

## ACORDO COLETIVO DE TRABALHO 2011/2011

NÚMERO DE REGISTRO NO MTE: RS002625/2011  
DATA DE REGISTRO NO MTE: 19/12/2011  
NÚMERO DA SOLICITAÇÃO: MR063756/2011  
NÚMERO DO PROCESSO: 46218.016046/2011-67  
DATA DO PROTOCOLO: 22/11/2011

Confira a autenticidade no endereço <http://www3.mte.gov.br/sistemas/mediador/>.

UNIMED COOP SERV SAUDE VALES TAQUARI E RIO PARDO LTDA, CNPJ n. 87.300.448/0001-09, neste ato representado(a) por seu Presidente, Sr(a). CARLOS ANTONIO DA LUZ RECH;

E

SIND.EMPREGADOS EM ESTAB.DE SERVICOS DE SAUDE DE LAJEADO E VALE DO TAQUARI, CNPJ n. 92.892.538/0001-76, neste ato representado(a) por seu Presidente, Sr(a). ROBERTO SILVA DE SOUZA;

celebram o presente ACORDO COLETIVO DE TRABALHO, estipulando as condições de trabalho previstas nas cláusulas seguintes:

### CLÁUSULA PRIMEIRA - VIGÊNCIA E DATA-BASE

As partes fixam a vigência do presente Acordo Coletivo de Trabalho no período de 1º de janeiro de 2011 a 31 de dezembro de 2011 e a data-base da categoria em 1º de janeiro.

### CLÁUSULA SEGUNDA - ABRANGÊNCIA

O presente Acordo Coletivo de Trabalho, aplicável no âmbito da(s) empresa(s) acordante(s), abrangerá a(s) categoria(s) **Profissional dos Trabalhadores: Profissionais da área da saúde em Fundações, Empresas e Entidades Benéficas, Filantrópicas e Religiosas, categoria de Enfermagem em geral (técnicos, auxiliares e atendentes), massagistas e empregados em hospitais e casa de saúde, de massagens, de repouso, Associações de Assistências de Saúde, Clínicas, Sanatórios, Geriátricas, Asilos, Policlínicas, Ambulatórios, Laboratórios de Análises Clínicas, de Radiologia, de Serviços de Fisioterapia e Reabilitação, Hospitais e Clínicas Veterinárias, Clínicas e Consultórios Médicos e Dentários, Clínicas de Orteses e Próteses, Serviços de Promoção de Planos de Assistência Médicas e Odontológicas, Grupos de Cooperativas e Serviços Médicos, Auxiliares e Técnicos de Serviços para médicos, de Cobaltoterapia, de Encefalografia, de Hemoterapia, Atendentes e auxiliares de serviços médicos burocratas, Atendentes de consultórios médicos e dentológicos**, com abrangência territorial em Lajeado/RS.

**Gratificações, Adicionais, Auxílios e Outros**

**Participação nos Lucros e/ou Resultados**

### CLÁUSULA TERCEIRA - INTRODUÇÃO

Por este instrumento e na melhor forma de Direito, as partes acima qualificadas têm, entre si, justo e acertado, o presente **ACORDO COLETIVO DE PARTICIPAÇÃO NOS RESULTADOS (PPR)**, nos termos da Lei Nº 10.101/2000, o qual reger-se-á pelas seguintes cláusulas e condições:

## CLÁUSULA QUARTA - COMISSÃO DE NEGOCIAÇÃO

Conforme Cláusula Décima Quarta do Acordo Coletivo de Trabalho - SINDISAÚDE 2010/2011 nesta data fica instituída a comissão de negociação, que será composta pelos seguintes representantes:

- I. Sr. Roberto Souza, como representante do SINDISAÚDE;
- II. Srs. Alexandre Machado Nunes e Patrícia Casagrand Couto, como representantes dos empregados;
- III. Srs. Eliane Fröhlich, Luana Dias de Oliveira e Rosane Gobatto, como representantes da empresa.

## CLÁUSULA QUINTA - OBJETIVOS

A Participação nos Resultados da Empresa, pelos empregados, tem como objetivo:

- I. motivar os empregados, através da participação na distribuição de lucros;
- II. melhorar o desempenho econômico da empresa;
- III. comprometer os empregados com as políticas da empresa;
- IV. melhorar a satisfação dos clientes.

## CLÁUSULA SEXTA - METAS ORGANIZACIONAIS

**Metas Organizacionais, num total de 600 pontos.**

**1º. Manutenção da ISO:** Meta: manter a certificação da ISO através das auditorias externas.

**Satisfação dos Clientes Assistenciais com a Unimed:** índice verificado através da pesquisa realizada com os clientes assistenciais. Meta: atingir **8,73 (oito vírgula setenta e três)** pontos de satisfação geral dos clientes assistenciais.

**Satisfação dos Clientes Saúde Ocupacional com a Unimed:** índice verificado através da pesquisa realizada com os clientes de Saúde Ocupacional. Meta: atingir **8,74 (oito vírgula setenta e quatro)** pontos de satisfação geral dos clientes saúde ocupacional.

**Percentual de Aumento do Valor de Repasse aos Cooperados:** índice verificado pelo aumento no valor nominal bruto repassado aos cooperados. Meta: atingir a média anual de **3% (três por cento)** de aumento.

**Satisfação dos Médicos Cooperados com a Unimed:** índice verificado através da pesquisa realizada com os Médicos Cooperados. Meta: atingir **8,25 (oito vírgula vinte e cinco)** pontos de satisfação geral dos Médicos Cooperados com a Unimed.

**Cumprimento do Prazo das Avaliações de Desempenho:** índice verificado através do cumprimento do prazo de realização das avaliações de desempenho. Meta: atingir **100% (cem por cento)** de cumprimento do prazo das avaliações de desempenho.

**Cumprimento do Cronograma de Troca entre Áreas:** índice verificado através do cumprimento do cronograma de troca entre as áreas. **Meta:** atingir **100% (cem por cento)** de cumprimento do cronograma de troca entre as áreas.

**Despesas Administrativas de Consumo:**

a) **Papel A4:** índice verificado através da média anual ponderada pelo total de empregados e clientes em relação ao total de papel tipo A4 consumido no ano de 2010. **Meta:** até Dezembro/2011, o consumo de papel tipo A4 deverá ser reduzido em **2% (dois por cento)** em relação ao consumo do mesmo tipo de papel, em 2010.

b) **Copos Descartáveis:** índice verificado através da média anual de atendimentos pessoais a clientes em relação ao total de copos descartáveis consumidos no ano de 2010. **Meta:** até Dezembro/2011, o consumo de copos descartáveis deverá ser reduzido em **3% (três por cento)** em relação ao consumo de copos descartáveis em 2010.

c) **Energia Elétrica:** índice verificado através da média anual de empregados e da quantidade de aparelhos de ar condicionados, em relação à quantidade total de KW de energia elétrica consumidos no ano de 2010, nas estruturas existentes em 2010. **Meta:** até Dezembro/2011, o consumo de energia elétrica deverá ser reduzido em **2% (dois por cento)** em relação ao consumo de energia elétrica em 2010.

d) **Horas Extras:** índice verificado através do percentual de horas extras realizadas durante o ano de 2011. **Meta:** reduzir em 3% (três por cento) o percentual de horas extras em relação ao resultado de 2010.

## **CLÁUSULA SÉTIMA - METAS DE EQUIPE**

**Metas de Equipe, num total de 150 pontos.**

**Sistema 5Ss.** Índice médio anual, verificado através das auditorias internas nas equipes. **Meta:** atingir, nas equipes do Vale do Taquari, Rio Pardo e Jacuí, 98% (noventa e oito por cento) do total de pontos.

## **CLÁUSULA OITAVA - METAS DAS ÁREAS**

**Metas das Áreas:** cada área estipulará uma ou mais metas, que melhorará algum processo ou resultado, num total de 250 pontos.

### **Auditoria em Saúde**

a) **Percentual global de repasse/pagamento correto - cooperados e credenciados:** índice verificado através do total de repasses efetuados dividido pelo total de repasses não conformes

do mês. **Meta:** atingir a média anual de 98,32% (noventa e oito vírgula trinta e dois por cento) de repasses corretos

**b) Adequar o processo de auditoria ao sistema de atendimento (consultório e conta limpa):** índice verificado através do cumprimento das ações previstas no plano de ação Adequar o processo de auditoria ao sistema de atendimento (consultório e conta limpa). **Meta:** cumprir em 100% (cem por cento) as etapas de 2011 estabelecidas no respectivo plano de ação.

### **Centro Clínico**

**a) Autorizações corretas:** índice verificado pelo total de autorizações emitidas x total de autorizações incorretas. **Meta:** atingir 99% (noventa e nove por cento) de autorizações corretas.

**b) Satisfação do cliente com o atendimento do Centro Clínico:** índice verificado através da pesquisa de satisfação. **Meta:** atingir 9,00 (nove) pontos de satisfação.

**c) Acuracidade da farmácia:** índice verificado pelo número de medicamentos em estoque no Centro Clínico, em conformidade com o controle realizado pela Logística @ Lajeado. **Meta:** atingir 90% (noventa por cento) de acertos.

### **Comercial**

**a) Total de receitas de comercialização:** total de receita obtida com a venda de contratos novos no ano. **Meta:** R\$ 776.742,17 (setecentos e setenta e seis mil e setecentos e quarenta e dois reais e dezessete centavos).

**b) Inconsistências processadas pela equipe do cadastro:** total de inconsistências encontradas, dividido pelo total de movimentações realizadas pelo cadastro no mês. **Meta:** 0,08% (zero vírgula zero oito por cento) de erros de movimentações.

**c) Plano de ação do SIB:** índice verificado através do cumprimento das ações previstas no plano de ação do SIB. **Meta:** cumprir em 100% (cem por cento) as etapas de 2011 estabelecidas no respectivo plano de ação.

### **Comitê ANS**

**Processo de atendimento às exigências da Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS:** verificar e interpretar novas regulamentações da agência, bem como atuar junto às áreas e processos da Cooperativa com o intuito de efetivar as adequações, implementações e ajustes necessários ao seu devido cumprimento. **Meta:** cumprir em 100% (cem por cento) as etapas de 2011 estabelecidas no respectivo plano de ação.

### **Controladoria**

**a) Codificação dos documentos dos caixas e dos bancos:** índice verificado através do cumprimento do prazo de 10 (dez) horas trabalhadas, após o recebimento dos lotes do Financeiro, para efetuar a codificação. **Meta:** atingir a média anual de 95% (noventa e cinco por

cento) dos lotes codificados/analizados dentro do prazo estipulado.

b) **Cronograma de auditorias:** índice verificado através do cumprimento das etapas do programa estipulado para o ano de 2011. **Meta:** atingir 100% (cem por cento) das etapas estabelecidas para o ano de 2011.

c) **Ampliar a estrutura de centro de custos com abrangência por áreas:** índice verificado através do cumprimento da data estipulada na meta. **Meta:** implantar 100% da nova estrutura até 30/06/2011.

d) **Relatórios gerenciais ✪ gestores áreas:** índice verificado através do cumprimento da data estipulada na meta. **Meta:** atingir 100% da meta estabelecida - 30/07/2011.

e) **Relatórios estratégicos:** índice verificado através do cumprimento da data estipulada na meta. **Meta:** atingir 100% da meta estabelecida - 30/09/2011.

### **Desenvolvimento Humano**

a) **Satisfação com o Desenvolvimento Humano:** índice verificado através da pesquisa de satisfação das áreas de apoio. **Meta:** atingir manter 9,0 (nove) pontos de satisfação.

b) **Cumprimento do cronograma de plano de desenvolvimento corporativo:** índice verificado através do cumprimento das atividades de desenvolvimento corporativo planejado aos colaboradores e Diretoria Executiva. **Meta:** atingir 100% (cem por cento) do cumprimento do cronograma de atividades de desenvolvimento aos colaboradores até dezembro/2011.

c) **Cumprimento da execução de práticas de gestão de pessoas:** índice verificado através do cumprimento da execução e acompanhamento das práticas de gestão de pessoas. **Meta:** executar e acompanhar as práticas em 100% no ano de 2011.

d) **Cumprimento do cronograma do Projeto de Cargos, Salários e Carreira:** índice verificado através do cumprimento das ações previstas no plano de ação de reestruturação Projeto de Cargos, Salários e Carreira. **Meta:** cumprir em 100% (cem por cento) as etapas de 2011 estabelecidas no respectivo plano de ação.

### **Financeiro**

a) **Digitização dos lotes de caixa, banco e avulsos:** índice verificado através do cumprimento do prazo de dois dias úteis para entrega dos lotes de caixa, bancos e avulsos à Controladoria. **Meta:** atingir a média anual de 99,20% (noventa e nove vírgula vinte por cento) das entregas dos lotes no prazo estipulado.

b) **Índice de retenção dos clientes plano familiar:** índice verificado através da quantidade de clientes retidos de plano familiar. **Meta:** atingir a média anual de 80,36% (oitenta vírgula trinta e seis por cento) de retenção dos clientes de plano familiar.

c) **Cobrança das mensalidades intercaladas em atraso:** índice verificado através do valor

cobrado referente às mensalidades intercaladas em atraso. **Meta:** atingir a média anual de 95% (noventa e cinco por cento) dos valores cobrados.

d) **Cobrança de mensalidades com débito em conta devolvidas pelo banco:** índice verificado através do valor cobrado referente às mensalidades de débito em conta que foram devolvidas pelo banco por insuficiência de saldo. **Meta:** atingir a média anual de 92% (noventa e dois por cento) dos valores cobrados.

e) **Percentual de títulos emitidos corretamente \* planos empresariais e familiares:** índice verificado pela quantidade de títulos emitidos corretamente (Total de inconsistências dividido pelo total de títulos emitidos). **Meta:** Attingir a média anual de 99,98% (noventa e nove vírgula noventa e oito por cento) de títulos emitidos corretamente.

### **Gerência de Desenvolvimento**

a) **Cumprimento de 100% das metas previstas nas áreas ligadas à Gerência de Desenvolvimento.** **Meta:** Attingir 100% das metas das áreas de Desenvolvimento Humano, Promoção à Saúde, Relacionamento com Cooperado e da Gestão de Responsabilidade Socioambiental.

### **Gerência de Operações**

a) **Cumprimento de 100% das Metas Previstas nas áreas ligadas à Gerência de Operações.** **Meta:** Attingir 100% das metas das áreas de Controladoria, Financeiro, Gestão de Informações, Gestão da Qualidade, Gestão dos Prestadores de Serviços, Logística, Tecnologia da Informação e do Comitê ANS.

### **Gestão de Informações**

a) **Taxa de relatórios periódicos revisados:** índice verificado pela quantidade de relatórios revisados dividido pela quantidade de relatórios distintos existentes. **Meta:** atingir 100% (cem por cento) de revisão dos relatórios existentes.

b) **Taxa de adequação das atividades relacionadas à ANS:** índice verificado pelo cumprimento do cronograma estipulado. **Meta:** atingir 100% (cem por cento) do cumprimento do cronograma.

c) **Taxa de cumprimento de objetividade de relatórios para Diretoria Técnica:** índice verificado pela média de pontos atingidos no ano dividido pelo máximo de pontos possíveis. **Meta:** atingir 85% (oitenta e cinco por cento) de cumprimento de objetividade.

### **Gestão de Responsabilidade Socioambiental**

a) **Mapear os aspectos e impactos dos processos, utilizando como projeto piloto o processo da área Promoção à Saúde:** índice verificado através do cumprimento das ações previstas no plano de ação. **Meta:** cumprir em 100% (cem por cento) as etapas de 2011 estabelecidas no respectivo plano de ação.

**b) Reestruturar os projetos sociais (Ação Crianças Especiais, Adolescer, Unimed na Escola) e Voluntariado:** índice verificado através do cumprimento das ações previstas no plano de ação. **Meta:** cumprir em 100% (cem por cento) as etapas de 2011 estabelecidas no respectivo plano de ação.

### **Gestão da Qualidade**

a) **Satisfação com a Gestão da Qualidade:** índice verificado através da pesquisa de satisfação das áreas de apoio. **Meta:** atingir 8,90 (oito vírgula noventa) pontos de satisfação.

b) **Satisfação com o sistema de 5S's:** índice verificado através da pesquisa anual de satisfação com o sistema 5S's. **Meta:** atingir 88% (oitenta e oito por cento) de satisfação.

c) **Implementação do projeto de BPM:** índice verificado através do cumprimento das ações previstas no plano de ação. **Meta:** cumprir em 100% (cem por cento) as etapas de 2011 estabelecidas no respectivo plano de ação.

d) **Implementação do projeto relacionado à metodologia de projetos:** índice verificado através do cumprimento das ações previstas no plano de ação. **Meta:** cumprir em 100% (cem por cento) as etapas até 30/12/2011.

### **Gestão dos Prestadores de Serviços**

a) **Reestruturar a prática de avaliação dos prestadores de serviços:** índice verificado através do cumprimento das ações previstas no plano de ação Reestruturar a prática de avaliação dos prestadores de serviços. **Meta:** cumprir em 100% (cem por cento) as etapas de 2011 estabelecidas no respectivo plano de ação.

b) **Adequação de documentos dos prestadores de serviços:** índice verificado com base no número de prestadores com todos os documentos atualizados x número de prestadores ativos. **Meta:** atingir 90% (noventa por cento) dos prestadores com a documentação adequada.

c) **Satisfação do prestador com a Gestão dos Prestadores de Serviços:** índice verificado através da pesquisa realizada com os Prestadores de Serviços. **Meta:** atingir manter 9,00 (nove) pontos de satisfação no atendimento aos prestadores de serviços.

d) **Atualizar o contrato dos prestadores de serviços:** índice verificado pela quantidade de prestadores com contrato atualizado dividido pela quantidade de prestadores ativos. **Meta:** atingir 100% (cem por cento) a atualização dos contratos.

### **Jurídico**

a) **Cumprimento dos prazos judiciais:** índice verificado através do acompanhamento dos prazos judiciais. **Meta:** atingir a média anual de 100% (cem por cento) do cumprimento dos prazos judiciais.

b) **Cumprimento dos prazos internos:** índice verificado através do acompanhamento do prazo

de retorno definido no Formulário de Solicitação à Área Jurídica. **Meta:** atingir a média anual de 100% (cem por cento) do cumprimento dos prazos de retorno.

c) **Satisfação com o Jurídico:** índice verificado através da pesquisa de satisfação das áreas de apoio. **Meta:** atingir 8,85 (oito vírgula oitenta e cinco) pontos de satisfação.

d) **Realizar auditoria jurídica:** realizar auditoria jurídica na área do Financeiro. **Meta:** realizar auditoria jurídica até 31/12/2011.

### **Logística**

a) **Negociação nas compras:** índice verificado através dos descontos negociados com os fornecedores sobre as compras efetuadas pela área de Logística. **Meta:** Attingir o percentual de 4,50% (quatro vírgula cinquenta por cento) de descontos nas compras efetuadas.

b) **Satisfação com a Logística:** índice verificado através da pesquisa de satisfação das áreas de apoio. **Meta:** atingir 8,90 (oito vírgula noventa) pontos de satisfação.

c) **Digitalização de documentos:** índice verificado através do número de imagens digitalizadas da Auditoria em Saúde - Contas/Documentos em Lote, no ano de 2011. **Meta:** atingir 1.600.000 (hum milhão e seiscentas mil) imagens digitalizadas.

d) **Economia expedição:** índice verificado através dos descontos com otimizações internas de entrega, negociação de modalidade de envio, otimização de envios via correio (juntar mais envios em um só) e estudo de envios via transportadora. **Meta:** cumprir em 1,5% (um vírgula cinco por cento) de negociações/otimizações.

### **Marketing**

a) **Satisfação do colaborador com a comunicação:** índice verificado através do RE205 @ Relatório de Pesquisa de Clima Organizacional. **Meta:** atingir 8,9 (oito vírgula nove) pontos de satisfação com a comunicação.

b) **Satisfação com o marketing:** índice verificado através da pesquisa de satisfação das áreas de apoio. **Meta:** atingir 8,9 (oito vírgula nove) pontos de satisfação.

c) **Ganho editorial:** índice verificado através do RE 777 @ Resultados da área de marketing. **Meta:** aumentar em 10% (dez por cento) o ganho editorial total.

### **Promoção à Saúde**

a) **Número de clientes incorporados no Processo de Educação e Prevenção:** índice verificado pelo número de clientes incorporados no Processo de Educação e Prevenção. **Meta:** atingir 2040 (dois mil e quarenta) clientes novos ao ano (Janeiro a Dezembro).

b) **Número de clientes incorporados no Programa de Atenção Domiciliar:** índice verificado pelo número de clientes incorporados no Processo de Atenção Domiciliar. **Meta:** atingir 288 (duzentos e oitenta e oito) clientes novos ao ano (Janeiro a Dezembro).



**c) Satisfação do Cooperado em relação aos processos do Promoção à Saúde:** índice verificado através da pesquisa de satisfação realizada com o médico cooperado em relação a evolução do cliente atendido pelo Promoção à Saúde. **Meta:** atingir 8,50 (oito vírgula cinquenta) pontos de satisfação.

**d) Número de clientes incorporados no Programa de Assistência Domiciliar:** índice verificado através do número de internações realizadas aos clientes Unimed. **Meta:** atingir: 456 (quatrocentos e cinquenta e seis) internações/ano (Janeiro a Dezembro).

### **Relacionamento com Clientes**

**a) Autorizações corretas:** índice verificado pelo total de autorizações emitidas pelo SAC x total de autorizações incorretas. **Meta:** atingir 99,10% (noventa e nove vírgula dez por cento) de autorizações corretas.

**b) Satisfação com o atendimento do atendente da Unimed:** índice verificado através da aplicação da pesquisa de satisfação com o atendimento do atendente da Unimed. **Meta:** atingir 9,30 (nove vírgula trinta) pontos de satisfação.

**c) Cumprimento do prazo de retorno:** índice verificado pelo cumprimento do prazo de retorno dos RA@s de acordo com o motivo e sub-motivo, de toda a área de Relacionamento com Clientes. **Meta:** Atingir a média anual de 98% (noventa e oito por cento) de cumprimento do prazo de retorno.

**d) Relacionamento corporativo:** índice verificado através do cumprimento do cronograma de visitas e contatos (ligações) aos clientes Assistenciais e de Saúde Ocupacional: Meta a cumprir 97% (noventa e sete por cento) de cumprimento do cronograma anual.

**e) TME \* Tempo médio de espera no SAC 24h:** índice verificado através do tempo médio de espera apurado pelo software do Call Center. **Meta:** atender 96% (noventa e seis por cento) dos atendimentos em até 45 (quarenta e cinco) segundos.

### **Relacionamento com o Cooperado**

**a) Satisfação dos cooperados com o atendimento do espaço cooperado:** índice verificado através da pesquisa com o médico cooperado. **Meta:** atingir 9,00 (nove) pontos de satisfação dos cooperados com o atendimento do Espaço Cooperado.

**b) Cumprimento do cronograma de plano de desenvolvimento corporativo:** índice verificado através do cumprimento das atividades de desenvolvimento corporativo planejado ao Conselho de Administração, Conselho Fiscal, Comissão Disciplinar, Comissão Ética, Cooperados e Secretárias. **Meta:** atingir 100% (cem por cento) do cumprimento do cronograma de atividades de desenvolvimento ao Conselho de Administração, Conselho Fiscal, Comissão Disciplinar, Comissão Ética, cooperados e secretárias até dezembro/2011.

**c) Planejamento da gestão de Cooperados que atuam na Cooperativa:** índice verificado através do cumprimento das ações previstas no plano de ação. **Meta:** cumprir em 100% (cem por cento) as etapas de 2011 estabelecidas no respectivo plano de ação.

### **Saúde Ocupacional**

**a) Entrega dos programas de saúde ocupacional - comercialização:** índice verificado através do cumprimento do prazo de entrega dos Programas de Saúde Ocupacional - Comercialização (PPRA / PCMSO), para o cliente. **Meta:** atingir 100% (cem por cento) de entregas no prazo.

**b) Envio dos programas de saúde ocupacional - renovações:** índice verificado através do cumprimento do prazo de envio dos Programas de Saúde Ocupacional - Renovações (PPRA / PCMSO), para o cliente. **Meta:** atingir 100% (cem por cento) de envio no prazo.

**c) Entrega de convocações para exames periódicos:** índice verificado através do cumprimento do prazo de envio de Convocações para Exames Periódicos à Logística, até o dia 20 de cada mês. **Meta:** atingir 100% (cem por cento) do envio das convocações de exames periódicos para área de Logística até o dia 20 de cada mês.

### **Secretaria**

**a) Divulgação das atas:** Índice verificado através da data de divulgação das atas das reuniões de Gestão (no prazo máximo de 4 (quatro) dias úteis), Diretoria (no prazo máximo de 4 (quatro) dias úteis) e do Conselho de Administração (no prazo máximo de 12 (doze) dias úteis). **Meta:** Divulgar as atas de reuniões de Diretoria e Gestão no prazo máximo de 4 (quatro) dias úteis, a contar do primeiro dia útil seguinte à reunião, e, divulgar as atas da reunião do Conselho de Administração no prazo máximo de 12 (doze) dias úteis, a contar do primeiro dia útil seguinte à reunião.

**b) Satisfação com a Secretaria:** índice verificado através da pesquisa de satisfação das áreas de apoio. **Meta:** atingir 8,98 (oito vírgula noventa e oito) pontos de satisfação geral com os serviços realizados pela Secretaria.

**c) Eficácia dos agendamentos de reuniões com a Diretoria:** índice verificado através da pesquisa de satisfação das áreas de apoio. **Meta:** atingir 8,00 (oito) pontos de satisfação com a eficácia dos agendamentos de reuniões com a Diretoria.

### **SOS**

**a) Satisfação dos clientes atendidos pela equipe do SOS:** índice verificado através da pesquisa realizada com os clientes atendidos pela equipe do SOS. **Meta:** atingir a média anual de 9,58 (nove vírgula cinquenta e oito) pontos de satisfação geral.

**b) Tempo de deslocamento emergência Lajeado:** índice verificado através do cumprimento do prazo de deslocamento da equipe até o local da chamada. Situações de Emergência prazo de 10 (dez) minutos de deslocamento. **Meta:** atingir 95% (noventa e cinco por cento) de cumprimento do prazo.

c) **Tempo de deslocamento emergência outras cidades (Estrela, Cruzeiro do Sul e Arroio do Meio):** índice verificado através do cumprimento do prazo de deslocamento da equipe até o local da chamada). Situações de Emergência prazo de deslocamento 15 (quinze) minutos de deslocamento. **Meta:** atingir 97% (noventa e sete por cento) de cumprimento do prazo.

c) **Tempo de deslocamento urgência Lajeado:** índice verificado através do cumprimento do prazo de deslocamento da equipe até o local da chamada. Situações de Urgência, prazo de 15 (quinze) minutos de deslocamento. **Meta:** atingir 95% (noventa e cinco por cento) de cumprimento do prazo.

d) **Tempo de deslocamento urgência outras cidades (Estrela, Cruzeiro do Sul e Arroio do Meio):** índice verificado através do cumprimento do prazo de deslocamento da equipe até o local da chamada. Situações de Urgência, prazo de 20 (vinte) minutos de deslocamento. **Meta:** atingir 94% (noventa e quatro por cento) de cumprimento do prazo.

### **Tecnologia da Informação**

a) **Percentual de requisições de desenvolvimento atendidas dentro do prazo (Desenvolvimento Interno)** Índice verificado através do número de requisições de desenvolvimento dentro do prazo. Fórmula de cálculo: total de requisições concluídas dentro do prazo dividido pelo total de requisições previstas no período de análise. Período análise: Fevereiro/11 a Dezembro/11. **Meta:** atingir o percentual de 96% (noventa e seis por cento) de requisições no prazo.

b) **Satisfação com a Tecnologia da Informação:** índice verificado através da pesquisa de satisfação das áreas de apoio. **Meta:** atingir 8,65 (Oito vírgula sessenta e cinco) pontos de satisfação.

## **CLÁUSULA NONA - METAS DE PONTUAÇÃO**

A pontuação das metas a ser atingida está dividida da seguinte forma:

### **Metas Organizacionais:**

**Manutenção da ISO:** num total de 75 pontos, sendo a Gestão da Qualidade o responsável pelo controle e fornecimento dos dados.

**Satisfação dos Clientes Assistenciais com a Unimed:** num total de 75 pontos, sendo a área de Relacionamento com Clientes o responsável pelo controle e fornecimento dos dados.

**Satisfação dos Clientes Saúde Ocupacional a Unimed:** num total de 75 pontos, sendo a área de Saúde Ocupacional responsável pelo controle e fornecimento dos dados.

**Percentual de Aumento do Valor de Repasse aos Cooperados:** num total de 75 pontos, sendo a

Gerência de Operações responsável pelo controle e fornecimento dos dados. Só recebe pontuação se atingir a meta, se não atingir a meta não recebe pontuação para este indicador.

**Satisfação dos Médicos Cooperados com a Unimed:** num total de 75 pontos, sendo o Relacionamento com o Cooperado o responsável pelo controle e fornecimento dos dados.

**Cumprimento do Prazo das Avaliações de Competências:** num total de 75 pontos, sendo a Gerência de Desenvolvimento a responsável pelo controle e fornecimento dos dados.

**Cumprimento do Cronograma de Troca entre Áreas:** num total de 75 pontos, sendo a Gerência de Desenvolvimento a responsável pelo controle e fornecimento dos dados.

**Despesas Administrativas de Consumo:** num total de 75 pontos, sendo a Controladoria a responsável pelo controle e fornecimento dos dados.

Para cada meta organizacional, é calculada a performance da mesma e aplicada a tabela abaixo:

- a) Se atingir 100% da meta: recebe 100% dos pontos
- b) Se atingir entre 99,5% a 99,9%: recebe 93,75% dos pontos
- c) Se atingir entre 99% a 99,4%: recebe 87,5% dos pontos
- d) Se atingir entre 98,5% a 98,9%: recebe 81,25% dos pontos
- e) Se atingir entre 98% a 98,4%: recebe 75% dos pontos
- f) Se atingir entre 97,5% a 97,9% da meta: recebe 68,75% dos pontos
- g) Se atingir entre 97% a 97,4%: recebe 62,5% dos pontos
- h) Se atingir entre 96,5% a 96,9%: recebe 56,25% dos pontos
- i) Se atingir entre 96% a 96,4%: recebe 50% dos pontos
- j) Se atingir entre 95,5% a 95,9%: recebe 43,75% dos pontos
- k) Se atingir entre 95% a 95,4%: recebe 37,5% dos pontos
- l) Se atingir entre 94,5% a 94,9%: recebe 31,25% dos pontos
- m) Se atingir entre 94% a 94,4%: recebe 25% dos pontos
- n) Se atingir entre 93,5% a 93,9%: recebe 18,75% dos pontos
- o) Se atingir entre 93% a 93,4%: recebe 12,5% dos pontos
- p) Se atingir entre 92,5% a 92,9%: recebe 6,25% dos pontos
- q) Se for menor de 92,5%: não recebe pontos

#### **Metas de Equipe:**

**Sistema 5Ss:** num total de 150 pontos, sendo calculada a performance da meta e aplicada a tabela abaixo:

- a) Se atingir 100% da meta: recebe 100% dos pontos
- b) Se atingir entre 99,5% a 99,9%: recebe 93,75% dos pontos
- c) Se atingir entre 99% a 99,4%: recebe 87,5% dos pontos
- d) Se atingir entre 98,5% a 98,9%: recebe 81,25% dos pontos
- e) Se atingir entre 98% a 98,4%: recebe 75% dos pontos
- f) Se atingir entre 97,5% a 97,9% da meta: recebe 68,75% dos pontos
- g) Se atingir entre 97% a 97,4%: recebe 62,5% dos pontos

- h) Se atingir entre 96,5% a 96,9%: recebe 56,25% dos pontos
- i) Se atingir entre 96% a 96,4%: recebe 50% dos pontos
- j) Se atingir entre 95,5% a 95,9%: recebe 43,75% dos pontos
- k) Se atingir entre 95% a 95,4%: recebe 37,5% dos pontos
- l) Se atingir entre 94,5% a 94,9%: recebe 31,25% dos pontos
- m) Se atingir entre 94% a 94,4%: recebe 25% dos pontos
- n) Se atingir entre 93,5% a 93,9%: recebe 18,75% dos pontos
- o) Se atingir entre 93% a 93,4%: recebe 12,5% dos pontos
- p) Se atingir entre 92,5% a 92,9%: recebe 6,25% dos pontos
- q) Se for menor de 92,5%: não recebe pontos

### **Metas das Áreas:**

1º. Cada área poderá alcançar 250 pontos, sendo que a forma de cálculo consiste na divisão do total de pontos pela quantidade de metas a serem atingidas.

2º. Para cada meta é calculada a performance da mesma e aplicada a tabela abaixo:

- a) Se atingir 100% da meta: recebe 100% dos pontos
- b) Se atingir entre 99,5% a 99,9%: recebe 93,75% dos pontos
- c) Se atingir entre 99% a 99,4%: recebe 87,5% dos pontos
- d) Se atingir entre 98,5% a 98,9%: recebe 81,25% dos pontos
- e) Se atingir entre 98% a 98,4%: recebe 75% dos pontos
- f) Se atingir entre 97,5% a 97,9% da meta: recebe 68,75% dos pontos
- g) Se atingir entre 97% a 97,4%: recebe 62,5% dos pontos
- h) Se atingir entre 96,5% a 96,9%: recebe 56,25% dos pontos
- i) Se atingir entre 96% a 96,4%: recebe 50% dos pontos
- j) Se atingir entre 95,5% a 95,9%: recebe 43,75% dos pontos
- k) Se atingir entre 95% a 95,4%: recebe 37,5% dos pontos.
- l) Se atingir entre 94,5% a 94,9%: recebe 31,25% dos pontos
- m) Se atingir entre 94% a 94,4%: recebe 25% dos pontos
- n) Se atingir entre 93,5% a 93,9%: recebe 18,75% dos pontos
- o) Se atingir entre 93% a 93,4%: recebe 12,5% dos pontos
- p) Se atingir entre 92,5% a 92,9%: recebe 6,25% dos pontos
- q) Se for menor de 92,5%: não recebe pontos

**Medição das Metas:** quando houver alguma situação externa ao controle dos colaboradores, que não permita o cumprimento das metas, a Comissão ora formada será convocada para avaliar o caso, em conjunto com a Diretoria da Unimed VTRP.

### **CLÁUSULA DÉCIMA - PARTICIPANTES**

Os participantes no PPR serão todos os empregados ativos da Unimed Vales do Taquari e Jacuí, vinculados ao SINDISAÚDE ❁ SINDICATO DOS EMPREGADOS EM ESTABELECIMENTOS DE

**SERVIÇOS DE SAÚDE DE LAJEADO E VALE DO TAQUARI** aplicando-se o critério da proporcionalidade dos meses trabalhados, desde que tenha trabalhado no mínimo 15 dias no mês, com exceção de licença doença, licença por acidente de trabalho e licença maternidade.

Os colaboradores que forem desligados da empresa no período de contagem dos resultados de janeiro a dezembro de 2011, também participam do presente acordo.

## **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - PAGAMENTO**

O pagamento será efetuado na folha de pagamento do mês de abril de 2012.

I. O valor da distribuição para cada empregado será calculado conforme o programa de flexibilização, na variação de **20% (vinte por cento)** a **80% (oitenta por cento)** do salário base, a ser calculada com base nas metas acima descritas, num total de 1000 pontos.

II. O critério para definição dos valores a ser pagos será o resultado da soma das metas organizacionais, metas de equipe e as metas das áreas, sendo que os empregados receberão, a título de participação nos resultados, o percentual de acordo com as faixas abaixo, considerando o salário base.

- a) De 960 a 1000 pontos receberá 100% (cem por cento) da distribuição variável.
- b) De 920 a 959 pontos receberá 97,00% (noventa e sete por cento) da distribuição variável.
- c) De 880 a 919 pontos receberá 94,00% (noventa e quatro por cento) da distribuição variável.
- d) De 840 a 879 pontos receberá 91,00% (noventa e um por cento) da distribuição variável.
- e) De 800 a 839 pontos receberá 88,00% (oitenta e oito por cento) da distribuição variável.
- f) De 760 a 799 pontos receberá 85,00% (oitenta e cinco por cento) da distribuição variável.
- g) De 720 a 759 pontos receberá 82,00% (oitenta e dois por cento) da distribuição variável.
- h) De 680 a 719 pontos receberá 79,00% (setenta e nove por cento) da distribuição variável.
- i) De 640 a 679 pontos receberá 76,00% (setenta e seis por cento) da distribuição variável.
- j) De 600 a 639 pontos receberá 73,00% (setenta e três por cento) da distribuição variável.
- k) De 560 a 599 pontos receberá 70,00% (setenta por cento) da distribuição variável.
- l) De 520 a 559 pontos receberá 67,00% (sessenta e sete por cento) da distribuição variável.
- m) De 480 a 519 pontos receberá 64,00% (sessenta e quatro por cento) da distribuição variável.

- n) De 440 a 479 pontos receberá 61,00% (sessenta e um por cento) da distribuição variável.
- o) De 400 a 439 pontos receberá 58,00% (cinquenta e oito por cento) da distribuição variável.
- p) De 360 a 399 pontos receberá 55,00% (cinquenta e cinco por cento) da distribuição variável.
- q) De 320 a 359 pontos receberá 52,00% (cinquenta e dois por cento) da distribuição variável.
- r) De 280 a 319 pontos receberá 49,00% (quarenta e nove por cento) da distribuição variável.
- s) De 240 a 279 pontos receberá 46,00% (quarenta e seis por cento) da distribuição variável.
- t) De 200 a 239 pontos receberá 43,00% (quarenta e três por cento) da distribuição variável.
- u) De 160 a 199 pontos receberá 40,00% (quarenta por cento) da distribuição variável.
- v) De 120 a 159 pontos receberá 37,00% (trinta e sete por cento) da distribuição variável.
- w) De 80 a 119 pontos receberá 34,00% (trinta e quatro por cento) da distribuição variável.
- x) De 40 a 79 pontos receberá 31,00% (trinta e um por cento) da distribuição variável.
- y) De 1 a 39 pontos receberá 28,00% (vinte e oito por cento) da distribuição variável.
- z) 0 pontos receberá 25,00% (vinte e cinco por cento) da distribuição variável.

## **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - ATUALIZAÇÕES**

A cada ano, a forma e os critérios de distribuição da Participação nos Resultados serão revisados pelos representantes da empresa, dos empregados e do sindicato.

Com a celebração do presente acordo ficam concluídos os trabalhos da Comissão de Negociação, que ficará mantida até dezembro de 2011, para acompanhar a evolução do PPR. A comissão poderá ser convocada para dirimir controvérsias decorrentes do presente ou deliberar sobre as modificações de parâmetros e renovação deste instrumento.

Os empregados integrantes da Comissão de Negociação reconhecem a inexistência de estabilidade ou qualquer tipo de garantia de emprego em proveito próprio, pelo fato de terem integrado a comissão acima referida.

Quaisquer modificações ou alterações do presente ACORDO somente terão validade se processadas por escrito, através de competente aditivo, devidamente firmado pelas partes.

CARLOS ANTONIO DA LUZ RECH

Presidente  
UNIMED COOP SERV SAUDE VALES TAQUARI E RIO PARDO LTDA

ROBERTO SILVA DE SOUZA  
Presidente  
SIND.EMPREGADOS EM ESTAB.DE SERVICOS DE SAUDE DE LAJEADO E VALE DO  
TAQUARI