

# Relatório de Sustentabilidade

# 2012

**Unimed**   
Vales do Taquari  
e Rio Pardo/RS

# Índice

<b>1. Mensagem do Presidente</b>	03
<b>2. Sobre o relatório</b>	04
<b>3. A Unimed VTRP</b>	05
<b>4. Reconhecimentos</b>	13
<b>5. Cenário atual</b>	16
<b>6. Governança Cooperativa</b>	26
6.1 Estrutura de governança	27
6.2 Código de Conduta	31
<b>7. Relacionamento</b>	32
7.1 Colaboradores	34
7.2 Cooperados	45
7.3 Clientes	49
7.4 Fornecedores e Prestadores de Serviço	54
7.5 Sociedade e meio ambiente	59
<b>8. Anexos</b>	72
- Balanço Social	72
- Parecer do auditor	79
- Adesão ao Pacto Global	82
- Índice Remissivo GRI	83



# 1. Mensagem do Presidente

GRI 1.1



Presidente da Unimed VTRP, Carlos Antonio da Luz Rech

A Unimed Vales do Taquari e Rio Pardo (Unimed VTRP), em 41 anos de trajetória, consolidou sua marca no mercado. Isto é resultado do trabalho eficiente e qualificado de seus médicos cooperados, colaboradores e prestadores de serviço.

Neste histórico de sucesso, em 2012 merece destaque especial o Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS), calculado uma vez por ano pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), que é o órgão federal responsável por regular o setor. Em uma escala de 0 a 1, a Unimed VTRP obteve a nota 0,85. Entre outros pontos, o índice considera a satisfação do cliente, as ações de promoção à saúde, a capacidade de a operadora manter-se em dia com suas obrigações financeiras e as condições da oferta de rede de consultórios, hospitais, ambulatórios, laboratórios e centros de diagnóstico.

Conforme ranking elaborado pela Revista Exame, conquistamos a maior nota do país entre as operadoras de planos de saúde de grande porte (com mais de 100 mil beneficiários). O reconhecimento tem um peso extra, pois vem justamente do órgão que dita as regras, controla e fiscaliza o funcionamento do nosso setor. E nos deixou mais felizes por que veio exatamente no ano em que comemoramos, por declaração da Organização das Nações Unidas (ONU), o Ano Internacional das Cooperativas. A temática ganhou destaque nas ações para cooperados e colaboradores da Unimed VTRP e, por isso, foi escolhida para ilustrar este importante relatório.

Em meio às novas regulamentações da ANS - a maioria delas com impacto direto no nosso negócio -, e com foco na redução das despesas, buscamos uma ascensão na carteira de clientes da Cooperativa. Apesar de o ano não ter sido bom para a economia gaúcha, registramos um incremento de 1,36% na nossa carteira – considerando todos os planos e produtos comercializados pela VTRP, chegamos a 223.504 clientes.

Embora os resultados financeiros deste ano evidenciem a assertividade do trabalho desenvolvido - fundamentado em valores e princípios éticos consolidados dentro da organização - as perspectivas do setor da saúde suplementar exigem atenção contínua e antecipação frente às exigências legais e às projeções de futuro, como por exemplo, o envelhecimento da população. Desta forma, é essencial que a Unimed VTRP mantenha sua estratégia de atuação, pautada na condução transparente de seu negócio, na valorização de seus colaboradores, no cuidado com seus clientes, e no respeito e preocupação com o meio ambiente e com as comunidades nas quais está inserida.

Reflexo desta postura, temos dois marcos relevantes: a Unimed VTRP tornou-se signatária do Pacto Global, em novembro de 2012, assumindo o compromisso de inserir os 10 Princípios do Pacto Global nas operações da organização; e o lançamento deste primeiro Relatório de Sustentabilidade produzido sob os parâmetros e diretrizes GRI – *Global Reporting Initiative*. Essas iniciativas foram incorporadas à nossa gestão e representam um compromisso assumido para os anos seguintes.

Vislumbrar novas conquistas é o objetivo da Diretoria da VTRP, alicerçada na força e dedicação dos colegas cooperados e colaboradores. Quem já venceu tantas batalhas não esmorece diante de cenários macroeconômicos e regulatórios pouco animadores ou vaticínios menos otimistas sobre a economia mundial. Acreditamos que com o empenho de todos encontraremos soluções que propiciem a continuidade da caminhada de desenvolvimento da nossa Cooperativa.

Carlos Antonio da Luz Rech  
Presidente da Unimed VTRP

## 2. Sobre o Relatório

GRI 3.1, 3.2, 3.3, 3.4, 3.6 e 3.7

Fruto do compromisso ético e da transparência da Unimed VTRP com seus públicos de relacionamento, a Cooperativa publicou anualmente – de 2001 a 2011 – Relatórios de Responsabilidade Socioambiental. Como resultado de sua preocupação em evoluir junto às tendências de mercado, divulga este ano o presente Relatório de Sustentabilidade. É o primeiro a seguir os parâmetros da *Global Reporting Initiative* – GRI, autodeclarado nível C.

Conteúdo do Relatório	Relatório		Níveis de aplicação					
			C	C+	B	B+	A	A+
Perfil da G3	RESULTADO	Responder aos Itens: 1.1; 2.1 a 2.10; 3.1 a 3.8, 3.10 a 3.12; 4.1 a 4.4, 4.14 a 4.15.			Responder a todos os critérios elencados para Nível C mais: 1.2; 3.9 , 3.13; 4.5 a 4.13, 4.16 a 4.17		O mesmo exigido para o nível B	
Informações sobre a forma de Gestão da G3	RESULTADO	Não exigido			Informações sobre a forma de gestão para cada Categoria de Indicador.		Forma de Gestão divulgada para cada Categoria de Indicador.	
Indicadores de desempenho da G3 & Indicadores de Desempenho do Suplemento Setorial	RESULTADO	Responder a um mínimo de 10 Indicadores de Desempenho, incluindo pelo menos um de cada uma das seguintes áreas de desempenho: social, econômico e ambiental.			Responder a um mínimo de 20 Indicadores de Desempenho, Incluindo pelo menos um de cada uma das seguintes áreas de desempenho: econômico, ambiental, direitos humanos, práticas trabalhistas, sociedade, responsabilidade pelo produto.		Responder a cada Indicador essencial da G3 e do Suplemento Setorial com a devida consideração ao princípio da materialidade de uma das seguintes formas: a) respondendo ao Indicador ou b) explicando o motivo da omissão.	

As informações relatadas neste documento reportam ao período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2012, e referem-se às operações da Unimed VTRP em toda sua área de abrangência, incluindo a sede.

Em caso de dúvidas referentes ao Relatório de Sustentabilidade envie um e-mail para [responsabilidadesocial@unimedvtrp.com.br](mailto:responsabilidadesocial@unimedvtrp.com.br)



A Unimed VTRP

## 3.A Unimed VTRP

GRI 2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 2.5, 2.6, 2.7, 2.8, 2.9 e 3.6



A sede da Cooperativa Médica está localizada no município de Lajeado

A Unimed Vales do Taquari e Rio Pardo (Unimed VTRP) é uma sociedade de pessoas, de natureza civil, com o objetivo social de congregar os sócios para o exercício de suas atividades econômicas. A entidade é regida pela Lei nº 5.764, de 16 de dezembro de 1971, que regulamenta o sistema cooperativista no país. A sociedade conta com 690 médicos associados, 307 serviços credenciados (hospitais, laboratórios e clínicas), além de participar da rede de atendimento do Sistema Unimed Nacional.

Atualmente tem 502 colaboradores efetivos e 16 aprendizes. Administra uma carteira com 223.504 clientes, montante que a coloca no grupo das operadoras de plano de saúde de grande porte.

Negócio: "Saúde e qualidade de vida".

Visão: "Ser reconhecida como uma das 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 serviço".

# 3.A Unimed VTRP

## 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".

## Valores

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.

## Abrangência

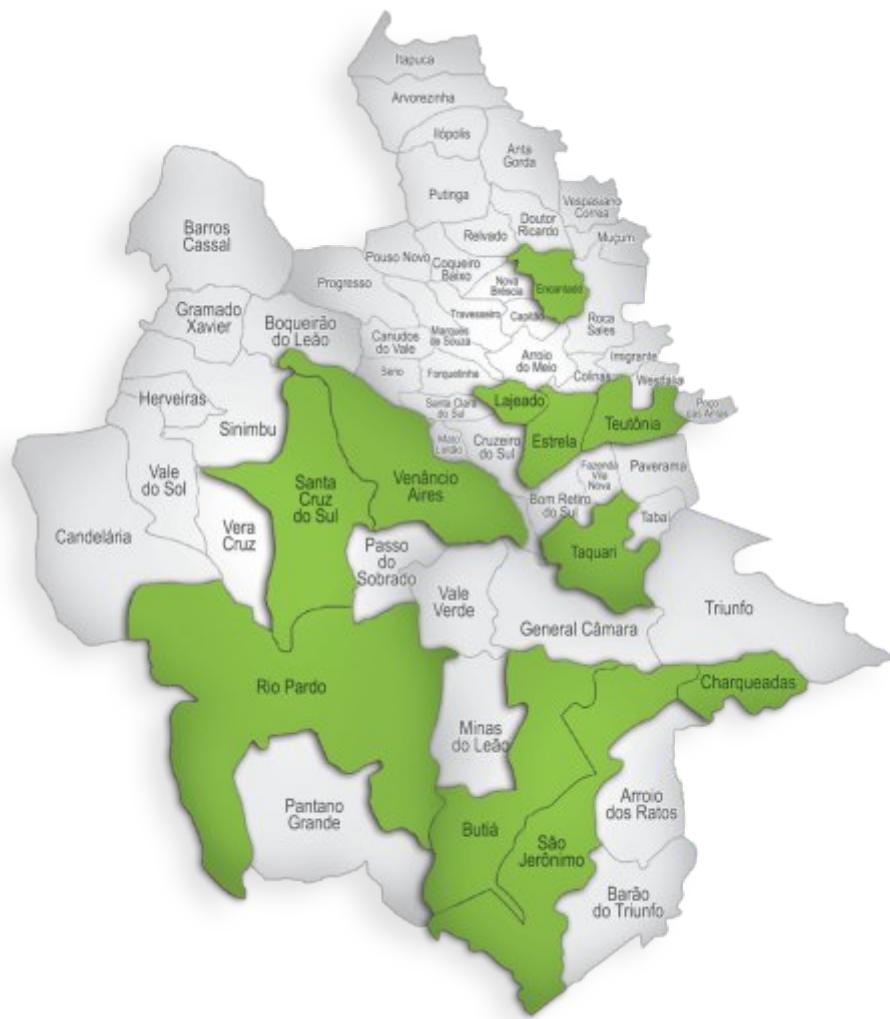
Sua área de ação abrange 59 municípios, nos vales do Taquari, do Rio Pardo e região do Jacuí, todos no Rio Grande do Sul (RS). São eles: Anta Gorda, Arroio do Meio, Arroio dos Ratos, Arvorezinha, Barão do Triunfo, Barros Cassal, Bom Retiro do Sul, Boqueirão do Leão, Butiá, Candelária, Capitão, Canudos do Vale, Charqueadas, Colinas, Coqueiro Baixo, Cruzeiro do Sul, Doutor Ricardo, Encantado, Estrela, Fazenda Vilanova, Forquetinha, General Câmara, Gramado Xavier, Herveiras, Ilópolis, Imigrante, Itapuca, Lajeado, Marques de Souza, Mato Leitão, Minas do Leão, Muçum, Nova Bréscia, Pantano Grande, Passo do Sobrado, Paverama, Poço das Antas, Pouso Novo, Progresso, Putinga, Relvado, Rio Pardo, Roca Sales, Santa Cruz do Sul, Santa Clara do Sul, São Jerônimo, Sério, Sinimbu, Tabaí, Taquari, Teutônia, Travesseiro, Triunfo, Vale do Sol, Vale Verde, Venâncio Aires, Vera Cruz, Vespasiano Correa e Westfália.

# 3.A Unimed VTRP

## Sede e unidades regionais

A sede administrativa da Unimed VTRP está localizada na Avenida Benjamin Constant, nº 1058, no Centro do município de Lajeado (RS). A Cooperativa também mantém unidades regionais, que permitem atendimento presencial em locais onde há maior concentração de clientes (veja mapa abaixo).

No ano passado, após análise do volume de atendimentos e da necessidade de manutenção destas estruturas, a Cooperativa optou, em junho, por centralizar suas atividades em Charqueadas, onde, além de um Centro Clínico, a Unimed VTRP mantinha também um escritório. O ponto de atendimento passou a operar no Centro Clínico. E, em outubro, foram encerradas as unidades de Candelária e Triunfo. Os colaboradores que atuavam nestes escritórios foram convidados a participar de processos seletivos em outras unidades regionais.



Municípios onde estão localizadas as unidades regionais

# 3.A Unimed VTRP

## Produtos oferecidos

A Cooperativa atua na comercialização de planos de saúde, firmando contratos de prestação de serviços com pessoas físicas e jurídicas a serem atendidas pelos médicos cooperados, pela rede própria da Unimed VTRP, rede credenciada e no intercâmbio (atendimento na área de abrangência de outras Unimeds).

Planos existentes:

- **Familiar:** prestação de serviços em saúde contratados por pessoa física.
- **Empresarial:** prestação de serviços em saúde contratados por pessoa jurídica.
- **Sindicatos rurais:** prestação de serviços em saúde, restritos aos atendimentos em consultório médico, contratados por sindicatos rurais.

A Cooperativa atua também na comercialização de outros serviços:

## Saúde Ocupacional

Prestação de serviços em Saúde Ocupacional contratados por empresas. Consiste na elaboração do Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO), do Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA) e na realização dos exames admissionais, demissionais, de mudança de função, periódicos e de retorno ao trabalho. Orienta as empresas quanto às exigências legais do Ministério do Trabalho e Emprego, referentes à gestão de saúde e segurança do trabalho.

## 3.A Unimed VTRP



Parte da equipe do SOS Unimed

### Serviço de remoção terrestre

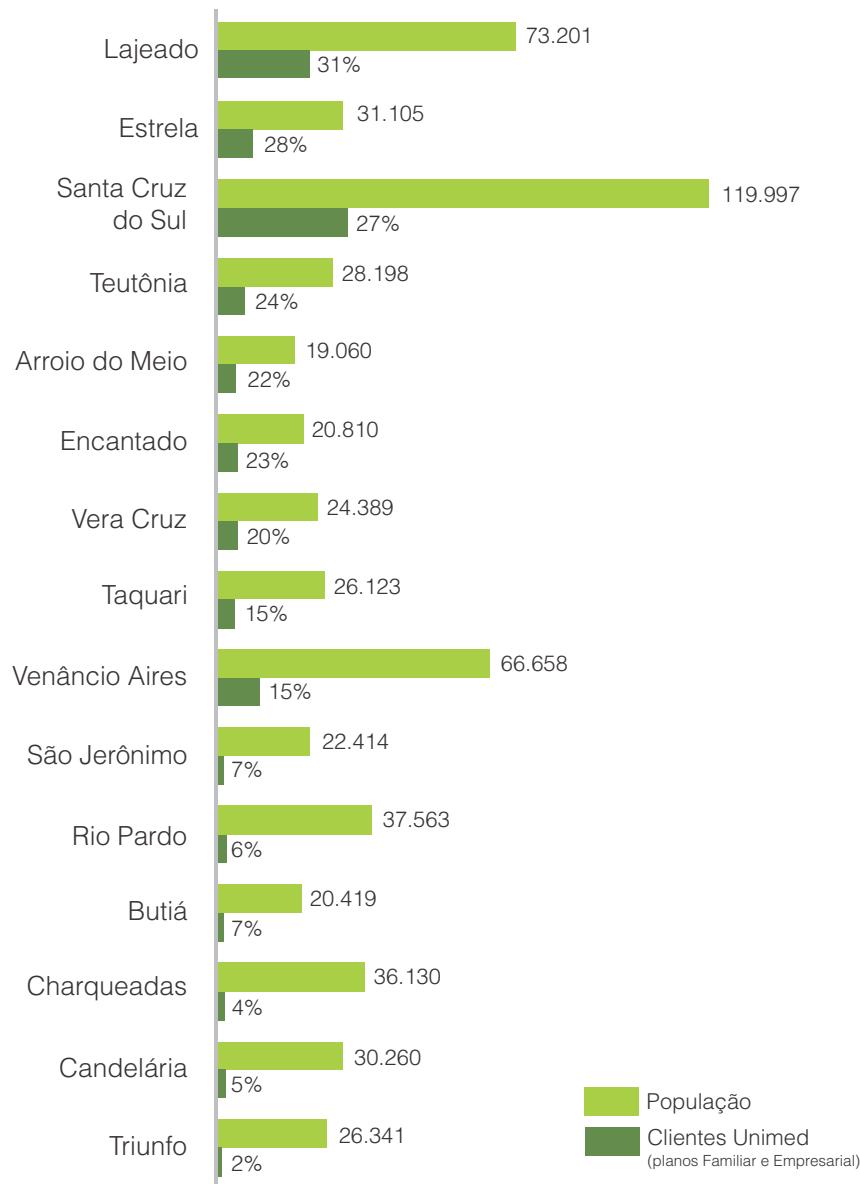
Atendimento pré-hospitalar de urgência e emergência para clientes contratantes do serviço e para a comunidade. Os traslados de clientes, de um hospital para outro, também estão contemplados nesta categoria.

# 3.A Unimed VTRP

## Participação no mercado

Segundo dados do IBGE (estimativa 2012), a região da Unimed VTRP possui 832.502 habitantes. Destes, 15,16% possuem plano de saúde com a Unimed. Importante observar que não estão incluídos, neste cálculo, os clientes de intercâmbio.

Destaca-se o município de Lajeado, onde 31% da população são atendidos pela Unimed VTRP. Também é significativa a participação em outras seis cidades, nas quais os índices são superiores a 20%. Abaixo, o gráfico explicita os indicadores das 15 cidades com maior percentual de clientes por população. Neste cálculo, foram considerados os clientes de planos assistenciais (familiar e empresarial) e sindicatos rurais. Em relação ao ano passado, houve manutenção da média da participação de mercado.



# 3.A Unimed VTRP

## Evolução da carteira

A carteira da Cooperativa teve um crescimento de 1,36% no número total de clientes de todos os planos e produtos. Esse aumento se deve ao saldo positivo de 3.005 vidas, a maioria delas incluídas no plano familiar. Essa evolução pode ser atribuída às campanhas de vendas e ao cumprimento da Resolução Normativa (RN) 195, da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). Em virtude desta resolução, beneficiários que não comprovaram vínculo empregatício com a empresa cliente tiveram de ser desligados do plano empresarial. Por este motivo, a eles foi oferecido o plano familiar.

EVOLUÇÃO Nº DE CLIENTES				
PRODUTO	2011	2012	Variação em clientes	Variação em clientes %
Plano Familiar	39.918	42.717	2.799	7,01%
Plano Empresarial	105.179	103.953	-1.226	-1,17%
Plano p/ Sindicatos Rurais	13.028	12.118	-910	-6,98%
Saúde Ocupacional	39.262	40.886	1.624	4,14%
Acidente do Trabalho	8.309	7.706	-603	-7,26%
SOS Unimed	14.803	16.124	1.321	8,92%
TOTAL	220.499	223.504	3.005	1,36%



# Reconhecimentos

# 4. Reconhecimentos

GRI 2.10



Vice-presidente da Cooperativa, médico Aldo Pricladnitzki (à esquerda), recebeu o Prêmio Destaque Qualidade do Vale do Taquari

- Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS) - a Unimed VTRP obteve a nota 0,85 em uma escala de 0 a 1. O IDSS é calculado anualmente pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). Conforme ranking elaborado pela Revista Exame, foi a maior nota do país entre as operadoras de planos de saúde de grande porte (com mais de 100 mil beneficiários). O índice, divulgado em 2012, é referente ao desempenho de 2011.

- Prêmio Unimed de Governança Cooperativa - Selo Ouro (Unimed do Brasil)
- Prêmio Nacional de Relacionamento com Clientes - 3º lugar na categoria Grande Porte (Central Nacional Unimed)
- Prêmio Cooperativa do Ano, Etapa Nacional: 2º lugar Categoria Cooperativa Cidadã, com o projeto “Cuidar e Viver” (Organização das Cooperativas Brasileiras)
- Selo Referência Estadual, Prêmio Cooperativa do Ano: Categoria Comunicação e Difusão do Cooperativismo, com o projeto “Educando para o Cooperativismo” (Organização das Cooperativas Brasileiras)
- Selo Referência Estadual, Prêmio Cooperativa do Ano: Categoria Fidelização, com o projeto “Programa de Participação Pontuada” (Organização das Cooperativas Brasileiras)

## 4. Reconhecimentos



Diretor de Desenvolvimento da Unimed VTRP, médico Neori Gusson (à esquerda), na entrega da premiação Cooperativa do Ano

- Prêmio Cooperativa do Ano, Etapa Estadual: Categoria Cooperativa Cidadã, com o projeto “Programa Cuidar e Viver” (Organização das Cooperativas Brasileiras)
- Selo Unimed de Responsabilidade Social 2012 - Prêmio de Honra ao Mérito (Unimed do Brasil)
- Prêmio de Responsabilidade Social – Medalha e Certificado (Assembleia Legislativa do Rio Grande do Sul)
- Certificado de Sustentabilidade – 8ª Pesquisa de Gestão Sustentável (Anuário Expressão do Estado de Santa Catarina)
- Prêmio Destaque Qualidade do Vale do Taquari, segmento Comércio e Serviços (Comitê Regional do Programa Gaúcho da Qualidade e Produtividade).
- Prêmio Preferência Real - Segmento Plano de Saúde (Prefeitura de Venâncio Aires/RS)
- Prêmio Destaque ISSQN 2011 (Prefeitura de Teutônia/RS)
- Prêmio Empresário Amigo do Esporte (Governo Federal)

A close-up photograph of several green pine branches with sharp, pointed needles. The branches are arranged in a dense, overlapping pattern across the frame.

# Cenário Atual

# 5.Cenário Atual

GRI 3.5, 3.7, 4.14 e LA8



No Espaço Vida, clientes da Cooperativa são orientados para a prevenção e promoção da saúde

Em seu histórico de atuação, a Unimed VTRP tem evidências do relacionamento com seus principais públicos de relacionamento, ou seja, aqueles diretamente influenciados ou que impactam na operação da Cooperativa.

Diferentes atividades são realizadas para estreitar os laços com estes grupos. E, também, para manter a assertividade em relação aos principais temas que permeiam o dia a dia da Unimed VTRP.

Os gestores da Cooperativa elencaram aqueles que têm maior relevância, nesta ordem:

- Colaboradores
- Cooperados
- Clientes
- Prestadores de serviço e fornecedores
- Comunidade

No capítulo “Relacionamento” estão descritos os programas, eventos e ações realizados para estas partes interessadas, priorizadas no relatório. Ao longo de 2013, elas continuarão sendo engajadas, de forma aprimorada, com a inclusão de temas e discussões de âmbito social e ambiental.

## 5. Cenário Atual



Grupo de atividade física durante caminhada orientada, em Lajeado

### Definição dos temas prioritários

O teste de materialidade dos temas prioritários da Unimed VTRP seguiu o seguinte fluxo:

1. Levantamento de temas relevantes para a Unimed VTRP, por meio de entrevistas com gestores, diretoria e consulta a materiais estratégicos da organização - como planejamento estratégico, matriz de riscos e relatórios de gestão.
2. Consolidação de temas importantes para as partes interessadas, considerando resultados de eventos, pesquisas e programas de avaliação com colaboradores, cooperados, clientes, prestadores de serviço e comunidade.
3. Priorização de temas e de indicadores de desempenho econômico, social e ambiental, apontados pelos gestores da organização.
4. Filtro de temas prioritários sob as perspectivas: impacto ambiental/risco, regulamentação, competitividade e importância para os públicos de relacionamento.
5. Validação de temas junto à gerência da Unimed VTRP.

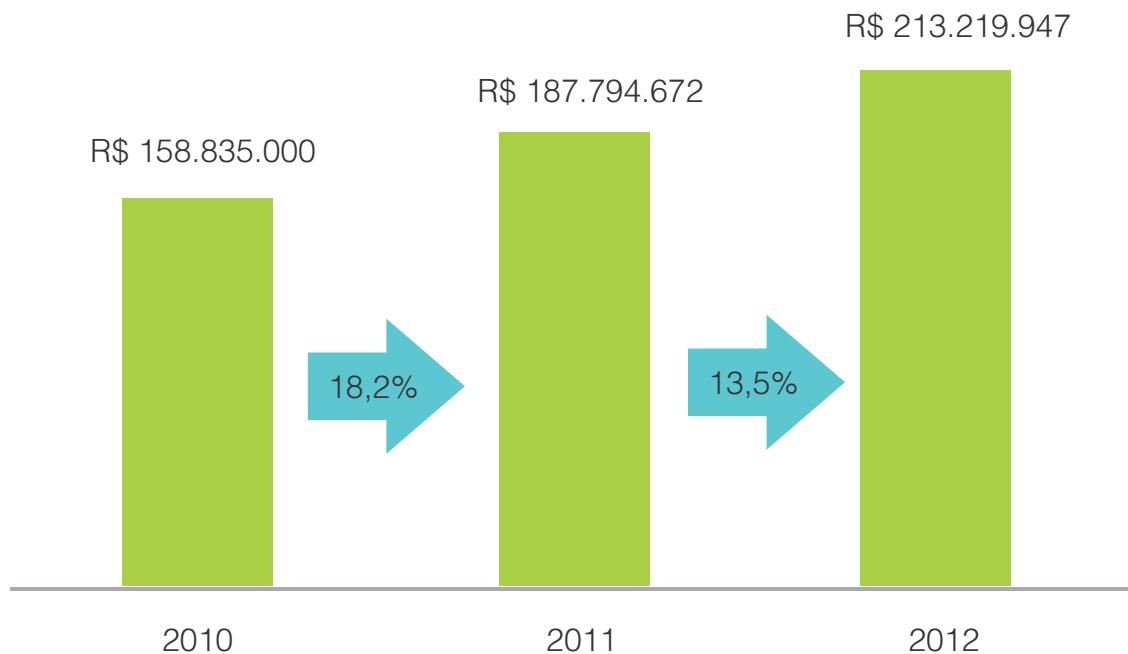
Como resultado deste processo foram elencados os seguintes temas:

- Custo assistencial
- Judicialização
- Abrangência da rede credenciada
- Regulamentação da saúde
- Promoção e prevenção à saúde

# 5. Cenário Atual

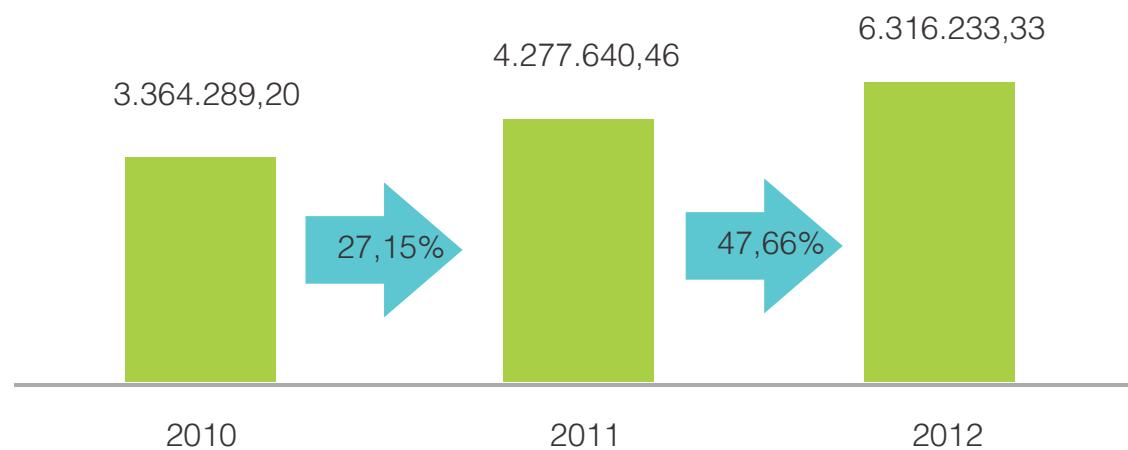
## Custo assistencial

Os custos assistenciais de um plano de saúde são compostos, essencialmente, pelos custos oriundos da realização de exames, consultas, terapias, internações e outras despesas médicas. O acompanhamento histórico do custo assistencial comprova sua elevação contínua, justificada pela disponibilização de novas tecnologias de alto custo - tanto para exames, como para terapias - e medicamentos.



Os principais propulsores desta elevação, em 2012, foram os custos de Órteses, Próteses e Materiais Especiais (OPMEs) e de quimioterapia.

## OPMEs (custos em R\$)



# 5. Cenário Atual

## Quimioterapia (custos em R\$)



O aumento sistemático do custo assistencial, em especial junto aos grupos OPMEs, quimioterapia e medicamentos, apresenta-se como verdadeiro desafio para a Cooperativa e seus cooperados. Um esforço conjunto para a construção e implementação de alternativas diversas das atuais terá que ocorrer. Algumas estratégias de atuação já foram redefinidas:

- Formatação de relatórios e acompanhamento de indicadores estratificados - relacionados a consultas, exames, custo hospitalar e procedimentos não-médicos
- Implantação de fóruns semanais de discussão e deliberação estratégica e operacional sobre custo assistencial
- Qualificação do processo de auditoria
  - Ampliação e qualificação da auditoria concorrencial (dentro dos hospitais) e da auditoria especializada em OPMEs
  - Aplicação efetiva da Resolução do Conselho Federal de Medicina (CFM) 1956 sobre OPMEs
  - Revisão do processo de auditoria e autorização de OPMEs
  - Interface com a Comissão Técnica
- Renegociação dos valores pagos aos serviços de quimioterapia

# 5. Cenário Atual

- Implantação do novo sistema de atendimento
  - Identificação por biometria (uso das impressões digitais de todos os envolvidos no processo de atendimento: secretaria do consultório, médico, cliente, prestador de serviço, atendente da Unimed)
  - Diminuição progressiva dos custos com papel e armazenamento
  - Qualificação na solicitação de exames
  - Qualificação dos relatórios assistenciais (gestão de informações mais próximas da assistência e não da fatura)

O novo sistema de atendimento está sendo implantado de forma gradativa. Até o final de 2012 cinco municípios haviam sido contemplados: Lajeado, Estrela, Arroio do Meio, Cruzeiro do Sul e Santa Clara do Sul. Ao longo de 2013 o projeto abrangerá os demais municípios da área de ação da Unimed VTRP.

## Judicialização

A procura pelo Judiciário para a resolução de conflitos relacionados à prestação de serviços na área da saúde é crescente, sobretudo buscando a responsabilização do Estado pela efetivação do direito à saúde. Este fenômeno, conhecido como “Judicialização da Saúde”, tem merecido uma atenção cada vez maior por parte das operadoras de planos de saúde. A rigor, as operadoras também têm sido penalizadas pelo aumento do número de ações judiciais nesta área, e pela tendência em se atribuir a elas a responsabilidade de atender demandas não previstas em seus contratos. Neste cenário, o desafio da Cooperativa é manter-se atenta às normas regulamentadoras da sua atividade, bem como ao que o Poder Judiciário tem determinado, equilibrando-se neste conflito de interpretações das responsabilidades atribuídas a quem atua neste ramo. A Unimed VTRP, inserida neste contexto, tem atuado de forma preventiva, buscando minimizar os impactos desta judicialização.

## Abrangência da rede credenciada

Para garantir o atendimento de clientes que precisam de assistência em diferentes regiões do Brasil, a Unimed VTRP intensificou seu relacionamento com outras singulares. Um colaborador foi contratado para estabelecer este relacionamento. Só no ano passado visitou 26 Unimeds em 13 estados brasileiros.

# 5. Cenário Atual

## Regulamentação da saúde

A Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) publicou, em 2012, 45 regulamentações. Apesar de inferior ao número do ano anterior (58 regulamentações), elas geraram um impacto maior nos processos da Cooperativa, com envolvimento de colaboradores e aumento de custos.

Os reflexos também são sentidos pelos clientes, pois algumas resoluções exigiram mudanças na forma de contratação dos planos, aumento de mensalidades e comprovação de vínculo dos beneficiários.

Para minimizar impactos deste tipo, a Unimed VTRP instituiu em 2010 o Comitê ANS. O grupo é composto por sete membros, entre diretores, gestores e colaboradores da Cooperativa. Com encontros quinzenais, eles acompanham as normas publicadas pela ANS e sua efetiva implementação pela Cooperativa, quando possível antecipando-se e facilitando o cumprimento e adequações necessárias pela exigência legal. Cabe também a essa equipe, verificar, de forma sistemática, o ajustamento dos processos e produtos da Unimed VTRP à legislação. Outra iniciativa do comitê foi a contratação de consultoria externa para auditar a conformidade dos processos da Cooperativa em relação às exigências da ANS.

Seguindo um modelo proposto pela agência - RN 277, publicada em novembro de 2011 e com adesão voluntária - a Unimed VTRP optou por avaliar sua gestão. O modelo trata de uma certificação chamada Acreditação. Trabalhando na busca por este reconhecimento, a Cooperativa realizou um diagnóstico e estruturou um projeto para se adequar às exigências da referida RN. A Unimed VTRP entende que a Acreditação agrupa itens importantes e torna a operadora cada vez mais uma gestora da saúde dos seus clientes.

## 5. Cenário Atual



Em Santa Cruz do Sul, clientes em atividade no Espaço Vida

### Promoção e prevenção à saúde

Preocupada em cuidar cada vez mais da saúde de seus clientes e colaboradores, a Unimed VTRP criou, em maio de 2003, o Espaço Vida Unimed. Ele contribui para a melhora da qualidade de vida dessas pessoas, através do estímulo a hábitos saudáveis (alimentação equilibrada, prática regular de atividade física e atenção à saúde emocional).

O Espaço Vida desenvolve programas de promoção à saúde, prevenção de riscos e doenças e de recuperação e reabilitação da saúde, seja por atendimento educativo e preventivo ou assistencial. O atendimento educativo e preventivo engloba o Programa Vida com Mais Qualidade (para clientes), Programa de Qualidade de Vida (colaboradores) e Meu Bebê (clientes, colaboradores e comunidade).

Os dois programas voltados à qualidade de vida têm por objetivo estimular a educação em saúde por meio de atividades orientadas por equipe multidisciplinar, contribuindo para a mudança de maus hábitos e a manutenção de um comportamento saudável, com a escolha de um médico de referência. Os pacientes são incorporados no programa conforme as necessidades identificadas na entrevista inicial. E, na sequência, são classificados de acordo com o grau de risco para o desenvolvimento de doenças cardiovasculares.

O plano de cuidado individualizado inclui palestras, atenção ao obeso mórbido, grupo pré e pós-cirúrgico, grupo “Lidando com as Emoções”, atendimentos psicológicos e nutricionais, terapia ocupacional e atividade física.

No Espaço Vida é desenvolvido o Programa Cuidado em Família, que contempla o gerenciamento de doenças crônicas e o atendimento a pacientes com patologias passíveis de hospitalização, mas que, opcionalmente, possam ser tratadas no domicílio. Ele fortalece o vínculo do paciente com o médico de referência.

## 5. Cenário Atual



Cartilha distribuída pela Unimed VTRP incentiva a prática da massagem em bebês

### Programa Meu Bebê

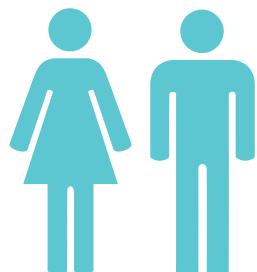
Está dividido em duas modalidades:

**Grupo de Gestantes** – Clientes e comunidade participam de encontros com a abordagem de assuntos relacionados à gestação, como aspectos emocionais, parto e puerpério, alimentação, bem-estar, atividade física, além do nascimento, amamentação e primeiros cuidados. Após o nascimento do bebê é realizada visita domiciliar para a puérpera que é cliente Unimed VTRP.

**Grupo de Pais** - Espaço de trocas entre os pais e incentivo a hábitos de vida saudáveis, com temas de prevenção e educação. Os encontros mensais debatem assuntos como limites, a importância do brincar, desenvolvimento motor, prevenção de acidentes, alimentação saudável, oficinas de culinária e atividade física na infância. O público-alvo são todos os pais clientes da Cooperativa.

## 5.Cenário Atual

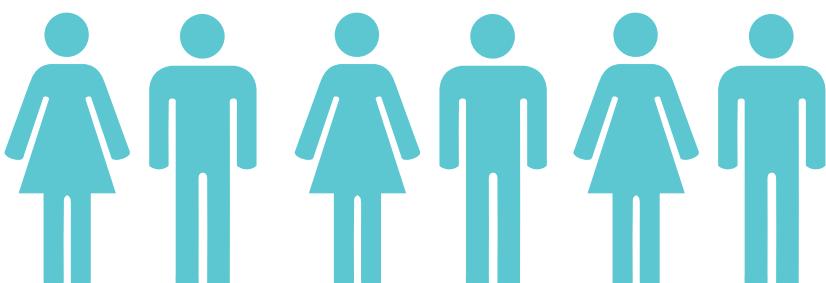
**Atendidos nos programas do Espaço Vida Unimed (2012)**



**7.684**  
**Cientes**



**415**  
**Gestantes**  
**da comunidade**



**352**  
**Colaboradores**  
**da Unimed**



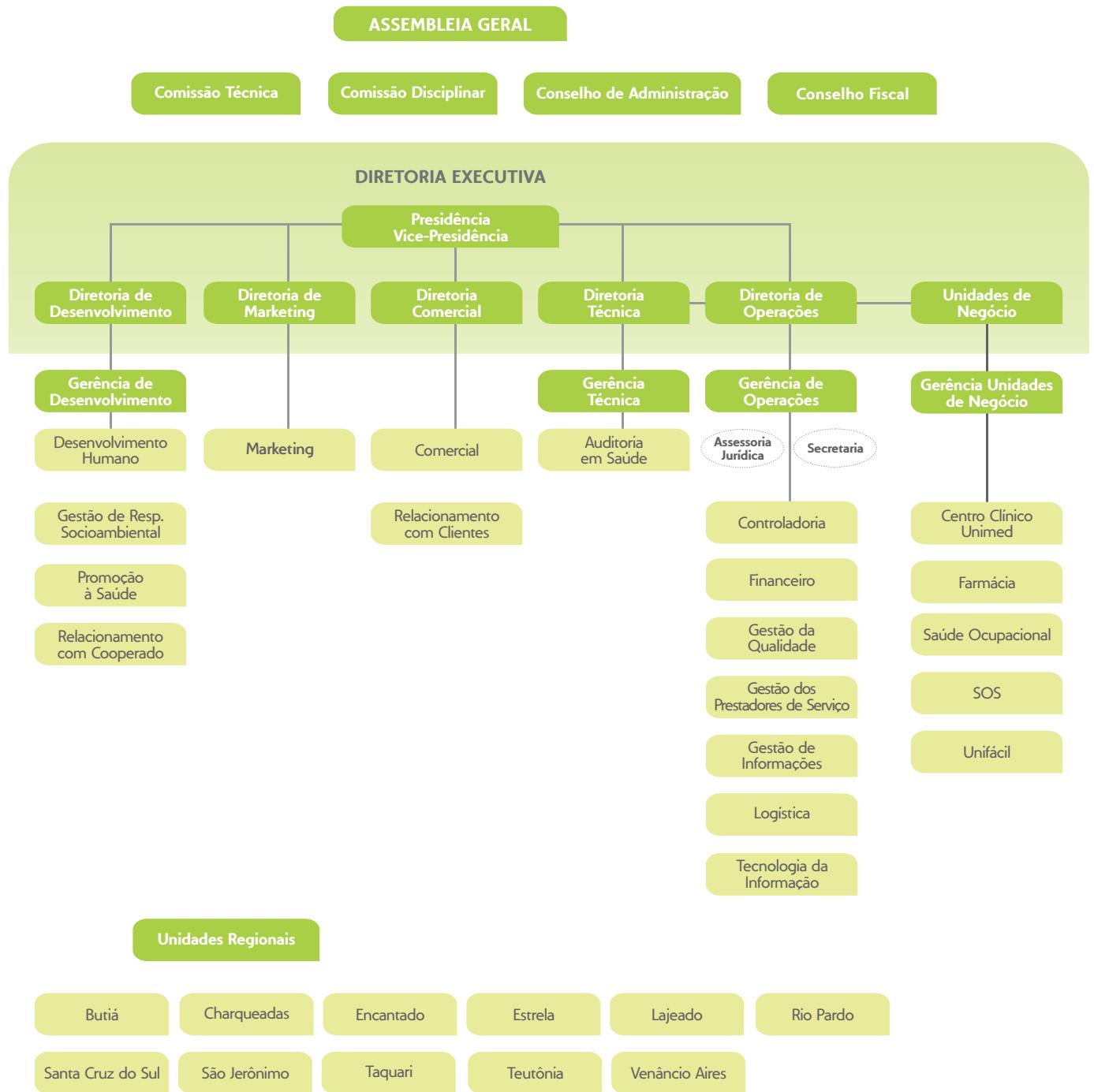
# Governança Cooperativa

## 6 - Governança Cooperativa

GRI 4.1, 4.2, 4.3, 4.4

### 6.1 - Estrutura de Governança

#### Organograma da Unimed



## 6 - Governança Cooperativa

### 6.1 - Estrutura de Governança



*Pela primeira vez na história da Unimed VTRP, duas médicas cooperadas integram o Conselho de Administração durante a mesma gestão.*

O atual Conselho de Administração tem mandato vigente até março de 2015. O grupo foi eleito em Assembleia Geral Ordinária realizada em março de 2009, para um período de três anos, e reeleito em março de 2012. Só é permitida uma reeleição.

## 6 - Governança Cooperativa

# 6.1 - Estrutura de Governança

### **Conselho de Administração**

Delibera administrativamente, dentro dos limites legais e do Estatuto Social, sobre as operações e serviços prestados pela Cooperativa, de forma a assegurar uma gestão eficaz.

#### **Composição**

**Presidente:** Dr. Carlos Antonio da Luz Rech

**Vice-presidente:** Dr. Aldo Pricladnitzki

#### **Conselheiros Vogais:**

Dr. Adonis José Brock

Dra. Berenice Lago Flores Cernicchiaro

Dr. Carlos Renato Dreyer

Dra. Cláudia Alves da Cunha

Dr. Fernando Luís Gugel

Dr. José Pedro Lahude

Dr. Leonardo Quadros da Motta

Dr. Luiz Henrique Poeta Pellegrini

Dr. Marcelo Zanettini Masella

Dr. Mário Miguel da Silveira Colombo

### **Comissão Disciplinar**

Com caráter consultivo, delibera sobre infrações ao Estatuto Social, Regimento Interno, Normas, Instruções e Resoluções válidas dos órgãos sociais da Unimed VTRP, dentro dos limites da Lei e do Código de Ética Médica. Além disso, processa e emite parecer ao Conselho de Administração sobre os processos disciplinares. O mandato desta comissão coincide com o do Conselho de Administração.

Dr. Aldonir Werner

Dr. Alexandre Emílio Moi

Dr. Carlos Inácio Mallmann

Dra. Isabel Helena Forster Halmenschlager

Dr. Ivan Seibel

Dr. Jamil Saleh Barghouti

Dr. Luis Paulo Artus

Dra. Nelita Inez Migliavaca Morelli

Dr. Nestor Bergamaschi

Dr. Rogério Ivan Hein

Dr. Victor Inácio Volkweis

## 6 - Governança Cooperativa

# 6.1 - Estrutura de Governança

### **Conselho Fiscal**

O mandato do Conselho Fiscal é de um ano, sendo necessária – todos os anos – a troca de pelo menos dois terços de sua composição. Exerce fiscalização sobre as operações, atividades e serviços da Cooperativa. A eleição ocorre no mês de março.

Dra. Brigitte Ranck  
Dr. Carlos Jorge Nonnemacher  
Dr. Roberto da Cunha Wagner

### **Suplentes**

Dr. Carlos Alberto Morsch  
Dr. Fausto Davi Pimentel  
Dr. Roberto Martins

### **Comissão Técnica**

Tem como principais atribuições emitir pareceres técnicos para o Conselho de Administração, Comissão Disciplinar e Comissão de Ética sobre quaisquer indícios de infração cometidos por cooperados. Também julga, em primeira instância, os recursos das decisões técnicas tomadas pela Cooperativa, interpostas por cooperado. Tem mandato desde 10/05/2006 e por tempo indeterminado.

### **Composição da Comissão Técnica**

Dr. Alain Viegas Detobel  
Dr. Claidir Luis de Paoli  
Dr. Luciano Valli da Fontoura  
Dr. Nestor Bergamaschi

### **Diretoria Executiva**

Cargos aprovados pelo Conselho de Administração, responsáveis pela execução de normas estabelecidas para o cumprimento dos objetivos da Cooperativa.

#### **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 Lus ide Paoli

## 6 - Governança Cooperativa

### 6.2 - Código de Conduta

Um dos principais documentos que apoiam a gestão da Cooperativa é o Código de Conduta, que contém os princípios e valores básicos que norteiam a postura dos colaboradores frente às suas atividades do dia a dia e aos públicos de relacionamento. Garante o direito a um ambiente de igualdade, sem discriminações, o desenvolvimento profissional e repassa instruções sobre a importância do meio ambiente e da comunidade. O Código de Conduta está em revisão, assim como a reformulação do Comitê de Ética, com participação de colaboradores escolhidos em votação, pelos demais colegas.

As alterações estão previstas para o primeiro semestre de 2013.

Conheça na íntegra o Código de Conduta da Unimed VTRP: <http://www.unimedvtrp.com.br/conduta>





# Relacionamento

# 7 - Relacionamento

GRI 4.14 e 4.15



No Dia de Integração os colaboradores formaram a imagem de um pinheiro, que é um dos símbolos do cooperativismo

A Unimed VTRP mantém ferramentas de diálogo permanentes com seus principais públicos de relacionamento. Neste primeiro relatório, optou-se por utilizar as ferramentas já existentes e, como forma de confirmar os grupos já engajados, os gestores da Cooperativa foram convidados a elencar os principais públicos conforme descrito no capítulo 5.

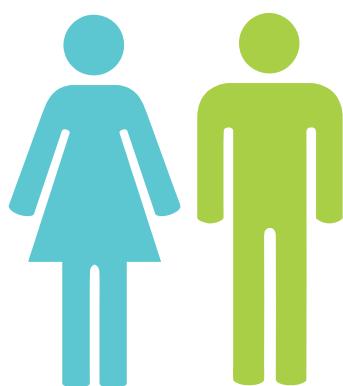
## 7- Relacionamento

### 7.1 - Colaboradores

A Cooperativa tem 518 colaboradores, sendo 502 efetivos e 16 aprendizes.

#### Perfil dos colaboradores

Gênero

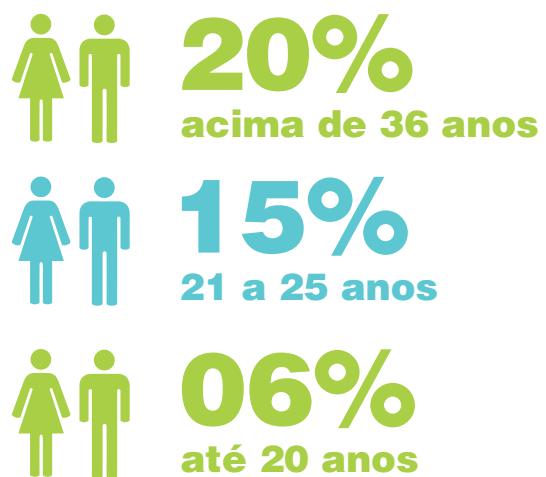
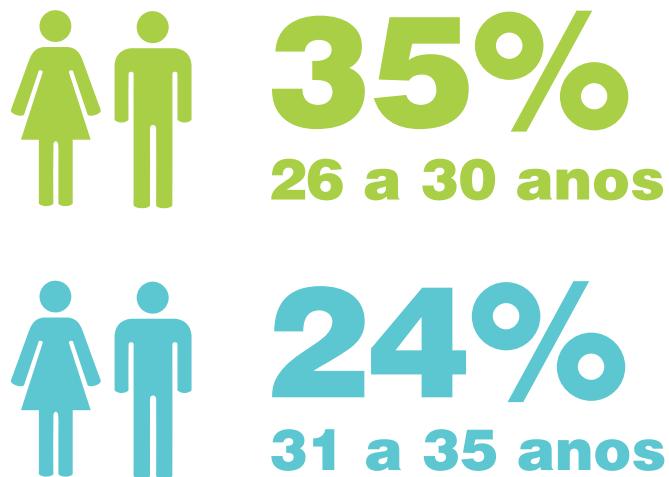


**73%**  
Feminino  
**27%**  
Masculino

Região



Faixa etária



## 7- Relacionamento

## 7.1 - Colaboradores

## Escolaridade



**02%**  
ensino fundamental



**30%**  
ensino superior



**47%**  
ensino médio



**12%**  
pós-graduação



**09%**  
ensino técnico

## Tempo de empresa

 **36%**  
até um ano

 **24%**  
2 a 3 anos

 **23%**  
acima de  
5 anos

 **17%**  
4 a 5 anos

## 7- Relacionamento

## 7.1 - Colaboradores

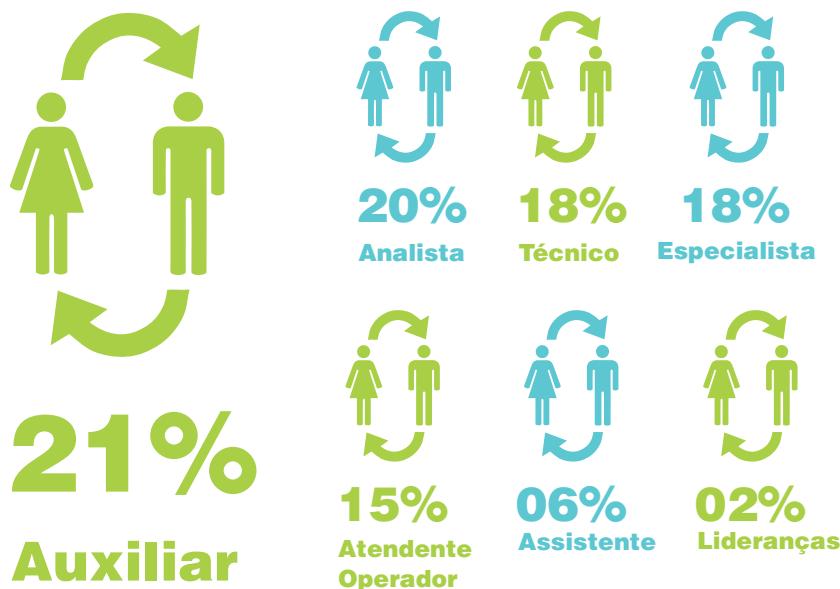
Faixa salarial



A Unimed VTRP acompanha e avalia mensalmente a rotatividade dos colaboradores, por meio de um indicador. Para retê-los, a Cooperativa possui políticas de benefícios e remuneração, incentiva a participação na gestão, investe em treinamento e desenvolvimento de competências técnicas e comportamentais, em práticas de reconhecimento, no Programa de Qualidade de Vida e adota a transparência na comunicação. A média de rotatividade nos últimos dois anos foi de 1,63.

A fórmula utilizada para a rotatividade =  $(N^{\circ} \text{ admissões/mês} + N^{\circ} \text{ rescisões/mês})/2) / N^{\circ} \text{ colaboradores no último dia do mês anterior}$ .

Rotatividade por cargo



## 7- Relacionamento

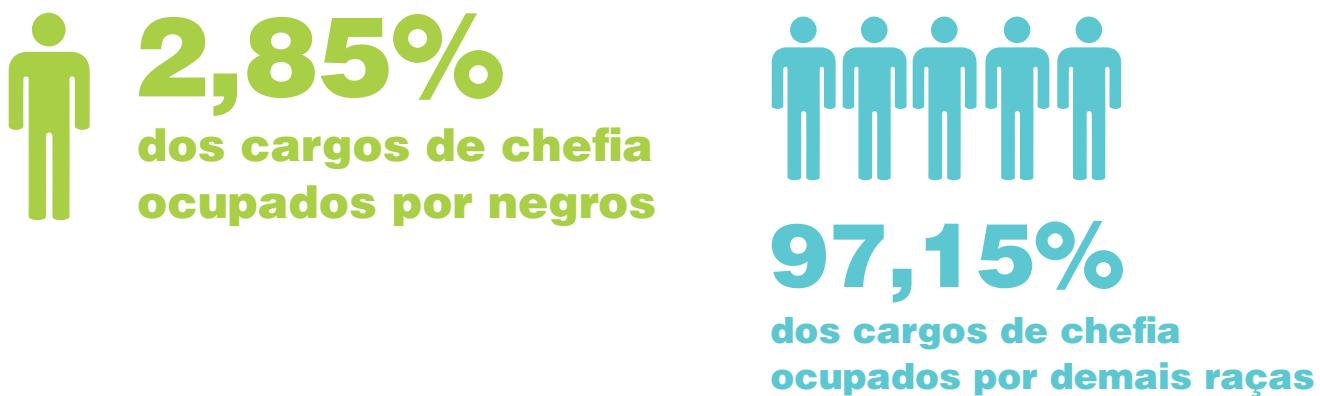
## 7.1 - Colaboradores

**Perfil das lideranças**

Gênero



Raça



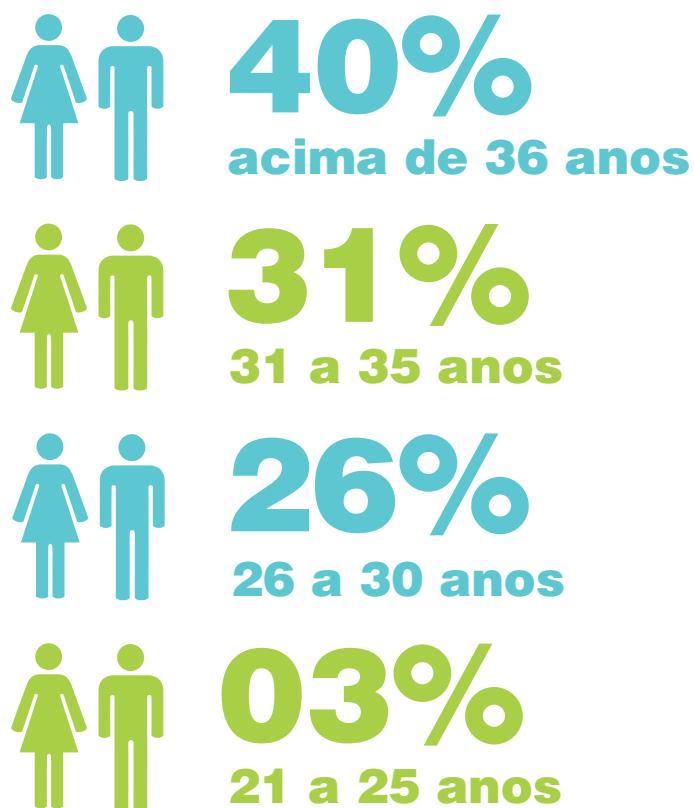
## 7- Relacionamento

## 7.1 - Colaboradores

Tempo de empresa



Faixa etária



## 7- Relacionamento

### 7.1 - Colaboradores

Faixa salarial



**51%**  
acima de R\$ 6.000,01



**20%**  
R\$ 3.000,01 a R\$ 4.000,00



**20%**  
R\$ 4.000,01 a R\$ 5.000,00



**06%**  
R\$ 2.500,01 a R\$ 3.000,00



**03%**  
R\$ 5.000,01 a R\$ 6.000,00

## 7- Relacionamento

### 7.1 - Colaboradores

#### **Relacionamento com colaboradores**

A Cooperativa busca promover relações integradoras com os colaboradores, através de suas políticas e práticas de gestão de pessoas. Confira algumas:

- Dia de Integração (05/05/2012): com a participação de 280 colaboradores, teve como objetivo principal integrar os colaboradores das diferentes regiões de abrangência da Cooperativa.
- XIII Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho (Sipat) (02/05/2012 a 04/05/2012): os temas trabalhados foram saúde e segurança; relação saudável de trabalho e vida pessoal e yoga. A satisfação com o evento foi de 9,24, na escala de 0 a 10. Contou com participação de uma média de 150 colaboradores por dia.
- Jogos de Integração: incentivo aos colaboradores para a prática esportiva. Participaram 127.
- Confraternização de Final de Ano: almoço de confraternização realizado em 08 de dezembro com a participação de 522 pessoas, entre colaboradores, diretores e respectivos acompanhantes.
- Pesquisa de Clima Organizacional: realizada em julho de 2012, teve como resultado o índice de 8,33% de satisfação, numa escala de 0 a 10.

#### **Canais de comunicação**



Programa de TV interna deixa os colaboradores a par de assuntos estratégicos da Cooperativa

## 7- Relacionamento

### 7.1 - Colaboradores

Os colaboradores têm acesso à Intranet, revista interna, TV interna, Revista Unimed, videoconferências, programas e projetos socioambientais, Balanço Social e Relatório de Responsabilidade Sociambiental.

Também participam de reuniões, ações de relacionamento (eventos), avaliação de desempenho, e utilizam *e-mail*.

Mecanismos para que os colaboradores participem da gestão:

**Reunião de equipe:** Encontro mensal de cada área com a participação de seus colaboradores. Tem como objetivo estimulá-los a pensar sobre os processos de trabalho, trocando informações e ideias.

**Reunião de gestão:** Encontros mensais com a participação dos gestores, tratam de assuntos relativos à gestão da Cooperativa e às questões operacionais das diversas áreas. Proporciona maior troca e interação entre os setores na gestão dos processos.

**Reunião de gestão (multiplicação/treinamento):** Encontros mensais com a participação dos gestores, para disseminação de conhecimentos adquiridos em seminários, *workshops*, congressos, cursos e palestras.

**Gestão aberta a todos os colaboradores:** É elaborada uma ata, com um resumo dos assuntos e decisões das reuniões de Diretoria, Conselho de Administração, Comitê Estratégico e de Gestão. O documento é disponibilizado a todos os colaboradores.

#### Negociação Sindical

Anualmente ocorre a negociação com o Sindicato dos Empregados em Estabelecimentos de Serviços de Saúde (Sindisaúde), de Santa Cruz do Sul, Lajeado e Região Carbonífera (Jacuí). A data-base para negociação é o mês de maio e as definições ocorrem por meio de assembleias realizadas com os colaboradores. São beneficiados 100% dos colaboradores pelos acordos de negociação coletiva.

## 7- Relacionamento

### 7.1 - Colaboradores

#### **Voluntariado empresarial**

Cooperação Voluntária: programa de voluntariado que pretende contribuir para o desenvolvimento da sociedade e preservação do meio ambiente, por meio do engajamento dos voluntários da Unimed VTRP em projetos socioambientais, fortalecendo a Gestão da Responsabilidade Socioambiental.

O programa dos voluntários foi reformulado em 2012, passando para voluntariado empresarial. O colaborador é liberado duas horas mensais, em horário de trabalho, para desenvolver as atividades voluntárias nas entidades sociais indicadas pela Cooperativa.

Anualmente a Cooperativa realiza um evento de capacitação dos voluntários. Em 2012, contou com a presença da presidente e fundadora da ONG Parceiros Voluntários, Maria Elena Johannpeter, que trabalhou o tema “A Responsabilidade Social como Estratégia de Negócio e o voluntariado empresarial”. Participaram do evento 76 colaboradores e 15 convidados de entidades parceiras.



## 7- Relacionamento

# 7.1 - Colaboradores

### **Cooperativismo**

Ao ingressar na Cooperativa, os princípios do cooperativismo são disseminados aos novos colaboradores, por meio do Programa de Integração de Novos Colaboradores. No Plano Anual de Desenvolvimento são projetadas capacitações voltadas aos princípios cooperativistas, pois eles estão inseridos na Gestão da Unimed VTRP e na definição dos valores, também descritos no Código de Conduta. Os canais de comunicação interna da Cooperativa auxiliam na disseminação contínua dos valores e princípios cooperativistas.

### **Educando para o Cooperativismo**

Como em 2012 foi comemorado o Ano Internacional das Cooperativas, a Unimed fortaleceu seu compromisso de disseminar o conceito do cooperativismo. Em seu último planejamento estratégico, a Cooperativa definiu por investir em ações voltadas à educação cooperativista, tanto para colaborador quanto para cooperado.

Toda a rede de comunicação interna da Cooperativa foi alinhada na mesma campanha: “Cooperativismo com Bases Fortes”, com o objetivo de promover aprendizagem entre os colaboradores sobre cooperativismo, em duas linhas distintas:

Educar – Falando sobre as características de uma cooperativa.

Colaborar – O verbo “colaborar” foi escolhido para fortalecer os laços entre os colaboradores e com a Cooperativa. O conceito é utilizado por tratar do tema com “colaboradores” – termo utilizado pela Unimed VTRP, por entender que seus empregados, além de cumprirem suas tarefas do dia-a-dia, fazem de tudo para que a Cooperativa se destaque e tenha êxito. Já o conceito “cooperar”, é fortemente utilizado com os cooperados.

Para promover o aprendizado em torno do cooperativismo criou-se um personagem: um professor biólogo, batizado pelos colaboradores com o nome de Cooperaldo, através de uma pesquisa na Intra da Gente.

Para que os objetivos estabelecidos ficassem alinhados, dividiu-se a abordagem em três pilares, que reforçam a linha de comunicação da Cooperativa - voltada à sustentabilidade -, e deixam claras as mensagens propostas.



## 7- Relacionamento

# 7.1 - Colaboradores

**Colaborar com o mundo** – estimula o consumo consciente.

**Colaborar com o outro** – convida os colaboradores a apoiarem seus colegas e a compartilharem conhecimentos.

**Colaborar comigo mesmo** – mobiliza para o cuidado da saúde do corpo e da mente.

Estes pilares foram abordados na intranet, *hotsite* específico para o tema, TV interna, eventos e ações de relacionamento.

### Treinamento e Desenvolvimento

As oportunidades de desenvolvimento são fatores motivadores para quem atua na Cooperativa, bem como para aqueles que buscam ingressar nela.

A partir do Planejamento Estratégico, e com base na identificação das necessidades de desenvolvimento e capacitação, anualmente é elaborado o Plano de Desenvolvimento, no qual constam os treinamentos previstos para o ano aos colaboradores e diretoria, a fim de qualificá-los para promover a melhoria contínua dos processos.

Em 2012, 518 colaboradores participaram de treinamentos que totalizaram 18.825,37 horas. A média do ano ficou em 36,34 horas por funcionário.

### Plano de Cargos, Salários e Carreiras

O Plano de Cargos, Salários e Carreiras, implantado em julho de 2012, tem o propósito de elaborar um plano de carreira e reavaliar as funções dos cargos no que diz respeito aos seus conhecimentos, habilidades, formação, atividades e responsabilidades requeridas, estabelecendo uma ordenação hierárquica e harmoniosa. É uma ferramenta gerencial para a administração do quadro de pessoal, promovendo uma adequada valorização do desempenho e dos resultados e permitindo ao colaborador entender de forma clara os critérios utilizados.

O plano permite que a Cooperativa mantenha uma política salarial compatível com o mercado e remunere seus colaboradores conforme critérios pré-estabelecidos, gerando um tratamento equitativo e justo.

### Avaliação de desempenho

A avaliação de desempenho é realizada no final do contrato de experiência, e, anualmente, no aniversário da admissão de todos os colaboradores. Proporciona *feedback* do desempenho, estimulando o desenvolvimento. Para os cargos de liderança, são avaliadas as competências técnicas e comportamentais, tendo como base as competências de Gestão e do Perfil Profissional Unimed. Para os demais cargos são avaliadas as competências técnicas e comportamentais, definidas no Perfil Profissional Unimed e perfil de cargos.

### Plano de previdência privada

A Unimed VTRP oferece a seus colaboradores, dentre os benefícios, o plano de previdência privada, com participação direta da Cooperativa. O colaborador contribui com 2,75% do seu salário base, mensalmente, e recebe a contrapartida da Unimed no mesmo valor. Em 2012, a Unimed VTRP investiu R\$ 298.666,43 neste benefício.

## 7- Relacionamento

### 7.2 - Cooperados



*Ex-ministro da Agricultura em palestra para os cooperados da Unimed VTRP*

Os médicos cooperados são a base da Unimed VTRP, que prima pela valorização e respeito ao trabalho destes profissionais. Dessa forma, a gestão com os cooperados promove ações e práticas voltadas ao desenvolvimento, relacionamento e benefícios que satisfaçam as necessidades deste público.

#### **Desenvolvimento de médicos cooperados**

O cooperativismo foi a temática predominante no ano passado nas ações voltadas aos sócios da Cooperativa. Entre as atividades, destaque para a palestra “Cooperativa como modelo de negócio: o cooperado fazendo a diferença”, com o ex-ministro da Agricultura, Roberto Rodrigues. A palestra foi realizada pela Unimed VTRP em parceria com Sicredi e Unicred para marcar o Ano Internacional das Cooperativas.

Em 2012, outras capacitações foram realizadas:

#### **- Curso de Novos Cooperados**

A programação iniciou com palestra sobre o tema cooperativismo, disseminando os princípios cooperativistas. Quinze novos cooperados participaram do curso.

#### **- Simpósio Técnico-Científico**

Teve o objetivo de proporcionar atualização científica aos médicos cooperados. Foram 26 participantes.

#### **- Capacitação de plantonistas de pronto-atendimento**

Foi oferecida aos médicos plantonistas a fim de promover a qualificação dos profissionais.

## 7- Relacionamento

# 7.2 - Cooperados

### - **MBA em Gestão de Cooperativas**

A Unimed VTRP promoveu o MBA em Gestão de Cooperativas, em parceira com universidade da região, para qualificar profissionais para participarem ativamente na gestão das cooperativas. O curso amplia conhecimentos sobre o Sistema Cooperativista e sobre práticas de Gestão, servindo tanto à gestão da Cooperativa quanto para a gestão de consultório médico, clínica ou serviço de saúde. A Cooperativa subsidiou para o cooperado 50% do valor da mensalidade.

### **Desenvolvimento e acompanhamento das secretárias de médicos cooperados**

A Unimed VTRP entende que estimular a profissionalização das secretárias dos médicos cooperados é contribuir para um melhor atendimento aos seus clientes. Com este propósito, no ano passado desenvolveu as seguintes atividades:

### - **Aperfeiçoamento profissional das secretárias dos médicos cooperados**

Encontros com abordagem dos temas “Motivação no trabalho”, “Fazer de si obra de arte” e “Excelência no Atendimento”.

### - **Reuniões-almoço**

Nesses eventos as secretárias recebem informações sobre a Cooperativa e o dia-a-dia de um consultório. Encontros foram promovidos 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.

### - **Jornal Relacionar**

Bimestral, esse jornal impresso atinge as 630 secretárias de cooperados. Além disso, está disponível em ambiente *online*, no Canal da Secretaria.

### - **Visita às secretárias**

Conforme necessidade, a fim de trocar experiências, e também para gerenciar reclamações recebidas de clientes da Cooperativa, a Cooperativa realiza essas visitas.

### - **Canal Secretaria**

Página *web* com informações diversas, material das atividades e avisos.

## 7- Relacionamento

# 7.2 - Cooperados

### **Relacionamento e comunicação**

#### **- Relatório de Gestão**

Na Assembleia Geral Ordinária (AGO) da Unimed VTRP, que é realizada uma vez por ano, ocorre a apresentação do Relatório de Gestão. Nele constam a prestação de contas do exercício, planejamento estratégico, projetos futuros e informações sobre a gestão da Cooperativa. O documento também é entregue aos cooperados para consulta.

#### **- Reuniões de Passando a Limpo com a Diretoria**

Reuniões semestrais, nas microrregiões, nas quais são repassadas informações relevantes da Cooperativa e discutidos assuntos de interesse dos cooperados.

#### **- Encontro com as especialidades médicas**

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.

Além disso, os integrantes do Conselho de Administração participam do Comitê Estratégico da Cooperativa, contribuindo para a elaboração do Planejamento Estratégico e acompanhando as análises críticas, anualmente. Os conselheiros regionais também desempenham o papel de multiplicadores das informações obtidas nas reuniões do Conselho de Administração, que ocorrem conforme demanda.

Para manter uma comunicação efetiva com os cooperados e promover o relacionamento são utilizados diferentes canais:

#### **- Atendimento por e-mail**

Esse canal amplia o acesso dos cooperados à Cooperativa, registrando sugestões, elogios e reclamações, assim como as informações em geral. Entre os e-mails disponibilizados, também está o da presidência.

#### **- Central de Atendimento**

É exclusiva aos médicos cooperados, com ligações gratuitas. O médico cooperado pode solicitar informações sobre pagamentos, orientações para atendimento, benefícios, admissão e acompanhamento de médicos cooperados, secretárias de médicos cooperados, atividades promovidas pela Cooperativa, confirmações de eventos, entre outros.

#### **- SMS**

Possibilita maior agilidade e rapidez no contato com os cooperados, facilitando a comunicação e a aproximação.

#### **- Jornal Cooperar**

Publicação mensal, enviada via correio, com informações administrativas, técnicas entre outras de interesse do médico cooperado.

## 7- Relacionamento

# 7.2 - Cooperados

### -E-cooperar

Jornal mensal, disponibilizado de forma *online*, com foco informativo.

### - Visitas aos médicos cooperados

Pretendem promover a aproximação do cooperado com a Cooperativa e esclarecer dúvidas.

A qualidade do atendimento é monitorada por dois indicadores: satisfação do cooperado com o atendimento do atendente da Unimed e prazo de retorno ao cooperado.

### Programa de Participação Pontuada

Incentiva o comprometimento dos médicos cooperados com as atividades da Cooperativa, valorizando-os pelo alcance de metas de desempenho. Está estruturado em quatro eixos. O primeiro é estimular e valorizar a busca permanente pelo aprimoramento científico e profissional; o segundo, valorizar a participação dos cooperados no processo decisório da Cooperativa; o terceiro, incentivar os cooperados para a qualificação do consultório; o quarto e último eixo visa incentivar a busca pela excelência no atendimento aos clientes.

### Pesquisa de satisfação

Anualmente são realizadas pesquisas com os cooperados, para conhecer a opinião deste público e aprimorar as práticas e o relacionamento. Em 2012, a satisfação dos cooperados ficou em 7,44%, considerando uma escala de 1 a 10.

### Projetos para o futuro

Nos últimos anos, com a atuação mais forte da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), a Cooperativa passou a despender mais energia em projetos legais que atendam às regulamentações normativas. Neste processo, muitas exigências atingem o cooperado. Entre os projetos previstos, está o aperfeiçoamento do relacionamento com cooperados, com o objetivo de gerar maior aproximação e engajamento para a sustentabilidade da Cooperativa.

## 7- Relacionamento

### 7.3 - Clientes



*Itens como a satisfação dos clientes e tempo de espera para o atendimento são monitorados pela Cooperativa*

A Cooperativa atua com práticas voltadas ao atendimento de qualidade e que satisfaçam as necessidades do cliente. É no relacionamento com esse público que são identificadas situações que possibilitam a melhoria contínua dos serviços prestados pela Unimed VTRP.

As formas de atendimento disponíveis ao cliente são:



**Atendimento telefônico  
24 horas – 0800 051 1166**



**E-mail: sac@unimedvtrp.com.br**



**Fale Conosco, no site  
[www.unimedvtrp.com.br](http://www.unimedvtrp.com.br)**



**24 pontos de  
atendimento  
presencial**



**Chat online**

## 7- Relacionamento

### 7.3 - Clientes

Para clientes com deficiência auditiva são utilizados meios de comunicação escrita, mas eles também podem buscar o atendimento presencial, pois vários atendentes fizeram curso de libras.

No ano passado, em média, foram prestados mais de 85,4 mil atendimentos por mês. Nesse montante estão contabilizados os atendimentos pessoais, envio de SMS, contato telefônico e via Internet (contatos por *chat*, *e-mail* e redes sociais). O atendimento pessoal considera tanto os casos em que o cliente procura a Unimed como aqueles em que a Cooperativa vai até ele, para ações de pós-vendas, fidelização e relacionamento com RHs de empresas.

As informações com tratativas, reclamações, sugestões e elogios recebidos dos clientes são registrados e solucionados pelos atendentes em prazos pré-estabelecidos pela Cooperativa, com o apoio das áreas envolvidas. Quinzenalmente, estas situações são analisadas pelos gestores das áreas pertinentes e, a partir destas, são realizadas ações para melhoria contínua dos processos.

Além das práticas de desenvolvimento e treinamento dos colaboradores que atuam no relacionamento com os clientes, a qualidade do atendimento também é monitorada conforme os indicadores abaixo:

- Satisfação do cliente com o atendimento do atendente da Unimed;
- Prazo de retorno ao cliente;
- Tempo médio de espera no SAC 24h;
- Cumprimento do cronograma anual de visitas a clientes empresariais.

## 7- Relacionamento

### 7.3 - Clientes



O uso da biometria vai substituir, gradualmente, a atual senha do cartão magnético

Para agilizar o atendimento ao cliente, a Cooperativa implantou um novo sistema de atendimento, com a identificação biométrica (uso das impressões digitais). Esse novo formato vem mudando a forma de a Unimed se relacionar com seus clientes. Com ele, a Cooperativa promoveu a informatização completa de seu processo de atendimento e o uso da biometria passou a substituir, gradualmente, a atual senha do cartão magnético. Depois de coletada a impressão digital do cliente na primeira vez que ele comparece a um consultório habilitado, esta passa a ser a sua forma de acesso a todos os outros pontos de atendimento igualmente informatizados: laboratórios, clínicas de fisioterapia e diagnóstico por imagem e hospitais.

Outra novidade é a possibilidade de o histórico de atendimento do paciente ficar armazenado no sistema que é utilizado pelos médicos cooperados. Assim, se o cliente autorizar o acesso, o médico já pode obter informações sobre consultas e exames realizados. O objetivo da ferramenta é melhorar a qualidade da assistência médica, agilizando o diagnóstico.

A implantação do novo sistema atinge os cerca de 670 pontos de atendimento espalhados pelos 59 municípios da área de abrangência da Cooperativa Médica.

## 7- Relacionamento

### 7.3 - Clientes

#### Pesquisa de satisfação

Anualmente são realizadas pesquisas com os clientes, com o objetivo de aprimorar os serviços oferecidos. Os clientes de plano de saúde avaliam a facilidade de acesso para a realização de exames e consultas, a quantidade de médicos disponíveis e variedade de especialidades, o tempo de espera para o paciente ser atendido no consultório, a rede credenciada que tem à disposição (laboratórios, clínicas, serviços de imagem e hospitais) e o custo-benefício de ter plano de saúde. No Saúde Ocupacional, em especial, são abordados pontos como a clareza na explicação do Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA) e do Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO). Já na pesquisa sobre o SOS, os clientes avaliam também a resolutividade do serviço prestado, a agilidade no deslocamento da ambulância com equipe médica, entre outros.

#### Resultados das pesquisas realizadas em 2012:

TIPO DE PESQUISA	AMOSTRAGEM (nº de entrevistados)	SATISFAÇÃO GERAL	ESCALA DE SATISFAÇÃO
Clientes de Plano Empresarial	358	Meta: 8,30 Resultado: 8,32	0 a 10
Clientes de Plano Familiar	700	Meta: 8,20 Resultado: 8,44	1 a 5
Clientes do Saúde Ocupacional	338	Meta: 8,80 Resultado: 8,65	1 a 10
Clientes do SOS Unimed	150	Meta: 95,90 Resultado: 96,90	0 a 10

## 7- Relacionamento

### 7.3 - Clientes



Criatividade foi o tema abordado, em 2012, no Encontro das Empresas Contratantes

Para fortalecer o relacionamento com as empresas clientes, a Cooperativa realiza, a cada dois anos, o Encontro das Empresas Contratantes. Em 2012 o encontro ocorreu em agosto, em Lajeado e Santa Cruz do Sul, com palestra que abordou o tema "Criatividade". Em Lajeado participaram 194 clientes e, em Santa Cruz do Sul, 117.

#### **Projetos para o futuro**

Como meta para implantação em 2013, estão previstos os seguintes projetos:

- Ouvidoria - Disponibilização de mais um canal de relacionamento com os clientes, que proporcione um atendimento diferenciado e imparcial e, ainda, que seja fonte de informações estratégicas para a melhoria contínua dos processos da Cooperativa.

Os contatos se darão por atendimento pessoal, formulário eletrônico no *site*, *chat online*, *e-mail* e correspondências. A Ouvidoria irá reportar-se diretamente ao diretor técnico da Cooperativa e ao representante legal da operadora junto à ANS.

- Aperfeiçoar Relacionamento com Clientes – Implantação de uma ferramenta *online* que permitirá o acesso dos colaboradores às informações pertinentes para o atendimento ao cliente. O objetivo é aumentar a satisfação dos clientes e reduzir o tempo de conversação nas interações com o *call center*, qualificando e padronizando a comunicação nos diversos pontos de contato com a Unimed VTRP.

## 7- Relacionamento

# 7.4 – Fornecedores e Prestadores de Serviço

### **Fornecedores**

A Cooperativa estabelece contratos formais de bens e serviços com fornecedores idôneos e comprometidos com práticas leais de atuação, que atuem com responsabilidade socioambiental e tenham respeito pelas pessoas. Tem no seu cadastro mais de 1 mil fornecedores, com os quais busca estabelecer relações de parceria. Destes, aproximadamente 750 estão ativos.

O grupo de fornecedores foi classificado em crítico e não-crítico. É crítico quando impacta na qualidade do processo que atende as demandas da Cooperativa e de seus clientes.

Para a seleção de seus fornecedores, a Unimed VTRP adota os seguintes critérios:

- Demonstração do produto, atendendo especificações do produto (incluindo qualidade) ou, se necessário, lote piloto (primeira compra);
- Capacidade de produção e preço compatível ao mercado;
- Visita às instalações dos fornecedores. Estas são realizadas nas mudanças de algum processo, ou evidência que seja importante verificar;
- Legalidade dos documentos: certidões negativas de tributos federais, estaduais e municipais; certidão negativa de previdência social; FGTS; cartão CNPJ; contrato social;
- Disposição de nota fiscal, condições de pagamento e prazo de entrega adequado.

### **Fornecedores críticos**

Os 26 fornecedores críticos, que representam cerca de 3,47% do total, são divididos em produtos e serviços; envio de correspondências; serviço de limpeza; impressão terceirizada e estruturas. Este grupo é submetido à avaliação.

### **Avaliação**

- O fornecedor inserido na sistemática de avaliação deve atingir uma pontuação mínima estabelecida. Do contrário, é convidado para uma reunião a fim de avaliar e melhorar suas práticas e padrões de trabalho. Caso as ações afrontem as práticas consideradas ideais, o fornecedor é desqualificado, sendo excluído do quadro de fornecedores da Unimed. Ele poderá ser inserido novamente, mas desde que decorrido um ano do desligamento, e seja submetido a um novo processo de avaliação.
- São atribuídas bonificações para o cumprimento dos requisitos de responsabilidade social nos prazos solicitados.

## 7- Relacionamento

### 7.4 – Fornecedores e Prestadores de Serviço

- Nas avaliações realizadas com os fornecedores críticos, que recebem visitas anuais, no ano de 2012 foram verificadas as estruturas físicas, forma de atuação da empresa e práticas de sustentabilidade, com olhar da garantia dos direitos humanos. Nesse período não foram identificadas ocorrências de trabalho forçado ou compulsório e trabalho infantil.
- A avaliação dos fornecedores que realizam trabalhos na Cooperativa, como é o caso das estruturas e limpeza, é feita pelo colaborador da Cooperativa que é responsável pelo grupo de fornecedores.
- Ainda como forma de assegurar que a Unimed VTRP não é corresponsável com a prática do trabalho escravo ou infantil, ou qualquer violação dos direitos humanos, faz constar nos seus contratos cláusulas que proíbam o trabalho de crianças e adolescentes com menos de 16 anos, exceto na condição de aprendiz, a partir de 14 anos e oferecendo condições que não sejam prejudiciais ao desenvolvimento físico, psíquico, moral e social de seus profissionais.

#### **Manual de Fornecedores**

O relacionamento com os fornecedores é baseado na ética, profissionalismo e respeito nas negociações e interações. Políticas e práticas estabelecidas foram descritas no Manual do Fornecedor.

#### **Ouvidoria de Fornecedores**

Além de manter visitas e canais como *site* e *e-mail*, a Cooperativa disponibiliza a ouvidoria para os fornecedores.

No *site* [www.unimedvtrp.com.br](http://www.unimedvtrp.com.br) os fornecedores contatam diretamente com a supervisão da Logística, para o envio de sugestões, opiniões, reclamações, elogios e informações. A supervisão da área analisa e encaminha para compradores ou analistas planejarem ações baseadas nas necessidades dos fornecedores.

#### **Pesquisa de satisfação**

A cada dois anos é enviada pesquisa de satisfação dos fornecedores da Unimed VTRP para os que fornecem produtos que impactam diretamente nos clientes externos e os que representam maior volume de compras.

## 7- Relacionamento

### 7.4 – Fornecedores e Prestadores de Serviço



Encontro de fornecedores contou com palestra sobre qualidade de vida no trabalho e na gestão

#### Desenvolvimento

A Unimed VTRP realiza eventos para os fornecedores, nos quais são abordados temas relacionados às atividades e ações da Cooperativa. Também proporciona aos fornecedores palestras com assuntos que agregam conhecimento à gestão das empresas.

Anualmente realiza o Encontro de Fornecedores. É um momento de integração, orientações e capacitações. Em março de 2012, 59 fornecedores assistiram a palestra sobre qualidade de vida no trabalho e na gestão.

Para os fornecedores não-críticos, a proposta, a partir de 2013, é adotar novas práticas, dentre elas a verificação em sites oficiais do governo, onde constam, caso houver, infrações federais contra o Ministério do Trabalho.

## 7- Relacionamento

### 7.4 – Fornecedores e Prestadores de Serviço

#### Sites

Procon SP

Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS)

Portaria do MTE (cadastro de empresas e pessoas autuadas por exploração do trabalho escravo)

#### Prestadores de Serviço

A rede credenciada da Unimed VTRP é composta por 35 hospitais, 86 laboratórios e 151 clínicas. As práticas de relacionamento com os prestadores de serviço visam construir uma relação de parceria que gere um atendimento de qualidade ao cliente Unimed.

Um dos critérios para credenciamento ou manutenção de prestadores de serviço é a adequação das estruturas para a acessibilidade de pessoas com limitação física. Rampa de acesso e banheiro adaptado estão entre as exigências.

Desde 2005 a Cooperativa realiza avaliações de acompanhamento dos prestadores de serviço. Trata-se de visitas, a toda a rede credenciada, com o objetivo de verificar as melhorias da qualidade dos serviços oferecidos aos clientes VTRP. No ciclo 2011-2012, a média geral do desempenho dos prestadores de serviço foi de 80,56% (em uma escala de 0 a 100), o que significou um aumento de 18% em relação ao ciclo anterior (2009-2010). Esse crescimento é reflexo de melhorias estruturais de acesso, conforto e qualidade dos serviços.

Nas visitas de avaliação é aplicado um questionário pré-definido que verifica as condições estruturais, técnicas, administrativas e de responsabilidade socioambiental (se o estabelecimento utiliza mão-de-obra infantil). Estas informações são tabuladas e geram uma nota para o serviço, assim como percentuais de comparação entre os serviços do mesmo grupo.

Havendo identificação de violação dos direitos humanos, dependendo do grau de infração, a autuação pode ir desde um prazo para adequação até o descredenciamento.

#### Registros de atendimento

Os atendimentos a clientes - referentes a prestadores de serviço - e interações Unimed e prestadores de serviço são registrados, analisados e encaminhados às tratativas necessárias. Esta prática visa a melhoria dos processos e atendimento ao cliente, aproximação com esse público, satisfação do cliente e aprimoramento do atendimento do prestador.

## 7- Relacionamento

### 7.4 – Fornecedores e Prestadores de Serviço

#### Eventos

Anualmente são realizados três eventos com os prestadores de serviço. Em 2012, tiveram as seguintes características:

- Evento com as atendentes – O encontro foi de aperfeiçoamento profissional das atendentes dos prestadores de serviço, com o tema “A arte do bom atendimento aplicada à linguagem corporal”;
- Evento com proprietários e administradores - Contou com uma palestra focada na liderança e gestão;
- Evento temático – Os hospitais receberam uma palestra sobre segurança do paciente. Em 2013, o evento será para fisioterapeutas.

#### Pesquisa de satisfação

A pesquisa de satisfação com os prestadores de serviço é realizada anualmente para que a Cooperativa conheça a opinião deste público quanto às práticas e o relacionamento com a área responsável pela sua gestão.

#### Desafios e novos projetos

O maior desafio em relação a esse público é aproxima-lo e fazê-lo sentir-se parceiro da Cooperativa.

Para fortalecer o relacionamento e atender às exigências da Cooperativa, foi criado o programa de reconhecimento por desempenho, o qual visa reconhecer os melhores prestadores, dentro de cada grupo de serviços. Com os hospitais o objetivo é oferecer condições, inclusive financeiras, para que busquem a certificação da Acreditação. Este projeto ainda está na fase de planejamento. As avaliações devem ser iniciadas em janeiro de 2014.

## 7- Relacionamento

### 7.5 - Sociedade e Meio Ambiente



O mundo está voltando um olhar especial às questões sociais e ambientais, na condução de um desenvolvimento mais sustentável. Com isso, as organizações estão assumindo, nas suas estratégias, compromissos junto à sociedade e meio ambiente, para maximizar os efeitos positivos e minimizar os impactos negativos.

Com esse entendimento, a Cooperativa é parceira e apoia iniciativas voltadas ao bem-estar social, incentivo ao esporte, educação, saúde e meio ambiente, dentre outros. No ano de 2012, seu investimento em prol de melhorias para o bem comum foi de R\$ 542.936,81, em ações ambientais, de saúde, cultura e lazer e como mantenedora da ONG Parceiros Voluntários e da Fundação para Reabilitação das Deformidades Crânio-Faciais (Fundef).

## 7- Relacionamento

## 7.5 - Sociedade e Meio Ambiente



Grupo Doutores P leva alegria aos pacientes internados no hospital de Venâncio Aires

Dentre as iniciativas beneficiadas com o investimento social da Unimed VTRP, destacam-se:

- Doutores P – Grupo voluntário formado por três atores que decidiram doar um pouco de tempo e bom humor aos internados no hospital São Sebastião Mártil, em Venâncio Aires. Com brincadeiras, música e poesia, eles visitam os quartos para levar uma mensagem positiva aos pacientes, seus familiares e amigos.
- Fundef - Centro especializado e multidisciplinar que presta tratamento das malformações crânios-faciais, principalmente as fissuras labiopalatais.
- Escolinha de basquete CEAT/Bira - Projeto social desenvolvido em três modalidades: a escolinha de basquete, projeto social basquete nos bairros e equipe de competição. O objetivo é desenvolver valores positivos através do esporte em nível local e estadual. Em 2012, envolveu cerca de 200 crianças e jovens de 7 a 12 anos.
- Parceiros Voluntários - Organização Não-Governamental, sem fins lucrativos, apartidária, que tem a missão de mobilizar, articular, formar pessoas e instituições, estimulando redes e parcerias para o atendimento das demandas sociais pelo trabalho voluntário organizado.

## 7- Relacionamento

# 7.5 - Sociedade e Meio Ambiente

### Comunidade

A Cooperativa vem inovando e adequando sua atuação em responsabilidade socioambiental, visando à sustentabilidade do negócio, engajamento das partes interessadas, bem-estar social e respeito ao meio ambiente. Os programas, projetos e ações socioambientais receberam uma identidade denominada Dominó e estão classificados nos seguintes eixos:

### Cidadania e Educação

Programa Cuidar e Viver - O Programa tem o objetivo de contribuir com 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. Para melhor utilização das consultas, foi criado em 2012 o documento de referência em que, antes da consulta com especialista, o beneficiado passa por avaliação de um técnico, que verifica se o encaminhamento é para um médico ou para outro profissional.

Para mensurar os resultados foi criado o indicador “percentual de adesão ao tratamento”, quando indicado pelo médico. O resultado de 2012 foi de 92% de adesão, sendo que a meta a ser atingida era de 60%.

Ao todo foram 76 entidades conveniadas ao programa em 2012, beneficiando 1926 pessoas. Destas, 371 tiveram indicação para realizar exames. As especialidades mais consultadas, nesta ordem, foram: neurologia, neurologia pediátrica, oftalmologia e pediatria.

Para fortalecer os vínculos com as entidades que são atendidas pelo programa, a Cooperativa realizou um evento especial, com uma edição em Lajeado e outra em Santa Cruz do Sul, com a palestra “Realidade familiar contemporânea: quais os desafios?” com a psicóloga Daniela Graef. Ela foi assistida por 64 pessoas. Neste programa a Cooperativa investiu R\$ 129.341,00.

## 7- Relacionamento

### 7.5 - Sociedade e Meio Ambiente



Programa Adolescer conta com equipe técnica formada por profissionais da saúde

#### **Programa Adolescer**

Repassa orientações para educação sexual de adolescentes de escolas públicas e privadas, por meio de encontros temáticos que potencializam a autoestima do jovem e o seu fortalecimento enquanto sujeito social. O programa conta com uma equipe técnica formada por três médicas cooperadas da Unimed VTRP e uma psicóloga.

O programa tem as seguintes etapas:

- Jornada de trabalho para educadores
- Seleção das escolas inscritas para o programa
- Capacitação dos professores responsáveis pelo programa, na escola
- Encontro de pais e demais educadores da escola
- Capacitações de adolescentes multiplicadores.

Para interagir com o grupo escolar, adolescentes e comunidade foi criado o *hotsite* da sexualidade, disponível no [www.unimedvtrp.com.br/sexualidade](http://www.unimedvtrp.com.br/sexualidade).

Em 2012, a Unimed VTRP atendeu no Programa Adolescer 10 escolas, 69 educadores, 194 adolescentes e 115 pais.

## 7- Relacionamento

# 7.5 - Sociedade e Meio Ambiente

O indicador do Programa Adolescer é o aumento do nível de conhecimento sobre assuntos de sexualidade, planejamento familiar e gênero. Em 2012 foi registrado um aumento médio de 34%. Os resultados qualitativos do programa foram:

- Melhora do relacionamento e diálogo de pais e adolescentes;
- Maior naturalidade dos adolescentes ao falar sobre sexualidade;
- Maior preocupação dos adolescentes em relação à gravidez precoce e às Doenças Sexualmente Transmissíveis (DST's).

### Projeto FormAção

Nesse projeto, o voluntariado empresarial da Unimed VTRP desenvolve ações continuadas, no formato de oficinas para crianças e adolescentes assistidos por entidades sociais.

Três entidades sociais e 140 pessoas foram beneficiadas com a atuação de 15 voluntários que totalizaram 70 horas de voluntariado. Participaram das oficinas de separação dos resíduos gerados na entidade, prevenção e promoção da saúde emocional e física, inglês, desenvolvimento da comunicação, ajustes no laboratório de informática, prevenção de acidentes domésticos e respeito ao corpo.



Crianças participam da oficina de prevenção a acidentes domésticos

## 7- Relacionamento

# 7.5 - Sociedade e Meio Ambiente

### Cultura e Lazer

Nesse eixo está contemplado o grupo de teatro Zip Zap, formado por colaboradores da Cooperativa. Ele visa o desenvolvimento da cultura e da gestão organizacional, abordando, de forma lúdica, temáticas que necessitam ser comunicadas e desenvolvidas pela Cooperativa, fortalecendo assim, o relacionamento com as partes interessadas.



Colaboradores da Cooperativa formam o grupo de teatro Zip Zap

### Ações e Campanhas

- Doação de sangue – Realizada em novembro de 2012, a campanha interna contou com 87 voluntários cadastrados para doação.
- Divulgação e acesso aos colaboradores para votação de prioridades para o orçamento do Rio Grande do Sul para 2013. Os colaboradores foram incentivados a votarem no site, elegendo as prioridades para destinação do orçamento no Estado.
- Conscientização Voto Responsável. Em 2012, a Cooperativa abriu espaço para que os candidatos a prefeito de Lajeado e Santa Cruz do Sul pudessem expor seus planos de governo aos colaboradores. Acompanhados por colaborador da área de responsabilidade socioambiental, três candidatos de Lajeado e dois de Santa Cruz do Sul circularam pelas áreas, falando sobre seus projetos.

## 7- Relacionamento

### 7.5 - Sociedade e Meio Ambiente



Doação de sangue foi uma das ações desenvolvidas em 2012

#### Parcerias e liderança social

Para a Unimed VTRP as parcerias são essenciais para a atuação em responsabilidade socioambiental, pois acredita na união das forças para o desenvolvimento social. Entende que fortalecer as iniciativas e políticas sociais faz parte dos princípios e valores da Cooperativa. Para tanto, engaja-se em ações socioambientais promovidas por organizações públicas e privadas. Participa do Fórum de Combate à Drogadição, em Lajeado; Diretoria de Responsabilidade Social, na Associação Comercial e Industrial de Lajeado (Acil); Comitês da Saúde e da Qualidade, Associação de Entidades Empresariais de Santa Cruz do Sul (Assemp); Comitês Estaduais na Federação Unimed RS - tais como Gestão da Qualidade, Marketing, Responsabilidade Socioambiental, Promoção à Saúde, Gestão de Pessoas - e Núcleo Estadual de Tecnologia de Informação, Grupo RHs do Vale do Taquari, fóruns regionais, núcleo regional dos Objetivos de Desenvolvimento do Milênio, além de contar com as parcerias junto às Secretarias de Saúde, Educação, Assistência Social e Meio Ambiente de sua área de abrangência.

## 7- Relacionamento

### 7.5 - Sociedade e Meio Ambiente



Caminhada da saúde reuniu uma centena de participantes

#### **Caminhada da saúde**

A Unimed VTRP busca estar presente em eventos ou reuniões da comunidade para a construção de ações ou políticas que promovam o bem-estar da população. Em abril de 2012, com a participação de uma centena de pessoas, a Cooperativa promoveu um encontro com a comunidade vizinha do terreno onde a nova sede administrativa será construída, no bairro São Cristóvão, em Lajeado. O objetivo desse evento foi mostrar o projeto da obra e aproximar a comunidade local.

Inicialmente reuniu-se com a diretoria da associação de moradores do bairro para apresentar o projeto e organizar com eles o encontro que ocorreu num domingo de manhã. O evento contou com uma caminhada orientada, atividades de alongamento, distribuição de *squeezes* e camisetas. Uma equipe multidisciplinar orientou para hábitos saudáveis e saúde da mulher. A Cooperativa contou com a parceria de cooperativas locais - Certel, Sicredi e Uniodonto - e o supermercado Imec, que será vizinho da nova sede.

## 7- Relacionamento

# 7.5 - Sociedade e Meio Ambiente

### **Meio Ambiente**

A Unimed VTRP baseia-se nos seus valores e políticas internas para direcionar as práticas ambientais. A identidade “Dominó” possui também o eixo ambiental, com três programas:

#### **Programa Gerenciamento de Resíduos de Saúde**

Realiza a gestão dos resíduos de saúde com risco biológico e perfuro-cortantes, produzidos na Unimed VTRP e nos consultórios dos médicos cooperados inscritos no programa. Nos pontos de coleta da Cooperativa foram recolhidos 21.928 litros e, nos consultórios dos cooperados, 106.230 litros. Em 2012, a Cooperativa investiu R\$ 17.448,77 no programa.

#### **Coletores ecológicos**

São 17 coletores ecológicos, nos pontos de atendimento da Cooperativa, para descarte de pilhas, baterias, aparelhos de celulares, medicamentos vencidos, materiais perfuro-cortantes e cartões magnéticos. Os coletores ecológicos também são disponibilizados em formato de comodato a entidades, empresas ou escolas que possuem algum projeto que dissemine e incentive a destinação correta dos resíduos. O volume coletado é um item de monitoramento e em 2012 o volume foi de 10.431 litros, com investimento de R\$ 10.586,16.

#### **Programa Consumo Consciente**

Visa incentivar e conscientizar os colaboradores, através de práticas e ações para a otimização dos recursos naturais e da Cooperativa, promovendo o desenvolvimento da cultura de sustentabilidade.

Ações como separação de lixo, de papéis para reutilização ou reciclagem, reutilização de cartuchos de impressoras e destinação correta de resíduos de saúde, baterias, pilhas, medicamentos vencidos, substituições de ar condicionado por *splits*, monitores por telas LCDs, uso racional de energia elétrica, veículos, telefone e utilização de novas tecnologias fazem parte do dia a dia da Cooperativa.

O Programa de Participação nos Resultados contém, entre os indicadores corporativos, metas de redução de consumo de energia, copos plásticos e papel.

### **Água**

Os municípios onde estão situados a sede e os escritórios regionais da Unimed VTRP são banhados por três rios e o abastecimento se dá pela rede pública. No Vale do Taquari a captação ocorre no Rio Taquari; no Vale do Rio Pardo, no Rio Pardinho; e, na região do Jacuí, no Rio Jacuí. Apenas em Santa Cruz do Sul há um reservatório, o Lago Dourado, também com água proveniente do Rio Pardinho. Em Charqueadas a Cooperativa possui uma cisterna para armazenamento da água da chuva, que é utilizada na rega do jardim, lavação de veículos e limpeza das dependências do Centro Clínico Unimed.

Em 2012, a Cooperativa teve um consumo de 5.368 metros cúbicos de água fornecida pela pública.

## 7- Relacionamento

# 7.5 - Sociedade e Meio Ambiente

### Energia Elétrica

Em todos os pontos de atendimento da Cooperativa Médica a energia elétrica é gerada exclusivamente por hidrelétricas e o fornecimento provém da rede pública. O consumo de energia elétrica, em 2012, foi de 761.909 quilowatts.

<b>Resíduos recolhidos pela Unimed VTRP</b>			
<b>Tipo de resíduo</b>	<b>Volume/ Ano</b>	<b>Destinação</b>	<b>Empresa coletora</b>
Resíduos de saúde (contaminados, perfuro-cortantes e medicamentos vencidos)	21.926 litros	Esses resíduos são recolhidos e passam pelo processo de esterilização por meio do equipamento de autoclave. Após essa esterilização, os resíduos tornam-se de classe II (não-contaminados) e o destino final é um aterro sanitário controlado. Os medicamentos vencidos são coletados e passam por um processo de pré-tratamento e posterior disposição final em aterro sanitário licenciado.	Ecolog Serviços Ambientais Ltda.
Lâmpadas	Volume não controlado*	A empresa fornecedora de lâmpadas recolhe as usadas e faz a destinação junto à empresa licenciada. Seus componentes são reciclados separadamente, não gerando passivos ambientais e contaminações tóxicas.	Brasil Recicle Ltda.
Eletrônicos	14 computadores e 11 monitores	Os equipamentos ainda em condições de uso são consertados e doados para organizações da sociedade civil.	Doação para clínica de reabilitação de dependentes químicos – Santa Cruz do Sul
Cartões magnéticos	430 litros	É feito o processamento industrial, que permite o seu reuso na indústria de plásticos, onde é transformado em outros produtos do mesmo tipo de plástico.	Adriana de Andrade Leite – ME
Papel	10.070 kg	A folha impressa apenas em um dos lados, e sem utilidade, é reaproveitada para rascunho. Papel e papelão descartados são vendidos. O valor recebido é revertido em ações socioambientais.	Poletti e Cia Ltda.

\* O controle do volume de coleta de lâmpadas será incluído em 2013.

## 7- Relacionamento

### 7.5 - Sociedade e Meio Ambiente

<b>Resíduos produzidos por médicos cooperados</b>			
<b>Tipo de resíduo</b>	<b>Volume/ Ano</b>	<b>Destinação</b>	<b>Empresa coletora</b>
Resíduos de saúde (contaminados, perfuro-cortante e medicamentos vencidos)	106.230 litros	Esses resíduos são recolhidos e passam pelo processo de esterilização por meio do equipamento de autoclave. Após essa esterilização, os resíduos tornam-se de classe II (não-contaminados) e o destino final é um aterro sanitário controlado. Os medicamentos vencidos são coletados e passam por um processo de pré-tratamento e posterior disposição final em aterro sanitário licenciado.	Ecolog Serviços Ambientais Ltda.

<b>Resíduos depositados nos coletores ecológicos</b>			
<b>Tipo de resíduo</b>	<b>Volume/ Ano</b>	<b>Destinação</b>	<b>Empresa coletora</b>
Resíduos de saúde (contaminados, perfuro-cortante e medicamentos vencidos)		Esses resíduos são recolhidos e passam pelo processo de esterilização por meio do equipamento de autoclave. Após essa esterilização, os resíduos tornam-se de classe II (não-contaminados) e o destino final é um aterro sanitário controlado. Os medicamentos vencidos são coletados e passam por um processo de pré-tratamento e posterior disposição final em aterro sanitário licenciado.	Ecolog Serviços Ambientais Ltda.
Pilhas, baterias e celulares	10.431 litros	São segregados os sais e óxidos para a produção de materiais refratários. O que não pode ser reutilizado é descartado em aterro industrial licenciado.	Adriana de Andrade Leite – ME
Cartões magnéticos		É feito o processamento industrial, que permite o seu reuso na indústria de plásticos, onde é transformado em outros produtos do mesmo tipo de plástico.	Adriana de Andrade Leite – ME

## 7- Relacionamento

# 7.5 - Sociedade e Meio Ambiente

A Cooperativa é parceira e participa de ações anuais relacionadas ao meio ambiente e, em algumas delas, com apoio de seus colaboradores voluntários:

**Viva o Taquari Vivo** – Nas cidades de Lajeado e Estrela um mutirão recolhe, separa, quantifica e classifica os resíduos jogados no Rio Taquari. Desde 2007, ano de criação, a Unimed apoia o projeto, que além do recolhimento nas margens do rio, também desenvolve ações de conscientização com a comunidade, como seminários informativos com escolas da região.

**Revive Boa Vista** – A população de Teutônia participa da conscientização quanto à importância da preservação do meio ambiente através do recolhimento de lixo nas margens do arroio Boa Vista.

Outras ações:

**A Hora do Planeta** - A Cooperativa participou no dia 31/03/2012 desta mobilização mundial, que convida a população a apagar as luzes por uma hora. A iniciativa, conhecida como *Earth Hour*, é um ato simbólico contra o aquecimento global. Além de promover A Hora do Planeta entre os colaboradores, divulgando informações na intranet e estimulando-os a aderir à manifestação, a Unimed também desligou a iluminação da fachada de sua sede, em Lajeado.



Cooperativa desligou, por uma hora, a iluminação da fachada da sede, em Lajeado

## 7- Relacionamento

# 7.5 - Sociedade e Meio Ambiente

**II Desafio Voluntário** - Em homenagem ao Dia Nacional do Voluntariado, com a promoção da ONG Parceiros Voluntários, foi realizado nos dias 27, 28 e 29 de agosto, o II Desafio Voluntário, com o *slogan* “Vamos colaborar com o meio ambiente?”. A Unimed VTRP propôs aos colaboradores uma reflexão sobre o meio ambiente, principalmente sobre a produção de resíduos diários e a possibilidade de reutilização e transformação deste material. Por este motivo, a ação trabalhou de forma mais intensiva os conceitos disseminados pela ONG Parceiros Voluntários: mobilização + participação + transformação. As equipes de 5Ss receberam material reciclado, com o desafio de transformá-lo em algo útil, demonstrando que a criatividade pode ser o primeiro passo para contribuir com o meio ambiente. Posteriormente, cada equipe recebeu um objeto criado por outra equipe. Ao todo, 190 colaboradores se envolveram diretamente nesta ação.

A Cooperativa, atenta aos impactos gerados, implementará em 2013 o inventário das emissões de CO<sub>2</sub>, nos escopos 1 e 2. Essa iniciativa tem o apoio da Unimed Brasil, que disponibilizou a calculadora *online* que permite o registro dos dados para o cálculo da emissão de CO<sub>2</sub>.

## 8 - Anexos

# Balanço Social

GRI 3.9

## Balanço Social Anual das Cooperativas / 2012

### 1- Identificação

Nome da cooperativa: UNIMED VALES DO TAQUARI E RIO PARDO

Ramo de atividade:  Saúde

CNPJ: 87300448000109

Tempo de existencia: 41 anos

Responsável pelo preenchimento: Marcia Giongo

Atuação da cooperativa:  Local  Regional  Nacional

2 - Indicadores de Corpo Funcional	2012			2011		
	Cooperados(as)	Empregados(as)	Nº Total	Cooperados(as)	Empregados(as)	Nº Total
Nº de pessoas na cooperativa (em 31/12)	679	518	1197	669	503	1172
Nº de admissões durante o período	20	125	145	16	130	146
Nº de saídas e demissões durante o período	10	110	120	5	92	97
Faixa etária dos empregados: Menores de 18 anos	-	16	-	-	15	-
.. :de 18 a 35 anos	-	399	-	-	392	-
.. :de 36 a 60 anos	-	103	-	-	96	-
.. :Maiores de 61anos	-	0	-	-	0	-
Nº de trabalhadores(as) terceirizados(as)	-	74	-	-	74	-
Nº de pessoas com funções administrativas	86	518	604	73	503	576
Nº de mulheres cooperadas em funções administrativas e/ou diretivas	21	-	21	16	-	16
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	-	10	-	-	18	-
.. :Ensino médio	-	246	-	-	238	-
.. :Ensino Técnico	-	46	-	-	47	-
.. :Ensino superior	-	154	-	-	147	-
.. :Pós-graduação Lato sensu (especialização, MBA)	-	61	-	-	52	-
.. :Pós-graduação Stricto sensu(mestrado,doutorado)	-	1	-	-	1	-
.. :Pós-doutorado	-	0	-	-	0	-
.. :Livre docência	-	0	-	-	0	-
Nº de mulheres que trabalham na cooperativa	175	368	543	171	343	514
% de cargos de chefia ocupados por mulheres	-	74,28%	-	-	68,42%	-
Remuneração média das mulheres	-	2.064,51	-	-	1.804,99	-
Remuneração média dos homens	-	2.237,27	-	-	2.129,27	-
Nº de negros(as) que trabalham na cooperativa	2	4	6	2	5	7

## 8 - Anexos

# Balanço Social

Nº de negros(as) que trabalham na cooperativa	2	4	6	2	5	7
% de cargos de chefia ocupados por negros(as)	-	2,85%	-	-	5,26%	-
Remuneração média dos(as) negros(as)	-	3.014,68	-	-	2.216,10	-
Nº de indígenas que trabalham na cooperativa	0	0	0	0	0	0
% de cargos de chefia ocupados por indígenas	-	0,00%	-	-	0,00%	-
Remuneração média dos(as) indígenas	-	0,00	-	-	0,00%	-
Remuneração média dos(as) brancos(as)	-	2.103,36	-	-	1.904,64	-
Nº de pessoas com deficiência/redução mobilidade	1	16	17	1	13	14

3 - Indicadores de organização e gestão	2012	2011
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(à) cooperado(a)	133.405,01	121.701,19
Valor da menor produção repassada ao(à) cooperado(a)	34,00	171,00
Valor da maior remuneração paga ao(à) administrador(a)	-	-
Valor da menor remuneração paga ao(à) administrador(a)	-	-
Valor do maior salário pago ao(à) empregado(a)	18.696,82	16.902,74
Valor do menor salário pago ao(à) empregado(a)	799,39	648,81
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	3	2
% frequência média nas assembleias pelo (as) cooperados(as)	12,74%	18,46%
Decisões submetidas à assembleia	<input checked="" type="checkbox"/> Admissão, eliminação e exclusão de sócio <input checked="" type="checkbox"/> Destino das sobras ou perdas <input type="checkbox"/> Investimentos <input type="checkbox"/> Liquidação <input type="checkbox"/> Novos Produtos <input checked="" 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 type="checkbox"/> Investimentos <input type="checkbox"/> Liquidação <input type="checkbox"/> Novos Produtos <input checked="" 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 checked="" 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 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 checked="" 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"/> Critério técnico <input type="checkbox"/> Experiência <input checked="" type="checkbox"/> Idade <input checked="" type="checkbox"/> Outro <input type="checkbox"/> Parentesco <input type="checkbox"/> Participação na comunidade

## 8 - Anexos

# Balanço Social

Critério principal para suspensão/exclusão de cooperados(as)	<input type="checkbox"/> Comportamento não cooperativo <input checked="" type="checkbox"/> Outro	<input 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 type="checkbox"/> OCB <input type="checkbox"/> OCES <input type="checkbox"/> Outro	<input type="checkbox"/> ADS/CUT <input type="checkbox"/> Anteag <input type="checkbox"/> Concrab/MST <input type="checkbox"/> Federações / Centrais <input type="checkbox"/> OCB <input type="checkbox"/> OCES <input type="checkbox"/> Outro
Número de cooperados(as) sindicalizados(as) ou filiados à Associação Profissional	679	669
A cooperativa apóia 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 checked="" type="checkbox"/> Sim, emprestando recursos materiais e/ou humanos <input type="checkbox"/> Sim, oferecendo assessoria
Principais parcerias 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	9	2
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 type="checkbox"/> sim, fornecendo equipamento <input type="checkbox"/> sim, realizando campanhas e capacitações	<input type="checkbox"/> Não <input checked="" type="checkbox"/> Organização de comissões <input type="checkbox"/> Outras <input type="checkbox"/> sim, fornecendo equipamento <input 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 (supletivo 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\$)	2012	2011
Ingressos e receitas brutos	253.395.787,28	224.768.520,75
Ingressos Repassados	0,00	0,00
Receitas sobre aplicações financeiras em 31/12	2.260.769,87	2.693.087,06
Total das dívidas em 31/12	55.719.307,32	52.324.689,00
Patrimônio da cooperativa	86.723.618,21	77.495.254,92
Patrimônio de terceiros	0,00	0,00
Impostos e contribuições	4.855.121,52	5.487.986,43
Remuneração dos(as) cooperados(as) - não inclui benefícios	75.336.099,73	70.486.914,54
IR retido sobre produção cooperados	14.933.726,86	13.766.654,65
INSS retido sobre produção cooperados	2.504.684,92	2.321.162,86
Folha de pagamento/salários e encargos	18.624.881,03	15.371.502,27
Valor de capital para ingresso na cooperativa	62.000,00	62.000,00
Sobras ou perdas do exercício	3.522.994,72	2.965.661,91
Fundos	1.324.651,95	-12.235,29

## 8 - Anexos

# Balanço Social

5 - Indicadores sociais internos	2012		2011	
	Cooperados(as)	Empregados(as)	Cooperados(as)	Empregados(as)
Alimentação	0,00	2.137.003,88	0,00	1.857.860,45
Saúde	1.486.680,45	927.288,15	946.260,64	1.000.494,81
Transporte	0,00	69.896,07	0,00	62.827,54
Segurança no trabalho	0,00	21.704,39	0,00	31.590,13
Investimentos em cultura e/ou lazer	0,00	8.856,93	39.914,21	21.506,71
- nº de beneficiários(as)	0	148	410	256
Educação/alfabetização, ensino fundamental, médio ou superior	11.400,00	218.588,45	0,00	155.846,74
- nº de beneficiários(as)	2	157	0	176
Capacitação profissional	78.900,31	282.759,29	73.751,04	381.053,98
- nº de beneficiários(as)	240	518	301	503
Capacitação em gestão cooperativa	5.266,80	163.409,21	0,00	0,00
- nº de beneficiários(as)	50	79	0	0
Estagiários	-	10.736,44	-	27.558,30
- nº de estagiários em 31/12	-	0	-	1
- nº de estagiários efetivados no período	-	0	-	2
Jovem aprendiz	-	69.289,28	-	36.091,03
- nº de aprendizes em 31/12	-	16	-	16
Creche ou auxílio creche	0,00	271.867,57	0,00	194.657,75
Ações ambientais relativas a produção/operação	17.448,77	4.347,22	16.546,29	0,00
Seguro de vida	772.660,82	167.396,12	985.980,22	46.305,87
Previdência privada	972.586,60	298.666,43	660.034,00	257.387,61
Participações nos resultados	0,00	791.447,69	0,00	729.029,21
Bonificações	0,00	64.166,60	0,00	27.150,02
Outros cursos	0,00	0,00	0,00	0,00
Outros	170.642,32	306.473,43	201.331,77	323.764,63
<b>Total beneficiários</b>	<b>292</b>	<b>902</b>	<b>711</b>	<b>935</b>
<b>Total dos investimentos sociais internos</b>	<b>3.515.586,07</b>	<b>5.813.897,15</b>	<b>2.923.818,17</b>	<b>5.153.124,78</b>

6 - Indicadores sociais externos (investimentos na comunidade - em R\$)	2012	2011
Compras de outras cooperativas	0,00	0,00
Venda de bens e/ou serviços terceirizados	-	-
Investimentos em programas e/ou projetos ambientais	13.086,16	10.826,96
Investimentos em Saúde	372.431,24	461.335,89
- nº de pessoas beneficiadas	13590	3187
- nº de entidades beneficiadas	163	79
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	3.500,00	21.339,71
- nº de pessoas beneficiadas	96	629
- nº de entidades beneficiadas	1	4
Investimentos em capacitação profissional	0,00	0,00
- nº de pessoas beneficiadas	0	0
- nº de entidades beneficiadas	0	0
Investimentos em esportes	30.489,60	17.303,27
- nº de pessoas beneficiadas	2632	2189
- nº de entidades beneficiadas	8	4
Investimentos em cultura e/ou lazer	53.182,65	74.571,70
- nº de pessoas beneficiadas	319678	24784
- nº de entidades beneficiadas	6	3
Gastos com ações sociais/filantropia (financeira, produtos e/ou serviços)/ajudas humanitárias	15.230,00	28.224,32

## 8 - Anexos

# Balanço Social

- nº de pessoas beneficiadas	4035	6500
- nº de entidades beneficiadas	4	4
Outros	55.017,16	39.748,67
<b>Total pessoas beneficiadas</b>	<b>34.0031</b>	<b>37.289</b>
<b>Total entidades beneficiadas</b>	<b>182</b>	<b>94</b>
<b>Total dos investimentos sociais externos</b>	<b>542.936,81</b>	<b>653.350,52</b>

7 - Outras Informações	2012	2011
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 checked="" 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 checked="" 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 type="checkbox"/> São exigidos <input checked="" type="checkbox"/> São sugeridos
Quanto à participação de empregados em programas de trabalho voluntário, a cooperativa	<input type="checkbox"/> Não se envolve <input checked="" type="checkbox"/> Organiza e incentiva <input checked="" type="checkbox"/> Apóia	<input type="checkbox"/> Não se envolve <input checked="" type="checkbox"/> Organiza e incentiva <input checked="" type="checkbox"/> Apóia
Atendimento de intercâmbio prestado por outras cooperativas	53.791.203,29	42.308.733,74
Venda a outras cooperativas	0,00	0,00
Número total de reclamações e críticas de consumidores	-	-
a) Na cooperativa	1936	2101
b) Na ANS	11	4
c) No Procon	3	3
d) Na justiça	165	183
Número de reclamações e críticas solucionadas	-	-
a) Na cooperativa	1903	2101
b) Na ANS	9	4
c) No procon	3	3
d) Na justiça	11	8
Valor total de indenizações pagas no período por determinação de órgãos de defesa do consumidor e/ou justiça	55.319,95	83.380,17
Número total de ações trabalhistas movidas por empregados	-	-
a) Processos julgados procedentes	0	1
b) Processos julgados improcedentes	4	0
Valor total de indenizações trabalhistas pagas no período por determinação da justiça	10.750,00	15.675,41
Valor adicionado a distribuir em R\$ - vide DVA	119.365.862,29	107.931.548,71
Distribuição % do valor adicionado:	-	-
a) Governo	8,39 %	9,08 %
b) Cooperados	66,06 %	68,02 %

## 8 - Anexos

# Balanço Social

c) Empregados/Diretores/Conselheiros	20,42 %	18,96 %
d) Remuneração de capitais de terceiros	0,62 %	0,61 %
e) Sociedade	0,45 %	0,61 %
f) Juros sobre capital próprio	0,00 %	0,00 %
g) Constituição de reservas e fundos	1,11 %	-0,01 %
h) À disposição da AGO	2,95 %	2,75 %

## 8 - Notas Explicativas

Diretor Presidente

Contador - CRC

### Demonstração do Valor Adicionado

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	2012	2011
a) Ingressos e receitas		
a 1) Contraprestações emitidas líquidas	253.395.787,28	224.768.520,75
a 2) Outros ingressos e receitas operacionais	177.024.572,58	153.437.958,72
a 3) Provisão para créditos de liquidação duvidosa - Reversão/Constituição	76.359.181,58	71.506.926,44
b) Variação das provisões técnicas		
b 1) Provisão de remissão	12.033,12	-176.364,41
b 2) Outras	-213.122,10	-212.086,80
c) Receita líquida operacional	-213.122,10	-212.086,80
d) Eventos, dispêndios e despesas operacionais	0,00	0,00
d 1) Eventos indenizáveis líquidos	253.608.909,38	224.980.607,55
d 2) Variação da provisão para eventos ocorridos e não avisados	129.578.145,33	114.056.814,60
d 3) Outros dispêndios / Despesas operacionais	118.522.128,74	106.540.917,62
e) Insumos adquiridos de terceiros	1.664.264,37	318.919,89
e 1) Despesas de comercialização	9.391.752,22	7.196.977,09
e 2) Variação das despesas de comercialização diferidas	7.841.276,24	6.470.431,46
e 3) Despesas com serviços de terceiros	0,00	0,00
e 4) Materiais, energia e outras despesas administrativas	0,00	0,00
e 5) Provisão para contingências - administrativas	3.399.432,99	3.230.814,33
e 6) Despesas Financeiras	4.142.921,84	2.974.670,00
e 7) Despesas patrimoniais	0,00	0,00
e 8) Perda / Recuperação de valores ativos	280.846,33	246.048,72
f) Valor adicionado bruto	18.075,08	18.898,41
g) Depreciação, Amortização	116.189.487,81	104.453.361,49
h) Valor adicionado líquido produzido pela entidade	1.142.136,80	959.975,87
i) Valor adicionado recebido / cedido em transferência	115.047.351,01	103.493.385,62
i 1) Receitas financeiras	4.318.511,28	4.438.163,09
i 2) Resultado de equivalência patrimonial	2.943.776,23	3.609.246,95
i 3) Outras	0,00	0,00
<b>(I) Valor adicionado total distribuir (h + i)</b>	<b>119.365.862,29</b>	<b>107.931.548,71</b>

## 8 - Anexos

# Balanço Social

(B) Distribuição da riqueza	2012	2011
a) Remuneração do trabalho	103.221.174,70	93.871.710,43
a 1) Cooperados	78.851.685,80	73.410.732,71
a 1 . 1) Produção (consultas e honorários)	75.336.099,73	70.486.914,54
a 1 . 2) Benefícios	3.515.586,07	2.923.818,17
a 2) Dirigentes, Conselheiros e Empregados	24.369.488,90	20.460.977,72
a 2 . 1) Salários, 13º, Férias, etc	17.042.548,86	14.034.986,98
a 2 . 2) Benefícios	4.953.160,18	4.360.446,24
a 2 . 3) F.G.T.S	1.582.332,17	1.336.515,29
a 2 . 4) Bônus / Participação nos lucros e resultados	791.447,69	729.029,21
b) Remuneração do governo - Impostos/Taxas/Contribuições	10.015.643,11	9.798.976,40
b 1) Federais	4.025.943,73	4.322.528,17
b 1. 1) Previdência Social e Outros	5.160.521,59	4.310.989,97
b 2) Estaduais	31.392,00	48.788,58
b 3) Municipais	797.785,79	1.116.669,68
c) Contribuições para a sociedade	542.936,81	653.350,52
d) Remuneração de capitais de terceiros	738.461,00	654.084,74
d 1) Juros	0,00	0,00
b 2) Aluguéis	738.461,00	654.084,74
b 3) Outras (royalties,direitos autorais)	0,00	0,00
e) Remuneração de capitais próprios	4.847.646,67	2.953.426,62
e 1) Juros sobre capital próprio	0,00	0,00
e 2) Constituição de reservas e fundos	1.324.651,95	-12.235,29
e 3) Sobras / Perdas líquidas a disposição da AGO	3.522.994,72	2.965.661,91
<b>(II) Total distribuído (a+b+c+d+e)</b>	<b>119.365.862,29</b>	<b>107.931.548,71</b>

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

Notas Explicativas - Indicadores de Corpo Funcional	Notas Explicativas - Indicadores Organização e Gestão
0	0
Notas Explicativas - Indicadores Econômicos	Notas Explicativas - Indicadores Sociais Internos
0	<p><b>COOPERADO:</b>  Cultura e Lazer - por definição estratégica, em 2012, algumas comemorações que eram realizadas não aconteceram.  Educação/alfabetização - Em 2012 houve investimento em pós-graduação para 2 cooperados.  Capacitação em gestão cooperativa - Investimento referente Palestra Cooperativismo.  Seguro de vida - O valor relativo a 2012, não contempla o mês de dezembro/12. O valor real investido foi R\$989.757,80.  Outros- Neste item são contempladas ações realizadas com cooperados, secretárias.</p>
Notas Explicativas - Indicadores Sociais Externos	Notas Explicativas - Outras Informações
<p>Investimento em saúde:  Nº de beneficiados na saúde aumentou, devido a troca do Programa  Adolescer que estava na educação e passou para a saúde, o que resultou no nº menor em educação/alfabetização.  Investimento em esporte: O valor de investimento foi maior porque em 2012 a demanda em ações esportivas aumentou.  Investimento em Cultural/lazer: O valor reduziu porque o investimento feito aos Doutores P foi classificado como saúde e o Nº de beneficiados aumentou e foi contemplado o número de pessoas que participaram dos espetáculos apresentados.</p> <p>Gastos com ações sociais- Em 2012 contemplou-se só o investimento feito para a ONG Parceiros Voluntários e Fundef.</p>	<p><b>EMPREGADO:</b>  Saúde: Em 2012 houve menor demanda.  Cultura e lazer: Em 2012 alguns eventos que eram promovidos não aconteceram.  Capacitação profissional: em 2012 houve, por definição estratégica, a redução do número de capacitações de equipes e lideranças o que acarretou também na redução do nº de pessoas beneficiadas.  Capacitação em gestão Cooperativa: Refere-se ao investimento do plano corporativo.  Estagiários: Apresentado valor referente a 13 salários.  Ações ambientais- Em 2012 contemplou-se o valor referente ao gerenciamento de resíduos de saúde.  Seguro de Vida: aumento em 2012 deve-se ao acréscimo do valor do Seguro APC (acidentes pessoais coletivos), separado em contrato específico para colaboradores, o que anteriormente era valor coletivo (colaborador e cooperados).</p>
Notas Explicativas - Demonstração Valor Adicionado	

## 8 - Anexos

# Parecer do Auditor

## Relatório dos auditores independentes sobre as demonstrações financeiras do exercício de 2012

Relatório de Asseguração Limitada dos Auditores Independentes relacionado com Informações sobre Responsabilidade Social e Ambiental 151/13.

Ao  
Conselho de Administração e Fiscal da  
UNIMED VALES DO TAQUARI E RIO PARDO  
Lajeado - RS

### Introdução

Fomos contratados pela UNIMED Cooperativa de Serviços de Saúde dos Vales do Taquari e Rio Pardo Ltda., para apresentar nosso relatório de asseguração limitada sobre a compilação das Informações de Responsabilidade Social e Ambiental, relativas ao exercício findo em 31 de dezembro de 2012.

### Responsabilidades da administração da empresa

A administração da UNIMED VALES DO TAQUARI E RIO PARDO é responsável pela elaboração e apresentação de forma adequada das Informações constantes do Relatório de Responsabilidade Social e Ambiental de acordo com os critérios e práticas adotadas pela UNIMED do BRASIL, extraído do modelo divulgado pelo IBASE Instituto Brasileiro de Análises Sociais e Econômicas e pelos controles internos que ela determinou como necessários para permitir a elaboração dessas informações livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro.

### Responsabilidade dos auditores independentes

Nossa responsabilidade é expressar conclusão sobre as informações constantes do relatório de Responsabilidade Social e Ambiental, com base no trabalho de asseguração limitada conduzido de acordo com o Comunicado Técnico (CT) № 07/2012, aprovado pelo Conselho Federal de Contabilidade e elaborado tomando por base a NBC TO 3000 (Trabalhos de Asseguração Diferente de Auditoria e Revisão), emitida pelo Conselho Federal de Contabilidade – CFC, que é equivalente à norma internacional ISAE 3000, emitida pela Federação Internacional de Contadores, aplicáveis às informações não históricas. Essas normas requerem o cumprimento de exigências éticas, incluindo requisitos de independência e que o trabalho seja executado com o objetivo de obter segurança limitada de que as informações constantes do relatório de Responsabilidade Social e Ambiental, tomadas em conjunto, estão livres de distorções relevantes.

Um trabalho de asseguração limitada conduzido de acordo com a NBC TO 3000 (ISAE 3000) consiste principalmente de indagações à administração da Empresa e outros profissionais que estão envolvidos na elaboração das informações constantes do Relatório de Responsabilidade Social e Ambiental, assim como pela aplicação de procedimentos analíticos para obter evidência que nos possibilite concluir na forma de asseguração limitada sobre as informações tomadas em conjunto. Um trabalho

## 8 - Anexos

# Parecer do Auditor

de asseguração limitada requer, também, a execução de procedimentos adicionais, quando o auditor independente toma conhecimento de assuntos que o leve a acreditar que as informações constantes do Relatório de Responsabilidade Social e Ambiental, tomadas em conjunto, podem apresentar distorções relevantes.

Os procedimentos selecionados basearam-se na nossa compreensão dos aspectos relativos à compilação e apresentação das informações constantes do Relatório de Responsabilidade Social e Ambiental e de outras circunstâncias do trabalho e da nossa consideração sobre áreas onde distorções relevantes poderiam existir. Os procedimentos compreenderam:

- (a) o planejamento dos trabalhos, considerando a relevância, o volume de informações quantitativas e qualitativas e os sistemas operacionais e de controles internos que serviram de base para a elaboração das informações constantes do Relatório de Responsabilidade Social e Ambiental da **UNIMED VALES DO TAQUARI E RIO PARDO**;
- (b) o entendimento da metodologia de cálculos e dos procedimentos para a compilação dos indicadores através de entrevistas com os gestores responsáveis pela elaboração das informações;
- (c) aplicação de procedimentos analíticos sobre as informações quantitativas e indagações sobre as informações qualitativas e sua correlação com os indicadores divulgados nas informações constantes do Relatório de Responsabilidade Social e Ambiental; e
- (d) confronto dos indicadores de natureza financeira com as demonstrações financeiras e/ou registros contábeis.

Os trabalhos de asseguração limitada compreenderam, também, a aderência às diretrizes e critérios da estrutura de elaboração do IBASE Instituto Brasileiro de Análises Sociais e Econômicas aplicável na elaboração das informações constantes do Relatório de Responsabilidade Social e Ambiental e orientações da **UNIMED VALES DO TAQUARI E RIO PARDO**.

Acreditamos que a evidência obtida em nosso trabalho é suficiente e adequada para fundamentar nossa conclusão na forma limitada.

## Alcance e limitações

Os procedimentos aplicados em um trabalho de asseguração limitada são substancialmente menos extensos do que aqueles aplicados em um trabalho de asseguração que tem por objetivo emitir uma opinião sobre as informações constantes do Relatório de Responsabilidade Social e Ambiental. Consequentemente, não nos possibilitam obter segurança de que tomamos conhecimento de todos os assuntos que seriam identificados em um trabalho de asseguração que tem por objetivo emitir uma opinião. Caso tivéssemos executado

## 8 - Anexos

# Parecer do Auditor

um trabalho com objetivo de emitir uma opinião, poderíamos ter identificados outros assuntos e eventuais distorções que podem existir nas informações constantes do Relatório de Responsabilidade Social e Ambiental. Dessa forma, não expressamos uma opinião sobre essas informações.

Os dados não financeiros estão sujeitos a mais limitações inerentes do que os dados financeiros, dada à natureza e a diversidade dos métodos utilizados para determinar, calcular ou estimar esses dados. Interpretações qualitativas de materialidade, relevância e precisão dos dados estão sujeitos a pressupostos individuais e a julgamentos. Adicionalmente, não realizamos qualquer trabalho em dados informados para os períodos anteriores, nem em relação a projeções futuras e metas.

## Conclusão

Com base nos procedimentos realizados, descritos neste relatório, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a acreditar que as informações constantes do Relatório de Responsabilidade Social e Ambiental, não foram compiladas, em todos os aspectos relevantes, de acordo com as diretrizes e normas divulgadas pela UNIMED do BRASIL.

Porto Alegre, 28 de março de 2013.

SÉRGIO MAFFI - Resp. Técnico Contador CRC/RS 033.274/0-9  
DICKELE & MAFFI - Auditoria e Consultoria SS  
CRC/RS 3.025 e Registro CVM 7.234

## 8 - Anexos

# Adesão ao Pacto Global

**Unimed**   
Vales do Taquari  
e Rio Pardo

DIR/107-2012

Lajeado, 14 de novembro de 2012.

Ban Ki-moon  
Secretário Geral  
Nações Unidas  
New York, NY 10017  
USA

Senhor Secretário-Geral,

Confirmamos que, a Unimed Vales do Taquari e Rio Pardo, segue os Dez Princípios do Pacto Global, relacionados a Direitos Humanos, Direitos do Trabalho, Proteção do Meio Ambiente e Combate à Corrupção em todas as suas formas.

Com esta comunicação, expressamos nossa intenção de apoiar e difundir tais princípios dentro de nossa esfera de influência. Comprometemo-nos a fazer do Pacto Global e seus princípios parte da estratégia, cultura e operações diárias de nossa organização, empreender esforços para divulgar publicamente este compromisso junto aos nossos funcionários, parceiros, clientes, público em geral e o engajamento em projetos de colaboração que promovam o avanço, em particular, os Objetivos de Desenvolvimento do Milênio das Nações Unidas.

Reconhecemos que um requisito fundamental para a participação no Pacto Global é a apresentação de uma Comunicação de Progresso (COP), que descreva nossos esforços na implantação dos dez princípios. Apoiamos a prestação de contas e transparéncia das informações, e, por conseguinte, comprometer a apresentar um relatório sobre os progressos realizados no prazo de um ano após a adesão ao Pacto Global, e depois anualmente, de acordo com a política de COP do Pacto Global.

Atenciosamente,

*Carlos a Luz Rech*  
Dr. Carlos Antonio Da Luz Rech  
Presidente

ANS nº 30639-8

UNIMED - Coop. de Serviços de Saúde dos Vales do Taquari e Rio Pardo Ltda.  
Av. Benjamin Constant, 1058, Centro, 95900-000, Lajeado/RS  
CNPJ: 87.300.448/0001-09  
Telefone: (51) 3714-7100 - SAC: 0800 051 1166  
Fax Autorizações: (51) 3714-7101 - Secretaria: (51) 3714-7102 - Cadastro: (51) 3714-7118  
Site: [www.unimedvtp.com.br](http://www.unimedvtp.com.br)

 Ciclo de vida e  
aproveitamento de resíduos

## 8 - Anexos

## Índice remissivo GRI

GRI 3.12

<b>Itens de Perfil</b>					
<b>Estratégia e Análise</b>					
<b>Item</b>	<b>Descrição</b>	<b>Reportado</b>	<b>Pag./ resposta</b>	<b>Razão por omissão</b>	<b>Informações</b>
1.1	Declaração do Diretor-presidente sobre a relevância da sustentabilidade para a organização e sua estratégia	Completo	3		

<b>Perfil Organizacional</b>					
<b>Item</b>	<b>Descrição</b>	<b>Reportado</b>	<b>Pag./ resposta</b>	<b>Razão por omissão</b>	<b>Informações</b>
2.1	Nome da organização	Completo	6		
2.2	Principais marcas, produtos e serviços	Completo	9 e 10		
2.3	Estrutura operacional	Completo	7 e 8		
2.4	Localização da sede	Completo	8		
2.5	Países em que a organização opera e em que suas principais operações estão localizadas	Completo	8		
2.6	Tipo e natureza jurídica da organização	Completo	6		
2.7	Mercados atendidos	Completo	11 e 12		
2.8	Porte da organização	Completo	6		
2.9	Principais mudanças durante o período coberto pelo relatório	Completo	8, 11 e 12		
2.10	Prêmios recebidos no período coberto pelo relatório	Completo	14 e 15		

## 8 - Anexos

## Índice remissivo GRI

<b>Parâmetros para o Relatório</b>					
<b>Item</b>	<b>Descrição</b>	<b>Reportado</b>	<b>Pag./ resposta</b>	<b>Razão por omissão</b>	<b>Informações</b>
3.1	Período coberto pelo relatório	Completo	4		
3.2	Data do relatório anterior mais próximo	Completo	4		
3.3	Ciclo de emissão de relatórios	Completo	4		
3.4	Dados para contato sobre o conteúdo do relatório	Completo	4		
3.5	Processo para definição do conteúdo do relatório	Completo	18		
3.6	Limite do relatório	Completo	4		
3.7	Declaração sobre quaisquer limitações específicas quanto ao escopo ou ao limite do relatório	Completo	4		
3.8	Base para a elaboração do relatório	Não informado		Não se aplica à realidade do relatório. Como trata-se do primeiro relatório de sustentabilidade, não há comparativos com anos anteriores.	
3.9	Técnicas de medição de bases de cálculos	Completo	72 a 78		Balanço Social modelo base adaptado para as cooperativas e protocolos técnicos da GRI
3.10	Explicação sobre reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores	Não informado		Não houve a necessidade de reformulações	
3.11	Mudanças significativas em comparação com anos anteriores no que se refere a escopo, limite ou métodos de medição aplicados no relatório	Não informado		Não houve	

## 8 - Anexos

## Índice remissivo GRI

<b>Parâmetros para o Relatório</b>					
<b>Item</b>	<b>Descrição</b>	<b>Reportado</b>	<b>Pag./ resposta</b>	<b>Razão por omissão</b>	<b>Informações</b>
3.12	Tabela que identifica a localização das informações no relatório	Completo	83 a 90		

<b>Governança, compromisso e engajamento</b>					
<b>Item</b>	<b>Descrição</b>	<b>Reportado</b>	<b>Pag./ resposta</b>	<b>Razão por omissão</b>	<b>Informações</b>
4.1	Estrutura de governança da organização	Completo	27		
4.2	Indicação caso o presidente do mais alto cargo seja também diretor executivo	Completo	29		
4.3	Declaração do número de membros independentes ou não executivos do mais alto órgão de governança	Não Informado		Não se aplica à realidade da Unimed. Não há membros independentes	
4.4	Mecanismos para que acionistas e empregados façam recomendações ou dêem orientações ao mais alto órgão de governança	Completo	31		

<b>Engajamento de stakeholders</b>					
<b>Item</b>	<b>Descrição</b>	<b>Reportado</b>	<b>Pag./ resposta</b>	<b>Razão por omissão</b>	<b>Informações</b>
4.14	Relação de grupos <i>stakeholders</i> engajados pela organização	Completo	17, 33 a 71		
4.15	Abordagens para engajamento dos <i>stakeholders</i> e que medidas a organização tem adotado para tratá-los	Completo	33 a 71		

## 8 - Anexos

## Índice remissivo GRI

<b>Indicadores de desempenho</b>					
<b>Desempenho econômico</b>					
<b>Item</b>	<b>Descrição</b>	<b>Reportado</b>	<b>Pag./ resposta</b>	<b>Informações</b>	<b>Pacto Global</b>
EC1	Valor econômico direto gerado e distribuído	Completo	72 a 78		
EC3	Cobertura das obrigações do plano de pensão de benefício definido que a organização oferece	Completo	44	100% dos colaboradores são contemplados	Princípio 6
EC6	Políticas, práticas e proporção de gastos com fornecedores locais em unidades operacionais importantes	Parcial	54 a 58	A Unimed VTRP tem como preferência a contratação de fornecedores locais, porém, neste ano, não temos a proporção de gastos com os fornecedores locais, o que será incluso no próximo relatório	
EC8	Desenvolvimento e impacto de investimentos em infraestrutura e serviços oferecidos, principalmente para benefício público, por meio de engajamento comercial, em espécie ou atividades pro bono	Completo	59		

## 8 - Anexos

## Índice remissivo GRI

Indicadores de desempenho					
Desempenho ambiental					
Item	Descrição	Reportado	Pag./ resposta	Informações	Pacto Global
EN4	Consumo de energia indireta discriminado por fonte primária	Completo	68	A energia consumida pela VTRP é proveniente da rede de abastecimento local gerada em hidrelétrica	Princípio 8
EN8	Total de retirada de água por fonte	Completo	67	5.368 m <sup>3</sup> retirados da rede pública de saneamento	Princípio 8
EN22	Peso total de resíduos	Parcial	68 e 69	Ao longo do ano de 2012, os resíduos foram computados por litros e não por peso. No entanto, este indicador será aprimorado no próximo relatório.	Princípio 8
EN26	Iniciativas para mitigar os impactos ambientais de produtos e serviços e a extensão da redução desses impactos	Completo	67 a 70		Princípios 7, 8 e 9

## 8 - Anexos

## Índice remissivo GRI

<b>Desempenho social</b>					
<b>Item</b>	<b>Descrição</b>	<b>Reportado</b>	<b>Pag./ resposta</b>	<b>Informações</b>	<b>Pacto Global</b>
LA1	Total de trabalhadores, por tipo de emprego, contrato de trabalho e região	Parcial	34 a 39	O perfil dos colaboradores deste relatório não contempla a distribuição por cargo. Este aprimoramento será contemplado no próximo relatório	
LA2	Número total e taxa de rotatividade de empregados, por faixa etária, gênero e região	Parcial	36	A rotatividade está distribuída por cargos, porém será aprimorada no próximo relatório	Princípio 6
LA4	Percentual de empregados abrangidos por acordos de negociação coletiva	Completo	41		Princípio 3
LA8	Programas de educação, treinamento, aconselhamento, prevenção e controle de risco em andamento para dar assistência a empregados, seus familiares ou membros da comunidade com relação a doenças graves	Completo	23 a 25		
LA10	Média de horas de treinamento por ano, por funcionário, discriminadas por categoria funcional	Parcial	44	O total de horas não está discriminado por categoria funcional, sendo este um aprimoramento para o próximo ano.	

## 8 - Anexos

## Índice remissivo GRI

<b>Desempenho social</b>					
<b>Item</b>	<b>Descrição</b>	<b>Reportado</b>	<b>Pag./ resposta</b>	<b>Informações</b>	<b>Pacto Global</b>
LA12	Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira	Completo	44	100% dos colaboradores da Unimed VTRP recebem anualmente avaliação de desempenho	Princípio 3
HR1	Percentual e número total de contratos de investimento significativos que incluam cláusulas referentes a direitos humanos ou que foram submetidos a avaliações referentes a direitos humanos	Parcial	55	Nos contratos dos fornecedores críticos constam cláusulas referente a direitos humanos. Os demais contratos que forem considerados pertinentes, as cláusulas serão aprimoradas	Princípios 1 e 2
HR2	Percentual de empresas contratadas e fornecedores críticos que foram submetidos a avaliações referentes a direitos humanos e as medidas tomadas	Completo	54	Os fornecedores críticos são avaliados em 100% quanto a preservação dos direitos humanos	Princípios 1 e 2
HR6	Operações identificadas como de risco significativo de ocorrência de trabalho infantil e as medidas tomadas para contribuir para a abolição do trabalho infantil	Completo	55 a 57	Não foram indentificadas ocorrências no ano coberto pelo relatório	Princípios 1 e 5
HR7	Operações identificadas como de risco significativo de ocorrência de trabalho forçado ou análogo ao escravo e as medidas tomadas para contribuir para erradicação do trabalho forçado ou análogo escravo	Completo	55	Não foram indentificadas ocorrências no ano coberto pelo relatório	Princípios 1 e 4
PR5	Práticas relacionadas à satisfação do cliente, incluindo resultados de pesquisas que medem essa satisfação	Completo	52		

## 8 - Anexos

## Índice remissivo GRI

Desempenho social					
Item	Descrição	Reportado	Pag./ resposta	Informações	Pacto Global
S03	Percentual de empregados treinados nas políticas e procedimento anticorrupção da organização	Completo	31	Todos os colaboradores da Unimed VTRP são treinados em relação ao código de conduta da organização	Princípio10



ANS nº 30639-8