

# A REALIZAÇÃO DE UM IDEAL



Relatório de Gestão e Sustentabilidade  
2012



Leia este relatório também pelo portal  
[www.unimedcircuito.coop.br](http://www.unimedcircuito.coop.br)



## SUMÁRIO

<b>04</b>	<b>INTRODUÇÃO</b>
05	Declaração do Presidente
06	Missão
07	Princípios do Cooperativismo
08	Mapa Estratégico
09	Diretoria e Conselhos
10	Perfil Organizacional
12	Nossas Marcas, Produtos e Serviços
13	Mercado
<b>14</b>	<b>DESEMPENHO SOCIAL</b>
15	Compromissos Públicos
16	Nossa cadeia de valor
16	Governança Cooperativa
18	Perfil do Quadro Funcional
21	O que pensam os colaboradores
21	Saúde no Trabalho
22	Investimos na Saúde
23	Educação e Conhecimento
25	Avaliação de Desempenho
25	Código de Conduta
26	Cooperativismo
27	Gestão da Qualidade
28	Pronto Atendimento 24 horas
29	Índice de Desempenho da Saúde Suplementar
30	Intercâmbio Eletrônico
30	Valorização do Cooperado
32	Prêmios
33	Comunicação
<b>34</b>	<b>DESEMPENHO AMBIENTAL</b>
35	Inventário de Carbono
37	Qualidade de Vida e Meio Ambiente
37	Lixo que não vai pro lixo
<b>38</b>	<b>DESEMPENHO ECONÔMICO</b>
39	Evolução da Gestão
40	Valor Econômico
40	Investimos na Comunidade
41	Impactos na Economia Regional
42	Balanço Patrimonial
<b>44</b>	<b>CONCLUSÃO</b>
45	Metas
46	Perfil do Relatório
46	Grade de Níveis de Aplicação
47	Auto Declaração
48	Sumário de Conteúdo GRI
50	Expediente





INTRODUÇÃO







GRI 1.1

## DECLARAÇÃO DO PRESIDENTE

### Caminhando para os 25 anos

Ao caminhar rumo aos 25 anos, a Unimed Circuito das Águas inaugura uma fase de amadurecimento, pautando suas ações no tripé da Sustentabilidade Social, Econômica e Ambiental e buscando contemplar temas mais abrangentes.

Dentro desta perspectiva, procuramos participar mais ativamente do desenvolvimento da comunidade, através da constituição de inúmeras parcerias e na composição da Rede Brasileira do Pacto Global. Também adotamos o modelo GRI para o Relatório de Gestão e Sustentabilidade e buscamos a valorização contínua do trabalho do médico cooperado, bem como do nosso capital humano, objetivando a sustentabilidade da cooperativa.

80% das metas estabelecidas pelo Planejamento Estratégico de 2011 foram alcançadas até 2012, tendo como marco a ampliação do Pronto Atendimento, com o objetivo de garantir maior conforto e qualidade de atendimento para os usuários, bem como para os profissionais médicos, equipe de enfermagem e colaboradores.

A transparência e a descentralização continuaram como partes integrantes de nossa conduta, tratando de forma equânime a todos, alinhados aos princípios cooperativistas. Aos prestadores, dedicamos atenção especial dentro de nossa dimensão de sustentabilidade, buscando parcerias que proporcionam benefícios a todas as partes.

Em 2012, enxergamos uma cooperativa madura, com uma gestão profissional, composta por diretores, conselheiros e corpo técnico capacitados, e com uma participação mais ativa por parte dos cooperados, fatores que tiveram grande importância na conquista do Selo Ouro em Governança Cooperativa pela Unimed do Brasil.

Em 2013, um novo cenário se descortina diante de nós, a exigir muita cautela e discernimento, num mercado competitivo, que tem novos entrantes e uma economia um tanto incerta, tanto em nível de Brasil como mundial. Porém, se mantivermos acesos os princípios do cooperativismo, nada temos a temer. É questão de acreditarmos em nós mesmos. Além disso, novas oportunidades surgem no horizonte. É o momento de fazermos uma reflexão sobre o atual modelo assistencial e a necessidade do fortalecimento da atenção primária à saúde, que pode revolucionar o sistema de saúde suplementar.

Para acompanhar este desenvolvimento, é importante fortalecermos cada vez mais o relacionamento com o cliente, investirmos na valorização de cooperados e colaboradores, na promoção de saúde e na prevenção e gestão das doenças crônicas, trazendo como resultado maior qualidade de vida e bem estar para os clientes.



## MISSÃO

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

## VISÃO

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

## VALORES

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

## POLÍTICA DE RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL

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



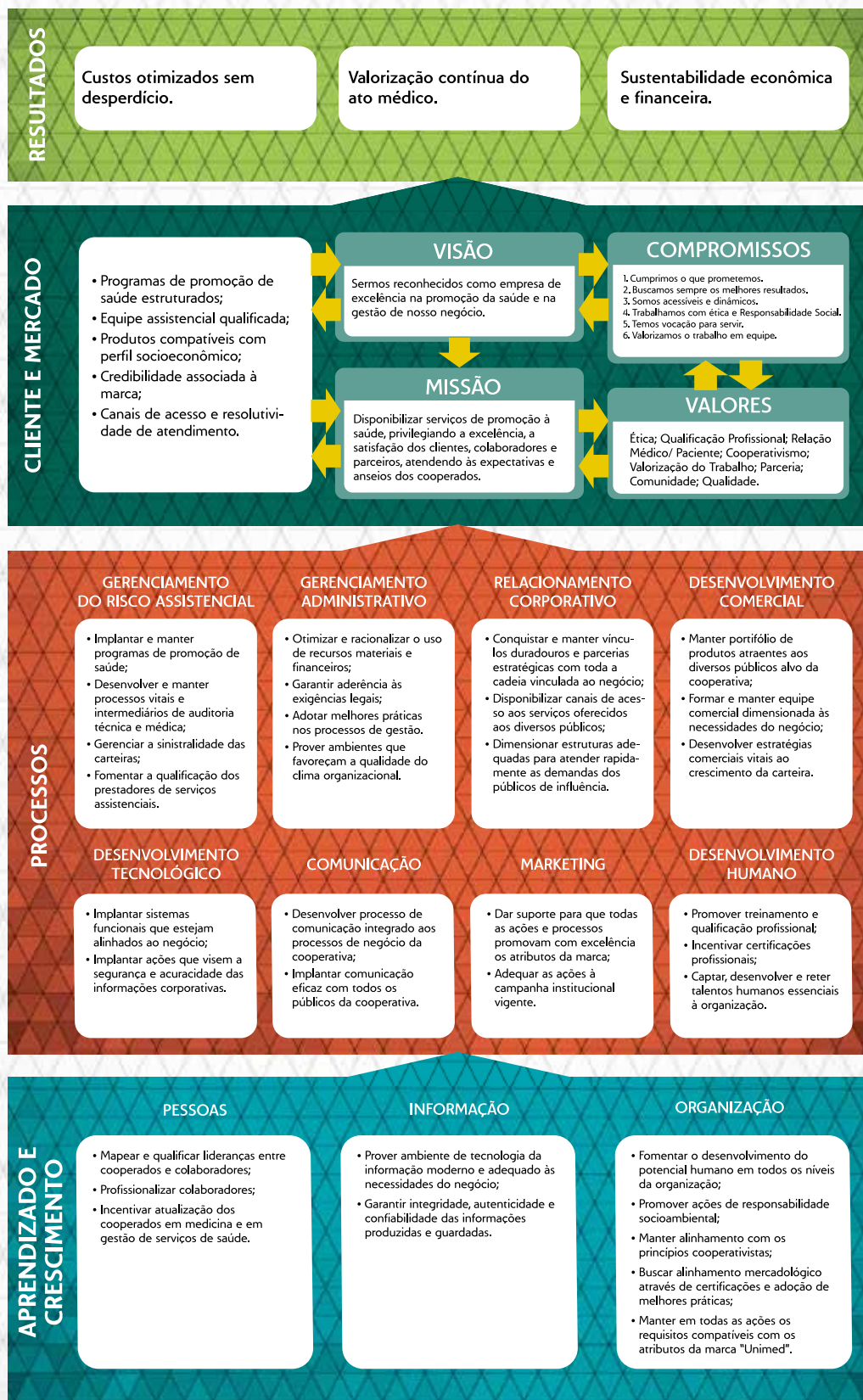
## PRINCÍPIOS DO COOPERATIVISMO

- 1 - Adesão voluntária e livre - as cooperativas são organizações voluntárias, abertas a todas as pessoas aptas a utilizar os seus serviços e assumir as responsabilidades como membros, sem discriminações de sexo, sociais, raciais, políticas e religiosas.
- 2 - Gestão democrática - as cooperativas são organizações democráticas, controladas pelos seus membros, que participam ativamente na formulação das suas políticas e na tomada de decisões.
- 3 - Participação econômica dos membros - os membros contribuem equitativamente para o capital das suas cooperativas e controlam-no democraticamente.
- 4 - Autonomia e independência - as cooperativas são organizações autônomas, de ajuda mútua, controladas pelos seus membros.
- 5 - Educação, formação e informação - as cooperativas promovem a educação e a formação dos seus membros, dos representantes eleitos e dos trabalhadores, de forma que estes possam contribuir, eficazmente, para o desenvolvimento das suas cooperativas.
- 6 - Intercooperação - as cooperativas servem de forma mais eficaz aos seus membros e dão mais força ao movimento cooperativo, trabalhando em conjunto, através das estruturas locais, regionais, nacionais e internacionais.
- 7 - Interesse pela comunidade - as cooperativas trabalham para o desenvolvimento sustentado das suas comunidades através de políticas aprovadas pelos membros.





# MAPA ESTRATÉGICO 2010-2014





## **Diretor Presidente**

Dr. Gabriel Dias Pereira Filho

## **Diretora Administrativa**

Dr.<sup>a</sup> Maristela Nogueira Leônidas

## **Diretor Financeiro**

Dr. Ivan de Almeida Pinto



## **Conselho de Administração**

Dr. Apolônio Teixeira de Siqueira

Dr. Celso Villela Fernandes

Dr. Francisco de Assis Pelegrini Cancela

Dr. Marcos Antônio de Castro

Dr. Mauricio Teixeira Luz

Dr. Orlando de Jesus Gomes

Dr. Reynaldo de Oliveira Franco

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

Dr. Welington Amaro da Silva

## **Conselho Fiscal**

Dr. Antônio Augusto Leandro

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

Dr. José Ailton Análio Dias

Dr. Musse José Matuck

Dr.<sup>a</sup> Rosanne Sabra Barcia Lang

Dr. Silvio Joaquim da Silva

## **Conselho Técnico Ético**

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

Dr. Carlos Orlando Neuenschwander Penha

Dr. Edson Nabak

Dr. Luiz Antônio Thimotti Nicoliello

Dr. Luiz Cláudio Pereira Fernandes

Dr. Otávio Mocellin Selles

## **Gerente Geral**

Márcio Dias Vieira



## PERFIL ORGANIZACIONAL

A Unimed São Lourenço Cooperativa de Trabalho Médico, ou Unimed Circuito das Águas, é uma cooperativa que atua no setor de Saúde Suplementar do Brasil como Operadora de Planos de Saúde, oferecendo serviços de assistência médica e promoção de saúde através de uma ampla estrutura operacional, principalmente no Sul de Minas Gerais. A organização tem recursos próprios e alugados, como os prédios onde funcionam o Pronto Atendimento e as Drogarias. O setor é regulamentado pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), onde a Unimed está registrada sob o número 370088.

### Estrutura Organizacional no Circuito das Águas

201 cooperados

153 colaboradores

Sede Administrativa em São Lourenço

Central de Vendas em São Lourenço

Agências de Atendimento em Itamonte, Itanhandu, Caxambu, Lambari  
(foto agência Itanhandu, com legenda)

Drogarias em São Lourenço e Caxambu

Espaço Saúde Unimed em São Lourenço

Centro de Treinamento e Educação Corporativa (CTEC) em São Lourenço

Pronto Atendimento 24 horas em São Lourenço

Remoção Terrestre – 2 UTIs móveis e 1 ambulância

80 clínicas e laboratórios credenciados

16 hospitais credenciados

### Estrutura Organizacional no Brasil

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

367 cooperativas Unimed

111 hospitais Unimed

178 Pronto Atendimentos Unimed

96 Laboratórios Unimed

40 Centros de Diagnóstico Unimed

3097 hospitais credenciados

Remoção aero terrestre

Mais de 25 mil serviços credenciados



A Agência de Itanhandu mudou de localização, ganhando um espaço mais amplo.



O Pronto Atendimento 24 Horas passou por reforma e ampliação para oferecer maior qualidade de atendimento aos clientes, aumentando o número total de leitos de seis para treze (sendo 2 para pediatria, 4 para observação masculina, 4 para observação feminina, 3 para emergência ).



Em 2012, o Núcleo de Atenção à Saúde (NAS) passou a chamar-se Espaço Saúde Unimed, nome que anteriormente era utilizado pelas Drogarias Unimed.

Um dos salões do Centro de Treinamento (CTEC) foi transformado em estação de trabalho para abrigar os setores de Controladoria, Operações e Provimento e Regulação Assistencial.





## NOSSAS MARCAS, PRODUTOS E SERVIÇOS

### Marcas



Unimed Circuito das Águas

Pronto Atendimento 24 Horas – assistência médica de urgência/emergência.

SOS Unimed – remoção terrestre dentro do município de São Lourenço.

Drogeria Unimed - exclusiva para o cliente Unimed.

Espaço Saúde – setor responsável pela promoção de saúde

Programa Guardiã – programa de atividade física gerenciada

Programa Diabetes.comVIDA – programa de prevenção e controle do Diabetes

Programa Vida Livre – programa de prevenção e cessação do Tabagismo

Unimed VIVA – programa de Sustentabilidade Ambiental

Descarte Consciente de Medicamentos – programa de coleta de medicamentos vencidos



GRI 2.2; 2.8

## Produtos e Serviços

Como operadora de planos de saúde, os principais produtos e serviços da Unimed estão relacionados à assistência médica.

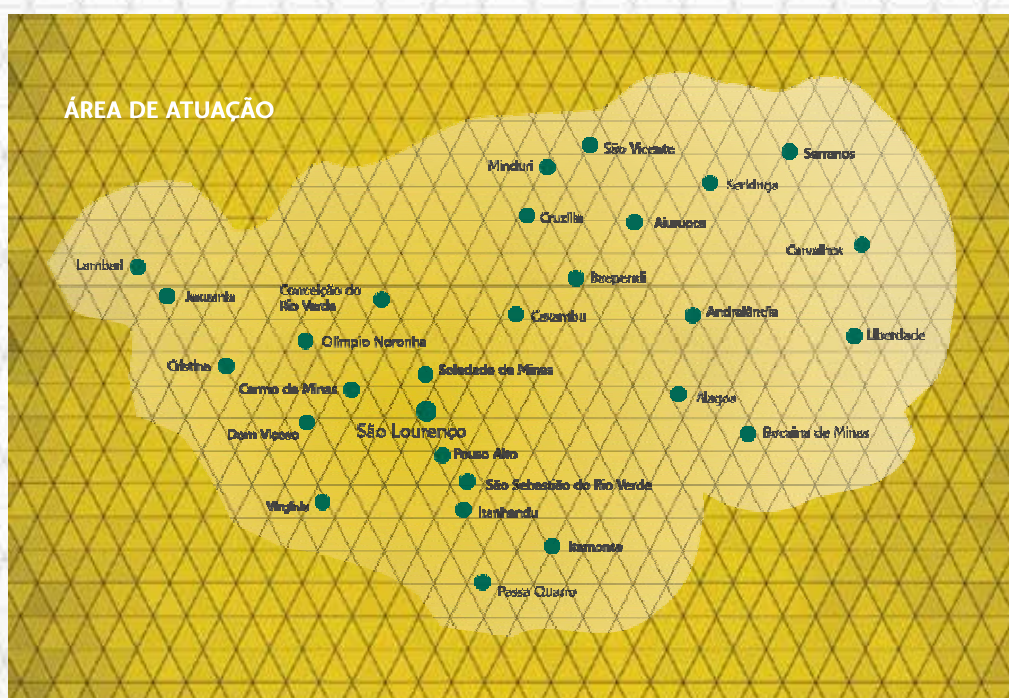
Planos de saúde - 13 tipos de planos de assistência médica, locais, regionais e nacionais.

Remoção Médica - dois serviços de remoção médica, sendo um terrestre e outro aéreo.

GRI 2.7

## MERCADO

A área de atuação da Unimed Circuito das Águas engloba 28 cidades do Sul de Minas Gerais: Aiuruoca, Alagoa, Andrelândia, Baependi, Bocaina de Minas, Carmo de Minas, Carvalhos, Caxambu, Conceição do Rio Verde, Cristina, Cruzília, Dom Viçoso, Itamonte, Itanhandu, Jesuânia, Lambari, Liberdade, Minduri, Olímpio Noronha, Passa Quatro, Pouso Alto, São Lourenço, São Sebastião do Rio Verde, São Vicente de Minas, Seritinga, Serranos, Soledade de Minas, Virgínia. Fechamos o ano de 2012 com 51.261 mil clientes, o que nos classifica como singular de porte médio no sistema Unimed.





# DESEMPENHO SOCIAL





## COMPROMISSOS PÚBLICOS

Para a Unimed, estar numa sociedade globalizada significa abraçar suas causas, através do engajamento com organizações civis nacionais e multinacionais que trabalham por princípios de igualdade, justiça e sustentabilidade.

### A Unimed abraça os ODM

Desde 2010, a Unimed Circuito das Águas abraça os Objetivos do Milênio estabelecidos pela ONU.



### Fazemos parte da Rede Brasileira do Pacto Global

Desde junho de 2011, a Unimed Circuito das Águas é signatária do Pacto Global da ONU.

Os 10 princípios do Pacto Global:

- 1) As empresas devem apoiar e respeitar a proteção de direitos humanos reconhecidos internacionalmente;
- 2) Assegurar-se de sua não participação em violações destes direitos;
- 3) As empresas devem apoiar a liberdade de associação e o reconhecimento efetivo do direito à negociação coletiva;
- 4) A eliminação de todas as formas de trabalho forçado ou compulsório;
- 5) A abolição efetiva do trabalho infantil;
- 6) Eliminar a discriminação no emprego;
- 7) As empresas devem apoiar uma abordagem preventiva aos desafios ambientais;
- 8) Desenvolver iniciativas para promover maior responsabilidade ambiental;
- 9) Incentivar o desenvolvimento e difusão de tecnologias ambientalmente amigáveis;
- 10) As empresas devem combater a corrupção em todas as suas formas, inclusive extorsão e propina.





GRI 4.14; 4.15

## NOSSA CADEIA DE VALOR



Por acreditar que o desenvolvimento sustentável depende das relações de parcerias estabelecidas com a comunidade que nos cerca, a cooperativa tem um sistema de engajamento contínuo com a maioria de seus públicos de interesse, através de diversos meios. Os públicos de interesse são identificados pelos órgãos de governança corporativa (Conselhos e Diretoria), assim como as formas como se relacionar com cada público (participações em entidades de classe ou organizações civis, reuniões, contatos frequentes por e-mail ou telefone, pesquisas públicas ou por telefone (com clientes, cooperados, etc.).

A foto acima demonstra reunião realizada com os "stakeholders" em 04 de dezembro de 2012, durante o planejamento do Relatório 2012. Participaram representantes de órgãos públicos, empresas privadas, fornecedores, cooperados, colaboradores e clientes, que são partes integrantes de nossa cadeia de valor, cuja formação completa é: Cooperados; Colaboradores; Clientes; Federações regionais e nacionais e singulares do Sistema Unimed; Prestadores de serviços; Organizações parceiras; Conselhos de Medicina, Farmácia e Enfermagem; Governos Municipal, Estadual e Federal; ANVISA; Vigilância Sanitária; Agência Nacional de Saúde Suplementar; Sistema Público de Saúde; Comunidades locais.

GRI 4.1; 4.2; 4.3

## GOVERNANÇA COOPERATIVA

Mais do que governança corporativa, a Unimed exerce a Governança Cooperativa, onde todos os cooperados tem oportunidade de participar da gestão, por meio das Assembleias ou através dos Conselhos. A Cooperativa tem três Conselhos: o Conselho de Administração é formado por nove conselheiros mais três diretores, eleitos a cada quatro anos, assim como o Conselho Técnico-Ético, que é formado por seis conselheiros. O Conselho Fiscal, formado por seis cooperados é eleito anualmente.



## Selo Ouro

Num criterioso processo seletivo, visando identificar as melhores práticas de gestão cooperativa no sistema Unimed, a Unimed Circuito das Águas conquistou o Selo OURO em Governança Cooperativa, ao lado das Unimeds que melhor pontuaram em 2012.



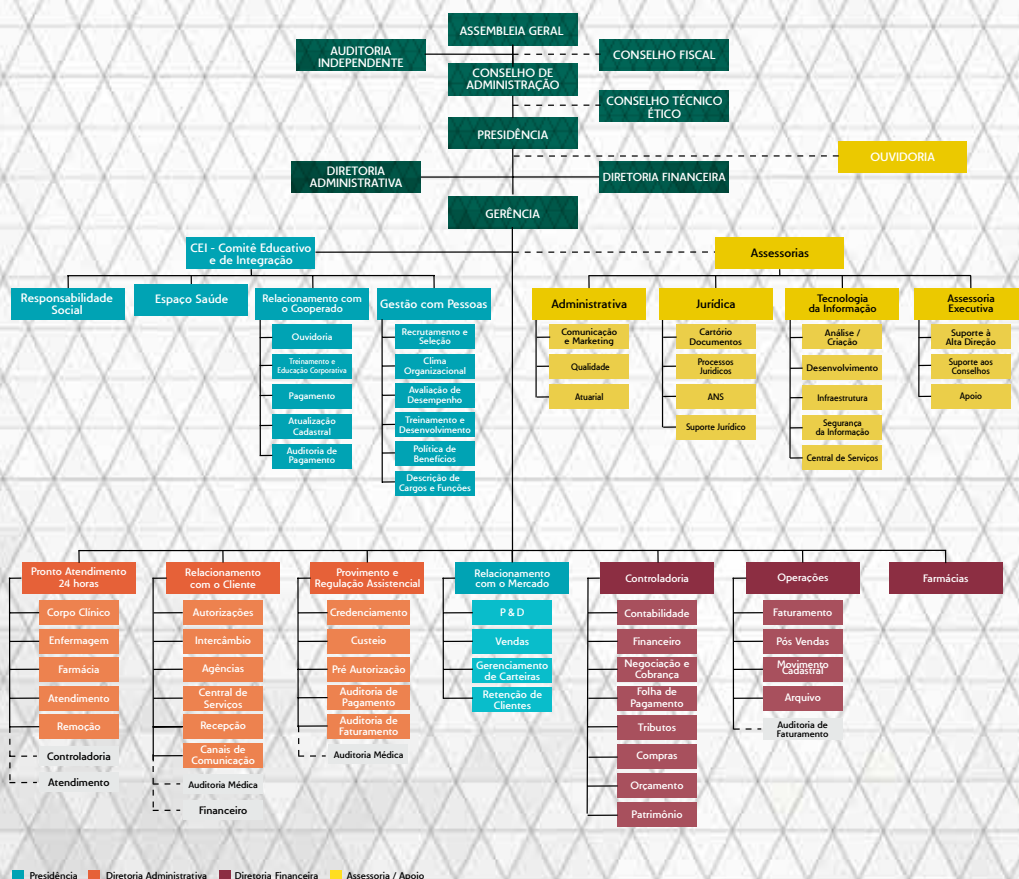
Das 367 cooperativas Unimed do país, 12 conquistaram o selo OURO e 19 conquistaram o selo PRATA em 2012. Nenhuma alcançou a categoria DIAMANTE (melhor pontuação) nesta primeira edição do Selo.

## GRI 4.4

## Organograma

A Assembleia Geral é o mais alto órgão de governança. As estratégias são definidas em Planejamento Estratégico, com a participação de cooperados e colaboradores. Estas estratégias são homologadas em Assembleia, implantadas pela Gerência e monitoradas pelo Conselho de Administração.

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





## PERFIL DO QUADRO FUNCIONAL

Um total de 153 colaboradores compuseram o quadro funcional da cooperativa em 2012, todos em período integral, com contrato de trabalho do tipo 1, ou seja empregado (não há operários), regido pela CLT (Consolidação das Leis Trabalhistas). No quadro funcional, temos 1 Gerente Geral, 11 Gestores e os demais estão em mesmo nível hierárquico. A organização não possui estagiários ou trainees.

Unidade Operacional	Região	Número de colaboradores
Sede Administrativa	São Lourenço	71
Pronto Atendimento	São Lourenço	32
Espaço Saúde	São Lourenço	7
Drogaria	São Lourenço	29
Drogaria	Caxambu	8
Agência	Caxambu	2
Agência	Lambari	1
Agência	Itamonte	2
Agência	Itanhandu	1

### GRI LA2; EC7

Durante o ano houve 29 contratações de novos colaboradores, sendo 26 para suprir contratos rescindidos no mesmo período. As vagas da empresa são preenchidas através de recrutamento externo e interno, sendo que o recrutamento interno é feito com base no Plano de Cargos e Salários.

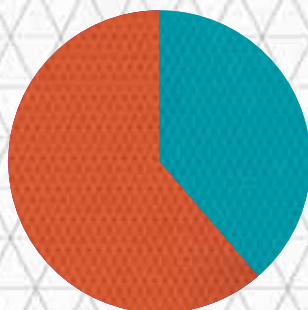
Entre as rescisões, 26,93% (7) eram homens e 73,07% (19) mulheres, enquanto 46,15% (12) tinham menos de 30 anos de idade e 46,15% (12) entre 30 e 50 anos e 7,69% (2) acima de 50 anos. A taxa de rotatividade em 2012 foi de 18%.

Na contratação de recursos humanos, os moradores locais são priorizados. A Alta Gerência (Gerente e Gestores) representa 7,18 % dos colaboradores e todos são moradores locais.



## Perfil dos Colaboradores

### Gênero



■ Homens 38,73% (55)  
■ Mulheres 61,26% (87)

### Faixa Etária



■ Abaixo de 30 anos 53,52% (76)  
■ Entre 30 a 50 anos 41,54% (59)  
■ Acima de 50 anos 4,92% (7)

### Faixa Etária por Gênero



■ Homens abaixo de 30 anos 19,71% (28)  
■ Homens entre 30 a 50 anos 16,90% (24)  
■ Homens acima de 50 anos 2,11% (3)  
■ Mulheres abaixo de 30 anos 33,80% (48)  
■ Mulheres entre 30 a 50 anos 24,64% (35)  
■ Mulheres acima de 50 anos 2,81% (4)

### Origem Étnica



■ Pardo 14,78% (21)  
■ Negro 4,22% (6)  
■ Branco 73,94% (105)

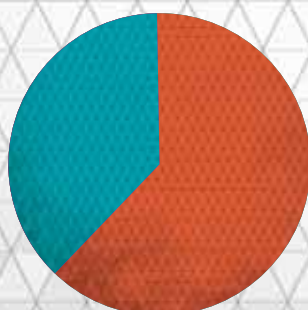
### Credo



■ Católico 61,97% (88)  
■ Evangélico 29,57% (42)  
■ Outras religiões 8,45% (12)

## Perfil dos Gestores

### Gênero



■ Homens 36% (4)  
■ Mulheres 63% (7)

### Faixa Etária



■ Abaixo de 30 anos 27% (3)  
■ Entre 30 a 50 anos 72% (8)



Faixa Etária por Gênero



■ Homens abaixo de 30 anos 9% (1)  
■ Homens entre 30 a 50 anos 27% (3)  
■ Mulheres abaixo de 30 anos 18% (2)  
■ Mulheres entre 30 a 50 anos 45% (5)

Origem Étnica



■ Negro 9% (1)  
■ Branco 90% (10)

Credo



■ Católico 72% (8)  
■ Evangélico 9% (1)  
■ Outras 18% (2)

## Perfil dos Conselheiros

Gênero



■ Homens 79,16% (19)  
■ Mulheres 20,83% (5)

Faixa Etária



■ Entre 30 a 50 anos 33% (8)  
■ Acima de 50 anos 66% (16)

Faixa Etária por Gênero



■ Homens entre 30 a 50 anos 26,31% (5)  
■ Homens acima de 50 anos 73,68% (14)  
■ Mulheres entre 30 a 50 anos 60% (3)  
■ Mulheres acima de 50 anos 40% (2)

Origem Étnica



■ Pardo 8,3% (2)  
■ Branco 91,6% (22)

Credo



■ Católico 87,5% (21)  
■ Outras 12,5% (3)



## O QUE PENSAM OS COLABORADORES

Nas pesquisas de clima organizacional realizadas em 2012 com os colaboradores, obtivemos os seguintes resultados:

82,16% se identificam com a empresa

69,96% estão satisfeitos e motivados

70,55% acreditam ter desenvolvimento

68,83% aprovam os seus líderes

GRI LA6; LA7

## SAÚDE NO TRABALHO



Na área de saúde ocupacional, a Unimed tem a consultoria de uma empresa especializada, a CYVAN, que atua em todas as unidades fazendo o mapeamento de risco e o acompanhamento da saúde do trabalhador.

Há também uma Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA), formada e eleita por colaboradores do Pronto Atendimento, setor que representa 20,9% do total de colaboradores.

A Comissão é responsável pela realização da SIPAT (Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho). Em 2012 a SIPAT foi realizada entre 19 e 23 de novembro, abordando os temas: Tabagismo, Saúde e Higiene Pessoal, Alimentação Saudável, Qualidade de Vida e Segurança no Trabalho.

A ginástica laboral é uma atividade realizada pelos educadores físicos do Espaço Saúde Unimed em todos os setores da empresa. Em 2012, o Espaço Saúde realizou também uma pesquisa sobre Ergonomia nos setores para elaborar um Programa de Ginástica Postural (PGP).

Nenhum incidente relacionado à segurança e saúde no trabalho foi registrado em 2012. Não houve lesões, óbitos e doenças ocupacionais.

31,37% (48) dos colaboradores se ausentaram do trabalho por motivos variados: consultas de emergência, consultas odontológicas ou realização de procedimentos.

20,92 % (32) dos colaboradores usufruíram de licença médica de 03 até 15 dias e 1,31 % (02) do auxílio doença



GRI LA8

## Como trabalhamos a saúde nas empresas clientes e parceiras

O Espaço Saúde Unimed promoveu palestras voltadas para a saúde do trabalhador para 640 pessoas, inclusive durante SIPATs em três empresas da região. Já através do Programa de Consultoria em Saúde Empresarial, o Espaço Saúde realizou exames antropométricos, de glicemia e colesterol, elaborando relatórios com o perfil de saúde de cada trabalhador em quatro empresas para um total de 547 trabalhadores.

## INVESTIMOS NA SAÚDE



O setor responsável pela promoção de saúde na Unimed Circuito das Águas é o Espaço Saúde Unimed, que realiza programas, ações e campanhas para clientes, cooperados, colaboradores, comunidade e turistas. As atividades são realizadas por uma equipe multidisciplinar composta por médico, enfermagem, educadores físicos, psicóloga e nutricionista.

As campanhas realizadas durante o ano de 2012 representaram um investimento de R\$ 34.546,46, que somados aos R\$ 111.953,64 referentes à manutenção do setor de promoção de saúde, totalizam um investimento de R\$ 146.500,00.



## Campanhas de promoção de saúde

Data	Evento	Atividades	Público Alvo	Participantes	Investimento (R\$)
08/03	Dia Internacional da Mulher	Promoção de atividade física	Mulheres	34	1.135,20
05 e 07/04	Dia Mundial da Saúde	Promoção de atividade física	Homens e mulheres	31	83,40
26 e 28/04	Dia Mundial da Hipertensão – tema: Eu sou 12 por 8	Promoção de palestra, atividade física, e orientação à população	Homens e mulheres	300	2.251,00
02/06	Dia Mundial Sem Tabaco – tema: Limite Tabaco	Promoção de palestra, atividade física e orientação à população	Jovens, homens e mulheres	222	3.496,65
14/07	Dia U – tema: Um dia para comemorar a vida	Promoção de palestras, atividade física e orientação à população	Gestantes e pais	93	11.226,70
30/08	Dia Nacional de Combate ao Fumo	Promoção de palestra e lançamento do Programa Vida Livre	Homens e mulheres	13	3.962,4
29/09	Dia Mundial do Coração – tema: Um mundo, um Lar, um Coração	Promoção de palestras, atividade física, e orientação à população	Crianças e mulheres	290	3.865,00
12 e 14/10	Semana da Criança	Promoção de atividade física e passeio ciclístico	Crianças e adolescentes	51	1.143,28
12, 13 e 14/11	Dia Mundial do Diabetes – tema: Dia Azul	Promoção de palestras, atividade física, e orientação à população	Homens e mulheres	1130	7.382,70

23

## EDUCAÇÃO E CONHECIMENTO

Capacitar e manter atualizados cooperados e colaboradores são metas do Planejamento Estratégico da Unimed. No Centro de Treinamento e Educação Corporativa (CTEC), 53 eventos foram promovidos para oferecer capacitação e conhecimento aos cooperados, colaboradores e comunidade.

Através do Programa de Integração Cooperativista (PIC), os 35 cooperados com melhor pontuação receberam benefícios diversos, no total de R\$ 43.319,16. Deste total, R\$ 10.000,00 foram destinados à participação em congressos de atualização médica para os cinco primeiros classificados, com o valor de R\$ 2.000,00 cada.

Bolsas de Pós-Graduação também foram oferecidas aos cooperados pontuados pelo PIC, no valor total de R\$ 19.069,16. Seis cooperados receberam bolsa em 2012, dois remanescentes do ano de 2011 e quatro contemplados em 2012. Os cursos de pós-graduação subsidiados foram o MBA de Gestão de Negócios em Saúde; Pós-graduação em Medicina Fetal; Especialização em Ginecologia Minimamente Invasiva; e MBA em Gestão em Promoção da Saúde e Qualidade de Vida nas Organizações.

Com o objetivo de aprimorar a qualidade de atendimento neonatal e infantil das equipes de remoção médica, a Unimed realizou o curso PFCCS (Pediatric Fundamental Critical Care Support Course) em São Lourenço no início de abril, do qual participaram 26 pessoas, entre médicos cooperados e enfermeiros. O PFCCS é um curso de imersão da Sociedade Norte-Americana de Medicina Intensiva, realizado





no Brasil através da AMIB (Associação de Medicina Intensiva Brasileira). A Unimed custeou toda a estrutura do curso e 100% das inscrições da equipe de remoção.

Em 2012, a Unimed incentivou também a participação dos médicos cooperados no curso à distância em Cooperativismo e Sistema Unimed, da Fundação Unimed, sorteando um tablet entre os cooperados que concluíram o curso. Outro curso à distância oferecido aos cooperados foi o de Formação de Conselheiros Fiscais.

Em 2012, 18 colaboradores também tiveram acesso a bolsas de estudo de 50% para cursos técnicos, de graduação e pós-graduação e 1 colaborador recebeu bolsa de 100% para pós-graduação. Os critérios para a concessão da bolsa de estudos são que o colaborador tenha mais de um ano na empresa e que o curso seja compatível com a função exercida.

#### GRI LA10

Para cumprir a meta de horas de treinamento por colaborador ao longo do ano, foram disponibilizados cursos internos e externos, tanto presenciais quanto online ou por videoconferência. Na média global, os colaboradores cumpriram 69 horas de treinamento cada. Das 19 equipes, apenas sete não atingiram a meta de 80 horas/colaborador.

Equipe	Média de horas/equipe
Assessoria Desempenho Organizacional - ADO	32
Central de Apoio Tecnológico - CAT	31
Contínuos	78
Controladoria	89
Diretoria	87
Drogaria Caxambu	94
Drogaria São Lourenço	95
Espaço Saúde	83
Gerência	115
Gestão de Pessoas	139
Jurídico	75
Mercado	81
Operações	64
Pronto Atendimento	63
Provimento e Regulação Assistencial - PRA	99
Relacionamento com o Cliente	44
Relacionamento com o Cooperado	81
Serviços Gerais	116
Tecnologia da Informação	03



GRI LA12

## AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

Com o objetivo de promover a melhoria contínua dos recursos humanos, adequação ao cargo, treinamentos, promoções e incentivo salarial, a Avaliação de Desempenho é realizada anualmente, pelo método de Escala Gráfica, incluindo as etapas de auto avaliação; avaliação pela equipe; feedback pelo gestor; e feedback pelo setor de Gestão de Pessoas.

86,27% (132) dos colaboradores participaram da auto avaliação. 4,57% (7) não entregaram a autoavaliação. 9,15% (14) não foram avaliados, por estarem a menos de seis meses na empresa. 73,20% (112) dos colaboradores participaram do processo avaliando os colegas.

O "feedback" da Avaliação de Desempenho 2012 é realizado nos três primeiros meses do ano subsequente.

GRI SO3

## CÓDIGO DE CONDUTA

Ao entrar na cooperativa, cooperados e colaboradores recebem o Código de Conduta da Unimed e participam de treinamentos sobre temas como: Cooperativismo e seus princípios; Missão, Visão e os Valores da empresa. Todos os novos colaboradores passam pelo treinamento do Manual de Integração.

O Manual de Integração aborda temas relacionados à estrutura organizacional, normas, benefícios e facilidades da cooperativa. O Código de Conduta aborda temas voltados à integridade, respeito às leis, proteção do patrimônio, relacionamento, combate à corrupção, valorização do ser humano e compromisso com clientes e meio ambiente. 21% dos colaboradores e gestores participaram do treinamento do Código de Conduta em 2012.

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

GRI HRI

Com o objetivo de fortalecer os Direitos Humanos em nossa cadeia de valor, os contratos de maior importância estratégica, que incluem a rede de prestadores de assistência médica, incluem cláusulas que fazem referência aos Direitos Humanos Universais e à Constituição Federal, como o combate ao trabalho infantil e o atendimento preferencial a grupos específicos.

Num total de 76 contratos válidos no período de janeiro a dezembro de 2012, 96% têm estas cláusulas, conforme especificado abaixo:

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

21 contratos (27,6%) incluem cláusula referente ao Trabalho Infantil.

17 contratos (22,3%) incluem cláusulas referentes ao Trabalho Infantil, preservação do meio ambiente e o combate ao trabalho escravo.



2 contratos (2,6%) não possuem nenhuma das cláusulas acima, por serem contratos antigos que ainda não passaram por revisão.

Durante o ano de 2012, não houve registro de nenhum caso de corrupção ou violação aos Direitos Humanos.

## COOPERATIVISMO

Engajar as pessoas em prol do bem comum faz parte dos princípios do Cooperativismo, disseminados pela Unimed.

No Dia de Cooperar (Dia C), realizado em 1 de setembro de 2012, mais de 200 voluntários, entre colaboradores, cooperados e membros da comunidade contribuíram para ações de solidariedade nos Asilos São Vicente de Paulo e Casa de Maria, em São Lourenço. Os idosos passaram por exames de saúde e consultas médicas, receberam cuidados de beleza, assistiram apresentações de música e teatro e ainda tiveram um lanche especial. Alimentos, utensílios, 80 kits de higiene pessoal e um enxoval completo de roupas de cama e banho foram entregues para cada asilo, após uma campanha de arrecadação junto a colaboradores, cooperados e a comunidade de São Lourenço. Para a realização do Dia C, a Unimed contou com o apoio de 60 empresas e organizações parceiras.

Ações para arrecadação de alimentos também foram realizadas durante campanhas de promoção de saúde, como do Dia Mundial do Coração e Dia Mundial do Diabetes. Os alimentos arrecadados no Dia do Coração foram doados para a Casa Itanhanduense (Asilo de Itanhandu) e os do Dia Mundial do Diabetes para a Casa dos Meninos, em São Lourenço.





GRI PR5

## GESTÃO DA QUALIDADE

O Sistema de Gestão da Qualidade tem por objetivo garantir padronização e melhoria em todos os processos, resultando num monitoramento minucioso da satisfação do cliente em toda a empresa.

Em 2012, auditorias internas e externas foram realizadas por 45 Auditores Internos da Qualidade, além dos Auditores da empresa certificadora EVS Brasil, nos setores: Relacionamento com o Cliente, Relacionamento com o Cooperado, Mercado, Operações, Provimento e Regulação Assistencial, Controladoria, Jurídico, Drogarias de São Lourenço e Caxambu. Todos foram certificados e/ou recertificados e receberam o Selo ISO 9001:2008.

Notas das Pesquisas de Satisfação 2012:

Relacionamento com o Cliente - 9,48

Mercado - 9,76

Farmácia São Lourenço - 9,89

Farmácia de Caxambu - 9,88

As pesquisas foram realizadas com parâmetros de 0 a 10.





## PRONTO ATENDIMENTO 24 HORAS

2012 foi um ano de muitas mudanças para o Pronto Atendimento Unimed 24 Horas. Em Assembleia Geral Extraordinária realizada em 30 de janeiro, Dr. Wellington Amaro foi eleito Diretor Clínico pelos colegas do Corpo Clínico do Pronto Atendimento. Também foram eleitos como membros do Conselho de Ética Médica do Pronto Atendimento, Dr. Eric Delfraro de Paula Castro, Dr. José Ailton Análio Dias, Dr. José Carlos Maduro de Castro, Dra. Mônica Bernadete Reis de Oliveira Ferrer, Dr. Wilton José Negreiros Junqueira e Dr. Antônio Augusto Leandro. Como Diretor Técnico, permaneceu o Dr. Fabiano Martins Motta, nomeado pelo Conselho de Administração em novembro de 2011.

Durante o ano, as obras de ampliação e modernização da estrutura física do Pronto Atendimento avançaram. As equipes se desdobraram para garantir que o atendimento aos clientes não fosse interrompido em nenhum momento.

Em outubro, a recepção já funcionava no novo espaço e as salas de emergência e as dependências internas já estavam prontas. Em dezembro foi finalizada a sala de espera pediátrica, o posto de enfermagem e os quartos e leitos de observação. Com a reforma, o Pronto Atendimento teve sua área ampliada de 378,70 m2 para 692,34 m2.

O objetivo é transformar o Pronto Atendimento num serviço de referência em assistência médica na região, aliando tecnologia, conforto e qualidade.



Eleição na Assembleia Geral Extraordinária do Pronto Atendimento



## ÍNDICE DE DESEMPENHO DA SAÚDE SUPLEMENTAR - IDSS

Criado pelo Governo Federal, o IDSS é um indicador importante para o setor de saúde suplementar, calculado a partir de indicadores definidos pela Agência Nacional de Saúde Suplementar para avaliar as operadoras em quatro dimensões: Atenção à Saúde; Econômico-Financeira; Estrutura e Operação; e Satisfação do Beneficiário.

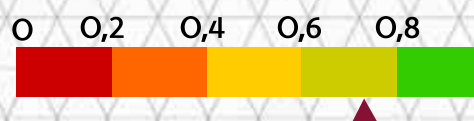
O IDSS varia de zero a um (0 a 1) e cada operadora recebe uma nota que a enquadra em uma das faixas de avaliação. As notas são publicadas no ano subsequente ao período de avaliação.

IDSS da Unimed Circuito das Águas

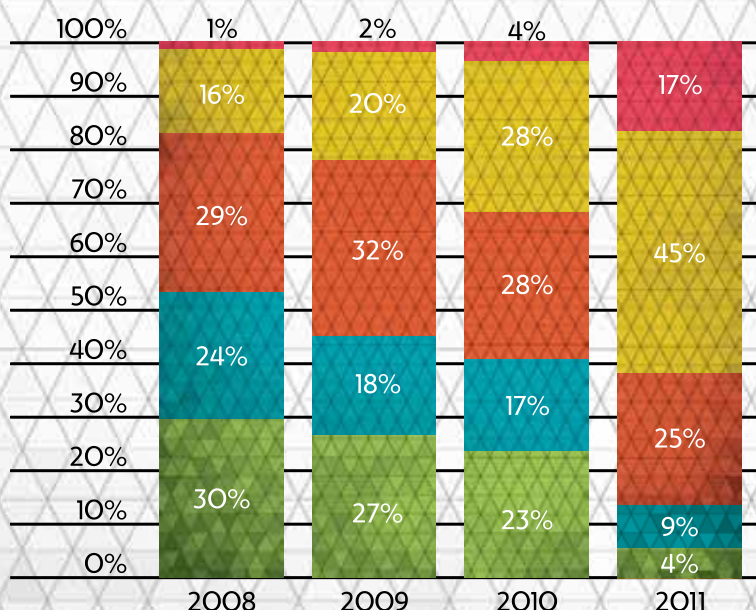
2009 – faixa 0,40 a 0,59

2010 – faixa 0,40 a 0,59

2011 – faixa 0,60 a 0,79 – índice: 0,7216



Comparando os índices das 913 operadoras de planos de saúde no segmento médico-hospitalar do Brasil, a Unimed Circuito das Águas encontra-se entre as 44,6% da faixa 0,60 a 0,79.





## INTERCÂMBIO ELETRÔNICO

O intercâmbio eletrônico é o relacionamento virtual entre Unimed, que permite que os clientes do sistema Unimed sejam atendidos em qualquer Unimed do Brasil. É o intercâmbio que viabiliza autorizações, internações e outras questões relativas ao atendimento do cliente.

A Unimed do Brasil instituiu uma classificação do intercâmbio, com o objetivo de estimular a qualidade dos serviços prestados, a partir de notas em diversas áreas, como cartão magnético, monitoramento comercial, índices de disponibilidade de internações 24x7, softwares obrigatórios, etc.

Nos indicadores estabelecidos pelo Manual de Intercâmbio da Unimed do Brasil, a Unimed Circuito das Águas atingiu o nível B em dezembro de 2012, sendo que a melhor classificação é o nível A.



## VALORIZAÇÃO DO COOPERADO



Assembleia Geral Ordinária (AGO) em 26/03/2012

Tivemos reuniões itinerantes, realizadas pela Diretoria em Caxambu (02/07), Passa Quatro (03/07) e São Lourenço (09/07) e duas assembleias gerais:

Assembleia Geral Extraordinária (AGE) em 06/08/2012

No Pronto Atendimento Unimed também foram realizadas assembleias com a participação dos cooperados que compõem o Corpo Clínico:



Assembleia Geral Extraordinária (AGE) do PA em 30/01/2012

Assembleia Geral Ordinária (AGO) do PA em 28/03/2012

Numa cooperativa, as oportunidades de relacionamento e confraternização também são importantes meios de fortalecer e valorizar o princípio da união, principalmente quando se democratiza o acesso aos eventos, através de confraternizações em mais de uma cidade.



As comemorações pelo Dia do Médico foram celebradas com happy hours em Caxambu e Itanhandu, além de uma festa em São Lourenço, na semana do dia 18 de outubro. Durante a festa, foram homenageados os cooperados que concluíram o MBA de Gestão de Negócios em Saúde: André Ferraz Zaroni, Celso Villela Fernandes, Francisco de Assis Pelegrine Cancela, Ivan de Almeida Pinto, José Ailton Análio Dias, Luiz Antônio Nicolliello e Reynaldo de Oliveira Franco.

Em homenagem às secretárias dos médicos cooperados, a Unimed ofereceu uma festa comemorativa ao Dia da Secretária (30 de setembro), realizada em 29 de setembro, no Restaurante Quinta do Cedro, com a participação de 82 secretárias(os).



GRI 2.10

## PRÊMIOS

No ano de 2012, a Unimed Circuito das Águas recebeu as seguintes premiações:

Selo de Responsabilidade Social 2012 – concedido pela Unimed do Brasil;

Selo Ouro de Governança Cooperativa – concedido pela Unimed do Brasil;

Profissional do Ano de RH para a Gestora Luciana Junqueira – concedido pela Unimed do Brasil;

Prêmio de Relacionamento com o Cliente, 2º lugar nacional – concedido pela Central Nacional Unimed;

Prêmio Cooperativa do Ano na categoria Inovação e Tecnologia, pelo Sistema Saúde Online – concedido pela OCB;

Prêmio Cooperativa do Ano na categoria Cooperativa Cidadã, pela realização do Dia U – concedido pela OCB;

Prêmio Cooperativa do Ano na categoria Desenvolvimento Sustentável, pelo Projeto de Descarte Consciente de Medicamentos – concedido pela OCB;

Homenagem pela participação no Dia de Cooperar – concedido pela OCEMG.

O Selo Ouro de Governança Cooperativa, entregue durante a Convenção Nacional Unimed, foi um dos maiores motivos de orgulho em 2012 para a Unimed Circuito das Águas.





## COMUNICAÇÃO COM RESPONSABILIDADE

A área de Comunicação é responsável pela comunicação institucional e comercial, com foco no posicionamento e relacionamento com a marca. A Assessoria de Comunicação é terceirizada para uma Jornalista Profissional, registro GO-000916JP, atendendo às Normas da Associação Brasileira de Imprensa (ABI) e Associação Brasileira de Comunicação Empresarial (ABERJE), inclusive seguindo o Guia de Comunicação e Sustentabilidade redigido pelo Conselho Brasileiro para o Desenvolvimento Sustentável (CEBDS).

O marketing teve ainda a assessoria da Agência Triadaz, que trabalha com identidade visual, campanhas institucionais e comerciais, além do marketing digital. A agência tem registro no CENP, SP.0401.5790.6, que segue as normas da Associação Brasileira de Agências de Publicidade (ABAP), Normas de Habilitação e Certificação de Agências do Conselho Executivo das Normas-Padrão da Atividade Publicitária (CENP) e Conselho Nacional de Auto-regulamentação Publicitária (CONAR).

As normas e códigos seguidos são públicos e podem ser encontrados para download na internet. A seguir os links dos principais códigos seguidos:

[http://unimeds12.unimed-online.net/Relatorio\\_Gestao\\_2012/guia\\_cs\\_cebds.pdf](http://unimeds12.unimed-online.net/Relatorio_Gestao_2012/guia_cs_cebds.pdf)

<http://www.janela.com.br/textos/CodigoDeEtica.html>

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

A Unimed cumpre suas exigências legais e os produtos e serviços disponibilizados ao mercado estão em conformidade com as normas e regulamentações da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).





DESEMPENHO AMBIENTAL





## GRI EN3

## INVENTÁRIO DE CARBONO

No escopo 1 do Inventário, são contabilizadas as emissões de fontes de energia direta por fonte primária, que incluem o consumo de combustíveis fósseis, como gasolina, diesel e gás natural (GLP).

Fontes de energia direta	Consumo	Consumo em GJ (Gigajoules)	Emissões de Co2 em toneladas
GLP	286 Kg.	13,29	0,461
Óleo Diesel	14,074,843 litros	513,16	37,586
Gasolina	13,447,634 litros	444,11	30,493
TOTAL			68,914

## GRI EN4

No escopo 2 do Inventário, são contabilizadas as emissões de fontes de energia indireta por fonte primária, que incluem a energia comprada e consumida na empresa, originária de usinas hidrelétricas.

Mês	Consumo em KWh	Consumo em GJ (Gigajoules)	Emissões de CO <sub>2</sub> em toneladas
Janeiro	20,958	75,45	
Fevereiro	19.334	69,60	
Março	26.766	96,36	
Abril	23.606	84,98	
Maio	17.431	62,75	
Junho	19.227	69,22	
Julho	11.232	40,44	
Agosto	14.191	51,09	
Setembro	15.738	56,66	
Outubro	13.782	49,62	
Novembro	20.214	72,77	
Dezembro	26.460	95,26	
TOTAL	228.939	824,18	16,004

No Escopo 3, são consideradas as emissões advindas do consumo de combustíveis em viagens aéreas, transporte locado, transporte dos colaboradores em viagens de trabalho e transporte dos colaboradores no trajeto de casa para o trabalho, além dos resíduos sólidos gerados e encaminhados ao lixão local.





GRI 3.11; EN16

Em 2012, o Inventário de Emissões de GEE (Gases Efeito Estufa) foi elaborado de forma mais abrangente, incluindo dados de todas as unidades operacionais. Desta forma, o resultado foi bastante superior ao do ano base 2011, que só relatou, por exemplo, o consumo de energia elétrica da sede administrativa. Em 2012, o Inventário incluiu também as emissões dos resíduos sólidos, não relatadas em 2011. Tivemos maior exatidão nos dados, utilizando o consumo dos combustíveis da frota em litros, e não com base no quilômetro rodado, como foi feito em 2011.

Estas mudanças e a auditoria dos dados durante a verificação interna resultaram num indicador mais completo e real, o que explica a diferença comparativa entre os resultados totais de emissões apresentados nos relatórios de 2011 (51,26) e 2012 (161,54).

Total de Emissões da Empresa em toneladas métricas de CO <sub>2</sub> equivalente	
Escopo 1	61,410
Escopo 2	16,004
Escopo 3	84,134
Total de Emissões de GEE - Escopo 1 + 2 + 3 da empresa	161,548

Carbono Zero



Para neutralizar as emissões relatadas, a Unimed apoiou o plantio de 200 mudas de árvores urbanas na praça principal do bairro Solar dos Lagos, que foi revitalizada no Projeto de Educação Ambiental da Faculdade de São Lourenço. O Projeto promoveu em 29 de setembro a 1ª Caminhada Ecológica da Faculdade de São Lourenço, com dezenas de voluntários que participaram do plantio das mudas, orientados pela Organização Não Governamental Amanhãgua, também parceira do projeto.



## QUALIDADE DE VIDA E MEIO AMBIENTE

Os Passeios ciclísticos realizados pela Unimed se repetiram em 2012, sendo que o primeiro foi para celebrar o Dia Mundial do Meio Ambiente, em 03 de junho, num percurso de 15 Km, entre Itanhandu e a Floresta Nacional de Passa Quatro. Com a paisagem de montanhas ao fundo, 120 pessoas, entre cooperados, colaboradores e comunidade, inclusive crianças, participaram do passeio. O encerramento foi na área de preservação do Instituto Chico Mendes de Biodiversidade (ICMBio), onde um dos guias falou sobre a Floresta Nacional e os projetos de preservação ambiental.



Em outubro, outro passeio ciclístico foi realizado, desta vez para crianças e adolescentes, para comemorar a Semana da Criança. O passeio saiu do Parque das Águas de São Lourenço, até o bairro Vale dos Pinheiros e na volta foi realizado o sorteio de uma bicicleta entre os 30 participantes.

Para fechar o ano, os cooperados e colaboradores tiveram mais uma oportunidade de pedalar apreciando a paisagem rural de Pouso Alto, na festa de confraternização de fim de ano. O passeio foi do Hotel Serra Verde até o bairro Ribeirão, num percurso de 25 Km, incluindo ida e volta.

## LIXO QUE NÃO VAI PARA O LIXO

Lançado no Dia Mundial do Meio Ambiente, o Projeto Descarte Consciente de Medicamentos tem coletores nas duas drogarias da Unimed, em São Lourenço e Caxambu, onde clientes e a comunidade podem descartar medicamentos vencidos, retirando do ambiente um risco para a saúde pública e para o próprio meio-ambiente. Os medicamentos são coletados por empresa especializada. O Projeto teve grande aceitação do público e despertou o interesse de outras UnimedS do Sul de Minas, que devem implantá-lo em 2013.



Todo o lixo em papel gerado pela Unimed Circuito das Águas é doado à Escola Municipal Melo Vianna, vizinha da sede administrativa, para ser destinado à reciclagem. Em 2012, 879 Kg de papel foram doados, incluindo nesta conta as caixas e bulas de medicamentos que são coletadas pelo Projeto Descarte Consciente de Medicamentos.



# DESEMPENHO ECONÔMICO





GRI 2.8

## EVOLUÇÃO DA GESTÃO

Número de Empregados - 153

Capitalização Total - R\$ 15.027.278,22

Passivo: R\$ 9.811.256,40

Patrimônio Líquido: R\$ 5.216.021,82

Faturamento - 13 % de aumento em relação à 2011

2010: R\$ 38.525.434,00

2011: R\$ 40.896.718,00

2012: R\$ 46.029.957,15

Número de Consultas médicas - 2 % de aumento em relação à 2011

2010: 116.242

2011: 118.908

2012: 120.802

Repasse ao médico - 6% de aumento em relação à 2011

2010: R\$12.405.160,00

2011: R\$ 14.898.611,00

2012: 15.789.096,00

Indicadores econômicos:

PIB: 0,9 %

IPCA/IBGE: 5,83%

IPC/FIPE: 5,11%

IGP-M/FGV: 7,81%

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

### Carteira de clientes:

#### Carteira de clientes

Número de Clientes	45.080	50.414	48.967	50.552	51.296
	2008	2009	2010	2011	2012



## VALOR ECONÔMICO

Nas Cooperativas, gerar e distribuir valor é princípio básico na busca pelo desenvolvimento não só dos próprios cooperados, mas também da comunidade ao redor. O valor acumulado é destinado primeiramente às reservas e fundos institucionais, como o Fundo Especial de Ajuda de Custo ao Cooperado (FEACO), Fundo de Assistência Técnica Educacional e Social (FATES), Provisões da ANS, Fundo de Reserva e Reserva de Contingência, além das sobras que ficam disponíveis para distribuição aos cooperados em Assembleia Geral Ordinária e aos colaboradores através do Programa de Participação nos Resultados (PPR).

VALOR ECONÔMICO DIRETO GERADO	R\$
Receitas	46.029.957,15
VALOR ECONÔMICO DISTRIBUÍDO	
Despesas Operacionais	38.328.315,49
Salários e benefícios de empregados	4.280.306,82
Pagamento a provedores de capital	120.750,13
Pagamentos ao Governo	726.902,30
Investimentos na comunidade	103.984,62
VALOR ECONÔMICO ACUMULADO	
sobras, provisões, fundos e reservas institucionais	4.372.377,34

## INVESTIMOS NA COMUNIDADE

Os investimentos na comunidade incluem o apoio a projetos sociais, como:

Projeto Crer-Ser da Prefeitura Municipal de São Lourenço, que desenvolve atividades de educação e cultura para jovens de 10 a 21 anos; Educandário Santa Cecília, que promove aulas de ballet para meninas de 8 a 12 anos, com o custeio de uniformes;

Produção de fraldas geriátricas para os Asilos São Vicente de Paulo e Casa de Maria, em parceria com o Presídio e a Prefeitura Municipal de São Lourenço;

Patrocínio ao Coral Unimed São Lourenço das Águas;

Apoio à Câmara de Dirigentes Lojistas (CDL) com o patrocínio de bolsa de estágio remunerado para alunos da Faculdade de São Lourenço ingressarem no mercado de trabalho;

Realização do Dia de Cooperar (Dia C), iniciativa da Organização das Cooperativas de Minas Gerais (OCEMG), organizado localmente pela Unimed, com apoio de mais de 60 organizações locais, com ações sociais, educativas, culturais e de promoção de saúde, em benefício da comunidade de São Lourenço.

A Unimed também investe em ações e campanhas públicas de saúde e qualidade de vida e mantém projetos próprios de responsabilidade social, como:

Coral Unimed Infante-Juvenil, em parceria com o Centro Educacional Infantil Serviço de Obras Sociais, que beneficia 23 crianças de 9 a 12 anos.





## IMPACTOS NA ECONOMIA REGIONAL

O desenvolvimento da região influencia diretamente os resultados da cooperativa, o que torna estratégica a relação com prestadores e fornecedores locais. Entende-se como locais aqueles que se encontram dentro da área de abrangência da Unimed Circuito das Águas, formada por 28 cidades da região.

O relacionamento com a rede de assistência médica destes municípios vem se estreitando nos últimos anos, com iniciativas que buscam aprimorar a qualidade dos serviços. Em 2012, os recursos destinados aos médicos, hospitais, laboratórios e fisioterapias locais representaram 79,6 % do total, enquanto apenas 20,4 % foram pagos em intercâmbio para a rede Unimed nacional, localizada fora da área de abrangência da Unimed Circuito das Águas.

79,6 % - R\$ 21.896.743,00 para rede local

20,4 % - R\$ 5.608.687,00 para rede externa

### GRI EC5;

Se comparado ao salário base da região, o menor salário pago pela Unimed foi 6,11% maior que o Salário Mínimo vigente em 2012. O salário base dos colaboradores está sujeito às regras do Sindicato Estadual dos Empregados das Cooperativas de Serviços Médicos do Estado de Minas Gerais – SINDEMED.

	Salário mínimo 2012	Salário Unimed 2012
Proporção	1,0	1,06

Em toda a cooperativa, 9,15% dos colaboradores recebem o menor salário, enquanto 13,73% recebem o maior salário da organização. Esta proporção varia em diferentes unidades operacionais:

#### Sede

11,2 % (8) recebem o menor salário

21,1 % (15) recebem o maior salário

#### P.A.

12,5 % (04) recebem o menor salário

6,2 % (02) recebem o maior salário

#### Drogarias

5,4% (2) recebem o menor salário

10,8% (04) recebem o maior salário



## BALANÇO PATRIMONIAL

ATIVO	DEZ 2011	DEZ 2012
<b>ATIVO CIRCULANTE</b>	<b>6.644.828,86</b>	<b>8.505.715,09</b>
<b>DISPONÍVEL</b>	<b>312.094,28</b>	<b>215.342,05</b>
Caixa	37.746,09	31.050,67
Bancos Conta Corrente	274.348,19	184.291,38
<b>REALIZÁVEL</b>	<b>6.332.734,58</b>	<b>8.290.373,04</b>
Bancos - Aplicações Vinculadas ANS	1.066.099,25	1.338.684,40
Bancos - Aplicações	960.522,48	1.979.412,89
Plano de Saúde a Receber - PJ	1.517.775,63	1.959.515,95
Mensalidades a Receber - PF	1.698.763,74	1.867.015,56
Intercâmbio a Receber	528.144,94	670.281,46
(-) Faturamento Antecipado	(1.363.670,43)	(1.563.425,45)
(-) PPSC Provisão Perdas PF e PJ	(334.132,84)	(559.823,84)
(-) PPSC Provisão Perdas Intercâmbio	(20.084,64)	(157.110,54)
Créditos Tributários / Adiantamentos / Outros Créditos	1.185.133,86	1.070.655,75
Estoque - Farmácia São Lourenço	596.741,13	569.667,40
Estoque - Farmácia Caxambu	263.343,72	282.482,92
Despesas Antecipadas / Ampliação PA	196.097,15	768.297,84
Créditos com Cooperados / Credenciados	38.000,59	64.718,70
<b>ATIVO NÃO CIRCULANTE</b>	<b>5.791.613,80</b>	<b>6.521.563,13</b>
<b>REALIZÁVEL A LONGO PRAZO</b>	<b>3.705.544,06</b>	<b>4.137.809,52</b>
Depósitos Judiciais	2.352.901,15	2.743.603,92
Outras Provisões de Contingências	1.352.642,91	1.394.205,60
<b>PERMANENTE</b>	<b>2.086.069,74</b>	<b>2.383.753,61</b>
<b>INVESTIMENTOS</b>	<b>485.960,67</b>	<b>546.918,13</b>
Investimentos - Participação Societária	485.960,67	546.918,13
<b>IMOBILIZADO</b>	<b>1.599.389,04</b>	<b>1.826.176,91</b>
Edificações	675.819,89	633.281,76
Máquinas e Equipamentos	454.647,77	509.965,79
Equipamentos Informática	111.835,08	84.320,51
Móveis e Utensílios	132.727,72	350.995,19
Veículos	120.272,62	247.613,66
Benfeitorias Imóveis Terceiros	104.085,96	
<b>INTANGÍVEL</b>	<b>720,03</b>	<b>10.658,57</b>
Software	50.694,50	62.674,15
(-) Depreciação Intangível	(49.974,47)	(52.015,58)
<b>TOTAL DO ATIVO</b>	<b>12.436.442,66</b>	<b>15.027.278,22</b>



PASSIVO	DEZ 2011	DEZ 2012
<b>PASSIVO CIRCULANTE</b>	<b>4.860.964,49</b>	<b>5.290.000,55</b>
Provisão de Ressarcimento ao SUS	167.735,16	230.888,59
Provisões Técnicas - ANS	900.910,07	1.140.197,96
Eventos a Liquidar	1.064.138,77	1.491.812,41
Intercâmbio a pagar	480.947,55	382.177,83
Tributos a Recolher	544.669,71	542.508,40
Empréstimos a Pagar	43.363,22	67.842,12
Obrigações com Pessoal	619.785,03	531.760,85
Fornecedores	976.507,80	814.492,88
Outros Débitos a Pagar	62.907,18	46.756,82
Ressarcimento ao SUS a recolher		41.562,69
<b>PASSIVO NÃO CIRCULANTE</b>	<b>7.575.478,17</b>	<b>9.737.277,67</b>
<b>EXIGÍVEL LONGO PRAZO</b>	<b>3.401.654,82</b>	<b>4.521.255,85</b>
Contingência Tributária com Depósito Judicial	2.160.262,46	2.537.269,98
Ressarcimento ao SUS sem Depósito Judicial	89.669,68	-
Contingência Civil com Depósito Judicial	57.000,00	69.000,00
Contingência Civil sem Depósito Judicial	1.089.673,27	1.097.553,27
Financiamentos/Empréstimos Bancários	5.049,41	817.432,60
<b>PATRIMÔNIO LÍQUIDO</b>	<b>4.173.823,35</b>	<b>5.216.021,82</b>
Capital Social	1.212.731,98	1.241.036,13
(-) Capital a Integralizar	(14.000,00)	(14.000,00)
FEACO	324.306,19	450.075,20
Provisão de Contingências	1.529.823,08	1.982.595,30
Fundo de Reserva	454.061,25	454.061,25
FATES	74.805,75	23.882,61
Resultado	592.095,10	1.078.371,33
<b>TOTAL DO PASSIVO</b>	<b>12.436.442,66</b>	<b>15.027.278,22</b>

ÍNDICES	DEZ 2011	DEZ 2012
Liquidez Geral $= \frac{AC + RLP}{PC + ELP}$	1,25	1,29
Liquidez Corrente $= \frac{AC}{PC}$	1,37	1,61
Endividamento $= \frac{PC}{Exigível Total}$	0,39	0,35



CONCLUSÃO



*anos*

**Unimed**



Circuito das Águas



Ao elaborarmos o Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2012 da Unimed Circuito das Águas temos a grata satisfação de constatar o crescimento da cooperativa no último ano, os resultados positivos para os cooperados, a evolução profissional dos colaboradores e a crescente atuação na comunidade. Pelo segundo ano consecutivo seguimos o padrão da Organização Global de Relatoria (GRI) para relatórios de sustentabilidade, gerando a possibilidade de comparação dos indicadores utilizados.

## METAS

- Implantar serviço próprio de análises clínicas;
- Realizar planejamento estratégico do PA;
- Revisar planejamento estratégico da cooperativa;
- Ampliar os programas e ações de promoção de saúde;
- Preparar cooperados e colaboradores para a implantação do novo modelo de assistência à saúde da Unimed do Brasil, focado na promoção de saúde, prevenção de riscos e doenças;
- Incentivar a qualificação da rede credenciada;
- Celebrar os 25 anos da Unimed Circuito das Águas.





## PERFIL DO RELATÓRIO

O conteúdo abordado neste relatório é definido a partir de uma análise dos órgãos de governança corporativa da Unimed Circuito das Águas, com base nos relacionamentos com cooperados (acionistas), colaboradores, parceiros (fornecedores e prestadores de serviços), clientes (comunidade), governos e organizações civis.

Em 04 de dezembro de 2012, os públicos de interesse acima mencionados, foram chamados para uma reunião sobre GRI e Pacto Global, abrindo a oportunidade de engajamento e troca de experiências e ideias para o planejamento do Relatório 2012. A reunião apresentou o modelo GRI, os indicadores selecionados e o relatório do ano 2011. Mesmo através de um diálogo informal, a priorização dos temas ficou mais fácil, considerando os comentários obtidos sobre a relevância dos impactos sociais, econômicos e ambientais da cooperativa para as partes interessadas.

Este relatório, assim como o de 2011, corresponde ao nível C no padrão GRI.

## GRADE DE NÍVEIS DE APLICAÇÃO

NÍVEL DE APLICAÇÃO DO RELATÓRIO		C	C+	B	B+	A	A+
Conteúdo do Relatório	<b>Perfil da GRI</b> RESULTADO	Responda aos itens: 1.1 2.1 - 2.10 3.1 - 3.8, 3.10 - 3.12 4.1 - 4.4, 4.14 - 4.15	Com Verificação Externa	Responda a todos os critérios elencados para o Nível C mais: 1.2 3.9, 3.13 4.5 - 4.13, 4.16 - 4.17	Com Verificação Externa	O mesmo exigido para o nível B	Com Verificação Externa
	<b>Informações sobre a Forma de Gestão da GRI</b> RESULTADO	Não exigido		Informações sobre a Forma e Gestão para cada Categoria de Indicador		Forma de Gestão divulgada para cada Categoria de Indicador	
	<b>Indicadores de Desempenho da GRI &amp; Indicadores de Desempenho do Suplemento Setorial</b> RESULTADO	Responder a um mínimo de 10 Indicadores de Desempenho, incluindo pelo menos um de cada uma das seguintes áreas de desempenho: social, econômico e ambiental.		Responder a um mínimo de 20 Indicadores de Desempenho, incluindo pelo menos um de cada uma das seguintes áreas de Desempenho: econômico, ambiental, dir, humanos, práticas trabalhistas, sociedade, responsabilidade pelo produto.		Responder a cada indicador essencial da GRI e do Suplemento Setorial* com a devida consideração ao Princípio da Materialidade de uma das seguintes formas: a) respondendo ao indicador ou b) explicando o motivo da omissão.	



## AUTO DECLARAÇÃO

O Relatório de Gestão 2012 da Unimed Circuito das Águas foi verificado por Auditores Internos no período de 05 a 7 de março de 2013, que chegaram à conclusão de que foram seguidas as diretrizes GRI para Relatórios de Sustentabilidade nível C.

Declaro, portanto, que este relatório preenche os requisitos do Nível de Aplicação C da GRI G3.

Nome: Mônica Fernandes Barros

Cargo: Assessora de Comunicação

Data: 07 de março de 2013

Assinatura:



### Auditores Internos:

Abner Ramiro Tristão;

Bruno de Lima Fernandes;

Fátima Aparecida de Souza;

Janaína da Silva Santos;

Jonas Ferreira de Carvalho;

Renata Francisca Nascimento Paiva;

Samara de Carvalho;

Tássia Tranqueira Malta Lopes;

Vanessa Guimarães Souza Nunes.



# SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI

Descrição do Indicador	Página
1.1 Declaração do detentor do cargo com maior poder de decisão na organização	05
2.1 Nome da organização	10
2.2 Principais marcas, produtos e/ou serviços	12 e 13
2.3 Estrutura operacional da organização	10
2.4 Localização da sede da organização	50
2.5 Número de países em que a organização opera	10
2.6 Tipo e natureza jurídica da propriedade	10
2.7 Mercados atendidos pela organização	13
2.8 Porte da organização relatora	13 e 39
2.9 Principais mudanças durante o período coberto pelo relatório	11
2.10 Prêmios recebidos no período coberto pelo relatório	32
3.1 Período coberto pelo relatório	50
3.2 Data do relatório anterior mais recente	50
3.3 Ciclo de emissão de relatórios	50
3.4 Dados para contato em caso de perguntas	50
3.5 Processo para a definição do conteúdo do relatório	46
3.6 Limite do relatório	10
3.7 Declaração sobre quaisquer limitações específicas quanto ao escopo ou ao limite do relatório	não há limitações
3.8 Base para a elaboração do relatório no que se refere a joint ventures, subsidiárias, instalações arrendadas, operações terceirizadas e outras organizações	10
3.10 Explicação das consequências de quaisquer reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores e as razões para tais reformulações	não há reformulações
3.11 Mudanças significativas em comparação com anos anteriores	36
3.12 Sumário de Conteúdo da GRI	48 e 49
4.1 Estrutura de governança da organização	16
4.2 Indicação caso o presidente do mais alto órgão de governança também seja um diretor executivo	16
4.3 Declaração do número de membros independentes ou não-executivos do mais alto órgão de governança	16
4.4 Mecanismos para que acionistas e empregados façam recomendações ou deem orientações ao mais alto órgão de governança	17
4.14 Relação de grupos de stakeholders engajados pela organização	16
4.15 Base para a identificação e seleção de stakeholders com os quais se engajar	16



Descrição do Indicador	Página
EC1 Valor econômico direto gerado e distribuído, incluindo receitas, custos operacionais, remuneração de empregados, doações e outros investimentos na comunidade, lucros acumulados e pagamentos para provedores de capital e governos.	40
EC5 Variação da proporção do salário mais baixo comparado ao salário mínimo local em unidades operacionais importantes.	41
EC6 Políticas, práticas e proporção de gastos com fornecedores locais em unidades operacionais importantes.	41
EC7 Procedimentos para contratação local e proporção de membros de alta gerência recrutados na comunidade local em unidades operacionais importantes.	18
EN3 Consumo de energia direta discriminado por fonte de energia primária	35
EN4 Consumo de energia indireta discriminado por fonte primária.	35
EN16 Total de emissões diretas e indiretas de gases de efeito estufa, por peso.	36
LA1 Total de trabalhadores, por tipo de emprego, contrato de trabalho e região.	18
LA2 Número total e taxa de rotatividade de empregados, por faixa etária, gênero e região.	18
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.	21
LA7 Taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e óbitos relacionados ao trabalho, por região.	21
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.	22
LA10 Média de horas de treinamento por ano, por funcionário, discriminadas por categoria funcional.	24
LA12 Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira.	25
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.	19 e 20
HR1 Percentual e número total de contratos de investimentos significativos que incluíam cláusulas referentes a direitos humanos ou que foram submetidos a avaliações referentes a direitos humanos.	25
SO3 Percentual de empregados treinados nas políticas e procedimentos anticorrupção da organização.	25
PR5 Práticas relacionadas à satisfação do cliente, incluindo resultados de pesquisas que medem essa satisfação.	27
PR6 Programas de adesão às leis, normas e códigos voluntários relacionados a comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio.	33



GRI 3.1; 3.2; 3.3; 3.4; 2.4

## EXPEDIENTE

Exercício: janeiro a dezembro de 2012

Data da Publicação: março de 2013

Periodicidade: anual

Última publicação: março de 2012

Redação: Mônica Fernandes GOOOO916JP

Projeto Gráfico: Agência Rauze

Impressão: Gráfica Novo Mundo

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

### **Unimed Circuito das Águas**

Rua Dr. Melo Viana 312, centro,

São Lourenço/MG, CEP 37470-000

Tel: (35) 3695 8500, Fax: (35) 3695 8510

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



Leia este relatório também pelo portal  
[www.unimedcircuito.coop.br](http://www.unimedcircuito.coop.br)





ANS - nº 370088

Rua Dr. Melo Viana 312, Centro,  
São Lourenço/MG, CEP 37470-000  
[www.unimedcircuito.coop.br](http://www.unimedcircuito.coop.br)