



2008

**Unimed**   
Nordeste-RS

O melhor plano de saúde é viver.  
O segundo melhor é Unimed.

## Introdução

A palavra sustentabilidade ainda é sublinhada pelos revisores ortográficos dos programas de digitação menos recentes, que não a reconhecem. Longe dos teclados, porém, o termo virou um dos queridinhos do século 21, ao designar uma espécie de conceito sistêmico relacionado à continuidade dos aspectos econômicos, sociais, culturais e ambientais da sociedade humana. A popularidade do vocábulo reflete, na verdade, uma mudança de paradigmas, embalada por imagens de ursos tentando sobreviver em geleiras cada vez mais derretidas, de trechos da Amazônia sem árvores ou, para falar de acontecimentos mais próximos de nosso cotidiano, de crianças pedindo esmola nas calçadas.

Foram justamente aspectos como esses, da sustentabilidade, que atraíram os holofotes da Unimed Nordeste-RS ao longo de 2008. Um número expressivo de trabalhos para um mundo melhor, com base nas oito metas do milênio, saiu do papel, concretizou-se e agora se reacomoda em páginas para ser apresentado a você neste relatório, dividido em três capítulos: Econômico, Social e Ambiental. Ao folhear este material, conheça as ações realizadas a partir de uma perspectiva de gestão empresarial com foco na qualidade das relações e na geração de valores para todos. São projetos implementados em um período de 12 meses, para toda a cadeia de relacionamentos da cooperativa médica: funcionários, clientes, fornecedores, governo, cooperados, meio ambiente e comunidade em geral – cada qual gerenciado pelo setor de Responsabilidade Social e áreas afins, responsáveis por dar conta das ações socioambientais desta empresa (com programas próprios, em parceria e de voluntariado).



## **NEGÓCIO**

Ser solução em saúde. Saúde é vida.

## **VISÃO ESTRATÉGICA**

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

## **MISSÃO**

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

## **VALORES**

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

## **POLÍTICA DA QUALIDADE**

Qualidade é fator preponderante da satisfação dos clientes na promoção da saúde e prevenção da doença por meio da melhoria contínua dos processos.

## **OBJETIVO GERAL**

Desenvolver ações em saúde, visando à melhoria da qualidade de vida do público da comunidade entorno, público interno e externo.

## **MISSÃO**

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

## **VISÃO**

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

## **PRINCÍPIOS ÉTICOS**

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



### **PRESIDENTE**

- Dr. Antonio Oliveira Quevedo

### **VICE-PRESIDENTE**

- Dr. Pedro Inacio Mezzomo

### **CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO**

- Dr. Alexandre Ernesto Gobbato
- Dr. Alfredo Antonio Scarton
- Dr. Antonio Oliveira Quevedo
- Dr. Arthur Alexandre Pretto
- Dr. Carlos Gandara
- Dr. Francisco Heitor Fontanella
- Dr. Gilberto Silveira Martins
- Dr. Ivan Carlos Fernandes
- Dr. José Flavio Fontana
- Dr. Marcelo Fonseca Frigeri
- Dr. Pedro Inacio Mezzomo
- Dr. Valter Roberto Postali

### **CONSELHO FISCAL**

#### **Titulares**

- Dr. André Germano dos Santos Leite
- Dra. Maria Cristina Serafini
- Dr. Jordão Chaves de Andrade

#### **Suplentes**

- Dr. Edson Luiz Doncatto
- Dr. Armando Paes Corvo
- Dra. Rosana Faccin Knob

### **DIRETORIAS**

- Diretor Superintendente - Dr. Elias Ribeiro
- Diretor Serviços Próprios - Dr. Carlos Castellano Silveira
- Diretor de Medicina Preventiva e Responsabilidade Social - Dra. Rossana May de Liz
- Diretor Técnico - Dr. Ronaldo Mattia
- Diretor Administrativo do Hospital Unimed - Dr. Mauro Bertelli
- Diretor Técnico do Hospital Unimed - Dr. Douglas Kussler
- Diretor de Mercado - Dr. Ricardo Casara
- Diretor Clínico Hospital Unimed Caxias do - Dr. Daniel Ronchetti
- Vice-Diretor Clínico Hospital Unimed Caxias do Sul - Dr. João Domingos Lionço



## O Sistema Unimed

O Sistema Unimed é a maior experiência em cooperativa médica do mundo – e o único plano de saúde com atendimento em todo o Brasil, com mais de 106 mil médicos cooperados e cerca de 16 mil serviços de saúde credenciados e próprios, entre hospitais, clínicas e laboratórios. No país, cerca de 30% do mercado em seu segmento aposta nessa estrutura, tornando-a o maior complexo de saúde brasileiro.

## A Unimed Nordeste-RS

Uma de suas singulares, a Unimed Nordeste-RS, com sede em Caxias do Sul, faz parte desse amplo universo como um dos importantes braços desse sistema: trata-se da sétima maior Unimed do país. Essa posição é mantida pelo trabalho de mais de mil médicos cooperados e a presença de em torno de 300 mil beneficiários, distribuídos nos 16 municípios da área de abrangência da cooperativa.



A estrutura engloba ainda oito escritórios regionais, 12 unidades de serviços próprios, que incluem Unimed 24 Horas, laboratórios, serviço de assistência domiciliar, SOS Unimed Serviço de Remoções, SOS Emergência, Área Protegida, cinco plantões noturnos em parceria com hospitais credenciados da região, saúde ocupacional, medicina preventiva e o Hospital Unimed.



## **Unimed soluciona**

### **Planos de saúde**

- Saúde Ocupacional
- Acidente de Trabalho
- SOS Emergência e Área Protegida
- Transporte aeromédico
- Seguro Proteção Familiar

## **Unimed gerencia**

A utilização consciente do plano de saúde é muito importante, pois possibilita que o cliente utilize todos os benefícios, sem onerar a mensalidade. Por isso, a Unimed disponibiliza sistemas capacitados para reunir e administrar informações estatísticas completas de utilização do plano de saúde e serviços, auxiliando a gestão do custo.

## **Unimed previne**

Qualidade de vida depende de hábitos saudáveis e preventivos. Para contribuir com seus clientes na busca de atitudes preventivas, a Unimed disponibiliza estruturas especiais, com programas e atividades que promovem saúde e bem-estar, tais como os de Medicina Preventiva, o Unimedicamentos e os programas especiais de Saúde do Trabalhador.

## **Unimed trata**

- Atendimento nacional
- Mais de mil médicos cooperados
- Laboratório e Centro de Diagnóstico por Imagem
- Pronto-Atendimento Unimed 24 Horas
- Assistência Domiciliar Unimed
- Os melhores prestadores de serviços de saúde e hospitais
- Convênios de odontologia e psicologia
- Hospital Unimed

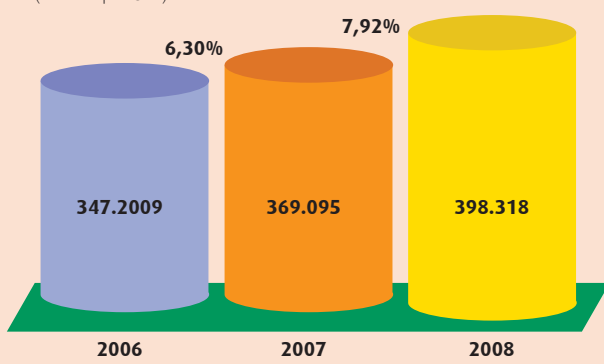


## Desenvolvimento constante

Em 2008, a Unimed Nordeste-RS continuou tomando proporções tão amplas quanto o tamanho de sua área de abrangência. Equipes de profissionais aproximaram-se ainda mais dos clientes (potenciais ou reais) dos 16 municípios do território onde esta singular atua, a fim de superar as oscilações de humor do mercado características da crise financeira mundial deflagrada no quarto trimestre do ano. Mesmo em meio a um cenário de absoluta incerteza, as metas de 2008 foram ultrapassadas: houve uma evolução de 13%, ante 2007. Tal desempenho deve-se em partes ao aumento de 10 mil beneficiários de planos assistenciais, como demonstram os gráficos – ou um aumento de 30 mil beneficiários (considerando todos os produtos).

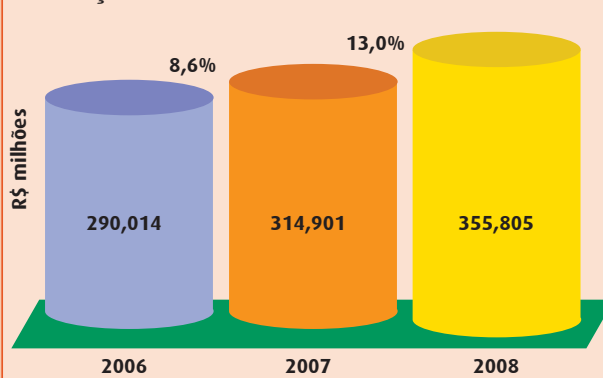
Além dos planos de saúde em si, que são o carro-chefe da empresa, a Unimed Nordeste-RS também se manteve apostando em opções paralelas, colhendo frutos bastante expressivos. Produtos complementares, como o Acidente de Trabalho e o Saúde Ocupacional, aproximaram-se das 100 mil vidas.

**Evolução do número total de beneficiários**  
(todos os produtos)



A expansão na carteira total de beneficiários é fruto de um forte trabalho de prospecção e vendas, tanto de clientes novos quanto na carteira de clientes já existentes, melhorando a produtividade da carteira.

**Evolução da receita bruta**



O crescimento da receita superou bastante as metas propostas. O excelente resultado deve-se principalmente ao incremento das vendas e das negociações de contratos, que agregaram R\$ 41 milhões no faturamento bruto da cooperativa.

## Certificações e premiações

### Editora Expressão

A 5ª Pesquisa de Responsabilidade Social Empresarial, promovida pela Editora Expressão, incluiu a Unimed Nordeste-RS entre as empresas socialmente responsáveis, com destaque nos indicadores Valores, Transparência e Governança.

### Fundação Unimed/Unimed do Brasil

Novamente, a Unimed Nordeste-RS conquistou um selo de destaque nacional. Desta vez, o de Responsabilidade Social 2008, conferido por Unimed do Brasil e pela Fundação Unimed. Nesse caso, a pontuação máxima obtida pelas empresas é “quatro”. Esta cooperativa atingiu a pontuação “três”. Apenas duas singulares da região Sul atingiram uma pontuação como essa.

### Assembleia Legislativa do Rio Grande do Sul

A Unimed Nordeste-RS está entre as grandes empresas que receberam a certificação do Prêmio de Responsabilidade Social 2008 da Assembleia Legislativa do Rio Grande do Sul. Ao todo, a oitava edição do Prêmio certificou 345 das 242 organizações inscritas. O Prêmio Responsabilidade Social visa a reconhecer e a destacar empresas e entidades que atuam para a promoção do bem-estar da sociedade e para a preservação do meio ambiente.

### Câmara de Vereadores de Caxias do Sul

A comissão de educação da Câmara de Vereadores entregou à Unimed uma medalha de reconhecimento pelo envolvimento em políticas públicas.

### Associação Criança Feliz

A Associação Criança Feliz, uma ONG de Caxias do Sul, certificou a Unimed Nordeste-RS como Empresa de Atitude 2008, no segmento Responsabilidade Social Empresarial.

### Padrão Ouro em esterilização

O Hospital Unimed Caxias do Sul recebeu pelo segundo ano consecutivo a classificação Padrão Ouro, conferida pela 3M do Brasil, em um processo em que foram checados itens como o controle de cargas por meio de indicadores biológicos e químicos, além de indicadores que traduzem a eficácia da esterilização. A certificação Ouro, a mais alta, confirma a excelência dos trabalhos realizados em hospitais clientes da 3M do Brasil.



## Certificações e premiações

### Melhores e Maiores 2008 revista Exame

O reconhecido ranking da revista Exame, da editora Abril, citou a Unimed Nordeste-RS mais uma vez. Em 2008, a cooperativa alcançou a 953ª posição na Pesquisa Melhores e Maiores, em que aparecem as mil maiores organizações por vendas do Brasil.

### Grandes e Líderes 2008 revista Amanhã

A Unimed Nordeste-RS aparece na lista das cem maiores empresas do Rio Grande do Sul, segundo a revista Amanhã.

### Anuário Época Negócios

A Unimed foi incluída no ranking do Anuário Época Negócios, estando entre as cem empresas mais admiradas do país, além de ter sido eleita a de maior prestígio no setor de saúde suplementar. Ocupando a 85ª posição no ranking geral, o Sistema mereceu matéria específica por ter ficado na dianteira do setor, destacando-se nos quesitos admiração; responsabilidade social e ambiental; história e evolução; e postura inovadora.

### Prêmio de Comunicação Unimed

O Quarto Prêmio de Comunicação do Sistema Unimed elegeu a Intranet da Unimed Nordeste-RS a melhor entre as mantidas pelas Unimed do Brasil, enquanto a revista Vida é Unimed ficou em segunda posição na categoria "revista", também se destacando entre as publicações editadas pelas singulares do país. O concurso avaliou 184 publicações enviadas por 78 singulares dos mais diferentes Estados.

### Folha Top of Mind

Um em cada três brasileiros considera "plano de saúde" e "Unimed" como sinônimos. A Unimed conquistou, pela 15ª vez consecutiva, o prêmio Folha Top of Mind, com 32% de lembrança dos consumidores.

### Ranking das marcas mais valiosas

A revista The Brander, editada pela Superbrands Brasil, em São Paulo, divulgou as cem marcas mais valiosas e fortes do Brasil em 2008, com base nas pesquisas e estudos da The Brander/Brand Finance. A Unimed, que em 2007 aparecia em 110º lugar, ocupou, em 2008, a 46ª posição no ranking, com valor de R\$ 1,5 bilhão.

### Troféu Marcas de Confiança

O Sistema Unimed recebeu o troféu Marcas de Confiança da revista Seleções, em São Paulo. A cooperativa médica conquistou o prêmio pelo sétimo ano consecutivo. Ao lado de empresas como Nestlé, Vale, Vivo, UOL e Sony, a Unimed foi eleita pela maioria dos quase 1,5 milhão de leitores uma das empresas que mais inspiram confiança entre os brasileiros.

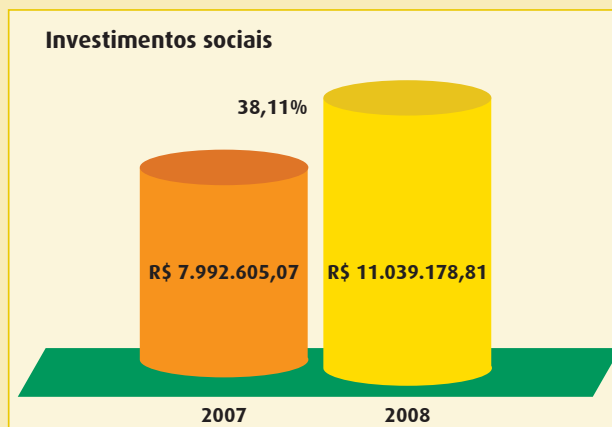
### Top of Mind

A pesquisa que elenca as marcas que estão na cabeça dos gaúchos colocou a Unimed pela 14ª vez em primeiro lugar no segmento planos de saúde. A 18ª edição do Top of Mind ouviu 1,2 mil pessoas no Rio Grande do Sul para fazer um levantamento em que a cooperativa médica alcançou um destaque de 47,9%.

### Marcas de Quem Decide

Em 2008, a Unimed conquistou o primeiro lugar no setor Plano de Saúde na pesquisa Marcas de Quem Decide, promovida pelo Jornal do Comércio, de Porto Alegre. A empresa alcançou 73,6% na lembrança, enquanto na preferência chegou aos 68,7%. Os percentuais, calculados pelo Instituto QualiData, representam a opinião de empresários, executivos e profissionais liberais residentes nos 46 municípios mais populosos do Rio Grande do Sul.





## Comunidade

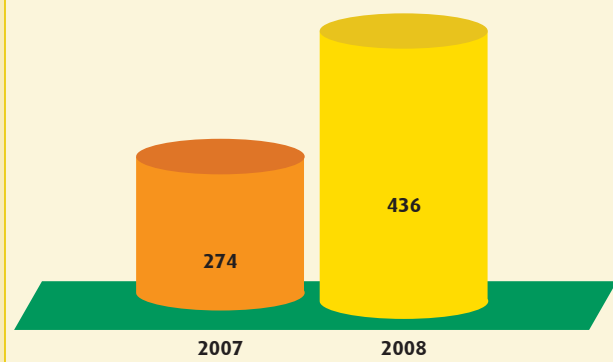
Em 2008, foi visível a sedimentação da imagem da Unimed Nordeste-RS como uma empresa socialmente responsável. A partir de um levantamento das necessidades sociais dos municípios da área de abrangência geográfica da cooperativa médica, projetos foram desenvolvidos de janeiro a dezembro – pela própria Unimed ou em parceria com órgãos públicos ou Organizações Não-Governamentais (ONGs).

**Para identificar os próprios, foram criados cinco programas – aos quais pertencem um grande número de projetos, todos identificados pelos seguintes selos.**



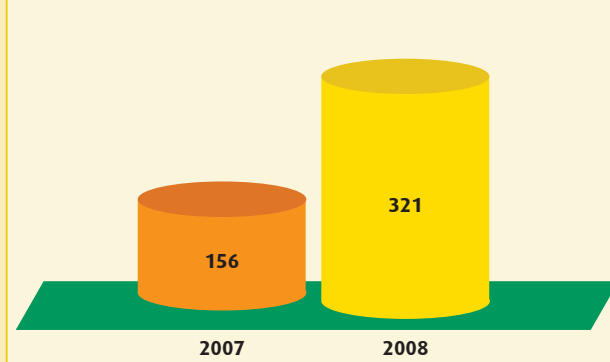
Os rumos escolhidos se abriram como terrenos férteis para a realização de trabalhos que se consolidaram como transformadores da sociedade, reconhecidos em diferentes esferas, por importantes premiações e certificações.

**Número de solicitações recebidas**



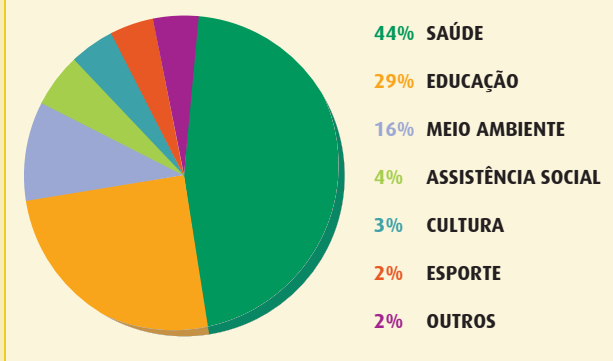
Aumentou 59% o número de solicitações recebidas.

**Número de solicitações aprovadas**

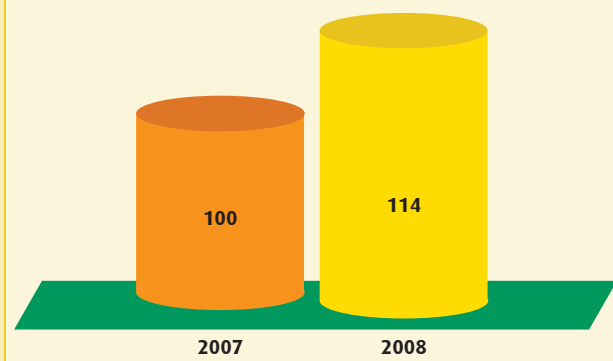


O foco da responsabilidade social da Unimed fica mais claro perante os públicos interno e externo, que apresentaram projetos de melhor qualidade e consequentemente aumento nas aprovações.

**Atendimento por área de atuação**

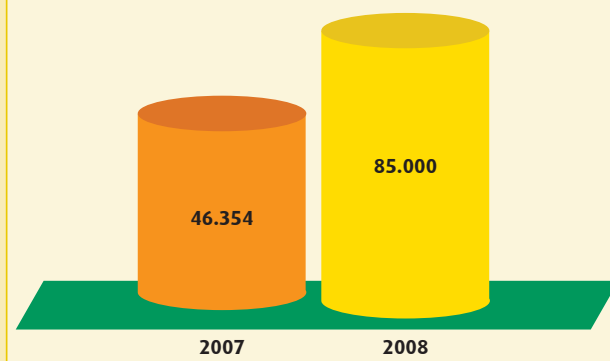


**Número de instituições atendidas**



Aumentou 14% o número de instituições atendidas.

**Número de beneficiados**



Aumentou 83% o número de pessoas beneficiadas.

## Programa Voluntariado

O grupo de voluntários não deixou passar em branco o período mais solidário do ano, o mês de dezembro. A Campanha Natal Solidário despertou doações entre funcionários e médicos, em ações voltadas para a comunidade. Com a participação de muita gente, foram arrecadados 250 brinquedos. Eles foram entregues pelas mãos de 25 voluntários que colaboraram com o sucesso da festa de Natal, realizada na sede campestre da Associação dos Funcionários da Unimed Nordeste-RS, a Unicaf.

**121 voluntários fizeram diferença em 2008, em múltiplas frentes de auxílio a pessoas carentes.**



### Projeto Vidas por Vidas

A saúde também se ajusta no foco dos voluntários. Em 2008, foi mantido um cadastro de doadores de sangue. A lista contou com 40 funcionários, que ajudaram 116 pessoas, tanto da comunidade quanto familiares do público interno da Unimed.



### Projeto Jiu-Jitsu ao Alcance de Todos

Braço do programa Voluntariado, este projeto promoveu a integração social de crianças e adolescentes em situação de vulnerabilidade social, por meio de aulas de jiu-jitsu gratuitas, ministradas por um funcionário da Unimed interessado em oferecer esse serviço como voluntário. Doze pessoas de uma instituição foram beneficiadas. Elas participaram de um campeonato estadual, conquistando duas medalhas de ouro e quatro de prata.



### Projeto Promoção da Saúde

Muitas vezes em parceria com outras instituições, a Unimed oferece exames gratuitos de glicose, colesterol e aferição do Índice de Massa Corporal (IMC). Os números de iniciativas como essas são expressivos: em 2008, 2.667 pessoas de 11 instituições foram atendidas. Desses, 45% representam atendimentos efetuados pela Medicina Preventiva. Outros 45%, pelo SOS Unimed. Serviços terceirizados responsabilizaram-se pelos 10% restantes.



### Projeto Plano de Saúde Responsabilidade Social

Já conhecido em anos anteriores, o Plano de Saúde Responsabilidade Social manteve-se em 2008 sob a mesma configuração: continuou oferecendo assistência médica gratuita e exames complementares a pessoas portadoras de deficiências, idosos asilados e crianças e adolescentes em situação de vulnerabilidade social. De janeiro a dezembro, 2.101 pessoas, de 18 instituições, foram beneficiadas.

**2.101. Esse foi o número de pessoas beneficiadas em 2008 pelo Plano de Saúde Responsabilidade Social.**



### Projeto Teatro Itinerante

Crianças de escolas infantis assistiram às peripécias de um menino que não queria tomar banho – e que por isso tinha muitos piolhos. A peça teve 524 espectadores. No Dias das Crianças, outros pequenos foram contemplados com um teatro de bonecos que abordou os direitos da criança e do adolescente. Resultados: crianças com menos piolhos e agressões denunciadas.



## Projeto Coral Unimed Nordeste-RS

O canto também foi incentivado. Filhos de funcionários, de secretárias e de médicos cooperados puderam se inscrever no Coral Infantil, enquanto seus pais tiveram à disposição o Coral Adulto. Cada grupo fechou 2008 afinado, com aproximadamente 20 integrantes. O Infantil, com 10 apresentações no currículo. O adulto, duas.

**Música para todos: a Unimed criou um coral adulto e outro infantil em 2008.**



## Projeto Educação em Saúde

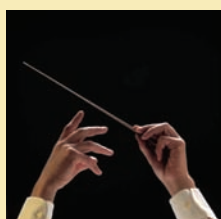
A saúde encontrou espaço entre uma classe e outra, por meio de palestras ou mesmo cursos do Programa Educação em Saúde Unimed. A Unimed Nordeste-RS se inseriu nas salas de aula particulares, estaduais, municipais, e inclusive em ONGs, ao longo de 2008. O resultado foi um gratificante exercício de soma: ao todo, 5.968 pessoas, de 27 instituições, foram beneficiadas. Para alcançar um total tão expressivo, médicos cooperados colaboraram – e muito. Da lista de prestações de serviços, mais da metade, ou 56%, foram realizadas por esses profissionais. Por setores internos da cooperativa, 41%. Por voluntários, 3%.

**5.968 pessoas, basicamente estudantes, foram beneficiadas com palestras e cursos proporcionados pelo Programa Educação em Saúde Unimed.**



## Projeto Educação Continuada

Como aprendemos a vida inteira, e não somente enquanto estudantes, a Unimed Nordeste-RS criou em 2008 o Projeto Educação Continuada. Ao se valer de cursos, a cooperativa médica encontrou uma maneira de qualificar ainda mais os profissionais de ONGs, propondo melhorias principalmente nos processos gerenciais. O investimento, que se refletiu em sala de aula, fixou-se como uma aposta a longo prazo. Ou nem tão longo assim. Ainda em 2008 foi possível perceber uma redução nos pedidos de apoio por parte das instituições, que obtiveram maior autonomia graças à multiplicação do conhecimento. Dez delas, aliás, desenvolveram seu planejamento estratégico sem solicitar auxílio, enquanto cinco criaram novos produtos de geração de renda. De janeiro a dezembro, foram 23 profissionais beneficiados, de 17 diferentes ONGs.



## Parceria com a Orquestra Sinfônica de Caxias do Sul

Outro apoio à cultura é o que se relaciona a Osucs. A parceria entre a Unimed e esta instituição ajudou a aproximar o grande público de obras ditas eruditas. Dessa união resultaram importantes eventos, promovidos ao longo do ano. Destaque para o Concerto da Primavera.

Realizado em setembro, reuniu milhares na Universidade de Caxias do Sul, em uma apresentação ao ar livre, com a participação de cantores e tendo como temas a Tropicália e a Bossa Nova.

**Apoio a Orquestra Sinfônica da Universidade de Caxias do Sul (Osucs), Cia. de Dança e Escola Preparatória de Dança estiveram entre os investimentos da Unimed em cultura ao longo de 2008.**

## Parceria com o Instituto Bruno Segalla

Em Caxias, no Instituto Bruno Segalla e com o patrocínio da Unimed Nordeste-RS, crianças de escolas públicas e particulares da cidade e da região aproximam-se da arte. O passeio de um dia pelo espaço cultural inclui uma cartela atraente de atividades. Trata-se de uma verdadeira aula de educação artística, porém, ilustrada pelo acervo de obras de Segalla, reconhecido escultor, gravador e medalhista caxiense. Os professores, por sua vez, também são capacitados. Em 2008, 40 deles receberam dicas relacionadas à arte, enquanto o número de alunos que participaram das visitas regulares chegou a 1.378.

## **Parceria com a Câmara de Vereadores de Caxias do Sul**

No mesmo ano, houve também o 2º Fórum do Adolescente de Caxias do Sul. Patrocinado pela Unimed Nordeste-RS, o evento abordou questões relacionadas à juventude a partir de dois temas: “sexualidade e gravidez na adolescência” e “violência escolar e drogadição”. Participaram da iniciativa 300 pessoas, oriundas de escolas das redes pública e privada da região.

## **Parceria com o pré-vestibular Mutirão/Objetivo**

Além disso, os estudantes do pré-vestibular Mutirão/Objetivo interessados em cursar Medicina puderam entrar em contato com a profissão antes mesmo de virarem calouros, graças ao projeto Premed. Ao longo do ano foram realizadas seis palestras, abrangendo 247 alunos.

## **Parceria com o Movimento pelo Fim da Violência e Exploração de Crianças e Adolescentes**

Para completar, a Unimed, em parceria com o Movimento pelo Fim da Violência e Exploração de Crianças e Adolescentes, desenvolveu ações preventivas para mais de 1,5 mil pessoas, a fim de reduzir o número de abusos sexuais.



## **Patrocínio a Cia. Municipal de Dança de Caxias do Sul**

Ao patrocinar a Cia. Municipal de Dança de Caxias do Sul, a cooperativa médica, a partir da Lei de Incentivo à Cultura (LIC), ajudou na promoção de um gênero cultural diferenciado na Serra. Também por meio da LIC, a Unimed auxiliou a Escola Preparatória de Dança, que aproxima dezenas de crianças da cultura, com atividades realizadas no turno inverso do colégio. A proposta visa a incentivar comunidades menos favorecidas, não apenas por meio de projetos que contemplem o acesso a espetáculos gratuitos ou a preços populares, mas também ao oferecer oportunidades para os estudantes participarem de projetos na área da formação artística.

## **Parceria com a Brigada Militar**

Para falar sobre drogas e violência, a cooperativa médica firmou parceria com a Brigada Militar, com o intuito de moldar o Programa Educacional de Resistência às Drogas e à Violência (Proerd), que contemplou 550 crianças.

## **Parceria com a Prefeitura Municipal de Caxias do Sul**

Em parceria com a Prefeitura Municipal de Caxias do Sul, a Unimed participou do Programa Brasil Alfabetizado. A proposta foi incentivar os servidores públicos a darem continuidade aos estudos. Ao todo, o programa somou 245 alunos.

## **Parceria com o Instituto WCF – Brasil**

Na mesma linha da educação, um guia sobre os principais problemas de saúde dos caminhoneiros foi editado com o apoio da cooperativa médica, entre outras empresas. A publicação reuniu dicas para os profissionais do volante, abordando desde distúrbios do sono até doenças sexualmente transmissíveis. O envolvimento de outras empresas proporcionou a impressão de 80 mil cartilhas, com circulação nacional. Na serra gaúcha, a empresa responsável pelo projeto foi a Unimed Nordeste-RS.

## **Academia da Melhor Idade (Amei)**

A Unimed inaugurou em 2008 três unidades da Academia da Melhor Idade (Amei), em Caxias: uma no Parque dos Macaquinhos, outra no bairro Desvio Rizzo e a terceira no Parque Cinquentenário. São aparelhos de ginástica voltados principalmente a pessoas com mais de 45 anos. Em determinados horários do dia, os locais contam com profissionais especializados para instruir os esportistas gratuitamente. Só nesses momentos, 3.566 pessoas foram atendidas pelos instrutores. Ao longo do dia, além dos horários em que há os profissionais a postos, outras centenas de pessoas puderam se valer dos benefícios da Academia.

## **Participação em eventos comunitários**

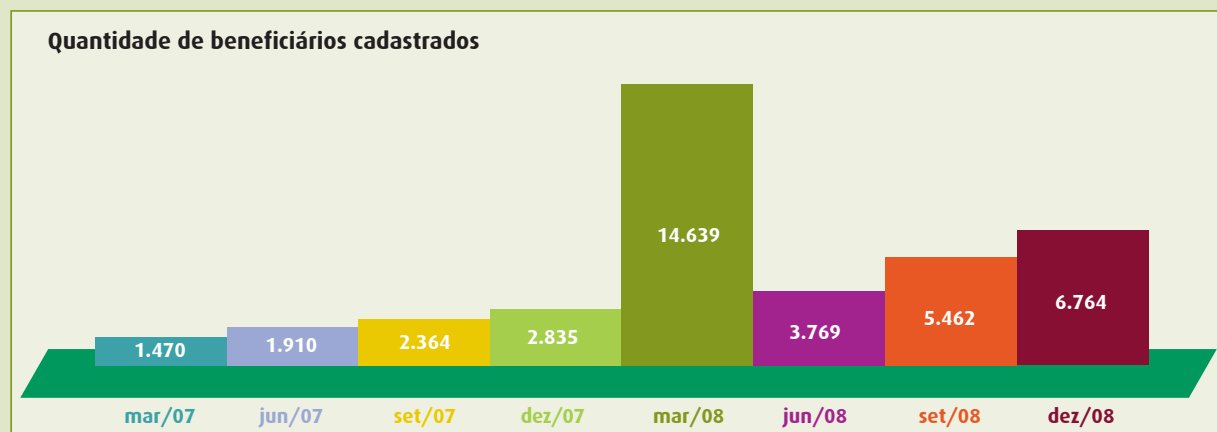
Além disso, eventos comunitários típicos da região contaram com a presença da Unimed Nordeste-RS em 2008. A cooperativa médica levou mais saúde, por meio de apoio e de atendimento médico, a festas como Festimalha (em Nova Petrópolis), Fenakiwi (em Farroupilha), Festiqueijo (em Carlos Barbosa), Feira de Inverno (em Flores da Cunha), Festa do Vinho Novo (em Forqueta, Caxias do Sul) e Festa da Uva (em Caxias do Sul), para citar alguns. As comemorações reuniram um público expressivo, que pôde receber, em muitos casos, atendimento médico gratuito, realizado por equipes do SOS Unimed e com o auxílio de UTI móvel, para oferecer serviços de urgência e emergência gratuitamente. No final do ano, nos finais de semana de maior fluxo durante a temporada de verão, a cooperativa médica esteve na Rota do Sol, para proporcionar mais segurança na estrada. Uma UTI móvel do SOS Unimed, com equipe completa, permaneceu a postos na rodovia. A cobertura incluiu assistência médica de emergência, com atenção pré-hospitalar a pessoas com todos os tipos de crises ou acidentes que pusessem em risco a vida, ou em casos de risco iminente de vida, potencial ou real. Ainda na comunidade, a Unimed apoiou importantes instituições com trabalho voltado à cultura. A Cia. de Dança, a Escola Preparatória de Dança e a Orquestra Sinfônica da Universidade de Caxias do Sul (Osucs), todas de Caxias, foram contempladas, aliando saúde e cultura.





## Apostas na prevenção

Os dados que refletem a aceitação dos programas preventivos da Unimed entre os beneficiários aumentaram em 2008. Da quantidade de médicos cooperados que encaminharam seus pacientes para o serviço de Medicina Preventiva até os quilos perdidos pelos integrantes do grupo de redução de peso, os percentuais calculados de janeiro a dezembro revelam-se muito positivos, como apresentado nos gráficos a seguir.

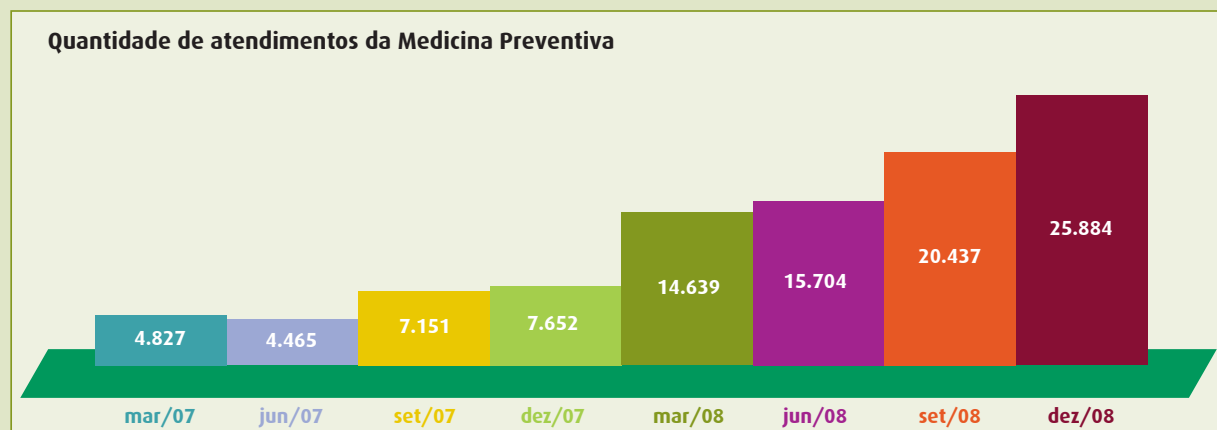


A Unimed Nordeste-RS encerrou 2008 com mais de 6 mil beneficiários cadastrados nos programas preventivos. Resultados positivos como esse se devem a uma série de fatores, a começar pelas campanhas de conscientização voltadas a clientes, em relação a doenças passíveis de prevenção, o que, além de conquistar novos adeptos, fideliza os antigos. Como exemplo, podem ser citadas as ações de combate ao fumo, de incentivo à prática de atividade física regular e de orientações nutricionais, algumas realizadas com a utilização de materiais impressos, que apresentaram dicas formuladas por profissionais da cooperativa médica. Muitas dessas campanhas também estiveram atreladas a datas especiais, cujas ações abrangeram mais de 25 mil pessoas ao longo de 2008.

## 6 mil. A Medicina Preventiva encerrou 2008 com esse número de beneficiários cadastrados.

### Atividades de grupo

Os grupos permanentes, cada vez mais reconhecidos na comunidade, também colaboraram para o incremento dos índices de prevenção em 2008. Ao todo, são oferecidos 22 deles na sede da Medicina Preventiva, em Caxias do Sul. Há também outros 45 nas empresas que aderem ao Programa Empresa Saudável, além de seis no Espaço de Convivência Unimed (montado no Hospital Pompéia), e de um em Carlos Barbosa e outro em Farroupilha. Ao todo, são mais de 1,2 mil participantes dessas atividades.



A ampla participação de clientes se reflete em saúde. De 2007 para 2008, por conta de exames preventivos como Papanicolaou e mamografia, houve redução de 10,3% no número de procedimentos para o tratamento de câncer de mama. O número de procedimentos relacionados ao tratamento de câncer de colo de útero também sofreu alteração: recuou em 7,65%, se comparado ao ano anterior. Participantes de grupos relacionados à Nutrição, por sua vez, ficaram mais leves. Em 2008, somando as reduções de peso de todos os integrantes, houve uma queda de 951 quilogramas. Entre as ideias pensadas para chegar a esse saldo positivo esteve a realização do primeiro curso de receitas diet e light da Medicina Preventiva, promovido em conjunto com o curso de Nutrição da Universidade de Caxias do Sul (UCS) e voltado aos participantes dos grupos de Nutrição e de acompanhamento a hipertensos, diabéticos e cardiopatas. Em julho, justamente durante o inverno, quando a tendência é ingerir mais calorias, 30 beneficiários assistiram a aulas que ensinaram como se alimentar bem sem abrir mão da saúde.

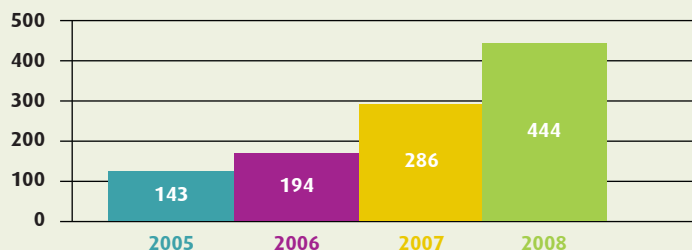
### Redução de peso dos Grupos Nutrição e HDC Medicina Preventiva

<b>Redução de peso 2007</b>	<b>831,7kg</b>
<b>Redução de peso 2008</b>	<b>951kg</b>
<b>Redução de peso dos Grupos de Nutrição e HDC 2007/2008</b>	<b>1.782,7kg</b>

### Empresas saudáveis

Nas organizações, o programa Empresa Saudável manteve-se como importante projeto de promoção da saúde. Mais de 20 instituições, que juntas somam aproximadamente 60 mil beneficiários, entre as quais as maiores clientes da cooperativa médica, fazem parte desse serviço que tem por objetivo atender as necessidades das empresas de forma flexível e continuada. Os trabalhos se dão pela aplicação de um perfil de saúde e por informações repassadas pelo médico do trabalho da empresa. Elas servem de base para trabalhos específicos, desenvolvidos por profissionais capacitados, que também realizam atividades de grupos e acompanhamentos de funcionários afastados por período superior a 15 dias, com necessidade de gerenciamento individual. De janeiro a dezembro, foram aplicados perfis de saúde para mais de 6 mil trabalhadores. Além disso, foram ministradas mais de 400 palestras de promoção da saúde, com participação de mais de 8 mil funcionários (50% a mais que em 2007). Atividades como as Caminhadas Orientadas também fizeram parte da grade de opções, a fim de aproximar ainda mais a qualidade de vida da rotina organizacional. A quantidade de palestras realizadas pela Medicina Preventiva nas empresas pode ser vista no gráfico a seguir.

### Quantidade de palestras realizadas na sede da Medicina Preventiva e nas empresas



## Gerenciamento a domicílio

Alguns clientes, por conta da saúde debilitada, enfrentam dificuldades para participar dos grupos desenvolvidos na Medicina Preventiva. Para inseri-los na programação desse serviço, a Unimed Nordeste-RS criou o Gerenciamento a Domicílio, voltado a pessoas com doenças crônicas. Ao todo, em 2008, foram monitorados 200 beneficiários. A ênfase, nesses casos, não foi o atendimento, e sim o monitoramento. Para tanto, profissionais da área da saúde visitaram as residências cadastradas, a fim de disseminar uma mudança de estilo de vida, estimulando o cuidado com a saúde, incentivando o contato periódico com o médico assistente. Além disso, também foi oferecido em 2008 um monitoramento específico voltado aos clientes com cardiopatias que foram submetidos a algum procedimento no coração. A proposta se desenvolveu em parceria com o setor de Hemodinâmica do Hospital Unimed Caxias do Sul.

## Central de Vacinas

A Central de Vacinas esteve entre as grandes novidades de 2008. O serviço caracteriza-se como uma das mais importantes ferramentas de prevenção de doenças. Profissionais de Enfermagem encontram-se à disposição para oferecer qualidade técnica no atendimento, assim como atenção e cuidados necessários, com destaque para a conservação das vacinas, realizada com aparelhagem de ponta.

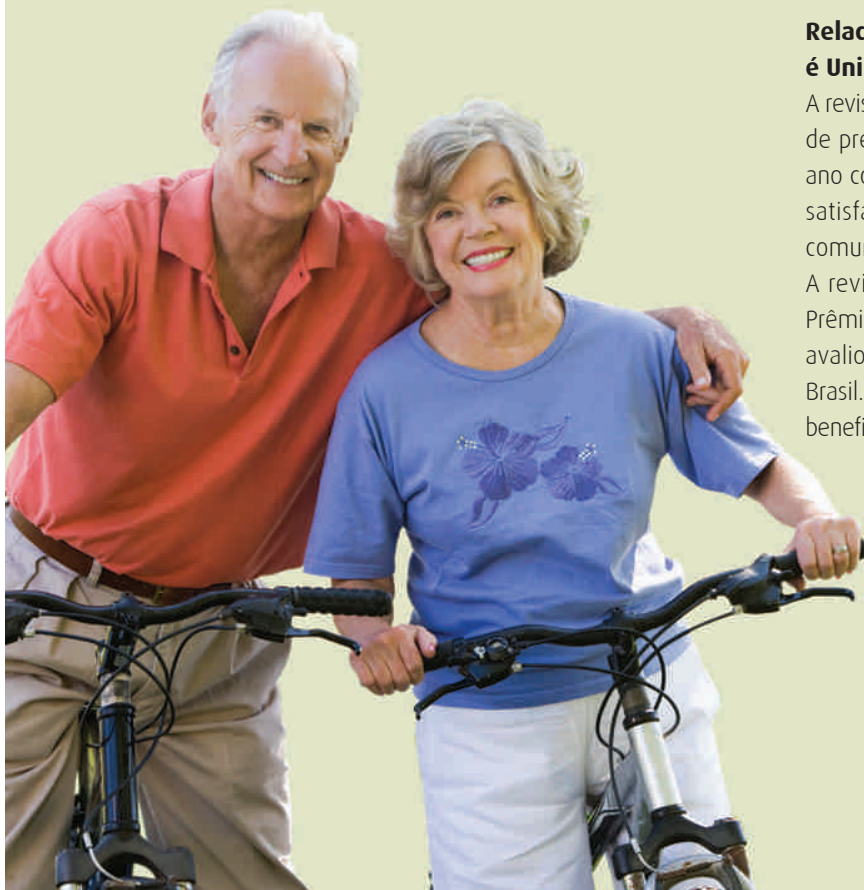
No local, são oferecidas vacinas contra gripe, meningite, pneumonia, varicela, HPV e hepatite. Em maio, foram aplicadas mais de 10 mil doses contra a gripe. De agosto a dezembro, mais 750 doses, contra outras patologias, foram oferecidas.

## Atendimentos multidisciplinares

Desde abril, a Medicina Preventiva, por determinação da Resolução Normativa nº 167, que previu o novo Rol de Procedimentos aos planos regulamentados, passou a oferecer consultas com alguns profissionais da área da saúde aos beneficiários com contratos firmados a partir de 1999. Antes mesmo dessa determinação, a Medicina Preventiva já contava com uma equipe multidisciplinar. Justamente por isso o setor absorveu essa nova demanda. De abril a dezembro, foram realizadas mais de 1,7 mil consultas do gênero.

## Relacionamento com o cliente: revista Vida é Unimed

A revista Vida é Unimed continua batendo recordes de preferência junto aos clientes. Pelo segundo ano consecutivo, foi mencionada na pesquisa de satisfação de beneficiários como o veículo de comunicação da Unimed preferido pelo cliente. A revista recebeu também o segundo lugar no Prêmio de Comunicação do Sistema Unimed, que avaliou os informativos de singulares de todo o Brasil. Em 2008, a Unimed disponibilizou aos seus beneficiários três edições da revista Vida é Unimed.





### **Relacionamento com os funcionários**

Os números também foram expressivos nas ações realizadas para levar informação ao público interno (funcionários e médicos cooperados).

A Intranet da Unimed Nordeste-RS conquistou o primeiro lugar no 4º Prêmio de Comunicação do Sistema Unimed, de abrangência nacional. O reconhecimento surge a partir de um trabalho que envolve equipes com diferentes formações, responsáveis por alimentar este canal de comunicação com dados recorrentes, em sintonia com as necessidades dos usuários. Notícias e fotografias de eventos, além de informações aprofundadas sobre os mais variados setores da empresa, podem ser acessados com atualização constante, pelos computadores disponíveis na cooperativa médica. O jornal Contato, impresso, foi distribuído mensalmente a todos os funcionários. A publicação reúne informações sobre toda a cooperativa, tendo como foco principal aqueles profissionais que não têm acesso à intranet, por não utilizarem o computador com frequência.

### **Capacitação para os funcionários**

Os funcionários também tiveram muitas oportunidades para se dedicar ao próprio desenvolvimento, ao participar de programas de capacitação oferecidos pela empresa. Em diferentes momentos do ano, foram abertas inscrições para cursos de capacitação em atendimento, oficinas de humanização, interações motivacionais e palestras de qualidade de vida no trabalho, para citar alguns. Só em informática aplicada, por exemplo, formaram-se 10 turmas, enquanto, em outro lado da cooperativa, 22 jovens aprendizes (um número 10% superior a 2007) foram incluídos no programa de capacitação profissional. Prova de que a Unimed realiza transformações reais e virtuais pensando não apenas no hoje, mas também no amanhã.

Além disso, as cortinas voltaram a se abrir ao talento de um grupo de funcionários da Unimed: o Grupo de Teatro ofereceu ao seu elenco aulas de interpretação gratuitas, com uma turma experiente no assunto. Ainda na esteira da capacitação, representantes de diversos setores da Unimed passaram a se reunir para fazer valer na cooperativa médica o Código de Conduta Profissional. O Comitê de Ética cuida da atualização e revisão periódica da publicação. Os funcionários têm à disposição uma turma especializada no assunto, e assim sabem que contam com auxílio na hora de interpretar o Código e de esclarecer dúvidas a ele relacionadas. A publicação existe sob a forma impressa, mas também pode ser lida na Intranet.



## Relacionamento com os médicos cooperados

O relacionamento com os médicos cooperados foi estreitado por meio dos seguintes veículos de comunicação: a Agenda Informativa (impresa e online), o Portal disponível na Internet, o sistema Intermed, a biblioteca virtual (à disposição no Hospital Unimed) e a Hemeroteca.

O relacionamento da cooperativa com cada profissional, por meio das ações do Espaço Médico, tratou de aumentar ainda mais a proximidade entre ambas as partes. Do almoço em comemoração ao Dia do Médico ao lançamento do segundo volume do livro de crônicas médicas “Já te contei aquele caso?”, passando pelo Programa de Participação Social nos eventos do Núcleo de Planejamento e Desenvolvimento (NPD), a lista de ações somou mais de oito importantes itens, exclusivamente criados para quem compõe o DNA desta empresa, os médicos.

## Capacitação para os médicos cooperados

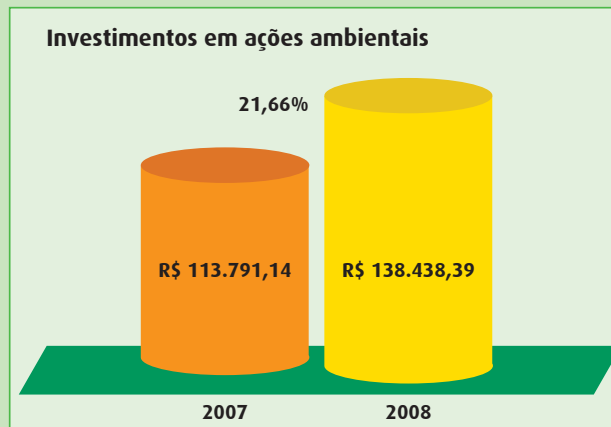
- Cooperativismo e PA clínico
- Assembleia Geral Ordinária (com posse do novo Conselho Fiscal)
- III Jornada de Terapia Intensiva
- Pós-graduação em Auditoria em Saúde
- Eleição do corpo clínico do Hospital Unimed Caxias do Sul
- Reunião com representantes de especialidades
- Reunião com plantonistas
- Reunião das singulares
- Encontros com representantes de especialidades
- Reuniões setoriais
- IV Jornada Unimed Nordeste-RS
- II Encontro Jurídico
- Reunião assemblear do Hospital Caravaggio
- Palestra sobre polinose
- Lançamento do livro sobre vinho de autoria de Roberto Rabachino (em parceria com a UCS)
- Curso de informática básica para cooperados
- Unimed Coração
- Curso de especialização em Geriatria
- Jornada Pediátrica (em parceria com o Plantão da Criança)
- Palestra sobre bolsa de valores
- Treinamento WPD
- Jornada de Coloproctologia
- Palestra do Dia do Oftalmologista

Outro foco de atuação da cooperativa foram as secretárias dos cooperados. Para elas, treinamentos e workshops foram promovidos, sempre com uma novidade a mais. Destaque para o treinamento do Authorize, software que começou a ser utilizado para melhorar a realização dos processos relativos à Unimed dentro do consultório.





Nunca se conjugou tanto o verbo preservar quanto nos últimos tempos. A Unimed Nordeste-RS se engajou nessa idéia ao criar programas, tanto internos quanto externos.



## Público interno

### Projeto Reutilizar

Com o Projeto Reutilizar, inserido no Programa Consumo Consciente, a cooperativa médica propôs a diminuição do consumo desnecessário de equipamentos, materiais de escritório, móveis, utensílios, roupas e brinquedos. Realizaram-se campanhas com dicas de consumo consciente e doações. Estas resultaram em números que traduzem um mundo não apenas mais solidário, mas também consciente: 32 instituições, ou 10.332 pessoas, foram beneficiadas.

### Projeto Segregação de Resíduos

O Projeto Segregação de Resíduos conscientizou funcionários e médicos cooperados em relação ao correto destino do lixo – que se reverteu em dinheiro. Com a venda de itens recicláveis, a cooperativa médica obteve um retorno de R\$ 4.057 em um ano. O projeto acabou ganhando ares de geração de renda, com a vantagem de reduzir o número de acidentes de trabalho – lixo no lugar certo tende a não causar danos – e de manter os ambientes mais limpos, organizados e saudáveis.

### Projeto de Gerenciamento de Resíduos

Já o Hospital Unimed Caxias do Sul estabelece o seu PGRSS conforme a RDC nº 306, de 7 de dezembro de 2004, e a Resolução do Conama nº 358, de dezembro de 2005, que regulamentam o gerenciamento de resíduos de serviços de saúde.

O plano de gerenciamento é focado no corpo funcional para conscientização, pensando em cada funcionário. Os resíduos tratam-se de uma fonte geradora – e por isso os funcionários precisam ser orientados para uma correta segregação, acondicionamento e, junto aos parceiros responsáveis, um monitoramento contínuo, a fim de garantir um destino final seguro e responsável.

## Público externo

### Distribuição de sacolas ecológicas

O Programa Consumo Consciente estimulou a adoção de boas práticas no cotidiano - seja no ambiente profissional, seja no pessoal. Assim, foram distribuídas 442 sacolas ecológicas na Feira do Agricultor, no Dia do Meio Ambiente. A ação representou uma redução do uso de sacolas plásticas: 884 delas deixaram de ser usadas, em um único dia.

**O Projeto contribuiu para amenizar o impacto ambiental causado pela utilização de sacolas plásticas, através da distribuição de 442 sacolas ecológicas.**

**Em 2008, o Projeto beneficiou 994 alunos e 18 escolas da rede Municipal.**

### Projeto Tega - Trabalho de Educação e Ganhos Ambientais

O projeto Tega foi conduzido por um biólogo e uma professora especialista em artes, vinculados ao Instituto Orbis, parceiro da Unimed. Na programação estiveram previstos trabalhos com o conceito dos cinco Rs: reduzir, reutilizar, recuperar, reciclar e repensar. Juntamente com a parte teórica, foi oferecida às crianças a oportunidade de realizar oficinas utilizando materiais reciclados, que usualmente são colocados no lixo. As atividades ocorreram no Moinho

da Cascata, para enfatizar a teoria e a prática, e foram realizadas uma vez por semana, com duração de quatro horas. As crianças de terceiras séries da rede Municipal receberam o transporte até o local e um lanche durante as atividades.

Entre os resultados alcançados, obteve-se um olhar diferenciado dos alunos no meio em que vivem, para que pudessem passar a ter atitudes mais ecologicamente corretas, como trabalhar a reciclagem na escola e em casa.

### Expediente:

Jornalista responsável: André Benedetti - MTB 9473

Participação: Alexandra Sant'Anna e Daiane Bordin





**Unimed**   
Nordeste-RS

O melhor plano de saúde é viver.  
O segundo melhor é Unimed.