



Relatório de
Gestão e
Sustentabilidade

2014

CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.

Unimed 
Porto Alegre



SUMÁRIO

1	Sobre o relatório	2
	1.1 Padrão GRI	2
2	Unimed Porto Alegre	7
	2.1 Mensagem do Presidente	7
	2.2 Institucional	8
	2.3 Norteadores Estratégicos	10
	2.4 Área de Atuação	11
3	Produtos e Serviços	12
	3.1 Estratégia Comercial	12
	3.2 Planos Assistenciais	14
	3.3 Produtos e Serviços Complementares	15
	3.4 Serviços Próprios	19
4	Desempenho Financeiro	22
	4.1 Resultados	23
	4.2 Investimentos	24
	4.3 Complemento	24
5	Governança Cooperativa	25
	5.1 Composição Administrativa	25
	5.2 Organograma	27
	5.3 Código de Conduta	28
6	Relacionamento	29
	6.1 Cooperados	29
	6.2 Clientes	36
	6.3 Colaboradores	43
	6.4 Fornecedores	52
	6.5 Prestadores	54
7	Responsabilidade Social	55
8	Reconhecimentos	69
9	Índice Remissivo	73
10	Relatório de Administração	83

1. Sobre o Relatório

G4-28;G4-29;G4-30;G4-31;G4-32

O Relatório de Gestão e Sustentabilidade da Unimed Porto Alegre está em conformidade com as normas da Global Reporting Initiative (GRI), organização internacional que desenvolve e dissemina globalmente diretrizes para a elaboração de relatórios de sustentabilidade, utilizadas voluntariamente por empresas do mundo todo. A Unimed Porto Alegre utilizou-se da versão G4 das diretrizes do GRI, na opção “de acordo – essencial”. O relatório compreende o período de 1º de janeiro de 2014 a 31 de dezembro de 2014 e reúne informações relativas às operações da Unimed Porto Alegre em toda a sua área de abrangência, composta por 46 municípios localizados no Rio Grande do Sul.



A Cooperativa produz seu Relatório de Gestão anualmente e, desde 2007, de forma virtual, contribui com o uso racional do papel, uma das alternativas para a redução do impacto ambiental. O último relatório, entregue aos cooperados durante a Assembleia Geral Ordinária ocorrida em 27 de março de 2014, contempla informações referentes ao ano de 2013.

O documento está disponível no site da Unimed Porto Alegre (www.unimedpoa.com.br) e nas páginas de uso restrito aos cooperados e colaboradores.

X

A Unimed Porto Alegre não identificou restrições de informações quanto às diretrizes propostas pela GRI e não foram incluídas projeções ou estimativas significativas. Dúvidas ou sugestões podem ser enviadas para o e-mail relatoriogestao.gri@unimedpoa.com.br

1. Sobre o Relatório

1.1 Padrão GRI

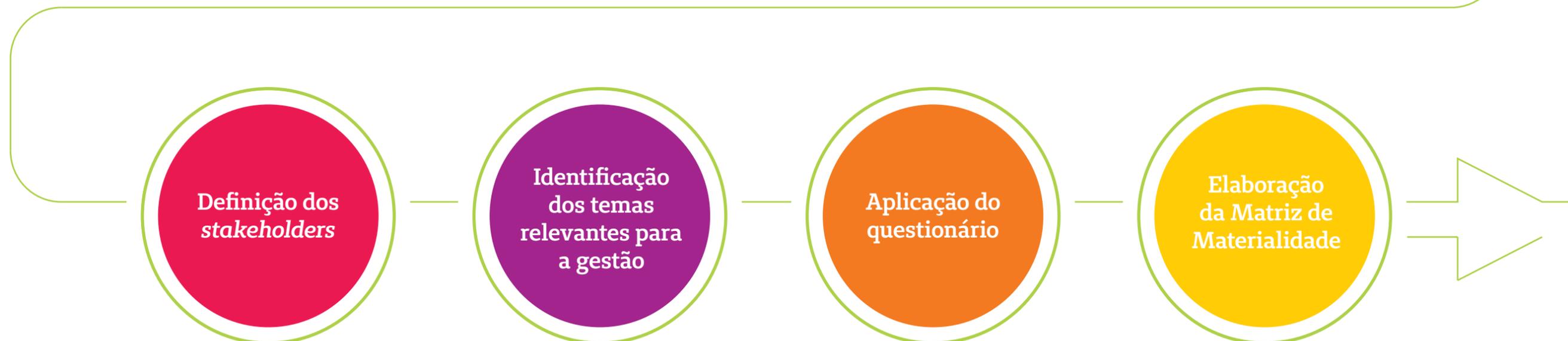
G4-18 , G4-19, G4-20, G4-21, G4-24, G4-25, G4-26 e G4-27

O Relatório de Gestão e Sustentabilidade da Unimed Porto Alegre seguiu as novas diretrizes G4 da Global Reporting Initiative(GRI). O objetivo foi conferir ainda mais transparência ao processo de relato que, no ano anterior, pela primeira vez obedeceu ao padrão GRI.

Para a Unimed Porto Alegre, o Relatório de Gestão e Sustentabilidade deve representar uma ferramenta de gestão e de comunicação do desempenho da empresa no que tange à sustentabilidade , considerando os pilares econômico, social e ambiental.

Além disso, precisa apresentar os impactos positivos e negativos de suas operações, os valores e o modelo de governança, bem como as expectativas e interesses de seus públicos de relacionamento. Foi levando em consideração todos esses fatores que o presente documento foi elaborado.

Os resultados apresentados a seguir foram obtidos com base na consulta realizada em janeiro de 2014, mesma utilizada para o relatório do ano anterior, e seguiram as seguintes etapas:



Públicos de Relacionamento

O processo de definição dos públicos de relacionamento – *stakeholders* – consultados para a elaboração desse relatório teve, como primeiro passo, a consulta aos diretores, superintendentes e gerentes que identificaram os públicos considerando a influência que a operadora exerce sobre cada um, e vice-versa.

Nesta publicação, a Unimed Porto Alegre considerou os temas mais importantes relatados pelos seguintes públicos:

Colaboradores

Funcionários que trabalham na Unimed Porto Alegre, incluindo os que apresentam regime de contratação CLT, estagiários e aprendizes.

Cooperados

Médicos associados à Cooperativa.

Prestadores

Serviços ou hospitais que fornecem sua estrutura física para realização de exames/procedimentos aos clientes da Unimed Porto Alegre.

Fornecedores

Empresas que desenvolvem atividade de produção, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços para a Unimed Porto Alegre.

Clientes

Usuários dos produtos e serviços oferecidos pela Unimed Porto Alegre e Sistema Unimed.

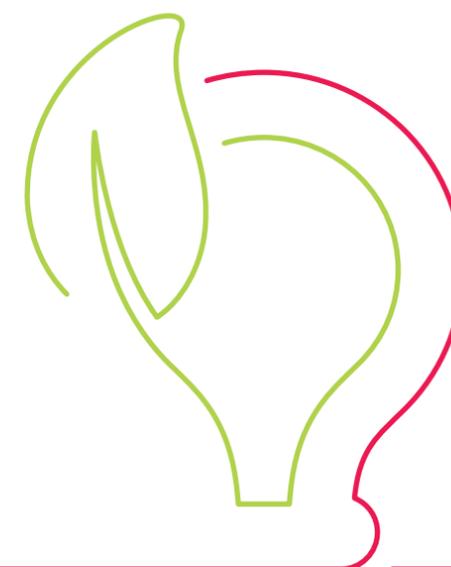
Temas Materiais em Sustentabilidade

Por meio de reuniões e pesquisa realizada por e-mail com os dirigentes da Cooperativa, foram definidos os 35 temas materiais em sustentabilidade. Iguais aspectos foram considerados no questionário encaminhado aos públicos de relacionamento, que também foram consultados por e-mail.

A pesquisa solicitou que os públicos atribuíssem uma nota de 1 a 5 (sendo 1 irrelevante e 5 muito relevante) para cada tópico previamente identificado pela Unimed Porto Alegre. Com base na avaliação das 566 respostas e no comparativo entre o resultado das pesquisas feitas com os dirigentes e com os públicos de interesse, 28 temas foram considerados muito relevantes e 7 relevantes.

Tendo em vista que a maioria dos temas foi considerada de muita relevância para a Unimed Porto Alegre, bem como para os seus públicos de relacionamento, o resultado da pesquisa foi validado com a alta direção e os temas considerados muito relevantes foram então priorizados para o desenvolvimento do relatório.

Por estarem diretamente relacionados ao Planejamento Estratégico da Cooperativa para os próximos anos, foram priorizados temas relacionados às dimensões econômica, social e ambiental. São eles:



Custos Assistenciais

Desempenho Econômico

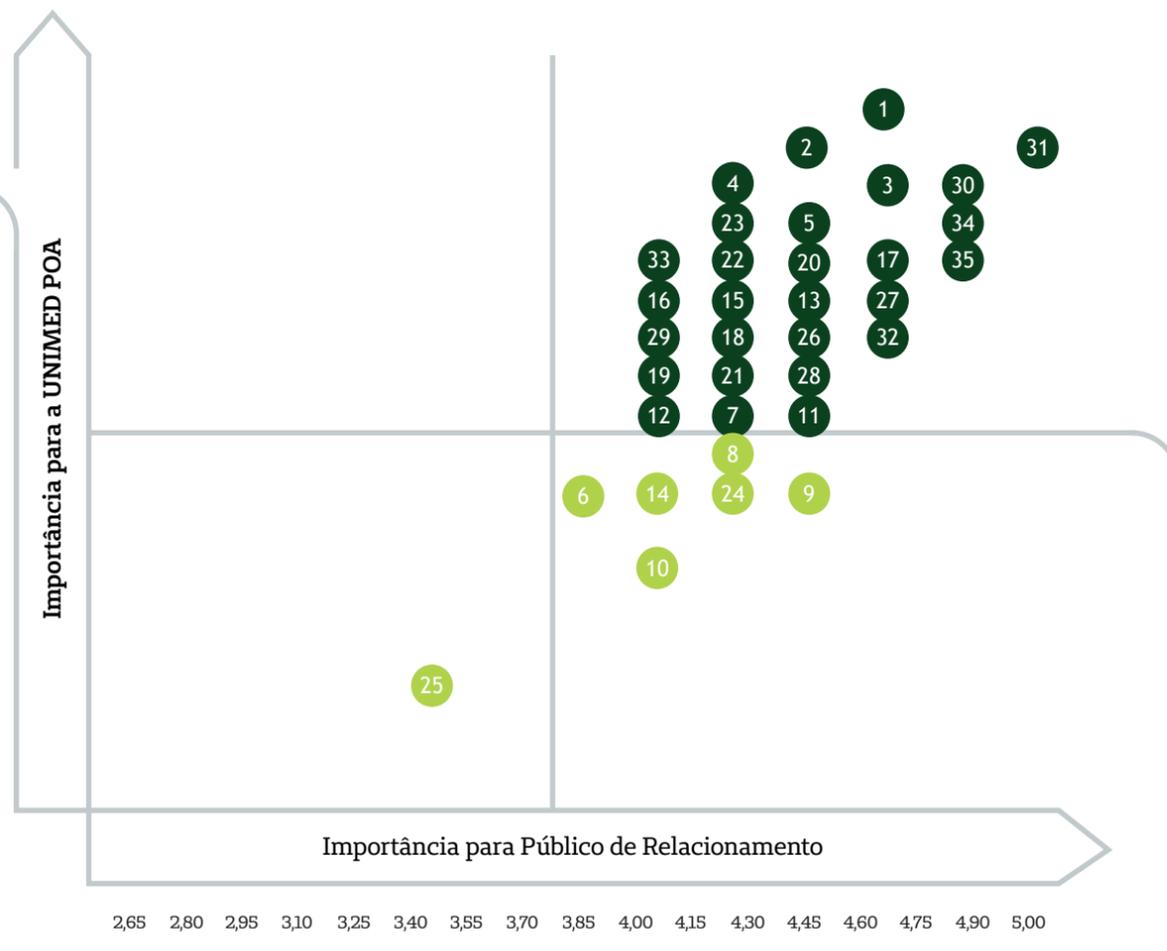
Práticas Trabalhistas

Promoção e Prevenção à Saúde

Meio Ambiente (água, energia e resíduos)

Matriz de Materialidade

Unimed Porto Alegre



● **Muito relevante** ● **Relevante**

Importância para Público de Relacionamento = média de todos os públicos
Clientes / Colaboradores / Cooperados / Gestão Unimed
Fornecedores / Prestadores

Importância para a Unimed POA = média do público "Gestão UNIMED"

Números Correspondentes - Temas

		Importância para Público de Relacionamento	Importância para a UNIMED POA
1	Custos assistenciais	4,32	4,93
2	Regulamentação	4,23	4,73
3	Prevenção e promoção à saúde	4,25	4,47
4	Desempenho econômico	4,06	4,53
5	Presença no mercado	4,18	4,53
6	Impactos econômicos diretos	3,75	3,40
7	Materiais utilizados	4,00	3,64
8	Energia	4,00	3,50
9	Água	4,09	3,43
10	Biodiversidade	3,82	3,07
11	Emissões, efluentes e resíduos	4,08	3,64
12	Produtos e serviços - mitigação de impactos gerados	3,89	3,64
13	Conformidade com a legislação ambiental	4,13	4,14
14	Impacto dos transportes nas operações	3,81	3,36
15	Empregabilidade	4,03	4,14
16	Relações entre os trabalhadores e a governança	3,95	4,14
17	Saúde e segurança no trabalho	4,33	4,36
18	Diversidade e igualdade de oportunidades	4,03	3,93
19	Práticas de investimento e de processo de compra	3,90	3,79
20	Não discriminação	4,09	4,21
21	Liberdade de associação e negociação coletiva	3,95	3,86
22	Trabalho infantil	4,10	4,36
23	Trabalho forçado ou análogo ao escravo	4,03	4,29
24	Treinamento em Direitos Humanos para equipe de segurança	4,03	3,43
25	Direitos indígenas	3,32	2,64
26	Comunidade	4,15	3,93
27	Corrupção	4,23	4,14
28	Políticas públicas	4,14	3,93
29	Concorrência desleal	4,05	4,00
30	Conformidade com leis e regulamentos	4,42	4,57
31	Saúde e segurança do cliente	4,59	4,77
32	Rotulagem de produtos e serviços	4,22	4,15
33	Comunicações de marketing	3,97	4,38
34	Conformidade com as leis sobre a privacidade do cliente	4,44	4,54
35	Compliance (fornecimento e uso de produtos ou serviços)	4,41	4,46

2. Sobre o Relatório

2.1 Mensagem do Presidente

G4-1



Integrar o maior Sistema Cooperativo de Trabalho Médico do mundo é uma experiência superior que reforça o nosso compromisso em cuidar das pessoas oferecendo produtos e serviços de solução em saúde. Mais do que comercializar planos, somos um time apaixonado pelas pessoas e motivado a cuidar de nossos cooperados, clientes, colaboradores, fornecedores e comunidade na qual estamos inseridos.

A partir dessa preocupação, desenvolvemos inúmeras ações em 2014 alicerçadas na Responsabilidade Social e com foco na prevenção e no bem-estar. Além da estrutura e atendimento diferenciado da Unimed Porto Alegre, o cenário econômico favorável do primeiro semestre de 2014 foi muito bem aproveitado e resultou em um desempenho positivo para nossa Cooperativa.

De janeiro a dezembro ganhamos 33 mil novas vidas e nossa carteira de clientes obteve um crescimento de 2,3%, com destaque para o produto Unipart, responsável por 38% das vendas.

Além das mais de 717 mil vidas em nossa base, encerramos 2014 com reconhecimentos importantes, resultado da reputação que a Unimed Porto Alegre adquiriu ao longo dos anos, e da forma como a Cooperativa vem trabalhando suas estratégias visando o fortalecimento da marca.

Crescemos cinco posições no ranking 500 Maiores do Sul, da Revista Amanhã; ocupamos a primeira colocação no setor de saúde em receita bruta da região Sul do Brasil. Estamos pela quarta vez entre as 150 Melhores Empresas para você Trabalhar no Brasil, de acordo com o Guia Exame Você S/A. Fomos a marca preferida e mais lembrada na categoria planos de saúde de acordo com o Marcas de Quem Decide, do Jornal do Comércio; e recebemos o Selo Ouro de Governança Cooperativa e o Selo Diamante de Sustentabilidade do Sistema Unimed.

Fomos agraciados com o Troféu de Responsabilidade Social da Assembleia Legislativa do Rio Grande do Sul e recebemos o Prêmio Top Consumidor da Revista Consumidor Teste, que reconhece as empresas que praticam a excelência nas relações de consumo e o respeito ao meio ambiente. Estamos, ainda, entre as 100 Empresas mais Inovadoras no Uso de Tecnologia da Informação no Brasil, de acordo com o IT Mídia.

Entre as ações realizadas em 2014 estão o lançamento do aplicativo mobile do Cooperado Online com os principais serviços da nossa Cooperativa para auxiliar no dia a dia do trabalho médico, e ainda o Canal com Auditoria Médica, sistema disponível no site da Unimed Porto Alegre elaborado com o objetivo de facilitar a comunicação

do cooperado com os auditores médicos.

Para 2015, projetamos a inauguração da nova fábrica do nosso laboratório com tecnologia de última geração para garantir um atendimento de excelência e qualidade aos nossos clientes. E ainda teremos a inauguração do CPS – Centro de Promoção da Saúde –, uma nova estrutura assistencial com sede na cidade de Canoas, que terá capacidade para atender os clientes de Porto Alegre e Região Metropolitana. No CPS teremos Pronto-Atendimento 24h, laboratório, SOS, Centro de Imagem, Equipe Multidisciplinar e unidade de atendimento do produto Unifácil.

Com tudo isso, esperamos a continuidade de nosso crescimento em 2015, apesar da conjuntura econômica desfavorável, do cenário geral pessimista e possibilidade de crescimento dos custos assistenciais. Acreditamos que a força de nossa marca, a qualidade da medicina que praticamos e a capacidade de superação de nossas equipes podem nos levar, cada vez mais, à realização do nosso propósito: cooperativismo médico fazendo a diferença no cuidar das pessoas.

Dr. Márcio Pizzato

Presidente do Conselho de Administração

2.2 Institucional

G4-3;G4-5;G4-7;G4-9;G4-10

A UNIMED PORTO ALEGRE – Cooperativa Médica Ltda (natureza jurídica: 241-3 – Cooperativa), conhecida como Unimed Porto Alegre, é uma sociedade de pessoas de natureza civil cujo objetivo social é congrega os sócios para o exercício de suas atividades econômicas.

A Cooperativa integra o Sistema Unimed, maior experiência cooperativista de trabalho médico do mundo, com

109,8 mil

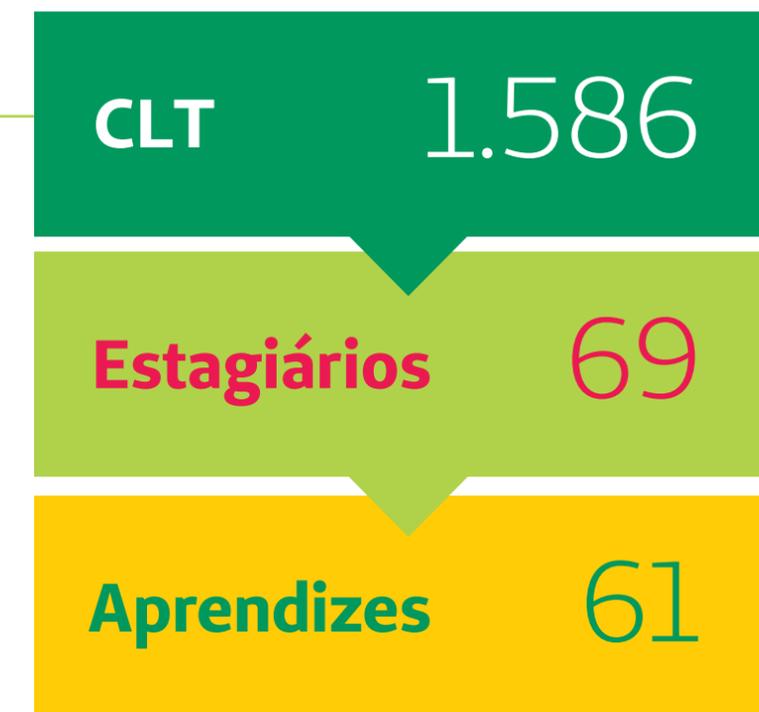
Médicos
cooperados
no Brasil

Fundada em 23 de dezembro de 1971, a Cooperativa tem sede na Av. Venâncio Aires, 1040, no bairro Farroupilha, em Porto Alegre, Rio Grande do Sul; e lidera o mercado de assistência à saúde em sua área de atuação com 40,7% de participação de mercado, sendo 45,7% na capital e 33,7% nos demais municípios. Em 2014 finalizou o ano com um patrimônio líquido calculado em R\$ 221.332.518,79.

Seu negócio é o de soluções em saúde, o que compreende a atenção integral à saúde. Para tanto, comercializa planos de saúde familiares e empresariais, além de produtos e serviços complementares, inclusive no ramo de saúde ocupacional. Seu mercado-alvo tem como ênfase o segmento dos planos de saúde coletivos empresariais: 87% deles são compostos por esse público, formado por micro e pequenas empresas (a partir de três funcionários) e médias e grandes empresas. O mercado familiar responde pelos outros 13%. O destaque fica por conta do público feminino, que representa 54% da carteira de clientes da Unimed Porto Alegre.

Para atender aos clientes com toda a qualidade e excelência características da Unimed, a organização conta com 1.716 colaboradores entre os que têm vínculo CLT, estagiários e aprendizes.

TOTAL DE COLABORADORES



Classificada no grupo das operadoras de plano de saúde de grande porte, a Unimed Porto Alegre conta com uma estrutura com 359 pontos de atendimento entre serviços credenciados e próprios. A estrutura própria conta com hospital, laboratório, Centros de Diagnóstico por Imagem, Centro de Oncologia e Infusão, prontos-atendimentos e Odonto Unimed.

Sede

PORTO ALEGRE

Av. Venâncio Aires, 1.040



LOJAS

PORTO ALEGRE

Centro: Avenida Siqueira Campos, 1.177

Zona Norte: Avenida Assis Brasil, 3.940, loja 4

Zona Sul: Avenida Wenceslau Escobar, 2.320

Cachoeirinha: Av. General Flores da Cunha, 247

Camaquã: Av. Presidente Vargas, 252

Canoas: Rua 15 de Janeiro, 184, - sala 202

Capão da Canoa: Rua Dom Luiz Guanella, 2.800

Esteio: Rua Fernando Ferrari, 1.162

Gravataí: Rua Adolfo Inácio Barcelos, 888

Guaíba: Rua José Montauray, 305

Osório: Av. Jorge Dariva, 1.153, - sala 1

Torres: Rua General Osório, 434, - loja 2

Tramandaí: Av. Atlântica, 1.810

Viamão: Rua Isabel Bastos, 199
salas 203/204/205

Pronto-Atendimento

ESTEIO

Rua Fernando Ferrari, 1.162

CANOAS

Av. Boqueirão, 756

GUAÍBA

Rua José Montauray, 305

Coordenadorias

Cachoeirinha: Av. General Flores da Cunha, 247

Camaquã: Av. Presidente Vargas, 252

Canoas: Rua 15 de Janeiro, 184, salas 201/202

Capão da Canoa: Rua Dom Luiz Guanella, 2.800

Esteio: Rua Fernando Ferrari, 1.162, 1º andar

Gravataí: Rua Adolfo Inácio Barcelos, 888

Guaíba: Rua José Montauray, 305

Osório: Av. Jorge Dariva, 1.153, sala 1

Torres: Rua General Osório, 434, loja 2

Tramandaí: Av. Atlântica, 1.810

Viamão: Rua Coraci Prates da Veiga, 64

Centro de Oncologia e Infusão

PORTO ALEGRE

Av. Cristóvão Colombo, 545 -prédio 3, 20º pavimento

Hospital Unimed

GUAÍBA

Rua José Montauray, 259

Laboratório

PORTO ALEGRE

Rua Siqueira Campos, 1.177

Av. Wenceslau Escobar, 2.320, loja 2

Av. Assis Brasil, 3.940, loja 2

Rua Olavo Barreto Vianna, 100

Av. Cristóvão Colombo, 545, prédio 3

ALVORADA

Av. Presidente Getúlio Vargas, 1.355

CACHOEIRINHA

Av. General Flores da Cunha, 247

CANOAS

Av. Getúlio Vargas, 6.260 - BR 116

ESTEIO

Rua Fernando Ferrari, 1.162

GRAVATAÍ

Rua Adolfo Inácio Barcelos, 888

GUAÍBA

Rua José Montauray, 259

SAPUCAIA DO SUL

Rua Coronel Serafim Pereira, 325

Núcleo Unifácil

Alvorada: Av. Presidente Getúlio Vargas, 1.355

Cachoeirinha: Av. General Flores da Cunha, 247

Camaquã: Av. Presidente Vargas, 252

Canoas: Av. Getúlio Vargas, 6.260, BR-116

Capão da Canoa: Rua Dom Luiz Guanella, 2.800

Esteio: Rua Fernando Ferrari, 1.162

Gravataí: Rua Adolfo Inácio Barcelos, 888

Guaíba: Rua José Montauray, 345

Osório: Av. Jorge Dariva, 1.153, sala 1

Porto Alegre: Av. Farrapos, 1.602

Torres: Rua General Osório, 434, loja 2

Tramandaí: Av. Atlântica, 1.810

Viamão: Rua Coraci Prates da Veiga, 64

Sapucaia do Sul: Rua Coronel Serafim Pereira, 325

Centro de Diagnóstico por Imagem

PORTO ALEGRE

Rua Olavo Barreto Viana, 100

Av. Cristóvão Colombo, 545, prédio 3

GUAÍBA

Rua José Montauray, 259

2.3 Norteadores Estratégicos

G4-56



MISSÃO

Prover as melhores soluções em saúde, com crescimento sustentável e valorização do trabalho médico cooperado.

VISÃO 2020

Ser a operadora de planos de saúde líder em todos os segmentos, com crescimento sustentável, proporcionando trabalho médico aos cooperados, com as melhores práticas assistenciais, de gestão e de governança corporativa.

VALORES

Doutrina cooperativista

Excelência no cuidado ao cliente

Trabalho médico com qualidade e dignidade

Ética e transparência

Responsabilidade social

Colaboradores satisfeitos e comprometidos

Atitude inovadora

POLÍTICA DE QUALIDADE

A Unimed Porto Alegre busca alcançar a satisfação de seus clientes na promoção da saúde e do bem-estar social, associados à valorização de seus cooperados e ao aperfeiçoamento contínuo da gestão de pessoas e processos, com responsabilidade social.



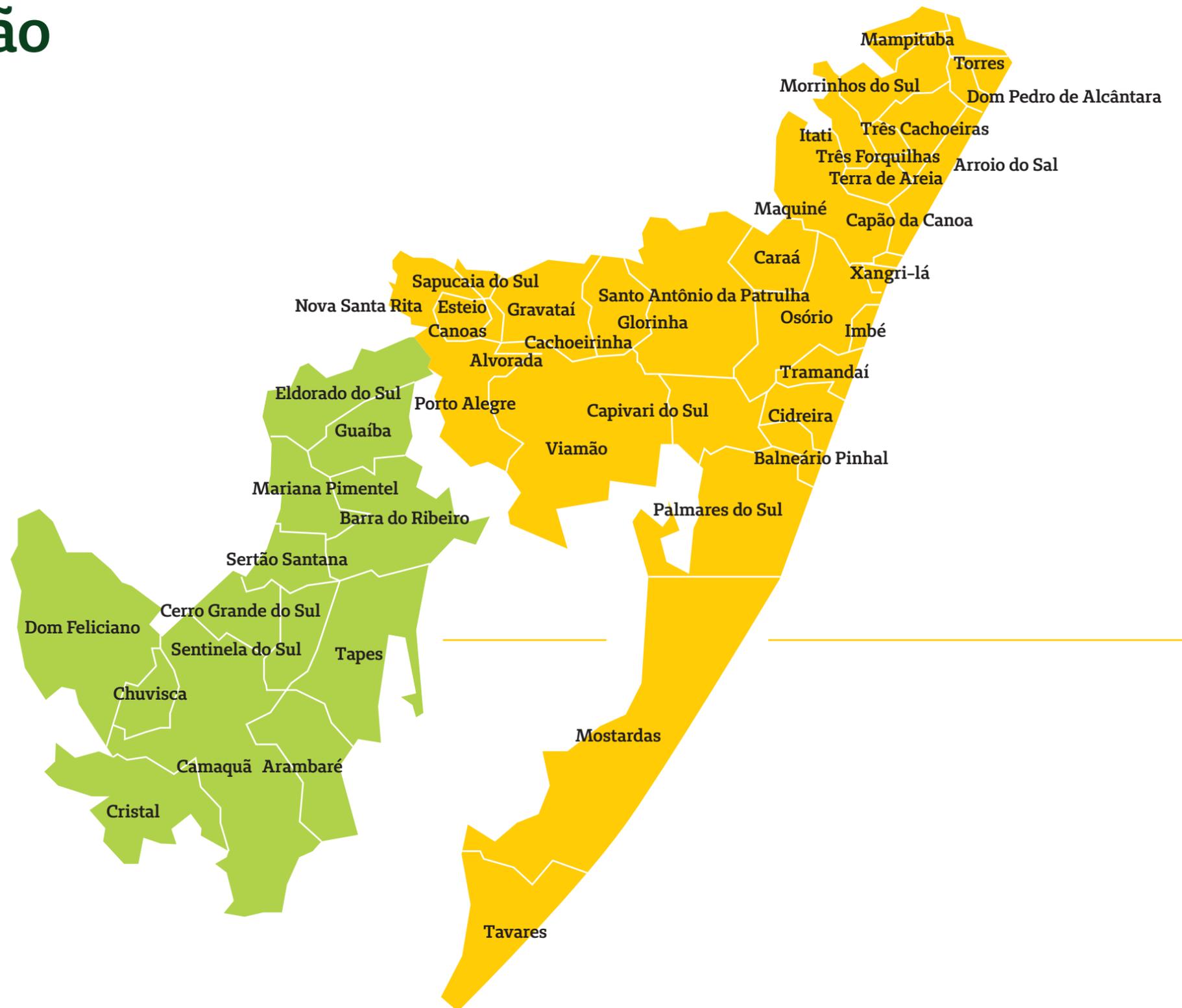
POLÍTICA DE SUSTENTABILIDADE

A Unimed Porto Alegre assume o compromisso de atuar de forma ética e transparente em suas relações, buscando o fortalecimento da Cooperativa e de suas partes interessadas de forma sustentável, gerando trabalho e renda, preservando o meio ambiente, mitigando seus impactos adversos e contribuindo dessa forma para o bem-estar da sociedade.

2.4 Área de Atuação

G4-6; G4-8

A Unimed Porto Alegre tem atuação estadual, restrita a 46 municípios do Rio Grande do Sul: Alvorada, Arambaré, Arroio do Sal, Balneário Pinhal, Barra do Ribeiro, Cachoeirinha, Camaquã, Canoas, Capão da Canoa, Capivari do Sul, Caraá, Cerro Grande do Sul, Chувиска, Cidreira, Cristal, Dom Feliciano, Dom Pedro de Alcântara, Eldorado do Sul, Esteio, Glorinha, Gravataí, Guaíba, Imbé, Itati, Mampituba, Maquiné, Mariana Pimentel, Morrinhos do Sul, Mostardas, Nova Santa Rita, Osório, Palmares do Sul, Porto Alegre, Santo Antônio da Patrulha, Sapucaia do Sul, Sentinela do Sul, Sertão Santana, Tapes, Tavares, Terra de Areia, Torres, Tramandaí, Três Cachoeiras, Três Forquilhas, Viamão e Xangri-lá.



3. produtos e Serviços

G4-13

3.1. Estratégia Comercial

Durante o ano de 2014, assim como já ocorrido no ano anterior, a Cooperativa manteve um posicionamento mais conservador em relação à conquista de novos clientes. Esse fator influenciou no resultado de comercialização de alguns produtos. Apesar do contexto pouco agressivo, observamos um crescimento de 38% do produto Unipart; seguido do Unifácil, com 31,4%; e do Unimax, com 30,4%. Tais resultados atingiram um volume total de:



33.584
novas vidas



O que oportunizou a geração de **R\$ 45 milhões** de receita anual

VENDAS	ASSISTENCIAL	PRODUTOS COMPLEMENTARES	TOTAL
2013	41.308	31.790	73.098
2014	33.584	44.956	78.540

Cenário

O segmento de planos de assistência médica apresentou desempenho positivo em 2014 devido a um cenário econômico favorável, com elevados índices de emprego e renda no país. Esse panorama resultou em aumento do número de beneficiários, principalmente do público emergente da classe C. Entretanto, a evolução ocorreu de maneira mais tímida em relação aos anos anteriores.

Os indícios de um conservador crescimento econômico e a repercussão sobre vários setores no país ocorreram apenas no último trimestre do ano, não impactando sobre as operadoras de planos de saúde em um primeiro momento.

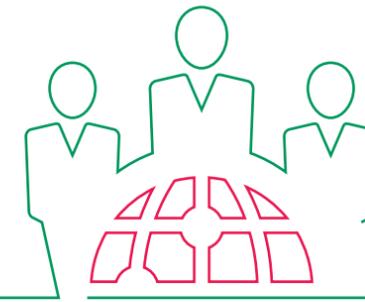
Muitos investimentos na expansão e na verticalização foram identificados em 2014 por parte das operadoras; porém, nas movimentações de fusões e aquisições, foi possível perceber uma presença mais significativa de grupos internacionais interessados em investir no setor de saúde suplementar brasileiro. Após a aquisição do grupo Amil por parte da United Health Group, outros grupos concretizaram sua entrada, como o investimento realizado pelo grupo estrangeiro Bain Capital na operadora Intermédica, além de diversos movimentos ligando grupos de investimento a operadoras como Hapvida.

No decorrer do ano, observamos uma maior presença de operadoras de saúde com dificuldades para atender às exigências da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), o que resultou na suspensão e comercialização de seus respectivos planos de saúde.

É possível observar ainda que as operadoras de menor porte são as que têm enfrentado mais dificuldades, principalmente em grandes centros do país, onde existe forte concorrência. Além dos problemas citados, diversas são pouco capitalizadas, o que provocou uma redução no número de operadoras em 2014, com uma projeção pessimista para os próximos dois anos.

Um ponto a considerar da análise desse cenário é o envelhecimento da população, que cresce significativamente e projeta para os próximos anos uma inversão da pirâmide etária, elevando os custos com a saúde nesse segmento. Observamos que operadoras têm investido significativamente na medicina preventiva, oferecendo programas que têm como princípio melhorar o bem-estar e a qualidade de vida dos seus usuários.

A segmentação de público, que vinha se mostrando uma forte estratégia até então por parte de operadoras (focadas nas classes C, D e no público da terceira idade), deve ser revista, pois o público em questão deve sofrer mais com os impactos econômicos projetados para o país.



Outro fenômeno é a proliferação das clínicas populares no Brasil, que vêm ocupando um espaço representativo, podendo em algumas situações substituir as operadoras de saúde, por oferecer ao mercado produtos considerados substitutos aos tradicionais planos, especialmente para consumidores das classes C e D.

3.2 Planos Assistenciais

G4-4

Unimax

Plano de abrangência nacional com cobertura global (hospitalar e ambulatorial). Oferece uma rede de 109,8 mil médicos cooperados no Brasil e mais de 6.300 mil na área de atuação da Unimed Porto Alegre. Além disso, oferece ampla cobertura ambulatorial e hospitalar, além de transporte aeromédico para qualquer lugar do país. Em 2014, o Unimax fechou o ano com 275.088 clientes cadastrados.

Base de Usuários Unimax	Total
2013	272.115
2014	275.088

Unipart

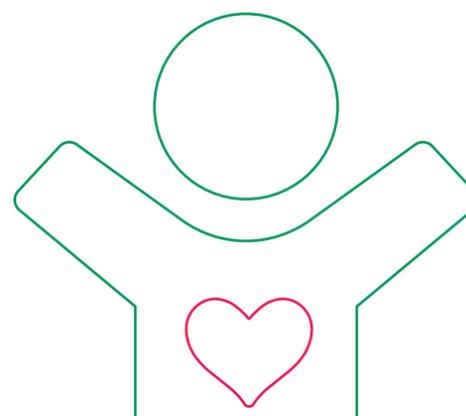
Em 2014 o Unipart chegou a 194.376 vidas na carteira de clientes. Com abrangência nacional e cobertura global (hospitalar e ambulatorial), o plano proporciona pagamento de mensalidade diferenciado e econômico. Também possibilita a realização de exames nos serviços próprios da Unimed Porto Alegre, com taxa de coparticipação especial. Oferece qualificados serviços da rede credenciada.

Base de Usuários Unipart	Total
2013	189.913
2014	194.376

Unifácil

O Unifácil é o plano de saúde local da Unimed Porto Alegre e possibilita acesso a toda a qualidade Unimed por um valor mais acessível. Tem estruturas próprias de atendimento em Porto Alegre, Região Metropolitana, Centro-Sul e Litoral Norte do estado. O plano oferece atendimento exclusivo e personalizado nos núcleos Unifácil, marcação de consultas por telefone e agendamento on-line. Disponibiliza ainda o encaminhamento para especialidades feito pela própria equipe de atendimento e prontuário eletrônico, em que o histórico do paciente fica sempre à disposição do médico. No último ano, a carteira do produto chegou a 104.293 vidas.

Base de Usuários Unifácil	Total
2013	105.955
2014	104.293



3.3 Produtos e Serviços Complementares

G4-4

SOS Emergências Médicas



Serviço de atendimento de emergência 24 horas da Unimed Porto Alegre, encerrou 2014 com 94.599 vidas em sua base de clientes. Somou, ainda, 18.470 atendimentos e 2.238 remoções. O serviço também esteve presente em eventos de grande porte, como a Expointer, o Planeta Atlântida e jogos da dupla Gre-Nal.

Base de Clientes SOS		Total
2013		89.563
2014		94.599

Base de Chamados SOS	Socorro	Transportes
2013	19.531	2.252
2014	18.470	2.238

Odonto Unimed



Com atendimento em clínicas próprias e credenciadas, o Odonto Unimed, plano odontológico complementar ao plano de saúde da Unimed Porto Alegre, fechou o ano de 2014 com 84.867 usuários. O número de atendimentos atingiu 101.829 ocorrências.

Base de Clientes Odonto Unimed		Total
2013		107.299
2014		84.867

Atendimentos Odonto Unimed	Total
2013	79.714
2014	101.829

Odonto+



O Odonto+ é um plano odontológico completo, sem coparticipações, com abrangência nacional, ampla rede credenciada e unidades próprias de atendimento 24 horas. Voltado para os clientes dos planos assistenciais Unimax, Unipart e Unifácil, o Odonto+ completou dois anos no portfólio da Unimed Porto Alegre, e sua base de clientes fechou o ano de 2014 com 24.347 vidas. O número de atendimentos atingiu 25.957 ocorrências.

Base de Clientes Odonto +		Total
2013		19.641
2014		24.347

Atendimentos Odonto +	Total
2013	18.195
2014	25.957

3.3 Produtos e Serviços Complementares

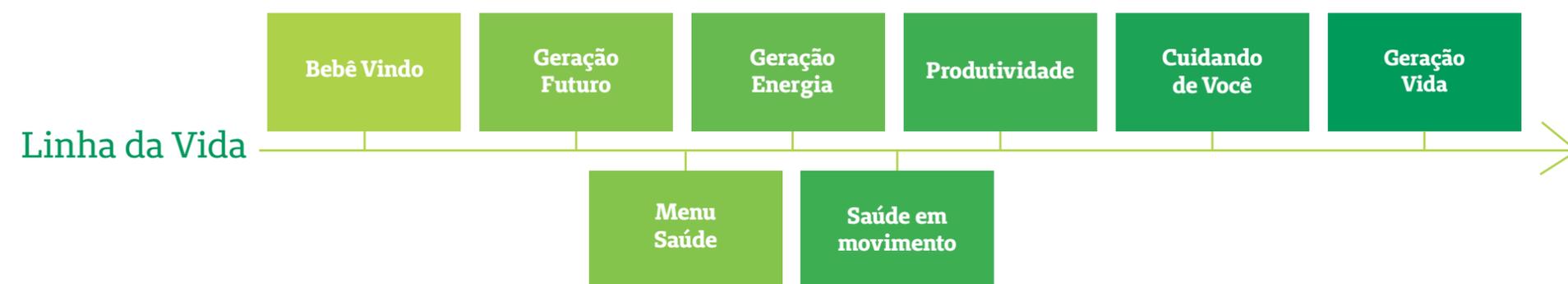
Saúde Ocupacional

Os produtos da Saúde Ocupacional da Unimed Porto Alegre incluem a prestação de assessoria em Medicina do Trabalho, tendo como objetivo a promoção da saúde e a prevenção de doenças. A Segurança do Trabalho, por meio da equipe técnica, realiza levantamentos ambientais e auxilia os clientes na busca de soluções para adequação dos ambientes de trabalho, as quais podem proporcionar melhorias contínuas à saúde dos funcionários.

Base de Empresas Clientes Saúde Ocupacional	Total
2013	406
2014	336

Medicina Preventiva

Em 2014 a Medicina Preventiva promoveu diversas atividades educativas de prevenção e promoção da saúde. As ações tiveram o objetivo de desenvolver hábitos saudáveis e a qualidade de vida dos clientes, colaboradores, cooperados e comunidade. Contemplando toda a Linha da Vida, a Medicina Preventiva atingiu 22.478 vidas com seus programas. O nível de satisfação foi de 95,52%.



Confira os resultados alcançados em 2014.

Bebê Vindo

Trata-se de um projeto cadastrado na ANS e voltado para mães, bebês e famílias proporcionando mais conhecimento sobre a gestação e o bebê. Durante o ano foram desenvolvidas atividades como curso para gestantes, oficinas de aleitamento materno, calendário vacinal e massagem para bebês, totalizando 620 participantes.

Geração Futuro

Tem o objetivo de promover ações preventivas e educativas no período da infância, além de estimular hábitos de vida saudáveis com potencial multiplicador para a família, escola e comunidade. O programa atingiu 478 pessoas realizando ações como Grupo de Reeducação Menu Kids, Oficina Cuidando da Criançada e atividades nas escolas contratantes da Unimed Porto Alegre.



Geração Energia

O programa promoveu ações educativas de saúde para adolescentes, pais e educadores, atingindo 319 vidas por meio de atividades como o Grupo de Reeducação Menu Teens e ações nas escolas contratantes da Unimed POA. Além dessas atividades, foi realizado em parceria com o RH um projeto com os jovens aprendizes da Unimed Porto Alegre.



Produtividade

Direcionado para empresas clientes da Unimed, o programa objetiva promover a saúde e a qualidade de vida dos colaboradores, além de capacitar e educar para a adoção de um estilo de vida saudável. O programa atingiu 10.015 vidas, com a avaliação do perfil de saúde e desenvolvimento de ações educativas nas empresas.

Cuidando de Você

O programa promove o autocuidado e o vínculo com o médico assistente, melhorando a qualidade de vida das pessoas portadoras de doenças cardiometabólicas, como diabetes e hipertensão. Por meio desse programa, foram atingidas 1.544 vidas.

Geração Vida

O programa Geração Vida, cadastrado na ANS, tem como objetivo promover um envelhecimento saudável, de forma integral e preventiva, para clientes acima de 60 anos. Durante o ano, o projeto atingiu 4.071 vidas por meio das oficinas “Conversando sobre Envelhecimento”, “Sarau Memórias”, “Alimentando Corpo e Alma”, “Vivências Corporais”, encontros mensais e visitas domiciliares para prevenção de quedas.



Menu Saúde

O Programa Menu Saúde oferece educação nutricional que possibilita aos indivíduos a adoção de hábitos alimentares e melhora na qualidade de vida. Durante o ano, o programa atingiu 2.863 vidas a partir de atividades como Oficina de Preparações Saudáveis e o Grupo de Reeducação Alimentar.



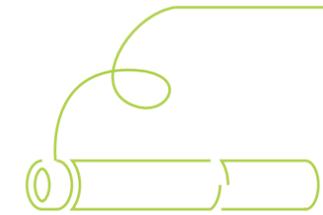
Saúde em Movimento

O programa Saúde em Movimento proporcionou a prática de atividade físicas com o objetivo de reduzir o índice de sedentarismo e as doenças decorrentes da falta de exercício. Desenvolvendo atividades como a caminhada orientada, ginástica chinesa, grupo de corrida, ritmos e Yoga, o programa atingiu 2.529 vidas.



Viver Bem sem Cigarro

Durante o ano, a equipe da Medicina Preventiva realizou o Grupo Viver Bem sem Cigarro, com o objetivo de auxiliar o tabagista no abandono ao tabaco por meio de sessões em grupos com profissional de saúde especializado, atingindo 39 vidas.



Transporte Aeromédico

Os clientes de planos regulamentados com cobertura hospitalar e abrangência nacional da Unimed Porto Alegre têm à disposição o serviço de transporte aeromédico, quando solicitado pelo médico assistente. Em 2014, 274.361 clientes contaram com essa cobertura, tendo a possibilidade de serem transportados de forma ágil e segura para atendimento médico.

Base de Clientes Transporte Aeromédico	Total
2013	270.763
2014	274.361

Benefício-Família

O Benefício-Família assegura aos dependentes a continuidade da assistência médica por até cinco anos em caso de óbito do usuário titular do plano de saúde da Unimed Porto Alegre, com isenção total dos custos de mensalidade. Em 2014, o número de usuários que contam com o benefício totalizou 262.023 clientes.

Base de Clientes Benefício Família	Total
2013	277.569
2014	262.023

3.4 Serviços Próprios

G4-4

Centro de Diagnóstico por Imagem

As unidades de imagem do Shopping Total e do Moinhos de Vento passaram por nova avaliação da certificadora DNV em nome da Organização Nacional de Acreditação (ONA), e foi recomendada a manutenção do selo de **Acreditação Plena nível II**. Melhorias nos processos de atendimento visando à segurança e satisfação do cliente continuam sendo implementadas. O destaque vai para o aumento no volume de exames de raios x com 10,2% de aumento e tomografia, que cresceu 15,6% em relação ao ano anterior.



A ONA é uma organização não governamental que tem o objetivo de promover a implantação de um processo permanente de avaliação e de certificação de qualidade dos serviços de saúde no país. O processo de certificação na ONA prepara a instituição para a busca de maior eficiência e efetividade no atendimento aos pacientes, racionalização e a adequação de recursos, utilização dos referenciais de excelência do atendimento à saúde e redução dos riscos para pacientes, profissionais e colaboradores.

CDI Shopping Total	Ecografia	Mamografia	RX	Tomografia	CDI Moinhos	Ecografia	Mamografia	Densitometria Óssea
2013	26.846	4.843	15.784	6.460	2013	24.951	4.501	3.027
2014	29.334	4.604	17.396	7.463	2014	24.976	4.545	3.030

3.4 Serviços Próprios

Laboratório

O Laboratório manteve o ritmo de crescimento do volume de exames com 12,6% de aumento em 2014, sendo realizados 2.635.761 exames nas unidades de Porto Alegre e Região Metropolitana. A área de processamento passou a ter gestão completa da Cooperativa e incluiu a unidade de processamento de Guaíba, com 220.851 exames processados,

somando 2.856.612 exames no total. Houve incremento no número de exames nos postos de coleta, com destaque para as unidades de Gravataí, com crescimento de 27%; Alvorada, com 22%; seguidos de Sapucaia do Sul e Zona Norte, com 21%.

Quantidade de Exames Laboratoriais	Centro	Zona Sul	Zona Norte	Cachoeirinha	Shopping Total	Canoas	Esteio	Guaíba	Moinhos	Gravataí	Alvorada	Sapucaia
2013	214.942	316.320	297.774	162.408	435.001	101.831	94.386	204.959	453.359	126.259	57.943	81.161
2014	238.704	364.733	361.201	175.270	471.965	120.967	103.702	220.851	470.498	159.907	70.933	97.881

Centro de Oncologia

O Centro de Oncologia e Infusão implantou em 2014 o serviço de assistência farmacêutica juntamente com o processo de dispensação dos medicamentos para o tratamento de câncer (via oral).

A Organização Nacional de Acreditação (ONA), por meio da certificadora DNV, em nova avaliação, recomendo a manutenção do selo “Nível II – Acreditado Pleno” para o Centro de Oncologia e Infusão da Unimed Porto Alegre.



3.4 Serviços Próprios

Home Care

Em 2014, o Home Care da Unimed Porto Alegre desenvolveu o trabalho de assistência domiciliar baseado nos princípios do cuidado e da humanização dos pacientes e familiares. O serviço atendeu uma média de 189 pacientes por mês. Em dezembro, o número totalizava 183.

Prontos-atendimentos

Em 2014 os Prontos-atendimentos de Canoas, Esteio e Guaíba somaram 154.799 atendimentos entre urgências, emergências e pequenos procedimentos, consolidando a força dos serviços próprios da Unimed Porto Alegre.

Total de Pacientes Atendidos	Canoas	Esteio	Guaíba
2013	62.832	42.563	41.341
2014	66.829	42.343	45.627

Pacientes Atendidos pelo Home Care	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
2013	150	151	158	154	154	168	168	163	165	174	170	166
2014	188	188	193	197	198	202	188	190	179	183	174	183

Núcleos Unifácil

Com estruturas em Porto Alegre e na Região Metropolitana, os Núcleos Unifácil atingiram a marca de 104.293 usuários em 2014. Foram realizadas 191.295 consultas nos núcleos, redução de 5% em relação ao ano anterior.

Unifácil	Atendimentos nos Núcleos
2013	201.358
2014	191.295

Total de Consultas	Número de Consultas
Núcleos Unifácil	191.295
Consultórios	128.384
Emergências	124.978
Núcleos Virtuais	70.655
Ambulatórios Empresas	11.059

Hospital

Localizado no município de Guaíba, o Hospital Unimed tem crescido a cada ano tendo em vista o número de procedimentos realizados.

Quantidade de Exames Laboratoriais	
2013	204.959
2014	219.485

Quantidade de Exames CDI - Guaíba			
	Ecografia	RX	Tomografia
2013	12.279	18.402	3.503
2014	12.669	20.724	2.146

Quantidade de Internações/Procedimentos				
	Internações	Ambulatório	Cirurgias	Partos
2013	1.182	1.734	2.311	254
2014	1.158	1.918	2.435	269

4.0 Desempenho Financeiro

G4-EC1

Demonstração do valor adicionado

Exercícios findos em 31 de dezembro Em milhares de reais	2014	2013	Exercícios findos em 31 de dezembro Em milhares de reais	2014	2013
Receitas			Distribuição do valor adicionado		
Contraprestações emitidas líquidas	1.504.625	1.307.417	Remuneração do trabalho		
Outras receitas	87.681	67.850	Cooperados		
Provisão para créditos de liquidação duvidosa	4.520	6.452	Produção (consultas e honorários)	464.184	424.254
	1.587.786	1.368.815	Benefícios	2.955	2.696
Variação das provisões técnicas			Dirigentes, conselheiros e empregados		
Provisão para remissão	2.093	1.604	Salários, 13º, férias, etc.	75.766	64.556
			Benefícios	29.417	25.864
Receita líquida operacional	1.585.693	1.367.211	FGTS	4.127	3.549
Eventos e despesas operacionais			Participações nos resultados	6.830	489
Eventos indenizáveis líquidos	712.386	634.531	Impostos, taxas e contribuições		
Variação da provisão para eventos ocorridos e não avisados	23.769	9.890	Federais	76.429	11.056
Outras despesas operacionais	75.955	55.401	Previdência social	18.134	24.975
	812.110	699.822	Municipais	4.232	8.880
Insumos adquiridos de terceiros			Contribuições para a sociedade	1.557	1.294
Materiais, energia, serviços de terceiros, patrimoniais e outros operacionais	99.541	89.116	Remuneração de capitais de terceiros		
			Juros	42	68
Valor adicionado bruto	674.042	578.273	Aluguéis	11.527	9.839
Depreciação e amortização	16.359	13.392	Remuneração de capitais próprios		
			Juros sobre remuneração de capital	8.127	6.472
Valor adicionado líquido produzido pela entidade	657.683	564.881	Constituição de reservas e fundos	6.524	7.094
Valor adicionado recebido em transferência			Sobras à disposição da AGO	162	20.809
Receitas financeiras	50.193	43.298	Valor adicionado distribuído		
Receitas patrimoniais	2.137	3.716		710.013	611.895
Valor adicionado total a distribuir	710.013	611.895			

4.0 Desempenho Financeiro

4.1 Resultado

G4-EC1

Receita Bruta	R\$/mil
2013	1.375.262
2014	1.592.311

	2013	2014
Despesas Operacionais	154.403	169.881
Despesas Operacionais sobre Receita Líquida	11,33%	11,16%

Saldo Final de Caixa	R\$/mil
2013	247.404
2014	363.567



Custo Assistencial (R\$/mil)	2013	2014
Honorário Médico	360.233	405.745
Custos de Hospitais	468.774	495.516
Custos de Serviço	179.085	201.917
Intercâmbio (Usuários POA)	172.465	211.961
Provisões de Risco / PEONA / Remissão	11.492	25.862
Outros Custos	67.082	45.062
Recuperação de Custos	-65.410	- 75.070
Total (sem complemento)	1.193.721	1.310.993

4.0 Desempenho Financeiro

4.2. Investimentos

G4-ECl

Investimentos (R\$ Mil)	2013	2014
Sistemas e Equipamentos de Informática	16.563	11.933
Centro de Diagnóstico	401	1.312
Instalações + Móveis e Utensílios	488	642
Laboratório Unimed	31	418
Unifácil	327	357
SOS Unimed	97	306
Hospital Guaíba	244	270
Prédio Sede	366	157
Posto de Coleta Zona Norte	-	136
Veículos	203	117
Pronto Atendimento Canoas e Esteio	101	52
Espaço Bem Estar	13	-
Prédio Marketing/Vendas	177	-
Equipe Multidisciplinar	6	-
Outros	316	225
TOTAL (caixa)	19.333	15.925

4.3. Complemento

O ano de 2014 foi marcado por uma maior estabilidade dos custos assistenciais, o que impactou diretamente no complemento. Diante desse cenário, a Cooperativa encerrou mais um exercício com resultado positivo, o que possibilitou a distribuição de R\$ 48,32 milhões como Complemento.

Complemento	R\$/mil	Pagamento de honorário médico sem complemento*	R\$/mil
2013	21.099	2013	360.233
2014	48.328	2014	405.745
Pagamento de honorário médico, complemento e juros sobre remuneração de capital próprio*		Complemento e juros sobre remuneração de capital próprio	
2013	387.804	2013	27.571
2014	462.200	2014	56.455

* Juros sobre capital próprio é bruto do IR.

5.0. Governança **Cooperativa**

5.1. Composição Administrativa

G4-34

A Unimed Porto Alegre é administrada pelo Conselho de Administração, liderado e coordenado pelo presidente do Conselho de Administração da Cooperativa; e é composto por 15 sócios, todos cooperados, com títulos de presidente do Conselho de Administração, vice-presidente do Conselho de Administração e 13 conselheiros vogais. O mandato é de três anos. Ao término de cada período, é obrigatória a renovação de no mínimo um terço dos componentes.

O Conselho de Administração da Cooperativa é estruturado nos seguintes órgãos:

Plenário

Comissão Técnico-Disciplinar

**Comissão de Administração,
Finanças e Marketing**

**Comissão de Admissão,
Credenciamento e Normas**

O Plenário reúne-se, ordinariamente, uma vez por semana, às terças-feiras, das 20h às 22h; e extraordinariamente sempre que for convocado.

As Comissões reúnem-se, ordinariamente, uma vez por semana e, extraordinariamente, sempre que forem convocadas.

O Conselho Fiscal é constituído por três membros efetivos e três suplentes, todos cooperados, eleitos anualmente pela Assembleia Geral, sendo permitida apenas a reeleição de um terço dos seus componentes. Cabe-lhe, entre outras, as seguintes atribuições: conferir, mensalmente, o saldo do numerário existente em caixa; certificar-se se há exigências ou deveres a cumprir com as autoridades fiscais, trabalhistas ou administrativas; estudar os balancetes e outros demonstrativos mensais; acompanhar e fiscalizar a execução financeira, orçamentária e os atos de gestão.

À Diretoria Executiva compete, dentro dos limites da Lei e do Estatuto Social, segundo deliberações da Assembleia Geral e do Conselho de Administração, executar as

normas estabelecidas para o cumprimento dos objetivos da Cooperativa.

A Assembleia Geral dos sócios, ordinária e extraordinária, é o órgão supremo da Cooperativa. Dentro dos limites da lei e do Estatuto Social, toma qualquer decisão de interesse da sociedade, e suas deliberações vinculam a todos, ainda que ausentes e discordantes.

A Unimed Porto Alegre também conta com Coordenadorias Regionais, que são uma extensão da Cooperativa para atendimento a clientes, médicos cooperados, serviços credenciados e comercialização de contrato de assistência à saúde.

Podem associar-se à Cooperativa todos os médicos que preencham as condições previstas no Estatuto Social da Unimed Porto Alegre. Até 31 de dezembro de 2014, a Unimed Porto Alegre contava com 6.303 médicos, incluindo os médicos jubilados. Todos eles recebem, periodicamente, informações sobre a Cooperativa por meio dos canais de comunicação (Interligando Dia a Dia e Urgente, Interligando Indicadores, Clipagem de Mercado, webcards, cartazes, SMS e Cooperado Online).

5.0. Governança **Cooperativa**

Comissão de Administração Gestão 2013/2016

Dr. Alberto Salgueiro Molinari
Dr. Alexandre Ângelo Zereu
Dr. Antônio Rogério Proença Tavares Crespo
Dra. Beatriz Vailati
Dr. Flávio José Petersen Velho
Dr. Guilherme Becker Sander
Dr. Ildo Antônio Betineli
Dr. Ilson Enk
Dr. João Vicente Bassols
Dr. Jorge Roberto Cantergi
Dr. José Paulo Vasconcellos Ferreira
Dr. Luiz Antônio Bonzanini
Dr. Márcio Pizzato
Dr. Mario Henrique Osanai
Dr. Regênio Mahfuz Herbstrith

Conselho Fiscal Gestão 2014/2015

Titulares

Dr. Manoel Pitrez Filho
Dra. Roberta Rigo Dalcin
Dr. Paulo Issi

Suplentes

Dra. Lúcia Diehl
Dr. Cláudio Vinicius Bublitz
Dr. Cláudio H. Wolff

Diretoria Executiva

Dr. Márcio Pizzato

Presidente do Conselho de Administração

Dra. Beatriz Vailati

Vice-presidente do Conselho de Administração

Dr. Flávio da Costa Vieira

Superintendente Geral

Dr. Angelo Giugliani Chaves

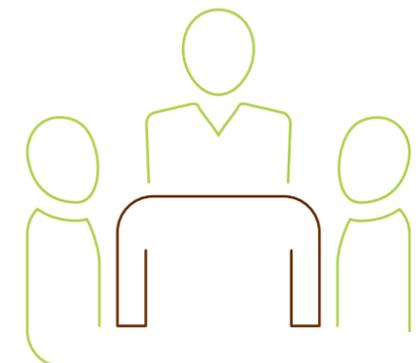
Diretor de Relações com o Mercado

Dr. Carlos Fernando Carvalho Rizzon

Diretor de Relacionamento com o Cooperado

Dr. Paulo Roberto Soares

Diretor de Provimento de Saúde



Coordenadores Regionais

Cachoeirinha: Dra. Flávia Wolf Torikachvili
Camaquã: Dra. Carla Maria Brandeburski
Canoas: Dr. Luiz Aneron Pinto da Silva
Esteio: Dr. Lauro Antônio Dondonis Filho
Gravataí: Dr. Marcelo Leone de Souza Lima
Guaíba: Dr. Mario Roque Rossi Filho
Viamão: Dr. Caio Sérgio Cabral
Capão da Canoa: Dr. José Luiz da Costa Gonçalves
Osório: Dr. Rodrigo Rheinheimer Seben
Torres: Dr. José Luiz da Costa Gonçalves
Tramandaí: Dr. Rodrigo Rheinheimer Seben

Comissão de Admissão, Credenciamento e Normas (CACN)

Dr. Alexandre Angelo Zereu
Dr. Guilherme Becker Sander
Dr. Ildo Antônio Betineli
Dr. Ilson Enk

Comissão de Administração, Finanças e Marketing (CAFM)

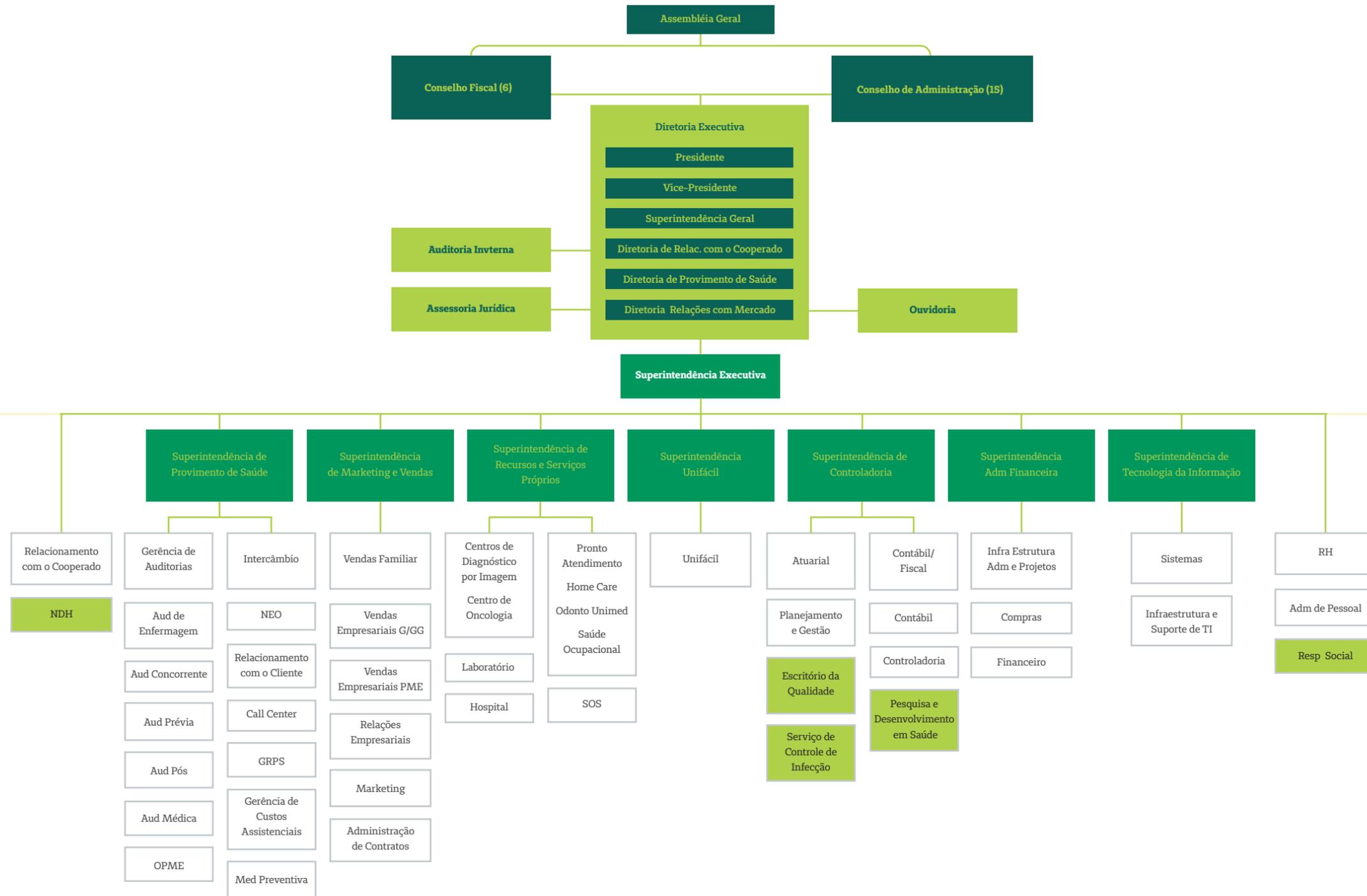
Dr. Antônio Rogério Proença Tavares Crespo
Dr. Flávio José Petersen Velho
Dr. José Paulo Vasconcellos Ferreira
Dr. Luiz Antônio Bonzanini
Dr. Regênio Mahfuz Herbstrith

Comissão Técnico- Disciplinar e Ética (CTD)

Dr. Alberto Salgueiro Molinari
Dr. João Vicente Bassols
Dr. Jorge Roberto Cantergi
Dr. Mario Henrique Osanai

5.2 Organograma

G4-34



5.3. Código de Conduta

G4-HR1;G4-HR10;G4-HR12;G4-HR3;G4-HR4;G4-HR5;G4-HR6;G4-HR7;G4-HR8;G4-HR9;G4-SO3;G4-SO4

Alicerçado nas práticas de Governança Corporativa, o Canal de Conduta foi lançado em 2012 e confere ainda mais transparência à relação entre a Cooperativa e seus colaboradores. Todas as manifestações ocorrem de forma confidencial, indo ao encontro da transparência e ética anunciadas nos valores da empresa.

Durante o ano de 2014, 200 colaboradores participaram do treinamento sobre o Código de Conduta, realizado em 12 turmas por meio de ensino à distância (EAD).

CLIQUE AQUI E ACESSE O CÓDIGO DE CONDUTA DA UNIMED PORTO ALEGRE.

Discriminação

A Unimed Porto Alegre não registrou, no ano de 2014, casos relacionados a risco infantil, fraudes e corrupção, discriminação, reclamações relacionadas a impactos em Direitos Humanos ou violação aos direitos de povos indígenas e tradicionais. A operadora dispõe de mecanismos em funcionamento para denúncias referentes a situações de discriminação de qualquer natureza, previstos em seu Código de Conduta, disponível para todos os públicos de relacionamento da Cooperativa Médica; na intranet, para colaboradores; e no site, para os demais públicos.

Os procedimentos e políticas anticorrupção adotados pela Unimed Porto Alegre foram comunicados por meio de reunião com o Conselho de Administração e Fiscal dos relatos registrados no Canal. A avaliação de risco no Canal de Conduta é elaborada por meio da auditoria interna em seu Plano de Auditoria Anual, com o objetivo de analisar os riscos operacionais com foco nas fragilidades, perdas ou desvios operacionais e financeiros, sem abordar especificamente a corrupção.



6.0. Relacionamento

6.1. Cooperados

Nos últimos anos, a Unimed tem investido em estratégias de relacionamento, comunicação e informatização dos consultórios médicos. Em 2014 mais ações foram implementadas com o objetivo de fortalecer o engajamento dos sócios com a sua cooperativa.

Revitalização do Cooperado Online

The infographic features a dark teal background. At the top, the text 'Cooperado Online. Feito do seu jeito.' is displayed in white. Below this, a smaller text block states: 'Com as suas sugestões, transformamos o Cooperado Online em uma ferramenta muito mais prática e funcional.' In the center, there is a circular graphic with an orange ring and the text 'Carregando melhorias' inside. To the right of this graphic, another text block reads: 'No dia 17/5, conheça o novo layout do site com a implementação das sugestões que recebemos dos cooperados, que se transformaram em benefícios para todos.' At the bottom of the infographic, there are three screenshots of the Cooperado Online website interface, showing various navigation menus and content areas. The Unimed logo and 'Porto Alegre' are visible in the bottom right corner of the infographic.

A partir das sugestões dos cooperados, o site exclusivo para os médicos cooperados, o Cooperado Online, foi reestruturado para tornar esse meio de comunicação mais prático e funcional. O grande foco da revitalização foi facilitar o acesso às informações da Cooperativa. Com a sua senha, o médico pode acessar o simulador de valores de remuneração médica pagos pelos diferentes planos comercializados pela Unimed, trocar informações com a auditoria médica, acessar comunicações, agenda de eventos e cursos, extrato médico, registrar atendimentos, dentre outros.

6.0. Relacionamento

Aplicativo Cooperado Online - APP

Em 2014 foi lançado o aplicativo Cooperado Unimed Porto Alegre, desenvolvido com base nos principais serviços acessados pelos médicos cooperados: extrato médico, pesquisa de produção médica, saldo de pontos no programa Participa Cooperado, comunicados institucionais e resultados de exames dos pacientes. A novidade está disponível para sistemas iOS e Android.

App Cooperado Unimed Porto Alegre

Facilidades na palma da mão.

- Extrato médico • Pesquisa de produção médica
- Saldo de pontos no programa Participa Cooperado
- Comunicados institucionais • Resultado de exames

Aplicativo disponível para Android e iOS (iPhone 4 ou superior).

Circuito Gastronômico no Clube do Cooperado

Atendendo a um dos segmentos do Clube do Cooperado, a “Gastronomia”, foi realizado em janeiro de 2014 o circuito gastronômico da Unimed Porto Alegre para os médicos cooperados. Por meio de parcerias com restaurantes renomados foram oferecidas vantagens exclusivas aos cooperados.

Unimed Porto Alegre

CLUBE do COOPERADO

CIRCUITO GASTRONÔMICO

CLUBE DO COOPERADO

de 6 a 31 de janeiro

Ainda dá tempo de provar as delícias de vantagens do Circuito Gastronômico do Clube do Cooperado.

Até o dia 31 de janeiro, você pode descobrir os sabores do Constantino, do Le Bistrot, do Bah, do Press e do Koh Pee Pee, com vantagens exclusivas.

Acesse o Cooperado Online e saiba mais.

Constantino | **KOH PEE PEE** | **BAH** RESTAURANTE | **press** | **Le Bistrot**

Para aproveitar as vantagens é indispensável a apresentação do cartão do Clube do Cooperado.

As ofertas são válidas somente para o turno de 2013

Clube do Cooperado. Exclusivo como você 2014

6.0. Relacionamento

Mês de Comemoração ao Dia do Médico

Para celebrar o mês de outubro, quando comemoramos o Dia do Médico, diversas ações foram realizadas. O Clube do Cooperado preparou parcerias exclusivas, com descontos em diversos restaurantes e uma seleção especial de vinhos em parceria com a loja Vinhos do Mundo para o médico cooperado desfrutar de momentos especiais. Na semana do Dia do Médico, os cooperados foram recebidos nos locais de atendimento com um café especial, regado a frutas e sucos naturais, em prol da saúde e do bem-estar dos cooperados. Na noite de 30 de outubro, aproximadamente mil pessoas se divertiram e prestigiaram o show exclusivo com a Banda Bee Gees One Cover, no Teatro do Bourbon Country. Com um repertório de duas horas de duração, o público curtiu sucessos como *Words, I started a joke* e *Staying alive*.



Novas Parcerias Clube do Cooperado

No ano de 2014, as parcerias do Clube do Cooperado foram intensificadas, para proporcionar benefícios exclusivos aos cooperados, atendendo a seis dimensões: Saúde e Bem-Estar, Esporte, Gastronomia, Educação, Lazer e Tecnologia. Entre as novas parcerias, é possível destacar:

- Faculdades: Decision/FGV, ESPM, Unisinos e Dom Cabral
- Restaurantes: Koh Pee Pee, K Thai Bar e Vilaró
- Escolas de idiomas: Up Idiomas e Yázigi
- Hotéis: grupo GJP Hotels & Resort (rede de hotéis em diversas cidades)
- Demais parceiros: loja de Informática Compu Job, Farmácia Panvel,
- Vinhos do Mundo e Ótica Esfera.

Medicina Preventiva

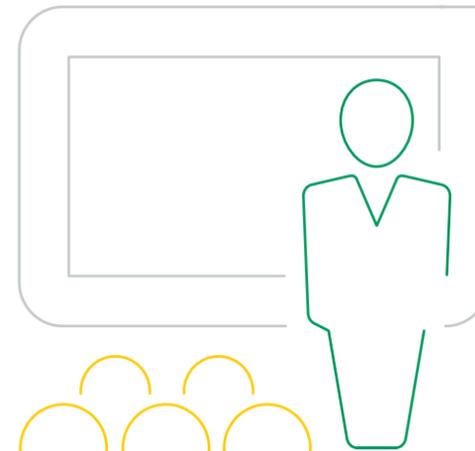
A Unimed disponibiliza, em parceria com a área de Medicina Preventiva, grupo de corrida e de caminhada orientada para médicos cooperados e seus familiares. Além desses, há também grupos de reeducação alimentar e preparações saudáveis, programas para adultos acima de 60 anos e adolescentes, e ainda projetos voltados ao gerenciamento de doenças crônicas, como diabetes e hipertensão. As atividades promovidas pela Medicina Preventiva podem ser conferidas no tópico "Produtos e Serviços Complementares", em Medicina Preventiva.

6.0. Relacionamento

Palestras

A Unimed Porto Alegre realizou na capital gaúcha e nas coordenadorias regionais quatro palestras para disseminar o Planejamento Estratégico da Cooperativa e principais projetos. Uma palestra especial foi realizada com o consultor de Planejamento Estratégico, professor Carlos Rossi, para apresentar toda a estratégia da Cooperativa até 2020.

Foi realizado um encontro com o Superintendente Executivo para apresentar aos cooperados o negócio Unimed "Conhecendo a Unimed Porto Alegre: sua cooperativa, seu negócio". Mais de 200 cooperados participaram dos eventos, que obteve um índice geral de satisfação de 91,95%.



Pesquisa com os Cooperados

No ano de 2014, diversas pesquisas foram realizadas com o intuito de ouvir o cooperado e saber a sua avaliação em relação a diversos aspectos: comunicação da Unimed, avaliação dos sistemas tecnológicos disponíveis, melhorias para o site exclusivo dos cooperados, atendimento presencial das equipes de relacionamento e atendimento no call center. Em outubro foi realizada uma pesquisa especial referente à saúde e ao bem-estar dos cooperados. O objetivo foi saber como a Unimed poderia auxiliar no cuidado da saúde deles. A partir dos resultados, foram traçadas estratégias para atender à necessidade dos cooperados de cuidar da sua saúde. A primeira ação foi realizada ainda no mês de dezembro, com a disponibilização de um kit de cuidados aos participantes da pesquisa, e com a divulgação dos programas da Medicina Preventiva.

6.0. Relacionamento

Mais Unimed

Ao longo do ano, foi intensificada a implantação do novo sistema – o Mais Unimed – nos consultórios médicos. A ferramenta traz um novo conceito de relacionamento entre clientes, cooperados e prestadores, possibilitando a solicitação de exames de forma eletrônica. O ano encerrou com 2.293 cooperados aptos para o registro de consultas e exames autogerados, e 789 aptos para a solicitação on-line de exames. Todos em busca da informatização e de um mundo mais verde.



Agendamento On-line

É disponibilizada aos cooperados a possibilidade de divulgar horários disponíveis no sistema de agendamento on-line para facilitar o acesso do cliente para marcação de consultas. Mais de 19.290 consultas foram agendadas por meio dessa inovação. Esse recurso oportuniza a captação de novos pacientes a todos os cooperados.

Canal de Comunicação com a Auditoria

A Auditoria Médica da Unimed implementou uma nova forma de relacionamento para facilitar a troca de informações entre os cooperados e os auditores médicos. O canal de comunicação está disponível no Cooperado Online. Facilidades, como o envio de parecer médico para autorização de procedimentos dos pacientes, estão disponíveis no Canal de Comunicação com a Auditoria.



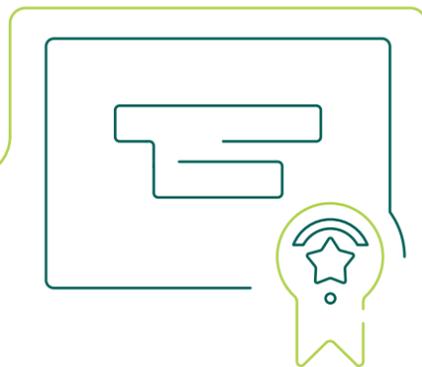
Programa de Relacionamento com a Secretária

O programa de relacionamento com as secretárias de cooperados foi intensificado em 2014. Agora as secretárias contam com uma página exclusiva no site da Unimed na qual é possível visualizar as comunicações e regras de atendimento aos clientes da Unimed, bem como acompanhar a agenda de treinamentos e eventos. Pelo canal Fale Conosco, disponível na página, a secretária pode enviar solicitação de informações e esclarecimentos referentes aos processos da Unimed.

6.0. Relacionamento

Treinamento para Secretárias

A Unimed promoveu diversos treinamentos ao longo de 2014, capacitando mais de 450 secretárias. Nos encontros, elas foram treinadas para utilizar as novas ferramentas, como Mais Unimed, agendamento on-line, biometria, além de esclarecer dúvidas sobre o processo de autorização de atendimento e cobrança de honorários médicos.



Encontro Anual de Secretárias

A XXI Edição do Encontro de Secretárias dos médicos cooperados da Unimed Porto Alegre teve como temática o “Cuidar” e reuniu 260 secretárias. O evento foi realizado no dia 22 de novembro, no Centro de Eventos do Plaza São Rafael. As participantes foram cuidadas pela Unimed por meio de atividades como massagem, maquiagem, aula de alongamento, orientação alimentar e dança, promovendo a integração com as demais secretárias. Na mesma ocasião, foram capacitadas a encantar o paciente e a utilizar de forma adequada os recursos e sistemas da Cooperativa.

Programa Participa Cooperado



The screenshot shows the 'Unimed Cooperado Online' interface. The top navigation bar includes 'Home', 'Meu Unimed', 'Meu Dia a Dia', 'Meus Benefícios', 'Meu Plano de Saúde', 'Comunicações e Eventos', and 'Central de Atendimento'. The main content area features a 'Meus Benefícios' section with a banner for 'SEUS PONTOS PREFERIDOS' and a 'Participa Cooperado' section. The 'Participa Cooperado' section includes a description of the program, a 'Pontuação' section, and a 'Ciclo 2014 - 2015' section with buttons for 'ACESSE AQUI', 'EXTRATO DE PONTOS 2014 - 2015', 'REGULAMENTO 2014-2015', and 'HISTÓRICO DO PROGRAMA'. The bottom of the page contains contact information for various services: 'Linha Direta com o Cooperado' (0800 510 4747), 'Central de Relacionamento com o Cliente' (0800 510 4646), 'SOS Emergências Médicas' (0800 7070 007), and 'Ouvidoria Unimed Porto Alegre' (4020 1046).

O Programa Participa Cooperado busca cada vez mais o engajamento e a participação do cooperado nas atividades e eventos da Cooperativa, como assembleias, exercício do voto nas eleições para os Conselhos de Administração e Fiscal, cursos, treinamentos e palestras oferecidos pela Cooperativa nas modalidades presencial e EAD, e ainda atualização cadastral. Em quatro edições, o programa já premiou mais de mil cooperados com pacotes de viagens, ultrabooks, anuidades do CREMERS, etc. É a valorização do sócio que cuida do futuro da sua Cooperativa.

6.0. Relacionamento

Espaço EAD Cooperados

Em 2014, o Espaço EAD Cooperados contou com a participação de 239 médicos cooperados. A Educação à Distância é uma modalidade de ensino em que o aluno estuda no local e horário mais conveniente para ele. O acesso à ferramenta pode ser realizado de qualquer local que disponha de acesso à internet. Os cursos disponibilizados foram Cooperativismo e Sistema Unimed, Introdução à EAD e Excel Avançado.

MBA Gestão de Negócios em Saúde

No ano de 2014, foi finalizada a terceira edição do MBA Gestão de Negócios em Saúde com a Fundação Unimed. Já somam 120 cooperados formados nas três edições. A quarta edição teve início em novembro, e a ESPM foi escolhida como parceira para preparar mais 40 cooperados para funções de gestão.



Curso de Integração de Novos Cooperados

O Curso de Integração de Novos Cooperados tem o objetivo de apresentar a Cooperativa aos novos sócios. Entre os assuntos abordados, estão o planejamento estratégico da Cooperativa; direitos, deveres, vantagens e benefícios dos cooperados; serviços próprios e a geração de trabalho médico e treinamento operacional referente à rotina administrativa do Cooperado. No ano de 2014, foram realizadas duas turmas para cem médicos em cada curso, promovendo a integração dos novos sócios.



Happy Hour dos Aniversariantes



O Happy Hour dos Aniversariantes já virou tradição da Unimed Porto Alegre. Em 2014 a Unimed realizou dois encontros semestrais em comemoração aos aniversariantes médicos. Os eventos contaram com coquetel e serviço do chef Edevaldo Nunes ambientado ao som de uma banda de Jazz. Os encontros serviram de integração para os cooperados que estiveram presentes em um clima de total confraternização com os demais colegas. O happy foi realizado no Dado Bier do Shopping Bourbon Country.

6.2. Clientes

G4-PR1;G4-PR5;G4-PR6;G4-PR8

Em comparação com o ano anterior, a Unimed Porto Alegre encerrou 2014 com um crescimento de 3% em sua carteira de clientes, totalizando 717.990 vidas, considerando o intercâmbio.

Carteira de Clientes	2013	2014
Unimed Porto Alegre	623.378	637.984
Intercâmbio	74.187	80.006
Total	697.565	717.990

A satisfação dos clientes foi mensurada por meio do Índice de Excelência no Atendimento da Unimed Porto Alegre e obteve um resultado de 89,53%, extremamente positivo levando em conta os padrões de excelência mundiais.

O Índice foi elaborado com base em cinco pilares de atendimento: médicos cooperados, prestadores de serviços, serviços próprios, Unifácil e Operadora. Cada pilar representa 20% da satisfação dos clientes.

Central de Relacionamento com o Cliente

A Central de Relacionamento com o Cliente da Unimed Porto Alegre atendeu, em 2014, 1.355.926 chamadas, divididas em: clientes, agendamento, serviços, cooperados, PME e Walmart.

Atendimentos	Chamadas
Clientes	695.052
Agendamento	290.865
Serviços	170.046
Cooperados	139.347
PME	38.356
Walmart	22.260
Total	1.355.926

Ações de Relacionamento

Em 2014 a estratégia de comunicação com os clientes foi norteada pelo conceito “Cuidar de você. Esse é o plano.”. Alicerçado no posicionamento Medicina com Significado, ele resgata o compromisso e o protagonismo da Unimed Porto Alegre em cuidar das pessoas visando o fortalecimento da marca e da condição de líder no mercado de planos de saúde. Para tanto, ao longo do ano, foram proporcionados momentos especiais de bem-estar, agregando cada vez mais valor às relações com os clientes e à sociedade em geral.



Projeto Verão



PROMOÇÃO
VERÃO UNIMED
Cuidar de você é a nossa praia.

Pensando em garantir proteção e tranquilidade para você e sua família, intensificamos nossa presença no Litoral Norte e Costa Doce no período de 24 de dezembro de 2013 a 9 de março de 2014.

Disponibilizamos uma Central de Agendamento de Consultas exclusiva pelo telefone 0800 648 4545.

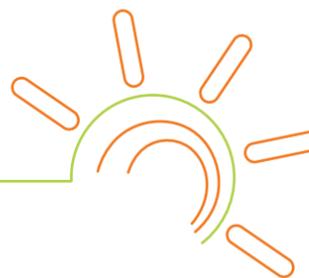
Nossas lojas nessas regiões possuem serviços administrativos como autorizações, atualização cadastral, vendas, entre outros.

CLIQUE AQUI E CONFIRA MAIS INFORMAÇÕES

Unimed
Porto Alegre

f unimedpoa | @unimedpoa | unimedpoa.com.br | 0800 510 4646

Devido à crescente demanda de clientes que se deslocam para as praias gaúchas no verão, a Unimed Porto Alegre intensificou o atendimento médico no Litoral Norte, Região Centro Sul - Costa Doce, garantindo proteção e tranquilidade aos veranistas. A Cooperativa disponibilizou aos clientes a Central de Agendamento de Consultas, por meio de um 0800 exclusivo para agendamento no Litoral, e serviço médico de SOS para quem tiver cobertura para esse serviço. As unidades localizadas nessas regiões disponibilizaram serviços como autorização de exames e procedimentos, atualização cadastral e vendas.



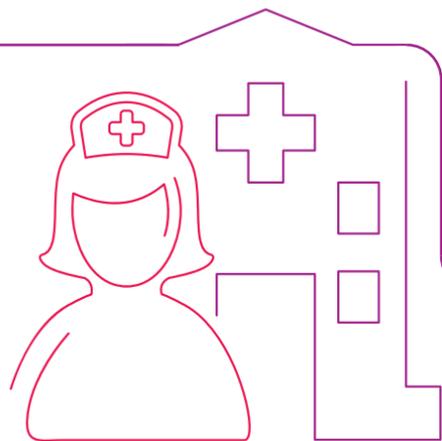
Momento Unimed



Com o objetivo de surpreender as pessoas em lugares inusitados, a Unimed Porto Alegre promoveu, no litoral gaúcho, o Momento Unimed II, uma série de ações voltada para o bem-estar e satisfação das pessoas. Entre janeiro e fevereiro, foram distribuídas frutas frescas na beira da praia e água gelada para quem estava praticando exercícios físicos. Um churrasco surpresa foi oferecido em uma casa de praia de Xangri-Lá e Tramandaí. Participaram da ação as praias de Capão da Canoa, Atlântida, Xangri-Lá, Torres, Tramandaí e Arambaré.

10ª Travessia Torres-Tramandaí

A décima edição da Travessia Torres-Tramandaí Sesc contou, no ano de 2014, com o serviço médico oficial da Unimed Porto Alegre. Os cerca de 2.400 participantes da corrida, que tinha mais de 81.240 m de trajeto, contaram com uma estrutura que incluía uma equipe de 17 profissionais, entre médicos, enfermeiros e técnicos de enfermagem, seis ambulâncias e duas motolâncias à disposição.



Campanha da Gripe

Por meio de parcerias com clínicas de vacinação, a Unimed Porto Alegre ofereceu um desconto especial para os clientes durante a campanha de vacinação contra a gripe em 2014. A Cooperativa ainda divulgou várias dicas, incentivando os clientes a manter hábitos saudáveis, para se prevenir da doença.



Planeta Atlântida



Festival de música do Rio Grande do Sul promovido pelo Grupo RBS, o Planeta Atlântida contou com o serviço médico oficial da Unimed Porto Alegre. A Cooperativa esteve à disposição das pessoas que se deslocaram até a praia de Atlântida para o evento. Foram disponibilizadas três ambulâncias equipadas com UTIs móveis e um ambulatório com 48 profissionais entre médicos, enfermeiros e técnicos de enfermagem. Um público de aproximadamente 90 mil pessoas participou do evento, e 533 atendimentos médicos foram realizados.

Concurso Cultural Mês da Mulher



A Unimed Porto Alegre realizou o concurso cultural Mês da Mulher, em comemoração ao Dia Internacional da Mulher, ocorrido em março. Para participar, bastava responder à pergunta: “Quem você gostaria de presentear neste Dia Internacional da Mulher? Por quê?”. As três respostas mais criativas e originais foram divulgadas no site, e as vencedoras ganharam uma bicicleta feminina.

Campanha de Divulgação Casa Bem-Estar



“Deixe sua história completar a nossa” foi o conceito da campanha de divulgação da Casa Bem-Estar em 2014. A importância de manter hábitos saudáveis para prevenir doenças foi reforçada por meio de depoimentos de participantes a respeito de suas histórias e das mudanças que os programas dos quais eles participam causaram em suas vidas.

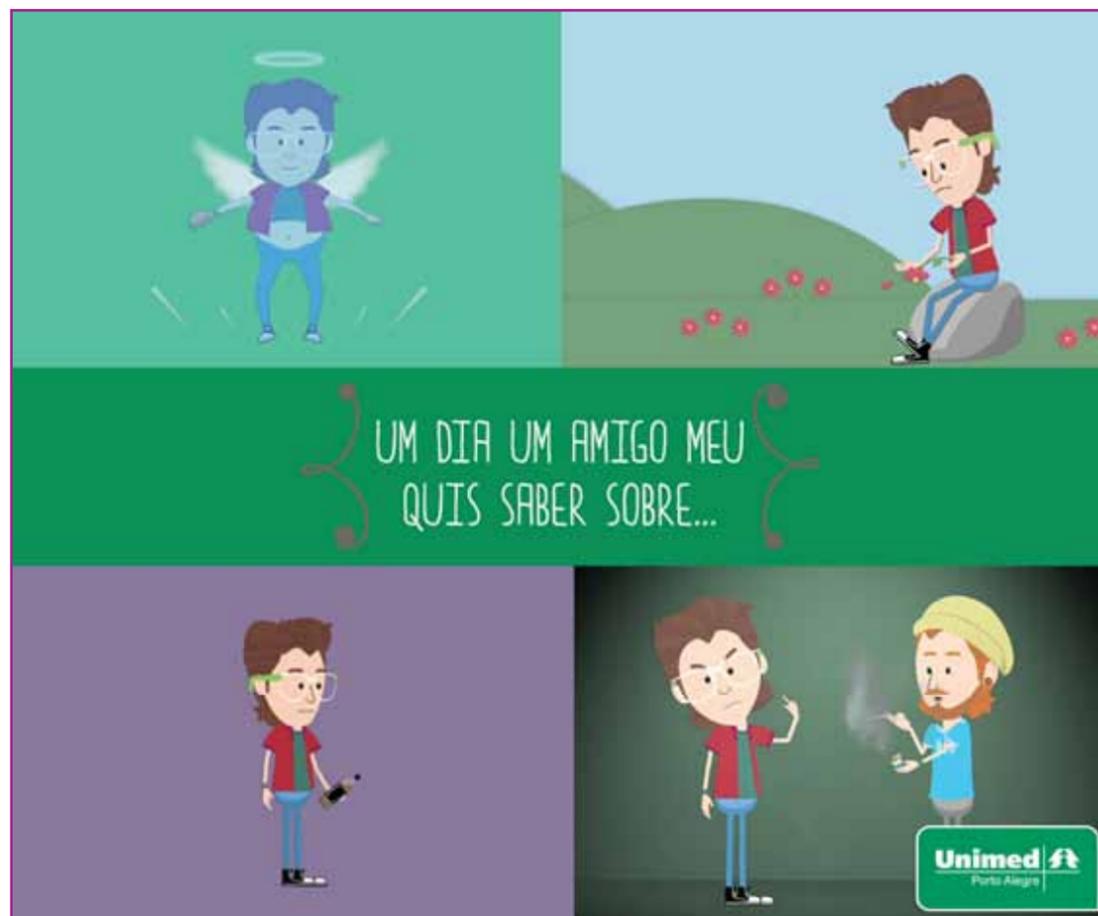
Fronteiras do Pensamento

A Unimed Porto Alegre foi a patrocinadora da oitava edição do projeto Fronteiras do Pensamento. A programação de conferências ocorreu de maio a novembro, em Porto Alegre. Uma das conferencistas, a diplomata Gro Brundtland, que esteve em Porto Alegre em setembro, participou de um almoço exclusivo para convidados no British Club. Organizado pela Unimed Porto Alegre e pelo Fronteiras do Pensamento, o encontro trouxe a primeira mulher a chefiar o governo norueguês e uma das criadoras do conceito de desenvolvimento sustentável, na década de 1980.

Corrida de Porto Alegre

A Unimed Porto Alegre foi a prestadora de serviço médico da 11ª Corrida de Aniversário de Porto Alegre, projeto incentivado pelo Pró-Esporte Municipal. O evento também contou com o Circuito Unimed, uma categoria especial para colaboradores e médicos das Unimed do estado. Participaram da corrida 2.300 atletas.

Uma vez um amigo meu



Em 2014 foi lançada a websérie “Uma Vez um ‘Amigo’ Meu”, programa que reproduziu uma conversa franca com estudantes com idades entre 13 e 18 anos de quatro escolas da capital gaúcha. O objetivo foi levar informações de bem-estar e saúde para o público, provocando reflexão e mudança de comportamento e incentivando o cuidado com a saúde desde cedo. Nos encontros, foram abordados temas polêmicos como tabagismo, drogas, bebidas alcoólicas, hábitos alimentares, obesidade e depressão. Os vídeos tiveram 43.577 visualizações no YouTube e geraram muitos comentários positivos nas redes sociais.

Expointer

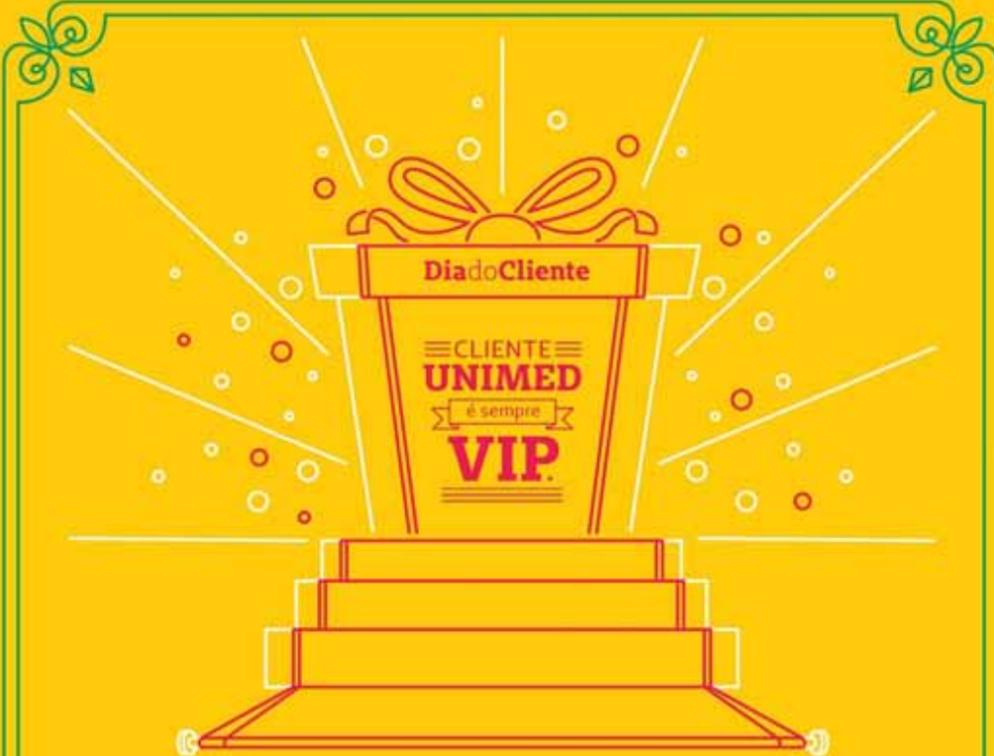
A Unimed Porto Alegre foi o serviço médico oficial da 37ª edição da Expointer, um dos maiores eventos do mundo na área de agropecuária e agroindústria. Realizada entre 30 de agosto e 7 de setembro no Parque de Exposições Assis Brasil, em Esteio, a feira contou com um público de 502 mil pessoas e com uma estrutura para atendimento médico de 40 profissionais e dois ambulatórios, um deles disponível 24 horas. Durante a Expointer, a equipe de SOS realizou 453 atendimentos.

Alzheimer



Para conscientizar as pessoas sobre o Dia Mundial da Doença de Alzheimer, a Unimed Porto Alegre inseriu, no dia 21 de setembro, uma cabine de fotos em um shopping de Porto Alegre e convidou as pessoas a tirarem uma foto cortesia. Quando recebia a foto, o participante percebia que não havia nenhuma imagem, mas sim uma mensagem com os dizeres “É assim o dia a dia de quem tem Alzheimer, alguns dos seus momentos são apagados”. Em seguida, recebiam a foto verdadeira, com a mensagem “Tenha bons momentos e cuide sempre do seu bem-estar”. O vídeo teve 21.777 visualizações no YouTube.

Dia do Cliente



Dia do Cliente

CLIENTE
UNIMED
é sempre
VIP.

A Unimed Porto Alegre leva saúde, tranquilidade e bem-estar para seus clientes durante o ano inteiro. Mas aproveitamos essa data para reforçar o quanto você é especial para nós.

Conte sempre conosco para cuidar da sua saúde com muito carinho e dedicação.

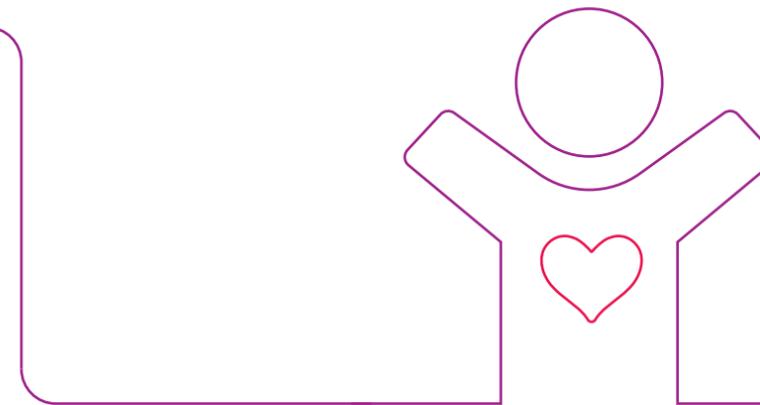
Obrigado por sua confiança.

15 de setembro:
um feliz **Dia do Cliente.**

CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.

Unimed 
Porto Alegre

ANS - nº 352501



Em homenagem ao Dia do Cliente, em 15 de setembro, a Unimed Porto Alegre surpreendeu, encantou e emocionou ao levar a magia do Grupo Tholl para perto dos clientes. Os pacientes que realizaram exames e consultas nas unidades próprias de atendimento da Cooperativa foram surpreendidos com a presença de artistas que trouxeram a magia do circo e do teatro. Além da performance com malabares e entrega de brindes, a alegria tomou conta do ambiente, com muita música.



Parceiros de Atendimento

Nunca se esqueça dos seus **PARCEIROS de ATENDIMENTO**

CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.

Unimed Porto Alegre

Para ser atendido, é **obrigatória** a apresentação de documento de identificação com foto e do cartão Unimed.

O processo de identificação do cliente é extremamente importante, pois identifica corretamente o indivíduo, evitando erros de diagnósticos e de cobrança. Além disso, o cliente tem a segurança de que suas informações de saúde estão em total sigilo. Por isso, a Unimed Porto Alegre tem o dever de solicitar um documento de identificação com foto e o Cartão Unimed em cada utilização do plano de saúde.

Clique aqui e saiba mais.

ANS - nº 352501 | unimedpoa | @unimedpoa | www.unimedpoa.com.br | 0800 510 4646

A campanha Parceiros de Atendimento foi criada pensando na importância da comprovação de documentos para identificação do beneficiário no momento da realização de procedimentos/exames e de sua retirada, sendo uma questão de obrigatoriedade e também de acompanhamento no atendimento a menores de idade para realização de exame e/ou procedimentos. A campanha foi divulgada nos canais de comunicação com clientes, cooperados, colaboradores e serviços credenciados, por meio de displays de mesa, cartazes, e-mail marketing, boleto bancários e flyers.

Concerto no Parque

No dia 7 de dezembro, a Unimed Porto Alegre convidou os porto-alegrenses para assistirem, no Parque da Redenção, à apresentação da Orquestra de Câmara do Theatro São Pedro e Kleiton & Kledir, dupla que é referência no cenário musical do Rio Grande do Sul. Na ocasião, foram recolhidas doações de brinquedos para fazer o Natal de muitas crianças mais feliz. Mais de 2.500 pessoas prestigiaram o evento.



Natal

A ação de Natal 2014 beneficiou 675 crianças em situação de vulnerabilidade social de quatro instituições de Porto Alegre. A atividade consistiu em incentivar a prevenção em saúde e a solidariedade, estimulando as pessoas a praticar atividade física. Para participar, qualquer pessoa pôde caminhar, correr ou andar de bicicleta e, usando a hashtag #natalunimed2014 no Facebook, registrar a quilometragem percorrida, o que reverteu em brinquedos para as crianças das entidades selecionadas ao atingir a meta de 10 mil quilômetros percorridos. A Unimed Porto Alegre disponibilizou, em



alguns de seus pontos de atendimento, bicicletas ergométricas para os interessados em participar da ação. As instituições sociais participantes foram Amavtron, Criança Feliz, Lar da Criança Menino Jesus de Praga e Creche Piu-Piu.

6.3. Colaboradores

G4-11;G4-LA1;G4-LA10;G4-LA11;G4-LA12;G4-LA13;G4-LA16;G4-LA2;G4-LA3;G4-LA4;G4-LA5;G4-LA6;G4-LA9

Números e índices

A Unimed Porto Alegre emprega um total de 1.716 colaboradores, entre os que têm vínculo pela CLT, estagiários e aprendizes. Dos 1.647 colaboradores contratados pela CLT, 74% são mulheres, e 26% são homens, sendo todos abrangidos por acordos de negociação coletiva.

Total de colaboradores por faixa etária e gênero

Faixa etária	Homens	Mulheres	Total
até 21 anos	29	49	78
de 21 a 30 anos	118	381	499
de 31 a 40 anos	161	541	702
de 41 a 50 anos	86	192	278
acima de 50 anos	30	60	90
Total Geral	424	1.223	1.647

Discriminação de empregados por categoria, de acordo com faixa etária

Categoria	Total	até 21 anos	21 a 30 anos	31 a 40 anos	41 a 50 anos	acima de 50 anos
Assistentes, operadores e demais cargos	1.161	99	394	446	170	52
Líderes, analistas, especialistas e consultores	432		103	208	82	39
Gerentes coordenadores, assessores, auditores	46		1	27	14	4
Superintendentes	8			2	3	3
Total	1.647	99	498	683	269	98

Proporção de salário base entre homens e mulheres, por categoria funcional

Categoria funcional	Masculino	%	Feminino	%	Total
Assistentes, operadores e demais cargos	460.931	11,25%	1.086.970	26,52%	1.547.901
Líderes, analistas, especialistas e consultores	430.757	10,51%	1.147.337	28,00%	1.578.094
Gerentes coordenadores, assessores, auditores	266.711	6,51%	472.251	11,52%	738.962
Superintendentes	179.648	4,38%	53.514	1,31%	233.162
Total	1.338.047	32,65%	2.760.072	67,35%	4.098.119

6.3. Colaboradores

Discriminação de empregados por categoria, de acordo com minoria (PCD)

Categoria	Total	Sim	Não
Assistentes, operadores e demais cargos	1.161	61	1.100
Analistas, especialistas e consultores	432	9	423
Gerentes coordenadores, assessores, auditores e Atuária	46	0	46
Superintendentes	8	0	8
Total	1.647	70	1.577

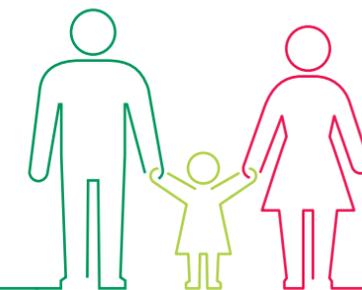
A Cooperativa investe em um programa de desenvolvimento e capacitação, pensado com base em um acordo com levantamento de necessidades individuais de cada colaborador. Em 2014 foram mais de 74 mil horas de treinamento.

Horas de treinamento

Grupo de cargo	Total horas/ano	Total colaboradores
Superintendentes	1.350	8
Gestores	6.777	46
Demais colaboradores	66.321	1.593
Total	74.448	1.647

G4 - LA3 Total de Colaboradores Licença Maternidade/Paternidade

	Homens	Mulheres	Total
	424	1.223	1.647
Nº de licenças 2014	15	55	
Retorno após licença	15	55	
Nº de retorno ao trabalho e permanência por 12 meses	15	55	
Taxa de retorno ao trabalho	100%	100%	
Taxa de retenção	100%	100%	



6.3. Colaboradores

G4-LA2 - Benefícios

Categoria	Concessão
Vale-alimentação	Todas as Unidades
Vale-refeição	*Todas as Unidades
Assistência médica (Unimax) colaboradores e dependentes	Todas as Unidades
Assistência médica (Unipart) colaboradores e dependentes	Todas as Unidades
Assistência médica (Unimax) pais	Todas as Unidades
Assistência médica (Unipart) pais	Todas as Unidades
Assistência odontológica colaboradores e dependentes	Todas as Unidades
Assistência odontológica pais	Todas as Unidades
Auxílio creche ou Babá	Todas as Unidades
Auxílio educação	Todas as Unidades
Seguro de Vida em Grupo	Todas as Unidades
Licença maternidade/paternidade	Todas as Unidades
Licença vestibular	Todas as Unidades
Auxílio Filho Especial	Todas as Unidades
Auxílio Funeral	Todas as Unidades

A Cooperativa oferece bolsas de estudo para seus colaboradores para cursos de graduação (50%), para cursos de pós-graduação lato sensu - especialização (50%), bem como para os cursos de pós-graduação stricto sensu - mestrado/doutorado (50%). Nos cursos de graduação e pós-graduação, há um teto máximo de valor subsidiado: R\$ 600,00.

Também oferece condições vantajosas de acesso aos serviços de saúde para seus colaboradores, além de benefícios como seguro de vida, auxílio creche ou babá, vale-alimentação, vale-refeição, Programa de Participação nos Resultados (PPR) e duas horas de licença amamentação em vez de uma hora estabelecida pela CLT.

Em casos de demissão sem justa causa, a Cooperativa dispõe de um Programa de Demissão Assistida, por meio de uma empresa que presta consultoria ao colaborador, facilitando sua recolocação no mercado. No caso de demissão de gestor, a empresa oferece serviço de *outplacement*.

Para novos colaboradores a Unimed Porto Alegre promove um programa de integração ao ambiente de trabalho, composto por dez módulos: I - Unimed, II - Cooperativismo, III - Produtos Unimed, IV - Gestão de Pessoas, V - Política de Qualidade, VI - Prazer em Atender, VII - Responsabilidade Social, VIII - Prevenção de Infecção, IX - Serviço de Segurança no Trabalho e X - O que a Unimed espera de você.

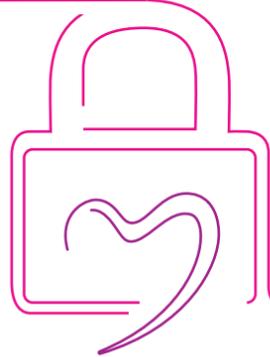
Entre os treinamentos obrigatórios estão o de Segurança da Informação (EAD), Cooperativismo e Sistema Unimed (EAD) e Código de Conduta (EAD), que proporcionam mais profundidade do negócio, de normas e condutas adotadas internamente.

A Cooperativa também realiza uma pesquisa para avaliar o clima organizacional. Em 2013, a satisfação geral dos colaboradores ficou em 72,1%. Entre as melhorias implantadas após o resultado, estão ações de desenvolvimento para os gestores, trabalhos de desenvolvimento de equipes e melhoria na comunicação da estratégia da empresa entre todos os grupos funcionais. Além disso, implantação de um novo sistema de gestão por resultado, incluindo a construção de mapa estratégico, desdobramentos de metas e acompanhamento de indicadores; revisão da estrutura organizacional; e implantação de novos programas corporativos, tais como o Programa de Jubilados e o Café da manhã com a Superintendência Executiva.

A Unimed Porto Alegre acompanha periodicamente a rotatividade dos colaboradores, sendo que em 2012 o percentual ficou em 2,03%; em 2013, 1,73%; e em 2014, 1,32%, demonstrando uma redução nesse índice nos últimos anos. No ano de 2014, a taxa de novas contratações foi de 1,74% em relação ao quadro geral, sendo que 47% de todas as vagas divulgadas foram preenchidas internamente na Cooperativa.

*Colaboradores que trabalham na Unidade de Guaíba não recebem vale refeição, pois o local possui refeitório próprio.

6.3. Colaboradores



Saúde, segurança e condições de trabalho

A Unimed Porto Alegre dispõe de Programas de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA) e de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO), e os aplica. Além disso, conta com uma área de Segurança do Trabalho, responsável pela realização de treinamentos preventivos e orientações de forma contínua, objetivando educar e conscientizar os colaboradores sobre os cuidados e importância da saúde laboral, visando melhor qualidade de vida.

A Cooperativa também oferece programas de prevenção e promoção da saúde aos seus colaboradores e dependentes, por meio das ações da Medicina Preventiva listadas neste relatório, no item Produtos e Serviços/Produtos e Serviços Complementares.

Ações de relacionamento

No ano de 2014, a Unimed Porto Alegre consolidou as melhores práticas de gestão de pessoas por meio de encontros sistemáticos com as lideranças, desenvolvendo atitudes coletivas para o fortalecimento da cultura organizacional do cuidar.

Trajétoria: você, protagonista da sua história

Em 2014 realizou-se o segundo ciclo do Programa Trajetória, do qual 138 colaboradores participaram, representando 8,37% do quadro da Cooperativa. Nesse ciclo, a Cooperativa operou com o seu sistema próprio, garantindo a aprendizagem organizacional e as condições necessárias para a implantação dessa importante ferramenta de gestão do capital humano para toda a Cooperativa em 2015. As principais mudanças dessa nova metodologia residem na amplitude dos feedbacks, que passou a ser de 360° para a gestão e 270° para o grupo de especialistas/consultores. Integrou-se a essa metodologia o conceito de cadeia de contribuição, influenciando os comportamentos observados conforme o posicionamento de cada colaborador. Além do ciclo de competências, foi realizada, de forma a qualificar a informação, a inclusão de desempenho a partir de um grupo de indicadores que refletem os resultados da Cooperativa e os atributos que consolidam os valores da Unimed Porto Alegre.

6.3. Colaboradores

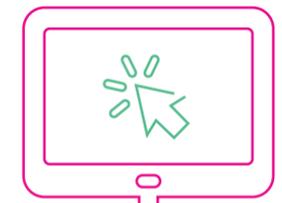
Programa de Talentos

Em 2012, o Programa de Talentos da Unimed Porto Alegre identificou os talentos da Cooperativa durante os anos de 2013 e 2014 os capacitou. O programa possibilitou o desenvolvimento de novas competências, a integração de competências nas diversas áreas de trabalho e o desenvolvimento de novos comportamentos. Além da formação recebida, o grupo teve o desafio de elaborar projetos específicos que pudessem ser implementados na Cooperativa, agregando valor para o negócio. Os projetos já foram aprovados e estão em fase de execução. Ocorreram mais de 135 horas de treinamento por colaborador, e cinco talentos foram aprovados em seleção interna para novos cargos, sendo três para posição de gestão. A formatura aconteceu no dia 7 de agosto.



Mentoring

O Programa de Mentoring da Unimed Porto Alegre tem como foco o desenvolvimento pessoal e profissional dos colaboradores. Implementado em 2009, já se consolidou como uma importante ferramenta de reconhecimento, desenvolvimento e maior troca de experiências entre os colaboradores. Em 2014, o programa contou com a participação de 22 mentores e 67 mentorados. Obteve um índice de satisfação de 88%, um dos maiores dos últimos anos. Na visão do mentorado, esse processo contribuiu mais significativamente para a busca do autoconhecimento, troca de experiências, maior reflexão e conhecimento sobre sua carreira.



Espaço EAD

O EAD é uma alternativa ágil, eficiente e economicamente interessante para qualificar os colaboradores. Com esse ambiente de aprendizado, a Cooperativa oferece ensino de qualidade, no ritmo individual adequado, para um universo de pessoas que, em sua maioria, vê na informática a ferramenta ideal para a obtenção de conhecimento. O último ano contabilizou 2.797 inscrições nos cursos oferecidos por meio do Espaço EaD. Entre os cursos disponibilizados, estão Introdução ao EAD; Cooperativismo e Sistema Unimed; Segurança da Informação; Excel Básico; Excel Avançado; Código de Conduta; Prevenção de Infecção e Resíduos Sólidos de Saúde.

6.3. Colaboradores

Programa Somar Incluindo Competências

O Somar é um programa que tem como objetivo desenvolver e manter a inclusão de PCDs por meio de ações desde o processo seletivo, com o olhar nas competências, nas deficiências e nas atividades desenvolvidas, garantindo as adaptações necessárias ao desempenho profissional. O ano de 2014 foi finalizado com 70 PCDs na Cooperativa, e, em comemoração aos três anos do programa, realizou-se um evento institucional especial, que contou com a participação de atletas paraolímpicos patrocinados pela Unimed do Brasil.



Programa de Estágio

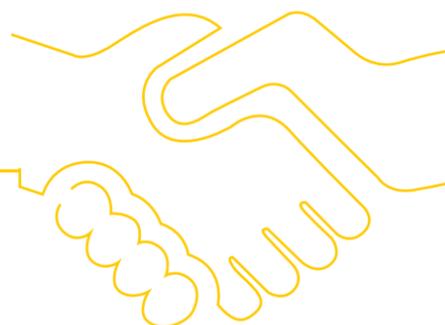
A primeira edição do Programa de Estágio corporativo foi lançada em 2014 com o propósito de atrair jovens talentos, reter e formar profissionais comprometidos com os resultados do negócio e alinhados aos valores da Cooperativa. O processo seletivo contou com a participação de 1.107 candidatos inscritos, e, ao final de todas as etapas, 26 pessoas foram selecionadas para as vagas nas diversas áreas da Cooperativa. Como forma de desenvolver esses profissionais, a Unimed Porto Alegre construiu uma Matriz de Capacitação diferenciada e diretamente relacionada às competências organizacionais. Ao total, foram realizadas 1.299,5 horas de treinamentos, ministrados pelo grupo de Talentos, com 100% de adesão da matriz. Como resultado, ao final do ano, 47% dos estagiários foram efetivados.



6.3. Colaboradores

Programa Aprendiz Cooperativo

Em 2014 a Unimed Porto Alegre realizou a sétima edição do Aprendiz Cooperativo. Sessenta e um jovens foram contemplados no programa, que tem o objetivo de proporcionar a formação técnico-profissional e possibilitar o desenvolvimento e a inserção no mercado de trabalho em cooperativas. O projeto está amparado na Lei de Aprendizagem (10.097/2000), que obriga todas as empresas de maior porte a contratar uma cota de jovens com idade entre 14 e 24 anos.



Integra – Programa de Formação

O programa Integra visa à formação dos gestores e especialistas. Durante o ano de 2014, algumas das ações realizadas foram as seguintes:

- Desenvolvimento do Time de Gestores;
- Desenvolvimento do Time de Superintendentes;
- Trajetória – Capacitação Grupo Avaliador;
- Workshop Devolutiva e Capacitação PDI;
- Encontro de Gestores;
- Programa de Desenvolvimento de Liderança;
- Negociação Avançada;
- BLS (Basic Life Support);
- ACLS (Advanced Cardiac Life Support).

Programa de Demissão Assistida

O Programa de Demissão Assistida da Unimed Porto Alegre é destinado a apoiar o colaborador que sai da Cooperativa Médica a obter uma nova ocupação, no menor espaço de tempo possível, promovendo uma transição com o mínimo de trauma e estresse. O objetivo do programa é minimizar os impactos emocionais e sociais ocasionados pelo processo demissional e desenvolver as pessoas para seu processo de reinserção no mercado de trabalho. Em 2014 a Cooperativa renovou a parceria com o Centro de Orientação e Capacitação Ariel Job Center, para dar continuidade ao programa, oferecido desde 2009 aos colaboradores desligados.

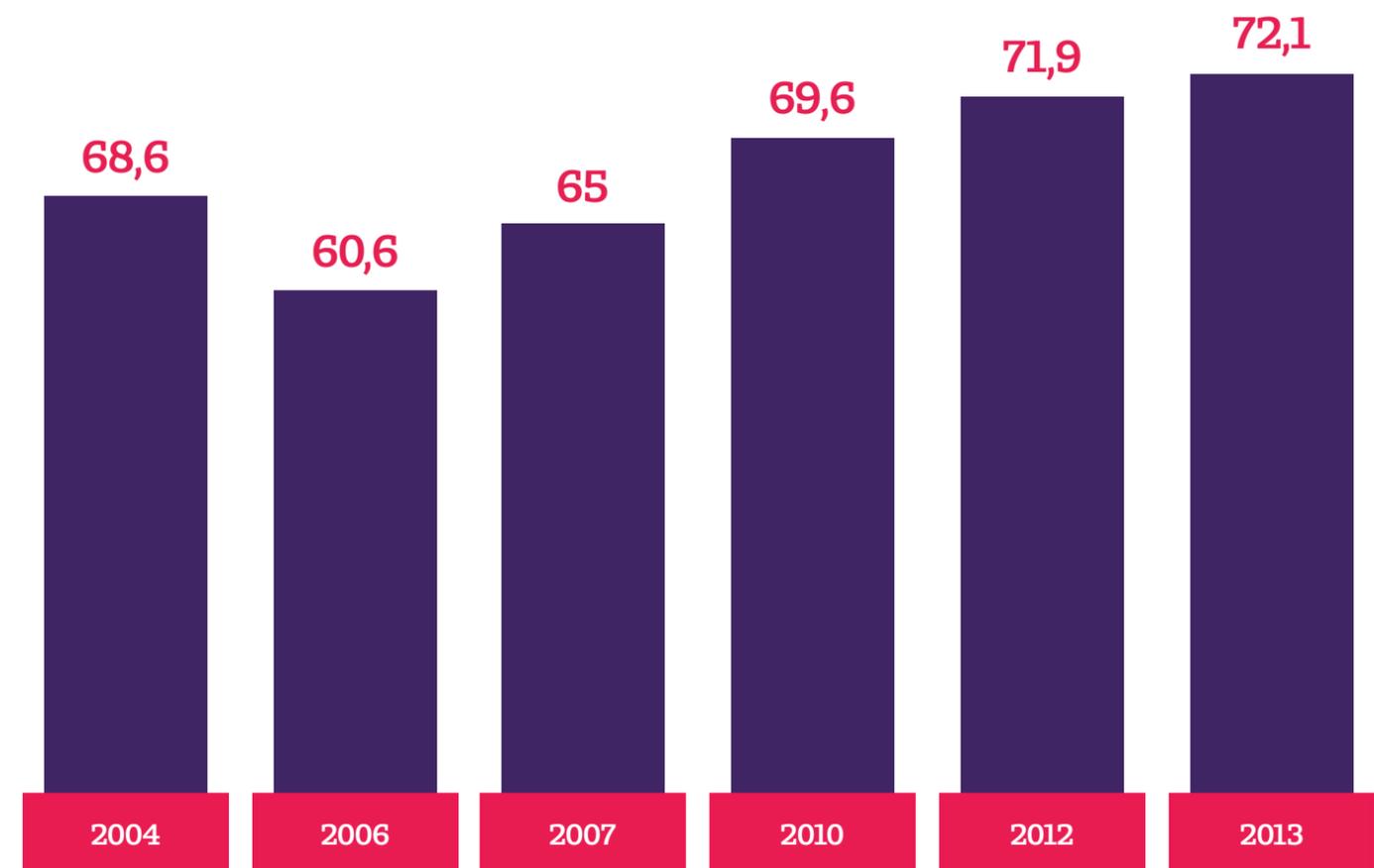
6.3. Colaboradores

Pesquisa de Clima

A Cooperativa realiza uma pesquisa para avaliar o clima organizacional. Em novembro de 2013, houve nova edição da pesquisa, e a satisfação geral dos colaboradores ficou em 72,1%; em 2014 não houve, pois se definiu que a avaliação do clima seria bianual, com o objetivo de se trabalhar de forma mais consistente nos planos de ação corporativo e setoriais. Com base nos resultados de 2013, foram implantadas melhorias em 2014, tais como ações de desenvolvimento para os grupos dos superintendentes e gestores, criação de módulos de treinamento para o grupo de líderes e trabalhos de desenvolvimento de equipes. Além disso, houve melhoria na comunicação da estratégia da empresa entre todos os grupos funcionais; criação de um e-mail corporativo para que o colaborador possa opinar sobre as questões referentes à pesquisa de clima; implantação de um novo sistema de gestão por resultado, incluindo a construção de mapa estratégico, desdobramentos de metas e acompanhamento de indicadores; melhoria na estrutura organizacional; implantação de novos programas corporativos: Programa de Estágio, Programa de Jubilados e Café da Manhã com a Superintendência Executiva.

Esse indicador vem aumentando a cada edição, conforme o gráfico ao lado:

Evolução da satisfação geral



6.3. Colaboradores

Eventos institucionais

Em 2014, a Unimed Porto Alegre realizou oito eventos institucionais voltados aos colaboradores, abordando temas diversos, com a intenção de compartilhar ideias. Foram eles:

Apresentação dos Resultados da Pesquisa de Clima 2013, com a participação do Dr. Luiz Antônio Slongo;

Compartilhando Ideias: Medicina Preventiva;

Compartilhando ideias: Unifácil e Recursos e Serviços Próprios;

Compartilhando ideias: Marketing e Vendas;

Compartilhando ideias: Cooperado;

Compartilhando ideias: Responsabilidade Social com a participação do palestrante Mario Persona;

Compartilhando ideias: SIPAT, com a participação da palestrante Diza Gonzaga;

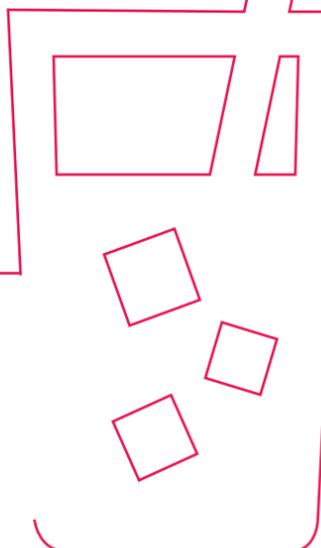
Compartilhando ideias: SOMAR, com a participação dos atletas paraolímpicos Claudemir Santos e Luiz Henrique Medina.



Compartilhando ideias: SOMAR

Happy Hour Aniversariantes

Para proporcionar momentos de descontração e integração alinhados ao pensamento e posicionamento de bem-estar, foram realizados, ao longo do ano, encontros mensais com os colaboradores, para comemoração dos aniversários. Os eventos contaram com oficinas gourmet com o preparo de alimentos saudáveis, além de sorteio de brindes.



6.3. Colaboradores

Festa de Final de Ano

A tradicional Festa de Final de Ano ocorreu no dia 12 de dezembro, na Casa Vetro. A confraternização de encerramento do ano de 2014 oportunizou um momento de integração entre os mais de mil colaboradores presentes, que puderam dançar ao som do DJ e aproveitar o espaço de bem-estar com massagem, cabeleireiro e maquiadoras. O ponto alto da festa foi o sorteio de três viagens entre os colaboradores presentes. Houve ainda uma homenagem aos colaboradores por tempo de casa, um momento de muita emoção.



Homenagem aos Jubilados



Ganhadores das viagens sorteadas entre os presentes.



6.4. Fornecedores

G4-12;G4-EC6;G4-EC9;G4-EN32;G4-LA14

A gestão da qualidade é, acima de tudo, um processo cultural, pois, além do planejamento das práticas de gestão e das análises críticas, bons resultados são fruto do compromisso das lideranças, da motivação da força de trabalho, do envolvimento das partes interessadas e, principalmente, da satisfação dos clientes.

A Unimed Porto Alegre entende que é fundamental selecionar os fornecedores, identificando aqueles que, além de terem reconhecida capacidade técnica, estão comprometidos com os valores da Cooperativa, bem como com a preservação do meio ambiente, a saúde, a segurança e a responsabilidade social.

Índice de Qualificação de Fornecedores (IQF)

Ao serem homologados, todos os fornecedores recebem conceito máximo de IQF. Caso ocorram registros de não conformidades, as pontuações são obtidas por meio de instrumento padrão de avaliação.

O processo de avaliação ocorre de maneira contínua e sua mensuração é registrada em intervalos trimestrais, resultando no fechamento do conceito de IQF - Anual.

Critérios avaliados: pontualidade, qualidade das entregas, qualidade de produtos/serviços ou atendimentos e conformidade de notas fiscais. Média IQF 2014 - 98,01%

6.4. Fornecedores

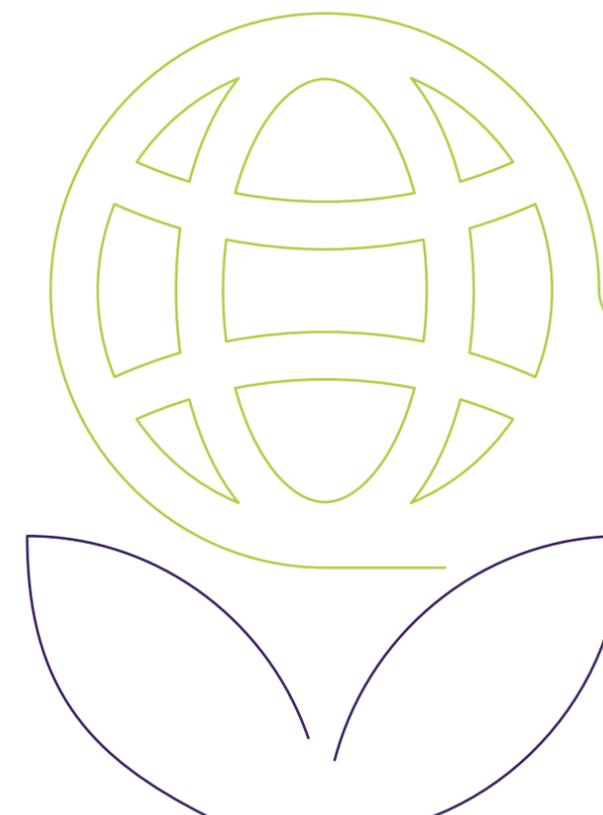
Avaliação socioambiental dos fornecedores

A Unimed Porto Alegre deseja que a responsabilidade socioambiental esteja presente em todos os níveis das operações do negócio em que atua. Por isso, desenvolveu uma pesquisa para que os fornecedores possam compartilhar suas práticas em relação às questões ambientais, de responsabilidade social, saúde e segurança. O questionário está disponível em www.unimedpoa.com.br/institucional.

Compras em 2014	Qtd. Fornecedores	Valor de Compra
Total	827	57.695.270
Dentro da área de atuação	612	24.651.125
% dentro da área de atuação	74,00%	42,73%

Manual do Fornecedor

O manual está disponível na intranet e no site da Cooperativa, e tem como objetivo o estabelecimento de critérios que disciplinem e assegurem o controle de aquisição de produtos ou serviços e também a avaliação do desempenho dos fornecedores, proporcionando subsídios para que possam atender aos requisitos de qualidade estabelecidos pela Unimed Porto Alegre.

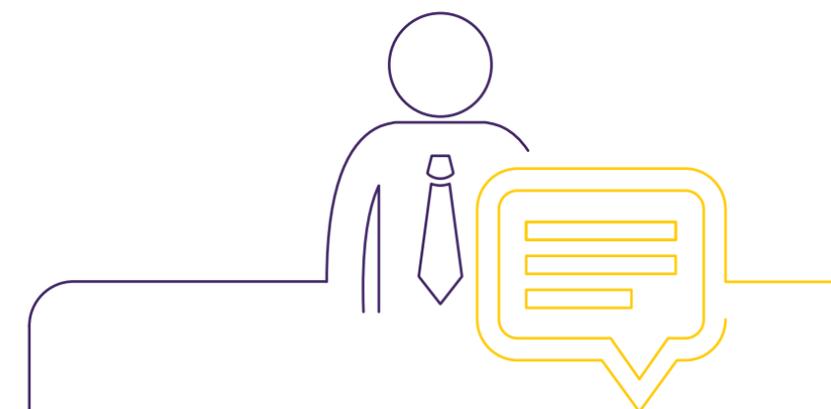


6.5. Prestadores

A Unimed Porto Alegre conta com uma rede de prestadores composta por 359 unidades entre serviços credenciados e próprios. A Cooperativa tem uma equipe especializada responsável pelos credenciamentos e extensões de credenciamento, que ocorrem a partir da análise de documentos, visita técnica e parecer da Comissão de Admissão, Credenciamento e Normas (CACN). A contratação da rede é realizada de forma direta.

Para o relacionamento com a rede, a Unimed Porto Alegre dispõe de especialistas de negociação que dispõem de um canal de comunicação com a rede de forma direta e personalizada e são divididos em grupos de especialidades, para uma gestão mais efetiva. As alterações de regras ou informações sobre a manutenção da rede são enviadas para os prestadores por meio de comunicados formalizados e padronizados.

Por meio do Mais Unimed, a Unimed Porto Alegre pretende orquestrar o processo de atendimento, pois a ferramenta permite a integração na gestão de consultas, exames e internações, possibilitando maior aproximação entre cliente, prestador e operadora.



Rede Credenciada	Unidades
Clínicas	237
Hospital	27
Laboratórios	67
Oncologia	9

Rede Própria	Unidades
Clínicas de Imagem	2
Hospital	1
Laboratórios	12
Oncologia	1
Pronto Atendimento	3

7.0. Responsabilidade Social

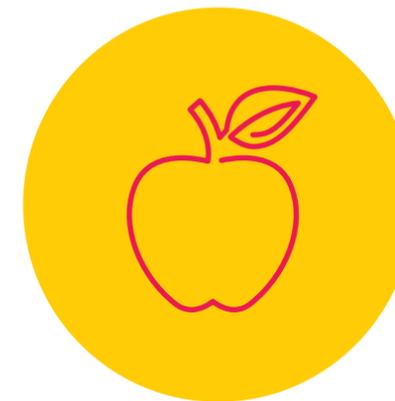
G4-14;G4-15;G4-EN10;G4-EN12;G4-EN15;G4-EN16;G4-EN2;G4-EN23;G4-EN27;G4-EN29;G4-EN3;G4-EN30;G4-EN31;G4-EN34;G4-EN4;G4-EN8;G4-EN9;G4-PR9;G4-SO1;G4-SO11;G4-SO6;G4-SO7;G4-SO8;G4-SO9

A história da Responsabilidade Social na Unimed Porto Alegre está relacionada aos princípios do cooperativismo, que orientam a trajetória da Cooperativa desde a sua fundação, em 1971. Hoje a Responsabilidade Social está entre os valores da Unimed Porto Alegre, e, por isso, diversas ações, campanhas e projetos têm sido desenvolvidos visando minimizar os impactos ambientais e elevar o bem-estar dos cooperados, colaboradores, clientes, fornecedores e comunidade na qual está inserida. Em 2014, a Cooperativa investiu R\$ 1.557.244,03 em iniciativas com esse objetivo.

Em 2010 a Unimed Porto Alegre aderiu ao programa Unimed Abraça os ODM, que visa a permanente contribuição com os objetivos de desenvolvimento do milênio estabelecidas pela Organização das Nações Unidas (ONU) em 2000, com o apoio de 191 nações. Recentemente, a cooperativa assinou a carta como signatária do Pacto Global, comprometendo-se a incluir os princípios do Pacto em sua estratégia, cultura e operações diárias. Todas as iniciativas estão baseadas na Política de Sustentabilidade da Unimed Porto Alegre, disponível neste relatório no item Norteadores Estratégicos.

Pilares de Atuação

Saúde e bem-estar



Responsabilidade Social



Meio Ambiente

Desenvolvimento Social

7.0. Responsabilidade Social

Coral Univozes



Com o objetivo de integrar e motivar os colaboradores, contribuindo para que tenham mais saúde e bem-estar, a Unimed Porto Alegre investe em um projeto que tem o canto como ingrediente principal.

Fundado em 1998, o Coral Univozes é composto por colaboradores que, em 2014, levaram um pouco mais de cultura e alegria para muitas pessoas. Ao longo do ano, foram 22 apresentações realizadas para os colaboradores, clientes, instituições sociais e comunidade em geral.

Escola Urgente

Em parceria com a Prefeitura Municipal de Guaíba, a Unimed Porto Alegre oferece aos alunos da rede municipal a possibilidade de atendimento médico caso sofram algum acidente ou intercorrência durante o período escolar. Os atendimentos são realizados na unidade de pronto atendimento da Cooperativa na cidade. Em 2014, 46 alunos foram atendidos gratuitamente.



Plano de saúde gratuito

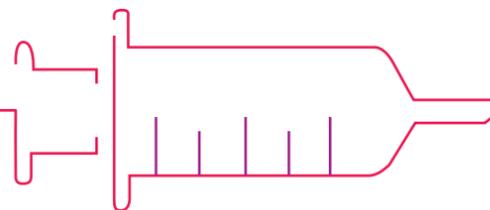
Algumas instituições usufruem de planos de saúde gratuitamente. Entre elas estão as APAEs de Cerro Grande do Sul, Eldorado do Sul, Guaíba, Sertão Santana, Tapes e Barra do Ribeiro, a Associação dos Pais e Amigos dos Excepcionais e a Aldeias Infantis SOS Brasil. O Albergue Municipal de Guaíba também conta com o apoio da Cooperativa. Durante o ano de 2014, 926 pessoas contaram com esse benefício.

7.0. Responsabilidade Social

Vacinação contra a gripe



Visando promover a saúde de pessoas em situação de vulnerabilidade social minimizando a possibilidade de contágio pelo vírus da gripe, a Unimed Porto Alegre estabeleceu um cronograma de vacinação em seis instituições sociais e duas empresas que prestam serviços contínuos à Cooperativa. A ação contou com o apoio da equipe da Medicina Preventiva, que realizou a aplicação da vacina em 795 pessoas.



Desenvolvimento social Campanha do Agasalho

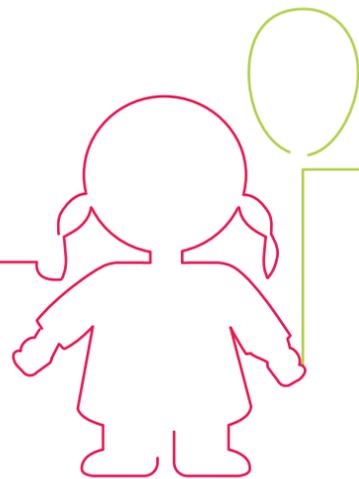
Anualmente a Unimed Porto Alegre desenvolve sua Campanha Interna do Agasalho. O principal objetivo é incentivar o espírito de solidariedade e a consciência social e arrecadar entre colaboradores, clientes e cooperados o maior número de agasalhos possível. Em pouco mais de um mês, foram arrecadados 15.786 itens entre agasalhos, alimentos não perecíveis e material de higiene. Todos eles foram encaminhados ao Gabinete da Primeira Dama do município de Porto Alegre, que destinou a doação a 14 instituições sociais localizadas na capital, garantindo, assim, que pessoas em situação de vulnerabilidade social pudessem enfrentar o inverno com mais conforto, segurança e dignidade.



7.0. Responsabilidade Social

Creche Santa Terezinha

Fundada em 1978 para receber os filhos de empregadas domésticas que trabalhavam nas redondezas, a Creche Santa Terezinha, localizada ao lado da sede da Unimed Porto Alegre, recebe apoio mensal da Cooperativa. A instituição atende a cerca de 60 crianças de famílias de baixa renda e filhos de trabalhadores do entorno.



Lei de Incentivos Fiscais

Em 2014 a Unimed Porto Alegre realizou aporte em projetos sociais por meio da utilização da Lei de Incentivos Fiscais. As doações foram feitas à ONG Doutorzinhas, por meio da Lei Rouanet, e para a Kinder – Centro de Integração da Criança Especial –, pelo Funcriança.

Fundação Projeto Pescar

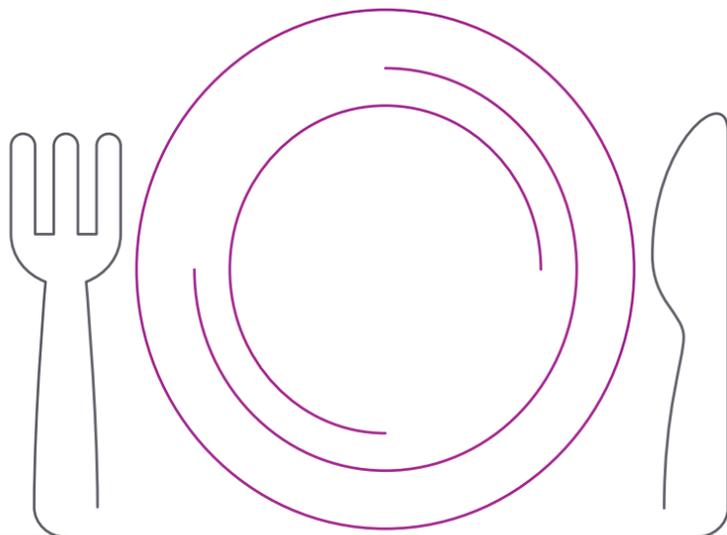


A Unimed Porto Alegre é uma das mantenedoras da Fundação Projeto Pescar, impactando diretamente mais de 6.000 jovens e suas famílias. O projeto tem como objetivo promover a aprendizagem básica para o exercício de uma profissão nas mais diversas áreas da indústria, do comércio e da prestação de serviços, além de estimular seus jovens a adotar novos hábitos e atitudes de convivência e cidadania. Em dezembro de 2014, a Cooperativa aprovou o projeto para implantação de uma unidade do Projeto Pescar na Unimed Porto Alegre. A intenção é formar uma turma de 15 jovens no curso de Iniciação Profissional em Telesserviços. A previsão é que as aulas iniciem até o mês de maio de 2015.

7.0. Responsabilidade Social

Doações Alimentos

Mensalmente a Unimed Porto Alegre disponibiliza aos clientes o Curso de Gestantes, que integra o Programa Bebê-Vindo, desenvolvido pela Medicina Preventiva. A inscrição para o curso dá-se por meio da doação de alimentos não perecíveis, que são encaminhados à creche Piu-Piu, localizada na Vila Planetário, em Porto Alegre. A instituição atende 60 crianças - de zero a seis anos - em situação de vulnerabilidade social. Em 2014 a Cooperativa destinou 1.833kg de alimentos à creche.



Móveis, eletrodomésticos e equipamentos de informática



Ao longo de 2014, 418 itens entre mesas, cadeiras, gaveteiros, armários, televisores, micro-ondas e equipamentos de informática usados foram doados pela Cooperativa. Ao todo, 23 instituições beneficiaram-se das doações.

7.0. Responsabilidade Social

Uniformes

A Associação de Pais e Amigos dos Excepcionais (APAE) de Porto Alegre renovou seus uniformes em 2014. Os colaboradores da instituição estão utilizando os antigos uniformes da Unimed Porto Alegre, que foram adaptados e, agora, estampam a logomarca da APAE. No total, 348 peças foram doadas.



Voluntariado

Dia Internacional do Voluntário



Em comemoração ao Dia Internacional do Voluntário, em 5 de dezembro a Unimed Porto Alegre desenvolveu um calendário de ações na Kinder - Centro de Integração da Criança Especial. As necessidades foram apontadas pela própria instituição: pintura do pátio interno, reparos no jardim e atividades de interação com as crianças. Foram formadas seis equipes, duas para cada atividade. No total, 50 colaboradores participaram da ação.

7.0. Responsabilidade Social



Natal



Em 2014, a ação de Natal da Cooperativa teve o objetivo de estimular as pessoas a praticar alguma atividade física e contribuir com o Natal de crianças de quatro instituições. Os colaboradores foram convidados a participar da festa, trabalhando como voluntários durante a entrega dos presentes. O encontro contou com brincadeiras, distribuição de picolés e muita interação entre os 30 colaboradores que participaram como voluntários e as crianças das entidades.

Meio Ambiente

Além de cuidar da saúde de seus clientes, cooperados, colaboradores e comunidade na qual está inserida, a Unimed Porto Alegre também se preocupa com a saúde do planeta. A Cooperativa está atenta ao princípio da precaução e, alinhada à necessidade de estimular e contribuir para a preservação do meio ambiente, desenvolve ações de conscientização ambiental para seus públicos interno e externo, apoiando projetos e iniciativas que tenham como objetivo a preservação dos recursos naturais para as gerações futuras.

O total de investimentos e gastos com proteção ambiental foi de R\$ 323.143,48 em 2014, sendo que R\$ 35.838,04 se referem a programas e projetos ambientais externos, e R\$ 287.305,44 tratam de investimentos em ações ambientais relativas à produção e operação.

Nos últimos anos, não foram aplicadas multas ou sanções em decorrência de alguma não conformidade com leis e regulamentos ambientais, bem como queixas e reclamações relacionadas a impactos ambientais registradas.

7.0. Responsabilidade Social

Calculadora de CO₂

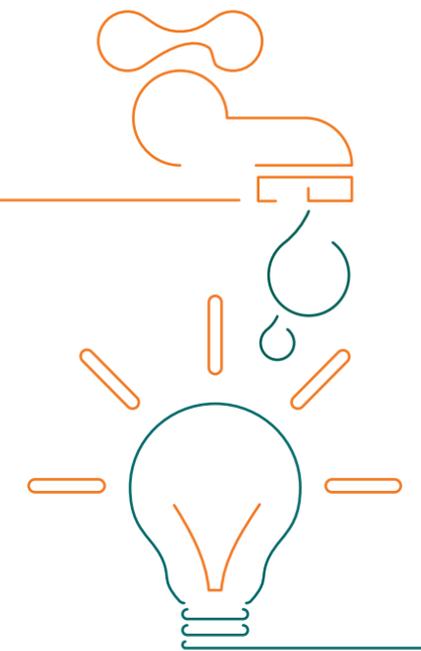
Em 2014, por meio de uma ferramenta disponibilizada pela Unimed do Brasil, a Unimed Porto Alegre passou a controlar suas emissões de CO₂. O primeiro inventário, relativo ao ano de 2013, considerou os escopos 1 e 2 e resultou em 523,69 toneladas de CO₂ equivalentes. Em 2014, o total foi de 680,35 toneladas de CO₂ equivalentes, considerando: escopo 1 (201,32) e escopo 2 (479,03). Em fevereiro de 2015, a Cooperativa lançou um Programa de Redução do Desperdício, que visa, entre outras coisas, à redução na emissão de CO₂.



Consumo de água e energia elétrica

A água utilizada pela Cooperativa é proveniente da rede pública. Nas unidades de Cachoeirinha, Gravataí e Hospital de Guaíba a Unimed Porto Alegre conta com cisterna para armazenamento da água da chuva, que é utilizada para lavagem da frota de ambulâncias e pisos e irrigação de plantas e jardins. A energia elétrica é gerada por hidrelétricas, e o fornecimento também provém da rede pública. Em quatro unidades (Sede, Farrapos, Guaíba e Shopping Total), a Unimed Porto Alegre possui geradores de energia que são acionados automaticamente caso haja o corte do abastecimento da rede pública.

Em 2013, o consumo de energia elétrica foi de 3.729.827 kWh; em 2014 foi de 3.661.476 kWh. O consumo de água também foi um pouco reduzido. Em 2013 as unidades da Cooperativa consumiram 23.830 m³ e, em 2014, 23.241 m³ de água.



7.0. Responsabilidade Social

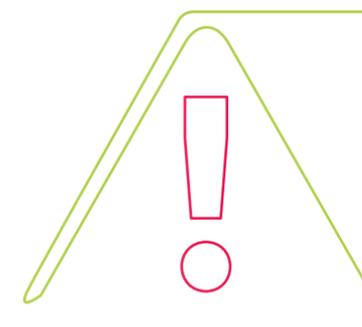
Consumo de água (m³)

Local	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	2014
Unifácil Gravataí	39	29	31	26	22	24	21	23	24	26	28	28	321
Coord. Torres	2	3	4	2	2	3	2	3	3	3	3	1	31
Unifácil Cachoeirinha	106	127	89	92	115	153	177	152	102	86	97	106	1.402
Pronto Atendimento Canoas	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2
Pronto Atendimento Esteio	227	279	164	75	79	102	91	85	90	140	145	134	1.611
Unifácil Viamão	2	3	2	3	3	3	5	4	4	5	46	57	137
Hospital - Guaíba	541	669	853	809	660	587	742	561	625	647	602	592	7.888
Pronto Atendimento - Guaíba	161	164	163	154	161	110	114	138	87	69	65	51	1.437
Unifácil - Guaíba	17	3	5	6	7	13	6	8	7	11	18	8	109
Unifácil - Alvorada	21	29	31	20	17	33	40	28	12	16	17	12	276
Casa 357	34	22	25	22	23	13	19	13	7	7	9	8	202
Home Care	8	7	10	9	9	6	9	8	13	14	12	26	131
Centro de Desenvolvimento	21	19	13	14	15	12	14	13	17	18	16	20	192
Vendas	63	73	70	69	65	61	60	50	65	90	74	76	816
Posto de Coleta Zona Norte	9	8	29	18	19	19	17	21	25	24	22	33	244
Unifácil Farrapos	109	120	223	161	157	177	177	280	199	134	170	168	2.075
SEDE	403	402	358	373	373	340	353	359	409	434	401	373	4.578
CDU Moinhos	64	66	85	90	80	47	64	65	59	59	132	87	898
Medicina Preventiva	31	24	26	34	26	27	24	26	25	25	29	27	324
Superintendência de TI	0	2	7	17	52	57	66	59	61	51	62	57	491
Posto de Coleta Zona Sul	-	-	-	-	-	-	-	-	19	17	18	22	76
Total	1.859	2.049	2.188	1.994	1.885	1.787	2.001	1.896	1.853	1.876	1.966	1.887	23.241

7.0. Responsabilidade Social

Energia elétrica (kWh)

Local	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	2014
SEDE	101.854	129.173	100.012	93.706	87.383	71.087	66.449	76.706	69.000	74.606	85.314	88.029	1.043.319
Hospital - Guaíba	85.179	111.280	76.827	61.802	77.340	60.870	63.295	74.190	64.381	60.820	72.373	82.145	890.502
Unifácil Farrapos	64.464	73.708	55.713	55.002	53.902	44.501	46.638	54.696	51.352	53.870	62.999	64.137	680.982
Pronto Atendimento Esteio	20.360	26.360	16.680	16.280	7.200	9.000	7.280	8.840	8.160	9.200	12.600	17.680	159.640
Pronto Atendimento Canoas	22.160	20.160	14.780	-	13.080	8.860	9.920	10.380	12.360	9.880	10.020	14.540	146.140
CDU Moinhos	15.760	18.000	12.800	12.240	9.520	7.680	7.760	8.000	8.800	10.160	11.840	13.280	135.840
Vendas	11.600	14.840	10.680	9.200	7.800	6.560	6.240	6.200	6.840	7.080	9.080	10.320	106.440
Unifácil Canoas	9.680	11.160	9.000	7.600	5.800	5.520	6.120	5.720	6.480	5.160	6.560	8.000	86.800
Home Care	6.514	7.305	5.617	4.969	4.602	2.696	5.284	3.690	4.500	3.620	4.635	5.610	59.042
Posto de Coleta Centro	4.340	5.320	4.900	4.280	3.780	3.100	2.600	2.620	2.520	3.040	3.720	4.600	44.820
Medicina Preventiva	3.905	4.866	4.963	3.452	3.453	2.398	2.146	2.360	2.553	2.435	3.021	3.882	39.434
Equipe Multidisciplinar	3.437	4.213	4.088	3.221	3.297	2.345	2.144	2.442	2.737	2.693	3.053	3.478	37.148
Unifácil Alvorada	3.096	4.333	3.610	3.177	2.541	1.708	1.909	1.897	1.778	1.917	2.539	3.022	31.527
Unifácil Sapucaia do Sul	3.189	4.535	2.558	2.323	1.693	1.516	1.595	1.928	1.622	1.840	2.296	3.190	28.285
Casa RH	2.398	3.152	2.375	2.164	1.831	1.505	1.554	1.598	1.566	1.713	2.055	2.214	24.125
Central de Autorizações	2.733	3.185	1.492	1.071	453	1.136	1.864	1.755	1.812	1.842	2.444	3.136	22.923
Casa 357	2.929	3.240	2.400	1.796	1.579	1.277	1.603	1.303	1.848	1.890	0	0	19.865
Superintendência de TI	0	0	0	165	1.391	1.998	2.133	2.255	2.173	2.221	2.180	2.053	16.569
Coord. Camaquã	1.797	2.292	1.490	1.227	981	958	904	822	938	1.098	1.143	1.389	15.039
Superintendência de TI	0	0	0	0	1.363	1.523	1.443	1.755	1.778	1.778	1.747	2.371	13.758
Coord. Canoas	1.218	1.586	1.121	971	573	442	413	439	466	566	909	1.207	9.911
Unifácil Viamão	881	1.520	1.237	668	714	603	687	640	640	623	780	876	9.869
Superintendência de TI	0	0	0	158	773	974	1.014	933	932	1.193	1.627	1.269	8.873
Superintendência de TI	0	0	0	37	756	599	694	656	673	672	1.433	1.729	7.249
Coord. Capão da Canoa	425	716	617	585	410	418	300	363	408	285	400	465	5.392
Superintendência de TI	0	0	0	431	433	340	341	380	421	528	691	856	4.421
Coord. Tramandaí	420	587	510	366	362	362	257	285	309	266	194	232	4.150
Coord. Osório	386	541	616	358	381	304	305	350	342	298	289	318	4.488
Coord. Torres	360	470	396	303	295	274	298	339	273	367	305	322	4.002
Pronto Atendimento Canoas	63	55	65	64	75	78	75	80	73	76	68	61	833
Medicina Ocupacional	0	0	0	0	0	10	80	0	0	0	0	0	90
Total	369.148	452.597	334.547	287.616	293.761	240.642	243.345	273.622	257.735	261.737	306.315	340.411	3.661.476



7.0. Responsabilidade Social

Dia Mundial do Meio Ambiente



Para lembrar o Dia Mundial do Meio Ambiente, a Unimed Porto Alegre desenvolveu uma campanha com o objetivo de conscientizar as pessoas sobre seus hábitos. Os públicos impactados foram os clientes e os colaboradores. Durante uma semana, a Cooperativa ofereceu dicas de consumo consciente com o mote "Uma semana para refletir sobre o futuro do planeta".

Evento Institucional – Meio Ambiente



No mês de agosto, foi realizado o evento "Meio Ambiente: sua atitude faz toda a diferença". O objetivo foi promover um momento de reflexão sobre a importância do cuidado com o meio ambiente e informar os colaboradores sobre as principais preocupações envolvendo o impacto de sua vida diária no meio ambiente e o que cada um pode fazer dentro do que está ao seu alcance para ajudar a prevenir as alterações climáticas. Destinado aos colaboradores, o evento reuniu 407 pessoas.



7.0. Responsabilidade Social

Papel ecológico

No segundo semestre de 2014, a Unimed Porto Alegre passou a utilizar um papel produzido a partir do bagaço da cana-de-açúcar. Ao contrário do papel comum, ele não utiliza eucaliptos como matéria-prima e é feito a partir do reaproveitamento de resíduos. Ao utilizar a fibra do bagaço da cana-de-açúcar proveniente da indústria de açúcar e etanol, a produção desse papel possibilita uma enorme redução de resíduos sólidos agrícolas despejados na natureza. A intenção é que a substituição seja gradativa e abranja grande parte do papel consumido pela Unimed Porto Alegre.



Paraciclos



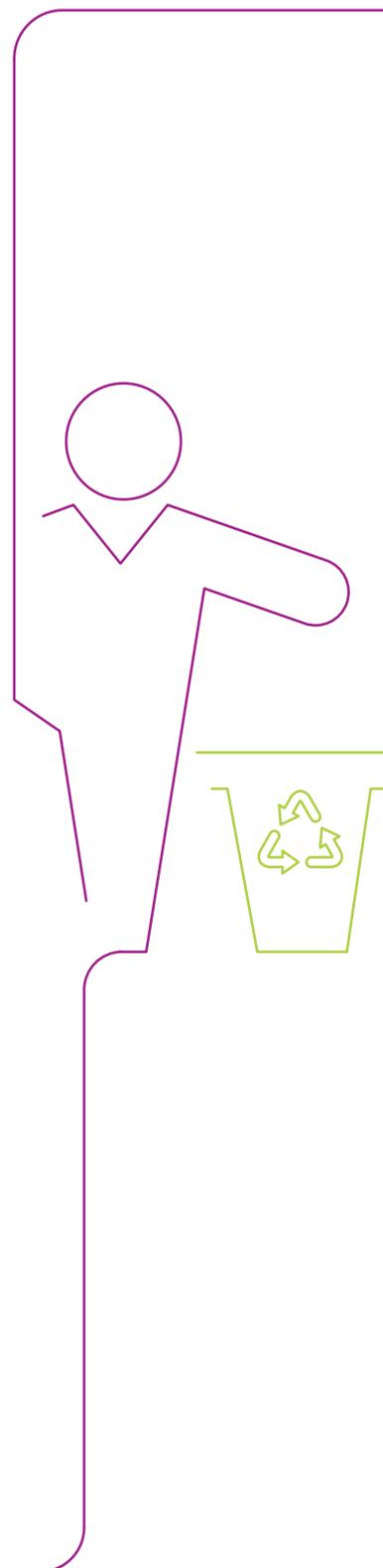
Alinhada à necessidade de estimular e contribuir com a preservação do meio ambiente, a Unimed Porto Alegre instalou seis paraciclos em áreas internas de suas unidades de atendimento em dezembro de 2014. O objetivo é oferecer ainda mais comodidade aos clientes e colaboradores que utilizam a bicicleta como meio de transporte. Até o final de 2015, todas as unidades da Cooperativa contarão com o equipamento.

7.0. Responsabilidade Social

Coletores Ecológicos



Reciclar pilhas, baterias, celulares, chapas de raios x, medicamentos e cartões magnéticos vencidos ainda não é uma prática comum. Descartá-los de forma incorreta é perigoso e nocivo à saúde e ao meio ambiente. Pensando nisso, a Unimed Porto Alegre disponibiliza, em suas unidades de atendimento, 19 Coletores Ecológicos. O objetivo é conscientizar as pessoas, propagando ideias sustentáveis e reduzindo os impactos causados ao meio ambiente. Apenas em 2014, foram recolhidos 13.761,5 litros desses materiais.



Gestão de Resíduos

A destinação correta dos resíduos é prática essencial para minimizar os danos causados ao meio ambiente, evitando a contaminação do solo e a poluição dos rios e garantindo a saúde das pessoas. Na Unimed Porto Alegre, a gestão de resíduos é uma prática comum há algum tempo.

Todas as lixeiras das unidades da Cooperativa são padronizadas com a indicação sobre a forma correta de descarte. Cartazes dão destaque à importância da separação correta dos resíduos, e sempre que possível, o assunto é abordado nos meios de comunicação utilizados pela Unimed Porto Alegre.

Parte dos resíduos gerados pela Cooperativa é recolhido por uma empresa que presta serviço de coleta, transporte, tratamento térmico por incineração e disposição final dos resíduos sólidos de saúde (Classe I, Grupos A e E), bem como dos resíduos dos Grupos B e D, que em 2014 somaram aproximadamente 640 mil litros. O restante dos resíduos é coletado pelo Departamento Municipal de Lixos Urbanos (DMLU), e não há como precisar o volume gerado.

As lâmpadas fluorescentes recebem um tratamento especial. São recolhidas por uma empresa especializada e passam por processamento para descontaminação e posterior reaproveitamento. Em 2014, 2.364 lâmpadas foram recolhidas. Em algumas unidades, já estão em utilização as lâmpadas LED, e a tendência é que a substituição ocorra gradativamente.

7.0. Responsabilidade Social

Kit Ecológico



Todos os colaboradores da Unimed Porto Alegre contam com um kit ecológico composto por uma nécessaire produzida a partir de banners usados, uma caneca de porcelana e um copo. O objetivo é promover uma reflexão sobre os cuidados com o meio ambiente, estimulando os colaboradores a praticar atitudes sustentáveis. Mensalmente, durante o curso de integração promovido pela Cooperativa aos novos funcionários, são entregues os kits para que o novo colaborador incorpore atitudes sustentáveis em seu dia a dia.

EM 2014 + DE 500 KITS ENTREGUES

Reaproveitamento de materiais

Durante o ano de 2014, mais de 2.600 itens reciclados foram produzidos a partir de materiais descartados pela Unimed Porto Alegre. Os uniformes e banners utilizados na Cooperativa foram reaproveitados como matéria-prima para confecção de jogos, necessários, sachês perfumados, edredons, sacolas, entre outros. No total, 76,3 kg de banners e 94,3 kg de uniformes foram reaproveitados. A ação também foi estendida a 1.300 ímãs de geladeira, que foram readesivados, possibilitando uma redução de resíduos descartados no meio ambiente.



8.0. Reconhecimentos

Ecopo



A reciclagem de copos descartáveis ainda é muito pequena. Poucas associações reciclam copos descartáveis, porque fazem muito volume, têm pouco peso e precisam ser limpos. Depositá-los no coletor correto não é garantia de que eles serão reciclados. Pensando no impacto ambiental provocado a partir do consumo de copos plásticos, a Unimed Porto Alegre disponibiliza em 17 áreas de atendimento da Cooperativa um suporte contendo copos de papel, bem como informações sobre os benefícios da utilização. O copo de papel é descartável e tem formato de envelope, sendo produzido com 87% de celulose e 13% de polietileno biodegradável, sendo que o papel utilizado na fabricação é proveniente de madeira de reflorestamento.



Prêmio de Responsabilidade Social da Assembleia Legislativa

A Unimed Porto Alegre conquistou, mais uma vez, o Prêmio de Responsabilidade Social da Assembleia Legislativa do Rio Grande do Sul. A Cooperativa foi premiada na categoria Sociedades Cooperativas. O reconhecimento busca incentivar as organizações a promover ações pelo bem-estar da sociedade e preservação do meio ambiente, destacando instituições que desenvolvem projetos sociais, e chancelou o trabalho que a Unimed Porto Alegre vem desenvolvendo com seus colaboradores, clientes, médicos cooperados e com a comunidade.



100 + Inovadoras no uso de TI no Brasil - IT Mídia

A Unimed Porto Alegre ficou entre as três finalistas do setor Saúde e na 34ª posição no ranking geral como uma das cem empresas mais inovadoras no uso da TI.

O case que levou a Cooperativa Médica à distinção foi o "Data Center Resiliente", que objetiva aumentar a disponibilidade dos serviços de TI necessários para manter as atividades Core da empresa mesmo quando houver um desastre inutilizando um dos seus Centros de Dados.

8.0. Reconhecimentos



Certificação Fornecedor Consciente – Instituto de Desenvolvimento do Fornecedor (IDF-RS)

A Cooperativa Médica conquistou a Certificação Fornecedor Consciente 2014 com os cases inscritos nas categorias Responsabilidade Social, Cultura, Marketing Consciente e Ecologia. Os projetos promovem a responsabilidade socioambiental e valorização do bem-estar. Essa é uma iniciativa do Instituto de Desenvolvimento do Fornecedor (IDF-RS), que visa a destacar empresas que merecem respeito pelas suas práticas éticas no mercado de consumo.



Top Consumidor 2014

A Unimed Porto Alegre foi reconhecida, pela oitava vez consecutiva, como Top Consumidor – Excelência nas Relações de Consumo e Respeito ao Meio Ambiente. A Cooperativa Médica foi destacada pela sua excelência nas relações de consumo e respeito ao meio ambiente.



500 Maiores do Sul – Revista Amanhã

A Unimed Porto Alegre atingiu a 91ª colocação no ranking 500 maiores do Sul, da Revista Amanhã, sendo a primeira colocada no setor de saúde. Em 2013 a Cooperativa Médica avançou sete posições, terminando em 96ª. Já em 2014, subiu mais cinco, mostrando seu constante crescimento.



150 Melhores Empresas para se Trabalhar

Pela quarta vez, a Unimed Porto Alegre ficou entre as 150 Melhores Empresas para se Trabalhar do Guia Você S/A. Ocupando a 16ª posição no ranking do setor Cooperativas, a Unimed atingiu índice de felicidade no trabalho de 68,5%. Os funcionários satisfeitos e motivados contabilizam 71,1%, enquanto 70,2% acreditam ter desenvolvido e 75,2% aprovam seus líderes.

8.0. Reconhecimentos

20° Prêmio de Marketing Unimed. Dr. Nilo Marciano de Oliveira

A Unimed Porto Alegre foi reconhecida no 20° Prêmio de Marketing Unimed – Dr. Nilo Marciano de Oliveira nas categorias de Relacionamento com o Cliente e Estratégia de Ativação de Patrocínio. Os cases Dia do Cliente e Ativação de Patrocínio Fronteiras do Pensamento foram reconhecidos.

Revista Exame

Na sexta colocação entre as empresas que mais cresceram e na quarta posição entre as que mais criaram riqueza por empregado no Rio Grande do Sul, a Unimed Porto Alegre foi reconhecida como a 53ª das 100 maiores empresas da região Sul pela Revista Exame.

Valor 1000

Elaborado pelo jornal Valor Econômico, o ranking das 50 maiores operadoras de planos de saúde do país – Valor 1000 – destacou a Unimed Porto Alegre na oitava posição.



Selo de Responsabilidade Social 2014 – Unimed Brasil

A Unimed Porto Alegre conquistou o Selo de Responsabilidade Social da Unimed Brasil pelo 12º ano consecutivo. A Cooperativa Médica foi classificada pela segunda vez no mais alto estágio do reconhecimento: o nível 4. Esse foi um reconhecimento pela já consolidada Política de Sustentabilidade da Unimed Porto Alegre.



Selo de Ouro em Governança Cooperativa

A Unimed Porto Alegre alcançou 135 pontos na terceira edição do Selo Nacional Unimed de Governança Cooperativa e com isso conquistou o Selo de Ouro na distinção. A premiação visa estimular o Sistema Unimed à prática da Governança Cooperativa como um diferencial, a valorização do trabalho médico, e ressaltar o compromisso das organizações pela busca e aprimoramento constante dos conceitos presentes na governança.

8.0. Reconhecimentos



Certificação ONA

A Organização Nacional de Acreditação (ONA) certificou, em Nível II – Acreditado Pleno –, os Centros de Oncologia e Infusão e de Diagnóstico por Imagem, das unidades Shopping Total e Moinhos de Vento, da Unimed Porto Alegre. A ONA é uma organização não governamental que tem o objetivo de promover a implantação de um processo permanente de avaliação e de certificação de qualidade dos serviços de saúde no país. A certificação chancela a qualidade e a segurança nos serviços prestados aos pacientes, profissionais e colaboradores com foco na melhoria contínua das práticas adotadas.

JISU

Em 2014 foi realizada a 15ª edição dos Jogos de Integração do Sistema Unimed (JISU). Participaram 163 colaboradores e médicos cooperados que mostraram seu talento em diversas modalidades de esportes, como futsal, vôlei, tênis, handebol, natação, atletismo, rústica. A Unimed Porto Alegre foi campeã geral, conquistando 15 troféus e 75 medalhas.



Marcas de Quem Decide Jornal de Comércio

A Cooperativa Médica foi a primeira colocada na categoria Planos de Saúde do prêmio Marcas de Quem Decide, promovido pelo Jornal do Comércio e pela QualiData. O reconhecimento ocorreu pela 16ª vez consecutiva e apura as marcas mais lembradas e preferidas no Rio Grande do Sul. O índice de lembrança da Unimed subiu em relação a 2013, passando de 65,9% para 72,7%. Como a marca preferida pelos gaúchos, passou de 63,9% para 69,2%.

Indicador	Descrição	Resposta	Página	Verificação Externa
ESTRATÉGIA E ANÁLISE				
G4-1	Mensagem do presidente	2.1. Mensagem do Presidente	7	Não
PERFIL ORGANIZACIONAL				
G4-3	Nome da organização	2.2. Institucional	8	Não
G4-4	Principais marcas, produtos e serviços	3.3. Produtos e Serviços Complementares	15	Não
G4-5	Localização da sede da organização.	2.2. Institucional	8	Não
G4-6	Países em que a organização opera e em que suas principais operações estão localizadas	2.4. Área de Atuação	11	Não
G4-7	Tipo e natureza jurídica da propriedade	2.2. Institucional	8	Não
G4-8	Mercados atendidos (com discriminação geográfica, setores cobertos e tipos de clientes e beneficiários)	2.4. Área de Atuação	11	Não
G4-9	Porte da Organização	2.2. Institucional	8	Não
G4-10	Total de profissionais por tipo de emprego, contrato de trabalho e região, discriminados por gênero	2.2. Institucional / 6.3. Colaboradores	8/43	Não
G4-11	Percentual de profissionais abrangidos por acordos de negociação coletiva	6.3. Colaboradores	43	Não
G4-12	Descrever a cadeia de fornecimento da organização	6.4. Fornecedores	52	Não
G4-13	Principais mudanças durante o período do relatório, incluindo a cadeia de suprimentos	3.1. Estratégia Comercial	12	Não
G4-14	Explicação de se e como a organização aplica o princípio da precaução	7. Responsabilidade Social	55	Não
G4-15	Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente	7. Responsabilidade Social	55	Não

Indicador	Descrição	Resposta	Página	Verificação Externa
PERFIL ORGANIZACIONAL				
G4-16	Participação em associações e/ou organismos nacionais/internacionais	NOTA: "- Federação das Unimeds do Rio Grande do Sul - Central Nacional Unimed - Unimed do Brasil - SESCOOP - Federação das Associações Comerciais e de Serviços do Rio Grande do Sul (FEDERASUL)"		Não
ASPECTOS MATERIAIS IDENTIFICADOS E LIMITES				
G4-17	Entidades incluídas no relatório financeiro da organização	NOTA: "As demonstrações financeiras consolidadas da Unimed Porto Alegre não consideram outras entidades além da própria Cooperativa."		Não
G4-18	Processo para definição do conteúdo do relatório	1.1. Padrão GRI	3	Não
G4-19	Aspectos materiais identificados durante a definição do conteúdo do relatório	1.1. Padrão GRI	3	Não
G4-20	Limite do aspecto dentro da organização	1.1. Padrão GRI	3	Não
G4-21	Limite do aspecto fora da organização	1.1. Padrão GRI	3	Não
G4-22	Reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores	NOTA: "Não foram observadas reformulações"		Não
G4-23	Mudanças significativas de escopo, limite ou métodos de medição aplicados no relatório	NOTA: "Não foram verificadas alterações significativas em relação a períodos abertos por relatórios anteriores em escopo e limites de aspecto."		Não
ENGAJAMENTO DE STAKEHOLDERS				
G4-24	Relação de grupos de stakeholders engajados pela organização	1.1. Padrão GRI	3	Não
G4-25	Base para a identificação e seleção de stakeholders com os quais se engajar	1.1. Padrão GRI	3	Não
G4-26	Abordagens para o engajamento dos stakeholders	1.1. Padrão GRI	3	Não

Indicador	Descrição	Resposta	Página	Verificação Externa
ENGAJAMENTO DE STAKEHOLDERS				
G4-27	Tópicos levantados pelo envolvimento dos stakeholders, e como a organização respondeu à estes tópicos	1.1. Padrão GRI	3	Não
PERFIL DO RELATÓRIO				
G4-28	Período coberto pelo relatório para as informações apresentadas	1. Sobre o relatório	2	Não
G4-29	Data do relatório anterior mais recente	1. Sobre o relatório	2	Não
G4-30	Ciclo de emissão de relatórios	1. Sobre o relatório	2	Não
G4-31	Dados para contato em caso de perguntas relativas ao relatório ou seu conteúdo	1. Sobre o relatório	2	Não
G4-32	Opção de reporte escolhida pela organização.	1. Sobre o relatório	2	Não
G4-33	Política e prática atual relativa à busca de verificação externa para o relatório	NOTA: "Este relatório não recebeu verificação ou auditoria externa"		Não
GOVERNANÇA				
G4-34	Estrutura de governança da organização	5.2. Organograma / 5.1. Composição Administrativa	27/ 25	Não
ÉTICA E DIGNIDADE				
G4-56	Declaração de missões e valores, códigos de conduta e princípios internos.	2.3. Norteadores Estratégicos	10	Não

Aspecto	Indicador	Descrição	Resposta	Página	Verificação Externa
CATEGORIA: ECONÔMICA					
DESEMPENHO ECONOMICO	G4-EC1	Valor econômico direto gerado e distribuído, receitas, custos operacionais, salários e benefícios de empregados, investimentos na comunidade, pagamentos a investidores e governos.	4. Desempenho Financeiro	22	Não
PRESENÇA NO MERCADO	G4-EC6	Políticas, práticas e proporção de membros da alta direção contratados na comunidade local em unidades operacionais importantes.	6.4. Fornecedores	52	Não
PRÁTICAS DE COMPRA	G4-EC9	Proporção de gastos com fornecedores locais em unidades operacionais importantes, orçamento de compras e contratos.	6.4. Fornecedores	52	Não
CATEGORIA: AMBIENTAL					
MATERIAIS	G4-EN2	Materiais usados provenientes de reciclagem.	7. Responsabilidade Social	55	Não
ENERGIA	G4-EN3	Consumo de energia dentro da organização.	7. Responsabilidade Social	55	Não
ENERGIA	G4-EN4	Consumo de energia fora da organização.	7. Responsabilidade Social	55	Não
ÁGUA	G4-EN8	Total de retirada de água por fonte.	7. Responsabilidade Social	55	Não
ÁGUA	G4-EN9	Fontes hídricas significativamente afetadas por retirada de água.	7. Responsabilidade Social	55	Não
ÁGUA	G4-EN10	Percentual e volume total de água reciclada e reutilizada.	7. Responsabilidade Social	55	Não
BIODIVERSIDADE	G4-EN12	Descrição de impactos significativos de atividades, produtos e serviços sobre a biodiversidade em áreas protegidas e áreas de alto valor de biodiversidade situadas fora de áreas protegidas.	7. Responsabilidade Social	55	Não
EMISSÕES	G4-EN15	Emissões de gases de efeito estufa (GEE) - (Escopo 1).	7. Responsabilidade Social	55	Não
EMISSÕES	G4-EN16	Emissões indiretas de gases de efeito estufa (GEE) provenientes da aquisição e energia -(Escopo 2).	7. Responsabilidade Social	55	Não

Aspecto	Indicador	Descrição	Resposta	Página	Verificação Externa
CATEGORIA: AMBIENTAL					
EFLUENTES E RESÍDUOS	G4-EN23	Peso total de resíduos, discriminado por tipo e método de disposição.	7. Responsabilidade Social	55	Não
PRODUTOS E SERVIÇOS	G4-EN27	Iniciativas para mitigar os impactos de produtos e serviços.	7. Responsabilidade Social	55	Não
CONFORMIDADE	G4-EN29	Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não monetárias aplicadas em decorrência da não conformidade com leis e regulamentos ambientais.	7. Responsabilidade Social	55	Não
TRANSPORTE	G4-EN30	Impactos ambientais significativos decorrentes do transporte de produtos e outros bens e materiais usados nas operações da organização, bem como do transporte de seus empregados.	7. Responsabilidade Social	55	Não
GERAL	G4-EN31	Total de Investimentos e gastos com proteção ambiental, discriminado por tipo.	7. Responsabilidade Social	55	Não
AVALIAÇÃO AMBIENTE FORNECEDORES	G4-EN32	Percentual de novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais	6.4. Fornecedores	52	Não
MECANISMOS DE QUEIXAS E RECLAMAÇÕES RELATIVAS A IMPACTOS AMBIENTAIS	G4-EN34	Número de queixas e reclamações relacionadas a impactos ambientais registradas, processadas e solucionadas por meio de mecanismo formal.	7. Responsabilidade Social	55	Não
CATEGORIA: SOCIAL – DIREITOS HUMANOS					
INVESTIMENTOS	G4-HR1	Número total e percentual de acordos e contratos de investimentos significativos que incluem cláusulas de direitos humanos ou que foram submetidos a avaliação referente a direitos humanos.	5.3. Código de Conduta	28	Não
NÃO DISCRIMINAÇÃO	G4-HR3	Número total de casos de discriminação e medidas corretivas tomadas.	5.3. Código de Conduta	28	Não
LIBERDADE DE ASSOCIAÇÃO E NEGOCIAÇÃO COLETIVA	G4-HR4	Operações e fornecedores identificados em que o direito de exercer a liberdade de associação e a negociação coletiva possa estar sendo violado ou haja risco significativo e as medidas tomadas para apoiar esse direito.	5.3. Código de Conduta	28	Não

Aspecto	Indicador	Descrição	Resposta	Página	Verificação Externa
CATEGORIA: SOCIAL – DIREITOS HUMANOS					
TRABALHO INFANTIL	G4-HR5	Operações e fornecedores identificados de risco para a ocorrência de casos de trabalho infantil e medidas tomadas para contribuir para a efetiva erradicação do trabalho infantil.	5.3. Código de Conduta	28	Não
TRABALHO FORÇADO OU ANÁLOGO AO ESCRAVO	G4-HR6	Operações e fornecedores identificados como de risco significativo para a ocorrência de trabalho forçado ou análogo ao escravo e medidas tomadas para contribuir para a eliminação de todas as formas de trabalho forçado ou análogo ao escravo.	5.3. Código de Conduta	28	Não
PRÁTICAS DE SEGURANÇA	G4-HR7	Percentual do pessoal de segurança que recebeu treinamento nas políticas ou procedimentos da organização relativos a direitos humanos que sejam relevantes às operações.	5.3. Código de Conduta	28	Não
DIREITOS INDÍGENAS	G4-HR8	Número total de casos de violação de direitos de povos indígenas e tradicionais e medidas tomadas a esse respeito.	5.3. Código de Conduta	28	Não
AVALIAÇÃO	G4-HR9	Número total e percentual de operações submetidas a análises ou avaliações de direitos humanos de impactos relacionados a direitos humanos.	5.3. Código de Conduta	28	Não
AVALIAÇÃO DE FORNECEDORES EM DIREITOS HUMANOS	G4-HR10	Percentual de novos fornecedores selecionados com base em critérios relacionados a direitos humanos	5.3. Código de Conduta	28	Não
MECANISMOS DE QUEIXAS E RECLAMAÇÕES RELACIONADAS A DIREITOS HUMANOS	G4-HR12	Número de queixas e reclamações relacionadas a impactos em direitos humanos registradas, processadas e solucionadas por meio de mecanismo formal.	5.3. Código de Conduta	28	Não
CATEGORIA: SOCIAL – PRÁTICAS TRABALHISTAS E TRABALHO DECENTE					
EMPREGO	G4-LA1	Número total e taxas de novas contratações e rotatividade de empregados por faixa etária, gênero e região.	6.3. Colaboradores	43	Não

Aspecto	Indicador	Descrição	Resposta	Página	Verificação Externa
CATEGORIA: SOCIAL - PRÁTICAS TRABALHISTAS E TRABALHO DECENTE					
EMPREGO	G4-LA2	Benefícios concedidos a empregados de tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou em regime de meio período, discriminados pelas principais operações.	6.3. Colaboradores	43	Não
RELAÇÕES TRABALHISTAS	G4-LA3	Taxas de retorno ao trabalho e retenção após uma licença maternidade/paternidade, por gênero.	6.3. Colaboradores	43	Não
SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO	G4-LA4	Prazo mínimo de notificação sobre mudanças operacionais e se elas são especificadas em acordos de negociação coletiva.	6.3. Colaboradores	43	Não
SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO	G4-LA5	Percentual dos empregados representados em comitês formais de saúde e segurança, compostos por empregados de diferentes níveis hierárquicos, que ajudam a monitorar e orientar programas de saúde e segurança no trabalho.	6.3. Colaboradores	43	Não
SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO	G4-LA6	Tipos e taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e número de óbitos relacionados ao trabalho, por região e gênero.	6.3. Colaboradores	43	Não
TREINAMENTO E EDUCAÇÃO	G4-LA9	Número médio de horas de treinamento por ano, por empregado, discriminado por gênero e categoria funcional.	6.3. Colaboradores	43	Não
TREINAMENTO E EDUCAÇÃO	G4-LA10	Programas de gestão de competências e aprendizagem contínua que contribuem para a continuidade da empregabilidade dos empregados em período de preparação para a aposentadoria.	6.3. Colaboradores	43	Não
TREINAMENTO E EDUCAÇÃO	G4-LA11	Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira, por gênero e categoria funcional.	6.3. Colaboradores	43	Não
DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES	G4-LA12	Composição dos grupos responsáveis pela governança e discriminação de empregados por categoria funcional, de acordo com gênero, faixa etária, minorias e outros indicadores de diversidade.	6.3. Colaboradores	43	Não

Aspecto	Indicador	Descrição	Resposta	Página	Verificação Externa
CATEGORIA: SOCIAL - PRÁTICAS TRABALHISTAS E TRABALHO DECENTE					
IGUALDADE DE REMUNERAÇÃO ENTRE MULHERES E HOMENS	G4-LA13	Razão matemática do salário e remuneração entre mulheres e homens, por categoria funcional e unidades operacionais relevantes.	6.3. Colaboradores	43	Não
AValiação DE FORNECEDORES EM PRÁTICAS TRABALHISTAS	G4-LA14	Percentual de novos fornecedores selecionados com base em critérios relativos a práticas trabalhistas.	6.4. Fornecedores	52	Não
MECANISMOS DE QUEIXAS E RECLAMAÇÕES RELACIONADAS A PRÁTICAS TRABALHISTAS	G4-LA16	Número de queixas e reclamações relacionadas a práticas trabalhistas registradas, processadas e solucionadas por meio de mecanismo formal.	6.3. Colaboradores	43	Não
CATEGORIA: SOCIAL - RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO					
SAÚDE E SEGURANÇA DO CLIENTE	G4-PR1	Percentual de categorias de produtos e serviços significativas para as quais são avaliados impactos na saúde e segurança buscando melhorias.	6.2. Clientes	36	Não
ROTULAGEM DE PRODUTOS E SERVIÇOS	G4-PR5	Resultados de Pesquisas de Satisfação do Cliente.	6.2. Clientes	36	Não
COMUNICAÇÕES DE MARKETING	G4-PR6	Venda de produtos proibidos ou contestados.	6.2. Clientes	36	Não
PRIVACIDADE DO CLIENTE	G4-PR8	Número total de queixas comprovadas relativas à violação de privacidade e perda de dados de clientes.	6.2. Clientes	36	Não
CONFORMIDADE	G4-PR9	Valor monetário de multas significativas por não conformidade com leis e regulamentos relativos ao fornecimento e uso de produtos e serviços.	7. Responsabilidade Social	55	Não
CATEGORIA: SOCIAL - RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO					
COMUNIDADES LOCAIS	G4-SO1	Percentual de operações com programas implementados de engajamento da comunidade local, avaliação de impactos e desenvolvimento local.	7. Responsabilidade Social	55	Não
COMBATE À CORRUPÇÃO	G4-SO3	Número total e percentual de operações submetidas a avaliações de riscos relacionados à corrupção e os riscos significativos identificados.	5.3. Código de Conduta	28	Não

Aspecto	Indicador	Descrição	Resposta	Página	Verificação Externa
CATEGORIA: SOCIAL – RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO					
COMBATE À CORRUPÇÃO	G4-S04	Comunicação e Treinamento em Políticas e Procedimentos de Combate à Corrupção.	5.3. Código de Conduta	28	Não
COMBATE À CORRUPÇÃO	G4-S05	Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas.	NOTA: "Não houve registro de casos relacionados a fraudes e corrupção, com impactos financeiros no ano de 2014"		Não
POLÍTICAS PÚBLICAS	G4-S06	Valor total de contribuições para partidos políticos e políticos, por país e destinatário/beneficiário.	7. Responsabilidade Social	55	Não
CONCORRÊNCIA DESLEAL	G4-S07	Número total de ações judiciais movidas por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio e seus resultados.	7. Responsabilidade Social	55	Não
CONFORMIDADE	G4-S08	Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não monetárias aplicadas em decorrência da não conformidade com leis e regulamentos.	7. Responsabilidade Social	55	Não
AVALIAÇÃO DE FORNECEDORES EM IMPACTOS NA SOCIEDADE	G4-S09	Percentual de novos fornecedores selecionados com base em critérios relativos a impactos na sociedade.	7. Responsabilidade Social	55	Não
MECANISMOS DE QUEIXAS E RECLAMAÇÕES RELACIONADAS A IMPACTOS NA SOCIEDADE	G4-S011	Número de queixas e reclamações relacionadas a impactos na sociedade registradas, processadas e solucionadas por meio de mecanismo formal.	7. Responsabilidade Social	55	Não

Relatório de Administração

Prezados Senhores,

Atendendo às exigências da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) e ao disposto na Legislação Societária e de Cooperativas, submetemos à apreciação dos senhores o Relatório da Administração e as Demonstrações Financeiras da Unimed Porto Alegre referentes ao exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2014, incluindo os pareceres dos auditores independentes e do Conselho Fiscal.

Somos uma cooperativa de médicos líder no mercado de assistência à saúde na Capital, Região Metropolitana, Centro-Sul e Litoral Norte do Rio Grande do Sul. Encerramos o ano de 2014 com 717.990 beneficiários em nossa base de clientes, mais de 6.300 cooperados, 1.716 colaboradores (1.586 no regime CLT, 69 estagiários e 61 aprendizes), além de 359 pontos de atendimento, entre serviços credenciados e próprios, o que se constitui na maior estrutura em prestação de serviços à saúde dentro de nossa área de atuação.

Temos a missão de “prover as melhores soluções em saúde, com crescimento sustentável e valorização do trabalho médico cooperado”. Os valores que orientam nossas ações são doutrina cooperativista, excelência no cuidado ao cliente, trabalho médico com qualidade e dignidade, ética e transparência,

responsabilidade social, colaboradores satisfeitos e comprometidos e atitude inovadora. Nossa visão é ser a operadora de planos de saúde líder em todos os segmentos, com crescimento sustentável, proporcionando trabalho médico aos cooperados, com as melhores práticas assistenciais, de gestão e de governança corporativa. Trabalhamos com base no Estatuto Social da Unimed Porto Alegre e na Lei das Cooperativas (5.764/71).

Nossa trajetória tem sido orientada por um Planejamento Estratégico que prevê um crescimento significativo a cada ano alicerçado por questões estratégicas a serem trabalhadas para o alcance desse resultado. Em 2014 tomamos uma importante decisão de expandir o conceito de atenção integral à saúde com o desenvolvimento de projetos para criação de novos produtos com este conceito. Para isso, trabalhamos para expandir os principais serviços próprios da cooperativa. Dedicamo-nos a refletir sobre um modelo assistencial inovador, que resulte em clientes extremamente satisfeitos e colaboradores comprometidos com os princípios descritos em nossa missão e valores.

Encerramos o exercício de 2014 com resultado positivo, o que possibilitou a distribuição de R\$ 48,3

milhões em complemento de honorários médicos. De acordo com o artigo 64 de nosso Estatuto Social, os resultados positivos (sobras) obtidos foram levados à Assembleia Geral Ordinária ocorrida no último dia 26 de março, que deliberou sobre sua destinação e aprovação da capitalização das sobras do exercício de 2014 de acordo com a produção médica.

Com o objetivo de garantir a excelência dos serviços prestados aos nossos clientes, lançamos algumas novidades em 2014. Entre elas estão o lançamento do aplicativo mobile do cooperado online com os principais serviços da nossa cooperativa para auxiliar no dia a dia do trabalho médico, e ainda o Canal com Auditoria Médica, sistema disponível no site da Unimed Porto Alegre elaborado com o objetivo de facilitar a comunicação do cooperado com os auditores médicos.

A Casa Bem-Estar, nosso espaço dedicado à prevenção, completou dois anos em 2014. A unidade reúne as ações de Medicina Preventiva, por meio de atividades gratuitas que incentivam a adoção e a prática de hábitos saudáveis. Ao longo do ano, a Medicina Preventiva atingiu 22.478 vidas com seus programas e um nível de satisfação de 95,52%.

A área de tecnologia da informação foi a que concen-

Relatório de Administração

trou o maior recurso investido pela Cooperativa em 2014, totalizando R\$ 11,9 milhões. O principal objetivo foi aumentar a infraestrutura para suportar o crescimento da Cooperativa, bem como a inovação de processos, para melhorar e controlar nossa operação. Estivemos presentes na vida da comunidade, apoiando eventos culturais e esportivos. O projeto Fronteiras do Pensamento recebeu novamente o patrocínio da Cooperativa, assim como a dupla Gre-Nal. Fomos, ainda, o serviço médico oficial de eventos como a Corrida de Porto Alegre, a Travessia Torres-Tramandaí e a Expointer.

Um dos pilares de desenvolvimento da Unimed Porto Alegre é a valorização dos colaboradores. Por isso, a Cooperativa investe em um programa de desenvolvimento e capacitação que só em 2014 registrou mais de 74 mil horas de treinamento.

A responsabilidade social integra o nosso modelo de gestão e está entre os valores da Cooperativa. Diretamente ligada aos princípios do cooperativismo, que orientam a nossa trajetória desde 1971, constitui-se na relação ética e transparente da Unimed Porto Alegre com os seus públicos, somada ao comprometimento com o bem-estar da comunidade em que está inserida. Divididas entre os pilares Saúde e Bem-Estar, Desenvolvimento Social e Meio

Ambiente, as ações e projetos implementados demonstram o nosso compromisso com esse tema tão relevante que permeia todas as questões com as quais a humanidade se depara a todo o momento.

Entre as iniciativas que desenvolvemos, destacam-se algumas, como a concessão de planos de saúde gratuitamente a nove instituições, que, em 2014, beneficiou 926 pessoas; a parceria com a Prefeitura Municipal de Guaíba, que oferece aos alunos da rede municipal atendimento médico em nosso pronto-atendimento no caso de necessidade durante o período escolar; e a imunização contra a gripe, que visa promover a saúde da população em situação de vulnerabilidade social e que contemplou 795 pessoas em 2014.

O Coral Univozes, composto por colaboradores, realizou 22 apresentações no ano. Nossa Campanha do Agasalho arrecadou 15.786 itens que foram destinados a 14 instituições localizadas na capital.

Desde 2006 somos mantenedores da Fundação Projeto Pescar e, no final de 2014, aprovamos o projeto para implantação de uma unidade na Unimed Porto Alegre. Também realizamos aporte a projetos sociais por meio da utilização da Lei de Incentivos Fiscais. As doações foram feitas à ONG Doutorzinhas e à Kinder – Centro de Integração da Criança Especial.

Por meio de uma ação conjunta com os clientes que participam dos programas da Medicina Preventiva, destinamos 1.833 kg de alimentos à creche Piu-Piu, localizada na Vila Planetário, em Porto Alegre. Também doamos a 23 instituições itens entre mesas, cadeiras, gaveteiros, armários e equipamentos de informática usados.

Paralelamente a tudo isso, sabemos da importância de desenvolver projetos voltados à área ambiental. Por isso, a gestão de resíduos na Cooperativa é uma prática comum há algum tempo, e adotamos medidas de economia de recursos naturais como a captação de água da chuva que, hoje, contempla três unidades da Cooperativa que reaproveitam a água para lavagem de ambulâncias, pisos, irrigação de plantas e jardins.

Em 2014, por meio de uma ferramenta disponibilizada pela Unimed do Brasil, passamos a controlar nossas emissões de CO₂. No segundo semestre, começamos a utilizar um papel produzido a partir do bagaço da cana-de-açúcar e instalamos paraciclos em nossas unidades, como forma de estimular clientes e colaboradores a utilizar a bicicleta como meio de transporte.

Relatório de Administração

Em 19 unidades, Coletores Ecológicos recolhem pilhas, baterias, celulares, chapas de raios X, medicamentos e cartões magnéticos vencidos. Apenas em 2014, foram depositados nos coletores 13.761,5 litros desses materiais. Também investimos no reaproveitamento de materiais sendo que, em 2014, mais de 2.600 itens reciclados foram produzidos a partir de objetos descartados. No total, 76,3 kg de banners, 94,3 kg de uniformes e 1.300 ímãs de geladeira foram reaproveitados, possibilitando uma redução de resíduos descartados no meio ambiente.

Como forma de reconhecimento ao trabalho desenvolvido, recebemos premiações importantes. Crescemos cinco posições no ranking 500 Maiores do Sul, da Revista Amanhã, e ocupamos a primeira colocação no setor de saúde em receita bruta da região Sul do Brasil; estamos pela quarta vez entre as 150 Melhores Empresas para você Trabalhar no Brasil, de acordo com o Guia Exame Você S/A. Além disso, fomos a marca preferida e mais lembrada na categoria planos de saúde de acordo com o Marcas de Quem Decide, do Jornal do Comércio, recebemos o Selo Ouro de Governança Cooperativa e o Selo Diamante de Sustentabilidade do Sistema Unimed.

Fomos agraciados com o Troféu de Responsabilidade Social da Assembleia Legislativa do Rio Grande do Sul e recebemos o Prêmio Top Consumidor da Revista Consumidor Teste, que reconhece as empresas que praticam a excelência nas relações de consumo e o respeito ao meio ambiente. Estamos, ainda, entre as 100 empresas mais inovadoras no uso de Tecnologia da Informação no Brasil, de acordo IT Mídia.

Esperamos a continuidade de nosso crescimento em 2015, apesar da conjuntura econômica desfavorável, do cenário geral pessimista e da possibilidade de crescimento dos custos assistenciais. Acreditamos que a força de nossa marca, a qualidade da medicina que praticamos e a capacidade de superação de nossas equipes podem nos levar, cada vez mais, à realização de nosso propósito: cooperativismo médico fazendo a diferença no cuidar das pessoas.

Cordialmente,

Dr. Márcio Pizzato
Presidente do Conselho de Administração
da Unimed Porto Alegre



CLIQUE AQUI

**E ACESSE O RELATÓRIO
DE ADMINISTRAÇÃO COMPLETO**

CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.

Unimed 
Porto Alegre



ANS - nº352501

 unimedpoa

 @unimedpoa

unimedpoa.com.br

0800 510 4646