

**Unimed** 



*O Mundo está em nossas mãos*

*Relatório de  
Sustentabilidade 2011*



**Praticar ações e disseminar ideias sobre Sustentabilidade** contribui com o presente, mas com foco nas gerações futuras.

A Unimed de Blumenau atua guiada por este pensamento e, com satisfação, apresenta o seu Relatório de Sustentabilidade 2011, com as realizações, avanços, desafios e perspectivas da Cooperativa. Pelo segundo ano consecutivo, o Relatório segue o Modelo GRI - Nível C.

Conheça mais sobre o GRI em: [www.globalreporting.org](http://www.globalreporting.org) .

Leia, compartilhe e aproveite!

○ **GRI - Global Reporting Initiative** é uma entidade que realiza pesquisas com empresas do mundo todo sobre boas práticas de sustentabilidade e transparência na prestação de contas com a sociedade, transformando os resultados em um conjunto de indicadores para as próprias organizações. Esses indicadores servem para balizar pontos fundamentais que as empresas devem informar em sua prestação de contas de resultados.



# Sumário

Palavra do Presidente - 2011	4
Perfil da Cooperativa	5
Perfil do Relatório	17
Elaboração e Verificação do Relatório	17
Índice Remissivo	19
Escopo e Limite do Relatório	23
Governança Corporativa	24
Estratégias e Gestão	27
Públicos de Interesse	31
Nossos Compromissos	33
Desempenho Econômico	36
Responsabilidade pelo Produto/Serviço	38
Relacionamento com clientes	40
Desempenho Ambiental	45
Relacionamento com Funcionários	49
Relacionamento com Cooperados	59
Educação e desenvolvimento	62
Direitos Humanos	67
Relacionamento com Fornecedores	68
Desempenho Social	71
Comunicação	86
Instituto Unimed Santa Catarina - Filial Blumenau	89
Reconhecimento	90
Notas Explicativas	93
Expediente	95
Documentos e Pareceres	96



# Palavra do Presidente - 2011

GRI 1.1

## Compromisso com o futuro, ações para o presente



Ações e iniciativas em prol da Sustentabilidade fazem parte da história da Unimed Blumenau, que completou, em 2011, 40 anos. Ano em que a Cooperativa mais uma vez pautou a sua atuação tendo como objetivos promover melhorias no presente e contribuir para perspectivas mais otimistas no futuro. Ano em que a trajetória da Unimed mais uma vez foi marcada por reconhecimentos e certificações, que não só dão visibilidade aos compromissos assumidos com

as gerações futuras, mas que a confirmam entre as melhores empresas para se trabalhar no país.

Em 2011, a Cooperativa conquistou - novamente entre os 10 primeiros lugares - o Selo de Responsabilidade Social da Unimed do Brasil; foi recertificada pela ABNT NBR ISO 9001 e 16001.

Conquistou o 1º primeiro Prêmio Unimed do Brasil - Práticas em Gestão de Pessoas na Categoria "Atração, Remuneração e Carreira" com o Projeto "Construindo Carreiras".

Também é da Unimed Blumenau o primeiro hospital do país certificado como "Diamante" pelo programa de certificação da 3M, em 2011. A certificação máxima foi mantida em 2012 pelo Hospital Unimed Blumenau e conquistada também pela Unidade de Timbó, demonstrando que a preocupação da Unimed com as boas práticas de gestão e com a qualidade no atendimento aos seus diferentes públicos é uma realidade constante.

A Cooperativa é ainda Signatária do Pacto Global em

defesa dos direitos humanos e do trabalho, proteção ambiental e contra corrupção. Contribui com o programa Objetivos do Milênio, da ONU, por meio de diversos programas permanentes que têm a educação e a qualidade de vida da comunidade como foco.

Para tanto, a Unimed Blumenau sabe que a construção diária deste modelo de sucesso tem na dedicação da sua equipe de colaboradores e cooperados o seu principal fator.

E ao apresentar as ações e os resultados que marcaram 2011, cabe à Cooperativa agradecer as oportunidades de contribuir para um futuro mais justo e sustentável, bem como agradecer às pessoas que fazem este futuro um pouco mais presente a cada dia.

Boa leitura!

**Marco Antônio Bramorski**

Presidente Unimed Blumenau

Dr. Marco Antônio Bramorski é graduado pela Universidade Federal de Santa Catarina. Residência Médica em Pediatria no Instituto de Medicina e Cirurgia do Paraná. Residência Médica em Cardiologia Pediátrica no Hospital Pequeno Príncipe. Prof. Disciplina de Pediatria na Universidade Regional de Blumenau. Pós-graduação no programa de formação de lideranças médicas (Liderasc).

Conselheiro de Administração da Federação das Unimeds do Estado de Santa Catarina, representando Unimed Blumenau. Representante da Unimed Blumenau nas Reuniões do Conselho de Administração da Unicred.



# Perfil da Cooperativa

GRI 2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 2.5, 2.6, 2.7, 2.8, 2.9

A Unimed de Blumenau - Cooperativa de Trabalho Médico, em 20 de setembro de 2011, completou 40 anos de saúde, promovendo trabalho médico para os médicos cooperados, e qualidade de vida aos seus beneficiários. A área de atuação da Unimed Blumenau compreende os municípios de: Blumenau, Apiúna, Ascurra, Benedito Novo, Dr. Pedrinho, Gaspar, Indaial, Pomerode, Rio dos Cedros, Rodeio e Timbó. A sede da Cooperativa está localizada em Blumenau, na Rua das Missões, 455, Bairro Ponta Aguda. Possui escritórios regionais em Pomerode, Timbó, Indaial e Gaspar.

Além disso, possui três Unidades Hospitalares: Hospital Unimed Blumenau - Unidade Centro, Hospital Unimed Blumenau - Unidade Vila Nova e Hospital Unimed Blumenau - Unidade Timbó. A Unimed conta também com o Núcleo de Assistência à Saúde (NAS), Laboratório de Análises Clínicas, o Cepas - Centro de Promoção e Aten-

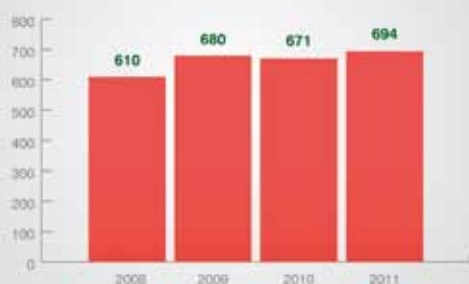
ção à Saúde realizando trabalhos de medicina preventiva, consultório multidisciplinar, serviço de atenção domiciliar e toda estrutura de ambulâncias com o SOS Unimed.

A Unimed de Blumenau é uma organização econômica e social, com suas operações desenvolvidas no território nacional. É uma Cooperativa de grande porte que, norteadada pela filosofia cooperativista, agrega profissionais médicos para a defesa de exercício liberal, ético e qualitativo da profissão com adequadas condições de trabalho e remuneração justa, propiciando à população um serviço médico de boa qualidade. Seu corpo diretivo é composto por médicos cooperados eleitos em assembleia.

Seu desenvolvimento e fortalecimento dão-se através dos serviços e produtos oferecidos na área de assistência à saúde, visando sempre à satisfação de seus stakeholders. Sendo assim, o ano de 2011 fechou com os seguintes números:

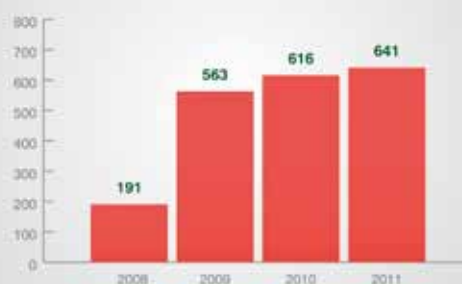
- 106.851 clientes
- 646 funcionários
- 694 médicos cooperados

Acompanhamento do número de cooperados de 2008 a 2011



Fonte: Tecnologia da Informação - Unimed Blumenau

Acompanhamento do número de funcionários de 2008 a 2011



Fonte: Gestão de Pessoas - Unimed Blumenau



GRI 2.2, 2.3, 2.4, 2.7, 2.9

- 155 clínicas cooperadas
- 29 clínicas de fisioterapia credenciadas
- 10 hospitais credenciados
- 24 laboratórios credenciados
- 3 hospitais próprios: Hospital Unimed Blumenau

### Conheça as Unidades Hospitalares da Unimed Blumenau:

#### - Hospital Unimed Blumenau - Unidade Centro

Toda a tranquilidade de uma unidade com atendimento cirúrgico e equipe altamente treinada e a qualidade atestada pela Certificação Ouro em Esterilização da 3M do Brasil.

#### **Procedimentos realizados:**

- Cirurgias Eletivas
- Videocirurgias e cirurgias convencionais
- Internação clínica e cirúrgica
- Procedimentos ambulatoriais

#### **Estrutura:**

- 05 salas de cirurgia
- 02 salas de procedimentos ambulatoriais
- Apartamentos de internação individual
- Leitos de acomodações coletivas (semiprivativas)
- Leitos em Sala de Recuperação Pós-Anestésica
- Apartamentos e enfermarias com TV, frigobar, telefone e serviço de quarto

#### **Vantagens:**

- A excelência em atendimento da Unimed
- Ambiente agradável com infraestrutura de qualidade
- Corpo clínico altamente especializado
- Fácil localização

#### **Contato:**

Fone: (47) 3037-8500 | Neumarkt Trade & Financial Center,  
5º andar - Rua Ingo Hering, 20 - Anexo ao Shopping Neumarkt  
Bairro Centro | Blumenau | Santa Catarina





GRI 2.2, 2.3, 2.4, 2.7, 2.9

### - Hospital Unimed Blumenau - Unidade Vila Nova

Atendimento 24 Horas: Consultas de urgências e emergências  
24 horas, exames e procedimentos.

#### **Procedimentos realizados:**

- Atendimento 24 horas (adulto e infantil)
- Atendimento de emergência (adulto e infantil)
- Raios-X
- Ultrassonografia
- Procedimentos ambulatoriais

#### **Estrutura:**

- Salas de espera diferenciadas (adulto e infantil)
- Sala equipada para atendimento de urgências e emergências
- Consultórios
- Diagnóstico por imagem (ultrassom e raios - X)
- Leitos de observação e isolamento em ambientes separados (Feminino, Masculino e Infantil), especialmente ambientados

#### **Vantagens:**

- Atendimento 24 horas
- Qualidade hospitalar Unimed
- Profissionais altamente capacitados para realizar procedimentos de urgência e emergência
- Fácil localização

#### **Contato:**

Fone: (47) 3331-8700 | Rua Almirante Barroso, 1159  
Bairro Vila Nova | Blumenau | Santa Catarina



### - Hospital Unimed Blumenau - Unidade Timbó

Comodidade, equipe altamente treinada e a qualidade atestada pela Certificação Ouro em Esterilização da 3M do Brasil.

#### **Procedimentos Realizados:**

- Atendimento de segunda às 07h00 a sábado às 12h00
- Atendimento de emergência (adulto e infantil)
- Internação clínica e cirúrgica
- Videocirurgias e cirurgias convencionais



GRI 2.2, 2.3, 2.4, 2.7, 2.9

- Diagnóstico por imagem (ultrassonografia, raios-X, endoscopia e colonoscopia)
- Consultas eletivas (consulte nosso site)

**Estrutura:**

- Salas de espera diferenciadas
- Centro Cirúrgico (3 salas e uma com sala de Recuperação Pós-Anestésica)
- Consultórios
- Diagnóstico por imagem
- Prontoatendimento e emergência
- Ambulância
- Leitos de observação e isolamento em ambientes separados - privacidade (Feminino, Masculino, Infantil), especialmente ambientados
- Apartamentos e enfermarias com TV, frigobar, telefone e serviço de quarto

**Vantagens:**

- A excelência em atendimento da Unimed
- Ambiente agradável, com infraestrutura de qualidade
- Corpo clínico altamente especializado
- Estacionamento amplo

**Contato:**

Rua Pomeranos, 3000, Bairro Pomeranos, Timbó  
Santa Catarina, CEP 89120-000  
Timbó, SC - (47) 3281-4000



- 1 sede operacional

**Unimed Blumenau - Unidade Operadora**

Na Operadora funciona a parte administrativa e operacional da Cooperativa, nela também são realizadas as autorizações de exames e perícias.

Endereço: Rua das Missões, 455, Bairro Ponta Aguda  
Blumenau/SC - 89150-900  
(47) 3331-8500







- 1 Ceops - Centro de Promoção e Atenção à Saúde

GRI 2.2, 2.3, 2.4, 2.7, 2.9

### **Centro de Promoção e Atenção à Saúde**

Unidade da Unimed de Blumenau que contempla os serviços de Atenção à Saúde, Atenção Domiciliar e Consultórios Multidisciplinares. Na Atenção à Saúde são desenvolvidos programas que visam promover a saúde e melhorar a qualidade de vida de beneficiários, como Programa da Valorização da Infância e Adolescência, Programa de Rastreamento Mamográfico, Programa de Gerenciamento e Promoção à Saúde do Idoso, Programa Saúde da Gestante e Campanhas.

Os programas são voltados aos beneficiários da Unimed Blumenau e são gratuitos. As pessoas interessadas em participar devem entrar em contato pelo telefone (47) 3331-8777 ou enviar e-mail para [medicinapreventiva@unimedblumenau.com.br](mailto:medicinapreventiva@unimedblumenau.com.br).

Nos consultórios multidisciplinares são atendidos pacientes nas seguintes especialidades: fonoaudiologia, nutrição, terapia ocupacional e psicologia.

### **Centro de Promoção e Atenção à Saúde (Cepas)**

Rua Frei Fulgêncio, no 131, Bairro Vila Nova, Blumenau, SC.

Horário de funcionamento: de segunda a sexta-feira, das 07h às 20h.

Telefone: (47) 3331-8777





## - NAS - Núcleo de Assistência à Saúde

GRI 2.2, 2.3, 2.4, 2.7, 2.9

### Conceito

O Plano Unimed Fácil é baseado nos modelos de atenção à saúde de países desenvolvidos: o primeiro atendimento, para todos, é feito pelos médicos do Núcleo de Assistência à Saúde (NAS) da Unimed.

Se necessário, o médico do Núcleo de Assistência à Saúde (NAS) encaminha o beneficiário a outro especialista para exames, cirurgias ou internações na Rede Preferencial do Plano Unimed Fácil, sempre sob orientação e encaminhamento do NAS.

### Agendamento de Consultas:

- O agendamento de consultas é feito exclusivamente pela Central de Agendamento do NAS.

### Exames Complementares:

- Após a consulta, caso necessite, o NAS providencia o agendamento de exames ou de médico especialista na Rede Preferencial do

Unimed Fácil.

### Urgências e emergências:

- Os atendimentos de Urgência e Emergência são feitos na Rede Própria da Unimed ou na Rede Preferencial do Unimed Fácil, exclusivamente na região de abrangência da Unimed Blumenau.

### Núcleos de Assistência à Saúde

No NAS do Unimed Fácil o atendimento será realizado por médicos exclusivos.

**NAS Timbó:** Rua Pomeranos, 3000 - Pomeranos - Timbó/SC

**NAS Blumenau:** Rua Joinville, 946 - Vila Nova - Blumenau/SC



## - 1 SOS Unimed com 6 ambulâncias

### Atendimento de Urgência e Emergência

Acionado pela Central de Regulação Médica (0800-645-4747), oferece atendimento rápido e especializado no local da ocorrência de urgências e/ou emergências médicas.

Conforme Resolução CFM no 1.541, de 10/03/1995, define-se:

**Urgência:** como ocorrência imprevista de agravo à saúde com ou sem risco potencial

de vida, cujo portador necessita de assistência médica imediata;

**Emergência:** como constatação médica de condições de agravo à saúde que implique em risco iminente de vida ou sofrimento intenso, exigindo, portanto, tratamento médico imediato.

**Transporte Inter-Hospitalar:** Transporte médico especializado realizado por equipe altamente capacitada em ambulâncias UTI ou Básica entre hospitais e pronto-socorros,



GRI 2.2, 2.3, 2.4, 2.7, 2.9

para a realização de exames emergenciais ou agendados de pacientes internados; e altas hospitalares de pacientes impossibilitados de serem transportados em veículos comuns.

**Área Protegida\*:** O Serviço de Área Protegida disponibiliza atendimento pré-hospitalar, rápido e eficiente nos casos de urgência e/ou emergência ocorridos no local de cobertura. Este serviço visa garantir atendimento a qualquer indivíduo que se encontre no espaço físico protegido, durante seu horário normal de funcionamento, como escolas, creches, clubes, hotéis, centros de compras e outros estabelecimentos que apresentem grande concentração ou circulação de pessoas.

\*Coberturas:

- 1) Suporte Avançado: UTI móvel com médico, enfermagem e motorista socorrista disponível no local do evento;
- 2) Suporte Básico: Unidade Básica com enfermagem e motorista socorrista disponível no local do evento;
- 3) Cobertura à distância: monitorado pela Central de Regulação Médica, quando necessário é enviada UTI Móvel ou Unidade Básica para o atendimento no local do evento.

**Evento Protegido\*:**

O Serviço de Evento Protegido garante segurança e tranquilidade aos participantes de eventos como formaturas, de entretenimento e esportivos, dispondo de equipes especializadas no atendimento de urgência e/ou emergência médica.

\*Coberturas:

- 1) Suporte Avançado: UTI móvel com médico, enfermagem e motorista socorrista disponível no local do evento;
- 2) Suporte Básico: Unidade Básica com enfermagem e motorista socorrista disponível no local do evento;
- 3) Cobertura à distância: monitorado pela Central de Regulação Médica, quando necessário é enviada UTI Móvel ou Unidade Básica para o atendimento no local do evento.

**Central de Vendas**

Área Protegida/Evento Protegido

(47) 3331-8655

E-mail: [vendas@unimedblumenau.com.br](mailto:vendas@unimedblumenau.com.br)

Telefone SOS: 0800-645-4747



0800 645 4747



- 1 laboratório

GRI 2.2, 2.3, 2.4, 2.7, 2.9

### **Laboratório de Análises Clínicas**

O Laboratório de Análises Clínicas da Unimed Blumenau oferece:

- Resultados em até 24h\*;
- Consultas dos resultados pela internet;
- Estrutura projetada para oferecer conforto e segurança;
- Sala especial para exames de curva
- Sala especial para coleta de exames ginecológicos
- Sistema individualizado de coleta de sangue a vácuo (S-Monovette - da empresa alemã Sarstedt);
- Assessoria técnico-científica permanente;
- Cooparticipação zero para beneficiários em exames realizados no Laboratório Unimed (Campanha até 31/12/2012) Informe-se sobre o Laboratório e sobre

as vantagens de ser cliente Unimed.

\*Alguns exames podem necessitar de mais tempo para a emissão dos resultados

**Laboratório Unimed - [laboratorio@unimedblumenau.com.br](mailto:laboratorio@unimedblumenau.com.br)**

#### **Unidade Garcia**

Rua Prefeito Frederico Buch Júnior, 266, Blumenau/SC - (47) 3340-8371  
De segunda a sexta, das 07h às 17h30;  
aos sábados, das 07h às 13h.

#### **Unidade Vila Nova**

Rua Joinville, 946, Blumenau/SC  
(47) 3397-7422  
De segunda a sexta, das 07h às 17h30;  
aos sábados das 07 às 13h.

- 4 escritórios regionais

#### **Escritório Regional de Gaspar**

Rua Sete de Setembro, 85  
Bairro Sete de Setembro - Gaspar  
Fone: (47) 3332-3956 / Fax: (47) 3332-5694  
E-mail: [gaspar@unimedblumenau.com.br](mailto:gaspar@unimedblumenau.com.br)

#### **Escritório Regional de Pomerode**

Rua XV de novembro, 22 - sala 205  
Centro - Pomerode - CEP:89107-000

Fone/Fax: (47) 3387-0415 / 3387-0046

E-mail: [pomerode@unimedblumenau.com.br](mailto:pomerode@unimedblumenau.com.br)

#### **Escritório Regional de Indaial**

Rua Desembargador Alves Pedrosa, 185  
(Anexo ao Hospital Beatriz Ramos)  
Centro - Indaial - CEP: 89130-000  
Fone/Fax: (47) 3333-2278  
E-mail: [indaial@unimedblumenau.com.br](mailto:indaial@unimedblumenau.com.br)



- 11 produtos próprios e terceirizados

GRI 2.2, 2.3, 2.7, 2.9

### Planos de Saúde:

**Família Uniflex:** Contrato realizado de acordo com abrangência geográfica, podendo ser: Uniflex Vale, Uniflex Estadual ou Uniflex Nacional. Nas três modalidades, o beneficiário pode optar por um plano com ou sem coparticipação (podendo esta ser de 20% ou 50%), bem como escolher acomodações (nos casos de internações) em enfermaria ou em apartamento. No Uniflex Vale, em casos de urgência/emergência terá cobertura em todo Estado de Santa Catarina e também em todo o país, desde que sua entrada seja via pronto-socorro.



**Unimed Fácil:** Plano Unimed Fácil é baseado nos modelos de atenção à saúde de países desenvolvidos: o primeiro atendimento, para todos, é feito pelos médicos do Núcleo de Assistência à Saúde (NAS) da Unimed. se necessário o médico do Núcleo de Assistência à Saúde (NAS) encaminha o beneficiário a outro especialista para exames, cirurgias ou internações na Rede Preferencial do Plano Unimed Fácil, sempre sob orientação e encaminhamento do NAS, nas modalidades de contratação, Plano Referencial e Ambulatorial.

**Planos em C.O.:** Custo Operacional: Modalidade destinada às grandes empresas, sendo cobrada taxa de manutenção (valor mensal sobre a quantidade de beneficiários inscritos) somada à taxa de administração (percentual que incide sobre os valores dos gastos (uso) mensais).



### Seguros:

A Unimed de Blumenau fez uma parceria com a Seguros Unimed e passa também a comercializar seus produtos:

**Seguro Saúde:** Produto destinado ao staf administrativo das empresas. É um seguro saúde, que prevê atendimento em todos os cooperados da rede a nível de Brasil e com reembolso de despesas com saúde no exterior, extravio de bagagens e honorários com advogados (inclusive no exterior). No Brasil, tem opção também de serem efetuados gastos médicos com reembolso, por múltiplos de até oito vezes a tabela. Contempla também todos os hospitais no país de "tabela própria".

**Seguro de Vida:** Contratos para empresas de seguro VG (Vida em Grupo) para seus funcionários.

**Seguro Viagem:** ocorrendo viagens notadamente ao exterior (lazer, trabalho ou



GRI 2.2, 2.3, 2.7, 2.9

estudo), pode ser contrato via "site" da Unimed de Blumenau.

**Uniodonto:** Com vistas a contemplar o mix de produtos ofertados no mercado, foi recentemente incorporado aos produtos da Unimed a cobertura odontológica para contratantes ou clientes corporativos, com a rede de cooperados Uniodonto, sendo oferecido somente para pessoa jurídica.

**SOS - Serviço de Urgência e Emergência Móvel:** Serviço pré-hospitalar essencialmente orientado ao atendimento médico em casos de acidentes e emergências, prestado no local da ocorrência, proporcionando soluções rápidas e eficazes.

**SOS Área Protegida:** Serviço pré-hospitalar para empresas, entidades, residências particulares e condomínios residenciais ou industriais, cujo contrato visa garantir atendimento de urgência/emergência a qualquer indivíduo que se encontre no espaço físico destas.

**Evento Protegido:** Serviço pré-hospitalar, contratado por entidades e/ou organizadores

de eventos de massa, em que a assistência permanece no local, prestando serviços de atendimento de urgência/emergência ou transporte para hospital, onde o beneficiário será atendido de acordo com sua condição: plano de saúde, particular ou pelo SUS.

#### **Convênio com Recursos Próprios:**

A Unimed de Blumenau também disponibilizou no mercado a possibilidade de Entidades Classistas firmarem convênio para que seus associados possam utilizar os serviços disponíveis nas Unidades Assistenciais.

**Novidades 2012:** Implantação do Plano Amigo, um plano diferenciado, regulamentado, completo, Ambulatorial + Hospitalar com obstetrícia, com custos mais acessíveis, comercialização para pessoas jurídicas e físicas.

**Implantação do SESMT** - Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e Medicina do Trabalho, com o objetivo inicial de atender aos interesses da Cooperativa e posteriormente ser mais um produto comercializado para mercado e carteira dos atuais contratantes.

#### - Serviço de Atenção Domiciliar

Graças ao desenvolvimento de novos medicamentos e aos avanços da medicina, hoje várias doenças podem ser tratadas em casa.

Essa novidade se chama desospitalização e é uma tendência mundial. Embora em muitos casos o hospital tradi-



GRI 2.2, 2.3, 2.7, 2.9

cional ainda seja o lugar mais adequado, o atendimento domiciliar equivale ao prestado pelo hospital, com a vantagem de ser feito no ambiente da pessoa, possibilitando que ela receba todo o carinho e atenção dos seus entes queridos. Por tudo isso, o atendimento domiciliar pode ser uma alternativa melhor para a recuperação do paciente do que um período prolongado de internação hospitalar. O Serviço de Atenção Domiciliar envolve ações de promoção à saúde, prevenção, tratamento de doenças e reabilitação desenvolvidas em domicílio. Estas ações, por seu caráter interdisciplinar, garantem ao paciente um atendimento integral, com visitas médicas e de enfermagem complementadas, conforme perfil do paciente, pelas visitas de outros profissionais como fisioterapeutas, terapeutas ocupacionais, fonoaudiólogos e nutricionistas. Pelo Serviço, são feitas todas as avaliações necessárias, dadas as orientações compatíveis e oferecidas a atenção e a terapêutica adequada.

Poderão ser admitidos no SAD os beneficiários da Unimed Blumenau e de outras Unimed através do Intercâmbio (autorização prévia, mínimo cinco dias úteis) e pacientes particulares. Outros convênios podem ser atendidos, com contrato firmado previamente.

É necessário que o médico assistente solicite o Serviço através do preenchimento da Solicitação de Atenção Domiciliar com os dados do paciente e prescrição médica. Depois de autorizado o atendimento, uma enfermeira fará a visita inicial para avaliar se o paciente enquadra-se

no perfil do Serviço de Atenção Domiciliar.

A Solicitação de Atenção Domiciliar deve ser enviada por fax ou o paciente/familiar deve trazê-lo ao CEPAS.

Os serviços prestados são: administração de medicamentos, conforme prescrição médica, até 4x/dia; realização de curativos diários com uso de dispositivos especiais em pacientes acamados ou que necessitem de repouso; passagem/troca de sondas; cuidados paliativos; oxigenioterapia por 30 dias e disponibilização de equipamentos (nebulizador, aspirador) por 30 dias.

Os pacientes do SAD têm à sua disposição uma equipe multidisciplinar responsável e preparada para o acompanhamento e assistência, que é regularmente capacitada e atualizada referente aos procedimentos realizados nas visitas periódicas, orientações e avaliações oferecidas a partir das necessidades do paciente. A equipe é composta por: 1 auxiliar administrativo; 1 enfermeira coordenadora; 2 enfermeiras assistenciais; 14 técnicos de enfermagem; 2 médicas; 1 nutricionista; 5 fisioterapeutas; 1 fonoaudióloga e 1 terapeuta ocupacional.





GRI 2.2, 2.3, 2.7, 2.9

- R\$257.887.500,08 Faturamento / Vendas Líquidas
- R\$53.649.766,94 em Patrimônio Líquido
- R\$170.380.354,32 de Ativo Total







## Perfil do Relatório

GRI 3.1, 3.2, 3.3

A Unimed de Blumenau publica seu Relatório de Sustentabilidade anualmente, apresentando as atividades da Cooperativa relacionadas ao período de 1º de janeiro a 31 de dezembro do ano de referência, sendo este referente a 2011.

A publicação da edição anterior a este relatório, com referência ao ano de 2010, foi realizada em 31 de agosto de 2011, estando esta e as demais edições, desde 2006, disponíveis no site da Unimed Blumenau no link Sustentabilidade / Relatório de Sustentabilidade, acesse: [www.unimedblumenau.com.br](http://www.unimedblumenau.com.br).

Para mais informações, críticas ou sugestões sobre o presente relatório, favor encaminhar e-mail para Comunicação da Unimed Blumenau - [comunicacao@unimedblumenau.com.br](mailto:comunicacao@unimedblumenau.com.br)



## Elaboração e Verificação do Relatório

GRI 3.5, 3.11

Para a Unimed Blumenau, o Relatório de Sustentabilidade é uma importante ferramenta de gestão. E foi para aprimorar ainda mais o seu conteúdo que em 2010 a Cooperativa filiou-se ao GRI - Global Reporting Iniciativa, e passou a aplicar as diretrizes previstas ao seu modelo de relatório. A Unimed Blumenau foi a primeira do Sistema Unimed em Santa Catarina a desenvolver o seu Relatório de Sustentabilidade no modelo GRI. Para sua elaboração, foi instituída uma Comissão Técnica, composta por profissionais das áreas de Contabilidade, Comunicação, Ouvidoria, Responsabilidade Social e Sistema de Gestão Integrada, seguindo as orientações repassadas em 2011 pela Sra. Gláucia Térreo, Representante do GRI no Brasil sobre a sistemática do Relatório.

Posteriormente, em reuniões da Comissão Técnica e com a Diretoria Executiva e de Gestão da

Unimed de Blumenau, foi definido o desenvolvimento do Relatório, mantendo o nível C, e os indicadores a serem apresentados, considerando os aspectos de sustentabilidade em seus três eixos, econômico, social e ambiental.

Desta forma, o presente relatório trará uma visão geral sobre o crescimento e fortalecimento da Cooperativa, principalmente através de suas Unidades Próprias, serviços prestados, ampliação do atendimento ao cliente, pelos mais diversos canais de comunicação, e projetos de Responsabilidade Social. A verificação dos conteúdos apresentados no presente Relatório deu-se através de:

- Auditoria do Balanço Social 2011, pela empresa Prospecta Auditores Associados S/S;
- Apresentação a representantes dos stakeholders, realizada na Unimed de Blumenau.
- Verificação do GRI.

## Relatório de Sustentabilidade 2011 é validado pelos Stakeholders

O Relatório de Sustentabilidade 2011 da Unimed foi apresentado e validado pelos stakeholders da Cooperativa no dia 18 de junho. A apresentação foi feita pela equipe de Responsabilidade Social e teve como objetivo validar o conteúdo e a ferramenta aplicada, identificando as expectativas das partes interessadas e suas sugestões.

O evento contou com a presença de 31 participantes, entre funcionários, cooperados, terceiros, fornecedores, clientes, governo e imprensa.

O Relatório de Sustentabilidade tem por finalidade apresentar as ações e desempenho da Cooperativa referentes ao período de um ano, de forma objetiva e transparente, relatando as conquistas e desafios. A Unimed de Blumenau publica o Relatório de Sustentabilidade anualmente, desde 2006,

e desde 2008 as publicações são online.

Em 2012, pelo segundo ano consecutivo, a Cooperativa seguiu o modelo de relatório da Global Reporting Initiative (GRI), considerado o mais completo e mundialmente difundido. No Brasil, a GRI é parceira do Instituto Ethos, que sedia o Ponto Focal regional da GRI no Brasil desde 2007.

Este ano, a inovação ficou por conta da apresentação escolhida: uma revista digital multimídia e multiplataforma com vídeo e imagens e acessível a micros e celulares. São mais de 100 páginas de conteúdo, sendo 70 na edição e mais de 30 links.

Acesse: [www.unimedblumenau.com.br/sustentabilidade2011](http://www.unimedblumenau.com.br/sustentabilidade2011)

Ao final da apresentação, os depoimentos deixados pelos públicos de interesse da Cooperativa validaram o documento.



**"Achei muito inovadora a forma do relatório e que através deste estarei sempre atualizada com os dados da empresa, podendo divulgar para os outros funcionários".**

**Fernanda Fumegalli**, funcionária



**"Apresentação dinâmica, forma de acesso interativa, interessante e atualizada. Importante para a divulgação ao público interno e externo. Informações contínuas e educativas".**

**Luciana Tiolet da Silva**, funcionária

# Índice Remissivo

GRI 3.12

GRI	INFORMAÇÕES	PÁGINA
<b>Estratégia e análise</b>		
1.1 Declaração do Diretor-Presidente.	Palavra do Presidente	04
<b>Perfil organizacional</b>		
2.1 Nome da organização.	Perfil da Cooperativa	05
2.2 Principais marcas, produtos e/ou serviços.	Perfil da Cooperativa	05
2.3 Estrutura operacional da organização.	Perfil da Cooperativa	05
2.4 Localização da sede da organização.hh	Perfil da Cooperativa	05
2.5 Número e nome dos países em que a organização opera.	Perfil da Cooperativa	05
2.6 Tipo e natureza jurídica da propriedade.	Perfil da Cooperativa	05
2.7 Mercados atendidos.	Perfil da Cooperativa	05
2.8 Porte da organização.	Perfil da Cooperativa	05
2.9 Principais mudanças no período do relatório.	Perfil da Cooperativa Escopo e Limite do Relatório	05 24
2.10 Prêmios recebidos no período do relatório.	Reconhecimento	
<b>Parâmetros para o relatório</b>		
3.1 Período coberto pelo relatório.	Perfil do Relatório	17
3.2 Data do relatório anterior.	Perfil do Relatório	17
3.3 Ciclo de emissão de relatórios.	Perfil do Relatório	17
3.4 Dados para contato em caso de perguntas e sugestões.	Perfil do Relatório	17
3.5 Processo para a definição do conteúdo do relatório.	Elaboração e Verificação do Relatório Públicos de Interesse	17 32
3.6 Limite do relatório.	Escopo e Limite do Relatório	
3.7 Declaração sobre quaisquer limitações específicas quanto ao escopo ou ao limite do relatório.	Escopo e Limite do Relatório	24
3.8 Base para a elaboração do relatório no que se refere a subsidiárias, operações terceirizadas, etc.	Escopo e Limite do Relatório	24
3.10 Explicação das consequências de quaisquer reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores e as razões para tais reformulações.	Escopo e Limite do Relatório	24

<b>GRI</b>	<b>INFORMAÇÕES</b>	<b>PÁGINA</b>
3.11 Mudanças significativas em comparação com anos anteriores.	Elaboração e Verificação do Relatório	17
	Escopo e Limite do Relatório	24
3.12 Sumário do conteúdo da GRI.	Índice Remissivo do GRI	19
<b>Governança, compromissos e engajamento</b>		
4.1 Estrutura de governança da organização.	Governança Corporativa	25
4.2 Indicação e composição da alta administração.	Governança Corporativa	25
4.3 Para organizações com uma estrutura de administração unitária, declaração do número de membros independentes ou não-executivos do mais alto órgão de governança.	Governança Corporativa	25
4.4 Mecanismos para que acionistas e empregados façam recomendações ou dêem orientações ao mais alto órgão de governança.	Governança Corporativa Relacionamento com Funcionários (Relacionamento com Sindicato)	25
4.14 Relação de grupos de stakeholders engajados pela organização.	Públicos de Interesse	32
4.15 Base para a identificação e seleção de stakeholders com os quais se engajar.	Públicos de Interesse	32
<b>Indicadores de desempenho econômico</b>		
EC1 Valor econômico direto gerado e distribuído, incluindo receitas, custos operacionais, remuneração de empregados, doações e outros investimentos na comunidade, lucros acumulados e pagamento para provedores de capital e governos.	Desenvolvimento Econômico Balço Social	37
EC7 Procedimentos para contratação local; e controle de proporção de membros da alta gerência recrutados na comunidade local.	Relacionamento com Funcionários	
EC8 Desenvolvimento e impacto de investimentos em infraestrutura e serviços oferecidos (áreas de lazer, centros sociais, conexões de transporte, etc.), principalmente para benefício público, por meio de engajamento comercial, em espécie ou atividade pró-bono.	Relacionamento com Fomecedores	37
EC9 Identificação e descrição de impactos econômicos indiretos significativos, incluindo a extensão dos impactos (quantidade de pessoas sustentadas pelos empregados, produtos para pessoas de baixa renda, empregos indiretos na cadeia de suprimentos, desenvolvimento profissional em comunidades vulneráveis).	Desempenho Econômico	37

GRI	INFORMAÇÕES	PÁGINA
<b>Indicadores de desempenho referentes a produtos</b>		
PR1 Fases do ciclo de vida de produtos e serviços em que os impactos na saúde e segurança são avaliados visando melhoria, e o percentual de produtos e serviços sujeitos a esses procedimentos.	Responsabilidade pelo Produto	39
PR5 Práticas relacionadas à satisfação do cliente, incluindo resultados de pesquisas que medem essa satisfação. Comunicação entregue junto com o produto a respeito de suas características.	Responsabilidade pelo Produto Comunicação Relacionamento com o Cliente	39 41
<b>Indicadores de desempenho ambiental</b>		
EN4 Consumo de energia indireta discriminada por fonte primária.	Desempenho Ambiental	
EN5 Energia economizada devido as melhorias em conservação e eficiência.	Programa Consumo Consciente	46
EN8 Total de retirada de água por fonte.	Desempenho Ambiental	
EN22 Peso total de resíduos, por tipo e método de disposição.	Desempenho Ambiental	
EN26 Iniciativas para mitigar os impactos ambientais de produtos e serviços e a extensão da redução desses impactos.	Desempenho Ambiental	
<b>Práticas trabalhistas e trabalho decente</b>		
LA2 Número total e taxa de rotatividade de empregados por faixa etária, gênero e região.	Relacionamento com Funcionários	
LA3 Benefícios oferecidos a empregados de tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou em regime de meio período, discriminados pelas principais operações.	Relacionamento com Funcionários	
LA4 Percentual de empregados abrangidos por acordos de negociação coletiva.	Relacionamento com Funcionários	
LA6 Percentual dos empregados representados em comitês formais de segurança e saúde, compostos por gestores e trabalhadores, que ajudam no monitoramento e aconselhamento sobre programas de segurança e saúde ocupacional.	Relacionamento com Funcionários	
LA7 Taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e óbitos relacionados ao trabalho, por região.	Relacionamento com Funcionários	
LA10 Média de horas de treinamento por ano, por empregado, discriminadas por categoria funcional.	Educação e Desenvolvimento	

GRI	INFORMAÇÕES	PÁGINA
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.	Educação e Desenvolvimento	
<b>Práticas de direitos humanos</b>		
HR1 Percentual e número total de contratos de investimento significativos que incluam cláusulas referentes a direitos humanos ou que foram submetidos a avaliações referentes a direitos humanos.	Relacionamento com Fomecedores	
HR4 Número total de casos de discriminação e as medidas tomadas.	Direitos Humanos	
HR6 Operações identificadas como de risco significativo de ocorrência de trabalho infantil e as medidas tomadas para contribuir com a abolição do trabalho infantil.	Compromissos Públicos Direitos Humanos Relacionamento com Fomecedores	
HR7 Operações identificadas como de risco significativo de ocorrência de trabalho forçado ou análogo ao escravo e as medidas tomadas para contribuir para a erradicação do trabalho forçado ou análogo ao escravo.	Compromissos Públicos Direitos Humanos Relacionamento com Fomecedores	
<b>Indicadores de desempenho referentes à sociedade</b>		
SO1 Natureza, escopo e eficácia de qualquer programa e prática para avaliar e gerir impactos das operações nas comunidades, incluindo a entrada, operação e saída.	Direitos Humanos Desempenho Social Relacionamento com Fomecedores	
SO5 Posições quanto a políticas públicas e participação na elaboração de políticas públicas e lobbies.	Desempenho Social	



## Escopo e Limite do Relatório

GRI 2.9, 3.6, 3.7, 3.8, 3.9, 3.10, 3.11.

As informações presentes neste Relatório, igualmente ao de 2010, referem-se exclusivamente às atividades da Unimed Blumenau enquanto Operadora e de suas Unidades Assistenciais de Recursos Próprios, adicionando apenas algumas ações relativas ao Instituto Unimed Santa Catarina - Filial Blumenau e AMUB - Associação da Mulher Unimediana e AFUB - Associação dos Funcionários da Unimed Blumenau, apoiados pela Cooperativa.

Este é o segundo Relatório de Sustentabilidade da Unimed Blumenau no modelo GRI, nele estão contempladas todas as diretrizes essenciais do GRI, entretanto não são abordados todos os impactos econômicos, ambientais e sociais da Unimed Blumenau, sendo que alguns destes podem ser visualizados no Balanço Social.

No decorrer deste relatório, percebe-se a evo-

lução de 2010 para 2011, bem como algumas mudanças que ocorreram na Cooperativa:

- A consolidação dos Recursos Próprios, com a atuação de 1/3 dos cooperados ativos nas unidades da Cooperativa
  - O lançamento do Plano Fácil, que direciona o primeiro atendimento à rede própria da Unimed Blumenau
  - Abertura do Laboratório de Análises Clínicas, ampliando e diversificando a rede
  - Criação da Central de Agendamentos
  - Os programas de atenção domiciliar, atenção à saúde e consultórios multidisciplinares foram reunidos no Centro de Atenção e Promoção à Saúde, CEPAS
- Entre outros destacados neste relatório.

É importante ressaltar que a Cooperativa não identificou restrições de informações quanto às diretrizes do GRI e não prevê projeções significativas.



# Governança Corporativa

GRI 4.1, 4.2, 4.3, 4.4

A Assembleia Geral é o órgão superior da Cooperativa e mais alto grau de governança e deliberação. As decisões da Assembleia Geral obrigam a totalidade de seus membros ao cumprimento destas.

A Assembleia Geral Ordinária acontece, obrigatoriamente, uma vez por ano e extraordinariamente, sempre que necessário.

A estrutura da Cooperativa é constituída pelo Conselho de Administração, Diretoria Executiva, Comitê de Ética e Comissão Administrativa de Conciliação, Instrução e Julgamento.

## - Conselho Administrativo:

O Conselho de Administração é composto por 11 (onze) membros, todos cooperados, incluindo uma Diretoria Executiva, com os títulos de Presidente, Vice-Presidente e Superintendente e 08 (oito) Conselheiros Vogais eleitos, ambos, para um mandato de 04 (quatro) anos, sendo permitida a reeleição da Diretoria Executiva e de 2/3 (dois terços) do total de integrantes do

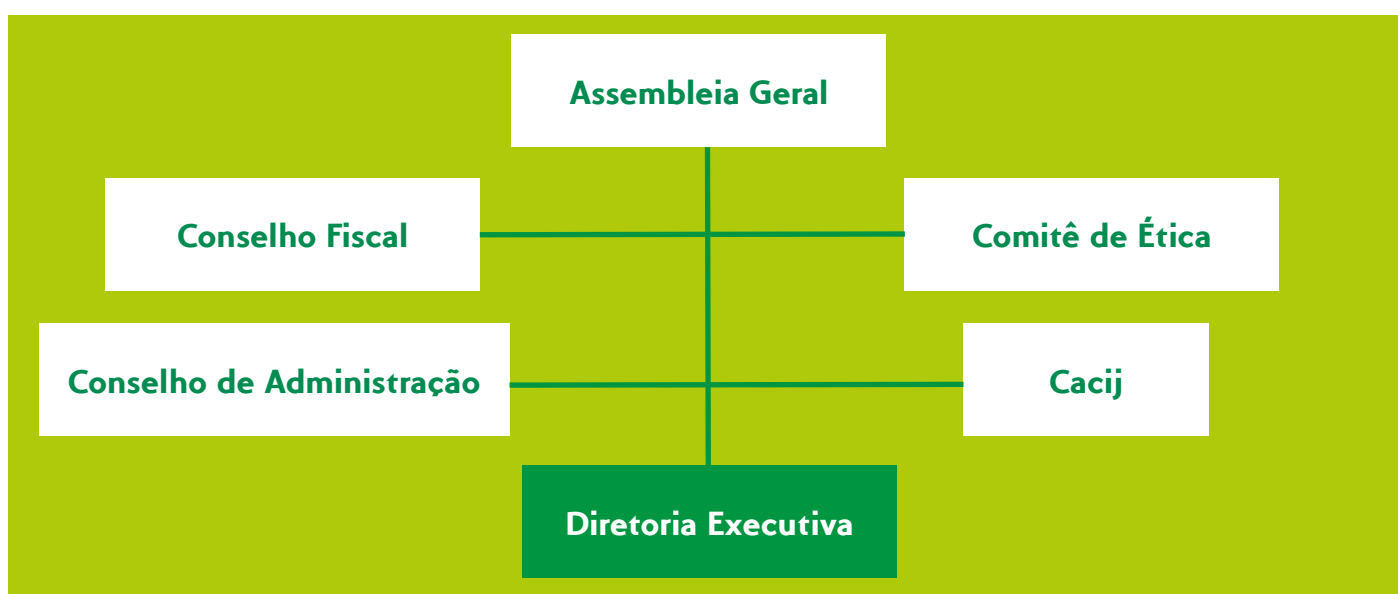
Conselho de Administração, respeitando-se os mandatos em vigor.

## - Conselho Fiscal:

A administração da Cooperativa é fiscalizada, assídua e minuciosamente, por um Conselho Fiscal, constituído de 3 (três) membros efetivos e 3 (três) membros suplentes, todos Cooperados, eleitos pela Assembleia Geral para um mandato de 01 (um) ano, sendo permitida a reeleição para o período imediato, de apenas 1/3 (um terço) dos seus integrantes.

## - Comissão de Ética Médica:

É constituída por 12 (doze) membros, 6 (seis) efetivos e 6 (seis) suplentes, todos Cooperados, eleitos pela Assembleia Geral, de acordo com as normas do Conselho Federal e Regional de Medicina do Estado de Santa Catarina, para um mandato de 2 (anos), sendo permitida a reeleição dos seus membros, para o período subsequente.







## A Comissão de Ética tem as seguintes atribuições:

GRI 4.1, 4.2, 4.3, 4.4

a) Zelar pelo fiel cumprimento das disposições contidas no Código de Ética Médica do Conselho Federal de Medicina e respectivas resoluções exaradas por este e pelo Conselho Regional de Medicina do Estado de Santa Catarina, observando os princípios éticos dispostos, bem como pela correta aplicação dos demais dispositivos legais pertinentes à atividade médica.

b) Observar todas as normas e atribuições estabelecidas por resoluções específicas do Conselho Federal de Medicina e Conselho Regional de Medicina do Estado de Santa Catarina.

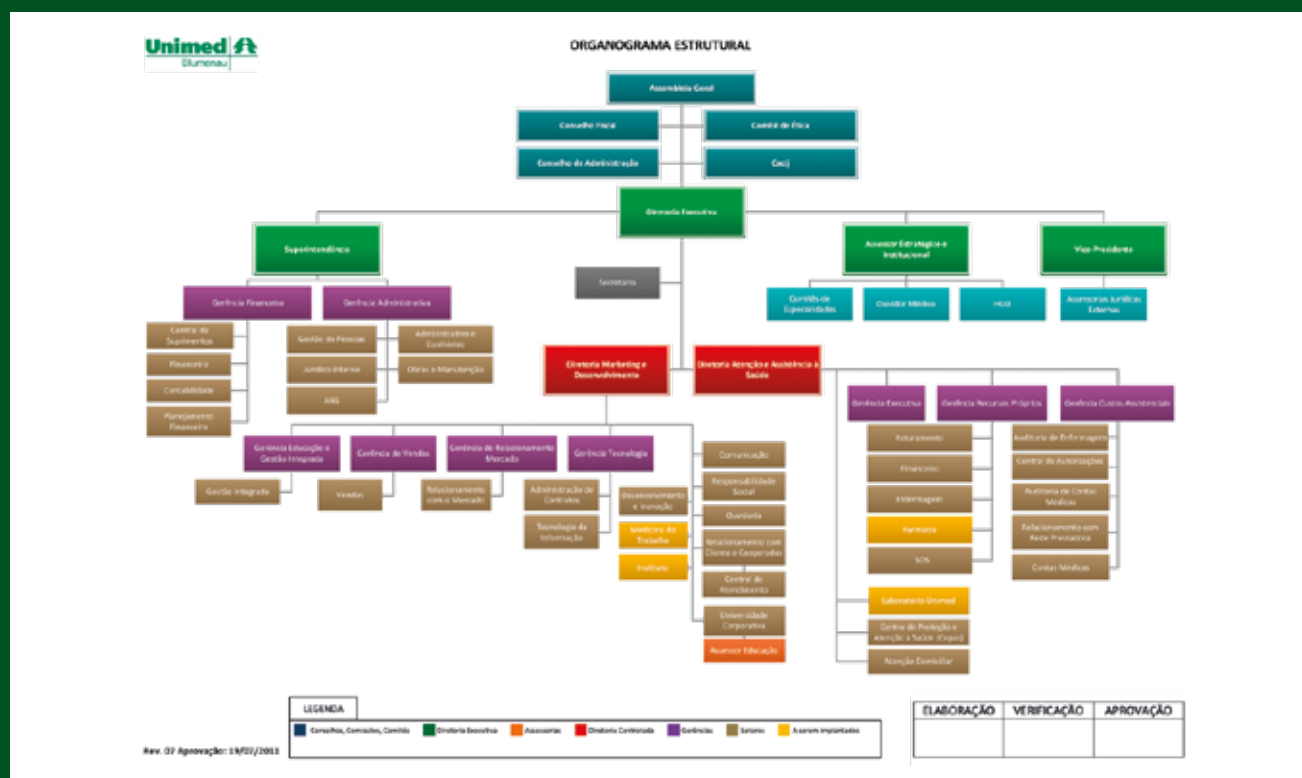
c) Exercer as demais funções específicas definidas pelo Conselho Regional de Medicina de Santa Catarina - CREMESC e pelo Regimento próprio da Comissão.



Diante da necessidade de se estabelecer regras de conduta administrativa, ético cooperativista e disciplinares claras, objetivas e transparentes, a Unimed de Blumenau, através de seus Cooperados, em Assembleia Geral Extraordinária, resolveu instituir o Código de Conduta Administrativa e Disciplinar. Qualquer processo administrativo disciplinar é instruído, processado e julgado pela Comissão Administrativa de Conciliação, Instrução e Julgamento - CACIJ, que é composta por 06 (seis) membros efetivos e 01 (um) suplente, todos médicos cooperados da Unimed de Blumenau. A CACIJ é responsável por processar, instruir e julgar denúncias formalizadas por parte de contratantes e/ou beneficiários de planos de saúde da Unimed de Blumenau, formulada contra Cooperados da Unimed de Blumenau. Todas as denúncias serão encaminhadas ao Coordenador Geral da CACIJ, ao qual caberá, no prazo máximo de 30 (trinta) dias, a contar do recebimento, opinar, em breve relatório pelo recebimento ou não da denúncia respectiva.

As atividades desenvolvidas pela CACIJ não conflitam com aquelas pertinentes à Comissão de Ética Médica, tendo em vista a natureza específica de cada um desses órgãos.

Em 2011 a Cooperativa pediu pela profissionalização da gestão, incluindo em sua Diretoria de Gestão profissionais especialistas em cada área. Sendo assim, o organograma comporta a Diretoria de Marketing e Desenvolvimento e a Diretoria de Atenção e desenvolvimento à saúde.





## Estratégias e Gestão

O Sistema de Gestão Integrada na Unimed de Blumenau é a combinação dos requisitos normativos (NBR ISO 9001, NBR 16001 e ONA), gerenciando os objetivos da qualidade, questões ambientais, de saúde e segurança, de responsabilidade social e da gestão de riscos assistenciais. Desta forma, nos permite integrar os diversos sistemas administrativos através de uma abordagem interligada de gestão. Em 2011 obtivemos a recertificação NBR ISO 9001:2001 – Sistema de Gestão da Qualidade e Manutenção NBR 16001:2004 – Sistema de Gestão de Responsabilidade Social demonstrando nosso compromisso pela qualidade.



**Equipe da Unimed Blumenau e Auditores da ABNT - Associação Brasileira de Normas Técnicas em reunião de fechamento da auditoria externa realizada em 07 de outubro/12.**

### Sistema de Gestão da Qualidade

A Unimed de Blumenau, preocupada em manter o atendimento de excelência oferecido aos seus clientes decidiu em 2001 dar início ao processo de implantação de um sistema de gestão da qualidade. Fruto deste trabalho, em 2002 certificou-se pela norma ISO 9001:2000 com o escopo para administração e comercialização de planos de saúde. Para a manutenção do sistema é necessário que exista o esforço contínuo de todos os funcionários para que os requisitos estabelecidos sejam seguidos. A excelência, tanto em produtos como em serviços, é um compromisso contínuo da Unimed de Blumenau.

A sensibilização da equipe de funcionários é uma atividade continua trabalhada de diversos métodos pedagógicos. Em 2011 a cooperativa contou com a colaboração de um grupo de teatro para trabalhar as questões de qualidade, além de encontros com as áreas em que os assuntos foram trabalhados através de estudo de casos e dinâmicas.



**Equipe dos setores de Vendas, Relacionamento com Mercado e Relacionamento com clientes e equipe de teatro em 14/09/11 durante atividades desenvolvidas nos setores.**



## Sistema de Gestão da Responsabilidade Social

A ABNT NBR 16001:2004 é uma norma brasileira de responsabilidade social que tem caráter de sistema de gestão e propósito de certificação. Esta norma estabelece os requisitos mínimos relativos a um sistema de gestão da responsabilidade social, permitindo a organização formular e implementar uma política e objetivos que levem em conta os requisitos legais e outros, seus compromissos éticos e sua preocupação com a promoção da cidadania, promoção do desenvolvimento sustentável e transparência nas suas atividades.

Embora a Unimed de Blumenau já praticasse as questões recomendadas pela NBR 16001, a certificação obtida em 2007 representou uma chancela emitida por uma terceira parte fortalecendo a estratégia de negócio orientada para a sustentabilidade baseada no tripé: desempenho econômico, social e ambiental.

Em 2011 foram realizadas 2 pesquisas de percepções quanto aos aspectos de responsabilidade social. Com funcionários realizou-se grupo

focal com concordância obtida - 92,3%, cooperados foram consultados através de formulário de pesquisa nas reuniões de NIC- reuniões com cooperados, onde se obteve concordância de 98,45%. Os entrevistados concordam que a Unimed de Blumenau possui práticas de responsabilidade social corporativa que envolve: o cumprimento da legislação aplicável, possibilidades de trabalho e renda para seus cooperados, a busca pelo equilíbrio operacional, o estímulo ao cooperativismo, o combate a práticas discriminatórias, o estímulo ao voluntariado, a conscientização para questões socioambientais, o apoio em projetos sociais voltados para comunidade, o desenvolvimento de ações que possibilitam a participação nas decisões e o não envolvimento em práticas de corrupção.

As sensibilizações também são contínuas trazendo reflexões sobre sustentabilidade, papel de cada funcionário no contexto do trabalho, como cidadão em busca de um mundo melhor.

## Sistema de Gestão da Qualidade serviços de saúde

Para ter a qualidade de seus serviços atestada, a Unimed de Blumenau, busca por um novo desafio: obter a certificação da Acreditação Hospitalar - ONA conforme o manual Brasileiro de Acreditação, onde foco principal desta certificação é a segurança e a qualidade da assistência ao paciente. Os esforços estão sendo direcionados para obter os padrões em todas as suas unidades assistenciais: pronto atendimento, hospitais, Atenção domiciliar e SOS.

Desta forma, buscaremos aliar tecnologia, qualificação profissional e humanização da assistência para aprimorar um modelo de gestão que atenda

às necessidades e expectativas de nossos clientes, cooperados e funcionários, colocando a Unimed de Blumenau como um serviço de referência na região. Em março de 2011 foi realizada Avaliação de Diagnóstico por uma consultoria externa, a qual apontou oportunidades de melhoria que culminaram em vários planos de ação.

Nosso objetivo é promover a implementação de um processo permanente e consolidado onde a consequência será a certificação da qualidade dos nossos serviços, assim, permitindo o aprimoramento contínuo da atenção, de forma a garantir e ampliar a qualidade da assistência.



Campanhas de sensibilização e apresentação dos principais conceitos foram realizadas com os funcionários das diversas unidades que fazem parte da rede de serviços próprios.

Cada unidade possui seu Plano de Ação para implantação dos requisitos necessários para Nível 1, importantes processos foram implantados em 2011 aos quais destacamos:

§ Estruturação da área de qualidade contando com profissionais para atuar nos processos de assistência ao paciente.

§ Diretrizes gerais foram traçadas através do desenvolvimento de políticas corporativas de prontos, atendimento e cuidado ao paciente, garantia dos direitos do paciente, gestão de riscos. As políticas são desdobradas em normas, manuais, até chegar em instruções de trabalho que especificam os padrões técnicos a serem seguidos,

## Planejamento Estratégico

O Planejamento Estratégico define as prioridades estratégicas da Unimed de Blumenau. A cooperativa tem elaborado seu planejamento baseado na ferramenta BSC - Balanced Scorecard por acreditar que é necessário monitorar, juntamente com resultados econômico-financeiros, desempenhos de mercado junto aos clientes, desempenhos dos pro-



cessos internos e pessoas, inovações e tecnologia.

em torno de 370 documentos foram elaborados, aprovados e implantados pelas áreas. § Implantação da Gestão de Riscos, identificando, analisando, avaliando, tratando e monitorando riscos e eventos, com foco na segurança dos pacientes, profissionais e comunidade. Para gerenciar e implantar melhorias para os processos internos foram formadas comissões de riscos em cada uma das unidades com funcionários e médicos.

§ Elaboração de Plano de contingência para enchentes e deslizamentos com o objetivo de treinar, organizar, orientar, facilitar, agilizar e uniformizar as ações necessárias às respostas de controle e combate às ocorrências anormais, adotando medidas preventivas, de resposta, assistenciais e recuperativas que minimizem os efeitos desses eventos adversos e promovam o bem estar social.

cessos internos e pessoas, inovações e tecnologia.

A Unimed de Blumenau elabora seu planejamento estratégico a cada quatro anos e faz revisões anuais, além de acompanhamento periódico para verificar se as metas estão sendo alcançadas. Em 2010 deu-se início ao ciclo de cons-



**Reunião de acompanhamento com todas as lideranças quanto aos principais objetivos do Planejamento Estratégico em agosto de 2011**



trução do Planejamento Estratégico 2011/2014 onde foram definidos os objetivos:

§ Consolidar a verticalização do negócio através da rede integrada de recursos próprios como estratégia de gestão;

§ Aumentar a receita bruta através da ampliação das fontes de receita e do aumento da receita da carteira atual;

§ Reduzir custos assistenciais e administrativos, valorizando o ato médico cooperativo;

§ Fortalecer a imagem e a marca buscando 85 pontos do Top of Mind;

§ Manter modelo de gestão focado na excelência do atendimento;

§ Oferecer soluções de promoção e prevenção à saúde aos beneficiários;

§ Manter e implantar ferramentas de gestão empresarial orientados para excelência organizacional;

§ Garantir a integração e integridade das informações dos processos internos e de relacionamento com clientes, prestadores e cooperados;  
§ Ampliar e desenvolver parcerias com a rede prestadora e demais fornecedores.

Durante 2011, as ações foram acompanhadas e, ao final do período, elaborou-se relatório que apresenta resultados parciais relativos à execução do Planejamento Estratégico 2011-2014 da Unimed de Blumenau, compreendendo o período de janeiro a dezembro de 2011.

Uma leitura global do relatório do Planejamento Estratégico da Unimed de Blumenau permite a constatação os números resultantes das ações em 2011, demonstrando que os objetivos e metas definidas estão sendo alcançados através de indicadores de gestão.



# Públicos de Interesse

GRI 3.5, 4.14, 4.15

Para identificação das partes interessadas utilizou-se planilha em que foram constituídos cinco grandes blocos de STAKEHOLDERS, agrupados por: cotistas, fornecedores, força de trabalho, clientes, comunidades, governo e sociedade, meio ambiente, concorrente e imprensa. Os critérios de avaliação envolveram os itens: perfil (tipo), responsabilidades em relação a patrimônio e valores, grau de dependência do STAKEHOLDER, grau de dependência da Unimed em relação ao STAKEHOLDER, porte do STAKEHOLDER, efeito social, impacto ambiental e cobertura geográfica. A matriz possibilitou desenvolver ações

de comunicação e relacionamento levando-se em conta os impactos por parte interessada.

A Universidade Corporativa, por sua vez, tem como uma das diretrizes da política de educação o desenvolvimento e engajamento das partes interessadas, tendo como objetivo desenvolver ações que contemplem os vários públicos de relacionamento, intensificando a comunicação empresarial e favorecendo a rede de relacionamentos com o público interno e externo da organização.

Fonte: landé Consultoria.

## COTISTAS

- Cooperados
- Diretoria e Conselho Administração

## FORNECEDORES

- Fornecedores de MAT/MED
- Fornecedores de OPME
- Serviços de Lavanderia
- Material de Expediente
- Manutenção/Engenharia clínica
- Serviços Gráficos
- Serviços de coleta de resíduos
- Informática Software Operacional
- Educação/ Capacitação
- Sistema Unimed
- Serviços de Limpeza e Segurança
- Correios
- Prestadores de Serviço (Hospitais, laboratórios, Fisioterapia)
- Recursos Próprios

## FORÇA DE TRABALHO

- Funcionários Operadora
- Funcionários Assistência
- Terceiros (Limpeza e Segurança)
- Cooperados Prestação de Serviços
- Terceiros Vendas
- Colaboradores de Cooperados

## CLIENTES

- Pessoa Jurídica
- Cliente Potencial
- Beneficiário

## COMUNIDADES

- Comércio Local
- Residências
- Escolas
- Associação de Moradores
- Estabelecimentos Saúde
- Entidades de Terceiro Setor
- Associações Comerciais



GRI 3.5, 4.14, 4.15

- Universidades
- ONGs
- Igrejas

#### GOVERNO E SOCIEDADE

- Órgãos Reguladores
- Conselhos Profissionais
- Associação de Classe
- Prefeitura e Governo de SC
- Procon
- SUS
- Sistema Judiciário

#### MEIO AMBIENTE

- Faema
- Vigilância Sanitária
- Associação de Catadores

#### CONCORRENTE

- Local - Agemed, Servemed
- Grandes seguradoras

#### IMPRENSA

- Rádio
- TV
- Jornais







# Nossos Compromissos

GRI HR6, HR7

## Política do SGI - Sistema de Gestão Integrada

A Unimed de Blumenau atua nos municípios de Blumenau, Apiúna, Ascurra, Benedito Novo, Doutor Pedrinho, Gaspar, Indaial, Rio dos Cedros, Rodeio, Pomerode e Timbó, desenvolvendo atividades de comercialização e administração de planos de saúde.

São nossas responsabilidades e compromissos: desenvolver práticas de excelência em gestão através da melhoria contínua nos processos, prestando atendimento de qualidade, cumprir a legislação e requisitos legais aplicáveis firmados, atuando de forma ética e sustentável, respeitan-

do o meio ambiente, prevenindo impactos adversos, reduzindo custo, buscando a satisfação e o engajamento das partes interessadas.

Nosso compromisso é demonstrado através dos objetivos, metas e indicadores nos diversos níveis e funções pertinentes da organização.

Também é diretriz da política de educação da Unimed de Blumenau de que as ações educacionais devem estar alinhadas às orientações estratégicas que contribuam para o desenvolvimento de identidade cultural do Sistema Unimed de Blumenau. Deverão ser desenvolvidas ações educacionais voltadas à: cidadania corporativa, identidade, missão, visão e valores.

## NEGÓCIOS

Solução em Saúde

## MISSÃO

Prover solução em saúde, atender com excelência o cliente e gerar oportunidade de trabalho ao médico cooperado, com sustentabilidade.

## VALORES

Sustentabilidade, Humanização, Ética, Excelência, Comprometimento.

## VISÃO

Ser a melhor solução para promoção da saúde das pessoas, líder em todos os segmentos de atuação, responsável socioeconômica e ambientalmente, oferecendo uma excelente rede de serviços próprios, humanizada e resolutiva.





GRI HR6, HR7

A Unimed de Blumenau tem estabelecido os seguintes compromissos com as partes Interessadas, compromissos estes que são monitorados através de indicadores de gestão.

- Cooperados: possibilidades de trabalho e transparência no processo de gestão.
- Funcionários: remuneração compatível com o mercado, bom ambiente de trabalho e possibilidades de desenvolvimento.
- Fornecedores: transparência nos processos de negociação, pagamento de produção médica com pontualidade e disseminação de boas prá-

## Compromissos Públicos

A Unimed Blumenau é signatária do **Pacto Global**, que advoga dez princípios universais, derivados da Declaração Universal de Direitos Humanos, da Declaração da Organização Internacional do Trabalho sobre Princípios e Direitos Fundamentais no Trabalho, da Declaração do Rio sobre Meio Ambiente e De-

velopamento e da Convenção das Nações Unidas Contra a Corrupção.

- Prestadores de serviço: relacionamento de parceria, possibilidades de trabalho e pagamento de produção médica com pontualidade.
- Comunidade: ser uma empresa socialmente responsável.
- Governo: atendimento à legislação aplicável e parcerias em projetos socioambientais.
- Imprensa: transparência nos processos de comunicação.
- Concorrentes: concorrência leal.
- Beneficiários: Gestão de soluções em saúde.

envolvimento e da Convenção das Nações Unidas Contra a Corrupção.

Desta forma, anualmente ao enviar o Relatório de Sustentabilidade para o **Pacto Global**, a Unimed reafirma seu compromisso com os princípios propostos, através de uma carta assinada pelo Presidente da Cooperativa.

### São princípios do Pacto Global:

#### Princípios de Direitos Humanos

1. Respeitar e proteger os direitos humanos;
2. Impedir violações de direitos humanos;

#### Princípios de Direitos do Trabalho

3. Apoiar a liberdade de associação no trabalho;
4. Abolir o trabalho forçado;
5. Abolir o trabalho infantil;
6. Eliminar a discriminação no ambiente de trabalho;

#### Princípios de Proteção Ambiental

7. Apoiar uma abordagem preventiva aos desafios ambientais;

8. Promover a responsabilidade ambiental;

9. Encorajar tecnologias que não agredem o meio ambiente.

#### Princípio contra a Corrupção

10. Combater a corrupção em todas as suas formas inclusive extorsão e propina.





## GRI HR6, HR7

Desde 07 de junho de 2006, a Cooperativa também segue os princípios do **Pacto Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção**, no qual assume seu compromisso com a ética empresarial e contra a corrupção.

Além disso, a Unimed apoia e divulga os Objetivos do Milênio. Estes são oriundos da Declaração do Milênio aprovada pelas Nações Unidas em setembro de 2000, onde o Brasil, em conjunto com 191 países-membros da ONU, assinou o pacto e estabeleceu um compromisso compartilhado com a sustentabilidade do Planeta. Em 16 de novembro de 2010, a Cooperativa aderiu ao Programa

da Unimed do Brasil "**Unimed Abraça os ODM**", com o intuito de alinhar seus projetos e ações aos Objetivos do Milênio, incentivando suas partes interessadas no engajamento desta causa.

Os Objetivos de Desenvolvimento do Milênio são um conjunto de 8 macro-objetivos, a serem atingidos pelos países até o ano de 2015, por meio de ações concretas dos governos e da sociedade.

Sempre que possível a Cooperativa também procura divulgar os Princípios da **Carta da Terra**, os quais expressam a importância de nossos atos para a sustentabilidade do Planeta.

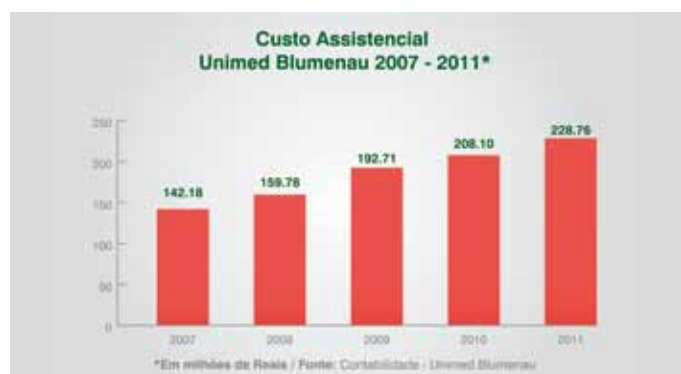


# Desempenho Econômico

GRI EC1, EC8, EC9

A profissionalização da gestão, o aumento da receita bem acima da inflação registrada em 2011, custos assistenciais sob controle e despesas operacionais reduzidas demonstram a evolução da Cooperativa no último ano.

Em números, para uma inflação próxima dos 6% a receita com as vendas locais aumentou 13,74%, o que significa quase 8 pontos percentuais de aumento real.

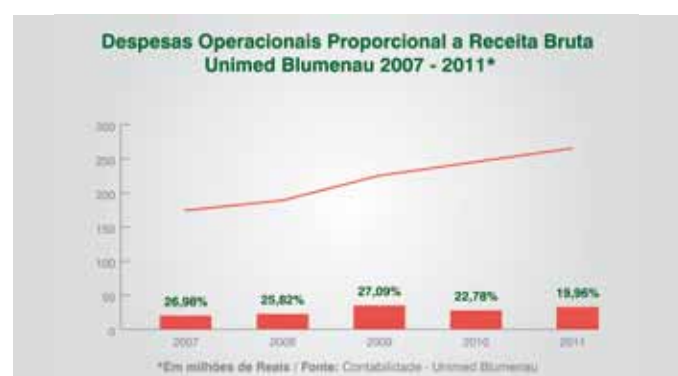


A sinistralidade da carteira baixou para 83% e os custos da operação (sem o custo assistencial e as provisões legais) subiu apenas 0,49%.

Já a despesa administrativa baixou sua participação para 8,94% em 2011.

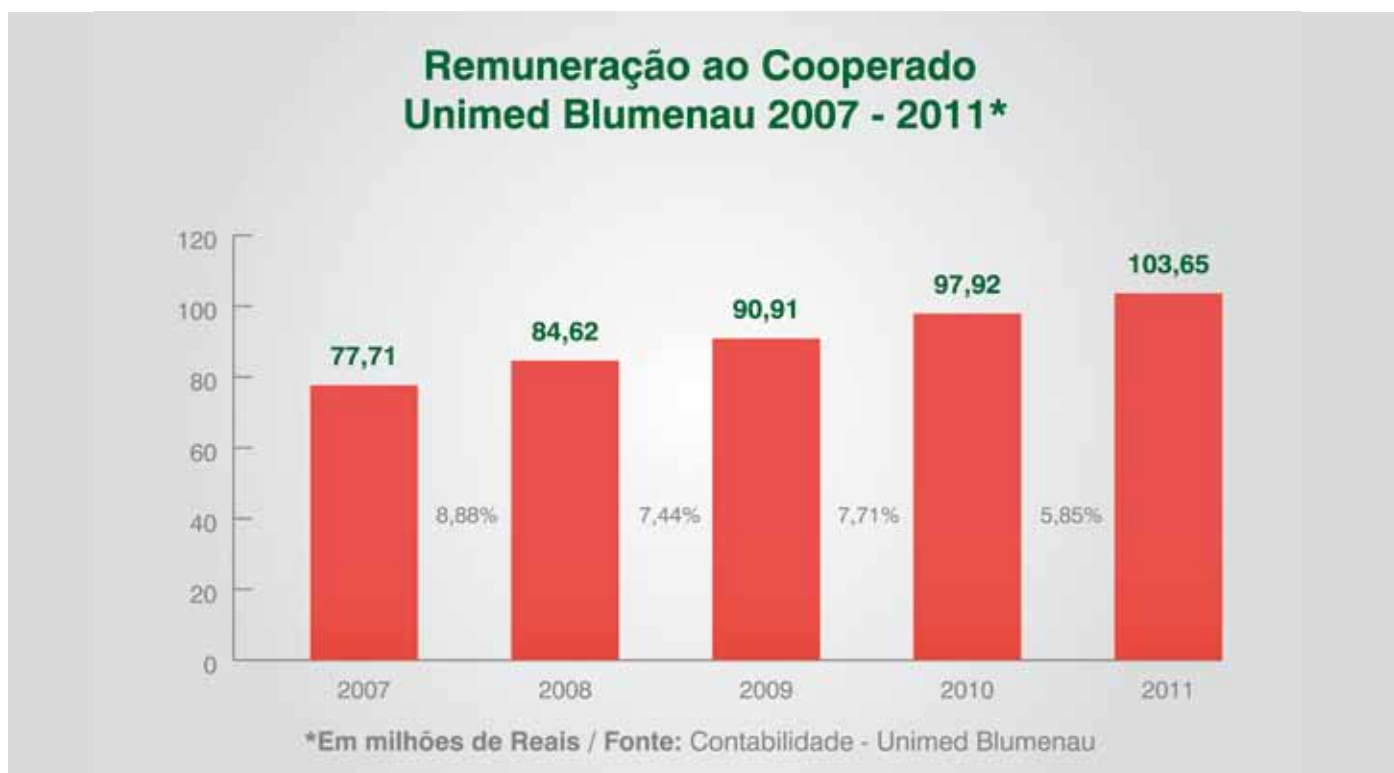
Os ativos garantidores foram 100% atendidos no ano passado, a margem de solvência é suficiente e o índice de liquidez aumentou 21,16% em 12 meses.

A Cooperativa fechou 2011 sem débitos ou dívidas pendentes, aumentando, ainda, o repasse de recursos aos cooperados. Com o pagamento semanal das consultas, aumento do valor da consulta eletiva, redução da taxa de intercâmbio e redução do de ator do Honorário Médico foram repassados R\$ 5,1 milhões de renda a mais para os cooperados no ano. Apenas em consultas foram 14,4% de aumento no repasse.



## Investimento Social

GRI: GRI EC9



Além de contribuir com os dependentes legais dos funcionários, através dos benefícios a estes oferecidos, a Unimed de Blumenau preocupa-se com a comunidade local, tanto em seu desenvolvimento social e econômico,

através do Projeto de Inclusão Produtiva – Coopergips, como na preocupação em oferecer produtos de qualidade, a um preço mais acessível, sendo este um dos grandes desafios para o próximo ano.



# Responsabilidade pelo Produto/Serviço

GRI PRI, PR5

Na Unimed Blumenau, os Hospitais Unidade Centro e Unidade Timbó têm instaladas Centrais de Material Esterilizado (CME), que reprocessam os materiais utilizados também pelas outras unidades próprias, como o Prontoatendimento 24 horas Unidade Vila Nova, SOS Unimed e Atenção Domiciliar. As Centrais são certificadas pela 3M como de excelência e detentoras da certificação máxima: Diamante.

A 3M é empresa de excelência em produtos e artigos hospitalares. A certificação significa que a CME está de acordo com os padrões nacionais e internacionais de qualidade em desinfecção e esterilização, o que garante maior qualidade e segurança a todos os pacientes atendidos pelas Unidades da Unimed Blumenau.

Além da certificação em processos de esterilização, a Unidade Centro da Unimed Blumenau recebeu neste ano de 2011 da 3M do Brasil a Certificação Diamante em Esterilização e Eletrocirurgia Segura e Tricotomia Segura, estas certificações comprovam que a equipe interdisciplinar de saúde do hospital oferece um serviço de excelência; segue os parâmetros estabelecidos pelos órgãos superiores nacionais e internacionais de saúde; mantém registros fidedignos de todas as etapas do processo e todos os seus membros receberam criterioso treinamento pela empresa certificadora.



Como desafio para o ano de 2012, está a acreditação das Unidades de Serviços de Saúde conforme o Manual Brasileiro de Acreditação. Editado pela Organização Nacional de Acreditação – ONA, sendo o foco principal desta acreditação a segurança e a qualidade da assistência ao paciente.

As Unidades Centro e Timbó foram avaliadas no projeto de qualificação hospitalar dos Recursos Próprios do sistema Unimed, iniciativa da Diretoria Executiva da Unimed Santa Catarina, obtiveram respectivamente, 9,5 e 9,7 na pontuação final. A ANS, por meio da RN275, instituiu o programa de monitoramento da qualidade dos prestadores de serviços quais, corroborando com a importância do respectivo projeto, que a partir desse momento passou a ser obrigatório para todas as operadoras.





## Um Setor exclusivo para questões da ANS

GRI PRI, PR5

A Unimed Blumenau mantém um setor exclusivo específico para atender às demandas da Agência Nacional da Saúde Suplementar, que tem ampliado suas atividades, estabelecendo cronogramas, com uma abordagem organizada e estruturada, a fim de garantir maior transparência e previsibilidade na sua atuação e assim promover o desenvolvimento saudável e sustentável do setor regulado.

São atribuições do setor: analisar novas determi-

nações da ANS e repassar aos setores envolvidos; manter os dados da Operadora atualizados junto aos órgãos reguladores, bem como responder aos ofícios recebidos; disponibilizar informações confiáveis aos setores interessados acerca de novas determinações legais; administrar e enviar dados para a ANS respeitando os prazos de cumprimento em cada processo, bem como ampliar o conhecimento técnico dos funcionários, possibilitando a visão sistêmica do setor.





# Relacionamento com clientes

GRI PR5

A Unimed de Blumenau sabe que um relacionamento de confiança com o cliente é extremamente importante. Por isso, conta com

um setor específico de Relacionamento com Clientes e Cooperados, que é responsável por diversas ações e atividades:

## Pesquisa de Satisfação de Clientes

A pesquisa de satisfação de clientes é realizada a cada 2 anos e os resultados da pesquisa são analisados e comparados aos anos anteriores para implementação de melhorias e busca de soluções através de um plano de ação.

Em 2010, a pesquisa foi realizada pela IDECO – Instituto de Estatística e Comércio Ltda., e contou com a participação de 400 beneficiários, tendo como média geral a nota de satisfação 8,5.



## Visitas Hospitalares

Em 2011 foram realizadas visitas hospitalares diariamente nas unidades próprias e hospitais credenciados, com atendimento individualizado. O intuito da visita era acolher o paciente, levar informações, esclarecer dúvidas, identificar e resolver eventuais problemas através de

uma pesquisa de satisfação com quem está internado. As informações obtidas contribuíram para a Cooperativa avaliar o atendimento aos beneficiários, fidelizá-los e aplicar melhorias. De 10 de fevereiro a 22 de novembro de 2011, foram realizadas 2.131 visitas hospitalares.

## Pesquisas nas Unidades Assistenciais

Iniciada em novembro de 2010, a pesquisa de satisfação é aplicada diariamente nos hospitais próprios da Unimed em diversas áreas, como: CDI – Centro de Diagnóstico por Imagem, Internação, Centro Cirúrgico e pronto-atendimento. As pesquisas são encaminhadas pelas Unidades para o setor de Relacionamen-

to com o Clientes e Cooperados, e tabuladas para posterior análise. As partes interessadas se reúnem para definir os questionamentos e a metodologia da pesquisa. Mensalmente, os dados são analisados e socializados com os setores responsáveis e, posteriormente, é realizado um plano de ação.





## Fale Conosco

GRI PR5

O Fale Conosco recebe dúvidas, solicitações diversas, sugestões e também reclamações que, quando recebidas, seguem o fluxograma da Ouvidoria. O número de chamados através deste canal de comunicação somou 1.732 em 2011, entre solicitações de informações sobre planos de saúde, dúvidas e solicitações diversas.



### Outros canais de comunicação com o cliente

#### OUVIDORIA

É um canal democrático de comunicação e serve para acolher, registrar e dar respostas sobre reclamações, denúncias, elogios, sugestões e informações de forma imparcial, buscando as melhores alternativas para entender e atender às expectativas dos envolvidos de maneira ágil e efetiva. O atendimento da Ouvidoria da Unimed Blumenau é informatizado, permitindo assim que todos os contatos fiquem registrados, facilitando o acompanhamento e a solução de problemas. Todos poderão recorrer à Ouvidoria sempre que suas necessidades não tenham sido atendidas pelos setores competentes ou que não tenha se sentido satisfeito com a solução apresentada.

#### - Contatos:

[www.unimedblumenau.com.br/ouvidoria](http://www.unimedblumenau.com.br/ouvidoria) ou [ouvidoria@unimedblumenau.com.br](mailto:ouvidoria@unimedblumenau.com.br).

Em 2011, a Ouvidoria da Unimed Blumenau recebeu 1.335 manifestações, entre reclamações, denúncias, informações, sugestões e elogios. Este número supera em 46% o total de regis-

tros feitos em 2010. Mas a criação da Central de Agendamento, em junho, reduziu as reclamações registradas na Ouvidoria. O aumento significativo em 2011 em relação ao ano anterior se deve à intensa divulgação do serviço através dos canais de comunicação da Cooperativa, com folder exclusivo e exposição do cartaz da Ouvidoria distribuído nos consultórios, contando pontos para o PPR do Cooperado. Outra medida que causou impacto foi o aumento do atendimento e serviços disponíveis nos Recursos Próprios da Unimed, o que motivou os clientes a registrarem suas satisfações e insatisfações.

Pontuamos abaixo algumas ações/projetos que foram desenvolvidos a partir das manifestações registradas:

#### • Central de Agendamento

Diminuir as reclamações sobre dificuldades no agendamento de consultas foi um dos grandes desafios. De janeiro a dezembro de 2011, 14% das reclamações registradas se referiam a este problema, sobretudo em algumas especialidades médicas, como psiquiatria, endocrinologia, dermatologia, reumatologia e neurologia. Diante desta realidade, a Cooperativa implantou em julho de 2011 a Central de Agendamentos, com objetivo



de auxiliar os beneficiários no agendamento de consultas e demais procedimentos, cumprindo ainda com o disposto na RN 259/2011, que fixa prazos máximos de atendimento através do convênio. Gradativamente, as reclamações foram diminuindo. Em janeiro de 2011, foram 16 registros e no mesmo mês, em 2012, apenas um.

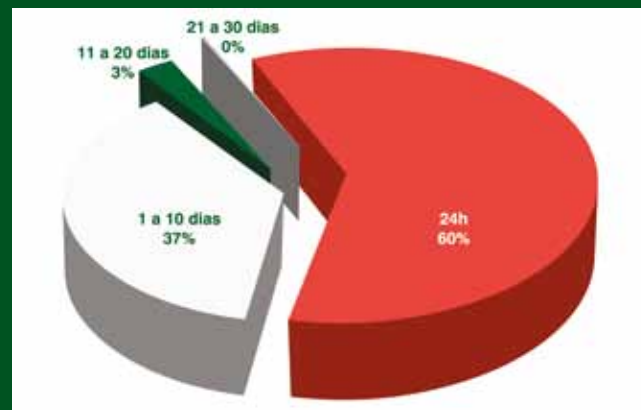
• **Conscientização acerca das consultas agendadas e não comparecidas**

Controle feito em parceria com o setor de Contas Médicas, que digita as informações repassadas pelos cooperados e o setor de TI, que emite os relatórios mensais para que a Ouvidoria faça o controle dos clientes que não comparecem às consultas médicas agendadas e encaminha correspondência de conscientização para os clientes envolvidos.

• **Prazo de respostas**

A agilidade nas respostas aos manifestantes merece destaque, sendo que 60% das manifestações recebidas foram respondidas no mesmo dia do seu registro, ou seja, em menos de 24h e ainda outras 37% dentro do prazo máximo de 8 dias úteis estipulado para resposta final. A definição dos fluxos internos e a parceria com os setores envolvidos foram fundamentais para o alcance desses números.

No início do processo da Ouvidoria online, foi realizada uma pesquisa com os setores envolvidos para verificar quantos dias os mesmos precisariam de prazo para responder às manifestações para a Ouvidoria. Com base nessa pesquisa é que foi acordado com as áreas sobre o prazo para resposta. Além disso, todo ano é realizada reunião de conscientização com os setores, visando sensibilizar os mesmos quanto à importância do cumprimento dos prazos.





GRI PR5

## ATON - ATENDIMENTO ONLINE

Cada vez mais precisamos de meios de comunicação rápidos e eficazes. Dentro desta proposta e reformatando os contatos com nossos clientes, aderimos ao ATON – Atendimento Online. Um chat no qual o cliente entra de forma rápida e prática e conversa conosco, seja para tirar uma dúvida, contatar nossos vendedores para verificação de preços ou mesmo o acerto de uma pendência financeira. O Atendimento Online, mais conhecido como ATON, é realizado diariamente através do site da Unimed Blumenau.

Devido ao foco na informação, no mês de março sempre há muitos acessos ao Aton para solicitação de extrato de pagamentos do ano anterior, necessário para declaração de Imposto de Renda.

É importante ressaltar que o maior número de solicitações de informações são referentes a assuntos financeiros (solicitação de 2ª via de boleto, acerto de pendências, etc), vendas (informações sobre planos, migração, inclusão de dependentes), e autorizações (como proceder para autorizar documentos necessários, endereço e horário de atendimento, equipe multidisciplinar).



## Berçário Virtual



A Unimed de Blumenau, visando aproximar cada vez mais os clientes, aderiu a uma nova ferramenta: Berçário Virtual. Através de seu site [www.unimedblumenau.com.br](http://www.unimedblumenau.com.br) é possível aos internautas compartilharem fotos e vídeos de seus filhos recém-nascidos. Ao acessar a página do Berçário Virtual, o internauta encontrará um formulário solicitando informações como: nome do bebê, data de nascimento, peso, estatura, nome da mãe, nome do pai, cidade e estado de nascimento. Após cadastrar os dados, poderão ser inseridas até 04 fotos e até 02 vídeos do bebê.



GRI PR5

## Rede que faz bem

É um programa de relacionamento no estilo "clube de vantagens", que oferece descontos e benefícios aos beneficiários da Unimed por meio de convênios com empresas que ofereçam produtos e serviços relacionados à qualidade de vida. O objetivo é fazer com que o beneficiário utilize seu cartão Unimed em momentos positivos, não apenas para necessidades médicas, fortalecendo nosso objetivo maior, que é dar mais qualidade de vida. Para utilizar, basta o beneficiário apresentar seu cartão Unimed juntamente com sua identidade para utilização nos estabelecimentos conveniados. Estes terão um adesivo divulgando que é parceiro da Rede que Faz Bem. A Rede que Faz Bem é totalmente gratuita, basta ser beneficiário Unimed para utilizar através do cartão. Todas as informações e lista de conveniados e demais orientações de como se cadastrar estão no site [www.unimedblumenau.com.br](http://www.unimedblumenau.com.br) ícone Rede que faz bem.

Cabeleireiro  
Livraria  
Restaurante  
Cinema  
Spa  
Academia  
Manicure

Coloque mais qualidade em sua vida

**Rede que faz bem**

Qualidade de vida é mais do que ter uma boa saúde, é estar bem com você. Conheça a Rede que faz bem, um programa de vantagens em que o cliente Unimed tem acesso a descontos e benefícios em diversos estabelecimentos. Basta apresentar seu cartão Unimed nos pontos conveniados.

**Unimed ft**

Para mais informações e lista de conveniados, acesse [www.redequedefazbem.com.br](http://www.redequedefazbem.com.br) ou pelo seu cartão [www.redequedefazbem.com.br](http://www.redequedefazbem.com.br)

# Desempenho Ambiental

GRI EN5, EN26, SO1

Preservar é fundamental para que exista a sustentabilidade, desta forma a Unimed de Blumenau desenvolve ações e projetos que visam o consumo consciente, dentro e fora da Cooperativa, incentivando seus stakeholders a refletirem sobre sua responsabilidade com o meio ambiente.

Assim, um dos Programas desenvolvidos é o de Consumo Consciente que, através de suas ações, sensibiliza e incentiva a adesão de cooperados, funcionários e demais partes interessadas a

ações que beneficiem o meio ambiente.

No ano de 2010, a Unimed Blumenau recebeu o Prêmio de Ecologia 2009, da revista Expressão, na categoria "Tecnologias Socioambientais do Setor Privado", pelo projeto de Construção do Hospital da Unimed – Unidade Timbó, que segue os padrões ambientais e de responsabilidade social, reaproveitando a água da chuva, captando a energia solar, tratando integralmente os efluentes e utilizando paver para melhorar a infiltração da água no solo.

## CONSUMO CONSCIENTE

Atualmente não é mais possível ignorar os impactos, cada vez mais evidentes das ações do homem sobre o meio ambiente.

Pensando nisso e considerando fundamental a sensibilização ambiental, sendo esta uma importante ferramenta, para a conscientização da população, na incorporação de atitudes éticas e responsabilidades para com o meio ambiente, a Unimed de Blumenau desenvolve o Programa de Consumo Consciente, que em 2011, contemplou as seguintes ações:

- Divulgação de datas comemorativas ao meio ambiente, dicas sobre os 4R's (Repensar, Reduzir, Reutilizar e Reciclar) e consumo consciente;
- Confeção de brindes ecológicos, como ecobags, lixocar, camisetas com fios de garrafa pet, entre outros;
- Compra de Carteirinhas Recicladas, sendo esta confeccionada com 50% de sua composição PET reciclado.
- Distribuição de canecas para café e copos em



acrílico para todos os funcionários, incentivando a diminuição do uso de copos descartáveis;

- Realização da coleta seletiva de lixo e seu descarte adequado;
- Monitoramento do consumo de água e energia da Cooperativa (todas as suas Unidades);
- Realização da Palestra Consumo Consciente, no dia 1º de junho, com participação de funcionários, cooperados e demais partes interessadas;
- Participação da Comissão organizadora do Dia Mundial Sem Carros do Município de Blu-

menau, formada por várias entidades públicas, privadas e ongs, cedendo espaço para as reuniões da Comissão organizadora. No dia 18 de setembro participou do Passeio Ciclístico-alusivo ao Dia Mundial Sem Carro, realizado pela Escola de Trânsito da Prefeitura de Blumenau, distribuindo brindes, além de mobilizar funcionários e cooperados à participarem do passeio. No dia 22 de setembro participou do Dia Mundial Sem Carro, incentivando a adesão ao movimento pelos colaboradores, beneficiários e cooperados, realizando uma blitz educativa na entrada do estacionamento da empresa com distribuição de lixocar e camisetas. Na ocasião ainda foi incentivada a carona solidária. Em via pública promoveu cursos de primeiro socorros, participação da área da Medicina Preventiva e exposição de trabalhos escolares relativos ao tema das escolas participantes do Projeto Unimed Vida.



- Distribuição de mudas de árvores para clientes da Unimed, no dia 21 de setembro, Dia da

Árvore, em parceria com a FAEMA - Fundação Municipal do Meio Ambiente;



- Participação da Hora do Planeta (Link [www.horadoplaneta.org.br](http://www.horadoplaneta.org.br)), promovida pela WWF, no dia 26 de março de 2010, durante 60 minutos, em gesto simbólico para reduzir as emissões de carbono, apagando as luzes das fachadas e recepção da Operadora, Atendimento 24 Horas Vila Nova e Hospital Unimed Unidade Timbó, acendendo velas nos locais e explicando aos presentes a importância da data e ação. Dulcineia O. de Souza (Coordenadora de Enfermagem - Unidade Vila Nova) "Foi muito bom, comuniquei as pessoas que estavam na recepção o motivo da utilização das velas e o desligamento das luzes, alguns já estavam ciente e ficaram contentes em participar. O PA estava lindo e mensagem propagada". Jacqueline Petrikoski (Coordenadora de Enfermagem - Unidade Timbó) "Realizamos a hora do Planeta conforme sugerido e em nossa Unidade, haviam 03 clientes



GRI EN5, EN26, SO1

na recepção durante o período. Explicamos qual a razão para nossa adesão a esta ação e todos gostaram da iniciativa. Os funcionários também acharam interessante e aderiram até em outros setores ao movimento."

- O Projeto Unimed Vida, desenvolvido em 39 escolas, no ano de 2011, abordou em suas temáticas a questão da Educação Ambiental, promovendo capacitação para professores

das escolas – fornecendo subsídios para realizarem seus trabalhos relacionados ao tema, em sala de aula e na comunidade escolar; O2 Planos de Abandonos realizados nas escolas – um referente a incêndios e outro a desastres naturais, promovendo a orientação e organização dos eventos; mapeamento de riscos realizado nas escolas – pelo técnico em segurança do trabalho do Projeto.

## Água

GRI EN8

O rio Itajaí-Açu é o mais importante do Vale do Itajaí, forma-se no município de Rio do Sul e deságua no município de Itajaí, pouco antes da foz do Oceano Atlântico.

Em Blumenau, o Samae atende 98% dos habitantes com água captada do Rio Itajaí-Açu. Para o abastecimento da Unimed na cidade, a água é captada na Usina do Salto (ETA II), que possui capacidade de produzir mais de 55.000m<sup>3</sup> por dia.

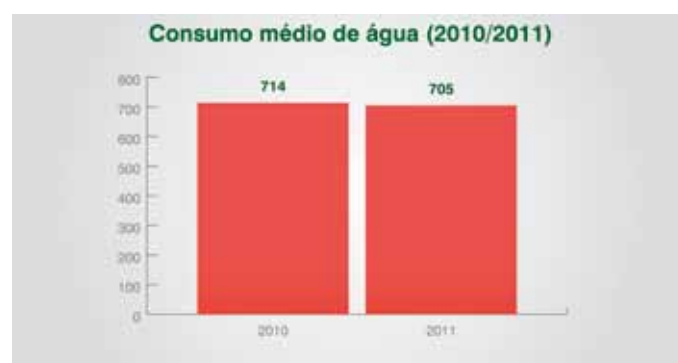
Em Timbó, é o rio Benedito, afluente da margem

esquerda do rio Itajaí-Açu, que tem suas águas captadas para tratamento e distribuição na cidade.

Desta forma, todo recurso hídrico consumido pela Unimed de Blumenau provém de água de superfície (rios, lagos, áreas úmidas, oceano). O consumo total de água na Unimed de Blumenau no ano de 2011 foi de 8.456m<sup>3</sup>.

Gráfico: Consumo de água em m<sup>3</sup> na Unimed de Blumenau

Referência: 2011



## Energia

GRI EN4

A Unimed de Blumenau não utiliza energia direta em sua operação e a eletricidade consumida é proveniente da rede pública local, cujo abas-

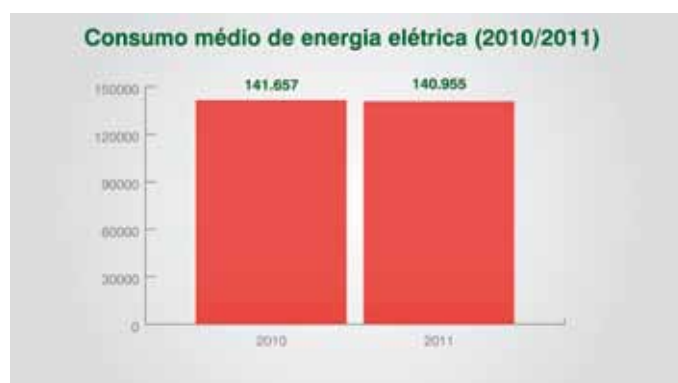
tecimento utiliza-se exclusivamente de energia hidrelétrica. O parque gerador da Celesc conta com doze pequenas usinas que, em média ge-



ram aproximadamente 82 MegaWatts (MW). Desta forma, toda energia elétrica consumida pela Unimed de Blumenau provém de usinas que utilizam recursos naturais (rios, lagos). O consumo total de energia elétrica na Unimed de Blumenau no ano de 2011 foi de 1.691.464KW (6.089,27 GJ). As medidas para redução do consumo se concentram no Programa Consumo Consciente, com ações contínuas de Educação Ambiental.

Para situações de contingência, a Unimed Blumenau, dispõem de geradores de energia elétrica movidos a diesel, na sua Operadora, bem como nas Unidades Hospitalares.

A Unimed de Blumenau não dispõe de dados históricos para evidenciar a economia gerada; como meta, um acompanhamento efetivo deverá ser implantado, com prazo até 2012 para solução.



## Resíduos

GRI EN22

No ano de 2010, a Unimed de Blumenau produziu aproximadamente 112,86 toneladas de resíduos, descartados conforme tabela abaixo:

Infecante / Químico / Pêrfuro-cortante	Reciclável	Coleta Pública Municipal
Seringas, agulhas, restos de remédios, luvas, curativos, sangue coagulado, meios de cultura, etc	Papel, Papelão, Plástico	Restos de alimentos, embalagens em geral, papel higiênico entre outros itens.
<b>15,54 Toneladas</b>	<b>19,14 Toneladas</b>	<b>78,18 Toneladas</b>

A coleta, transporte e tratamento dos resíduos de serviços de saúde (exceto resíduo comum e reciclável) são realizados pela GETAL - GTA Gestão Ambiental Ltda. A disposição final dos resíduos de serviços de saúde coletados pela GETAL é feita em Aterro Sa-

nitário privado, licenciado para receber esse tipo de resíduo. A auditoria da Unimed prevista 2011, foi incorporada pelo processo de acreditação hospitalar, no qual já existe um plano de ação em andamento para execução da mesma.

No ano de 2011, a Unimed de Blumenau emitiu mais de 3.118.000 impressões.

Em 2011, o consumo de gasolina foi de 52.056 litros e 29.364 litros de diesel.





Em 2011 ainda foi instituída a Comissão de Resíduos, que tem como objetivo trabalhar o PGRSS – Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviço da Saúde.

## Reciclagem

GRI EN26

A Unimed de Blumenau pratica coleta seletiva em todas as suas unidades e, há mais de cinco anos, utiliza papel reciclado para sua comunicação impressa. O informativo diário para os funcionários assumiu o formato virtual de Blog. Um dos desafios para 2011/2012 é a redução da quantidade de impressões emitidas. A Cooperativa também tem como prioridade a utilização de brindes ecológicos, como ecobags, lápis gravetos, canetas recicladas, lixocar de sobras de TNT (do TNT utilizado no Projeto de Inclusão Produtiva), camisetas confeccionadas com garrafas pet, entre outros.

Em outubro de 2010, iniciou a compra de um lote de carteirinhas recicladas, contendo 50.000 unidades, sendo estas confeccionadas com 50% de sua composição PET reciclado. Em 2011 foram adquiridas 90.000 carteirinhas. Para 2012 está prevista a aquisição de 100.000 cartões, com a mesma composição (50% PET) e a Cooperativa aguarda orientações da Unimed Federação Santa Catarina e Unimed Brasil para a realização da campanha de arrecadação de carteirinhas antigas, a fim de dar destinação adequada a estas.

A Cooperativa, quando adquire novos equipamentos eletrônicos, realiza a doação dos materiais não mais utilizados. Desta forma,



em 2010, realizou duas doações, a primeira, dia 08 de junho para a RECIBLU – Associação de Trabalhadores Coletores de Materiais Recicláveis de Blumenau, e a segunda no dia 19 de outubro, para a empresa Aecblu.

Referente ao descarte adequado de material, em 2011 a Cooperativa ainda encaminhou para reciclagem 992 lâmpadas usadas oriundas de todas as Unidades da Cooperativa, pilhas e baterias para a RECIBLU - Associação dos Trabalhadores Coletores de Resíduos Recicláveis de Blumenau, 6 toneladas de arquivo morto foram encaminhados para reciclagem via IPEL, e materiais de construção oriundos de obras para o Aterro controlado, além da realização de doação de algumas destas telhas.



# Relacionamento com Funcionários

## Crescimento da Unimed de Blumenau

### Desafios 2011/2012 – Continuidade do processo de Informatização, Implantação e Aperfeiçoamento dos programas já existentes

Com a continuidade da ampliação das unidades de negócio da Unimed de Blumenau, a área de Gestão de Pessoas em 2011 revisou e implantou políticas e normativas com as mesmas diretrizes para ter equidade de processos em todas as unidades.

Realizou-se também adequações em alguns processos de gestão de pessoas, buscando a melhoria contínua, conscientização e treinamentos para divulgação das políticas e normativas.

Em 2012 avaliamos que as ações são voltadas para a atração, retenção e desenvolvimento de talentos. Implantação de novos módulos para aperfeiçoar, otimizar os processos e atendimento aos funcionários. Com as ações, Melhoria do Programa de Qualidade de Vida, Plano de Carreira, Plano Desenvolvimento de Liderança – PDL, implantação do banco de idéias e a busca por novas parcerias para ampliação de inclusão social.

## Composição do quadro de funcionários

O número de funcionários da Unimed de Blumenau teve crescimento de 4,87% em relação ao ano anterior.

Ano	2008	2009	2010	2011	% aumento de 2008 para 2009	% aumento de 2009 para 2010	% aumento de 2010 para 2011
<b>Número de funcionários</b>	198	563	616	646	184,34%	9,41%	4,87%

O número de admissões cresceu com a implantação das novas unidades de negócios no acumulado de 2008 para 2011 em 332,73%.

Ano	2008	2009	2010	2011	% aumento de 2008 para 2009	% aumento de 2009 para 2010	% aumento de 2010 para 2011	Acumulado
<b>Número de admissões</b>	55	438	220	238	696,36%	-49,77%	8,18%	332,73%



O percentual de mulheres em relação ao de homens é superior, sendo 2008 67%, 2009 71%, 2010 69% e 2011 73%. Isto demonstra a valorização das práticas e benefícios para retenção de mulheres no quadro funcional da Unimed de Blumenau, através da licença maternidade ampliada em mais 2 meses e auxílio creche com valor expressivo até os 7 anos, além de ser algo natural do negócio da Unimed.

Ano	2008	2009	2010	2011	% aumento de 2008 para 2009	% aumento de 2009 para 2010	% aumento de 2010 para 2011
<b>Homens</b>	66	163	192	175	147%	18%	-9%
<b>Mulheres</b>	132	400	424	471	203%	6%	11%
<b>Total de funcionários</b>	198	563	616	646			
<b>% de mulheres X Homens</b>	67%	71%	69%	73%			

É importante destacar o aumento significativo de 5% no acumulado de mulheres em cargos de liderança, aumento este que se deve principalmente à implantação de novas unidades de negócio da Unimed de Blumenau.

Ano	2008	2009	2010	2011	% aumento de 2008 para 2009	% aumento de 2009 para 2010	% aumento de 2010 para 2011	Acumulado
<b>% Mulheres em Cargos de Chefia</b>	58.8	80	63	62	36.01%	-21.25%	-1.59%	5%

Predominam no quadro funcional faixa etária de 18 a 35 anos.

Ano	2008	2009	2010	2011	% aumento de 2008 para 2009	% aumento de 2009 para 2010	% aumento de 2010 para 2011	Acumulado
<b>Menores de 18 anos</b>	12	18	24	17	50%	33%	-29%	42%
<b>de 18 a 35 anos</b>	128	375	405	423	193%	8%	4%	230%
<b>de 36 a 60 anos</b>	57	167	184	203	193%	10%	10%	256%
<b>Maiores de 61 anos</b>	1	3	3	3	200%	0%	0%	200%
<b>Total de funcionários</b>	198	563	616	646				



## Comunicação Interna

Com o quadro funcional dividido nas várias unidades de negócio, compartilhar informações é fundamental para que as estratégias de gestão sejam conhecidas, compreendidas e aplicadas por todos. A comunicação interna é realizada através da intranet, newsletter, reuniões, murais corporativos e eventos internos.



## Pesquisa de Clima Organizacional

Para avaliar o grau de satisfação dos funcionários de 2002 a 2010, a Unimed de Blumenau realiza pesquisa anual de clima organizacional, utilizando como instrumento de avaliação a pesquisa de clima Revista Exame. Nas novas unidades de negócio, a satisfação dos funcionários foi avaliada através de entrevistas utilizando-se de um roteiro com perguntas abertas.

- No ano de 2011 a metodologia utilizada para pesquisa de clima foi grupo focal.
- Os resultados foram qualitativos, tornando-se

base para ações em 2011 e proporcionando base para o planejamento de 2012.

Percebeu-se como satisfação:

- Legislação aplicável: foi citado como ponto positivo, manter as práticas;
- Equilíbrio operacional: foi citado como ponto positivo, manter as práticas;
- Projetos sociais: foi citado como ponto positivo, manter as práticas;
- Práticas discriminatórias: foi citado como ponto positivo, manter as práticas;



- Desenvolvimento profissional: foi citado como ponto positivo, manter as práticas;
- Sugestões de melhoria destacadas:
  - Participação dos funcionários nas decisões: será implementado em 2012 o banco de ideias;
  - Ampliação do Projeto de Voluntariado: em 2012 o projeto será reestruturado, para o segundo semestre.
  - Mais divulgação e atividades em prol ao Meio Ambiente: no segundo semestre de 2011 o Programa de Educação Ambiental teve ações que proporcionaram mais participação dos funcionários e divulgação das ações, como o Dia Sem Carro. Para 2012, o Programa ainda contará com novidades e ampliação das ações.
  - Remuneração justa: aprovada política de cargos e salários e norma de avaliação de de-

sempenho, foi rodada avaliação de desempenho, através da pesquisa salarial foi realizada revisão da tabela salarial e enquadramentos e cargos e salários.

- Qualidade de vida: será apresentada uma ampliação do Programa de Qualidade de Vida para implementação em 2012;

- Conscientização da Responsabilidade Social: em 2012 a Cooperativa irá desenvolver um Plano de Ação para divulgação das questões de Responsabilidade Social, compreendendo a importância do envolvimento de todos seus stakeholders com o tema.

Em Fevereiro de 2012, será realizada em todas as unidades a pesquisa de clima por meio de questionário estruturado composto por questões objetivas e dissertativas.

## Relacionamento com Sindicato

GRI 4.4, LA4



A Unimed de Blumenau tem um relacionamento transparente com seu público interno, sendo que 100% dos funcionários são abrangidos pelo acordo coletivo. No período de negociação, a organização fornece espaço para o sindicato realizar as assembleias, divulgando os editais nos meios de comunicação interna.

Em 2011, houve assembleia na Unimed de Blumenau. O documento do acordo coletivo é disponibilizado no ambiente de rede para que os funcionários possam consultar.

## Diversidade

GRI LA13

### Inclusão Social e Diversidade jovem aprendiz e deficientes

Desde 1997 a Unimed Blumenau tem parceria com a Pró – Família, que atende a crianças e

adolescentes em situação de vulnerabilidade social, como também encaminham jovens aprendi-



dizes para o mercado de trabalho. Ao final de 2011, faziam parte do quadro funcional 14 jovens aprendizes. A Unimed de Blumenau não tem registro de autuações do Ministério do Trabalho com relação ao uso da mão-de-obra infantil.

Em 2011, faziam parte do quadro de funcionários 8 pessoas com deficiência. Para ampliar este número, a Cooperativa tem parceria com organizações não governamentais como a ABLUDEF - Associação Blumenauense de Deficientes Físicos. Esta entidade faz encaminhamentos de pessoas com deficiências para preenchimento de vagas na Unimed,

## Benefícios

A Unimed de Blumenau conta com uma ampla política de benefícios para seus funcionários. Em 2011, teve um investimento anual de R\$ 3.944.456,95, com benefícios de alimentação, saúde, vale transporte subsidiado integralmente, auxílio creche, educação e seguro de vida. O total anual da folha de pagamento e benefícios em 2011 na Operadora foi de R\$ 12.125.377,43 e nas Unidades Assistenciais R\$ 10.852.331,16.

Além dos benefícios, o funcionário tem assegurado em acordo coletivo:

- Pagamento de **Quinquênio** no valor de 2% para cada cinco anos de serviços prestados.
- Garantia especial e **gratificação para aposentadoria**, contemplando funcionários com mais de cinco anos de casa com uma remuneração mensal do valor do salário atual e com mais de dez anos de casa com duas remunerações no mês da concessão da aposentadoria. Garantia especial de emprego aos funcionários que estiverem no prazo máximo de 12 meses da aposentadoria por idade.
- **Licença maternidade** ampliada em dois me-

também são divulgadas vagas específicas no site, além das vagas oferecidas em geral serem abertas a todos os interessados. Estamos buscando parceria com o Sesi Escola de Blumenau através de visita, este faz um trabalho voltado à educação e preparação dos deficientes para inclusão social. Eles encaminham interessados para processo de seleção e os que possuem deficiências de grau mais elevado são auxiliados através da taxa paga mensalmente pelas empresas conveniadas. O Sesi Escola realizou em 2011 uma visita de vistoria para análise do ambiente.

## GRI LA3

ses totalizando seis meses. Licença paternidade ampliada para cinco dias totalizando 10 dias.

- Coroa de flores no valor de R\$ 200,00 (no caso de falecimento de parentes de 1º grau dos colaboradores);





## Facilidades através de Convênios

GRI LA13

Através de convênios com instituições bancárias, a Unimed de Blumenau também coloca à disposição uma série de facilidades para o público interno, que abrangem questões que vão desde auxílio em pagamento de contas através de caixa eletrônico dentro das unidades de negócio a empréstimo consignado com juros menores e desconto em folha de pagamento.

No **convênio odontológico**, os funcionários têm acesso a tratamentos odontológicos facilitados através de parceria com a UNIODONTO. Através da parceria com a farmácia USIREN, contam com a aquisição de **medicamentos** a preços mais acessíveis e desconto em folha.

Outra facilidade é poder usufruir do **plano celular** corporativo, que tem valores de tarifas abaixo do mercado.

Os funcionários também têm acesso a fotocópias, podendo utilizar a central de cópias a preços mais acessíveis para impressões de material particular e a Promoção de lazer através de convênio com o GNC cinemas, os funcionários podem adquirir ingressos corporativos com valores menores.

A Cooperativa tem à disposição dos funcioná-

## Eventos culturais e Sociais

Para estimular a integração entre os funcionários, a Cooperativa conta com a AFUB – Associação de Funcionários da Unimed de Blumenau, que é responsável pelo planejamento e organização de eventos.

Em 2011, a equipe foi responsável pela organização da Feijoada de eleição da nova Diretoria da Associação, Festa de Final de Ano e organização dos brindes de Natal.

Para 2012, seu grande desafio será colaborar

rios a biblioteca interna com livros de diversos assuntos à disposição para empréstimos a todos os colaboradores e possibilita convênio com clube local onde os funcionários e seus dependentes têm acesso a : Karatê, Badminton, bolão, futebol de salão, ginásio de esportes, local para eventos (churrasqueiras, salões de festas), academia de ginástica, piscina, entre outros.



Os funcionários ainda contam com a Associação de funcionários da Unimed Blumenau - AFUB, que planeja e organiza eventos de integração e ações de voluntariado.

GRI LA13

com a Cooperativa, que irá sediar o 4ºJUSC – Jogos das Unimed de Santa Catarina, evento no qual podem participar funcionários, cooperados, dependentes e terceiros. Além deste, haverá eventos paralelos aos jogos para todos os participantes, como passeio de Tirolesa e Caminhada Ecológica.

O convênio com clube local facilita para que os funcionários participantes tenham espaço adequado para treinar nas modalidades dos jogos.



## Qualidade de vida

GRI LA13

A Cooperativa tem estimulado a promoção da saúde de seus colaboradores através da ginástica laboral na Operadora, blitz ergonômica, da alimentação saudável (com a distribuição de frutas no horário do lanche).

A parceria com o clube local facilita aos colaboradores e seus dependentes acesso a atividades físicas e de lazer.

Além disso, constantemente são divulgadas dicas de saúde, prevenção e qualidade de vida, no newsletter Uninews (blog informativo interno) e murais. No ano de 2011, foram trabalhados os temas: Palestra de qualidade de vida; orientação odontológica, prevenção de acidentes e doenças do trabalho, orientações de ergonomia, atividades e importância do Hemosc, apresentação de parodias.



**Aula de alongamento com grupos diversos em 12/2011**

Campanha de vacinação contra a gripe é totalmente subsidiada para o funcionário e para os familiares é cobrado preço de custo.

Ginástica laboral contribui para um ambiente saudável e incentiva a prática da atividade física. Prevenção da obesidade com medição de IMC e orientação nutricional, exames para diabetes, teste para nível de stress.

## Comemoração de Datas Especiais

GRI LA13



**Homenagem de tempo de casa dos funcionários da Unimed Blumenau**

A Unimed de Blumenau tem por prática comemorar com seus funcionários os momentos especiais de suas vidas, por isso quando completa 10, 15, 20, 25 e 30 anos de casa recebe homenagem especial.

Na ocasião da aposentadoria, os funcionários recebem o valor de R\$ 1.000,00 em jóia e ou vale alimentação. E em formaturas, aniversários e casamentos recebem presentes. Comemoração de datas especiais como Dias das Mães, Dia dos Pais, Dia da Mulher, Dia do Homem, Dia das Crianças e festividades de Natal que contemplou um kit alusivo à data.

## Captação de mão de obra local

GRI EC7

A Unimed de Blumenau tem como premissa a contratação da mão de obra local. As vagas são divulgadas através do site, nos jor-

nais da região, agências de emprego locais, 90% da alta gerência são provenientes da comunidade local.





## Saúde e Segurança no Trabalho

GRI LA6, LA7

As ações de saúde e segurança visam à prevenção dos riscos físicos, químicos e biológicos buscando um ambiente de trabalho seguro para todos os funcionários. As atividades desenvolvidas incluem a formação da CIPA- Comissão Interna de Prevenção de Acidentes por unidade de negócio, realização de SIPAT- Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho, Brigada de Incêndio programas de treinamento quanto à utilização de EPIs - Equipamento de Proteção Individual, PPARA – Programa de Prevenção de Riscos Ambientais e PCMSO – Programa de Controle Médico e Saúde Ocupacional.

Em 2011, tivemos um total de 118 dias perdidos, não houve registro de doenças ocupacionais e nenhum caso de óbito no quadro funcional, foram abertas 40 CATs – Comunicado de Acidente Trabalho.

Os funcionários são representados por comitês formais na área de saúde e segurança, através da CIPA - Comissão Interna de Prevenção de Acidentes, Comissão Geral das CIPAS e Brigada de Incêndio participam efetivamente dos comitês 17,49% do quadro funcional.

As Unidades Hospitalares também contam com o Serviço de Controle de Infecção Hospitalar, que é composto por um Médico Infectologista, uma Enfermeira Especialista, uma Técnica de Enfermagem e 03 Estagiários do Curso Superior de Enfermagem. É um setor de apoio presente em todas as Unidades da Unimed Blumenau, que visa através de rotinas e treinamentos aos colaboradores da Unimed, prevenir e controlar as infecções hospitalares.

Em 2011, foram realizadas 116 horas de treinamento, abordando 636 colaboradores das Unidades Assistenciais, tendo como alguns dos



temas abordados, a integração de novos colaboradores, higienização das mãos, Normas e Rotinas referentes a Prevenção e Controle de Infecções Hospitalares, capacitação a serviços terceiros, dentre eles a Coopergips, entre outros. Para a Unimed de Blumenau, em seus Recursos Próprios, a prioridade é aprimorar a segurança dos nossos clientes, profissionais e de nossa estrutura, por isso a Cooperativa conta com o Gerenciamento de Riscos.

Com os processos assistenciais cada vez mais complexos, prevenir o risco da ocorrência de eventos adverso tornou-se uma preocupação global, e na Unimed de Blumenau não poderia ser diferente. A implantação de ferramentas de gestão, a educação continuada e o sistema de notificação de eventos adversos e quase-eventos são as principais ações para aprimorar a segurança de nossos pacientes.

Para 2012 estaremos trabalhando com os processos adotados mundialmente. A exemplo, a implantação das 6 Normas Internacionais de Segurança do Paciente (Identificar os pacientes corretamente, Melhorar a efetividade da



comunicação entre profissionais da assistência, melhorar a segurança de medicações de alta vigilância (high-alert medications), assegurar cirurgias com local de intervenção correto, procedimento correto e paciente correto, reduzir o risco de infecções associadas aos cuidados de saúde e reduzir o risco de lesões ao pacientes, (decorrentes de quedas), Protocolo para Parada Cardiorrespiratória (Capacitação do ACLS e PALS para todos os Médicos Plantonistas), bem como o treinamento prático para toda equipe de enfermagem, Protocolo de Cirurgia Segura, conforme preconiza a Organização Mundial da Saúde (OMS) e a criação do Comitê de Riscos, composto por multiprofissionais com o objetivo de implantar a Política de Riscos, analisar eventos ocorridos nas Unidades e implantar ações de prevenção e de conscientização para os profissionais. Outro grande instrumento para a gestão de riscos é o sistema de notificação de eventos adversos e quase falha. Aberto a todos os profissionais da Unimed de Blumenau, o sistema disponibiliza o fluxo da informação por meio eletrônico e outras vias como o formulário impresso.

Além de estarmos alinhados às tendências nacionais e internacionais, também colaboramos para construir indicadores nacionais, tais como a notificação para a Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA), com a notificação de Farmacovigilância e Tecnovigilância sobre produtos e materiais hospitalares.

Aprimorar a cultura da segurança do paciente em nossas unidades próprias é um desafio constante que, para ser alcançado, é fundamental a capacitação da equipe e a implantação de ações destes protocolos para que todos os profissionais trabalhem em consonância para a segurança de todos. Cada unidade própria da Unimed de Blumenau

ainda possui sua Comissão de Prontuários, que tem como objetivo garantir a qualidade e a ética das informações registradas pela equipe de assistência ao paciente no atendimento que lhe é ou foi prestado.

A existência destas Comissões é fator de alta relevância por propiciar-nos um sistema de fiscalização, orientação e suscitar às equipes assistenciais consciência da importância do registro completo sobre os cuidados ao paciente. Para que estas ações sejam formalizadas, foi implantada a Política de Prontuários do Paciente, que tem como objetivo estabelecer a obrigatoriedade da confecção do prontuário para cada paciente atendido e quais informações deverão ser registradas. Para complementar a Política de Prontuário do Paciente, foram criadas normas corporativas para garantir a confidencialidade da informação, padronização de Abreviaturas e Símbolos e a implantação do Consentimento Informado para todos os procedimentos invasivos. Nosso desafio é garantir o conhecimento de todos os profissionais sobre estas documentações e a aplicação no dia a dia.



## Rotatividade

GRI LA2

As unidades de serviços estão em fase de estruturação, a operadora concentrando serviços corporativos passou por várias adequações, incorporou novos processos, trazendo complexidade, exigindo novas competências, além disso, o mercado está aquecido.

Faz parte dos indicadores do setor de Gestão de Pessoas o acompanhamento da rotatividade, separando operadora e serviços próprios, onde avaliamos o percentual, as variações, verificamos as entrevistas de desligamentos e, de acordo com os resultados, são tomadas ações corretivas

e preventivas. Participamos também dos indicadores da Unimed do Brasil e, assim, semestralmente, realizamos análise comparativa do nosso percentual com a região Sul.

A taxa de rotatividade anual da operadora é de 2,07% o somatório das unidades assistenciais é de 3,11%.

De acordo com a área de atuação da Cooperativa, os funcionários demitidos e que solicitaram demissão em 2011 são todos do Vale do Itajaí, sendo por gênero: 52 homens e 156 mulheres.

### Gráfico número de demissões

Ano	2008	2009	2010	2011
Operadora	39	69	52	62
Unidades de Assistentes	0	30	113	146



## Relacionamento com Cooperados



Para atender e receber os cooperados da melhor forma possível, a Unimed Blumenau, conta com o Setor de Relacionamento com Clientes e Cooperados, integrando a Diretoria de Marketing e Desenvolvimento. Este setor também é responsável pela organização de Assembleias, sendo que em 2011 foi realizada uma AGO - Assembleia Geral Ordinária em 22 de março com 73% de participação dos Cooperados, entre pessoas físicas e jurídicas. Os cooperados da Unimed Blumenau contam com diversos benefícios, atividades ligadas à educação, saúde e integração social. A comunicação com os cooperados também é uma constante para que todos fiquem bem informados sobre os assuntos da Cooperativa.

### Secretárias de Cooperados

As secretárias dos cooperados também participaram de eventos comemorativos ao Dia da Secretária, celebrado em 30 de setembro, sendo um em Timbó com a presença de 23 secretárias, um em Indaial com a presença de 40 secretárias e outro em Blumenau, com a presença de 106 secretárias. A palestra foi ministrada por Natalie Cidral, que falou sobre estilo de vida, a postura, como fazer o atendimento aos clientes, além de dicas úteis para as participantes. As secretárias foram presenteadas com uma agenda da Unimed.



**Evento de comemoração do Dia da Secretária**



## Benefícios dos Cooperados

- Seguro de Vida em Grupo - Unimed Blumenau paga um seguro de vida em grupo para todos os seus cooperados. O valor a receber em caso de morte natural é de R\$24.689,00 e morte acidental R\$49.378,18.
- Auxílio Funeral - Unimed Blumenau paga o valor de até R\$3.000,00, com apresentação de Nota Fiscal.
- Serit - Unimed Blumenau paga um seguro por tempo determinado (90 dias) em caso de afastamento por motivo de saúde ou acidente. O valor é de R\$3.000,00. Nos dois casos existe a franquia de 10 dias.
- Celular - através do plano corporativo, a Unimed Blumenau possibilita que os cooperados tenham celular com tarifas mais baixas. O cooperado recebe o detalhamento de sua conta diretamente em sua conta de e-mail.
- CRM – para o cooperado ativo conforme AGE, a Unimed Blumenau pagou o CRM de 2011. Já o CRM de 2012 será pago aos cooperados que somarem igual ou mais de 80 pontos no PPR do Cooperado.
- PLAC – o plano de saúde exclusivo para cooperados tem valores diferenciados, representando um subsídio mensal por cooperado de cerca de R\$ 1 mil. O plano concede desconto na compra de medicamentos, atendimento SOS Unimed e FEA.
- MBA - todo cooperado recebe desconto nos cursos de pós-graduação promovidos pela Universidade Corporativa da Unimed Blumenau.
- Programa de Previdência Saúde - cooperado da Unimed Blumenau, que atender os critérios exigidos e aprovados na AGE de 28/09/2010, receberá o PLAC gratuito para o titular.
- Jubilados - todo cooperado que completar 50 anos de Medicina recebe da Unimed Blumenau,

no Baile do Dia do Médico, uma placa como homenagem e uma TV LCD de presente.

- Eventos – com o objetivo de integrar os cooperados, a Unimed Blumenau realiza todo ano o Torneio de Integração no Clube Tabajara. E na semana do Dia do Médico, promove o tradicional Baile do Dia do Médico e o café da manhã Saúde do Doutor.
- Guia Médico – através do site [www.unimedblumenau.com.br](http://www.unimedblumenau.com.br) divulga endereço, fone e especialidade de todos os cooperados.
- Revista Unimed e site - aprovado pelo Conselho Editorial, gratuitamente o cooperado pode divulgar seu trabalho na revista Unimed, a publicação de maior circulação no Estado. Em nove anos de circulação, já foram entrevistados e apareceram na revista 270 cooperados. O cooperado também tem acesso às informações na intranet, blog e site da Cooperativa.
- Assembleias, NIC's e Comitês - como cooperado participa das decisões da Cooperativa nas AGEs e AGO e nas reuniões no Núcleo de Integração de Cooperados e dos Comitês de Especialidade. E pode ainda votar e ser votado nas eleições dos conselhos de Administração e Fiscal, para os comitês de Ética e de Especialidade e para a CACIJ.
- Recursos Próprios - A Cooperativa também oferece atualmente 105 vagas para médicos cooperados nas atividades de plantonista e de serviços médicos nos Recursos Próprios da Unimed Blumenau.
- PPR do Cooperado – desenvolvido em 2009 e em estudo para implantar novamente em 2011, onde todo cooperado ativo da Unimed Blumenau estará inscrito automaticamente no Programa de Premiação de Resultados - PPR do Cooperado, que premiara os cooperados mais ativos com diversos prêmios.



## Ações de Saúde para Cooperados

Evento realizado no dia 19 de outubro em Timbó, no dia 21 de outubro em Gaspar e nos dias 18 e 20 de outubro em Blumenau, com a realização de exames, e posteriormente um café da manhã para cooperados. O evento tem o intuito de "cuidar de quem cuida", despertando a atenção dos cooperados com sua própria saúde.



## Integração de Cooperados

- 6º Torneio de Integração, realizado no dia 27 de agosto de 2011, com a realização de futebol, tênis de campo, vôlei de areia e canastra, música ao vivo e delicioso almoço de confraternização entre cooperados e dependentes.



- Baile de 40 anos da Unimed Blumenau, realizado no dia 30 de setembro de 2011 aberto para cooperados e acompanhantes em comemoração ao Dia do Médico e aos 40 anos da Unimed Blumenau.



# Educação e desenvolvimento

GRI LA10

A Universidade Corporativa da Unimed de Blumenau prima pela promoção do conhecimento e pela integração entre os diversos públicos de relacionamento da Unimed de Blumenau, por meio de ações na área de educação corporativa. A educação corporativa, para a Unimed de Blumenau, representa uma ferramenta estratégica organizacional que busca o desenvolvimento de competências individuais e organizacionais e tem como missão favorecer o alcance das metas organizacionais.

Vale ainda dizer que as ações educativas também devem auxiliar no processo de desenvolvimento das lideranças do Sistema Unimed de Blumenau de forma continuada e alinhada às orientações estratégicas definidas pela organização.

Os programas e as ações educativas da Unimed de Blumenau procuram auxiliar na consolidação de uma gestão de trabalho pautada no diálogo, no trabalho em equipe, no respeito às pessoas e em uma visão sistêmica da organização.

A Unimed de Blumenau prima por manter relações contínuas com instituições de ensino, universidades corporativas, centros de pesquisa e consultorias especializadas, visando ao estabelecimento de parcerias para o desenvolvimento de soluções educacionais.

Em 2011, tivemos a entrega dos certificados da 1ª turma do MBA em Gestão Hospitalar no Sistema Unimed. O curso teve o objetivo de preparar e habilitar profissionais para o exercício de cargos e funções relacionados à gestão hospitalar e de serviços de saúde (pública e privada), como chefias, coordenações, direções e outros, formando gestores identificados com os modernos processos administrativos. Seu objetivo geral foi o



de desenvolver as competências necessárias aos profissionais para a assistência com qualidade, ética, eficiência e segurança.

Em agosto de 2010, iniciou-se outra turma de MBA cujo título foi Liderança e Gestão Organizacional e com carga horária de 368 horas. Inicialmente foram 49 inscrições de cooperados, funcionários, clientes, prestadores e comunidade. As aulas terminaram em dezembro de 2011 e 37 alunos concluíram todos os créditos do curso. Os alunos trataram de temas importantes para a contribuição dos objetivos propostos pelo curso, que são a promoção do desenvolvimento de competências necessárias ao desempenho de funções estratégicas; capacitação de colaboradores e cooperados em funções de liderança, para o exercício da função diretiva, gerencial e de liderança nos diversos níveis da estrutura de poder da cooperativa.. As aulas buscaram a oportunidade de mecanismos de reconhecimento e participação no mercado, de modo a ampliar o grau de competitividade da Cooperativa, dos Colaboradores e Cooperados.

Com o objetivo de capacitar dirigentes, conse-



## GRI LA10



lheiros, gerentes e cooperados para o exercício da função diretiva e gerencial nos diversos níveis da estrutura de poder da Cooperativa, capacitar os cooperados para o exercício e prática da cooperação, pela compreensão e integração dos mesmos ao modelo empresarial cooperativo, oportunizar a discussão de mecanismos de reconhecimento e participação no mercado, de modo a ampliar o grau de competitividade das Cooperativas e Cooperados, é que o Curso de Extensão em Gestão de Cooperativas foi idealizado num total de 128 horas.

O Curso de Extensão em Responsabilidade Social se justificou em função de o mercado de trabalho colocar cada vez mais exigências para um profissional especializado e capacitado para atuar nas áreas de Responsabilidade Social e Sustentabilidade. A intenção com o curso foi subsidiar os profissionais interessados em atuar nesta área ou que nela já atuem, proporcionando-lhes ferramentas e conhecimentos teóricos e técnico-científicos para uma prática crítica e estratégica diante da organização de seu trabalho em Responsabilidade Social e Sustentabilidade.

O objetivo geral do projeto foi oferecer uma visão geral sobre os temas relacionados à sustentabilidade e responsabilidade social corporativa, possibilitando a implantação de atividades em diferentes áreas da gestão da empresa. O curso contou com a participação de 24 alunos e teve carga horária total de 64 horas.

A Universidade Corporativa da Unimed Blumenau investiu, em 2011, R\$ 91.556,24 em promoção de eventos internos, 674 horas e, obteve, com os eventos internos, 6.159 participações.

Além disso, a Universidade Corporativa gerencia a logística dos eventos externos, seja em cursos de pequena duração ou média duração atuando como uma área de consultoria interna, indicando as melhores instituições frente ao objetivo proposto. Os eventos externos são realizados em ambientes de terceiros, ou seja, fora da estrutura física e sem promoção da Unimed de Blumenau, esta atua como fornecedor dos subsídios financeiros e logísticos. Espera-se, com a participação em Eventos Externos e Visitas Técnicas, geração de maior competitividade para a organização mediante o mercado, por meio do direcionamento, do controle e da multiplicação do conhecimento estrategicamente ligado ao planejamento da organização.

Em 2011, a Universidade Corporativa promoveu a organização de 128 eventos externos com 242 participações e R\$ 213.100,84 investidos.

### **Alguns números de 2011:**

Alguns números de 2011:

R\$ 91.556,24 em promoção de eventos internos e 6.159 participações.

128 eventos externos com 242 participações e R\$ 213.100,84 investidos.



## MISSÃO

Ser uma entidade orientada ao desenvolvimento de processos educativos; atuar como ferramenta estratégica da Unimed Blumenau e, de igual modo, assessorar a cooperativa, visando à realização da missão da Unimed Blumenau, por meio de atividades que desenvolvam o saber, o saber fazer, o querer fazer e o querer ser, tanto individual quanto organizacional.

## VISÃO

Ser um referencial de Universidade Corporativa para a rede da Unimed, disseminando o conhecimento e desenvolvendo ações que promovam a qualificação profissional e o desenvolvimento das partes interessadas.

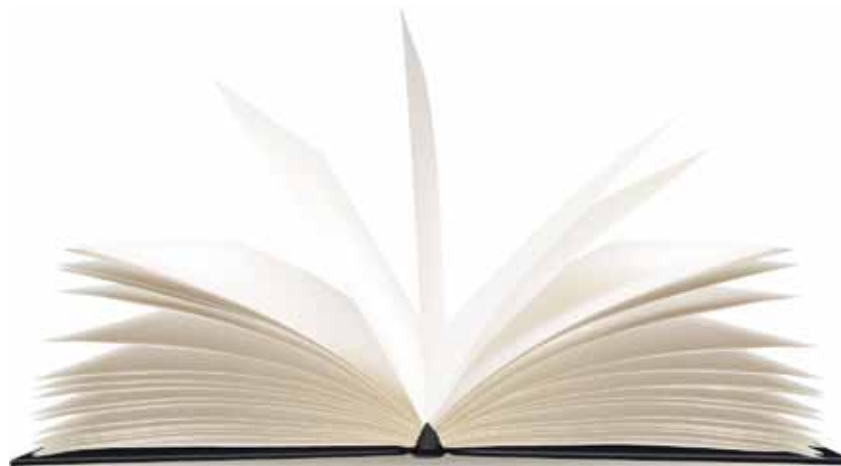
## TREINAMENTOS INTERNOS

- Semana SIPAT (Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho) 2010 / 2011 = 29h, 504 participações
- Treinamento SC Card: 04 horas, 285 participações
- Capacitação - Aspectos Ergonômicos do Profissional na Mobilização do Cliente, 01h30, 11 participantes
- Imobilizações Não Gessadas, 03 horas, 12 participantes
- Sensibilização SGI, 46 horas, 542 participantes
- II Semana de Enfermagem, 16 horas, 342 participações
- Workshop Manual de Intercâmbio, 05h30, 56 participantes
- Treinamento GW - Oncologia, 01 hora, 02 participantes

- Capacitação Comissão de Pele - Curativos, 02h30, 05 participantes
- Como Administrar suas Finanças Pessoais, 04 horas, 47 participantes
- Seminário de Quimioterapia - Experiências de Serviços em Outras Cooperativas, 08 horas, 28 participantes
- Atendimento ao Cliente e Humanização no Atendimento, 13h45, 405 participantes
- Capacitação Técnica para Secretárias, 06 horas, 130 participantes
- Sustentabilidade e Cooperativismo: 40 anos de respeito à Vida, 20 horas, 272 participantes
- Curso em Comemoração ao Dia da Secretária, 07h30, 171 participantes
- Curso de Inglês para Sobrevivência, 06 horas, 13 participantes

## TREINAMENTOS EXTERNOS

- Visita Técnica - Unimed Araraquara, 14 e 15/02
- Reunião em São Paulo - Visita ao Hospital Nossa Senhora de Lurdes, 28 e 29/03
- Utilização de Indicadores na Regulação, Negociação com Prestadores de Serviços e Gestão de Planos de Saúde, 24 e 25/03
- Curso Gestão em Marketing Digital, 04 a 06/04
- Visita ao Braziliam Mortgages Investments e BRAM - Bradesco Asset Management, 07/04
- Seminário Gestão de Custos na Saúde Suplementar, 27 e 28/04
- I Congresso Sul Brasileiro de Sistematização da Assistência de Enfermagem - SAE, 14 e 15/04
- Visita Técnica Unimed São José do Rio Preto, 10 a 12/05
- Curso EIPJ e Tributação das Sociedades Cooperativas, 19 e 20/05



- Conferência Internacional Cidades Inovadoras 2011 - Painel "Setor Privado e os Objetivos de Desenvolvimento do Milênio - ODM, Pacto Global e Business Call To Action - BCTA", 19/05
- Curso de Gerenciamento de Projetos, 17/06 a 02/07
- Lógica, Algoritmo, Banco de Dados e SQL, 04 a 15/07
- Curso de Capacitação e Certificação em Ouvidoria, 12 a 14/07
- Visita Técnica ao hospital Ministro Costa Cavalcanti em Foz do Iguaçu, 14/07
- Curso Legislação e Rotinas Trabalhistas, 14 a 15/07
- 10º Congresso Brasileiro de Enfermagem em Centro Cirúrgico, Recuperação Anestésica e CME, 28 a 31/07
- Visita Técnica Home Doctor e Unimed Franca, 01 a 03/08
- Conferência Ethos 2011, 07 a 09/08
- 45º Congresso Brasileiro de Patologia Clínica e Medicina Laboratorial, 17/08
- Seminário de Responsabilidade Social Unimed do Brasil, 13 a 16/09
- Atravessando as Barreiras do Autismo: Estratégias e Soluções Práticas, 28 e 29/09
- Curso de Fluxo de Caixa, 03 a 10/10
- Benefícios da Governança Corporativa e o Código de melhores Práticas, 07/10
- Curso de Retenção de Impostos e Contribuições, 13 e 14/10
- Visita Técnica Instituto Unimed Belo Horizonte - Minas Gerais, 30/10 a 02/11
- 1º Seminário Multidisciplinar de Oncologia, 07 a 10/11
- II Seminário Internacional: "A Educação Medicalizada; Dislexia, TDAH e outros supostos transtornos", 11 a 14/11
- Normas Contábeis Internacionais e Brasileiras Aplicadas (Sescoop), 17 e 18/11
- Congresso Brasileiro de Informática em Saúde, 04 a 06/12

## EVENTOS ABERTOS À COMUNIDADE

- Noite da Mulher, 05 horas, 18 participantes
- Noções Básicas de Farmácia, 32 horas, 212 participantes
- Palestra: Oportunidades e Demandas do Envelhecimento Global, 03 horas, 18 participantes
- Curso de Maquiagem, 07h30, 40 participantes



**Capacitação técnica para secretárias**



**Como administrar as finanças pessoais**



**Contratualização Clínicas Cooperadas**



**Curso de Maquiagem**



**Entrega de certificados MBA Gestão Hospitalar**



**Curso Gestão de Cooperativas**



**Humanização no Atendimento**



**Curso Gestão de Cooperativas**



# Direitos Humanos

GRI: HR6, HR7

Para a Unimed Blumenau, pensar em Direitos Humanos é atuar com ética e transparência com todas as suas partes envolvidas, assumindo compromissos públicos que expressem sua responsabilidade e interesse com o tema. Pensando nisso

em 2011, a Cooperativa manteve seu compromisso com o Pacto Global e o Pacto pela Integridade Empresarial e Contra a Corrupção, além de integrar o Programa Unimed Abraça os ODM, e promover a divulgação dos princípios da Carta da Terra.

## Respeito a Diversidade

GRI: HR4

A Unimed de Blumenau respeita as diferenças e incentiva a adoção de uma mesma postura entre seus funcionários, a proibição quanto a comportamentos discriminatórios se dá através do Código de Conduta. A conscientização faz parte da integração de novos funcionários e continuamente nos treinamentos, reuniões corporativas dos setores e das lideranças. As políticas de Gestão de Pessoas têm como diretrizes gerais a inclusão, a diversidade e a promoção da qualidade de vida no ambiente de trabalho.

As contratações também são feitas de acordo com o perfil do candidato desejado, que leva em consideração o conhecimento, habilidades e competências sem restrições quanto a gênero, idade, cor, credo e orientação sexual, diretrizes constantes na normativa de recrutamento e seleção. A Cooperativa ainda conta com política de cargos e salários seguindo estrutura salarial com salários equivalentes independente de sexo ou idade; plano de carreira com diretrizes gerais propiciando desenvolvimento de carreira a ambos os sexos; e trabalho com as lideranças para que observem e acompanhem em suas áreas para que as diretrizes sejam seguidas.

No ano de 2011, nenhum caso de discriminação foi relatado. Caso exista a constatação de alguma situação de preconceito e/ou discriminação,



são denunciadas através da Ouvidoria, ações são tomadas pela Ouvidoria, liderança e Gestão de Pessoas, ouvindo as partes envolvidas e encaminhado para Diretoria.

A Cooperativa ainda está atenta em seus Projetos de Responsabilidade Social e a suas partes interessadas, observando notícias de empresas parceiras e fornecedores, a fim de verificar denúncias quanto ao assunto, sendo que em 2011, não houve registros de denúncias quanto à discriminação.



# Relacionamento com Fornecedores

GRI: HR1, HR6, HR7, SO1

Pensando em seu compromisso com a Responsabilidade Social, considerando seus três eixos (econômico, ambiental e social), a Cooperativa conta com o Projeto de Desenvolvimento de Fornecedores, através do qual contribui significativamente para a disseminação da conscientização de uma gestão com princípios éticos, que leve em consideração o desenvolvimento sustentável de toda sua cadeia produtiva.

Em 2011, foi incluída em 35 novos contratos, a cláusula contratual contra a mão de obra infantil e o trabalho forçado, o equivalente a 100% dos contratos assinados durante o ano. Dos 148 contratos de prestação de serviço, 57 têm a cláusula de RS mencionando sobre o trabalho infantil, destes 35 já mencionando o trabalho forçado.

A Cooperativa ainda conta com o cadastro para Fornecedores Online, neste há questões de Responsabilidade Social, a serem consideradas na seleção dos fornecedores.

Em 2011 as áreas de Responsabilidade Social, Central de Suprimentos e Sistema de Gestão Integrada, revisaram as ações elencadas no Projeto de Desenvolvimento de Fornecedores, definindo um estudo por bloco de fornecedores, avaliando produtos e serviços fornecidos, impactos para a cooperativa e a partir da finalização deste estudo no ano de 2012 serão desenvolvidas ações por segmentos de fornecedores. O primeiro bloco de fornecedores em que serão realizadas as visitas de qualificação será os fornecedores de serviços críticos das unidades assistenciais próprias (lavanderia, hemoterapia, entre ou-



tros). Também está em estudo a implantação do Projeto de Qualificação dos Prestadores de Serviços encaminhado pela ANS.



## Projeto de Inclusão Produtiva – Coopergips

GRI: EC9, SO1

O Projeto de Inclusão Produtiva – Coopergips, iniciou em setembro de 2009, COOPERGIPS - Cooperativa de Economia Solidária de Blumenau. O objetivo é auxiliar no desenvolvimento e organização do pequeno fornecedor, contribuindo de forma significativa para inclusão social, através da geração de trabalho e renda, com a prestação de serviço de confecção de produtos de hotelaria hospitalar descartável. O projeto atende diretamente às costureiras cooperadas do Núcleo Garcia, e indiretamente às cooperadas dos Núcleos Velha Grande, as quais confeccionam produtos de artesanato.

O grande marco de 2011 foi a inauguração da nova Sala de trabalho da Coopergips - núcleo Garcia, com instalações focadas na confecção de materiais de Hotelaria Hospitalar, situada no CRAS – Centro de Referência de Assistência Social, do bairro Garcia, realizada no dia 25 de janeiro, com a presença de 63 participantes entre cooperadas, Unimed, Prefeitura e convidados. Para o espaço a Unimed de Blumenau auxiliou na compra de materiais para reforma, no valor de R\$ 11.781,00 (investidos em 2010).



**Nova sala Coopergips Núcleo Garcia**

A partir desta inauguração foram realizadas reuniões entre Unimed, COOPERGIPS e Semascri – Secretaria Municipal de Assistência Social da Criança e do Adolescente, para auxiliar as cooperadas no processo de autosustentabilidade da Cooperativa, incentivando-as a gerarem seu próprio negócio, visto que até então a Unimed realizava a compra de matéria prima para a confecção dos produtos de hotelaria hospitalar descartável, pagamento da mão-de-obra dos serviços de confecção e realização da logística de transporte dos produtos.

Sendo assim, a partir de meados do segundo semestre de 2011, a COOPERGIPS passou a fornecer seus produtos acabados para a Unimed, fato que auxiliou para que também ampliassem sua cartela de clientes. Hoje a COOPERGIPS fornece para aproximadamente mais 03 clientes, entre clínicas e consultórios.

Em 2011, ainda foram realizadas duas Capacitações pela Unimed Blumenau, uma no dia 30 de junho sobre qualidade e dobras na confecção e técnica de lavagem das mãos, com 13 participantes (Cooperadas da COOPERGIPS) e



**Inauguração da nova sala Coopergips Núcleo Garcia**



**GRI: EC9, SOI**



**Cooperadas da Coopergibs Núcleo Garcia em momento de Capacitação**

outra no dia 13 de julho sobre estoque e formação de preços com 08 participantes (líderes da COOPERGIPS e Semascri).

Para encerramento do ano foi promovida, no dia 23 de novembro, uma Tarde Cultural, a qual contou com um tour cultural no Teatro Carlos Gomes, apresentações artísticas e exposição de artes plásticas, com 24 participantes entre COOPERGIPS, Funcionários, Parceiros e Convidados.

O Projeto é realizado em parceria com a Prefeitura de Blumenau, através da Semascri – Secretaria Municipal da Assistência Social da Criança e do Adolescente e Direcon Contabilidade. Em 2011, foram investidos no Projeto, pela Unimed de Blumenau, R\$ 13.916,77, beneficiando cerca de 20 mulheres cooperadas.



**Entrega de brinde comemorativo ao Dia da Mulher**



**Confraternização de final de ano - Tarde Cultural**



# Desempenho Social

GRI: SO1

Preocupação da Unimed Blumenau com a promoção da saúde e qualidade de vida é constante e determina a elaboração, implementação e desenvolvimento de projetos e programas de saúde, educação e responsabilidade social, voltados aos seus Stakeholders.

## Programas de prevenção e promoção da saúde para beneficiários da Unimed Blumenau

Proporcionar soluções em saúde aos beneficiários é um dos grandes objetivos da Cooperativa. Prestar uma assistência integral à sua saúde dentro de uma adequada relação custo-benefício obtendo-se qualidade a custos compatíveis.

Programas e campanhas desenvolvidas:

### • Programa Prevenção ao Câncer de Mama:

O Programa de Prevenção ao Câncer de Mama visa detectar precocemente o câncer de mama, iniciando o tratamento o mais rápido possível. Quando a detecção é feita precocemente (Estágio I e II), existe grande possibilidade de tratamento sem retirada da mama e resultados de cura de até 75% dos casos. No Brasil as taxas de mortalidade continuam elevadas, especialmente devido ao diagnóstico tardio. Os objetivos do programa são: identificar precocemente o câncer de mama, iniciando o tratamento imediatamente após diagnóstico; reduzir custos assistenciais relacionados ao tratamento do câncer com identificação tardia; e estabelecer uma prática assistencial de qualidade e custo adequado. Desta forma, o Programa é realizado através do

acompanhamento das mamografias realizadas e/ou das mulheres em idade de realizar o exame que ainda não o fizeram, neste caso, funcionários da Unimed entram em contato com a cliente para que efetue seu exame, sem despesas adicionais. A partir do trabalho realizado pelo Rastramento Mamográfico, surgiu o Grupo de Amigas do Laço Rosa, com o objetivo de reunir mensalmente as beneficiárias do Programa que apresentaram câncer de mama. Os encontros oferecem suporte terapêutico, enquanto permitem que as participantes troquem experiências comuns entre elas. A mediação do grupo está sob responsabilidade de um profissional da psicologia. O total de participantes em 2011 foi de 45 mulheres.







GRI: SO1

### • Curso de Gestante:

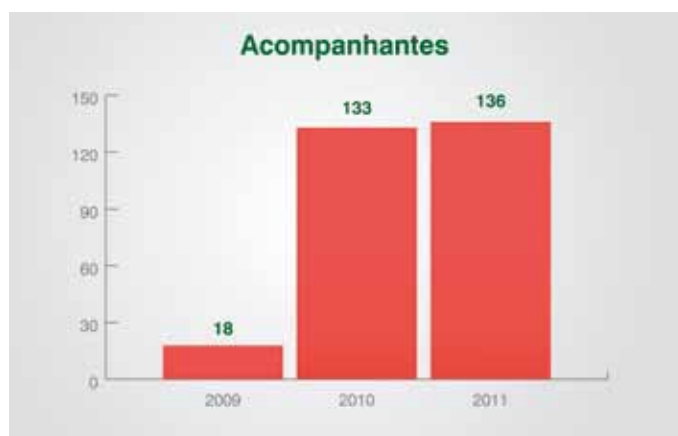
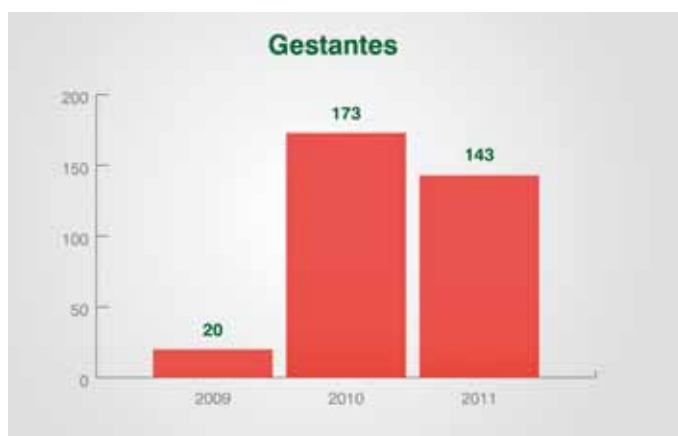
Para a Organização Mundial de Saúde (OMS), o índice razoável de cesáreas é de 15% dos nascimentos, mas 43% dos brasileiros vêm ao mundo por esse método (80% na rede particular). Há consenso de que o parto normal é menos arriscado para a mãe e o bebê do que uma cesárea, recomendada só quando há complicações, palavra do Ministério da Saúde e até da Federação Brasileira das Associações de Ginecologia e Obstetria. A fim de incentivar a mulher ao parto normal e prestar outros esclarecimentos, a Unimed Blumenau proporciona o curso para gestantes.

O curso de gestantes tem por objetivos: esclarecer

dúvidas dos pais no decorrer do temas; estimular ao parto normal; proporcionar maior segurança no cuidado com o recém-nascido; e incentivar o aleitamento materno.

O curso é realizado em 4 encontros, aos sábados, no período vespertino, reunindo obstetras, pediatras, anesthesiologistas, enfermeiras, gestantes e acompanhantes. A programação conta com apresentações em vídeo, aulas teóricas e práticas, abordando os seguintes temas: a gestação; o parto e a analgesia; amamentação; e o recém-nascido.

Em 2011 foram realizados 08 cursos, com 143 gestantes e 136 acompanhantes, totalizando em 279 participantes.





GRI: SO1

### • Gerenciamento de Beneficiários Fragilizados:

A estrutura etária das operadoras de saúde no Brasil reflete as alterações demográficas vivenciadas no país onde, segundo o IBGE, o país continuará galgando anos na vida média de sua população. Isto justifica os investimentos para a implementação de ações de saúde efetivas, voltadas para a população portadora de condições crônicas, com necessidades clínicas aumentadas e que apresentam elevados gastos em saúde. A população idosa caracteriza grande parte desse público, uma vez que

se apresenta como portadora de sequelas de condições crônicas e com impacto em maior utilização e serviços de saúde e elevação dos custos, caso as condições não sejam identificadas e tratadas previamente.

Seu objetivo: estabelecer uma prática assistencial de qualidade e custo adequado, com estímulo à promoção, prevenção e recuperação da saúde direcionada à população portadora de condições crônicas e necessidades clínicas aumentadas.



### • Programa Sob Medida:

O Programa Sob Medida é destinado a pacientes com sobrepeso e obesidade Grau I, sem comorbidades. O programa conta com 4 profissionais (médico, psicólogo, nutricionista e educador físico). Realizam-se encontros men-

sais que visam orientar os participantes sobre riscos da obesidade e realizar o acompanhamento de medidas corporais (peso, altura, IMC, relação cintura/quadril). O programa iniciou em novembro de 2011 com 20 inscritos.

### • SAD - Serviço de Atendimento Domiciliar:

Serviço que envolve ações de promoção à saúde, prevenção, tratamento de doenças e reabilitação desenvolvidas em domicílio. O tratamento deve ser solicitado pelo médico assistente através de um formulário específico. A ação realizada no domicílio, por seu ca-

ráter interdisciplinar, garante ao paciente um atendimento integral, com visitas médicas, de enfermagem, complementadas pela visita de outros profissionais, conforme necessário, como fisioterapeutas, terapeutas ocupacionais, fonoaudiólogos e nutricionistas. Assim,

são feitas todas as avaliações necessárias, dadas as orientações compatíveis e oferecida a atenção terapêutica adequada.

Os procedimentos realizados neste Serviço são os listados: Administração de medicamentos, conforme prescrição médica, até 4x/dia; Realização de curativos diários com uso de dispositivos especiais em pacientes acamados ou que necessitem de repouso; Passagem/troca de sondas; Oxigenioterapia por

• **Semana da SIPAT realizada anualmente:**

No ano de 2011, os temas trabalhados foram: teatro para sensibilização e dinâmica; sensibilização com orientações sobre doenças sexualmente transmissíveis e AIDS; Palestra de qualidade de vida; Palestra com psicóloga "Como lidar com as mudanças"; Orientação Básica de Combate a Incêndios, exposição de equipamentos de Combate a Incêndios; palestra sobre acidente com Perfuro Cortante - o que fazer em caso de acidente e a importância do esquema vacinal/ entrega da cartilha de Acidente com Perfuro Cortante, orientação odontológica, prevenção acidentes e doen-

• **Campanha de Prevenção à Influenza H1N1 com vacinação**, a qual beneficiou 951 pessoas, sendo 335 funcionários, 179 cooperados e 443 dependentes.

## Unimed Presente na Comunidade



30 dias; Punção subcutânea para hipodermólise e; Disponibilização de equipamentos (nebulizador, aspirador) por 30 dias.

Poderão ser admitidos no SAD os beneficiários da Unimed Blumenau e de outras UnimedS através do Intercâmbio e pacientes particulares, desde que possuam autorização expressa para o início da prestação do serviço (mínimo 72h).

Em 2011 foram atendidos aproximadamente 576 pacientes.

ças do trabalho, orientações de ergonomia, atividades e importância do Hemosc, apresentação de paródias compostas pelas equipes da gincana. Contagem da Pontuação da Gincana: Campanha de prevenção a AIDS, Campanha de vacinação, ginástica laboral, prevenção da obesidade com medição de IMC e orientação nutricional, exames para diabetes, teste para nível de stress.

Todos os colaboradores podem participar; caso seja identificada alguma situação que necessite de atendimento especializado é realizado o devido encaminhamento e acompanhamento através de reuniões.

Pensar em Responsabilidade Social é atuar em prol tripé da sustentabilidade, ou seja, os eixos: econômico, ambiental e social. Por isso a Unimed Blumenau tem olhar atento à comunidade na qual está inserida, e desta forma visa desenvolver projetos e programas que promovam a qualidade de vida, prevenção de acidentes e o desenvolvimento local.

Em 2011 foram realizados os seguintes projetos e ações:



- Projeto Unimed Vida;

## Projeto Unimed Vida

A forma como vivemos reflete diretamente na qualidade da vida que vamos ter. Neste sentido, questões como hábitos saudáveis, cuidados com a saúde física e mental, com o meio ambiente e a prevenção de acidentes são questões fundamentais a serem consideradas.

O Projeto Unimed Vida proporciona aos alunos aprendizagens significativas, que ultrapassem os muros da escola e que façam parte da rotina familiar e da comunidade na qual estão inseridos, com uma postura investigativa e curiosa frente aos fatos, desafiando-os a construir conceitos sobre qualidade de vida e sustentabilidade e a refletir sobre a importância de suas escolhas para uma vida mais longa, saudável e feliz.

O Projeto atendeu em 2011, 39 escolas públicas de ensino fundamental (Municipais e Estaduais) de Blumenau, totalizando 27.000 alunos e 2.000 professores. Os temas trabalhados foram: Qualidade de Vida, Alimentação Saudável, Atividade Física, Lazer, Educação Ambiental, Drogas, Sexualidade, Cidadania e Prevenção de Acidentes.

Para o desenvolvimento destas temáticas foram realizadas capacitações para os professores, e capacitações para a Comissão de Saúde (grupo de alunos, professores, funcionários e pais que atuam na prevenção de acidentes na escola, incluindo treinamento de combate a incêndio com o corpo de bombeiros), debates sobre alimentação com pediatras cooperados e nutricionistas para alunos do 3º ano, debate de Sexualidade com ginecologistas cooperados e psicólogas, visitas de análise de segurança

da edificação, orientação e supervisão de dois Planos de Abandono simultâneos em todas as escolas do projeto, sendo o primeiro com enfoque em incêndio e o segundo em desastres naturais, visitas de acompanhamento pedagógico (uma visita a cada escola), Feiras Escolares, Simpósio Qualidade de Vida no Teatro Carlos Gomes (palestra para professores e mostra dos trabalhos desenvolvidos nas escolas).

As escolas participantes ainda receberam o atendimento do SOS Unimed e premiações de acordo com a participação nas atividades propostas (ar-condicionado, máquina fotográfica, jogos de tabuleiro, entre outros).

Acompanhe previstas para 2012:

- Processo de inscrição;
- Regulamento do Projeto Unimed Vida;
- Ampliação dos temas: Prevenção de acidentes, adolescência e sexualidade, Alimentação Saudável, Consumo consciente, ODMs;
- Hotsite e blog;
- Debates sobre Adolescência e Sexualidade para alunos de 7º e 8º ano;
- Palestras para pais em todas as escolas do projeto sobre o tema: "Os dilemas do processo educativo;
- Plano de abandono das edificações com enfoque em incêndio;
- Feiras escolares individualizadas;
- Simpósio "Unimed Vida."

### Saiba mais:

Site do Projeto: [www.unimedblumenau.com.br/unimedvida](http://www.unimedblumenau.com.br/unimedvida)

Blog do Projeto: [www.unimed.com.br/blog/projetounimedvida](http://www.unimed.com.br/blog/projetounimedvida)

Depoimentos sobre o Projeto:



- Projeto Esporte Comunitário;

### Projeto Esporte Comunitário

A Unimed Blumenau/Instituto Unimed Santa Catarina - Filial Blumenau, considera fundamental apoiar o esporte, melhorando a qualidade

de vida e a formação da cidadania de crianças e adolescentes, tendo em vista o esporte como veículo de transformação social. Com a prática esportiva, os jovens se distanciam das drogas e

do crime, tendo a oportunidade de alcançar o sucesso e melhorar suas condições de vida. O Projeto Esporte Comunitário tem como objetivo promover a saúde e contribuir com a formação dos alunos, através de seu envolvimento com uma modalidade esportiva, buscando sensibilizar as crianças e adolescentes quanto aos aspectos de cidadania, disciplina, educação, higiene, socialização, trabalho em equipe, liderança e comunicação, incluindo a família em todo o contexto.

Realizado em parceria com a FMD - Fundação Municipal de Desportos de Blumenau (07 polos de atletismo e 01 polo de xadrez), Salto do Norte Esporte Clube, Grêmio Esporte Clube Itoupavazinha (escolinhas de futebol), o projeto atendeu em 2011 aproximadamente 500 crianças e adolescentes, disponibilizando: materiais esportivos, palestra para alunos sobre Drogas e Bullying, palestra para os pais sobre a Importância da Prática esportiva e Alimentação Saudável, além de oferecer um lanche de confraternização para cada polo esportivo. Em 2011, o Projeto contou com o apoio do PNUD/ Caixa Econômica Federal através de uma verba no valor de R\$ 21.071,50 destinados à compra de materiais esportivos e palestras para os polos de atletismo, situados na EBM Henrique Alfarth, EBM Paulina Wagner, EBM Gal. Lucio Esteves, EEB João Durval Muller, EBM Leoberto Leal, EBM Pedro I e CSU Fortaleza, e polo de xadrez da EBM Profº Fernando Ostermann.

Depoimentos sobre o Projeto:

Marize conta que Roger, aos 11 anos e com 1,50m e 54 quilos, estava acima do peso ideal e com os exames de colesterol e triglicérides bastante alterados. A oportunidade de unir o útil ao agradável veio com a escolinha de fu-

tebol. "Passar a frequentar a escolinha foi o primeiro passo", elogia Marize. Outra boa surpresa foram as palestras do programa com pais. "As palestras são muito interessantes e trazem os ensinamentos para o dia a dia, mostrando que é fácil ter uma alimentação mais saudável", garante Marize. Em oito meses, os exames de Roger acusaram a mudança: peso, colesterol e triglicérides agora estão sob controle. "Na hora de escolher entre um refrigerante e um suco ou água, por exemplo, cito o que foi dito nas palestras e ele compreende que o bom desempenho no futebol depende dos alimentos que consome, o que torna a escolha mais fácil e saudável", comemora a mãe, agradecida pela contribuição do projeto à educação do filho. "Graças a ele, nossa vida mudou para melhor", conclui.





- Espaço Saúde no Parque Ramiro Ruediger

Academia ao ar livre, com auxílio de dois monitores, um no horário das 7h às 9h e o outro das 17h30min às 19h30min, para orientação quanto ao uso adequado dos aparelhos e outras informações. Utilizam o espaço cerca de 5.000 pessoas por mês.



- Espaço Saúde na Comemoração dos 40 Anos Unimed:

Realização de ações em saúde aos colaboradores, cooperados, beneficiários e comunidade, nas várias Unidades da Unimed Blumenau. Foram realizadas as seguintes ações: medida da pressão arterial, peso, cálculo do IMC, relação cintura/quadril e avaliação do risco para doenças cardíacas.





GRI: SO1

- Apoio à Campanha Outubro Rosa

Parceria com a Rede Feminina de Combate ao Câncer, com ações de educação e conscientização sobre a importância da prevenção de agravos à saúde, através da realização de exame mamográfico que detecte a doença em sua fase inicial. Foi montado uma tenda no Parque Ramiro e foram distribuídos folders sobre o programa de rastreamento mamográfico e orientações sobre alimentação saudável.



- Apoio à Campanha de Conscientização - Combate à AIDS:

Ações educativas objetivando a conscientização dos colaboradores, beneficiários e comunidade quanto à importância do combate à AIDS. O CEPAS/SAS contribui nesta campanha com a entrega de folders sobre DST e orientações sobre qualidade de vida.

- Divulgação de através de cartazes, blog interno e e-mail, das seguintes campanhas:

Psoríase, Contra o Sarampo e Poliomelite, Amamentação Materna, Higienização das Mãos, Vacinação contra a Gripe e Dia Mundial da Saúde.

- Palestras diversas e ações educativas com os seguintes:

Conscientização do combate à AIDS; importância da doação de sangue; mudança de hábitos para promoção da saúde (SIPAT); palestra sobre gestação, parto, amamentação e cuidados com o recém-nascido; sendo alcançadas um total de 376 pessoas.

## Sensibilização dos Funcionários e Cooperados

GRI: SO1

O desempenho social da Unimed Blumenau pode ser percebido não apenas em ações externas, mas em programas e ações desenvolvidos internamente, tendo em vista que funcionários e cooperados são personagens fundamentais para o desenvolvimento, crescimento e fortalecimento da Cooperativa. Em 2011, foram desenvolvidos os seguintes programas e ações:

- Programa de Voluntariado:

### Programa de Voluntariado

Preocupada com o meio ao qual está inserida, buscando compreender e acompanhar as questões

sociais e problemas da atualidade, tais como: desigualdade social, degradação ambiental, instituições



com baixo poder aquisitivo, pessoas hospitalizadas, necessidades da área da saúde, entre outros, a Unimed de Blumenau também desenvolve ações de voluntariado com seus funcionários.

Em 2011 foram realizadas as seguintes ações:

- 02 Campanhas de Doação de Sangue, uma realizada nos dias 30 e 31 de março e 07 de abril, a qual contou com a participação de 61 funcionários, e outra realizada nos dias 09, 10 e 16 de novembro, contando com a participação de 31 funcionários e 03 cooperados;
- Campanha do Agasalho, realizada de 13 a 17 de março, entre funcionários e cooperados da Unimed Blumenau. O material arrecadado foi entre-

gue à AMUB - Associação da Mulher Unimediana, que realizou a entrega à SEMASCRI - Secretaria Municipal da Assistência Social da Criança e do Adolescente de Blumenau;

- Visita de benchmarking à Embraco, no dia 1º de setembro pelos setores de Responsabilidade Social, Gestão de Pessoas e Central de Suprimentos;
- Campanha Solidária às Vítimas da Enchente de 08 de setembro, realizada de 22 a 28 de setembro, com arrecadação de alimentos não perecíveis. O material arrecadado foi entregue à SEMASCRI - Secretaria Municipal da Assistência Social da Criança e do Adolescente de Blumenau.



- Programa Consumo Consciente:

**Conheça o Programa na página 46.**

- Programa de Inclusão Social:

Contempla pessoas com deficiências ou redução da mobilidade, com o objetivo de contribuir com a inclusão social através do desenvolvimento profissional e pessoal contratação de deficientes, sensibilizando funcionários das mais diversas áreas e níveis hierárquicos da empresa, buscando a integração e o respeito, desta forma as lideranças recebem orientações quanto à recepção, treinamento

e adaptação dos deficientes nas áreas. Para acompanhamento, são realizadas entrevistas individuais e visitas domiciliares quando necessário, com parceria de assistente social da Prefeitura, Secretaria da Saúde, AMUB (Associação da Mulher Unimediana de Blumenau) e Setor de Responsabilidade Social, também é realizado o direcionamento de perfil dos profissionais contemplados pelo Programa.

- Programa Jovem Aprendiz:

Voltado aos jovens aprendizes que trabalham na cooperativa, com idade de 14 a 18 anos, que cursam regularmente o ensino fundamental (de 5ª a 8ª série), médio e técnico (ensino médio profissionalizante) e que estejam participando do programa de aprendizagem da Pró-Família. O Programa busca possibilitar a inserção de adolescentes no mercado de trabalho, estimulando o desenvolvimento de valores éticos e profissionais, trabalhando a auto-estima do adolescente. Desta forma são realizadas entrevistas individuais, encaminhamentos para consultas médicas, equipe multidisciplinar, encontros, roda de conversas para discutir o papel na sociedade, palestra com o COMEN, trabalho em equipe e dúvidas gerais sobre a adolescência. Paralelo é realizado o acompanhamento do boletim escolar. O Programa conta quando necessário com acompanhamento de assistente social de entidades relacionadas, COMEN e coordenadores pedagógicos da Pró-Família e Es-

colas. Pelo 2º ano consecutivo recebemos da Pró – Família o Selo de Empresa Amiga do Adolescente Aprendiz.



• Política de Auxílio Social:

Aplica-se aos funcionários com alguma deficiência física, mental ou auditiva que tenham necessidade de próteses, filhos de funcionários com alguma deficiência física, mental ou auditiva que tenham necessidade de ampliação do tempo do auxílio creche/escola, não ultrapassando a idade de 10 anos. Colaboradores acometidos por alguma situação emergencial que abrange situações de catástrofes/desastres naturais, O Comitê

de Gestão de Auxílio Assistencial é composto por: um representante do Setor de Gestão de Pessoas, um representante do Setor de Responsabilidade Social e um Diretor de Gestão. O Comitê tem como atribuição a avaliação final das concessões de auxílio. No ano de 2011, foram auxiliadas 14 pessoas, sendo 13 auxílios para móveis e materiais devido a catástrofes/desastres naturais e 1 ampliação do tempo de auxílio creche/escola.

• Apoio à AMUB – Associação da Mulher Unimediana:

A AMUB – Associação da Mulher Unimediana de Blumenau é uma associação que promove o voluntariado. Participam desta cooperadas, funcionários, esposas de cooperados, médicas e demais interessadas. Seu objetivo é realizar ações sociais, que visem o bem estar da comunidade blumenauense. A Unimed Blumenau, além de divulgar suas ações e datas de reuniões aos cooperados e funcionários, oportuniza a estes colaborar com a AMUB, apadrinhando a associação, ou seja, aquele que tiver interesse pode contribuir mensalmente com a AMUB, com o valor desejado, e descontado na folha de pagamento. A Cooperativa contribui mensalmente com doação em espécie para a Associação.

Ações desenvolvidas pela AMUB em 2011:

- Pagamento mensal de professora, referente aulas de xadrez na creche Santa Terezinha;
- Bazares com peças de roupas doadas por

empresas têxteis da região, com valores especiais para colaboradores da Unimed;

- Doação de roupas infantis recebidas de empresas têxteis da região para a Pediatria do Hospital Beatriz Ramos de Indaial, Pediatria do Hospital Santo Antônio de Blumenau e Creche Rio dos Cedros.

- Doações de materiais recebidos de doações e/ou adquiridos para auxiliar funcionários e comunidade em situação de vulnerabilidade social e/ou vítimas de catástrofes;

- Doações de materiais recebidos de cooperados à instituições educacionais;

- Doação de roupas usadas advindas da Campanha do Agasalho, realizada por funcionários da Unimed Blumenau, em campanha de voluntariado, para a SEMASCRI;

- Doação de 50 kits de higiene pessoal para asilos de Blumenau, arrecadados durante Feijoada para funcionários, realizada pela AFUB – Associação de Funcionários

da Unimed de Blumenau;

- Realização de café de confraternização em dois asilos da cidade, beneficiando 51 idosos;
- Doação de uniformes para instituição pública;
- Doação de 37 kits de higiene pessoal para a SEMASCRI - Secretaria Municipal da Assistência Social da Criança e do Adolescente de Blumenau, para distribuição nos abrigos destinados aos desabrigados da Enchente;
- Doação de 04 cestas básicas para a SEMASCRI - SEMASCRI - Secretaria Municipal da Assistência Social da Criança e do Adolescente de Blumenau referente a enchentes ocorridas em 08 e 09 de setembro;
- Auxílio ao Abrigo Nossa Casa II: 02 consultas médicas, psicóloga semanalmente, reforma de casa e móveis, doação de roupas recebidas de empresas têxteis, kits de higiene e beleza, 06 armários metálicos, 01 Nintendo Wii – recebido como doação de um cooperado;
- Lanche para o Dia das Crianças, realizado na Unimed Blumenau.
- Ceia e entrega de presentes de Natal, realizada no Abrigo Nossa Casa II.



ASSOCIAÇÃO  
DA **MULHER**  
UNIMEDIANA



• Apoio à AFUB - Associação dos Funcionários da Unimed Blumenau:

GRI: SO1

Com o intuito de promover a integração, momentos de lazer e atividades físicas entre os funcionários da Unimed Blumenau, a Cooperativa conta com a Associação dos Funcionários, organizada sob uma Diretoria que reúne-se nas instalações da Unimed periodicamente para organização e elaboração de eventos e atividades diferenciadas referentes a datas comemorativas.

Para a realização de eventos a Associação conta com a contribuição financeira da Unimed e dos participantes nas ações.

Em 2011 a AFUB promoveu:

- Feijoada de Integração e eleição da nova Diretoria da AFUB, onde a entrada era um material de higiene pessoal por funcionário. O material arrecadado foi doado juntamente com a AMUB a asilos da cidade em formatos de kits. Participaram do evento 426 pessoas entre funcionários, familiares e cooperados;

- Festa de Final de Ano dos funcionários da Unimed Blumenau, onde a entrada foi 1kg de alimento não perecível. O material arrecadado foi distribuído para 3 Asilos de Blumenau. Participaram do evento aproximadamente 450 pessoas;

- Compra, organização e distribuição de brindes de final de ano para os funcionários da Cooperativa.

Como desafio para 2012 a Associação será responsável pela organização do 3º JUSC - Jogos das Unimeds de Santa Catarina, e da equipe participante dos jogos da Unimed, tendo em vista que nos últimos jogos, realizado em Joinville em 2010, a Unimed Blumenau ficou em 1º Lugar na classificação geral.



## Contribuindo com as políticas públicas

GRI: SO5

Para a Unimed é fundamental aproximar-se cada vez mais de Conselhos e Instituições locais, contribuindo com as políticas públicas, isto porque

compreende que uma sociedade participativa proporciona o desenvolvimento local, trazendo desta forma bons frutos a comunidade, o cres-



cimento das empresas e o seu próprio fortalecimento no mercado.

Desta forma, a partir de 2011, passou a integrar o COMSEA - Conselho Municipal de Segurança

## Governo e Sociedade

Para a Unimed Blumenau, a parceria com o poder público, proporciona o fortalecimento das ações e projetos desenvolvidos, tendo em vista que trabalhando juntos pelo desenvolvimento, mais benefícios a comunidade receberá.

Desta forma, a Cooperativa tem parceria em algumas campanhas realizadas pelo poder público, tendo como foco a segurança no trânsito, prevenção e qualidade de vida.

### Projetos e Parcerias realizados em 2011:

**Projeto Unimed Vida: SEMED** - Secretaria Municipal de Educação, GERED - Gerência regional de Ensino, 3º Batalhão de Bombeiros Militares de Santa Catarina, Defesa Civil, FAEMA - Fundação Municipal do Meio Ambiente, Escola Pública de Trânsito, COMEN - Conselho Municipal de Entorpecentes.

**Projeto Esporte Comunitário:** Instituto Unimed

Alimentar e Nutricional e o CONCBLU - Conselho da Cidade de Blumenau, neste último como membro titular representando o segmento da área da saúde.

GRI: SO5

Santa Catarina - Filial Blumenau, FMD - Fundação Municipal dos Desportos de Blumenau, Grêmio Esporte Clube Itoupavazinha e Salto do Norte Esporte Clube.

**Projeto de Inclusão Produtiva** – Coopergips: Prefeitura de Blumenau, SEMASCRI - Secretaria Municipal da Assistência Social da Criança e do Adolescente, Direcon Contabilidade.

Programa Consumo Consciente: FAEMA - Fundação Municipal do Meio Ambiente, Escola de Trânsito.

**Programa de Voluntariado: AFUB** - Associação dos Funcionários da Unimed Blumenau, AMUB - Associação da Mulher Unimediana de Blumenau, HEMOSC de Blumenau - Centro de Hematologia e Hemoterapia de Santa Catarina.

**Espaço Saúde:** Prefeitura de Blumenau, Fundação Municipal de Desportos de Blumenau - FMD.

## Debatendo e implantando ações de RS Corporativa

GRI: SO5

Atualmente a Cooperativa participa do Núcleo de Responsabilidade Social da Acib – Associação Comercial e Industrial de Blumenau, discutindo sobre temas transversais, com a preocupação de compreender e trocar experiências socialmente responsáveis com os demais participantes. Sendo que em 2011 assumiu como Coordenadora do grupo a Gerente de Responsabilidade Social da Unimed Blumenau, Jeane Regina Tomaz Pinheiro.



**Participação no Café de Ideias realizado pela Acib, sobre Valores Governança e Transparência**



# Comunicação

## Revista Unimed

Bimestralmente a Unimed Blumenau distribui, gratuitamente aos seus clientes, a Revista Unimed. A revista é uma publicação voltada para a divulgação de informações e conceitos que visam à promoção da qualidade de vida.

Com entrevistas e matérias especiais sobre saúde, medicina, nutrição e terapias a Revista Unimed é mais que um canal de comunicação da Unimed Blumenau com seus clientes, é uma oportunidade de auxiliá-los na busca de uma vida melhor!



## Unimed Blumenau Online

E-mail marketing voltado a clientes e interessados a receberem notícias da Cooperativa. São divulgados eventos, novidades da Unimed de Blumenau, matérias de destaque da Revista Unimed e informações importantes à comunidade.

## Unidoutor

Jornal informativo mensal exclusivo para os médicos cooperados, com informações da Cooperativa, entrevistas e demais assuntos relacionados a atividade médica. O Unidoutor é um canal de comunicação estratégico da Cooperativa, propiciando também integração do cooperado com a Unimed.

## Murais

Cada unidade conta com um mural interno exclusivo para funcionários. São disponibilizadas informações atualizadas regularmente, sendo estas referentes a Cooperativa, Gestão de Pessoas, SGI, particularidade das Unidades, cursos, notícias e outras de acordo com interesse dos funcionários.



## Uninews / Blog

Informativo diário online para os funcionários da Unimed Blumenau e Unidades próprias (Unidade Centro, Unidade Timbó e Atendimento 24 horas da Vila Nova), contendo notícias sobre as mais variadas atividades da Cooperativa. Em 2010 inovamos e criamos um Blog, interativo que proporciona a participação dos funcionários. Além disso, o funcionário pode acessar informações da Cooperativa de qualquer local, com acesso a internet. O Uninews também contempla os cooperados, sendo enviado três vezes por semana, por e-mail, contendo informações estratégicas, normativas, notícias em geral da Cooperativa, Recursos Próprios e saúde. Em 2010 inovamos e criamos o Blog dos Cooperados.

## Balanco Social

O Balanço Social da Unimed é realizado anualmente, auditado por uma empresa terceirizada, divulgado em jornais de grande circulação da cidade e



região e publicado neste relatório. O Balanço Social busca, de forma transparente, avaliar e multiplicar o exercício da responsabilidade social da Cooperativa.

## Patrocínios Esportivos 2011

- Equipe de Atletismo: Patrocínio à equipe de atletismo da Fundação Municipal de Desporto (FMD) de Blumenau.
- Metropolitano: Patrocínio ao time local.
- Sociedade Desportiva XV de Outubro: Esporte Clube XV de Outubro – Indaial/SC
- Apoio ao Esporte Clube XV de Outubro de Indaial: O recurso auxilia na manutenção dos equipamentos do time.
- Sociedade Esportiva Floresta – Pomerode/SC: Escolinha de futebol que atende em torno de 200 crianças.





## Política de Patrocínio da Unimed Blumenau

- Prioridade para esportes coletivos;
- Prioridade para esportes que permitam todos participar;
- Patrocínios individuais de qualquer modalidade não são aprovados / apoiados;
- Não há apoio para "Esportes de Risco" (Ex: eventos automobilísticos);
- Não patrocinamos médicos cooperados;
- Anualmente é realizada avaliação dos patrocínios / apoios esportivos ativos para verificar a continuidade do patrocínio.

## Site Unimed de Blumenau e suas diversas ferramentas

No site [www.unimedblumenau.com.br](http://www.unimedblumenau.com.br) o cliente Unimed pode consultar todas as informações atualizadas da Cooperativa, além de ter acesso ao Guia Médico, consultar relação de médicos cooperados, clínicas, laboratórios e hospitais, matérias publicadas em todas as

edições da Revista Unimed, o Berçário Virtual, Ouvidoria, ATON – Atendimento Online, Fale Conosco, entre outros serviços. O site é uma ótima ferramenta de comunicação entre Cooperativa x cooperado / Cooperativa x cliente / Cooperativa x comunidade.



## Twitter

Acompanhar as novidades das redes sociais também é interesse da Cooperativa. Através desta ação o diálogo com seus clientes e a comunidade em geral é ampliado e as informações quanto às atividades realizadas divulgadas. Siga a Unimed no Twitter!

## Intranet do Cooperado

Espaço exclusivo para médicos cooperados, no qual são disponibilizadas informações relevantes às atividades diárias, ANS e sobre a própria Cooperativa, entre outras de seu interesse.

## Portal Corporativo

Espaço disponível aos funcionários da Unimed, utilizado para alguns registros da qualidade e divulgação de informações pessoais.

## SMS

Utilizado para agilizar a comunicação entre a Unimed e seus Médicos Cooperados, quando necessário lembrá-los de informações importantes.





# Instituto Unimed Santa Catarina - Filial Blumenau



Criado em 28 de novembro de 2009, o Instituto Unimed Santa Catarina – Filial Blumenau, é uma entidade civil sem fins lucrativos, com personalidade jurídica de direito privado, de caráter educacional, cultural, social, de pesquisa e desenvolvimento na área da saúde e de apoio às diversas manifestações da cidadania, com autonomia administrativa e financeira.

Seu objetivo é consolidar o papel socialmente responsável da Unimed realizando e/ou apoiando ações e projetos nas áreas anteriormente citadas, com foco no desenvolvimento e melhoria da qualidade de vida de seus públicos de relacionamento.

O primeiro projeto a ser desenvolvido pelo Instituto foi o MBA em Liderança e Gestão Organizacional, que iniciou em 2010, e está em fase de avaliação dos trabalhos de conclusão, com 37 participantes.

Sob o eixo Educacional, em 2011, o Instituto ainda desenvolveu o Curso de Extensão em Gestão de Cooperativas e o Curso de Extensão em Responsabilidade Social.

Sob o eixo Social, em 2011, o Instituto desenvolveu juntamente com a Unimed Blumenau o Projeto Esporte Comunitário, o qual em 2010, teve sua inscrição aprovada em Edital do PNUD – Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento/Caixa Econômica Federal. Para aprimorar o conhecimento dos envolvidos nas atividades do instituto também foi realizada uma visita técnica no Instituto Unimed Belo Horizonte para conhecer a Captação de Recurso através de Leis de Incentivo Fiscal.

Em 2012, o instituto terá grandes desafios, sendo eles a execução do Projeto Unimed Vida e a captação de recursos pelo IR, Editais e outros.





# Reconhecimento

GRI: 2.10



INSTITUTO  
**ETHOS**  
DE EMPRESAS E RESPONSABILIDADE SOCIAL.

Filiada ao Instituto Ethos de Responsabilidade Social desde janeiro/2003.

Certificada com ISO 9001:2000 em 2002, re-certificada em 2005 e 2008, ano em que também houve evolução para a nova versão da ABNT NBR ISO 9001:2008. Em 2011 a Unimed Blumenau foi re-certificada.



Selo de Responsabilidade Social concedido pela Unimed do Brasil/ entre as três melhores do país (2003, 2004, 2005, 2006, 2007, 2008 e 2009). Em 2008, 2009, 2010 e 2011 foi a 1ª colocada, como a instituição mais bem pontuada no Selo.



Certificada pela ABNT NBR 16001:2004 em 2007 - Sistema de Gestão em Responsabilidade Social, e re-certificada em 2009. Em 2011 obteve a manutenção da Certificação.



**Hospital Unimed Blumenau – Unidade Centro – 1ª do País a receber certificação Diamante da 3M.**



GRI: 2.10



**Editora/ Revista Expressão- Certificado Gestão de Excelência em Gestão Sustentável**



**Mais um Selo de Responsabilidade Social concedido pela Unimed do Brasil/ entre as três melhores do país (2003, 2004, 2005, 2006, 2007, 2008 e 2009). Em 2008, 2009, 2010 e 2011 foi a 1ª colocada, como a instituição mais bem pontuada no Selo**



**Certificação da Responsabilidade Social da Assembleia Legislativa SC (ALESC) 2011**



**Top of Mind (Instituto Mapa) – com 86% de market share no Vale do Itajaí.**



GRI: 2.10



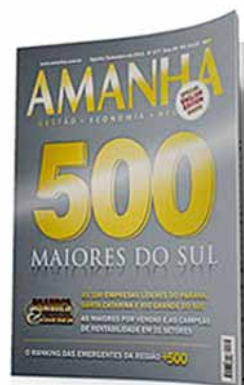
**Menção Especial ao Projeto Unimed Vida conferido pela Unimed Federação Santa Catarina na Convenção Estadual em 2011**



**1º Prêmio Unimed do Brasil – Práticas em Gestão de Pessoas na Categoria "Atração, Remuneração e Carreira" com o Projeto "Construindo Carreiras"**



**1º Prêmio Portal Unimed Brasil 2011 - Blog Uninews da Unimed Blumenau categoria melhor case - canais de comunicação WEB, parte do 7º Prêmio de Comunicação do Sistema Unimed**



**6ª Maior Empresa de Blumenau - Revista Amanhã 2011**



# Notas Explicativas

## **Beneficiário**

É o proponente e seus dependentes aceitos e efetivamente incluídos no plano de saúde.

## **Cliente**

Contratante de outros produtos e serviços (Ex: Utilização do SOS Unimed - Ambulância, atendimento em hospitais da Unimed) não relacionado ao plano de saúde, ou seja, que não está incluído no plano de saúde.

## **Custo Assistencial**

Eventos relacionados a assistência à saúde que tenha cobertura contratual dos beneficiários da operadora. É toda e qualquer utilização pelo beneficiário das coberturas proporcionadas pelo plano, tais como: consultas médicas, exames laboratoriais, hospitalização, terapias, etc.

## **Despesas Administrativas**

Dispêndios que decorrem do esforço desenvolvido pela empresa no sentido de cumprir eficazmente as suas funções administrativas de planejamento, organização e controle.

## **Despesas Operacionais**

São os dispêndios não computados nos custos necessários para a prestação dos serviços da operadora. Estes dispêndios contribuem para a manutenção da atividade operacional da operadora.

## **Operadora**

Conforme o site da ANS (2011) "Operadora é a pessoa jurídica que opera Plano de Assistência à Saúde. Operar planos de saúde significa administrar, comercializar ou disponibilizar planos de saúde".

## **Programa de Certificação em Monitorização de Esterilização 3M**

Criado em 2005 nas categorias Ouro, Prata e Bronze certifica os hospitais brasileiros que atendem as exigências relacionadas às práticas de controle de esterilização e à tecnologia e excelência de produtos utilizados. A análise é baseada nas normas estabelecidas pela ANVISA, MS, (AAMI) Associação para o Avanço da Instrumentação Médica e também pela (AORN) Associação de Enfermeiras de Centros Cirúrgicos e Centrais de Materiais, etc. Dentro do Centro de Materiais e Esterilização (CME), trabalha-se a verificação de todo o ciclo de esterilização, processo que inclui completa orientação aos



responsáveis em relação aos controles adequados. A certificação da 3M representa um padrão de qualidade em biossegurança nos CME dos hospitais avaliados, assegurando que os materiais utilizados foram submetidos a um processo de esterilização controlado.

### **Receita Bruta**

Ingressos/receitas sem considerar os abatimentos, cancelamentos e restituições.

### **Receita Líquida**

Ingressos/receitas já deduzidas dos abatimentos, cancelamentos e restituições.

### **Sinistralidade**

Percentual obtido através da divisão do Custo Assistencial pela Receita Bruta.

### **Tabela Própria**

Usa-se a terminologia Tabela Própria, quando nos referimos a valores especiais para contemplar os diversos tipos de beneficiários. Exemplos:

1. Tabelas para pessoa física – Individual;
  2. Tabelas para pessoas físicas – Familiar 2 a 3 beneficiários;
  3. Tabelas para pessoas físicas – Familiar 4 ou mais beneficiários;
  4. Tabela para pessoa jurídica – de 10 beneficiários;
  5. Tabela para pessoa jurídica – até 30 beneficiários;
  6. Tabelas para pessoa jurídica – Entidade Classistas
- E assim, sucessivamente. Tabela Própria são as destinadas a ter valores diferenciados nas contraprestações pecuniárias, contemplando desta forma os diversos tipos de contratações, podendo ser para Pessoa Física ou para Pessoa Jurídica.





# Expediente

GRI: 3.4.

## Conselho de Administração

Marco Antônio Bramorski  
José Carlos Arenhart  
Fernando Cesar Sanches  
Andreia F De A Souza  
Marco Antônio Cavalcanti  
Jacy Bruns  
Odilon Luiz Ascoli  
Gustavo De Re  
Maura Milano Cucco  
Alfredo Nagel  
Rodrigo Vanzelli  
Tarcisio Lins Arcoverde

## Conselho Fiscal

Irene Wiggers  
Roberto Amorim Moreira  
Alexandre Jose Ferreira  
Rosana C Dos S Fialho Rebellato  
Carlos E S De Castro  
Romualdo Izon Heil

## Comissão de Ética

Carlos Escobar Vasquez  
Edson Pedro Da Silva  
Fernando Cesar Ludwig  
John Edney Dos Santos  
Alfredo Nagel  
Rosana C Dos S Fialho Rebellato

## Comissão Administrativa de Conciliação, Instrução e Julgamento – CACIJ

Luiz Carlos F De Mello  
Marcus Grigato Campos

Cezar Zillig  
Clotar Egon Schroeter  
Luiz Carlos Lins  
Rodrigo Monnerat  
Zadi Francisco Manoel

## Texto, edição e revisão

### Grupo de Trabalho do Relatório GRI:

Alessandra Doering Meinicke  
**Comunicação**  
Bruno Brum da Silva  
**Responsabilidade Social**  
Flávia Regina Moraes Giacomozzi  
**Responsabilidade Social**  
Jeane Regina Tomaz Pinheiro  
**Responsabilidade Social**

## Editor Executivo:

Luiz Mund / Diretor de Gestão e Desenvolvimento.

## Mundi Editora:

## Projeto Gráfico e Diagramação:

Fabio Tateno

## Programação Multimídia:

Rui Rodolfo Stüpp

## Fotos:

Arquivo Unimed e Banco de Imagens.

Para mais informações, críticas ou sugestões sobre o presente relatório, favor encaminhar e-mail para Comunicação da Unimed Blumenau [comunicacao@unimedblumenau.com.br](mailto:comunicacao@unimedblumenau.com.br).





# Documentos e Pareceres

## Documentos

- Carta de Compromisso com o Pacto Global



CD nº 377/2012

Blumenau, 17 de julho de 2012.


Sr. Georg Kell  
Diretor Executivo  
Nações Unidas

Prezado Senhor,

Informamos que a Unimed de Blumenau - Cooperativa de Trabalho Médico apoia os Dez Princípios do Pacto Global, relacionados aos Direitos Humanos, Direitos do Trabalho, Proteção do Meio Ambiente e Combate à Corrupção em todas as suas formas.

Com esta comunicação expressamos nossa intenção de continuar a difundir tais princípios dentro de nossa esfera de influência. Comprometemo-nos em buscar melhorias nos indicadores que se referem aos princípios propostos pelo Pacto Global. Oferecemos, de forma pública e transparente, as informações sobre os progressos novamente no Modelo GRI - Nível C, que encontra-se disponível em nosso site [www.unimedblumenau.com.br](http://www.unimedblumenau.com.br), no link Sustentabilidade, Relatório de Sustentabilidade.

Atenciosamente,

  
Dr. José Carlos Arenhart  
Diretor Vice-Presidente

  
Dr. Fernando César Sanches  
Diretor Superintendente



Unimed de Blumenau  
Cooperativa de Trabalho Médico  
Rua das Missões, 455 cep 89051-900  
Caixa Postal 970 Blumenau SC  
Tel.: (47) 3331 8500 Fax: (47) 3331 8570  
[www.unimedblumenau.com.br](http://www.unimedblumenau.com.br)



- Carta de Adesão ao Programa "Unimed Abraça os ODM";



Blumenau, 16 de novembro de 2010.

#### Termo de Compromisso

A Unimed de Blumenau firma com a Unimed do Brasil este TERMO DE COMPROMISSO, que visa a permanente contribuição com o Programa "Unimed Abraça ODM".

Compete à Unimed Blumenau o alinhamento de seus projetos e ações socioambientais aos Objetivos do Milênio (ODMs), reportar os resultados dos projetos para a Unimed do Brasil e incentivar suas partes interessadas no engajamento desta causa.

Cabe à Unimed do Brasil apoiar e orientar a Unimed Blumenau no desenvolvimento de projetos e ações, consolidar as informações e reportar os resultados ao Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento – PNUD.

  
Unimed do Brasil  
Aucélio Melo de Gusmão  
Diretor de Marketing e Desenvolvimento

  
Unimed Blumenau  
Dr. Jauro Soares  
Presidente



ANS nº 33456-1

Unimed de Blumenau  
Cooperativa de Trabalho Médico  
Rua das Missões, 435 cep 89051-000  
Caixa Postal 970 Blumenau SC  
Tel. (47) 3331 8500 Fax (47) 3331 8570  
www.unimedblumenau.com.br



- Balanço Social;



## **RELATÓRIO DOS AUDITORES INDEPENDENTES SOBRE AS INFORMAÇÕES DE NATUREZA SOCIAL E AMBIENTAL**

Aos Membros do Conselho de Administração, Conselho Fiscal, Diretoria Executiva e Cooperados da **UNIMED BLUMENAU - COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO**  
Blumenau - SC

Em complemento aos nossos exames das demonstrações contábeis da **UNIMED BLUMENAU - COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO**, encerradas em 31 de dezembro de 2.011, efetuamos uma revisão especial nas Informações de Natureza Social e Ambiental, denominadas Balanço Social, referente ao mesmo exercício.

### **Responsabilidade da Administração sobre as Demonstrações contábeis**

A Administração da Entidade é responsável pela elaboração e adequada apresentação do Balanço Social de acordo com as normas do Conselho Federal de Contabilidade, em especial as de nº 1.003/04 e 1.138/08, e pelos controles internos necessários para permitir a elaboração de Informações de Natureza Social e Ambiental, livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro.

### **Responsabilidade dos Auditores Independentes**

Nossa responsabilidade é a de expressar uma opinião sobre o Balanço Social com base em nossa auditoria, conduzida de acordo com as normas brasileiras e internacionais de auditoria. Essas normas requerem o cumprimento de exigências éticas pelos auditores e que a auditoria seja planejada e executada com o objetivo de obter segurança razoável de que o Balanço Social estão livres de distorção relevante.

Uma auditoria envolve a execução de procedimentos selecionados para obtenção de evidência a respeito das informações e das divulgações apresentados no Balanço Social. Nossos exames compreenderam, entre outros procedimentos: (a) entrevistas junto a profissionais da Cooperativa para entendimento dos principais critérios e premissas utilizados na preparação do relatório do Balanço Social; (b) análises de informações de arquivos eletrônicos extraídos dos sistemas de dados da Cooperativa e confronto, em base de amostragem, dessas informações com as informações contidas no relatório do Balanço Social; (c) revisão, em base de amostragem, de contratos, acordos e outros documentos comprobatórios e confronto com as informações contidas no relatório do Balanço Social; (d) análise dos principais processos e fluxos de informações que geraram as informações incluídas no relatório do Balanço Social;

Acreditamos que a evidência de auditoria obtida é suficiente e apropriada para fundamentar



nossa opinião.

As demonstrações contábeis da **UNIMED BLUMENAU - COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO**, relativas ao exercício findo em 31 de dezembro de 2011 foram por nós auditadas com base nas normas de auditoria aplicáveis no Brasil. Nossa auditoria foi efetuada com o objetivo de emitirmos uma opinião sobre as demonstrações contábeis e, como resultado, emitimos o Relatório da Auditoria, com ressalvas, datado de 09 de março de 2.012.

#### **Opinião sobre o Balanço Social**

Em nossa opinião, exceto pelos efeitos das ressalvas constantes no parecer de auditoria das demonstrações contábeis datado de 09 de março de 2.012, as informações constantes no Balanço Social representam adequadamente, em todos os aspectos relevantes, as ações de responsabilidade social e ambiental da **UNIMED BLUMENAU - COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO** em 31 de dezembro de 2011, de acordo com o requerido nas resoluções do Conselho Federal de Contabilidade, em especial as de nº 1.003/04 e 1.138/08.

#### **Outros Assuntos**

O balanço social da Cooperativa para o exercício findo em 31 de dezembro de 2010 foi examinado por nós que emitimos relatório em 19 de abril de 2.011 sem ressalvas, porém observadas as ressalvas contidas na auditoria das demonstrações contábeis.

Nossa opinião não contém ressalva relacionada a esse assunto.

Blumenau – SC, 18 de abril de 2.012.

Prospecta Auditores Associados S/S  
CRC – SC 4487/O-7

Fabiano Durval Gonçalves  
Sócio Responsável Técnico  
Contador - CRC-SC 025.321/O-4



• Auditoria do Balanço Social 2010.

Balanço Social Anual das Cooperativas



**1- Identificação**

Nome da cooperativa: UNIMED BLUMENAU  Saúde

CNPJ: 82624776000147

Tempo de existência: 40 anos

Responsável pelo preenchimento: Régis Campos Mendonça

Atuação da cooperativa:  Local  Regional  Nacional

2 - Indicadores de Corpo Funcional	2011			2010		
	Cooperado(as)	Empregado(as)	Nº Total	Cooperado(as)	Empregado(as)	Nº Total
Nº de pessoas na cooperativa (em 31/12)	604	646	1340	671	516	1287
Nº de admissões durante o período	34	238	272	0	220	220
Nº de saídas e demissões durante o período	11	208	219	9	167	176
Faixa etária dos empregados: Menores de 18 anos	-	17	-	-	24	-
... de 18 a 35 anos	-	423	-	-	405	-
... de 36 a 60 anos	-	203	-	-	184	-
... Maiores de 61 anos	-	3	-	-	3	-
Nº de trabalhadores(as) terceirizados(as)	-	15	-	-	53	-
Nº de pessoas com funções administrativas	51	646	697	61	616	677
Nº de mulheres cooperadas em funções administrativas e/ou diretas	11	-	11	7	-	7
Nº de negros cooperados em funções administrativas e/ou diretas	0	-	-	0	-	0
Escolaridade dos empregados: Não alfabetizados	-	0	-	-	0	-
... Ensino fundamental	-	33	-	-	38	-
... Ensino médio	-	167	-	-	292	-
... Ensino Técnico	-	142	-	-	0	-
... Ensino superior	-	272	-	-	194	-
... Pós-graduação Lato sensu (especialização, MBA)	-	28	-	-	0	-
... Pós-graduação Stricto sensu (mestrado, doutorado)	-	4	-	-	0	-
... Pós-doutorado	-	0	-	-	0	-
... Livre docência	-	0	-	-	0	-
Nº de mulheres que trabalham na cooperativa	183	470	653	152	424	576
% de cargos de chefia ocupados por mulheres	-	69,66%	-	-	63,00%	-
Remuneração média das mulheres	-	1.851,92	-	-	1.476,52	-
Remuneração média dos homens	-	2.349,24	-	-	1.844,82	-
Nº de negros(as) que trabalham na cooperativa	0	7	7	0	2	2
% de cargos de chefia ocupados por negros(as)	-	0,00%	-	-	0,00%	-
Remuneração média dos(as) negros(as)	-	874,81	-	-	727,87	-
Nº de indígenas que trabalham na cooperativa	0	0	0	0	0	0
% de cargos de chefia ocupados por indígenas	-	0,00%	-	-	0,00%	-
Remuneração média dos(as) indígenas	-	0,00	-	-	0,00%	-
Remuneração média dos(as) brancos(as)	-	1.999,60	-	-	1.581,41	-
Nº de pessoas com deficiência/redução mobilidade	0	10	10	0	9	9
<b>3 - Indicadores de organização e gestão</b>	<b>2011</b>			<b>2010</b>		
Procedimento para integralização das quotas-partes	<input checked="" type="checkbox"/>	Desconto de débitos trabalhistas		<input checked="" type="checkbox"/>	Desconto de débitos trabalhistas	
	<input checked="" type="checkbox"/>	Desconto parcelado das retiradas		<input checked="" type="checkbox"/>	Desconto parcelado das retiradas	
	<input checked="" type="checkbox"/>	Outro, desconto parcelado		<input checked="" type="checkbox"/>	Outro, desconto parcelado	
	<input checked="" type="checkbox"/>	Pagto à vista		<input checked="" type="checkbox"/>	Pagto à vista	
	<input checked="" type="checkbox"/>	Sem capital social		<input checked="" type="checkbox"/>	Sem capital social	
Valor da maior produção repassada ao(a) cooperado(a)		59.813,93			49.792,81	
Valor da menor produção repassada ao(a) cooperado(a)		5,38			6,40	
Valor da maior remuneração paga ao(a) administrador(a)		-			-	
Valor da menor remuneração paga ao(a) administrador(a)		-			-	
Valor do maior salário pago ao(a) empregado(a)		14.940,28			15.843,45	
Valor do menor salário pago ao(a) empregado(a)		665,81			323,40	
Destino das sobras	<input checked="" type="checkbox"/>	Aumento de capital		<input checked="" type="checkbox"/>	Aumento de capital	
	<input checked="" type="checkbox"/>	Distribuição entre os(as) cooperados(as)		<input checked="" type="checkbox"/>	Distribuição entre os(as) cooperados(as)	
	<input checked="" type="checkbox"/>	Fundos		<input checked="" type="checkbox"/>	Fundos	
Fundos existentes	<input checked="" type="checkbox"/>	Fundo para educação(RATES)		<input checked="" type="checkbox"/>	Fundo para educação(RATES)	
	<input checked="" type="checkbox"/>	Outro		<input checked="" type="checkbox"/>	Outro	
	<input checked="" type="checkbox"/>	Reserva legal		<input checked="" type="checkbox"/>	Reserva legal	
Quantidade de assembleias realizadas		1			3	
% Frequência média nas assembleias pelo(as) cooperados(as)		70,00%			38,69%	
Decisões submetidas à assembleia	<input checked="" type="checkbox"/>	Admissão, eliminação e exclusão de sócio		<input checked="" type="checkbox"/>	Admissão, eliminação e exclusão de sócio	
	<input checked="" type="checkbox"/>	Destino das sobras ou perdas		<input checked="" type="checkbox"/>	Destino das sobras ou perdas	
	<input checked="" type="checkbox"/>	Investimentos		<input checked="" type="checkbox"/>	Investimentos	
	<input checked="" type="checkbox"/>	Liquidação		<input checked="" type="checkbox"/>	Liquidação	
	<input checked="" type="checkbox"/>	Novos Produtos		<input checked="" type="checkbox"/>	Novos Produtos	
	<input checked="" type="checkbox"/>	Outro		<input checked="" type="checkbox"/>	Outro	
<input checked="" type="checkbox"/>	Pagto de credores		<input checked="" type="checkbox"/>	Pagto de credores		



	<input checked="" type="checkbox"/>	Regime estatuto	<input type="checkbox"/>	Regime estatuto	
Outros órgãos sociais existentes na cooperativa	<input checked="" type="checkbox"/>	Comitê educativo	<input type="checkbox"/>	Comitê educativo	
	<input checked="" type="checkbox"/>	Conselho de especialidades	<input type="checkbox"/>	Conselho de especialidades	
	<input checked="" type="checkbox"/>	Conselho técnico	<input type="checkbox"/>	Conselho técnico	
	<input checked="" type="checkbox"/>	Medicina preventiva	<input type="checkbox"/>	Medicina preventiva	
	<input checked="" type="checkbox"/>	Outros	<input type="checkbox"/>	Outros	
Renovação dos cargos diretivos (conselho)	<input checked="" type="checkbox"/>	1/3	<input type="checkbox"/>	1/3	
	<input checked="" type="checkbox"/>	2/3	<input type="checkbox"/>	2/3	
	<input checked="" type="checkbox"/>	Outros	<input type="checkbox"/>	Outros	
	<input checked="" type="checkbox"/>	Sem renovação	<input type="checkbox"/>	Sem renovação	
	<input checked="" type="checkbox"/>	Total	<input type="checkbox"/>	Total	
Frequência do(s) instrumento(s) de prestação de contas	<input checked="" type="checkbox"/>	Diário	<input type="checkbox"/>	Diário	
	<input checked="" type="checkbox"/>	Mensal	<input type="checkbox"/>	Mensal	
	<input checked="" type="checkbox"/>	Outra	<input type="checkbox"/>	Outra	
	<input checked="" type="checkbox"/>	Quinzenal	<input type="checkbox"/>	Quinzenal	
	<input checked="" type="checkbox"/>	Semanal	<input type="checkbox"/>	Semanal	
Critério principal para admissão de novas(as) cooperado(as)	<input checked="" type="checkbox"/>	Conhecimento sobre cooperativismo	<input type="checkbox"/>	Conhecimento sobre cooperativismo	
	<input checked="" type="checkbox"/>	Critério técnico	<input type="checkbox"/>	Critério técnico	
	<input checked="" type="checkbox"/>	Experiência	<input type="checkbox"/>	Experiência	
	<input checked="" type="checkbox"/>	Idade	<input type="checkbox"/>	Idade	
	<input checked="" type="checkbox"/>	Outro	<input type="checkbox"/>	Outro	
Critério principal para suspensão/exclusão de cooperado(as)	<input checked="" type="checkbox"/>	Parentesco	<input type="checkbox"/>	Parentesco	
	<input checked="" type="checkbox"/>	Participação na comunidade	<input type="checkbox"/>	Participação na comunidade	
	<input checked="" type="checkbox"/>	Comportamento não cooperativo	<input type="checkbox"/>	Comportamento não cooperativo	
	<input checked="" type="checkbox"/>	Outro	<input type="checkbox"/>	Outro	
	<input checked="" type="checkbox"/>	ADIS/CUT	<input type="checkbox"/>	ADIS/CUT	
Espaços de representação do cooperativismo em que a cooperativa atua	<input checked="" type="checkbox"/>	Arneaq	<input type="checkbox"/>	Arneaq	
	<input checked="" type="checkbox"/>	ConcraabMST	<input type="checkbox"/>	ConcraabMST	
	<input checked="" type="checkbox"/>	Federações / Centrais	<input type="checkbox"/>	Federações / Centrais	
	<input checked="" type="checkbox"/>	OCB	<input type="checkbox"/>	OCB	
	<input checked="" type="checkbox"/>	OCES	<input type="checkbox"/>	OCES	
	<input checked="" type="checkbox"/>	Outro	<input type="checkbox"/>	Outro	
Número de cooperado(as) sindicalizado(as) ou filiados à Associação Profissional		72		72	
A cooperativa apóia a organização de outros empreendimentos de tipo cooperativo	<input checked="" type="checkbox"/>	Não	<input type="checkbox"/>	Não	
	<input checked="" type="checkbox"/>	Outros apoios	<input type="checkbox"/>	Outros apoios	
	<input checked="" type="checkbox"/>	Sim, emprestando recursos materiais e/ou	<input type="checkbox"/>	Sim, emprestando recursos materiais e/ou	
	<input checked="" type="checkbox"/>	Sim, oferecendo assessoria	<input type="checkbox"/>	Sim, oferecendo assessoria	
Principais parceiras e apoios	<input checked="" type="checkbox"/>	Estatual	<input type="checkbox"/>	Estatual	
	<input checked="" type="checkbox"/>	Governo Federal	<input type="checkbox"/>	Governo Federal	
	<input checked="" type="checkbox"/>	Inst. Religiosa	<input type="checkbox"/>	Inst. Religiosa	
	<input checked="" type="checkbox"/>	Municipal	<input type="checkbox"/>	Municipal	
	<input checked="" type="checkbox"/>	ONGs	<input type="checkbox"/>	ONGs	
	<input checked="" type="checkbox"/>	Outros	<input type="checkbox"/>	Outros	
	<input checked="" type="checkbox"/>	Sescoop/OCB	<input type="checkbox"/>	Sescoop/OCB	
Principal fonte de crédito	<input checked="" type="checkbox"/>	Sindicato	<input type="checkbox"/>	Sindicato	
	<input checked="" type="checkbox"/>	Bancos/Financieiras	<input type="checkbox"/>	Bancos/Financieiras	
	<input checked="" type="checkbox"/>	BNDES	<input type="checkbox"/>	BNDES	
	<input checked="" type="checkbox"/>	Cooperados / Cooperativas (sócios)	<input type="checkbox"/>	Cooperados / Cooperativas (sócios)	
	<input checked="" type="checkbox"/>	Empregados	<input type="checkbox"/>	Empregados	
	<input checked="" type="checkbox"/>	Fornecedores diversos	<input type="checkbox"/>	Fornecedores diversos	
	<input checked="" type="checkbox"/>	Governo	<input type="checkbox"/>	Governo	
Número total de acidentes de trabalho	<input checked="" type="checkbox"/>	Intercâmbio	<input type="checkbox"/>	Intercâmbio	
	<input checked="" type="checkbox"/>	Outros	<input type="checkbox"/>	Outros	
	<input checked="" type="checkbox"/>	Rede credenciada	<input type="checkbox"/>	Rede credenciada	
	<input checked="" type="checkbox"/>	Unimed	<input type="checkbox"/>	Unimed	
			40		37
	Existem medidas concretas em relação à saúde e segurança no ambiente de trabalho?	<input checked="" type="checkbox"/>	Não	<input type="checkbox"/>	Não
		<input checked="" type="checkbox"/>	Organização de comissões	<input type="checkbox"/>	Organização de comissões
<input checked="" type="checkbox"/>		Outras	<input type="checkbox"/>	Outras	
<input checked="" type="checkbox"/>		sim, fornecendo equipamento	<input type="checkbox"/>	sim, fornecendo equipamento	
A participação de cooperado(as) no planejamento da cooperativa	<input checked="" type="checkbox"/>	sim, realizando campanhas e capacitações	<input type="checkbox"/>	sim, realizando campanhas e capacitações	
	<input checked="" type="checkbox"/>	Não ocorre	<input type="checkbox"/>	Não ocorre	
A cooperativa costuma consultar os(as) cooperado(as) para solução de problemas e/ou na hora de buscar soluções?	<input checked="" type="checkbox"/>	Ocorre em nível de diretoria e conselhos	<input type="checkbox"/>	Ocorre em nível de diretoria e conselhos	
	<input checked="" type="checkbox"/>	Ocorre em todos os níveis	<input type="checkbox"/>	Ocorre em todos os níveis	
	<input checked="" type="checkbox"/>	Não	<input type="checkbox"/>	Não	
A cooperativa estimula a educação básica, ensino médio e superior (supletivo ou regular) dos (as) trabalhadores (as)?	<input checked="" type="checkbox"/>	Sim, periodicamente com data definida	<input type="checkbox"/>	Sim, periodicamente com data definida	
	<input checked="" type="checkbox"/>	Sim, sem data definida	<input type="checkbox"/>	Sim, sem data definida	
	<input checked="" type="checkbox"/>	Não	<input type="checkbox"/>	Não	
<b>4 - Indicadores econômicos (em R\$)</b>	<input checked="" type="checkbox"/>	Sim, para todos (as) cooperados(as)	<input type="checkbox"/>	Sim, para todos (as) cooperados(as)	
	<input checked="" type="checkbox"/>	Sim, para todos (as) trabalhadores(as)	<input type="checkbox"/>	Sim, para todos (as) trabalhadores(as)	
	<input checked="" type="checkbox"/>	Não	<input type="checkbox"/>	Não	
		<b>2011</b>		<b>2010</b>	
Ingressos e receitas brutas		265.054.545,47		234.980.705,72	
Ingressos Repassados		0,00		0,00	
Receitas sobre aplicações financeiras em 31/12		1.354.983,32		862.330,77	
Total das dívidas em 31/12		134.730.627,38		121.827.171,99	
Patrimônio da cooperativa		170.380.354,32		158.918.160,35	
Patrimônio de terceiros		253.313,03		65.667,13	
Impostos e contribuições		6.271.794,04		4.428.726,65	
Remuneração dos(as) cooperados(as) - não inclui		36.967.674,35		79.615.307,93	
IR retido sobre produção cooperados		3.226.750,07		3.416.324,84	
RSS retido sobre produção cooperados		845.285,10		877.384,96	
Folha de pagamento/salários e encargos		11.327.991,74		9.546.063,88	
Valor de capital para ingresso na cooperativa		48.268,00		48.268,00	
Sobras ou perdas do exercício		1.822.421,38		212.890,44	
Fundos		641.199,20		0,00	
		<b>2011</b>		<b>2010</b>	
<b>5 - Indicadores sociais internos</b>		<b>Cooperados(as)</b>	<b>Empregados(as)</b>	<b>Cooperados(as)</b>	<b>Empregados(as)</b>
Alimentação		27.807,04	1.775.769,96	87.644,48	1.636.338,00
Saúde		72.789,22	1.362.023,24	5.005,60	1.302.423,88
Transporte		0,00	373.744,88	0,00	294.741,98



Segurança no trabalho	0,00	24.313,71	0,00	63.464,69
Investimentos em cultura e/ou lazer	116.908,96	153.502,93	89.303,90	97.950,19
- n.º de beneficiários	255	637	166	451
Educação/alfabetização, ensino fundamental, médio ou superior	0,00	103.774,61	0,00	235.931,10
- n.º de beneficiários	0	86	0	100
Capacitação profissional	0,00	213.100,84	9.650,25	48.677,52
- n.º de beneficiários	0	242	113	30
Capacitação em gestão cooperativa	0,00	0,00	50.129,68	0,00
- n.º de beneficiários	0	0	3	0
Estagiários	-	1.127,68	-	29.367,00
- n.º de estagiários em 31/12	-	1	-	0
- n.º de estagiários efetivados no período	-	0	-	4
Jovem aprendiz	-	36.833,48	-	48.006,84
- n.º de aprendizes em 31/12	-	15	-	14
Creche ou auxílio creche	0,00	187.531,03	0,00	129.990,36
Ações ambientais relativas a produção/operação	0,00	0,00	260,00	9.493,38
Seguro de vida	258.903,34	159.728,60	347.391,61	61.340,92
Previdência privada	0,00	0,00	0,00	0,00
Participações nos resultados	0,00	0,00	0,00	0,00
Bonificações	0,00	0,00	0,00	0,00
Outros cursos	0,00	0,00	0,00	0,00
Outros	308.966,99	132.645,60	307.889,16	114.409,58
<b>Total beneficiários</b>	<b>255</b>	<b>965</b>	<b>284</b>	<b>581</b>
<b>Total dos investimentos sociais internos</b>	<b>765.196,50</b>	<b>4.524.096,58</b>	<b>877.274,88</b>	<b>4.132.105,64</b>
<b>6 - Indicadores sociais externos (investimentos na comunidade - em R\$)</b>		<b>2011</b>		<b>2010</b>
Compras de outras cooperativas		680.583,00		303.689,35
Venda de bens e/ou serviços terceirizados		-		-
Investimentos em programas e/ou projetos ambientais		8.357,56		15.074,80
Investimentos em Saúde		0,00		84.050,00
- n.º de pessoas beneficiadas		0		1392
- n.º de entidades beneficiadas		0		0
Investimentos em programas de alimentação		0,00		0,00
- n.º de pessoas beneficiadas		0		0
- n.º de entidades beneficiadas		0		0
Investimentos em educação/alfabetização		131.345,42		17.588,35
- n.º de pessoas beneficiadas		28200		18044
- n.º de entidades beneficiadas		39		29
Investimentos em capacitação profissional		42.322,64		43.180,46
- n.º de pessoas beneficiadas		2839		576
- n.º de entidades beneficiadas		1		0
Investimentos em esportes		218.478,09		138.905,87
- n.º de pessoas beneficiadas		972		4370
- n.º de entidades beneficiadas		14		14
Investimentos em cultura e/ou lazer		7.267,90		39.863,48
- n.º de pessoas beneficiadas		44		530
- n.º de entidades beneficiadas		1		1
Gastos com ações sociais/filantropia (financeira, produtos e/ou serviços/ajudas humanitárias)		21.068,00		48.631,29
- n.º de pessoas beneficiadas		85		34
- n.º de entidades beneficiadas		3		1
Outros		0,00		29.183,33
<b>Total pessoas beneficiadas</b>		<b>32137</b>		<b>24938</b>
<b>Total entidades beneficiadas</b>		<b>58</b>		<b>45</b>
<b>Total dos investimentos sociais externos</b>		<b>1.109.442,01</b>		<b>720.126,94</b>
<b>7 - Outras informações</b>		<b>2011</b>		<b>2010</b>
A previdência privada contempla	<input checked="" type="checkbox"/> Direção <input checked="" type="checkbox"/> Direção e empregados <input checked="" type="checkbox"/> Direção, cooperados e empregados <input checked="" type="checkbox"/> Cooperados <input checked="" type="checkbox"/> Empregados		<input type="checkbox"/> Direção <input type="checkbox"/> Direção e empregados <input type="checkbox"/> Direção, cooperados e empregados <input type="checkbox"/> Cooperados <input type="checkbox"/> Empregados	
A participação nos sobras ou resultados contempla	<input checked="" type="checkbox"/> Direção <input checked="" type="checkbox"/> Direção e empregados <input checked="" type="checkbox"/> Direção, cooperados e empregados <input checked="" type="checkbox"/> Cooperados <input checked="" type="checkbox"/> Empregados		<input type="checkbox"/> Direção <input type="checkbox"/> Direção e empregados <input type="checkbox"/> Direção, cooperados e empregados <input type="checkbox"/> Cooperados <input type="checkbox"/> Empregados	
Os projetos sociais e ambientais desenvolvidos pela cooperativa foram definidos por	<input checked="" type="checkbox"/> Direção <input checked="" type="checkbox"/> Todos os empregados <input checked="" type="checkbox"/> Direção e gerência		<input type="checkbox"/> Direção <input type="checkbox"/> Todos os empregados <input type="checkbox"/> Direção e gerência	
Os padrões de segurança e saúde no ambiente de trabalho foram definidos por	<input checked="" type="checkbox"/> Direção e gerência <input checked="" type="checkbox"/> Todos os empregados <input checked="" type="checkbox"/> Todos + CPA		<input type="checkbox"/> Direção e gerência <input type="checkbox"/> Todos os empregados <input type="checkbox"/> Todos + CPA	
Quanto à liberdade sindical, ao direito de negociação coletiva e à representação interna dos empregados, a cooperativa	<input checked="" type="checkbox"/> Não se envolve <input checked="" type="checkbox"/> Incentiva e segue a OIT <input checked="" type="checkbox"/> Segue as normas da OIT		<input type="checkbox"/> Não se envolve <input type="checkbox"/> Incentiva e segue a OIT <input type="checkbox"/> Segue as normas da OIT	
Na seleção dos fornecedores, os mesmos padrões éticos e de responsabilidade social e ambiental adotada pela cooperativa	<input checked="" type="checkbox"/> Não são considerados <input checked="" type="checkbox"/> São exigidos <input checked="" type="checkbox"/> São sugeridos		<input type="checkbox"/> Não são considerados <input type="checkbox"/> São exigidos <input type="checkbox"/> São sugeridos	
Quanto à participação de empregados em programas de trabalho voluntário, a cooperativa	<input checked="" type="checkbox"/> Não se envolve <input checked="" type="checkbox"/> Organiza e incentiva <input checked="" type="checkbox"/> Apóia		<input type="checkbox"/> Não se envolve <input type="checkbox"/> Organiza e incentiva <input type="checkbox"/> Apóia	
Atendimento de intercâmbio prestado por outras cooperativas		16.079.228,99		13.864.278,12
Venda a outras cooperativas		3.901.187,30		2.921.391,36
Número total de reclamações e críticas de consumidores		-		-



ii) Na cooperativa	1047	1517
iii) Na ANS	10	3
c) No Procon	23	18
iii) Na justiça	6	130
Número de reclamações e críticas solucionadas	-	-
a) Na cooperativa	1047	1517
b) Na ANS	10	3
c) No procon	17	13
iii) Na justiça	1	54
Valor total de indenizações pagas no período por determinação de órgãos de defesa do consumidor e/ou justiça	1.202.496,30	842.957,94
Número total de ações trabalhistas movidas por empregados	-	-
a) Processos julgados procedentes	0	4
b) Processos julgados improcedentes	1	2
Valor total de indenizações trabalhistas pagas no período por determinação da justiça	80.045,70	81.789,90
Valor adicionado a distribuir em R\$ - vide OVA	63.540.804,42	99.335.602,50
Distribuição % do valor adicionado:	-	-
a) Governo	14,14 %	8,72 %
b) Cooperados	59,12 %	80,15 %
c) Empregados/Diretores/Conselheiros	20,91 %	11,97 %
d) Remuneração de capitais de terceiros	0,22 %	0,22 %
e) Sociedade	1,73 %	0,72 %
f) Juros sobre capital próprio	0,00 %	0,00 %
g) Constituição de reservas e fundos	1,01 %	0,00 %
h) À disposição da AGO	2,87 %	0,21 %

#### II - Notas Explicativas

Diretor

Contador -

## Demonstração do Valor Adicionado

Unime | UNIMED BLUMENAU

Sugerimos a seguinte ordem de preenchimento: primeiramente o quadro (B) "Distribuição da Riqueza" e posteriormente o quadro (A) "Geração da Riqueza" excluindo os valores já lançados em (B).

(A) Geração da riqueza	2011	2010
a) Ingressos e receitas	265.654.545,47	234.980.705,72
a 1) Contraprestações emitidas líquidas	185.616.615,21	163.657.078,75
a 2) Outros ingressos e receitas operacionais	81.008.642,55	72.293.335,36
a 3) Provisão para créditos de liquidação duvidosa - Reversão-Constituição	-970.712,29	-969.708,39
b) Variação das provisões técnicas	0,00	0,00
b 1) Provisão de remissão	0,00	0,00
b 2) Outras	0,00	0,00
c) Receita líquida operacional	265.654.545,47	234.980.705,72
d) Eventos, dispêndios e despesas operacionais	193.458.385,61	133.073.380,51
d 1) Eventos indenizáveis líquidos	117.638.232,35	66.754.232,98
d 2) Variação da provisão para eventos ocorridos e não avisados	1.827.648,67	151.784,38
d 3) Outros dispêndios / Despesas operacionais	73.992.484,59	66.167.363,21
e) Insumos adquiridos de terceiros	14.265.909,29	9.428.947,64
e 1) Despesas de comercialização	1.600.667,91	1.494.433,62
e 2) Variação das despesas de comercialização diferidas	0,00	0,00
e 3) Despesas com serviços de terceiros	2.084.936,81	1.942.730,97
e 4) Materiais, energia e outras despesas administrativas	5.080.508,60	5.526.167,61
e 5) Provisão para contingências - administrativas	2.025.262,16	-4.682.038,11
e 6) Despesas Financeiras	3.344.222,74	5.147.653,55
e 7) Despesas patrimoniais	0,00	0,00
e 8) Perda / Recuperação de valores ativos	130.211,07	0,00
f) Valor adicionado bruto	57.930.270,57	82.478.377,51
g) Depreciação, Amortização	659.920,40	862.744,30
h) Valor adicionado líquido produzido pela entidade	57.270.350,17	91.495.633,21
i) Valor adicionado recebido / cedido em transferência	6.270.454,25	7.839.969,29
i 1) Receitas financeiras	6.056.268,34	7.101.936,48
i 2) Resultado de equivalência patrimonial	0,00	0,00
i 3) Outras	214.185,91	738.032,81
	63.540.804,42	99.335.602,50





<b>(B) Distribuição da riqueza</b>	<b>2011</b>	<b>2010</b>
a) Remuneração do trabalho	50.848.234,83	91.508.900,27
a 1) Cooperados	37.563.455,01	79.615.307,90
a 1.1) Produção (consultas e honorários)	36.967.674,35	79.615.307,90
a 1.2) Benefícios	595.780,66	0,00
a 2) Dirigentes, Conselheiros e Empregados	13.284.779,82	11.893.592,34
a 2.1) Salários, 13 <sup>o</sup> , Férias, etc	10.476.283,05	8.899.209,84
a 2.2) Benefícios	1.956.798,08	2.347.558,46
a 2.3) F.G.T.S	851.698,69	646.854,04
a 2.4) Bônus / Participação nos lucros e resultados	0,00	0,00
b) Remuneração do governo - Impostos/Taxas/Contribuições	8.981.588,22	6.876.505,06
b 1) Federais	5.334.164,83	3.835.888,30
b 1.1) Previdência Social e Outros	2.709.792,18	2.247.808,44
b 2) Estaduais	0,00	0,00
b 3) Municipais	937.631,21	582.838,35
c) Contribuições para a sociedade	1.109.442,01	720.126,94
d) Remuneração de capitais de terceiros	137.918,78	217.119,78
d 1) Juros	134.716,78	208.186,00
d 2) Aluguéis	3.200,00	8.933,78
d 3) Outras (royalties, direitos autorais)	0,00	0,00
e) Remuneração de capitais próprios	2.463.620,58	212.890,44
e 1) Juros sobre capital próprio	0,00	0,00
e 2) Constituição de reservas e fundos	641.199,20	0,00
e 3) Sobras / Pentas líquidas a disposição da AGO	1.822.421,38	212.890,44
	63.540.804,42	99.335.602,50

Atenção! "Valor adicionado a distribuir" (I) e "Total distribuído" (II) devem ser iguais!

**Unimed**



BLUMENAU