

Relatório de Responsabilidade Socioambiental e Balanço Social

2011



ANS nº 30639-8

Índice

Sobre o relatório.....	03
Palavra do Presidente.....	04
1 - Sistema Unimed.....	05
2 - Histórico da Unimed VTRP.....	06
3 - Área de abrangência.....	07
4 - Produtos e Serviços.....	08
5 - Diretrizes organizacionais.....	10
6 - Estrutura Administrativa.....	12
7 - Sustentabilidade.....	13
8 - Desempenho social com os públicos de relacionamento.....	15
8.1 Colaboradores.....	15
8.2 Cooperados.....	21
8.3 Clientes.....	26
8.4 Fornecedores.....	29
8.5 Prestadores de Serviços.....	30
8.6 Comunidade.....	31
8.7 Governo e Sociedade.....	38
9 - Balanço Social Anual.....	40
10 - Parecer do Auditor.....	48

Sobre o relatório

A Cooperativa Unimed Vales do Taquari e Rio Pardo (Unimed VTRP) apresenta nesta publicação informações sobre suas práticas de gestão e os resultados direcionados a todos os públicos com os quais seu negócio se relaciona. Os frutos deste trabalho sustentam, desta forma, os valores da ética, respeito e transparência, os quais fazem parte da cultura empresarial.

Atender as necessidades e expectativas, direcionando os esforços para todas as partes interessadas de forma abrangente e equilibrada, é o foco da gestão da Cooperativa.

Mais informações sobre a Unimed VTRP podem ser obtidas no site www.unimedvtrp.com.br.

Palavra do presidente

A Unimed VTRP é uma Cooperativa de médicos. Para nós, a cooperação está presente não só no exercício diário da medicina, mas também na gestão da organização. Procuramos cooperar com todos os públicos com os quais nos relacionamos e desenvolver as comunidades dos 59 municípios nos quais estamos inseridos.

Esta relação de cooperação se fortalece em valores como ética, respeito e transparência. Com base neste tripé, assumimos com nossos clientes e com a sociedade o compromisso de participar ativamente de iniciativas que visam a promoção da cidadania, a defesa da vida e do meio ambiente. Foi por isso que, ao longo de 2011, na campanha institucional que marcou os 40 anos da Unimed VTRP, compartilhamos exemplos de sustentabilidade. Mostramos que, com atitudes simples, cada um pode fazer a sua parte na tentativa de deixarmos um mundo melhor para as próximas gerações.

Muitas das imagens que ilustram este relatório são de personagens da vida real que fizeram parte desta campanha. Médicos cooperados, colaboradores, clientes, fornecedores, parceiros, empresas, instituições e pessoas da comunidade dão um exemplo a ser seguido. Que sirva de inspiração e contagie a todos que apreciem este relatório, disseminando ideias simples mas de alto valor socioambiental.

Carlos Antonio da Luz Rech
Presidente da Unimed VTRP

1. Sistema Unimed

O Sistema Unimed é um modelo de negócio formado por Cooperativas de médicos que prestam serviços relacionados ao cuidado da saúde. Ele foi estabelecido de acordo com a Lei Nº 5.764, de 16 de dezembro de 1971, que define a Política Nacional de Cooperativismo. Ele está estruturado nacionalmente em:

Confederação: Em nível nacional, a Unimed do Brasil tem o papel de representar politicamente o Sistema Unimed junto ao Governo Federal, em questões referentes à saúde no País, bem como alinhar diretrizes para o Sistema Unimed, visando estabelecer normas para a gestão da marca Unimed e operação de atendimento ao cliente.

Federações: Com abrangência estadual, as Federações têm como objetivo articular soluções e defender os interesses dos médicos cooperados em esfera estadual.

Singulares: Com atuação em áreas geográficas previamente estabelecidas em seus estatutos sociais, são Cooperativas de Trabalho Médico que estruturam a operação local para permitir a comercialização e o atendimento aos serviços de saúde. As singulares, por diretriz da Confederação, são autônomas no seu modelo de gestão e operação, mantendo apenas os requisitos necessários para caracterizar o Sistema Unimed.

O Sistema Unimed está presente em 83% dos municípios brasileiros. São 368 Cooperativas, mais de 109 mil cooperados, 18 milhões de clientes, 100 hospitais próprios e mais 3.029 hospitais credenciados, realização de mais de 77 milhões de consultas/ano, 2,7 milhões internações/ano, 149 milhões de exames complementares/ano, 62 mil empregos diretos e 184 mil empregos indiretos.

O médico Carlos construiu a sua casa e preservou a árvore que existia no terreno. Hoje ele tem uma árvore dentro de casa e os seus filhos uma casa na árvore.

Médico Carlos Dorneles,
cooperado Unimed, e os
filhos Pedro e Júlia



2. Histórico da Unimed VTRP

Inspirado pela experiência surgida em Santos, São Paulo, no ano de 1967, da primeira Cooperativa Médica do Brasil, um grupo de médicos do Vale do Taquari criou, em 11 de dezembro de 1971, a Altomed.

Em 1974, médicos de municípios do Vale do Rio Pardo como Venâncio Aires e Santa Cruz do Sul ingressaram na Cooperativa, aumentando a sua área de atuação. Neste período, a Altomed transformou-se na Unimed VTRP (UNIMED – Cooperativa de Serviços de Saúde dos Vales do Taquari e Rio Pardo Ltda) e viu a sua estrutura evoluir. Em 2006, com a incorporação da Unimed Jacuí, ampliou sua área de atuação para 59 municípios.

Terceira Cooperativa Médica a ser instalada no Rio Grande do Sul e vigésima nona a receber autorização de funcionamento no País, a sede da Cooperativa está no município de Lajeado. A Unimed VTRP possui pontos de atendimento regionais nas cidades Butiá, Candelária, Charqueadas, Encantado, Estrela, Rio Pardo, Taquari, Teutônia, Triunfo, Santa Cruz do Sul, São Jerônimo e Venâncio Aires. Outros seis pontos de atendimento estão nos municípios de Cachoeirinha, Santa Cruz do Sul (Hospital Ana Nery), em Uberlândia/MG, em São Paulo/SP e no Rio de Janeiro/RJ (nos bairros Pavuna e Candelária).

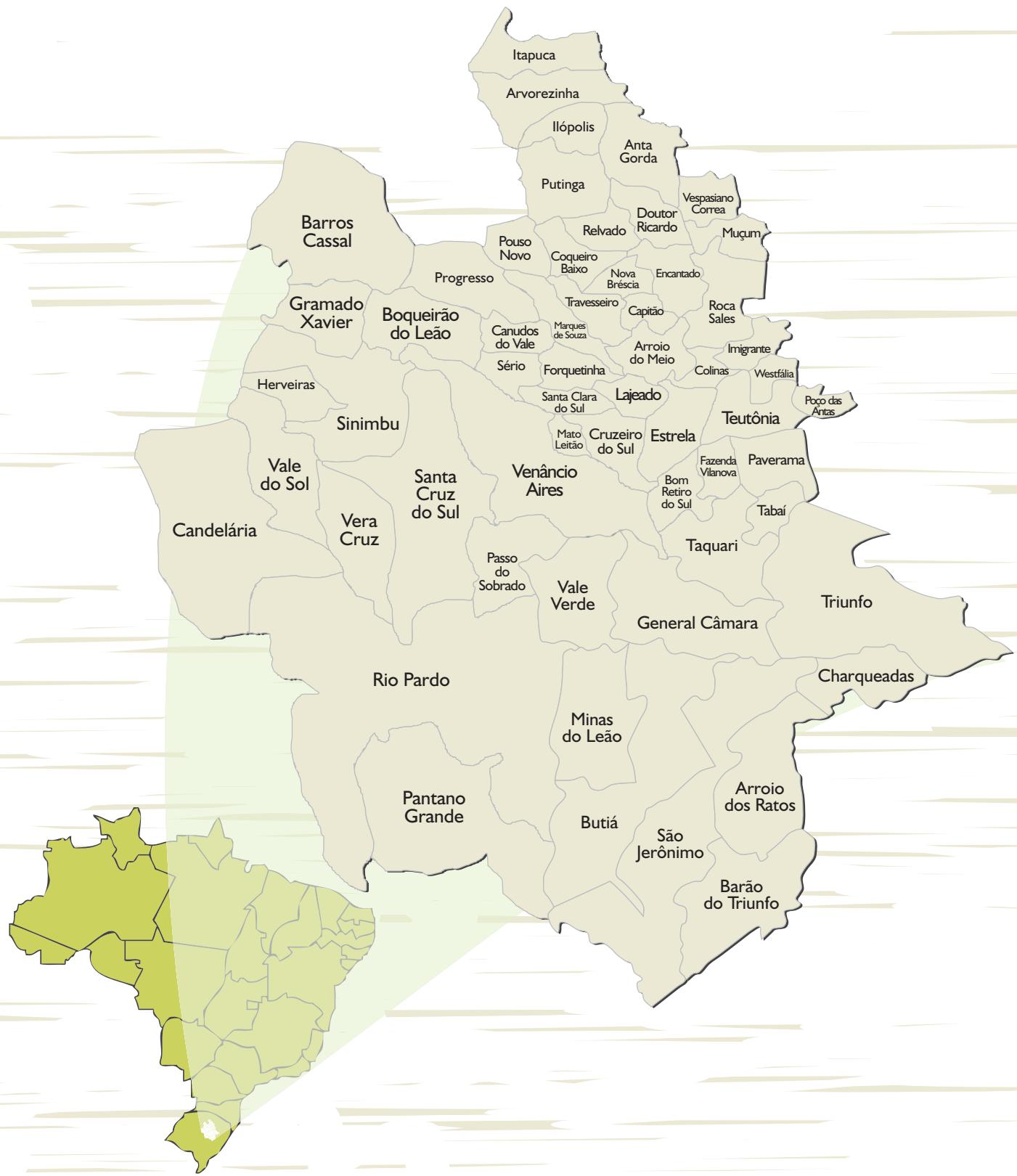
Possui ainda quatro estruturas de Espaços Vida Unimed – locais onde ocorrem atividades de promoção da saúde para clientes, colaboradores, médicos cooperados e comunidade em geral – em Lajeado, Santa Cruz do Sul, Venâncio Aires e Encantado.



Junto com a comunidade de Venâncio Aires, o médico Flávio idealizou o “Museu de muitos donos” para registrar a memória da sua cidade.

Médico Flávio Seibt,
cooperado Unimed

3. Área de abrangência



4. Produtos e Serviços

- ⑥ **Plano Assistencial Empresarial** – Plano de saúde para pessoa jurídica.
- ⑥ **Plano Assistencial Familiar** – Plano de saúde para pessoa física.
- ⑥ **Plano de Saúde Ocupacional** – É contratado para elaboração de PCMSO (Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional), PPRA (Programa de Prevenção de Riscos Ambientais) e exames periódicos, admissionais, demissionais ou por troca de função. Orienta empresas quanto às exigências legais do Ministério do Trabalho e Emprego, referentes à saúde e higiene ocupacional.
- ⑥ **Unifácil** - Atendimento prestado em estruturas exclusivas em Santa Cruz do Sul e Estrela e também em consultórios e hospitais autorizados de Arroio dos Ratos, Barão do Triunfo, Bom Retiro do Sul, Butiá, Candelária, Charqueadas, General Câmara, Minas do Leão, Pantano Grande, Paverama, Rio Pardo, São Jerônimo, Sinimbu, Triunfo, Vale do Sol e Vale Verde.
- ⑥ **Cartão Mais Benefícios** – Oferece assistência odontológica, descontos em medicamentos, materiais de convalescença e garantia funeral.
- ⑥ **SOS** – Atendimento pré-hospitalar de urgência e emergência, com cobertura para os municípios de Lajeado, Estrela, Cruzeiro do Sul e Arroio do Meio. Também realiza serviços de remoção intra-hospitalar em todo o Estado.
- ⑥ **Farmácias** – Lajeado e Santa Cruz do Sul.

A Duratex S.A. e seus colaboradores mantêm escolas profissionalizantes para adolescentes da comunidade dentro da empresa, em duas de suas unidades.

*Solange Azambuja
Duratex, cliente Unimed*



- ⦿ **Núcleo de Atendimento ao Cliente** – Instalado em Lajeado, disponibiliza consultas com nutricionista e psicólogo, além dos atendimentos de Saúde Ocupacional e Terapia Ocupacional.
- ⦿ **Centro Clínico** – Pronto-atendimento 24 horas, de baixa complexidade, na cidade de Charqueadas. Oferece consultas (especialidades de traumatologia e ortopedia, pediatria, medicina do trabalho, ginecologia, dermatologia, cirurgia vascular e clínica médica), atendimentos ambulatoriais, serviços de atenção à saúde (atividades de promoção e prevenção) e atendimentos a urgências de baixa e média complexidade. No local também são prestados atendimentos de fonoaudiologia e plantão médico. Também presta atendimentos particulares (consultas e outros procedimentos médicos).



Centro Clínico Unimed, em Charqueadas

5. Diretrizes organizacionais

A Unimed VTRP tem como missão promover a saúde e a qualidade de vida dos clientes, gerando trabalho e reconhecimento aos cooperados, colaboradores e prestadores de serviços.

Suas ações e decisões estão alicerçadas em um conjunto de valores definidos pela Diretoria.

Ética: princípio de conduta.

Cooperativismo: filosofia do negócio.

Relacionamento: valorização das pessoas.

Comprometimento Societário: participação efetiva na Cooperativa e respeito aos princípios do código de ética médica.

Excelência: melhoria contínua dos serviços.

Parceria: integração com as partes interessadas.

Sustentabilidade: econômica, social e ambiental.

Otimização de Recursos: uso racional e qualificado.

⑥ Visão

Estar entre as melhores Cooperativas médicas em gestão da saúde (até 2014).

⑥ Negócio

Saúde e qualidade de vida.

⑥ Política de Responsabilidade Socioambiental

Desenvolver o negócio de forma ética com sustentabilidade econômica, respeitando os públicos de relacionamento, contribuindo para o fortalecimento da sociedade e a preservação do meio ambiente.

⑥ Gestão de Riscos

Identifica os principais perigos aos quais o negócio da Unimed VTRP está suscetível a longo prazo. Para 2012, devem ser criadas rotinas de gerenciamento dos riscos por meio de indicadores específicos e tratamento dos itens mais críticos pela criação de planos de contingência.

Levar a linguagem digital aos associados é uma das formas de inclusão social do Sicredi.

Ricardo Cé,
Sicredi Região dos Vales, cliente Unimed



6 Ativos intangíveis

Prática que analisa as percepções das partes interessadas para identificar as características que podem gerar um diferencial competitivo em seu mercado de atuação. Ainda prevê ações de gerenciamento, tais como proteção e desenvolvimento destes ativos.

7 Código de Conduta

Define a postura e as responsabilidades que devem pautar a atuação dos colaboradores com seus públicos de relacionamento. O documento tem o objetivo de formalizar compromisso ético da Cooperativa na sustentação Visão, Missão e dos Valores nas práticas de gestão.

8 Competências Estratégicas

As estratégias e processos da Unimed VTRP estão direcionados para sustentar a sua visão e seus desdobramentos:

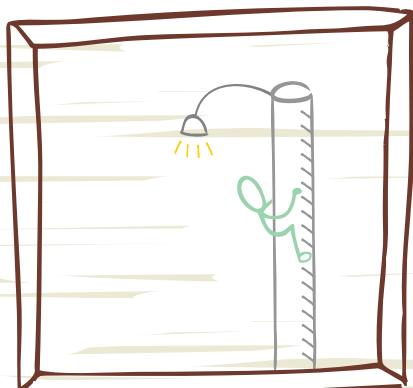
Gestão do Relacionamento: capacidade de desenvolver relações integradoras com cooperados, colaboradores e clientes, buscando de forma sistemática conhecer a opinião dos mesmos e antever as suas necessidades e expectativas, trabalhando conjuntamente no desenvolvimento de novas soluções para aprofundar o relacionamento com o mercado e gerar fidelidade.

Aprendizagem e Inovação: capacidade de promover aprendizagem a partir da integração de experiências dos cooperados, colaboradores e clientes, reunindo diversas informações sobre o mercado para criar estratégias pró-ativas e para gerar soluções específicas com o desenvolvimento de novos produtos e serviços com agregação de valor.

Gestão da Saúde: capacidade de oportunizar maior qualidade de vida aos cooperados, colaboradores e clientes pela disponibilidade de serviços de promoção e assistência à saúde, realizados a partir da motivação para a aprendizagem e promovidos de forma integrada com os cooperados.

Gestão de Operações: capacidade de administração de planos de saúde pela negociação eficaz com clientes, fornecedores e novos parceiros e pela otimização da relação preço x qualidade, gerenciando os processos e os recursos da Cooperativa com vistas ao atendimento das necessidades dos cooperados e de uma demanda de serviços com especificações variadas.

6. Estrutura Administrativa



Marciana criou um personagem, o Tio do Poste, para ensinar o filho Miguel a economizar energia e ajudar o planeta.

*Marciana Bertoldi, colaboradora
Unimed, e o filho Miguel*

7. Sustentabilidade

Para a Unimed, a sustentabilidade resulta no equilíbrio de interesses e necessidades das partes interessadas, com ações focadas na sustentabilidade do negócio, no desenvolvimento social e na atuação para diminuir os impactos ambientais negativos. Desta forma, o negócio, as pessoas e seu entorno podem atingir seu potencial e, ao mesmo tempo, criar condições de autonomia para que as gerações futuras também façam sua parte.

Na prática, essa crença se traduz na Política de Responsabilidade Socioambiental, em que, através de parcerias, a Cooperativa articula propostas e alternativas sustentáveis, com investimento social, valorização e desenvolvimento do humano e ecoeficiência.

Sustentabilidade é uma das bandeiras estratégicas da Cooperativa, sendo consolidada nas diversas práticas e no relacionamento com as partes interessadas.

Para fortalecer essa filosofia de gestão e comemorar os 40 anos da Cooperativa, em 2011 foi introduzida a temática sustentabilidade nas práticas de comunicação e relacionamento com todos os públicos da Unimed VTRP.



A partir da definição da palavra sustentabilidade, buscou-se identificar ações e práticas simples, presentes no dia a dia e que pudessem traduzir o significado do tema. A Unimed VTRP buscou retratar a sinergia das diferentes ações de colaboradores, cooperados, clientes, fornecedores, prestadores de serviços e comunidade, fato que demonstra como a sustentabilidade pode ser vivenciada e exercida na prática.

A campanha institucional dos 40 anos destacou quinze atitudes inteligentes e sustentáveis que foram tema de vídeos para a TV, levando para o grande público, através de exemplos reais, a força da colaboração e da sustentabilidade. A Unimed VTRP também apoiou e desenvolveu diversas ações relacionadas ao tema durante o ano de 2011, marcando assim suas comemorações de aniversário.



Estudantes do Colégio São Luís, de Santa Cruz do Sul, preparam painéis como parte de projeto que discute questões ecológicas na escola

8. Desempenho social com os públicos de relacionamento

A Unimed VTRP trata os diferentes públicos com que se relaciona com ética e respeito. Para isso, permanentemente busca atualizar as formas de comunicar-se e atender as necessidades de colaboradores, cooperados, fornecedores, comunidade, governo, sociedade e meio ambiente.

Atenta às tendências de comportamento, a Cooperativa intensificou sua presença nas redes sociais, o que contribuiu para o aumento da transparência, agilidade e proximidade no relacionamento com os internautas. 2011, além de manter o seu site, blog, páginas no Orkut, Facebook, canal do Youtube e Twitter, a Cooperativa ingressou no LinkedIn, Issu, Google +. O Blog (www.blogunimed.com.br) encerrou o ano com 23.344 visitas. Já o site (www.unimedvtrp.com.br) teve um aumento de 27% no número de acessos.

8.1 COLABORADORES

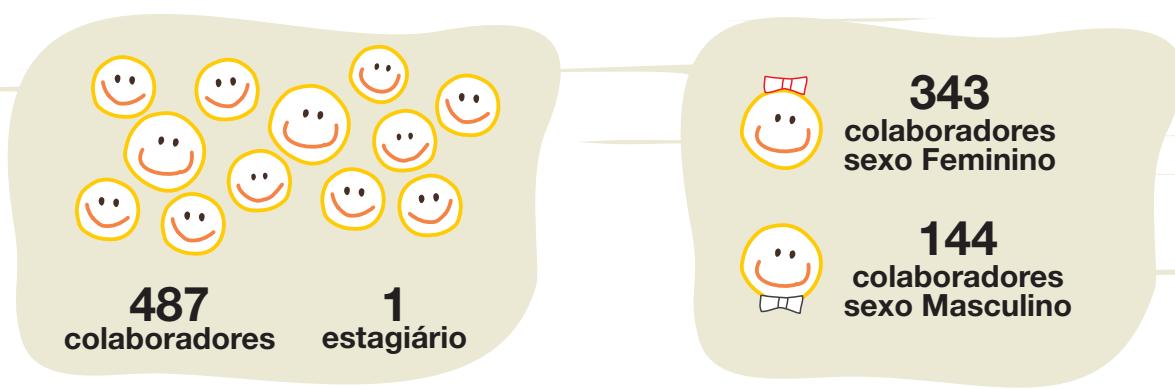
A Unimed VTRP acredita que apenas uma equipe bem preparada é capaz de garantir agilidade, confiabilidade e segurança aos serviços que presta a seus clientes. Por isso, a Cooperativa investe constantemente nas pessoas, reforçando a cultura do aprendizado entre seus colaboradores através de diversos canais como reuniões, boletins *on line*, *intranet* e TV corporativa, entre outras ações.



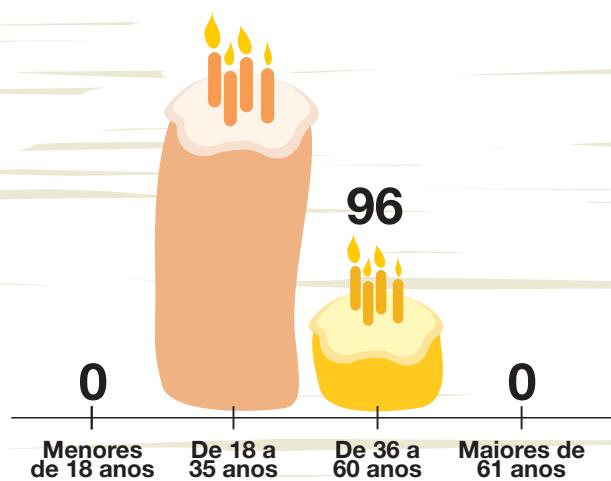
Jelci é uma grande incentivadora do grupo de voluntariado da Unimed e ajuda a transformar a vida de muita gente.

*Jelci Southier,
colaboradora Unimed*

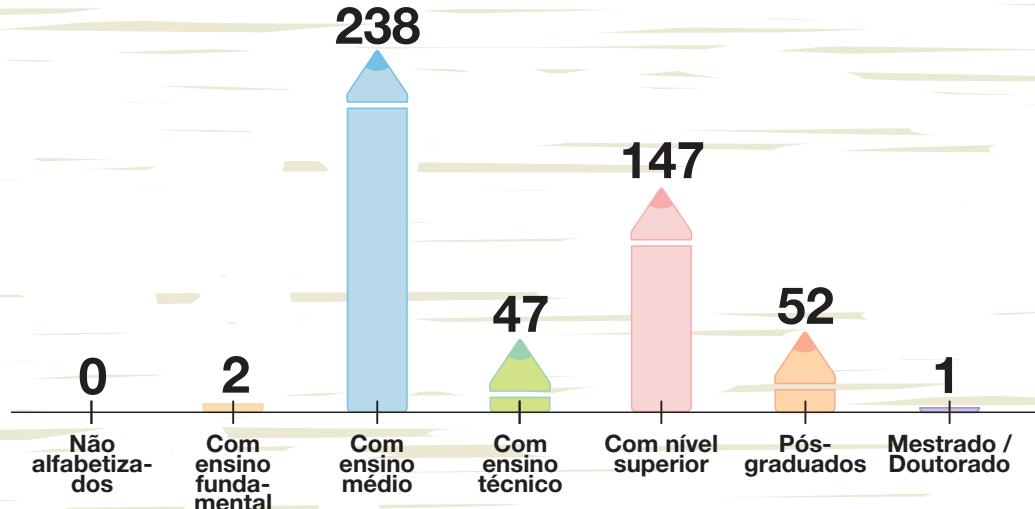
Perfil



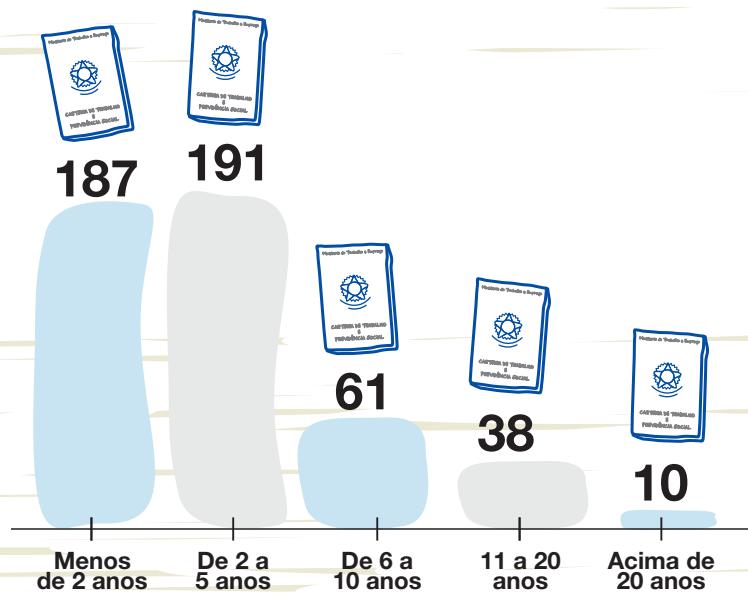
Faixa etária



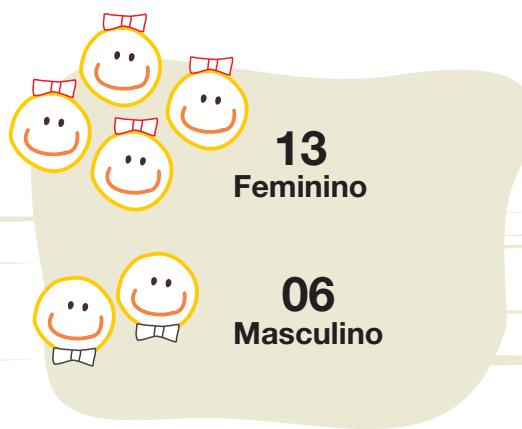
Escolaridade



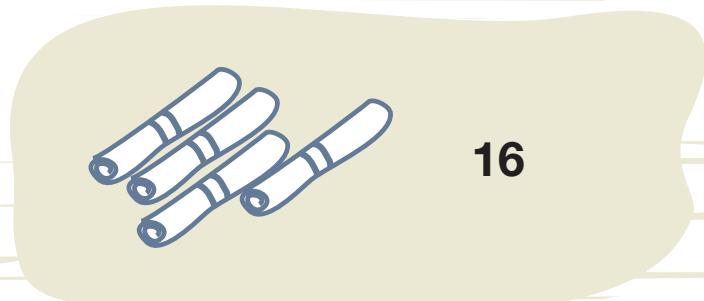
Tempo de empresa



Cargos de liderança



Aprendizes



⌚ Atividades de Desenvolvimento

Programa de Integração de novos colaboradores: Proporciona maior clareza sobre as diretrizes organizacionais. Ao longo de três dias, são realizados encontros que abordam temas como Estrutura da Unimed, Código de Conduta da Cooperativa, Sistema de Gestão, Saúde e Segurança no Trabalho e Produtos e Serviços.

Programa de Capacitação na Função: Treinamentos que orientam os novos colaboradores para executarem suas atividades com eficiência.

Treinamentos: A partir do Planejamento Estratégico e com base na identificação das necessidades de desenvolvimento e capacitação, anualmente é elaborado o Plano de Desenvolvimento. Nele constam os treinamentos previstos para o ano aos colaboradores e diretoria. Em 2011, a carga horária de atividades foi de 4,02h mensais por colaborador, totalizando 26.460,78 horas de treinamento.

Pesquisa de clima: A pesquisa de clima organizacional anual tem como propósito avaliar a satisfação dos colaboradores com fatores como relacionamento, remuneração, benefícios, valorização, desenvolvimento, comunicação, gestão da Cooperativa, ambiente de trabalho e ações de Responsabilidade Socioambiental, bem com as necessidades e sugestões dos funcionários. Os resultados da pesquisa são analisados pela área de Desenvolvimento Humano com os demais gestores para identificar as oportunidades de melhorias. Em 2011, o geral foi de 8,46%.

Avaliação de Desempenho: Realizada no final do contrato de experiência para avaliar a integração do colaborador e, anualmente, no aniversário da admissão, a todos os colaboradores. Proporciona *feedback* do desempenho, estimulando o desenvolvimento e direcionando os investimentos em capacitação, além de facilitar a análise do perfil dos colaboradores nas seleções para oportunidades internas.

⌚ Benefícios

Resgate Médico: A empresa proporciona a todos os colaboradores (efetivos e estagiários) e respectivos dependentes atendimento de resgate médico na área de abrangência do serviço SOS da Unimed VTRP, sem a cobrança de mensalidade.

Plano de Assistência Acidente de Trabalho: Oferece assistência médica e hospitalar em caso de acidentes ocorridos durante o trabalho ou trajeto.

Cartão Mais Benefícios Unimed: Oferece garantia funeral, descontos em medicamentos e locação de materiais de convalescença.

Vale-Alimentação: Os colaboradores (efetivos e estagiários) recebem cartão-alimentação.

Seguro de Vida em Grupo: Oferecido sem contrapartida a todos os colaboradores.

Previdência Privada - PGBL: A Cooperativa subsidia um percentual do salário base, tendo a contrapartida do colaborador, conforme definido em acordo coletivo.

Reembolso Creche ou Reembolso Babá: Todos os colaboradores que tenham filhos(as) com idade de até 6 (seis) anos completos, recebem o Reembolso Creche ou Reembolso Babá.

Incentivo à Educação: Colaboradores admitidos há no mínimo 180 dias, e que sejam estudantes de curso técnico e de graduação, terão um subsídio de 25% do valor integral da mensalidade, desde que o curso seja específico para a atividade do empregado. Colaboradores com ao menos um ano de contrato e que sejam estudantes do curso de pós-graduação terão subsídio de 25% do valor integral da mensalidade para cursos afins às áreas de atuação da Cooperativa e de 50% para cursos específicos da atividade do empregado.

Uniforme: Todos os colaboradores (efetivos e estagiários) recebem uniformes, sem custo.

Horário Móvel: Utilização de banco de horas, com pagamento do tempo não compensado ao colaborador.

Inclusão Social e Valorização da Cidadania

Programa de inclusão de Pessoas com Deficiência – PCD's: A Unimed VTRP busca incentivar a inclusão social através da reflexão sobre o desenvolvimento permanente dos PCDs dentro da Cooperativa, que conta com uma equipe multidisciplinar focada na inclusão, retenção e promoção de pessoas com deficiência, além de garantir aos PCDs um ambiente adequado para o bom desempenho das atividades diárias.

Programa Aprendizes: Além de cumprir exigência legal, procura contribuir para a formação integral do aprendiz, criando situações de vivências que permitam colocar em ação conhecimentos, habilidades e valores. Em 2011, atendeu 16 jovens, que atuaram nas diversas áreas da Cooperativa. Ao final, a área de Desenvolvimento Humano e gestores informam aos participantes a avaliação de seu desempenho e oportunidades de aperfeiçoamento.

6 Saúde, Segurança e Condições de Trabalho

A Cooperativa adota práticas que valorizam o colaborador e proporcionam um ambiente agradável e seguro para o desenvolvimento das atividades diárias. Além do PCMSO e do PPRA, os colaboradores participam de programas como Práticas de 5S's, Ginástica Laboral, Treinamentos para a Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA), Treinamento de Direção Defensiva, Programa de Qualidade de Vida, SIPAT e outras atividades como Dia de Integração, Confraternização de Final de Ano, Festa de Natal das Crianças e Jogos de Integração.

Além disso, a Cooperativa subsidia quadras para práticas esportivas fora do horário de trabalho.

Programa de Promoção e Prevenção da Saúde: Os colaboradores preenchem o questionário de condições de saúde, fazendo a avaliação psicológica e entrevistas com enfermeira e nutricionista, momento em que é aplicada uma avaliação cardiometabólica. O colaborador é classificado em uma de quatro categorias baseadas no risco de desenvolver em 10 anos evento coronariano (morte coronariana ou infarto não fatal) e recebe um plano de cuidados individualizado. A iniciativa possibilita ainda atendimentos individualizados com psicóloga, nutricionista, terapeuta ocupacional, educador físico e enfermeira, além de atividades em grupo.

Espaço Energia: Lugar para relaxar e ampliar os conhecimentos. No local, estão à disposição diversos livros, vídeos, álbuns de fotos e periódicos que podem ser retirados pelos colaboradores, além de computadores com acesso a internet para pesquisas e consultas.

Aleitamento Materno: Desde 2004 as colaboradoras dispõem de horário para amamentar o filho (próprio ou adotado), até que a criança complete nove meses de idade. Para isso, a mãe tem direito, durante a jornada de trabalho a dois intervalos especiais, de meia hora cada um, ou a um único de uma hora de duração.

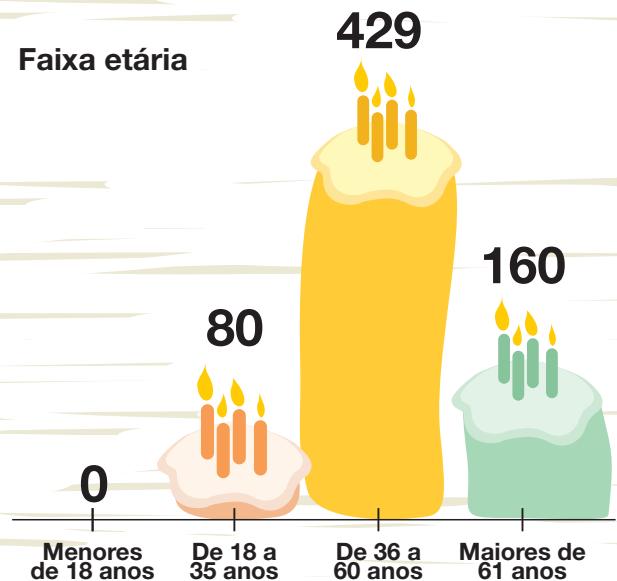
8.2 COOPERADOS

A Unimed VTRP investe no desenvolvimento e na valorização dos médicos cooperados, intensificando o relacionamento e incentivando a participação deles nas decisões da Cooperativa.

Perfil



Faixa etária



O médico Hugo, além de cuidar da vida das pessoas, também cuida da vida de muitos animais num espaço reconhecido pelo Ibama.

Médico Hugo Schunemann,
cooperado Unimed



6 Comunicação com o cooperado

Central de Atendimento Exclusiva: Com ligações gratuitas (0800) e endereço de e-mail para esclarecer dúvidas, fazer reclamações, sugestões e elogios.

Reuniões Passando a Limpo e Encontro com Diretoria: De periodicidade semestral, tem por objetivo ouvir os cooperados e aproxima-los da gestão da Unimed VTRP, convidando-os a trazerem suas dúvidas, sugestões e considerações em relação à Cooperativa. São repassadas informações referentes aos dados estratégicos do Sistema Unimed como informações do total de clientes, principais decisões da Assembleia Geral Ordinária e projetos da Cooperativa.

Visita aos Médicos Cooperados e suas secretárias: Visa promover a aproximação do médico com a Cooperativa e prestar apoio a ele com foco nas suas sugestões, elogios e suas insatisfações.

Relatório da Gestão: Os cooperados recebem as informações da Cooperativa, com a prestação de contas, planejamento estratégico e projetos futuros. A publicação é analisada em Assembleia Geral Ordinária.

Comitê Estratégico: Integrado por membros do Conselho de Administração, que contribui para a elaboração do Planejamento Estratégico da Cooperativa, participando anualmente das análises críticas.

6 Integração de novos cooperados

Curso para Novos Cooperados: Realizado anualmente em duas etapas. Na primeira, são abordados os assuntos Formação Básica em Cooperativismo, Gestão e Estrutura da Cooperativa, Legislação, Auditoria Médica, benefícios aos cooperados e integração. A seguir, ocorre a efetivação da admissão dos novos cooperados. Seis meses após é realizada a segunda etapa, que tem por objetivo desenvolver ações com os cooperados a partir da observação de seus seis primeiros meses de atuação na Cooperativa.

6 Capacitação profissional

Para a capacitação profissional dos cooperados, as atividades de desenvolvimento são definidas a partir das necessidades identificadas nas pesquisas de clientes e cooperados. Há um Plano Anual de Desenvolvimento, onde constam as capacitações iniciadas e os participantes que devem frequentá-las. Em 2011 foram realizadas os seguintes treinamentos.

MBA em Gestão de Cooperativas: Em parceira com as Instituições UNIVATES e SESCOOP, prepara para a atuação na gestão das Cooperativas, conciliando teoria, prática e técnicas administrativas, com a história e doutrina cooperativista, conhecimentos sobre o cooperativismo no Brasil, especialmente sobre o Sistema Cooperativista Unimed e sobre práticas de gestão. A Cooperativa subsidiou aos cooperados, parte das mensalidades e em 2011, a segunda turma concluiu o MBA.

II Simpósio Medicina da Unimed VTRP: Tem o objetivo de proporcionar atualização científica aos médicos cooperados.

Curso Educação Continuada em Medicina do Trabalho: Atualização dos assuntos voltados à especialidade e preparatório para a prova da ANAMT. Em 2011, foram realizados nove encontros, com participação média de nove cooperados.

Capacitação de plantonistas de pronto-atendimento: Realizada para ampliar a qualificação dos profissionais que atuam em plantões bem como à atualização técnico-científica dos participantes em atendimentos de urgência e emergência. Iniciativa oferecida aos plantonistas dos hospitais da área de ação (Hospital Bruno Born – Adulto, de Lajeado; Hospitais Santa Cruz – Pediátrico/Adulto e Ana Nery, de Santa Cruz do Sul).

Curso de Reanimação Neonatal: Oferecidos a todos os pediatras, no mês de julho, com o objetivo de capacitar os participantes a promoverem uma melhor adaptação do período fetal para o neonatal.

⑥ Benefícios

Plano Médico Cooperado (PMC): Plano de Saúde regulamentado pela Lei 9.656/98, de abrangência nacional, com cobertura para consultas, exames e internação hospitalar.

Plano de Extensão Assistencial (PEA): No caso de falecimento do cooperado, é concedido gratuitamente aos familiares que estiverem inscritos como dependentes no Plano Médico Cooperado, o mesmo plano vigente por um período de cinco anos.

Cartão Mais Benefícios: O Cartão Mais Benefícios oferece aos médicos cooperados e aos seus dependentes do plano de saúde os seguintes produtos: Garantia Funeral 24 horas, descontos em medicamentos nas farmácias credenciadas e aluguel de materiais de convalescença.

Plano Funcionário Médico (PFM): A Cooperativa disponibiliza aos colaboradores de médicos cooperados, um plano de saúde não regulamentado, de abrangência nacional, com taxa de coparticipação e cobertura ambulatorial/hospitalar privativo, seja secretária ou colaborador do lar.

Seguro de Vida: A Cooperativa oferece ao cooperado um seguro de vida em grupo, em caso de morte natural ou acidental.

Sinistro por Incapacidade Temporária (SERIT): É uma cobertura adicional para dar suporte financeiro àqueles profissionais que geram a própria renda e que, de um momento para o outro, se vêem impedidos de trabalhar. Com a cobertura adicional SERIT, enquanto o segurado se recupera, recebe um valor depositado na sua conta, em data programada.

Plano Gerador de Benefícios Livre (PGBL): É um plano de previdência complementar, que visa a acumulação de recursos a médio e longo prazo, para transformação futura em uma renda mensal. Garante ao cooperado uma renda complementar à da sua aposentadoria quando suspender suas atividades.

Unimed ASSIST: Assegura aos médicos cooperados e dependentes reconhecidos e declarados no Imposto de Renda assistência nas viagens, mesmo que viajando separadamente do cooperado.

Programa de Auxílio ao Aperfeiçoamento Científico (PAAC): Auxílio financeiro, sob a forma de mútuo, com o objetivo de incentivar financeiramente os cooperados que realizam estudos de aperfeiçoamento técnico-científico no Brasil ou no Exterior, em área de interesse da Unimed VTRP.

Programa de Gerenciamento de Resíduos de Saúde: Tem como propósito minimizar os riscos ambientais potencializados pela atividade médica e pelos processos da Cooperativa. A Unimed VTRP oferece aos médicos cooperados o serviço de coleta e encaminhamento de materiais infectantes e perfurocortantes por meio de empresa especializada, responsável pela destinação correta dos resíduos de saúde. A Unimed VTRP subsidia parte do pagamento aos cooperados.

⑥ Reconhecimentos

Reconhecimento por tempo de Cooperativa: O médico é homenageado a cada cinco anos de atividade na Cooperativa. Ao todo, 207 médicos foram homenageados em 2011.

Confraternização de cooperados aniversariantes: Em 2011 foram realizados encontros culturais. Ao todo, 253 cooperados participaram das atividades realizadas.

Comemoração ao Dia do Médico: Realizada em Lajeado e Santa Cruz do Sul. Contou com a participação de 170 pessoas, entre cooperados e familiares.

Confraternização de Final de Ano: Momento em que cooperados e colaboradores celebram o final de mais um ano de trabalho. Em 2011 o evento foi comemorativo aos 40 anos de fundação da Cooperativa e contou com a presença de 202 cooperados e acompanhantes.

6 Gestão de secretárias de médicos cooperados

As secretárias de médicos exercem importante papel nos consultórios. A Unimed VTRP entende que o seu aperfeiçoamento profissional contribui para o atendimento com qualidade e respeito.

Assim, a área de Relacionamento com o Cooperado promove diversas atividades destinadas a elas. Eventos realizados em 2011:

Aperfeiçoamento profissional: Abordou os temas Ética Profissional, Equilíbrio Emocional e Administração do Tempo, com a participação de 406 secretárias.

Integração de novas secretárias: Apresenta os processos operacionais da Cooperativa, como os preenchimentos de guias diversas e o respeito às normas da ANS. Explica as atribuições da secretaria de um médico cooperado e também discute o Código de Conduta do Profissional. No ano de 2011 foram realizadas 36 integrações.

Reuniões-almoço: Nesses eventos, as secretárias recebem informações sobre a Cooperativa e o dia a dia de um consultório. Em 2011, foram 890 participações.

Jornal Relacionar: Tem periodicidade bimestral, somando seis edições no ano, o jornal impresso é distribuído a todas as 630 secretárias.

Visita às secretárias: A Unimed VTRP visitou 76 secretárias com o objetivo de conhecer o dia a dia dessas profissionais, bem como proporcionar um momento de escuta e de orientações quanto aos processos da Cooperativa.

8.3 CLIENTES

Atender bem os 220.449 clientes e deixá-los satisfeitos é fundamental para a Unimed VTRP. Nos seus 23 pontos de atendimento, a Cooperativa registrou, durante o ano de 2011, uma média de 42.804 atendimentos mensais, decorrentes de solicitações de autorização, informações sobre coberturas contratuais, redes de atendimento, processo de inclusão, pagamento e regulamentações implementadas pela ANS.

O Núcleo de Atendimento, em Lajeado, atendeu 18.909 funcionários de empresas contratantes de Saúde Ocupacional, realizando todos os exames exigidos pela NR 7 – Portaria 3.214/78 do MTE.

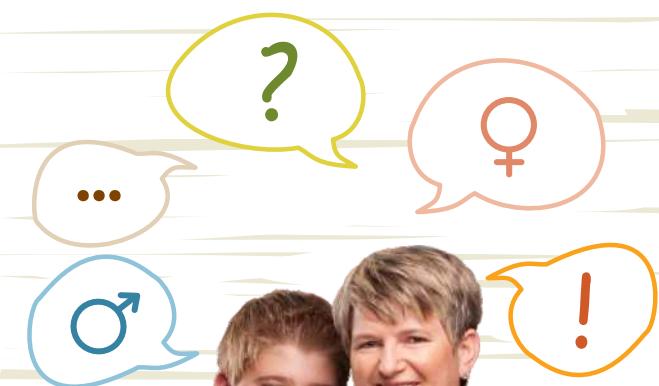
O cliente Unimed tem à sua disposição vários canais de comunicação com a Cooperativa:

Atendimento telefônico e 0800 (24 horas): Os contatos com o SAC 24 horas aumentam gradativamente ano após ano. Em 2011, ocorreu uma média de 7.979 atendimentos mensais – pedidos de informações sobre coberturas contratuais, taxas de coparticipação, pagamentos, carências, atendimento de plantão, rede de médicos cooperados, laboratórios, clínicas e hospitais.

Atendimento por e-mail: O e-mail sac@unimedvtrp.com.br recebeu 1.800 contatos no ano, com registros de reclamações, sugestões, elogios, assim como as informações em geral.

Envio de SMS: O envio de mensagem via SMS proporcionou mais agilidade e rapidez na resposta aos clientes, reduzindo o número de reclamações.

Chat: Pode ser acessado pelo site da Cooperativa. O canal interativo proporciona agilidade nas respostas, além de facilitar o contato para clientes com deficiência de fala e auditiva.



Na escola, Ivete e o filho Carlos perceberam que falar sobre sexualidade é mais fácil do que pensavam.

Ivete Brust, cliente Unimed,
e seu filho Carlos



Relações Empresariais: Foram realizadas 11.618 interações (visitas, homenagens de aniversário, contatos telefônicos, SIPATs e palestras, entre outras atividades) com clientes empresariais de planos Assistenciais e de Saúde Ocupacional.

Gestão de Registro de Atendimento (RAs) ao Cliente: A Gestão de RAs visa assegurar a satisfação dos clientes, com o tratamento adequado dos registros de atendimento, em tempo hábil, fornecendo informações relevantes que contribuem para a análise e melhoria dos processos da Cooperativa.

Serious Company: Programa que permite ao departamento de recursos humanos das contratantes de Saúde Ocupacional maior agilidade, praticidade e segurança na realização de inclusões e atualizações cadastrais.

⑥ Promoção à Saúde

A Promoção à Saúde da Unimed VTRP busca contribuir para o sucesso do tratamento médico, a mudança de maus hábitos de vida e a manutenção de um comportamento saudável pelos clientes. Esse trabalho é desenvolvido nas quatro unidades do Espaço Vida, nos municípios de Encantado, Lajeado, Santa Cruz do Sul e Venâncio Aires.

Os frequentadores do local passam por uma avaliação do risco de desenvolver evento coronariano em 10 anos (morte coronariana ou infarto não fatal) e, após, são convidados a participar de palestras, grupos e orientações individuais, conforme sua necessidade.

Programa Meu Bebê - Engloba dois grupos distintos:

Grupo de Gestantes: Voltado para gestantes e seus acompanhantes, aborda temas aspectos emocionais da gestação, parto, puerpério, primeiros cuidados, amamentação, etc. É aberto a toda comunidade.

Grupo de Pais: Exclusivo para clientes Unimed VTRP, proporciona um espaço de trocas entre os pais, incentivando hábitos saudáveis e abordando temas como limites, a importância do brincar, prevenção de acidentes, etc.

Programa Cuidado em Família - Visa fortalecer o vínculo entre médico assistente e cliente. É uma iniciativa da própria Unimed VTRP, não fazendo parte da cobertura contratual de nenhum plano. É formado por duas ações distintas:

1. *Gerenciamento de Pacientes Crônicos*: atua na identificação e no cuidado de clientes com doenças crônicas. Promove ações de educação em saúde e orienta familiares e cuidadores, incentivando o acompanhamento com o médico de referência.
2. *Gerenciamento de Internações*: Atendimento aos clientes com patologias passíveis de internação, mas que, opcionalmente, possam ser tratados em domicílio. Realiza antibioticoterapia, cuidados com feridas, cuidados neonatal, oxigenioterapia, anticoagulação, analgesia, desidratação por diarreia e corticoidoterapia endovenosa.

⑥ Capacitações

A área de Saúde Ocupacional promove treinamentos anuais para qualificar os funcionários das empresas contratantes. Os treinamentos como Noções básicas de segurança, EPIs e PCs. Noções básicas de Combate a Princípio de Incêndio, Primeiros socorros e CIPA, além de treinar a equipe, atende a requisitos legais aplicáveis ao seu negócio.

A cada dois anos é realizado encontro com as empresas contratantes que tem por objetivo fortalecer o vínculo e relacionamento, além de promover seu desenvolvimento. O público participante são colaboradores de RHs, diretores e proprietários das empresas e as temáticas trabalhadas são sugestões das pesquisas realizadas com as empresas clientes.

8.4 FORNECEDORES

A Unimed VTRP busca difundir entre os fornecedores as normas do Sistema de Gestão pela Qualidade e a atuação responsável nas áreas social e ambiental. A Cooperativa avalia anualmente seus fornecedores e verifica as necessidades de desenvolvimento.

A Unimed VTRP, em outubro de 2011, promoveu um encontro com diretores e colaboradores da Star Service, empresa terceirizada que presta serviços de limpeza nas unidades da Cooperativa. Da mesma forma, foram realizados encontros com os carteiros que fazem a entrega de correspondências, já que grande parte da comunicação da Unimed Vales do Taquari e Rio Pardo com seus clientes se dá por intermédio dos Correios.



Encontro com fornecedores - Correios



Encontro com fornecedores - Star Service

Um dos assuntos tratados foi o conceito de sustentabilidade, tema que tem norteado as ações da Cooperativa nas comemorações de suas quatro décadas de atividades.

Os eventos foram idealizados com o objetivo de estreitar a relação com o fornecedor, mostrando a importância do trabalho deles na satisfação de quem recebe os serviços.

Os demais fornecedores também recebem avaliação e práticas que fortalecem o relacionamento e desenvolvimento, dentre eles, serviço de impressão terceirizada, materiais gráficos, cartões magnéticos e fitas para cartões.

Manual de Fornecedores: A Cooperativa implementou o Manual de Fornecedores, com o objetivo de divulgar condutas adequadas, normas para execução de serviços nas instalações e informações importantes sobre a Unimed VTRP.



Paulo reutiliza lonas de painéis em modernas bolsas ecológicas para os seus clientes.

Paulo Flores,
fornecedor Unimed

8.5 PRESTADORES DE SERVIÇOS

Os prestadores de serviços (hospitais, clínicas e laboratórios) fazem parte da cadeia de valor da Unimed VTRP. Em 2011, a área de Gestão de Prestadores de Serviços direcionou seus esforços para garantir atendimento a clientes que residem dentro e fora da área de ação da Cooperativa.

A Cooperativa realiza visitas de acompanhamento e credenciamento aos prestadores de serviços, visando primar pelo atendimento de qualidade ao cliente Unimed.

Anualmente, são promovidos eventos específicos para esse público: um para atendentes dos serviços, outro para os administradores e o terceiro para a área da saúde (hospitais ou clínicas de fisioterapia).

Qualificação

A Cooperativa realizou ainda três palestras de aperfeiçoamento profissional aos atendentes de prestadores, em Lajeado, Santa Cruz do Sul e São Jerônimo, sobre o tema “A excelência do atendimento”, com a psicóloga Rosane Tunnermann. Ao todo, participaram dos eventos 152 profissionais.

Os “Doutores P” do Hospital São Sebastião Mártil levam alegria como remédio a todos os pacientes.

*Doutores P,
Hospital São Sebastião Mártil*



8.6 COMUNIDADE

A atuação da Unimed VTRP no âmbito socioambiental vem evoluindo ano após ano. Seu comprometimento com essa causa pode ser percebido em inúmeras iniciativas que incluem o respeito, a valorização, reconhecimento, capacitação, desenvolvimento, transparéncia e ética com cooperados e colaboradores, bem como ações voltadas à saúde, educação, cultura, esporte e lazer idealizadas para os demais públicos com que se relaciona.

Para alinhar as práticas de responsabilidade socioambiental às diretrizes estratégicas e fortalecer o tema sustentabilidade, a Unimed VTRP reestruturou os programas e projetos, criando uma identidade para essas iniciativas. Denominado DOMINÓ, o Programa estabeleceu uma nova classificação para os temas.



DOMINÓ CIDADANIA E EDUCAÇÃO

⑥ Programa Cuidar e Viver

Tem como objetivo contribuir para a melhoria da qualidade de vida de crianças, adolescentes e pessoas com deficiência atendidos por escolas, APAEs, Conselhos Tutelares e outras instituições sociais, facilitando o acesso a médicos especialistas, por meio de doação de consultas.

No ano de 2011, foram beneficiadas 2.489 pessoas nas 79 entidades cadastradas. O investimento da Cooperativa no programa foi de R\$ 151.773,40. As principais especialidades consultadas são neurologia, neuropediatria, pediatria e oftalmologia. Anualmente, são realizados encontros com as entidades beneficiadas, visando fortalecer as relações, orientar quanto ao Programa e proporcionar um momento de integração das entidades.

⑦ Programa Adolescer

Iniciado em 2007, tem por objetivo promover a educação sexual para adolescentes de escolas públicas e privadas, por meio de encontros temáticos, no turno inverso ao escolar e em parceria com as Secretarias de Educação e Saúde e escolas. O programa é desenvolvido por uma equipe técnica formada por duas médicas e uma psicóloga, sob a coordenação da área Gestão de Responsabilidade Socioambiental. A iniciativa é dividida em três etapas:

1^a - Capacitação dos educadores: Voltada aos educadores de escolas estaduais, municipais e particulares, bem como demais profissionais de áreas afins. Essa etapa aborda, por meio de seminários ou jornadas de trabalho, a sexualidade humana, trabalhada em módulos temáticos e discussões sobre o assunto.

2^a - Elaboração de projetos e envolvimento da comunidade escolar: Orienta e assessora as escolas na elaboração de projetos, envolvendo a direção e demais educadores para que possa ser desenvolvida a terceira etapa.

3^a - Capacitação dos multiplicadores: A equipe da Unimed VTRP passa a atuar diretamente nas escolas, com o grupo de alunos selecionados, com os pais e demais professores da escola. Nessa etapa acontece o encontro de professores e pais com a apresentação do projeto e informações gerais sobre sexualidade a partir das manifestações dos participantes e a capacitação dos adolescentes multiplicadores. A 3^a etapa do Programa é desenvolvida por meio de oficinas no turno inverso ao escolar, em nove encontros de duas horas, ministradas por professor responsável e equipe técnica da Unimed VTRP. Os módulos trabalhados são:

- Eu: autoconhecimento, autoestima e autocuidado;
- Diferentes sim, desiguais não: sexualidade, gênero e papéis sexuais;
- Descobrindo o meu corpo: anatomia, fisiologia da resposta sexual humana;
- Aprendendo a prevenir: gravidez e anticoncepção;
- Doenças Sexualmente Transmissíveis (DSTs);
- Curtindo a adolescência: relacionamentos;
- Futuro: decisões para um Projeto de Vida.

O encontro de encerramento reúne professores, pais e adolescentes para um compartilhamento de ideias e de aprendizado.

Em 2011 o projeto atendeu 41 adolescentes, 29 professores e 34 pais. O investimento foi de R\$ 25.220,23.

Durante o ano também foram realizados dois Seminários de Sexualidade para professores de escolas públicas e privadas. Além de palestras com equipe técnica sobre “Educação Sexual” e debates, também ocorreu a apresentação do psicólogo Eduardo Saraiva, com o tema “A Diversidade da Sexualidade”.

Programa Escola Aberta

Iniciativa do Governo do Estado do Rio Grande do Sul que busca fortalecer a integração entre escola e comunidade, ampliar as oportunidades de acesso a espaços de promoção da cidadania e contribuir para a redução da violência escolar em unidades localizadas em regiões de risco e vulnerabilidade social. As atividades são realizadas em escolas públicas nos finais de semana, oferecidas gratuitamente aos alunos e à comunidade oficinas nas áreas de esporte, lazer, educação, cultura e formação inicial para o trabalho. Em 2011, cerca de 40 participantes estiveram envolvidos em oficinas de esportes, abordagem do tema sexualidade e perfil profissional, em 3 escolas da área de atuação da Unimed VTRP.

Ações Sociais

Campanha de captação de doadores de medula óssea: Desde 2009, a Unimed VTRP já realizou duas campanhas da captação de doadores de medula óssea, e foi parceira de outras duas realizadas por ONGs, contribuindo com o REDOME – Registro de Doadores de Medula, do Instituto Nacional do Câncer (INCA). Em 2011, a Unimed VTRP foi parceira na Campanha Amari a todos, realizada no dia 19/03/11, em Santa Cruz do Sul, onde 18 voluntários participaram, num total de 378 amostras coletadas.

Campanha interna de doação de sangue: Ação anual que busca contribuir com os bancos de sangue que necessitam manter seus estoques abastecidos. Em 2011, foi realizada durante a Semana Mundial da Saúde, de 05 a 08/04/11. Em Lajeado, a coleta foi feita pelo banco de sangue Hemovale, na própria Cooperativa, e, em Santa Cruz do Sul, houve a parceria do banco de sangue Hemovida. Foram 49 colaboradores participantes da ação. A Unimed VTRP também realiza ações de incentivo e conscientização sobre a importância de doar sangue para salvar vidas.

Ação de Natal: A Unimed VTRP mobilizou seus colaboradores a participarem da campanha nacional do Papai Noel dos Correios. Foram adotadas 39 cartas das crianças que esperavam por um presente do Papai Noel.

Fórum de Combate à Drogadição: Participação no grupo que tem a coordenação da Promotoria de Justiça reúne para discussão, reflexão e elaboração de projetos, entidades públicas e privadas, que de alguma forma estejam envolvidas com a causa, visando a promoção da cidadania e combate às drogas.

DOMINÓ CULTURA E LAZER

⑥ Parceria ARTSESC

Uma parceria com o SESC de Lajeado e Santa Cruz do Sul possibilita 50% de desconto para clientes da Cooperativa na compra de ingressos para eventos promovidos pela entidade. O cliente apresenta o cartão magnético do plano de saúde e recebe o desconto. A Unimed VTRP também é parceira da mesma entidade nas feiras do livro, eventos que acontecem anualmente nos municípios de Lajeado e Santa Cruz do Sul.

⑦ Grupo de teatro Zip-Zap

Fundado em 2009, o grupo de teatro Zip-Zap surgiu com o objetivo de transmitir, de maneira lúdica, mensagens que instiguem a reflexão sobre o cotidiano e as relações humanas. Os integrantes do grupo são colaboradores voluntários, capacitados e desenvolvidos por professor de teatro que desenvolve técnicas para incentivar a criatividade e para fortalecer expressão, concentração, atenção, responsabilidade e disciplina. Em 2011, o grupo se apresentou nas feiras do livro de Lajeado e de Santa Cruz do Sul, com o espetáculo musical Saltimbancos.



Grupo Zip-Zap, formado por colaboradores da Unimed VTRP, encenando musical de Chico Buarque

DOMINÓ AMBIENTAL

⑥ Programa Consumo Consciente

Prática iniciada em 2001 com o objetivo de otimizar a utilização dos recursos disponíveis e diminuir o desperdício. Por meio deste programa a empresa estimula a educação dos colaboradores no que diz respeito à utilização consciente dos recursos ambientais. Ações como separação de lixo, destinação de papéis para reutilização ou reciclagem, reutilização de cartuchos de impressoras e destinação correta de resíduos de saúde, baterias, pilhas, medicamentos vencidos fazem parte do dia a dia da empresa. É realizada a coleta seletiva de lixo e o lixo seco é destinado à reciclagem. O papel é vendido e revertido em ações socioambientais. O Programa de Participação nos Resultados contém, entre os indicadores corporativos, metas de redução do uso de copos plásticos e papel. Para diminuir o consumo de energia, a Cooperativa apostou em medidas como a substituição de equipamentos por outros mais econômicos como a troca dos aparelhos de ar condicionado por splits e dos monitores por telas LCDs.

As empresas contratantes também são desenvolvidas nessa conscientização, recolhendo os cartões magnéticos vencidos dos funcionários e encaminhando-os à Unimed VTRP para a destinação correta.

⑦ Programa Gerenciamento de Resíduos de Saúde

Desde 2007, a Unimed VTRP mantém essa iniciativa. O Programa de Gerenciamento de Resíduos de Saúde (PGRS), assegura de forma adequada a coleta, transporte, encaminhamento para tratamento e destinação final dos resíduos de saúde (Grupo A – Risco biológico e Grupo E – Perfurocortantes) produzidos nos ambulatórios, no SOS Unimed e no Centro Clínico Unimed, em Charqueadas, Promoção à Saúde, bem como nos consultórios dos médicos cooperados.

A comunidade pode usufruir dos coletores disponibilizados nos 23 pontos de atendimento da Cooperativa, assim como dois coletores móveis que são instalados em eventos da região, assim como em projetos de escolas e outros eventos da comunidade. O serviço é disponibilizado gratuitamente.

No último ano, o volume coletado pela empresa Ecolog nos consultórios médicos e pontos de atendimento foi de aproximadamente 137.523 litros de resíduos de saúde e nos coletores ecológicos disponíveis nos pontos de atendimento foram coletados em média 12.107 litros.

⑥ Viva o Taquari Vivo

Iniciativa anual para retirar lixo das margens do Rio Taquari, em Estrela e Lajeado, e mostrar à comunidade o problema que a poluição representa para o rio. O Viva o Taquari Vivo é uma ação da Associação Comercial e Industrial de Lajeado (Acil) e da Unidade Parceiros Voluntários (UPV) de Lajeado. Recebe o apoio e participação de diversas empresas da região, engajadas com a causa de defesa do meio ambiente. Os colaboradores voluntários da Unimed VTRP participaram da quinta edição, onde mais de 5,5 toneladas de lixo foram recolhidas do rio.

⑦ Campanha Interna Vou de Carona

Em comemoração ao Dia V - Dia do Voluntariado, entre os dias 28/11 a 05/12, a Cooperativa promoveu a campanha Vou de Carona. A iniciativa cadastrou colaboradores interessados em dar carona, conforme sua rota e horários de saída e chegada até o local de trabalho. A lista de motoristas foi divulgada para que aqueles com itinerários em comum pudessem combinar caronas.

⑧ A Hora do Planeta

A Cooperativa integrou, no dia 26/03/11, a mobilização mundial A Hora do Planeta. Conhecida como *Earth Hour*, é um ato simbólico contra o aquecimento global. Além de promover a ação entre os colaboradores, a Unimed também desligou as luminárias da fachada de sua sede, em Lajeado.

INVESTIMENTO SOCIAL

A Cooperativa também apoia e patrocina projetos que promovam o desenvolvimento social, em especial os que contemplam os temas saúde, educação, cultura, promoção da cidadania e esporte. É grande incentivadora de entidades que desenvolvem projetos e utilizam as leis de incentivos federais.

FILANTROPIA E DOAÇÕES

ONG Parceiros Voluntários: A Cooperativa é mantenedora da ONG em Encantado, Lajeado e Santa Cruz do Sul.

Empresa Amiga da FUNDEF: A Unimed VTRP apoia o centro especializado no tratamento das malformações crânio-faciais e fissuras lábio-palatais. Centro com equipe multidisciplinar nas mais variadas áreas para cuidar da saúde de seus pacientes.

A Cooperativa ajuda com a realização de exames e tratamentos das pessoas que buscam esse tratamento.

Uniformes: Periodicamente, a Unimed VTRP faz a reposição de uniformes para seus colaboradores. As peças substituídas são repassadas à ONG Obra Social São Cristóvão, de Lajeado, para a utilização dos tecidos em oficinas de artesanato. A comercialização da produção é revertida a famílias beneficiadas pela entidade.

Computadores, impressoras e condicionadores de ar: Sempre que há troca de equipamentos por outros mais econômicos, a Unimed VTRP faz a doação dos materiais substituídos a entidades assistenciais.

PROGRAMA COOPERAÇÃO VOLUNTÁRIA

A Unimed VTRP mantém um grupo denominado Cooperação Voluntária. Um cadastro reúne informações sobre os voluntários, incluindo suas habilidades e público com que gostaria de atuar. Em 2011, o programa passou a adotar o modelo de voluntariado empresarial. A Cooperativa passou a disponibilizar ao colaborador 2 h/mês, para que ele desenvolva atividades voluntárias, nos projetos desenvolvidos pela Unimed VTRP em entidades sociais e que atendem crianças e adolescentes.

Os participantes assinam um termo de adesão, conforme a lei 9.608/98, e recebem uma camiseta confeccionada especialmente para o grupo. São 95 voluntários que participam das atividades.

Capacitação para voluntariado: Possibilitada por parceria com a Unimed Brasil, teve como objetivo informar e sensibilizar os participantes para o trabalho voluntário. A Cooperativa realizou ainda um encontro, com a participação de 16 colaboradores agentes de Responsabilidade Socioambiental. Eles ficaram responsáveis pela disseminação de informações aos demais colaboradores.

8.7 GOVERNO E SOCIEDADE

A Unimed VTRP atua de forma ética e transparente com seus públicos de relacionamento. Assim, o respeito à legislação e demais normas vigentes, o combate à corrupção e propina, tanto no ambiente interno no externo, são fundamentais para a sustentabilidade e idoneidade do negócio em que a Cooperativa atua.

As práticas consideradas adequadas pela Unimed VTRP estão registradas no Código de Conduta (colaboradores), Regimento Interno e Estatuto Social (cooperados), além de auditorias econômico-financeiras que verificam origem, idoneidade, condução dos processos internos, normas e diretrizes da empresa.

Consulta Popular: Plebiscito anual realizado pelo Governo do Rio Grande do Sul com o objetivo de definir a destinação de verbas em cada região do Estado. Os colaboradores são estimulados a participarem da votação.

Liderança social: A Cooperativa participa de associações, comitês e fóruns nas cidades da sua área de atuação, contribuindo para a melhoria e qualificação da vida das pessoas das comunidades onde está inserida. das quais a Unimed VTRP faz parte: Sub-Comitês regionais de saúde de Lajeado e Santa Cruz d Sul; Comitê Adolesscer – Prefeitura Municipal de Santa Cruz do Sul; Fórum Municipal de Combate à Drogadição – Lajeado; Comitê da Saúde – Lajeado; Comitê da Qualidade – Lajeado e Comitê da Mortalidade Infantil – Lajeado; Associação de Entidades Empresariais de Santa Cruz do Sul (ASSEMP); Comitês Estaduais na Federação das Unimeds RS. Os cooperados também participam como representantes nos Comitês e fóruns regionais. Nesse universo de demandas, une-se público e privado para que sejam propostas melhorias para a área da saúde, educação e assistência social.

Geraldo separa todo o óleo diesel da sua oficina, dá destino correto e evita que entre em contato com o meio ambiente.

Geraldo Baroni,
cliente Unimed

Judicialização na área da saúde suplementar: Evento com públicos de interesse para falar sobre a judicialização na área da saúde. Contou com a presença de Políticos (prefeitos, Pres. Câmaras de Vereadores, deputados estaduais e federais); Judiciário (Juízes, promotores, defensores, pretores, assessores jurídicos e advogado do Procon de Lajeado, Estrela, Arroio do Meio, Encantado, Santa Cruz do Sul e Venâncio Aires); Ocergs e principais Cooperativas da região (Cosuel, Languiru, Certel, Uniodonto, Sicredi); Cooperados Unimed; Imprensa Vale do Taquari e outras Unimeds.

Comitê ANS: O Comitê foi instituído, devido à intensificação da atuação da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). O Comitê reúne-se quinzenalmente e acompanha as normas publicadas pela ANS e sua efetiva implementação pela Cooperativa, facilitando o cumprimento e as adequações necessários pela exigência legal. Cabe também a essa equipe, verificar de forma sistemática o ajustamento à legislação dos processos e produtos da Unimed VTRP e apresentar relatórios periódicos desse acompanhamento.

Outra iniciativa do comitê foi a contratação da empresa Strategy Consultoria para auditar a conformidade dos processos da Cooperativa com relação às exigências legais da ANS.

Objetivos de Desenvolvimento do Milênio

Em 2000, a Organização das Nações Unidas (ONU), ao analisar os maiores problemas mundiais, estabeleceu *Oito Objetivos de Desenvolvimento do Milênio*. Até 2015, por meio de ações concretas do governo e da sociedade em diversos países, espera-se garantir o cuidado com o meio ambiente e mudar as condições de vida de pessoas do mundo inteiro.

A Unimed VTRP engajou-se no cumprimento das metas e aderiu ao Programa Unimed Abraça os ODMs. A iniciativa da Unimed do Brasil junto ao Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (PNUD) representa o compromisso de disseminar, divulgar e trabalhar os Objetivos de Desenvolvimento do Milênio, bem como estimular a atuação do Sistema Unimed para o alcance destas metas.

Reconhecimentos

- Certificado de Compromisso Ambiental, concedido pela Prefeitura de Triunfo/RS, pelo Programa de Gerenciamento de Resíduos;
- Pelo 9º ano consecutivo, a Unimed VTRP está entre as 150 Melhores Empresas Para Você Trabalhar do Guia Você S/A – Exame;
- Selo Unimed de Responsabilidade Social, concedido pela Unimed do Brasil;
- Prêmio Djalma Chastinet Contreiras de Responsabilidade Social da Unimed do Brasil - Estágio 4 (nível máximo);
- Prêmio Nacional Unimed de Relacionamento com o Cliente - melhor relacionamento com clientes do Sistema Unimed de todo o Brasil – categoria Grande Porte.

9. Balanço Social Anual

Balanço Social Anual das Cooperativas / 2011

1- Identificação

Nome da Cooperativa:	UNIMED VALES DO TAQUARI E RIO PARDO	Ramo de atividade:	<input checked="" type="checkbox"/> Saúde
CNPJ:	87300448000109		
Tempo de existência:	40 anos		
Responsável pelo preenchimento:	Marcia Giongo	Atuação da Cooperativa:	<input checked="" type="checkbox"/> Local <input checked="" type="checkbox"/> Regional <input checked="" type="checkbox"/> Nacional

2 - Indicadores de Corpo Funcional	2011			2010		
	Cooperados(as)	Empregados(as)	Nº Total	Cooperados(as)	Empregados(as)	Nº Total
Nº de pessoas na Cooperativa (em 31/12)	669	503	1172	658	465	1123
Nº de admissões durante o período	16	130	146	15	126	141
Nº de saídas e demissões durante o período	5	92	97	6	60	66
Faixa etária dos empregados: Menores de 18 anos	-	15	-	-	7	-
.. :de 18 a 35 anos	-	392	-	-	369	-
.. :de 36 a 60 anos	-	96	-	-	89	-
.. :Maiores de 61anos	-	0	-	-	0	-
Nº de trabalhadores(as) terceirizados(as)	-	74	-	-	66	-
Nº de pessoas com funções administrativas	73	503	576	78	465	543
Nº de mulheres Cooperadas em funções administrativas e/ou diretivas	16	-	16	15	-	15
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	-	18	-	-	1	-
.. :Ensino Médio	-	238	-	-	54	-
.. :Ensino Técnico	-	47	-	-	26	-
.. :Ensino Superior	-	147	-	-	309	-
.. :Pós-graduação <i>Lato sensu</i> (especialização, MBA)	-	52	-	-	0	-
.. :Pós-graduação <i>Stricto sensu</i> (mestrado,doutorado)	-	1	-	-	0	-
.. :Pós-doutorado	-	0	-	-	0	-
.. :Livre docência	-	0	-	-	0	-
Nº de mulheres que trabalham na Cooperativa	171	343	514	166	330	496
% de cargos de chefia ocupados por mulheres	-	68,42%	-	-	66,67%	-
Remuneração média das mulheres	-	1.804,99	-	-	1.613,20	-
Remuneração média dos homens	-	2.129,27	-	-	1.902,42	-
Nº de negros(as) que trabalham na Cooperativa	2	5	7	0	5	5
% de cargos de chefia ocupados por negros(as)	-	5,26%	-	-	2,94%	-
Remuneração média dos(as) negros(as)	-	2.216,10	-	-	1.969,54	-
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)	-	1.904,64	-	-	1.694,21	-
Nº de pessoas com deficiência/redução mobilidade	1	13	14	3	4	7

3 - Indicadores de organização e gestão	2011	2010
Procedimento para integralização das quotas-partes	<input type="checkbox"/> Desconto de débitos trabalhistas <input type="checkbox"/> Desconto parcelado das retiradas <input checked="" type="checkbox"/> Outro, desconto parcelado <input checked="" type="checkbox"/> Pagto à vista <input type="checkbox"/> Sem capital social	<input type="checkbox"/> Desconto de débitos trabalhistas <input type="checkbox"/> Desconto parcelado das retiradas <input checked="" type="checkbox"/> Outro, desconto parcelado <input type="checkbox"/> Pagto à vista <input type="checkbox"/> Sem capital social
Valor da maior produção repassada ao(à) cooperado(a)	121.701,19	113.096,15
Valor da menor produção repassada ao(à) cooperado(a)	171,00	35,05
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)	16.902,74	15.097,00
Valor do menor salário pago ao(à) empregado(a)	648,81	694,54
Destino das sobras	<input checked="" type="checkbox"/> Aumento de capital <input type="checkbox"/> Distribuição entre os(as) cooperados(as) <input checked="" type="checkbox"/> Fundos	<input checked="" type="checkbox"/> Aumento de capital <input type="checkbox"/> Distribuição entre os(as) cooperados(as) <input checked="" type="checkbox"/> Fundos
Fundos existentes	<input checked="" type="checkbox"/> Fundo para educação(RATES) <input type="checkbox"/> Outro <input checked="" 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	2	1
% frequência média nas assembleias pelos(as) cooperados(as)	18,46%	17,65%
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 type="checkbox"/> Liquidação <input type="checkbox"/> Novos Produtos <input type="checkbox"/> Outro <input type="checkbox"/> Pagto 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 checked="" type="checkbox"/> Investimentos <input type="checkbox"/> Liquidação <input type="checkbox"/> Novos Produtos <input type="checkbox"/> Outro <input type="checkbox"/> Pagto de credores <input type="checkbox"/> Reforma Estatuto
Outros órgãos sociais existentes na Cooperativa	<input type="checkbox"/> Comitê educativo <input type="checkbox"/> Conselho de especialidades <input checked="" type="checkbox"/> Conselho técnico <input checked="" type="checkbox"/> Medicina preventiva <input type="checkbox"/> Outros	<input type="checkbox"/> Comitê educativo <input type="checkbox"/> Conselho de especialidades <input checked="" type="checkbox"/> Conselho técnico <input checked="" type="checkbox"/> Medicina preventiva <input type="checkbox"/> Outros
Renovação dos cargos diretivos (conselho)	<input type="checkbox"/> 1/3 <input checked="" type="checkbox"/> 2/3 <input type="checkbox"/> Outros <input type="checkbox"/> Sem renovação <input type="checkbox"/> Total	<input type="checkbox"/> 1/3 <input checked="" 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 checked="" type="checkbox"/> Outra <input type="checkbox"/> Quinzenal <input type="checkbox"/> Semanal	<input type="checkbox"/> Diário <input checked="" type="checkbox"/> Mensal <input checked="" 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 type="checkbox"/> Outro <input type="checkbox"/> Parentesco <input 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 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 checked="" type="checkbox"/> OCES <input type="checkbox"/> Outro
Número de cooperados(as) sindicalizados(as) ou filiados(as) à Associação Profissional	669	656
A Cooperativa apoia a organização de outros empreendimentos de tipo cooperativo	<input type="checkbox"/> Não <input checked="" type="checkbox"/> Outros apoios <input checked="" type="checkbox"/> Sim, emprestando recursos materiais e/ou humanos <input 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 type="checkbox"/> Sim, oferecendo assessoria
Principais parceiras e apoios	<input checked="" type="checkbox"/> Estadual <input checked="" type="checkbox"/> Governo Federal <input type="checkbox"/> Inst. Religiosa <input checked="" type="checkbox"/> Municipal <input checked="" type="checkbox"/> ONGs <input checked="" type="checkbox"/> Outros <input checked="" type="checkbox"/> Sescoop/OCB <input checked="" type="checkbox"/> Sindicato	<input checked="" type="checkbox"/> Estadual <input checked="" type="checkbox"/> Governo Federal <input type="checkbox"/> Inst. Religiosa <input checked="" type="checkbox"/> Municipal <input checked="" type="checkbox"/> ONGs <input checked="" type="checkbox"/> Outros <input checked="" type="checkbox"/> Sescoop/OCB <input checked="" type="checkbox"/> Sindicato
Principal fonte de crédito	<input type="checkbox"/> Bancos/Financeiras <input type="checkbox"/> BNDES <input checked="" 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 type="checkbox"/> BNDES <input checked="" 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	2	4
Existem medidas concretas em relação à saúde e segurança no ambiente de trabalho?	<input type="checkbox"/> Não <input checked="" type="checkbox"/> Organização de comissões <input type="checkbox"/> Outras <input checked="" type="checkbox"/> sim, fornecendo equipamento <input checked="" type="checkbox"/> sim, realizando campanhas e capacitações	<input type="checkbox"/> Não <input checked="" 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 type="checkbox"/> Ocorre em todos os níveis	<input type="checkbox"/> Não ocorre <input checked="" type="checkbox"/> Ocorre em nível de diretoria e conselhos <input 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 (suptitivo ou regular) dos(as) trabalhadores(as)?	<input type="checkbox"/> Não <input checked="" type="checkbox"/> Sim, para todos(as) cooperados(as) <input checked="" type="checkbox"/> Sim, para todos(as) trabalhadores(as)	<input type="checkbox"/> Não <input checked="" type="checkbox"/> Sim, para todos(as) cooperados(as) <input checked="" type="checkbox"/> Sim, para todos(as) trabalhadores(as)
4 - Indicadores econômicos (em R\$)	2011	2010
Ingressos e receitas brutos	224.768.520,75	186.898.280,14
Ingressos Repassados	0,00	0,00
Receitas sobre aplicações financeiras em 31/12	2.693.087,06	3.083.310,75
Total das dívidas em 31/12	52.324.689,00	46.572.104,08
Patrimônio da Cooperativa	77.495.254,92	67.407.827,00
Patrimônio de terceiros	0,00	0,00
Impostos e contribuições	5.487.986,43	4.407.678,32
Remuneração dos(as) cooperados(as) - não inclui benefícios	70.486.914,54	63.932.632,97
IR retido sobre produção cooperados	13.766.654,65	12.635.330,22
INSS retido sobre produção cooperados	2.321.162,86	2.161.960,39
Folha de pagamento/salários e encargos	15.371.502,27	12.672.826,12
Valor de capital para ingresso na Cooperativa	62.000,00	58.000,00
Sobras ou perdas do exercício	2.965.661,91	1.354.505,62
Fundos	-12.235,29	1.731.423,68

5 - Indicadores sociais internos	2011		2010	
	Cooperados(as)	Empregados(as)	Cooperados(as)	Empregados(as)
Alimentação	0,00	1.857.860,45	0,00	1.543.073,76
Saúde	946.260,64	1.000.494,81	1.413.298,66	637.393,61
Transporte	0,00	62.827,54	0,00	66.858,22
Segurança no trabalho	0,00	31.590,13	0,00	24.216,09
Investimentos em cultura e/ou lazer	39.914,21	21.506,71	20.997,98	7.428,30
- nº de beneficiários(as)	410	256	637	453
Educação/alfabetização, ensino fundamental, médio ou superior	0,00	155.846,74	3.290,00	262.134,49
- nº de beneficiários(as)	0	176	2	173
Capacitação profissional	73.751,04	381.053,98	74.889,22	381.855,57
- nº de beneficiários(as)	301	503	184	465
Capacitação em gestão Cooperativa	0,00	0,00	28.809,22	20.281,83
- nº de beneficiários(as)	0	0	12	15
Estagiários	-	27.558,30	-	22.090,20
- nº de estagiários em 31/12	-	1	-	3
- nº de estagiários efetivados no período	-	2	-	8
Jovem aprendiz	-	36.091,03	-	45.403,35
- nº de aprendizes em 31/12	-	16	-	12
Creche ou auxílio creche	0,00	194.657,75	0,00	154.207,86
Ações ambientais relativas a produção/operação	16.546,29	0,00	17.117,58	0,00
Seguro de vida	985.980,22	46.305,87	895.085,32	46.848,10
Previdência privada	660.034,00	257.387,61	236.781,00	197.978,46
Participações nos resultados	0,00	729.029,21	0,00	557.855,74
Bonificações	0,00	27.150,02	0,00	45.790,86
Outros cursos	0,00	0,00	0,00	0,00
Outros	201.331,77	323.764,63	139.209,64	285.327,09
Total beneficiários	711	935	835	1106
Total dos investimentos sociais internos	2.923.818,17	5.153.124,78	2.829.478,62	4.298.743,53
6 - Indicadores sociais externos (investimentos na comunidade - em R\$)				
2011				
Compras de outras Cooperativas	0,00		0,00	
Venda de bens e/ou serviços terceirizados	-		-	
Investimentos em programas e/ou projetos ambientais	10.826,96		22.088,00	
Investimentos em Saúde	461.335,89		612.076,93	
- nº de pessoas beneficiadas	3187		6236	
- nº de entidades beneficiadas	79		121	
Investimentos em programas de alimentação	0,00		0,00	
- nº de pessoas beneficiadas	0		0	
- nº de entidades beneficiadas	0		0	
Investimentos em educação/alfabetização	21.339,71		38.629,64	
- nº de pessoas beneficiadas	629		883	
- nº de entidades beneficiadas	4		5	
Investimentos em capacitação profissional	0,00		0,00	
- nº de pessoas beneficiadas	0		0	
- nº de entidades beneficiadas	0		0	
Investimentos em esportes	17.303,27		56.751,72	
- nº de pessoas beneficiadas	2189		1580	
- nº de entidades beneficiadas	4		14	
Investimentos em cultura e/ou lazer	74.571,70		36.123,21	
- nº de pessoas beneficiadas	24784		9205	
- nº de entidades beneficiadas	3		3	
Gastos com ações sociais/filantropia (financeira, produtos e/ou serviços)/ajudas humanitárias	28.224,32		16.840,00	
- nº de pessoas beneficiadas	6500		18	
- nº de entidades beneficiadas	4		1	
Outros	39.748,67		270.342,87	
Total pessoas beneficiadas	37289		17922	
Total entidades beneficiadas	94		144	
Total dos investimentos sociais externos	653.350,52		1.052.852,37	

7 - Outras Informações	2011	2010
A previdência privada contempla	<input type="checkbox"/> Direção <input type="checkbox"/> Direção e empregados <input checked="" type="checkbox"/> Direção, cooperados e empregados <input type="checkbox"/> Cooperados <input type="checkbox"/> Empregados	<input type="checkbox"/> Direção <input type="checkbox"/> Direção e empregados <input checked="" type="checkbox"/> Direção, cooperados e empregados <input 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 checked="" type="checkbox"/> Direção, cooperados e empregados <input type="checkbox"/> Cooperados <input type="checkbox"/> Empregados	<input type="checkbox"/> Direção <input type="checkbox"/> Direção e empregados <input checked="" type="checkbox"/> Direção, cooperados e empregados <input type="checkbox"/> Cooperados <input type="checkbox"/> Empregados
Os projetos sociais e ambientais desenvolvidos pela Cooperativa foram definidos por	<input type="checkbox"/> Direção <input checked="" 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 checked="" 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 type="checkbox"/> Não se envolve <input checked="" type="checkbox"/> Incentiva e segue a OIT <input type="checkbox"/> Segue as normas da OIT	<input type="checkbox"/> Não se envolve <input checked="" type="checkbox"/> Incentiva e segue a OIT <input type="checkbox"/> Segue as normas da OIT
Na seleção dos fornecedores, os mesmos padrões éticos e de responsabilidade social e ambiental 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 checked="" type="checkbox"/> São exigidos <input 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"/> Apoia	<input type="checkbox"/> Não se envolve <input checked="" type="checkbox"/> Organiza e incentiva <input checked="" type="checkbox"/> Apoia
Atendimento de intercâmbio prestado por outras Cooperativas	42.308.733,74	33.841.404,88
Venda a outras Cooperativas	0,00	0,00
Número total de reclamações e críticas de consumidores	-	-
a) Na Cooperativa	2101	1717
b) Na ANS	4	7
c) No Procon	3	1
d) Na Justiça	183	234
Número de reclamações e críticas solucionadas	-	-
a) Na Cooperativa	2101	1717
b) Na ANS	4	7
c) No Procon	3	1
d) Na Justiça	8	15
Valor total de indenizações pagas no período por determinação de órgãos de defesa do consumidor e/ou Justiça	83.380,17	219.719,59
Número total de ações trabalhistas movidas por empregados	-	-
a) Processos julgados procedentes	1	2
b) Processos julgados improcedentes	0	0
Valor total de indenizações trabalhistas pagas no período por determinação da justiça	15.675,41	38.213,39
Valor adicionado a distribuir em R\$ - vide DVA	107.931.548,71	96.681.879,92
Distribuição % do valor adicionado:	-	-
a) Governo	9,08 %	8,41 %
b) Cooperados	68,02 %	69,05 %
c) Empregados/Diretores/Conselheiros	18,96 %	17,55 %
d) Remuneração de capitais de terceiros	0,61 %	0,71 %
e) Sociedade	0,61 %	1,09 %
f) Juros sobre capital próprio	0,00 %	0,00 %
g) Constituição de reservas e fundos	-0,01 %	1,79 %
h) À disposição da AGO	2,75 %	1,40 %

8 - Notas Explicativas

- Indicadores Econômicos: Impostos e Contribuições

A composição da conta de Impostos e Contribuições está detalhada na parte (B) Distribuição da Riqueza - item "b" no DVA. Compreende os valores pagos para PIS, Cofins, ISS, IPTU, alvarás, IPVA e Taxa de Saúde Suplementar.

Indicadores sociais internos cultura e lazer:

Cooperados: Incluído novo evento *happy hour* para os aniversariantes do semestre, sendo 2 no ano, o que substituiu o evento do ano anterior. Ocorreram em 3 regiões, com contratação de coquetel e atrações como trio jazz, piano e outros instrumentos.

Nº de cooperados beneficiados: 410 (o nº reduziu devido a menos participações dos cooperados)

Colaboradores: Houve alteração de classificação das atividades, consideradas de lazer, para os colaboradores e filhos de colaboradores.

Nº de colaboradores beneficiados: 455 (houve equívoco no nº que foi enviado no balanço social).

Nº de estagiários: 1 Efetivados no período 2 - Em 2011 foram contabilizados os valores dos benefícios (vale alimentação, vale transporte, plano saúde e uniforme), que no ano anterior não estavam contemplados.

Previdência Privada cooperados: Em abril de 2011, após aprovação em Assembleia, a Unimed aumentou a contribuição passando do equivalente ao valor de uma consulta para 3 consultas médicas.

Indicadores Sociais externos Investimento em Esporte: Nº de pessoas beneficiadas: A mudança do nº de pessoas deve-se que em 2010 foi considerado o público indireto também, sendo que em 2011 se analisou de forma mais crítica e considerou-se apenas o público direto. Também verificou-se de forma mais criteriosa os valores de patrocínios e de investimentos.

Cultura e Lazer - O aumento de pessoas beneficiadas deve-se aos novos investimentos, dentre eles: ArteSesc, Espaço Camarim (público aberto a participar de eventos), participação em 2 feiras de livros com apresentação de peça teatral, circo Tholl para universitários e

comunidade em geral, gincanas, estande em feira, com atividades que proporcionaram bem-estar, Doutores P, Incentivos a jogos de idosos e danças tradicionais.

Ações sociais/filantropia - A diferença do nº de pessoas beneficiadas de 2011 para 2011 refere-se à inclusão das pessoas beneficiadas pelas ONGs, em que a Unimed é Mantenedora, sendo que anteriormente não tínhamos essa informação.

Outras Informações: são valores resarcidos decorrentes de ações judiciais movidas por clientes, oriundos de custos assistenciais já efetivados.

Demonstração do Valor Adicionado

(A) Geração da riqueza

d3) Outros Dispêndios/Despesas operacionais

Foram lançados nesta rubrica os valores que compreendem as despesas destinadas a cumprir com obrigações contratuais, como: Seguradora, Uniair, Serviço de Ambulâncias, Disponibilização de Pronto Atendimentos, Protocolos de Atendimentos.

(B) Distribuição da riqueza

b1 Federais

b1.1) Previdência Social e Outros

Nesta rubrica são registrados todos os valores pagos para o INSS, despesa da empresa, com origem na folha de pagamento dos colaboradores, serviços de terceiros pessoas físicas e pró-labore da diretoria. Em 2011 o quadro de colaboradores teve um aumento de 38 novos colaboradores, representando um acréscimo de 8,17% no quadro total.

b3) Municipais

Nesta rubrica foram registrados os valores relativos ao ISS - Imposto Sobre Serviços, IPTU, Taxas de alvarás, etc.

d1) Juros

O valor registrado em 2010 refere-se a juros pagos pelo parcelamento com o fornecedor na compra de um terreno.

Diretor Presidente

Contador - CRC

Demonstração do Valor Adicionado

Unimed: UNIMED VALES DO TAQUARI E RIO PARDO

Sugerimos a seguinte ordem de preenchimento: primeiramente o quadro (B) "Distribuição da Riqueza" e posteriormente o quadro (A) "Geração da Riqueza" excluindo os valores já lançados em (B).

(A) Geração da riqueza	2011	2010
a) Ingressos e receitas		
a 1) Contraprestações emitidas líquidas	224.768.520,75	186.898.280,14
a 2) Outros ingressos e receitas operacionais	153.437.958,72	124.924.828,33
a 3) Provisão para créditos de liquidação duvidosa - Reversão/Constituição	71.506.926,44	61.902.840,20
b) Variação das provisões técnicas	-176.364,41	70.611,61
b 1) Provisão de remissão	-212.086,80	-4.488.853,69
b 2) Outras	-212.086,80	427.793,87
c) Receita líquida operacional	0,00	-4.916.647,56
d) Eventos, dispêndios e despesas operacionais		
d 1) Eventos indenizáveis líquidos	224.980.607,55	191.387.133,83
d 2) Variação da provisão para eventos ocorridos e não avisados	114.056.814,60	92.012.586,35
d 3) Outros dispêndios / Despesas operacionais	106.540.917,62	86.158.192,54
e) Insumos adquiridos de terceiros	318.919,89	715.075,76
e 1) Despesas de comercialização	7.196.977,09	5.139.318,05
e 2) Variação das despesas de comercialização diferidas	6.470.431,46	6.053.463,53
e 3) Despesas com serviços de terceiros	0,00	0,00
e 4) Materiais, energia e outras despesas administrativas	3.230.814,33	3.142.733,04
e 5) Provisão para contingências - administrativas	2.974.670,00	2.716.804,70
e 6) Despesas Financeiras	0,00	0,00
e 7) Despesas patrimoniais	246.048,72	148.320,16
e 8) Perda / Recuperação de valores ativos	0,00	0,00
f) Valor adicionado bruto	18.898,41	45.605,63
g) Depreciação, amortização	104.453.361,49	93.321.083,95
h) Valor adicionado líquido produzido pela entidade	959.975,87	762.276,02
i) Valor adicionado recebido / cedido em transferência	103.493.385,62	92.558.807,93
i 1) Receitas financeiras	4.438.163,09	4.123.071,99
i 2) Resultado de equivalência patrimonial	3.609.246,95	3.083.310,75
i 3) Outras	0,00	0,00
(I) Valor adicionado total distribuir (h + i)	107.931.548,71	96.681.879,92

(B) Distribuição da riqueza	2011	2010
a) Remuneração do trabalho	93.871.710,43	83.733.681,24
a 1) Cooperados	73.410.732,71	66.762.111,59
a 1 . 1) Produção (consultas e honorários)	70.486.914,54	63.932.632,97
a 1 . 2) Benefícios	2.923.818,17	2.829.478,62
a 2) Dirigentes, Conselheiros e Empregados	20.460.977,72	16.971.569,65
a 2 . 1) Salários, 13º, Férias, etc	14.034.986,98	11.685.935,00
a 2 . 2) Benefícios	4.360.446,24	3.740.887,79
a 2 . 3) F.G.T.S	1.336.515,29	986.891,12
a 2 . 4) Bônus / Participação nos lucros e resultados	729.029,21	557.855,74
b) Remuneração do governo - Impostos/Taxas/Contribuições	9.798.976,40	8.127.245,27
b 1) Federais	4.322.528,17	3.784.544,09
b 1. 1) Previdência Social e Outros	4.310.989,97	3.719.566,95
b 2) Estaduais	48.788,58	24.994,92
b 3) Municipais	1.116.669,68	598.139,31
c) Contribuições para a sociedade	653.350,52	1.052.852,37
d) Remuneração de capitais de terceiros	654.084,74	682.171,74
d 1) Juros	0,00	64.687,75
d 2) Aluguéis	654.084,74	617.483,99
d 3) Outras (royalties, direitos autorais)	0,00	0,00
e) Remuneração de capitais próprios	2.953.426,62	3.085.929,30
e 1) Juros sobre capital próprio	0,00	0,00
e 2) Constituição de reservas e fundos	-12.235,29	1.731.423,68
e 3) Sobras / Perdas líquidas a disposição da AGO	2.965.661,91	1.354.505,62
(II) Total distribuído (a+b+c+d+e)	107.931.548,71	96.681.879,92

Atenção! "Valor adicionado a distribuir" (I) e "Total distribuído" (II) devem ser iguais!

10. Parecer do auditor

RELATÓRIO DOS AUDITORES INDEPENDENTES SOBRE AS INFORMAÇÕES DE NATUREZA SOCIAL E AMBIENTAL 2011

Aos

Membros do Conselho de Administração, Fiscal e Associados da
UNIMED VALES DO TAQUARI E RIO PARDO
Lajeado - RS

1. Em complemento aos nossos exames das Demonstrações Financeiras da **UNIMED VALES DO TAQUARI E RIO PARDO**, encerradas em 31 de dezembro de 2011, efetuamos uma revisão especial nas Informações de Natureza Social e Ambiental, denominadas **BALANÇO SOCIAL**, referente ao mesmo exercício, elaboradas sob a responsabilidade de sua administração. Nossa responsabilidade é a de expressar uma opinião sobre essas Informações de Natureza Social e Ambiental, contidas no relatório do Balanço Social.
2. Nossos exames foram conduzidos de acordo com as normas de auditoria aplicáveis no Brasil, as quais requerem que os exames sejam realizados com o objetivo de comprovar a adequada apresentação das aludidas Informações de Natureza Social e Ambiental em todos os seus aspectos relevantes. Portanto, nossos exames compreenderam, entre outros procedimentos:
 - a) O planejamento dos trabalhos, considerando a relevância das informações, o volume das transações, o sistema contábil e de controles internos da Unimed;
 - b) ConstatAÇÃO, com base em testes, das evidências e dos registros que suportam os valores e as informações divulgadas, de natureza financeiras e não-financeiras;
 - c) Entrevistas junto a profissionais da empresa para entendimento dos principais critérios e premissas utilizados na preparação do Relatório e Balanço Social e Ambiental;
 - d) Conhecimento do manual de preenchimento de Balanço Social editado pela Unimed do Brasil, que serviu de base na preparação das informações da Unimed e conhecimento de todos os projetos sociais e ambientais desenvolvidos pela Unimed VTRP;
 - e) Avaliação das práticas e das estimativas contábeis adotadas e demais indicadores sociais internos e externos, ambientais e sociais mais representativas adotadas pela administração da empresa, bem como a apresentação dessas informações tomadas em conjunto;
 - f) Revisão do conteúdo divulgado no relatório de responsabilidade socioambiental;
 - g) Revisão do conteúdo divulgado no questionário do selo de responsabilidade socioambiental enviado a Unimed do Brasil.
3. Em nossa opinião, as Informações de Natureza Social e Ambiental referidas no parágrafo primeiro, representam adequadamente, em todos os aspectos relevantes, as ações de responsabilidade social e ambiental que integram o **BALANÇO SOCIAL** da **UNIMED VALES DO TAQUARI E RIO PARDO**, apresentado em 31 de dezembro de 2011 e de acordo com regras e procedimentos técnicos de evidenciação previstos na resolução CFC nº 1.003/04 que aprovou a NBC T 15 do Conselho Federal de Contabilidade.

Porto Alegre, 13 de março de 2012.

SÉRGIO MAFFI - Resp. Técnico Contador CRC/RS 033.274/0-9
DICKE & MAFFI - Auditoria e Consultoria SS
CRC/RS 3.025 e credenciamento OCB nº 374
Registro CVM 7.234

