

RELATÓRIO DE GESTÃO E SUSTENTABILIDADE 2011

Central Nacional
Unimed 

Juntos pela vida.



PARA SER SÓLIDO, TODO PROJETO PRECISA DE UMA ESTRUTURA FORTE. PRECISA DE PILARES PARA SE SUSTENTAR. HÁ 13 ANOS, A CNU COMEÇOU SUA VIDA CONSTRUINDO UMA MARCA DE SUCESSO, BLOCO POR BLOCO, SOBRE QUATRO GRANDES PILARES: CONFIANÇA, FELICIDADE, UNIÃO E DIVERSIDADE.

COM O PASSAR DO TEMPO, MAIS E MAIS VIDAS PASSARAM A CONFIAR NA CNU.

A CONSTRUÇÃO CRESCEU E VIDAS SE DESENVOLVERAM JUNTO COM A GENTE.

É POR ISSO QUE ACRESCENTAMOS MAIS UM PILAR: A BRASILIDADE. ASSIM, NOSSA MARCA CONTINUA FORTE O BASTANTE PARA ESTAR JUNTO A MILHÕES DE BRASILEIROS PELOS PRÓXIMOS ANOS.

Central Nacional
Unimed 

Juntos pela vida.





RELATÓRIO DE GESTÃO E SUSTENTABILIDADE 2011

A primeira publicação do Relatório de Sustentabilidade da Central Nacional Unimed, de acordo com os padrões da Global Reporting Initiative (GRI), foi feita no ano passado e reafirmou o compromisso da operadora com a transparência administrativa. Chegamos, agora, à segunda edição, que vem em momento especial, no Ano Internacional das Cooperativas, definido pela Assembleia Geral da Organização das Nações Unidas (ONU).

Para nós, que zelamos pela saúde e qualidade de vida de mais de um milhão de pessoas, sustentabilidade e cooperativismo são estruturas de uma mesma construção. Além de ações administrativas, programas e projetos, uma empresa sustentável tem que ver o mundo sob a ótica do desenvolvimento, sem agressão ao meio ambiente, com ética e cidadania.

Não somente porque esse tipo de gestão conquiste os reconhecimentos interno e externo – o que é muito bom, evidentemente –, nem porque melhore os resultados financeiros. Mas porque só podemos contar com o nosso planeta para viver, e somos todos responsáveis por preservá-lo. Não há como separar os problemas ambientais, sociais, econômicos e comportamentais por fronteiras geográficas. O que incomoda a milhares de quilômetros nos cria dificuldades aqui. O filósofo e comunicador canadense Marshall McLuhan anteviu, com clareza, a aldeia global dos dias de hoje.

Não há prosperidade nem desenvolvimento se o ser humano destruir a natureza e as relações humanas. Assim, assumimos nossas responsabilidades e esperamos que essa grande corrente de mudança de hábitos, de conscientização e de governança corporativa seja cada vez mais partilhada por nossos públicos de relacionamento.



TIJOLO A TIJOLO COM STAKEHOLDERS

GRI 3.1, 3.2, 3.3

Este Relatório de Gestão e Sustentabilidade está em conformidade com as normas da Global Reporting Initiative (GRI) – organização holandesa que estuda, compila e publica diretrizes para prestação de contas das atividades empresariais de forma clara, objetiva e relevante.

O primeiro relatório foi um marco para a CNU. Ele foi apresentado no dia 15 de março de 2011, com informações de 1º de janeiro de 2010 a 31 de dezembro de 2010.

A publicação é anual e pode ser consultada no site www.centralnacionalunimed.com.br

Nesta edição, que relata as atividades da organização entre os dias 1º de janeiro de 2011 e 31 de dezembro de 2011, a novidade é o processo de engajamento dos Grupos de Stakeholders.

ENTRANDO NO NÍVEL B DA GRI

GRI 3.5, 3.10, 3.11, 3.13, 4.14, 4.15, 4.16, 4.17

A Central Nacional Unimed submeteu este relatório à verificação da GRI, que comprovou o nível "B" de aderência às diretrizes estabelecidas.

Não foram identificadas restrições de informações com relação ao escopo proposto pelas diretrizes GRI, que avaliou apenas a consistência e objetividade das informações. Também não há diferenças significativas com métodos de aferição, controles ou escopo no relatório, no que se refere à Central Nacional Unimed e suas unidades.

As demonstrações contábeis e Balanço Social referentes ao exercício 2011, assim como todas as notas explicativas, são auditadas externamente, e estão publicadas no último capítulo.

Para definição do escopo desta publicação, a CNU respeitou os princípios de materialidade propostos pelo mercado e realizou um processo de engajamento com seus principais públicos.

Assim, para garantir a imparcialidade necessária, contratou uma consultoria externa especializada, a Lanakaná, que desenvolveu todo o envolvimento e validação das informações.

Diretores, superintendentes e corpo gerencial reuniram-se com a consultoria e apontaram os principais públicos de relacionamento, em ordem de prioridade: colaboradores, clientes, Unimed associadas, governo, fornecedores, comunidade e terceiro setor. A partir daí, foram analisados 22 aspectos da categoria social, nove ambientais e três econômicos com o intuito de levantar os impactos da operadora sobre cada um desses grupos.

Iguais aspectos foram mensurados no questionário encaminhado aos seguintes públicos:

- **Colaboradores** responderam a um questionário, acompanhado de breve explicação sobre questões ligadas à sustentabilidade e ao processo de engajamento.

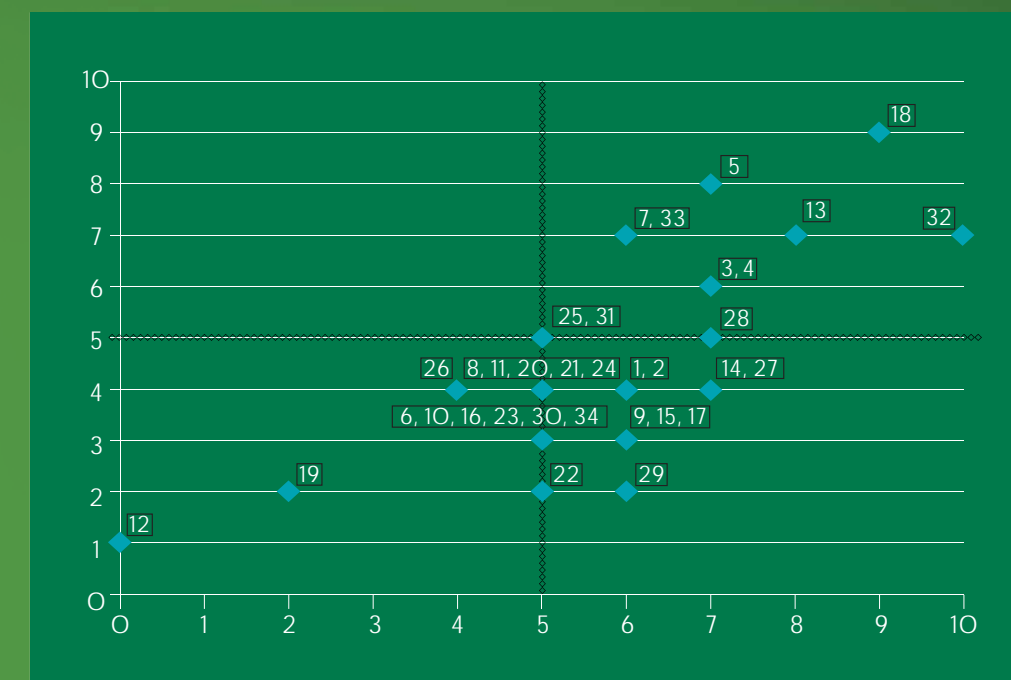
Os colaboradores das filiais da operadora, e os alocados em unidades de trabalho dentro de empresas clientes, tiveram acesso ao questionário por meio de e-mail explicativo.

- **Fornecedores**, clientes, Sistema Unimed e demais grupos de trabalho também foram consultados por questionários enviados por e-mail.

De acordo com a porcentagem de interesse pelo tema foram atribuídos pontos, conforme tabela abaixo:

PORCENTAGEM	PONTOS
0	0
1% - 5%	1
6% - 10%	2
11% - 20%	3
21% - 30%	4
31% - 40%	5
41% - 50%	6
51% - 60%	7
61% - 70%	8
71% - 80%	9
81% - 100%	10

Demonstração de temas, considerando interesse dos gestores e dos stakeholders:



Atenção aos pontos em destaque: eles representam os principais temas para a operadora.

- | | |
|---|---|
| 1 Empregos | 17 Conformidade (sociedade) |
| 2 Relação entre os trabalhadores e a governança | 18 Saúde e segurança do paciente |
| 3 Saúde e segurança no trabalho | 19 Rotulagem dos serviços |
| 4 Treinamento e educação | 20 Comunicação de marketing |
| 5 Diversidade e igualdade de oportunidades | 21 Privacidade do paciente |
| 6 Práticas de investimento e de processos de compra | 22 Conformidade (responsabilidade pelo serviço) |
| 7 Não discriminação | 23 Materiais |
| 8 Liberdade de associação e acordo de negociação | 24 Energia |
| 9 Trabalho infantil | 25 Água |
| 10 Trabalho forçado ou análogo à escravidão | 26 Biodiversidade |
| 11 Práticas de segurança | 27 Emissões, efluentes e resíduos. |
| 12 Direitos indígenas | 28 Produtos e serviços (ex.: seus impactos) |
| 13 Comunidade (gestão dos impactos) | 29 Conformidade (ambiental) |
| 14 Corrupção | 30 Transporte |
| 15 Políticas públicas | 31 Geral (como gastos ambientais) |
| 16 Concorrência desleal | 32 Desempenho econômico |
| | 33 Presença no mercado |
| | 34 Impactos econômicos indiretos |



GRI 3.4, 3.6, 3.7, 3.8, 3.9

Todas as informações contidas nesta publicação referem-se às atividades da Central Nacional Unimed, de seus parceiros diretos e de instituições apoiadas por meio de investimento social privado.

A operadora não identificou restrições de informações quanto às diretrizes propostas pela GRI e não foram incluídas projeções ou estimativas significativas.

Todas as informações quantitativas apresentadas estarão acompanhadas de unidades de medida e de notas explicativas, quando se tratarem de pesquisas de opinião.

Dúvidas ou sugestões podem ser enviadas para responsabilidadesocial@centralnacionalunimed.com.br

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

ESTRUTURA OPERACIONAL INSTITUIÇÃO RELATORA: CENTRAL NACIONAL UNIMED



As operações da CNU ocorrem 100% no Brasil.

A sede administrativa da operadora localiza-se na capital paulista, à Alameda Santos, 1827 – 5º andar – no bairro de Cerqueira César – em São Paulo – SP – CEP 01419-909.

Além da sede, há uma filial própria, com cinco andares, também na cidade de São Paulo, adquirida em 2011. Está localizada à Rua Pamplona, nos Jardins. Há ainda três filiais para atendimento aos clientes em:

São Paulo: mesmo endereço da sede administrativa.

Brasília: SAUS – Setor de Autarquia Sul – Quadra 3 – Bloco C – Lote 2 – Edifício Business Point – Loja 36 (Térreo) – Brasília (DF).

Salvador: Avenida Professor Magalhães Neto, 1856 – Edifício TK Tower – Lojas 06, 07, 12, 13 e 14 – Salvador (BA).

Produtos oferecidos:

Planos de saúde com abrangência nacional nas modalidades pré-pagamento e custo operacional. Os produtos são comercializados de acordo com a regulamentação Federal nº 9656/98 e se subdividem em:

Básico

Internação em enfermaria.

Especial

Internação em apartamento.

Master

Internação em apartamento com utilização de rede diferenciada.

MISSÃO, NEGÓCIO, VISÃO, COMPROMISSO E VALORES

GRI 4.8



MISSÃO

Comercializar e operar planos de saúde em âmbito nacional. Buscar a excelência da assistência médica e a qualidade de vida dos clientes, com responsabilidade social, e integrar e assessorar nossas associadas, preservando o ato cooperativo.

NEGÓCIO

Planos de saúde nacionais.

VISÃO

Ser a melhor operadora de planos de saúde em âmbito nacional.

VALORES

COOPERATIVISMO

Promover a igualdade, a equidade e a solidariedade com as associadas.

ÉTICA

Praticar valores de honestidade, transparência e compromisso.

SUSTENTABILIDADE ECONÔMICA, SOCIAL E AMBIENTAL

Zelar pela responsabilidade social com os clientes, fornecedores, colaboradores, comunidade, governo e meio ambiente.

EXCELÊNCIA

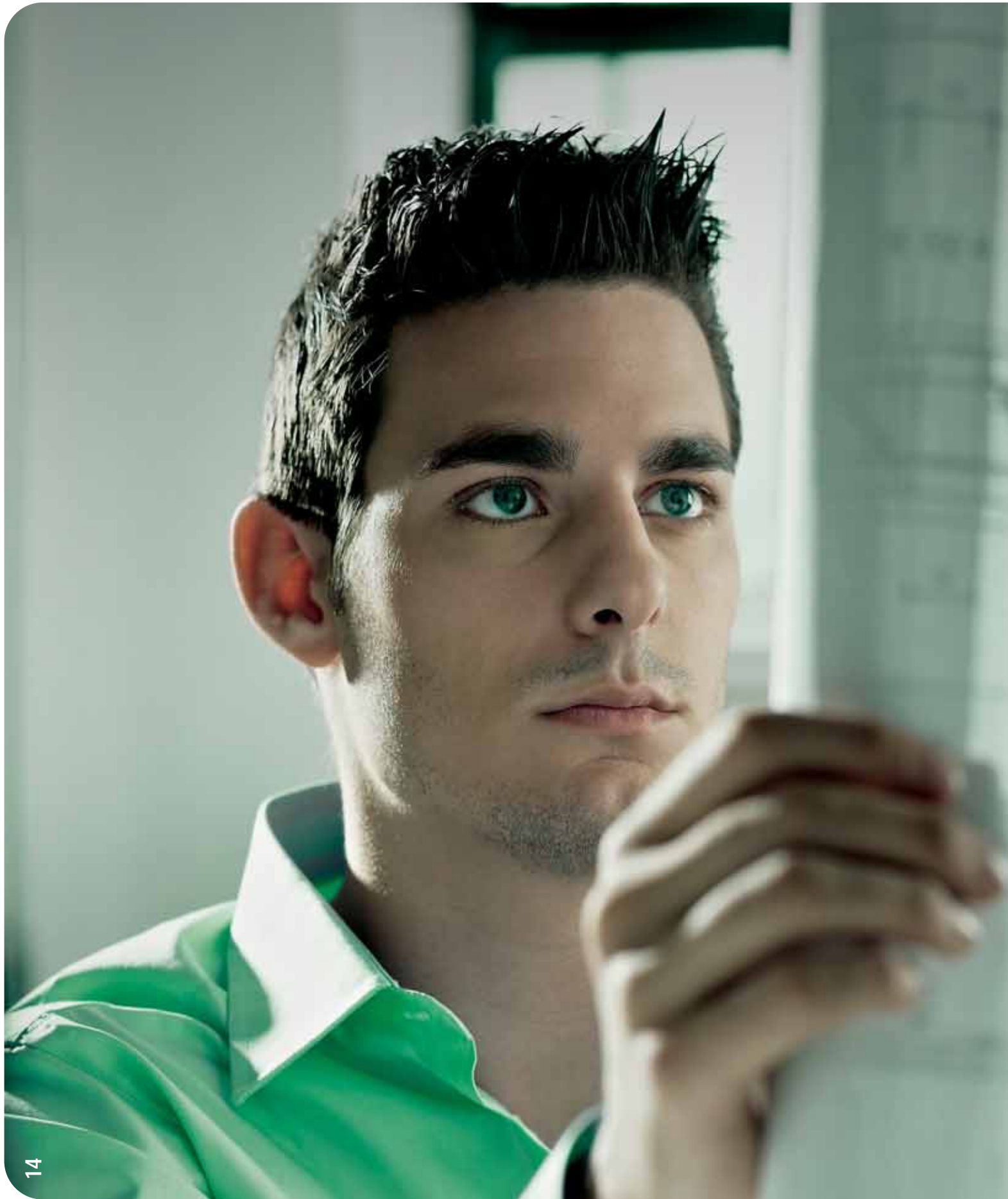
Buscar a superação das expectativas dos clientes internos e externos.

QUALIDADE DE VIDA

Propiciar bem-estar físico, mental, psicológico e emocional aos clientes e colaboradores.

COMPROMISSO

Desenvolver e oferecer produtos e serviços cada vez melhores, mais atrativos e sustentáveis. Lutar com determinação na prevenção das doenças e na promoção da saúde, equilibrando o índice de sinistralidade, fator relevante para todas as operadoras de planos de saúde. Melhorar sempre a remuneração do trabalho médico.



1	MENSAGEM DO PRESIDENTE	PÁG. 16
2	ESTRATÉGIA E GOVERNANÇA	18
	• CIMENTO DO COOPERATIVISMO	20
	• PLANTA BAIXA DO SISTEMA	21
	• COMPOSIÇÃO ADMINISTRATIVA	24
	• UNIMEDS ASSOCIADAS	30
	• ENGENHARIA ANTICRISE	35
3	VIGA MESTRA DO CRESCIMENTO	36
	• NOSSA MAIOR OBRA	38
	• RECONHECIMENTO E PREMIAÇÕES	44
4	NEGÓCIO: SAÚDE	46
	• RELACIONAMENTO E COMUNICAÇÃO	48
	• COLABORADORES	64
	• UNIMEDS	79
	• CLIENTES	82
	• GOVERNO	88
	• FORNECEDORES	89
	• SOCIEDADE	91
	• SOCIEDADE	91
	• MEIO AMBIENTE	100
5	DESEMPENHO ECONÔMICO	106
	• DEMONSTRATIVO FINANCEIRO	112
	• BALANÇO FINANCEIRO	125
	• RELATÓRIO DOS AUDITORES INDEPENDENTES SOBRE AS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS	00
	• BALANÇO SOCIAL	00
	• RELATÓRIO DE ASSEGURAÇÃO LIMITADA DOS AUDITORES INDEPENDENTES	00
6	ÍNDICE REMISSIVO	00

1 MENSAGEM DO PRESIDENTE



GRI 1.1 — “Pedra no meu caminho? Guardo todas, um dia vou construir um castelo...”, escreveu Fernando Pessoa, o poeta. Um pensamento que expressaria, com maestria, a trajetória da Central Nacional Unimed, a operadora nacional de planos de saúde empresariais do Sistema Unimed.

Quando foi criada em 1998 não havia moldes nem uma planta baixa para uma empresa assim. Somente a intenção de erguer uma companhia cooperativa forte, sólida, que conquistasse espaço para a marca no mercado empresarial de abrangência nacional.

Ingressos de R\$ 1,5 bilhão, 36,47% acima de 2010, 1,160 milhão de beneficiários, 14,3% a mais que o ano anterior. Treze por cento do mercado de planos de saúde empresariais (segundo o Instituto Datafolha). Esses números, reproduzidos neste relatório, comprovam que o projeto e a engenharia da CNU são um sucesso.

A CNU é uma empresa cooperativista sustentável, totalmente afinada com os princípios do Pacto Global, do qual é signatária. Adesão que somente reafirmou os valores cooperativistas que norteiam a gestão da operadora. Isso também é percebido pelo mercado, tanto que a Central Nacional Unimed foi considerada, pela revista Dinheiro, a quinta empresa em governança corporativa no ramo de saúde.

Além disso, fomos eleitos em 2011, pela quinta vez consecutiva, uma das 150 Melhores Empresas para Você Trabalhar; uma das 30 Melhores Empresas para Começar a Carreira; a 379ª do ranking das 1.000 Melhores e Maiores da Exame; a 14ª melhor empresa de Serviço pela mesma publicação e, com o Sistema Unimed, pela 12ª vez, conquistamos o Top of Mind Estadão de RH. Também passamos a integrar a Associação Cooperativista Internacional (ACI), entidade máxima do cooperativismo mundial.

Comemoramos ainda a filiação à CNU da Unimed São Luís, à qual desejamos boas-vindas e um relacionamento produtivo e bem-sucedido.

Tudo isso é fruto de um trabalho conjunto, em que a equipe da operadora conta sempre com o apoio e as ações das sócias, prestadores, empresas contratantes e beneficiários. Esses públicos formam a estrutura que sustenta essa construção coletiva, sólida e com amplo espaço para o crescimento.

Projetamos 10% de crescimento em 2012. Para isso, precisaríamos de mais espaço. Então, investimos na compra de um prédio com cinco andares, na região dos Jardins, em São Paulo, com dois mil metros quadrados de área construída. Também avaliamos constantemente a aquisição de carteiras de beneficiários de outras operadoras, além de investimentos em recursos próprios, com a compra de hospitais, que, neste caso, analisariamos coletivamente com nossas sócias.

Sabemos que sempre haverá pedras no caminho, mas elas serão utilizadas para fortalecer a CNU, protegendo-a contra as turbulências das oscilações econômico-financeiras, que testam a qualidade de nossa obra. Com a solidez de nossas fundações, tenho certeza de que continuaremos a conquistar clientes para a marca em um mercado cada vez mais concentrado em grandes empresas.

Boa leitura!

Mohamad Akl



2 ESTRATÉGIA E GOVERNANÇA



18

19

RELATÓRIO DE GESTÃO E SUSTENTABILIDADE 2011

ESTRATÉGIA E GOVERNANÇA





CIMENTO DO COOPERATIVISMO

A marca Unimed, em seu 45º ano de atividades, é um caso de sucesso sem precedentes na medicina mundial. O 'cimento' dessa obra é o cooperativismo, com os princípios de adesão livre e voluntária; controle democrático e participação econômica dos sócios; autonomia e independência; educação, treinamento e informação; intercooperação e preocupação com a comunidade.

"A força da Unimed decorre da aplicação dos mais avançados valores humanos na gestão de saúde", afirma Mohamad Akl, presidente da Central Nacional Unimed.

Transparência, portanto, é mais do que uma boa prática administrativa. É o cotidiano da operadora. Expressa, por exemplo, na realização de Assembleias Gerais Ordinárias e Extraordinárias, de acordo com a legislação cooperativista. Todos os assuntos são amplamente discutidos e as questões mais relevantes são votadas.

Para o dirigente, o diferencial da operadora é a rede de cooperativas que abrange 83% do território nacional. "Essa capilaridade viabiliza o atendimento de clientes em todo o Brasil."

É assim que a Central Nacional Unimed cresce sobre os alicerces do cooperativismo, mostrando que cidadania e sucesso econômico-financeiro são totalmente compatíveis.

GRI 1.2

Com **38%** do mercado de planos de saúde (Pesquisa Datafolha 2011), o Sistema Unimed, que atende a mais de 18 milhões de clientes, tem ingressos anuais que se aproximam dos R\$ 30 bilhões.

O Sistema Unimed contempla:

- 3 Confederações
- 1 Central Nacional
- 34 Federações
- 332 Singulares
- 1 Seguradora

Como não há sócios capitalistas, as cooperativas Unimed aplicam seus recursos na promoção e no tratamento da saúde, gerando trabalho e renda para mais de 109 mil médicos cooperados.

PLANTA BAIXA DO SISTEMA

Dentre os principais trunfos da Unimed estão os hospitais próprios, a segunda maior rede do mercado, após a das Santas Casas.

São 100 hospitais da marca (aos quais se somarão mais 14 nos próximos dois anos) e 3.029 credenciados, dos 6.801 que há no Brasil. A Unimed tem, também, 178 prontos-atendimentos, 95 laboratórios, 38 centros de diagnósticos.

Sua rede conta com 6.854 leitos próprios e 120 mil credenciados. São, ao todo, mais de 20 mil recursos. Anualmente, são realizadas mais de 77 milhões de consultas; 2,7 milhões de internações; 149 milhões de exames complementares – mais de 4,7 consultas e 8,3 exames complementares por cliente. O Sistema Unimed é responsável por 62 mil empregos diretos e 184 mil indiretos.



A Central Nacional Unimed é considerada uma cooperativa de segundo grau, com abrangência nacional. Seus planos de saúde atendem organizações com no mínimo 300 vidas (funcionários e dependentes), que atuem em três ou mais estados. Não pode haver concentração de mais de 50% dos beneficiários em um só estado.

Os serviços são prestados pela rede das cooperativas Unimed, via intercâmbio, e pela rede direta credenciada. A rede de prestadores de serviços é constituída por consultórios, clínicas, hospitais, laboratórios, entre outros recursos.

A rede direta da Central Nacional Unimed atende prioritariamente as regiões do município de São Paulo (carteira O67, oriunda da Unimed São Paulo), de Brasília (DF) e de Salvador (BA). É utilizada não somente pelos clientes da CNU, mas por todo e qualquer beneficiário Unimed que necessite de atendimento nessas localidades.

DELIBERAÇÕES

GRI 4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 4.5, 4.6, 4.7, 4.9, 4.10

O principal instrumento de avaliação do desempenho da operadora são as assembleias. Uma vez ao ano, no decorrer do primeiro trimestre, conforme norma estatutária, é realizada a Assembleia Geral Ordinária para prestação de contas da Diretoria Executiva, acompanhada do parecer do Conselho Fiscal e da apresentação deste Relatório, com o Balanço Social e as Demonstrações Financeiras.

A cooperativa é administrada por uma Diretoria Executiva eleita pelos dirigentes das Unimeds associadas. Para se candidatar a esses cargos, os interessados têm de atender às exigências estatutárias. Também estatutariamente, os mandatos são de quatro anos.

A CNU conta com o suporte do Conselho Técnico-Operacional, órgão consultivo formado por dirigentes das 17 Unimeds que ajudaram a criar a operadora, e também da Unimed do Brasil, que passou a integrar o grupo em 2011. Além disso, a diretoria se remete ao Conselho Fiscal, com mandato de um ano. Esse órgão é vinculado à Assembleia Geral.

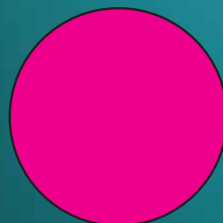
A CNU compartilha, constantemente, as informações mais relevantes com suas associadas, por meio de seus veículos de comunicação.

Mantém um canal neutro, ligado diretamente à Diretoria Executiva, constituído por representantes de diversas áreas, para observar o cumprimento do Código de Conduta Profissional, apresentado em 2007 com ampla participação, revisado e relançado quatro anos depois.



COMPOSIÇÃO ADMINISTRATIVA

DIRETORIA EXECUTIVA



Mohamad Akl
presidente

Marco Antonio Eckert
diretor de produto e operações

Rodolfo Pinto Machado de Araújo
diretor administrativo e financeiro

Kamil Hussein Fares
diretor-adjunto



CONSELHO TÉCNICO-OPERACIONAL

Alexandre Augusto Ruschi Filho	Unimed Vitória/ES
Elias Izeth Domingos	Unimed Uberlândia/MG
Eudes de Freitas Aquino	Unimed do Brasil
Genoir Simoni	Unimed Grande Florianópolis/SC
Issao Yassuda Udihara	Unimed Londrina/PR
João Bosco de Almeida Duarte	Unimed Cuiabá/MT
João Mairton Pereira de Lucena	Unimed Fortaleza/CE
João Modesto Filho	Unimed João Pessoa/PB
Luís Antonio Adamson	Unimed Santa Bárbara D'Oeste, Americana e Nova Odessa/SP
Luiz Otávio Fernandes de Andrade	Unimed Belo Horizonte/MG
Márcio Pizzato	Unimed Porto Alegre/RS
Miguel Villa Nova Soeiro Filho	Unimed Sorocaba/SP
Paulo Cesar Gerales	Unimed Rio/RJ
Paulo José Leme de Barros	Unimed Paulistana/SP
Plínio Conte de Faria Junior	Unimed Campinas/SP
Ricardo Casara	Unimed Nordeste/RS
Sérgio Ossamu Ioshii	Unimed Curitiba/PR
Sizenando da Silva Campos Júnior	Unimed Goiânia/GO

CONSELHO FISCAL

Efetivos:

Luiz Paulo Tostes Coimbra	Unimed Volta Redonda/RJ
Aldemar Antonio Amorim Barra	Unimed Belém/PA
Carlos Antonio da Luz Rech	Unimed Vales do Taguari e Rio Pardo/RS

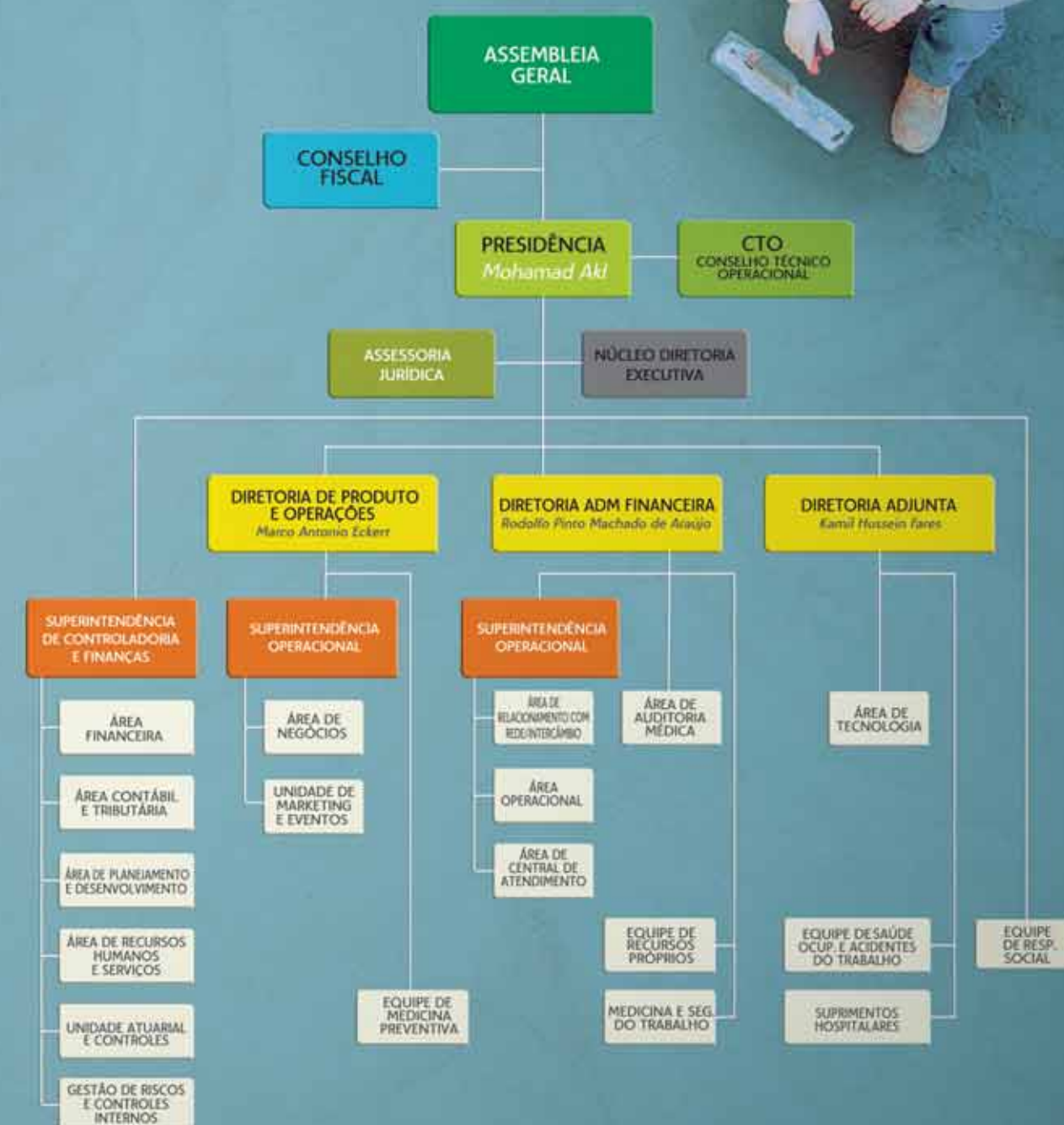
Suplentes:

José Paulo Fontes Martins	Unimed Tubarão/SC
Marco Antonio de Oliveira Lacerda	Unimed Leopoldina/MG
Orlando Fittipaldi Junior	Unimed Lins/SP

ESTRUTURA DE GOVERNANÇA DA CENTRAL NACIONAL UNIMED



ORGANOGRAMA



UNIMEDS ASSOCIADAS

Federação Centro Paulista
Federação Centro-Oeste Paulista
Federação Centro-Oeste e Tocantins
Federação da Inconfidência Mineira
Federação da Zona da Mata Mineira
Federação das Unimeds de Goiás e Tocantins
(Unimed Cerrado)
Federação do Estado da Bahia
Federação do Estado de Minas Gerais
Federação do Estado de Pernambuco
Federação do Estado de Santa Catarina
Federação do Estado de São Paulo
Federação do Estado do Ceará
Federação do Estado do Espírito Santo
Federação do Estado do Mato Grosso
Federação do Estado do Mato Grosso do Sul
Federação do Estado do Rio de Janeiro
Federação do Estado do Rio Grande do Sul
Federação do Estado do Paraná
Federação do Triângulo Mineiro e Alto do Paranaíba
Federação Leste Nordeste de Minas
Federação Mercosul
Federação Nordeste Paulista
Federação Oeste Paulista
Federação Pernambucana
Federação Regional Sul de Minas
Federação Sudeste Paulista
Federação Vale do Paraíba
Unimed ABC
Unimed Adamantina
Unimed Agreste Meridional
Unimed Alagoinhas
Unimed Alegrete
Unimed Além Paraíba
Unimed Alfenas
Unimed Alto da Serra
Unimed Alto Jacuí
Unimed Alto Paranaíba
Unimed Alto São Francisco
Unimed Alto Uruguai
Unimed Alto Vale
Unimed Amparo

Unimed Anápolis
Unimed Andradas
Unimed Andradina
Unimed Angra dos Reis
Unimed Apucarana
Unimed Aquidauana
Unimed Araçatuba
Unimed Araguaína
Unimed Araguari
Unimed Araraquara
Unimed Araras
Unimed Araruama
Unimed Araxá
Unimed Ariquemes
Unimed Assis
Unimed Avaré
Unimed Barbacena
Unimed Barra do Garças
(Unimed Araguaia)
Unimed Barra Mansa
Unimed Barretos
Unimed Batatais
Unimed Bauru
Unimed Bebedouro
Unimed Belém
Unimed Belo Horizonte
Unimed Betim
Unimed Blumenau
Unimed Boa Vista
Unimed Botucatu
Unimed Bragança Paulista
Unimed Brasília
Unimed Brusque
Unimed Cabo Frio
Unimed Caçador
Unimed Caçapava
Unimed Cáceres
Unimed Caldas Novas
Unimed Campinas
Unimed Campina Grande
Unimed Campo Belo
Unimed Campo Grande
Unimed Campos
Unimed Campos do Jordão
Unimed Capivari
Unimed Caratinga
Unimed Cariri
Unimed Caruaru
Unimed Cascavel
Unimed Cataguases
Unimed Catalão
Unimed Catanduva

Unimed Centro Sul (Incorporada pela
Unimed Porto Alegre)
Unimed Centro Sul Fluminense
Unimed Centro/RS
Unimed Chapecó
Unimed Cianorte
Unimed Circuito das Águas
Unimed Concórdia
Unimed Conselheiro Lafaiete
Unimed Cooperativa Central de Bens
e Serviços - Capivari
Unimed Corumbá
Unimed Costa do Sol
Unimed Costa Oeste
Unimed Costa Verde
Unimed Criciúma
Unimed Cruzeiro
Unimed Cuiabá
Unimed Curitiba
Unimed Curitibaanos
Unimed Divinópolis
Unimed do Sudoeste
Unimed Dourados
Unimed Dracena
Unimed Duque de Caxias
Unimed Encosta da Serra
Unimed Erechim
Unimed Extremo Oeste Catarinense
Unimed Extremo Sul
Unimed Feira de Santana
Unimed Fernandópolis
Unimed Florianópolis
Unimed Fortaleza
Unimed Foz do Iguaçu
Unimed Franca
Unimed Francisco Beltrão
Unimed Frutal
Unimed Gerais de Minas
Unimed Goiânia
Unimed Governador Valadares
Unimed Guarapuava
Unimed Guararapes
Unimed Guaratinguetá
Unimed Guarujá
Unimed Guarulhos
Unimed Guaxupé
Unimed Gurupi
Unimed Ibatinga
Unimed Iguatu
Unimed Ilhéus
Unimed Imperatriz
Unimed Inconfidentes

Unimed Ipameri
Unimed Itabira
Unimed Itabuna
Unimed Itajubá
Unimed Itapetininga
Unimed Itapeva
Unimed Itaqui
Unimed Itatiba
Unimed Itaúna
Unimed Ituiutaba
Unimed Jaboticabal
Unimed Jacuí
Unimed Jataí (Incorporada pela Unimed
Vales do Taquari e Rio Pardo)
Unimed Jequié
Unimed Joaçaba
Unimed João Monlevade
Unimed João Pessoa
Unimed Joinville
Unimed Juiz de Fora
Unimed Jundiá
Unimed Lages
Unimed Lavras
Unimed Lençóis Paulista
Unimed Leopoldina
Unimed Leste Fluminense
Unimed Leste Paulista
Unimed Limeira
Unimed Lins
Unimed Litoral
Unimed Litoral Norte
Unimed Litoral Sul
Unimed Londrina
Unimed Lorena
Unimed Macapá
Unimed Maceió
Unimed Machado
Unimed Marília
Unimed Marquês de Valença
Unimed Mata Sul
Unimed Mineiros
Unimed Missões
Unimed Mococa
Unimed Monte Alto
Unimed Monte Carmelo
Unimed Morrinhos
Unimed Mossoró
Unimed Muriaé
Unimed Natal
Unimed Nordeste do Ceará
Unimed Nordeste/RS
Unimed Noroeste Capixaba



Unimed Noroeste de Minas
Unimed Noroeste do Paraná
Unimed Noroeste Fluminense
Unimed Noroeste/RS
Unimed Norte Capixaba
Unimed Norte de Minas
Unimed Norte do Mato Grosso
Unimed Norte do Paraná
Unimed Norte Fluminense
Unimed Norte Goiano
Unimed Norte Paulista
Unimed Norte Pioneiro
Unimed Nova Friburgo
Unimed Nova Iguaçu
Unimed Oeste da Bahia
Unimed Oeste do Paraná
Unimed Orlândia
Unimed Ourinhos
Unimed Palmas
Unimed Pará de Minas
Unimed Paranaguá
Unimed Paranaíba
Unimed Pato Branco
Unimed Patos de Minas (Unimed Centro Oeste)
Unimed Patrocínio
Unimed Paulistana
Unimed Pedro Leopoldo (incorporada pela Unimed Belo Horizonte)
Unimed Pelotas
Unimed Periapólis
Unimed Pernambuco Central
Unimed Petrópolis
Unimed Pindamonhangaba
Unimed Piracicaba
Unimed Pirapora
Unimed Piraqueçu
Unimed Pirassununga
Unimed Planalto Central
Unimed Planalto Médio
Unimed Planalto Norte
Unimed Poços de Caldas
Unimed Ponta Grossa
Unimed Pontal do Triângulo
Unimed Ponte Nova

Unimed Porto Alegre
Unimed Presidente Prudente
Unimed Recife
Unimed Região da Campanha
Unimed Região da Fronteira
Unimed Região da Produção
Unimed Regional da Baixa Mogiana
Unimed Regional de Campo Mourão
Unimed Regional de Crateús
Unimed Regional de Jaú
Unimed Regional Maringá
Unimed Regional Sul de Goiás
Unimed Registro
Unimed Resende
Unimed Ribeirão Preto
Unimed Rio
Unimed Rio Branco
Unimed Rio Claro
Unimed Rio Verde
Unimed Rondônia
Unimed Rondonópolis
Unimed Salto/Itu
Unimed Salvador
Unimed Santa Bárbara d'Oeste, Americana e Nova Odessa
Unimed Santa Maria
Unimed Santa Rita, Santa Rosa e São Simão
Unimed Santa Rosa
Unimed Santo Antônio de Jesus
Unimed Santos
Unimed Santos Dumont
Unimed São Carlos
Unimed São João Del Rei
Unimed São João Nepomuceno
Unimed São José do Rio Pardo
Unimed São José do Rio Preto
Unimed São José dos Campos
Unimed São Luís
Unimed São Paulo
Unimed São Roque
Unimed São Sebastião do Paraíso
Unimed Sergipe
Unimed Sete Lagoas
Unimed Sobral
Unimed Sorocaba

Unimed Sudoeste de Minas
Unimed Sul Capixaba
Unimed Sul do Pará
Unimed Sul Mineira
Unimed Tatuí
Unimed Taubaté
Unimed Teresópolis (Unimed Serra dos Órgãos)
Unimed Três Corações
Unimed Três Lagoas
Unimed Três Pontas
Unimed Três Rios
Unimed Três Vales
Unimed Tubarão
Unimed Tupã
Unimed Ubá
Unimed Uberaba
Unimed Uberlândia
Unimed Uruguaiana
Unimed Vale das Antas
Unimed Vale do Aço
Unimed Vale do Caí
Unimed Vale do Carangola
Unimed Vale do Iguaçu
Unimed Vale do Jaguaribe
Unimed Vale do Jauru
Unimed Vale do Piquiri
Unimed Vale do São Francisco
Unimed Vale do São Patrício
Unimed Vale do Sepotuba
Unimed Vale do Sinos
Unimed Vale do Urucuia
Unimed Valença
Unimed Vales do Taquari e Rio Pardo
Unimed Varginha
Unimed Vera Cruz
Unimed Vertente do Caparaó
Unimed Viçosa (Unimed Serras de Minas)
Unimed Videira
Unimed Vitória
Unimed Volta Redonda
Unimed Votuporanga
Uniodonto do Brasil



ENGENHARIA ANTICRISE

Crise, geralmente, não é uma fatalidade, e sim a consequência da inobservância dos cenários de riscos. Para assegurar a continuidade do crescimento dos negócios, a Central Nacional Unimed criou, em junho de 2011, a unidade de Gestão de Risco de Controle Interno. Para a validação da metodologia aplicada, a operadora contratou consultoria externa.

GRI 4.11

O objetivo foi criar parâmetros para identificar e gerenciar os focos de crises – inclusive riscos ambientais e de corrupção –, e determinar meios para o monitoramento contínuo da aderência das atividades operacionais às políticas, leis e regulamentações vigentes, e do grau de exposição às ameaças do mercado.

Todos os colaboradores da CNU foram conscientizados sobre a importância do projeto em suas atividades, por meio de palestras educativas.

As principais metas do projeto auxiliam os executivos na identificação e gerenciamento dos focos e do grau de exposição aos riscos.

3 VIGA MESTRA DO CRESCIMENTO

Os resultados de cada exercício, na Central Nacional Unimed, são projetados e executados como um projeto arquitetônico, por meio de criterioso planejamento estratégico. Anualmente, convoca diretores e gestores para definir metas e diretrizes, garantindo a consistência das ações com execução e resultados sólidos e eficazes. São as vigas mestras das atividades da operadora.

Para 2012, são 15 os objetivos estratégicos que vão guiar suas operações:

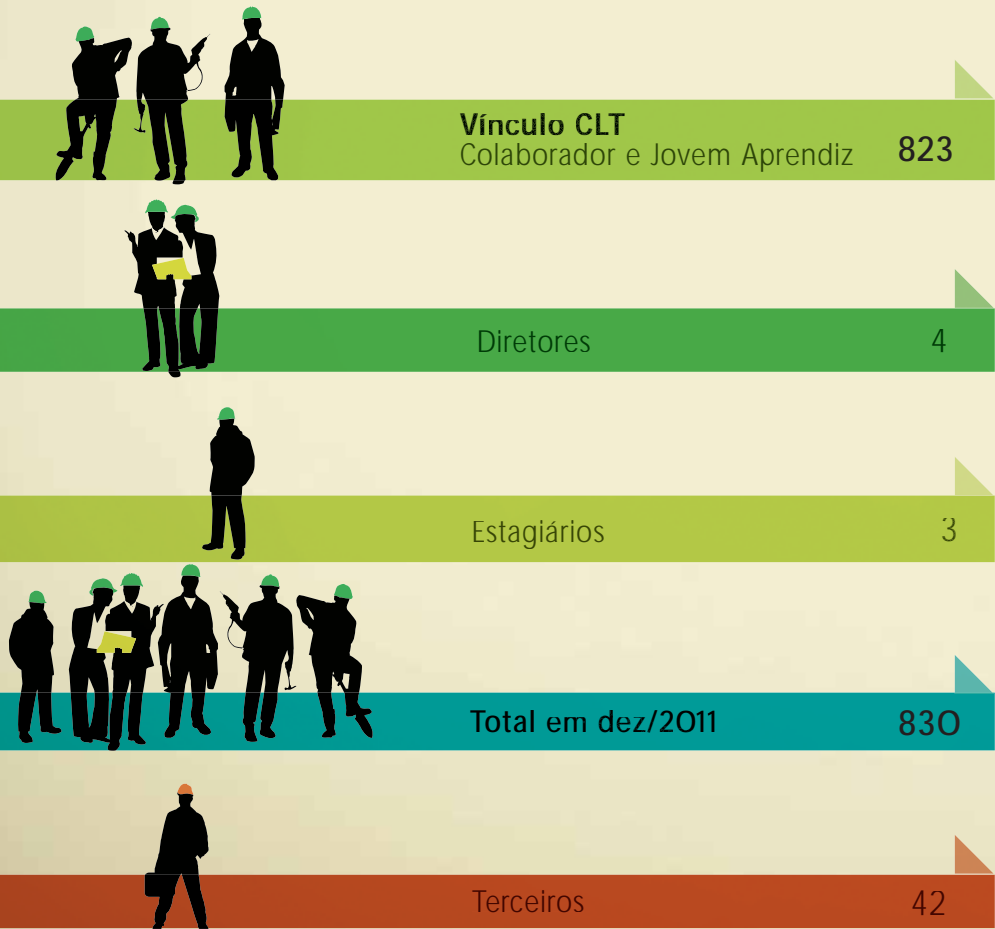
- 1) Obter receita bruta de R\$ 1,8 bilhão.
- 2) Obter resultado líquido de 5%.
- 3) Potencializar o relacionamento com as sócias.
- 4) Intensificar o relacionamento com a rede de prestadores.
- 5) Promover e fomentar a verticalização, com diferencial de qualidade.
- 6) Estudar os produtos atuais e a concorrência.
- 7) Ampliar programa de fidelização das consultorias.
- 8) Ampliar carteira de clientes de modo sustentável.
- 9) Implantar a gestão por processos (continuidade).
- 10) Adequar o quadro de pessoal e estrutura organizacional.
- 11) Atualizar e aprimorar os sistemas de informação e infraestrutura.
- 12) Implantar programa de gestão de continuidade de negócios.
- 13) Implantar gestão de riscos e controles internos (aquisição de sistema).
- 14) Fortalecer, disseminar e aprimorar a Política de Responsabilidade Social e Ambiental.
- 15) Aumentar o IFT (Índice de Felicidade no Trabalho).

Os objetivos gerais devem nortear as metas de cada área, em consonância com o orçamento aprovado pela diretoria, e de acordo com os valores da operadora, com ajustes sempre que houver mudanças de cenários.

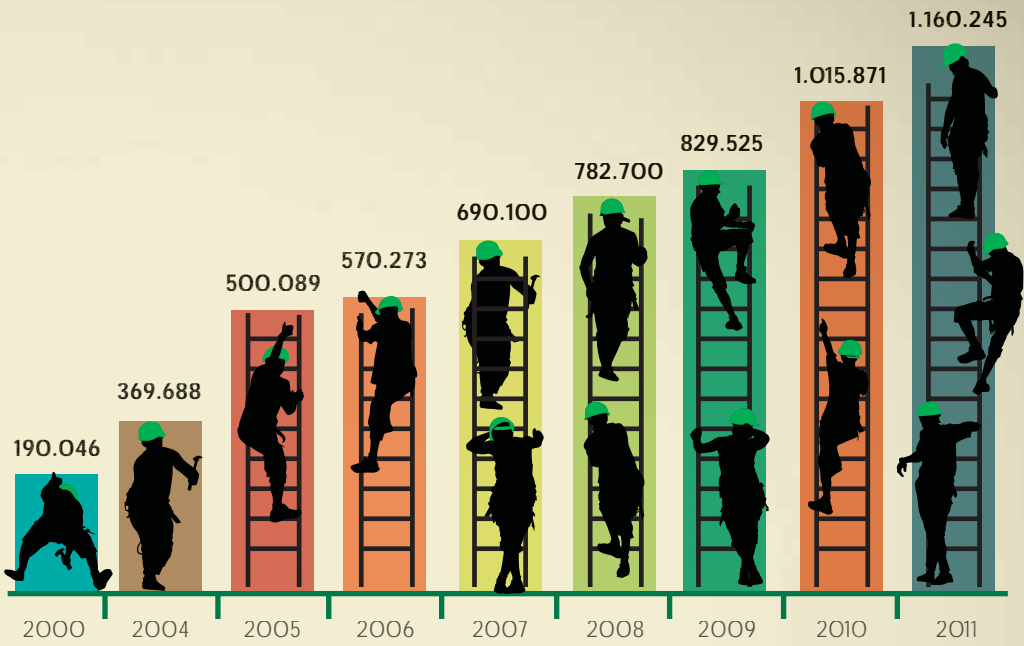
NOSSA MAIOR OBRA

GRI 2.8, 2.9 — Uma operadora nacional de planos de saúde empresariais está diretamente vinculada ao desenvolvimento sustentável da economia brasileira. Por isso, a maior obra da CNU e de seus 830 colaboradores é a prevenção e o tratamento da saúde de quase 1,2 milhão de beneficiários, marca atingida em dezembro do ano anterior, 14% a mais do que em 2010.

Número de colaboradores



Evolução de vidas



Distribuição de clientes

DISTRIBUIÇÃO	2008	2009	2010	2011
Pessoa Jurídica	761.100	809.893	997.304	1.142.577
Pessoa Jurídica Unimed SP	4.164	3.318	3.128	2.859
Pessoa Física Unimed SP	17.436	16.314	15.439	14.809

Evolução de vidas no produto
Proteção ao Trabalho

PROTEÇÃO AO TRABALHO	2008	2009	2010	2011
Saúde Ocupacional	36.759	37.690	51.902	60.712
Acidente de trabalho	12.484	208.456	268.645	79.885

Novos clientes

VIGÊNCIA	EMPRESAS	VIDAS
jan	Azul Linhas Aéreas	540
jan	Trip Linhas Aéreas	3.861
jan	Muller	772
fev	Qualidados	495
mar	Novellis	4.822
mar	Wickbold	1.306
mar	NM Engenharia	5.610
mar	Adilson Fillipini	421
mar	RCA	603
abr	Leroy Merlin	3.884
mai	Life Empresarial	2.609
jun	Edscha	1.056
jun	Boticário	1.056
jul	Frigelar	1.686
jul	Usina Caeté	4.298
set	Hospital São Francisco	434
out	FURP	2.636
out	Noble Group	678
out	GE Water	692
nov	Novartis	2.074
nov	Camisaria Colombo	1.383
TOTAL		40.916

Crescimento dentro
da carteira de clientes

VIGÊNCIA	EMPRESAS	VIDAS
jan	Votorantim	650
jan	Avon	908
mar	ZF Sachs	9.104
abr	Camargo Correa	975
abr	Excelsior (Sadia)	744
mai	Siemens	167
mai	Oi Brasil	2.886
mai	Colgate	251
mai	Klabin	876
jun	Unilever	2.872
jun	Comau (Fund Fiat)	944
jul	Colgate	246
jul	Vale Fertilizantes	290
jul	Toshiba	955
jul	Ecorodovias	3.226
ago	ABB	6.919
ago	Alcatel	760
ago	Camargo Correa	3.134
set	OHL	915
set	Boticário	141
set	Shree Renuka	6.189
set	Camargo Correa	2.238
set	Usina Caeté	483
out	Avon	1.394
out	Boticário	70
out	Pepsico	4.024
out	Fidens Flapa	195
out	Hypermarcas	11.226
nov	Ambev Fortaleza	1.896
TOTAL		64.678

DIVISÃO DA RIQUEZA

GRI EC8, EC9

A Unimed foi criada para valorizar o trabalho médico, em benefício dos profissionais, da medicina e de milhões de brasileiros. Com a Central Nacional Unimed a história não é diferente. A operadora sempre seguiu essa premissa, de gerar trabalho e renda para milhares de médicos em todo o Brasil. Outra prioridade é o fortalecimento das cooperativas associadas, que movimentam o cooperativismo em todos os seus ramos.

Mais uma vez tudo isso foi atingido: em 2011, as sócias da Central Nacional Unimed receberam mais de R\$ 1,3 bilhão em serviços.

COMPOSIÇÃO DE SERVIÇOS

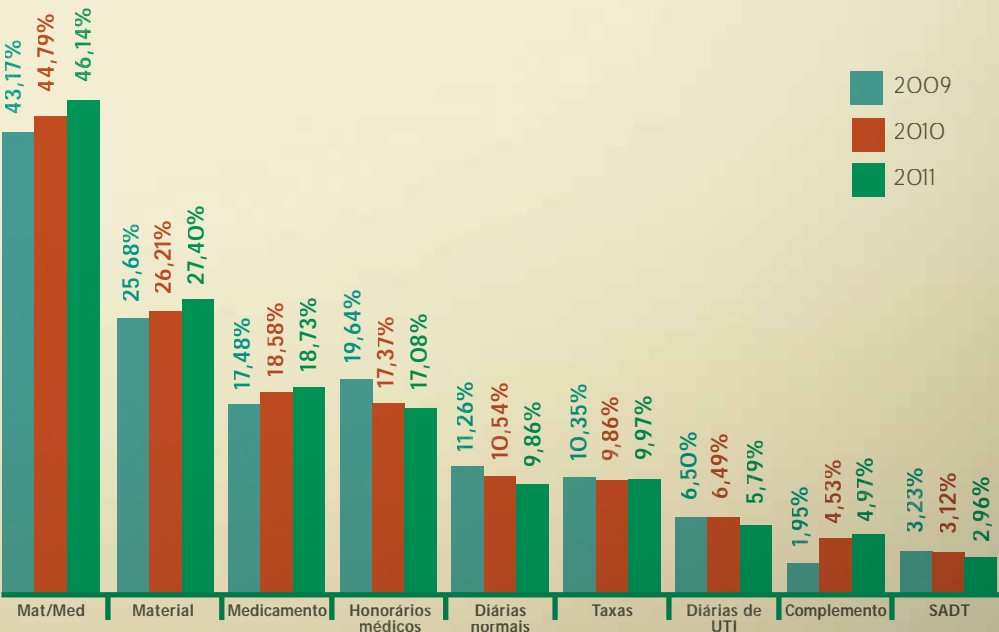
Repasseado para as Unimeds

	2 0 0 9		2 0 1 0		2 0 1 1	
	Quantidade	Valor	Quantidade	Valor	Quantidade	Valor
Consulta	4.246.199	162.717.208,29	4.745.257	191.638.830,95	5.600.970	250.519.331,94
SADT	7.628.375	208.001.030,19	9.061.251	247.807.934,60	12.074.642	336.364.530,53
Tratamento Ambulatorial	845.743	69.614.055,58	789.497	80.835.933,29	1.028.733	101.730.011,33
Internação	92.005	356.865.548,55	120.864	477.105.071,62	148.529	621.701.168,23
TOTAL	12.812.322	797.197.842,61	14.716.869	997.387.770,46	18.852.874	1.310.315.042,03

EVOLUÇÃO	QUANTIDADE	
	DE 2009 PARA 2010	DE 2010 PARA 2011
CONSULTA	11,75%	18,03%
SADT	18,78%	33,26%
TRATAMENTO AMBULATORIAL	-6,65%	30,30%
INTERNAÇÃO	31,37%	22,89%
TOTAL	14,86%	28,10%

EVOLUÇÃO	VALOR	
	DE 2009 PARA 2010	DE 2010 PARA 2011
CONSULTA	17,77%	30,72%
SADT	19,14%	35,74%
TRATAMENTO AMBULATORIAL	16,12%	25,85%
INTERNAÇÃO	33,69%	30,31%
TOTAL	25,11%	31,37%

Composição da utilização de internações



Os valores de complemento diminuíram, pois as Unimeds passaram a enviar os pacotes de forma aberta.

RECONHECIMENTO E PREMIAÇÕES

GRI 2.10

O reconhecimento é o prêmio justo por uma obra bem feita. As distinções recebidas pela Central Nacional Unimed ao longo do exercício anterior deram mais cor ao edifício construído, peça por peça, em 12 meses de trabalho.



- Pela quinta vez consecutiva, uma das 150 Melhores Empresas para Você Trabalhar, pelo Guia Você S/A Exame.
- Mais 60 postos no ranking 'Melhores e Maiores' da revista Exame, ocupando o 379º lugar. Desde a primeira participação, em 2004, subiu 372 posições.

- Uma das 30 Melhores Empresas para Começar a Carreira, no levantamento da revista Você S/A, em parceria com a Cia. de Talentos e a Fundação Instituto de Administração (FIA). Foram consultados 29.131 jovens dos 20 aos 28 anos, em todo o Brasil.



- Top of Mind Estadão de RH pela 12ª vez na categoria "Convênio Assistência Médica", representando as 371 cooperativas do Sistema Unimed, evento institucional criado há 15 anos pela Fênix Editora.



- Quinta melhor empresa de saúde em Governança Corporativa, de acordo com a publicação "As Melhores da Dinheiro".



Top of Mind RH

- Sétima maior operadora de planos de saúde do Brasil em Vendas (R\$ 1,084 bilhão em 2010) no 'Valor 1000'. Duas posições acima em relação ao ano anterior, com crescimento de 25,4%.



- Também nessa publicação, oitava em Lucro Líquido (R\$ 41,5 milhões); 11ª em Lucro Operacional (R\$ 35,5 milhões); 13ª em Ativo Total (R\$ 408,6 milhões); nona em Patrimônio Líquido (R\$ 131,1 milhões); terceira em Aplicações Financeiras (R\$ 259,8 milhões) e a 14ª mais rentável sobre o Patrimônio (R\$ 31,6 milhões).

Responsabilidade Social, com o selo RS em nível 4 concedido pela Unimed do Brasil.

Também foi homenageada pela qualidade do serviço que oferece aos beneficiários de todo o país.





4 NEGÓCIO: SAÚDE

Crescer no mercado nacional de saúde suplementar é um grande desafio, devido à excessiva regulação, à judicialização da medicina e à concorrência acirrada. Mas a Central Nacional Unimed segue firme em sua trajetória de conquista de novos

clientes e na ampliação das carteiras já atendidas. Para tanto, investe em comunicação, relacionamento e na excelência de atendimento oferecido aos seus clientes.

RELACIONAMENTO E COMUNICAÇÃO

CNU: marca brasileira

Brasilidade é o mais novo pilar da operadora, que se soma à diversidade, felicidade, união e confiança. Com eles, exibe sua estrutura sólida, expressa na gestão: respeito à diversidade, promoção da união, incentivo à felicidade, valorização da confiança e orgulho de ser uma empresa 100% brasileira.



Mais forte na mídia

Comunicar é um direito e um dever, ainda mais em uma empresa cooperativista, que é considerada a quinta maior operadora de planos de saúde no Brasil. A CNU informa para prestar contas de suas ações e para motivar os seus públicos nas ações que promove, compartilhando conhecimentos e boas práticas.

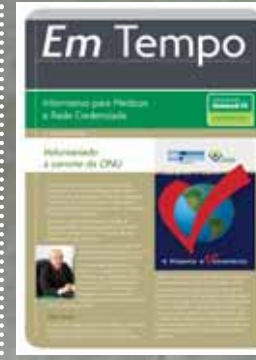
A comunicação da Central Nacional Unimed é segmentada, por meio de publicações impressas e digitais:



"TÁ AQUI"
(para os colaboradores).



SITE:
www.centralnacionalunimed.com.br



"EM TEMPO"
(para médicos e rede credenciada).



"POR DENTRO"
(para os clientes).



"BOLETIM CENTRAL"
(para o Sistema Unimed).

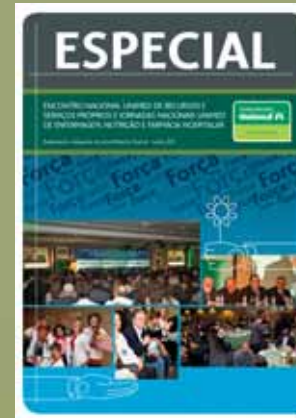


INTRANET: lançada em 2011, a intranet é o principal veículo de comunicação interna. Com fácil navegação, ela tem todas as informações que os colaboradores precisam: notícias sobre a CNU, mercado, mídia e saúde. O espaço também traz ferramentas que prometem integrar ainda mais as equipes.

Há, ainda, revistas com a cobertura dos seguintes eventos:



Seminário Nacional Unimed de Medicina Preventiva.



Encontro Nacional Unimed de Recursos e Serviços Próprios.



Seminário Nacional Unimed de Saúde Ocupacional e Acidentes de Trabalho.



Fórum de Presidentes do Sistema Unimed.



Encontro Nacional Unimed de Relacionamento com o Cliente.



A transparência também marcou as relações da operadora com a imprensa. Alguns dos destaques do ano foram:

Mohamad Akl, presidente, no jornal DCI, matéria "Pequenas dão impulso ao mercado de saúde"; nas revistas Saúde S/A, Mundocoop, Melhor Gestão de Pessoas com "Programa Mulheres Gestoras"; entrevista para Executivos por Excelência, da Rádio Bandeirantes; artigo publicado no Jornal da Tarde (SP) sobre "Medir a felicidade em São Paulo".



Marco Antonio Eckert, diretor de produto e operações, no jornal Diário do Comércio (SP), com artigo sobre "A arrogância da autoridade circunstancial".



Rogério Muracca, superintendente financeiro, na Folha.com, sobre "Curso de Planejamento Financeiro".



Rosimeire Franco, gerente de Recursos Humanos, na revista Melhor Gestão de Pessoas, matéria "Estímulo a mais", sobre benefícios alimentação e refeição.



De acordo com parâmetros comparativos de assessoria de imprensa, em 2011, matérias sobre a operadora ocuparam **70.377** centímetros quadrados de espaço, que representariam **R\$ 2.155.523,28**, se convertidos em publicidade.



JÁ ESTÁ VIRANDO CADEIRA CATIVA.

CNU. Eleita pelo quinto ano consecutivo uma das 150 melhores empresas para se trabalhar.

Reconhecimento é isso que esse prêmio representa para a CNU. Afinal, estar nesse ranking por cinco anos seguidos não é coincidência. É resultado de muito esforço, dedicação e, principalmente, muita paixão. É uma honra contar com a confiança dos nossos colaboradores e ser a operadora de saúde de grande parte das empresas vencedoras.

Top 5
2011
DE MAIO
ESTADÃO DE RH

Central Nacional Unimed
Juntos pela vida.

www.centralnacionalunimed.com.br

CNU FOI ELEITA UMA DAS MELHORES EMPRESAS PARA COMEÇAR A CARRERA. A CONCORRÊNCIA VAI FICAR DOENTE.

A CNU foi eleita pela Revista Vozes S/A uma das melhores empresas para começar uma carreira. Os votos foram dados por jovens que trabalham lá. Isso mostra que quem entra na CNU aprende tudo. É um grande laboratório para quem não tem experiência. Se você quer trabalhar em uma empresa que faz a diferença, acesse www.centralnacionalunimed.com.br

Top 5
2011
DE MAIO
ESTADÃO DE RH

Central Nacional Unimed
Juntos pela vida.

Dê uma mãozinha, vote Unimed no Top of Mind Estadão de RH.

Seu voto é fundamental para que a Unimed continue sendo a única marca de planos de saúde que, há 12 anos, não sai da cabeça do brasileiro.

Unimed

Central Nacional Unimed
Juntos pela vida.

www.centralnacionalunimed.com.br

NOSSOS ATLETAS SÓ PENSAM EM UMA COISA: SUPERAR MARCAS.

2011 foi o ano do Brasil no Parapan-Americano de Guadalajara. Nossos atletas voltaram para casa com o 1º lugar e 197 medalhas. E o melhor de tudo: já garantiram 104 vagas nas Paraolimpíadas de Londres do ano que vem. Essas conquistas trazem inspiração para muita gente e mostram que quem nasceu para ser campeão não tem limites.

Central Nacional Unimed
Juntos pela vida.

Unimed. O plano de saúde oficial da equipe paradesportiva brasileira.

Está comprovado: ter um bom plano de saúde faz bem para a memória.

Unimed, Top of Mind Estadão de RH pelo 5º ano.

Hoje comemoramos com o 5º ano de topo de topo mesmo. Isso porque, além de ser uma das melhores empresas para se trabalhar, a Unimed também é a melhor operadora de saúde. E isso faz toda a diferença para quem precisa de um plano de saúde.

Central Nacional Unimed
Juntos pela vida.

Foram feitas campanhas publicitárias nas mídias, com peças que focalizam hábitos saudáveis, qualidade de vida e valores que melhoram a vida das pessoas. Tais como:

- Guia das 150 Melhores Empresas para Você Trabalhar
- Você S/A
- Profissional & Negócios
- O Estado de São Paulo
- Revista Superar

Na comunicação com o mercado, observa os princípios do CONAR (Conselho de Autorregulamentação Publicitária). Nunca registrou multa, litígio ou reclamações por prática desleal ou perda de privacidade por parte dos clientes.





Que tipo de amigo você é?

Um simpático cachorrinho é o personagem do hotsite www.tipodeamigo.com.br, criado para comemorar o Dia do Amigo. Interativa, a visita ao site evolui a partir da resposta a um questionário de múltipla escolha. Foi uma homenagem aos públicos com os quais a CNU interage.



Superar sempre

Desde 2003, a Unimed patrocina o Instituto Superar, entidade sem fins lucrativos que promove o desenvolvimento de pessoas com dificuldades físicas por meio do esporte. Inicialmente, 300 atletas foram beneficiados com plano de saúde e patrocínio de uma série de avaliações e exames.

Em 2007, a Unimed concedeu bolsa-auxílio a 10 atletas nas Paraolimpíadas de Pequim.

Mais recentemente, o benefício foi ampliado e 18 competidores das modalidades de natação, atletismo e futebol de sete foram beneficiados pela Unimed do Brasil, Central



Nacional Unimed e Seguros Unimed. A parceria também viabilizará o Centro de Treinamento Superar, no Rio de Janeiro, que será inaugurado este ano. O CT terá 23 mil metros

quadrados para atender a 15 modalidades paraolímpicas. Será o primeiro da América Latina 100% adaptado.

EM GUADALAJARA

A delegação brasileira nos Jogos Parapanamericanos no México foi integrada por 223 atletas, dos quais 11 patrocinados pela marca Unimed (Central Nacional Unimed, Unimed do Brasil, Seguros Unimed e o Instituto Superar). Os atletas brasileiros voltaram para casa com o primeiro lugar no ranking de medalhas, 197 ao todo, sendo 81 de ouro, 61 de prata e 55 de bronze, e 104 vagas garantidas para as Paraolimpíadas de Londres, em 2012.



Eventos: atualização e relacionamento

EVENTOS PARA UNIMEDS

- Seminário Nacional Unimed de Medicina Preventiva
- Encontro Nacional Unimed de Recursos e Serviços Próprios
- Encontro Nacional Unimed de Assistentes Sociais
- Encontro Nacional Unimed de Vendas
- Fórum Nacional Unimed de Presidentes
- Seminário Nacional Unimed de Saúde Ocupacional e Acidente do Trabalho
- Seminário Nacional Unimed de Responsabilidade Social, realizado com a Unimed do Brasil
- Encontro Nacional Unimed de Relacionamento com o Cliente

EVENTO PARA CLIENTE

- Unimed Zaz Traz

EVENTO PARA PRESTADORES

- Encontro Nacional Unimed de Relacionamento com os Prestadores

EVENTOS PARA FUNCIONÁRIOS

- Café da manhã de fim de ano
- Festa de fim de ano

PRESENÇA DA CNU NOS EVENTOS PROMOVIDOS POR UNIMEDS E FEDERAÇÕES

- 9ª Convenção Estadual das Unimeds de Santa Catarina
- 19º SUECO – Simpósio das Unimeds do Centro-Oeste e Tocantins
- 19º SUESPAR – Simpósio das Unimeds do Estado do Paraná
- 28º SUESP – Simpósio das Unimeds do Estado de São Paulo
- 37º CONARH – Congresso Nacional sobre Gestão de Pessoas
- Simpósio 2011 – Unimeds dos Estados do Espírito Santo, Minas Gerais e Rio de Janeiro
- 41ª Convenção Nacional Unimed



Seminário Nacional Unimed de Saúde Ocupacional e Acidente do Trabalho



Encontro Nacional Unimed de Recursos e Serviços Próprios



9ª Convenção Estadual das Unimeds de Santa Catarina



28ª SUESP – Simpósio das Unimeds do Estado de São Paulo



Festa de fim de ano



37º Conarh

Uma janela no Conarh

O presidente da Central Nacional Unimed, Mohamad Akl, abriu uma janela para a operadora no 37º Conarh, mais importante evento brasileiro de Recursos Humanos. Ele mostrou como a felicidade no ambiente de trabalho é importante para os negócios, para a empresa e ajuda a transformar a companhia em objeto de desejo no mundo corporativo. A Central Nacional Unimed, uma das patrocinadoras do congresso, adotou em seu estande o tema transparência: palavra que norteia as suas ações.



Projeto do Sistema

No Fórum de Presidentes do Sistema Unimed, realizado em agosto, os presidentes das cooperativas e federações Unimed reuniram-se para debater questões como a excessiva regulação da área

de planos de saúde; a ação dos oligopólios que encarecem órteses, próteses e materiais especiais; a judicialização da medicina, e o tratamento tributário e fiscal das cooperativas Unimed.



Fórum Nacional Unimed de Presidentes



41ª Convenção Nacional Unimed



Conexão saúde

A Central Nacional Unimed levou sua 'brasilidade' à 41ª Convenção Nacional Unimed, em Fortaleza. O evento é um grande encontro dos dirigentes e demais profissionais da Unimed.

Patrocinadora do evento, exibiu em seu estande vários ícones que homenageavam as regiões brasileiras. Além dessas imagens, os visitantes foram recebidos com comidas típicas e ouviram a cantora Natalia Moraes interpretar canções de vários ritmos brasileiros, como samba e bossa-nova.

Zeladores do planeta

Em parceria com a Unimed do Brasil, promoveu a 8ª edição do Seminário Nacional de Responsabilidade Social do Sistema Unimed, evento que tratou de 'Sustentabilidade, um olhar para o futuro'.

Participaram cerca de 400 profissionais do Sistema Unimed, que tiveram acesso a um conteúdo multidisciplinar e à exposição de casos de sucesso de empresas de diversas áreas.

Encontro de Prestadores de Serviços de Saúde, realizado em novembro último

Com sua primeira edição em 2011, o objetivo do evento de prestadores é incentivar o desenvolvimento de fornecedores de serviços de saúde, para aperfeiçoar o atendimento e a segurança dos clientes da operadora.

Um ano produtivo para os comitês e subcomitês

Já é praxe: a Central Nacional Unimed mantém uma agenda dedicada aos encontros que organiza para reunir os membros dos comitês e subcomitês. Em 2011 não foi diferente. A operadora promoveu 19 encontros entre os representantes dos grupos.



Seminário Nacional Unimed de Responsabilidade Social



Encontro Nacional Unimed de Relacionamento com os Prestadores

COMITÊ DE MERCADO (4 reuniões)

COMITÊ DE MEDICINA PREVENTIVA (4 reuniões)

COMITÊ DE RECURSOS PRÓPRIOS (2 reuniões)

GPA - GRUPO PERMANENTE DE ATENDIMENTO (3 reuniões)

SUBCOMITÊ DE PRONTO-ATENDIMENTO (2 reuniões)

SUBCOMITÊ DE CUSTOS E HOSPITAIS (2 reuniões)

COMISSÃO DE CUSTOS (G8) (2 reuniões)

COLABORADORES

Estruturas especiais

Saúde começa em casa, na convivência familiar. O que vale para nossos clientes também é prescrito para nossos colaboradores. Cuidar deles é uma das preocupações da Central Nacional Unimed.

Lançamento
Campanha de
marketing



64

Família maior

Com a conquista de mercado em 2011, a família CNU totalizou 830 colaboradores (CLT, estagiários e diretores), 7,3% a mais do que em 2010. A maior parcela da equipe é formada por mulheres.

Os processos de recrutamento e seleção são realizados pela equipe de Recursos Humanos, e conduzidos internamente para vagas efetivas, com o auxílio de agências de emprego para vagas temporárias e para colaboradores alocados nos escritórios de alguns de nossos clientes. Todos os executivos são recrutados por São Paulo.

GRI EC7

Felicidade no trabalho

A quinta participação consecutiva no Guia Você S/A Exame das Melhores Empresas para Você Trabalhar fala por si mesma.

Salários e benefícios são importantes, mas a felicidade no trabalho decorre de um conjunto de percepções positivas, formado por respeito, oportunidades de crescimento, transparência e compreensão.



150 Melhores
Empresas para
se Trabalhar

De acordo com a pesquisa feita com os colaboradores da operadora:



No mesmo estudo, a CNU obteve:



65



Melhores Empresas
para Iniciar a Carreira



Lançamento da nova
campanha de marketing



Café da manhã
funcionários



Lançamento da nova
campanha de marketing



Café da
manhã dos
aniversariantes

Treinamento e Educação

GRI LA10 — Treinar é aperfeiçoar a equipe, revelar talentos e desenvolver lideranças. Não é por outro motivo que a Central Nacional Unimed prima por essa prática. Oferece capacitação aos seus colaboradores, pois sabe que quanto mais qualificados forem os profissionais, melhor será o desempenho da empresa.

Em 2011, o Programa Anual de Treinamento e Desenvolvimento foi desenvolvido segundo levantamento de necessidades individuais de cada funcionário.

Houve **2.035** participações – considerando que muitos se inscreveram mais de uma vez. O tempo destinado às ações de aperfeiçoamento profissional totalizou **14.197** horas.



Liderança

- 1) Foram oferecidos treinamentos para o Programa de Desenvolvimento de Líderes Básico e Avançado (divididos em cinco módulos em cada turma), com média de **6** participantes (Básico) e de **11** (Avançado), em um total de **592** horas.
- 2) Programas de Desenvolvimento de Coaching, Mentoring e Counseling (média de **23** participantes por turma), em um total de **736** horas.
- 3) Liderança de Alta Performance (12 participantes por turma), com **192** horas.
- 4) Planejamento Estratégico: realizado em duas turmas com **17** participantes cada, com **560** horas. Além dessas turmas, os gerentes também participaram do treinamento.
- 5) Programa Mulheres Gestoras: o tema principal do programa em 2011 foi “A Intuição na Liderança”, ministrado em duas fases: uma teórica, em sala de aula, e um módulo vivencial (em dois dias com **16** horas para **22** pessoas). No total, 352 horas de treinamento.



Mulheres gestoras



Treinamento
áreas

	PARTICIPANTES	CARGA HORÁRIA (HORAS)	INVESTIMENTO EM R\$	MÉDIA DE HORAS DE DE TREINAMENTO POR COLABORADOR
Liderança	69	2.080	80.662,66	30h
Treinamento externo	1.523	7.493	223.084,54	5h
Treinamento interno	323	4.272	45.770,16	13h
Programa Mulheres Gestoras	22	352	51.125,67	16h

Demais colaboradores, incluindo estagiários

Foram **103** cursos técnicos e específicos, palestras e integração entre as áreas e workshops (**1.528** colaboradores e **7.694** horas).

Também foram oferecidos treinamentos comportamentais como: Criatividade e Inovação, Etiqueta Empresarial, Empreendedorismo, Programação Neurolinguística, Como Falar em Público, Comunicação: Técnicas e Comportamentos, Gestão de Carreira e Atendimento ao Cliente (**323** participantes e **4.272** horas).

Programa de Educação e Idiomas

A Central Nacional Unimed oferece 50% de subsídio para os cursos de graduação, pós-graduação e mestrado para todos os colaboradores contemplados que estejam cursando a partir do segundo semestre. Os colaboradores no início do curso receberão subsídio de 35% nos dois primeiros semestres, e de 50% a partir do terceiro semestre. No Programa de Idiomas, o subsídio é 50% para todos os cursos, independentemente do estágio.



Em 2011, 74 colaboradores foram subsidiados em cursos de graduação, pós-graduação e mestrado, com investimento total de **R\$ 138.181,19**. E **20** colaboradores tiveram apoio financeiro em cursos de idiomas, mediante investimento de **R\$ 15.454,63**.

Programas de Qualidade de Vida e Valorização do Colaborador

Em 2011, a operadora teve **5.358** participações em várias ações realizadas, com o objetivo de melhorar a qualidade de vida e a valorização do colaborador. O investimento total foi **R\$ 132.799,30**.



Programa de Desenvolvimento

GRI LA11, LA12

A Central Nacional Unimed estabelece programa de Avaliação de Desempenho para 100% dos colaboradores.

O Programa de Gestão de Competências está em fase de desenvolvimento. As competências dos cargos estão sendo validadas pelos gestores das áreas. A implantação da Avaliação de Desempenho por Competências está prevista para o primeiro semestre de 2012.

Todos os colaboradores foram convidados a participar da palestra sobre Remuneração, Carreira e Competências, no início do processo.

Tiveram a oportunidade de opinar quanto às competências necessárias para cada cargo.

Na integração dos novos colaboradores e também durante a admissão, os profissionais contratados são orientados sobre o funcionamento do processo de carreira interna, na própria área e por meio do Recrutamento Interno.

As avaliações são semestrais, por meio de questionário cedido pela área de Recursos Humanos, que acompanha mensalmente os indicadores e os colaboradores que apresentarem resultados abaixo da média. Esses são acompanhados e orientados a traçar um plano de desenvolvimento de suas competências, com foco nos resultados a serem atingidos.



Dia dos Pais

Projeto de saúde

GRI LA8

O departamento de Medicina e Segurança do Trabalho e a área de Recursos Humanos da Central Nacional Unimed estão sempre atentos à saúde dos colaboradores. Durante o ano, promoveram internamente uma série de ações para protegê-los individual e coletivamente. Por meio de informações sobre prevenção, divulgadas nos veículos internos de comunicação, realização de exames, sorteio de brindes, homenagens e orientações de médicos, psicólogos, fonoaudiólogos e nutricionistas, foram desenvolvidas algumas ações, como:

- Semana da Mulher.
- Semana da Massagem.
- Dia Mundial da Voz.
- Dia das Mães.
- Dia Mundial de Combate ao Fumo.
- Dia Internacional do Homem.
- Semana da Massagem.
- Programa Portas Abertas.
- Dia do Combate ao Colesterol.
- Dia dos Pais.
- Dia da Secretária.
- Dia das Crianças.
- Semana Feliz, em dezembro, com massagem e distribuição de prêmios.
- Campanha contra o Câncer.



Nutrição



Ginástica laboral

Saúde vocal, Alimentação saudável, Ginástica laboral e Gestantes são programas que acontecem durante o ano inteiro, ininterruptamente.

Cultura e lazer: a cada dois meses, a empresa reúne os aniversariantes do período para um café da manhã especial. Além da presença da diretoria, todos são presenteados com um par de ingressos para o cinema.



Discriminação zero na CNU

Nunca tivemos registros de casos de discriminação, considerando inclusive direitos de associação e negociação coletiva.

GRI HR4, HR6, HR7, HR8, HR9

As operações da CNU não são identificadas como de risco infantil, trabalho análogo ou escravo ou de riscos para povos indígenas. A operadora tem mecanismos implementados para denúncias referentes a situações de discriminação de qualquer natureza. Essas questões são também previstas em nosso código de Conduta Profissional.

Segurança

As equipes de segurança nas unidades da operadora são terceirizadas e não recebem da CNU treinamentos sobre direitos humanos.

Segurança no trabalho

“Segurança, bem-estar e qualidade de vida. Sempre” foi o tema da SIPAT (Semana Interna de Prevenção aos Acidentes do Trabalho) na Central Nacional Unimed. As atividades foram iniciadas com sessões de massagens, seguidas de palestras para melhorar a condição física e emocional, esportes, organização, segurança, nutrição e meditação.

GRI LA6,LA7

Em 2011, ocorreram seis acidentes de trabalho com 38 dias de afastamento. Foram abonadas 46.235 horas por motivos médicos e odontológicos, o que representa 2,4% do total de horas trabalhadas. Não houve óbito decorrente das atividades da operadora que mantém 0,97% de seus colaboradores diretamente envolvidos na Comissão Interna de Prevenção de Acidentes. A CNU mantém ambulatório médico na matriz, equipado para saúde ocupacional e primeiros atendimentos assistenciais.

Uma nova Política de Segurança da Informação

O controle de acesso à informação na Central Nacional Unimed é uma preocupação legítima. A operadora sabe que deve orientar seus colaboradores em relação ao conteúdo acessado, por isso, em 2006, lançou a primeira versão do guia Política de Segurança da Informação. A publicação, que já foi atualizada três vezes, a última delas em 2011, aborda as seguintes questões: proteção da informação, avaliação de riscos, controle e acesso, descumprimento e responsabilidade, entre outras.



SIPAT



Total de funcionários, por tipo de emprego, contrato de trabalho e região

GRI LA1

TIPO DE EMPREGO	
20 horas	2
40 horas	1
80 horas	1
90 horas	1
120 horas	17
150 horas	97
180 horas	122
220 horas	589
TOTAL GERAL	830

CONTRATO DE TRABALHO	
CLT	804
Estágio	3
Aprendiz	19
Diretores	4
TOTAL GERAL	830

REGIÃO	
Sul	2
Sudeste	784
Norte	0
Nordeste	25
Centro-Oeste	19
TOTAL GERAL	830

GRI LA2 Taxa de rotatividade de empregados, por faixa etária, gênero e região

FAIXA ETÁRIA				
	TOTAL	ADMISSÕES	DEMISSÕES	ROTATIVIDADE
< 30 anos	273	102	48	27,47%
30 a < 50 anos	510	74	65	13,63%
> 50 anos	47	3	9	12,77%
TOTAL GERAL	830	179	122	18,13%

GÊNERO				
Feminino	541	115	81	18,11%
Masculino	289	64	41	18,17%
TOTAL GERAL	830	179	122	18,13%

REGIÃO				
Sul	2	0	0	-
Sudeste	784	172	114	18,24%
Norte	0	0	0	-
Nordeste	25	5	3	16,00%
Centro-Oeste	19	2	5	18,42%
TOTAL GERAL	830	179	122	18,13%

GRI EC3, LA3 Benefícios oferecidos de acordo com os contratos firmados

	CLT	ESTAGIÁRIOS	TEMPORÁRIOS	DIRETORES
Refeição	X	X	X	
Alimentação	X	X		
Auxílio-creche	X			
Assistência Médica	X	X		X
Atendimento Pré-Hospitalar	X	X		X
Garantia Funeral	X	X		X
Assistência Odontológica (livre adesão)	X			
Farmácia	X			
Seguro de Vida	X			X
Acidentes Pessoais				X
Incentivo Educação	X			
Incentivo Idiomas	X			
Parcerias com Instituições de Ensino e Idiomas	X			
Parcerias com Parques, Cinemas e Teatro	X	X	X	X
Academia de Ginástica (livre adesão)	X			
Estacionamento	X			
Fretado	X			
Vale-transporte	X	X	X	
Previdência Privada Instituidor	X			X
Previdência Privada Averbador (livre adesão)	X			X

GRI LA9

A Central Nacional Unimed segue a convenção coletiva estabelecida com o sindicato das cooperativas, que preconiza:

Assistência Médico-Hospitalar

Cláusula 25ª. Fica assegurado o direito de todo empregado ter assistência médico-hospitalar gratuita, através de plano regulamentado nos termos da Lei 9656/98, dentro das peculiaridades de cada cooperativa.

§ 1º. O benefício da assistência médico-hospitalar gratuita será extensivo aos seguintes parentes do empregado: marido/esposa e filhos até 21 anos ou incapazes quando mais velhos.

§ 2º. O benefício da assistência médico-hospitalar será extensivo aos filhos dos empregados até 24 anos, desde que estes, comprovadamente, estejam matriculados em curso superior (faculdade).

Pecúlio por Morte

Cláusula 23ª. Será pago à família do empregado, em caso de sua morte, pecúlio igual a duas vezes a remuneração do falecido no mês anterior ao óbito; o valor do pecúlio será dobrado se a morte tiver decorrido de acidente de trabalho ou doença profissional.

Parágrafo único. As cooperativas que oferecerem a seus empregados seguro de vida, com capital segurado individual de no mínimo o valor previsto nesta cláusula, estarão isentas de seu cumprimento.

GRI LA13

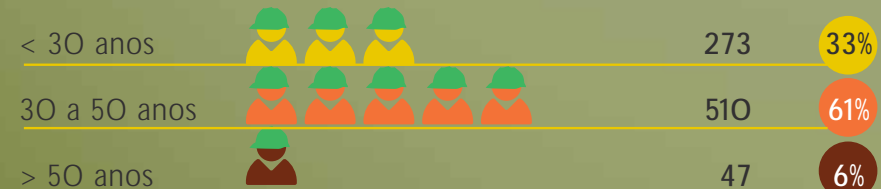
Perfil dos funcionários da CNU

GÊNERO



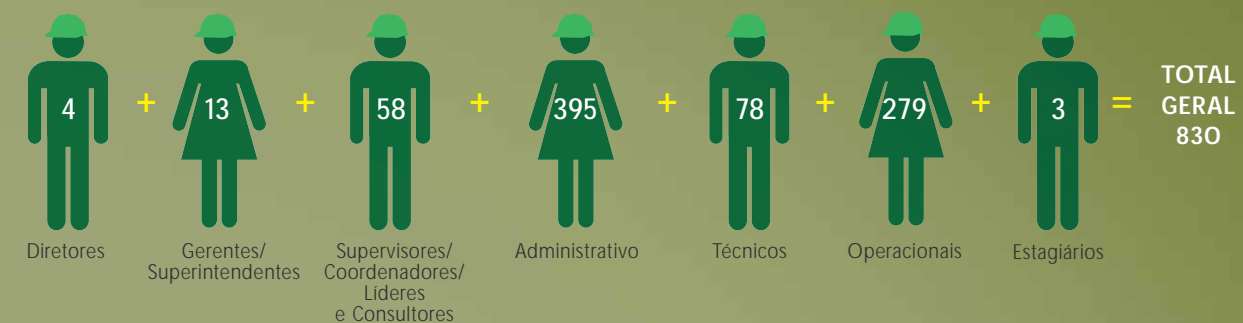
TOTAL GERAL 830

FAIXA ETÁRIA

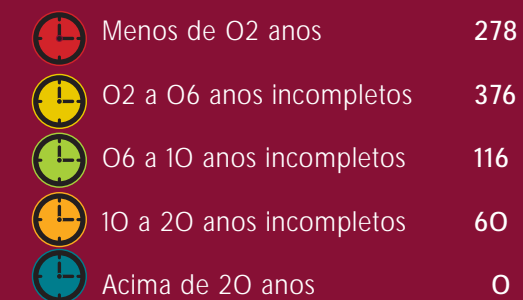


TOTAL GERAL 830

CATEGORIA FUNCIONAL

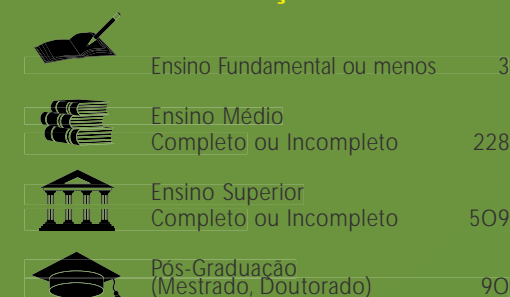


TEMPO DE CASA



TOTAL GERAL 830

GRAU DE INSTRUÇÃO

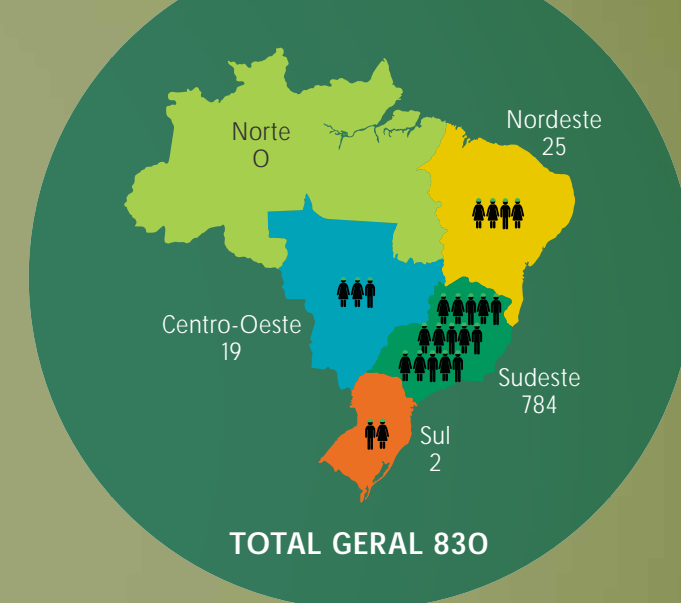


TOTAL GERAL 830

ETNIA



REGIÃO



Remuneração

GRI LA14

Considerando o salário médio de homens e mulheres, em 2010 a diferença foi de aproximadamente 43%. Em 2011, essa proporção subiu para 49%. A média dos homens é R\$ 4.346,66, e a das mulheres, R\$ 2.922,16. A diferença é justificada pelo fato de o quadro funcional ser ocupado por cerca de 65% de colaboradores que em sua maioria, ocupam funções operacionais.

GRI EC5

	MÉDIA SALÁRIO DA EMPRESA	MENOR SALÁRIO DA EMPRESA	MÍNIMO REGIONAL	PROPORÇÃO
Matriz São Paulo	3.490,61	629,51	600,00	1,05
Filial Brasília	1.153,16	925,97	545,00	1,70
Filial Salvador	2.054,37	814,38	545,00	1,49

Relações entre trabalhadores e a governança

GRI HR5, LA4, LA5

O acordo coletivo da Central Nacional Unimed, firmado com o sindicato da categoria, prevê a livre associação e todos os colaboradores e Jovens Aprendizes são abrangidos por acordos de negociação coletiva. A operadora também trata do tema em seu Código de Conduta Profissional, e não há registros de infração dessa natureza.

As mudanças de nível hierárquico para cargos de gerência e superintendência são comunicadas por e-mail, imediatamente após a decisão. As demais informações sobre mudanças são informadas pelos meios de comunicação internos. Tais procedimentos são adotados por liberalidade de gestão e não constam em acordo coletivo.

UNIMEDS



A casa das sócias

Relacionamento se aprimora com conhecimento e proximidade. Por isso, a Central Nacional Unimed tem convidado suas sócias a conhecer sua estrutura. As cooperativas escolhem os departamentos que pretendem

conhecer mais atentamente e recebem informações sobre eles. A ação fortalece a intercooperação e esclarece eventuais dúvidas, em benefícios de todos os públicos envolvidos.

Pesquisa Datafolha confirma: 8 em cada 10 Unimeds estão satisfeitas com a Central Nacional Unimed.

O instituto de pesquisa Datafolha ouviu 200 cooperativas Unimed. O resultado: 80% estão satisfeitas com o desempenho da operadora nacional do Sistema Unimed. A pesquisa abordou os seus pontos positivos, a opinião sobre a estrutura administrativa da operadora e sugestões para a sua melhoria. As entrevistas, realizadas com singulares de todo o Brasil, foram feitas em 92% dos casos com os seus presidentes, que apontaram como pontos fortes da operadora:

- *Comercialização de planos de saúde em todo o Brasil.*
- *Intercâmbio.*
- *Divulgação e fortalecimento da marca Unimed em eventos e feiras de negócios voltados aos públicos de RH e ao mercado em geral.*
- *Comunicação com as associadas por meio do Boletim Central e em sua versão on-line, além do site da operadora.*
- *Presença em simpósios locais, regionais e nacionais do Sistema Unimed, divulgando o trabalho da Central Nacional Unimed e estreitando relacionamentos e parcerias.*
- *Número representativo de usuários, que são atendidos pelas associadas em todo o País.*
- *Incentivo ao Intercâmbio Eletrônico.*

Pé na estrada

Diretores e colaboradores visitaram 36 Unimeds e os principais prestadores em 2011, com destaque para as redes de Salvador, Recife, Fortaleza e Porto Alegre.



Por meio do "Venha tomar um café conosco e conheça a nossa casa", representantes de 16 Unimeds ganharam mais oportunidades para se reunir com os executivos e dirigentes. Nesses

encontros, foram apresentadas ações da operadora nacional do Sistema Unimed e das cooperativas. Para disseminar as informações sobre a Central Nacional Unimed, foi desenvolvido um folheto com as atividades de suas áreas.

Casa própria

Difundir a importância da verticalização – hospitais, laboratórios e prontuários Unimed – é um compromisso permanente da CNU. Além de gerar riquezas dentro do cooperativismo, hospitais da marca permitem controle mais eficiente de despesas, sem abrir mão da qualidade do atendimento.

Dos 100 hospitais próprios, 14 são acreditados pela Organização Nacional de Acreditação (ONA). Temos hoje a maior rede de hospitais acreditados no Brasil.

Rede Nacional de Prestadores

A CNU também é responsável pela consolidação do banco de dados da Rede Nacional Unimed de prestadores. Hoje, composta por:



Médicos 102.062



Hospitais 3.127



Laboratórios 5.164



Clínicas 12.418



Pessoas físicas não médicos 1.840



Centros de diagnósticos 1.980



Prêmio para as melhores

Com mais de 400 profissionais inscritos, a quarta edição do Prêmio Nacional Unimed de Relacionamento contou, desta vez, com um número maior de concorrentes ao troféu: 71 Unimeds. O prêmio visa ao reconhecimento e à valorização das Unimeds que mantenham um padrão elevado de relacionamento com os clientes. Devido às modificações feitas na metodologia em 2010, as vencedoras tiveram um desempenho 50% superior ao das que se destacaram na terceira edição.

Prêmio de Relacionamento



Encontro Nacional Unimed de Relacionamento com o Cliente

As 10 cooperativas Unimed vencedoras foram homenageadas no Encontro Nacional Unimed de Relacionamento com o Cliente. A novidade foi a criação da categoria "Atendente Nota 10", valorizando ainda mais a excelência no atendimento Unimed, avaliando proatividade, educação, resolutividade e respeito ao cliente.

A Central Nacional Unimed – que não disputa o Prêmio Nacional de Relacionamento com o Cliente – foi mais uma vez apontada por 23 participantes como a que tem o melhor atendimento na marca.

CLIENTES

GRI PR5

Satisfação dos clientes

O resultado de toda a preocupação e empenho pode ser traduzido pela satisfação dos clientes. Em pesquisa do Instituto Datafolha, realizada entre 10 de agosto e 23 de setembro de 2011, a CNU foi a única operadora de planos de saúde empresariais cujo grau de satisfação aumentou de 2009 para 2011 – de 71% para 76%.

O estudo foi feito com empresas de abrangência nacional e que atendem ao perfil de comercialização da CNU (clientes da operadora, de concorrentes e os que não oferecem planos de saúde a seus funcionários). Foram entrevistados os profissionais de RH responsáveis pela gestão de planos de saúde. Na concorrência, houve redução da satisfação de até 18 pontos no período. A presença da operadora nacional no mercado se manteve estável, em 13% – terceiro lugar no ranking. Também se destacou nos quesitos atendimento dado ao RH e comunicação (jornal da empresa, newsletter e site).

A mesma pesquisa mostrou que, para os gestores de saúde de empresas com abrangência nacional, o melhor plano de saúde é Unimed.

Novo posto de atendimento em São Paulo

Mais confortável, a estrutura ocupa o segundo andar do prédio no qual está sediada a operadora, atende aos clientes da carteira O67, da

extinta Unimed São Paulo. Lá, eles podem esclarecer dúvidas, obter autorizações, guias de atendimento, aderir ao plano odontológico, além de fazerem a adaptação e migração ao plano regulamentado.

Tecnologia

Avançados sistemas de TI são como rodovias bem pavimentadas e sinalizadas: facilitam a circulação e simplificam a comunicação.

Com o desenvolvimento da infraestrutura de tecnologia da informação, foi possível acelerar os processos do Intercâmbio Eletrônico. A criação do canal de comunicação com os clientes próprios é um exemplo dessa evolução.

Portal de Serviços on-line

No site os clientes podem acessar:

- *2ª via do boleto bancário.*
- *Consulta a autorizações prévias.*
- *Acompanhamento de carências.*
- *Lista de coberturas.*
- *Consulta aos dados cadastrais do titular e dependentes.*
- *Validade da carteira do plano e a renovação do plano.*
- *Acompanhamento dos pedidos de reembolso.*



Agendamento dos procedimentos eletivos

Para atender à RN nº 268 da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) nas localidades nas quais presta atendimento aos clientes de Intercâmbio e próprios, a operadora disponibiliza em seu site o "Agendamento Programado".

Essa ferramenta foi desenvolvida para auxiliar os clientes que não conseguem agendar seu tratamento nos prazos previstos pela legislação (exames, cirurgias, consultas e outros).



Novo posto de atendimento

Atendimento ao cliente

Atendimento telefônico

LIGAÇÕES	jan/11	fev/11	mar/11	abr/11	mai/11	jun/11	jul/11	ago/11	set/11	out/11	nov/11	dez/11	Total
Recebidas	90.874	86.013	93.729	87.937	91.204	85.996	85.557	95.936	87.895	93.896	85.780	77.315	1.062.132
Atendidas	83.327	81.177	86.956	81.417	87.542	82.943	83.246	92.214	84.067	88.752	82.035	74.374	1.008.050
Abandonadas	7.547	4.836	6.773	6.520	3.662	3.053	2.311	3.722	3.828	5.144	3.745	2.941	54.082
Taxa de Abandono	8%	6%	7%	7%	4%	4%	3%	4%	4%	5%	4%	4%	5%
Reclamações	159	139	153	139	166	178	172	171	178	129	126	121	1.831
Taxa de Reclamações	0,17%	0,16%	0,16%	0,16%	0,18%	0,21%	0,20%	0,18%	0,20%	0,14%	0,15%	0,16%	0,17%

O percentual de reclamações em cima de ligações recebidas por telefone é de **0,17%**, distribuídas conforme tabela abaixo:

- Reclamação – Atendimento prestado pela Central de Atendimento/Filial: **51**
- Reclamação – Autorizações: **94**
- Reclamação – Intercâmbio: **1.179**
- Reclamação – Rede credenciada: **505**

Solicitações de autorizações

LIGAÇÕES	jan/11	fev/11	mar/11	abr/11	mai/11	jun/11	jul/11	ago/11	set/11	out/11	nov/11	dez/11	Total
Intercâmbio Eletrônico	291.358	298.406	321.576	308.475	362.221	339.642	353.461	430.502	426.060	418.807	398.853	365.503	4.314.864
Estudo/Revisão	33.150	31.756	36.026	34.019	40.418	39.526	40.847	45.224	41.134	38.949	39.015	35.276	455.340
Análise Automática	258.208	266.650	285.550	274.456	321.803	300.116	312.614	385.278	384.926	379.858	359.838	330.227	3.859.524
Digitados (fax/e-mail)	47.175	46.629	45.585	61.339	47.783	47.222	45.548	50.199	53.278	52.063	52.207	45.141	594.169

Gestão de saúde

GRI PR1

Núcleo de Apoio ao Paciente Internado – NAPI

Essa estrutura é responsável pelo ciclo de atendimento aos pacientes crônicos e oncológicos. A atuação do NAPI ocorre em todas as etapas que compõem o atendimento do paciente de alta complexidade e alta dependência de recursos: internação hospitalar, domiciliar, em instituição de longa permanência e nos hospitais de retaguarda.

Acompanha atualmente cerca de 330 pacientes em território nacional. Em São Paulo, por intermédio de equipe própria. Nos demais estados, por meio de profissionais terceirizados, avaliados e escolhidos por sua excelência de atendimento.

Dentre suas funções, estão preparar os cuidadores dos pacientes crônicos, avaliar e determinar os recursos que serão oferecidos, quando houver necessidade de atendimento domiciliar. Acima de tudo, promove um ciclo contínuo de atendimento, evitando reinternações precoces e desnecessárias.



Medicina Preventiva: antes da doença

A longevidade e a qualidade de vida de portadores de doenças crônicas podem aumentar expressivamente com o acompanhamento de enfermidades como diabetes, obesidade e pressão alta. Orientações relativas a mudanças de hábitos alimentares e à prática de exercícios também representam melhoras significativas.

Seis linhas de cuidados foram determinadas pelo Programa Gestão de Saúde em 2011, com o objetivo de promover o bem-estar dos monitorados e reduzir eventos recorrentes e de descompensação:

- 1) *Doença cardíaca e cerebrovascular.*
- 2) *Diabetes.*
- 3) *Obesidade.*
- 4) *Doença pulmonar obstrutiva crônica.*
- 5) *Doença renal.*
- 6) *Neoplasias.*

O monitoramento segue três tipos de abordagem:

- 1) *Orientação Médica Telefônica 24 horas.*
- 2) *Telemonitoramento, mais Orientação Médica Telefônica 24 horas.*
- 3) *Visita domiciliar.*

Atendimentos em 2011:

- Total de vidas atendidas no programa: **6.027**
- Total geral de atendimentos: **80.505**
- Total de disponibilizações para orientação médica telefônica 24 horas (atendimento receptivo): **41.500**
- Total de ações de telemonitoramentos (ligação telefônica ativa): **33.949**
- Total de atendimentos presenciais (visitas de profissional de saúde à residência): **5.056**

Gestantes

Promove também um programa de monitoramento e gerenciamento das gestantes, com orientação e acompanhamento durante a gravidez e no pós-parto, estimulando a adesão ao pré-natal.

Vitória sobre o câncer

A campanha contra o câncer da Central Nacional Unimed foi voltada aos beneficiários nas faixas etárias preconizadas pelo Ministério da Saúde e pelo Instituto Nacional do Câncer (INCA), pessoas entre 50 a 69 anos, que não realizaram exames preventivos contra o câncer de mama, próstata e colorretal nos últimos dois anos.

Resultados em 2011:

Exame	Convites enviados	Total de exames realizados
Mamografia	998	266
PSA	4.035	882
Sangue Oculto	9.240	467
Total	14.273	1.615

Prevenção na empresa

A Central Nacional Unimed também oferece às empresas clientes ações para a promoção da saúde, prevenção de doenças e incentivo de hábitos saudáveis, com periodicidade e duração predefinidas.

Resultados em 2011:

- População exposta: **14.610** vidas
- População atendida com ações individualizadas: **2.785** vidas
- População exposta à informação de folhetos educativos: **27.108** vidas



GOVERNO

GRI PR2, PR3, PR4,
PR6, PR7, PR8, PR9

A relação com os órgãos governamentais se dá, principalmente, por meio do Núcleo ANS, criado para centralizar, fiscalizar, acompanhar e controlar assuntos pertinentes ao órgão regulador da saúde suplementar: a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

Também cabe a essa equipe a emissão de pareceres referentes aos produtos, rede de prestadores e Ressarcimento ao Sistema Único de Saúde (SUS).

A CNU desenvolve todos os seus contratos e materiais de apoio às vendas, assim como a divulgação dos produtos que comercializa, em conformidade com as exigências da ANS e da Lei Federal 11.785/2008, que define tamanho mínimo de letras dos contratos.

Não houve casos de não conformidade com códigos de autorregulação de comunicação, marketing ou quebra de sigilo cadastral dos clientes. A operadora procura manter seus produtos e serviços em consonância com o Código de Defesa do Consumidor Brasileiro.

Em relação à compliance, o valor total de indenizações pagas por determinação da justiça foi R\$ 383.715,47, conforme demonstrado no Balanço Social.

GRI EC6, HR1; HR2

Por ter atuação nacional, a Central Nacional Unimed utiliza-se de serviços de saúde da rede de prestadores das Unimeds em todo o País.

Aproximadamente 74% de seus fornecedores de serviços de saúde são indiretos – contratados pelas Unimeds locais. Apenas 26% são fornecedores de serviços de saúde com contratação direta, representando ainda um grande desafio para a operadora no que se refere à forma de mobilização, comprometimento e conscientização sobre temas que julga vitais à cadeia de fornecimento de serviços.

Em 2008, criou um projeto de sensibilização e mobilização do público interno, que trabalha diretamente com essa demanda. O objetivo é estimular os parceiros comerciais a agir de acordo com os princípios da Responsabilidade Social Empresarial, comprometendo-se com o desenvolvimento sustentável do planeta, passando a atuar de acordo com as boas práticas de gestão, direitos humanos, direitos do trabalhador, para que estabeleçam em seus negócios políticas anticorrupção e aprendam a respeitar o meio ambiente.

FORNECEDORES

A gestão do relacionamento com a Rede Credenciada Direta está sob a responsabilidade da área de Relacionamento com os Prestadores. Na contratação de novos prestadores, o primeiro requisito é a visita técnica, realizada por Enfermeiro e Analista de Credenciamento, na qual são avaliados:

- Os padrões estruturais e tecnológicos necessários para garantir a segurança dos beneficiários da Central Nacional Unimed, com base nas instruções preconizadas pela Resolução ANVISA RDC nº 50, de 21 de fevereiro de 2002.
- O Corpo de Enfermagem da instituição, e se esse cumpre a fundamentação legal do exercício profissional, estabelecida na Lei nº 7.409/86, Decreto nº 94.406/87 e no Código de Ética dos Profissionais de Enfermagem.

Os fornecedores da CNU são classificados em Críticos e Estratégicos. Foram classificados de acordo com o grau de importância, ou seja, os que representam maior impacto na imagem e aqueles que oferecem mais risco à Central Nacional Unimed.



Prestação de serviços que têm impacto direto no produto e prestação de serviços finais da Central Nacional Unimed:

- Software de gerenciamento de propostas e contratos de planos de saúde.
- Software de faturamento e transações eletrônicas.
- Recursos (laboratórios, hospitais e médicos).

Profissionais alocados nas dependências da Central Nacional Unimed:

- Limpeza.
- Segurança.

Prestação de serviços está vinculada à continuidade das operações da Central Nacional Unimed:

- Eletricidade.
- Links e equipamentos de telecomunicação (PABX e Contact Center).
- Armazenagem e backup de servidores.
- Manutenção de Data Center.

A Central Nacional Unimed tem duas categorias de fornecedores de serviços: os de saúde e os administrativos. Os fornecedores de serviços de saúde são o maior grupo e os que oferecem mais risco ao negócio, principalmente por atender diretamente aos clientes da operadora.

Cerca de 95% dos contratos de prestação de serviços da CNU têm cláusulas de Responsabilidade Socioambiental, considerando obrigações de direitos humanos (assegurando direitos trabalhistas, obrigação de não contratação de mão de obra infantil ou escrava), responsabilidade com impactos gerados ao meio ambiente, porém ainda não há processo estabelecido para avaliação "in loco" nem auditoria dessas condições em nossos fornecedores. Assumimos o compromisso de melhorar esse processo até 2016.

Quanto aos processos de compras e contratação de serviços administrativos, não há política específica para a contratação de fornecedores locais. No entanto, informalmente, a operadora procura contratar serviços e adquirir produtos de fornecedores locais, na matriz e filiais, desde que atendam às exigências técnicas requeridas.

GRI SO1, 4.12, 4.13

Em seus 13 anos de atividade, sempre buscou interação responsável, transparência e ética com a sociedade. Não por acaso foi eleita a quinta melhor empresa de saúde em Governança Corporativa, pela publicação 'As Melhores da Dinheiro'. Acredita e prega que o sucesso e a sustentabilidade de um negócio estão ligados à evolução dos processos de gestão. Um negócio sustentável exige processo de gestão alinhado a três vertentes: econômica, ambiental e social.

O diferencial da prestação de serviços da Central Nacional Unimed está na abrangência nacional e, por isso, reconhece sua influência e impactos gerados pela demanda de clientes em determinadas regiões. Daí a necessidade crescente de ações que minimizem tais impactos.

Como prática de gestão, no relacionamento com a comunidade, adotou programas pautados nos Oito Objetivos de Desenvolvimento do Milênio, Pacto Global e priorizou projetos com foco em educação e saúde para crianças e jovens, o que lhe possibilitou monitorar seus investimentos por meio de indicadores.

Para demonstrar e monitorar a aplicação desses investimentos, utiliza o Balanço Social – padrão desenvolvido pelo Instituto Brasileiro

de Análises Econômicas (IBASE), documento que se encontra no final deste relatório junto ao Balanço Financeiro. Ambos foram submetidos à auditoria externa.

Projeção internacional



ACI

Um dos marcos do ano passado foi a filiação da Central Nacional Unimed à Aliança Cooperativa Internacional (ACI), criada em 1895. Sediada em Genebra, é a entidade magna na representação e apoio ao cooperativismo mundial. A confirmação de sua filiação ocorreu na assembleia mundial da entidade, em Cancún, México (de 14 a 18 de novembro de 2011), na qual esteve presente o presidente da operadora, Mohamad Akl.

"Para a Central Nacional Unimed, a filiação à ACI amplia a visibilidade das ações e resultados da operadora em âmbito internacional", afirma Akl.

SOCIEDADE

Política de Responsabilidade Social e Sustentabilidade

Em 2011, revisou sua Política de Responsabilidade Social, reafirmando seu comprometimento com:

- Os princípios do cooperativismo.
- O respeito à estratégia de governança corporativa do Sistema Unimed, trabalhando em prol do desenvolvimento conjunto.
- Os Oito Objetivos de Desenvolvimento do Milênio, estabelecidos pela ONU (Organização das Nações Unidas).
- Os princípios do Pacto Global.
- O respeito às leis e normas vigentes no País.
- A manutenção da saúde econômica, trabalhando de forma efetiva para o controle e equilíbrio nos índices de sinistralidade.
- A criação de oportunidades de trabalho, desenvolvimento profissional e geração de renda, trabalhando pelo aperfeiçoamento contínuo na gestão de pessoas e pela valorização da diversidade.
- A estruturação, divulgação, implementação e incentivo à prática do voluntariado empresarial, levando em consideração as motivações e competências pessoais de cada integrante, de acordo com os critérios e metas estabelecidos pela empresa, assim como promoção da conscientização permanente das lideranças sobre o tema, sempre para atender às necessidades das comunidades assistidas.
- A busca pela excelência, alto padrão de qualidade e ética, trabalhando pela promoção da saúde e a prevenção de doenças com os públicos de relacionamento.
- A busca constante pela atualização tecnológica nos processos, com o objetivo de garantir a qualidade dos serviços prestados à sociedade.
- O respeito aos princípios estabelecidos no seu Código de Conduta.
- Estimular clientes, fornecedores e demais públicos de relacionamento a valorizar os paradigmas da Responsabilidade Socioambiental.
- A divulgação dos resultados advindos da prática da Responsabilidade Social e Sustentabilidade de forma ampla e clara, inclusive por meio da publicação anual de Relatório de Sustentabilidade, a fim de prestar contas à sociedade.
- A busca por certificações dos processos internos com promoção de auditorias para garantir e evidenciar a credibilidade das informações prestadas e a melhoria contínua dos processos, a fim de fortalecer a estrutura de atuação.
- A comunicação ética e clara de informações no relacionamento com os públicos envolvidos.
- Destino deliberado de parcela dos resultados financeiros obtidos para apoiar iniciativas e práticas de caráter socioambiental ou cultural, como parte do Programa de Investimento Social Privado.

Em parceria com a comunidade, a CNU prioriza o apoio aos projetos voltados à educação e saúde de crianças e adolescentes.

Oito Objetivos de Desenvolvimento do Milênio (ODM)

Em 2009, adotou como referência para sua atuação os Oito Objetivos de Desenvolvimento do Milênio. Eles foram traçados em setembro de 2000 pela ONU (Organização das Nações Unidas) com envolvimento de 191 países, inclusive o Brasil. Todas as metas são acompanhadas por meio de indicadores da ONU.



Parceria Fundação ABRINQ pelos Direitos da Criança e do Adolescente



Participação de projetos realizados pela Fundação ABRINQ, por meio do Programa Empresa Amiga da Criança, voltado à melhoria das condições de educação, direitos humanos e saúde de crianças e adolescentes.

Parceria CREN - Centro de Recuperação e Educação Nutricional



A instituição promove a retomada do crescimento e desenvolvimento de crianças desnutridas, por meio de intervenções junto à própria criança e à sua família; desenvolve métodos de tratamento e forma recursos humanos especializados para o trabalho com a desnutrição primária. Apoiar a instituição com doações para os programas de alimentação.



Corrida GRAACC

Prevenção e Cura do Câncer Infantil



Apoio às diversas iniciativas do GRAACC - Grupo de Apoio ao Adolescente e à Criança com Câncer, que mantém hospital próprio em São Paulo.

Fundação Dorina Nowill



Concede suporte financeiro aos programas de educação desenvolvidos pela Instituição, que há 65 anos atua na inclusão de deficientes visuais.

Combate à hanseníase

Morhan

Incentivo às campanhas de combate à doença no Brasil promovidas pelo Morhan (Movimento de Reintegração das Pessoas Atingidas pela Hanseníase).

Parceria CAF – Casa de Assistência Filadélfia



Apoio à instituição, que atende aproximadamente quatro mil pessoas por mês, por meio de ações de inclusão social, educação para inserção e reinserção familiar, autocuidado e prevenção da violência sexual infantil, capacitação de profissionais e cuidadores na temática de prevenção de DST/AIDS, protagonismo infanto-juvenil, geração de renda e fortalecimento de rede de proteção

Parceria Associação Nova União da Arte



Doação de banners utilizados em eventos e compra de bolsas confeccionadas por um grupo de mulheres, que participa do projeto de Oficina de Costura Comunitária.

O objetivo é preservar o meio ambiente e gerar renda para a comunidade local, ajudando no desenvolvimento da ONG.

Parceria com a empresa ZF do Brasil



Fornece, gratuitamente, planos de saúde aos alunos assistidos pelos Projetos Escola Formare e Pescar, nos quais jovens da comunidade são capacitados para o mercado de trabalho.

Parceria com Visão Mundial



Amiga da causa defendida pela Visão Mundial, organização não governamental que ajuda a erradicar a pobreza. Com isso, crianças, famílias e comunidades têm a chance de transformar a realidade em que vivem. A ONG integra a parceria World Vision International, com atuação em quase 100 países. No Brasil desde 1975, oferece benefícios diretos a mais de 700 mil, crianças, jovens e adultos, e indiretos a mais de 2,8 milhões de brasileiros, em 13 estados. Em seus projetos, prioriza as crianças que vivem em comunidades pobres e em situação de vulnerabilidade.

Direitos humanos

O Relatório “Empresas e Direitos Humanos na Perspectiva do Trabalho Decente”, do Instituto Ethos, de 2011, fomenta o debate sobre a relação das empresas com os direitos humanos, mostrando como podem enxergá-los em seus negócios. Pode também apontar oportunidades para uma atuação preventiva e proativa.

As operações da CNU não oferecem riscos ou ameaças referentes aos Direitos Humanos e também não envolvem questões ligadas às minorias. No entanto, o tema é abordado na integração de novos colaboradores e matérias informativas sobre o assunto são divulgadas nos meios de comunicação da operadora. Considerando que todos passam pelas palestras de integração e possuem acesso à intranet, a cooperativa julga abranger 100% de sua equipe.

A convite da ONU

Foi convidada pela Organização Mundial das Nações Unidas (ONU) a participar da campanha do Voluntariado, por meio de programa “Voluntário das Nações Unidas – VNU Brasil e Rede Brasil Voluntário”.

“O Planeta é Voluntário. E Você?” é o tema da campanha, criada para despertar a reflexão e sensibilizar as pessoas para que se motivassem a se tornar voluntárias. Como apoio, foram disponibilizados um filme de 15 segundos para TV, mensagem de rádio, peças visuais e um site oficial, de uso livre e gratuito. O conceito das peças faz analogia entre o que o planeta Terra oferece ao ser humano e o sentido de cidadania e solidariedade.



Lançamento
do Código
de Conduta

Pacto Global

GRI SO2, SO3, SO4,
SO5, SO6, SO7, SO8

Signatária do Pacto Global da ONU, segue os 10 princípios do Pacto Global do Tratado da Organização das Nações Unidas e assume a sua responsabilidade na disseminação desse documento junto aos seus stakeholders. O combate à corrupção, incluindo extorsão e propina, é bem divulgado aos colaboradores. Isso é feito no processo de integração da empresa, já na contratação. Um comunicado com os princípios do Código de Conduta Profissional é entregue a todos. O Código é um documento em que a CNU aborda o tema e por meio do qual estabelece medidas corretivas.

A equipe de gestão de riscos também considera o tema corrupção na avaliação de todas as áreas. Assim, os colaboradores conhecem o tema e o modo como a Central Nacional

Unimed conduz seus processos, proibindo esse tipo de prática na gestão da empresa.

Não houve registro de casos de corrupção em 2011 na CNU. No entanto, as medidas são orientações. A operadora ainda não desenvolveu sistema específico para monitorar essas práticas, o que está previsto para acontecer a partir de 2012.

A atuação na esfera política do Sistema Unimed ocorre por meio da Unimed do Brasil. A Central Nacional Unimed apenas se envolve em debates públicos em questões relacionadas à saúde, campanhas e assuntos referentes à Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

A CNU não registrou quaisquer ações judiciais de concorrência desleal ou acusações de monopólio, portanto, não ocorreu desembolso decorrente de sanções judiciais resultantes da não conformidade com leis e regulamentos. A empresa, porém, provisionou valores de contingências cíveis e tributárias, conforme demonstrado nos balanços Patrimonial e Social.



Voluntariado interno

Com o objetivo de estimular colaboradores e seus familiares no envolvimento com atividades de voluntariado, de forma a contribuir para a melhoria de indicadores de desenvolvimento social, a CNU desenvolveu em 2011 uma série de atividades, sempre com foco em apoiar os Objetivos de Desenvolvimento do Milênio e Pacto Global, mais especificamente em favor da saúde e educação de crianças e adolescentes.

Voluntariado Transformador, em parceria com:

Instituto Criança é Vida – Educando para Saúde

Nossos colaboradores e seus familiares tiveram a oportunidade de participar de treinamentos sobre os temas:

- *O Corpo Humano. Conhecer e Respirar.*
- *Saúde e Alimentação.*
- *Saúde e Meio Ambiente.*
- *Decisões para Viver.*

Homenagem aos voluntários



Após os treinamentos nossos colaboradores “Agentes da Saúde” aplicaram o conhecimento de forma didática em crianças de sete e oito anos, seus pais e funcionários do CCA Santa Marcelina, localizado na região de Itaquera, em São Paulo. Ao todo foram quatro treinamentos e quatro atuações na instituição.

Junior Achievement

Estimular o empreendedorismo alinhado à Educação, em adolescentes do ensino médio, foi o foco de atuação dos voluntários da CNU que participaram dos programas.

Programas: Empresa em Ação e Economia Pessoal.

Escola Beneficiada: E.E.Basilio Machado – São Paulo.

Além dessas ações foram realizadas campanhas trimestrais de Doação de Sangue, Dia Nacional e Internacional do Voluntariado, Páscoa, Dia do Idoso.



Voluntariado





MEIO AMBIENTE

GRI EC2

Trabalhar a consciência ambiental com seus públicos de relacionamento é uma prioridade. Questões ligadas ao meio ambiente, tais como a falta de saneamento urbano, a baixa qualidade da água, o descarte irregular de resíduos de saúde, a poluição, a emissão de GEE (Gases Efeito Estufa) - que tem alterado potencialmente o clima no mundo causando grandes catástrofes-, intensificam riscos sociais e econômicos, e são temas diretamente ligados à sustentabilidade do negócio da CNU: cuidar da saúde das pessoas.

Para isso, a empresa age diretamente nos seus processos para diminuir os impactos. Conheça algumas dessas ações:

GRI EN11, EN12, EN13, EN14, EN15, EN27, EN29

Aprimorando ações e processos

A Central Nacional Unimed não tem estratégias específicas de proteção à biodiversidade, uma vez que nenhuma de suas unidades ocupa áreas próximas a reservas e também não está em contato com habitats de espécies ameaçadas e áreas protegidas.

Por isso, não considera impactos significativos à biodiversidade. Seus serviços são entregues aos clientes por meio de informações cadastrais em cartões de PVC, material que o mercado vem substituindo, de acordo com o desenvolvimento de pesquisas com matérias-primas com textura semelhante e menor impacto ambiental.

Preocupada com a questão, por ser responsável indiretamente pelo descarte de cerca de três milhões de cartões de PVC, a CNU desenvolveu algumas iniciativas para diminuir tal impacto, estabelecendo a coleta desses cartões via logística reversa. No entanto, o reaproveitamento do material ainda é baixo. Em 2011, ficou em torno de 10% do total emitido. Embora as campanhas de conscientização contemplem todos os clientes, a operadora tem consciência de que o problema deve ser mais bem trabalhado, por isso busca opções e novas tecnologias para diminuir tal impacto.

Os colaboradores da CNU utilizam meio de transporte próprio ou público. A empresa oferece subsídios, como auxílio-estacionamento, auxílio-ônibus fretado e vale-transporte, conforme determina a legislação em vigor. Segundo inventário de Emissão de Gases do Efeito Estufa, realizado em 2011, considerando dados de 2010, foram emitidas 226,61 toneladas de CO₂. A CNU ainda não dispõe de mecanismos para compensar essas emissões.

Resíduos hospitalares

GRI EN26

É praxe a Central Nacional Unimed incentivar a sua rede de recursos de serviços de saúde a realizar o gerenciamento de resíduos de saúde, conforme resoluções nº 358 do Conselho Nacional do Meio Ambiente (CONAMA) e RDC nº 33/2003 da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA). Logo ao contratar serviços, a operadora encaminha uma cartilha informativa. É o Manual de Gerenciamento de Resíduos de Saúde, no qual constam todas as diretrizes para o gerenciamento correto e descarte de materiais hospitalares.

Considera o gerenciamento desse processo um de seus maiores impactos. No entanto, como aproximadamente 74% dos serviços de saúde são prestados por rede indireta, a operadora tem constatado que o processo de conscientização ainda é desafiador para operações nos próximos quatro anos.

Materiais usados por peso ou volume

GRI EN1

Promover mais responsabilidade ambiental em sua gestão é um dos grandes desafios da operadora, que não mede esforços para treinar e informar não somente seus colaboradores, mas também provocar a reflexão de seus diversos públicos sobre os desafios que hoje enfrenta, em relação aos impactos que são causados ao meio ambiente.

Principais materiais utilizados em 2011:

- **Papel Sulfite:** 13.392 pacotes de 500 folhas - 6.696.000 folhas.
- **Papel Reciclado:** 215 pacotes de 500 folhas - 107.520 folhas.
- **Copos de 200ml:** 565.000.
- **Copos de 50ml:** 900.
- **Papel toalha:** 636 caixas, com seis rolos de 250 m - 954.000 m.
- **Papel higiênico:** 763 caixas, com oito rolos de 250 m - 1.526.000 m.
- **Saquinhos higiênicos:** 260 caixas com 25 sacos - 6.500 saquinhos.
- **Envelopes plásticos médios:** 141.650.
- **Envelopes plásticos grandes:** 87.027.
- **Envelopes plásticos extragrandes:** 13.387.
- **Sacos plásticos para arquivo** (tamanho ofício): 90.247.
- **Sacos plásticos,** tamanhos diversos, em quilo: 20 kg.
- **Lâmpadas:** 775 unidades.



GRI EN2

Na compra de papéis para escritório, de higiene e materiais impressos, a operadora considera importante o uso de papéis certificados pelo FSC Brasil. O Conselho Brasileiro de Manejo Florestal (FSC Brasil) é uma organização não governamental, independente e sem fins lucrativos, reconhecida como uma OSCIP (Organização da Sociedade Civil de Interesse Público) e com registro no CNEA (Cadastro Nacional de Entidades Ambientais). Tem a missão de difundir e facilitar o bom manejo das florestas brasileiras, conforme princípios e critérios que conciliam as salvaguardas ecológicas aos benefícios sociais e à viabilidade econômica.

Materiais destinados à reciclagem 2011

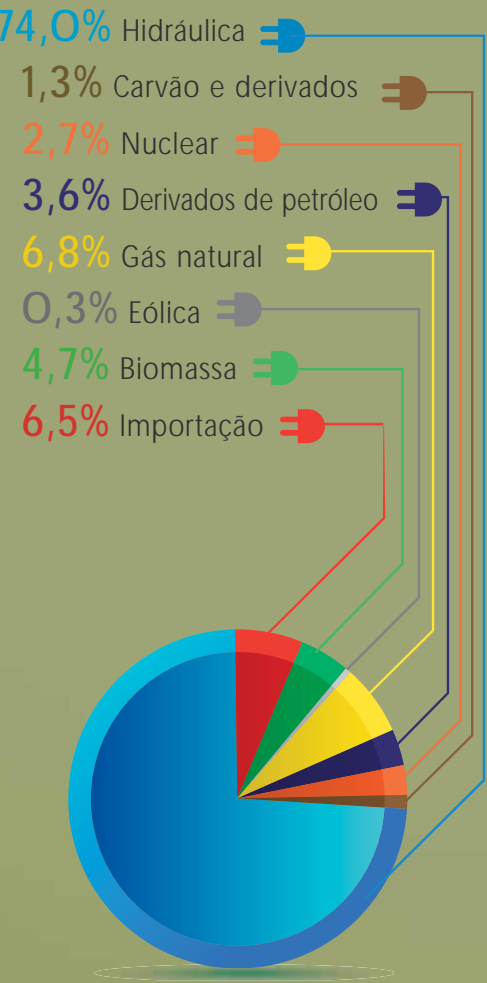
PAPEL BRANCO	3.321 KG
PAPELÃO	3.790 KG
PLÁSTICO	3.683 KG
JORNAL	3.798 KG
TONNERS/CARTUCHOS	820 UNIDADES
LÂMPADAS	2.866 UNIDADES
CARTÕES DE IDENTIFICAÇÃO DO CLIENTE	177 MIL

Energia

GRI EN3, EN4, EN5, EN6, EN7

A Central Nacional Unimed não utiliza energia direta em suas operações. O consumo anual de energia elétrica em suas unidades é 100% proveniente de rede pública, que, por ser um sistema com diversas fontes simultâneas: hidrelétricas, termoelétricas, nucleares e eólica, de modo que não é possível determinar qual a fonte.

Fontes de energia indireta no Brasil



Fonte: Balanço Energético Nacional 2010

Para minimizar o impacto e diminuir o consumo, uma das medidas que vêm acontecendo anualmente, é a instalação de interruptores nos conjuntos mais populosos para acionamento individualizado. Assim, as luminárias ficam acessas quando e onde necessário. A operadora deu continuidade também à troca de lâmpadas de 40 W por de 32 W, mais econômicas, iniciada em 2010 para diminuir o consumo de energia. Foram definidos, ainda, horários para ligar e desligar equipamentos de ar condicionado.

Como operadora de planos de saúde com atuação em todo o território nacional, o maior volume de geração de energia acontece na Cadeia de Fornecimento, não sendo possível o redesenho do modelo de produtos para ganho de eficiência.

MATRIZ	consumo (2010)	jan/10	fev/10	mar/10	abr/10	mai/10	jun/10	jul/10	ago/10	set/10	out/10	nov/10	dez/10
J/mês		203155200	225133200	231516000	270316800	138967200	260164800	173743200	208105200	182379600	202273200	174398400	236588400

MATRIZ	consumo (2011)	jan/11	fev/11	mar/11	abr/11	mai/11	jun/11	jul/11	ago/11	set/11	out/11	nov/11	dez/11
J/mês		231267600	261554400	240292800	197650800	222314400	208411200	190911600	209394000	200948400	206622000	199544400	218224800

BRASÍLIA	consumo (2010)	jan/10	fev/10	mar/10	abr/10	mai/10	jun/10	jul/10	ago/10	set/10	out/10	nov/10	dez/10
J/mês				360000	1087200	2138400	2250000	2865600	2973600	3589200	3142800	3276000	3312000

BRASÍLIA	consumo (2011)	jan/11	fev/11	mar/11	abr/11	mai/11	jun/11	jul/11	ago/11	set/11	out/11	nov/11	dez/11
J/mês		3427200	3394800	3052800	3243600	3207600	3337200	1429200	3513600	3520800	3445200	3502800	3596400

SALVADOR	consumo (2010)	jan/10	fev/10	mar/10	abr/10	mai/10	jun/10	jul/10	ago/10	set/10	out/10	nov/10	dez/10
J/mês		8028000	8049600	8863200	8712000	6091200	5785200	5706000	4906800	5385600	5565600	7081200	7549200

SALVADOR	consumo (2011)	jan/11	fev/11	mar/11	abr/11	mai/11	jun/11	jul/11	ago/11	set/11	out/11	nov/11	dez/11
J/mês		7236000	7254000	7261200	7300800	7902000	7102800	6552000	6454800	6354000	6768000	7153200	5875200

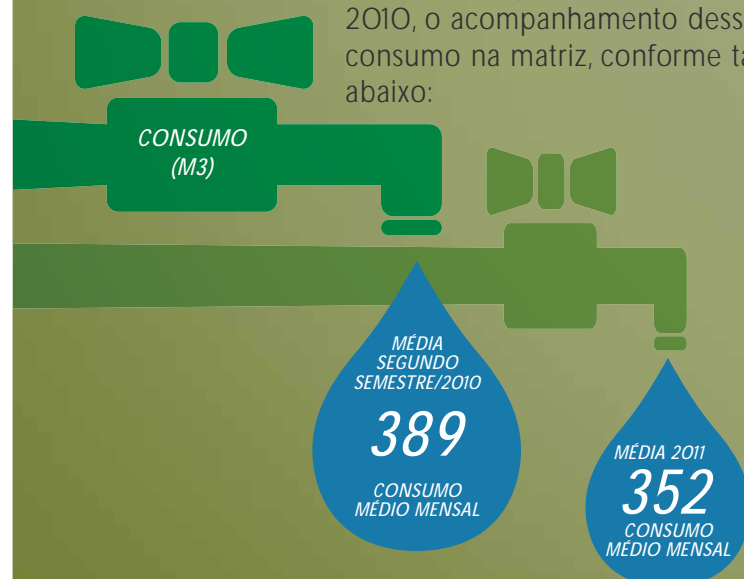
Água — GRI EN8, EN9, EN10, EN21, EN25

Utiliza um poço artesiano, licenciado pela Sabesp. O controle de consumo de água é de responsabilidade do prédio. As filiais estão instaladas em condomínios, com taxa de água inclusa, sem dados para acompanhamento de consumo.

Não há mecanismos para a reutilização de água, assim como nenhuma fonte hídrica é afetada pelas operações da operadora, por ter unidades apenas administrativas. Não utiliza a água como insumo do processo produtivo. Também não dispõe de mecanismos de aferição quanto ao descarte e acredita que a quantidade deste seja igual a de consumo, destinada às redes de esgoto pluvial.

As unidades da operadora encontram-se distantes de áreas de reserva natural e não têm contato com áreas de espécies ameaçadas, não havendo estratégias específicas para esse fim.

Iniciou, no segundo semestre de 2010, o acompanhamento desse consumo na matriz, conforme tabela abaixo:



O consumo de água das unidades de Salvador e de Brasília é controlado pelos condomínios nos quais estão instaladas. Não há mecanismos de controle individual para aferição do consumo até o momento.

GRI EN23, EN24, EN28, EN30

Suas operações são administrativas e, portanto, não geram resíduos considerados perigosos. Foram investidos R\$ 10.566 com ações em meio ambiente. Nunca houve multas ou sanções resultantes de não conformidade com leis e regulamentos ambientais.

Efeito Estufa. — GRI EN16, EN17, EN18, EN19, EN20, EN22 CNU busca aprimoramento

A Central Nacional Unimed encomendou, em 2011, uma análise das emissões diretas e indiretas de Gases de Efeito Estufa – GEE, com base em informações de 2010. O levantamento dos dados foi feito por consultoria externa, com visita técnica na matriz da operadora, na qual ocorrem a maioria de suas operações. Todos os dados foram levantados por registros existentes no sistema corporativo. Para a qualificação dos cálculos das emissões foi utilizada a abordagem “Tier 1”, pelo método bottom-up, conforme IPCC 2006, e adotada pelo GHG Protocol. Foram calculados os gases CO₂, CH₄ e N₂O. Conclusão: as operações da operadora emitiram, em 2010, aproximadamente 702,73 toneladas de GEE. A análise não demonstrou outras emissões indiretas de GEE.

As operações da operadora não envolvem emissão de gases destruidores da Camada de Ozônio, NO_x, SO_x ou outras emissões atmosféricas significativas, por tipo de peso.

Outras ações para a preservação do meio ambiente

Programa de Consumo Consciente

Adota como prática, aos seus públicos de relacionamento, orientações de consumo consciente. Os colaboradores ao ingressar na operadora são orientados a consultar o Manual de Consumo Consciente. Por meio desse material, são divulgadas as boas práticas de consumo de água, alimentos, energia elétrica, descarte de lixo e transporte. Também como cuidar das vias públicas, patrimônios públicos e florestas, além de dicas sobre publicidade e Código de Defesa do Consumidor.

Unimed Recicla

Programa de reciclagem de papel, metal, plástico, vidro, pilhas e baterias e lâmpadas fluorescentes implantado nas dependências da empresa. Novos colaboradores, que passam pelo programa de integração, são orientados sobre as particularidades do programa.

Reciclagem das carteirinhas dos planos de saúde

Distribuiu em suas dependências internas urnas nas quais os colaboradores podem entregar seus cartões vencidos de planos de saúde. O material é recolhido e encaminhado para uma cooperativa que o destina para reciclagem, além de gerar renda para os trabalhadores da cooperativa. Uma campanha de marketing foi criada para motivar as empresas clientes a aderir à iniciativa.

Reaproveitamento dos banners

Os banners utilizados em eventos são destinados à NUA (Associação

Nova União da Arte), ONG que reúne mulheres carentes, localizada na Vila Nova União, antiga favela do Pantanal, em São Miguel Paulista. As peças são transformadas em bolsas e, depois, vendidas pela entidade.

Parceria Instituto Triângulo

Realiza permanentemente uma campanha junto aos seus colaboradores: a cada dois litros de óleo de cozinha usados e entregues para reciclagem, a pessoa recebe uma barra de sabão biodegradável. O óleo coletado é destinado ao Instituto Triângulo, o que evita o seu descarte no meio ambiente.

Em 2011, intermediou o envio de 110 litros de óleo para reciclagem, em parceria com o Instituto Triângulo. Em 2010, foram arrecadados 39 litros.

Lâmpadas Fluorescentes

As lâmpadas fluorescentes queimadas de todas as suas dependências são destinadas para reciclagem por intermédio da empresa Brasil Recicle. Os colaboradores também podem trazer esse material de casa e destiná-lo à reciclagem.

Divulgação para o público interno

Nas divulgações sobre a importância da preservação dos recursos naturais, foram enfatizados:

- *Água (5 de junho – Dia Mundial do Meio Ambiente).*
- *Reciclagem (17 de julho – Dia de Proteção às Florestas).*
- *Aquecimento Global (14 de agosto – Dia de Combate à Poluição).*
- *Desenvolvimento Sustentável (21 de setembro – Dia da árvore).*

5 DESEMPENHO ECONÔMICO

A Central Nacional Unimed encerrou o exercício com uma estrutura econômica e financeira fortalecida pelo seu excelente desempenho operacional. As sobras de R\$ 52,6 milhões ultrapassaram as do exercício anterior em mais R\$ 11,1 milhões.

O aumento do número de vidas, os reajustes dos contratos e a redução da sinistralidade contribuíram para o desempenho positivo da operadora neste exercício. Todas as provisões legais foram constituídas, totalizando R\$ 25,2 milhões, certamente contribuiu para tornar ainda mais sólida a sua estrutura econômica. Dessas sobras deverão ser descontados 15%, sendo 10% destinados à Reserva Legal, e 5% para RATES (Reserva de Assistência Técnica Educacional e Social).

DESEMPENHO OPERACIONAL

Resumo do Desempenho Econômico-Financeiro
em R\$ milhões

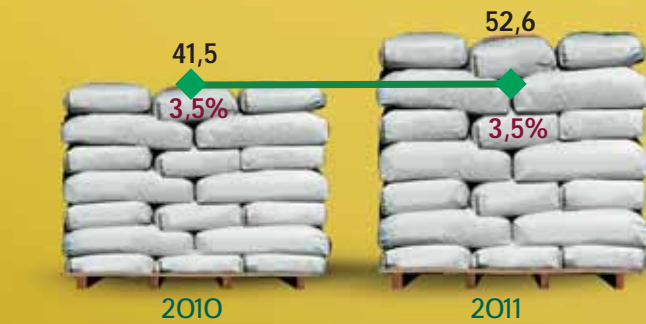
Ativo Total
R\$ 500,7
milhões

Patrimônio
Líquido
R\$ 174,6
milhões

Sobras
Líquidas
R\$ 52,6
milhões

	2010	2011
Ingressos Totais	1.172,1	1.526,7
Dispendios de Atendimentos	1.001,1	1.305,4
Dispendios Administrativos	88,7	110,7
Provisões Técnicas e Contingências	24,2	25,2
Sinistralidade (%)	83%	82%
Resultado Operacional	32,3	38,8
Sobras/Perdas	41,5	52,6
Ebtida	36,9	42,6
Patrimônio Líquido	122,0	174,6
Margem de Solvência	229,8	275,3
Caixa e Aplicações Financeiras	261,5	334,7

Resultado Líquido (R\$ milhões)

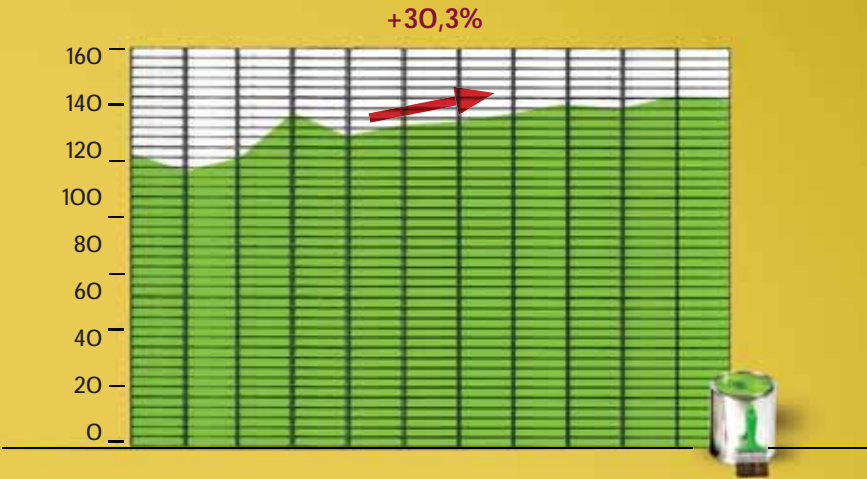


Resultado Acumulado

% de Resultado sobre os Ingressos Totais

INGRESSOS - A meta estabelecida para o ano de 2011 foi R\$ 1,4 bilhão, superada em mais de R\$100 milhões. A evolução dos ingressos em relação ao exercício anterior foi 30%.

Ingressos em R\$ milhões



RECEITAS - As Contraprestações Emitidas Líquidas atingiram R\$ 1,4 bilhão em 2011, ultrapassando em 27,2% as obtidas no exercício anterior.

Ingressos e Receitas (Contraprestações Emitidas Líquidas)
(R\$ milhões)



CUSTOS ASSISTENCIAIS - Os custos assistenciais, que representam 82% do total de pagamentos efetuados pela operadora, geraram repasses de mais de 1 bilhão ao Sistema Unimed, contribuindo para o aumento do faturamento dessas cooperativas.

Esse valor correspondeu a 76% do total dos custos pagos, os quais têm relação direta no cálculo da sinistralidade, 82% em 2011, ante 83% no exercício anterior, mesmo sob o impacto da RN 211 e do aumento da consulta para R\$ 50,00.

Custos Assistenciais (R\$ milhões)



PROVISÕES TÉCNICAS - Em 2012, as Provisões Técnicas foram constituídas integralmente, e as Notas Técnicas devidamente aprovadas pelo Órgão Regulador - Agência Nacional de Saúde (ANS). Seus respectivos ativos garantidores foram devidamente registrados nas Centrais de Custódias CETIP e SELIC, em conformidade com a RN 159/07 - ANS.

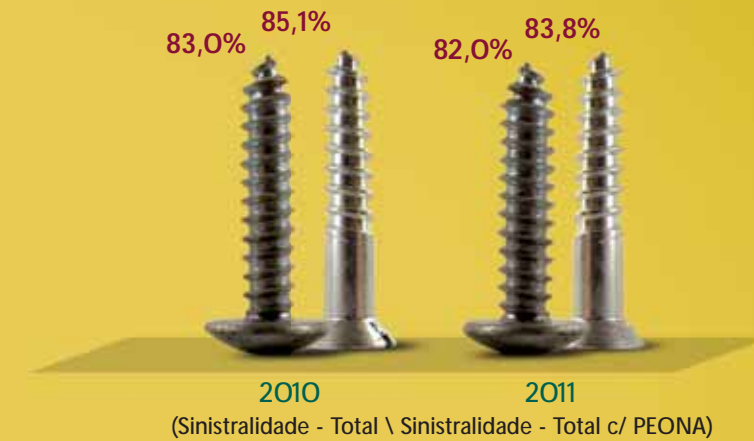
Provisões Técnicas (R\$ milhões)



SINISTRALIDADE - A sinistralidade segue influenciada pela legislação, que amplia coberturas e procedimentos, bem como pelo crescimento dos custos médicos, hospitalares, materiais e medicamentos.

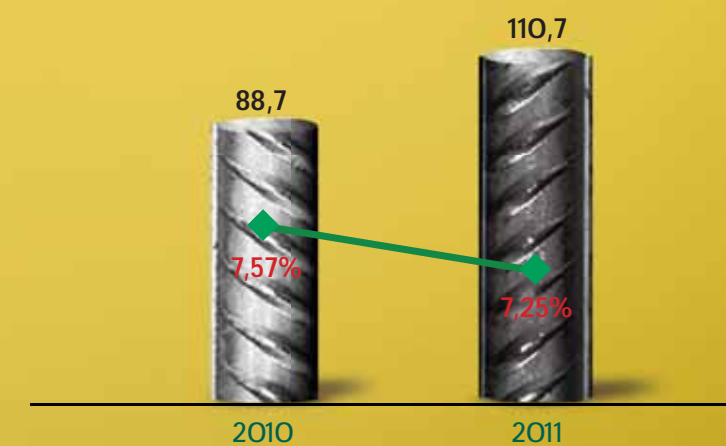
Entretanto, a sinistralidade foi bem administrada e fechou dentro da meta de 83% estabelecida no planejamento.

Sinistralidade



DESPESAS ADMINISTRATIVAS - Despesas administrativas estão totalmente sob controle. Embora a Central Nacional tenha definido como meta, em seu Planejamento Estratégico o índice de até 8% sobre as receitas totais neste exercício, a operadora foi além: não somente essas despesas ficaram abaixo da previsão, mas atingiram 7,25%, 0,32 ponto percentual a menos do que o exercício anterior.

Despesas Administrativas (R\$ milhões) e % sobre a Receita Total

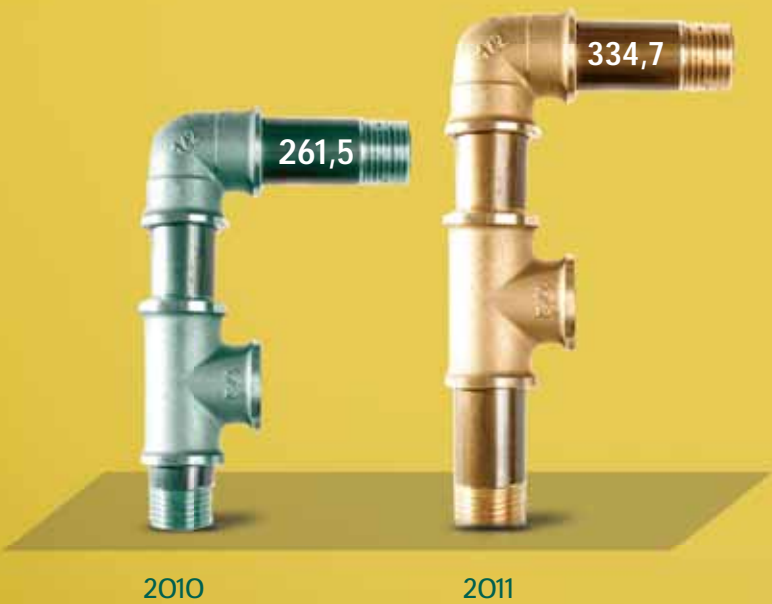


DESEMPENHO FINANCEIRO

DESEMPENHO FINANCEIRO - Com a constituição de reservas técnicas relativas à Provisão de Eventos Ocorridos e Não-Avisados (PEONA) e à Provisão de Remissão, o volume de caixa - inclusive aplicações financeiras que dão lastro a essas reservas - cresceu R\$ 73,2 milhões, atingindo, em 2011, a cifra de R\$ 334,7 milhões. Embora a Central Nacional Unimed tenha investido R\$ 10 milhões na aquisição de um imóvel, e recolhido tributos no valor de R\$ 15 milhões seu crescimento foi de 28%.

Nossas aplicações financeiras estão concentradas na modalidade Renda Fixa, sempre orientadas pela Política de Investimentos Financeiros, estabelecida por nossa Diretoria Executiva.

Evolução das Disponibilidades de Caixa (R\$ milhões)

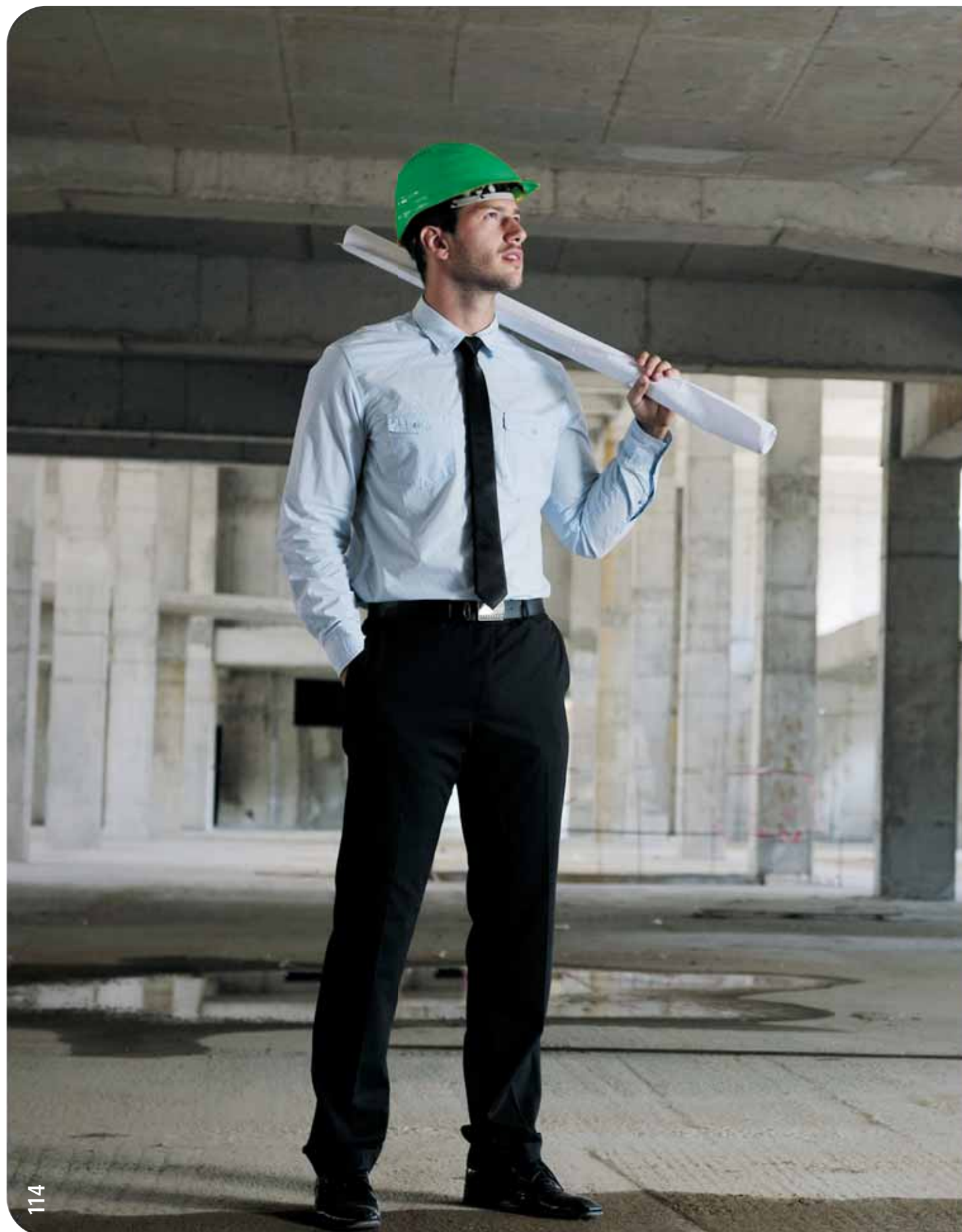


PATRIMÔNIO LÍQUIDO - O Patrimônio Líquido apresentou um crescimento de R\$ 52,6 milhões, saltando de R\$ 122,0 milhões para R\$ 174,6 milhões.

Esse desempenho ocorreu devido ao significativo resultado operacional e financeiro obtido pela cooperativa.

Patrimônio Líquido (R\$ milhões)





CONSIDERAÇÕES FINAIS

A expectativa de crescimento do Produto Interno Bruto (PIB) brasileiro era 4,5% (Boletim Focus - Banco Central). Projeções otimistas foram formuladas devido ao excelente desempenho da economia em 2010.

No entanto, a crise das dívidas públicas dos Estados Unidos e países europeus gerou impactos negativos nas expectativas de consumidores e empresários brasileiros, com a queda no consumo e nos investimentos. Nesse panorama, o desempenho da economia brasileira não foi tão positivo quanto era previsto e fechou com um PIB de 2,7%.

Além disso, o recrudescimento inflacionário, em função do desempenho do PIB em 2010 (+7,5%), levou o governo federal e o Conselho de Política Monetária do Banco Central (Copom) a cortar investimentos e a aumentar a taxa de juros de juros Selic, desaquecendo a economia no ano passado.

No que tange ao desempenho do mercado de planos de saúde, as variáveis econômicas de emprego e renda são determinantes. A maior parte dos beneficiários se concentra em contratos do tipo coletivo empresarial (62%). Os demais estão em contratos individuais ou coletivos por adesão.

De acordo com dados do IBGE, o país fechou 2011 com uma taxa de desemprego na casa dos 6%, o resultado anual mais baixo desde 2002, 0,7 ponto percentual menor do que em 2010.

O crescimento de 26,8% nas sobras líquidas da Central Nacional Unimed, está atrelado ao aumento de 144 mil vidas na carteira da operadora e ao reajuste dos contratos, aliados ao controle da sinistralidade e ao excelente resultado financeiro.

A CNU continua com sua administração voltada para resultados, no sentido de reter, ao longo dos anos, sobras a fim de contribuir para o aumento do Patrimônio Líquido, em face da necessidade de compor a Margem de Solvência imposta pela ANS.

A operadora atingiu, no exercício 2011, R\$174,6 milhões de PL (Patrimônio Líquido), seguindo de forma consistente com o crescimento mínimo necessário com foco em 2017, quando se dará o prazo final para a constituição da Margem de Solvência.

Nossa Administração continua trabalhando em consonância com as orientações emanadas por nosso Conselho Técnico-Operacional (CTO), bem como com nosso Conselho Fiscal e Auditores Externos.

A diretoria



MAIS DE 1.160.245 VIDAS.
É ISSO QUE FAZ
A ESTRUTURA DA CNU ,
A MAIS SÓLIDA DO BRASIL.



Balanco Social Anual das Cooperativas

1 - Identificação

Nome da cooperativa: Central Nacional Unimed

CNPJ: 02.612.406/0001-06

Tempo de existência da empresa: 15 anos

Ramo de atividade: Saúde

Assento da cooperativa: Nacional

Responsável pelo preenchimento: Rosaneide Capelaro Gomes e área Financeira

2 - Indicadores de Corpo Funcional	2011			2010		
	Cooperados (as)	Empregados (as)	Nº Total	Cooperados (as)	Empregados (as)	Nº Total
nº de pessoas na cooperativa (em 31/12) - somente funcionários regime CLT	0	823	823	0	766	766
nº de admissões durante o período	0	179	179	0	154	154
nº de saídas e demissões durante o período	0	122	122	0	104	104
faixa etária dos empregados: menores de 18 anos*	0	8	8	0	3	3
: de 18 a 35 anos*	0	494	494	0	479	479
: de 36 a 60 anos*	0	316	316	0	281	281
: maiores de 61 anos*	0	5	5	0	3	3
nº de trabalhadores (as) terceirizados	0	42	42	0	38	38
nº de pessoas com funções administrativas	0	823	823	0	716	716
nº de mulheres cooperadas em funções administrativas e/ou diretivas	0	0	0	0	0	0
nº de negros cooperados em funções administrativo e/ou diretivas	0	0	0	0	0	0
nº de indígenas cooperados em funções administrativas e/ou diretivas	0	0	0	0	0	0
escolaridade dos empregados: não alfabetizados	0	0	0	0	0	0
: com ensino fundamental	0	20	20	0	3	3
: com ensino médio**	0	381	381	0	190	190
: com ensino técnico	0	0	0	0	0	0
: com nível superior**	0	354	354	0	504	504
: pós-graduados lato sensu (especialização, MBA)	0	63	63	0	0	0
: pós-graduados stricto sensu (mestrado, doutorado)	0	5	5	0	0	0
: pós-doutorado	0	0	0	0	0	0
: livre docência	0	0	0	0	0	0
nº de mulheres que trabalham na cooperativa	0	541	541	0	506	506
% de cargos de chefia ocupados por mulheres	0	45,33%	45,33%	0	51,16%	51,16%
remuneração média das mulheres	0	2.922,36	2.922,36	0	2.734,96	2.734,96
remuneração média dos homens	0	4.346,66	4.346,66	0	3.996,22	3.996,22
nº de negros (as) que trabalham na cooperativa	0	195	195	0	170	170
% de cargos de chefia ocupados por negros (as)	0	13,33%	13,33%	0	6,98%	6,98%
remuneração média dos (as) negros (as)	0	2.240,36	2.240,36	0	2.066,63	2.066,63
nº de indígenas que trabalham na cooperativa	0	1	1	0	0	0

% de cargos de chefia ocupados por indígenas	0	0	0	0	0	0
remuneração média dos (as) indígenas	0	904,43	904,43	0	0,00	0,00
remuneração média dos (as) brancos (as)	0	3.778,11	3.778,11	0	3.473,20	3.473,20
nº de portadores (as) de deficiência e redução de mobilidade	0	8	8	0	9	9

3 - Indicadores de organização e gestão	2011	2010
Procedimento para integralização das quotas - partes	X Pagamento à vista	X Pagamento à vista
	Desconto de débitos trabalhistas	Desconto de débitos trabalhistas
	Desconto parcelado das Retiradas	Desconto parcelado das Retiradas
	Sem Capital Social	Sem Capital Social
	Outro, desconto parcelado	Outro, desconto parcelado
Valor da maior produção repassada ao (a) cooperado (a)	0	0
Valor da menor produção repassada ao (a) cooperado (a)	0	0
Valor da menor remuneração paga ao (a) administrador (a)	0	0
Valor do maior salário pago ao (a) empregado (a)	28.336,98	26.733,00
Valor do menor salário pago ao (a) empregado (a)	629,51	593,88
Destino das obras	Distribuição entre os (as) cooperados (as)	Distribuição entre os (as) cooperados (as)
	Fundos	Fundos
	X Aumento de capital	X Aumento de capital
Fundos existentes	X Fundo para educação (RATES)	X Fundo para educação (RATES)
	X Reserva legal	X Reserva legal
	X Outro	X Outro
Quantidade de assembleias realizadas	2	2
% Frequência média nas assembleias pelos (as) cooperados (as)	11,70%	24,15%
Decisões submetidas à assembleia	X Investimentos	X Investimentos
	X Destino das sobras ou perdas	X Destino das sobras ou perdas
	Pagamento de credores	Pagamento de credores
	Liquidação	Liquidação
	Reforma Estatuto	Reforma Estatuto
	X Admissão, eliminação e exclusão de sócio	X Admissão, eliminação e exclusão de sócio
	Novos Produtos	Novos Produtos
Outros órgãos sociais existentes na cooperativa	X Outro	X Outro
	X Conselho técnico	X Conselho técnico
	Conselho de especialidades	Conselho de especialidades
	Comitê educativo	Comitê educativo
	X Medicina preventiva	X Medicina preventiva
Renovação dos cargos diretivos (conselho)	X Outros	X Outros
	1/3	1/3
	X 2/3	X 2/3
	Total	Total
	Sem renovação	Sem renovação
Outros	Outros	Outros

Frequência do (s) instrumentos (s) de prestação de contas	<input type="checkbox"/> Diário <input type="checkbox"/> Semanal <input type="checkbox"/> Quinzenal <input type="checkbox"/> Mensal <input checked="" type="checkbox"/> Outra	<input type="checkbox"/> Diário <input type="checkbox"/> Semanal <input type="checkbox"/> Quinzenal <input type="checkbox"/> Mensal <input checked="" type="checkbox"/> Outra
Critério principal para admissão de novos (as) cooperados (as)	<input type="checkbox"/> Experiência <input type="checkbox"/> Idade <input type="checkbox"/> Parentesco <input type="checkbox"/> Conhecimento sobre cooperativismo <input type="checkbox"/> Critério técnico <input type="checkbox"/> Participação na comunidade <input checked="" type="checkbox"/> Outro	<input type="checkbox"/> Experiência <input type="checkbox"/> Idade <input type="checkbox"/> Parentesco <input type="checkbox"/> Conhecimento sobre cooperativismo <input type="checkbox"/> Critério técnico <input type="checkbox"/> Participação na comunidade <input checked="" type="checkbox"/> Outro
Critério principal para suspensão / exclusão de cooperados (as)	<input type="checkbox"/> Comportamento cooperativo <input checked="" type="checkbox"/> Outro	<input type="checkbox"/> Comportamento cooperativo <input checked="" type="checkbox"/> Outro
Espaços de representação do cooperativismo em que a cooperativa atua	<input checked="" type="checkbox"/> OCB <input type="checkbox"/> Anteag <input type="checkbox"/> ADS/CUT <input type="checkbox"/> Concrab/MST <input type="checkbox"/> OCBES <input type="checkbox"/> Federações / Centrais <input checked="" type="checkbox"/> Outro	<input checked="" type="checkbox"/> OCB <input type="checkbox"/> Anteag <input type="checkbox"/> ADS/CUT <input type="checkbox"/> Concrab/MST <input type="checkbox"/> OCBES <input type="checkbox"/> Federações / Centrais <input checked="" type="checkbox"/> Outro
Número de cooperados (as) sindicalizados (as) ou filiados à Associação Profissional	O	O
A cooperativa apoia a organização de outros empreendimentos de tipo cooperativo	<input checked="" type="checkbox"/> Sim, oferecendo assessoria <input checked="" type="checkbox"/> Sim, emprestando recursos materiais e/ou humanos <input type="checkbox"/> Não <input checked="" type="checkbox"/> Outros apoios	<input checked="" type="checkbox"/> Sim, oferecendo assessoria <input checked="" type="checkbox"/> Sim, emprestando recursos materiais e/ou humanos <input type="checkbox"/> Não <input checked="" type="checkbox"/> Outros apoios
Principais parceiras e apoio	<input type="checkbox"/> Sindicato <input checked="" type="checkbox"/> ONGs <input checked="" type="checkbox"/> SESCOOP / OCB <input type="checkbox"/> Int. Religiosa <input type="checkbox"/> Governo Federal <input type="checkbox"/> Governo Estadual <input type="checkbox"/> Municipal <input checked="" type="checkbox"/> Outros	<input type="checkbox"/> Sindicato <input checked="" type="checkbox"/> ONGs <input checked="" type="checkbox"/> SESCOOP / OCB <input type="checkbox"/> Int. Religiosa <input type="checkbox"/> Governo Federal <input type="checkbox"/> Governo Estadual <input type="checkbox"/> Municipal <input checked="" type="checkbox"/> Outros
Principal fonte de crédito	<input type="checkbox"/> Bancos / Financeiras <input type="checkbox"/> BNDES <input type="checkbox"/> Empregados <input type="checkbox"/> Rede Credenciada <input type="checkbox"/> Governo <input type="checkbox"/> Intercâmbio <input type="checkbox"/> Unicred <input type="checkbox"/> Fornecedores Diversos <input type="checkbox"/> Cooperados / Cooperativas (sócios) <input checked="" type="checkbox"/> Outros	<input type="checkbox"/> Bancos / Financeiras <input type="checkbox"/> BNDES <input type="checkbox"/> Empregados <input type="checkbox"/> Rede Credenciada <input type="checkbox"/> Governo <input type="checkbox"/> Intercâmbio <input type="checkbox"/> Unicred <input type="checkbox"/> Fornecedores Diversos <input type="checkbox"/> Cooperados / Cooperativas (sócios) <input checked="" type="checkbox"/> Outros
Número total de Acidentes de Trabalho	6	9

Existem medidas concretas em relação a saúde e segurança no ambiente de trabalho ?	<input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Sim, fornecendo equipamento <input checked="" type="checkbox"/> Sim, realizando campanhas e capacitações <input checked="" type="checkbox"/> Organização de Comissões <input type="checkbox"/> Outras	<input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Sim, fornecendo equipamento <input checked="" type="checkbox"/> Sim, realizando campanhas e capacitações <input checked="" type="checkbox"/> Organização de Comissões <input type="checkbox"/> Outras
A participação de cooperados (as) no planejamento da cooperativa	<input checked="" type="checkbox"/> Não ocorre <input type="checkbox"/> Ocorre em nível de diretoria e conselhos <input type="checkbox"/> Ocorre em todos os níveis	<input checked="" type="checkbox"/> Não ocorre <input type="checkbox"/> Ocorre em nível de diretoria e conselhos <input type="checkbox"/> Ocorre em todos os níveis
A cooperativa costuma ouvir os (as) cooperados (as) para solução de problemas e/ou na hora de buscar soluções	<input checked="" type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Sim, periodicamente com data definida <input type="checkbox"/> Sim, sem data definida	<input checked="" type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Sim, periodicamente com data definida <input type="checkbox"/> Sim, sem data definida
A cooperativa estimula a educação básica, ensino médio e superior (supletivo ou regular) dos (as) trabalhadores (as)	<input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Sim, para todos (as) cooperados (as) <input checked="" type="checkbox"/> Sim, para todos trabalhadores (as)	<input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Sim, para todos (as) cooperados (as) <input checked="" type="checkbox"/> Sim, para todos trabalhadores (as)

4 - Indicadores econômicos (em R\$)	2011	2010
Ingressos e receitas brutos	1521.090.020,69	1.179.184.898,72
Ingressos Repassados	12.341.575,66	6.577.762,01
Receitas sobre aplicações financeiras em 31/12	36.042.846,66	20.601.566,82
Total das dívidas em 31/12	325.661.649,81	277.434.134,96
Patrimônio da cooperativa	500.281.457,92	408.579.375,84
Patrimônio de terceiros	0,00	0,00
Impostos e contribuições	29.805.160,98	25.969.450,61
Remuneração dos (as) cooperados (as) - não inclui benefícios	0,00	0,00
IR retido sobre produção cooperados	0,00	0,00
INSS retido sobre produção cooperados	0,00	0,00
Folha de Pagamento / salários e encargos	45.980.024,83	39.718.257,89
Valor de capital para ingresso na cooperativa	3.000,00	3.000,00
Sobras ou perdas do exercício	43.264.076,23	31.793.652,73
Fundos	9.340.730,31	9.693.281,73

5 - Indicadores sociais internos	2011		2010	
	Cooperados (as)	Empregados (as)	Cooperados (as)	Empregados (as)
Alimentação	0	6.423.893,65	0	5.018.085,20
Saúde	0	2.414.811,00	0	2.194.690,35
Transporte	0	686.089,40	0	676.835,11
Segurança no trabalho	0	96.842,38	0	408.531,58
Investimentos em cultura e/ou lazer	0	22.634,00	0	11.721,00
Nº de beneficiários (as)	0	534	0	533
Educação / alfabetização, ensino fundamental, médio ou superior	0	153.635,82	0	150.941,97
Nº de beneficiários (as)	0	94	0	82
Capacitação profissional	0	416.747,69	0	249.752,91
Nº de beneficiários (as)	0	2040	0	2626
Capacitação em gestão cooperativa	0	0,00	0	0,00
Nº de beneficiários (as)	0	0	0	0
Estagiários	0	31.137,43	0	81.062,96
Nº de Estagiários em 31/12	0	3	0	3
Nº de Estagiários efetivados no período	0	1	0	4
Jovem aprendiz	0	58.732,26	0	26.262,54
Nº de Aprendiz em 31/12	0	19	0	3

Creche ou auxílio creche	<input type="checkbox"/>	317.549,99	<input type="checkbox"/>	335.187,94
Ações ambientais relativas a produção/operação	<input type="checkbox"/>	0,00	<input type="checkbox"/>	0,00
Seguro de vida	<input type="checkbox"/>	115.828,88	<input type="checkbox"/>	92.176,00
Previdência privada***	<input type="checkbox"/>	368.129,64	<input type="checkbox"/>	244.074,40
Participações nos resultados	<input type="checkbox"/>	2.248.321,40	<input type="checkbox"/>	1.499.075,29
Bonificações	<input type="checkbox"/>	0,00	<input type="checkbox"/>	0,00
Outros cursos	<input type="checkbox"/>	0,00	<input type="checkbox"/>	93.999,83
Outros	<input type="checkbox"/>	0,00	<input type="checkbox"/>	4.444,00
Total beneficiários	<input type="checkbox"/>	2.668	<input type="checkbox"/>	1.280
Total dos Investimentos sociais internos	<input type="checkbox"/>	13.354.353,54	<input type="checkbox"/>	11.066.841,08

6 - Indicadores Sociais externos (Investimentos na comunidade - em R\$)	2011	2010
Compras de outras cooperativas	0	0
Investimentos em programas e/ou projetos ambientais	10.566,80	11.323,86
Investimentos em saúde	216.905,60	127.171,10
Nº de pessoas beneficiadas	2.899	8.326
Nº de entidades beneficiadas	5	7
Investimentos em programas de alimentação	0	0
Nº de pessoas beneficiadas	0	0
Nº de entidades beneficiadas	0	0
Investimentos em educação/alfabetização	161.601,31	49.725,37
Nº de pessoas beneficiadas	210	5.071
Nº de entidades beneficiadas	4	2
Investimentos em capacitação profissional	1.480.912,62	943.393,52
Nº de pessoas beneficiadas	3.014	2.450
Nº de entidades beneficiadas	357	324
Investimento em esporte	344.993,46	0
Nº de pessoas beneficiadas	141	0
Nº de entidades beneficiadas	1	0
Investimentos em cultura e/ou lazer	1.884,65	0,00
Nº de pessoas beneficiadas	59	0
Nº de entidades beneficiadas	0	0
Gastos com ações sociais / filantropia (financeira produtos e/ou serviços / ajudas comunitária)	64.161,12	15.678,95
Nº de pessoas beneficiadas	365	3.000
Nº de entidades beneficiadas	7	15
Outros	0	0
Total de entidades beneficiadas	374	348
Total de pessoas beneficiadas	6.688	18.847
Total dos investimentos sociais externos	2.281.025,56	1.147.292,80

7 - Outras Informações	2011	2010
A previdência privada contempla	Direção	<input checked="" type="checkbox"/> Direção
	Cooperados	<input type="checkbox"/> Cooperados
	<input checked="" type="checkbox"/> Direção e empregados	<input type="checkbox"/> Direção e empregados
	Empregados	<input type="checkbox"/> Empregados
A participação nas sobras ou resultados contempla	Direção, cooperados e empregados	<input type="checkbox"/> Direção, cooperados e empregados
	Direção	<input type="checkbox"/> Direção
	Cooperados	<input type="checkbox"/> Cooperados
	<input checked="" type="checkbox"/> Direção e empregados	<input type="checkbox"/> Direção e empregados
Os projetos sociais e ambientais desenvolvidos pela cooperativa foram definidos por	Empregados	<input checked="" type="checkbox"/> Empregados
	Direção, cooperados e empregados	<input type="checkbox"/> Direção, cooperados e empregados
	Direção	<input type="checkbox"/> Direção
	<input checked="" type="checkbox"/> Direção e gerência	<input checked="" type="checkbox"/> Direção e gerência
Os padrões de segurança e salubridade no ambiente de trabalho foram definidos por	Todos os empregados	<input checked="" type="checkbox"/> Todos os empregados
	Direção e gerência	<input type="checkbox"/> Direção e gerência
	<input checked="" type="checkbox"/> Todos + CIPA	<input checked="" type="checkbox"/> Todos + CIPA
	Todos os empregados	<input type="checkbox"/> Todos os empregados

Quanto à liberdade sindical, ao direito de negociação coletiva e a representação interna dos empregados, a cooperativa	<input type="checkbox"/> Não se envolve	<input type="checkbox"/> Não se envolve
	<input type="checkbox"/> Segue as normas da OIT	<input type="checkbox"/> Segue as normas da OIT
	<input checked="" type="checkbox"/> Incentiva e segue a OIT	<input checked="" type="checkbox"/> Incentiva e segue a OIT
Na seleção dos fornecedores, os mesmos padrões éticos e de responsabilidade social e ambiental adotados pela cooperativa	<input type="checkbox"/> Não são considerados	<input type="checkbox"/> Não são considerados
	<input checked="" type="checkbox"/> São sugeridos	<input checked="" type="checkbox"/> São sugeridos
	<input type="checkbox"/> São exigidos	<input type="checkbox"/> São exigidos
Quanto à participação de empregados em programas de trabalho voluntário, a cooperativa	<input type="checkbox"/> Não se envolve	<input type="checkbox"/> Não se envolve
	<input type="checkbox"/> Apóia	<input type="checkbox"/> Apóia
	<input checked="" type="checkbox"/> Organiza e incentiva	<input checked="" type="checkbox"/> Organiza e incentiva
Venda a outras cooperativas	0,00	0,00
Arendimento de Intercâmbio prestado por outras cooperativas	955.403.418,00	788.036.400,23
Número total de reclamações e críticas de consumidores		
a) Na cooperativa	1.658	2.026
b) Na ANS	269	236
c) No PROCON	92	135
d) Na Justiça	551	371
Número de reclamações e críticas solucionadas		
a) Na cooperativa	1.831	1.920
b) Na ANS	134	98
c) No PROCON	70	109
d) Na Justiça	56	44
Valor total de indenizações pagas no período por determinação de órgãos de defesa do consumidor e/ou justiça	383.715,47	N/D****
Número total de ações trabalhistas movidas por empregados		
a) Processos julgados procedentes	11	0
b) Processos julgados improcedentes	7	3
Valor total de indenizações trabalhistas pagas no período por determinação da justiça	376.615,75	56.897,53
Valor adicionado a distribuir em R\$ - vide DVA	155.819.029,82	128.880.884,35
Distribuição % do valor adicionado:		
a) Governo	25,76%	26,62%
b) Cooperados	0%	0%
c) Empregados / Diretores / Conselheiros	38,82%	40,00%
d) Remuneração de capitais de terceiros	0,20%	0,30%
e) Sociedade	1,46%	0,89%
f) Juros sobre capital próprio	0,00%	0,00%
g) Constituição de reservas e fundos	5,99%	7,52%
h) A disposição da AGO	27,77%	24,67%

8 - Notas Explicativas		
Demonstração do Valor Adicionado		
Unimed: CENTRAL NACIONAL UNIMED		
(A) Geração da riqueza	2011	2010
a) Ingressos e receitas	1.521.090.020,69	1.179.184.898,72
a 1) Contraprestações emitidas líquidas	1.360.342.884,98	1.069.339.107,49
a 2) Outros ingressos e receitas operacionais	166.209.949,36	108.637.090,87
a 3) Provisão para créditos de liquidação duvidosa - Reversão/Constituição	-5.462.813,65	1.208.700,36
b) Variação das provisões técnicas	355.256,78	-24.612.734,98

b 1) Provisão de remissão	355.256,78	3.629.301,85
b 2) Outras	0,00	-28.242.026,83
c) Receita líquida operacional	1.520.734.763,91	1.203.797.623,70
d) Eventos, dispêndios e despesas operacionais	1.333.368.170,79	1.050.205.386,58
d 1) Eventos indenizáveis líquidos	1.293.871.396,52	991.912.286,94
d 2) Variação da provisão para eventos ocorridos e não avisados	18.409.513,44	48.783.679,17
d 3) Outros dispêndios / Despesas operacionais	21.087.260,83	9.509.420,47
e) Insumos adquiridos de terceiros	68.056.234,64	48.384.658,86
e 1) Despesas de comercialização	26.072.194,65	19.175.011,07
e 2) Variação das despesas de comercialização diferidas	185.268,89	0,00
e 3) Despesas com serviços de terceiros	13.161.993,65	6.571.643,64
e 4) Materiais, energia e outras despesas administrativas	19.594.661,67	14.984.571,63
e 5) Provisão para contingências - Administrativas	-465.624,33	376.512,69
e 6) Despesas Financeiras	9.397.556,34	7.262.238,84
e 7) Despesas não operacionais / Despesas patrimoniais	0,00	0,00
e 8) Perda / recuperação de valores ativos	110.183,77	14.681,00
f) Valor adicionado bruto	119.310.358,48	105.207.578,25
g) Depreciação, Amortização	3.790.981,28	3.927.127,79
h) Valor adicionado líquido produzido pela entidade	115.519.377,20	101.280.450,46
i) Valor adicionado recebido / cedido em transferência	40.299.652,62	27.600.433,88
i 1) Receitas financeiras	38.469.642,64	23.361.788,59
i 2) Resultado de equivalência patrimonial	1.705.893,33	4.082.579,14
i 3) Outras	124.116,65	156.066,15
(II) Valor adicionado total a distribuir (h+i)	155.819.029,82	128.880.884,35
(III) Distribuição da riqueza	2011	2010
a) Remuneração do trabalho	60.486.876,45	51.552.700,09
a 1) Cooperados	0,00	0,00
a 1.1) Produção (consultas e honorários)	0,00	0,00
a 1.2) Benefícios	0,00	0,00
a 2) Dirigentes, Conselheiros e Empregados	60.486.876,45	51.552.700,09
a 2.1) Salários, 13ª, Férias, etc.	43.515.146,77	37.563.493,25
a 2.2) Benefícios	11.739.496,61	9.372.791,73
a 2.3) F.G.T.S	2.464.878,06	2.154.764,64
a 2.4) Bônus / Participação nos lucros e resultados	2.767.355,01	2.461.650,47
b) Remuneração do governo - Impostos / Taxas / Contribuições	40.138.812,99	34.304.220,07
b 1) Federais	26.210.561,23	22.967.394,83
b 1.1) Previdência Social	10.333.652,01	8.334.769,46
b 2) Estaduais	1.685,20	6.846,16
b 3) Municipais	3.592.914,55	2.995.209,62
c) Contribuições para a sociedade	2.281.025,56	1.147.292,80
d) Remuneração de capitais de terceiros	307.508,28	389.736,93
d 1) Juros	0,00	0,00
d 2) Aluguéis	307.508,28	389.736,93
d 3) Outras (royalties, direitos autorais)	0,00	0,00
e) Remuneração de capitais próprios	52.604.806,54	41.486.934,46
e 1) Juros sobre capital próprio	0,00	0,00
e 2) Constituição de reservas e fundos	9.340.730,31	9.693.281,73
e 3) Sobras / Perdas líquidas a disposição da AGO	43.264.076,23	31.793.652,73
(III) Total distribuído (a+b+c+d+e)	155.819.029,82	128.880.884,35

Notas Explicativas:

*Faixa etária dos empregados: em 2010 consideramos somente colaboradores CLT

**Escolaridade dos empregados: em 2010 consideramos somente colaboradores CLT

***Previdência Privada: em 2009 consideramos valor que era investido pelos colaboradores, em 2010 efetuamos acerto considerando o valor que a empresa investe e concede somente para diretores.

Em 2011 a empresa passou a conceder também para colaboradores. Para o resultado efetuamos a soma dos valores investidos para a diretoria e colaboradores.

****2010 - Valor total de indenizações pagas no período por determinação de órgão de defesa do consumidor e/ou justiça: não disponível.

6 ÍNDICE REMISSIVO

GRI 3.12

1	Estratégia e análise.	
1.1	Declaração da diretoria.	16, 17
1.2	Descrição dos principais impactos.	21, 22
2	Perfil organizacional.	
2.1	Nome da organização.	11
2.2	Principais marcas, produtos e/ou serviços.	11
2.3	Estrutura operacional da organização.	11
2.4	Localização da sede da organização.	11
2.5	Número de países em que a organização opera.	11
2.6	Tipo e natureza jurídica da propriedade.	11
2.7	Mercados atendidos.	11
2.8	Porte da organização (números: de empregados, patrimônio líquido, quantidade de serviços oferecidos).	38, 39, 40, 41
2.9	Principais mudanças no período do relatório.	38, 39, 40, 41
2.10	Prêmios recebidos no período do relatório.	44, 45
3	Parâmetros para o relatório.	
3.1	Período coberto pelo relatório.	6
3.2	Data do relatório anterior.	6
3.3	Ciclo de emissão de relatórios (anual, bianual).	6
3.4	Dados do contato em caso de perguntas.	10
3.5	Processo para a definição do escopo e limite do relatório.	7, 8, 9
3.6	Limite do relatório - divisões, países, estados etc.	10
3.7	Declaração sobre quaisquer limitações específicas quanto ao escopo ou ao limite do relatório.	10
3.8	Base para elaboração do relatório no que se refere a subsidiárias, operações terceirizadas, etc.	10
3.9	Técnicas de medição de dados e as bases de cálculos, incluindo hipóteses e técnicas que sustentam as estimativas aplicadas à compilação dos indicadores.	10
3.10	Explicação das consequências de quaisquer reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores e as razões para tais reformulações (como fusões ou aquisições, mudanças no período ou ano-base, na natureza do negócio, em métodos de medição).	7, 8, 9

3.11	Mudanças significativas em comparação com anos anteriores no que se refere a escopo, limite ou métodos de medição aplicados no relatório.	7, 8, 9
3.12	Sumário de conteúdo da GRI (tabela).	
3.13	Verificação - política e prática atual relativa à verificação externa do relatório.	7, 8, 9
4	Governança, compromisso e engajamento.	
4.1	Estrutura de governança da organização.	23
4.2	Indicação e composição da alta administração.	23
4.3	Para organizações com estrutura de administração unitária, declaração do número de membros independentes ou não executivos do mais alto órgão de governança.	23
4.4	Mecanismos para que acionistas e empregados façam recomendações ou deem orientações ao mais alto órgão de governança.	23
4.5	Relação entre remuneração para membros do mais alto órgão de governança, diretoria executiva e demais executivos (incluindo acordos rescisórios) e o desempenho da organização (incluindo desempenho social e ambiental).	23
4.6	Processos em vigor no mais alto órgão de governança para assegurar que conflitos de interesse sejam evitados.	23
4.7	Processo para determinação das qualificações e conhecimento dos membros do mais alto órgão de governança para definir a estratégia da organização para questões relacionadas a temas econômicos, ambientais e sociais.	23
4.8	Declarações de missão, valores, código de conduta e princípios internos relevantes para o desempenho econômico, ambiental e social, assim como o estágio de sua implementação.	13
4.9	Procedimentos do mais alto órgão de governança para supervisionar a identificação e gestão por parte da organização do desempenho econômico, ambiental e social, incluindo riscos e oportunidades relevantes, assim como a adesão ou conformidade com normas acordadas internamente, código de conduta e princípios.	23
4.10	Processos para a autoavaliação do desempenho do mais alto órgão de governança, especialmente com respeito ao desempenho econômico, ambiental e social.	23

COMPROMISSO COM INICIATIVAS EXTERNAS

4.11	Explicação de se e como a organização aplica o princípio da precaução.	35
4.12	Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente de caráter econômico, ambiental e social que a organização subscreve ou endossa.	91
4.13	Participação em associações (como federações de indústrias) e ou organismos nacionais e internacionais de defesa em que a organização: tem assento em grupos responsáveis pela governança corporativa; integra projetos ou comitês; contribui com recursos de monta além da taxa básica como organização associada; considera estratégica sua atuação como associada.	91

ENGAJAMENTO DOS STAKEHOLDERS

4.14	Relação de grupos de stakeholders engajados pela organização.	7, 8, 9
4.15	Base para identificação e seleção de stakeholders com os quais se engajar.	7, 8, 9
4.16	Abordagens para o engajamento dos stakeholders, incluindo a frequência do engajamento por tipo e por grupos de stakeholders.	7, 8, 9
4.17	Principais temas e preocupações que foram levantados por meio do engajamento e que medidas a organização tem adotado para tratá-los.	7, 8, 9

INDICADORES DE DESEMPENHO ECONÔMICO

EC1	Valor econômico direto gerado e distribuído, incluindo receitas, custos operacionais, remuneração de empregados, doações e outros investimentos na comunidade, lucros acumulados e pagamentos para provedores de capital e governos.	107 a 115
EC2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para atividades da organização devido a mudanças climáticas.	100
EC3	Cobertura das obrigações do plano de pensão de benefício definido que a organização oferece.	75
EC4	Ajuda financeira significativa recebida do governo.	107

A CNU não recebeu apoio financeiro de nenhuma esfera do governo em 2011.

PRESENÇA NO MERCADO

EC5	Variação da proporção do salário mais baixo comparado ao salário mínimo local em unidades operacionais importantes.	78
EC6	Políticas, práticas e proporção de gastos com fornecedores locais em unidades operacionais importantes.	89, 90
EC7	Procedimentos para contratação local e proporção de membros de alta gerência recrutados na comunidade local em unidades operacionais importantes.	64

IMPACTOS ECONÔMICOS INDIRETOS

EC8	Desenvolvimento e impacto de investimentos em infraestrutura e serviços oferecidos, principalmente para benefício público, por meio de engajamento comercial, em espécie ou atividades pro Bono.	61
EC9	Identificação e descrição de impactos econômicos indiretos significativos, incluindo a extensão dos impactos.	42, 43

INDICADORES DE DESEMPENHO AMBIENTAL MATERIAIS

EN1	Materiais usados por peso ou volume.	101
EN2	Percentual dos materiais usados provenientes de reciclagem.	102

ENERGIA

EN3	Consumo de energia direta discriminando por fonte de energia primária.	102, 103
EN4	Consumo de energia indireta discriminando por fonte primária.	102, 103
EN5	Energia economizada devido a melhorias em conservação e eficiência.	102, 103
EN6	Iniciativas para fornecer produtos e serviços com baixo consumo de energia, ou que usem energia gerada por recursos renováveis e a redução na necessidade de energia resultante dessas iniciativas.	102, 103
EN7	Iniciativas para reduzir o consumo de energia indireta e as reduções obtidas.	102, 103

ÁGUA

EN8	Total de retirada de água por fonte.	104
EN9	Fontes hídricas significativas afetadas por retirada de água.	104
EN10	Percentual e volume total de água reciclada e reutilizada.	104

BIODIVERSIDADE

EN11	Localização e tamanho da área possuída, arrendada ou administrada dentro de áreas protegidas, ou adjacentes, e áreas de alto índice de biodiversidade fora das áreas protegidas.	100
EN12	Descrição de impactos significativos na biodiversidade de atividades, produtos e serviços em áreas protegidas e em áreas de alto índice de biodiversidade fora das áreas protegidas.	100
EN13	Habitat protegidos ou restaurados.	100
EN14	Estratégias medidas em vigor e planos futuros para a gestão de impactos na biodiversidade.	100
EN15	Número de espécies na lista vermelha da IUCN e em listas nacionais de conservação com habitats em áreas afetadas por operações, discriminadas pelo nível de risco de extinção.	100

EMISSIONES, EFLUENTES E RESÍDUOS

EN16	Total de emissões diretas e indiretas de gases de efeito estufa, por peso.	104
EN17	Outras emissões indiretas relevantes de gases de efeito estufa.	104
EN18	Iniciativas para reduzir as emissões de gases de efeito estufa e as reduções obtidas.	104
EN19	Emissões de substâncias destruidoras da camada de ozônio, por peso.	104
EN20	Nox, Sox e outras emissões atmosféricas significativas, por tipo de peso.	104
EN21	Descarte total até água, por quantidade e destinação.	104
EN22	Peso total de resíduos, por tipo e método de disposição.	104
EN23	Número e volume total de derramamentos significativos.	104
EN24	Peso de resíduos transportados, importados, exportados ou tratados considerados perigosos nos termos da convenção da Basileia e percentual de carregamentos de resíduos transportados internacionalmente.	104

EN25	Identificação, tamanho, status de proteção e índice de biodiversidade de corpos d'água e habitats relacionados significativamente afetados por descartes de água e drenagem realizados pela organização relatora.	104
------	---	-----

PRODUTOS E SERVIÇOS

EN26	Iniciativas para mitigar os impactos ambientais de produtos e serviços e a extensão da redução desses impactos.	101
EN27	Percentual de produtos e suas embalagens recuperados em relação ao total de produtos vendidos, por categoria de produto.	100

CONFORMIDADE

EN28	Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não monetárias resultantes da não conformidade com leis e regulamentos ambientais	104
------	--	-----

TRANSPORTE

EN29	Impactos ambientais significativos do transporte de produtos e outros bens e materiais utilizados nas operações da organização, bem como do transporte de trabalhadores.	100
------	--	-----

GERAL

EN30	Total de investimentos e gastos em proteção ambiental, por tipo.	104
------	--	-----

INDICADORES DE DESEMPENHO REFERENTES A PRÁTICAS TRABALHISTAS E TRABALHO DECENTE

EMPREGO

LA1	Total de trabalhadores, por tipo de emprego, contrato de trabalho e região.	73
LA2	Número total e taxa de rotatividade de empregados, por faixa etária, gênero e região.	74



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.	75
-----	--	----

RELAÇÕES ENTRE OS TRABALHADORES E A GOVERNANÇA

LA4	Percentual de empregados abrangidos por acordos de negociação coletiva.	78
LA5	Prazo mínimo para notificação com antecedência referente a mudanças operacionais, incluindo se esse procedimento está especificado em acordos de negociação coletiva.	78

SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO

LA6	Percentual dos empregados representados em comitês formais de segurança e saúde, compostos por gestores e por trabalhadores, que ajudam no monitoramento e aconselhamento sobre programas de segurança e saúde ocupacional.	72
LA7	Taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e óbitos relacionados ao trabalho, por região.	72
LA8	Programas de educação, treinamento, aconselhamento, prevenção e controle de risco em andamento para dar assistência a empregados, seus familiares ou membros da comunidade com relação a doenças graves.	70, 71
LA9	Temas relativos à segurança e saúde cobertos por acordos formais com sindicatos.	76

TREINAMENTO E EDUCAÇÃO

LA10	Média de horas de treinamento por ano, por funcionário, discriminadas por categoria funcional.	67, 68
LA11	Programas para gestão de competências e aprendizagem contínua que apoiam a continuidade da empregabilidade dos funcionários e para gerenciar o fim da carreira.	69
LA12	Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira.	69

DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES

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.	76
LA14	Proporção de salário base entre homens e mulheres, por categoria funcional.	78

INDICADORES DE DESEMPENHO REFERENTES A DIREITOS HUMANOS

PRÁTICAS DE INVESTIMENTO E DE PROCESSOS DE COMPRA

HRI	Percentual e número total de contratos de investimentos significativos que incluam cláusulas referentes a direitos humanos ou que foram submetidos a avaliações referentes a direitos humanos.	89, 90
HR2	Percentual de empresas contratadas e fornecedores críticos que foram submetidos a avaliações referentes a direitos humanos e as medidas tomadas.	89, 90
HR3	Total de horas de treinamento para empregados em políticas e procedimentos relativos a aspectos de direitos humanos relevantes para as operações, incluindo o percentual de empregados que recebeu treinamento.	96

NÃO DISCRIMINAÇÃO

HR4	Número total de casos de discriminação e as medidas tomadas.	71
-----	--	----

LIBERDADE DE ASSOCIAÇÃO E NEGOCIAÇÃO COLETIVA

HR5	Operações identificadas em que o direito de exercer a liberdade de associação e a negociação coletiva pode estar correndo risco significativo e as medidas tomadas para apoiar esse direito.	78
-----	--	----

TRABALHO INFANTIL

HR6	Operações identificadas como de risco infantil e as medidas tomadas para contribuir para a abolição do trabalho infantil.	71
-----	---	----

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.	75
-----	--	----

RELAÇÕES ENTRE OS TRABALHADORES E A GOVERNANÇA

LA4	Percentual de empregados abrangidos por acordos de negociação coletiva.	78
LA5	Prazo mínimo para notificação com antecedência referente a mudanças operacionais, incluindo se esse procedimento está especificado em acordos de negociação coletiva.	78

SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO

LA6	Percentual dos empregados representados em comitês formais de segurança e saúde, compostos por gestores e por trabalhadores, que ajudam no monitoramento e aconselhamento sobre programas de segurança e saúde ocupacional.	72
LA7	Taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e óbitos relacionados ao trabalho, por região.	72
LA8	Programas de educação, treinamento, aconselhamento, prevenção e controle de risco em andamento para dar assistência a empregados, seus familiares ou membros da comunidade com relação a doenças graves.	70, 71
LA9	Temas relativos à segurança e saúde cobertos por acordos formais com sindicatos.	76

TREINAMENTO E EDUCAÇÃO

LA10	Média de horas de treinamento por ano, por funcionário, discriminadas por categoria funcional.	67, 68
LA11	Programas para gestão de competências e aprendizagem contínua que apoiam a continuidade da empregabilidade dos funcionários e para gerenciar o fim da carreira.	69
LA12	Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira.	69

DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES

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.	76
LA14	Proporção de salário base entre homens e mulheres, por categoria funcional.	78

INDICADORES DE DESEMPENHO REFERENTES A DIREITOS HUMANOS

PRÁTICAS DE INVESTIMENTO E DE PROCESSOS DE COMPRA

HRI	Percentual e número total de contratos de investimentos significativos que incluam cláusulas referentes a direitos humanos ou que foram submetidos a avaliações referentes a direitos humanos.	89, 90
HR2	Percentual de empresas contratadas e fornecedores críticos que foram submetidos a avaliações referentes a direitos humanos e as medidas tomadas.	89, 90
HR3	Total de horas de treinamento para empregados em políticas e procedimentos relativos a aspectos de direitos humanos relevantes para as operações, incluindo o percentual de empregados que recebeu treinamento.	96

NÃO DISCRIMINAÇÃO

HR4	Número total de casos de discriminação e as medidas tomadas.	71
-----	--	----

LIBERDADE DE ASSOCIAÇÃO E NEGOCIAÇÃO COLETIVA

HR5	Operações identificadas em que o direito de exercer a liberdade de associação e a negociação coletiva pode estar correndo risco significativo e as medidas tomadas para apoiar esse direito.	78
-----	--	----

TRABALHO INFANTIL

HR6	Operações identificadas como de risco infantil e as medidas tomadas para contribuir para a abolição do trabalho infantil.	71
-----	---	----

COMUNICAÇÃO E MARKETING

PR6	Programas de adesão às leis, normas e códigos voluntários relacionados a comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio.	88
PR7	Número total de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos a comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio, discriminados por tipo de resultado.	88

CONFORMIDADE

PR8	Número total de reclamações comprovadas relativas a violações de privacidade e perda de dados de clientes.	88
-----	--	----

COMPLIANCE

PR9	Valor monetário de multas (significativas) por não conformidade com leis e regulamentos relativos ao fornecimento e uso de produtos e serviços.	88
-----	---	----



Declaração Exame do
Nível de Aplicação pela GRI

A GRI neste ato declara que **CENTRAL NACIONAL UNIMED** apresentou seu relatório “Relatório de Gestão e Sustentabilidade Central Nacional Unimed 2012” para o setor de Serviços de Relatório da GRI, que concluiu que o relatório atende aos requisitos de Nível de Aplicação B.

Os Níveis de Aplicação da GRI comunicam quanto do conteúdo das Diretrizes G3 foi aplicado no relatório de sustentabilidade enviado. O Exame confirma que o conjunto e número de itens de divulgação exigidos para aquele Nível de Aplicação foram cobertos pelo relatório e que o Sumário de Conteúdo da GRI é uma representação válida das informações exigidas, conforme descritas nas Diretrizes G3 das GRI.

Os Níveis de Aplicação não fornecem um parecer sobre o desempenho de sustentabilidade da organização relatora nem sobre a qualidade das informações contidas no relatório.

Amsterdã, 9 de março de 2012



Nelmara Arbex
Vice-Presidente
Global Reporting Initiative



A Global Reporting Initiative (GRI) é uma organização baseada em redes pioneira no desenvolvimento da estrutura para elaboração de relatórios de sustentabilidade mais usada no mundo e está comprometida com sua melhoria contínua e aplicação em todo o mundo. As Diretrizes G3 da GRI estabeleceram os princípios e indicadores que as organizações podem usar para medir e relatar seu desempenho econômico, ambiental e social. www.globalreporting.org

Isenção de Responsabilidade: No caso do relato de sustentabilidade incluir links externos para materiais audiovisuais, entre outros, esta declaração irá referir-se apenas ao material submetido à GRI no momento do Exame em 02 de março de 2012s. A GRI exclui expressamente a aplicação desta declaração a alterações posteriores aos referidos materiais.

Expediente

Edição: **Kátia Okumura Oliveira**

Textos: **Carlos Thompson e Silvana Orsini** (Casa da Notícia)

Jornalista responsável: **Jussara Lima** (MTb. 40.605)

Acompanhamento do projeto gráfico: **Aline do Carmo Ferreira da Silva**

Projeto gráfico, diagramação e produção gráfica: **Comunicação FAM**

Fotos: **Central Nacional Unimed**

Tiragem: **600**

Impressão: **Hawaii Gráfica e Editora**

Coordenação geral: **Rosemeire Capelossa Gomes e Kátia Okumura Oliveira**

O processo de consulta pública com stakeholders foi conduzido pelas equipes de Responsabilidade Social e Comunicação da Central Nacional Unimed com o apoio da consultoria Lanakaná.



Alameda Santos, 1.827
5º andar – São Paulo – SP



www.centralnacionalunimed.com.br

