



## INTEGRAÇÃO

Reflexos da cooperativa no meio em que vivemos.

RELATÓRIO  
DE GESTÃO **2011**

**Missão**

**Visão**

**Valores**

**Compromissos**

**Política da Qualidade**

**Política de Responsabilidade  
Socioambiental**

## **MISSÃO**

Disponibilizar serviços de promoção à saúde, privilegiando a excelência, a satisfação dos clientes, colaboradores e parceiros, atendendo às expectativas e anseios dos cooperados.

## **VISÃO**

Sermos reconhecidos como empresa de excelência na promoção da saúde e na gestão de nosso negócio.

## **VALORES**

Ética;  
Qualificação Profissional;  
Relação Médico/Paciente;  
Cooperativismo;  
Valorização do Trabalho;  
Parceria;  
Comunidade;  
Qualidade.

## **COMPROMISSOS**

Cumprimos o que prometemos  
Buscamos sempre os melhores resultados  
Somos acessíveis e dinâmicos  
Trabalhamos com ética e responsabilidade social  
Temos vocação para servir  
Valorizamos o trabalho em equipe

## **POLÍTICA DA QUALIDADE**

Busca da excelência, através da melhoria contínua dos processos de administração e comercialização de planos de saúde.

## **POLÍTICA DE RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL**

Promover o engajamento dos cooperados, colaboradores, fornecedores e clientes nas ações de sustentabilidade, visando, simultaneamente, a qualidade de vida, o desenvolvimento econômico, a preservação ambiental e a justiça social, sem comprometer a qualidade de vida das gerações futuras.



# PRINCÍPIOS DO COOPERATIVISMO

Os sete princípios do cooperativismo são as linhas orientadoras por meio das quais as cooperativas levam os seus valores à prática. Tem origem na época em que foi fundada a primeira cooperativa do mundo, na Inglaterra, em 1844.

# PRINCÍPIOS DO COOPERATIVISMO

## **SÃO ELES:**

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

**2º** - Gestão democrática - as cooperativas são organizações democráticas, controladas pelos seus membros, que participam ativamente na formulação das suas políticas e na tomada de decisões.

**3º** - Participação econômica dos membros - os membros contribuem equitativamente para o capital das suas cooperativas e controlam-no democraticamente.

**4º** - Autonomia e independência - as cooperativas são organizações autônomas, de ajuda mútua, controladas pelos seus membros.

**5º** - Educação, formação e informação - as cooperativas promovem a educação e a formação dos seus membros, dos representantes eleitos e dos trabalhadores, de forma que estes possam contribuir, eficazmente, para o desenvolvimento das suas cooperativas.

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

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

# ÍNDICE



## ÍNDICE

Missão	03
Princípios do Cooperativismo	04
Diretoria e Conselhos	08
Perfil do Relatório	10
Declaração do Presidente	12
Perfil Organizacional	14
Nossas marcas	16
Nossos Serviços	18
Mercado	20
O Reconhecimento	22
Governança Cooperativa	24
Desenvolvimento para todos	26
Compromissos Públicos	28
Desempenho Econômico	32
Investimos na Saúde	34
Impactos na Economia Regional	36
Perfil do Quadro Funcional	38
Raio X	40
Projeto Conviva	44
Saúde no Trabalho	46
Educação e Conhecimento	48
Uma Questão de Ética e Princípios	52
Disseminando o Cooperativismo	54
Unimed Viva	56
Fazemos a nossa parte	58
Mais consciência, menos desperdício	62
Gestão da Qualidade com Foco no Cliente	64
Comunicação com Responsabilidade	66
IDSS	68
Diretrizes Estratégicas	70
Grade de Níveis de Aplicação	72
Autodeclaração	74
Sumário de Conteúdo GRI	76

## DIRETORIA E CONSELHOS





## DIRETORIA E CONSELHOS

**Diretor Presidente:** Dr. Gabriel Dias Pereira Filho

**Diretora Administrativa:** Dr.<sup>a</sup> Maristela Nogueira Leônidas

**Diretor Financeiro:** Dr. Ivan de Almeida Pinto

**Gerente Geral:** Márcio Dias Vieira

### CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Dr. Apolônio Teixeira de Siqueira

Dr. Celso Villela Fernandes

Dr. Francisco de Assis Pelegrini Cancela

Dr. Marcos Antônio de Castro

Dr. Mauricio Teixeira Luz

Dr. Orlando de Jesus Gomes

Dr. Reynaldo de Oliveira Franco

Dr.<sup>a</sup> Sandra Lígia Nunes da Paz Silva

Dr. Welington Amaro da Silva

### CONSELHO FISCAL

Dr. Samuel Gonçalves de Moraes

Dr. Sílvio Joaquim da Silva

Dr. Paulo César Carvalho Fernandes

Dr. André Ferraz Zaroni

Dr.<sup>a</sup> Lucília Rocha Maciel

Dr.<sup>a</sup> Eugênia Maria Romano Campedelli

### CONSELHO TÉCNICO ÉTICO

Dr.<sup>a</sup> Andréia Maria Terra Alvarenga

Dr. Carlos Orlando Neuenschwander Penha

Dr. Edson Nabak

Dr. Luiz Antônio Thimotti Nicolielo

Dr. Luiz Cláudio Pereira Fernandes

Dr. Otávio Mocellin Selles

# PERFIL DO RELATÓRIO

GRI 3.4; 2.4

**Relatório de Gestão 2011**

**Data da Publicação: março de 2012**

Redação: Mônica Fernandes - Assessora de Comunicação  
[comunicacao@unimed-online.net](mailto:comunicacao@unimed-online.net)

**Projeto Gráfico:** Triadaz

Para encaminhar dúvidas e sugestões a respeito do conteúdo deste relatório, escreva para [diretoria@unimed-online.net](mailto:diretoria@unimed-online.net). Ou para a sede administrativa, no endereço:

**Unimed Circuito das Águas**

Rua Dr. Melo Viana 312, centro,  
São Lourenço/MG, CEP 37470-000  
Tel: (35) 3695 8500, Fax: (35) 3695 8510

**[www.unimedcircuito.coop.br](http://www.unimedcircuito.coop.br)**

## PERFIL DO RELATÓRIO

GRI 3.1; 3.2; 3.3; 3.5; 3.6; 3.7; 3.8; 3.10; 3.11

Os temas ligados à responsabilidade socioambiental sempre tiveram importância nos Relatórios de Gestão da Unimed Circuito das Águas, mas este é o primeiro Relatório elaborado de acordo com as diretrizes da GRI (Iniciativa Global de Relatoria), organização que orienta uma padronização para relatórios de sustentabilidade em todo o mundo.

A mudança cumpre uma meta do Planejamento Estratégico da Cooperativa, realizado em março de 2011 com a participação de cooperados, conselheiros e colaboradores.

Foi, portanto, com base nas diretrizes, metas e ações definidas durante o Planejamento Estratégico, que a Alta Gestão e a Assessoria de Comunicação definiram e priorizaram os temas a serem abordados no conteúdo do Relatório. A materialidade dos temas foi analisada de acordo com seu alinhamento às principais metas do Planejamento Estratégico e aos princípios de materialidade GRI, incluindo temas que representam impacto para o desenvolvimento social, econômico e ambiental da região. Para ajudar na priorização dos temas materiais, Colaboradores formados como Auditores Internos da ISO 9001 aplicaram os testes das Diretrizes GRI aos temas selecionados, verificando todos os princípios para definição de conteúdo.

Os auditores também trabalharam na verificação do Relatório, analisando a adequação às Diretrizes GRI. A maior diferença para relatórios anteriores é a inclusão de novos indicadores, muitos dos quais foram mensurados pela primeira vez.

Todos os "stakeholders" listados nas páginas 26 e 27 deste Relatório foram identificados pela Alta Gestão como partes interessadas no uso do relatório, de acordo com o grau de relacionamento com a organização. Espera-se que o Relatório de Gestão da Unimed seja usado pelas partes interessadas como uma referência de atuação no mercado.

O Relatório é anual e cobre o período de janeiro a dezembro de 2011, sendo que o anterior foi publicado em março de 2011. Todas as unidades operacionais da Unimed Circuito das Águas foram abordadas neste Relatório. A cooperativa atua no Brasil e não possui joint ventures, subsidiárias ou instalações arrendadas ou outras operações terceirizadas que possam afetar a comparabilidade entre períodos e/ou organizações.

# ENXERGANDO

## OS REFLEXOS DA COOPERATIVA NO MEIO EM QUE VIVEMOS

### GRI 1.1

Este relatório traz em si um desafio importante de enxergar os reflexos da cooperativa no meio em que vivemos, colocando a sustentabilidade como prioridade estratégica suficientemente importante para mudar o escopo do relatório de gestão tradicionalmente apresentado aos cooperados.

A partir deste ano, passamos a relatar não apenas as ações de cada setor da cooperativa e os seus resultados, mas, principalmente, os impactos gerados por estas ações na economia regional, na sociedade e no meio ambiente. É uma nova visão, um novo olhar da organização e da sua importância num mundo global onde todas as responsabilidades são compartilhadas. É, acima de tudo, uma tendência mundial, uma demanda do mercado. No Brasil, a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) também aponta para a importância de indicadores relacionados à sustentabilidade, ao medir o IDSS das operadoras de planos de saúde (Índice de Desempenho da Saúde Suplementar), com índices relacionados à Atenção à Saúde, Sustentabilidade Econômico-financeira, Estrutura e Operação, e Satisfação do Beneficiário.

Há uma mudança de cultura ao pensar a cooperativa não apenas com o foco nos resultados da gestão, mas sim na Sustentabilidade Corporativa, definida como diretriz mestra do Planejamento Estratégico realizado em março de 2011.

Entre as metas de curto prazo relacionadas a esta diretriz está, por exemplo, a adesão ao Pacto Global das Nações Unidas, que significa mais um compromisso público de atuar continuamente na defesa de princípios ligados aos Direitos Humanos, Preservação do Meio Ambiente, Práticas Trabalhistas e Combate à Corrupção. Desde 2010, a Unimed Circuito das Águas também abraça os Oito Objetivos do Milênio, numa iniciativa do Sistema de ampliar as ações por uma sociedade mais justa.

Em 2011, o Projeto de Sustentabilidade Ambiental ganhou marca própria (Unimed Viva) e trouxe iniciativas como campanhas internas de economia de água e energia, o inventário de emissões de gases de efeito estufa e o apoio a uma Cooperativa de Recicladores de Lixo.

As certificações de qualidade pela Norma ISO 9001:2008; a educação continuada de cooperados e colaboradores; a valorização do trabalho médico através da remuneração pela CBHPM/versão 6 (Classificação Brasileira Hierarquizada de Procedimentos Médicos); as políticas de benefícios que incluem plano médico e seguros de vida e de acidentes pessoais para cooperados e colaboradores; a descentralização de eventos, através das reuniões itinerantes com cooperados e comemorações como o Dia do Médico em diferentes cidades da região; e a realização de um projeto de integração para aproximar colaboradores, cooperados e cooperativa (Projeto Conviva) são exemplos de ações voltadas para o desenvolvimento sustentável das pessoas e da organização.

Entre os exemplos voltados também aos públicos externos, estão a disseminação do cooperativismo; a realização do Dia de Cooperar; a excelência no atendimento ao cliente; a promoção de saúde e qualidade de vida através de campanhas públicas e passeios ciclísticos; a ampliação da estrutura de atendimento da Farmácia para a cidade de Caxambu; a reforma e ampliação do Pronto Atendimento Unimed; os avanços no intercâmbio eletrônico com as demais singulares do Sistema Unimed; e a pesquisa de classificação e qualificação da rede hospitalar pelo Programa MGHosp (Melhoria da Qualidade e da Eficiência Hospitalar na Rede Credenciada das Unimed).

Ao medir os resultados de ações como estas, enxergando o que a empresa devolve à sociedade, aos cooperados, trabalhadores e ao meio ambiente, teremos a medida exata dos reflexos de nossa cooperativa e poderemos entender melhor nosso verdadeiro papel no desenvolvimento sustentável da região.

Assim, mais do que uma prestação de contas à sociedade, este Relatório é uma ferramenta de gestão para garantir a melhoria contínua dos resultados. Nossas metas futuras já estão traçadas e nosso compromisso com a sustentabilidade passa a ser ainda mais palpável.



Dr. Gabriel Dias Pereira Filho - Diretor Presidente



# PERFIL ORGANIZACIONAL





## PERFIL ORGANIZACIONAL

GRI 2.1, 2.3, 2.5, 2.6

Como cooperativa do ramo saúde, que atua no setor de Saúde Suplementar do Brasil como Operadora de Planos de Saúde, a Unimed Circuito das Águas (razão social: Unimed São Lourenço Cooperativa de Trabalho Médico) oferece serviços de assistência médica e promoção de saúde através de uma ampla estrutura operacional, principalmente no Circuito das Águas, localizado no Sul de Minas Gerais.

### NO CIRCUITO DAS ÁGUAS:

198 médicos cooperados  
Sede Administrativa em São Lourenço  
Central de Vendas em São Lourenço  
Agências de Atendimento em Itamonte, Itanhandu, Caxambu, Lambari  
Drogarias Espaço Saúde Unimed em São Lourenço e Caxambu  
Núcleo de Atenção à Saúde – NAS em São Lourenço  
Centro de Treinamento e Educação Corporativa – CTEC em São Lourenço  
Pronto Atendimento 24 horas em São Lourenço  
Remoção Terrestre  
81 clínicas e laboratórios credenciados  
16 hospitais credenciados

De acordo com a cobertura contratual dos planos, a Unimed Circuito das Águas oferece rede de assistência médica em todo o território nacional através do intercâmbio com as demais singulares do Sistema Unimed:

99 hospitais Unimed  
178 Pronto Atendimentos Unimed  
92 Laboratórios Unimed  
38 Centros de Diagnóstico Unimed  
3029 hospitais credenciados  
Remoção aero terrestre  
Mais de 20 mil recursos credenciados





# **NOSSAS MARCAS**

GRI 2.2

Algumas de nossas marcas já consolidadas no mercado:

**ESPAÇO SAÚDE UNIMED** – drogaria exclusiva para o cliente Unimed.

**PRONTO ATENDIMENTO 24 HORAS** – atendimento de urgência/emergência

**SOS UNIMED** – Remoção terrestre dentro do município de São Lourenço.

**UNIMED VIVA** – Projeto de sustentabilidade ambiental.

**NAS** – Núcleo de Atenção à Saúde.

**PROGRAMA GUARDIÃO** – programa do NAS em parceria com a Nestle Waters.





# NOSSOS SERVIÇOS

A Unimed Circuito das Águas comercializa 13 planos de saúde, 2 serviços de remoção médica e 13.092 itens na Farmácia Unimed. Todos os planos de saúde comercializados são regulamentados pela Lei 9656/98 da ANS (Agência Nacional de Saúde Suplementar). O registro da Unimed Circuito das Águas na ANS é 370088.

Os principais produtos/serviços são os planos de saúde, o atendimento de urgência/emergência, a remoção médica e a assistência farmacêutica.

**PLANO INTEGRAL** - os planos integrais cobrem 100% dos gastos com consultas, exames, tratamentos, internações e o que estiver descrito na cobertura de serviços médicos do contrato.

**PLANO PARTICIPATIVO** - os planos participativos cobrem 50% do valor das consultas, exames e tratamentos, de acordo com a tabela de valores da Unimed, sendo que o cliente paga no máximo até R\$ 98,00 por procedimento. O plano também dá direito à internação, mediante pagamento de uma franquia fixada em contrato.

**PLANO AMBULATORIAL** - o Plano Ambulatorial oferece acesso a consultas e exames, além da cobertura nacional para urgências e emergências em ambulatório, não incluindo internação hospitalar. O cliente paga uma mensalidade fixa reduzida e 50% do valor de tabela das consultas, exames e tratamentos que utilizar, com valor limitado a R\$ 98,00 por procedimento.

**PLANO FÁCIL** - o Plano Fácil é específico para empresas, sindicatos e entidades de classe, com cobertura nacional através da rede credenciada pela Unimed Circuito das Águas, sendo que o cliente paga o custo da consulta e procedimentos, de acordo com a tabela Unimed vigente, mais taxa de administração com valor de 10% no Circuito das Águas e 15% no atendimento nacional. O Plano Fácil não cobre internações.

**PRONTO ATENDIMENTO 24 HORAS** – assistência médica de urgência/emergência para clientes Unimed e particulares, que oferece transferência e encaminhamento dos casos que extrapolam sua complexidade e, ainda, serviços ambulatoriais, pequenas cirurgias, consultas médicas, exames diagnósticos, tratamento e orientação em especialidades pré-definidas.

**REMOÇÃO MÉDICA** - A Unimed Circuito das Águas tem duas ambulâncias tipo D (UTIs móveis) e três ambulâncias tipo B (simples), além do suporte de helicópteros e aviões da Unimed Aeromédica, para remoções de urgência entre centros médicos de menor para maior complexidade na rede nacional.

**SOS UNIMED** - O SOS Unimed é um serviço opcional ao plano de saúde, que oferece a Remoção Terrestre dentro do município de São Lourenço.

**FARMÁCIA** - A farmácia exclusiva do cliente Unimed oferece Farmacêutico em tempo integral, medicamentos éticos e genéricos, produtos de higiene pessoal, "quick massage" (massagem rápida), higienização de pele e entrega gratuita na região.

# MERCADO

## GRI 2.7

A Unimed Circuito das Águas atua no mercado de Saúde Suplementar, atendendo a clientes pessoa física e jurídica, como empresas e entidades de classe, distribuídas nas 28 cidades do Sul de Minas Gerais que fazem parte da área de abrangência da cooperativa: Aiuruoca, Alagoa, Andrelândia, Baependi, Bocaina de Minas, Carmo de Minas, Carvalhos, Caxambu, Conceição do Rio Verde, Cristina, Cruzília, Dom Viçoso, Itamonte, Itanhandu, Jesuânia, Lambari, Liberdade, Minduri, Olímpio Noronha, Passa Quatro, Pouso Alto, São Lourenço, São Sebastião do Rio Verde, São Vicente de Minas, Seritinga, Serranos, Soledade de Minas, Virgínia.

Fechamos o ano de 2011 com 50,5 mil clientes, o que nos classifica como singular de porte médio dentro do Sistema Unimed.



GRI 2.8

**Número de Empregados** – 150

**Número de Serviços/Produtos** - 13 planos de saúde, 2 serviços de remoção médica e mais de 13 mil itens na Farmácia Unimed.

**Capitalização Total** – R\$ 12.436.443

Dívidas: R\$ 8.262.619

Patrimônio Líquido: R\$ 4.173.824

**Indicadores econômicos:**

PIB: 2,7 %

IPCA/IBGE: 6,50%

IPC/FIPE: 5,80%

IGP-M/FGV: 5,09%

Em julho a ANS autorizou reajuste de planos de saúde em: 7,69%

**Faturamento ou Vendas Líquidas** - 6% de aumento

2010: R\$38.525.434,00

2011: R\$40.896.718,00

**Número de consultas médicas** - 2% de aumento

2010: 116.242

2011: 118.908

**Repasso ao médico** - 20% de aumento

2010: R\$12.405.160,00

2011: R\$ 14.898.611,00

**Evolução da carteira de clientes:**

Nº DE CLIENTES	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
	30.349	33.430	36.083	45.080	50.414	48.967	50.552

GRI 2.9

Com o objetivo de ampliar o desenvolvimento regional, estendemos o Complexo Empresarial Cooperativista a Caxambu, com a inauguração de uma nova unidade da Drogaria Espaço Saúde Unimed em 23 de setembro de 2011, exclusiva para os clientes Unimed da região.

A drogaria é uma filial do Espaço Saúde de São Lourenço e mantém o mesmo padrão de qualidade e bom atendimento, com Farmacêutico em tempo integral, venda de medicamentos éticos e genéricos, e produtos de higiene pessoal. Assim como a unidade de São Lourenço, o Espaço Saúde de Caxambu também oferece benefícios gratuitos como apresentações culturais, cyber café, disk entrega, massagem e higienização de pele com hora marcada.



# O RECONHECIMENTO

GRI 2.10

Crescer tem suas consequências naturais, como o aumento das responsabilidades com o cliente e o compromisso em garantir um futuro sustentável para todos. Nos tornamos também cada vez mais visíveis para a sociedade, que enxerga e reconhece os resultados de uma política ética de crescimento sustentado.

No período coberto por este relatório, este reconhecimento foi afirmado por instituições estaduais e nacionais como:

## O RECONHECIMENTO



Governo do Estado de Minas Gerais – Comenda Ambiental para o Presidente Dr. Gabriel Dias Pereira Filho;



Central Nacional Unimed- Prêmio de Relacionamento com o Cliente;



Unimed do Brasil - 17º Prêmio Nilo Marciano de Oliveira de Marketing;



Central Nacional Unimed - Prêmio Atendente Nota 10 - Maristela Sousa;



Revistas Exame/Você S.A.- 150 Melhores Empresas para Você Trabalhar;



OCEMG - Homenagem pela participação no Dia de Cooperar.



# **GOVERNANÇA CORPORATIVA**



## GOVERNANÇA CORPORATIVA

GRI 4.1; 4.2; 4.3; 4.4

A governança corporativa tem um caráter bastante democrático nas cooperativas. O mais alto órgão é a Assembleia Geral, onde todos os cooperados têm direito a votar sobre decisões importantes e estratégicas. Abaixo da Assembleia está o Conselho de Administração, que inclui a Diretoria Executiva (Presidência e Diretorias Financeira e Administrativa). Os Conselhos Fiscal e Técnico-Ético são órgãos independentes formados por cooperados. Logo abaixo do Conselho de Administração está a Gerência Geral, que por sua vez coordena os gestores de departamentos.

É o Conselho de Administração que estabelece as estratégias que são implantadas e monitoradas pela Gerência. O Conselho inclui a Diretoria Executiva, formada pelo Presidente Dr. Gabriel Dias Pereira Filho, Diretora Administrativa Dra. Maristela Nogueira Leônidas e Diretor Financeiro Dr. Ivan de Almeida Pinto, para o mandato de 2010 a 2014. Não há membros independentes ou não executivos, nem um conselho externo.

A gestão é democrática, onde os Conselhos de Administração e Técnico Ético são eleitos a cada quatro anos em Assembleia Geral para representar os cooperados e o Conselho Fiscal é eleito para mandatos de um ano, como órgão fiscalizador.

Eventualmente, são formadas comissões de colaboradores para avaliar e opinar sobre questões referentes às práticas trabalhistas ou benefícios, junto à alta direção.



# DESENVOLVIMENTO PARA TODOS

GRI 4.14; 4.15

Por acreditar que o desenvolvimento sustentável depende das relações de parceria estabelecidas com a comunidade que nos cerca, a cooperativa tem um sistema de engajamento contínuo com a maioria de seus "stakeholders" (partes interessadas), através de diversos meios. As partes interessadas abrangem os públicos de relacionamento da organização, que influenciam e são influenciados direta ou indiretamente pela atuação da mesma.

**Cooperados** – participam das discussões através das Assembleias, reuniões itinerantes com a diretoria na área de abrangência, reuniões dos Conselhos de Administração, Fiscal e Técnico Ético e reuniões de Planejamento Estratégico.





## DESENVOLVIMENTO PARA TODOS

**Colaboradores** – Alguns comitês (Comitê de Gestores, Comitê da Segurança da Informação), Comissão de Segurança e Saúde no Trabalho (CIPA) e grupos de trabalho (grupos de Auditores Internos, grupos do Projeto Unimed Viva) são formados para a discussão e desenvolvimento de projetos internos, Banco de Ideias, etc.

**Clientes** – O engajamento com clientes ocorre através das unidades de relacionamento, como Central de Serviços (SAC e Ouvidoria), Central de Vendas, Núcleo de Atenção à Saúde e eventos realizados no Centro de Treinamento e Educação, além do portal web.



**Federações regionais e nacionais e singulares do Sistema Unimed** – os dirigentes estão em constante engajamento com as organizações do sistema, em reuniões, assembleias e participação em eventos educativos e de integração.

**Prestadores de serviços** – o engajamento com este público foi ampliado em 2011, com reuniões itinerantes para a discussão da qualificação da rede hospitalar. Nestas reuniões, foram apresentados os resultados do MGHosp (programa de avaliação da rede hospitalar), realizado em parceria com a Federação das Unimeds de Minas Gerais. A Unimed se prontificou a oferecer o suporte técnico para a implantação de melhorias nos hospitais. Além disso, um informativo eletrônico trimestral (newsletter) foi criado para abrir um novo canal de relacionamento com os prestadores.

**Organizações parceiras** – reuniões para a discussão e desenvolvimento de projetos conjuntos, como o Dia de Cooperar (uma iniciativa da OCEMG – Organização das Cooperativas de Minas Gerais, realizada com mais de 60 parceiros locais); o Programa Guardião, realizado em parceria com a Nestlé Waters; e os cursos de gestantes promovidos em parceria com a Fundação Casa de Caridade de São Lourenço e Sistema Público de Saúde.

**Conselhos de Medicina e Enfermagem** – o relacionamento com o Conselho Regional de Medicina (CRM) se dá através do Conselho Técnico Ético, e com o Conselho Regional de Enfermagem (COREN) através do Responsável Técnico da Cooperativa.

**Governos Municipal, Estadual e Federal** – participação em reuniões eventuais para a discussão de temas relacionados a serviços de saúde e responsabilidade socioambiental.

**ANS** – o departamento de Assessoria Jurídica é o responsável pelo relacionamento e atendimento às normas da Agência Nacional de Saúde, além do Responsável Técnico pela Área de Saúde e Representante Legal da Operadora, representado pelo Presidente da cooperativa e um Coordenador Médico de Informações em Saúde. O Sistema Unimed também tem representação na ANS e participa ativamente em comitês de discussão de temas relacionados à Agência Reguladora.

**Sistema Público de Saúde** – reuniões na esfera municipal para apoio a estratégias políticas de saúde.

**Comunidades locais** – eventos culturais, educativos e de saúde promovidos pela cooperativa para a comunidade e apoio a organizações civis não governamentais.



# COMPROMISSOS PÚBLICOS

## COMPROMISSOS PÚBLICOS

Compromissos externos também foram assumidos, no projeto Unimed Abraça os ODM (Objetivos do Milênio) em 2010 e com o Pacto Global das Nações Unidas em 2011.



Os principais Objetivos do Milênio trabalhados nos últimos anos foram:

- 1** – Reduzir a Mortalidade Infantil, através dos Cursos de Gestantes que abordam os cuidados no primeiro ano da infância;
- 2** – Melhorar a saúde das gestantes, através dos Cursos de Gestantes, que são abertos à comunidade e tratam dos temas de saúde da gestação e do parto;
- 3** – combater a AIDS, Malária e outras doenças, através das campanhas públicas de Medicina Preventiva realizadas sobre o Diabetes, Tabagismo, Hipertensão e outras doenças;
- 4** – Qualidade de Vida e respeito ao Meio Ambiente, através de iniciativas internas de preservação do meio ambiente e passeios ciclísticos abertos à comunidade;
- 5** – Todo mundo trabalhando pelo desenvolvimento, através do incentivo ao voluntariado na realização do Dia de Cooperar, um evento onde voluntários de diversas empresas, comunidade e organizações civis beneficiam moradores de bairros populares.

# COMPROMISSOS PÚBLICOS

O compromisso com o Pacto Global foi assinado em junho de 2011, cumprindo uma meta do Planejamento Estratégico que reforça a diretriz da Sustentabilidade Corporativa. Os eixos do Pacto Global (Direitos Humanos, Trabalho, Meio Ambiente e Combate à Corrupção) vão de encontro aos ODM e aos Princípios do Cooperativismo, já trabalhados em diversas atividades da empresa, conforme informados neste relatório e relacionados no Sumário de Conteúdo do final do documento.

- 1** – As empresas devem apoiar e respeitar a proteção de direitos humanos reconhecidos internacionalmente; e
- 2** – Assegurar-se de sua não participação em violações destes direitos.

- 3** – As empresas devem apoiar a liberdade de associação e o reconhecimento efetivo do direito à negociação coletiva;
- 4** – A eliminação de todas as formas de trabalho forçado ou compulsório;
- 5** – A abolição efetiva do trabalho infantil; e
- 6** – Eliminar a discriminação no emprego.
- 7** – As empresas devem apoiar uma abordagem preventiva aos desafios ambientais;
- 8** – Desenvolver iniciativas para promover maior responsabilidade ambiental; e
- 9** – Incentivar o desenvolvimento e difusão de tecnologias ambientalmente amigáveis.
- 10** – As empresas devem combater a corrupção em todas as suas formas, inclusive extorsão e propina.



NÓS APOIAMOS  
O PACTO GLOBAL

# COMPROMISSOS PÚBLICOS

Ao implantar um projeto de Comunicação Interna em 2007, os colaboradores da Unimed Circuito das Águas assumiram seis compromissos, que desde então passaram a integrar o Manual de Integração, treinamentos para novos colaboradores e outros projetos internos.

**01** – Cumprimos o que prometemos

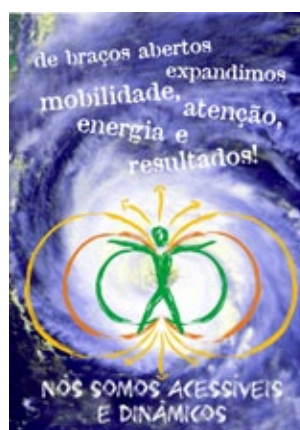
**02** – Buscamos sempre os melhores resultados

**03** – Somos acessíveis e dinâmicos

**04** – Trabalhamos com ética e responsabilidade social

**05** – Temos vocação para servir

**06** – Valorizamos o trabalho em equipe



# DESEMPENHO ECONÔMICO

GRI EC1

Ao analisar os valores gerados e distribuídos, é possível vislumbrar como a receita de uma organização volta à sociedade em forma de investimentos em recursos materiais e humanos. O cálculo do Valor Acumulado resulta da diferença entre o Valor Gerado e o Distribuído.



## DESEMPENHO ECONÔMICO

No caso das Cooperativas, o valor acumulado é destinado às reservas e fundos institucionais, como o Fundo Especial de Ajuda de Custo ao Cooperado (FEACO), Fundo de Assistência Técnica Educacional e Social (FATES), Provisões da ANS, Fundo de Reserva e Reserva de Contingência, além das sobras que ficam disponíveis para distribuição aos cooperados em Assembleia Geral Ordinária e PPR (Programa de Participação nos Resultados).

### VALOR ECONÔMICO DIRETO GERADO

Receitas	R\$ 40.896.717,88
----------	-------------------

### VALOR ECONÔMICO DISTRIBUÍDO

Despesas Operacionais	R\$ 33.208.429,12
-----------------------	-------------------

Salários e benefícios de empregados	R\$ 4.168.529,38
-------------------------------------	------------------

Pagamento a provedores de capital	R\$ 34.651,60
-----------------------------------	---------------

Pagamentos ao Governo	R\$ 692.767,35
-----------------------	----------------

Investimentos na comunidade	R\$ 69.291,98
-----------------------------	---------------

### VALOR ECONÔMICO ACUMULADO

sobras, provisões, fundos e reservas institucionais	R\$ 2.723.048,45
---	------------------

Os investimentos na comunidade incluem as doações destinadas a Cooperativa de Recicladores de Lixo de São Lourenço (Coopreci), manutenção dos Corais Unimed infantil e adulto, realização do Dia do Cooperativismo (Dia C), campanhas públicas de promoção de saúde, iniciativas de promoção da qualidade de vida e preservação do meio ambiente, apoio e patrocínios a instituições filantrópicas, ONGs e programas sociais.



# INVESTIMOS NA SAÚDE

O Núcleo de Atenção à Saúde (NAS) presta serviços gratuitos de promoção de saúde a clientes, comunidade e turistas da cidade de São Lourenço, em atividades diárias realizadas dentro do Parque das Águas de São Lourenço e em ações e campanhas públicas.

## INVESTIMOS NA SAÚDE

O Curso de Gestantes é uma das ações do NAS que foi realizada em parceria com o Hospital Regional de São Lourenço e a Fundação Municipal de Saúde em 2011. Realizado em três módulos (15/01, 22/01 e 29/01) para as três diferentes fases da gestação, o curso alcançou 41 gestantes e seus companheiros. O curso é gratuito e aberto à comunidade e as participantes recebem a agenda da mamãe, com informações importantes sobre a gestação, fraldinhas de boca e uma bolsinha com kit de banho para o bebê.

Nas principais datas relacionadas à promoção de saúde, o Núcleo de Atenção à Saúde (NAS) realizou atividades voltadas para clientes, cooperados, colaboradores e comunidade, representando um investimento de R\$ 15 mil.

**Dia da Mulher** – Prevenção ao Câncer de Mama e Promoção de Atividade Física em março;

**Dia Mundial de Saúde** – Promoção de Atividade Física em abril;

**Dia Mundial de Hipertensão** – Prevenção à Hipertensão e Promoção de Atividade Física em abril;

**Dia das Mães** – Promoção de Atividade Física em maio;

**Dia Mundial Sem Tabaco** – Prevenção ao Tabagismo e Promoção de Atividade Física em maio;

**Dia dos Pais** - Prevenção ao Câncer de Próstata e Promoção de Atividade Física em agosto.

**Dia Mundial do Coração** – Prevenção à Hipertensão, Tabagismo e Promoção de Atividade Física em setembro;

**Semana da Criança** – Prevenção à Obesidade Infantil e Acidentes na Infância em outubro;

**Dia Mundial do Diabetes** – Prevenção e Controle do Diabetes e Promoção de Atividade Física em novembro.



# IMPACTOS NA ECONOMIA REGIONAL

GRI EC6

A Unimed Circuito das Águas enxerga a integração regional como uma ferramenta para o desenvolvimento sustentável das 28 cidades que compõem sua área de abrangência. Por isso privilegia relações de trabalho na região e trata com importância estratégica fundamental o relacionamento com a rede de assistência médica localizada nestes municípios.



## IMPACTOS NA ECONOMIA REGIONAL

Um serviço de classificação da rede hospitalar, o Programa MGHosp da Federação das Unimeds de Minas Gerais, foi patrocinado pela cooperativa para implantar melhorias da qualidade e da eficiência hospitalar na rede credenciada da região. Numa primeira etapa, já concluída em 2011, auditores do MGHosp visitaram os hospitais e realizaram um diagnóstico de qualidade, apontando os pontos de melhoria, que foram apresentados pessoalmente pelo Gerente da Cooperativa aos Hospitais pesquisados. Em 2012, o objetivo é contribuir para que os hospitais possam elevar os indicadores alcançados.

Uma das formas de contribuir para o desenvolvimento da rede de assistência médica regional é justamente a sua utilização pela Unimed. Em 2011, 77,65% dos recursos destinados aos médicos, hospitais, fisioterapias e laboratórios regionais, enquanto 22,35% foram pagos em sistema de intercâmbio para a rede Unimed nacional, localizada fora da área de abrangência da Unimed Circuito das Águas.

77,65% - R\$ 23.539.096,37

22,35% - R\$ 5.260.704,15





## PERFIL DO QUADRO FUNCIONAL

GRI LA1; LA2;

Até dezembro de 2011, o quadro funcional da cooperativa contava com 150 colaboradores em período integral, com contrato de trabalho do tipo 1, ou seja EMPREGADO, regido pela CLT (Consolidação das Leis Trabalhistas). Este número variou ao longo do ano: 38 novos colaboradores foram contratados, sendo que 26 foram para suprir contratos rescindidos no mesmo período, pois as vagas no Plano de Cargos e Salários da empresa são divulgadas e preenchidas muitas vezes através de remanejamento ou promoção. Entre as rescisões, 61,5% tinham menos de 30 anos de idade e 38,5% entre 30 e 50 anos. A taxa de rotatividade em 2011 foi de 17%.

## PERFIL DO QUADRO FUNCIONAL

### GRI EC7

Na hora de contratar recursos humanos, os moradores locais são priorizados. 6,7% dos colaboradores são representantes da Alta Gerência (Gerente e Gestores) e são moradores locais. Todos estes iniciaram na empresa em cargos operacionais ou como estagiários, com exceção de uma colaboradora contratada para cargo de gestão que residia em São Paulo.

Unidade operacional	Região	Nº de colaboradores
Sede Administrativa	São Lourenço	64
Pronto Atendimento	São Lourenço	26
NAS	São Lourenço	4
Farmácia	São Lourenço	33
Farmácia	Caxambu	8
Agência	Caxambu	2
Agência	Lambari	2
Agência	Itamonte	1
Agência	Itanhandu	1

### GRI EC5

Se comparado ao salário base da região, o menor salário pago em 2011 foi 4,84% maior que o Salário Mínimo instituído pela Lei Federal 12.382 de 25/02/2011 – DOU 28/02/2011. O salário base dos colaboradores está sujeito às regras do Sindicato Estadual dos Empregados das Cooperativas de Serviços Médicos do Estado de Minas Gerais – SINDEMED.

3% recebem o salário de R\$ 571,38.

3% recebem o salário de R\$ 607,63.

25% recebem o salário de R\$ 637,37

35,33% recebem entre R\$ 638 e R\$ 1.000,00.

16% recebem entre R\$ 1.000,00 e R\$ 2.000,00.

14,6% recebem acima de R\$ 2.000.

VALOR / MÊS	SALÁRIO MÍNIMO 2011	SALÁRIO Unimed 2011
	R\$ 545,00	R\$ 571,38



## RAIO X

Um olhar minucioso tem sido direcionado ao capital humano da empresa pelo setor de Gestão de Pessoas, o que pode ser comprovado através das Análises de Desempenho e da participação nas pesquisas realizadas pelas Revistas Exame e Você S.A., que elegem as 150 Melhores Empresas para Você Trabalhar no Brasil.

Os resultados da pesquisa da Revista Exame em 2011 apresentaram melhoras no perfil organizacional relacionado ao ambiente de trabalho se comparados aos resultados de 2010, quando a Unimed também foi eleita uma das 150 Melhores Empresas para Você Trabalhar no Brasil.

A Unimed Circuito das Águas melhorou sua posição no ranking em relação ao ano de 2010, passando do 116º para o 63º lugar. A nota geral também melhorou de 73,8, para 78,8. A nota que avalia o índice de qualidade na Gestão de Pessoas, incluindo temas como liderança, cidadania empresarial, políticas e práticas de carreira, desenvolvimento, remuneração e benefícios e saúde também deu um salto, de 47 para 67,3.

No Sistema Unimed, a Unimed Circuito das Águas foi a única de Minas Gerais a receber a premiação em 2011. Segundo a Editora Abril, esta é a maior pesquisa de clima organizacional do mundo, conduzida de forma séria e em parceria com a Fundação Instituto de Administração (FIA).



O que pensam os colaboradores:

89,9% se identificam com a empresa

81,5% estão satisfeitos e motivados

80,8% acreditam ter desenvolvimento

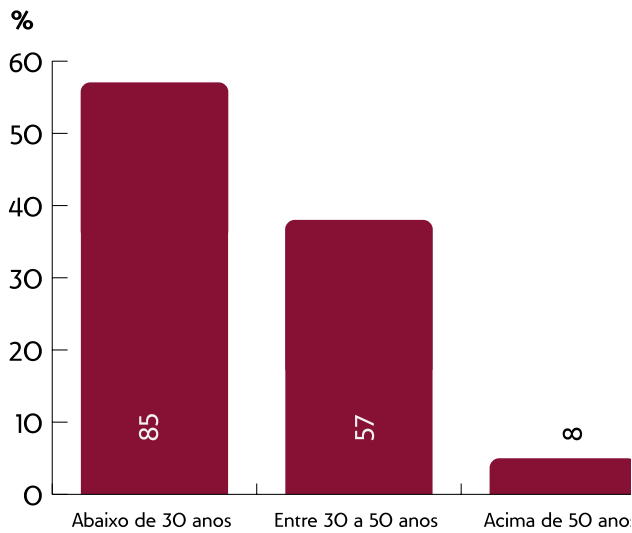
81,9% aprovam os seus líderes



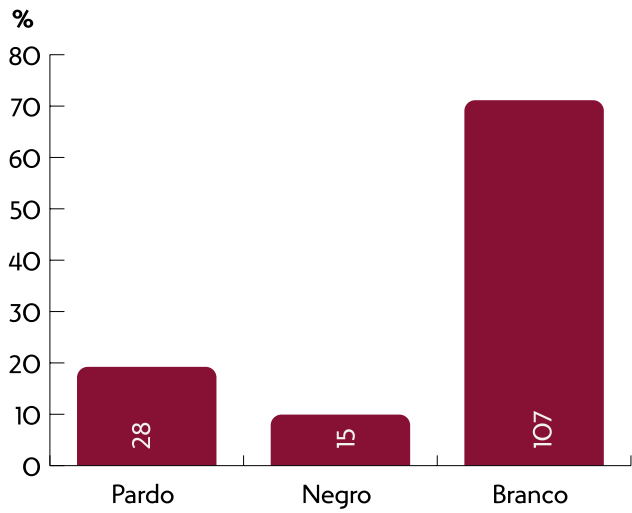
# COLABORADORES

GRI LA13

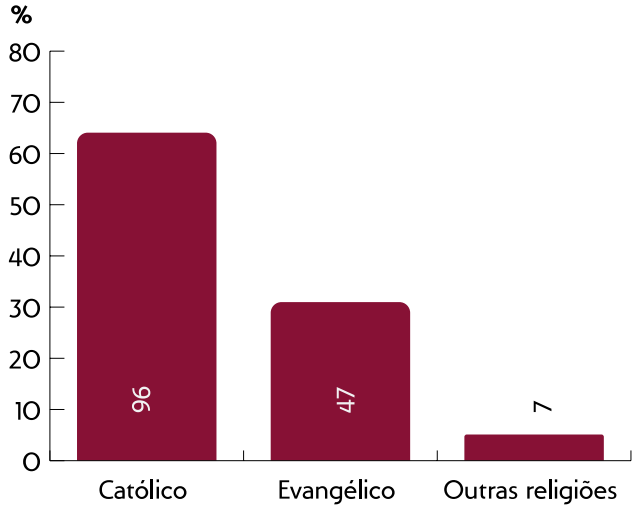
## FAIXA ETÁRIA



## ORIGEM ÉTNICA



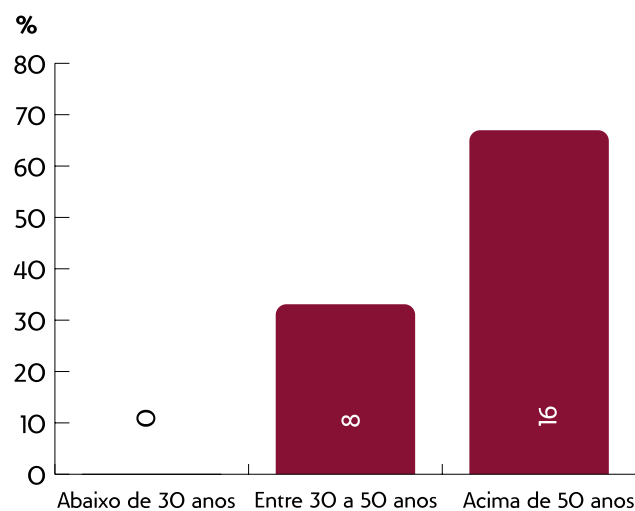
## CREDO



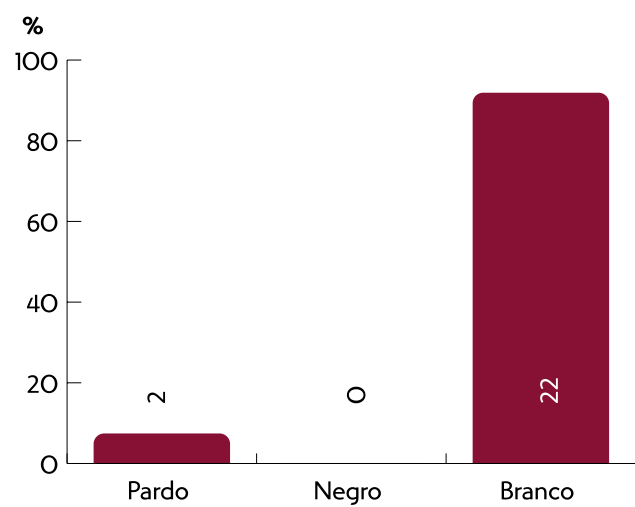


# CONSELHEIROS

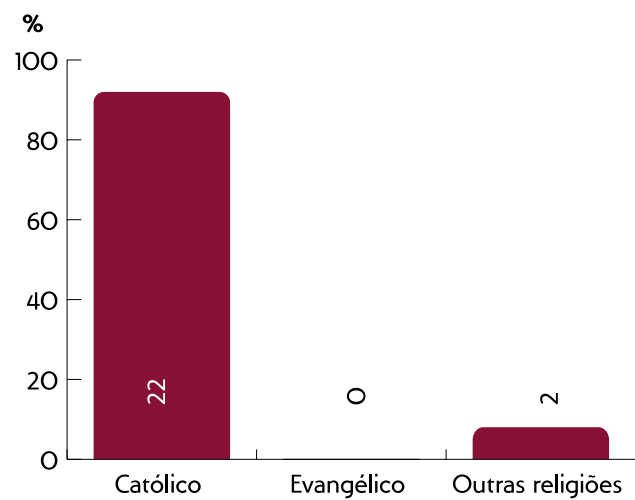
## FAIXA ETÁRIA



## ORIGEM ÉTNICA



## CREDO



# PROJETO CONVIVA



Com o objetivo de promover a integração entre colaboradores, cooperados e a cooperativa (meta do Planejamento Estratégico), um projeto da área de Gestão de Pessoas foi realizado entre julho e novembro de 2011: Projeto Conviva. Num cenário de contínua aprendizagem, as atividades do Projeto envolveram ações de relacionamento e experiências vivenciais, abordando temas de sustentabilidade corporativa, qualidade de vida, preservação ambiental, gestão da qualidade e conhecimentos da empresa. Com muita criatividade, as equipes disputaram ponto a ponto as tarefas apresentadas até o evento de encerramento, que incluiu prática de atividades ao ar livre como escalada, paintball, arvorismo e corrida de kart, revelando o perfil de talento, dinamismo, intercooperação e liderança em cada colaborador e cooperado participantes.



# SAÚDE NO TRABALHO

## GRI LA6

Conforme legislação vigente, o Pronto Atendimento tem seu comitê formal relacionado à segurança do trabalho que é a CIPA (Comissão Interna de Prevenção de Acidentes), 100% composta por colaboradores, sendo dois representantes do empregador (um efetivo e um suplente), dois representantes dos empregados (um efetivo e um suplente), um secretário e um suplente de secretário, que no conjunto representam 9,4% dos colaboradores do setor.



## SAÚDE NO TRABALHO

Em 2011, foram realizadas reuniões nos meses de fevereiro a novembro para avaliação, discussão e sugestão de melhorias relacionadas à segurança e prevenção de acidentes de trabalho.

No mês de novembro, na semana do dia 21 a 25 foi realizada a SIPAT (Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho) juntamente com o Hospital de São Lourenço.

GRI LA7; LA8

Os colaboradores da Unimed fazem ginástica laboral e ainda tem acesso às atividades de saúde do NAS, que incluem a prática de exercícios físicos na empresa ou no Parque da cidade.

Nenhum incidente relacionado à segurança e saúde no trabalho foi registrado em 2011. Não houve lesões, óbitos e doenças ocupacionais.

38,7% dos colaboradores se ausentaram do trabalho por motivos variados: consulta médica ou odontológica, ou para acompanhar filhos em consultas médicas. A ausência variou de 1 a 2 dias com apresentação de atestado médico ou odontológico.

26,7% dos colaboradores usufruíram de licença médica de até 15 dias e 4,7% do auxílio doença.

Na comunidade, o Núcleo de Atenção à Saúde abordou temas importantes de Medicina Preventiva em palestras para trabalhadores, através do Programa de Consultoria em Saúde Empresarial na região. Foram realizadas palestras sobre: Acidentes com Animais Peçonhentos; Leptospirose; Dengue; DST e AIDS; Doenças Crônicas não Transmissíveis; Diabetes e Alimentação e Saúde, alcançando um total de 1019 trabalhadores.







# EDUCAÇÃO E CONHECIMENTO

O investimento na Educação Continuada de cooperados e colaboradores foi ampliado em 2011. Somente no Centro de Treinamento e Educação Corporativa (CTEC) 115 eventos foram promovidos pela Unimed para oferecer capacitação e conhecimento aos cooperados, colaboradores e comunidade.

## EDUCAÇÃO E CONHECIMENTO



Através do Programa de Integração Cooperativista (PIC), os médicos cooperados receberam benefícios de R\$7.500,00, destinados à participação em congressos de atualização médica.

Também através do PIC, a partir de 2011, foram disponibilizadas bolsas de estudo de 50% aos cooperados. Quatro cooperados foram beneficiados em 2011 e em 2012 mais quatro vagas serão disponibilizadas. Os cooperados beneficiados em 2011 participam dos cursos: Pós graduação e Especialização Lato Sensu em Medicina do Trabalho pela Escola de Medicina da Fundação Técnico Educacional Souza Marques; Pós Graduação Especialização em Sexualidade Humana na USP; e o MBA de Gestão de Negócios em Saúde.

A Unimed Circuito das Águas promove o MBA de Gestão de Negócios em Saúde no CTEC da Unimed, através da parceria com a Fundação Unimed, beneficiando cooperados e colaboradores da Unimed Circuito das Águas e de outras singulares da região.

## EDUCAÇÃO E CONHECIMENTO

A Unimed também custeou 50% do Curso de ATOM – "Advanced Trauma Operative Management 2011" (Gerenciamento Operacional em Trauma Avançado) para o Diretor Técnico do Pronto Atendimento.

Os colaboradores também tiveram acesso a bolsas de estudo de 50%, após análise pela Diretoria e Gestores da adequação do curso à função exercida na empresa.

No ano de 2011 a cooperativa patrocinou um curso online da Fundação Unimed para as secretárias dos médicos cooperados. Das 148 secretárias convidadas, 124 participaram e a cooperativa investiu um valor total de R\$ 4.271,95. Ao final, uma TV foi sorteada para as participantes que concluíram o curso (49).

Para cumprir a meta do Planejamento Estratégico da Unimed Circuito das Águas, de 80 horas/colaborador ao ano, foram disponibilizados cursos para todos os colaboradores dos diversos setores, tanto presenciais quanto online. Apenas um setor não conseguiu atingir a meta anual.



## EDUCAÇÃO E CONHECIMENTO

GRI LA10; LA12

EQUIPE	MÉDIA de HORAS/ANO
PA	152:56
Farmácia	150:64
Relacionamento com o cliente	210:47
Mercado/Integração	128:31
Auditoria	151:46
NAS	153:32
Controladoria	196:95
Relacionamento Cooperado	158:05
Gestão da qualidade	171:15
Jurídico	117:10
Operações	167:57
CAT	131:22
Gerência	308:45
Sec. Diretoria	189:00
Gestão de Pessoas	241:00
Serviços gerais	91:81
TI	61:66
Estagiários/ Contínuos	128:00

A média de horas de treinamento dos colaboradores é um dos critérios avaliados na Análise de Desempenho, da qual todos participam anualmente. O objetivo da Avaliação de Desempenho é a melhoria contínua dos recursos humanos, adequação ao cargo, treinamentos, promoções e incentivo salarial. Cada gestor é responsável pelo "feedback" (retorno) à sua equipe. Em 2011, 89,3% dos colaboradores foram avaliados por seus pares e gestores. 10,7% não foram avaliados por estarem na empresa há menos de seis meses.



# UMA QUESTÃO DE ÉTICA E PRINCÍPIOS

## GRI SO3

Ao entrar na cooperativa, cooperados e colaboradores recebem treinamento sobre o Cooperativismo e seus princípios, a Missão, Visão e os Valores da empresa. O treinamento dos colaboradores inclui ainda o Manual de Integração e os Seis Compromissos da Unimed.

O Manual de Integração aborda temas relacionados à estrutura organizacional, normas, benefícios e facilidades da cooperativa.

Em 2011, a Unimed Circuito das Águas adotou também o Código de Conduta da Unimed Brasil para orientação e guia para os atos e valorização da ética, respeito e profissionalismo. O Código foi analisado pelos Conselhos de Ética e Administração e homologado na Assembleia Geral Extraordinária de dezembro de 2011. Não houve ainda treinamento sobre o Código de Conduta, o que será iniciado em 2012.





## UMA QUESTÃO DE ÉTICA E PRINCÍPIOS

O Código de Conduta aborda temas voltados à integridade, respeito às leis, proteção do patrimônio, relacionamento, combate à corrupção, valorização do ser humano, compromisso com clientes e meio ambiente. Durante o ano de 2011, não houve registro de nenhum caso de corrupção ou violação aos Direitos Humanos.

O combate à corrupção está presente nas páginas 34, item 4 e página 32, item 7, conforme citação abaixo:

- pág. 34 - item 4: "É proibida a participação em qualquer forma de corrupção ou suborno, incluindo pagamento ou outros modos de conferir benefícios a qualquer responsável governamental, visando influenciar a tomada de decisões em descumprimento da lei".

- pág. 32 - item 7: "Não receber presentes dos fornecedores, com exceção de pequenos brindes, até o valor de 1/5 do salário mínimo vigente".

O Código de Conduta também aborda temas relacionados aos Direitos Humanos, como o combate ao Trabalho Infantil nas relações com fornecedores e prestadores:

- pág. 32 - item 4: "Contratar pessoas ou organizações que respeitem a legislação do país, particularmente no tocante ao trabalho de crianças e adolescentes, e que cumpram as suas obrigações fiscais, tributárias, trabalhistas, previdenciárias e ambientais".

### GRI HR1

Com o objetivo de fortalecer os Direitos Humanos em nossa cadeia de valor, os contratos de maior importância estratégica, que incluem a rede de prestadores de assistência médica, incluem cláusulas que fazem referência aos Direitos Humanos Universais e à Constituição Federal, como o combate ao trabalho infantil e o atendimento preferencial a grupos específicos. Num total de 75 contratos válidos no período de janeiro a dezembro de 2011, 95% têm estas cláusulas, conforme especificado abaixo:

46 contratos (61%) incluem cláusula sobre atendimento preferencial a idosos, gestantes, lactantes e crianças de até cinco anos.

21 contratos (28%) incluem cláusula referente ao Trabalho Infantil.

5 contratos com Hospitais (6%) incluem cláusulas referentes ao Trabalho Infantil, preservação do meio ambiente e o combate ao trabalho escravo.

3 contratos (5%) não possuem nenhuma das cláusulas acima, por serem contratos antigos que ainda não passaram por revisão.

# DISSEMINANDO O COOPERATIVISMO

Disseminar o Cooperativismo é também uma diretriz importante da cooperativa, realizada continuamente através de informativos institucionais, treinamentos, palestras e outras ações em prol da comunidade e de outras cooperativas.

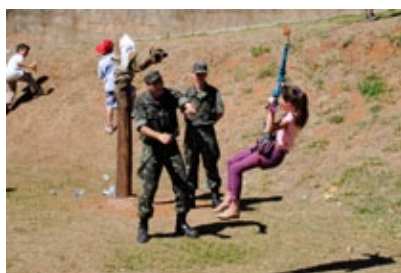


## DISSEMINANDO O COOPERATIVISMO

Em 2011, a Coopreci, Cooperativa de Recicladores de Lixo de São Lourenço, foi beneficiada em um projeto de parceria onde a Unimed ofereceu apoio institucional e educativo com ajuda de colaboradores voluntários. A Unimed desenvolveu uma nova identidade visual e um site de internet para a Coopreci, doou equipamentos, uniformes e a sinalização para o caminhão de coleta e a fachada da Coopreci. Além disso, os colaboradores da Unimed realizaram um ciclo de treinamentos para os cooperados da Coopreci sobre temas relacionados à administração e manutenção de uma cooperativa.



No Dia de Cooperar (Dia C), realizado em 3 de setembro de 2011, mais de 200 voluntários, entre colaboradores, cooperados e membros da comunidade participaram de ações de solidariedade em oficinas de saúde, recreação, ação social e esportes na Escola Municipal Dr. Emilio Ábdon Póvoa, no bairro carioca em São Lourenço. 300 cestas básicas foram doadas para a população do bairro. Os alimentos foram arrecadados em uma gincana interna do Projeto Conviva. Para a realização do Dia C, a Unimed contou com o apoio de 60 empresas e organizações parceiras.





**UNIMED VIVA**





A estruturação de um projeto específico para tratar temas da sustentabilidade ambiental organizou as ações de 2011 em torno das diretrizes estratégicas relacionadas, como incentivo ao consumo consciente, substituição de sacolas plásticas por sacolas oxibiodegradáveis, destinação do papel como lixo reciclável, promoção de passeio ciclístico no Dia Mundial do Meio Ambiente e apoio à Coopreci (Cooperativa de Recicladores de Lixo de São Lourenço). O projeto contou com o engajamento de colaboradores voluntários, que participaram do planejamento das ações.

O lançamento da marca Unimed Viva ocorreu no Dia Mundial do Meio Ambiente, 05 de junho de 2011, com a realização de um passeio ciclístico em estradas rurais entre os municípios de São Lourenço e Virgínia. O passeio contou com a participação de cooperados, colaboradores e comunidade. Em outubro, outro passeio ciclístico foi promovido como parte das atividades do Projeto Conviva, também com o objetivo de ressaltar a qualidade de vida através do ciclismo e a preservação do meio ambiente.





# FAZEMOS A NOSSA PARTE

A preocupação em torno do combate às mudanças climáticas também faz parte do Projeto Unimed Viva, através da elaboração do Inventário de Emissões de GEE (Gases Efeito Estufa), que apresentará o primeiro diagnóstico de emissões de CO<sub>2</sub> da Unimed para futuras ações de neutralização do carbono.

## FAZEMOS A NOSSA PARTE

### GRI EN3

Calcular as emissões de GEE é uma tendência mundial, pois a quantidade de CO<sup>2</sup> na atmosfera está relacionada às mudanças climáticas e ao aquecimento global. O mundo caminha para uma economia de baixo carbono e as empresas de serviços também podem oferecer sua contribuição positiva.

No Inventário de Carbono elaborado pelos protocolos internacionais (GHG Protocol - Protocolo de Gases de Efeito Estufa), as fontes de energia direta do Escopo 1 incluem a queima de combustíveis fósseis, os maiores responsáveis pela pegada de carbono da Unimed: 29,97 toneladas métricas de CO<sup>2</sup> equivalente, através da utilização de gasolina e óleo diesel na frota própria da empresa; gás liquefeito de petróleo (GLP) em fogão e óleo diesel no gerador de energia.

FONTES DE ENERGIA DIRETA	CONSUMO EM GJ (GIGAJOULES)	EMISSÕES DE CO2 EM TONELADAS
GLP (Fogão de cozinha)	22,96	1,93
Óleo Diesel (Gerador de Energia)	0,69	0,05
Gasolina (Frota operacional)	176,93	
Óleo Diesel (Frota operacional)	207,72	
Total (Frota operacional)	384,65	27,99
TOTAL	408,29	29,97

# FAZEMOS A NOSSA PARTE

## GRI EN4

No escopo 2 do Inventário, são contabilizadas as emissões de fontes de energia indireta por fonte primária, que incluem a energia comprada e consumida na empresa. O gerenciamento deste consumo também pode reduzir os impactos ambientais e as mudanças climáticas.

MÊS	CONSUMO EM KWh	CONSUMO EM GJ (GIGAJOULES)	EMISSIONES DE CO2 EM TONELADAS
Janeiro	5719	20,58	
Fevereiro	5688	20,47	
Março	4974	17,90	
Abril	5012	18,04	
Maiο	4736	17,04	
Junho	3258	11,72	
Julho	3480	12,52	
Agosto	3125	11,25	
Setembro	3920	14,11	
Outubro	3246	11,68	
Novembro	3827	13,77	
Dezembro	4053	14,59	
Total	51.038	183,74	1,45

## FAZEMOS A NOSSA PARTE

### GRI EN16

No Escopo 3, são consideradas as emissões advindas do consumo de combustíveis em viagens aéreas, transporte locado, transporte dos colaboradores em viagens de trabalho e transporte dos colaboradores no trajeto de casa para o trabalho. O resultado foi de 19,84 toneladas métricas de CO<sup>2</sup> equivalente.

Com o apoio do Sistema Unimed do Brasil, nosso primeiro Inventário de Emissões de Gases de Efeito Estufa calculou o tamanho da nossa pegada de carbono:

Com o apoio do Sistema Unimed do Brasil, nosso primeiro Inventário de Emissões de Gases de Efeito Estufa chegou ao seguinte resultado:

TOTAL DE EMISSÕES DE CO<sub>2</sub>  
EM TONELADAS MÉTRICAS

51,26

Em 2012, a partir do diagnóstico do Inventário, poderemos dar o passo seguinte e estabelecer planos e metas para redução e gestão de impactos ambientais como o aquecimento global.

No entanto, em 2011, já agimos com a consciência de que a compensação de carbono é necessária. Em 21 de setembro de 2011, a Unimed contribuiu no plantio de mil mudas de árvores, em área preservada de um loteamento urbano no município de São Lourenço.





**MAIS CONSCIÊNCIA,  
MENOS DESPERDÍCIO**



## MAIS CONSCIÊNCIA, MENOS DESPERDÍCIO

Algumas ações foram implantadas para reduzir o consumo de energia na cooperativa. Em 20/06/2011, foi realizada uma palestra sobre economia de energia pela concessionária regional (CEMIG) para todos os colaboradores.

Em setembro, durante o Projeto Conviva, uma tarefa reforçou a conscientização dos colaboradores que apresentaram suas contas domésticas de energia dos meses de julho e agosto, comparadas às contas do mesmo período do ano anterior, para verificar o consumo de energia.

Treinamentos internos de redução de custos também foram realizados em 31/08, 06/09 e 14/09, abordando a importância da redução no consumo de energia no ambiente de trabalho.



# GESTÃO DA QUALIDADE COM FOCO NO CLIENTE

Em 2011, Auditorias internas e externas dos Sistemas de Gestão da Qualidade ISO 9001:2008 foram realizadas nos setores de Relacionamento com o Cliente, Relacionamento com o Cooperado, Mercado & Integração, Controladoria, Jurídico e Farmácia de São Lourenço. Todos os setores auditados foram certificados e receberam o Selo ISO 9001.

## GESTÃO DA QUALIDADE COM FOCO NO CLIENTE

A implantação do Sistema de Gestão da Qualidade teve por objetivo garantir a padronização e melhoria em todos os processos, principalmente com foco no atendimento, resultando num monitoramento minucioso da satisfação do cliente em toda a empresa. 23 Auditores Internos colaboraram nesta tarefa.



### GRI PR5

Foram realizadas pesquisas de satisfação quanto ao atendimento nos setores: Relacionamento com o Cliente/ Relacionamento com o Cooperado, Espaço Saúde Unimed de São Lourenço e Mercado/Integração. As pesquisas de satisfação foram realizadas por telefone e pessoalmente e os parâmetros variaram de 0 a 10.

PESQUISAS DE SATISFAÇÃO COM O CLIENTE EM 2011	ATENDIMENTO AO CLIENTE E AO MÉDICO COOPERADO	MERCADO E INTEGRAÇÃO	ESPAÇO SAÚDE SÃO LOURENÇO
Média anual	9,49	9,73	9,89



# COMUNICAÇÃO COM RESPONSABILIDADE

GRI PR6

A área de Comunicação e Marketing é responsável pelas peças institucionais, como o Informativo do Cliente (Vida Saudável), o Informativo do Cooperado, informativos eletrônicos, Jornal Mural, manutenção do portal web, intranet e campanhas publicitárias internas e externas.

# COMUNICAÇÃO COM RESPONSABILIDADE

A Assessoria de Comunicação é terceirizada para uma Jornalista Profissional, registro GO-000916JP, atendendo às Normas da Associação Brasileira de Imprensa (ABI) e Associação Brasileira de Comunicação Empresarial (ABERJE), inclusive seguindo o Guia de Comunicação e Sustentabilidade redigido pelo Conselho Brasileiro para o Desenvolvimento Sustentável (CEBDS).

As peças publicitárias de Marketing são confeccionadas pela Agência Triadaz, com registro SP.0401.5790.6 no CENP, que segue as normas da Associação Brasileira de Agências de Publicidade (ABAP), Normas de Habilitação e Certificação de Agências do Conselho Executivo das Normas-Padrão da Atividade Publicitária (CENP) e Conselho Nacional de Auto-regulamentação Publicitária (CONAR).



A fiscalização do cumprimento das normas vigentes das áreas de comunicação e marketing é de responsabilidade dos órgãos e entidades de classe correspondentes, mencionados acima.

O Código Brasileiro de Auto-regulamentação Publicitária, que reúne os princípios éticos da publicidade, foi recentemente revisado para tratar do tema Sustentabilidade, através da criação do Anexo U ao Artigo 36 do Código, que inclui o parágrafo abaixo:

## "Parágrafo único

Considerando a crescente utilização de informações e indicadores ambientais na publicidade institucional e de produtos e serviços serão atendidos os seguintes princípios:

1. veracidade – as informações ambientais devem ser verdadeiras e passíveis de verificação e comprovação;
2. exatidão – as informações ambientais devem ser exatas e precisas, não cabendo informações genéricas e vagas;
3. pertinência – as informações ambientais veiculadas devem ter relação com os processos de produção e comercialização dos produtos e serviços anunciados;
4. relevância – o benefício ambiental salientado deverá ser significativo em termos do impacto total do produto e do serviço sobre o meio ambiente, em todo seu ciclo de vida, ou seja, na sua produção, uso e descarte"





# **ÍNDICE DE DESEMPENHO DA SAÚDE SUPLEMENTAR**

O empenho em relatar indicadores GRI, somado a outras iniciativas que já fazem parte da cultura da empresa, nos permite um novo olhar sobre a gestão administrativa e seus efeitos no curto, médio e longo prazos. O objetivo principal é melhorar o desempenho da cooperativa no relacionamento com todos os seus públicos, uma demanda que parte do próprio mercado e do governo.

A Agência Nacional de Saúde Suplementar desenvolveu um indicador que já nos aponta o caminho na busca por melhorias: o IDSS, Índice de Desempenho da Saúde Suplementar, calculado a partir de indicadores definidos pela própria Agência Nacional de Saúde Suplementar.

O IDSS reúne quatro dimensões: Atenção à Saúde, Econômico-financeira, Estrutura e Operação, e Satisfação do Beneficiário. Ao final da avaliação, a operadora recebe uma nota que pode se encaixar em uma das seguintes faixas: 0,00 a 0,19; 0,20 a 0,39; 0,40 a 0,59; 0,60 a 0,79; 0,80 a 1,00, sendo que a faixa de 0,80 a 1,00 indica melhor desempenho.

Faixas de notas de avaliação:



IDSS da Unimed Circuito das Águas:

2009 – 0,40 a 0,59

2010 – 0,40 a 0,59

Comparada aos índices das demais operadoras de planos de saúde do Brasil, a Unimed Circuito das Águas encontra-se entre as 35,20% nesta faixa. 25,2% foram classificadas nas faixas mais altas ("0,60 a 0,79"; e "0,80 a 1,00") e 39,60% nas faixas mais baixas ("0,20 a 0,39"; e "0,00 a 0,19").

Melhorar os resultados do IDSS é um dos Objetivos da Qualidade da Unimed Circuito das Águas.

# DIRETRIZES ESTRATÉGICAS

No Planejamento Estratégico, as diretrizes e metas foram definidas para promover a melhoria de todos os indicadores apresentados neste relatório. As diretrizes estratégicas para os próximos quatro anos são:

- Aumentar a carteira de clientes rentáveis
- Ampliar o nicho de mercado
- Gestão da qualidade global
- Sustentabilidade Corporativa
- Educação e Integração Cooperativista
- Profissionalização da cooperativa
- Otimização Tecnológica

Alcançar anualmente 50% de participação dos cooperados em congressos e cursos de atualização científica nas especialidades.

Atingir 10 mil clientes em pré-pagamento até dezembro de 2014.

Capacitar 80% dos cooperados em formação cooperativista até 31 de março de 2014.

Capacitar até março de 2012, 100% das áreas de gestão, tecnologia, serviços, meio ambiente e mercado na adoção de melhores práticas.

Criação de reserva de R\$ 500 mil para efeitos de capital de giro e investimentos até 2015.

Garantir aos cooperados o pagamento dos serviços prestados aos clientes da carteira própria, baseado na edição vigente da CBHPM com deflator máximo de 20%.

Implantar a partir de 2011, anualmente, no mínimo dois programas de promoção à saúde nos modelos da ANS até que todas as linhas de cuidado sejam contempladas.

Implantar programa de aproximação da cooperativa com secretárias.

Implantar programa de aproximação do cooperado com os colaboradores até dezembro de 2012.

Implantar projeto de qualificação da rede de prestadores até março de 2012.

Implantar sistema de biometria até dezembro de 2012.

Integração e motivação dos colaboradores, voltado ao sistema de qualidade/atendimento.

Manter o sistema de gestão aderente às normas do intercâmbio e às regras da Unimed do Brasil.

Manter sinistralidade do pré-pagamento no limite de 75%.

Possibilitar anualmente acesso dos colaboradores a 100% dos eventos de formação/integração profissional no sistema Unimed de acordo com sua área de atuação.

Possibilitar anualmente acesso dos dirigentes e conselheiros a 100% dos eventos de formação/integração profissional no sistema Unimed de acordo com sua área de atuação.

Promover no mínimo quatro eventos científicos ao ano para médicos cooperados no CTEC.

Prover capacitação ao nível de especialização (pós-graduação) em gestão a 20% do total de cooperados até 2014.

Prover no mínimo 80 horas anuais de treinamento por colaborador.



# GLOBAL REPORTING INICIATIVE



Nível de Aplicação do Relatório		C	C+	B	B+	A	A+
Conteúdo do Relatório	Perfil da G3 RESULTADO	Responda aos itens: 1,1; 2,1 a 2,10; 3,1 a 3,8, 3,10 a 3,12; 4,1 a 4,4, 4,14 a 4,15;		Responda a todos os critérios elencados para o Nível C mais: 1,2; 3,9, 3,13; 4,5 a 4,13, 4,16 a 4,17		O mesmo exigido para o Nível B	
	Informações sobre a Forma de Gestão da G3 RESULTADO	Não Exigido	Com Verificação Externa	Informações sobre a Forma de Gestão para cada Categoria de Indicador	Com Verificação Externa	Forma de Gestão divulgada para cada Categoria de Indicador	Com Verificação Externa
	Indicadores de Desempenho da G3 & Indicadores de Desempenho do Suplemento Setorial RESULTADO	Responda a um mínimo de 10 Indicadores de Desempenho, incluindo pelo menos um de cada uma das seguintes áreas de desempenho: Social, Econômico e Ambiental.		Responda a um mínimo de 20 Indicadores de Desempenho, incluindo pelo menos um de cada uma das seguintes áreas de desempenho: Econômico, Ambiental, Direitos Humanos, Práticas Trabalhistas, Sociedade, Responsabilidade pelo Produto.		Responda a cada Indicador essencial da G3 e do Suplemento Setorial* com a devida consideração ao Princípio da Materialidade de uma das seguintes formas: (a) respondendo ao Indicador ou (b) explicando o motivo da omissão.	

\*Suplemento Setorial em sua versão final

## DECLARAÇÃO DE NÍVEL DE APLICAÇÃO GRI

O Relatório de Gestão 2011 da Unimed Circuito das Águas foi verificado internamente por Auditores da ISO 9001:2008, que chegaram à conclusão de que foram seguidas as diretrizes GRI para Relatórios de Sustentabilidade nível C.

Auditores:

Alessandra Pereira da Silveira;

Aline Aparecida Arruda Oliveira;

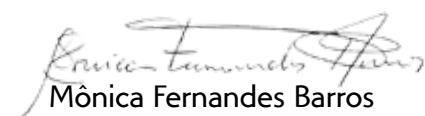
Amanda Oliveira;

Jhackson Germano Furlani;

Lúcia Helena L. de A. Dantas;

Marcus Victor Pereira Pinto.

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

  
Mônica Fernandes Barros  
Assessora de Comunicação

# SUMÁRIO DE CONTEÚDO DA GRI

## SUMÁRIO DE CONTEÚDO DA GRI

Conteúdo	Página
1.1 Declaração do detentor do cargo com maior poder de decisão na organização	12 - 13
2.1 Nome da organização	15
2.2 Principais marcas, produtos e/ou serviços	17 - 19
2.3 Estrutura operacional da organização	15
2.4 Localização da sede da organização	10
2.5 Número de países em que a organização opera	15
2.6 Tipo e natureza jurídica da propriedade	15
2.7 Mercados atendidos pela organização	20
2.8 Porte da organização relatora	21
2.9 Principais mudanças durante o período coberto pelo relatório	21
2.10 Prêmios recebidos no período coberto pelo relatório	22 - 23
3.1 Período coberto pelo relatório	11
3.2 Data do relatório anterior mais recente	11
3.3 Ciclo de emissão de relatórios	11
3.4 Dados para contato em caso de perguntas	10
3.5 Processo para a definição do conteúdo do relatório	11
3.6 Limite do relatório	11
3.7 Declaração sobre quaisquer limitações específicas quanto ao escopo ou ao limite do relatório	11
3.8 Base para a elaboração do relatório no que se refere a joint ventures, subsidiárias, instalações arrendadas, operações terceirizadas e outras organizações	11
3.10 Explicação das consequências de quaisquer reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores e as razões para tais reformulações	11
3.11 Mudanças significativas em comparação com anos anteriores	11
3.12 Sumário de Conteúdo da GRI	74
4.1 Estrutura de governança da organização	25
4.2 Indicação caso o presidente do mais alto órgão de governança também seja um diretor executivo	25
4.3 Declaração do número de membros independentes ou não-executivos do mais alto órgão de governança	25
4.4 Mecanismos para que acionistas e empregados façam recomendações ou deem orientações ao mais alto órgão de governança	25
4.14 Relação de grupos de stakeholders engajados pela organização	26 - 27
4.15 Base para a identificação e seleção de stakeholders com os quais se engajar	26



# INDICADORES GRI

## INDICADORES GRI

Indicadores GRI		Página
EC1	Valor econômico direto gerado e distribuído, incluindo receitas, custos operacionais, remuneração de empregados, doações e outros investimentos na comunidade, lucros acumulados e pagamentos para provedores de capital e governos.	32 - 33
EC5	Variação da proporção do salário mais baixo comparado ao salário mínimo local em unidades operacionais importantes.	39
EC6	Políticas, práticas e proporção de gastos com fornecedores locais em unidades operacionais importantes.	36 - 37
EC7	Procedimentos para contratação local e proporção de membros de alta gerência recrutados na comunidade local em unidades operacionais importantes.	39
EN3	Consumo de energia direta discriminado por fonte de energia primária	59
EN4	Consumo de energia indireta discriminado por fonte primária.	60
EN16	Total de emissões diretas e indiretas de gases de efeito estufa, por peso.	61
LA1	Total de trabalhadores, por tipo de emprego, contrato de trabalho e região.	38
LA2	Número total e taxa de rotatividade de empregados, por faixa etária, gênero e região.	38
LA6	Percentual dos empregados representados em comitês formais de segurança e saúde, compostos por gestores e por trabalhadores, que ajudam no monitoramento e aconselhamento sobre programas de segurança e saúde ocupacional.	46
LA7	Taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e óbitos relacionados ao trabalho, por região.	47
LA8	Programas de educação, treinamento, aconselhamento, prevenção e controle de risco em andamento para dar assistência a empregados, seus familiares ou membros da comunidade com relação a doenças graves.	47
LA10	Média de horas de treinamento por ano, por funcionário, discriminadas por categoria funcional.	51
LA12	Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira.	51
LA13	Composição dos grupos responsáveis pela Governança corporativa e discriminação de empregados por categoria, de acordo com gênero, faixa etária, minorias e outros indicadores de diversidade.	42 - 43
HR1	Percentual e número total de contratos de investimentos significativos que incluam cláusulas referentes a direitos humanos ou que foram submetidos a avaliações referentes a direitos humanos.	53
SO3	Percentual de empregados treinados nas políticas e procedimentos anticorrupção da organização.	52 - 53
PR5	Práticas relacionadas à satisfação do cliente, incluindo resultados de pesquisas que medem essa satisfação.	65
PR6	Programas de adesão às leis, normas e códigos voluntários relacionados a comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio.	66



**Unimed**



Circuito das Águas

ANS - nº 370088

**[unimedcircuito.coop.br](http://unimedcircuito.coop.br)**