

*Sobre nossa
empresa*



Relatório de Sustentabilidade

2012 | Unimed Nordeste-RS

Unimed 
Nordeste-RS

Perfil

GRI
4.8

VISÃO ESTRATÉGICA

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

NEGÓCIO

Ser a solução em saúde. Saúde é vida.

MISSÃO

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

VALORES

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

POLÍTICA DA QUALIDADE

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

POLÍTICA DE RESPONSABILIDADE SOCIAL

Missão

Educar, esclarecer e informar os indivíduos sobre os cuidados com a sua saúde, através de programas preventivos e assistenciais.

Visão

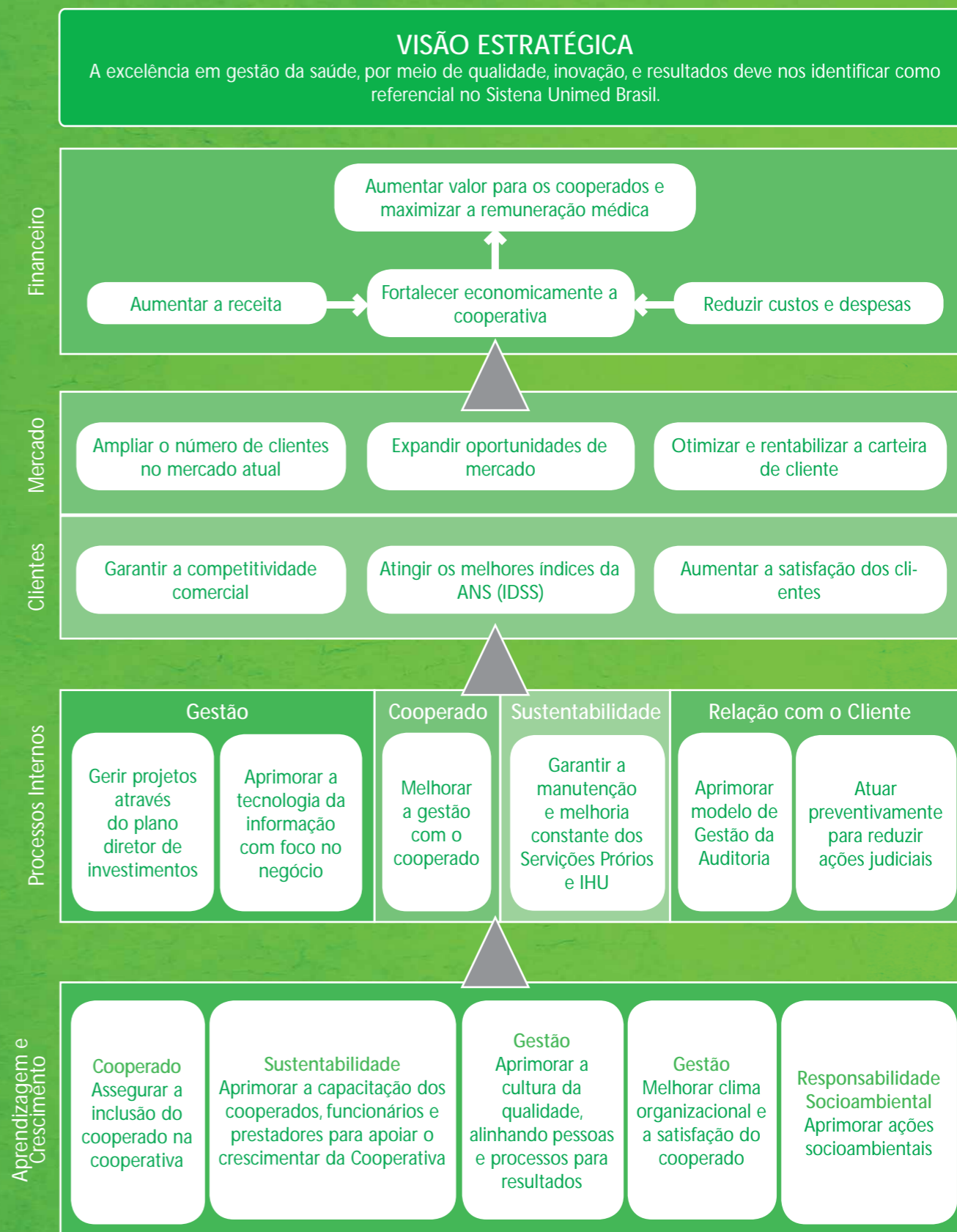
Ser modelo de gestão em saúde, conduzindo as pessoas à transformação social.

Princípios Éticos

- Respeito ao semelhante
- Transparência nas ações e nas informações
- Interesse e comprometimento com a causa
- Respeito à cultura local.

Objetivo Geral

Desenvolver ações norteadas pelas metas do milênio, visando à melhoria da qualidade de vida do público interno e externo.



Princípios do cooperativismo

Os sete princípios do cooperativismo são as linhas orientadoras por meio das quais as cooperativas levam os seus valores à prática. Foram aprovados e utilizados na época em que foi fundada a primeira cooperativa do mundo, na Inglaterra, em 1844. São eles:

1º - Adesão voluntária e livre: as cooperativas são organizações voluntárias, abertas a todas as pessoas aptas a utilizar os seus serviços e assumir as responsabilidades como membros, sem discriminações de sexo, sociais, raciais, políticas e religiosas.

2º - Gestão democrática: as cooperativas são organizações democráticas, controladas pelos seus membros, que participam ativamente na formulação das suas políticas e na tomada de decisões. Os homens e as mulheres, eleitos como representantes dos demais membros, são responsáveis perante estes. Nas cooperativas de primeiro grau os membros têm igual direito de voto (um membro, um voto); as cooperativas de grau superior são também organizadas de maneira democrática.

3º - Participação econômica dos membros: os membros contribuem equitativamente para o capital das suas cooperativas e controlam-no democraticamente. Parte desse capital é, normalmente, propriedade comum da cooperativa. Os membros recebem, habitualmente, se houver, uma remuneração limitada ao capital integralizado, como condição de sua adesão. Os membros destinam os excedentes a uma ou mais das seguintes finalidades:

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

4º - Autonomia e independência: as cooperativas são organizações autônomas, de ajuda mútua, controladas pelos seus membros. Se firmarem acordos com outras organizações, incluindo instituições públicas, ou recorrerem a capital externo, devem fazê-lo em condições que assegurem o controle democrático pelos seus membros e mantenham a autonomia da cooperativa.

5º - Educação, formação e informação: as cooperativas promovem a educação e a formação dos seus membros, dos representantes eleitos e dos trabalhadores, de forma que estes possam contribuir, eficazmente, para o desenvolvimento das suas cooperativas. Informam o público em geral, particularmente os jovens e os líderes de opinião, sobre a natureza e as vantagens da cooperação.

6º - Intercooperação: as cooperativas servem de forma mais eficaz aos seus membros e dão mais - força ao movimento cooperativo, trabalhando em conjunto, através das estruturas locais, regionais, nacionais e internacionais.

7º - Interesse pela comunidade: as cooperativas trabalham para o desenvolvimento sustentado das suas comunidades através de políticas aprovadas pelos membros.

Palavra do presidente

Unimed Nordeste-RS

Mensagem da diretoria

Em reconhecimento ao sistema cooperativista como modelo de negócio para o desenvolvimento econômico e social, a Organização das Nações Unidas declarou 2012 como o Ano Internacional das Cooperativas. No segmento da saúde, o Sistema Unimed está presente em 83% do território nacional, representado por 372 singulares que atendem mais de 17 milhões de beneficiários.

Esta homenagem também congratula a Unimed Nordeste-RS, que comemorou seu 40º aniversário em 9 de junho de 2012, mas condiciona à reflexão, à necessidade de comprometimento e ao desenvolvimento de estratégias para transpor os desafios, muitas vezes, impostos por normas reguladoras ou pela própria condição do mercado de planos de saúde, que enfrenta competitividade acirrada sob um cenário caracterizado pela alta sinistralidade e custo elevado no Brasil.

Para o enfrentamento deste cenário, as práticas da cooperativa foram norteadas pelo fortalecimento da filosofia cooperativista, conduzidas pela transparência nos negócios, fortalecimento da relação com o cooperado, valorização dos colaboradores, cuidado com seus clientes, respeito ao meio ambiente e no desenvolvimento das comunidades em que a cooperativa está inserida.

O reflexo desta postura foi percebido por diversos reconhecimentos obtidos em 2012, o ano em que fomos distinguidos com o Selo Nacional de Governança Cooperativa – categoria Ouro, da Unimed do Brasil. A pontuação indica que a Unimed Nordeste-RS tem e pratica a Governança Cooperativa. Recebemos o Selo Responsabilidade Social 2012, um reconhecimento à incorporação relacionado a ações de sustentabilidade na gestão da Unimed, premissa fundamental para o fortalecimento do cooperativismo. Fomos premiados, no segundo ano consecutivo, como Destaque em RH, categorias Organizacional Gestão Sênior (Prata) e Empresa Cidadã, e o Laboratório Unimed foi inserido no Programa de Acreditação de Laboratórios Clínicos (PALC). Além disso, mantivemos a ISO 9001:2008 em todas as unidades de serviços e a certificação em nível de excelência concedida pela Organização Nacional para Acreditação (ONA), ao Hospital Unimed Caxias do Sul. O Hospital ainda foi contemplado com a Certificação Diamante da 3M do Brasil, para o Bloco Cirúrgico e para o Centro de Materiais Esterilizados, e com o Urso de Diamante em Prevenção de Lesões de Pele. Por fim, conquistamos quatro certificados (Ecologia, Cultura, Responsabilidade Social e Respeito ao Consumidor) no Prêmio Fornecedor Consciente do Instituto do Desenvolvimento do Fornecedor, além de três troféus (Ecologia, Cultura e Responsabilidade Social).

Chegamos ao final do Ano Internacional das Cooperativas acreditando muito na Cooperativa Unimed Nordeste-RS.

Índice

1 Perfil Organizacional.....	9
2 Governança, Compromissos e Engajamentos.....	30
3 Perfil Relatório.....	46
4 Escopo e Limite do Relatório.....	50
5 Compromissos Públicos.....	54
6 Engajamento dos Stakeholders.....	58
7 Perspectiva Financeira.....	62
8 Perspectivas Clientes e Mercado.....	76
9 Perspectivas Processos Internos.....	96
10 Perspectiva Aprendizagem e Crescimento.....	128
11 Autodeclaração (Nível de Aplicação).....	150



**Perfil
Organizacional**

GRI
2.1

A ORGANIZAÇÃO

Denominada Unimed Nordeste-RS, esta cooperativa conta com mais de mil médicos cooperados e soma mais de 350 mil beneficiários, distribuídos nos 17 municípios de sua área de abrangência geográfica. A estrutura engloba Casas do Cliente e serviços próprios, que incluem Pronto-Atendimentos Unimed 24 Horas, Laboratórios Unimed, Assistência Domiciliar, SOS Emergência, Saúde Ocupacional, Medicina Preventiva, Centro de Diagnóstico por Imagem, Hemodinâmica, Farmácias e o Hospital Unimed.

GRI
2.2

PRINCIPAIS MARCAS, PRODUTOS E/OU SERVIÇOS



Farmácia
Unimed



GRI
2.3

ESTRUTURA OPERACIONAL DA ORGANIZAÇÃO

Número de médicos cooperados: 1.073

Número de funcionários: 1.592

Localização da Sede Administrativa: Caxias do Sul

Área de abrangência: 17 municípios da serra gaúcha

Centrais de vendas: Caxias do Sul, Bento Gonçalves e Farroupilha

Pronto-atendimentos próprios: 3 (Caxias do Sul, Bento Gonçalves e Farroupilha)

Farmácias próprias: 4 (Caxias do Sul, Farroupilha e Antônio Prado)

Serviço de remoções próprio (SOS Unimed): Caxias do Sul

Assistência Domiciliar: Caxias do Sul

Medicina Preventiva: sede em Caxias do Sul

Saúde Ocupacional: Caxias do Sul e Bento Gonçalves (com atendimento também em Flores da Cunha, Carlos Barbosa, Antônio Prado e Garibaldi)

Laboratórios próprios: 3 (Caxias do Sul e Farroupilha)

Laboratórios credenciados: 45

Centros de diagnóstico por imagem próprios: 2

Centros de diagnóstico por imagem credenciados: 50

Clínicas credenciadas: 40

Serviço de radioterapia credenciado: 1

Serviços de cardiologia credenciados: 14

Serviços de fisioterapia credenciados: 39

Clínicas de bucomaxilos credenciadas: 7

Bancos de sangue credenciados: 2

Hospital próprio: 1

Hospitais credenciados: 10

NOSSOS PLANOS DE SAÚDE ASSISTENCIAIS

Planos de saúde Uniflex – Individual/Familiar

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

Planos de saúde Uniflex – Empresarial

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

Planos de saúde Unipart – Individual/Familiar

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

Planos de saúde Unipart – Empresarial

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

UNIMAX – Individual/Familiar

Plano com cobertura nacional e facilidades exclusivas. Reúne uma ampla e qualificada rede de serviços próprios e credenciados Unimed. Não é necessário pagar participação nos procedimentos.

UNIMAX – Empresarial

Plano com cobertura nacional e facilidades exclusivas. Reúne uma ampla e qualificada rede de serviços próprios e credenciados Unimed. Não há participação nos procedimentos.

NOSSOS PRODUTOS COMPLEMENTARES

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

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

SOS Emergência (plano individual)

SOS Emergência Empresarial (SOS Emergência e Área Protegida)

Proteção ao Trabalho – Gestão do Acidente de Trabalho

Saúde Ocupacional

Unimed Odonto

NOSSOS SERVIÇOS

Hospital Unimed

O Hospital Unimed Caxias do Sul é considerado um centro de referência em atendimento à saúde na região, reunindo a mais moderna tecnologia na área hospitalar e um corpo clínico altamente capacitado para atender aos mais complexos tratamentos de saúde.

Endereço:

Rua Carlos Bianchini, 1744 – fone: (54) 3202.9000

Medicina Preventiva

Serviço no qual profissionais qualificados desenvolvem ações que oferecem saúde integral, auxiliando seus beneficiários na obtenção de uma vida longa e saudável. Reúne diversos programas de educação em saúde para todas as idades em um espaço com localização central, onde beneficiários com pressão alta, diabetes, asma e obesidade, entre outros problemas, recebem atenção especial.

Endereço:

Rua Sinimbu, 1183 – fone: (54) 3289.9300

Farmácia Unimed

Com uma ampla e variada linha de perfumaria e medicamentos, oferece descontos nas compras à vista e condições especiais para pagamentos parcelados.

Endereços:

Caxias do Sul

Loja 1 – Av. Júlio de Castilhos, 2205 (esquina Rua Marechal Floriano)
Fone: (54) 3221.2424

Loja 2 – Rua Carlos Bianchini, 1744 (junto ao Hospital Unimed)
Fone: (54) 3202.9179

Farroupilha

Rua Tiradentes, 35 - Centro
Tele-entrega: (54) 3268.0535

Antônio Prado

Rua Dr. Osvaldo Hampe, 258 - Centro
Fone: (54) 3293.1900

Pronto-Atendimento 24 horas

Moderna unidade de serviços médicos da Unimed Nordeste-RS especializada no atendimento de urgência e emergência médica. Concentra Centro Cirúrgico Ambulatorial, com salas especialmente projetadas para a realização de pequenas e médias cirurgias, com recuperação em até 24 horas, evitando a desnecessária hospitalização.

Endereços dos Pronto-Atendimentos Unimed:

Caxias do Sul

Rua Pinheiro Machado, 2321 – Centro
Fone: (54) 3220.2135

Bento Gonçalves

Rua Assis Brasil, 613 – Centro
Fone: (54) 3451.5661

Farroupilha

Rodovia dos Romeiros, 2000
Fone: (54) 3268.4044

Laboratório Unimed

Estrutura completa para realização de uma ampla variedade de exames, aliando equipamentos modernos e uma equipe de profissionais qualificada para garantir total confiabilidade de resultados.

Caxias do Sul

Centro – Rua Pinheiro Machado, 2347 – fone: (54) 3220.2160

Lourdes – Rua Os Dezoito do Forte, 639, esquina com 13 de Maio – fone: (54) 3228.2910

Hospital Unimed – Rua Carlos Bianchini, 1744 – fone: (54) 3202.9052

Farroupilha

Centro – Rua Júlio de Castilhos, 651/10 – fone: (54) 3261.4652

PA Farroupilha – Rodovia dos Romeiros, 2000 – fone: (54) 3268.4044

Centro de Diagnóstico por Imagem

Realiza exames de radiologia convencional e contrastada, ecografia e tomografia em equipamentos de última geração. Nos seguintes endereços:

Caxias do Sul

Hospital Unimed – Rua Carlos Bianchini, 1744 – fone: (54) 3202.9300

Centro (serviço de radiologia convencional e ecografia) – Rua Pinheiro Machado, 2321

Raios X – entrada pelo PA 24 Horas – fone: (54) 3220.2158

Ecografia – entrada pelo prédio ao lado do PA 24 Horas, sala 22 – fone: (54) 3220.2311

Endoscopia

A Unimed oferece exames de endoscopia e colonoscopia nos seguintes endereços:

Caxias do Sul

Hospital Unimed

Rua Carlos Bianchini, 1744 – fone: (54) 3202.9052

Hemodinâmica

Oferece uma estrutura moderna para a realização de exames de precisão no tratamento de patologias cardíacas e circulatórias. No local, também são aplicadas terapias especiais com angioplastias e colocação de stents. Nos seguintes endereços:

Caxias do Sul

Hospital Unimed

Rua Carlos Bianchini, 1744 – fone: (54) 3202.9052

Assistência Domiciliar

Benefício oferecido ao cliente que apresenta patologia com indicação para tratamento hospitalar, mas que pode ser atendida no domicílio. O serviço possibilita o atendimento

médico-hospitalar na residência do paciente, evitando a hospitalização e a perda do vínculo domiciliar.

Caxias do Sul

Rua Pinheiro Machado, 2321, 8º andar – fone: (54) 3220.2155

Atendimento exclusivo para quem tem encaminhamento do médico assistente

Farroupilha

Rodovia dos Romeiros, 2000 (junto ao Pronto-Atendimento Unimed) – fone: (54) 3268.4044

Atendimento exclusivo para quem tem encaminhamento do médico assistente

SOS Emergência

Para situações de urgência e emergência, o cliente Unimed pode contratar o serviço SOS Emergência. Com uma equipe especializada e uma completa estrutura, que inclui modernas UTIs móveis, o serviço está preparado para realizar atendimento pré-hospitalar 24 horas por dia.

GRI
2.4

LOCALIZAÇÃO DA SEDE DA ORGANIZAÇÃO

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

GRI
2.5

NÚMERO DE PAÍSES EM QUE A ORGANIZAÇÃO OPERA

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

GRI
2.6

TIPO E NATUREZA JURÍDICA DA PROPRIEDADE

A Unimed Nordeste-RS é uma singular do sistema Unimed, a maior experiência cooperativista na área da saúde em todo o mundo e também a maior rede de assistência médica do Brasil, presente em 83% do território nacional. O Sistema nasceu com a fundação da Unimed Santos (SP) pelo Dr. Edmundo Castilho, em 1967, e hoje é composto por 360 cooperativas médicas, que prestam assistência para mais de 18 milhões de clientes em todo país.

Clientes Unimed contam com mais de 113 mil médicos, 3.097 hospitais credenciados, além de pronto-atendimentos, laboratórios, ambulâncias e hospitais próprios e credenciados para garantir qualidade na assistência médica, hospitalar e de diagnóstico complementar oferecidos.



Festas da região: Fenakiwi é um dos eventos tradicionais que contam com o envolvimento da Unimed Nordeste-RS

GRI
2.7

MERCADOS ATENDIDOS

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

Caxias do Sul
Bento Gonçalves
Carlos Barbosa
Garibaldi
São Marcos
Antônio Prado
Flores da Cunha
Nova Petrópolis
Farroupilha
Pinto Bandeira
Nova Pádua
Nova Roma do Sul
Monte Belo do Sul
Santa Teresa
Coronel Pilar
Boa Vista do Sul
Picada Café

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

GRI
2.8

PORTE DA ORGANIZAÇÃO

Número de empregados: 1.592
Vendas líquidas: R\$ 495.006.491,46
Faturamento atual: R\$ 46.969.208,18
Capitalização total: R\$ 43.876.913,75 (capital

social)
Dívidas: R\$ 4.606.334,17 (dívidas bancárias)
Patrimônio Líquido: R\$ 73.824.578,22
Ativo total: R\$ 211.691.590,53

Quantidade de produtos ou serviços oferecidos: 13 planos de saúde individuais/familiares, 15 planos de saúde empresariais, seis serviços complementares, 13 serviços próprios, 208 serviços credenciados e 16 mil itens na Farmácia Unimed

GRI
2.9

AS PRINCIPAIS MUDANÇAS EM 2012

Projeto para a construção do novo PA Caxias do Sul e ampliação do Hospital Unimed: maior oportunidade de trabalho médico aliada à busca da satisfação do cliente



A manutenção, reformas e construção dos serviços estruturais da Cooperativa são previa-

mente planejados, desde a análise de sua funcionalidade e pesquisa orçamentária até definição e entrega das obras. Esta metodologia de trabalho objetiva redução de custos, uso de materiais de qualidade e adequados às características do serviço, cumprimento de prazos e atendimento das necessidades. Entre as reformas estruturais realizadas na sede administrativa e no Hospital Unimed Caxias do Sul e a criação de postos de atendimento, envolvendo a Manutenção e Obras, gestores e equipe do Plano Diretor de Investimentos (PDI), figuram o novo posto de coleta laboratorial do bairro Lourdes, em Caxias do Sul; além da abertura das farmácias Unimed em Antônio Prado e Farroupilha. O macroprojeto, integrado a esta proposta de trabalho, foi o estabelecimento da continuidade do projeto do novo Pronto-

Atendimento Unimed Caxias do Sul e a ampliação do Hospital Unimed, possível a partir de análise e votação de médicos cooperados em Assembleia Geral Extraordinária, que ocorreu em 6 de novembro de 2012.

Na ocasião foi aprovado, por unanimidade, o acréscimo de área no projeto do novo PA Caxias do Sul e a centralização dos serviços da Unimed Nordeste-

RS (SOS Emergência, Assistência Domiciliar, Saúde Ocupacional, Medicina Preventiva e Responsabilidade Social). A proposta aprova-

da passará a ter em torno de 7.500 metros quadrados de áreas assistenciais de saúde e 10.800 metros quadrados de estacionamento coberto para aproximadamente 400 veículos. Também foi definida a construção completa, que inclui estrutura, fechamento externo, acabamentos internos e instalações especiais na ordem de R\$ 37.100.491,38.

Compreendendo área total superior a 13 mil metros quadrados, essa proposta ainda contempla pavimento técnico; circulação horizontal e vertical; aumento do Hospital com área aproximada de 8.000 metros quadrados, na qual está prevista a construção da unidade materno-infantil. A captação de recursos mesclará capital próprio - mediante

geração de caixa pela própria atividade da Cooperativa somada à capitalização dos sócios, que ocorre desde novembro de 2010 (capitalização para Margem de Solvência) - e capital de terceiros (financiamentos bancários). A Unimed poderá utilizar parte de seus recursos disponíveis, exceto os vinculados à ANS, porém não a sua totalidade nesse projeto, a fim de que a Unimed mantenha equilíbrio financeiro, bem como não serão comprometidas as sobras diretas do resultado do exercício.

A construção de um novo PA Caxias do Sul é reivindicação proeminente, tanto de cooperados por melhores condições de trabalho médico, quanto de beneficiários, cuja demanda crescente ultrapassa a viabilidade de espaço do atual serviço – localizado em área central do município.

O projeto abrange:

Pronto-Atendimento Adulto

O atual PA Caxias do Sul será transferido para a área erguida ao lado do Hospital Unimed, reunindo:

- Consultórios clínicos e especializados
- Salas de espera individualizadas
- Salas de aplicação de medicamentos
- Salas de observação
- Sala de dor torácica
- Serviço de Imageologia – raio X e ecografia
- Emergência

Pronto-Atendimento Pediátrico

- Consultórios clínicos
- Salas de espera individualizadas, de aplicação de medicamentos e de observação exclusiva
- Serviço de Imageologia – raio X e ecografia
- Emergência

Centro Cirúrgico Ambulatorial

Atualmente, o Pronto-Atendimento conta com um Centro Cirúrgico Ambulatorial. Na nova área, o local será ampliado e equipado com tecnologia de ponta, incluindo:

- Salas de cirurgia
- Sala de cirurgia oftalmológica
- Sala de recuperação pediátrica
- Sala de recuperação adulta

O novo empreendimento também vai inaugurar um serviço próprio inexistente na Cooperativa, a Unidade Materno-Infantil:

- Centro de parto normal

- Centro de parto cirúrgico (para cesáreas)
- UTI neonatal
- UTI pediátrica

Internações

Ao aumentar a ala de internações, a Unimed imprime nesses espaços um conceito de hotelaria para oferecer ainda mais conforto aos clientes, compreendendo:

- Internação obstétrica
- Internação pediátrica
- Internação privativa e semiprivativa
- Internação VIP

Serviços centralizados

Em funcionamento em diferentes áreas de Caxias do Sul, os serviços próprios da Unimed serão centralizados. Com a nova construção, estarão unificados:

- Medicina Preventiva
- Saúde Ocupacional
- SOS Emergência
- Assistência Domiciliar
- Responsabilidade Social

Sustentabilidade

Preocupada com o meio ambiente, a Unimed Nordeste-RS, que mantém um setor de Responsabilidade Social premiado e reconhecido interna e externamente, leva à obra os seguintes itens relacionados à sustentabilidade – tudo a partir de um projeto de acordo com as exigências legais e elaborado para evitar o corte de árvores de espécies ameaçadas de extinção:

- Estação de tratamento de efluentes (150 mil litros/dia)
- Captação de água da chuva tratada e rea-

proveitamento dessa água

- Preservação da vegetação existente
- Utilização de placas solares



A Manutenção e Obras também prospectou a ampliação do Data Center (estrutura física para melhor distribuição dos equipamentos, com adequação do local, atendendo normas de segurança e possibilitando o bom funcionamento dos equipamentos) e a reforma da Unidade de Dor Torácica e dos leitos da Unidade de Terapia Intensiva II, além da finalização da estrutura atual do Hospital Unimed, para instalar o novo tomógrafo e o equipamento de Ressonância Magnética, iniciada em 2012.



Equipamento de Ressonância Magnética



Tomógrafo Aquilion CXL

GRI
2.10

PRÊMIOS RECEBIDOS EM 2012

Em 2012, a Unimed Nordeste-RS recebeu 16 prêmios:

• Selo Nacional de Governança Cooperativa:

Logo na primeira edição do Selo Nacional de Governança Cooperativa, desenvolvido pela Unimed do Brasil, a Unimed Nordeste-RS conquistou o Selo Ouro, obtendo 111 pontos, o que corresponde a 80% da pontuação máxima. Esta pontuação indica que a Cooperativa possui e pratica a Governança Cooperativa, atendendo aos critérios definidos no Regimento do Selo para a categoria Ouro.

A entrega dos certificados às singulares agraciadas ocorreu em setembro, na 42ª Convenção Nacional Unimed, em Florianópolis (SC). Esta distinção tem como objetivos estimular o Sistema Unimed à prática da Governança Cooperativa como um diferencial que comprova a cumprimento das exigências legais para o bom funcionamento das organizações e a prática de todos os quesitos mínimos estabelecidos pela Unimed do Brasil. Também tem a finalidade de valorizar o trabalho médico, por meios dos resultados apresentados, além de ressaltar o compromisso pela busca e aprimoramento constante dos conceitos de governança. A Unimed Nordeste-RS está entre as duas singulares no Rio Grande do Sul e entre as 12, no Brasil, que conquistaram o Selo Nacional de Governança Cooperativa na categoria Ouro.

• Programa de Acreditação de Laboratórios Clínicos (PALC):

O Laboratório Próprio Unimed Nordeste-RS foi inserido, em 2012, em um seleto grupo de instituições, a partir da conquista do Programa de Acreditação de Laboratórios Clínicos (PALC), da Sociedade Brasileira de Patologia Clínica – Medicina Laboratorial (SBPC/ML). O intuito deste programa consiste em garantir um sistema capaz de proporcionar a melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados, agregando maior segurança nos resultados emitidos pelo laboratório. Este serviço próprio da Cooperativa passará por auditorias regulares, a fim de verificar a conformidade com os itens da norma e propiciar educação continuada. Portanto, o Laboratório Unimed oferecerá ao médico um atendimento de maior qualidade para apoio no diagnóstico e tratamento de seus pacientes.

• Prêmio Destaques do Ano em Recursos Humanos 2012:

A Unimed Nordeste-RS foi contemplada, pelo segundo ano consecutivo, na categoria Organizacional Gestão – Sênior (Prata), figurando entre as vencedoras, pois nenhuma das organizações inscritas atingiu pontuação para receber o ouro ou o bronze. Esta distinção, promovida pela ARH Serrana, é voltada à área de gestão de pessoas da Serra gaúcha, reconhecendo empresas, profissionais e pesquisadores. A Unimed ainda conquistou a categoria Empresa Cidadã onde foram considerados os trabalhos de responsabilidade social da cooperativa.

• Incentivo à Leitura: troféu de reconhecimento de iniciativas sociais no âmbito regional. A Unimed Nordeste-RS, por meio da Responsabilidade Social, recebeu o troféu de reconhecimento de iniciativas sociais no âmbito Regional da Instituição Parceiros Voluntários, pelo desenvolvimento do Projeto de Incentivo à Leitura. A Cooperativa concorreu com diversos projetos em nível municipal. Após ter sido classificada, passou para etapa regional, ficando entre os cinco projetos finalistas para representar a região Serrana na etapa estadual do Prêmio Parceiros Voluntários, que ocorrerá em maio de 2013, em Porto Alegre. O objetivo deste prêmio é valorizar iniciativas sociais, bem como o trabalho voluntário, assim como fortalecer a cultura do voluntariado organizado.

• Instituto do Desenvolvimento do Fornecedor (IDF)

A Unimed Nordeste-RS foi a empresa mais laureada no Prêmio Fornecedor Consciente, relacionado à sustentabilidade e promovido pelo Instituto do Desenvolvimento do Fornecedor (IDF), de Porto Alegre. Além de receber quatro certificados (Ecologia, Cultura, Responsabilidade Social e Respeito ao Consumidor), entre as cinco categorias, a Cooperativa médica com sede em Caxias do Sul recebeu o maior número de troféus. Dos cinco existentes, três foram para a Unimed Nordeste-RS: Ecologia, Responsabilidade Social e Cultura (veja abaixo os projetos que concorreram em cada categoria). A Top Mídia e a Lebes foram as outras empresas premiadas com os demais

troféus, o de Marketing e o de Respeito ao Consumidor, respectivamente, em um universo em que concorriam às distinções mais de duas dezenas de organizações renomadas, como o Hospital Divina Providência, o Colégio Anchieta e o Grêmio.

Troféus

Ecologia: projeto Curso de Customização (Programa Reutilizar, de reaproveitamento de roupas)

Responsabilidade Social: projetos Academias ao Ar Livre e Alimentação Saudável

Cultura: projeto Musical (música, violão e coral)

* Mesmo sem troféu, o projeto A Arte de Envelhecer foi certificado na categoria Respeito ao Consumidor.

• Prêmio Reputação Corporativa

Pesquisa da revista Amanhã e do Grupo Troiano de Branding mostrou quais são as empresas com melhor reputação perante os consumidores da região Sul, em 25 categorias diferentes.

A Unimed aparece como líder entre as operadoras de saúde citadas pelos 3.377 entrevistados, distribuídos no Rio Grande do Sul (40%), Santa Catarina (23%) e Paraná (37%).

A Cooperativa médica conquistou a primeira posição nas cinco dimensões da pesquisa: Admiração e Confiança; Capacidade de

Inovação; Qualidade dos Produtos e Serviços; Responsabilidade Social e Ambiental; e História e Evolução.

Os resultados aparecem publicados em uma matéria especial na edição de outubro da revista Amanhã.

• Selo de Responsabilidade Social 2012 da Unimed do Brasil

A Unimed Nordeste-RS conquistou novamente o Selo de Responsabilidade Social da Unimed do Brasil, em reconhecimento à incorporação de ações de sustentabilidade em sua gestão – premissa fundamental para o fortalecimento do cooperativismo, que, por sua vez, tem origem no progresso social e no desenvolvimento de toda a sociedade. A Responsabilidade Social da Cooperativa encontra-se no estágio/profundidade 3, de acordo com a avaliação da Unimed do Brasil – são considerados quatro estágios no processo de avaliação. Conforme os organizadores, a metodologia de avaliação baseou-se em temas de responsabilidade social (Valores, Transparência e Governança, Público Interno, Meio Ambiente, Fornecedores, Comunidade e Governo e Sociedade), no Balanço Social modelo Ibase, adaptado às Cooperativas, e no Banco de Boas Práticas Socioambientais.

• Auditoria confirma capacidade em manter a certificação ISO 9001:2008

A equipe do Bureau Veritas Certification realizou a quarta auditoria de manutenção da NBR ISO 9001:2008, no período de 10 a 14

de setembro, quando algumas unidades de serviços da Unimed Nordeste-RS – incluindo o Hospital Unimed Caxias do Sul – foram auditadas para confirmar a capacidade da Cooperativa em manter a certificação. O resultado confirma a maturidade do Sistema de Gestão da Qualidade, bem como destaca pontos fortes no atendimento do Call Center aos beneficiários, nos processos desenvolvidos nas áreas de Custos, Informações e Faturamento e no acompanhamento da Saúde Ocupacional sobre a periodicidade dos exames junto aos clientes empresariais. A Cooperativa foi certificada pela primeira vez em 2007, com a NBR ISO 9001:2000, tendo como foco o cliente e a melhoria contínua dos processos. Reconhecida mundialmente como o padrão internacional de qualidade, a recertificação confere ainda maior credibilidade às atividades da Unimed Nordeste-RS.

• Troféu Empresa Amiga da Cultura

As parcerias que a Unimed Nordeste-RS estabelece com a Cia. Municipal de Dança de Caxias e com a Orquestra Sinfônica da Universidade de Caxias do Sul, entre outras iniciativas do gênero, inseriram a Cooperativa em um seleto grupo de 39 organizações que receberam o troféu Empresa Amiga da Cultura, uma homenagem prestada pelo Município de Caxias do Sul, por meio da Secretaria Municipal da Cultura. As instituições homenageadas são as que apoiaram projetos culturais nos anos de 2011 e 2012, nas áreas de literatura, dança, artes visuais, teatro, música, cinema, vídeo e folclore, com a renúncia fiscal do seu

Imposto sobre Serviço de Qualquer Natureza (ISSQN) ou do seu Imposto Predial e Territorial Urbano (IPTU).

• Marcas de Confiança

Pela 11ª vez, a Unimed foi escolhida como vencedora do Prêmio Marcas de Confiança, na categoria assistência médica, por meio de pesquisa realizada pelo Ibope e Revista Seleções. O evento de premiação ocorreu no dia 12 de setembro, em São Paulo.

• 500 Maiores – Revista Amanhã

A Unimed Nordeste-RS está novamente entre as 500 maiores empresas do Sul, conforme o projeto Grandes & Líderes, uma iniciativa da revista Amanhã em parceria com a PwC (PricewaterhouseCoopers). A Cooperativa médica com sede em Caxias do Sul conquistou a 219ª posição no ranking – no ano passado, havia ficado em 226º lugar. Significa dizer que esta singular figura em uma poderosa vitrine corporativa da região, fonte de consulta para a comunidade empresarial brasileira. A edição 2012 do ranking registrou recorde na captação de balanços. No total, foram reunidos 1.838 relatórios de empresas do Rio Grande do Sul, Santa Catarina e Paraná. Com isso, o número de dados é o maior já pesquisado nos 22 anos de história do projeto. O ranking é construído sobre uma única fonte de informações: balanços divulgados pelas próprias companhias. Mediante critérios técnicos de análises, são examinadas tanto demonstrações contábeis de grupos, como de empresas individuais. A Amanhã faz a captação desses

relatórios nos Diários Oficiais de cada Estado, como também em jornais de grande circulação, e repassa à PwC – referência global em auditoria, assessoria tributária e empresarial – que faz as análises.

• Valor 1000

A revista Valor 1000 mais uma vez inclui o nome desta Cooperativa entre as grandes empresas brasileiras. A Unimed Nordeste-RS aparece na 26ª posição da lista em que aparecem as 50 maiores operadoras de plano do país no quesito financeiro. Apenas 28 singulares do Sistema Unimed aparecem no ranking.

• Melhores do Seguro

Mais uma vez a Unimed foi reconhecida pela excelência de seus serviços e de seu atendimento aos clientes pela revista Apólice, sendo vencedora do Prêmio Melhores do Seguro. A premiação ocorreu no dia 28 de setembro, em São Paulo (SP). As empresas vencedoras foram escolhidas por meio de pesquisa realizada pela revista, em parceria com a CVA Solutions, respondida por mais de 1,2 mil corretores de seguros com registro na Superintendência de Seguros Privados (Susep).

• Hospital Unimed recebe Urso de Diamante em Prevenção de Lesões de Pele

O Hospital Unimed Caxias do Sul foi agraciado com mais uma premiação, desta vez pelo trabalho desenvolvido pelo Grupo de Estudos de Prevenção e Tratamento de Lesões de Pele (Gelpu). A 3M do Brasil entregou o certificado com nível mais alto, a categoria

Diamante, para Prevenção de Lesões de Pele. Em novembro de 2010, a instituição já havia sido distinguida com a certificação Ouro. O Hospital participa há três anos do Programa de Soluções Integradas

para a Saúde da 3M do Brasil, criado para certificar as instituições de saúde que mantêm práticas e procedimentos hospitalares, conforme orientação dos guias nacionais e internacionais de boas práticas.

• Hospital Unimed Caxias do Sul recebe duas certificações Diamante da 3M do Brasil

O Bloco Cirúrgico e o Centro de Materiais Esterilizados (CME) do Hospital Unimed Caxias do Sul destacaram-se em mais duas importantes certificações, ambas da 3M do Brasil. Estas áreas da Cooperativa médica conquistaram a categoria Diamante nos programas de certificação em Cirurgia Segura e em Esterilização Hospitalar, respectivamente. Foi a segunda vez que o Bloco recebeu o certificado de cirurgia segura, enquanto o CME saiu da categoria Ouro, a máxima até então, para ocupar um estágio novo e superior, o Diamante, a partir de uma avaliação bem mais rigorosa.

• Top pela 19ª vez

Mais uma vez a Unimed é top. A edição de 2012 do prêmio Top of Mind – As Marcas do Rio Grande, realizado pelo Grupo Amanhã, exibe pela 19ª vez consecutiva a Unimed como a marca mais lembrada no item Plano de Saúde pelos gaúchos, com índice de 58,9%. Com a vitória, a Cooperativa encabeça o ranking das grifes que se mantêm imbatíveis desde que

suas categorias estrearam na pesquisa. Distantes, o segundo e terceiro lugar ficaram com o SUS e IPE, com 10,1 e 7,4% respectivamente. Além disso, 14,9% dos gaúchos lembraram-se de outras marcas de Plano de Saúde e 8,7% não souberam ou não responderam a pergunta. Ainda de acordo com o levantamento, a Unimed se sobressaiu na memória das classes A/B, com 65,3% e C com 65,4% de lembrança. Segundo o Grupo Amanhã, marcas com

esses índices tendem a liderar as principais categorias e Serviços do Top. Com relação à divisão de áreas, na região metropolitana, a Cooperativa foi lembrada por 52,7% dos gaúchos, enquanto que no Interior o índice foi de 63,8%. A pesquisa ouviu 1,2 mil pessoas e contemplou mais de cem categorias entre marcas corporativas, de produtos, serviços e comunicação.

A woman with long dark hair, wearing a bright blue coat and dark pants, stands on a stage. She is holding a microphone to her mouth and appears to be speaking. To her left, three flags are displayed on poles: a white flag, the Brazilian national flag, and another flag with red, white, and green stripes. The background is a large white screen displaying text in green. The lighting is focused on the speaker, with a blue light source visible at the top of the screen.

CUIDADO HUMANIZADO NA SAÚDE: UTOPIA POSSÍVEL?

Maria Júlia Paes da Silva
Professora Titular da Escola de Enfermagem da USP

GRI
4.1

GOVERNANÇA

É democrática a governança corporativa nas cooperativas. Na Unimed Nordeste-RS, o mais alto órgão, a Assembleia Geral dos sócios, pode ser ordinária ou extraordinária. Trata-se do órgão supremo da sociedade, tendo poderes, dentro dos limites da lei e do Estatuto Social, para tomar toda e qualquer decisão do interesse social.

A Assembleia Geral é habitualmente convocada pelo presidente da Cooperativa, após deliberação do Conselho de Administração, sendo por ele presidida. As deliberações das Assembleias Gerais somente podem versar sobre os assuntos do Edital de Convocação e sobre os que têm direta e imediata relação.

As Assembleias Gerais Extraordinárias ocorrem sempre que necessário. Elas têm poderes para deliberar sobre qualquer assunto de interesse da Cooperativa, desde que conste no edital de convocação.

A Cooperativa realiza eleições regulares para o Conselho de Administração (órgão dirigente da Cooperativa com poderes para, respeitadas as prerrogativas da Assembleia Geral, dentro dos limites da lei e do Estatuto da empresa, deliberar sobre todos os assuntos relativos à sociedade) e para o Conselho Fiscal, para preenchimento dos cargos previstos, conforme a seguir.

DIRETORIA E CONSELHOS

Composição da Diretoria Executiva

Dr. Ricardo Casara Presidência (também atua como diretor de Mercado, função que já exercia antes do mandato de presidente, e que por isso acabou sendo incorporada)
Dr. Marcelo Fonseca Frigeri Vice-Presidência
Dr. Elias Ribeiro Diretoria Superintendência
Dr. Ronaldo Mattia Diretoria Técnica
Dr. Carlos Castellano Silveira Diretoria de Serviços Próprios
Dr. Dagoberto Vanoni de Godoy Diretoria do Corpo Clínico do Hospital Unimed Caxias do Sul
Dr. Darcy Ribeiro Pinto Filho Diretoria Técnica do Hospital Unimed Caxias do Sul

Conselho de Administração

Dr. André Germano dos Santos Leite
Dr. Alexandre Ernesto Gobbato
Dr. Antonio Oliveira Quevedo
Dr. Carlos A. T. Gandara
Dr. Fábio André Letti
Dr. Gilberto Silveira Martins
Dr. José Flávio Fontana
Dra. Juçara Maria Fedrizzi Pante
Dr. Marcelo Fonseca Frigeri
Dr. Pedro Inacio Mezzomo
Dr. Ricardo Casara
Dr. Roberto César Costa

Governança, Compromissos e Engajamentos

Conselho Fiscal
Efetivos

Dr. Jeferson Luiz Mezzomo
Dr. Paulo Moacyr Triches Dias
Dr. Vicente Henrique Verdi

Dr. Carlos Castellano Silveira
Dr. Darcy Ribeiro Pinto Filho
Dr. Dagoberto Vanoni de Godoy
Dr. Elias Ribeiro
Dr. Pedro Inacio Mezzomo

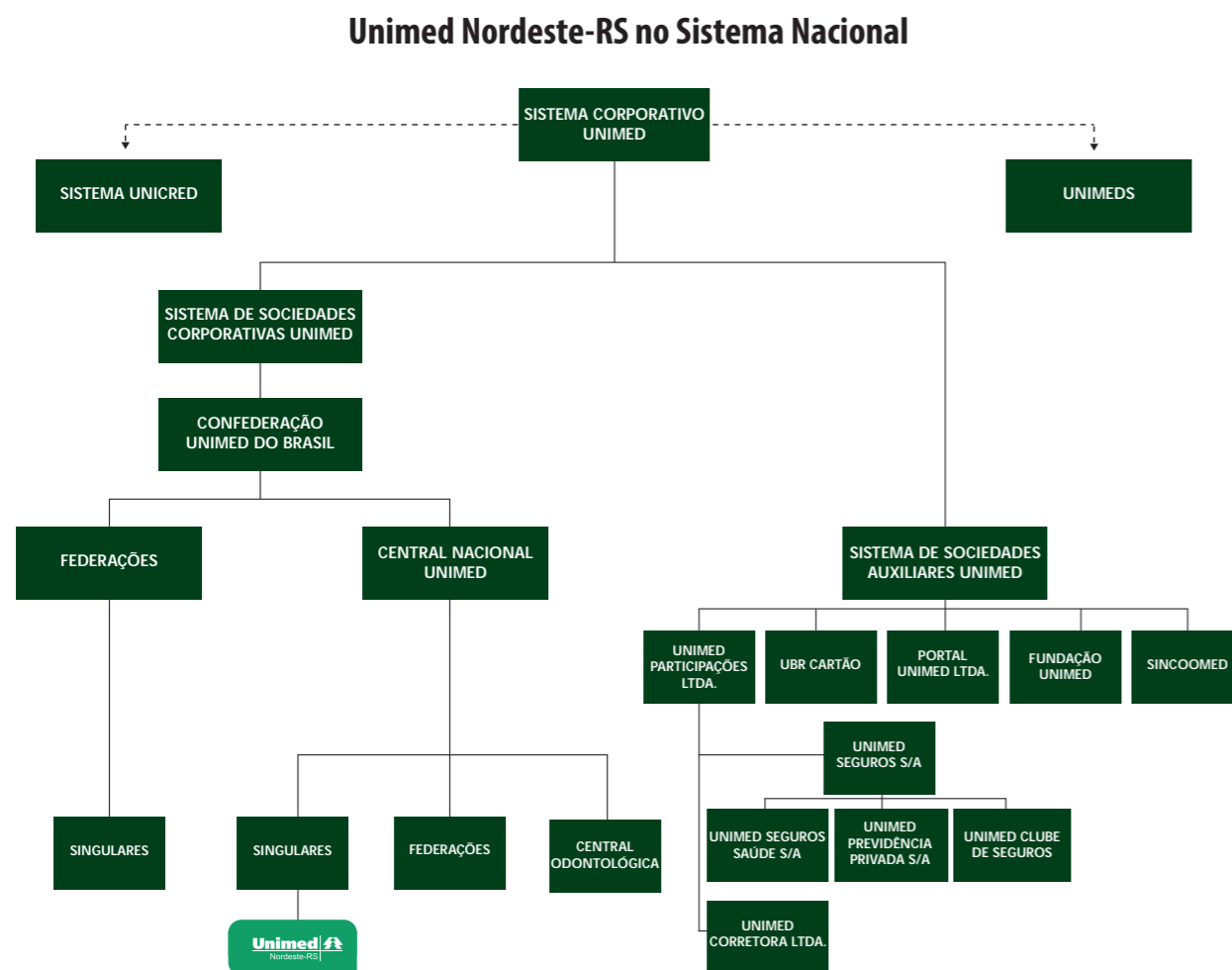
Suplentes

Dr. Antônio Carlos Panassol
Dr. Mateus Facchin

GRI
4.1

Conselho Gestor do Hospital Unimed
Caxias do Sul

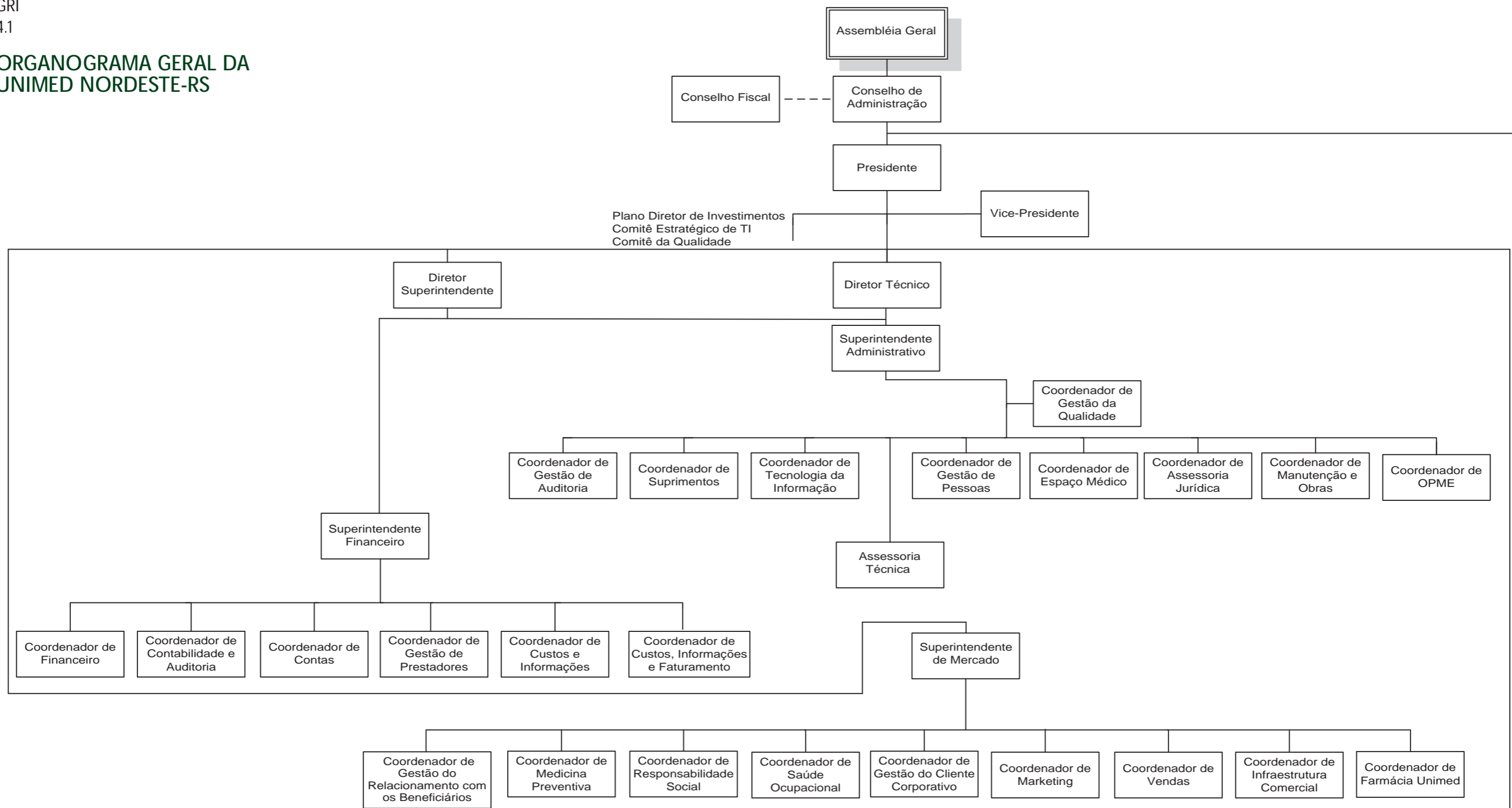
**UNIMED NORDESTE-RS
NO SISTEMA NACIONAL**



Orquestra Sinfônica da Universidade de Caxias do Sul: patrocínios culturais

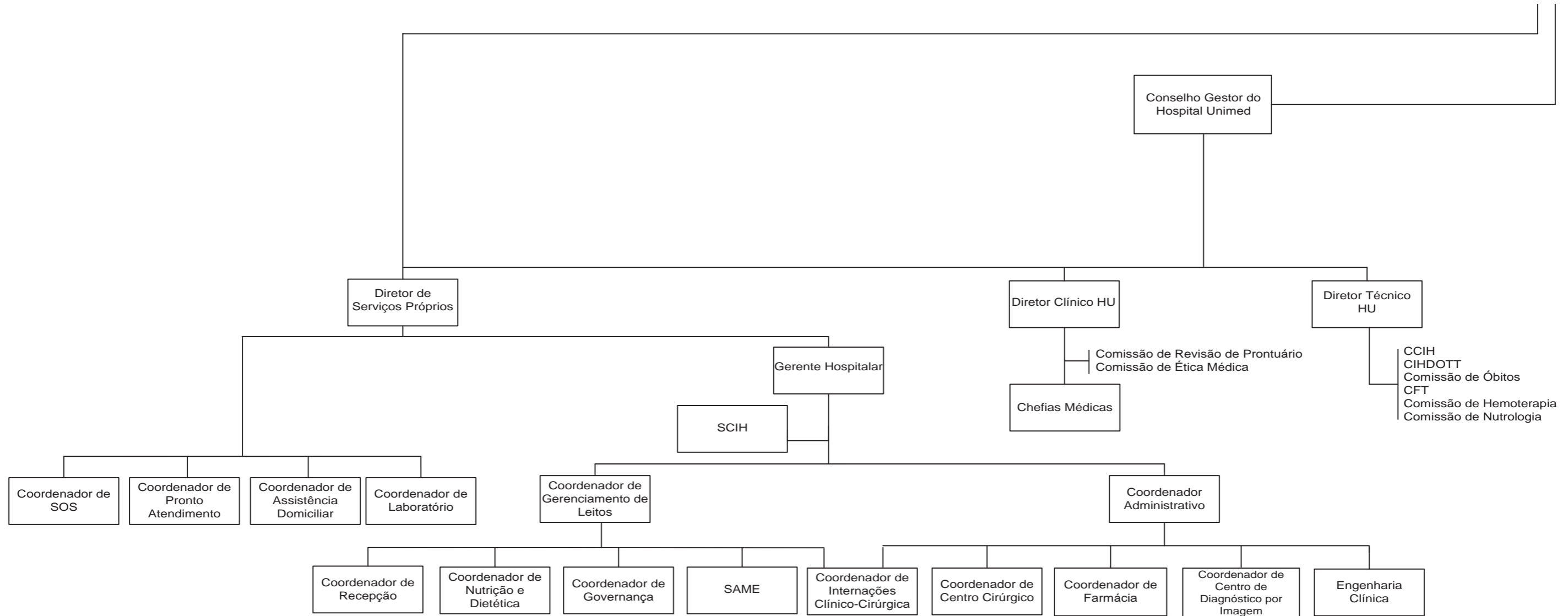
GRI
4.1

ORGANOGRAMA GERAL DA UNIMED NORDESTE-RS





Concerto da Primavera: cultura erudita para milhares de pessoas



GRI
4.1

ASSESSORIAS DE ESPECIALIDADES

Alergia e Imunologia

Dra. Cristina Worm Weber
Dr. Francisco de A. M. Vieira

Anestesiologia

Dr. Ivan Carlos Fernandes
Dr. Leonel Nascimento

Angiologia e Cirurgia Vascular

Dr. Rubens Guelfi
Dr. Clandio de Freitas Dutra

Cardiologia

Dr. José Luiz Bertoluci
Dr. Jaime Luiz Dannenhauer

Cirurgia da Cabeça e do Pescoço

Dr. Pedro Inacio Mezzomo
Dr. Fabiano José Bedin da Costa

Cirurgia Geral

Dr. Francisco Scariot
Dr. Márcio Festugato

Cirurgia Pediátrica

Dr. Carlos A. T. Gandara
Dra. Marília Hojaij Carvalho Rochetti

Cirurgia Plástica

Dr. Guaraci R. C. Paschoal Filho
Dr. Aldo Fachinelli

Cirurgia Torácica

Dr. Fernando André Dal Sochio
Dr. Daniel Ronchetti

Clínica Médica

Dra. Nilva Maria Ramos Grifante
Dr. Mario Gasperin Postiglione

Coloproctologia

Dr. Edson José Baron
Dr. Rubens Henrique Oleques Fernandes

Dermatologia

Dr. Christian Onzi Pietrobelli
Dra. Mauren Seidl

Endocrinologia

Dra. Helena Sanchez Minuscoli

Fisiatria

Dra. Luciane Bosi Moreira
Dr. José Luiz Puhl

Geriatrics

Dra. Ana Amélia Cipriani Dias
Dr. Fábio André Letti

Gastroenterologia

Dr. João Domingos Lionço
Dr. Iverson Weber

Ginecologia e Obstetrícia

Dr. Norberto Nora
Dr. Vilson Ravizzoni

Hematologia

Dr. Edmundo Dias de Oliveira
Dra. Mariângela Moschen

Nefrologia

Dr. André Silva Gomes
Dr. Osvaldo S. P. Von Eye

Oftalmologia

Dr. Fernando Costi
Dr. Mauro Antônio Chies

Cancerologia Clínica

Dr. Ruy Reinert Júnior
Dr. Leandro Brust

Ortopedia e Traumatologia

Dr. Gustavo Nora Calcagnotto
Dr. Eduardo Stangherlini

Otorrinolaringologia

Dr. Marcelo Mauri
Dr. Jeferson Luiz Mezzomo

Pediatria

Dr. João Luiz Martins Krás Borges
Dr. Breno Fauth de Araújo

Pneumologia

Dr. Luciano Bauer Grohs
Dr. Marcelo Zanchetin

Reumatologia

Dra. Maria Cristina Serafini
Dr. João Adalberto Marasca

Urologia

Dr. Luis Alberto Zanettini
Dr. Nelson Corsetti

Cirurgia Cardiovascular

Dr. Carlos Sodré Soares Santos
Dr. Ronald Paulo Pinto Zart

Cirurgia do Aparelho Digestivo

Dr. Henrique João P. Giovanardi
Dr. Rafael Omar P. Giovanardi

Medicina do Trabalho

Dr. Renito Artur Sauer Schamann
Dr. Renato Guerino Pezzi

Psiquiatria

Dra. Neusa Alexandrino
Dr. Milton Commazzetto

Medicina Intensiva

Dr. Carlos Antônio Freitag
Dra. Felixiana Stefani

Neurologia e Neurocirurgia

Dr. Rovaldo José Neuwald
Dr. Ildo Sonda

Infectologia

Dra. Lessandra Michelim R. N. Vieira
Dra. Giorgia Torresini Ribeiro

Acupuntura

Dr. Leandro Antônio Konig
Dr. Gabriel Ramos Paglioli

GRI
4.2, 4.4

MECANISMOS PARA QUE ACIONISTAS E EMPREGADOS FAÇAM RECOMENDAÇÕES OU DEEM ORIENTAÇÕES AO MAIS ALTO ÓRGÃO DE GOVERNANÇA

As assembleias gerais, tanto ordinárias quanto extraordinárias, são um espaço para que os médicos cooperados, por meio de voto, possam expressar suas opiniões. Além disso, sob coordenação do Espaço Médico, a Pesquisa de Satisfação dos Cooperados foi aplicada, com análise dos resultados e realização de planos de ação elaborados em conjunto com a Diretoria Executiva, a fim de atender/viabilizar as sugestões propostas. Entre os objetivos da Pesquisa estão oportunizar a aproximação do médico para saber o que ele pensa e

espera da Cooperativa e, conseqüentemente, proporcionar sua satisfação sobre o sistema cooperativista. Para garantir a isenção nos resultados, a Unimed Nordeste-RS não participa das etapas de coleta e processamento de dados, além da devolução dos questionários que são encaminhados aos médicos cooperados, estando sob responsabilidade da equipe da empresa contratada para o serviço.

O presidente da Unimed Nordeste-RS, Dr. Ricardo Casara, também acumula a função de diretor de Mercado.

Além disso, com intuito de mapear a percepção das pessoas e agir para a melhoria do clima interno, quando são implementadas ações a partir dos resultados, a Pesquisa de Clima Organizacional é destinada a todo quadro funcional e realizada a cada dois anos. A próxima edição está prevista para 2013. Ela é classificada por meio da quantificação dos níveis de satisfação dos funcionários por categorias: Qualidade de vida no trabalho, Comunicação e Processo decisório, Gestão e Relacionamento, Educação Corporativa, Remuneração e Carreira, Equipamentos e Instalações, Crença na empresa. Os dados são computados e divulgados pelo Gestão de Pessoas.

Em 2012, ocorreu, pela primeira vez, a participação da Unimed Nordeste-RS na Pesquisa "As Melhores Empresas Para Você Trabalhar – Guia Você SA|Exame". A Cooperativa encaminhou um Book de Evidências para complementar o processo de inscrição, passando pela 1ª fase do projeto: 60% do total de funcionários responderam a um questionário elaborado pela Fundação Instituto de Administração

(promotora da pesquisa), selecionados aleatoriamente. A

média geral da Unimed - de 72,58 - não condicionou o ingresso para a 2ª fase do projeto, mas oportunizou o desenvolvimento de ações internas para incrementar a motivação, aprendizagem e maior qualidade no ambiente de trabalho. Uma atitude semelhante à adotada durante as metodologias pós-analíticas às Pesquisas de Clima Organizacional. Em tempo: a média geral das 150 melhores classificadas foi de 80,98.

Além disso, programas comunicacionais visam a inteirar/atualizar os funcionários sobre as atividades desenvolvidas, tanto em sua área de trabalho quanto sobre projetos gerais da empresa. Neste item estão estruturados o Programa Café com Gerências e Diretoria (os funcionários são sorteados conforme a área

onde atuam para participar dos encontros com os respectivos superintendentes e representante da Direção) e o Diário de Bordo. No Diário constam as realizações da Cooperativa voltadas às Perspectivas do Planejamento Estratégico, disponíveis para consulta na Intranet, desde 2012.





Na comunidade: ações em eventos regionais aproximam a Unimed da população local.

3 Perfil do Relatório

GRI
3.1; 3.2; 3.3; 3.4

Novos moldes para a transparência de sempre

A transparência faz parte da Unimed Nordeste-RS. Por isso, relatórios como este são editados há vários anos na cooperativa, a fim de apresentar aos nossos stakeholders o trabalho que realizamos ao longo de 12 meses, ao mesmo tempo em que avançamos nossos olhares para as consequências geradas pelos nossos projetos em todas as esferas da sociedade.

Um relatório de gestão é remetido a todos aos mais de mil médicos cooperados em março, mês em que ocorre a Assembleia Ordinária, na qual são eleitos os conselheiros que definem o rumo da organização.

Pela primeira vez, as informações desse tradicional relatório foram adaptadas a uma nova forma de apresentação, compondo o primeiro relatório aos moldes do Global Reporting Initiative (GRI) da Unimed Nordeste-RS – a GRI trata-se de uma entidade sem fins lucrativos com sede na Holanda, criada para pesquisar e consolidar as melhores práticas de comunicação corporativa e apresenta indicadores fundamentais para peças como relatório de gestão.

Com periodicidade anual, referente ao ano de 2012, este trabalho pretende comunicar de forma clara e transparente questões relativas à sustentabilidade. Ou seja, a responsabilidade socioambiental é vista como algo muito além

do assistencialismo ou dos cuidados com a ecologia, a fim de mostrar como um mundo melhor se faz com um trabalho abrangente, que envolve, nossa rede de relacionamento, com foco a qualidade de vida, a Unimed Nordeste-RS se debruçou nas oito metas do milênio estabelecidas pela Organização das Nações Unidas (ONU), tendo como viés os sete princípios do cooperativismo, que justificam a essência desta empresa e inserem-na na lista de organizações empenhadas em deixar o mundo cada vez melhor.

Existem três níveis de classificação sugeridos pela GRI G3, para um relatório de sustentabilidade como este: C, B e A – níveis que estabelecem um número de indicadores de desempenho e informações a serem respondidos. Como esta é a primeira edição nos moldes da GRI editada nesta Cooperativa, e para que ocorra uma evolução gradativa, a Unimed Nordeste-RS declara-se no nível C.

Em caso de perguntas relativas ao relatório ou ao seu conteúdo, entre em contato pelo e-mail responsabilidadesocial@unimed-ners.com.br.

Perfil do Relatório



Cardápio delicioso: cozinheiras do Hospital Unimed inovam para levar aos pacientes saúde por meio do sabor

4 Escopo e Limite do Relatório

GRI
3.6; 3.7; 3.8; 3.10; 3.11

Este relatório se limita a transcrever assuntos extraídos na área de abrangência geográfica da Unimed Nordeste-RS, que compreende 17 municípios. A publicação se dirige a toda a rede de relacionamento da cooperativa, mas, por permanecer publicado na internet, também a leitores de outras singulares da Unimed e do país como um todo.

Não houve limitações específicas quanto ao escopo ou ao limite do relatório, que tem

como base informações extraídas nos setores da cooperativa, bem como dados informados por seus gestores.

As informações aqui inseridas seguem, pela primeira vez, o modelo GRI, e por isso a apresentação encontra-se diferente da vista em relatórios anteriores.

Não foram observadas mudanças significativas em comparação com anos anteriores, no que se refere a escopo, limite ou métodos de medição aplicados no relatório.

Escopo e Limite do Relatório



Turma do bem: funcionários voluntários preparam festa de final de ano para crianças carentes

5 Compromissos Públicos

Unimed Abraça os ODM
(oito metas do milênio)



Ao implantar o Código de Conduta entre seus funcionários, a Unimed assumiu oito compromissos com viés ético. São eles:

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

Compromissos Públicos



Soberanas: Unimed reforça o maior evento da região, a Festa da Uva, representada pela rainha e suas princesas

6 Engajamento dos Stakeholders

GRI
4.14; 4.15

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

Para qualificar essa relação, a cooperativa desenvolve trabalhos em diferentes setores, de acordo com seus públicos.

Públicos estratégicos da Unimed Nordeste-RS:

- Clientes
- Funcionários
- Cooperados
- Fornecedores
- Prestadores
- Comunidade
- Governo, poder público

GRI
3.5

A determinação da materialidade foi feita a partir do planejamento estratégico da cooperativa. Com base nele, foram elencados os temas a serem abordados, priorizados de acordo com sua relevância entre seus stakeholders, tanto no âmbito interno, no que diz respeito a funcionários e a médicos cooperados, quanto externamente. Todos esses stakeholders podem se valer das informações contidas neste material, que podem ajudá-los a entender melhor a cooperativa, inspirando-se para a construção de um mundo cada vez melhor.

Engajamento dos Stakeholders



Dedicação: funcionária do Hospital Unimed diante de suas costuras

EC1; EC8

Projeto Integração das Auditorias Externas e Internas agrega melhorias e previne reincidências

A auditoria interna passou a ser um instrumento de controle para os gestores e administradores de uma empresa. Suas atribuições podem ser utilizadas como meio de identificação de que todos os processos internos e políticas definidas pela organização, bem como os sistemas contábeis e de controle interno estão sendo efetivamente seguidos e as transações realizadas refletirão, contabilmente, em concordância com os critérios previamente definidos. Para unificar a linguagem, decodificando informações solicitadas pelas auditorias externas junto às unidades de serviços da Cooperativa, foi criado, em março de 2012, o Projeto Integração das Auditorias Externas e Internas, onde o setor de Contabilidade e Auditoria designou seus funcionários do núcleo de Auditoria Interna para acompanhar, levantar dados e oferecer suporte às áreas durante o processo analítico e das visitas técnicas efetuadas pela Dickel & Maffi, empresa de consultoria e auditoria externa da Unimed no exercício 2012.

As visitas são realizadas, trimestralmente, à Contabilidade e Auditoria, sendo antecedidas pela comunicação da auditoria externa sobre os itens a serem analisados nos diferentes setores da Cooperativa. O grupo da Auditoria Interna informa os gestores, que levantarão os materiais explicativos com as respectivas áreas de trabalho, culminando na geração de um relatório chamado de “Sustentação Técni-

ca”. Este relatório é repassado – pela auditoria interna - à auditoria externa, contendo os pontos levantados e as ações tomadas pela gestão das áreas, que são acompanhadas pela Auditoria Interna, juntamente com uma planilha, denominada “Acompanhamento Sintético”, que, periodicamente, é apresentada às Superintendências para dar ciência sobre o andamento das ações. Uma cópia da planilha é entregue junto ao relatório, encaminhado à Auditoria Externa, a fim de posicionar sobre o efetivo tratamento disponibilizado pela Cooperativa às recomendações emitidas.

Para comunicar a administração da Unimed é enviada, aos conselhos de Administração e Fiscal, uma via do relatório e do “Acompanhamento Sintético”. Quando houver necessidade, a Auditoria Interna apresentará os materiais e evidências do trabalho. Esta metodologia dinamizou o andamento das auditorias, promoveu o fortalecimento de controles internos, facilitou a comunicação com as auditorias externas, oportunizou melhorias e preveniu reincidências. A maior clareza e transparência nos resultados já podem ser evidenciadas, permitindo resoluções mais eficazes e adequadas às reais necessidades da Unimed. O trabalho advindo do Projeto de Integração ainda mantém a independência de ações da auditoria externa, quando esta solicita – durante o período de estada na Cooperativa – visitas técnicas no próprio setor a ser analisado.

Perspectiva Financeira

EC1; EC6; EC8

Negociação com Serviços Credenciados – Prestadores

Há muito tempo, o segmento de saúde reconhece que a forma de remuneração dos serviços prestados não é a mais adequada, uma vez que os preços dos serviços – taxas e diárias – são subavaliados e as instituições prestadoras, portanto, acabam buscando compensação na comercialização dos medicamentos e materiais.

A Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), bem como outras instituições governamentais ou ligadas ao setor, tem procurado readequar a forma de remuneração. No entanto, o mercado é resistente a mudanças, por temer ser prejudicado. A Unimed Nordeste-RS vem tentando, há alguns anos, aperfeiçoar esta relação, sem prejudicar o parceiro prestador e com significativas melhorias nos processos de controles e redução de custos. Em 2012, houve um avanço nesse aspecto, onde, sem comprometer a qualidade, a relação comercial entre a Cooperativa e seus prestadores foi aprimorada, proporcionando redução de custos futuros para a Unimed.

As nutrições enterais, anteriormente pagas pelo Brasíndice, passaram a ser pagas com base em nota fiscal de compra, mais um percentual negociado. Os medicamentos – que eram pagos pelo Brasíndice, mediante o Preço Máximo ao Consumidor, menos desconto estabelecido – continuam a ser pagos pelo

Brasíndice, porém adotando o Preço de Fábrica, além de um percentual negociado.

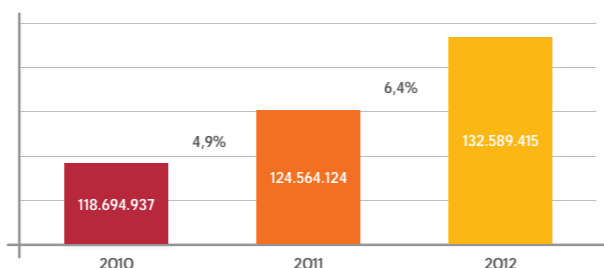
EC1; EC6; EC8

Grupo analisa ações para redução de custos

Equipe multidisciplinar, com o apoio e participação efetiva de diretores, coordenadores médicos, gerentes e alguns coordenadores da cooperativa, tem se reunido quase que semanalmente para avaliar a necessidade de melhoria de processos, implantação de medidas, alteração de estruturas, todas com o objetivo principal de redução de custos aliada à melhoria de qualidade. A evolução desse trabalho, as ações, tanto as implantadas quanto as em andamento, estão vinculadas ao sistema de análise e acompanhamento do planejamento estratégico da cooperativa.

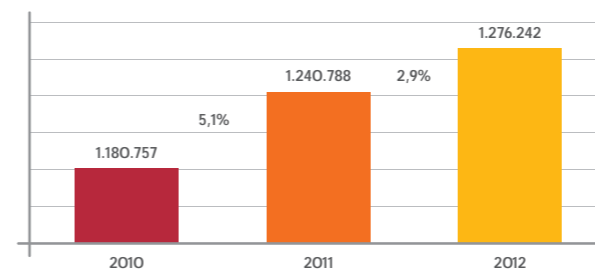
EC1; LA3

Evolução da quantidade de CHs produzidos Procedimentos



6,4% foi o aumento na quantidade de CHs produzidos em procedimentos médicos, significando maior trabalho médico e maior remuneração.

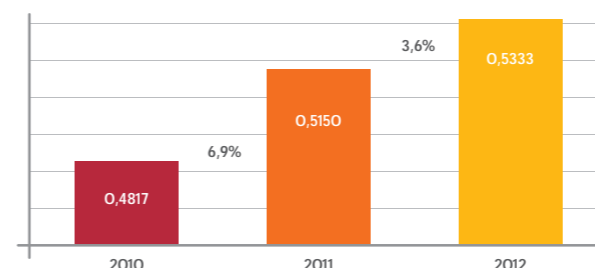
Quantidade de consultas médicas



Em 2012, o número de consultas médicas realizadas continuou crescendo: 2,9% superior a 2011. No mesmo período, o número de beneficiários assistenciais apresentou um decréscimo de 1,0%, o que significa que os beneficiários estão realizando cada vez mais consultas.

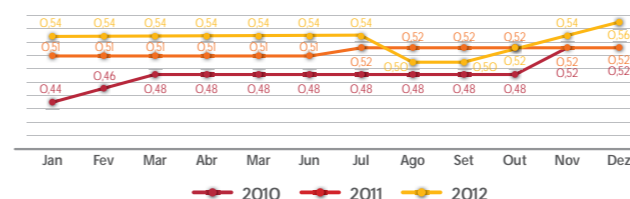
EC1, LA3

CH médio anual



O CH médio praticado em 2012 foi de 0,5333, um incremento de 3,6% em relação a 2011 e 10,7%, se comparado a 2010.

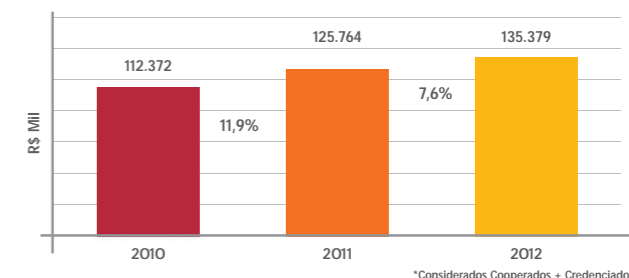
CH evolução mensal



A Cooperativa estimava para 2012 um CH médio de R\$ 0,55, sendo R\$ 0,54 no primeiro semestre e R\$ 0,56 no segundo. No entanto, com a implantação da Instrução Normativa nº 32, da ANS, que alterou a regra de reconhecimento e contabilização dos custos assistenciais, impactando sensivelmente no resultado da Cooperativa e com o histórico aumento da sinistralidade nos meses de inverno, fez-se necessária a redução do CH por um período vindo a atingir o estimado no mês de Dezembro, ou seja, R\$ 0,56. Nesse período, a Diretoria da Cooperativa optou por não reter os R\$ 0,02 por CH para a capitalização nas cotas dos cooperados, a fim de não prejudicá-lo no seu rendimento mensal.

EC1, LA3

Evolução do valor da remuneração médica - anual

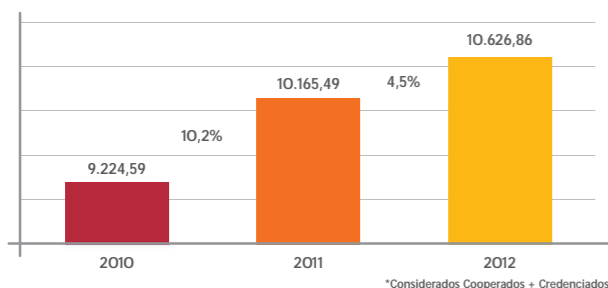


Valor do CH, quantidade de consultas realizadas e quantidade de CHs produzidos, juntos, determinam o valor da remuneração médica. O valor do CH, conforme demonstrado em gráfico específico, apresentou crescimento de 3,6%. A quantidade de consultas realizadas cresceu 2,9% e a quantidade de CHs produzidos com procedimentos foi 6,4%, maior que ano anterior. Juntos, esses três fatores propiciaram aumento de 7,6% no total de honorários.

rio médico. Lembramos que no mês de Abril de 2012, a Cooperativa voltou a considerar como período de competência mensal o mês civil cheio, ou seja, de 1º a 30º ou 31º dia, e não mais do dia 26 a 25 do mês seguinte. Essa alteração fez com que na competência Abril fosse considerado o período de 26 de março a 30 de abril, isto é, 36 dias, aumentando a remuneração e demais custos agregados não somente nesse mês, mas no ano civil de 2012.

EC1, LA3

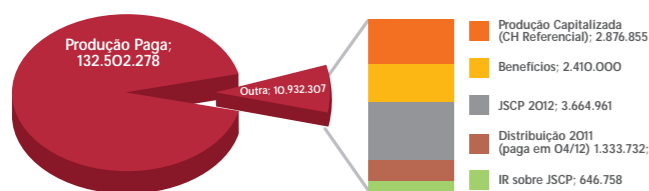
Remuneração médica mensal por cooperado ativo



A remuneração média mensal por cooperado ativo, considerando todas as especialidades, ultrapassou novamente os R\$ 10.000,00 mensais, 4,5% superior a 2011; 15,2%, se comparado a 2010.

EC1, LA3

Rendimento Total ao Cooperado 2012 R\$ 143.434.585

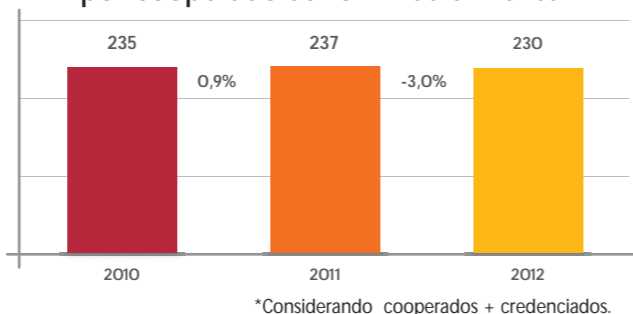


O gráfico demonstra o total de recursos repassado ao cooperado em 2012, conside-

rando-se os valores de produção, pagos e capitalizados, os valores repassados em forma de benefícios, os valores distribuídos referentes às sobras do exercício anterior e os valores capitalizados a título de juros pagos ao capital próprio, de cada cooperado, na Unimed.

EC1, LA1, LA2

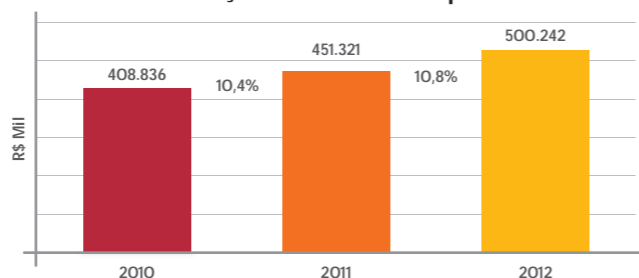
Quantidade de beneficiários assistenciais por cooperado ativo - média mensal



A relação de beneficiários por médico apresentou redução de 3%, tendo em vista que o número de médicos ativos cresceu 3% em 2012, enquanto que o número de beneficiários assistenciais apresentaram redução de 1% (sobre a movimentação da carteira de beneficiários, vide comentários na seção "Clientes e Mercado").

EC1, LA3

Evolução da receita líquida

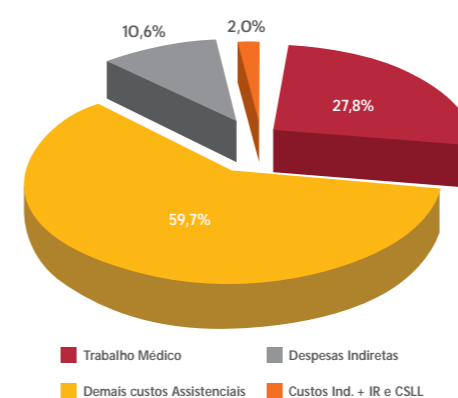


O gráfico acima demonstra a evolução dos

custos assistenciais, separando o trabalho médico dos demais custos. Em 2012, o honorário médico apresentou aumento de 7,6%; enquanto que os demais custos assistenciais cresceram 12,2%. No total, 10,7% foi o montante de crescimento em relação ao ano anterior.

Em 2012, a receita operacional líquida apresenta um crescimento de 10,8%, superando R\$ 500 milhões. Essa receita difere da receita bruta, pois aqui já estão deduzidos os valores de impostos incidentes sobre faturamento (PIS, COFINS e ISSQN) e as provisões técnicas regulamentadas pela ANS.

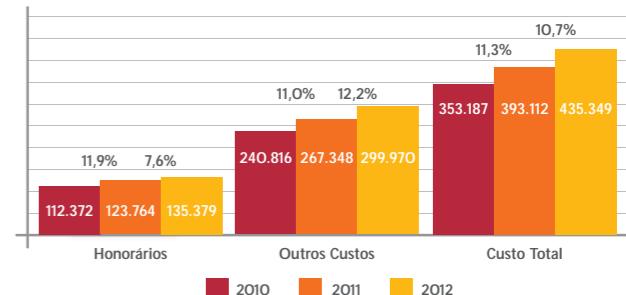
Distribuição da receita líquida de 2012 R\$500.241 milhões



Neste gráfico é possível verificar o quanto da receita da Cooperativa foi destinado para os custos assistenciais e demais custos e despesas. Nos custos assistenciais, destacou-se o trabalho médico dos demais custos, em função da sua relevância.

EC1; LA3

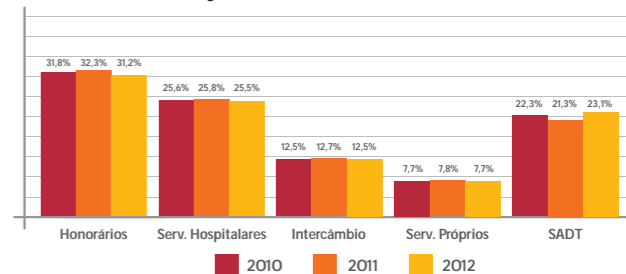
Custos assistenciais



O gráfico acima demonstra a evolução dos custos assistenciais, separando o trabalho médico dos demais custos. Em 2012, o honorário médico apresentou aumento de 7,6%; enquanto que os demais custos assistenciais cresceram 12,2%. No total, 10,7% foi o montante de crescimento em relação ao ano anterior.

EC1; LA3

Distribuição dos custos assistenciais



O gráfico demonstra o quanto representa cada rubrica no total dos custos. O honorário médico se mantém, sendo a maior fatia, o que é considerado positivo, visto tratar-se de uma Cooperativa. Em Serviços Próprios estão considerados os custos com os PAs, Assistência Domiciliar, SOS e Saúde Ocupacional. O Hospital Unimed está inserido nos serviços

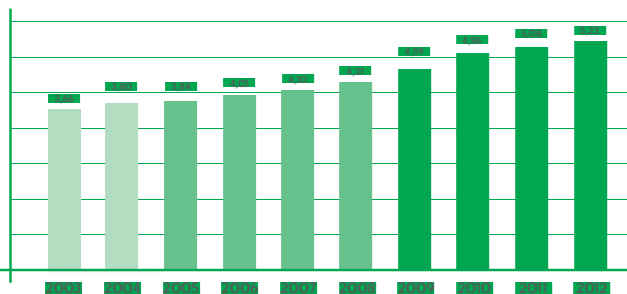


Luz diferente: Hospital Unimed ganha iluminação especial durante o Outubro Rosa, para lembrar a importância dos exames preventivos contra o câncer de mama

hospitalares. No SADT está destacado que o Diagnóstico por Imagem foi a área de maior crescimento nos custos para a Unimed, em 2012.

EC3

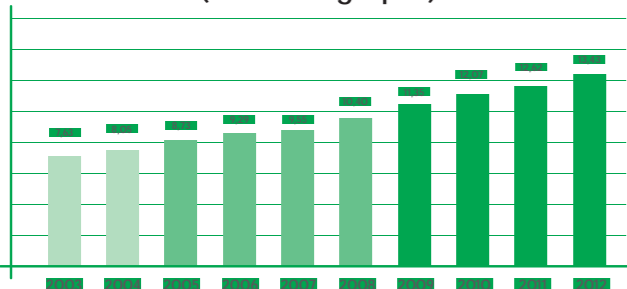
Quantidade de consultas beneficiário/ano



O gráfico demonstra a quantidade de consultas realizadas por cada beneficiário em um ano. Observa-se que nos últimos 10 anos esta evolução foi de 42,9%.

EC3

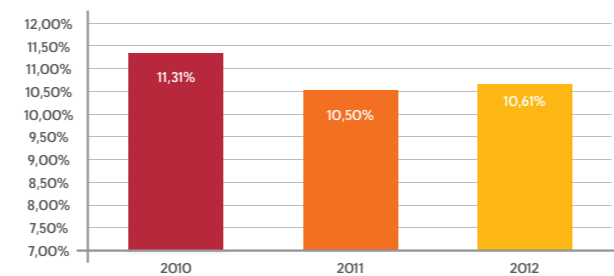
Quantidade de exames por beneficiário/ano (Todos os grupos)



Já a quantidade de exames realizada por cada beneficiário sofreu acréscimo de 76,02% no período de 10 anos. O custo médio de cada exame, em 2012, foi de R\$ 266,57.

EC1

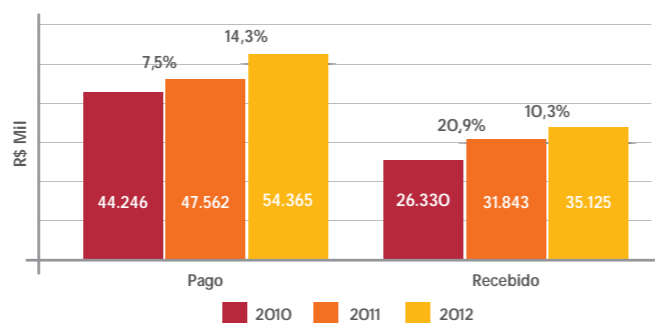
Percentual de participação das despesas operacionais indiretas sobre a receita líquida



Nesta rubrica estão todas as despesas administrativas e comerciais, tais como: despesas com pessoal (exceto as alocados nos serviços próprios), diretorias, conselhos, despesas com serviços de terceiros (auditoria externa, assessorias jurídicas, desenvolvimentos softwares, etc.), encargos; despesas com localização e funcionamento (aluguel, arrendamento, impostos); despesas de expediente; despesas com comunicação; seguros; depreciações; publicidade e propaganda; impostos e taxas; contingências tributárias, cíveis e trabalhistas; despesas judiciais; taxas ANS; taxas federativas, dentre outros.

EC1; EC3

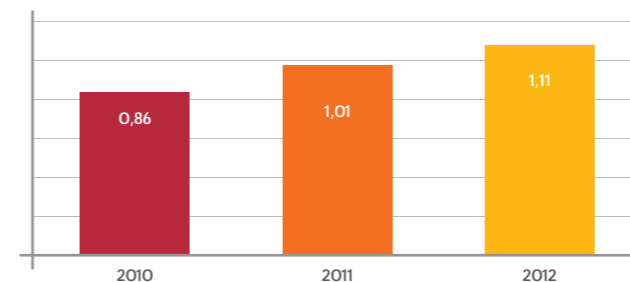
Intercâmbio



O volume do intercâmbio pago em 2012, ou seja, referente aos beneficiários da Unimed Nordeste-RS, sendo atendidos fora da área de ação, apresentou uma evolução de 14,3%. O volume de intercâmbio recebido, ou seja, beneficiários de outras singulares sendo atendidos na área da Nordeste-RS, manteve crescimento de 10,3%, de 2011 para 2012.

EC1;

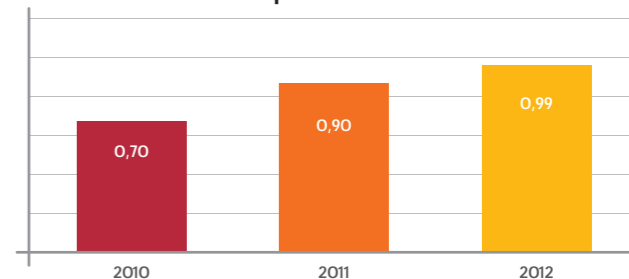
Liquidez Corrente



O indicador demonstra a capacidade de liquidação da Cooperativa no curto prazo. Significa que, para cada R\$ 1,00 de compromisso que a Cooperativa tem para saldar, vencíveis em até 12 meses, ela possui disponível R\$ 1,11. A melhora do indicador vem sendo possível graças à adequada gestão dos recursos da Unimed e à capitalização que vem sendo realizada com o objetivo de atender exigência da ANS na composição da "Margem de Solvência", conforme aprovação em AGE, realizada em Outubro de 2010.

EC1;

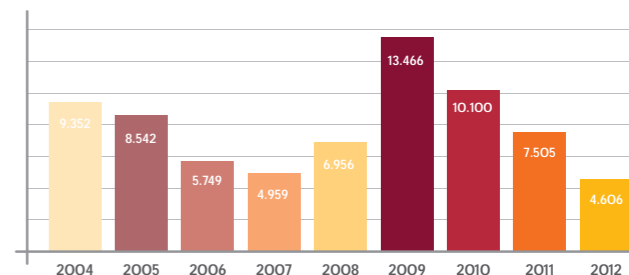
Liquidez Total



Esse indicador envolve não somente os valores a receber e a pagar no curto prazo, mas também os valores do longo prazo, ou seja, realizáveis ou exigíveis acima de um ano de prazo. Significa que, para cada R\$ 1,00 de compromisso a Cooperativa possui disponível R\$ 0,99. Tanto no indicador de Liquidez Corrente quanto no de Liquidez Total não são inclusos os valores de bens do ativo imobilizado, logo, não são considerados os imóveis, móveis, equipamentos, veículos, etc. da Cooperativa.

EC1;

Evolução do endividamento bancário

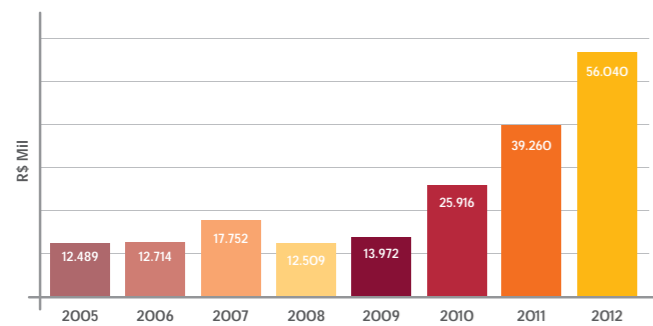


Tendo em vista que o último investimento de maior porte efetuado pela Cooperativa foi o PA Farroupilha, em 2009, os valores de financiamentos vem se reduzindo a cada

ano. A Unimed Nordeste-RS encerrou 2012 com um endividamento financeiro inferior a 1% do faturamento anual, enquanto que, em 2004, quando foi aberto o Hospital Unimed, o total de financiamentos superava 4% do faturamento anual da época. Mesmo assim, considerando-se que as operações de financiamentos são efetuadas com longo prazo de amortização, essa relação com o faturamento se dilui consideravelmente.

EC1;

Total Aplicações Financeiras

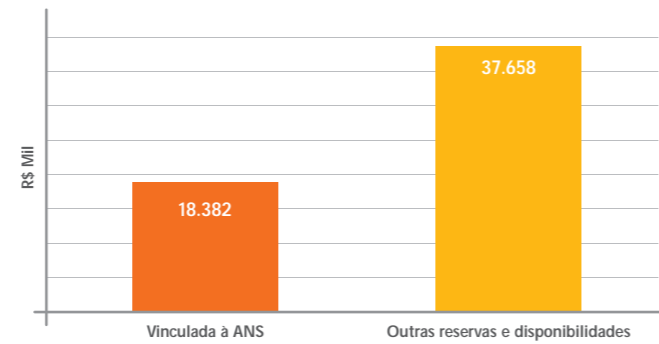


O gráfico demonstra a evolução dos valores em aplicações financeiras no decorrer dos

anos. O crescimento nos últimos anos deu-se pelo baixo nível de investimentos efetuado pela Cooperativa e pela capitalização dos sócios cooperados, que está sendo realizada desde o final de 2010, com o objetivo de fortalecimento econômico da operadora e composição da Margem de Solvência, conforme determinação da ANS.

EC1;

Disponibilidade das Aplicações em 31/12/2012



Do total das aplicações financeiras, cerca de 32% estão vinculadas à ANS, como ativo garantidor às provisões técnicas.



Qualidade: um dos grupos que pensam estratégias para tornar o trabalho realizado na cooperativa sempre melhor

Perspectiva Clientes e Mercado

8 Perspectiva Clientes e Mercado

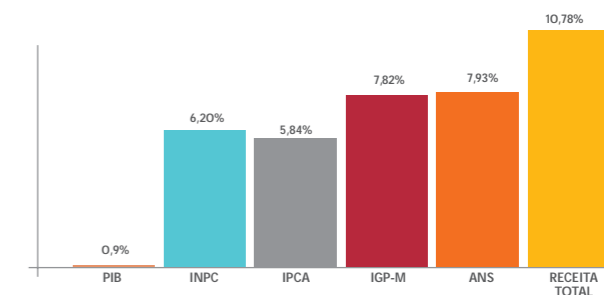
EC1; EC2; EC3; EC6; EC8; PR3

Na Área de Mercado, a exemplo de outros anos, o foco continuou sendo, em 2012, na rentabilização da carteira de clientes – ou seja, na melhoria do desempenho dos contratos, com vistas na qualificação de algumas perdas, em função da alta sinistralidade. Foram lançados tentáculos também na ampliação do número de clientes, reforçada com o lançamento de uma nova linha de produtos, um sucesso de vendas, conforme atestam os indicadores da Cooperativa. Esses novos produtos foram formatados sob o ponto de vista de resultados e da saúde financeira da Unimed, sem, no entanto, deixar de ter em mente as expectativas tidas pelos clientes, cuja satisfação está entre os principais focos do trabalho. Paralelamente a isso, houve a aderência a duas Regulamentações Normativas da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), a RN 279 e a RN 309. A primeira regulamenta o direito de manutenção da condição de beneficiário para ex-empregados demitidos ou exonerados sem justa causa e aposentados que contribuíram para os planos privados de assistência à saúde regulamentada. Já a segunda dispõe sobre o agrupamento de contratos coletivos de planos privados de assistência à saúde para fins de cálculo e aplicação de reajuste.

Em um ano de retração da economia mundial, com poucos avanços na economia brasileira, conseguiu-se manter a carteira estável. Registrou-se, inclusive, um crescimento no faturamento, reflexo de um trabalho afinado por parte da equipe da Área de Mercado.

EC1; EC8

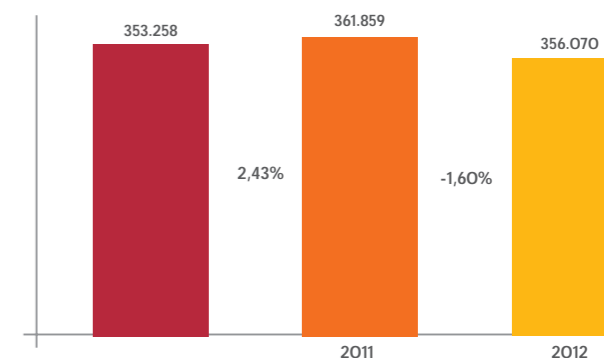
Evolução da receita total x indicadores econômicos



Apesar de um baixíssimo crescimento econômico, que afeta diretamente nossos clientes empresariais, a Unimed Nordeste-RS cumpriu seus objetivos de crescimento da receita, faturando 10,78% a mais do que no ano de 2011.

EC1

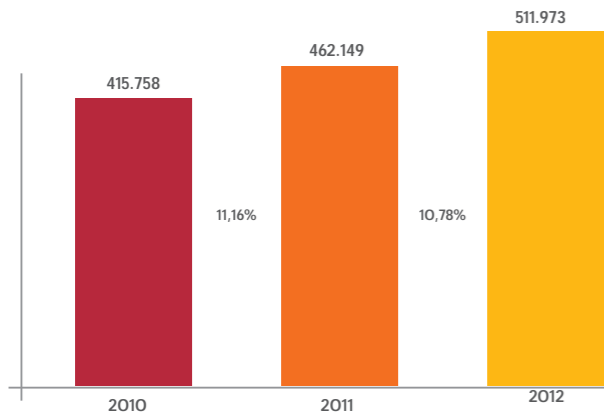
Evolução do número total de beneficiários



O número total de beneficiários em todos os produtos decresceu devido ao reflexo da falta de crescimento econômico, que refletiu na redução dos quadros de muitas empresas clientes da Unimed.

EC1

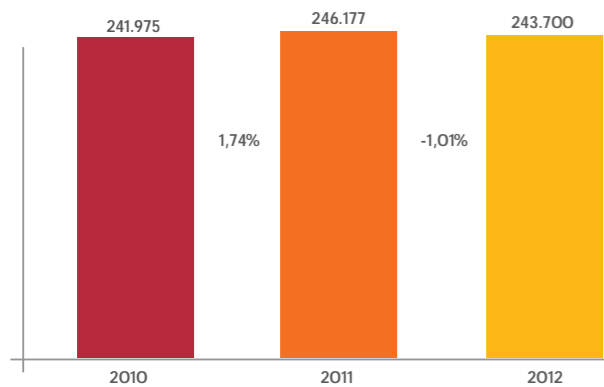
Evolução da receita bruta



Apesar da pequena redução na carteira, o objetivo de crescimento da receita foi superado, atingindo um valor 10,78% superior ao ano de 2011, e assim, também, cumprindo os objetivos de elevação do ticket médio e de busca de rentabilidade da carteira.

EC1

Evolução do número de beneficiários assistenciais

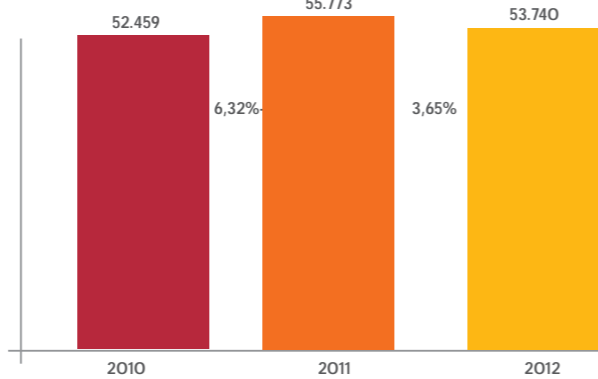


O número de beneficiários de plano de saúde teve um pequeno decréscimo, resultante de ajustes da carteira, mas, sobretudo, do baixo

nível de atividade econômica que impactou os nossos clientes empresariais.

PR1

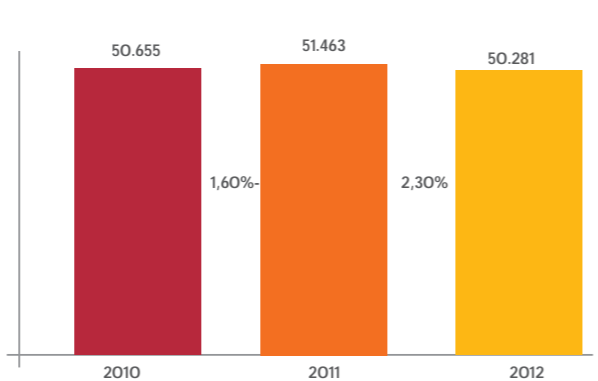
Evolução do número de beneficiários dos planos de acidente de trabalho



Bem como os outros produtos da carteira, o reflexo da redução dos quadros das empresas clientes da Unimed impacta negativamente a carteira de produtos ligados ao segmento empresarial.

PR1

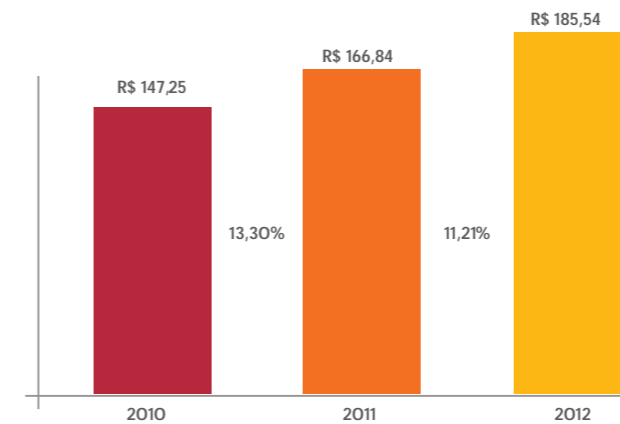
Evolução do número de beneficiários de saúde ocupacional



Na Saúde Ocupacional, a retração também está

ligada ao nível baixo de atividade econômica registrado no ano de 2012.

Evolução da receita per capita (Plano Assistencial)

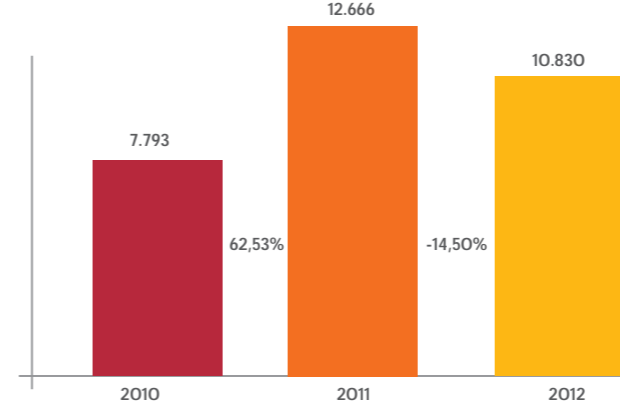


O foco de aumento do ticket médio na busca da melhoria da rentabilidade da carteira vem sendo foco das ações de mercado dos últimos anos.

Vendas

EC1; EC8

Evolução das vendas de vidas novas

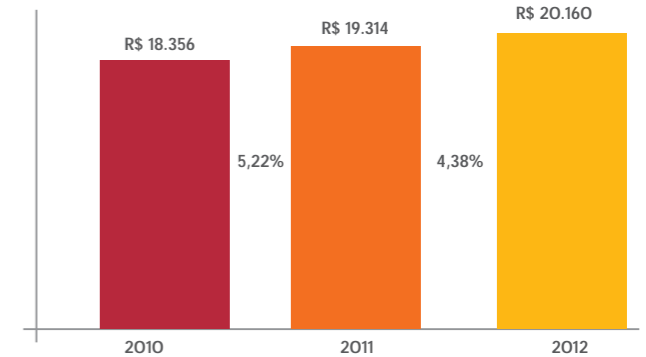


Quase 11 mil novas vidas novas foram integradas à carteira de planos de saúde. Algumas empresas importantes passaram a fazer parte

de nossa carteira, como o Grupo Lupatech e o Grupo DiTrento, entre outras tantas corporações.

EC1; EC8

Evolução da receita de vendas

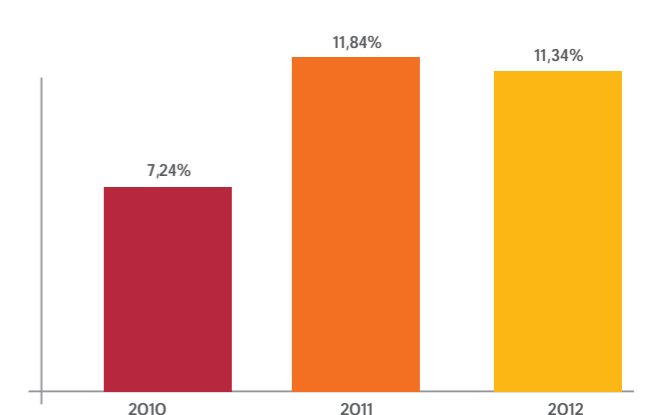


Estas 11 mil vidas adicionaram novas receitas de mais de R\$ 20 milhões.

Gestão do Cliente Corporativo

EC1; EC8

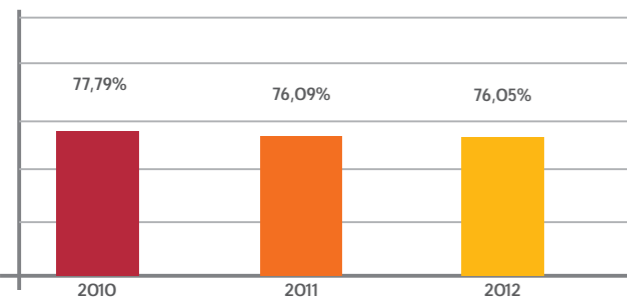
Evolução do Índice de Renegociação dos contratos coletivos



O trabalho de renegociação de contratos é uma constante para a rentabilização da carteira, sempre com o foco na manutenção e na fidelização do cliente.

EC1; EC2; EC8

Sinistralidade da carteira empresarial



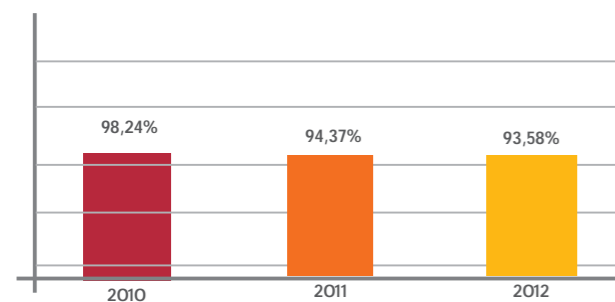
*Sinistro da Carteira Empresarial Jan. a Dez.

Com o trabalho de gestão da carteira, realizado pelo Gestão do Cliente Cooperativo em parceria com a Medicina Preventiva e a Saúde Ocupacional, a sinistralidade da carteira empresarial tem mantido uma tendência de recuo dentro de patamares adequados para este tipo de segmento.

Gestão do Cliente Personal

EC1; EC2; EC8

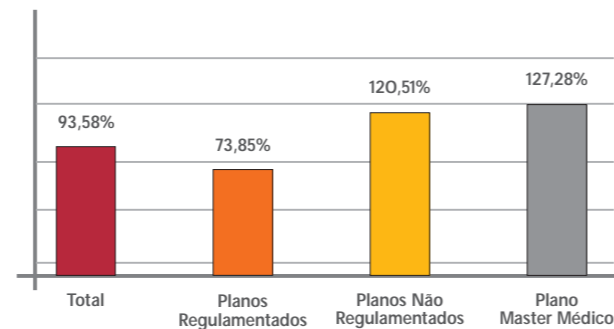
Evolução da sinistralidade individual familiar



O forte trabalho realizado pelo setor de Gestão do Cliente Personal vem obtendo resultados gradativos na busca pela redução da sinistralidade da carteira pessoa física.

EC1; EC2; EC8

Composição da sinistralidade individual familiar 2012

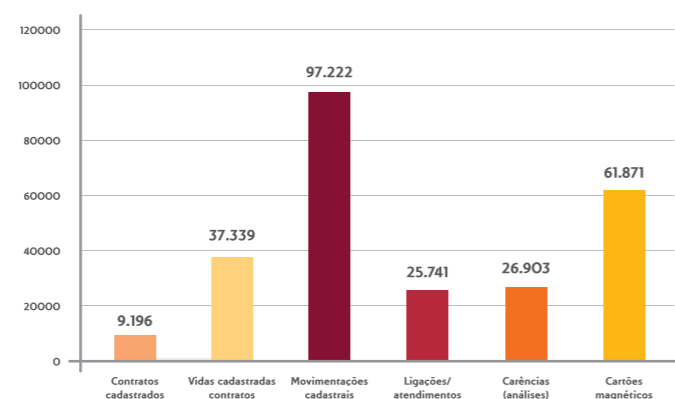


A sinistralidade da carteira pessoa física é decorrente do passivo gerado pela carteira de planos não regulamentados e antigos da Unimed, e também devido ao subsídio do plano Master Médico. Já os planos regulamentados e a carteira recente apresentam sinistralidade bastante adequada ao segmento, de 73,85%, demonstrando que as vendas novas são bastante rentáveis e ajudam a compensar os prejuízos gerados pelas outras carteiras.

Infraestrutura Comercial

EC3; EC8

Cadastro 2012



EC3; EC8

Produtos

Foi lançado um novo portfólio de produtos Unimed Nordeste-RS.

Características gerais:

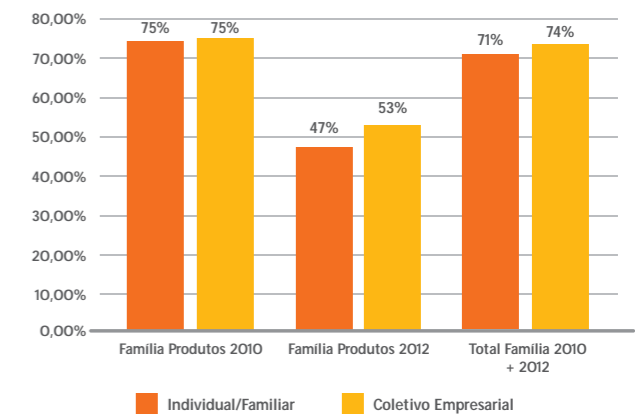
- Projeto de 12 meses de duração, para sua implantação. Multissetorial e estratégico, com mudanças conceituais importantes: diferenças de intercâmbio e mudança na participação de órteses e próteses.
- Implantação do novo portfólio para venda em fevereiro 2012.
- Desenvolvimento do 1º seminário De Facto (multissetorial) em abril de 2011, com a criação dos modelos com base em pesquisa de mercado.
- Desenvolvimento técnico e atuarial dos produtos desenhados.
- Desenvolvimento do 2º seminário De Facto (mutissetorial) em setembro de 2011, com validação dos modelos desenhados.
- Início da implantação do novo portfólio em outubro 2011.
- Lançamento do novo portfólio de produtos Unimed Nordeste RS em 5 de dezembro de 2011.

• Parceria com Unimed Odonto, com comercialização de produtos odontológicos da Unimed Odonto para contratantes empresariais a partir de 29 de maio de 2012.

• Início da comercialização dos novos produtos em 1º de fevereiro de 2012.

EC1; EC2; EC8

Sinistralidade da Carteira de produtos em 2010 x Sinistralidade da carteira de planos novos em 2012



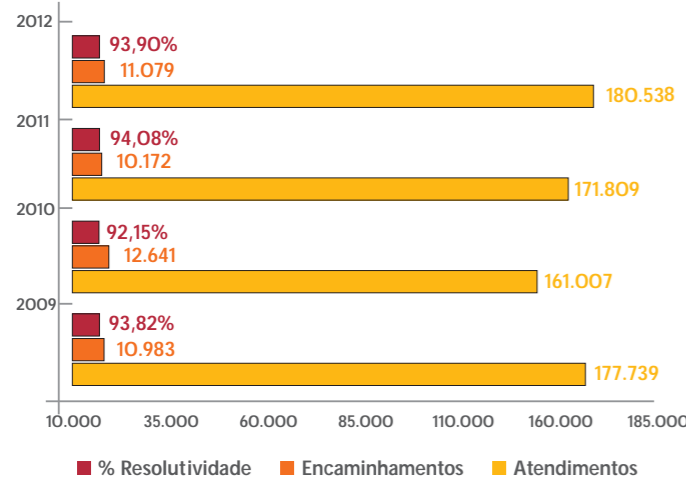
Os resultados das famílias de novos produtos, tanto das lançadas em 2010 quanto das em 2012, são bastante favoráveis. São planos modernos e que, além de atenderem melhor as expectativas e necessidades dos nossos clientes, estão adequadas à legislação e à normatização da ANS. Estes planos apresentam rentabilidade média melhor do que as outras carteiras da Unimed, e assim contribuem substancialmente para a evolução de nosso resultado.



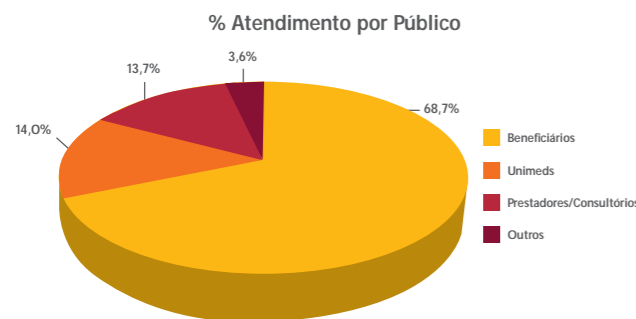
Incentivo à Leitura: funcionários voluntários contam histórias a crianças de escolas públicas a partir de um projeto de responsabilidade social

EC3

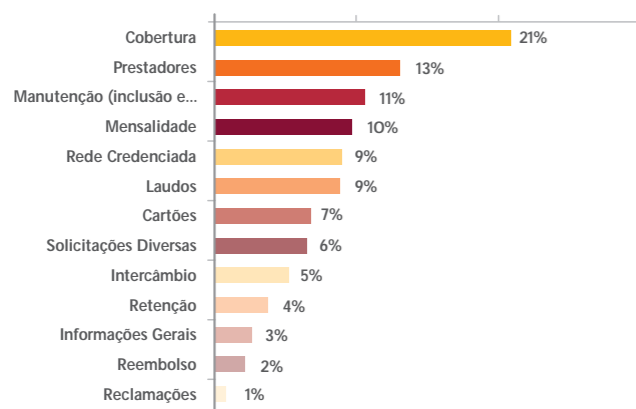
Gestão de relacionamento com o beneficiário



Composição dos atendimentos



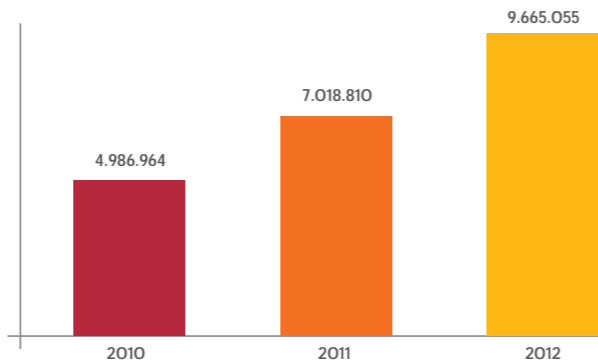
Motivos do atendimentos



Farmácia

EC1; EC8

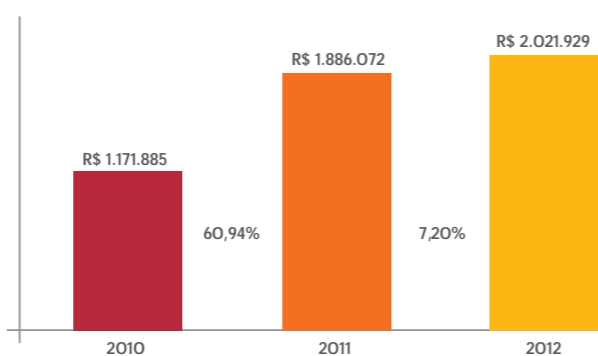
Evolução da receita de vendas



Este foi um ano em que o objetivo foi a estruturação da rede de farmácias, com a abertura das lojas de Antônio Prado e de Farroupilha, organizando a operação para que, em 2013, a farmácia volte a apresentar resultados positivos.

EC3

Benefícios concedidos a beneficiários

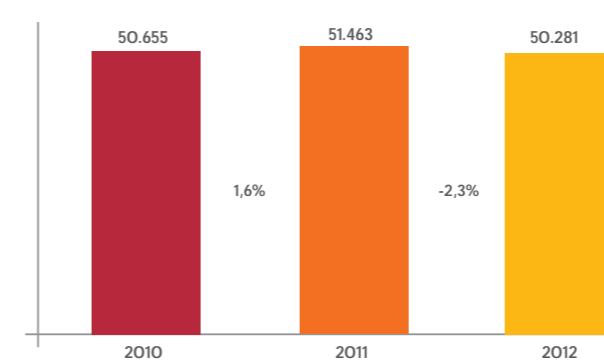


Este foi o montante de descontos ofertados aos clientes Unimed que compraram seus medicamentos na farmácia, contribuindo assim para o objetivo de facilitação do tratamento medicamentoso.

Saúde Ocupacional

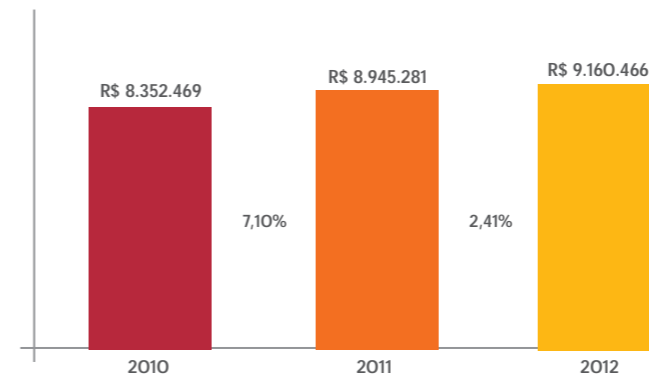
EC1; EC8; PR1

Evolução do número de beneficiários



EC1; EC8; PR1

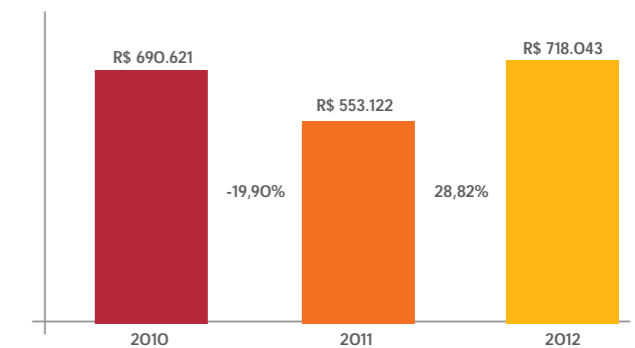
Evolução da receita total da Saúde Ocupacional



Apesar do pequeno crescimento na receita total, os objetivos de resultado líquido e de remuneração médica foram atingidos plenamente.

EC1; EC8

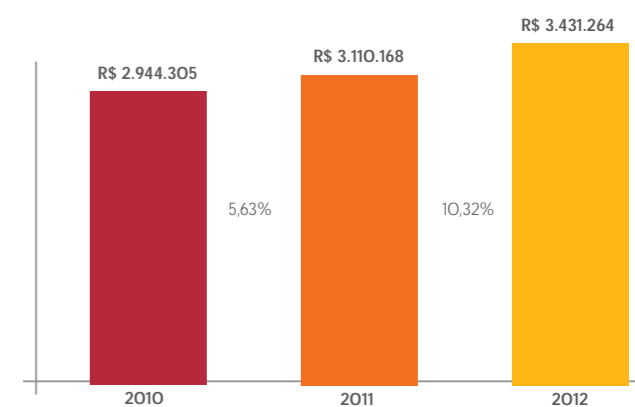
Evolução da receita operacional líquida



A sobra líquida da operação da saúde ocupacional vem contribuindo sempre com o resultado positivo da cooperativa. Após o objetivo da remuneração do trabalho médico, ainda chegou-se a um importante valor para contribuir com o resultado global da cooperativa.

EC5

Evolução da remuneração médica



Mais uma vez atingimos o objetivo de crescer o repasse de remuneração para os médicos que trabalham na saúde ocupacional.

Marketing

Os patrocínios culturais permaneceram em alta em 2012, seguindo uma tendência registrada em anos anteriores. Houve inclusive um incremento no aproveitamento da Lei de Incentivo à Cultura, que atingiu inéditos 44% (no ano anterior, o indicador chegou a 41,30%). Conhecidas parcerias, como a firmada com a Orquestra Sinfônica da Universidade de Caxias do Sul, continuaram a possibilitar a realização de eventos importantes, que atraíram grande público, este cada vez mais acostumado a ver o nome da Unimed no entorno dos palcos da região. O 6º Concerto da Primavera, marcado pela especial participação do cantor e compositor Toquinho, foi um dos pontos altos de que esse tipo de parceria tem dado retornos positivos para a Cooperativa.

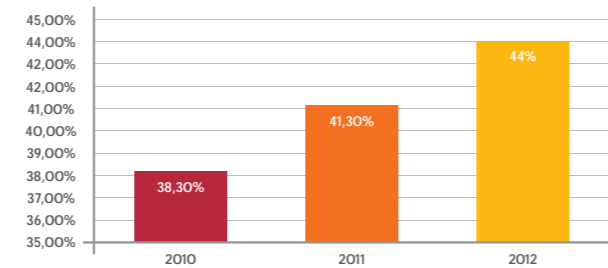


Ao logo do ano, em todos os eventos que promoveu na região, a Unimed reuniu 1.749.340 pessoas, com destaque para, além do Concerto da Primavera, o Circuito Unimed, que contou com a participação de corredores em uma prova que colocou saúde e diversão lado a lado.

Também obtiveram destaque, em meio a dezenas de ações, a campanha institucional que marcou a entrada da nova agência de publicidade da Cooperativa, a Centro, de Porto Alegre, cujo mote foi "Escolha ter uma vida mais saudável", e o ingresso, com bastante fôlego, da Unimed nas redes sociais. O Twitter ganhou ainda mais agilidade, enquanto o Facebook passou a publicar o jeito de ser da empresa de um jeito mais interativo.

EC4; PR6

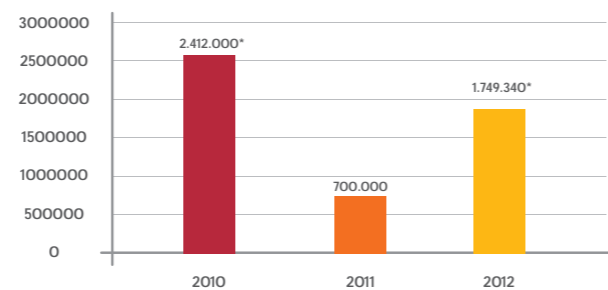
Aproveitamento da lei de incentivo à cultura no investimento em patrocínios



O aproveitamento da Lei de Incentivo à Cultura visto em 2012 revelou-se o maior dos últimos tempos.

SO1, PR6

Público em eventos

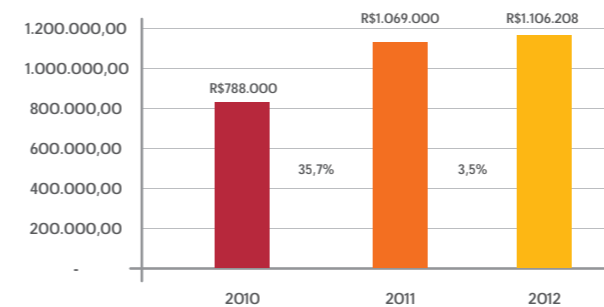


Seja por conta da Festa da Uva, realizada

no começo do ano, seja pelos outros tantos eventos realizados ao longo do período, a Unimed reuniu quase 2 milhões de pessoas em torno de sua marca em 2012.

PR6

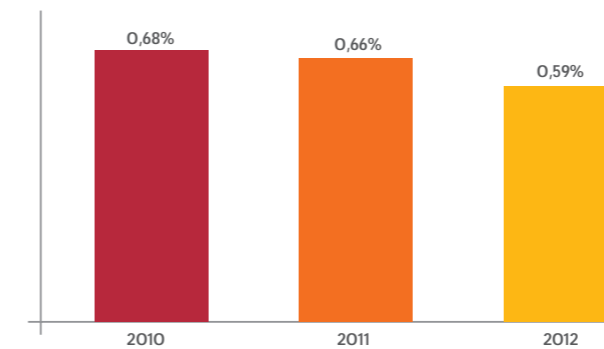
Ganho Editorial



O ganho editorial de 2012, ou seja, o valor calculado a partir das citações gratuitas do nome da Cooperativa nos veículos de comunicação da região e do país, foi o maior da história da Cooperativa, 3,5% superior ao número registrado em 2011.

EC1; EC8; PR6

Percentual de investimento em marketing sobre o faturamento total



O orçamento de marketing demonstrou um recuo em 2012, seguindo uma curva já traça-

da em anos anteriores.

PR1

Medicina Preventiva

Houve um incremento considerável nos indicadores de Medicina Preventiva. Nos números de atendimentos individuais, de consultas com profissionais da área da saúde, de vacinas aplicadas e de eventos ou ações relacionadas à prevenção de doenças percebe-se uma evolução considerável, possível graças a uma série de esforços implementados ao longo dos 12 meses do ano. Entre os destaques, o seguinte:

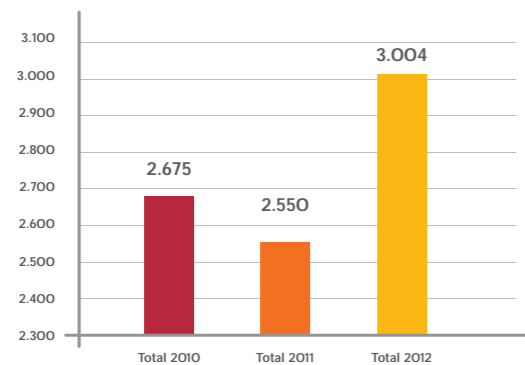
- Ampliação da atuação da Central de Vacinas, com a instalação de uma clínica junto ao PA de Farroupilha.
- Aplicação do perfil epidemiológico que tem o objetivo de conhecer o perfil de saúde dos beneficiários da Unimed Nordeste-RS e assim poder elaborar as ações de acordo com as necessidades específicas de nossos beneficiários.
- Desenvolvimento do Projeto de Humanização no Atendimento na Medicina Preventiva.
- Ampliação e aprimoramento do Programa Empresa Saudável.
- Adaptação de estrutura de atendimento, de acordo com as exigências da ANS.
- Projeção de uma redução no custo com despesas do plano de saúde de 28,72% para os beneficiários monitorados pela Medicina Preventiva.



Conquista: representantes da Unimed recebem troféus do Instituto de Desenvolvimento do Fornecedor, um dos prêmios de responsabilidade social mais importantes do Estado

PR1

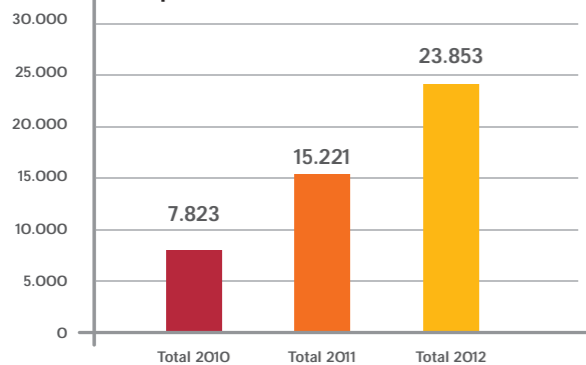
Atendimento Individual



Evolução na quantidade de atendimentos realizados (avaliações de psicologia e fisioterapia respiratória).

PR1

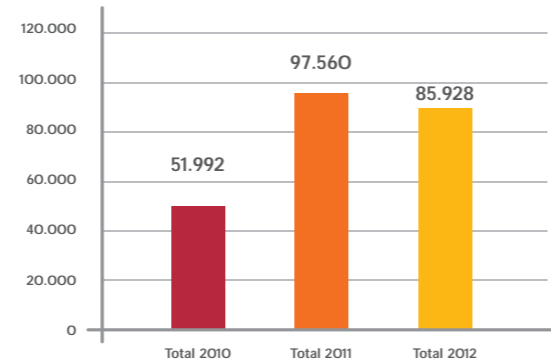
Consultas profissionais área da saúde



Com uma equipe multidisciplinar, a Medicina Preventiva registra ano a ano um acréscimo no número de consultas em razão geométrica.

PR1

Promoção à saúde

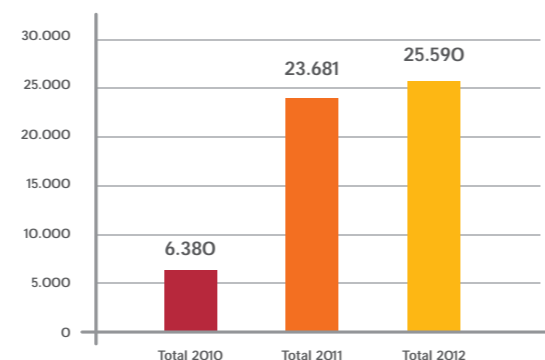


Beneficiários que participaram de palestras e eventos de datas especiais em eventos de promoção à saúde.

Aplicação de doses que não fazem parte no calendário do Ministério da Saúde disponível nas UBSs de forma gratuita. São feitas a partir do pagamento de valores mais acessíveis para beneficiários Unimed Nordeste-RS. Contam com uma excelente estrutura de conservação e serviço especializado. Entre os picos do ano, destaque para o período da vacina contra a gripe, no primeiro semestre.

PR1

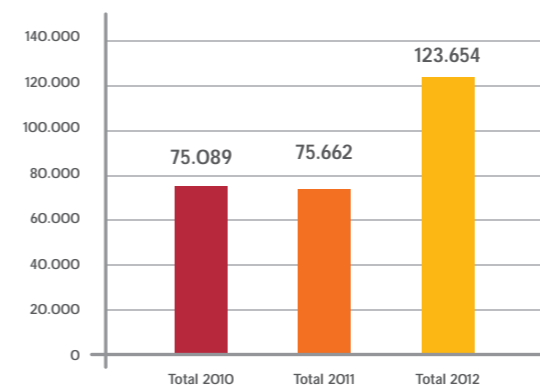
Vacinas



Eventos de prevenção de doenças (grupos operativos, visitas domiciliares, programa empresa saudável, monitoramento de enfermagem presencial e através de contato telefônico, envio de mensagens com dicas de saúde para celulares cadastrados e aplicação de perfil de saúde).

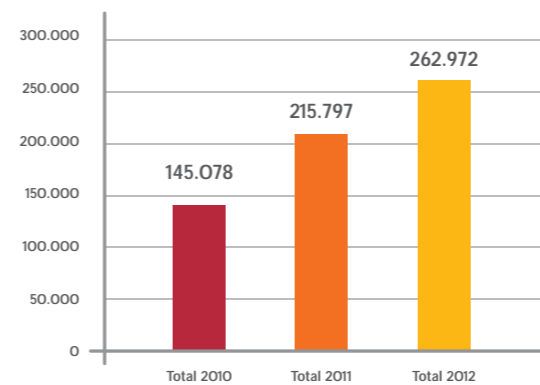
PR1

Prevenção de doenças



PR1

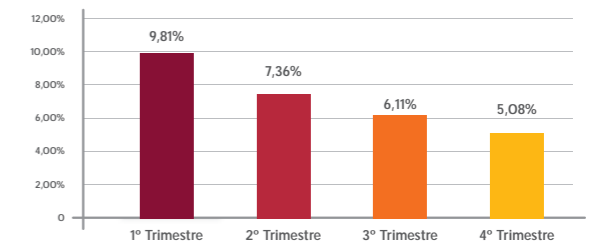
Total



Evolução no total de atendimentos realizados pela Medicina Preventiva.

PR1

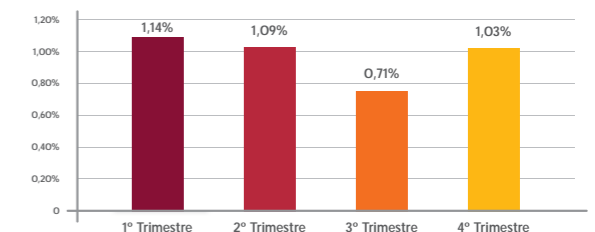
% Beneficiários que internaram em quarto



Foram registradas reduções de trimestre em trimestre no percentual de pacientes que internaram em quarto.

PR1

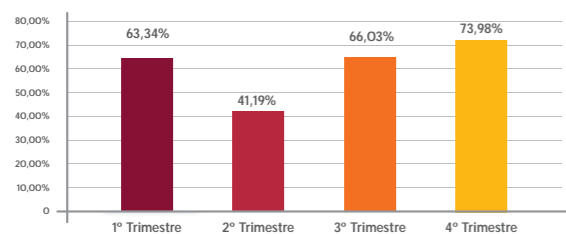
% Beneficiários que internaram em UTI



O percentual de pacientes em UTI manteve-se praticamente estável, registrando um recuo mais acentuado no terceiro trimestre.

PR1

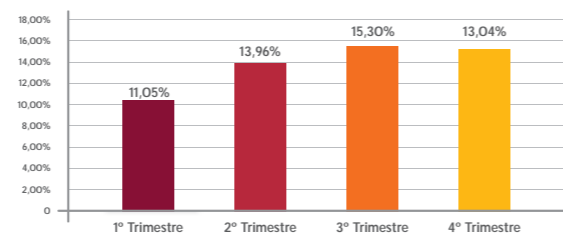
% Beneficiários que consultaram em consultório



O gráfico acima comprova como os beneficiários estão mantendo a rotina de consultar periodicamente seu médico.

PR1

% Beneficiários que consultaram em plantão



Poucos beneficiários ainda necessitam realizar consultas de plantão, um indicador que se manteve praticamente igual nos quatro trimestres.



Além do ofício: funcionários optam por ser voluntários em ações de responsabilidade social

PR1

Equipe especializada de TI otimiza gerenciamento das atividades

A Tecnologia da Informação é dividida em três grupos especializando-se na particularidade de cada negócio para melhor atendimento e gerenciamento de ações: Negócios e Sistemas da Operadora de Planos (Gestão de Planos de Saúde), Negócios e Sistemas dos Serviços Próprios e Infraestrutura de TI (englobando servidores, Storages e rede de computadores)

A equipe de Negócios e Sistemas da Operadora de Planos (Gestão de Planos de Saúde) atua na implantação de funcionalidades no sistema para atender às legislações tributárias, regulatórias da ANS e da Unimed do Brasil, além das demandas e projetos dos diversos setores da empresa. São os principais trabalhos realizados em 2012:

- Implantação do Intercâmbio Eletrônico on-line, que permitiu uma ótima classificação da Unimed Nordeste-RS no ranking nacional de intercâmbio da Unimed do Brasil;
- Implantação da AJIUS que é a regulamentação da Unimed do Brasil, voltada às câmaras de compensação do intercâmbio eletrônico;
- Implantação da RN 285/ANS, que versa sobre criação de portais corporativos das operadoras de planos de saúde. A Unimed dispôs guia de prestadores da área de abrangência junto ao seu site;
- SPED Contábil e Fiscal: envio, por meio

eletrônico, de todos os registros contábeis e fiscais da Cooperativa à Receita Federal;

- PTU 4.0: atualização da versão do protocolo das transações da Unimed – PTU (arquivo com dados informativos para transações on-line);
- Disponibilização do reajuste de planos de saúde com data retroativa, conforme índice de reajuste da ANS;
- Plano de Contas 2012, onde foi realizada a conversão das informações na nova estrutura de plano de contas;
- Atendimento à RFB – Instrução Normativa 86/ANS sobre envio da movimentação contábil à Receita Federal por meio eletrônico;
- Definição e alteração do sistema das funcionalidades no Portal Empresarial, para fins de automatização do processo, atendendo a RN 279, da ANS (regulamenta o direito de manutenção da condição de beneficiário para ex-empregados demitidos ou exonerados sem justa causa e aposentados);
- PTU 4.1 e AJIUS: nova atualização das versões no sistema de gestão de planos;
- Apoio à área Comercial na implantação do Sistema de Informação de Procedimentos (SIP), a fim de analisar e ajustar as informações geradas, relativas aos cálculos dos indicadores junto à ANS;
- Implantação do TAC (Termo de Ajustamento de Conduta), que limita o índice de reenquadramento etário dos planos de saúde de

Perspectiva Processos Internos

clientes que completaram 60 ou 70 anos, a partir de setembro/2009;

- Atendimento da IN-32 (ANS), que versa sobre provisão de despesas/custos assistenciais da Cooperativa;
- Melhoria de processos, que inclui homologação da nova versão do CRM e do sistema de Automação Comercial que automatizará o processo de vendas de planos de saúde (este último item deverá ser finalizado em 2013);
- Adequação do sistema para suportar/abran-ger as informações de novos produtos Uni-med-Ners;



- Disponibilidade do demonstrativo de faturas no Portal Empresarial

A Equipe de Negócios e Sistemas para Operadora de Planos de Saúde ainda prevê:

- Projeto para implantação da Biometria nos

consultórios e prestadores;

- Emissão das guias de exames dos médicos por meio eletrônico, via sistema de Autorização Authorize;
- Atualização da nova versão do Sistema ERP TOTVS 11.5.4 como pré-requisito para atender novas legislações, manter a atualização tecnológica e evoluir a versão do sistema;
- Implantação do SPED - Sistema Público de Escrituração Digital referente ao PIS/COFINS;
- Atualização da versão do Sistema ERP TOT-Vs. Versão 11.5.5 para implantar a Legislação da ANS TISS 3.0

- Implantar a nova versão do TISS 3.0 – Troca de Informações da Saúde Suplementar;
- Atualização da versão do PTU para Intercâmbio Eletrônico e AJIUS para atender as novas regras de contabilização – Plano de Contas de 2013;
- A Implantação da Gestão Unificada de Informações dos Beneficiários, contendo histórico contratual e

evolução da assistência à saúde;

- Reformulação do (novo) Portal do Cooperado: entre as novidades, possibilitar a consulta do médico sobre resultados de exames do Laboratório Unimed, incluindo a pesquisa de

exames com imagens do sistema RIS/PAC.

- Criação do Portal de Prestadores e Fornecedores e do Portal da Gestão de Pessoas;
- Sistema de Leilão Eletrônico para compra de Medicamentos e de mais materiais;
- Sistema de Automação de Entrada de Notas Fiscais;
- Implantação do Sistema de Chamados CRM para melhorar a performance do SAC Físico e Presencial;

A Infraestrutura de TI é responsável pela disponibilidade de ferramentas (sistemas) de segurança, performance e tecnologia de ponta à Unimed, seguindo as principais tendências de mercado, garantindo alta disponibilidade (24x7) de todos os sistemas, sites e portais. Área vital para a operacionalização do negócio, pois gerencia todos os bancos de dados e sistemas de informações da Cooperativa, a Infraestrutura desenvolveu uma série de projetos em 2012, classificados em seis níveis:

Nível 1 – Storages (banco de dados da empresa) e Servidores: objetiva aumentar a segurança dos dados e servidores de aplicação em situações de incidentes na sede administrativa ou no Hospital Unimed Caxias do Sul e reduzir o tempo de retorno das atividades.

- Projeto de segurança em armazenamento, replicando todas as áreas de dados vitais para operação, entre storages da sede e do Hospital.
- Ampliação da área de armazenamento para

o sistema de BI - Business Intelligence;

- Renovação do contrato de manutenção com HP, voltada aos servidores físicos e Storages.

Nível 2 – Virtualização de servidores: visa mobilidade para atender as demandas, mais segurança e facilidade de gerenciamento, além de conseguir uma economia de investimento nos servidores virtuais superior a R\$ 300 mil, em 2012.

A Infraestrutura está equipada com mais de 40 servidores virtuais para garantir a operacionalização dos sistemas, a exemplo dos utilizados pelos escritórios regionais, chamados internos e aplicação como Lync MSN Corporativo.

- Estudo e otimização do uso de memória on-demand para situações que requerem maiores recursos;
- Em 2012 foram criados 9 servidores virtuais novos para as aplicações como LYNC MSN Corporativo, sistema de chamados (Tracegp), servidores para as aplicações utilizadas pelos escritórios regionais, servidor para o sistema de gestão TOTVS utilizado pela Unimed e novo servidor para a Intranet.

Nível 3 – Sistemas operacionais e colaboração: aumentar a colaboração entre funcionários, dispendo de maior segurança, agilidade de intercomunicação e controle, atendendo 10% dos usuários com o Lync Microsoft, gerando economia com telefonia e deslocamento, além da finalização da migração do Correio Eletrônico Zimbra pelo Correio Eletrônico Exchange. Atualmente, 250 usuários utilizam

o Lync Microsoft e há previsão deste volume ser estendido.

Nível 4 – Banco de dados:

- Reestruturação do uso de documentos e arquivos históricos da empresa para otimizar espaço em disco e melhorar o desempenho;
- Preparação para absorver maior volume de dados, devido ao crescimento consequente da Cooperativa, mantendo controle e segurança.

Nível 5 – Comunicação de dados:

Com intuito de fornecer para Cooperativa uma infraestrutura de comunicação de dados que interligue todas as unidades e serviços de Internet, garantindo velocidade, segurança e maior mobilidade, foi substituído o firewall (porta de entrada e saída de informações da Cooperativa).

- Projeto de Segurança 802.1x permitiu a substituição dos equipamentos de rede (switches), apresentando melhor desempenho e fácil configuração e maior segurança. Com essa implementação, a rede de dados nos locais que foram substituídos os switches L3, a liberação de acesso à rede somente é permitida pela área de Tecnologia da Informação. O projeto terá continuidade com a substituição dos equipamentos de rede switches.

Nível 6 – Segurança em TI: O projeto de segurança da informação terá prosseguimento em 2013, com a realização de workshops voltados aos funcionários e médicos, a fim de disseminar as políticas de TI, diretrizes de

segurança e de comportamento seguro. O objetivo final consiste em reduzir a entrada de vírus em 95%, de spams na rede em 90%, além dos erros e falhas de backup.

- Foram efetuadas atualizações antivírus e antispam a partir da renovação de licenças da Trend Micro, cuja ferramenta IMSVA permite a atualização das vacinas antivírus, a cada hora, minimizando o risco de entrada de vírus na rede.

A Tecnologia da Informação ainda atende especificamente as demandas dos Serviços Próprios Unimed, representados pelo Hospital Unimed, Prontos-Atendimentos, Laboratórios, CDI, Farmácias Unimed, Medicina Preventiva, Saúde Ocupacional, SOS Emergência e Assistência Domiciliar. Entre os macroprojetos referentes ao ano de 2012 estão:

- Nova Prescrição Médica (versão atualizada 71.08.01) que foi desenvolvida como sendo um pré-requisito após a liberação para a versão 71.08.01 no Sistema Agfa/WPD. As expectativas elencadas foram atendidas, resultando em:
 - Usabilidade pelos profissionais da saúde (médico, etc);
 - Ganho de produtividade;
 - Preservação das funcionalidades anteriores e criação de novas;
 - Maior segurança sobre os processos, estando adequada às melhores práticas recomendadas pela Sociedade Brasileira de Informática em Saúde (SBIS);

- Acompanha a evolução natural dos serviços próprios.

- Informatização do Projeto de Gestão dos Laboratórios, iniciado em 2012 e terá continuidade em 2013, oportunizando uma solução mais robusta e eficiente que permitiu a integração entre os equipamentos do laboratório e o sistema de análise de resultados, culminando num ganho de 35% em produtividade laboratorial. Antes desta automação simultânea, parte do trabalho era feita manualmente.



Sistema Agfa/WPD oportuniza ganhos em produtividade

- Implantação do PPRA informatizado na Saúde Ocupacional - O Programa de Prevenção dos Riscos Ambientais consiste numa legislação federal (NR nº 09/Portaria 3214, de 08.06.1978 – Lei 6514, de 22.12.1977). O PPRA visa à preservação da saúde e da integridade dos trabalhadores, considerando a proteção do meio ambiente e dos recursos naturais. A implantação da Solução PPRA, para atendimento da área de Saúde Ocupacional, vai garantir o menor impacto possível aos setores envolvidos, resultando em ganho de produ-

tividade e maior segurança sobre o controle de dados e informações. Eliminação dos erros de digitação (devido à ausência do trabalho manual) e ter a produção liberada conforme a data programada também são algumas das vantagens disponibilizadas para cerca de 1500 empresas contratantes da Saúde Ocupacional Unimed.

- Implantação das unidades Farmácia Unimed em Antônio Prado e Farroupilha - A TI desenvolveu toda a implantação de sistema e infraestrutura para operacionalização das Lojas Comerciais de Farroupilha e Antônio Prado, no mesmo padrão da matriz em Caxias do Sul. Além destas novas unidades colocadas em operação foram ajustadas a forma de contabilização dos estoques e os Livros Registros de Entradas e Saídas das notas fiscais geradas nas Farmácias Unimed;

- Nota Fiscal de Serviços Eletrônica do Município (NFS-e) A Unimed foi convidada, pela Prefeitura de Caxias do Sul, a participar do projeto-piloto para implantação da nota fiscal eletrônica de serviço por ser uma das empresas que mais emitem notas de serviços no município. A partir da homologação iniciada em outubro de 2012 e com a implantação, a Cooperativa não atuará mais na emissão de notas de serviços. Será entregue ao beneficiário um "Recibo Provisório", que consiste em um documento auxiliar da nota fiscal eletrônica, permitindo que ele consulte sua nota no portal disponibilizado pela prefeitura.

Entre os principais projetos, em Serviços Próprios, iniciados em 2012, mas com prospecção

de seguimento futuro, estão:

- Projeto Certificação Digital: O Prontuário Eletrônico do Paciente (PEP) é a principal ferramenta que o médico precisará lidar nas suas atividades diárias, seja no consultório, centro diagnóstico ou hospital. Existem diversos benefícios que a utilização da Certificação Digital traz tanto para Cooperativa quanto à sociedade, como redução de custos, desburocratização e agilidade de processos, e ganhos ambientais com o uso inteligente do papel. Sempre com segurança e respaldo legal pela Medida Provisória 2.200.

O documento assinado digitalmente é seguro, à prova de rasuras e adulteração, de fácil acesso aos colaboradores envolvidos no processo, além da eliminação do papel na saúde, pois o médico e demais profissionais não necessitarão mais da impressão para assinar os documentos legais, otimizando, assim, o seu tempo e podendo priorizar o atendimento assistencial aos seus pacientes.

Para buscar soluções que contribuam na agilidade dos processos, visando cada vez mais à segurança das informações, a Unimed prospecta a implantação da Certificação Digital. A versão 71.08.01 do PEP do Hospital Unimed contempla o processo de assinatura digital. Entre os benefícios que a certificação pode proporcionar:

- Disponibilidade das informações (evolução do paciente) via sistema e de forma unificada;
- Redução de custos;

- Ganhos ambientais com uso inteligente do papel;
- Desburocratização e agilidade de processos;
- Segurança do documento assinado digitalmente, à prova de rasuras e adulteração, de fácil acesso aos colaboradores envolvidos no processo;
- Otimizar tempo, podendo priorizar o atendimento assistencial aos pacientes.
- Painel de Atendimento na Recepção: Com a finalidade de melhorar o processo de atendimento das recepções dos serviços próprios, permitindo monitorar e identificar as situações de risco, reduzindo o tempo de espera, está em fase de desenvolvimento à implantação do Painel de Atendimento. A iniciativa será adotada, inicialmente, no PA Caxias do Sul, devido ao grande fluxo de atendimento de beneficiários e depois se estenderá às recepções do Hospital Unimed Caxias do Sul, CDI, Unidade de Emergência e Laboratórios Próprios.

O projeto inclui a disponibilização de totens de autoatendimento para que o beneficiário possa selecionar o tipo de serviço que necessita. Automaticamente será gerada uma senha que o incluirá na espera do atendimento selecionado, possibilitando que o médico ou equipe de enfermagem sinalizem a sua vez, que será informada no Painel de Atendimento digital, localizado na recepção. Este processo permitirá que o beneficiário seja chamado pelo profissional na recepção, agilizando o

atendimento e adequando-o à situação classificada.

- Sistemas RIS/PAC: Com a aquisição dos novos equipamentos do Hospital Unimed e a própria previsão de ampliação do Hospital e Serviços Próprios, além do objetivo de reduzir custos e qualificar o atendimento dos beneficiários, serão realizados estudos para implantar o Sistema de RIS/PAC (Gerenciamento de Informação em Saúde – PACS e de Sistemas de Informação Radiológica – RIS), permitindo, inclusive, a visualização dos exames via internet.

Cooperado
Melhorar a gestão com o Cooperado

EC9; LA3

Cooperando para crescer

A Diretoria Técnica, em conjunto com a Comissão Técnica e Controladoria Médica, incrementou o reforço e atualização das informações aos médicos cooperados e candidatos a sócios (credenciados) com o intuito de disponibilizar orientações sobre o processo operacional – frente aos novos procedimentos incluídos pela ANS – e estrutura de atendimento e produtos aos beneficiários. Reuniões com as Assessorias de Especialidades Médicas foram convocadas no decorrer de 2012, a fim de que a temática fosse repassada pelos assessores aos demais colegas das respectivas áreas. Estes eventos apontaram os custos provenientes de cada especialidade, a cobertura contratual ampliada a partir da inclusão de

novos procedimentos exigidos pela ANS, demonstração da quantidade de consultas/ano e de exames por beneficiários/ano (a partir de indicadores de gestão), além de instruções legais que podem contribuir para a redução da sinistralidade da Cooperativa, sem comprometer a prestação de serviços aos beneficiários.

A iniciativa ainda tem a finalidade de promover a conscientização dos médicos quanto à prática da filosofia cooperativista e incentivá-los a, independente da área de atuação, estabelecer o gerenciamento das próprias atividades profissionais diárias.

A Controladoria Médica da Unimed Nordeste-RS trabalha na análise estatística dos dados assistenciais da Cooperativa, priorizando ações informativas e educacionais referentes aos diferentes padrões de uso dos recursos finitos da assistência à saúde. Este trabalho de controladoria é fundamental na administração atual de todos os sistemas de saúde, devido à progressão das despesas desta área. O aprofundamento destas análises leva a ajustes na relação com prestadores e nos processos internos, sugere otimização de condutas aos colegas, com foco na gestão, medicina de qualidade e redução do desperdício assistencial.

Sustentabilidade

Garantir a manutenção e melhoria constante dos Serviços Próprios e HU



Refrescos: nutricionista ensina a preparar sucos cheios de vitaminas em espaço montado no centro de Nova Petrópolis, uma das cidades que receberam eventos da Unimed ao longo de 2012

EC3; EC9

Hospital Unimed Caxias do Sul

Com 632 funcionários, o maior serviço próprio da Unimed Nordeste-RS recebeu pacientes com profissionais gabaritados, conforme a seguir:

Corpo Clínico Setor de Cardiologia: 22 plantonistas



Corpo Clínico Setor UEM: 20 plantonistas

Corpo Clínico Hospitalistas: 3 plantonistas

Corpo Clínico Setor UTI: 14 plantonistas

Mesmo com a ampliação física do Hospital Unimed apenas no papel em 2012, a instituição seguiu crescendo e se desenvolvendo no quesito qualidade. Entre os itens de destaque, listamos os seguintes:

- Definição do perfil epidemiológico institucional para alinhamento estratégico de ações nos atendimentos aos clientes: tem como objetivo ser um norteador das ações tomadas nos cuidados aos pacientes. No segundo semestre de 2012, com o apoio do setor de Custos e Informações e envolvimento da Diretoria do Hospital, fora definida qual a predominância do perfil de atendimentos aos nossos clientes. Em se tratando de paciente de perfil clínico, os principais grupos de patologias atendidas foram as doenças do aparelho circulatório, seguidas das do aparelho respiratório e das neoplasias. Já nos pacientes cirúrgicos os grupos elegíveis, foram as doenças do sistema osteomuscular e as do tecido conjuntivo total, as doenças do aparelho digestivo total, as neoplasias, as lesões, os envenenamentos e algumas outras consequências de causas externas totais, bem como as doenças do aparelho circulatório total. Com esse alinhamento é possível estabelecer ações assistenciais que impactam diretamente no cuidado do paciente, a exemplo dos protocolos médicos já implantados.

- Implantação de protocolos institucionais (Protocolo de Dor Torácica): o Hospital Unimed trabalha com uma linha atendimento cardiológica completa, desde dor torácica até Hemodinâmica. Em 2012, implantou-se o Protocolo de Dor Torácica como forma de segurança na assistência a esses pacientes.

- Implantação de política institucional do Termo de Consentimento Informado e Plano Terapêutico, instituídas em 1º de dezembro de 2012: o documento deve ser preenchido pelos médicos e entregue aos seus pacientes, que são encaminhados ao Hospital Unimed Caxias do Sul, aos Pronto-Atendimentos Unimed 24 Horas e aos hospitais credenciados. O Termo acompanha as Guias de Internação e de SP/SADT, quando o paciente/beneficiário solicita a autorização na Unimed. A Cooperativa aceita os termos de consentimento específicos das especialidades médicas, porém, aquelas que não têm, devem utilizar o Termo da Unimed Nordeste-RS. Ele está à disposição para consulta/conhecimento no Portal do Cooperado – menu Informe/Comunicação Interna e no menu Formulários.

- Implantação da Sala de Alta: foi concebida com o conceito de ser um local de espera do paciente até sua saída efetiva do Hospital, com o objetivo de liberar o leito o mais breve possível e, com isso, garantir uma rotatividade maior de pacientes. Localizada no Solarium, reúne pacientes que receberão alta médica hospitalar, mas que, por motivos externos, não saíram efetivamente da instituição (aguardam familiares, ambulâncias de municípios...). Nesse atendimento, os pacientes recebem orientações farmacêuticas, respondem avaliações espontâneas e esclarecem eventuais dúvidas.

- Contratação de enfermeiros de finais de semana para redução das horas extras: diante do crescente número de horas extras dos profissionais de enfermagem disponíveis no Hospital, foi feito um estudo na busca de possíveis alternativas para a redução dessa

despesa. Propôs-se a implantação do quinto turno de trabalho, com enfermeiros com carga horária somente de finais de semana, a exemplo do já praticado em outras instituições, como o Hospital de Clínicas de Porto Alegre, cobrindo assim integralmente a escala de trabalho.

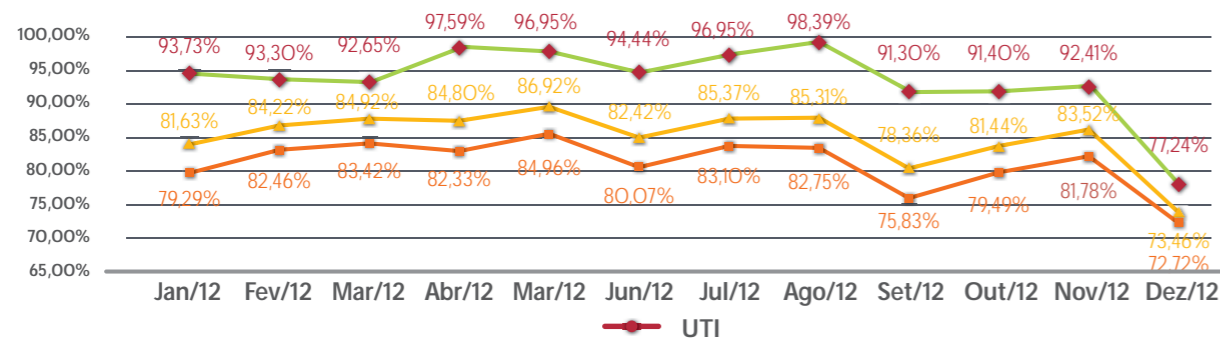
- Centralização do Centro de Materiais Esterilizados (CME): com o objetivo de padronizar condutas e reduzir custos, desde outubro de 2012, o CME do Hospital passou a esterilizar todos os materiais do Pronto-Atendimento de Caxias, tendo como eventual suporte a estrutura do Pronto-Atendimento de Farroupilha.

- Oferta de exames na área cardiológica: o Centro de Diagnóstico por Imagem (CDI) do Hospital Unimed Caxias do Sul continuou investindo na complementação e inovação de seus serviços, visando ao melhor atendimento dos beneficiários Unimed. Em dezembro de 2012, esses pacientes puderam começar a fazer os exames de ecocardiograma bidimensional, ecodopplercardiograma transesofágico e ecodopplercardiograma com estresse farmacológico com o equipamento Vivid S6 (GE), instalado no CDI desde setembro de 2012. Os procedimentos são realizados pelos cardiologistas Dr. André Ghisleni, Dra. Agda Mezzomo, Dr. Fábio Allgayer, Dra. Lauren Moreira, Dra. Luciana Spiazzi e Dr. Leonardo Carrion, de segunda a sexta-feira (horário comercial) e aos finais de semana (apenas em situações de urgência e emergência, de acordo com a escala de sobreaviso). As solicitações, porém, precisam ser efetuadas pelo médico assistente do beneficiário.

• Aquisição de novo tomógrafo: o Hospital Unimed Caxias do Sul adquiriu o aparelho de ecografia LOGIC S8, da GE, capacitado para realização de ecografias gerais, músculo-esqueléticas e com doppler, instalado junto ao CDI. Outro equipamento que permite a execução dos mesmos tipos de exames, denominado Aplio 300, da Toshiba, foi instalado no Serviço de Ecografia do Pronto-Atendimento

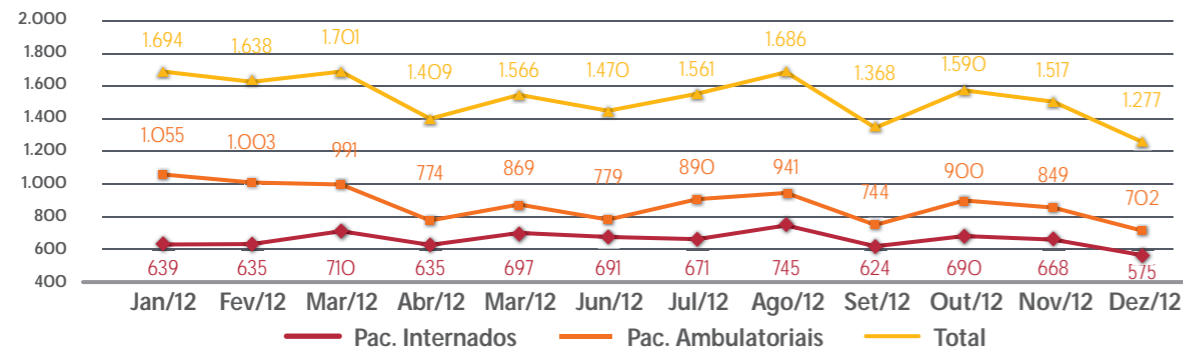
Unimed 24 Horas Caxias do Sul. O Hospital Unimed Caxias do Sul também iniciou, em 28 de janeiro deste ano, a substituição de seu tomógrafo pelo Aquilion CXL, da Toshiba, um equipamento de tomografia computadorizada com 64 canais. Além dos exames tomográficos e angiotomografias já realizados, o Aquilion CXL tem condições de executar exames tomográficos cardiológicos.

Ocupação paciente dia



EC3; EC9

Internações hospitalares e atendimentos ambulatoriais

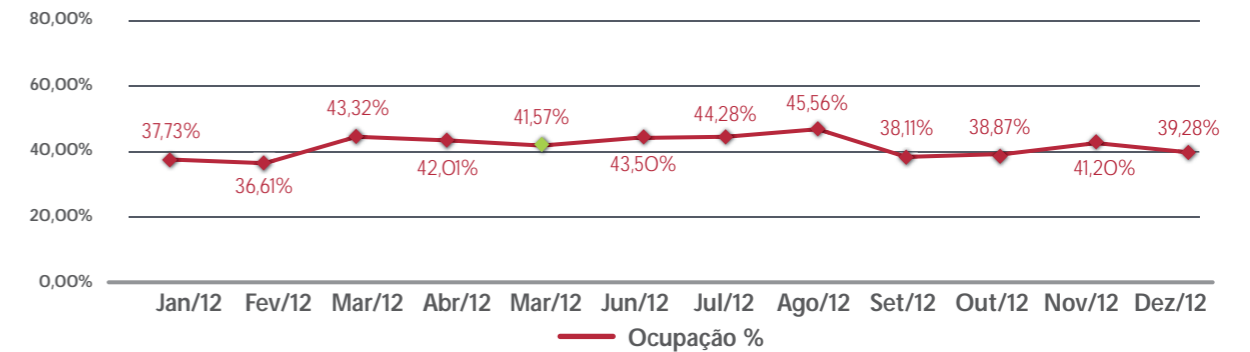


Número de beneficiários atendidos mensalmente, que foram internados no Hospital

Unimed e que realizaram procedimentos ambulatoriais em 2012.

EC3; EC9

Ocupação Centro Cirúrgico



Percentual de ocupação do centro cirúrgico (cálculo realizado sobre as horas disponíveis,

com base no pessoal alocado durante as 24 horas do dia, sete dias por semana).

EC3; EC9

Atendimentos da Unidade de Urgência e Emergência do Hospital Unimed

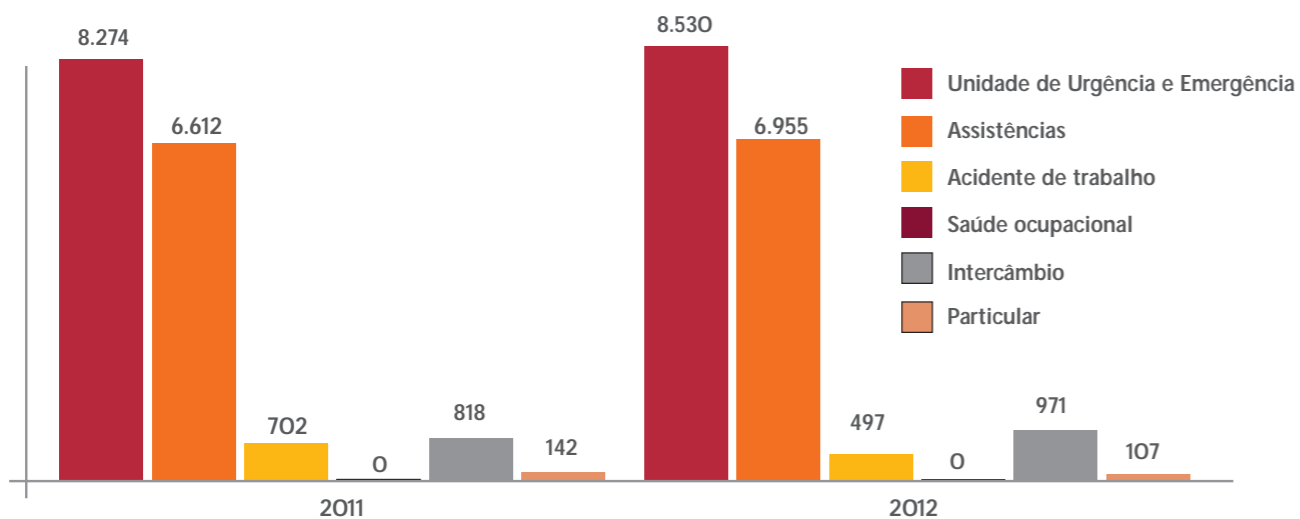
2011	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
UNIDADE DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA	831	700	768	744	759	730	634	632	551	626	639	660
ASSISTENCIAIS	658	560	615	602	614	593	503	513	427	506	506	515
ACIDENTE DE TRABALHO	62	63	65	63	66	54	59	53	51	50	56	60
SAÚDE OCUPACIONAL	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
INTERCÂMBIO	102	66	74	66	69	71	54	53	61	63	64	75
PARTICULAR	9	11	14	13	10	12	18	13	12	7	13	10

TOTAIS

UNIDADE DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA	8.274
ASSISTENCIAIS	6.612
ACIDENTE DE TRABALHO	702
SAÚDE OCUPACIONAL	0
INTERCÂMBIO	818
PARTICULAR	142

2012	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
UNIDADE DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA	558	594	620	617	633	716	843	861	705	820	767	796
ASSISTENCIAIS	452	453	479	485	509	588	692	722	591	696	621	667
ACIDENTE DE TRABALHO	42	45	58	41	51	50	32	34	46	23	34	41
SAÚDE OCUPACIONAL	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
INTERCÂMBIO	60	88	75	86	59	74	105	93	64	91	103	73
PARTICULAR	4	8	8	5	14	4	14	12	4	10	9	15

TOTAIS	
UNIDADE DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA	8.530
ASSISTENCIAIS	6.955
ACIDENTE DE TRABALHO	497
SAÚDE OCUPACIONAL	-
INTERCÂMBIO	971
PARTICULAR	107

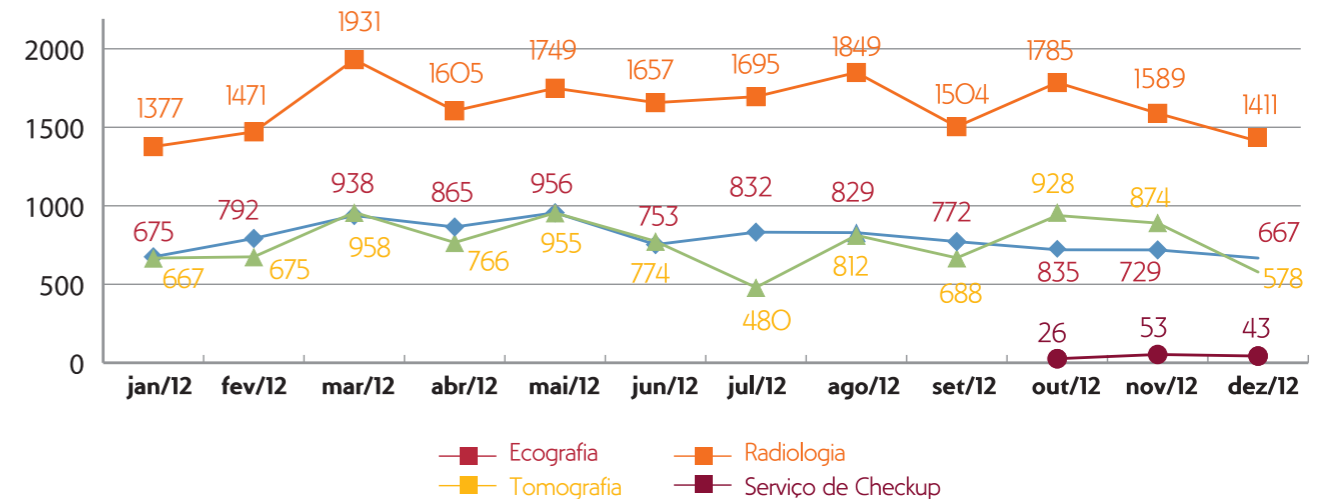


EC3; EC9

Centro de Diagnóstico por Imagem

Veja no gráfico a seguir o traçado do Centro de Diagnóstico por Imagem (CDI) em 2012.

Número de exames realizados no Centro de Diagnóstico por Imagem no Hospital Unimed no ano de 2012

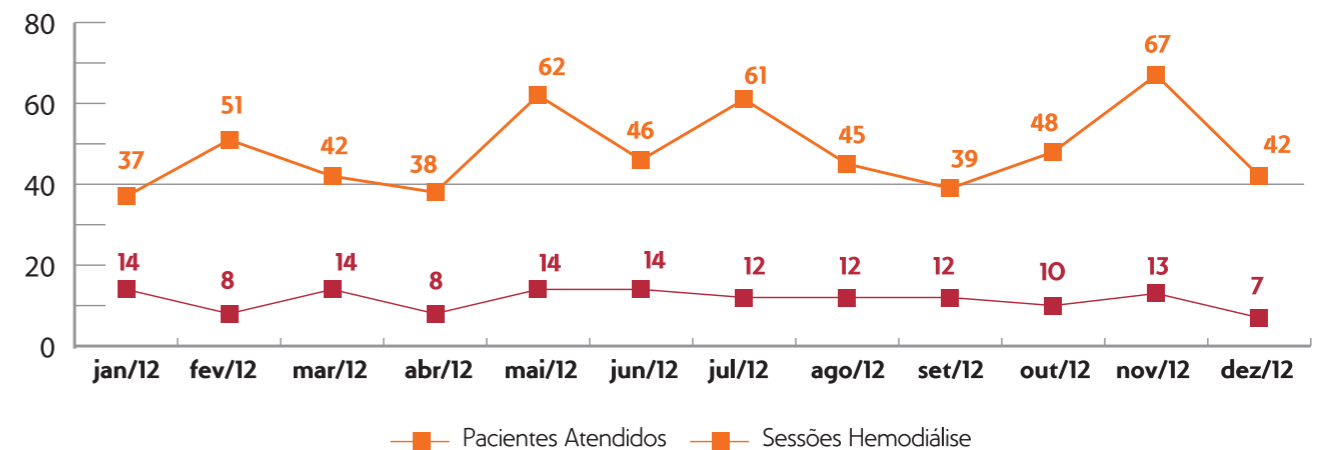


EC3; EC9

Serviço de Hemodiálise do Hospital Unimed

serviço manteve uma linearidade no número de pacientes, com alguns picos, em maio, julho e novembro, na quantidade de sessões realizadas.

Completando um ano no final de 2012, este



EC3; EC9

Pronto-Atendimentos

Pronto-Atendimento Caxias do Sul

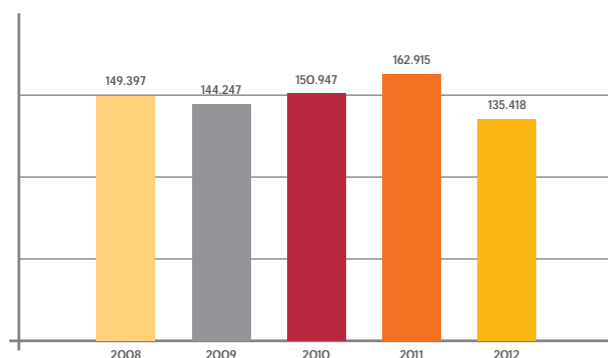
Oitenta e oito funcionários deram conta

de receber pacientes ao longo do ano no Pronto-Atendimento Caxias do Sul. Um corpo clínico com 48 plantonistas clínicos, 24 plantonistas pediátricos, além de seis enfermeiras, foi responsável por 135.418 atendimentos. Veja mais dados:

Pronto-Atendimento Caxias do Sul – Procedimentos realizados

ANO	Procedimentos Enfermagem	Procedimentos Médicos	Consultas Clínicas	Consultas Pediátricas	TOTAL
2008	74.468	13.836	50.693	10.400	149.397
2009	65.229	7.554	55.646	11.238	144.247
2010	62.603	9.338	53.376	11.636	150.947
2011	71.910	10.415	65.644	14.946	162.915
2012	40.985	5.010	73.630	15.793	135.418

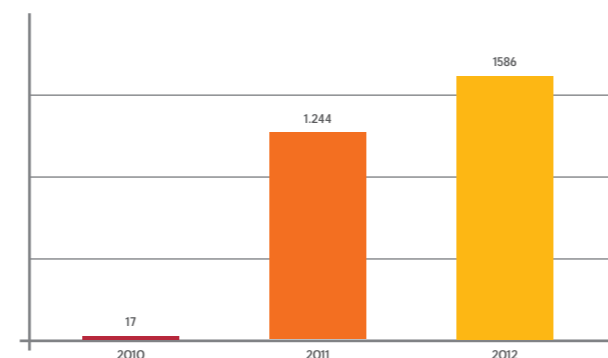
Pronto-Atendimento Caxias do Sul Atendimentos



Pronto-Atendimento Unimed Farroupilha

Com 16 plantonistas clínicos e 12 pediátricos, além de seis enfermeiras, o Pronto-Atendi-

Pronto-Atendimento Caxias do Sul Movimento no centro Cirúrgico Ambulatorial

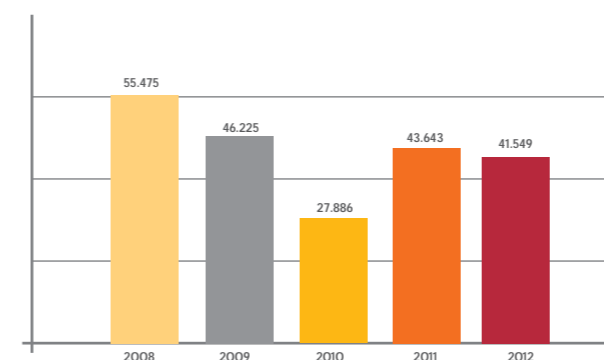


mento Unimed Farroupilha reúne 58 funcionários. Veja informações do serviço.

Procedimentos realizados no Pronto-Atendimento Farroupilha

ANO	Procedimentos Enfermagem	Procedimentos Médicos	Consultas Clínicas	Consultas Pediátricas	TOTAL
2008	35.281	2.521	14.970	2.703	55.475
2009	26.690	1.758	12.007	1.876	42.331
2010	15.568	875	9.645	1.798	27.886
2011	23.202	1.986	15.274	3.181	43.643
2012	19.114	2.259	17.084	3.092	41.549

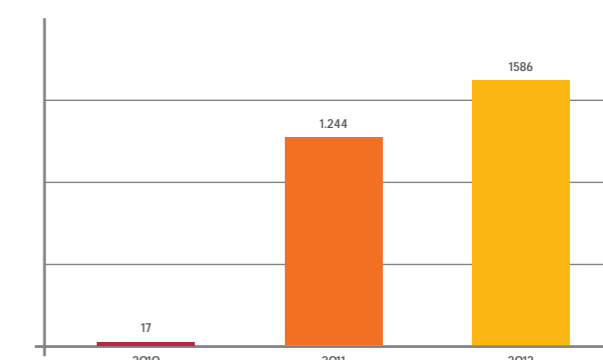
Pronto-Atendimento Unimed Bento Gonçalves



Pronto-Atendimento Unimed Bento Gonçalves

Na segunda maior cidade da Serra, 30 funcionários estiveram a postos no Pronto-Atendimento Bento Gonçalves. A equipe

Pronto-Atendimento Farroupilha Movimento no Centro Cirúrgico Ambulatorial



englobou ainda um corpo clínico com 15 plantonistas clínicos e 12 pediátricos. Cinco enfermeiras se encarregaram de dar todo o suporte necessário.

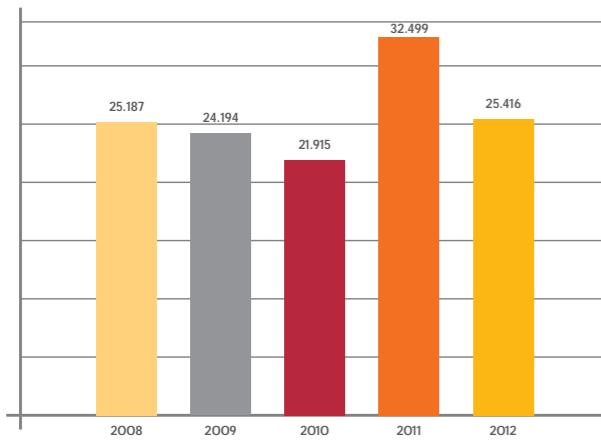
Pronto-Atendimento Bento Gonçalves – Procedimentos realizados

ANO	Procedimentos Enfermagem	Procedimentos Médicos	Consultas Clínicas	Consultas Pediátricas	TOTAL
2008	11.771	1.943	9.842	1.631	25.187
2009	10.624	1.915	9.728	1.927	24.194
2010	9.299	1.298	9.568	1.750	21.915
2011	13.086	1.761	14.901	2.751	32.499
2012	6.290	814	15.401	2.911	25.416

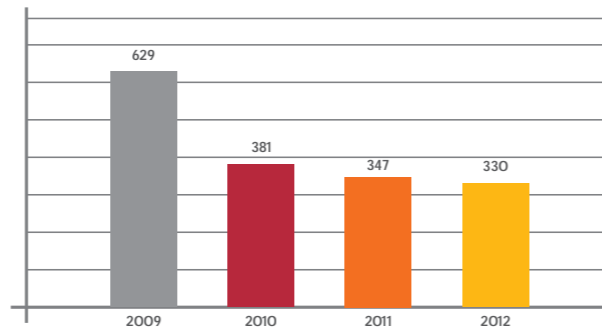


Ação de responsabilidade social: conscientização no centro de Caxias do Sul, cidade onde se encontra a Sede da Unimed Nordeste-RS

Pronto-Atendimento Bento Gonçalves
Atendimentos



Pronto-Atendimento Bento Gonçalves –
Movimento do Centro Cirúrgico Ambulatorial



EC3; EC9

SOS Unimed

A bordo de seis ambulâncias e de um carro de apoio, a equipe do SOS Unimed trabalhou ao longo de 2012 com uma equipe mista (funcionários da Unimed e profission-

ais terceirizados, além dos médicos cooperados). Nos traslados, 16 médicos plantonistas/socorristas, dois enfermeiros, oito motoristas, sete técnicos de enfermagem e mais oito motoristas/técnicos de enfermagem foram responsáveis pelos números a seguir, que apresentam os atendimentos com e sem a presença de um médico. Confira:

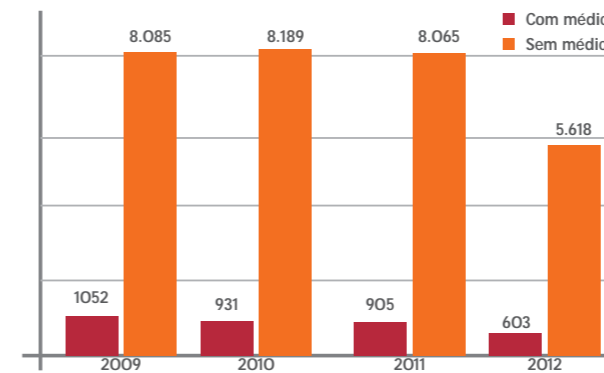
2009	PH SOS	Área Protegida	PH SAD	Remoções SAD	Remoções SOS
Com médico	126	53	128	32	713
Sem médico	740	1.122	530	841	4.852
Total	866	1.175	658	873	5.565

2010	PH SOS	Área Protegida	PH SAD	Remoções SAD	Remoções SOS
Com médico	100	39	87	40	665
Sem médico	876	1.109	479	901	4.824
Total	976	1.148	566	941	5.489

2011	PH SOS	Área Protegida	PH SAD	Remoções SAD	Remoções SO
Com médico	78	39	59	33	696
Sem médico	804	1.202	457	891	4.711
Total	882	1.241	516	924	5.407

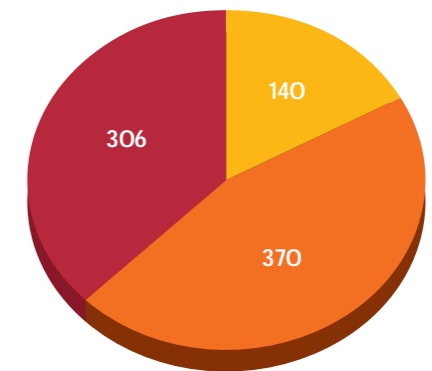
2012	PH SOS	Área Protegida	PH SAD	Remoções SAD	Remoções SOS
Com médico	54	19	49	20	461
Sem médico	618	726	342	777	3.155
Total	672	745	391	797	3.616

SOS Unimed – Evento realizado na temporada de verão na Rota do Sol

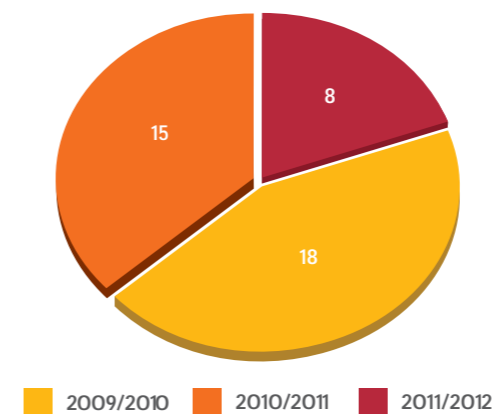


SOS Unimed - Atendimentos realizados na Rota do Sol

Total Horas Médicas



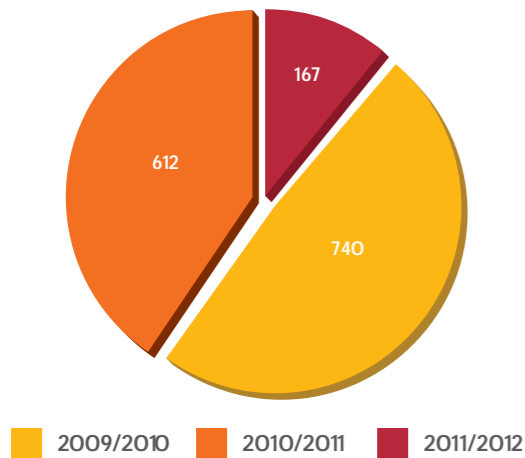
Plantões



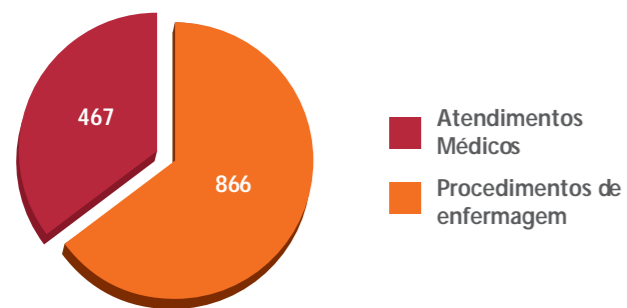
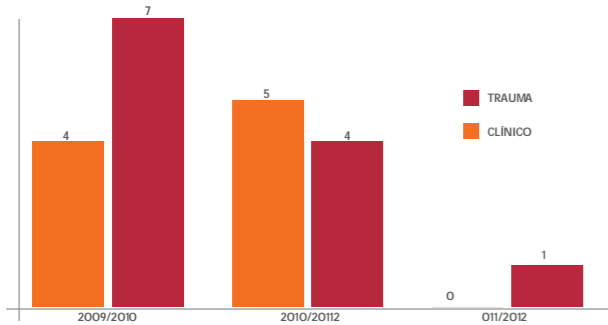
Na maior evento da área de abrangência geográfica da Unimed Nordeste-RS, a Festa da Uva, em 2012 foi disponibilizada a seguinte frota:

- 1 UTI móvel nos pavilhões
- 1 UTI móvel em cada desfile
- 1 UTI móvel em cada show
- 1 carro de apoio nos pavilhões, nos finais de semana

Total de horas terceirizado

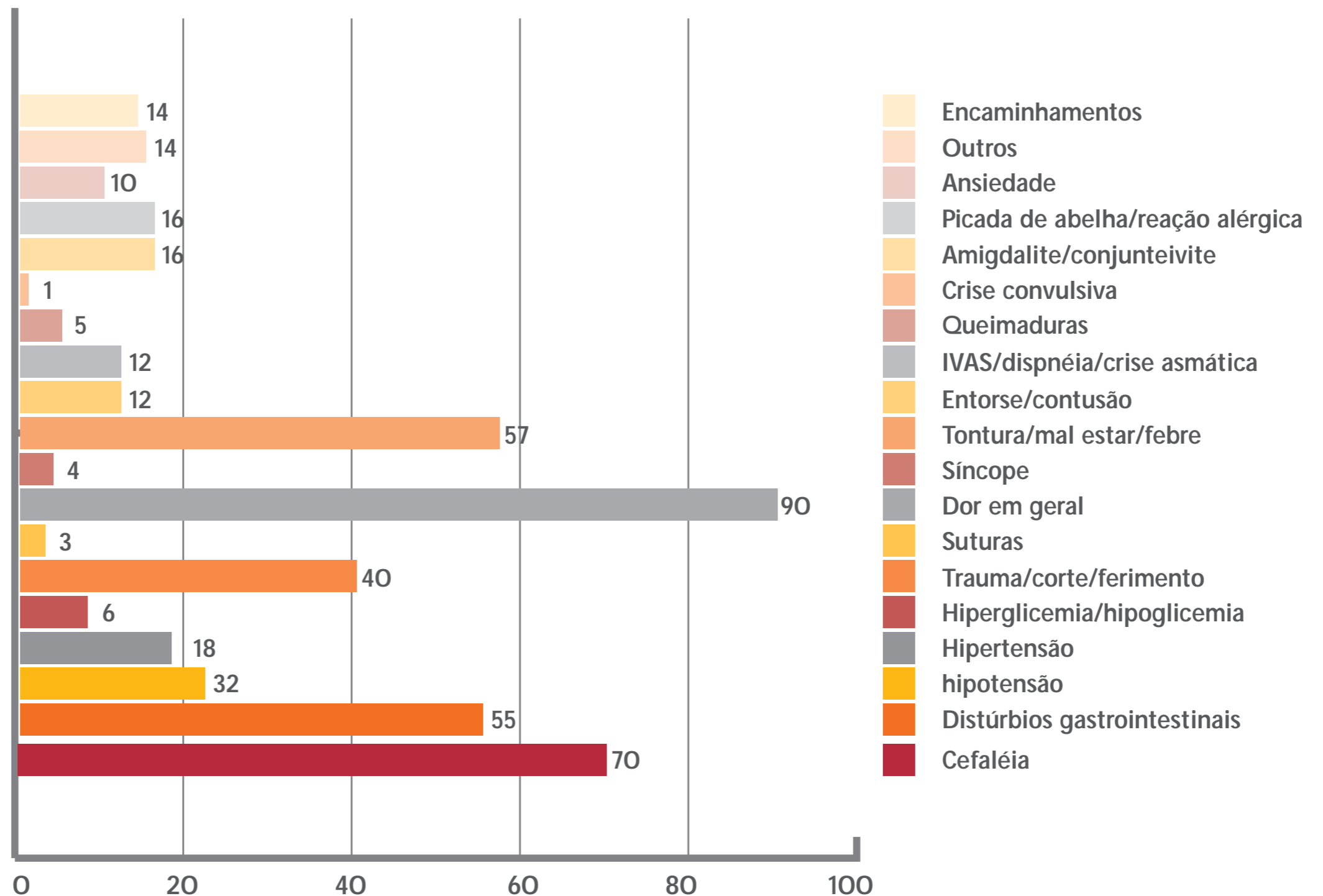


SOS Unimed - atendimentos realizados na Festa da UVA 2012



Total dos atendimentos: 1.333
Média de atendimentos: 74,05

SOS Unimed Patologias atendidas



Laboratório Unimed

EC3; EC9

São quatro postos de coleta do Laboratório Unimed na região: no centro de Caxias do Sul

(22 funcionários), no Hospital Unimed (42 funcionários), no centro de Farroupilha (10 funcionários) e no Pronto-Atendimento de Farroupilha (dois funcionários). Veja a seguir um comparativo entre os atendimentos realizados em 2011 e os que foram efetuados em 2012.

Número de Pacientes	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total 2011	Média /mês
Posto de Coleta Caxias	5.553	4.981	6.310	5.335	5.562	5.228	5.444	5.912	5.312	5.748	5.662	5.112	66.159	5.513
Posto de Coleta Hospital	587	494	670	579	666	666	630	651	655	689	674	542	7.503	625
Posto de Coleta Farroupilha	2.186	1.919	2.426	2.131	2.216	2.030	2.185	2.260	2.061	2.185	2.281	2.072	25.952	2.163
Posto de Coleta Caravaggio	120	142	185	201	245	237	262	222	268	343	301	269	2.795	233
Número de Exames	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total 2011	Média /mês
Posto de Coleta Caxias	28.056	25.327	33.136	27.638	28.511	26.065	27.759	31.591	27.995	29.826	29.023	26.345	341.272	28.439
Posto de Coleta Hospital	3.697	3.354	4.623	4.002	4.737	4.477	4.259	4.336	4.678	4.530	4.655	3.884	51.232	4.269
Posto de Coleta Farroupilha	14.739	13.365	16.924	14.511	14.833	13.095	14.585	15.084	13.690	14.706	15.601	13.540	174.673	14.556
Posto de Coleta Caravaggio	924	1.011	1.374	1.299	1.692	1.663	1.629	1.571	1.895	2.479	2.122	1.887	19.546	1.629

Laboratório Unimed – Atendimentos em 2011
 Total de atendimentos realizados: 102.409
 Total de exames realizados: 586.723

Número de Pacientes	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total 2012	Média /mês
Posto de Coleta Caxias	5.636	5.087	6.273	5.315	5.933	5.343	5.736	5.800	4.878	5.952	5.563	4.392	65.908	5.492
Posto de Coleta Hospital	632	588	837	704	771	691	655	737	619	769	710	541	8.254	688
Posto de Coleta Farroupilha	2.244	2.246	2.576	2.123	2.184	2.069	2.121	2.261	1.846	2.218	2.026	1.857	23.914	2.148

Posto de Coleta Caravaggio	280	326	385	365	461	396	357	417	345	407	379	346	4.464	372
Posto Lourdes	-	-	-	-	-	-	-	496	513	663	772	574	3.018	604
Número de Exames	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total 2012	Média /mês
Posto de Coleta Caxias	28.896	27.697	34.409	28.001	31.241	28.059	28.434	30.209	24.912	30.890	29.234	22.683	344.665	28.722
Posto de Coleta Hospital	5.248	5.257	7.034	6.037	6.842	6.332	5.522	6.241	5.751	6.947	6.090	5.134	72.435	6.036
Posto de Coleta Farroupilha	15.390	13.616	16.701	14.405	14.716	13.834	14.533	15.314	12.415	14.799	13.811	12.109	171.643	14.304
Posto de Coleta Caravaggio	2.053	2.252	2.766	2.571	3.572	3.110	2.530	2.961	2.386	2.905	2.681	3.612	33.399	2.783
Posto Lourdes	-	-	-	-	-	-	-	3.409	3.248	4.566	5.005	3.612	19.840	3.968

Laboratório Unimed – Atendimentos em 2012
 Total de atendimentos realizados: 105.558
 Total de exames realizados: 641.982

EC3; EC9

Assistência Domiciliar

Sob coordenação médica de Dra. Dilma Maria Tonoli Tessari e coordenação de enfermagem de Lucila Valsecchi, a Assistência Domiciliar

Assistência Domiciliar- Atendimentos em Caxias do Sul

Caxias do Sul	Total	Média/mês
2008	3.129	261
2009	3.232	269
2010	3.243	271
2011	2.831	236
2012	3.162	266

levou até as residências dos beneficiários uma equipe de cinco plantonistas e seis enfermeiras, em um total de 28 funcionários em Caxias do Sul e outros três em Farroupilha. Com uma frota de 12 veículos, o serviço traçou os seguintes indicadores:

Assistência Domiciliar - Equipe e serviços terceirizados e de apoio em Caxias do Sul

Equipe

Uma equipe de profissionais terceirizados ofereceu atendimentos especializados aos beneficiários, enquanto outros serviços da própria cooperativa conferiram apoio para o melhor andamento dos tratamentos.

Serviços terceirizados

Foram terceirizados profissionais da nutrição, da enfermagem domiciliar (enfermagem 24 horas para pacientes em regime de internação e para outros municípios da área de abrangência da Unimed Nordeste-RS) e fisioterapia respiratória (para Caxias e municípios da área de abrangência da Unimed Nordeste-RS), além de uma empresa de fornecimento de equipamentos de oxigênio.

Serviços de apoio

- Laboratório da Unimed Nordeste-RS
- Pronto-Atendimento 24 Horas Caxias do Sul
- Emergência e Hospital Unimed
- SOS – Traslados, suporte nos atendimentos médicos à noite e nos finais de semana e urgências e emergências

Assistência Domiciliar – Atendimentos em Farroupilha

Farroupilha	Total	Média/mês
2008	511	43
2009	508	42
2010	414	34
2011	437	56
2012	469	40

Relação com o Cliente

EC9

Aprimorar modelo de Gestão de Auditoria

Atuar preventivamente para reduzir ações judiciais

Assessoria Jurídica intensifica ações estratégicas para evitar riscos operacionais

O modelo econômico brasileiro, caracterizado por inúmeras edições de leis que regulamentam – e regulam – a iniciativa privada, reflete nas atividades de gestão, que precisam atender obrigações jurídicas, representando – algumas delas – o acréscimo de custos para uma organização. Adequando-se a esta realidade, estendida às operadoras de planos de saúde, a área de assessoria jurídica da Unimed Nordeste-RS estabeleceu como seu macroprojeto o Contencioso Cível Interno, que auxilia, inclusive, na antecipação de riscos operacionais.

O projeto abrange:

- Formação de equipe interna de advogados para atuar nas defesas cíveis, utilizando a linguagem-padrão da Unimed com profissionais que vivenciam o cotidiano da Cooperativa;
- Aquisição do ADVOC (sistema no qual são lançadas todas as ações cíveis recebidas pela Cooperativa), possibilitando o controle dos processos cíveis e a emissão de relatórios diversos;

• Criação de controles internos, como:

- Notas atendidas;
- Audiências realizadas;
- Contestações protocoladas;
- Valor de condenações pagas mensalmente
- Valor de depósitos judiciais;
- Valor pago de honorários de sucumbência;
- Valor pago de custos judiciais;
- Indicador estratégico: precificação X valor pago X quantificação;
- Alvarás favoráveis para a Unimed Nordeste-RS;
- Controle de crédito recebido X depósito judicial

Dando sequência a este projeto, a Cooperativa ainda prospecta a realização de trabalho preventivo junto aos setores estratégicos da Cooperativa, aperfeiçoamento constante das defesas apresentadas, aprimoramento dos profissionais envolvidos e treinamento da equipe interna de advogados ligada aos setores estratégicos da Unimed.



Projeto elevou classificação da Cooperativa no Ranking Nacional de Intercâmbio da Unimed do Brasil

Em janeiro de 2012, a Unimed Nordeste-RS implantou o Intercâmbio Eletrônico, que consiste no registro de consultas, exames e procedimentos realizados em consultório para os beneficiários de Intercâmbio (com número do Cartão Unimed diferente de OO41) no Sistema Authorize, sem a necessidade do beneficiário se deslocar até a Cooperativa para encaminhar a autorização.

O objetivo deste projeto é garantir maior segurança para evitar glosas futuras, pois o sistema estará on-line com as Unimeds de origem; além de promover agilidade nos processos e dispensar a necessidade de locomoção do beneficiário de Intercâmbio até a Unimed. Para facilitar a operacionalização foi criado um Núcleo de Intercâmbio Eletrônico, que atua diretamente nas demandas do gênero. O projeto foi coordenado pela Gestão de Auditoria e teve a participação e colaboração

de diversas áreas da Cooperativa. Entre os benefícios proporcionados estão:

- Agilidade no processo de solicitação e autorização de procedimentos de beneficiários em situação de Intercâmbio;
- Comunicação on-line 100%, desde a consulta até o procedimento cirúrgico, realizando as solicitações

no próprio prestador/consultório;

- Melhoria da classificação da Unimed Nordeste-RS no Ranking do Intercâmbio (Unimed do Brasil);
- Controle da solicitação: carência, inadimplência, cobertura contratual, controle quantitativo, entre outros itens.



Núcleo de Intercâmbio Eletrônico atua diretamente nas demandas do projeto

Iniciado em 2012, um novo projeto - cuja análise e estudos de viabilidade englobaram os setores de Gestão de Auditoria, Contas, Produtos, Tecnologia de Informação e Espaço Médico – entrou em vigor em fevereiro de 2013. Trata-se do Projeto Liberação nos Consultórios, reunindo uma série de procedimentos (solicitados em Guia SP/SADT e efetuados pelo médico em consultório) que não necessitarão mais de autorização na Unimed Nordeste-RS. Estes procedimentos podem ser incluídos no Authorize pelo próprio consultório. Após a fase de testes e configuração no sistema, os médicos que utilizam estes tipos de procedimentos em consultório foram devidamente comunicados e receberam um manual de orientação.



Convívio: inauguração de um espaço exclusivo para o convívio dos funcionários, na sede da Cooperativa

Exercer o papel de sócio como diferencial cooperativo

LA3; LA8; LA10; LA11

Durante o processo de solicitação de ingresso dos médicos na Cooperativa, estes profissionais são comunicados sobre a obrigatoriedade em realizar o Programa de Capacitação e Formação Cooperativista, desenvolvido anualmente de forma gratuita, que objetiva apresentar a estrutura de serviços e produtos da Unimed Nordeste-RS, bem como a operacionalização do sistema cooperativista em saúde e normas reguladoras da ANS.

Os novos credenciados (candidatos a sócios) são recepcionados pelo Comitê de Ingresso, do qual ainda integram a Diretoria Técnica e a Presidência. Na oportunidade, são informados sobre as normas desta singular, resoluções da ANS e os impactos causados no trabalho médico. Também são incentivados a participar – somente após o cumprimento do período probatório de dois anos como credenciados, conforme rege o Estatuto Social – das assembleias gerais e de processos eleitorais, como candidatos a cargos eletivos, a exemplo do Conselho Fiscal, Conselho de Administração e Assessorias de Especialidades. Esta postura contribui para tornar o médico mais comprometido e familiarizado com a Gestão Unimed, refletindo na maior compreensão sobre o funcionamento da empresa enquanto operadora de planos de saúde.

Os médicos já cooperados são, habitualmente,

convidados a participar dos cursos, programas de educação continuada, reuniões e outras atividades de atualização. As ações desenvolvidas atendem aos princípios de atendimento do sistema cooperativista: Conhecimento (busca pela qualificação e aperfeiçoamento garante a excelência no atendimento) e Resolutividade (a sua atitude evidencia a imagem da empresa em que trabalha. Surpreenda o cliente).

É permanente o objetivo da Cooperativa oferecer serviços qualificados aos beneficiários, buscando a melhor remuneração do cooperado e disponibilizando condições de trabalho médico.

DEMONSTRATIVO 2012

Quantidade de Cooperados Ativos = 1019

Quantidade de Credenciados Ativos = 93

Nº de Credenciados que ingressaram na Unimed Nordeste-RS = 39

Nº de Credenciados que se tornaram Cooperados = 24

A Controladora Médica participa da “Inclusão do Cooperado na Cooperativa”, proporcionando a ele a visão da importância de sua atuação, podendo ser destacadas as seguintes ações:

- Tratativas de irregularidades assistenciais, observada a sequência: informação – educação – abordagem específica – encaminhamento à

Perspectiva Aprendizagem e Crescimento

Comissão Técnica

- Controles estatísticos sobre ranking do conjunto de procedimentos com maior custo e maior incidência
- Divulgação de informações científicas e produção de recomendações clínicas, utilizando os vários canais disponibilizados pela Cooperativa
- Fornecimento de dados para ingresso de novos Cooperados e para atuações disciplinares por meio da Diretoria Técnica e Comissão Técnica
- Participação nas reuniões das especialidades e com seus representantes
- Produção do Boletim de Desempenho com análise de seus relatórios complementares



Sustentabilidade:

Aprimorar a capacitação dos cooperados, funcionários e prestadores para apoiar o crescimento da Cooperativa

Unimed aprimora alguns serviços de educação cooperativa para atender às necessidades médicas

LA3; LA8; LA10; LA11

A velocidade das mudanças, a competitividade e o contínuo desenvolvimento tecnológico transformam o ambiente de trabalho, refletindo na necessidade de atualização para complementar a capacitação profissional. Uma série de atividades foram implementadas e direcionadas aos médicos cooperados e candidatos a sócios (credenciados).

Através do Núcleo de Planejamento e Desenvolvimento (NPD), coordenado pela Vice-Presidência da Unimed Nordeste-RS e executado pelo Espaço Médico, aconteceram 305 atividades que totalizaram 2.862 participações médicas em 2012. Estas foram caracterizadas por assembleias gerais ordinárias e extraordinárias, programas de educação continuada, programa de capacitação e formação cooperativista, Fórum de

Prontuário Médico, cursos e reuniões de especialidades, além de comemorações alusivas, a exemplo do Dia do Médico em conjunto ao 40º aniversário de fundação da Cooperativa. A capacitação se estendeu às secretárias, mediante treinamentos operacionais e gratuitos, ministrados pelas atendentes do Espaço Médico, abordando as ferramentas do Sistema Authorize (como Promed e Consultas de usos dos beneficiários para acompanhar o histórico de exames/procedimentos realizados pelos pacientes). Outro canal de capacitação consiste na continuidade dos cursos Catho Educação Executiva, oferecendo mais de 50 opções de treinamento, que podem ser realizados por meio eletrônico e passíveis de certificação.

Como serviço de atendimento médico personalizado, o Espaço Médico esteve presente em atividades para viabilizar informações atualizadas ao cooperado, que poderiam impactar no desenvolvimento dos serviços prestados aos beneficiários. Como exemplo: elaboração do projeto de automação do Promed, permitindo sua parametrização no Sistema Authorize; informações veiculadas em Agendas Informativas (23 edições foram produzidas em 2012, sendo entregues nos consultórios pelo malote médico); participação nos comitês da Biometria e de implantação do Termo de Consentimento Informado, além de integrar o grupo que preparará a Cooperativa para atender a RN 277 (contempla a acreditação das operadoras de planos de saúde a partir de uma exigência da ANS); suporte profissional aos consultórios quanto à aplicação do Intercâmbio Eletrônico e do fluxo da RN 259 (que garante o atendimento de

prazos máximos dos serviços e procedimentos contratados pelo beneficiário dos planos de assistência à saúde. O não cumprimento, devido à falta de horários nos consultórios, incide em penalidades para Unimed).

Muitas ações começaram a ser estruturadas no Exercício 2012, porém devido à abrangência e complementariedade, serão sequenciais. São elas:

*Reestruturação do Portal do Cooperado, canal de comunicação on-line voltado aos médicos da Unimed Nordeste-RS, a partir de um comitê de estudos formado pela Controladoria Médica, Tecnologia da Informação e Espaço Médico

* Reformulação do conteúdo do Programa de Capacitação e Formação Cooperativista em 2013 para atender/atualizar informações normativas e operacionais da Unimed e do segmento de saúde

*Promoção do calendário do NPD voltado ao perfil epidemiológico, conforme orientações da RB 277 e ONA

*Estudo de ações, em conjunto com a Diretoria Executiva, para inserir o cooperado na gestão do negócio

*Melhorias no Sistema Authorize que permitem, ao consultório médico, a visualização do histórico de exames realizados e do resultado dos exames feitos nas unidades de serviços próprios

*Participação na equipe de implantação, treinamento e gestão do Projeto Liberação nos

Consultórios, em conjunto com a Gestão de Auditoria



Cooperados votaram nos representantes ao Conselho Fiscal 2012



Fundadores e ex-presidentes foram homenageados no evento comemorativo ao Dia do Médico e ao 40º aniversário da Unimed Nordeste - RS



Curso de Avaliação Perioperatório foi prestigiado pelo público médico



Fórum de Prontuário Médico chegou a sua segunda edição



Programa de Capacitação e Formação Coativista cumpriu atividades em 2012



Programa de Educação Médica continuada em Terapia Intensiva



Diretoria Técnica promoveu reunião com Assessores das Especialidades

Desenvolver processos e valorizar o capital humano para reiterar o compromisso com a qualidade das equipes

HR3; LA8; LA3; LA10; LA11; LA12

Assegurar o cumprimento de normas e regras da Cooperativa, promover a melhoria contínua dos processos organizacionais, capacitar e desenvolver pessoas para gerenciar mudanças são atribuições do setor de Gestão de Pessoas que, em 2012, efetuou uma série de atividades visando ao crescimento profissional dos funcionários.

* **Perfil de Competências:** os perfis são desenhados por grupos de cargo, onde os perfis de liderança estão enquadrados como grupo estratégico na Unimed. Desde a seleção, os profissionais são avaliados, não somente pela aptidão técnica, mas também focados nas competências comportamentais. Esta metodologia foi revisada para melhor identificar, a partir de 2012, as práticas da Unimed Nordeste-RS em conformidade com as tendências de mercado.

* **Desenvolvimento de Lideranças:** tem o objetivo de comprometer os gestores às estratégias da Cooperativa por meio da melhoria das habilidades de comunicação, de competências de liderança e motivação de suas equipes. Enquanto os superintendentes, gerente e coordenadores participaram das monitorias de Gestão de Operações e Gestão de Pessoas, a partir da parceria com a Fundação Dom Cabral, em 2012 foi a vez de estender a capacitação entre os 31 monitores de diferentes unidades de serviços da Unimed. A finalidade foi qualificar e ampliar o entendimento do papel de liderança junto às equipes, assim como melhorar as relações interpessoais entre as áreas por meio de uma liderança mais consistente e atuante. O programa de Desenvolvimento de Monitores foi realizado em módulo de quatro horas cada, com carga horária total de 104 horas. O Programa Coaching para Superintendentes e Gerente faz parte de ações futuras da Unimed, tendo a finalidade de, entre outros itens, preparar para uma atuação na gestão do conhecimento e da conectividade de liderança com as equipes de trabalho.

* **Capacitação de Líderes Enfermeiros:** Totalizando seis turmas, com carga horária aproximada de 52 horas, foi implementada esta capacitação visando a complementar o conhecimento técnico já adquirido e dar condições do participante atuar focado nos objetivos estratégicos da Unimed.

* **Programas Comunicacionais:** visam inteirar/atualizar os funcionários sobre as atividades desenvolvidas, tanto em sua área de trabalho quanto sobre projetos gerais da empresa.

Neste item estão estruturados o Programa Café com Gerências e Diretoria (os funcionários são sorteados conforme a área onde atuam para participar dos encontros com os respectivos superintendentes e representante da Direção) e o Diário de Bordo. No Diário constam as realizações da Cooperativa voltadas às Perspectivas do Planejamento Estratégico, disponíveis para consulta na Intranet, desde 2012.



*Programa Evoluir: objetiva atrair, motivar e reter os talentos já pertencentes ao quadro funcional. Seguindo a premissa da seleção por competências, o funcionário é avaliado nas suas competências técnicas e comportamentais para assumir a nova função pretendida, a partir de inscrição prévia e posterior processo seletivo. Em 2012, participaram 147 funcionários.



*Campanha Indique um Amigo: esta ação permitiu a redução de custos com agências de recrutamento externo, em 2012. O funcionário podia indicar um amigo para participar da seleção de determinado cargo, como o de técnico de enfermagem. Foram 266 indicações de potenciais talentos. Havendo a efetivação, após o período de experiência, o profissional que indicou o amigo recebia um brinde da Unimed.



* Código de Conduta: em 2012 foi empossado o Comitê de Conduta, formado por funcionários de diferentes setores da Unimed. Além de incentivar o conhecimento e consulta deste guia de referência para iniciativas e decisões pessoais e profissionais no ambiente de trabalho na Intranet, o Comitê promoveu uma palestra direcionada ao quadro funcional e aos médicos sobre "Ética na Saúde", ministrada pelo cooperado Dr. Leonardo Prates de Lima. Na mesma ocasião, o funcionário que acertou o maior número de questões sobre o Código de Conduta, ao acessar um Quiz disponibilizado na Intranet, recebeu um brinde do Comitê. Este Código de Conduta também pode ser conferido no Portal do Cooperado - menu Diretoria Técnica/Código de Conduta.



* Oficinas de Humanização: no decorrer de 2012, com apoio do Endomarketing, aconteceram Oficinas de Humanização, inicialmente direcionadas à Internação e às áreas administrativas do Hospital Unimed Caxias do Sul. O projeto contou com palestras enfatizando o autocuidado e os benefícios proporcionados pela adoção desta postura no atendimento à saúde. Na sequência, foi promovida uma exposição fotográfica evidenciando as ações das equipes e o Mural de Recados.

Este mural integrou as comemorações do Dia Nacional da Humanização (29 de novembro), quando os funcionários puderam escrever e deixar recados aos seus colegas, destacando a diferença por praticarem ações de humanização.



*Programa Convivendo com as Diferenças: a iniciativa tem o intuito de desenvolver, estruturar, implementar e manter uma política que possa contribuir para a atração, retenção e motivação de PCDs (pessoas com deficiência) é um grande desafio para o Gestão de Pessoas, iniciado em 2012 e que terá continuidade em 2013. Foi criada uma política específica de incentivos e benefícios para este público, além de atender à legislação através do atingimento das cotas. Até dezembro de 2012, a Unimed totalizou a contratação de 37 profissionais PCDs.

Benefícios ao quadro funcional

Além dos benefícios tradicionalmente oferecidos aos funcionários, seus dependentes e pais, a Unimed Nordeste-RS disponibilizou em 2012 - com a garantia da Unimed Seguros

- novo produto voltado à assistência odontológica para beneficiários empresariais. Trata-se do Odonto Unimed, que foi comercializado aos clientes empresariais da Cooperativa.

O quadro funcional ainda dispõe auxílio-educação, plano de saúde, cartão-farmácia, cesta básica (prêmio pela assiduidade concedido ao funcionário que trabalha integralmente no mês e não apresenta falta), auxílio-creche, Programa Apoio (contando com a parceria de profissionais da Unimed das áreas financeira, psicológica e jurídica, é prestada orientação aos funcionários a partir de atendimento pré-agendado), entre outros itens.

Segurança e agilidade nas informações dinamiza relacionamento com rede de fornecedores

EC6

O fortalecimento do sistema cooperativista em saúde depende do trabalho conjunto não somente dos médicos cooperados, mas do quadro funcional e da carteira de prestadores, igualmente responsáveis pelos serviços disponibilizados aos beneficiários. Atenta à necessidade de segurança e agilidade das informações, a Unimed Nordeste-RS informatizou o processo de Órteses, Próteses e Materiais

Quadro de Lotação 2012

	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Sede e Serviços Próprios	861	867	864	867	868	882	893	906	910	905	905	912
Hospital	629	633	631	635	639	644	647	653	652	660	662	664
TOTAL	1490	1500	1495	1502	1507	1526	1540	1559	1562	1565	1567	1576
Total com *Jovens Aprendizes	1503	1538	1533	1539	1534	1553	1584	1603	1605	1617	1619	1605

*Unimed apoia a Lei do Aprendiz. A seleção dos jovens ocorre anualmente, sendo divulgada aos funcionários para que indiquem jovens de seu círculo de conhecimentos ou familiares

Especiais, que compreendeu a inclusão dos insumos em OPME na guia do procedimento a fim de propiciar melhor visualização para o médico e ao prestador do material utilizado. A iniciativa ainda permitiu maior controle, desde a etapa de liberação até o faturamento. Um novo formato para atualização de fornecedores foi criado, priorizando sua idoneidade e, conseqüentemente, maior segurança na aquisição/compra de materiais.

A Unimed também projeta a centralização de estoques de OPME junto ao Hospital Unimed Caxias do Sul – facilitando a operacionalização dos procedimentos – e o atendimento direto ao médico, efetuado por um funcionário especializado da área de OPME, no Centro Cirúrgico. Também está programado o desenvolvimento do Portal de Prestadores e Fornecedores. Este projeto, que reunirá profissionais da Gestão de Prestadores e do OPME, prestadores de serviços e outros setores da Cooperativa, condicionará uma comunicação precisa, ágil e eficaz, permitindo ainda o acesso dos prestadores a alguns sistemas da Unimed Nordeste-RS, mediante o portal. O prestador capacitado com as informações necessárias terá condições de transmiti-las aos beneficiários, atendendo-os ainda melhor e em menor espaço de tempo.

Programa de Conceituação de Prestadores comprova eficácia e ganha reformulações

EC7

A capacitação dos prestadores de serviços constitui um dos objetivos da Unimed para disponibilizar atendimento/produtos de primeira linha aos beneficiários. Criado com a meta de classificar os prestadores da área assistencial, servindo de estímulo para incrementar a própria qualificação, o Programa de Conceituação de Prestadores foi reformulado em 2012 a fim de torná-lo mais justo e objetivo. A implementação das mudanças foi possível a partir de reuniões coordenadas pelo setor de Gestão de Prestadores, com a participação direta dos prestadores de serviços, representantes da diretoria e de um grupo operacional da Unimed.

Um dado importante, que comprova a eficiência do Programa Conceituação de Prestadores, é a quantidade de prestadores buscando a qualificação. No início do Programa, a Unimed contava com número muito restrito de prestadores com certificação em Qualidade.



No início de 2012, a Cooperativa registrava 34 prestadores certificados e, no final do período, já totalizava 51 prestadores com certificação ISO, PALC, ONA, DICQ ou PGQP.

Gestão:

Aprimorar a cultura da qualidade, alinhando pessoas e processos para resultados

Melhorar clima organizacional e a satisfação do cooperado



Comprometimento das equipes reiterou processo interno de qualidade

EC3

O compromisso com a qualidade, atualização e conformidade dos processos internos é reforçado com as periódicas auditorias internas, formadas por 93 funcionários auditores, pertencentes às diferentes unidades de serviços da Unimed Nordeste-RS e com as auditorias externas semestrais, pelos organismos certificadores. Os grupos de melhorias conquistaram resultados operacionais positivos, quando foram apresentados no 4º Workshop dos Grupos de Melhorias, evento inserido ao Dia da Qualidade Unimed,



Maioria feminina: cinco funcionárias exibem o antigo (verde) e o novo (cinza e azul) uniforme

realizado anualmente sediado no auditório do Hospital Unimed Caxias do Sul, em 21 de novembro. Estas ações contribuíram para a manutenção da NBR ISO 9001:2008, após a Unimed Nordeste-RS e o Hospital Unimed Caxias do Sul participarem da quarta auditoria da equipe da Bureau Veritas Certification, em setembro de 2012. O Hospital Unimed também manteve sua certificação em nível de excelência – concedida pela Organização Nacional para Acreditação (ONA) – ao ser avaliado pelo Instituto Qualisa de Gestão durante o período de 12 a 14 de novembro.



Integrantes da equipe que atuou na implantação do Business Process Management (BPM) na Emergência do Hospital Unimed Caxias do Sul

Outra atividade iniciada em 2012, que terá continuidade, é a implantação do Business Process Management (BPM). Trata-se de uma abordagem metodológica para identificar, desenhar, executar, documentar, medir, monitorar e controlar processos, automatizados, ou não, a fim de alcançar resultados consistentes

e alinhados com os objetivos estratégicos, permitindo a melhoria das atividades de uma determinada área, entre áreas ou entre organizações. Consiste numa metodologia utilizada para praticar a melhoria contínua com foco nas estratégias e objetivos da organização. Tais melhorias também refletem no trabalho médico, uma vez que estão ligadas ao processo e visam à adequação ou aprimoramento das diversas atividades desempenhadas. O trabalho iniciou no Pronto-Atendimento Unimed Caxias do Sul, já estendido ao Hospital Unimed Caxias do Sul e SOS Emergência.



A partir da RN 277, da ANS – Acreditação das Operadoras de Plano de Saúde, a Cooperativa criou um grupo composto por médico e funcionários gestores para acompanhar sua implantação e estabelecer cronograma de atividades. Esta resolução institui o Programa de Acreditação de Operadoras de Planos Privados de Assistência à Saúde (OPS) com a finalidade de incentivar a melhoria contínua da qualidade assistencial da saúde suplementar. De caráter voluntário, este programa é distribuído em sete dimensões, cujo objetivo consiste em avaliar o grau de conformidade de cada item avaliado, quando confrontado com as práticas adotadas pela operadora. As dimensões são: Programa de Melhoria da Qualidade, Dinâmica da Qualidade e Desempenho da Rede, Sistemáticas de Gerenciamento das ações dos Serviços de Saúde, Satisfação dos beneficiários, Programa de Gerenciamento de doenças e Promoção da Saúde, Estrutura e Operação e Gestão. A próxima etapa é envolver os médicos cooperados nesta resolução por serem parte da rede prestadora de serviços da operadora/Unimed.

Pesquisa de Satisfação dos Médicos Cooperados é retomada

LA3

Sob coordenação do Espaço Médico, a Pesquisa de Satisfação dos Cooperados continuará sendo aplicada, cuja análise dos resultados e realização de planos de ação serão elaborados em conjunto com a Diretoria Executiva, a fim de atender/viabilizar as sugestões propostas. Entre os objetivos da Pesquisa estão oportunizar a aproximação do médico para saber o que ele pensa e espera da Coopera-

tiva e, conseqüentemente, proporcionar sua satisfação sobre o sistema cooperativista.

Para garantir a isenção nos resultados, a Unimed Nordeste-RS não participa das etapas de coleta e processamento de dados, além da devolução dos questionários que são encaminhados aos médicos cooperados, estando sob responsabilidade da equipe da empresa contratada para o serviço.

Com intuito de mapear a percepção das pessoas e agir para a melhoria do clima interno, quando são implementadas ações a partir dos resultados, a Pesquisa de Clima Organizacional é destinada a todo quadro funcional e realizada a cada dois anos. A próxima edição está prevista para 2013. Ela é classificada por meio da quantificação dos níveis de satisfação dos funcionários por categorias: Qualidade de vida no trabalho, Comunicação e Processo decisório, Gestão e Relacionamento, Educação Corporativa, Remuneração e Carreira, Equipamentos e Instalações, Crença na empresa. Os dados são computados e divulgados pelo Gestão de Pessoas.





Em 2012, ocorreu, pela primeira vez, a participação da Unimed Nordeste-RS na Pesquisa “As Melhores Empresas Para Você Trabalhar – Guia Você SA|Exame”. A Cooperativa encaminhou um Book de Evidências

para complementar o processo de inscrição, passando pela 1ª fase do projeto: 60% do total de funcionários responderam a um questionário elaborado pela Fundação Instituto de Administração (promotora da pesquisa), selecionados aleatoriamente. A média geral da Unimed - de 72,58 - não condicionou o ingresso para a 2ª fase do projeto, mas oportunizou o desenvolvimento de ações internas para incrementar a motivação, aprendizagem e maior qualidade no ambiente de trabalho. Uma atitude semelhante à adotada durante as metodologias pós-analíticas às Pesquisas de Clima Organizacional. Em tempo: a média geral das 150 melhores classificadas foi de 80,98.

Responsabilidade Socioambiental Aprimorar ações socioambientais

EN14; EN26; SO1

Um dos desafios da Unimed Nordeste-RS é ser uma empresa socialmente responsável, ecologicamente correta e economicamente sustentável.

Para atender esse desafio fez-se necessário mensurar o impacto de suas ações em prol da sociedade, do negócio, do meio ambiente e

do bem-estar individual e coletivo.

A responsabilidade socioambiental está integrada aos pilares que norteiam a gestão e a forma de governança com que gerimos nossos negócios. As práticas da cooperativa seguem as diretrizes de nossa política de responsabilidade social, fundamentadas sob o viés dos princípios cooperativistas, e as oito metas do milênio, compromisso social assumido por esta empresa.

A cooperativa trabalha fortemente com sua rede de relacionamento. Esses conceitos vêm sendo difundidos e incorporados por todos que fazem parte desta organização, permitindo, assim, cumprir nossa política de responsabilidade social e traçar um caminho mais sustentável para as comunidades onde nos inserimos – bem como reforçar a sustentabilidade da cooperativa.

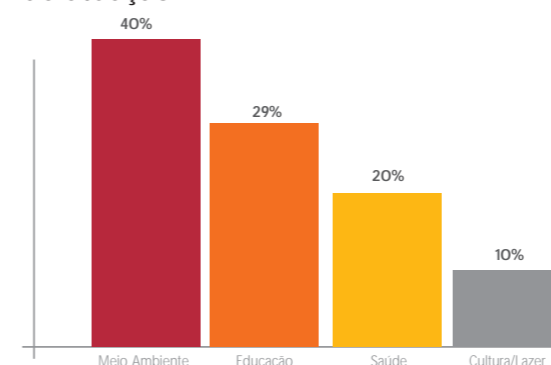
O caminho que a Cooperativa adotou para cumprir esse desafio foi nortear suas práticas por três eixos estratégicos:

- Divulgação e consolidação dos Princípios do Cooperativismo
- Adoção dos Objetivos do Milênio apontados pela Organização das Nações Unidas (ONU)

DEMANDAS SOCIOAMBIENTAIS-2012	
Informações	Resultados
Solicitações recebidas	177
Solicitações atendidas	156
Instituições atendidas	66
Pessoas beneficiadas	20.659

Médicos cooperados envolvidos	967
Funcionários voluntários	88
Municípios atendidos da área de abrangência	11
Certificações e reconhecimentos	12

Percentual de solicitações por área de atuação



Social

SO1

Educação

30 palestras - 73 cursos



- Ao pensar em sustentabilidade, levamos o pensamento ao amanhã e nos lembra-

mos da necessidade de rever condutas ainda hoje. Para isso, a Cooperativa levou a informação para sua rede de relacionamento, por meio de palestras e cursos.

Saúde

SO1

12.528 monitoramentos de saúde para a comunidade

9.500 consultas

- Todos os programas da Unimed contemplam a saúde mental e social. As atividades desenvolvidas pela Cooperativa nessa área conferem não apenas acesso a atendimentos com profissionais da saúde, mas também privilegiam a promoção da saúde e a prevenção de doenças.

Cultura e lazer

18 apresentações do coral adulto

96 aulas do projeto Musical (coral, fãuta e violão)

3 oficinas de contação de história

1 exposição de filme-cinema na comunidade



• A Cooperativa oportuniza a cultura e o lazer para diferentes classes sociais, sem se distanciar de seu foco principal, a saúde. Para isso, desenvolve esse tema nas diferentes áreas da cultura.

100% dos contratos emitidos pela Cooperativa a fornecedores e parceiros estão regulamentados com cláusulas de responsabilidade social (proibição de mão de obra escrava e infantil).

Ambiental

EN14; EN26

Na dimensão ambiental, podemos considerar como forte aliado o pensamento dos 5 Rs (repensar, reduzir, recusar, reutilizar/reaproveitar e reciclar) do consumo consciente, que norteiam nossos processos internos. Com base nisso, nossas práticas se desenvolvem, por meio de nossos funcionários, que internalizam esse pensamento, na execução de suas atividades. Um dos fatores que contribuiu com esse norte foi o fato de a cooperativa ter mapeado nossos impactos ambientais, tomando ciência deles, permitindo-nos implantar melhorias.

Hoje, podemos afirmar que nossa consciência se inicia no processo de construção de nossos estabelecimentos, primando por construções sustentáveis. Por compra de produtos de origem ecologicamente correta e por contratação de serviços que primam por essa conduta. Os recursos renováveis são monitorados e medidas são tomadas para a redução do consumo. Os produtos adquiridos perpassam por filtros de necessidades e, depois de permitida

a entrada, têm a vida útil o mais prolongada possível, passando pelos processos de reutilização, reaproveitamento e descarte final correto.

8.305 litros de medicamentos vencidos recolhidos e descartados corretamente
 6.370 litros de chapa de raios X recolhidas
 51.192 carteiras do plano de saúde em desuso recolhidas
 53.270 resíduos encaminhados para reciclagem
 7.170 resíduos reaproveitados
 2.695 brindes ecológicos confeccionados com resíduos (banner e carteira do plano em desuso)
 Fornecedores de derivados de madeira regulamentados- certificação de reflorestamento
 Consumo de água em metros cúbicos: 50 mil/dia
 Consumo de energia em kW: 485.930/mês
 Consumo de papel (quantidade em quilos): 30.804
 Consumo de combustível em litros: 4.920/mês
 Consumo de copos plásticos em quilos: 21.440

Contracheque online: os funcionários da cooperativa visualizam seus rendimentos pelo computador, com a utilização de uma senha. Os dados encontram-se disponíveis na intranet.

Consultas de resultados dos laboratórios Unimed: outra forma encontrada para evitar o desperdício de papel foi a implantação da consulta online dos resultados dos exames

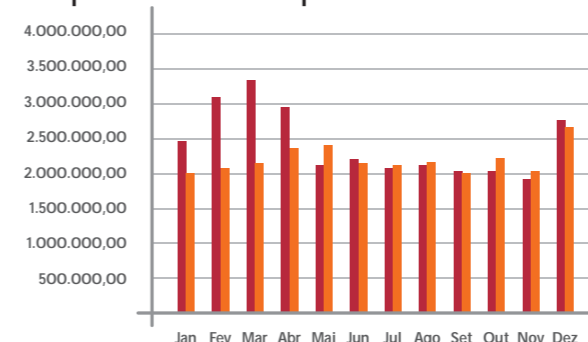
efetuados em uma das unidades do Laboratório Unimed. Os beneficiários, ao alcance de alguns cliques, podem checar os dados de seus exames a distância, sem que para isso sejam feitas impressões.

Maior controle ao processo logístico de estoques

EC9

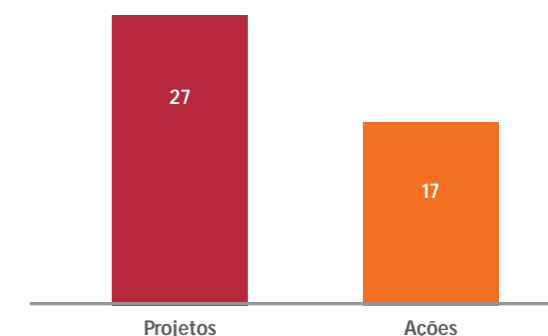
Com a finalidade de manter o controle sobre a área de almoxarifado, abrangendo entrada e saída de materiais, a Distribuidora Unimed é responsável, entre outras ações, pela estocagem de materiais/produtos solicitados pelas unidades de serviços, bem como seu processo logístico. Os materiais estão separados por grupos, envolvendo medicamentos, alimentação, gases, equipamentos de segurança, manutenção de equipamentos e de conservação predial, higiene e limpeza, impressos, produtos laboratoriais, material médico e hospitalar. Conforme demonstra o gráfico do comparativo 2011-2012, mensalmente foi mantido um equilíbrio no volume de estoques, atendendo as necessidades exigidas e a consequente redução de materiais.

Comparativo de estoque



Projetos e ações em datas especiais

Projetos e Ações Realizadas



Março: Campanha do Dia Mundial da Água



Abril: Dia do Índio, Dia do Livro Infantil, Dia da Conservação do Solo e Dia Mundial da Voz



Mai: Campanha do Agasalho

Junho: Dia do Meio Ambiente



Juho: Dia da Saúde Ocular

Setembro: Dia do Idoso e Campanha de Doação de Órgãos



Outubro: Dia da Criança

Dezembro: Campanha de Natal e Dia do Voluntário





Reaproveitamento: Cooperativa patrocina o Banco do Vestuário de Caxias do Sul, que renova os uniformes em desuso, conferindo-lhes novos cortes

11 Autodeclaração (Nível de Aplicação)

Nível de Aplicação do Relatório		C	C+	B	B+	A	A+
Conteúdo do Relatório	Perfil da G3	Responda 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;	Com Verificação Externa	Responda a todos os critérios elencados para o Nível C mais: 1,2; 3,9, 3,13; 4,5 a 4,13, 4,16 a 4,17	Com Verificação Externa	O mesmo exigido para o Nível B	Com Verificação Externa
	Informações sobre a Forma de Gestão da G3	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	Responda a um mínimo de 10 Indicadores de Desempenho, incluindo pelo menos um de cada uma das seguintes áreas de desempenho: Social, Econômico e Ambiental.	Responda 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.	Responda 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.			

*Suplemento Setorial em sua versão final

DECLARAÇÃO DE NÍVEL DE APLICAÇÃO GRI

Declaro, neste ato, que, no meu melhor entender, este relatório preenche os requisitos do Nível de Aplicação C da GRI G3.

André Luiz Benedetti

Assessor de imprensa

Agosto de 2013



Assinatura

Autodeclaração (Nível de Aplicação)

SUMÁRIO DE CONTEÚDO DA GRI

GRI 3.12

Informações sobre Estratégia e Perfil

Estratégia e Análise

1.1 Declaração do detentor do cargo com maior poder de decisão na organização

Perfil Organizacional

2.1 Nome da organização

2.2 Principais marcas, produtos e/ou serviços

2.3 Estrutura operacional da organização

2.4 Localização da sede da organização

2.5 Número de países em que a organização opera

2.6 Tipo e natureza jurídica da propriedade

2.7 Mercados atendidos pela organização

2.8 Porte da organização relatora

2.9 Principais mudanças durante o período coberto pelo relatório

2.10 Prêmios recebidos no período coberto pelo relatório

Parâmetros para o Relatório

3.1 Período coberto pelo relatório

3.2 Data do relatório anterior mais recente

3.3 Ciclo de emissão de relatórios

3.4 Dados para contato em caso de perguntas

3.5 Processo para a definição do conteúdo do relatório

3.6 Limite do relatório

3.7 Declaração sobre quaisquer limitações específicas quanto ao escopo ou ao limite do relatório

3.8 Base para a elaboração do relatório no que se refere a joint ventures, subsidiárias, instalações arrendadas, operações terceirizadas e outras organizações

3.10 Explicação das consequências de quaisquer reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores e as razões para tais reformulações

3.11 Mudanças significativas em comparação com anos anteriores

3.12 Sumário de Conteúdo da GRI

Governança, Compromissos e Engajamento

4.1 Estrutura de governança da organização

4.2 Indicação caso o presidente do mais alto órgão de governança também seja um diretor executivo

4.3 Declaração do número de membros independentes ou não executivos do mais alto órgão de governança

4.4 Mecanismos para que acionistas e empregados façam recomendações ou deem orientações ao mais alto órgão de governança

4.14 Relação de grupos de stakeholders engajados pela organização

4.15 Base para a identificação e seleção de stakeholders com os quais se engajar;

EC1	Valor econômico direto gerado e distribuído, incluindo receitas, custos operacionais, indenizações a trabalhadores, donativos e outros investimentos na comunidade, lucros não distribuídos e pagamentos a investidores e governos.	63, 64, 65, 66, 67, 70, 71, 72, 77, 78, 79, 80, 81, 84, 85, 87
EC2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as atividades da organização, devido às alterações climáticas.	77, 80, 81
EC3	Cobertura das obrigações referentes ao plano de benefícios definidos pela organização.	70, 77, 80, 81, 84, 106, 108, 109, 111, 112, 116, 120, 121, 137
EC4	Apoio financeiro significativo recebido do governo.	86
EC5	Variação da proporção do salário mais baixo comparado ao salário mínimo local	85
EC6	Políticas, práticas e proporção de custos com fornecedores locais, em unidades operacionais importantes.	64, 77, 136
EC7	Procedimentos para a contratação local e proporção de membros da alta gerência recrutados na comunidade local em unidades operacionais importantes	137
EC8	Desenvolvimento e impacto dos investimentos em infraestruturas e serviços que visam essencialmente o benefício público através de envolvimento comercial, em gêneros ou pro bono.	63, 64, 77, 79, 80, 81, 84, 85, 87
EC9	Descrição e análise dos impactos econômicos indiretos mais significativos, incluindo a sua extensão.	103, 106, 108, 109, 111, 112, 116, 120, 121, 122, 145
EN14	Estratégias e programas, atuais e futuros, de gestão de impactos na biodiversidade.	142, 144
EN26	Iniciativas para mitigar os impactos ambientais de produtos e serviços e grau de redução do impacto.	142, 144
LA1	Discrimine a mão de obra total, por tipo de emprego, por contrato de trabalho e por região.	66
LA2	Número total de trabalhadores e respectivas taxa de rotatividade, por faixa etária, gênero e região.	66
LA3	Benefícios assegurados aos funcionários a tempo inteiro que não são concedidos a funcionários temporários ou a tempo parcial.	64, 65, 66, 67, 103, 129, 130, 133, 141

11 Autodeclaração (Nível de Aplicação)

LA8	Programas em curso de educação, formação, aconselhamento, prevenção e controle de risco, em curso, para garantir assistência aos trabalhadores, às suas famílias ou aos membros da comunidade afetados por doenças graves.	129, 130, 133
LA10	Média de horas de formação, por ano, por trabalhador, discriminadas por categoria de funções.	129, 130, 133
LA11	Programas para a gestão de competências e aprendizagem contínua que apoiam a continuidade da empregabilidade dos funcionários e para a gestão da carreira.	129, 130, 133
LA12	Porcentagem de funcionários que recebem, regularmente, análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira.	133
HR3	Número total de horas de formação em políticas e procedimentos relativos a aspectos dos direitos humanos relevantes para as operações, incluindo a percentagem de funcionários que beneficiaram de formação.	133
SO1	Natureza, âmbito e eficácia de quaisquer programas e práticas para avaliar e gerir os impactos das operações nas comunidades, incluindo no momento da sua instalação durante a operação e no momento da retirada.	142, 143
PR1	Indique os ciclos de vida dos produtos e serviços em que os impactos de saúde e segurança são avaliados com o objetivo de efetuar melhorias, bem como a percentagem das principais categorias de produtos e serviços sujeitas a tais procedimentos.	78, 85, 87, 90, 91, 92, 97
PR3	Tipo de informação sobre produtos e serviços exigida por regulamentos, e a percentagem de produtos e serviços significativos sujeitos a tais requisitos.	77
PR6	Programas de observância das leis, normas e códigos voluntários relacionados com comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio.	86, 87

Projeto gráfico: Centro

Para encaminhar dúvidas e sugestões a respeito do conteúdo deste relatório, escreva para responsabilidadesocial@unimed-ners.com.br

Unimed Nordeste-RS

Rua Moreira César, 2400, bairro Pio X - Caxias do Sul, RS, CEP 95034-000

Telefone: (54) 3220-2000

www.unimed-ners.com.br

