem juros, em até quatro parcelas.

## Lanche para funcionários do Hospital Unimed

No Hospital Unimed, os lanches foram fornecidos no próprio refeitório, sem custo para o funcionário.

## Vale- -Alimentação

A empresa ofereceu o benefício aos seus funcionários efetivos no dia 25 de cada mês. Foram descontados em folha de pagamento 20% do valor total do benefício. No Hospital Unimed, onde há refeitório, o valor da refeição foi cobrado do funcionário, por meio de desconto em folha de pagamento – salvo para os que fizeram plantão de 12 horas, cuja refeição foi fornecida gratuitamente.



# DIMENSÃO SOCIAL INTERNA

---

## Médicos cooperados

A Unimed Nordeste-RS mantém o Espaço Médico, setor com o objetivo de estreitar e aprimorar o relacionamento entre médicos cooperados e a cooperativa. Com uma unidade na Sede Administrativa, o serviço disponibilizou uma estrutura que oferece organização, divulgação e suporte aos eventos de capacitação e atualização médica, além dos treinamentos e palestras que integram o Núcleo de Planejamento e Desenvolvimento (NPD) na promoção do Programa de Educação Médica Continuada. Pertencente à Área Administrativa, o Espaço Médico reuniu uma equipe de atendimento qualificada para esclarecer dúvidas e oferecer orientações aos médicos cooperados, aos familiares e às secretárias sobre planos de saúde, benefícios, encaminhamento de laudos, logística para distribuição dos malotes, revisão da produção médica, atualização cadastral e reembolsos, entre outros itens. O Espaço Médico também compreende atividades de assessoria de imprensa, produção quinzenal da Agenda Informativa, manutenção de informações no Portal do Cooperado e comunicação via web pelo cadastro de e-mail dos médicos e das secretárias.





## Política de relacionamento com o médico cooperado

*A política de relacionamento com o médico cooperado esteve focada nos seguintes objetivos:*

- 1) Comunicação: impressa e eletrônica, por meio de informativos periódicos e veículos de comunicação especiais.
- 2) Capacitação de médicos: eventos de capacitação e atualização médica, além dos treinamentos e palestras que integram o Núcleo de Planejamento e Desenvolvimento (NPD), na promoção do Programa de Educação Médica Continuada.
- 3) Benefícios exclusivos e diferenciados.
- 4) Atendimento especial: equipe de atendimento qualificada para prestar esclarecimentos e orientações a médicos cooperados, familiares e secretárias, sobre os planos de saúde e os principais benefícios, entre outros temas.
- 5) Capacitação de secretárias: cursos de aperfeiçoamento, além da participação nos cursos do Treinamento Empresarial Online (TEO).

## Pecúlio cooperativo

Tratou-se do pagamento de uma consulta de 100 CHs aos familiares, devido ao óbito do médico, descontada de cada cooperado que teve produção no mês do falecimento. A Unimed Nordeste-RS possui, previamente, a identificação de quem receberá o pecúlio, facilitando o encaminhamento, liberando a documentação e, dessa forma, agilizando o processo de pagamento.

## Plano de saúde

Em 2010, o médico cooperado teve acesso ao Plano de Saúde Master Médico Plus, com descontos diferenciados para si, seus dependentes legais, pais, sogros e secretárias. Características e detalhes sobre os serviços disponibilizados puderam ser conferidos no Portal do Cooperado – menu Cooperativa-Benefícios-Cooperados, junto ao item “Informações mais específicas do plano de saúde Master Médico Plus”.

## Isenção de pagamento de plano de saúde – júbilo

Os sócios que completaram 30 anos de Unimed Nordeste-RS passaram a ficar isentos do pagamento do plano de saúde. Porém, com a seguinte condição: ter pago, ao menos, 10 anos do plano atual. O cônjuge legal também ficou isento, no entanto, o mesmo não ocorreu para quem não tinha plano direto com a Unimed Nordeste-RS (não valiam planos intermediados por outras entidades ou singulares)

## Fates

Os recursos existentes no Fundo de Assistência Técnica, Educacional e Social (Fates) se destinaram à prestação dessa assistência aos cooperados e aos seus familiares, bem como aos funcionários da cooperativa. O fundo é composto por 5% das sobras líquidas apuradas no exercício; dos resultados líquidos das operações com os não sócios; dos resultados positivos de participações em sociedades não cooperativas; e pelos resultados positivos, líquidos de tributos, das operações efetuadas pela Unimed, sob a classificação dos Atos Cooperativos Auxiliares.

## Vacinas

*Os médicos puderam usufruir descontos na Central de Vacinas, junto ao setor de Medicina Preventiva, onde trabalha uma equipe preparada para atender a adultos e crianças.*

## Promed

O Promed, programa desenvolvido para valorizar o trabalho médico em consultório, melhorou o rendimento dos cooperados nos tratamentos que podiam ser realizados em nível ambulatorial, remunerando o tratamento total de determinadas doenças, e não apenas a consulta médica. Entre os objetivos do programa estiveram a redução de internações e da permanência hospitalar e a melhora da relação médico-paciente.

## Relacionamento com o cooperado e Seguro de Vida em Grupo

A apólice de seguro destinada aos médicos cooperados que fazem parte da Unimed Nordeste-RS pelo tempo mínimo de dois anos ofereceu cobertura para invalidez por doença e por acidente e por morte acidental e natural.

## Serit – Seguro Temporário

Esta apólice foi fechada a todos os médicos, cooperados da Unimed Nordeste-RS pertencentes à cooperativa há no mínimo dois anos. O médico recebeu o valor do seguro mensalmente, durante o período máximo de 12 meses, a partir da avaliação da perícia da seguradora.

## PGBL

Foi efetuado um depósito mensal, equivalente a uma consulta médica, para os cooperados ativos. Os recursos foram provenientes da redução de custos. O depósito foi feito até o médico completar 65 anos de idade com, no mínimo, cinco anos de acumulação. Após esse período, a Unimed Seguradora autoriza o beneficiado a resgatar o valor, se assim ele preferir. Outras situações nas quais os médicos podem usufruir do PGBL são exclusão, demissão ou eliminação da Unimed Nordeste-RS. Em caso de o médico falecer, o benefício é repassado à família.

## Subsídios em medicamentos para médicos portadores de certas patologias crônicas

A Farmácia Unimed foi criada para prestar atendimento personalizado aos beneficiários, estendido aos médicos cooperados, tornando-se ferramenta de apoio às campanhas para fornecimento de medicamentos subsidiados pela Medicina Preventiva. As campanhas ofereceram descontos de 30% em medicamentos antidiabéticos, antilipídêmicos e

anti-hipertensivos, além de 50% para tabagistas e insulínicos tratarem-se em relação ao fumo e a diabetes, respectivamente. O médico ainda contou com 20% de desconto em medicamentos e 8% em perfumaria. No programa Unimed medicamentos, gerenciado pela Unimed Nordeste-RS, os cerca de 1,4 mil itens puderam ser adquiridos com até 60% de desconto.

## Parceria com Instituto de Medicina Esportiva da UCS

A Medicina Preventiva da Unimed Nordeste-RS manteve parceria com o Instituto de Medicina Esportiva da UCS (IME), que objetivou beneficiar o médico cooperado por meio do Programa de Reabilitação para Sedentários. A parceria oportunizou avaliações de medicina do esporte, nutricional, com eletrocardiograma de repouso e esforço com prescrição de ativi-

dade física, além de academia especializada. Ao médico cooperado, a cooperativa ofereceu ainda, gratuitamente, uma avaliação e três meses de academia no IME. Para acessar o serviço, o cooperado teve que realizar o perfil de saúde na Medicina Preventiva e, posteriormente, mediante encaminhamento desse serviço, agendar avaliação.

## Programa de Participação Social (Pontuação Médica)

O Programa de Participação Social foi criado para avaliar a participação médica nas atividades da Unimed, incentivar a qualificação profissional e identificar o desempenho e o interesse nas ações educativas. O médico cooperado pôde acompanhar sua planilha de pontuação ao entrar em contato com o Espaço Médico.

Foi considerado como período de pontuação o exercício social da cooperativa, que, conforme Estatuto Social, coincide com o ano civil, iniciado em 1º de janeiro e encerrado em 31 de dezembro de cada ano. O programa também consiste em difundir o cooperativismo e promover o crescimento técnico-científico dos colegas cooperados.



### Capitalização para constituir margem de solvência

A Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), conforme Resolução Normativa 209 (22/12/2009), instituiu a Margem de Solvência. Esse índice tem o intuito de fortalecer econômica e financeiramente as operadoras de planos de saúde, minimizando os riscos aos diferentes tipos de públicos, incluindo os sócios (cooperados). Portanto, para atender essa exigência, foi decidida em Assembleia Geral Extraordinária, realizada em outubro de 2010 e referendada pelo Conselho de Administração, a aplicação de três alternativas para capitalização: Remuneração de Juros ao Capital Próprio e CH Referenciado, que são possíveis quando há sobras na cooperativa. A terceira alternativa foi a Capitalização Mensal, que deduz um percentual da produção médica a receber. As três opções permitem que os recursos continuem sendo dos médicos cooperados, porém, por meio de investimento na sua cota capital, e não mediante a distribuição. A diferença de valores é calculada e integralizada na cota dos cooperados.



**Assembleia Geral Extraordinária:** dezenas de médicos cooperados se reuniram em outubro



### Novas oportunidades de trabalho

A cooperativa abriu mais de 200 vagas de trabalho nos seus serviços próprios, em 2010, em locais como SOS, Assistência Domiciliar, Pronto-Socorro, Pronto-Atendimentos, Saúde Ocupacional e Plantões de Especialidades, entre outros.

### Auxílio à qualificação do serviço médico

A Unimed ofereceu as melhores tecnologias, auxiliando no trabalho qualificado dos médicos. Foi a entidade da área de saúde que mais investiu na região, oferecendo para a comunidade serviços de tecnologia moderna e mão de obra qualificada.

### Outros benefícios aos médicos cooperados

- Assistência jurídica
- Convênio odontológico com Dentalnor
- Convênio psicológico com Apsiconor

### Remuneração médica

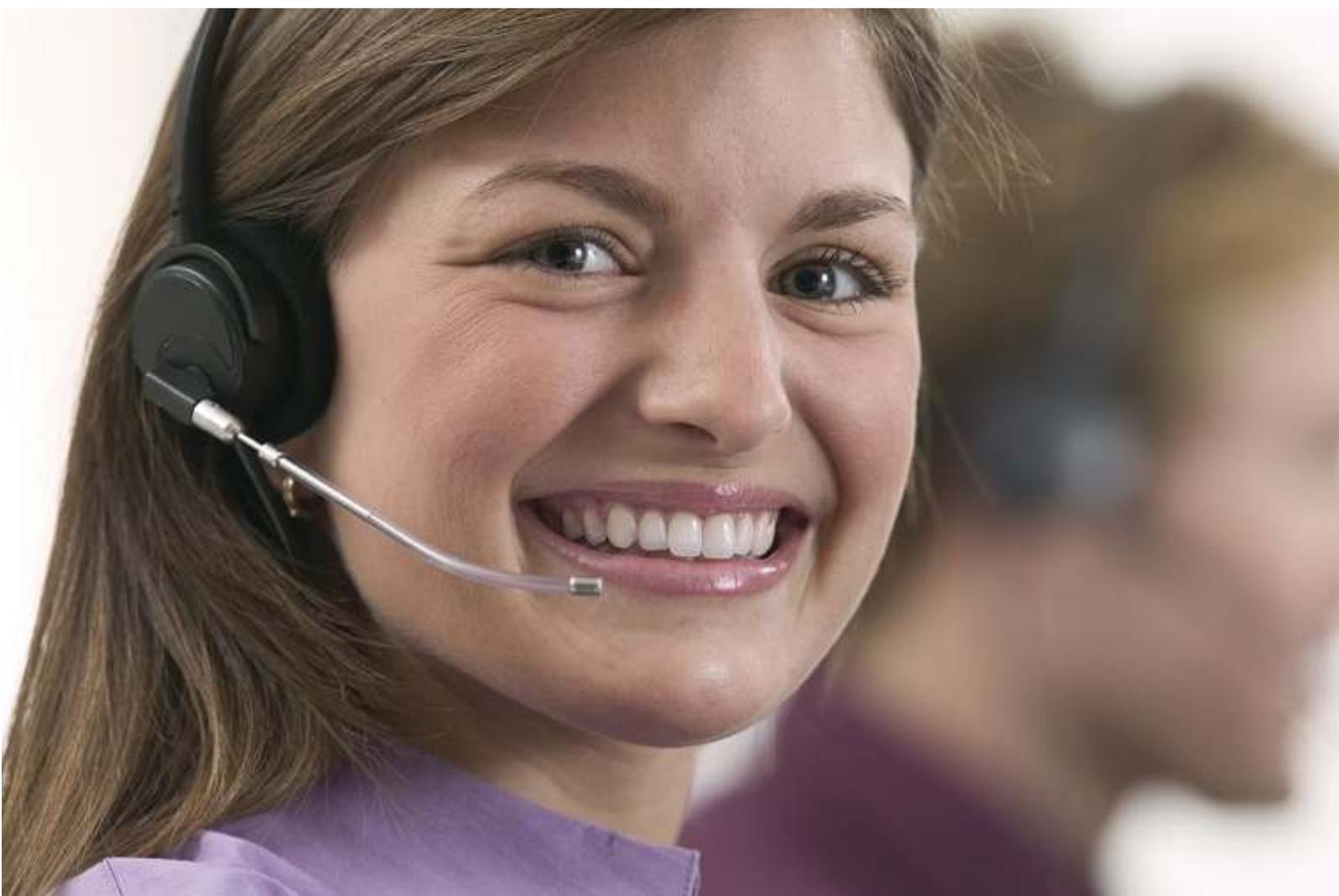
Por envolver uma série de modalidades, serviços oferecidos, contrato de trabalho e valor físico, a remuneração do trabalho médico tem sido cada vez mais complexa. Os médicos cooperados e credenciados recebem pagamento mediante sua produção mensal, conforme

honorários do CH vigente. Segundo o Caderno de Indicadores de Gestão, elaborado pela Federação Unimed RS, a Unimed Nordeste-RS apresentou em 2010 uma das maiores médias de ganhos mensais entre as 20 singulares do Estado.

# DIMENSÃO SOCIAL INTERNA

---

## Secretárias



Apesar de não serem funcionárias da cooperativa, as secretárias também fazem parte do público interno da Unimed Nordeste-RS quando o assunto são treinamentos. Confira a seguir o que foi pensado exclusivamente para elas ao longo de 2010.



**Reconhecimento:** secretárias premiadas pela participação nos cursos do Treinamento Empresarial Online (TEO)

## Relacionamento e benefícios para secretárias

*Veja o com o que as secretárias dos médicos cooperados puderam contar ao longo de 2010.*

- Cursos online Catho, com mais de 140 secretárias de médicos inscritas.
- Treinamento para a utilização do sistema Authorize, do Programa de Orientação e Marcação de Consultas

(POMC) e do Portal da TISS e Correspondências (as instrutoras foram as assistentes pessoais do Espaço Médico).

- Curso sobre orçamento doméstico.
- Workshop sobre produtos Unimed.
- Premiação destaque pela participação nos cursos do Treinamento Empresarial Online (TEO).

**Presença marcada:**  
secretárias participaram do treinamento sobre o Programa de Orientação e Marcação de Consultas (POMC)



# DIMENSÃO SOCIAL EXTERNA



## Comunidade

O foco de atuação das ações da Responsabilidade Social esteve voltado ao âmbito da saúde, com base nas oito metas do milênio (veja ilustração acima), a fim de contribuir para minimizar os oito maiores problemas do mundo, segundo a Organização das Nações Unidas (ONU). Trabalhar sob essa perspectiva propiciou também agregar valor às ações a serem desenvolvidas dentro da proposta da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

A nova proposta invalidou as ações filantrópicas e introduziu ações de responsabilidade social, geridas estrategicamente, com orçamento previsto. A forma de gestão facilitou o monitoramento dos projetos e o gerenciamento dos investimentos.





## Política de relacionamento com a comunidade

*A política de relacionamento com a comunidade esteve sustentada em três pilares:*

- 1) Comunicação interpessoal: ocorre por meio do contato com representantes da sociedade para mapeamento das necessidades sociais e ambientais (secretarias dos municípios, lideranças de bairros e organizações não governamentais).
- 2) Comunicação direta: se dá por meio do desenvolvimento de projetos socioambientais.
- 3) Comunicação indireta: é implementada a partir de matérias publicadas em veículos de comunicação internos e externos.

## Eventos para todos os públicos

A Unimed lançou mão de eventos regionais e culturais, a fim de estreitar a distância entre o plano de saúde e seus clientes, além da comunidade como um todo. Para começar, reservamos nossa participação em praticamente todas as festas típicas da região, fortalecendo o relacionamento com cada um dos municípios da área de abrangência da cooperativa médica. Além de apostar nas comunidades, a cooperativa debruçou-se na realização de eventos de relacionamento com clientes empresariais. De coquetéis com empresários a palestras de saúde em organizações de toda a região, eventos inseriram o nome desta organização entre as prestadoras de serviço que se mantêm sempre presentes no cotidiano das organizações contratantes.



**Concerto da Primavera e dança nas quatro estações:**  
a partir de uma iniciativa da Unimed Nordeste-RS, milhares se reuniram para assistir à Orquestra Sinfônica de Caxias do Sul em outubro (E), enquanto alunos da Escola Preparatória de Dança (abaixo) contaram com o patrocínio da cooperativa médica o ano inteiro

## Patrocínios: cultura é vida

Entre os patrocínios oferecidos pela Unimed Nordeste-RS em 2010, destacaram-se aqueles efetuados por meio da Lei de Incentivo à Cultura (LIC). Ao longo dos últimos 12 meses, e a exemplo de anos anteriores, o nome desta empresa subiu ao palco de muitas apresentações. Sob o selo “Cultura é vida”, a Unimed envolveu-se com a Feira do Livro de Caxias do Sul, o Salão Sul Mostra de Dança, a Orquestra Sinfônica de Caxias do Sul (Osucs) e a Cia. de Dança de Caxias (e a Escola Preparatória de Dança). Anualmente, a Unimed tem incrementado a utilização deste benefício, pelo aproveitamento de parte do Imposto Municipal pago pela cooperativa, que investe em importantes iniciativas culturais da região.



## Instituto Bruno Segalla

Parceria com o Instituto Bruno Segalla, este projeto ressaltou a arte de Caxias do Sul por meio da capacitação de professores de arte da rede pública e particular, bem como desenvolveu oficinas com os alunos.

## Pescar Marelli

Em parceria com a empresa Marelli, esta iniciativa promoveu a saúde dos adolescentes incluídos no Projeto Pescar, por meio de palestras educativas.

## Premed Mutirão

Em parceria com o Mutirão Pré-Vestibular, médicos cooperados disseminaram seus conhecimentos para alunos que iriam prestar vestibular para Medicina.

## Programa Educativo de Resistência às Drogas e à Violência

Em parceria com a Brigada Militar, o Programa Educativo de Resistência às Drogas e à Violência (Proerd), como diz o nome, distanciou as crianças das drogas e da violência. Os pais também receberam orientações em reuniões e palestras.



## Projeto Tega

O projeto Tega foi desenvolvido com alunos da 3ª série do Ensino Fundamental de escolas municipais de Caxias do Sul. Com o objetivo de trabalhar a Educação Ambiental por meio de oficinas práticas, os alunos foram direcionados ao Moinho da Cascata, patrimônio histórico local da cidade, às margens do Arroio Tega, e lá desenvolveram atividades.



## A Arte de Envelhecer

No projeto A Arte de Envelhecer, idosos vinculados a centros de convivência receberam orientações de profissionais da área de saúde. Para tanto, integrantes de diferentes partes da Unimed estiveram envolvidos, tais como geriatra, oftalmologista, fisiatra, psicólogo, terapeuta ocupacional, nutricionista, enfermeiros e fisioterapeuta.

## Educação em Saúde

No projeto Educação em Saúde, profissionais da área da saúde levam diferentes conhecimentos aos beneficiários de escolas particulares, estaduais e municipais e Organizações Não Governamentais. O enfoque são assuntos de saúde, por meio de palestras educativas ou de cursos.



## Academias ao Ar Livre

Em parceria com prefeituras da região, o projeto Academias ao Ar Livre promoveu saúde e preveniu doenças por meio da prática de exercícios físicos, monitorados por educadores físicos e técnicos de enfermagem, disponíveis gratuitamente em horários pré-determinados. As academias instaladas tiveram como mote dois públicos para o monitoramento: pessoas acima de 45 anos e portadores de deficiência. Em horários em que não havia os instrutores, a academia esteve disponível a toda comunidade.

## Jiu-Jítsu ao Alcance de Todos

O projeto Jiu-Jítsu ao Alcance de Todos promoveu a integração social de crianças e adolescentes em situação de vulnerabilidade social, por meio de aulas de jiu-jítsu gratuitas. Elas foram ministradas por um funcionário da Unimed.

## Campanha do Agasalho

A campanha do Agasalho, buscou despertar no funcionário e no médico cooperado o sentimento de solidariedade e consciência ambiental, estimulando o reaproveitamento de peças de roupas, de calçados e de cobertores que estavam em desuso, para serem doados.

## Natal Solidário

A campanha de Natal contou com a participação de médicos cooperados, funcionários voluntários e familiares.





## Alimentação Saudável

O projeto alimentação saudável serviu como tema a ser trabalhado em diversos eventos organizados pela cooperativa em comemoração ao Dia do Idoso, ao Dia da Criança e ao Dia da Alimentação Saudável.



## Teatro Itinerante

O projeto se apropria de uma das sete artes, o teatro, para levar alegria e informação para toda comunidade.

## Incentivo à Leitura

O projeto busca estimular o hábito da leitura por meio de momentos de contação de história promovidos na própria Unimed, por funcionários voluntários.



## Coral Unimed

O Coral buscou a musicalização tanto do público infantil (para o desenvolvimento integral da criança – cognitivo-linguístico, psicomotor e socioafetivo) quanto do adulto (para estimular o convívio social, integrando diversos públicos, bem como despertando talentos de cada indivíduo).



## Promoção da Saúde

Este projeto promoveu saúde por meio de eventos que ofereceram exames de glicose, colesterol e aferição de IMC, além de verificação de pressão arterial, entre outros.



## Saúde Vocal

O Saúde Vocal, como diz o nome, promoveu a saúde vocal dos educadores, que utilizam a voz como sua principal ferramenta de trabalho, por meio de oficinas com uma fonoaudióloga.

## Olhar Saudável

A partir deste projeto, crianças da região puderam contar com atendimento médico, a fim de saber se necessitam ou não de óculos.



## Plano de Saúde Responsabilidade Social

O projeto Plano de Saúde Responsabilidade Social foi desenvolvido para melhorar a qualidade de vida de pessoas com deficiência e idosos vinculados a lares, por meio de assistência médica gratuita e exames complementares.



# DIMENSÃO SOCIAL EXTERNA

---

## Clientes

A Unimed Nordeste-RS prima pelas relações, então, ouvir seu cliente é prioridade para que haja uma boa relação com ele. Para isso, são disponibilizados diversos meios de comunicação, por meio dos quais o beneficiário pode se sentir acolhido e seguro, tais como atendimento voz (0800 512100) e presencial (na Sede Administrativa e nas Casas do Cliente), revista Vida é Unimed, carta-fatura, site, newsletter e Twitter. O relacionamento se intensifica ainda mais quando o cliente percebe a importância que a cooperativa dá para a saúde dele, demonstrando essa relação de respeito por meio dos inúmeros projetos de promoção da saúde e de prevenção de doenças, bem como a vasta rede de médicos e prestadores credenciados.



## Saúde via SMS

A Unimed Nordeste-RS ofereceu dicas de saúde de diferentes maneiras em 2010, para os clientes viverem bem em meio ao agito da vida atual. Valendo-se do lado bom da modernidade, a cooperativa médica enviou SMSs a quem tinha interesse em levar uma vida mais saudável. Para receber os textos gratuitamente, as pessoas só precisaram enviar um e-mail, solicitando o cadastramento, ou entrar em contato por telefone.

## Caminhadas Orientadas

Caminhar faz bem à saúde, especialistas recomendam. Uma caminhada com orientação, com dicas de como realizar alongamento antes e depois do exercício, é melhor ainda: oferece grandes recompensas para quem deseja manter-se em forma e saudável. Por isso, a Medicina Preventiva da Unimed convidou seus clientes para participarem do programa Caminhadas Orientadas, realizado sempre na primavera e no verão.

Educadores físicos acompanharam grupos em locais abertos, com horários marcados. Antes de sair caminhando, porém, foi necessário fazer ou atualizar um perfil de saúde, apresentar liberação médica e participar de uma palestra sobre o assunto.

## Empresa Saudável

Um programa exclusivo para as empresas que desejam promover saúde entre seus funcionários foi oferecido pela Unimed Nordeste-RS em 2010. O Programa Saudável abrangeu os integrantes de mais de 20 diferentes organizações da região. A proposta foi levar os programas desenvolvidos na Medicina Preventiva até o ambiente empresarial, evitando o deslocamento dos funcionários. Além disso, as empresas de Caxias do Sul valeram-se de um serviço de acompanhamento de integrantes afastados. Graças à equipe de Gerenciamento a Domicílio, a vida de quem, por um motivo ou outro de saúde, precisou deixar o trabalho por um tempo pôde ser bem melhor.

## Central de Vacinas

A sede da Medicina Preventiva, localizada em Caxias, na Rua Sinimbu, compreende também a Central de Vacinas Unimed. As doses que não se encontram disponíveis nos serviços do Sistema Único de Saúde (SUS) puderam ser tomadas na cooperativa médica. O objetivo foi ampliar a cobertura da vacinação na região, deixando clientes e médicos cooperados com total cobertura em qualquer tipo de vacina, em todas as idades.

Estiveram à frente do serviço profissionais de enfermagem treinados para oferecer qualidade técnica no atendimento, bem como toda a atenção e o cuidado necessários na hora da aplicação das vacinas, entre as quais, as contra pneumonia, meningite e varicela. Destaque para a estrutura de conservação, com geladeira específica, garantia de total controle sobre os produtos.





## Viva Bem Sem Asma – Infantil

O clima na serra gaúcha não é dos melhores, em se tratando de problemas pulmonares. Quando a asma aparece no DNA, então, os cuidados precisam ser redobrados. Entre a chegada de uma frente fria e outra, a Medicina Preventiva ajudou a fortalecer o fôlego da garotada, ao esquadrihar o problema como algo crônico, sim, mas que pode ser controlado sem muitos mistérios. Para distanciar seus pimpolhos deste sufoco num sopro, dicas bacanas ventilaram os encontros ministrados por uma equipe multifacetada.

### Assuntos abordados:

A asma e as crises  
O controle das crises  
O uso de medicamentos  
Aspectos emocionais da asma  
Alimentação e asma

Qualidade de vida  
Exercícios respiratórios e atividade física  
Dermatite atópica e rinite (assuntos abordados em conjunto com os pais)

## Viva Bem Sua Infância – quatro a sete anos

As lembranças de infância costumam permanecer em um espaço privilegiado de nossa memória afetiva, ainda mais quando se referem a bons momentos. Para que o álbum de fotografias de suas crianças seja bem colorido, no duplo sentido da palavra, a Medicina Preventiva criou um grupo intitulado Viva Bem Sua Infância. O nome já diz tudo: encontros lúdicos permitem ensaiar a motricidade e a prática cognitiva, além de promover qualidade de vida – sem esquecer como é gostoso brincar.

### Assuntos abordados:

Estímulo da linguagem  
Desenvolvimento motor e cognitivo

Conscientização corporal com uso de recursos lúdicos  
Musicoterapia

## Viva Bem Nutrição Infantil – seis a 11 anos

Foi-se o tempo em que colesterol e triglicérides importavam só depois dos 40 anos. Pesquisas comprovam: um cardápio equilibrado desde a infância costuma estar entre as garantias de uma vida adulta mais saudável. Na Medicina Preventiva, a gurizada encontrou a receita certa para começar com o pé direito: o Viva Bem Nutrição Infantil. Entre os ingredientes, uma série de atividades com o objetivo de orientar pais e filhos sobre a importância de incluir nas caçarolas uma dieta rica em nutrientes, para deixar a obesidade no retrovisor.

### Assuntos abordados:

Preparo de alimentos  
Incentivo à atividade física  
Necessidades calóricas  
Ansiedade  
Preferências alimentares x alimentos saudáveis  
Mudança de hábito  
Dermatite atópica e rinite (assuntos abordados em conjunto com os pais)



## Viva Bem Mulher

As clientes se sentiram em sua rodinha de amigas no Viva Bem Mulher, programa da Unimed Nordeste-RS que reuniu beneficiárias da cooperativa médica interessadas em levar a vida com mais qualidade. De aspectos emocionais a câncer de mama ou de artrite à incontinência urinária, elas puderam ficar a par de assuntos recorrentes, abordados de forma descomplicada por profissionais com diferentes formações.

**Assuntos abordados:**  
Aspectos emocionais  
Osteoporose e reumatismos  
Alimentação e osteoporose  
Artrites  
Qualidade de vida  
Vivência pelo autoconhecimento  
Cefaleias  
Incontinência urinária  
DSTs  
Sexualidade  
Câncer de mama e do colo do útero  
Constipação intestinal  
Violência contra mulher  
Face  
Pele saudável

## Palestras para pais

Para que os filhos levem uma vida saudável, os pais precisam mostrar a eles o caminho certo. O primeiro passo foi dado na Medicina Preventiva. Lá, profissionais com formações variadas ministraram encontros que os deixaram com o ABC da saúde na ponta da língua,

para pôr em prática em casa, em família.

**Assuntos abordados:**

Acidentes na infância  
Vacinação  
Escolas e escolinhas  
Sexualidade  
Família  
Álcool e drogas

## Consultas

Quem tem um plano regulamentado, ou seja, contratado depois de 1999, teve garantido, por lei, um número determinado de sessões por ano com fonoaudiólogos, terapeutas ocupacionais, nutricionistas e psicólogos, conforme a Resolução Normativa 167/08 da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

## Viva Bem Mamãe e Bebê

A Unimed Nordeste-RS quiz fazer parte das páginas do diário dos bebês dos clientes em 2010, ainda antes que eles nascessem. Desde o comecinho da gravidez, foi possível participar do programa Viva Bem Mamãe e Bebê, da Medicina Preventiva. À medida que surgiram as dúvidas, os futuros papais e mães puderam saná-las com o conhecimento de

profissionais qualificados, a fim de transformar a gravidez em um período cheio de momentos bacanas – garantia de conforto e saúde ao pimpolho que está por chegar.

**Assuntos abordados:**

Aspectos emocionais da gestação  
Primeiros cuidados com o recém-

-nascido  
Gestação de alto risco  
Nutrição na gestação  
Amamentação  
Atividade de relaxamento e exercícios físicos  
Oficina para pais  
Repercussão da gestação na família, no trabalho e na sociedade  
Pré-natal  
Shantala



## Viva Bem Sem Asma – Adulto

Uma crise de asma em uma criança preocupa os pais, que nem sempre conseguem decifrar o que o filho está sentindo.

Quando o mal aparece entre adultos, no entanto, fica mais fácil entender o problema, que pode ser prevenido – aos poucos, a pessoa percebe que o mofo, lá pelas tantas, a faz mal, por exemplo.

Para saber como controlar as crises – e, melhor

ainda, como evitá-las –, a Medicina Preventiva manteve um grupo exclusivo sobre o assunto.

### Assuntos abordados:

A asma e as crises  
O controle das crises  
O uso de medicamentos  
Aspectos emocionais da asma  
Qualidade de vida  
Exercícios respiratórios e atividade física

## Viva Bem Sem Fumo

Se James Dean chegasse ao estrelato nos dias de hoje, ele certamente não conquistaria Hollywood fazendo charme com um cigarro entre os lábios. A moda das baforadas, que ganhou glamour pelo cinema décadas atrás, dissipou-se. Agora, a tendência é deixar o fumo de lado – tarefa dura para quem já é fumante, mas menos complicada para quem frequenta a Medicina Preventiva. Lá, foi possível dispor de um espaço diferenciado, onde

os tabagistas puderam trocar figurinhas com pessoas que passam pelas mesmas dificuldades.

### Assuntos abordados:

Tipos de dependência  
Qualidade de vida  
Tabagismo e prejuízos à saúde  
Sistema respiratório  
Ações do fumo no organismo  
Vencendo os obstáculos para permanecer sem fumar

## Viva Bem Sua Postura

Para alinhar a coluna, especialistas costumam listar uma série de bons hábitos, como alongamento, por exemplo. Essas dicas, para quem é cliente Unimed Nordeste-RS, contaram com um item a mais em 2010: a participação no grupo Viva Bem Sua Postura, da Medicina Preventiva. Atividades e tratamentos, acompanhados de relaxamento, compuseram o mote da proposta que

deixou colunas bem retas, sem causar danos às articulações – e, de quebra, com mais flexibilidade para levar a vida numa boa.

### Assuntos abordados:

Coluna e postura  
Patologias comuns  
Atividades da vida diária  
Contexto emocional  
Tratamentos especiais e RPG  
Relaxamento

## Viva Bem Por Toda Vida

Viver bastante é bom. Melhor ainda quando esses anos todos são bem vividos. Mas, como receita pronta não existe, uma das saídas é encontrar a direção certa na Medicina Preventiva, no programa Viva Bem Por Toda Vida. Entre um encontro e outro, em 2010, foi possível aprender a envelhecer de forma saudável, por meio de muita música, exercícios e pratos nutritivos e deli-

ciosos, aprovados até mesmo pelas vovós mais talentosas na cozinha.

### Assuntos abordados:

Musicoterapia  
Envelhecimento  
Alimentação saudável  
Prevenção de quedas e atividade física  
Sexualidade na terceira idade  
Direitos dos idosos  
Comunique-se por toda vida

## Viva Bem Programa de Prevenção de Quedas

O corpo passa por alterações ao longo da vida que exigem certa atenção. Com o tempo, as quedas – famosas por acarretarem longos períodos de recuperação e até mesmo cirurgias – passam a entrar na lista de cuidados especiais. Para encontrar o ponto de equilíbrio entre o medo demasiado de cair e a falta de

cuidados, a Medicina Preventiva elaborou um programa focado neste assunto.

### Assuntos abordados:

Atividades com exercícios para amplitude articular  
Exercícios para resistência e força muscular  
Exercícios de flexibilidade  
Exercícios de coordenação e equilíbrio  
Exercícios de estabilidade postural  
Exercícios de percepção corporal  
Treino de marcha



## Viva Bem em Forma

O programa Viva Bem em Forma incentivou a melhora da qualidade de vida por meio da prática de exercícios físicos. Para tanto, a Medicina Preventiva firmou parcerias com instituições esportivas, a fim

de oferecer descontos especiais nas mensalidades pagas pelos beneficiários que desejavam manter a forma e a saúde. Para obter os descontos nos conveniados, foi preciso ter encaminhamento médi-

co em mãos. Entre as opções de atividades físicas estavam dança de salão, ginástica, hidroginástica, hidroterapia, musculação, natação, pilates, RPG, yoga e personal trainer.

## Dependência Química

As drogas podem ser usadas como uma válvula de escape (sem sucesso, claro) para resolver problemas, como forma de se inserir em um grupo ou para voltar a viver momentos de alegria (que, nesses casos, acabam sempre terminando em profunda tristeza), só para citar alguns motivos. Por

isso, deixá-las de lado de uma hora para outra não é tarefa simples – já que muitas vezes é necessário tratar outros problemas que gravitam entre um entorpecente e outro. Isso sem contar o vício. Este assunto tão delicado perdeu o estigma de intocável para vir à tona no grupo Dependência Química,

criado para manter as pessoas distantes do consumo de drogas – evitando inclusive as famosas recaídas.

### Como o grupo se divide:

Grupo de acolhida (beneficiários e familiares)  
Grupo de sentimentos  
Grupo de familiares

## Viva Bem Com Autoestima

Dizem que a gente precisa gostar antes de si para poder amar os outros. Nem sempre, porém, é fácil estar de bem consigo mesmo – ainda mais em meio à rotina maluca dos tempos modernos. A forcinha que faltava para os clientes se enxergarem de um jeito mais bacana no espelho passou pela Medicina Preventiva. No Viva Bem Com Autoestima, foi

possível aprender a adquirir confiança – e a mantê-la – em encontros moldados para se valorizar mais. Afinal, assim tudo fica mais fácil de ser superado.

### Assuntos abordados:

Autoestima e baixa autoestima  
Como construir a autoestima  
Expressão corporal  
Qualidade de vida ligada à autoestima  
Estresse



## Viva Bem Saudável

Você sabe do que precisa para dizer que leva uma vida saudável? As respostas a essa pergunta abrangente puderam ser encontradas durante os encontros do grupo Viva Bem Saudável, da Medicina Preventiva. Não houve como fugir do feijão com arroz (cuidados com alimentação, colesterol, obesidade e sobrepeso). Mas também foi possível ir bem além – e é o que os organi-

zadores desta proposta fazem, para que os clientes possam gerenciar sua própria saúde.

### Assuntos abordados:

Qualidade de vida  
Causas e consequências das doenças crônicas  
Estresse e seus efeitos no organismo  
Colesterol, triglicerídeos e

aterosclerose  
Obesidade e cuidados com alimentação  
Hipertensão arterial e sistêmica  
Diabetes, complicações e cuidados  
A importância da atividade física para a saúde  
Aspectos psicológicos e emocionais  
Receitas diferenciadas, com dicas de cozimento, e alimentos funcionais



## Arteterapia

A vida imitou a arte na Medicina Preventiva. Pelos traços em papel, pelas cores usadas, pelas formas moldadas, enfim, foi possível revelar para o mundo o que os clientes pensavam – mas que nem sempre conseguiam verbalizar. Para eles se expressarem de um jeito diferente, a Unimed esteve aberta à imaginação com um grupo denominado Arteterapia, em que foi possível ver muitos pincéis, tinta, massa de mode-

lar, bem como relembrar os tempos das aulas de educação artística em uma proposta desenhada para arejar a cabeça.

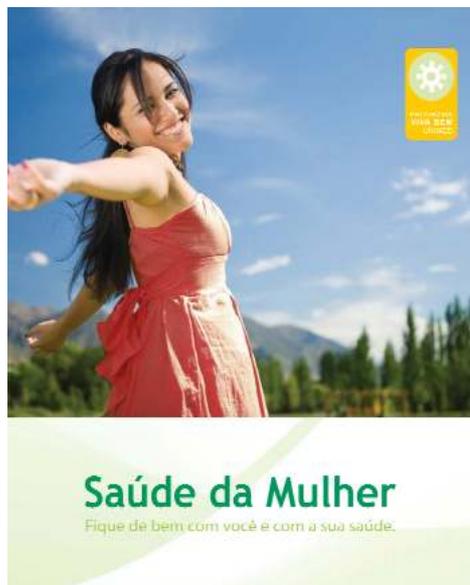
### Atividades desenvolvidas:

Desenho  
Pintura  
Modelagem  
Colagem  
Música



## Saúde da Mulher

As mulheres contaram com uma cartilha só para elas em 2010, repleta de dicas certeiras. Problemas típicos do sexo feminino, como HPV, por exemplo, fizeram parte de um material extenso e aprofundado, elaborado com a participação de médicos que entendem tudo do assunto.



## Dia Mundial do Coração

Alguns dias de 2010 foram especiais na Unimed. Para lembrar o Dia Mundial do Coração, em 30 de setembro, a Medicina Preventiva elaborou um material específico sobre os problemas que rondam o principal músculo do corpo humano.



## Saúde do Homem

**Os homens nem sempre são tão cuidadosos com a saúde como as mulheres. Para mostrar para eles que o sexo masculino também enfrenta doenças específicas – e que merecem controle com visitas periódicas ao médico – a Medicina Preventiva elaborou uma cartilha para driblar a os medos, a desinformação e o preconceito.**

Para estar saudável, você precisa driblar os medos, a desinformação e o preconceito.



## Para parar de fumar

Parar de fumar não é fácil. Por isso, a Medicina Preventiva realizou em 2010 um trabalho que ofereceu auxílio a quem desejava deixar as baforadas de lado. Para convidar as pessoas a participarem do Programa Viva Bem Sem Fumo, foram confeccionados cartazes e folhetos sobre o assunto.



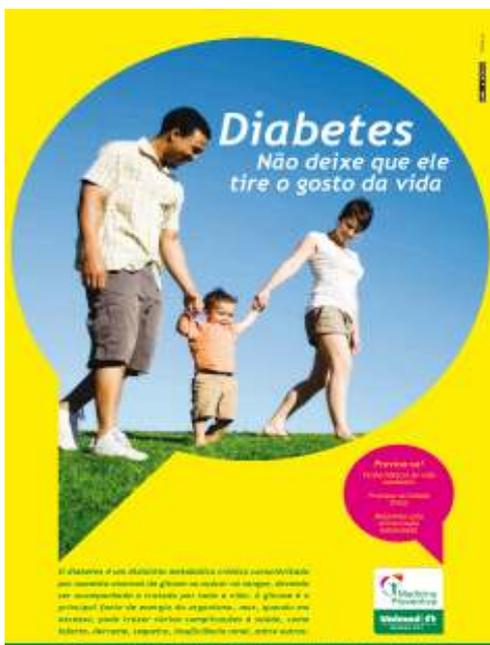
## Para viver melhor

O mês da saúde, abril, não passou em branco na Unimed. Para lembrar as pessoas de aspectos simples – mas fundamentais – da vida, a cooperativa imprimiu folhetos com sugestões simples, que qualquer um pôde colocar facilmente em prática, como ouvir mais música, trabalhar com alegria, aproveitar o tempo para passear e apaixonar-se.



## Diabetes

O diabetes pôde ser controlado ao colocar em prática alguns cuidados. Para disseminar a informação, a Unimed preparou cartazes e folhetos com algumas formas de deixar este mal adormecido.



## Colesterol

Os cuidados básicos para evitar o colesterol são tão simples que couberam em um único panfleto. Distribuído em empresas clientes, grupos da Medicina Preventiva e nos serviços da Unimed, o material levou informações úteis para quem desejava reduzir os índices de colesterol.

## Gripe A

No auge da gripe A, que assombrou o mundo, a Unimed manteve-se atenta. Como a prevenção era o melhor remédio, elaborou um manual de fôlego, a fim de explicar direitinho como as pessoas poderiam se distanciar do mal.



## Câncer

Câncer pode ser prevenido. Ainda mais se as pessoas souberem como. Por isso, a Medicina Preventiva reuniu uma lista de maneiras de reduzir as possibilidades de surgimento deste doença.

**Câncer:**  
a informação e a prevenção ajudam a salvar vidas.

Quando se fala em prevenção do câncer o principal foco das atenções são os comportamentos de risco que devem ser reduzidos sempre que possível. Como se costuma dizer, o melhor caminho é prevenir a doença.

**Conheça algumas dicas para prevenir o câncer:**

- Não fume.
- Mantenha uma alimentação balanceada e saudável. Esse é um ótimo caminho para reduzir as chances de apresentar câncer, em média 40%.
- Alimente-se com mais verduras, legumes, frutas e cereais ao invés de alimentos industrializados, gordurosos, enlatados e salgados.
- Evite ingerir bebidas alcoólicas.
- Pratique exercícios físicos pelo menos durante 30 minutos e no mínimo 3 vezes por semana.
- Faça exames preventivos. Se tiver casos de câncer diagnosticados na família, aumente ainda mais a frequência dos exames, pois as possibilidades de desenvolver a doença são maiores.
- Homens com mais de 45 anos devem se submeter aos exames preventivos de câncer de próstata.
- Mulheres com mais de 40 anos devem realizar exames clínicos das mamas anualmente.

Unimed ft  
FUNDADA EM 1951

Medicina Preventiva  
Unimed ft  
FUNDADA EM 1951

# DIMENSÃO SOCIAL EXTERNA

## Prestadores

O Programa Conceituação de Prestadores continuou com força total em 2010, e os resultados foram visíveis. Houve 24 prestadores com certificações de qualidade. O programa foi iniciado em 2007 e foi evoluindo ao longo do tempo. Os prestadores foram avaliados pelos quesitos listados abaixo:

- # Percentual de reclamações dos beneficiários
- # Atendimento e presteza nos diversos pontos de contato: negociações, atendimento a reclamações, envio de documentos e agilidade em respostas solicitadas
- # Percentual de satisfação do beneficiário frente ao atendimento do prestador
- # Percentual de participação dos prestadores nos treinamentos e eventos oferecidos pela Unimed
- # Existência de programa de qualidade ISO, Acreditação Hospitalar e Palc, entre outros
- # Prazo de validade do alvará de saúde

## Política de seleção

*A Unimed Nordeste-RS permaneceu com o sistema de seleção de prestadores, por meio de critérios claros. Todos os candidatos a prestadores de serviços tiveram que, obrigatoriamente, ser pessoa jurídica e apresentar a relação completa de documentos e informações solicitadas pela política de seleção da Unimed.*

## Treinamento

Os prestadores de serviços terceirizados foram convidados a participar do treinamento de Atendimento ao Cliente, ministrado por uma de nossas psicólogas. As turmas (sempre três) foram formadas a cada trimestre, em horários diferenciados, para que um número maior de prestadores pudesse participar.



EM 2010, A  
UNIMED  
INVESTIU  
R\$ 207.454,74  
EM AÇÕES  
AMBIENTAIS

# AMBIENTAL



Na Unimed Nordeste-RS, a preocupação ambiental se inicia pelo processo de compra, perpassa o consumo consciente e transita junto ao descarte e ao destino correto dos resíduos.

## Segregação de Resíduos

O projeto visou a conscientizar os funcionários e os cooperados da Unimed em relação à importância da separação correta do resíduo e do destino final adequado, para prevenção de doenças, preservação ambiental e geração de renda.

## Coletores de medicamentos vencidos e chapas de raios X em desuso

O projeto proporcionou aos clientes e à comunidade um local apropriado para descarte de medicamentos vencidos e chapas de raios X em desuso, dando um destino final correto aos resíduos sem prejudicar o meio ambiente e a saúde das pessoas.

## Projeto Reutilizar

### REAPROVEITAMENTO DE CARTUCHOS DE IMPRESSORAS

A ação salientou, entre os funcionários, a importância de não consumir exageradamente, controlando impressões desnecessárias, bem como encaminhar o resíduo para ser reaproveitado.

### REAPROVEITAMENTO DE UNIFORMES

A ação tratou do reaproveitamento das peças de uniformes dos funcionários, aumentando ao máximo o ciclo de vida do produto consumido, por meio da revitalização das peças disponibilizadas gratuitamente aos integrantes da cooperativa como peça extra.

### REAPROVEITAMENTO DE MÓVEIS, LIVROS, EQUIPAMENTOS ELETRÔNICOS, UTENSÍLIOS, ROUPAS E ACESSÓRIOS

A ação previu o reaproveitamento de produtos em desuso por parte da Unimed (funcionários e médicos cooperados), que foram direcionados para doação, aumentando o ciclo de vida dos produtos e atendendo as necessidades sociais da comunidade.



# PREMIAÇÕES



Tantos esforços a favor de uma sociedade mais justa e de um mundo melhor para se habitar acabaram não apenas gerando qualidade de vida entre os públicos envolvidos, mas também outros retornos. Ao receber 13 prêmios em 2010, a cooperativa percebeu que estava no caminho certo. Confira.

## Top of Mind

A 20ª edição da pesquisa Top of Mind 2010, realizada pela Revista Amanhã e pela Segmento Pesquisas, incluiu a Unimed, pela 17ª vez, na lista das empresas mais lembradas pelos gaúchos. A cooperativa médica apareceu com 57,7% das citações no quesito Plano de Saúde. Para chegar ao resultado das 75 categorias classificadas, foram ouvidas 1,2 mil pessoas de 16 a 65 anos, de todas as classes sociais. As entrevistas foram feitas em sete regiões do Estado.

## Marcas de Quem Decide

A Unimed, mais uma vez, ficou com a liderança da pesquisa Marcas de Quem Decide, realizada pela QualiData, no Rio Grande do Sul. A operadora de planos de saúde conquistou o primeiro lugar do ranking das preferências, em sua categoria, com 65,6% dos votos. Foram avaliados 102 setores nesta edição do projeto. A cooperativa encontrou-se entre as 10 mais fortes na memória (em quarto lugar) e também entre as 10 preferidas no momento da escolha (na quinta posição).

## Selo de Responsabilidade Social

A Unimed Nordeste-RS conquistou o Selo Unimed de Responsabilidade Social, no estágio 3 deste diagnóstico (ele divide-se em quatro estágios, sendo o 4 o mais alto). Os requisitos necessários para a certificação foram:

- 1) Preenchimento e envio dos indicadores de responsabilidade social (estruturados em forma de questionário, e divididos em sete temas).
- 2) Preenchimento do Balanço Social – modelo Ibase – voltado às cooperativas.

Foram certificadas as cooperativas que somaram, no mínimo, 20 pontos (ou seja, 20% do total geral) nos indicadores de responsabilidade social, e que também preencheram o Balanço Social. Participaram do processo 229 cooperativas. Das quais, 204 foram certificadas com o Selo.

## Brand Finance

Em 2010, a Unimed conquistou a 31ª posição no ranking da Brand Finance. No ano, foi observado também um acréscimo no valor da marca: no estudo divulgado em 2009, ela valia R\$ 2,162 bilhões; em 2010, o número passou para R\$ 2,941 bilhões. A consultoria Brand Finance publicou seu estudo anual das 100 marcas mais valiosas do Brasil em parceria com a revista The Brander/IAM. A publicação chegou em um cenário de pós-crise, quando o país se recuperava da estagnação econômica de 2009. As empresas foram avaliadas por uma pesquisa quantitativa de mercado, com 6.221 pessoas e 35 indicadores dos seguintes grupos: produtos/serviços; preço; marketing e comunicação; governança corporativa e responsabilidade socioambiental; serviços ao consumidor e pós-venda; e canal de distribuição.

## Marcas de Confiança

A Unimed esteve novamente entre as marcas mais confiáveis do Brasil, segundo a 9ª Pesquisa Marcas de Confiança. O estudo, fruto de uma parceria entre a Revista Seleções – Reader's Digest e Ibope Inteligência, foi realizado via web com leitores de todo o Brasil, a partir da aplicação de 1,5 mil questionários. A Unimed se destacou pela nona vez na categoria Serviços – Assistência Médica, recebendo 52% das menções dos leitores. Desde a criação do prêmio, a Unimed aparece em todas as edições.

## Amiga da Cultura

A Unimed Nordeste-RS esteve entre as 43 empresas caxienses que receberam o Prêmio Empresa Amiga da Cultura, concedido pela Prefeitura Municipal de Caxias do Sul durante reunião-almoço da Câmara de Indústria, Comércio e Serviços (CIC). O ministro da cultura, Juca Ferreira, o presidente da CIC, Milton Corlatti, o secretário municipal de cultura, Antonio Feldmann, e o prefeito de Caxias, José Ivo Sartori, entregaram a dis-

tinção para representantes das organizações que apoiaram iniciativas ligadas à Lei Municipal de Incentivo à Cultura. A Unimed Nordeste-RS investiu em 2010 na Cia. Municipal de Dança, na Escola Preparatória de Dança e na Orquestra Sinfônica da Universidade de Caxias do Sul (Osucs) – tudo para levar mais qualidade de vida aos beneficiários da cooperativa médica e também para a comunidade como um todo.

## Padrão Ouro em Esterilização

O Centro de Materiais Esterilizados do Hospital Unimed Caxias do Sul recebeu pelo terceiro ano consecutivo o prêmio oferecido pela 3M do Brasil aos hospitais que cumprem as melhores práticas relacionadas à esterilização. A instituição conquistou novamente a classificação Padrão Ouro. Isso significa que o Hospital Unimed monitora todas as etapas do processamento de esterilização dos artigos médico-odonto-hospitalares oferecidos nos procedimentos cirúrgicos.



## Folha Top of Mind

A Unimed ficou na liderança da categoria Plano de Saúde do Prêmio Top of Mind, promovido pelo Instituto Datafolha para o jornal Folha de S. Paulo. A premiação foi resultado de um levantamento anual feito por amostragem com o conjunto da população adulta brasileira. A pesquisa, feita há 20 anos, entrevistou em 2010 mais de 5 mil pessoas, entre homens e mulheres, com idade igual ou superior a 16 anos, de todos os níveis sociais e escolaridades. As empresas concorreram em 40 categorias e em mais 12 quesitos especiais. No Top Regiões, a Unimed foi a terceira marca mais lembrada da região Sul.

## Editora Expressão

A Unimed Nordeste-RS recebeu, da Editora Expressão e do Centro de Pesquisa Civitas, o Certificado de Excelência em Gestão Sustentável, que levou em consideração os dados da 6ª Pesquisa de Responsabilidade Empresarial da Região Sul, baseada nos indicadores do Instituto Ethos/Bovespa. A avaliação foi realizada a partir de informações extraídas do relatório de ações socioambientais da Unimed enviadas para a editora.

## Top of Mind Fornecedores

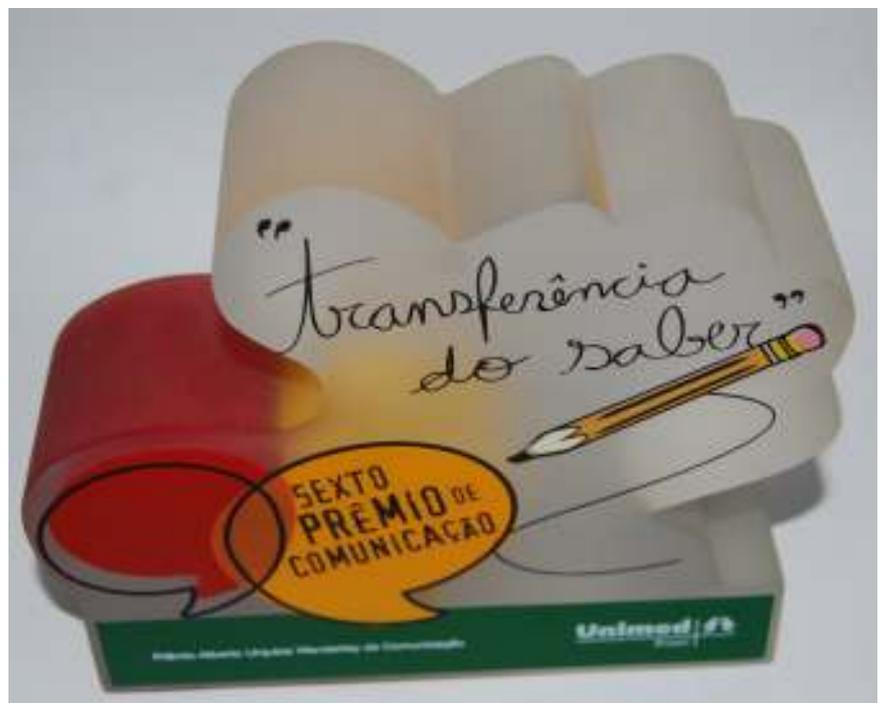
A Unimed conquistou três troféus na 13ª edição do mais importante prêmio de Recursos Humanos do país, o Top of Mind Fornecedores de RH. A operadora ficou em primeiro lugar nas seguintes categorias: “Top of Mind Fornecedores de RH” (pela 11ª vez), “Empresário de Destaque” (Mohamad Akl, presidente da Central Nacional Unimed) e “Top Invention” (campanha de marketing para arrecadação de votos destinados à Unimed, já que fora aberta enquete popular).

## 500 Maiores do Sul

A Unimed Nordeste-RS mais uma vez apareceu na lista das 500 maiores empresas do Sul, publicada pela revista Amanhã. A cooperativa médica com sede em Caxias do Sul saiu da posição 223, registrada em 2008, para a 212ª colocação, em 2009. Na pesquisa, foram listadas 205 organizações do Rio Grande do Sul, 117 de Santa Catarina e 178 no Paraná.

## Top of Mind Internet

A Unimed recebeu o Prêmio Top of Mind Internet. A conquista ocorreu depois de a cooperativa médica ter levado o troféu de campeã da premiação em 2009, quando houve a estreia da categoria plano de saúde. A lembrança da marca passou de 20%, em 2009, para 21%, em 2010. A iniciativa teve o apoio do UOL, e a pesquisa foi realizada pelo Datafolha, por meio de levantamento estatístico, amostragem estratificada e sorteio aleatório. Fizeram parte do prêmio 21 categorias de produtos e serviços que utilizam a internet como meio de comunicação, divulgação e branding. O objetivo foi conhecer e premiar as marcas mais lembradas pelos usuários que navegam na rede.



## 6º Prêmio de Comunicação do Sistema Unimed

A newsletter Unimed Empresa, da Unimed Nordeste-RS, conquistou o primeiro lugar, em sua categoria, no 6º Prêmio de Comunicação do Sistema Unimed, de

abrangência nacional. A cooperativa havia sido classificada entre os três finalistas, juntamente com trabalhos das Unimeds Goiânia e Londrina. A premiação ocorreu em Goiânia (GO), durante a 40ª edição da Convenção Nacional Unimed. Os 194 trabalhos inscritos foram analisados por 10 profissionais da área da Comunicação.



Esta empresa é certificada:



**Relatório de Sustentabilidade 2010**  
Edição e diagramação: André Benedetti  
Colaboração: Alexandra Sant'Anna