

Relatório de Responsabilidade Socioambiental e Balanço Social 2010

Mensagem do Presidente.....	03
1- A Cooperativa.....	04
1.1 Cooperativismo.....	04
1.2 Identidade Corporativa.....	05
1.3 Área de abrangência.....	05
2- Produtos e serviços.....	06
2.1 Principais produtos.....	06
2.2 Serviços.....	06
3- Governança.....	07
4- Gestão Corporativa.....	08
4.1 Gestão pela qualidade.....	08
4.2 Gestão por processos.....	08
4.3 Gestão por competências.....	09
4.4 Gestão por estratégias.....	09
4.5 Gestão para a sustentabilidade.....	09
5- Relacionamento com as partes interessadas.....	10
5.1 Cooperados.....	10
5.1.1 Perfil dos cooperados.....	10
5.1.2 Desenvolvimento.....	11
5.1.3 Reconhecimentos.....	11
5.1.4 Transparéncia da gestão.....	12
5.1.5 Benefícios.....	13
5.1.6 Secretárias de médicos.....	14
5.2 Colaboradores.....	15
5.2.1 Perfil dos colaboradores.....	15
5.2.2 Gestão de pessoas.....	16
5.2.3 Benefícios.....	18
5.3 Clientes.....	19
5.3.1 Valorização e reconhecimento ao cliente.....	20
5.3.2 Promoção e Prevenção da saúde.....	21
5.4 Fornecedores.....	22
5.5 Comunidade.....	23
5.5.1 Programa ação Crianças Especiais.....	23
5.5.2 Programa Escola Aberta.....	23
5.5.3 Programa Materno-Infantil.....	23
5.5.4 Projeto Adolescenter.....	24
5.5.5 Projeto Viver Bem.....	24
5.5.6 Campanha de Captação de Doadores de Medula Óssea.....	24
5.5.7 Campanha Interna de Doação de Sangue.....	25
5.5.8 Voluntariado.....	25
5.5.9 Parcerias.....	25
5.5.10 Patrocínios.....	26
5.5.11 Promoção da cidadania.....	26
5.5.12 Protagonismo social.....	26
5.5.13 Doações.....	27
5.6 Meio Ambiente.....	27
5.6.1 Programa Gerenciamento de Resíduos de Saúde.....	28
5.6.2 Viva o Taquari Vivo.....	28
5.6.3 Consumo Consciente.....	28
5.6.4 Blitz de Responsabilidade Ambiental.....	29
5.6.5 Novas tecnologias de comunicação.....	29
5.7 Governo e Sociedade.....	29
5.7.1 Agência Nacional da Saúde Suplementar (ANS).....	29
6 - Objetivos de Desenvolvimento do Milênio - ODM.....	30
7 - Premiações e reconhecimentos.....	31
8 - Depoimentos.....	32
9 - Balanço Social Anual.....	34
10 - Parecer do auditor.....	40

Apresentação

Mensagem do Presidente

Este é o ano em que a Unimed VTRP completa quatro décadas de existência. Ao longo desse período, nossa Cooperativa tem participado dos processos evolutivos que ocorrem na sociedade de maneira permanente. Tal aprimoramento vai além da incorporação de novas tecnologias - é necessário aperfeiçoar continuamente nossa atuação e nosso relacionamento com a comunidade.

Por tratar-se de uma Cooperativa, a Unimed VTRP traz em suas raízes princípios de responsabilidade com a sociedade e com o meio ambiente do qual faz parte. Portanto, nada mais natural que, ao atingir os 40 anos de sua fundação, ela escolha a sustentabilidade como tema de sua campanha institucional, termo que expressa com precisão o que é necessário para influenciar a construção de uma sociedade mais justa social e economicamente e para a preservação do meio ambiente.

Sempre pautamos nossa atuação pela ética e o respeito aos públicos com quem a Cooperativa se relaciona e ao meio ambiente. E temos evoluído nesses quesitos ao longo dos anos. Tais práticas vêm se solidificando e profissionalizando em nossa organização, desde a criação do Comitê de Responsabilidade Socioambiental, em 2006, passando pelo estabelecimento da Política de Responsabilidade Socioambiental, em 2009, e enfim, chegando, em 2010, à criação de uma área para gerir essas questões dentro da Cooperativa, a área de Gestão da Responsabilidade Socioambiental.

A Unimed VTRP sempre associou sua atuação como operadora de planos de saúde aos compromissos éticos, legais e sociais, e comprehende que esses são valores que devem pautar a vida dos indivíduos e das instituições. Mas, além disso, também é preciso gerar oportunidades para que todos possam experimentar e exercer essas virtudes. Por isso, nossa Cooperativa tem buscado cada vez mais se envolver em questões de relevância para a nossa comunidade e que garantam sua sustentabilidade. Este relatório é a descrição de nossa colaboração para que todos possam desfrutar de um mundo melhor. Ainda há muito por ser feito, mas esperamos que ações como essas sirvam de estímulo para que mais cidadãos e entidades dêem suas contribuições.

Carlos Antonio da Luz Rech
Presidente da Unimed VTRP

1- A cooperativa

A Unimed Vales do Taquari e Rio Pardo (Unimed VTRP), com sede em Lajeado – RS, fundada em 11/12/1971, foi a terceira Cooperativa Médica a ser instalada no Rio Grande do Sul e a vigésima nona a receber autorização de funcionamento no País. Integra a Federação Unimed/RS ao lado de mais vinte e sete cooperativas médicas, além da Central de Serviços Auxiliares, as quais compõem o Sistema Nacional Unimed.

Além da sede na cidade de Lajeado, a Unimed VTRP dispõe de doze escritórios regionais nas cidades de Butiá, Candelária, Charqueadas, Encantado, Estrela, Rio Pardo, Taquari, Teutônia, Triunfo, Santa Cruz do Sul, São Jerônimo e Venâncio Aires.

Também possui seis pontos de atendimento nos municípios de Cachoeirinha, Santa Cruz do Sul (Hospital Ana Nery), em Uberlândia/MG, em São Paulo/SP e no Rio de Janeiro (nos bairros Pavuna e Candelária).

Desenvolve a cultura da qualidade de vida entre seus públicos de interesse em quatro estruturas de Promoção à Saúde – os Espaço Vida Unimed, em Lajeado, Santa Cruz do Sul, Venâncio Aires e Encantado, onde são realizadas atividades voltadas à promoção da saúde de clientes, colaboradores, médicos cooperados e comunidade em geral.

1.1 Cooperativismo

O Cooperativismo é uma filosofia fundamentada em princípios e valores que procuram conduzir ao bem-estar social e econômico. Baseia-se em valores de ajuda mútua e responsabilidade, democracia, igualdade, equidade e solidariedade, que são colocados em prática pelos seus sete princípios fundamentais. É alicerçado na reunião de pessoas e não do capital, visando as necessidades do grupo e não do lucro. Estas diferenças fazem do Cooperativismo uma alternativa de associação sócio-econômica que leva ao sucesso, com equilíbrio e justiça entre seus participantes.

O Cooperativismo conquistou seu espaço como uma solução inteligente para o trabalho médico. Cresceu, venceu e consolidou-se através das Unimeds. Como toda associação de indivíduos, possui necessidade de constantes avaliações técnicas e doutrinárias de seu desempenho, diante dos avanços da tecnologia, da política de recursos humanos e de uma clientela cada vez mais exigente e mais amparada pelo Código de Defesa do Consumidor.



Sede, em Lajeado

1.2 Identidade Corporativa

Negócio

Saúde e qualidade de vida.

Visão

Estar entre as melhores cooperativas médicas em gestão da saúde.

Missão

Promover a saúde e a qualidade de vida dos clientes, gerando trabalho e reconhecimento aos cooperados, colaboradores e prestadores de serviços.

Valores

ÉTICA: princípios 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

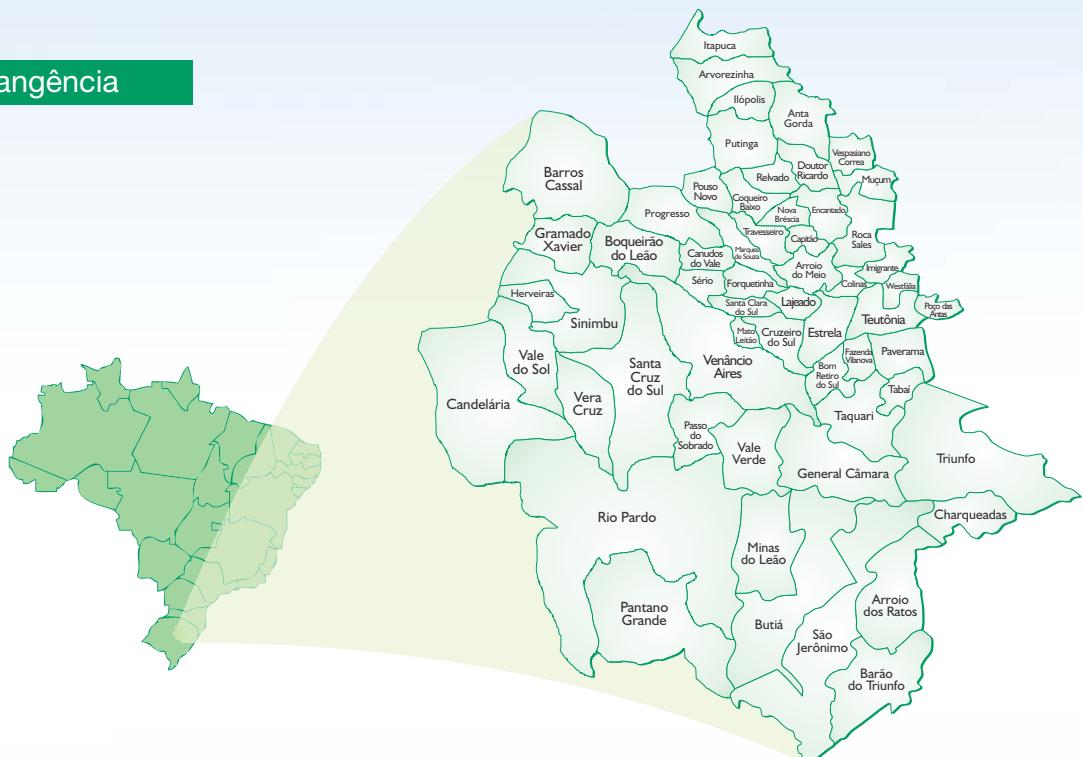
Política da Qualidade

Promover o desenvolvimento e a satisfação dos clientes, cooperados e colaboradores, comprometida com a melhoria contínua dos serviços de saúde.

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.

1.3 Área de abrangência



2- Produtos e Serviços

2.1 Principais produtos

Plano Assistencial Empresarial – Plano de saúde contratado por pessoas jurídicas, para atendimento dos colaboradores e seus dependentes.

Plano Assistencial Familiar – Plano de saúde para pessoas físicas, com atendimento ao titular e seus dependentes.

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.

Acidente do Trabalho – Produto comercializado com empresas que já possuem o Plano Assistencial Empresarial ou Saúde Ocupacional.

SOS – Atendimentos 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.

2.2 Serviços

Núcleo de Atendimento ao Cliente – Instalado em Lajeado, é o local onde ocorrem consultas com nutricionista e psicólogo, além dos atendimentos de Saúde Ocupacional e Terapia Ocupacional.

Unidades de atendimento ambulatorial – Localizadas em Estrela e Santa Cruz do Sul, são destinadas ao atendimento de clientes que possuem o plano Unifácil.

Centro Clínico – Pronto atendimento 24 horas – baixa complexidade, na cidade de Charqueadas, na região do Jacuí. O espaço, remodelado em 2010, oferece consultas, atendimentos ambulatoriais, serviços de atenção à saúde (atividades de promoção e prevenção) e atendimentos a urgências de baixa e média complexidade. O centro conta com 12 médicos cooperados da Unimed VTRP, nas seguintes especialidades: traumatologia e ortopedia, pediatria, medicina do trabalho, ginecologia, dermatologia, cirurgia vascular e clínica médica. Esse espaço ainda conta com atendimentos de fonoaudiologia e plantão médico. O serviço também é oferecido à comunidade em geral como atendimento particular (consultas e outros procedimentos médicos).

3 - Governança

Conselho de Administração

Presidente

Dr. Carlos Antonio da Luz Rech

Vice-Presidente

Dr. Aldo Pricladnitzki

Diretoria Executiva

Diretor Comercial

Dr. Evandro Rocha dos Reis

Diretor de Desenvolvimento

Dr. Neori José Gusson

Diretor de Marketing

Dr. Paulo Roberto Jucá

Diretor de Operações

Dr. Rogério Miguel Di Giorgio Zingano

Diretor Técnico

Dr. Claidir Luís de Paoli

4 - Gestão Corporativa

A Unimed VTRP busca constantemente a inovação e evolução em seu sistema de gestão. Em 1994, ingressou no Sistema de Gestão pela Qualidade, evoluindo posteriormente para o Sistema de Gestão pelas Estratégias. Desde então, a Cooperativa tem dado ênfase ao aprimoramento do método de gestão e aos processos, bem como à melhoria contínua. Em 2001 foi certificada pela ISO9001-2000, atingindo também neste período diversas premiações em gestão. Em 2004 iniciou a implantação da Gestão por Competências, que consiste na definição e no desenvolvimento das competências e capacidades necessárias à Organização, às áreas e às pessoas, para atingir melhores resultados.

4.1 Gestão pela qualidade

A gestão pela qualidade da Cooperativa está embasada nos Fundamentos da Excelência disseminados pela Fundação Nacional da Qualidade. Eles são traduzidos em critérios reconhecidos mundialmente para modelagem das práticas de gestão a fim de perseguir a excelência na atuação com todos os públicos de relacionamento e de interesse: médicos cooperados, colaboradores, clientes, fornecedores e sociedade.

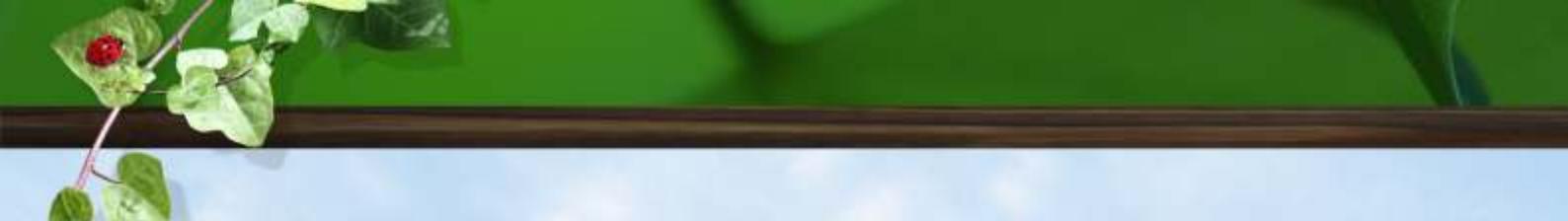
Com o uso destes conceitos, a Unimed VTRP visa implementar e melhorar continuamente o seu sistema de gestão para que, de uma forma lógica e adequada, conte com práticas sistematizadas, como forma de garantir a perpetuidade do negócio.

Igualmente, a gestão está alicerçada nos fundamentos disseminados pela *International Standardization Organization*, por meio da publicação e certificação do sistema de gestão na NBR_ISO9001:2008. Essa prática afere o envolvimento da direção e dos colaboradores para a melhoria contínua dos processos, comprometendo os fornecedores na busca da melhoria contínua dos níveis da qualidade dos serviços prestados aos clientes.

4.2 Gestão por processos

A gestão por processos na Cooperativa, implantada com a certificação pela NBR_ISO9001:2008 em 2000 e aprimorada ao longo dos anos, visa reter o conhecimento organizacional sobre a forma de execução e gestão dos processos, além de estabelecer os níveis desejáveis de funcionamento dos mesmos para que os serviços reflitam a qualidade da operação para o cliente e demais públicos que os utilizam.

Estabelecidos em procedimentos que demonstram como os processos permeiam as diferentes áreas da empresa, buscam promover a compreensão dos mesmos pelos



colaboradores e o trabalho coletivo das pessoas para que tenham atuação na melhoria dos formatos de trabalho a fim de melhorar o nível de qualidade das operações, com enfoque no atendimento ao cliente, contribuindo para a sustentabilidade do negócio.

Os processos são classificados em:

Gerenciais: definem as diretrizes organizacionais, fornecendo, assim, o rumo para os demais processos da Cooperativa.

Principais: realizam as atividades relativas à comercialização, renovação e atendimento dos planos de saúde assistenciais e ocupacionais. Estão relacionados diretamente com o atendimento dos requisitos dos clientes da Cooperativa.

De Apoio: colaboram com os processos gerenciais e os processos principais na obtenção de sucesso junto aos clientes.

4.3 Gestão por competências

A implantação do sistema de Gestão por Competências, alinhado às estratégias de negócio da Unimed, possibilitou maior alinhamento das iniciativas de desenvolvimento de competências.

O desdobramento das Competências Organizacionais, Funcionais e Individuais torna mais claro para a Cooperativa para onde e em que áreas devem ser canalizados maiores esforços para o alcance dos objetivos estratégicos.

4.4 Gestão por estratégias

A gestão estratégica da Cooperativa foi implantada em 1999, sustentada pelo Fundamento da Excelência “Visão de Futuro”. Ela tem por objetivo promover a análise sistemática de informações que refletem os cenários que afetam o negócio e suas tendências.

Já o desdobramento das estratégias busca criar um alinhamento entre as frentes de atuação da empresa, estimulando a adoção de um comportamento coletivo voltado ao foco de ação da organização por colaboradores e médicos cooperados.

Entende-se que a perpetuidade do negócio da Cooperativa é estimulada pela atuação proativa quando da identificação das tendências que possam afetar o setor e da definição de iniciativas para antecipar-se aos possíveis cenários.

4.5 Gestão para a sustentabilidade

Embora o interesse pela comunidade seja intrínseco à atuação da Unimed VTRP, desde a sua criação, a Cooperativa tem evoluído nesse aspecto ao longo dos anos. Em 2007, foi criado o Comitê de Responsabilidade Socioambiental, com o objetivo de gerir sua política de responsabilidade socioambiental. Ele atuou no planejamento, na implantação e no monitoramento de ações, projetos e programas, com iniciativas ligadas à saúde e educação. Em 2010 foi criada a área Gestão de Responsabilidade Socioambiental, proposta que consolida o posicionamento da Unimed VTRP em sustentabilidade e contribui para a profissionalização do mesmo.

5 - Relacionamento com as partes interessadas

A Unimed VTRP preza pelo respeito e pela ética nas interações que mantém com os mais diversos públicos. Conheça a seguir quais são esses grupos e as práticas que a Cooperativa adota para construir relacionamentos íntegros e duradouros.

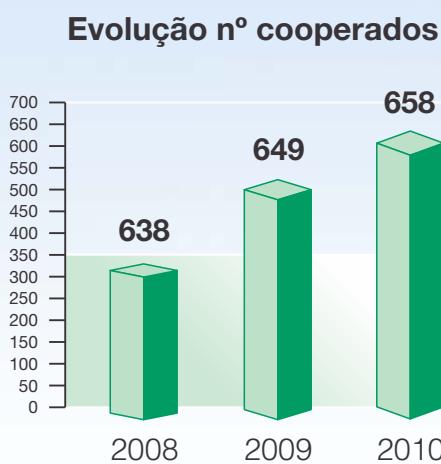
5.1 Cooperados

Através da organização, participação e do trabalho de seus associados, os médicos cooperados, a Unimed VTRP se estabeleceu no mercado e permanece, reconhecida pela prestação de serviços de excelência. Na gestão de cooperados, a Cooperativa adota como foco o desenvolvimento e o relacionamento.

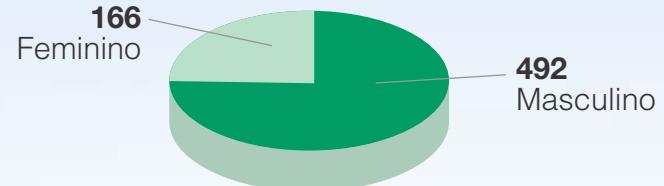


Assembleia Geral Ordinária (AGO)

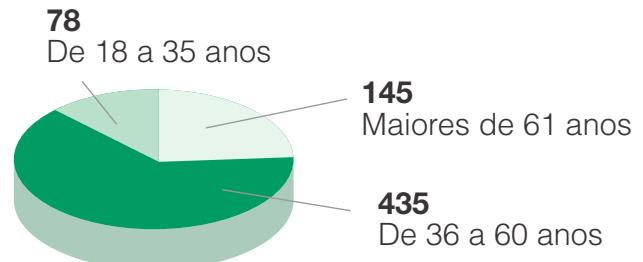
5.1.1 Perfil dos cooperados



Sexo



Faixa etária



5.1.2 Desenvolvimento

Um dos objetivos permanentes da Unimed VTRP é promover a qualificação de seus médicos cooperados. As atividades de desenvolvimento realizadas em 2010 foram:

MBA Gestão de Cooperativas - Curso realizado em parceria com o Centro Universitário Univates, de Lajeado, com a finalidade de oferecer ao médico conhecimentos sobre o cooperativismo no Brasil e sobre práticas de gestão. Os ensinamentos são úteis tanto para a administração de cooperativas, consultórios, clínicas ou serviços de saúde. Em 2010, ocorreu a formatura da primeira turma – 33 médicos cooperados concluíram o curso. Está em andamento a segunda turma, composta por 13 cooperados e 15 colaboradores.

Palestra – Palestra “Ética: Teoria e Prática”, com Clóvis de Barros Filho, apontado pela Revista Exame como um dos melhores palestrantes do país. Em Lajeado reuniu 197 participantes e em Santa Cruz do Sul teve a presença de 118 pessoas. Em ambas as edições, o evento foi destinado a cooperados, colaboradores, clientes e estudantes.

Capacitação de plantonistas de pronto-atendimento – Busca ampliar a qualificação dos profissionais que atuam em plantões adulto e pediátrico, em Lajeado e Santa Cruz do Sul. Em 2010 foram realizados 25 encontros.

Simpósio Técnico-Científico – Realizado com o objetivo de proporcionar a atualização científica, contou com a participação de 14 médicos cooperados e 21 estudantes do curso de Medicina da Unisc.

Curso de Educação Continuada em Medicina do Trabalho – Capacitação e preparação dos cooperados para a realização da prova da Associação Nacional da Medicina do Trabalho - ANAMT, atualizando-os em relação à especialidade. Em 2010 foram realizados oito encontros.

5.1.3 Reconhecimentos

A Unimed VTRP procura desenvolver atividades que promovam a integração entre os médicos e a Cooperativa, além de ações que contribuam para a valorização dos cooperados.

Programa de Participação Pontuada – Incentiva o comprometimento do médico com a Cooperativa, pelo alcance de metas de desempenho. Lançado no ano de 2010, contou com a participação de 95% dos cooperados. Deste total, 212 receberam bonificações que variaram de 40% a 100% do valor da anuidade do Conselho Regional de Medicina para o exercício de 2011.

Confraternização de cooperados aniversariantes – Além de homenagear os aniversariantes, os jantares tem como objetivo promover a integração entre os médicos e a Cooperativa. Ao todo, 140 cooperados participaram das atividades de confraternização.

Confraternização do Dia do Médico – Evento realizado em Lajeado e Santa Cruz do Sul, para integrar os médicos cooperados destas regiões e da região do Jacuí. Em Lajeado houve a participação de 28 cooperados e seus familiares, totalizando 80 participantes. Em Santa Cruz do Sul foram 30 cooperados, dentro de um total de 90 participantes.



Atividade do Dia do Médico 2010

Confraternização de Final de Ano – Cooperados e colaboradores celebram o final de mais um ano de trabalho. Em 2010 o evento marcou o início das comemorações aos 40 anos de fundação da Cooperativa e contou com a presença de 181cooperados e acompanhantes.

Reconhecimento por tempo de Cooperativa – Homenagem e presente aos médicos a cada cinco anos de atividade na Cooperativa. Ao ingressar na Unimed VTRP, o cooperado recebe uma garrafa de espumante, como saudação de boas-vindas. Em 2010, 97 médicos receberam a homenagem.

Visitas aos Médicos Cooperados – Promove a aproximação do cooperado com a Cooperativa. Em 2010, 109 cooperados foram visitados em seus consultórios pela colaboradora da área de Relacionamento com o Cooperado.

5.1.4 Transparéncia da gestão

A Unimed VTRP valoriza uma gestão transparente e participativa. Com esse objetivo, a Cooperativa desenvolve algumas atividades que aproximam os cooperados da sua forma de gerir seu negócio:

Encontro com a Diretoria – Reuniões que tem como propósito ouvir os cooperados e aproximá-los da gestão, convidando-os a trazer suas dúvidas, sugestões e considerações em relação à Cooperativa. Em 2010, contou com a participação de 47 cooperados em Lajeado e 40 cooperados em Santa Cruz do Sul.



Passando a Limpo com a Diretoria – Realizados 14 encontros nas microrregiões da Cooperativa, com a participação total de 387 cooperados. Nesses eventos, reúnem-se a presidência, a diretoria e cooperados para discutir resultados e rumos a serem adotados pela Unimed VTRP.

Portas Abertas – Realizados três encontros no ano, com a participação de 32 cooperados. Durante essa atividade, os médicos passam uma tarde na sede da Cooperativa, conhecendo seus processos e suas áreas de trabalho.

5.1.5 *Benefícios*



Plano Médico Cooperado – Plano de saúde regulamentado pela Lei 9.656/98, de abrangência nacional, com cobertura para consultas, exames, internação hospitalar em quarto privativo e transporte aeromédico. Possui cobertura adicional para serviços de SOS nas cidades de Lajeado, Estrela, Arroio do Meio e Cruzeiro do Sul, além de outros municípios fora da área da Unimed VTRP que disponham do serviço.

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

Cartão Mais Benefícios – O Cartão Mais Benefícios oferece aos médicos e aos seus dependentes do plano de saúde Garantia Funeral 24 horas, descontos em medicamentos nas farmácias credenciadas e aluguel de materiais de convalescença a preços mais acessíveis.

Plano Funcionário Médico – A Unimed VTRP disponibiliza aos empregados de médicos cooperados (secretárias ou colaboradores do lar) um plano de saúde não regulamentado, de abrangência nacional, com taxa de coparticipação e cobertura ambulatorial/hospitalar privativo.

Seguro de vida – A Cooperativa oferece ao médico um seguro de vida em grupo.

Plano Gerador de Benefícios Livre (PGBL) – Previdência complementar, que visa a acumulação de recursos a médio e longo prazo, para transformação futura em uma renda mensal.

O cooperado contribui com o valor de uma consulta básica Unimed, descontado diretamente no demonstrativo da produção, e a Cooperativa complementa com a mesma quantia. Se desejar, o médico poderá ampliar o valor do benefício.

Unimed ASSIST – Garante aos médicos e dependentes reconhecidos e declarados no Imposto de Renda assistência em viagens, mesmo naquelas em que o titular não esteja presente.

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. Têm direito ao auxílio financeiro do PAAC aqueles com mais de cinco anos ininterruptos e ainda em atuação na Cooperativa.

Coleta de Resíduos de Saúde – Projeto que tem como propósito minimizar os riscos ambientais potencializados pela atividade médica e pelos processos da Cooperativa. A Unimed VTRP subsidia parte do valor aos cooperados que contratam o serviço de coleta de resíduos nos seus consultórios.

Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO) – Tem como objetivo a elaboração e implementação na empresa de um conjunto de ações que visam promover e conservar a saúde dos trabalhadores. São realizados exames ocupacionais, ações preventivas e de proteção dos riscos ambientais. O cooperado pode contratar este serviço exclusivamente para os funcionários do consultório ou clínica, por um valor diferenciado.

5.1.6 Secretárias de Médicos

A Unimed VTRP estimula a profissionalização das secretárias de médicos cooperados como forma de aprimorar o atendimento aos seus clientes.

Ações desenvolvidas em 2010:

Reuniões-almoço – Quatro ciclos de encontros nas cidades de Arroio do Meio, Candelária, Encantado, Estrela, Lajeado, Rio Pardo, Santa Cruz do Sul, São Jerônimo, Taquari, Teutônia, Venâncio Aires e Vera Cruz, totalizando 890 participações.

Aperfeiçoamento profissional – Foram oferecidas três atividades: “A diferença do profissional bem-sucedido”, enfocando a competência Postura Profissional, com André Steinke; “Aprimorando a Relação com o Cliente”, focada na competência; “Orientação para o Cliente”, com Fabiannê Onofrio; e “Relacionamento Interpessoal – A competência que faz a diferença”, com Rosane Tünnermann. Os eventos aconteceram em Lajeado, Santa Cruz do Sul, São Jerônimo e Venâncio Aires, com o total de 406 participações.

Visita às secretárias – A Unimed VTRP visitou 119 secretárias com o objetivo de conhecer o dia-a-dia dessas profissionais e trocar experiências.

Comemoração ao Dia da Secretária – O evento homenageou as profissionais e trabalhou o desenvolvimento da competência de apresentação pessoal com a presença de três profissionais renomados da área. A atividade, que adotou o tema “Noite das Estrelas”, foi realizada em Lajeado e em Santa Cruz do Sul, reunindo um total de 220 secretárias.

Jornal Relacionar – Com periodicidade bimestral, o jornal atinge a todas as 650 secretárias. Também está disponível no Canal Secretária, no site da Cooperativa.

Canal Secretária – Página web que pode ser acessada através do link na página de autorizações, onde são disponibilizados informações, material das atividades, avisos e matérias relacionadas.

5.2 Colaboradores

Um grupo de colaboradores preparado é a garantia da Unimed VTRP para prestar atendimento qualificado a seus clientes e aos cooperados.

5.2.1 Perfil dos colaboradores

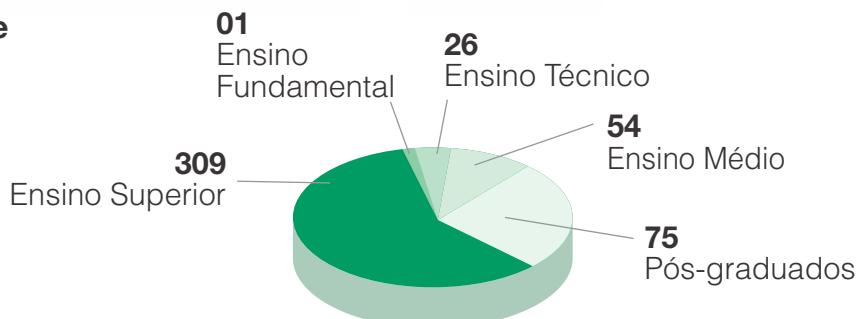
Total de colaboradores por faixa etária

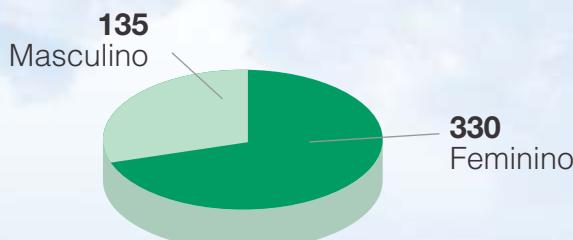
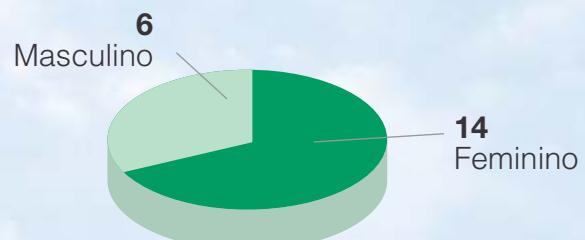


Tempo de empresa



Escolaridade



Sexo**Cargos de liderança**

5.2.2 Gestão de Pessoas

A área de Desenvolvimento Humano da Unimed VTRP tem como objetivo promover a gestão de pessoas por competências, através de práticas e ações que promovam o desenvolvimento, a satisfação e a qualidade de vida dos colaboradores para agregar valor ao negócio e sustentar os processos e as estratégias da Cooperativa.

O investimento nas pessoas é constante, reforçando a cultura do aprendizado e da cooperação, a partir das práticas:



Dia de Integração 2010

Gestão por Competências - A Gestão por Competências consiste na definição e no desenvolvimento das competências e capacidades necessárias à Organização, às áreas e às pessoas, para atingir melhores resultados.

Troca entre as áreas - Colaboradores conhecem as práticas de outras áreas, incentivando o pensamento sistêmico, a aprendizagem e o relacionamento. Após a atividade, o colaborador multiplica o aprendizado na sua equipe e sugere melhorias à área visitada, bem como em sua área. Em 2010, 76 colaboradores participaram dessa ação.

Mostra de Trabalhos Acadêmicos – Em 2010 ocorreu a III Mostra de Trabalhos Acadêmicos Unimed em Lajeado e Santa Cruz do Sul. O evento tem como objetivo disseminar o conhecimento científico. Nessa edição, seis colaboradores que concluíram cursos de graduação e pós-graduação apresentaram seus trabalhos. Os demais colaboradores são convidados a assistir as apresentações, realizadas após o expediente.

Projeto Educação e Segurança no Trânsito - Busca desenvolver conhecimentos e habilidades na condução dos veículos da Cooperativa, sensibilizando os condutores para a adoção de comportamentos mais seguros ao volante, reduzindo riscos de acidentes. O curso envolve avaliação prática inicial, aula expositiva teórica e avaliação prática final. Em 2010, 81 colaboradores participaram do treinamento e, atualmente, mais de 80% dos colaboradores da Unimed VTRP habilitados para dirigir já estão capacitados.

Programa Aprendiz – A Cooperativa propicia a atuação de jovens em diversas áreas. Apesar de se tratar de uma exigência legal, a Unimed VTRP acredita que a iniciativa contribui para a formação integral do adolescente. Em 2010, recebeu 12 jovens aprendizes. O programa também é uma porta de entrada para o mercado de trabalho.

Em 2010, uma jovem que já havia passado pela experiência foi contratada como colaboradora efetiva.

Programa de Qualidade de Vida - Como forma de estimular seus colaboradores a adquirirem hábitos mais saudáveis, a Unimed VTRP desenvolve o Programa de Qualidade de Vida. O tema foi abordado intensamente durante as reuniões de colaboradores de 2010. A Cooperativa realizou a avaliação cardiométrica e a elaboração de planos de cuidados para 154 colaboradores integrantes do programa. A ginástica laboral orientada por educador físico também foi estendida para os escritórios regionais, passando a ser realizada uma vez por semana.

A Unimed VTRP realizou um forte trabalho para a redução de horas-extras dos colaboradores, com a definição de metas de limites máximos (monitoradas mensalmente). A ação provocou uma redução de 24,34% em 2010 em relação a 2009 no volume de horas-extras da Cooperativa.

Preparação pós-carreira - O programa de Preparação Pós-Carreira visa proporcionar ao colaborador, no ano que antecede o seu desligamento, acompanhamento psicológico durante o último ano de trabalho. As vantagens para as pessoas envolvidas são facilitar a transição da identidade profissional para outros papéis, bem como elevar a motivação e auto-estima para a fase de preparação para aposentadoria.

Desligamento de colaboradores - Assim como nos processos de captação e seleção, no momento da demissão o critério para desligamento de colaboradores é o seu desempenho para o atendimento das competências e requisitos do cargo. A Unimed VTRP tem políticas e práticas de carreira, através de processo formal de planejamento e acompanhamento do desenvolvimento profissional dos colaboradores.

Para aqueles que atuaram por mais de cinco anos na Cooperativa, é disponibilizada a recolocação profissional por meio de uma agência especializada.

Avaliação de Desempenho - Oferece *feedback* sobre o desempenho ao colaborador, estimulando o seu desenvolvimento e acompanhando a sua evolução. Permite direcionar os investimentos em capacitação e desenvolvimento da Cooperativa, facilitando a análise do perfil dos colaboradores para o preenchimento de novas oportunidades internas.

Desenvolvimento pessoal e profissional – O plano anual de desenvolvimento é composto pelo Plano Corporativo e Operacional, no qual são identificadas as necessidades de treinamento para os colaboradores. As definições são estabelecidas com base em sugestões e solicitações dos gestores das áreas, no Planejamento Estratégico, nas Competências do Perfil Profissional Unimed, nos resultados de análise crítica, na avaliação de desempenho e na matriz de capacitação. A carga horária total de treinamentos realizada em 2010 foi de 31.543,32 horas com a participação de 465 colaboradores – uma média de 5,89 horas por colaborador.

Código de Conduta – O Código de Conduta traduz as diretrizes éticas, de conduta e de relacionamento com colaboradores, cooperados, clientes, fornecedores e prestadores de serviços, Sistema Unimed, concorrência, governo e meio ambiente. O documento é revisado anualmente e conta com a participação dos colaboradores e a Diretoria Executiva.

Para acolher e tratar de maneira confidencial e sem retaliações as denúncias do Código de Conduta, há um Comitê de Ética formado pelo presidente, vice-presidente, gerente de Operações, gerente de Desenvolvimento e supervisor de Desenvolvimento Humano.

5.2.3 Benefícios

A Cooperativa oferece aos seus colaboradores benefícios diferenciados para gerar maior satisfação e bem estar na relação empresa x colaborador.

Assistência Médica: Assistência Médica gratuita a todos os colaboradores (efetivos e estagiários). Os dependentes diretos dos colaboradores podem ser incluídos no Plano de Saúde, mediante uma contribuição mensal.

Resgate Médico: A empresa proporciona a todos os seus colaboradores (efetivos e estagiários) e respectivos dependentes, atendimento de resgate médico na área de abrangência do SOS desta UNIMED, 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: garantia funeral, descontos em medicamentos e locação de materiais de convalescência.

Vale Alimentação: os colaboradores (efetivos e estagiários) recebem o benefício em forma de “cartão” alimentação, considerando 22 dias úteis do mês, sendo o reajuste anual, conforme acordo coletivo e o Programa de Alimentação do Trabalhador (PAT).

Seguro de Vida em Grupo: todos os colaboradores possuem o seguro de vida em grupo, sem contribuição do funcionário.

Previdência Privada - PGBL: a Cooperativa contribui com 2,5% do salário base com contrapartida do colaborador do mesmo percentual.

Reembolso Creche e Reembolso Babá: todos os colaboradores que tenham filhos(as) com idade de até seis anos completos, recebem o reembolso creche ou reembolso babá, reajustado anualmente.

Incentivo à Educação: colaboradores admitidos há, no mínimo, 180 dias e que sejam estudantes de cursos técnicos ou de graduação, recebem um subsídio de 25% do valor integral da mensalidade, desde que o curso seja especificamente relacionado à atividade do empregado. Para colaboradores admitidos há no mínimo 12 meses e que sejam estudantes de cursos de pós-graduação, o subsídio será de 25% do valor integral da mensalidade, para cursos afins às áreas de atuação da Cooperativa, e 50% para cursos especificamente voltados à atividade do empregado.

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

Horário Móvel: utilização de banco de horas. As horas não compensadas são pagas ao colaborador.

Programa de Participação nos Resultados: Indicador organizacional que proporciona mais um benefício aos colaboradores, além de conter metas de redução de consumo de água, energia elétrica e copos plásticos.

Grupo Zip-Zap: Grupo de teatro integrado por colaboradores da Unimed VTRP fundado em 2008 com o objetivo de transmitir de maneira lúdica, mensagens que instigam a reflexão de temáticas que fazem parte do cotidiano e das relações das pessoas. Os integrantes do grupo beneficiam-se das técnicas desenvolvidas para incentivar a criatividade e para fortalecer expressão, concentração, atenção, responsabilidade, disciplina, exercícios de respiração e de coordenação motora. Em dezembro de 2010, o grupo estreou o espetáculo musical Saltimbancos, na festa de final de ano da Cooperativa, diante de um público estimado em 800 pessoas (colaboradores, cooperados e seus acompanhantes).



Colaboradores da Unimed no espetáculo “Os Saltimbancos”

5.3 Clientes

A Unimed VTRP instituiu diversos instrumentos para atender às necessidades de seus clientes. A partir da percepção de demandas e inovações, mudanças são implementadas. O cliente dispõe de diversos canais para entrar em contato com a Cooperativa.

São eles:

- **0800** - canal telefônico 24h (ligações gratuitas);



Área de atendimento ao cliente em Santa Cruz do Sul

- **e-mail** (sac@unimedvtrp.com.br) – Canal que amplia o acesso dos clientes à Cooperativa, registrando suas reclamações, sugestões, elogios e prestando informações em geral;

- **Chat de atendimento on-line** - Ferramenta de comunicação entre o cliente e a Cooperativa. Esse canal interativo, na capa do site (www.unimedvtrp.com.br), proporciona agilidade nas respostas, facilitando também o atendimento de pessoas com deficiência auditiva ou de fala.

- **Mensagens SMS** – Envio de mensagens via SMS para proporcionar mais agilidade e rapidez na resposta aos clientes.

- **Pontos de atendimento pessoal** – Disponíveis em Lajeado, Encantado, Estrela, Taquari, Teutônia, Venâncio Aires, Santa Cruz do Sul, Rio pardo, Candelária, Charqueadas, São Jerônimo, Butiá, Triunfo, Souza Cruz de Cachoeirinha, Uberlândia, Rio de Janeiro e São Paulo; além de dois Unifácil (local para atendimento exclusivo a clientes desse plano).

A Cooperativa também disponibiliza atendimento no Centro Clínico, na cidade de Charqueadas, em quatro unidades Espaços Vida Unimed, no atendimento de Urgência e Emergência SOS, em Lajeado, e Farmácia Unimed em Lajeado e Santa Cruz do Sul.

No ano de 2010 foram contabilizados pela área de Relacionamento com Cliente em média 49.758 atendimentos mensais.



Centro Clínico em Charqueadas

5.3.1 Valorização e reconhecimento do cliente

O cliente, como fonte essencial do negócio, gera à empresa novas competências e novas formas de valorização. Para manter a qualidade do relacionamento com esse público, a Unimed VTRP oferece:

Pós-vendas

Atendimento a novos clientes de planos familiares para orientar sobre a utilização do plano de saúde e a rede de serviços disponível. Os contatos são realizados conforme o canal escolhido pelo cliente: telefone, e-mail ou SMS.

Relacionamento Corporativo

Equipe que atua de forma personalizada, atendendo clientes empresariais de plano assistencial e de Saúde Ocupacional. Realiza visitas periódicas, explanações sobre o plano de saúde e oferece para as empresas a troca de cartões no momento da renovação. Mantém uma relação próxima com os RHs das empresas para fortalecer os laços entre cliente e Unimed.

Encontro de Empresas Contratantes: Evento criado para levar conhecimento e novas experiências aos profissionais das empresas contratantes, sempre abordando um tema relevante na área de gestão de pessoas. Em 2010, promoveu, em Encantado, Lajeado, Venâncio Aires e Santa Cruz do Sul, a palestra da psicóloga Rosalia Schwark, sobre a convivência no trabalho e na vida particular. As quatro apresentações tiveram a participação de 356 administradores e colaboradores da área de Recursos Humanos das empresas clientes.

Gestão de Registro de Atendimento (RAs): Os RAs são os registros de todos os atendimentos (pedidos de informação, sugestões, elogios e reclamações) prestados aos clientes. Em 2010, foram registrados 124.369 pedidos de informações; 1.715 reclamações; 326 sugestões, 765 elogios e 2.034 informações com oportunidade de tratativa, totalizando 129.209 registros. Todos os registros são encaminhados às áreas responsáveis para acompanhamento e retorno ao cliente.

Visitas hospitalares: Assistentes sociais visitam clientes internados nos hospitais de Lajeado, Estrela, Encantado e Santa Cruz do Sul e Venâncio Aires, com o objetivo de proporcionar apoio social, orientações e encaminhamentos necessários.

Pesquisa de Satisfação: Pesquisa anual que avalia a satisfação dos clientes (plano familiar e plano empresarial) com a Cooperativa. O grau de satisfação geral em 2010 foi de 4,36, na escala de 1 a 5.

Atendimento à diversidade: Dois grupos de colaboradores participaram de curso de Língua Brasileira de Sinais (Libras), com o objetivo de aprimorar o atendimento às pessoas com deficiência auditiva.

5.3.2 Promoção e Prevenção da Saúde

O Espaço Vida Unimed desenvolve programas de promoção à saúde, prevenção de riscos de doenças, de recuperação e reabilitação da saúde. Possui uma equipe de profissionais – formada por médicos, enfermeiros, técnicos em enfermagem, nutricionistas, psicólogos, assistente social, fisioterapeutas, educadores físicos e terapeutas ocupacionais – preparada para auxiliar o cliente a desenvolver habilidades, repensar atitudes e permitir a tomada de decisões favoráveis à preservação de sua qualidade de vida e saúde, por meio de atividades em grupo e atendimentos individualizados.

Esse trabalho é dividido em três frentes:



Espaço Vida em Santa Cruz do Sul

1. Programas de Educação e Prevenção: Auxiliam o cliente na manutenção da saúde e na melhoria de sua qualidade de vida, estimulando a adoção de hábitos saudáveis. Os clientes são gerenciados individualmente por profissionais capacitados e podem participar de palestras e grupos de apoio para obesos mórbidos e para pessoas com dificuldades emocionais.

O Programa Materno-Infantil oferece atividades às gestantes e seus acompanhantes com o objetivo de contribuir para uma gestação saudável e prepará-los para a chegada do bebê. Após o nascimento é realizado o Grupo de Pais, que participa de atividades até os dois anos de vida da criança.

2. Prevenção e gerenciamento de doentes com patologias crônicas, com atendimento ao cliente em domicílio. Capacita a família a manejar de forma adequada o paciente, orientando e estimulando a adoção de hábitos saudáveis.

3. Programa de “desinternação”, modalidade adicional de serviços à saúde para pacientes que apresentam patologias passíveis de hospitalização, mas que, opcionalmente, podem ser tratados em casa. Em 2010, 440 clientes foram atendidos.

5.4 Fornecedores

A Unimed VTRP busca otimizar e disponibilizar recursos para a execução de seus processos, contribuindo para a sustentabilidade do negócio e dando suporte para a excelência no atendimento aos clientes. Para atingir esse objetivo, é fundamental o papel desempenhado pelos fornecedores, que desenvolvem parcerias e ações conjuntas com a área de Logística da Cooperativa.

Para tanto, a Unimed VTRP estabelece alguns critérios para a seleção de fornecedores de produtos e serviços:

- Alinhamento com os princípios de sustentabilidade adotados pela Cooperativa;
- Relação de parceria;
- Manter a ética e transparência nos negócios;
- Solidificar o crescimento conjunto;
- Qualidade e prazo de entrega dos serviços e produtos.

São realizadas visitas *in loco* para verificar e avaliar as instalações e os critérios socioambientais dos fornecedores, bem como oportunidades de promover o desenvolvimento destes.

Laboratórios, clínicas e hospitais credenciados da Unimed VTRP (prestadores de serviços) e empresas terceirizadas

A Unimed VTRP busca construir com seus prestadores um relacionamento alicerçado pela ética, transparência e resultados. Com base nessa ideia, promove diversas atividades de aperfeiçoamento profissional (palestras, treinamentos e encontros) para a promoção dessa parceria que tem como finalidade a satisfação dos clientes.

A Unimed VTRP mantém, desde 2007, o Projeto de Doações aos Hospitais. A iniciativa é uma das formas de parceria da Cooperativa com a sua rede de hospitais credenciados. O projeto tem como objetivo promover aprimoramentos em conforto e segurança para os clientes. Em 2010, destinou aos hospitais R\$ 201.000,00 para melhorias em hotelaria.

5.5 Comunidade

A Unimed VTRP valoriza seu relacionamento com a sociedade. Por isso, busca atuar nas comunidades em que está inserida, promovendo ações de cidadania e contribuindo para a transformação integral da sociedade.

Dentre as ações voltadas a este fim, destacam-se:

5.5.1 Programa Ação Crianças Especiais

A iniciativa facilita o acesso ao atendimento de especialistas médicos, por meio de consultas doadas a pessoas assistidas por escolas, conselhos tutelares e outras instituições sociais. Ao todo, em 2010, foram beneficiadas 2.314 pessoas de 75 entidades, com investimento de R\$ 138.295,43. As principais especialidades procuradas são neurologia e neuropediatria, seguidas de oftalmologia, psiquiatria e outras.

5.5.2 Programa Escola Aberta

O grupo de voluntários da Unimed VTRP passou a atuar no Programa Escola Aberta, do Governo do Estado do Rio Grande do Sul. Nele, escolas públicas estaduais ficam abertas aos finais de semana, oferecendo gratuitamente, a alunos e comunidade, oficinas nas áreas de esporte, lazer, educação, cultura e formação para o trabalho.

O programa busca promover a educação e inclusão social, estimulando, assim, a construção de uma cultura de paz e a integração entre escola e comunidade. Os voluntários da Unimed VTRP ministraram oficinas de artesanato, música, teatro, inglês, xadrez, reforço escolar, recreação, futebol e etiqueta profissional.

5.5.3 Programa Materno-Infantil

O programa disponibilizado para os clientes também é estendido para a comunidade. Gestantes que não possuem o plano de saúde participam juntamente com seus familiares, de atividades que orientam para uma gestação saudável e preparam para a chegada do bebê.

5.5.4 Projeto Adolescer

Capacita educadores, pais e adolescentes para atuarem como multiplicadores de conhecimentos relacionados aos assuntos de sexualidade, planejamento familiar e gênero, em parceria com secretarias municipais de educação e saúde e escolas da rede pública e privada.

O trabalho é desenvolvido por uma equipe composta por duas médicas, uma psicóloga e colaboradoras da área de Gestão de Responsabilidade Socioambiental. Em 2010, foram desenvolvidos encontros com professores e pais e a capacitação dos adolescentes como multiplicadores. O investimento foi de R\$ 34.388,63, beneficiando quatro escolas, 83 adolescentes, 64 pais e 15 professores.

5.5.5 Projeto Viver Bem

Voluntários da Unimed VTRP desenvolvem um cronograma de atividades voltadas a idosos institucionalizados. Em 2010, a entidade beneficiada foi o Lar São José, em Lajeado. Ao longo de cinco visitas, foram realizadas oficinas de recreação, música, alimentação saudável, orientações e apoio administrativo. O grupo da Unimed VTRP também promoveu visitas ao Lar Tabita, de Lajeado, e ao Lar irmãos Koch, em Santa Cruz do Sul. Ao todo, houve a participação de 47 voluntários, beneficiando 45 idosos.

A Unimed VTRP também procura realizar campanhas e ações, alinhadas à iniciativas de utilidade pública e mobilização da comunidade. São elas:

5.5.6 Campanha de Captação de Doadores de Medula Óssea

A Unimed VTRP promoveu, no dia 08 de abril de 2010, em Santa Cruz do Sul, a Campanha de Captação de Doares de Medula Óssea, para cadastro no REDOME – Registro de Doadores de Medula, do Instituto Nacional do Câncer (INCA). Ao todo, 33 voluntários da Unimed VTRP apoiaram a ação, que efetuou a coleta de sangue de 300 pessoas. A ação foi realizada em parceria com o Hemocentro do Estado do Rio Grande do Sul (Hemorgs Regional de Santa Maria) e Rádio Atlântida, de Santa Cruz do Sul.



Em Lajeado, em 25 de setembro do ano passado, 11 voluntários da Unimed VTRP participaram de mais uma ação de cadastramento de doadores de medula óssea, promovida pela ONG Galera da Medula, com o registro de aproximadamente 1000 coletas.

5.5.7 Campanha Interna de Doação de Sangue

É promovida anualmente pela Unimed VTRP entre seus colaboradores, em alusão ao Dia Mundial da Saúde. Em 2010, ocorreu no dia 07 de abril e contou com 21 doadores. Além disso, de 05 a 09 de abril, a Cooperativa realizou uma ação de conscientização sobre a importância da doação de sangue nos municípios de Charqueadas, Lajeado, Santa Cruz do Sul, Venâncio Aires e Encantado.



5.5.8 Voluntariado

Atualmente, o grupo Cooperação Voluntária reúne 123 colaboradores, cooperados, prestadores e pessoas da comunidade para atuar em projetos e ações de cunho socioambiental promovidas pela Unimed VTRP e por outras instituições. Além de flexibilizar o horário de trabalho para que os colaboradores possam apoiar atividades durante o período de expediente, a Cooperativa assegura os meios necessários (transporte e recursos financeiros, entre outros) para a execução das ações.

5.5.9 Parcerias

A Unimed VTRP busca estabelecer relações de parcerias para unir esforços, possibilitando assim, um melhor desempenho do trabalho socioambiental.

Combate às drogas: Participação no Fórum de Combate à Drogadição, em Lajeado, sob a coordenação da Promotoria de Justiça de Lajeado. Ao lado de entidades públicas e privadas, a Unimed VTRP participa de discussões, reflexões e da elaboração de projetos referentes ao tema.

Cultura e Lazer: A parceria da Unimed VTRP com o SESC de Lajeado e Santa Cruz do Sul contribui para a democratização do acesso à cultura. Com ela, colaboradores e médicos cooperados tem acesso gratuito a espetáculos artísticos. Além disso, a Cooperativa também apoia as feiras do livro promovidas pelo SESC nos dois municípios.

5.5.10 Patrocínios

A Unimed VTRP incentiva projetos que desenvolvam a qualidade de vida, a promoção à saúde e as práticas de sustentabilidade nos municípios de sua área de abrangência. A concessão de patrocínios ocorre mediante rigorosa análise, a partir de critérios estabelecidos pela Cooperativa que, dentre outras coisas, vedam o apoio a atividades que causem impactos negativos à sociedade e ao meio ambiente.

5.5.11 Promoção da cidadania

A Unimed VTRP incentiva e apoia a participação de seus colaboradores, cooperados e da comunidade em geral na Consulta Popular – plebiscito anual promovido pelo Governo do Rio Grande do Sul para a definição da destinação de recursos para as regiões do Estado. Também mobiliza o seu público interno para o voto consciente e práticas anticorrupção.

5.5.12 Protagonismo social

A Unimed VTRP participa de associações, comitês e fóruns nas cidades da sua área de atuação, como forma de contribuir para a melhoria da qualidade de vida nessas localidades. São eles:

- Fórum Municipal de Combate à Drogadição (Lajeado)
- Fórum Estruturante de Saúde Santa Cruz Novos Rumos (Santa Cruz do Sul)
- Sub-Comitê Regional da Saúde (Lajeado)
- Comitê Regional da Qualidade (Lajeado)
- Associação de Entidades Empresariais de Santa Cruz do Sul (ASSEMP)
- Comissão organizadora da Oktoberfest de Santa Cruz do Sul
- Conselho Regional de Saúde do Vale do Taquari (CORESVAT)

Além disso, a Cooperativa atua intensamente dentro do Sistema Unimed nos âmbitos estadual e nacional.

A Unimed VTRP também é mantenedora de três unidades da ONG Parceiros Voluntários – Lajeado, Santa Cruz do Sul e Venâncio Aires, além de contribuir mensalmente com a Fundação para Reabilitação das Deformidades Crânio-Faciais - FUNDEF. Além disso, incentiva financeiramente iniciativas de educação, cultura, esporte e saúde, conforme previsto em sua Política de Patrocínios.

5.5 13 Doações

A Unimed VTRP tem como prática doar materiais que não são mais utilizados em suas estruturas e que estão em boas condições de uso, fazendo assim seu reaproveitamento.

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 - Em 2010 a Cooperativa realizou a doação de 57 computadores para 30 Conselhos Tutelares, localizados em municípios da sua região de abrangência – vales do Taquari e do Rio Pardo e região do Jacuí.

Em 2010, a Unimed VTRP aderiu a uma ação da Associação Comercial e Industrial de Lajeado (Acil), a campanha Vale Solidário – Reconstrução de Marques de Souza e Travesseiro, municípios atingidos por enchentes no mês de janeiro daquele ano. A Cooperativa doou 18,5 mil tijolos maciços novos para distribuição às vítimas do desastre.



5.6 Meio Ambiente

A preservação do meio ambiente decorre de educação, conscientização, práticas e ações que visem uma vida melhor para as gerações futuras. A Unimed VTRP está engajada nessa maneira de pensar e atuar para a conservação dos recursos naturais.

5.6.1 Programa Gerenciamento de Resíduos de Saúde

Possibilita o descarte adequado de resíduos de saúde, através do gerenciamento, coleta, transporte e encaminhamento para tratamento e destinação final dos resíduos de saúde (seringas, agulhas, remédios vencidos, luvas cirúrgicas, curativos usados e outros) produzidos em unidades de atendimento da Unimed VTRP (ambulatórios, SOS Unimed e Centro Clínico Unimed em Charqueadas), bem como nos consultórios dos médicos cooperados.

A Unimed VTRP também coloca coletores à disposição da comunidade em seus pontos de atendimento ao cliente onde, além dos resíduos de saúde, podem ser descartados celulares velhos, pilhas, baterias e cartões magnéticos.



Em 2010, 189 médicos participaram do Programa de Gerenciamento de Resíduos de Saúde. O volume coletado pela empresa Ecolog nos consultórios médicos e pontos de atendimento foi de 149.180 litros de resíduos.

Em 2010, os coletores dos pontos de atendimento foram substituídos por material mais resistente. Cada um foi produzido com três mil embalagens tetra pak. A reutilização dessas embalagens, pelo processo de reciclagem, evita que esses resíduos sejam lançados no meio ambiente de maneira inadequada.

5.6.2 Viva o Taquari Vivo

Ação anual organizada pela ONG Parceiros Voluntários para retirar resíduos poluidores das margens do Rio Taquari, em Estrela e Lajeado. A Unimed VTRP é uma das empresas engajadas na atividade, tendo sido representada na edição de 2010 por 24 colaboradores voluntários, que participaram da coleta de mais de quatro toneladas de lixo.

5.6.3 Consumo Consciente

Prática iniciada em 2001, estimula os colaboradores a otimizar a utilização e diminuir o desperdício dos recursos disponíveis na Unimed VTRP. A iniciativa inclui ações como separação de lixo, seleção de papéis para reutilização ou reciclagem, reutilização de cartuchos de impressoras e destinação correta de resíduos de saúde, baterias, pilhas e medicamentos vencidos. A Cooperativa também vem investindo na substituição de aparelhos de ar condicionado por splits e de monitores de computador por telas LCDs.

Além disso, a Unimed VTRP também adota medidas para a redução do consumo de energia elétrica e para o uso racional dos veículos de sua frota.

5.6.4 Blitz de Responsabilidade Ambiental

Visitas trimestrais realizadas às áreas de trabalho para identificar eventuais focos de desperdício ou uso irracional de recursos. As auditorias do Sistema 5S também contribuem para essa finalidade.

Auxiliam no monitoramento e aplicação de ações para o tratamento de impactos ambientais, evidenciando o envolvimento dos colaboradores na otimização de recursos.

5.6.5 Novas tecnologias de comunicação

Implementação de um sistema de videoconferência entre as cidades-pólo da área de atuação da Cooperativa (Lajeado, Santa Cruz do Sul e Charqueadas). A prática contribui para a redução da emissão de CO₂ ao diminuir a necessidade de deslocamentos entre os municípios com escritórios regionais e a sede da Cooperativa. Permite também a centralização do controle da frota de veículos, com melhor aproveitamento da capacidade de lotação dos automóveis.

5.7 Governo e sociedade

A Unimed VTRP adota uma postura ética e responsável, cumprindo com todas as suas obrigações legais. Procura privilegiar as iniciativas voltadas para o aperfeiçoamento de políticas públicas na área social e contribuir com projetos e ações governamentais.

5.7.1 Órgão Regulador do Setor: Agência Nacional da Saúde Suplementar (ANS)

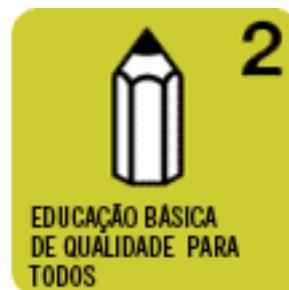
A Unimed VTRP criou, em 2010, um grupo para tratar assuntos relacionados ao órgão regulador do setor, a Agência Nacional da Saúde Suplementar (ANS). O Comitê ANS acompanha todas as determinações da agência reguladora, para que a Cooperativa esteja sempre preparada para fazer as implementações e adequações determinadas.

6 - Objetivos de Desenvolvimento do Milênio - ODM

A Unimed VTRP está buscando alinhar suas práticas às metas do milênio e, em novembro de 2010, assinou o termo de adesão ao projeto da Unimed Brasil - Unimed abraça os ODM. Esta iniciativa quer contribuir com as oito maneiras de mudar o mundo, a partir de práticas que promovam o desenvolvimento econômico e social e que permitam um mundo melhor para as gerações futuras.



ACABAR COM A FOME
E A MISÉRIA



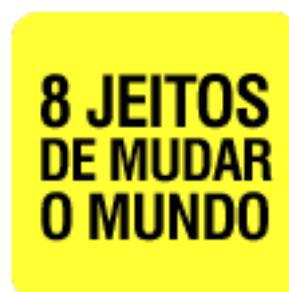
EDUCAÇÃO BÁSICA
DE QUALIDADE PARA
TODOS



IGUALDADE ENTRE
SEXOS E VALORIZAÇÃO
DA MULHER



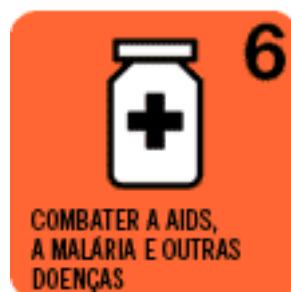
REDUZIR A
MORTALIDADE INFANTIL



8 JEITOS
DE MUDAR
O MUNDO



MELHORAR A SAÚDE
DAS GESTANTES



COMBATER A AIDS,
A MALÁRIA E OUTRAS
DOENÇAS



QUALIDADE DE VIDA
E RESPEITO AO MEIO
AMBIENTE



TODO MUNDO
TRABALHANDO PELO
DESENVOLVIMENTO

7 - Premiações e reconhecimentos

- Prêmio Djalma Chastinet Contreras de Responsabilidade Social – Sistema Unimed
- 150 Melhores Empresas para Você Trabalhar – Guia Você S/A Exame
- Troféu Destaque RS – Categoria Grandes Empresas na 11^a edição do Prêmio de Responsabilidade Social da Assembleia Legislativa do RS
- 2º lugar na Categoria Intranet no Prêmio de Comunicação do Sistema Unimed – Cooperativas tamanho médio (até 300 mil clientes)
- Recertificação ISO 9001, versão 2008 da ISO - sigla em inglês para Organização Internacional em prol da Padronização (*International Organization for Standardization*)
- 6º lugar no Prêmio Relacionamento Cliente 2010 da Central Nacional Unimed
- 3º lugar no Encontro Nacional Unimed de Relacionamento com o Cliente 2010

8 - Depoimentos

Campanha de Captação de Doadores de Medula Óssea Josiane Guerra, 30 anos, moradora de Santa Cruz do Sul

“Um mês depois que me cadastrei, recebi um e-mail do Hospital de Clínicas de Porto Alegre informando que minha medula era compatível com a de alguém que estava na fila esperando um transplante. Achei que era um trote. Afinal, existe uma chance em um milhão. Mas liguei para o hospital e realmente era verdade. Nessa hora percebi que vale a pena participar dessas campanhas. Fiquei muito feliz. Com a notícia, meus familiares que moram em outras cidades também se mobilizaram e entraram para o cadastro. Estou ansiosa para fazer a doação.”

Mara Regina Manfroi, diretora da Escola Estadual Carlos Fett Filho, de Lajeado, onde voluntários da Unimed VTRP participaram do Escola Aberta

“Com as oficinas de reforço escolar para as séries iniciais, percebemos que os alunos tiveram uma melhora significativa no rendimento em sala de aula. Isso também aconteceu com aqueles que participaram das oficinas de inglês. E ainda houve uma melhora no comportamento, nas atitudes das crianças e adolescentes. Os voluntários não vinham só para ministrar as oficinas: também acolhiam, ouviam e conversavam com os estudantes. Criaram vínculos. Outro ganho foi com relação à geração de renda. Aqueles que aprenderam a fazer chinelos decorados e a transformar caixas de leite em embalagens para presentes já estão vendendo esses produtos.”

Vanessa Possamai Comel, professora, de Lajeado, frequentou as atividades do Programa Materno-Infantil

“Adorei o curso. Como sou mãe de primeira viagem, ainda mais de gêmeas, para mim foi bastante válido. E também para o meu marido, que participou comigo da maioria dos encontros. Todas as lições foram muito importantes: aquelas repassadas pela nutricionista, pelo pediatra, pelas enfermeiras, enfim, de todos os profissionais. Não sou cliente da Unimed e achei muito bom o fato de este curso ser aberto a pessoas da comunidade, como eu, e não só para quem tem o convênio.”

Cooperada Rosemary Gerhardt, de Santa Cruz do Sul, premiada com um notebook no Programa Participação Pontuada, que estimula a participação dos cooperados nas atividades da Cooperativa

“Fiquei bastante surpresa, não esperava receber a premiação. Sou cooperada há mais de 25 anos e tenho por hábito participar das atividades da Unimed VTRP. A premiação é realmente um bom incentivo, mas não é por isto que participo. É importante colaborar na tomada de decisões, estar por dentro do que está acontecendo e poder opinar. Afinal, a Cooperativa é nossa.”

Alba Letícia Muller, psicóloga, da Escola de Educação Básica Educar-se, de Santa Cruz do Sul, participou do Projeto Adolescer

“O Projeto Adolescer foi muito bem desenvolvido, com temas pertinentes e que realmente agregaram para o desenvolvimento dos alunos. O encontro entre professores e pais também foi produtivo. Na minha opinião, a grande diferença dele para outros trabalhos sobre sexualidade é que ele vai além de ser um informativo sobre anatomia humana e Doenças Sexualmente Transmissíveis (DSTs), trabalhando a subjetividade dos participantes. O profissionalismo da equipe também contribuiu para a qualidade do trabalho e nos resultados obtidos. Com certeza, nossa escola estará sempre aberta para parcerias da qualidade como o Adolescer.”

Andrea Carvalho, colaboradora da área Comercial da Unimed VTRP em Estrela, beneficiada com auxílio-creche e com subsídio para cursar pós-graduação

“Como mãe, acho fantástico o auxílio-creche/babá. Venho tranquila trabalhar, sabendo que minha filha está numa escolinha bacana. Hoje em dia não é simples conseguir vaga numa creche pública. Por isso, ter o auxílio e não precisar me preocupar com o pagamento do valor integral de uma creche particular faz muita diferença. Além disso, entre os benefícios, estou cursando o MBA em Cooperativismo, com a maior parte da mensalidade subsidiada pela Unimed. Se não fosse o incentivo da Cooperativa, não teria condições de fazer o curso neste momento.”

9 - Balanço Social Anual

1- Identificação

Nome da cooperativa: UNIMED VALES DO TAQUARI E RIO PARDO

Ramo de atividade: Saúde

CNPJ: 87300448000109

Tempo de existencia: 39 anos

Responsável pelo preenchimento: Marcia Giongo

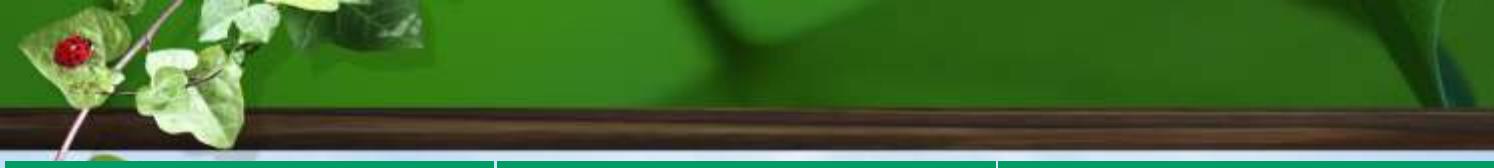
Atuação da cooperativa: Local Regional Nacional

2 - Indicadores de Corpo Funcional	2010			2009		
	Cooperados(as)	Empregados(as)	Nº Total	Cooperados(as)	Empregados(as)	Nº Total
Nº de pessoas na cooperativa (em 31/12)	658	465	1123	649	399	1048
Nº de admissões durante o período	15	126	141	20	109	129
Nº de saídas e demissões durante o período	6	60	66	9	63	72
Faixa etária dos empregados: Menores de 18 anos	-	7	-	-	7	-
.. :de 18 a 35 anos	-	369	-	-	317	-
.. :de 36 a 60 anos	-	89	-	-	75	-
.. :Maiores de 61anos	-	0	-	-	0	-
Nº de trabalhadores(as) terceirizados(as)	-	66	-	-	43	-
Nº de pessoas com funções administrativas	78	465	543	57	399	456
Nº de mulheres cooperadas em funções administrativas e/ou diretivas	15	-	15	15	-	15
Nº de negros cooperados em funções administrativas e/ou diretivas	0	-	-	2	-	2
Escolaridade dos empregados: Não alfabetizados	-	0	-	-	0	-
.. :Com ensino fundamental	-	1	-	-	1	-
.. :Com ensino médio	-	54	-	-	19	-
.. :Com ensino Técnico	-	26	-	-	48	-
.. :Com nível superior	-	309	-	-	267	-
.. :Pós-graduados	-	75	-	-	64	-
Nº de mulheres que trabalham na cooperativa	166	330	496	163	280	443
% de cargos de chefia ocupados por mulheres	-	66,67%	-	-	67,00%	-
Remuneração média das mulheres	-	1.613,20	-	-	1.493,00	-
Remuneração média dos homens	-	1.902,42	-	-	1.613,00	-
Nº de negros(as) que trabalham na cooperativa	0	5	5	1	4	5
% de cargos de chefia ocupados por negros(as)	-	2,94%	-	-	0,00%	-
Remuneração média dos(as) negros(as)	-	1.969,54	-	-	885,00	-
Remuneração média dos(as) brancos(as)	-	1.694,21	-	-	1.537,00	-
Nº de portadores(as) de deficiência e redução de mobilidade	3	4	7	2	3	5

3 - Indicadores de organização e gestão	2010	2009
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 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(a) cooperado(a)	113.096,15	125.008,63
Valor da menor produção repassada ao(a) cooperado(a)	35,05	38,30
Valor da maior remuneração paga ao(a) administrador(a)	-	-
Valor da menor remuneração paga ao(a) administrador(a)	-	-
Valor do maior salário pago ao(a) empregado(a)	15.097,00	13.786,00
Valor do menor salário pago ao(a) empregado(a)	694,54	655,23
Destino das sobras	<input type="checkbox"/> Aumento de capital <input type="checkbox"/> Distribuição entre os(as) cooperados(as) <input checked="" type="checkbox"/> Fundos	<input type="checkbox"/> Aumento de capital <input checked="" type="checkbox"/> Distribuição entre os(as) cooperados(as) <input checked="" type="checkbox"/> Fundos
Fundos existentes	<input type="checkbox"/> Fundo para educação(RATES) <input type="checkbox"/> Outro <input checked="" type="checkbox"/> Reserva legal	<input type="checkbox"/> Fundo para educação(RATES) <input type="checkbox"/> Outro <input checked="" type="checkbox"/> Reserva legal
Quantidade de assembleias realizadas	1	4
% Freqüência média nas assembleias pelos(as) cooperados(as)	17,65%	17,87%
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 type="checkbox"/> Reforma Estatuto	<input checked="" 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

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 checked="" type="checkbox"/> Conselho de especialidades <input 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"/> Criterio técnico <input type="checkbox"/> Experiência <input type="checkbox"/> Idade <input checked="" type="checkbox"/> Outro <input type="checkbox"/> Parentesco <input type="checkbox"/> Participação na comunidade	<input type="checkbox"/> Conhecimento sobre cooperativismo <input checked="" type="checkbox"/> Criterio 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 cooperativo <input checked="" type="checkbox"/> Outro	<input checked="" type="checkbox"/> Comportamento 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 à Associação Profissional	656	649
A cooperativa apóia a organização de outros empreendimentos de tipo cooperativo	<input type="checkbox"/> Não <input checked="" type="checkbox"/> Outros apoios <input type="checkbox"/> Sim, emprestando recursos materiais e/ou humanos <input 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 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 checked="" type="checkbox"/> Estadual <input checked="" type="checkbox"/> Governo Federal <input type="checkbox"/> Inst. Religiosa <input 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 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
Principal fonte de crédito	<input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Organização de comissões <input checked="" type="checkbox"/> Outras <input checked="" type="checkbox"/> sim, fornecendo equipamento <input checked="" type="checkbox"/> sim, realizando campanhas e capacitações	<input type="checkbox"/> Não <input 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
Número total de acidentes de trabalho	4	7
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 checked="" type="checkbox"/> Outras <input checked="" type="checkbox"/> sim, fornecendo equipamento <input checked="" type="checkbox"/> sim, realizando campanhas e capacitações	<input type="checkbox"/> Não <input 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 ouvir 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 (suptativo 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\$)	2010	2009
Ingressos e receitas brutos	186.898.280,14	149.075.595,61
Ingressos Repassados	0,00	0,00
Receitas sobre aplicações financeiras em 31/12	3.083.310,75	2.747.445,35
Total das dívidas em 31/12	46.572.104,08	40.481.410,50
Patrimônio da cooperativa	67.407.827,00	57.245.458,00
Patrimônio de terceiros	0,00	0,00
Impostos e contribuições	4.407.678,32	3.543.365,96
Remuneração dos(as) cooperados(as) - não inclui benefícios	63.932.632,97	59.759.009,95

IR retido sobre produção cooperados	12.635.330,22	11.476.412,50
INSS retido sobre produção cooperados	2.161.960,39	1.987.021,63
Folha de pagamento/salários e encargos	12.672.826,12	10.990.821,52
Valor de capital para ingresso na cooperativa	58.000,00	54.000,00
Sobras ou perdas do exercício	1.354.505,62	1.241.499,94
Fundos	1.731.423,68	259.226,09
5 - Indicadores sociais internos	2010	
	Cooperados(as)	Empregados(as)
Alimentação	0,00	1.543.073,76
Saúde	1.413.298,66	637.393,61
Transporte	0,00	66.858,22
Segurança no trabalho	0,00	24.216,09
Investimentos em cultura e/ou lazer	20.997,98	7.428,30
- nº de beneficiários(as)	637	453
Educação/alfabetização, ensino fundamental, médio ou superior	3.290,00	262.134,49
- nº de beneficiários(as)	2	173
Capacitação profissional	74.889,22	381.855,57
- nº de beneficiários(as)	184	465
Capacitação em gestão cooperativa	28.809,22	20.281,83
- nº de beneficiários(as)	12	15
Estagiários	-	22.090,20
- nº de estagiários em 31/12	-	3
- nº de estagiários efetivados no período	-	8
Jovem aprendiz	-	45.403,35
- nº de aprendizes em 31/12	-	12
Creche ou auxílio creche	0,00	154.207,86
Ações ambientais relativas a produção/operação	17.117,58	0,00
Seguro de vida	895.085,32	46.848,10
Previdência privada	236.781,00	197.978,46
Participações nos resultados	0,00	557.855,74
Bonificações	0,00	45.790,86
Outros cursos	0,00	0,00
Outros	139.209,64	285.327,09
Total beneficiários	835	1106
Total dos investimentos sociais internos	2.829.478,62	4.298.743,53
6 - Indicadores sociais externos (investimentos na comunidade - em R\$)	2010	
		2009
Compras de outras cooperativas	0,00	0,00
Venda de bens e/ou serviços terceirizados	-	-
Investimentos em programas e/ou projetos ambientais	22.088,00	16.028,25
Investimentos em Saúde	612.076,93	336.518,45
- nº de pessoas beneficiadas	6236	13631
- nº de entidades beneficiadas	121	82
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	38.629,64	9.797,59
- nº de pessoas beneficiadas	883	4094
- nº de entidades beneficiadas	5	10
Investimentos em capacitação profissional	0,00	0,00
- nº de pessoas beneficiadas	0	0
- nº de entidades beneficiadas	0	0
Investimentos em esportes	56.751,72	34.277,29
- nº de pessoas beneficiadas	1580	376
- nº de entidades beneficiadas	14	22
Investimentos em cultura e/ou lazer	36.123,21	68.953,21
- nº de pessoas beneficiadas	9205	9011
- nº de entidades beneficiadas	3	43
Gastos com ações sociais/filantropia (financeira, produtos e/ou serviços)/ajudas humanitárias	16.840,00	220.016,60
- nº de pessoas beneficiadas	18	400
- nº de entidades beneficiadas	1	35
Outros	270.342,87	0,00
Total pessoas beneficiadas	17922	27512
Total entidades beneficiadas	144	192
Total dos investimentos sociais externos	1.052.852,37	685.591,39



7 - Outras Informações	2010	2009
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 type="checkbox"/> Todos os empregados <input checked="" type="checkbox"/> Direção e gerência <input type="checkbox"/> Direção e gerência <input type="checkbox"/> Todos os empregados <input checked="" type="checkbox"/> Todos + CIPA <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 são considerados <input checked="" type="checkbox"/> São exigidos <input type="checkbox"/> São sugeridos <input type="checkbox"/> Não se envolve <input checked="" type="checkbox"/> Organiza e incentiva <input checked="" type="checkbox"/> Apóia	<input type="checkbox"/> Direção <input type="checkbox"/> Todos os empregados <input checked="" type="checkbox"/> Direção e gerência <input type="checkbox"/> Direção e gerência <input type="checkbox"/> Todos os empregados <input checked="" type="checkbox"/> Todos + CIPA <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 são considerados <input checked="" type="checkbox"/> São exigidos <input type="checkbox"/> São sugeridos <input type="checkbox"/> Não se envolve <input checked="" type="checkbox"/> Organiza e incentiva <input checked="" type="checkbox"/> Apóia
Os padrões de segurança e salubridade no ambiente de trabalho foram definidos por	<input type="checkbox"/> Direção <input type="checkbox"/> Todos os empregados <input checked="" type="checkbox"/> Direção e gerência <input type="checkbox"/> Direção e gerência <input type="checkbox"/> Todos os empregados <input checked="" type="checkbox"/> Todos + CIPA <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 são considerados <input checked="" type="checkbox"/> São exigidos <input type="checkbox"/> São sugeridos <input type="checkbox"/> Não se envolve <input checked="" type="checkbox"/> Organiza e incentiva <input checked="" type="checkbox"/> Apóia	<input type="checkbox"/> Direção <input type="checkbox"/> Todos os empregados <input checked="" type="checkbox"/> Direção e gerência <input type="checkbox"/> Direção e gerência <input type="checkbox"/> Todos os empregados <input checked="" type="checkbox"/> Todos + CIPA <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 são considerados <input checked="" type="checkbox"/> São exigidos <input type="checkbox"/> São sugeridos <input type="checkbox"/> Não se envolve <input checked="" type="checkbox"/> Organiza e incentiva <input checked="" type="checkbox"/> Apóia
Quanto à liberdade sindical, ao direito de negociação coletiva e à representação interna dos empregados , a cooperativa		
Na seleção dos fornecedores, os mesmos padrões éticos e de responsabilidade social e ambiental adotados pela cooperativa		
Quanto à participação de empregados em programas de trabalho voluntário, a cooperativa		
Atendimento de intercâmbio prestado por outras cooperativas	33.841.404,88	26.928.691,32
Venda a outras cooperativas	0,00	0,00
Número total de reclamações e críticas de consumidores	-	-
a) Na cooperativa	1717	2067
b) Na ANS	7	0
c) No Procon	1	2
d) Na justiça	234	218
Número de reclamações e críticas solucionadas	-	-
a) Na cooperativa	1717	36
b) Na ANS	7	0
c) No procon	1	2
d) Na justiça	15	218
Valor total de indenizações pagas no período por determinação de órgãos de defesa do consumidor e/ou justiça	219.719,59	194.838,90
Número total de ações trabalhistas movidas por empregados	-	-
a) Processos julgados procedentes	2	2
b) Processos julgados improcedentes	0	0
Valor total de indenizações trabalhistas pagas no período por determinação da justiça	38.213,39	6.246,46
Valor adicionado a distribuir em R\$ - vide DVA	96.681.879,92	85.804.703,57
Distribuição % do valor adicionado:	-	-
a) Governo	8,41 %	7,55 %
b) Cooperados	69,05 %	72,24 %
c) Empregados/Diretores/Conselheiros	17,55 %	17,00 %
d) Remuneração de capitais de terceiros	0,71 %	0,67 %
e) Sociedade	1,09 %	0,80 %
f) Juros sobre capital próprio	0,00 %	0,00 %
g) Constituição de reservas e fundos	1,79 %	0,30 %
h) À disposição da AGO	1,40 %	1,45 %

8 - Notas Explicativas

Para compor o Balanço Social, as informações para os indicadores foram extraídas da seguinte forma:

Indicadores sociais Internos: áreas de Controladoria, Desenvolvimento Humano, Relacionamento com Cooperados, Comercial e Gestão de Responsabilidade Socioambiental.

Indicadores sociais externos: Controladoria, Auditoria em Saúde, Marketing, Promoção à Saúde e Gestão de RSA.

Os dados foram disponibilizados em relatórios e planilhas de controle.



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	2010	2009
a) Ingressos e receitas	186.898.280,14	149.075.595,61
a 1) Contraprestações emitidas líquidas	124.924.828,33	113.355.861,06
a 2) Outros ingressos e receitas operacionais	61.902.840,20	36.650.483,08
a 3) Provisão para créditos de liquidação duvidosa - Reversão/Constituição	70.611,61	-930.748,53
b) Variação das provisões técnicas	-4.488.853,69	235.945,75
b 1) Provisão de risco	427.793,87	-176.919,51
b 2) Outras	-4.916.647,56	412.865,26
c) Receita líquida operacional	191.387.133,83	148.839.649,86
d) Eventos, dispêndios e despesas operacionais	92.012.586,35	60.777.001,15
d 1) Eventos indenizáveis líquidos	86.158.192,54	55.993.757,02
d 2) Variação da provisão para eventos ocorridos e não avisados	715.075,76	410.901,34
d 3) Outros dispêndios / Despesas operacionais	5.139.318,05	4.372.342,79
e) Insumos adquiridos de terceiros	6.053.463,53	4.147.637,83
e 1) Despesas de comercialização	0,00	0,00
e 2) Variação das despesas de comercialização diferidas	0,00	0,00
e 3) Despesas com serviços de terceiros	3.142.733,04	2.355.424,09
e 4) Materiais, energia e outras despesas administrativas	2.716.804,70	1.206.672,17
e 5) Provisão para contingências - administrativas	0,00	0,00
e 6) Despesas Financeiras	148.320,16	566.595,49
e 7) Despesas patrimoniais	0,00	0,00
e 8) Perda / Recuperação de valores ativos	45.605,63	18.946,08
f) Valor adicionado bruto	93.321.083,95	83.915.010,88
g) Depreciação, Amortização	762.276,02	1.101.781,05
h) Valor adicionado líquido produzido pela entidade	92.558.807,93	82.813.229,83
i) Valor adicionado recebido / cedido em transferência	4.123.071,99	2.991.473,74
i 1) Receitas financeiras	3.083.310,75	2.747.445,35
i 2) Resultado de equivalência patrimonial	0,00	0,00
i 3) Outras	1.039.761,24	244.028,39
(I) Valor adicionado total distribuir (h + i)	96.681.879,92	85.804.703,57

(B) Distribuição da riqueza	2010	2009
a) Remuneração do trabalho	83.733.681,24	76.568.043,77
a 1) Cooperados	66.762.111,59	61.982.682,25
a 1 . 1) Produção (consultas e honorários)	63.932.632,97	59.759.009,95
a 1 . 2) Benefícios	2.829.478,62	2.223.672,30
a 2) Dirigentes, Conselheiros e Empregados	16.971.569,65	14.585.361,52
a 2 . 1) Salários, 13º, Férias, etc	11.685.935,00	10.217.396,25
a 2 . 2) Benefícios	3.740.887,79	3.226.018,82
a 2 . 3) F.G.T.S	986.891,12	773.425,27
a 2 . 4) Bônus / Participação nos lucros e resultados	557.855,74	368.521,18
b) Remuneração do governo - Impostos/Taxas/Contribuições	8.127.245,27	6.477.407,59
b 1) Federais	3.784.544,09	2.973.678,43
b 1. 1) Previdência Social e Outros	3.719.566,95	2.934.041,63
b 2) Estaduais	24.994,92	26.724,17
b 3) Municipais	598.139,31	542.963,36
c) Contribuições para a sociedade	1.052.852,37	685.591,39
d) Remuneração de capitais de terceiros	682.171,74	572.934,79
d 1) Juros	64.687,75	0,00
d 2) Aluguéis	617.483,99	572.934,79
d 3) Outras (royalties,direitos autorais)	0,00	0,00
e) Remuneração de capitais próprios	3.085.929,30	1.500.726,03
e 1) Juros sobre capital próprio	0,00	0,00
e 2) Constituição de reservas e fundos	1.731.423,68	259.226,09
e 3) Sobras / Perdas líquidas a disposição da AGO	1.354.505,62	1.241.499,94
(II) Total distribuído (a+b+c+d+e)	96.681.879,92	85.804.703,57

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

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 2010, 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 2010 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, 01 de abril de 2011.


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

