

# RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2012

## UNIMED BLUMENAU

### APRESENTAÇÃO

A sustentabilidade resultante do equilíbrio econômico-financeiro, ambiental e social é o que a Unimed Blumenau almeja através de suas práticas.

Com orgulho, pelo terceiro ano a Cooperativa apresenta estas práticas no Relatório de Sustentabilidade elaborado conforme o Modelo GRI. Conquistas, desafios e oportunidades, estão registrados neste Relatório.

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

Leia, compartilhe e aproveite!

Mais informações sobre a GRI podem ser encontradas em: [www.globalreporting.org](http://www.globalreporting.org).

## PALAVRA DO PRESIDENTE

### 1.1

O tripé da sustentabilidade orienta as ações da Unimed Blumenau e em 2012, a Cooperativa avançou de modo significativo nos indicadores sociais, ambientais e econômicos. Mais uma vez apresentou resultado positivo, expresso em indicadores que refletem o controle de despesas administrativas, de custos assistenciais, a realização de melhorias internas de processos e o aumento de receita, com o recorde de vendas de planos novos registrado no ano.

Sempre em busca da qualidade de atendimento aos beneficiários, a Unimed Blumenau investiu no fortalecimento da sua rede assistencial própria e na constante e crescente profissionalização da gestão. As medidas adotadas permitiram um incremento no ganho do cooperado ao longo do ano e também destacaram a Cooperativa entre as melhores do país segundo diversas pesquisas. Entre elas o relatório anual Valor 1000 que aponta a Unimed Blumenau na 42ª posição entre as maiores operadoras do país, sendo a única singular em Santa Catarina entre as 50 maiores.

Também em 2012, a Unimed do Brasil anunciou a Cooperativa como a primeira do país em Responsabilidade Social. A Unimed Blumenau conquistou o Prêmio Djalma Chastinet Contreiras, na categoria Grande Unimed, obtendo a pontuação mais elevada do Selo Unimed de Responsabilidade Social edição 2012. O Selo identifica e reconhece as Cooperativas que adotam práticas socialmente responsáveis em sua gestão.

Como resultado destas práticas, 80% dos mais de 100 mil beneficiários da Unimed Blumenau estão plenamente satisfeitos com o atendimento e os serviços prestados. O levantamento foi realizado para atender normativa da ANS.

Também em 2012, a Cooperativa recebeu o 3º Prêmio de Responsabilidade Social - Unimed Destaque SC que além de reconhecer os trabalhos realizados na e para a comunidade, evidencia que a sustentabilidade já está incorporada às práticas de gestão da Cooperativa. Tanto que o fato que já se repetiu em 2013, quando conquistamos a 4ª edição do prêmio.

Assim, acreditamos estar seguindo o caminho certo, reafirmando a nossa responsabilidade com os princípios da sustentabilidade transversais às ações da Unimed Blumenau e o compromisso com nossos públicos de relacionamento. Os resultados e ações realizados em 2012 estão expressos neste relatório. Boa leitura!

## **SOBRE O RELATÓRIO**

2.9, 3.1, 3.2, 3.3, 3.4, 3.6, 3.7, 3.8, 3.10, 3.11

A Unimed Blumenau publica anualmente seu Relatório de Sustentabilidade, apresentando as atividades da Cooperativa relacionadas ao período de 1º de janeiro a 31 de dezembro do ano de referência. O relatório que segue tem como base o ano de 2012.

A publicação da edição anterior a este relatório, com referência ao ano de 2011, foi realizada em 30 de abril de 2012, estando esta e as demais edições, desde 2006, disponíveis no site da Unimed Blumenau no link Sustentabilidade / Relatório de Sustentabilidade, acesse: [www.unimedblumenau.com.br](http://www.unimedblumenau.com.br).

As informações referem-se exclusivamente às atividades da Unimed Blumenau enquanto Operadora e de suas Unidades Assistenciais de Recursos Próprios, acrescidas ainda de ações relativas ao Instituto Unimed Santa Catarina - Filial Blumenau, AMUB - Associação da Mulher Unimediana e AFUB - Associação dos Funcionários da Unimed Blumenau, apoiados pela Cooperativa.

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

No decorrer deste Relatório, percebe-se a evolução de 2011 para 2012, bem como algumas mudanças que ocorreram na Cooperativa.

São elas:

- implantação do Escritório de Projetos, que possibilita o desenvolvimento de novos produtos e serviços seguindo a estrutura de gestão de projetos e atendendo aos requisitos da Qualidade;
- implantação do Núcleo de Informações Estratégicas e Gerenciais que possibilitará tornar as informações mais acessíveis às lideranças;
- redesenho da estrutura e a definição da Política Comercial da Cooperativa, com o fortalecimento da equipe interna de vendas e a alteração de perfil dos escritórios de negócios;
- reestruturação do Setor de Relacionamento com o Cliente, com uma Central de Relacionamento exclusiva para atendimento às diversas demandas dos beneficiários;
- elaboração do Plano Amigo, para pessoas jurídicas e físicas desenvolvido especialmente para classes C e D;
- implantação da Política de Segurança da Informação, norteando os cuidados com o gerenciamento das informações internas e dos beneficiários;

- desenvolvimento de novo software para a Cooperativa, através do Projeto SINGI;
- fortalecimento do Instituto Unimed Santa Catarina com as primeiras campanhas de captação de Imposto de Renda para o Projeto Unimed Vida.

Mudanças estas que trouxeram o fortalecimento da equipe interna e demonstram ainda a preocupação no atendimento diferenciado, com qualidade e excelência, além da preocupação da Cooperativa com a comunidade em que esta inserida e com o cuidado para com o planeta, fonte de vida.

Mais informações, críticas ou sugestões sobre o presente Relatório podem ser encaminhadas para o e-mail: [comunicacao@unimedblumenau.com.br](mailto:comunicacao@unimedblumenau.com.br).

## **MATRIZ DE MATERIALIDADE**

3.5, 3.7, 3.10, 3.11

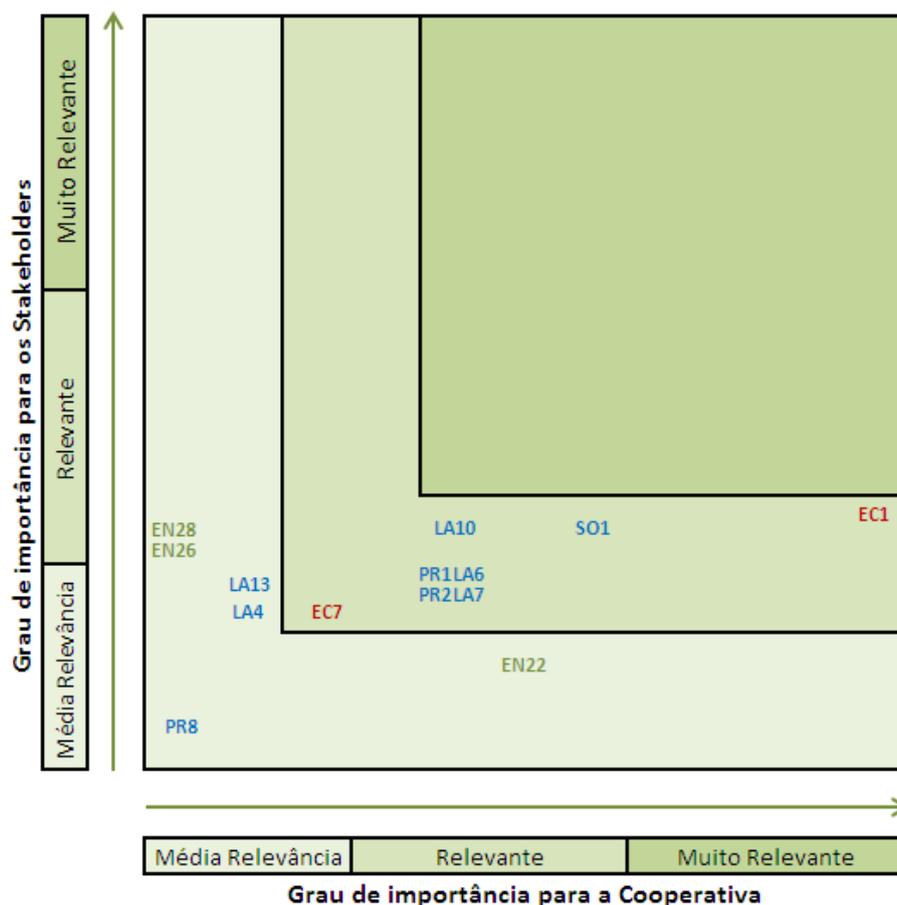
Para definição dos conteúdos a serem relatados, em 2013 foi realizada a primeira revisão da Matriz de Materialidade.

Sendo assim, inicialmente foram levantados os temas e indicadores de maior importância para a Unimed Blumenau, sendo estes identificados pelos integrantes do Comitê de Sustentabilidade Local, composto por colaboradores representantes de diversas áreas da Cooperativa e aprovados pela Diretoria de Gestão e Executiva, esta representando ainda os cooperados.

Em seguida foram realizadas pesquisas junto aos stakeholders para identificação dos temas de maior interesse destes. A pesquisa foi enviada via e-mail para alguns representantes e contou com 44 participações, entre funcionários, fornecedores, clientes, comunidade e governo.

O resultado da pesquisa, assim como o levantamento dos temas e indicadores de maior importância para a Cooperativa, gerou uma classificação de temas de acordo com a opinião dos participantes, sendo a 1ª colocação o assunto mais relevante.

Para elaboração da Matriz foram considerados os temas e indicadores que pontuaram igual ou acima de 30% de escolha por alguma das partes. Desta forma, foi possível cruzar as informações e destacar os temas e indicadores a serem trabalhados, conforme abaixo:



## ÍNDICE REMISSIVO

3.12

GRI	Informações	Página
<b>Estratégia e análise</b>		
1.1 Declaração do Diretor-Presidente	Palavra do Presidente	02
<b>Perfil organizacional</b>		
2.1 Nome da organização.	Sobre a Cooperativa	08
2.2 Principais marcas, produtos e/ou serviços.	Sobre a Cooperativa	08
	Nossas Unidades	11
2.3 Estrutura operacional da organização.	Sobre a Cooperativa	08
	Nossas Unidades	11
2.4 Localização da sede da organização.	Nossas Unidades	11
2.5 Número e nome dos países em que a organização opera.	Sobre a Cooperativa	08
2.6 Tipo e natureza jurídica da propriedade.	Sobre a Cooperativa	08
2.7 Mercados atendidos.	Política e Valores	22

2.8 Porte da organização.	Nossas Unidades Nossos Produtos	11 16
2.9 Principais mudanças no período do relatório.	Sobre o Relatório Nossas Unidades	03 11
2.10 Prêmios recebidos no período do relatório.	Reconhecimento	82
<b>Parâmetros para o relatório</b>		
3.1 Período coberto pelo relatório.	Sobre o Relatório	03
3.2 Data do relatório anterior.	Sobre o Relatório	03
3.3 Ciclo de emissão de relatórios.	Sobre o Relatório	03
3.4 Dados para contato em caso de perguntas e sugestões.	Sobre o Relatório Expediente	03 85
3.5 Processo para a definição do conteúdo do relatório.	Partes Interessadas Matriz de Materialidade	30 04
3.6 Limite do relatório.	Sobre o Relatório	03
3.7 Declaração sobre quaisquer limitações específicas quanto ao escopo ou ao limite do relatório.	Sobre o Relatório Matriz de Materialidade	03 04
3.8 Base para a elaboração do relatório no que se refere a subsidiárias, operações terceirizadas, etc.	Sobre o Relatório	03
3.10 Explicação das consequências de quaisquer reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores e as razões para tais reformulações.	Sobre o Relatório Matriz de Materialidade	03 04
3.11 Mudanças significativas em comparação com anos anteriores.	Sobre o Relatório Matriz de Materialidade	03 04
3.12 Sumário do conteúdo da GRI.	Índice Remissivo	05
<b>4. Estrutura de governança da organização.</b>		
4.1 Estrutura de governança da organização.	Governança	20
4.2 Indicação e composição da alta administração.	Governança	20
4.3 Para organizações com uma estrutura de administração unitária, declaração do número de membros independentes ou não-executivos do mais alto órgão de governança.	Governança	20
4.4 Mecanismos para que acionistas e empregados façam recomendações ou dêem orientações ao mais alto órgão de governança.	Governança	20
4.14 Relação de grupos de stakeholders engajados pela organização.	Partes Interessadas Stakeholders da Unimed Blumenau	30 30
4.15 Base para a identificação e seleção de stakeholders com os quais se engajar.	Partes Interessadas Stakeholders da Unimed Blumenau	30 30
<b>EC1 Valor econômico direto gerado e distribuído, incluindo receitas, custos operacionais, indenizações a trabalhadores, donativos e outros investimentos na</b>		
	A Cooperativa em Números Desenvolvendo Fornecedores Relacionamento com Colaboradores	33 48 39

comunidade, lucros não distribuídos e pagamentos a investidores e governos.	Benefícios dos Colaboradores Treinamento e Educação	41 45
EC7 Procedimentos para contratação local e proporção de cargos de gestão de topo ocupado por indivíduos provenientes da comunidade local, nas unidades operacionais mais importantes.	Relacionamento com Colaboradores	39
<b>Indicadores de desempenho social</b>		
LA4 Percentagem de trabalhadores abrangidos por acordos de contratação coletiva.	Relacionamento com Colaboradores	39
LA6 Percentagem da totalidade da mão-de-obra representada em comissões formais de segurança e saúde, que ajudam na acompanhamento e aconselhamento sobre programas de segurança e saúde ocupacional.	Saúde e Segurança	47
LA7 Taxa de lesões, doenças profissionais, dias perdidos, absentismo e óbitos relacionados com o trabalho, por região.	Saúde e Segurança	47
LA10 Média de horas de formação, por ano, por trabalhador, discriminadas por categoria de funções.	Treinamento e Educação	45
LA13 Composição dos órgãos sociais da empresa e relação dos trabalhadores por categoria, de acordo com o gênero, a faixa etária, as minorias e outros indicadores de diversidade.	Relacionamento com Colaboradores	39
PR1 Indique os ciclos de vida dos produtos e serviços em que os impactos de saúde e segurança são avaliados com o objetivo de efetuar melhorias, bem como a percentagem das principais categorias de produtos e serviços sujeitas a tais procedimentos.	Nossos Produtos Setor Exclusivo da ANS	16 51
PR2 Refira o número total de incidentes resultantes da não-conformidade com os regulamentos e códigos voluntários relativos aos impactos, na saúde e segurança, dos produtos e serviços durante o respectivo ciclo de vida, discriminado por tipo de resultado.	Melhoria Contínua Atendimento ao Cliente	29 55
PR8 Número total de reclamações registadas relativas à violação da privacidade de clientes.	Atendimento ao Cliente	55
SO1 Natureza, âmbito e eficácia de quaisquer programas e práticas para avaliar e gerir os impactos das operações nas comunidades, incluindo no momento da sua instalação durante a operação e no momento da retirada	Projeto de Inclusão Produtiva – Coopergips Voluntariado Patrocínios Espaço Saúde Unimed Instituto Unimed SC – Filial Blumenau	50 72 74 75 77
<b>Indicadores de desempenho ambiental</b>		
EN22 Quantidade total de resíduos, por tipo e método de eliminação.	Aquisição de Produtos e Meio Ambiente	49

	Gerenciamento de Resíduos	68
	Projeto Consumo Consciente	69
EN26 Iniciativas para mitigar os impactos ambientais de produtos e serviços e grau de redução do impacto.	Aquisição de Produtos e Meio Ambiente	49
	Consumo Consciente	66
	Projeto Consumo Consciente	69
EN28 Montantes envolvidos no pagamento de multas significativas e o número total de sanções não-monetárias por incumprimento das leis e regulamentos ambientais.	Multas Ambientais	68

## SOBRE A COOPERATIVA

2.1, 2.2, 2.3, 2.5, 2.6

A Unimed Blumenau - Cooperativa de Trabalho Médico completou em 20 de setembro de 2012, completou 42 anos promovendo trabalho aos médicos cooperados e qualidade de vida aos seus beneficiários.

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

Seu desenvolvimento e fortalecimento dão-se através dos serviços e produtos oferecidos na área de assistência à saúde, visando sempre à satisfação de seus stakeholders.

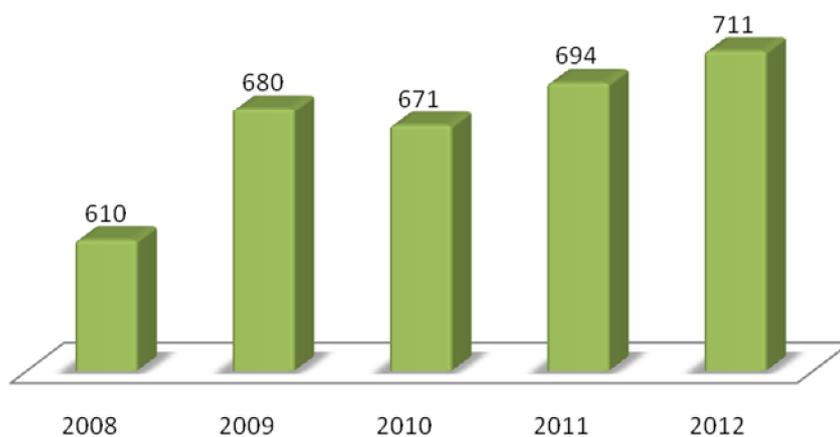
## UNIMED BLUMENAU 2012

2.8

102.479 Clientes

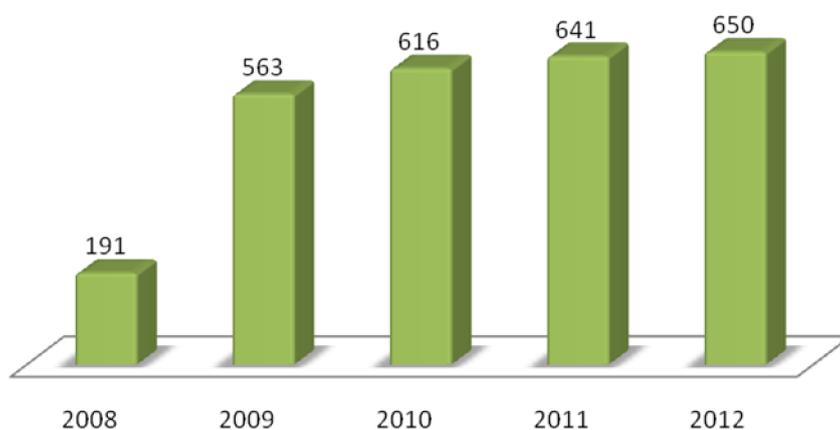
711 Médicos Cooperados

### Número de Cooperados



650 Funcionários

### Número de Funcionários



153 Clínicas Cooperadas

32 Clínicas de Fisioterapia Credenciadas

11 Hospitais Gerais Credenciados, sendo 01 Hospital Dia

24 Laboratórios Credenciados

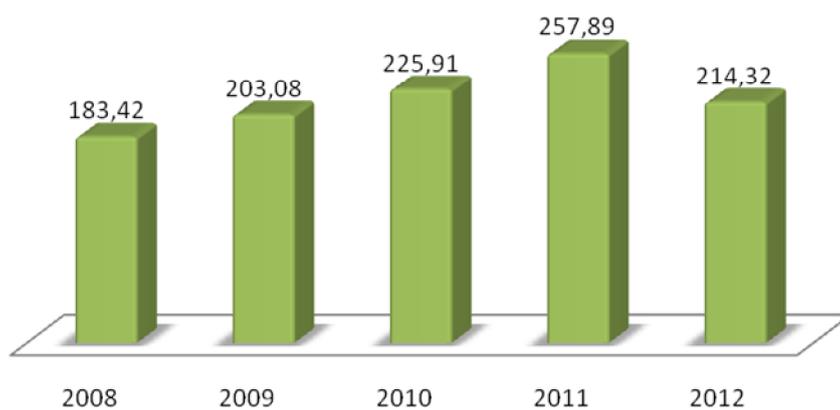
3 Hospitais Próprios

1 Cepas – Centro de Promoção e Atenção à Saúde

1 NAS – Núcleo de Assistência à Saúde

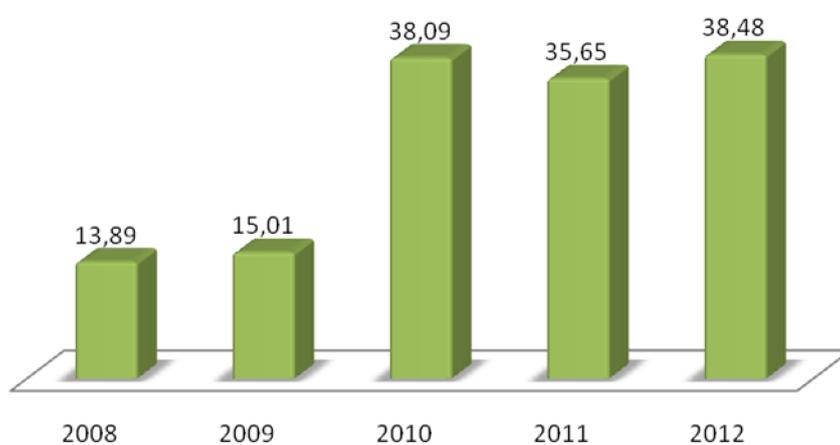
- 1 SOS Unimed com 6 Ambulâncias
  - 1 Laboratório (dois postos de coleta)
  - 4 Escritórios Regionais (Gaspar, Indaial, Pomerode e Timbó)
  - 1 Serviço de Atenção Domiciliar
  - 2 Centros de Diagnóstico por Imagem
- R\$ 214.319.639,24 Faturamento/Vendas Líquidas

### Vendas Líquidas



R\$ 38.482.337,92 Patrimônio Líquido

### Patrimônio Líquido



R\$ 167.022.151,53 Ativo Total

## **NOSSAS UNIDADES**

2.2, 2.3, 2.4, 2.8, 2.9

A Unimed Blumenau é composta por 01 Unidade Operacional, 03 Unidades Assistenciais, 01 Centro de Atenção à Saúde, 02 Laboratórios, 01 SOS e 04 escritórios regionais.

De 2011 para 2012 não houve mudanças significativas na estrutura da Cooperativa.

Conheça nossas Unidades:

### **UNIMED BLUMENAU – OPERADORA**

Sede da Cooperativa onde são realizadas as atividades de administração e comercialização de Planos de Saúde.

***Contato:***

Endereço: Rua das Missões, 455, Bairro Ponta Aguda - Blumenau/SC

Fone: (47) 3331-8500

### **HOSPITAL UNIMED BLUMENAU – UNIDADE CENTRO**

Parte da rede própria de serviços assistenciais, a Unidade oferece procedimentos ambulatoriais e atendimento cirúrgico com uma equipe altamente treinada e a qualidade atestada pela Certificação Diamante em Esterilização da 3M do Brasil.

***Procedimentos realizados:***

- Cirurgias Eletivas
- Vídeocirurgias e cirurgias convencionais
- Internação cirúrgica
- Procedimentos ambulatoriais
- Atendimento de Fisioterapia e orientação nutricional

***Estrutura:***

- 05 salas de cirurgia;
- 01 sala de procedimentos ambulatoriais;

- 01 sala de cirurgia ambulatorial;
- Apartamentos de internação individual;
- Leitos de acomodações coletivas (semiprivativas);
- Leitos em Sala de Recuperação Pós-Anestésica;
- Apartamentos com TV, frigobar, telefone, acesso à internet e serviço de quarto.
- Enfermarias com TV e serviço de quarto.

**Contato:**

Endereço: Rua Ingo Hering, 20, 5º Andar, Neumarkt Trade Center, Bairro Centro, Blumenau /SC

Fone: (47) 3037-8500

**ATENDIMENTO 24 HORAS – UNIDADE VILA NOVA**

Unidade própria disponível para consultas de urgências e emergências 24 horas, exames e procedimentos.

**Procedimentos realizados:**

- Atendimento 24 horas (adulto e infantil);
- Atendimento de emergência (adulto e infantil);
- Procedimentos ambulatoriais (curativos, administração de medicação, retirada de pontos, pequenos procedimentos com horário pré-agendado).

**Estrutura:**

- Salas de espera diferenciadas (adulto e infantil);
- Sala equipada para atendimento de urgências e emergências;
- Leitos de observação e isolamento em ambientes separados (Feminino, Masculino, Infantil), especialmente ambientados.
- CDI – Centro de Diagnóstico por Imagem ( Raios – X , Ultrassonografia, Biópsia guia por ultrassom e aconselhamento genético).

**Contato:**

Endereço: Rua Almirante Barroso, 1159, Bairro Vila Nova, Blumenau/SC

Fone: (47) 3331-8700

## **HOSPITAL UNIMED BLUMENAU – UNIDADE TIMBÓ**

Instalada em Timbó, a Unidade atende como Hospital Dia, com a qualidade atestada pela Certificação Diamante em Esterilização da 3M do Brasil.

### ***Procedimentos realizados:***

- Atendimento no Prontoatendimento das 7h às 18h de segunda a sexta-feira
- Atendimento de urgência (adulto e infantil);
- Internação clínica e cirúrgica;
- Videocirurgias e cirurgias convencionais agendamento somente de segunda a sexta-feira das 7h às 18h;
- Diagnóstico por imagem - CDI (ultrassonografia, raios -X, endoscopia e colonoscopia);
- Consultas eletivas (consulte nosso site).

### ***Estrutura:***

- Salas de espera diferenciadas;
- Centro Cirúrgico (3 salas e uma com sala de Recuperação Pós-Anestésica);
- Consultórios;
- CDI – Centro de Diagnóstico por Imagem ((ultrassonografia, raios -X, endoscopia e colonoscopia);
- Ambulância (SOS – UNIMED);
- Leitos de observação e isolamento em ambientes separados – privacidade (Feminino, Masculino, Infantil), especialmente ambientados;
- Apartamentos e enfermarias com TV, frigobar, telefone e serviço de quarto.

### ***Contato:***

Endereço: Rua Pomeranos, 3000, Bairro Pomeranos, Timbó/SC

Fone: (47) 3281-4000

## **LABORATÓRIO UNIMED**

O Laboratório de Análises Clínicas da Unimed Blumenau oferece:

- resultados em até 24h\*;
- consultas dos resultados pela internet;
- estrutura projetada para oferecer conforto e segurança;
- sistema individualizado de coleta de sangue a vácuo (S-Monovette – da empresa alemã Sarstedt);
- assessoria técnico-científica permanente;

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

**Unidade Garcia**

Endereço: Rua Prefeito Frederico Buch Júnior, 266, Bairro Garcia, Blumenau/SC  
Fone: (47) 3340-8371

**Unidade Vila Nova**

Endereço: Rua Joinville, 946, Bairro Vila Nova, Blumenau/SC  
Fone: (47) 3397-7422

**CEPAS – CENTRO DE PROMOÇÃO E ATENÇÃO À SAÚDE**

O CEPAS reúne serviços voltados ao tratamento, reabilitação, promoção da saúde e prevenção de riscos e doenças. São eles:

**SAD – Serviço de Atenção Domiciliar**

Envolve ações de tratamento de doenças e reabilitação desenvolvidas no domicílio do paciente.

E-mail: sad@unimedblumenau.com.br / Fone (47) 3331-8770 / Fax: (47) 3331-8772

**SAS – Serviço de Atenção à Saúde**

- **Medicina Preventiva**

Programas que objetivam promover a saúde e prevenir riscos e doenças. Tem a educação como base para a prevenção, promoção e reabilitação, com incentivo ao autocuidado.

E-mail: medicinapreventiva@unimedblumenau.com.br / Fone: (47) 3331-8785

- **Atendimento com Equipe Multiprofissional**

Consultas com psicólogos, nutricionistas, fonoaudiólogos e terapeuta ocupacional. Os beneficiários são atendidos mediante encaminhamento do médico assistente.

E-mail: cepas@unimedblumenau.com.br / Fone: (47) 3331-8777

**Contato:**

Endereço: Rua Frei Fulgêncio, 131, Bairro Vila Nova (rua ao lado do Prontoatendimento Unimed), Blumenau/SC

## **NAS – NÚCLEO DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE**

O Núcleo de Assistência à Saúde – NAS, faz parte do modelo adotado pela Unimed para o Plano Fácil e é baseado na atenção à saúde prestada nos países desenvolvidos.

Os beneficiários do Fácil têm o seu primeiro atendimento feito pelos médicos do NAS. Estes promovem as orientações e encaminhamentos para consultas, exames, cirurgias ou internações na Rede Preferencial do plano Unimed Fácil.

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

### **Contato:**

O agendamento de consultas é feito pela Central de Agendamentos da Unimed Blumenau, via site, e-mail ou telefone.

NAS Timbó: Rua Pomeranos, 3.000 – Pomeranos – Timbó – SC

NAS Blumenau: Rua Joinville, 946 – Vila Nova – Blumenau – SC

## **SOS UNIMED**

Serviço de atendimento pré-hospitalar, o SOS Unimed dispõe de equipes altamente capacitadas para realizar atendimentos de urgência e emergência, transporte inter-hospitalar e aconselhamento médico via telefone.

### **Estrutura:**

- 2 ambulâncias UTI - equipadas para atender as situações mais rigorosas de risco de morte, aparelhadas com equipamentos de última geração e contando com medicamentos e materiais que fazem toda a diferença na hora do atendimento. Equipe de atendimento composta por médico, enfermeiro e motorista socorrista.
- 3 ambulâncias básicas - unidades utilizadas para transporte de paciente e atendimento em que o paciente não apresenta sintomas eminentes de risco de morte. Equipe de atendimento composta por técnico em enfermagem e motorista socorrista.

### **Serviços:**

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

Conforme Resolução CFM nº 1.451, de 10/03/1995, define-se:

Urgência: como ocorrência imprevista de agravo à saúde com ou sem risco potencial de vida, cujo portador necessita de assistência médica imediata;

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

- **Transporte Inter-Hospital** - Transporte médico especializado realizado por equipe altamente capacitada em ambulâncias UTI ou Básica entre hospitais e prontossocorros, para a realização de exames emergenciais ou agendados de pacientes internados; e altas hospitalares de pacientes impossibilitados de serem transportados em veículos comuns.

## NOSSOS PRODUTOS

PR1

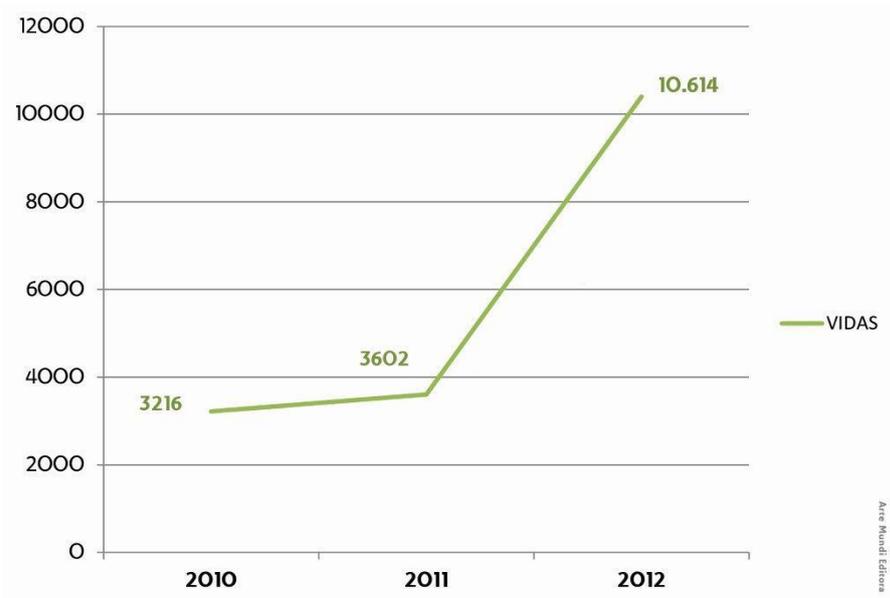


Em 2012, a Unimed Blumenau registrou um crescimento em vendas de 194% em relação a 2011 e fechou o ano com 10.614 novas vidas na carteira de clientes. Além de representar uma evolução histórica, deste total, 4.732 vidas (44,5%) foram comercializadas pela equipe interna; e 5.882 vidas, (ou 55,4%) pela equipe externa, formada por duas empresas terceirizadas.

Resultado do redesenho da estrutura e a definição da Política Comercial da Cooperativa, com o fortalecimento da equipe interna de vendas e a alteração de perfil dos escritórios de negócios em Pomerode, Timbó, Indaial e Gaspar, que tiveram seu fluxo de trabalho reordenado, passando a ter foco comercial.

O portfólio de produtos, com uma tabela de vendas padrão e a postura em atender a necessidade do cliente, com transparência, promovendo a concorrência leal, permitindo ao vendedor atuar como consultor de negócios são diferenciais importantes adotados pela Unimed Blumenau.

Além destas equipes os planos e serviços da Unimed Blumenau também são comercializados pela Unilife Serviços Ltda e Marconcini Administradora e Corretora de Seguros Ltda.



É importante destacar que a Cooperativa tem ainda a preocupação em oferecer aos clientes da carteira de planos não regulamentados, produtos adequados e completos, conforme preconiza a Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS. Este processo é chamado de oferecimento de migração. Atualmente 91,5% de beneficiários têm contratos regulamentados, sendo a meta chegar próximo a 100% até o segundo semestre de 2013.

Já com relação às legislações, tem o cuidado de atendê-las a partir da concepção do modelo de contrato. Todas as resoluções normativas e súmulas promovidas pela ANS, bem como código de defesa ao consumidor e estatuto do idoso, são observadas com o objetivo de garantir os direitos do cliente, seja no tamanho da letra ao reajuste que será praticado.

Cabe ainda informar que todos os contratos estão registrados junto a ANS, o que facilita sua eventual fiscalização.

### **Em 2012, a Cooperativa comercializou os seguintes produtos:**

2.8

#### **PLANOS DE SAÚDE:**

**Família Uniflex:** Contrato realizado de acordo com abrangência geográfica, podendo ser: Uniflex Vale, Uniflex Estadual ou Uniflex Nacional. Nas três modalidades, o beneficiário pode optar por um plano com ou sem coparticipação (podendo esta ser de 20% ou 50%), bem como escolher acomodações (nos casos de internações) em enfermaria ou em apartamento. No Uniflex Vale, em casos de urgência/emergência terá cobertura em todo

Estado de Santa Catarina e também em todo o país, desde que sua entrada seja via prontossocorro.

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

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

#### **SEGUROS:**

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

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

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

**Seguro Viagem:** Em situação de viagem ao exterior, independente da finalidade (lazer, trabalho ou estudo), pode ser contrato via “site” da Unimed Blumenau.

#### **UNIODONTO:**

Com vistas a contemplar o mix de produtos ofertados no mercado, a cobertura odontológica para contratantes ou clientes corporativos foi incorporada aos produtos Unimed, prestada pela rede de cooperados à Uniodonto e oferecida somente para clientes pessoa jurídica.

#### **SOS – SERVIÇO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA:**

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

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

**Evento Protegido\*:** Serviço pré-hospitalar, contratado por entidades e/ou organizadores de eventos de massa, em que a assistência permanece no local, prestando serviços de atendimento de urgência/emergência ou transporte para hospital, pelo qual o beneficiário será atendido de acordo com sua condição: plano de saúde, particular ou pelo SUS.

*\*Coberturas*

- 1) Suporte Avançado: UTI móvel com médico, enfermeiro e motorista socorrista disponível no local do evento;
- 2) Suporte Básico: Unidade Básica com técnico de enfermagem e motorista socorrista disponível no local do evento;
- 3) Cobertura à distância: Monitorado pela Central de Regulação Médica, realiza orientação via telefone e quando necessário nos casos de Urgência /Emergência o Médico Regulador determina o envio de ambulância (UTI Móvel ou Unidade Básica) para o atendimento no local do evento.

**CONVÊNIO COM RECURSOS PRÓPRIOS:**

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

**NOVIDADES 2012**

Elaboração do Plano Amigo, um plano diferenciado, regulamentado, completo, ambulatorial e hospitalar com obstetria, com custos mais acessíveis, comercialização para pessoas jurídicas e físicas desenvolvido especialmente para classes C e D.

Já como desafio futuro, a Cooperativa tem a implantação do SESMT - Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e Medicina do Trabalho, com o objetivo inicial de atender aos interesses da Cooperativa e posteriormente dispor de mais um produto disponível ao mercado e carteira dos atuais contratantes.

**CONTATOS**

Central de Vendas (47) 3331-8655 - [vendas@unimedblumenau.com.br](mailto:vendas@unimedblumenau.com.br)

Contato: 0800-645-4747 – [sosunimed@unimedblumenau.com.br](mailto:sosunimed@unimedblumenau.com.br)

## GOVERNANÇA

### 4.1, 4.2, 4.3, 4.4

A Assembleia Geral é o órgão máximo da Cooperativa e de mais alto grau de governança e deliberação. As decisões tomadas em Assembleia Geral devem ser cumpridas pela totalidade dos membros da Cooperativa. A Assembleia Geral Ordinária acontece, obrigatoriamente, uma vez por ano e extraordinariamente, sempre que necessário.

A estrutura da Cooperativa é constituída ainda pelo Conselho Fiscal, Conselho de Administração, Comissão de Ética Médica, CACIJ (Comissão Administrativa de Conciliação, Instrução e Julgamento) e Diretoria Executiva.

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

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

- CACIJ: é composta por 06 (seis) membros efetivos e 01 (um) suplente, cooperados da Unimed Blumenau. A CACIJ é responsável por processar, instituir e julgar denúncias formalizadas por parte de contratantes e/ou beneficiários de planos de saúde da Unimed Blumenau, formuladas contra seus cooperados. Todas as denúncias serão encaminhadas ao Coordenador Geral da CACIJ, ao qual caberá, no prazo máximo de 30 (trinta) dias, a contar do recebimento, opinar em breve relatório pelo recebimento ou não da denúncia respectiva.

- Comissão de Ética Médica: é constituída por 12 (doze) membros, 6 (seis) efetivos e 6 (seis) suplentes, todos cooperados, eleitos por seus pares, de acordo com as normas do Conselho Federal e Regional de Medicina do Estado de Santa Catarina, para um mandato de 2 (dois) anos, sendo permitida a reeleição dos seus membros, para o período subsequente.



## POLÍTICA E VALORES

2.7

IDENTIDADE CORPORATIVA


**Negócio** Solução em Saúde

**Missão** Prover solução em saúde, atender com excelência os clientes e gerar trabalho e renda ao cooperado, com sustentabilidade.

**Visão** Ser a melhor solução em saúde, sustentável e líder nos segmentos de atuação até 2015.

**Valores** Sustentabilidade no negócio, Inovação com atitude, Ética nas relações  
Excelência no atendimento, Equidade com todos os públicos

**Política do Sistema de Gestão Integrada**

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

São nossos compromissos: desenvolver práticas de excelência em gestão através da melhoria contínua nos processos, prestando atendimento de qualidade, cumprir a legislação e requisitos legais aplicáveis firmados, atuando de forma ética e sustentável, respeitando o meio ambiente, prevenindo impactos adversos, reduzindo custo, buscando a satisfação e o engajamento das partes interessadas.

Nossos compromissos são demonstrados através dos objetivos, metas e indicadores nos diversos níveis e funções pertinentes da organização.

Blumenau, 01 de março de 2012.

---

Dr. Marco Antônio Bramorski  
Presidente

---

Dr. José Carlos Arenhart  
Vice-presidente

---

Dr. Fernando César Sanches  
Superintendente

Reg.10 - Aprovação: 01/03/2012.

## COMPROMISSOS PÚBLICOS

Responsabilidade Social é a responsabilidade de uma organização pelos impactos de suas decisões e atividades na sociedade e no meio ambiente, por meio de um comportamento ético e transparente que contribua para o desenvolvimento sustentável, inclusive saúde e bem-estar da sociedade; leve em consideração as expectativas das partes interessadas; esteja em conformidade com a legislação aplicável e seja consistente com as normas internacionais de comportamento; esteja integrada em toda a organização e seja praticada em suas relações. (ABNT NBR ISO 26000:2010)

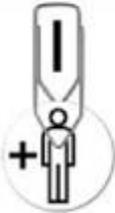
Seguindo esta diretriz a Cooperativa assume alguns compromissos públicos com questões relacionadas aos impactos social, ambiental e econômico, proporcionando o olhar voltado ao próximo e a promoção de ações em prol ao meio em que a Cooperativa esta inserida, na busca pelo desenvolvimento sustentável. Compromissos que também refletem na sua imagem e reputação diante a comunidade.

**Pacto Global**



A Unimed Blumenau é signatária do Pacto Global, que advoga dez princípios universais, derivados da Declaração Universal de Direitos Humanos, da Declaração da Organização Internacional do Trabalho sobre Princípios e Direitos Fundamentais no Trabalho, da Declaração do Rio sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento e da Convenção das Nações Unidas Contra a Corrupção. Desta forma, anualmente ao enviar o Relatório de Sustentabilidade para o Pacto Global, a Unimed reafirma seu compromisso com os princípios propostos, através de uma carta assinada pelo Presidente da Cooperativa.

São princípios do Pacto Global:

DIREITOS HUMANOS			DIREITOS DO TRABALHO		
					
Apoiar e respeitar a proteção dos direitos humanos reconhecidos internacionalmente	Assegurar-se da não participação em violações dos direitos humanos	Apoiar a liberdade de associação e o reconhecimento efetivo do direito à negociação	Eliminar todas as formas de trabalho forçado ou compulsório	Abolir efetivamente o trabalho infantil	Eliminar a discriminação no emprego
MEIO AMBIENTE			CORRUPÇÃO		
					
Apoiar uma abordagem preventiva aos desafios ambientais	Desenvolver iniciativas para promover maior responsabilidade ambiental	Incentivar o desenvolvimento e a difusão de tecnologias ambientalmente amigáveis	Combater a corrupção em todas as suas formas, inclusive extorsão e propina		

Mais informações sobre o Pacto podem ser acessadas em: <http://www.pactoglobal.org.br/>

## **Pacto Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção**



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

Mais informações sobre o Pacto podem ser acessadas em: <http://www.empresalimpa.org.br/>

## **Objetivos de Desenvolvimento do Milênio**



A Unimed apoia e divulga os Objetivos do Milênio. Estes são oriundos da Declaração do Milênio aprovada pelas Nações Unidas em setembro de 2000, onde o Brasil, em conjunto com 191 países-membros da ONU, assinou o pacto e estabeleceu compromisso compartilhado com a sustentabilidade do Planeta.

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

Em 16 de novembro de 2010, a Cooperativa aderiu ao Programa da Unimed do Brasil “Unimed Abraça os ODM”, com o intuito de alinhar seus projetos e ações aos Objetivos do Milênio, incentivando suas partes interessadas no engajamento desta causa.

Desta forma ingressou no Movimento Nós Podemos Blumenau, atuando como uma das principais entidades articuladoras do Movimento, tendo como desafios para 2013 ampliar o número de entidades participantes, realizando ações de divulgação dos Objetivos e desenvolvendo ações em parceria em prol da comunidade.

Internamente, foram realizadas reuniões com as diversas áreas envolvidas com os processos relacionados aos Objetivos para relacionarem suas ações aos 8 Jeitos de Mudar o Mundo, divulgando os ícones abrangidos. Ao longo deste Relatório será possível identificar tais ações.

Mais informações sobre os ODM: [www.portalodm.com.br](http://www.portalodm.com.br)

Movimento Nós Podemos Blumenau: <http://nospodemosblumenau.blogspot.com.br/>

## **A Carta da Terra**



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

Conheça você também, através do link: <http://www.cartadaterrabrasil.org/prt/index.html>

## **PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO**

Para gerenciar seus resultados, processos internos, ações de responsabilidade social, de acordo com um ciclo que leve em conta o planejar, executar, monitorar e avaliar com base nas três dimensões da sustentabilidade - econômica, social e ambiental, a Cooperativa tem utilizado várias ferramentas de gestão, sendo um dos pontos fortes a integração das ferramentas de Planejamento, Orçamento, Demonstrativos de Resultados, Planos de Ação e Programa de Participação nos Resultados.

O Planejamento Estratégico e Balanced Scorecard –BSC através dos objetivos e metas, indica as diretrizes gerais para compor o orçamento. Este é acompanhado trimestralmente e passa por revisões anuais. Para avaliar os números, os demonstrativos de resultados transformam a linguagem dos balancetes em indicadores mais diretos para análise dos gestores. Os planos de ação trazem as principais ações e orçamentos decorrentes das iniciativas estratégicas. E finalmente o alinhamento das ações estratégicas é transformado em metas para os diversos níveis de gestão, através do programa de participação nos resultados.

Em resumo a integração das ferramentas permite:

- Transformar os objetivos estratégicos em operacionais
- Desdobrar os objetivos em metas e indicadores para todos os níveis funcionais da organização

- Ter uma previsão orçamentária: gestão e investimentos (novas estratégias)
- Acompanhar o orçado versus o realizado
- Monitorar as iniciativas através de planos de ação
- Além da integração das ferramentas citadas, tivemos melhorias na aplicação de ferramentas e a incorporação de novas.

No Planejamento Estratégico e Balanced Scorecard –BSC aprimoramos a metodologia que se tornou sistêmica, consolidando o Planejamento Corporativo e seus desdobramentos para os planejamentos das várias unidades de negócio da Cooperativa.

Em 2012, implantamos o Escritório de Projetos, elaboramos metodologia que possibilita o desenvolvimento de novos produtos e serviços, seguindo a estrutura de gestão de projetos e atendendo aos requisitos normativos da norma ISO 9001: 2008 de Gestão da Qualidade, quanto ao desenvolvimento de produtos e serviços.

Também implantamos o Núcleo de Informações Estratégicas e Gerenciais que possibilitará às informações estratégicas e gerenciais terem um padrão e estar acessíveis às lideranças, proporcionando mais agilidade na tomada de decisão.

Através do Planejamento Estratégico, expandimos o Sistema de Gestão Integrada – SGI para as unidades assistenciais, com diretrizes quanto à gestão da qualidade e foco em segurança e gestão de riscos.

Neste sistema estão integrados o Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) ISO 9001:2008 e o Sistema de Gestão da Responsabilidade Social (SGRS). Estes requisitos são passíveis de integração com outros sistemas de gestão. Um SGQ e um SGRS eficaz permitem promover a cidadania, o desenvolvimento sustentável, transparência das atividades da organização e a satisfação das partes interessadas.

O Sistema de Gestão Integrada auxilia para que se tenha uma coerência entre as ações, em que a política possa ser desdobrada em todos os níveis da organização, bem como para que ela possa avaliar seu sistema continuamente.

## **SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADA**

O Sistema de Gestão Integrada na Unimed de Blumenau é a combinação dos requisitos normativos (NBR ISO 9001, NBR 16001 e ONA), gerenciando os objetivos da qualidade, questões ambientais, de saúde e segurança, de responsabilidade social e da gestão de riscos assistenciais. Desta forma, permite à Cooperativa integrar os diversos sistemas administrativos através de uma abordagem interligada de gestão. Em 2011, A Unimed Blumenau obteve a recertificação NBR ISO 9001:2001 – Sistema de Gestão da Qualidade e em

2012 a recertificação da NBR 16001:2004 – Sistema de Gestão de Responsabilidade Social demonstrando seu compromisso pela qualidade.

## **SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE – CERTIFICAÇÃO ABNT NBR ISO 9001:2008**



A Unimed Blumenau, preocupada em manter o atendimento de excelência oferecido aos seus cliente, decidiu em 2001 dar início ao processo de implantação de um sistema de gestão da qualidade.

Em dezembro de 2002, a Cooperativa conquistou a certificação ABNT NBR ISO 9001:2000. Em 2005 e 2008, foi conquistada a recertificação.

A excelência, tanto em produtos como em serviços é um compromisso contínuo da Unimed Blumenau. Cada colaborador deve empenhar-se no cumprimento do Sistema de Gestão Integrada estabelecido, garantindo assim sua perenidade, melhoria contínua e principalmente a satisfação dos clientes.

### ***Os requisitos da ISO 9001 auxiliam:***

- Na gestão da documentação assegurando padrões, organização e diretrizes a serem cumpridas;
- No desenho dos processos para que levem em conta relações sistêmicas entre as áreas e principalmente avaliando-se em todos os processos as questões econômicas, sociais e ambientais;
- Na proteção de relações de consumo quanto à análise crítica da proposta e dos requisitos de contrato para que o relacionamento cliente e organização seja transparente quanto a direitos e deveres;
- Nos cuidados com a propriedade do cliente no que tange a informações e documentações;
- Nas ações de informação ao consumidor sobre como utilizar os serviços.

Em resumo, o Sistema de Gestão Integrada auxilia para que se tenha uma coerência entre as ações, em que a política possa ser desdobrada em todos os níveis da organização bem como ela possa avaliar seu sistema continuamente.

## **SISTEMA DE GESTÃO DA RESPONSABILIDADE SOCIAL – CERTIFICAÇÃO ABNT NBR 16001:2004**



A ABNT NBR 16001:2004, norma brasileira de responsabilidade social tem caráter de sistema de gestão e propósito de certificação.

Esta norma estabelece os requisitos mínimos relativos a um sistema de gestão da responsabilidade social, permitindo à organização formular e implementar uma política e objetivos que levem em conta os requisitos legais e outros, seus compromissos éticos e sua preocupação com a promoção da cidadania, promoção do desenvolvimento sustentável e transparência nas suas atividades. A Cooperativa foi certificada em 2007 e anualmente são realizadas auditorias de manutenção. Em 2009 e 2012, foi conquistada a recertificação em Gestão da Responsabilidade Social.

### ***Os requisitos da 16001 auxiliam:***

- A avaliar a imagem que a Cooperativa tem quanto aos aspectos da responsabilidade social através da pesquisa de percepção, com o objetivo de identificar como os públicos de relacionamento percebem a Cooperativa quanto aos temas e aspectos da responsabilidade social;
- A avaliar os impactos de suas atividades através do levantamento e análise das atividades, processos necessários para a realização do produto/serviço e no que eles afetam e impactam do ponto de vista econômico, social e ambiental;
- A tratar as questões que fogem ao controle da organização, controle operacional, através da mitigação de impactos;
- A possibilitar a estruturação de um sistema que permita a integração das diversas ações, sejam elas educativas, na comunidade ou relacionadas aos processos internos.

## **SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE SERVIÇOS DE SAÚDE**

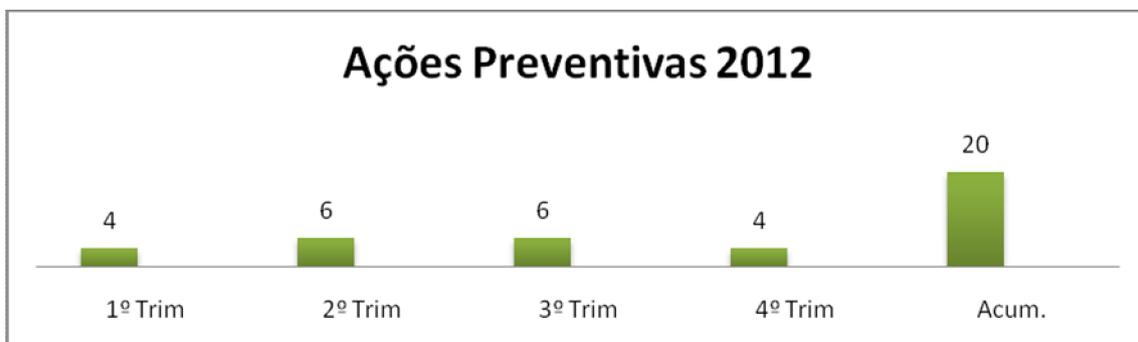
Para ter a qualidade de seus serviços assistenciais atestada, a Unimed Blumenau busca por um novo desafio: obter a certificação da Acreditação Hospitalar - ONA conforme o manual Brasileiro de Acreditação. O foco principal desta certificação é a segurança e a qualidade da

assistência ao paciente. Os esforços estão sendo direcionados para obter os padrões em todas as unidades assistenciais: prontoatendimento, hospitais, atenção domiciliar e SOS.

## MELHORIA CONTÍNUA

### PR2

O processo de melhoria contínua na Unimed Blumenau está descrito na Política Corporativa de Medição Análise e Melhoria e é aplicado através do PDCA. Através do Planejamento Estratégico são definidas as metas e objetivos para o ano. Planos de ação para o alcance destas metas são estabelecidos pelas áreas. Quando não identificado o alcance das metas e objetivos, ou intercorrências no dia a dia, cada gestor abre uma ação corretiva para atuar na causa raiz do problema e quando identificada uma oportunidade de melhoria, ou uma futura não conformidade, são abertas ações preventivas.



## PARTES INTERESSADAS

3.5, 4.14, 4.15

Para identificação das partes interessadas utilizou-se planilha em que foram constituídos cinco grandes blocos de stakeholders, agrupados por: cotistas, fornecedores, força de trabalho, clientes, comunidades, governo e sociedade, meio ambiente, concorrente e imprensa.

Os critérios de avaliação envolveram os itens: perfil (tipo), responsabilidades em relação a patrimônio e valores, grau de dependência do stakeholder, grau de dependência da Unimed em relação ao stakeholder, porte do stakeholder, efeito social, impacto ambiental e cobertura geográfica.

A matriz possibilitou desenvolver ações de comunicação e relacionamento levando-se em conta os impactos por parte interessada.

Fonte: landé Consultoria.

### STAKEHOLDERS DA UNIMED BLUMENAU:

4.14, 4.15

**Cotistas:** Cooperados, Diretoria e Conselho Administração.

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

**Força de Trabalho:** Funcionários da Operadora e Assistência, Terceiros (Limpeza e Segurança), Cooperados Prestação de Serviços, Terceiros Vendas e Colaboradores de Cooperados.

**Clientes:** Pessoa Jurídica, Cliente Potencial e Beneficiário.

**Comunidades:** Comércio Local, Residências, Escolas, Associação de Moradores, Estabelecimentos Saúde, Entidades de Terceiro Setor, Associações Comerciais, Universidades, ONGs, Igrejas.

**Governo e sociedade:** Órgãos Reguladores, Conselhos Profissionais, Associação de Classe, Prefeitura e Governo de SC, Procon, SUS e Sistema Judiciário.

**Meio Ambiente:** Faema, Vigilância Sanitária, Associação de Catadores.

**Concorrentes:** Local - Agemed, Servemed, Grandes seguradoras.

**Imprensa:** Rádio, TV e Jornais.

## COMUNICAÇÃO

Compartilhar informações é fundamental para que as estratégias de gestão sejam conhecidas, compreendidas e aplicadas por todos.

Desta forma, a comunicação interna é realizada através de newsletter, blog, reuniões, murais corporativos e eventos internos, assim como através de informativo impresso destinada exclusivamente aos cooperados.

Já a comunicação externa é realizada através de site, revista, correspondências e e-mail marketing.

### REVISTA UNIMED

Mensalmente a Unimed Blumenau distribui aos seus beneficiários a Revista Unimed. A publicação é voltada à divulgação de informações e conceitos que visam à promoção da qualidade de vida. Desde novembro de 2012, quando passou a circular mensalmente, a Revista Unimed Blumenau passou a ser editada também no formato digital, proporcionando mais agilidade, interatividade e informação aos públicos de interesse.

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

### UNIDOUTOR

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

### E-MAIL MARKETING

E-mail marketing voltado a beneficiários e interessados a receberem notícias da Cooperativa.

São divulgados eventos, novidades da Unimed Blumenau, matérias de destaque da Revista Unimed e informações importantes à comunidade.

## **MURAL INTERNO**

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

## **UNINEWS / BLOG**

Informativo online para os funcionários e médicos cooperados da Unimed Blumenau e Unidades Assistenciais, contendo notícias sobre as mais variadas atividades da Cooperativa.

## **BALANÇO SOCIAL**

O Balanço Social da Unimed é realizado anualmente, auditado por uma empresa terceirizada, divulgado em jornais de grande circulação da cidade e região e publicado neste Relatório. O Balanço Social busca, de forma transparente, avaliar e multiplicar o exercício da responsabilidade social da Cooperativa.

## **SITE**

No site [www.unimedblumenau.coop.br](http://www.unimedblumenau.coop.br) o beneficiário Unimed pode consultar todas as informações atualizadas da Cooperativa, além de ter acesso ao Guia Médico, consultar relação de médicos cooperados, clínicas, laboratórios e hospitais, matérias publicadas em todas as edições da Revista Unimed, o Berçário Virtual, Ouvidoria, ATON – Atendimento Online, Fale Conosco, entre outros serviços. O site é uma ótima ferramenta de comunicação entre Cooperativa x cooperado / Cooperativa x beneficiário / Cooperativa x comunidade.

## **TWITTER**

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

## **INTRANET DO COOPERADO**

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

## PORTAL CORPORATIVO

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

## SMS

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

# A COOPERATIVA EM NÚMEROS

## EC1

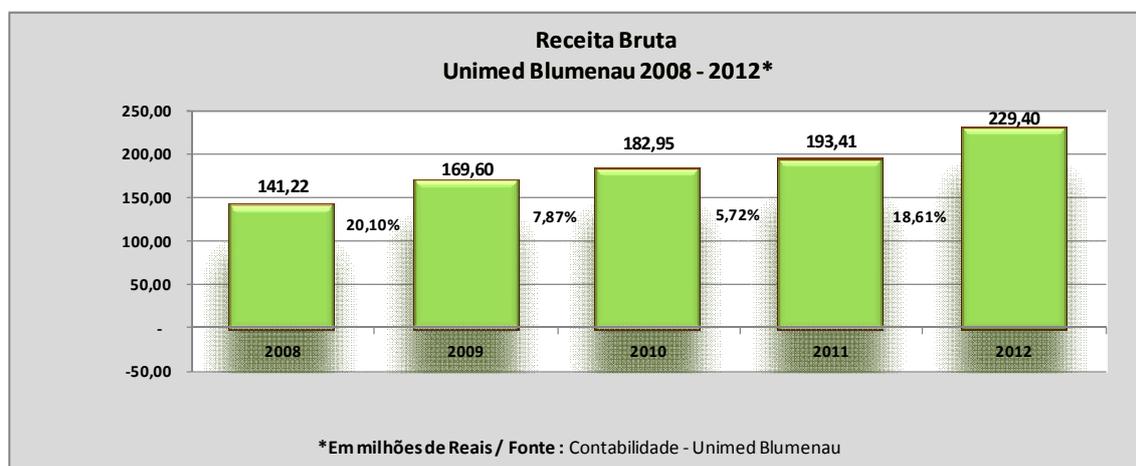
### Desempenho econômico

A Unimed Blumenau apresentou resultado positivo em 2012. Os indicadores alcançados no ano refletem o controle de despesas administrativas, de custos assistenciais, a realização de melhorias internas de processos e o aumento de receita, com o recorde de vendas de planos novos registrado.

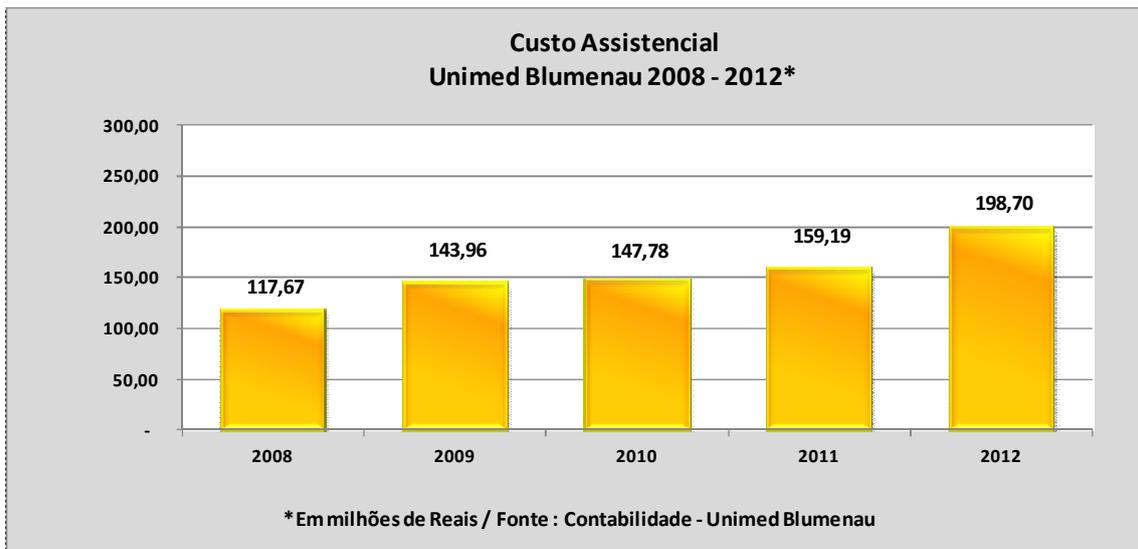
Enquanto a receita líquida da Cooperativa cresceu 15% em 2012, as despesas operacionais aumentaram apenas 1,3% em relação a 2011. O repasse aos cooperados evoluiu em mais de R\$ 10 milhões no ano.

Em 2012, o custo total anual cresceu 21,34%, incluído aí além dos ganhos médicos, o atendimento ao novo Rol de Procedimentos da ANS. A Resolução Normativa nº 262 da ANS entrou em vigor em janeiro e estabeleceu 60 novos procedimentos oferecidos aos beneficiários dos planos de saúde contratados após janeiro de 99.

### Evolução da Receita Bruta



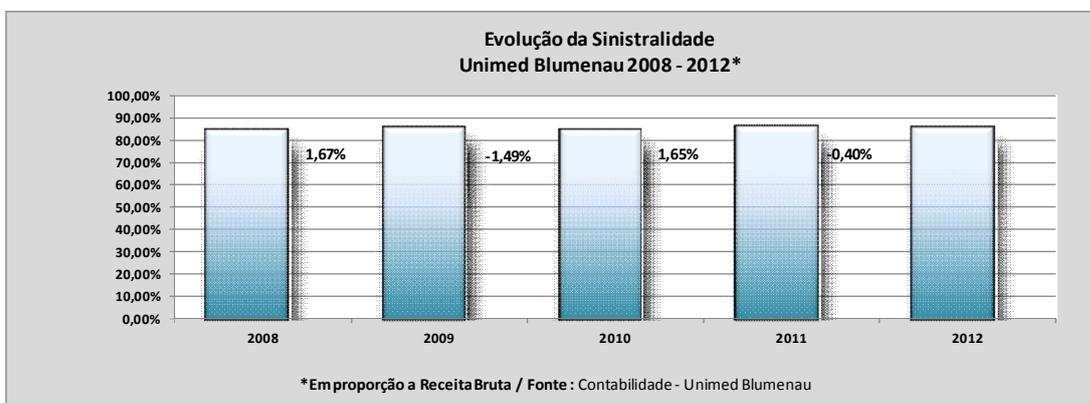
## Custo Assistencial



Os gráficos de receita e custo assistencial foram adequados à nova metodologia de contabilização das receitas e despesas do intercâmbio.

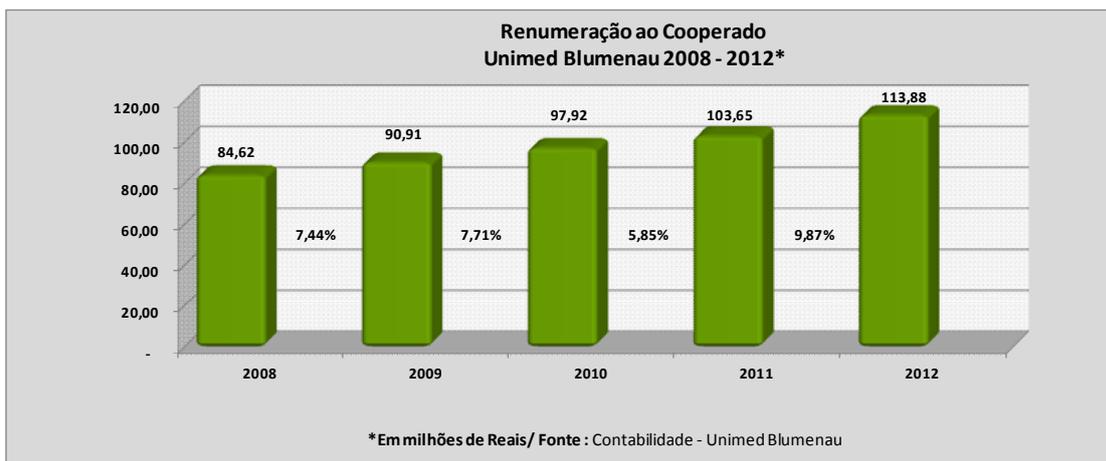
## Sinistralidade

Em 2012, a Unimed Blumenau registrou uma redução de 0,4% na sinistralidade, comparada ao ano de 2011. A sinistralidade é medida através de um índice que relaciona as receitas com mensalidades e as despesas com benefícios num determinado período.



## Ganho do cooperado

O aumento da renda do cooperado acompanha a evolução do número de consultas e procedimentos realizados, o que significa mais oportunidade de trabalho e ganho direto e reflete o objetivo da Cooperativa em prestar um atendimento de qualidade ao beneficiário, valorizando o trabalho do profissional cooperado.



## PÚBLICO INTERNO, PÚBLICO DE VALOR

São considerados público interno os médicos cooperados, que são os donos do negócio, e os colaboradores da Unimed Blumenau, que atuam em prol ao cumprimento das metas do planejamento estratégico e melhoria contínua da Cooperativa.

## RELACIONAMENTO COM COOPERADOS



Para atender e receber os cooperados da melhor forma possível, a Unimed Blumenau conta com o Setor de Relacionamento com Cooperados. O setor também é responsável pela organização das eleições que ocorrem na Cooperativa.

Em 2012, a AGO - Assembleia Geral Ordinária realizada em 20 de março contou com a presença de 347 cooperados, representando 49,5% de participação.

Os cooperados da Unimed Blumenau contam com diversos benefícios, além de atividades ligadas à educação, saúde e integração social.

A comunicação com os cooperados também é uma constante e tem o objetivo de mantê-los informados sobre os assuntos da Cooperativa.

As secretárias dos cooperados também participaram de evento comemorativo ao Dia da Secretária. Uma peça de teatro com o tema "Atendimento ao Cliente" foi apresentada pela

equipe Seu Chico Treinamento Corporativo e as secretárias foram presenteadas com uma agenda da Unimed em eventos realizados em Timbó, no dia 26 de setembro, com a presença de 35 secretárias e em Blumenau, no dia 25 de setembro, com a presença de 74 secretárias.

## BENEFÍCIOS DOS COOPERADOS



**Seguro de Vida em Grupo:** A Unimed Blumenau paga um seguro de vida em grupo para todos os seus cooperados. O valor a receber em caso de morte natural é de R\$27.619,40 e o dobro deste valor para morte acidental. Em 2012 a Unimed Blumenau pagou à Seguradora, para garantir o seguro aos seus cooperados, R\$ 95.758,54.

**Auxílio Funeral:** Unimed Blumenau paga o valor de até R\$3.000,00, com apresentação de Nota Fiscal.

**Serit:** Unimed Blumenau paga um seguro por tempo determinado (90 dias) em caso de afastamento por motivo de saúde ou acidente. O valor é de R\$3.000,00. Nos dois casos existe a franquia de 10 dias. Em 2012 a Unimed Blumenau pagou o valor de R\$172.731,00 à Seguradora para garantir o benefício aos cooperados.

**Celular:** Através do plano corporativo, a Unimed Blumenau possibilita que os cooperados tenham celular com tarifas mais baixas. O cooperado recebe o detalhamento de sua conta diretamente em sua conta de e-mail.

**CRM:** A regra aprovada em Assembleia Geral de 2010, vincula o pagamento do CRM à pontuação no PPR do Cooperado. Em 2012 a Cooperativa pagou o CRM de 274 cooperados que atingiram a pontuação necessária (80 pontos) somando o valor de R\$137.000,00.

**PLAC:** O plano de saúde exclusivo para cooperados tem valores diferenciados, representando um subsídio mensal por cooperado de cerca de R\$ 1 mil. O plano concede desconto na compra de medicamentos, atendimento SOS Unimed e FEA.

**Comparativo entre os valores de mensalidades pagos pelos beneficiários do PLAC (0140, 4140 e 8140) e a tabela atual de vendas de planos individuais, nacionais, apartamento, sem coparticipação. Unimed Blumenau. mar/2013**

Contrato	Faixa Etária	Qtdd vidas	Valor total da Mensalidade Atual	Valor total da Nova Mensalidade	Variação
<b>140 Total</b>		<b>182</b>	<b>R\$ 99.893,04</b>	<b>R\$ 447.478,36</b>	<b>348,0%</b>
<b>4140 Total</b>		<b>1.720</b>	<b>R\$ 369.556,08</b>	<b>R\$ 2.362.396,34</b>	<b>539,3%</b>
<b>8140 Total</b>		<b>111</b>	<b>R\$ 50.497,05</b>	<b>R\$ 212.084,84</b>	<b>320,0%</b>
<b>Total geral</b>		<b>2.013</b>	<b>R\$ 519.946,17</b>	<b>R\$ 3.021.959,54</b>	<b>481,2%</b>

Fonte: siomed.

**Incremento mensal de receita (\*) R\$ 2.502.013,37**

**Total ano do subsídio da Unimed aos cooperados: R\$ 30.024.160,44**

(\*) Levando em consideração a quantidade de vidas no mês de Março/2013 e não considerando os eventuais descontos a título de Bônus (contrato 0140).

**Nota:** foram consideradas as Tabelas Individuais - Pessoa Física, Tabela 2 ou 3 clientes - Pessoa Física e Tabela 4 ou + clientes - Pessoa Física, todas com vigência 01.04.2013.

**MBA:** Todo cooperado recebe desconto nos cursos de pós-graduação promovidos pela Universidade Corporativa da Unimed Blumenau.

**Programa de Previdência Saúde:** Cooperado da Unimed Blumenau, que atender os critérios\* exigidos e aprovados na AGE de 28/09/2010 (\*ser cooperado regular no ato da incorporação do benefício, ter mais de 70 anos, integrar PLAC regulamentado, ser titular do plano, ter PLAC no mínimo 5 anos), receberá o PLAC gratuito para o titular. Em 2012 foram pagos R\$ 74.952,00 aos cooperados integrantes deste benefício.

**Jubilados:** Todo cooperado que completar 50 anos de Medicina recebe da Unimed Blumenau, uma placa como homenagem e uma TV LCD de presente. Já foram homenageados 17 cooperados.

**Eventos:** Com o objetivo de integrar os cooperados, a Unimed Blumenau realizou em 2012:

Torneio de Integração com a presença de 58 cooperados, realizado no dia 22 de setembro de 2012, com a realização de futebol, tênis de campo, vôlei de areia e canastra. O evento ainda contou com música ao vivo e delicioso almoço de confraternização entre cooperados e dependentes.

Baile do Dia do Médico com a presença de 167 cooperados, realizado no dia 19 de outubro de 2012 aberto para cooperados e acompanhantes em comemoração ao Dia do Médico onde os convidados desfrutaram de um jantar completo e apreciaram apresentação musical de jazz, seguido de banda e DJ.

Saúde do Doutor com a presença de 85 cooperados, realizado no dia 23 de outubro em Timbó e nos dias 22 e 24 de outubro em Blumenau, com a realização de exames, e posteriormente

um café da manhã para cooperados. O evento tem o intuito de “cuidar de quem cuida”, despertando a atenção dos cooperados com sua própria saúde.

**Guia Médico:** Através do site [www.unimedblumenau.coop.br](http://www.unimedblumenau.coop.br) divulga gratuitamente, endereço(s), fone e especialidade (reconhecida pelo CREMESC) de todos os cooperados ativos, integrada à possibilidade de localização do prestador via Google Maps.

**Revista Unimed e site:** Aprovado pelo Conselho Editorial, gratuitamente o cooperado pode divulgar seu trabalho na revista Unimed, a publicação de maior circulação no Estado. Em 11 anos de circulação já foram entrevistados e apareceram na revista mais de 400 Cooperados. O cooperado também tem acesso às informações na intranet, blog e site da Cooperativa.

**Assembleias, NICs e Comitês:** Como parte do modelo de gestão cooperativista, o cooperado participa das decisões nas Assembleias. Participa das reuniões no Núcleo de Integração de Cooperados e dos Comitês de Especialidade. E pode ainda votar e ser votado nas eleições dos conselhos de Administração e Fiscal, para os comitês de Ética e de Especialidade e para a CACIJ.

**Recursos Próprios:** A Cooperativa também oferece atualmente 213\* (\*números de março de 2013) vagas para médicos cooperados nas atividades de plantonista e de serviços médicos nos Recursos Próprios da Unimed Blumenau.

**PPR do Cooperado:** Desenvolvido em 2009 e aperfeiçoado desde então, o cooperado ativo da Unimed Blumenau está inscrito automaticamente no Programa de Premiação de Resultados – PPR do Cooperado que premia os cooperados mais ativos com diversos prêmios. Em 2012, 194 cooperados participaram do sorteio do 1º semestre e 170 cooperados participaram do sorteio do 2º semestre, 19 cooperados receberam prêmios e 274 receberam o CRM pago em 2013.

## Total investimento com benefícios em 2012

Seguro de vida em grupo	R\$	95.758,54
SERIT	R\$	172.731,00
CRM	R\$	137.000,00
Assistência Médica Subsidiada	R\$	74.952,00
subtotal	R\$	480.441,54
PLAC *	R\$	30.024.160,44
<b>TOTAL</b>	<b>R\$</b>	<b>30.504.601,98</b>

\* Comparativo entre os valores de mensalidades pagos pelos beneficiários do PLAC (0140, 4140 e 8140) e a tabela atual de vendas de planos individuais, nacionais, apartamento, sem coparticipação. Unimed Blumenau. mar/2013

## RELACIONAMENTO COM COLABORADORES

EC1, EC7, LA13, LA4

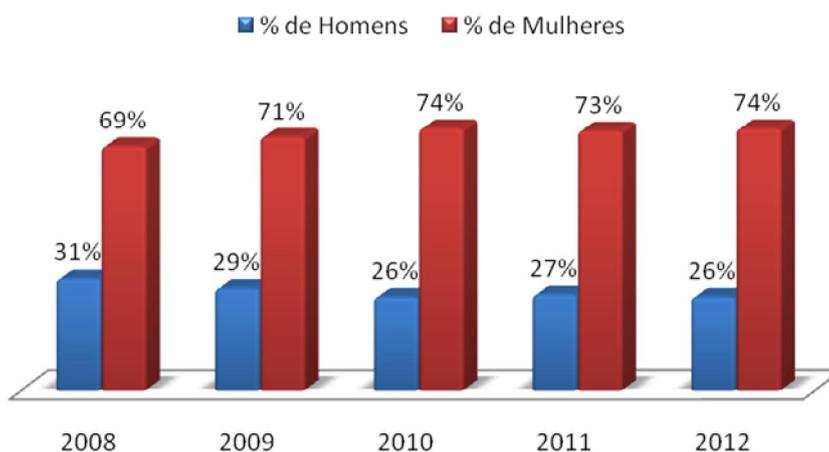


Em 2012 a Cooperativa fechou o ano com 650 colaboradores, o que demonstra o crescimento no número de profissionais nos últimos 5 anos.

Para estas contratações a Unimed Blumenau tem como premissa a opção da mão de obra local. As vagas são divulgadas através do site, nos jornais da região e agências de emprego locais.

De acordo com o histórico de contratações, deste mesmo período é possível perceber o alto envolvimento das mulheres, sendo que em 2012 estas representavam 73,70 % do quadro total de colaboradores.

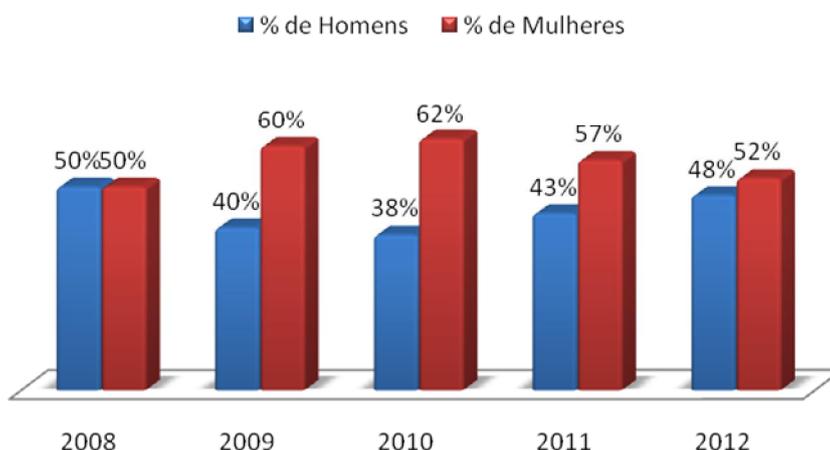
### % de colaboradores por gênero



Em 2012, havia 01 colaborador com Ensino Fundamental Incompleto, 03 com Ensino Fundamental Completo, 58 com Ensino Médio Incompleto, 215 Ensino Médio Completo, 102 com Ensino Superior Incompleto, 215 com Ensino Superior Completo, 51 com Pós Graduação e 05 com Mestrado.

Todos os cargos de chefia, 37 coordenadores, 10 gerentes e 01 Diretor de Gestão e Desenvolvimento, são de colaboradores residentes na cidade, sendo que 53,19% são mulheres.

### % de cargos de chefia por gênero



A Cooperativa ainda promove a prática de inclusão de jovens e de deficientes no mercado de trabalho. A parceria com a Pró – Família, que atende a crianças e adolescentes em situação de vulnerabilidade social e encaminha jovens aprendizes para o mercado de trabalho, oportunizou a contratação de 17 jovens aprendizes e com 04 efetivações. A Cooperativa não tem registro de autuações do Ministério do Trabalho com relação ao uso da mão de obra infantil.

Para acompanhamento dos jovens são realizadas entrevistas individuais, encaminhamentos para consultas médicas, equipe multidisciplinar, encontros, roda de conversas para discutir o papel na sociedade, palestra com o COMEN, trabalho em equipe e dúvidas gerais sobre a adolescência. Paralelo é realizado o acompanhamento do boletim escolar. O Programa conta quando necessário com acompanhamento de assistente social de entidades relacionadas, COMEN e coordenadores pedagógicos da Pró-Família e Escolas. Pelo 3º ano consecutivo, a Cooperativa recebeu da Pró-Família o Selo de Empresa Amiga do Adolescente Aprendiz.

Em 2012, faziam parte do quadro de funcionários 09 pessoas com deficiência. Para ampliar este número, a Cooperativa tem parceria com organizações não governamentais como a ABLUDEF - Associação Blumenauense de Deficientes Físicos, entidade que faz encaminhamentos de pessoas com deficiências para o mercado de trabalho, e com o Sesi Escola de Blumenau, que faz um trabalho voltado à educação e preparação dos deficientes para inclusão social.

Além das parcerias, internamente são realizadas sensibilizações sobre inclusão social, com todos os funcionários. Dentre as ações de 2012, é importante destacar a ação para aguçar os

sentidos além da visão, realizada durante a Ginástica Laboral, bem como os acompanhamentos individuais com as pessoas deficientes.

A Unimed Blumenau ainda possui uma Norma de Cargos e Salários, que rege sua política salarial, além de frequentemente participar de pesquisas salariais, bem como realizar pesquisas salariais para verificar como está o mercado. Desta forma, em 2012 a Cooperativa realizou uma pesquisa salarial com as empresas da região.

Para manter a transparência com seus colaboradores, 100% dos funcionários são abrangidos pelo acordo coletivo, sendo que no período de negociação a organização fornece espaço para o sindicato realizar as assembleias, divulgando os editais nos meios de comunicação interna. Em 2012, houve duas assembleias na Unimed Blumenau e as informações do acordo coletivo foram repassadas aos colaboradores.

Faz parte dos indicadores do setor de Gestão de Pessoas, o acompanhamento da rotatividade separando operadora e serviços próprios, onde são avaliados o percentual, as variações, verificadas as entrevistas de desligamentos e de acordo com os resultados são tomadas ações corretivas e preventivas. Desta forma o índice de rotatividade da Operadora foi de 1,8% e das Unidades Assistenciais de 3,67 %, resultando em um total geral de 2,89%.

Em 2012, foram avaliadas as ações voltadas para a atração, retenção e desenvolvimento de talentos, através do resultado da pesquisa de satisfação dos colaboradores, desta forma houve o Retorno do PPR para o colaborador, aumento no número de recrutamentos internos, realização de pesquisa salarial, revisão da tabela salarial, maior número de acompanhamento formal para o desenvolvimento profissional do colaborador, treinamentos para desenvolvimento da liderança, trabalho em equipe e atendimento.

## BENEFÍCIOS DOS COLABORADORES

EC1



Em 2012, os colaboradores foram contemplados com os seguintes benefícios:

- Seguro de vida;
- Licença maternidade e/ou paternidade estendida;
- Vale transporte integral;

- Quinquênio no valor de 2% sobre o salário base a cada cinco anos de serviços prestados;
- Convênio com Clube Ipiranga;
- Garantia Especial e gratificação para Aposentadoria: colaboradores com mais de cinco anos de casa são contemplados com uma remuneração a mais e colaboradores com dez anos de casa são contemplados com duas remunerações a mais no mês da concessão da aposentadoria, além de garantia especial de emprego aos colaboradores que estiverem no prazo máximo de aposentadoria por idade;
- Presente de aposentadoria;
- Jubileu por tempo de casa (com homenagem), funcionário que contempla 10, 15, 20, 25 e 30 anos de trabalho recebe um presente;
- Presente Formatura: funcionário que se forma na faculdade e pós-graduação;
- Presente para os aniversariantes;
- Comemoração de datas especiais: das mães, dia dos pais, dia da mulher, dia do homem, dia das crianças, dia do Trabalho - Conforme cronograma aprovado pela Diretoria;
- Frutas no refeitório durante os intervalos de café;
- Vale Alimentação ou refeição;
- Uniforme para todos os colaboradores que atendem ao público após o período de experiência sem ônus;
- Ginástica Laboral;
- Orientação Nutricional;
- Vacina contra a Gripe;
- Empréstimo Consignado, com desconto em folha;
- Convênios: Odontológico, Farmácia, Plano Celular Corporativo, Cinemas;
- Biblioteca Interna;
- Auxílio Educação;
- Assistência Médica;
- Auxílio Creche;

Os benefícios somaram cerca de R\$ 4.962.264,10 investidos nos colaboradores, em 2012.

A Cooperativa também proporcionou confraternizações do Dia do Trabalhador, no dia 01 de maio, com a presença de 450 participantes entre colaboradores e familiares e Natal, no dia 08

de dezembro, com 770 confirmados. Os eventos foram realizados com auxílio da AFUB – Associação dos Funcionários da Unimed Blumenau.

## QUALIDADE DE VIDA



Grande parte dos investimentos em funcionários está relacionada ao **Programa de Qualidade de Vida – Sinta-se Bem**, que objetiva facilitar mudanças no estilo de vida, combinando ações e campanhas para mudanças de hábitos alimentares, comportamento e envolvimento, que suportem suas práticas de saúde e prevenção de doenças.

As seguintes ações contemplaram o Programa em 2012:

**Licença maternidade e paternidade estendida:** De acordo com a solicitação do colaborador é oferecida a licença maternidade de 6 meses e licença paternidade de 10 dias aos colaboradores, oportunizando o cuidado com a gestante e o bebê.

**Comemoração do Dia Internacional da Mulher:** 250 mulheres, entre colaboradoras, cooperadas, clientes e comunidade participaram de uma tarde especial realizada pela Unimed Blumenau no dia 10 de março. A tarde incluiu uma palestra sobre a Moda e a Imagem com a consultora de imagem Aline Ritzmann de Oliveira, que destacou o poder da imagem, a diferenciação entre moda e estilo e as principais características de cada estilo, um desfile com os looks da próxima estação, apresentado por colaboradoras da Unimed Blumenau, sorteio de brindes e um café da tarde.

**Dia das Mães:** As mães da Unimed Blumenau receberam uma lembrança pela passagem do Dia das Mães: um porta bolsas personalizado pela Cooperativa.

**Dia dos Pais:** Os papais da Unimed Blumenau receberam como lembrança pelo seu dia um kit para churrasco, personalizado pela Cooperativa.

**Espectáculo em homenagem ao Dia das Crianças:** o evento comemorativo ao Dia das Crianças contou com uma apresentação exclusiva do espetáculo Renato, o menino que era rato. Após o espetáculo as famílias também se deliciaram com pipoca e algodão doce.

**O Passeio Ciclístico alusivo ao Dia Mundial Sem Carro:** O Passeio Ciclístico alusivo ao Dia Mundial Sem Carro, 22 de setembro, organizado pela Prefeitura de Blumenau/Seterb, contou com a participação de aproximadamente 300 ciclistas, incluindo o pelotão da Unimed, composto por cooperados, colaboradores e dependentes da Unimed Blumenau, que atenderam ao chamado da ação Pedale pelo Planeta, realizada pelas gerências administrativa

e de responsabilidade social da Cooperativa. No evento foram entregues 80 kits com boné e camiseta aos cooperados e colaboradores inscritos no passeio. Para a segurança dos participantes, a equipe do SOS Unimed acompanhou o percurso.

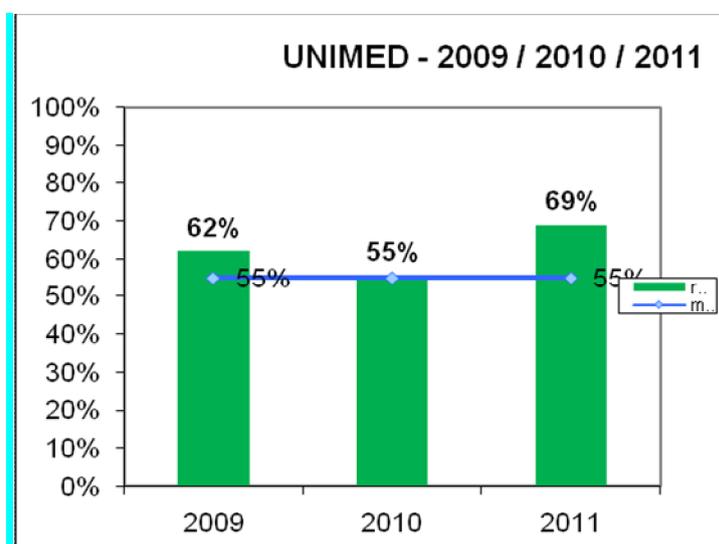
**Dia Internacional do Cooperativismo e ao Ano Internacional das Cooperativas:** Para marcar a **data foi** realizado o Quiz do Cooperativismo, com informações e questionário sobre a história e princípios do Cooperativismo, 227 colaboradores participaram como prêmio aos participantes que acertaram todas as respostas, 10 edredons produzidos pela Coopergis foram sorteados no dia 25 de julho.

**Orientações para a saúde:** Divulgadas no news dos colaboradores e cooperados.

**Homenagem por tempo de casa:** No dia 27 de novembro aconteceu no auditório da Operadora a cerimônia de homenagem aos colaboradores que completaram 10 anos de Unimed. Mais do que um reconhecimento pelo vínculo de trabalho, o momento marcou um agradecimento da Cooperativa pela contribuição e dedicação de cada um. Por meio de fotos resgatadas no registro pessoal e encaminhadas pelos colegas de trabalho, os momentos vividos na Cooperativa ao longo desta década fizeram parte da homenagem.

**Campanha de Estímulo à Realização de Atividades Físicas:** Oficinas de Pilates, Treinamento Funcional, Yoga e Tai Chi Chuan, realizadas no dia 22 de agosto, com 18 participantes divididos em grupos, para aprender um pouco da essência de cada prática e seus movimentos.

**Ginástica Laboral:** Realizada diariamente na Operadora, com atividades diferenciadas aos colaboradores atuando na promoção da saúde. Estas atividades ampliaram o número de participantes nas atividades de 62% em 2008 a 69% em 2011



**Rastreamento Mamográfico:** O Programa Rastreamento Mamográfico entregou 108 guias de mamografias para as colaboradoras e dependentes acima dos 39 anos que ainda não realizaram o exame no decorrer do ano. A ação aconteceu no dia 20 de setembro, em comemoração aos 41 anos da Unimed Blumenau.

**Ação sob medida:** Oferecida gratuitamente aos beneficiários da Cooperativa, consiste em 10 encontros, ao longo de quatro meses, com o acompanhamento da equipe multidisciplinar do CEPAS, formada por nutricionista, médico, psicólogo, educador físico e enfermeiras. A cada encontro são realizadas palestras ou dinâmicas, ministradas pelos profissionais. Aos participantes é oferecido um plano alimentar e em cada encontro são feitas avaliações físicas para acompanhamento do peso, medidas e composição corporal.

**Outubro Rosa:** Entrega de fita alusiva a data para ser utilizada por todos os colaboradores e realização de um quis que propiciou aos participantes a reflexão sobre o assunto. Os participantes receberam brindes entregues pela Rede Feminina de Combate ao Câncer.

**Lanches:** Para contribuir com os bons hábitos alimentares e uma melhor qualidade de vida a todos os colaboradores das unidades, a Unimed disponibiliza todos os dias durante os dois períodos um ambiente confortável para o descanso. Todos os dias nos refeitórios são disponibilizados os mais variados tipos de frutas, principalmente as frutas de época.

**Ação do dia sem tabaco:** Campanha troque sua nicotina por uma vitamina ofereceu uma maçã a cada participante que aferiu pressão arterial e teve calculado o IMC.

**Vacina da gripe:** ação realizada em março para os Cooperados e seus dependentes e para os colaboradores e seus dependentes.

**Convênio com GNC Cinemas:** Por meio de convênio entre a Unimed e a rede GNC Cinemas de Blumenau, os colaboradores podem adquirir o ingresso de cinema corporativo, sem limite de quantidade. O valor é diferenciado, com a possibilidade de desconto na folha de pagamento. No ano de 2012, foram distribuídos 1.998 ingressos.

## TREINAMENTO E EDUCAÇÃO

EC1, LA10



Em 2008, devido à expansão da Unimed Blumenau, foi implantada a Universidade Corporativa, com o objetivo de promover atividades educativas para o desenvolvimento contínuo dos colaboradores em relação às competências organizacionais, proporcionando o crescimento da competitividade frente ao mercado da Cooperativa.

**Missão:** Assessorar a Cooperativa, visando à realização da missão da Unimed Blumenau, por meio de atividades que desenvolvam o saber, o saber fazer, o querer fazer e o querer ser, das suas partes interessadas.

**Visão:** Ser um referencial de Universidade Corporativa para o Sistema Unimed, disseminando o conhecimento e desenvolvendo ações que promovam a qualificação profissional e o desenvolvimento das partes interessadas até 2015.

Os Objetivos da Universidade Corporativa são:

- Ampliar os conhecimentos, desenvolver habilidades e promover atitudes relacionadas às competências organizacionais, alinhadas às estratégias de negócio da Unimed Blumenau.
- Gerir sistemicamente as ações educativas em relação ao planejamento, aos investimentos, à execução e à avaliação das capacitações.

O ano de 2012 foi o ano da consolidação da Universidade Corporativa, fortalecendo suas atividades com o estabelecimento de diretrizes, da integração e padronização de processos.

Através do modelo de governança, para assegurar a integração e o alinhamento entre as ações educacionais, foram criados os Setores de Apoio Educacional: Sistema de Gestão Integrada - SGI, Gestão de Pessoas, Responsabilidade Social, Educação Continuada (Assistência), Segurança no Trabalho, Serviço de Controle de Infecção Hospitalar, Atenção à Saúde e Relacionamento com Clientes e Cooperados.

O Colaborador Unimed é considerado capital essencial para que a empresa possa alcançar sua missão. Por isso, a educação e o desenvolvimento dos colaboradores são considerados estratégicos pela Unimed Blumenau.

Em busca do aperfeiçoamento estratégico das competências organizacionais, as necessidades de treinamento são levantadas em parceria com os setores de apoio, colaboradores e gestores. Com isso, se fez necessária a classificação dos treinamentos, divididos em quatro Eixos Temáticos:

- 1 – Liderança
- 2 - Excelência Técnica
- 3 - Sistema de Gestão e Cultura
- 4 - Partes Interessadas.

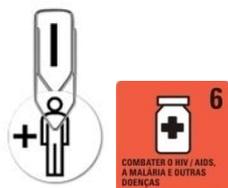
Foi fundamental o apoio da alta direção quanto às melhorias implantadas e destinação de recursos financeiros para execução das atividades, bem como a parceria com o SESCOOP/SC Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo apoiando com recursos financeiros através de ações delegadas.

Como resultado, em 2012 foram mais de 9 mil participações em 755 eventos realizados, somando cerca de 3.712 horas de treinamento. Os investimentos em treinamentos externos e internos totalizaram R\$ 397.767,39. 98% dos participantes consideraram os eventos com conceitos de Ótimo ou Bom e a meta de 85% de participação foi alcançada.

O desafio atual da Cooperativa é mensurar o número de horas de treinamento individual dos colaboradores, um processo de amadurecimento que servirá para demonstrar a dedicação e preocupação com os colaboradores e o crescimento profissional.

## SAÚDE E SEGURANÇA

LA6, LA7



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

Em 2012, houve um total de 657 dias perdidos, considerando horas de faltas descontadas e horas de atestado, resultando no índice de 1,54 de absenteísmo, não houve registro de doenças ocupacionais e nenhum caso de óbito no quadro funcional, foram abertas 40 CATs – Comunicado de Acidente Trabalho.

Os funcionários são representados por comitês formais na área de saúde e segurança, através da CIPA - Comissão Interna de Prevenção de Acidentes, Comissão Geral das CIPAS e Brigada de Incêndio. Participam efetivamente dos comitês 16,46% do quadro funcional.

As Unidades Hospitalares também contam com o Serviço de Controle de Infecção Hospitalar, que é composto por um Médico Infectologista, uma Enfermeira Especialista, uma Técnica de Enfermagem e 02 Estagiários do Curso Superior de Enfermagem. É um setor de apoio presente em todas as Unidades da Unimed Blumenau, que visa através de rotinas e treinamentos aos colaboradores da Unimed prevenir e controlar as infecções hospitalares.

Em 2012, foram realizadas 96,3 horas de treinamento, abordando 636 colaboradores das Unidades Assistenciais, tendo como alguns dos temas abordados a prevenção a DST; palestra motivacional; técnicas de atendimento; alimentação na prevenção de doenças; ergonomia; alimentação saudável; primeiros socorros; prevenção de acidentes domésticos.

## PENSANDO NO BENEFICIÁRIO

Para a Unimed Blumenau, pensar no cliente é atuar na busca da excelência, transparência e qualidade, em um processo que envolve desde o desenvolvimento da cadeia de fornecedores até o bom atendimento dos prestadores.

### DESENVOLVENDO FORNECEDORES

EC1



Para garantir a qualidade dos produtos adquiridos, a Unimed Blumenau realiza o acompanhamento e o diálogo constante com seus fornecedores.

Desta forma, em 2012, formalizou a norma de gestão de fornecedores e a norma de compras, realizou a revisão da Cartilha de Relacionamento para Parceiros Comerciais da Unimed Blumenau e o questionário para cadastro de fornecedores, introduzido em 2013, e realizou o II Seminário Socioambiental para Fornecedores, em 30 de novembro, reunindo 42 participantes. O evento contou com a presença da professora Simone Faustini e da coordenadora da Responsabilidade Social da Unimed do Brasil, Maike Mohr, que abordaram os temas Sustentabilidade nos Negócios e A Importância do Desenvolvimento de Fornecedores para a Unimed, e uma apresentação artística feita pela Escola Básica Municipal Olga Rutzen sobre os Objetivos de Desenvolvimento do Milênio, em especial o Objetivo 01 – Reduzir a extrema pobreza e a fome.

A qualificação e cadastro de fornecedores ocorrem com o preenchimento de um questionário de autoavaliação; apresentação de documentos, que variam conforme o tipo de material ou serviço fornecido, como Certidões Negativas de Débitos de todas as esferas governamentais, registro de CNPJ, inscrição estadual ou municipal, alvará de localização, alvará da vigilância sanitária, certidão de responsabilidade técnica, licença de funcionamento da ANVISA, documentos que comprovem o cumprimento dos programas obrigatórios do Ministério do Trabalho e Emprego e consulta aos órgãos de proteção ao crédito. Sendo assim, o fornecedor deve possuir todos os documentos exigidos para o tipo de material ou serviço entregue e estes não podem apresentar pendências de qualquer natureza.

A avaliação dos fornecedores é realizada por ocasião das entregas dos materiais e prestações de serviços realizadas e nos atendimentos comerciais, onde estes são notificados nas eventuais não conformidades e participam de um sistema de pontuação por deméritos, que é ponderado pela gravidade da não conformidade.

A intenção é em 2013, utilizar o questionário para pontuar o fornecedor com relação às certificações e programas que ele possui no que se refere às questões de responsabilidade social e meio ambiente, sendo que fornecedores com forte pontuação serão priorizados nos casos de empate ou pequenas diferenças em outros critérios para definições de compras. Ainda, trabalhar com o índice final para classificação dos fornecedores (qualificação e avaliação), para determinar quais os fornecedores aptos a receberem o Selo de Excelência em Atendimento da Unimed Blumenau.

Além disto, a Unimed Blumenau inclui, desde 2010, em seus novos contratos e atualizações contratuais, cláusula contra o trabalho infantil e escravo. Em 2012, foram 31 contratos que tiveram esta cláusula inclusa.

## AQUISIÇÃO DE PRODUTOS E MEIO AMBIENTE

EN22, EN26



Quando a Cooperativa adquire produtos que após o uso geram resíduos é realizada uma busca no mercado para identificar fornecedores que realizam ações de logística reversa destes resíduos. Em 2013, o grande desafio é trabalhar com o fornecedor de carteirinhas do plano de saúde.

Este tipo de ação não gera descontos nas aquisições, mas demonstra o comprometimento das empresas com o planeta.

Quanto ao gerenciamento de resíduos dos prestadores, ao firmar o contrato é solicitada cópia do Alvará Sanitário, compreendendo que com esta, o prestador tem por atender todas as exigências legais dos órgãos fiscalizadores.

## PROJETO DE INCLUSÃO PRODUTIVA – COOPERGIPS

SO1



O Projeto de Inclusão Produtiva - Coopergips é desenvolvido desde setembro de 2009, pela Unimed Blumenau junto a Coopergips – Cooperativa dos Grupos de Inclusão Produtiva, polo Garcia, contando com a parceria da Semudes – Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social. O intuito é auxiliar no desenvolvimento e organização da cooperativa de costureiras com a finalidade de gerar trabalho e renda às suas cooperadas por meio da confecção de produtos de hotelaria hospitalar descartável, contribuindo de forma significativa para inclusão social.

A Coopergips, como pequena fornecedora local, confecciona produtos de hotelaria hospitalar descartável para as Unidades Assistenciais da Unimed Blumenau, atividade esta que começou com a parceria entre as duas cooperativas e que reflete o 7º princípio do Cooperativismo – Interesse na Comunidade.

Em 2012, o projeto beneficiou 17 mulheres costureiras, desenvolvendo encontros de capacitação quanto à qualidade na confecção, cuidados com as dobras e higienização, visitas técnicas, orientações sobre saúde da mulher, alimentação saudável e atividades físicas, além de entrega de brindes em datas comemorativas e confraternização de final de ano.

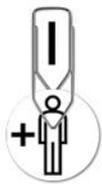
Para monitorar o desempenho do Projeto e a influência deste na vida pessoal e profissional das cooperadas, no final do ano foi aplicada uma pesquisa de acompanhamento, através da qual 100% das Cooperadas relatam estar satisfeitas com a parceria entre a Unimed e a Coopergips, 88% das cooperadas relatam que sua renda melhorou após a parceria com a Unimed, 77% relatam que a autoestima aumentou 69% passaram a cuidar mais da saúde, 54% melhoraram o relacionamento familiar, 54% tiveram interesse na realização de novos cursos, 46% interessaram-se em ser uma mulher de negócios e 31% voltaram a estudar.

## CUIDADOS COM O PRODUTO

Outra preocupação da Cooperativa é em relação ao ciclo de vida dos produtos, ou seja, o cumprimento dos serviços oferecidos nos contratos firmados, com atendimento de excelência e qualidade.

### SETOR EXCLUSIVO DA ANS

PR1



Desta forma a Cooperativa conta com um setor específico para assuntos da ANS, o qual tem participação ativa no registro de novos produtos. Auxiliando na elaboração do instrumento jurídico, encaminhando as informações necessárias ao atuário para elaboração de nota técnica do produto, pagando as taxas e enviando toda documentação necessária para a ANS, bem como monitorando o parecer final da Agência referente à solicitação realizada.

O setor é específico para atender as demandas da Agência Nacional da Saúde Suplementar, estabelecendo cronogramas, com uma abordagem organizada e estruturada, a fim de garantir maior transparência e previsibilidade na sua atuação e assim promover o desenvolvimento saudável e sustentável do setor regulado, atendendo normativos vigentes a exemplo da RN 279 que dispõe sobre as regras de manutenção de planos de saúde para demitidos e aposentado, o cadastramento na ANS de programa para promoção da saúde e prevenção de riscos e doenças, atendendo a RN 264.

Também vale destacar o trabalho realizado pela Central de Agendamento que atende as exigências da RN 259, evitando que os beneficiários procurem outras instâncias para conseguir atendimento dentro dos prazos estabelecidos pela Agência Reguladora. Em 2012 houve denúncia na ANS, mas que foi arquivada por inexistência de infração.

## INFORMAÇÃO E SEGURANÇA



A informação pode ser compreendida como todo conteúdo ou dado que tenha algum valor para a organização. É um ativo importante, essencial ao funcionamento do negócio, e consequentemente necessita de proteção adequada. Pode ser apresentada em diversas formas: impressa ou escrita em papel, falada em conversas, armazenada eletronicamente em arquivos de som, imagem, vídeo, texto, entre outros. Independente de forma ou meio, a informação é compartilhada ou armazenada, pode ser confidencial e restrita, aberta ao público para consulta ou comercializada.

A segurança da informação é obtida a partir da implementação de normas, visando controles adequados sobre a utilização, armazenamento, disponibilização e manipulação das informações, por meio de políticas, procedimentos, processos, estruturas organizacionais e funções de software e hardware. Esses controles precisam ser definidos, implementados, monitorados e melhorados de acordo com as necessidades cotidianas, a fim de sempre garantir a segurança da informação. A gestão de segurança da informação necessita da participação de todos os envolvidos, bem como da criação de uma política – que deve ser documentada, conhecida e aceita. Este é um dos primeiros passos para a Gestão de Segurança da Informação.

Uma política de segurança é a formalização das regras de acesso aos recursos tecnológicos da organização. Não é rígida, requer constante atualização e participação de diretores, gerentes, usuários e equipe de TI.

Sendo assim, em 2012, a Unimed Blumenau elaborou a sua Política de Segurança da Informação, com o objetivo de proteger as informações, o conhecimento e a infraestrutura, para atender os requisitos legais, viabilizar, manter e melhorar a prestação de serviços e negócio da Cooperativa e evitar ou reduzir os riscos e ameaças. Orientar e estabelecer diretrizes para proteger os ativos de informação, prevenção de ameaças e conscientização da responsabilidade dos colaboradores. Igualmente importante é que a gestão da segurança da informação esteja alinhada a outros processos de gestão.

Outro ponto está voltado à utilização correta de recursos como, por exemplo, redução da utilização de papel, redução de impressão e redução de gastos com energia elétrica originada pelos computadores dos funcionários e Data Center da Organização.

Para 2013, o desafio da Cooperativa será implantar, treinar os colaboradores, atualizar constantemente a política, emitir relatórios e fazer rollout das atividades que contemplam a implantação da política. Já em 2014, o desafio será fazer rollout das atividades e fortalecer conceitos, desenvolvimento de consciência e cultura de segurança da Informação.

## SISTEMA DA INFORMAÇÃO

Em quatro anos a Unimed Blumenau cresceu de forma exponencial, duplicando o número de colaboradores e recursos próprios, passando a ter hospitais, clínicas e laboratório. Para buscar atender esta demanda, a Cooperativa desenvolvia e mantinha um sistema de informação de gestão próprio, que já não correspondia a todas as necessidades e expectativas. Desta forma, e somando os objetivos estratégicos, nasceu o Projeto SInGI, visando a substituição do sistema de informação de gestão da Unimed Blumenau.

O novo sistema tem como desafios:

1. Reduzir a quantidade de papel (estimado de 82.000 folhas/mês para 73.800);
2. Reduzir o tempo do fechamento mensal pela controladoria (atualmente 30 dias, meta 10º dia);
3. Aumentar o percentual de guias médicas processadas sem análise (atualmente 32,94, meta 85%);
4. Reduzir o tempo de atravessamento entre a inclusão do usuário até a emissão da carteirinha de usuário (atualmente 2 dias, meta 4 horas);
5. Setores da empresa com processos reavaliados (atual 5%, meta 70%).

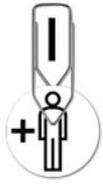
O planejamento do projeto é feito com base nas melhores práticas do Project Management Institute, adotando as áreas de conhecimento que auxiliam um bom planejamento, controle e velocidade necessária de execução. Desta forma, está sendo executado o ERP TASY OPS da Philips (antiga Web Sistemas) para a implantação, escolhido através de processo formal em 2011.

Em 2012, a gestão da rede prestadora digitalizou 100% dos documentos de seu arquivo (médicos, cooperados, clínicas credenciadas, hospitais e laboratórios), permitindo ganhos nas consultas quando necessárias, diminuindo local de estocagem, sendo realizada a organização de mais de 100 caixas de arquivo.

Também foi realizada a revisão das coberturas e documentos das regras de autorizações, a implantação em produção de regras de autorização revisadas e a revisão de todos os cadastros de procedimentos. Vale ressaltar aqui a facilidade na geração dos arquivos de atualização das informações do cooperado no TASY.

A área comercial por sua vez passou a utilizar uma ferramenta que permite a gestão de contratos, auxiliando na reestruturação dos fluxos da área e qualidade no atendimento ao beneficiário, permitindo após a entrega da carteirinha (Kit do Cliente) sua utilização imediata, fichas de adesão emitida pelo próprio sistema, regras dos produtos consolidados num único cadastro e inclusão por lotes de beneficiários, pelas empresas contratantes via portal. Com isto, cliente, empresa, cooperado e prestador passaram a ter um portal com funcionalidades específicas para suas necessidades.

## GESTÃO DE RISCOS



A gestão de riscos é parte integrante das boas práticas empresariais e possibilita de maneira eficaz aos gestores melhorarem os resultados por meio da identificação e da análise ampla de situações, promovendo uma forma sistemática de tomar decisões eficazes embasadas em informações.

A partir da Política de Gestão de Riscos implantada nas Unidades Assistenciais em 2011, no ano de 2012 foram elaboradas normas referente as Seis Metas Internacionais de Segurança do Paciente.

As normas são: Identificação Correta do Paciente, Comunicação Efetiva, Medicamentos de Alta Vigilância, Procedimento no Local e Paciente Correto, Prevenção de Infecções, Prevenção de Quedas. Foram criados procedimentos para a prevenção destes eventos, realizada Campanha de Segurança do Paciente com foco na segurança da assistência.

# 6 METAS INTERNACIONAIS PARA SEGURANÇA DO PACIENTE

*Faça dessas metas um hábito diário*



**1 IDENTIFICAÇÃO CORRETA DO PACIENTE**



**2 COMUNICAÇÃO EFETIVA**



**3 MEDICAMENTO DE ALTA VIGILÂNCIA**



**4 CIRURGIA E/OU PROCEDIMENTO CERTO, NO LOCAL E PACIENTE CERTO**



**5 REDUÇÃO DO RISCO DE INFECÇÕES HOSPITALARES**



**6 REDUÇÃO DO RISCO DE LESÃO AO PACIENTE DECORRENTE DE QUEDAS**



**Acreditação  
Qualidade  
Segurança**  
NOSSO COMPROMISSO

Mais informações com o Sistema de Gestão Integrada (SGI) Unimed Blumenau: 3331-8652 ou [sgi@unimedblumenau.com.br](mailto:sgi@unimedblumenau.com.br)



**Unimed**  
Blumenau

Em 2012 foram realizadas 81 notificações de eventos adversos, todos analisados pela enfermeira de Gestão de Riscos, que acompanhou o tratamento e a implantação de melhorias nos processos. Não houve eventos sentinelas, garantindo que o processo de gerenciamento de riscos vem crescendo nas unidades assistenciais.



Iniciada em 2012, a elaboração das Matrizes de Riscos utilizando a ferramenta HFMEA para assegurar que todas as possíveis falhas e riscos do processo assistencial foram consideradas e analisadas, objetivando sua eliminação, com ações de prevenção e controles estabelecidos para minimizar o impacto de danos as partes interessadas.

## ATENDIMENTO AO CLIENTE

PR2, PR8



Em 2012, o modelo de atendimento ao cliente foi reestruturado com uma Central de Relacionamento exclusiva para atendimento às diversas demandas dos beneficiários da Unimed Blumenau. Seguem alguns serviços oferecidos:

## ATON

Ferramenta de comunicação permitindo que o cliente faça contato com a Unimed Blumenau de uma forma prática, rápida e moderna. O objetivo é facilitar o contato e esclarecer dúvidas relacionadas aos diversos setores da Unimed. Em 2012, foram registrados 1.153 contatos.

### **Como acessar:**

Site: [www.unimedblumenau.com.br](http://www.unimedblumenau.com.br), clicando em Atendimento Online.

## CENTRAL DE AGENDAMENTO

Serviço de agendamento de consultas e exames dentro do prazo estabelecido pela RN 259, para todos os beneficiários da Unimed Blumenau e beneficiários de intercâmbio que residem na sua área de ação. Gerenciamento de 40 agendas próprias e mais agendamento para qualquer outra especialidade. Em 2012, foram registrados 5.870 agendamentos realizados.

### **Como acessar:**

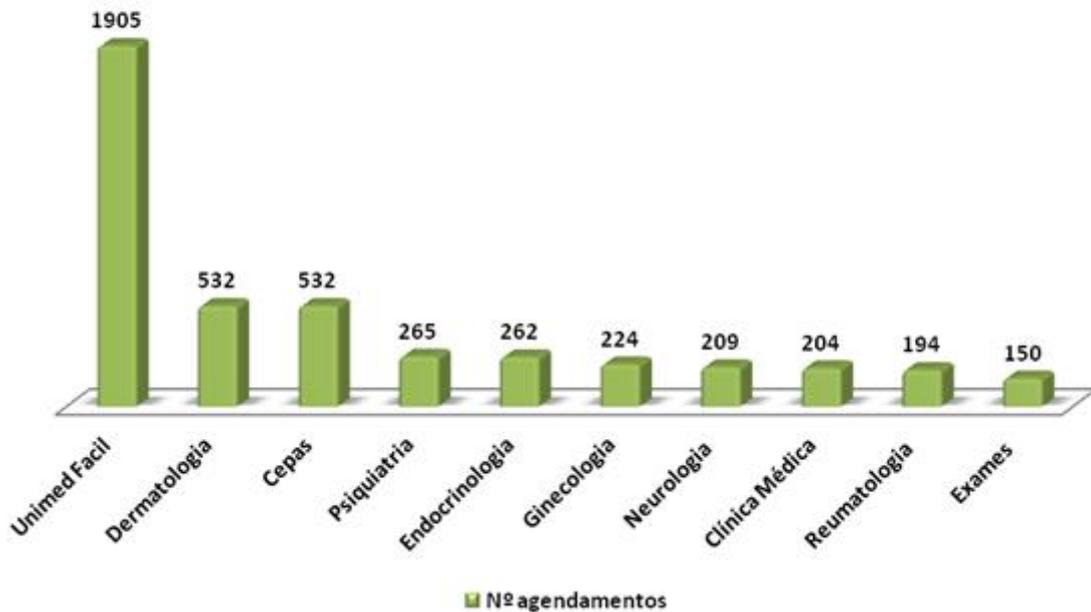
Telefone: (47) 3331-8550

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

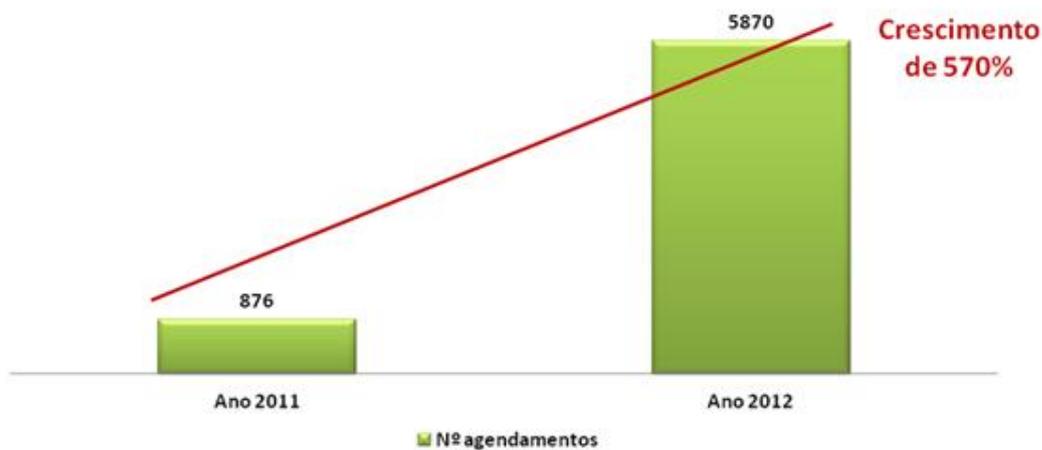
Site: [www.unimedblumenau.com.br](http://www.unimedblumenau.com.br), clicando em Atendimento Online.



### Especialidades mais agendadas



### Evolução Central de Agendamento



Aumento de demanda de 570% em busca do serviço, em relação ao ano de 2011.

#### FALE CONOSCO

Contato através do site para esclarecimento de dúvidas gerais e outros contatos com setores operacionais. Houve 1.548 contatos em 2012.

#### Como acessar:

Site: [www.unimedblumenau.com.br](http://www.unimedblumenau.com.br), clicando no ícone FALE CONOSCO.

## **OUVIDORIA**

É o canal condutor das reclamações, denúncias, sugestões e elogios de clientes, cooperados, prestadores, colaboradores e sociedade em geral. Serve para acolher, registrar e tratar as manifestações de forma imparcial, buscando as melhores alternativas para entender e atender a expectativa das partes interessadas de maneira ágil e efetiva. Houve 1.286 manifestações em 2012, sendo todas resolvidas.

É importante destacar que em 2012 não foram registrados casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relacionados à saúde e segurança de clientes. Também não houve reclamações de clientes relativas à violação de privacidade e perda de dados.

### ***Como acessar:***

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

Site: [www.unimedblumenau.com.br/ouvidoria](http://www.unimedblumenau.com.br/ouvidoria)

## **AUTORIZAÇÕES**

Autorização de exames e procedimentos para clientes da Unimed Blumenau e intercâmbio. A autorização para beneficiários deve ser solicitada presencialmente na sede da Cooperativa. As autorizações para prestadores podem ser realizadas por telefone, e-mail e chat.

## **PESQUISAS DE SATISFAÇÃO**

A Unimed Blumenau realiza várias pesquisas para avaliar a satisfação dos clientes. De dois em dois anos é realizada a **Pesquisa Geral de Satisfação de Clientes**.

No ano de 2012, a Cooperativa aderiu à Pesquisa de Satisfação de Beneficiários da Agência Nacional de Saúde – ANS. A ANS foi responsável pela definição e seleção da amostra, desenvolvimento do questionário, auditoria e análise dos dados coletados e divulgação dos resultados. A Unimed foi responsável pela adesão à pesquisa, recebimento da amostra, organização dos dados da amostra, coleta de dados de acordo com as regras da ANS e envio dos dados coletados. A média geral da pesquisa foi **8,2**, um pouco abaixo da média geral em 2010, 8,5.

Após análise e comparativo dos dados foi identificado que o item responsável pela diminuição da nota em relação à pesquisa anterior foi o “prazo para autorizações” de exames e procedimentos. Desta forma, foi aberta uma ação corretiva com várias atividades e ações para melhoria dos processos.

A reestruturação do modelo de atendimento ao cliente foi o foco desta ação, com diversas outras melhorias realizadas, como:

- Divisão dos setores de Relacionamento com o Cliente e Autorização com a divisão de tarefas de 1º e 2º Níveis.
- Criação do Contact Center exclusivo para autorizações.
- Reestruturação dos fluxos de trabalho através de células de atendimento, como: presencial, chat, e-mail e telefone.
- Autorização via chat para prestadores e escritórios.
- Padronização do nº de autorizações por chamada telefônica para os prestadores.
- Reformulação do atendimento eletrônico da Operadora e Unidades.
- Definição de indicadores de controle e desempenho.

Desde junho de 2013, a Cooperativa conta com um novo sistema informatizado de autorizações na Operadora e também nos Prestadores, o que deverá facilitar e agilizar ainda mais o atendimento.

Além da Pesquisa Geral de Satisfação, também é realizado o monitoramento da satisfação do cliente, através de 14 pesquisas de satisfação dos serviços próprios. São realizados a tabulação dos dados, elaboração dos gráficos, controle das pesquisas com observações, monitoramento das ações corretivas/preventivas e reunião com as áreas para discussão de melhorias continuamente.

### **BERÇÁRIO VIRTUAL**

Envio e registro de fotos e vídeos de bebês de clientes e não clientes para página do Berçário Virtual da Unimed Blumenau. Os dados de registro de não clientes são encaminhados ao setor de Vendas para contato.

***Como acessar:***

Site: [www.unimedblumenau.com.br](http://www.unimedblumenau.com.br), clicando no ícone BERÇÁRIO VIRTUAL.

### **REDE QUE FAZ BEM**

Programa de vantagens que oferece descontos, benefícios e promoções aos clientes Unimed por meio de convênio com estabelecimentos que promovam o bem-estar e qualidade de vida.

***Como acessar:***

Site: [www.unimedblumenau.com.br](http://www.unimedblumenau.com.br), clicando no ícone REDE QUE FAZ BEM.

## DESAFIOS

A Central de Relacionamento com o Cliente tem como desafios para 2013, promover a agilidade no atendimento; resolubilidade no primeiro atendimento; diminuir o número de reclamações na Ouvidoria e ANS; evitar que o cliente retorne pelo mesmo motivo; facilitar o acesso do cliente aos serviços da Cooperativa e a gestão com foco em resultados e em relacionamentos.

## PROGRAMAS E SERVIÇOS DESENVOLVIDOS

A Unimed Blumenau acredita que cuidar da saúde é atuar no tratamento qualificado e na prevenção, desta forma conta com o CEPAS – Centro de Atenção e Promoção à Saúde, que é composto pelo SAD – Serviço de Atenção Domiciliar, o SAS – Serviço de Atenção à Saúde e o Consultório Multiprofissional.

### SERVIÇO DE ATENÇÃO DOMICILIAR (SAD):



O Serviço de Atenção Domiciliar envolve ações de promoção à saúde, prevenção, tratamento de doenças e reabilitação desenvolvidas em domicílio. Estas ações, por seu caráter interdisciplinar, garantem ao paciente um atendimento integral, com visitas médicas e de enfermagem complementadas, conforme perfil do paciente, pelas visitas de outros profissionais como fisioterapeutas, terapeutas ocupacionais, fonoaudiólogos e nutricionistas. Pelo Serviço são feitas todas as avaliações necessárias, dadas as orientações compatíveis e oferecidas a atenção e a terapêutica adequada.

Os pacientes do SAD têm à sua disposição uma equipe multidisciplinar responsável e preparada para o acompanhamento e assistência, que é regularmente capacitada e atualizada referente aos procedimentos realizados nas visitas periódicas, orientações e avaliações oferecidas a partir das necessidades do paciente.

**Composição da equipe do SAD:** Coordenadora do Serviço de Atenção Domiciliar; Coordenadora médica do Serviço de Atenção Domiciliar; Médicos (clínicos gerais e infectologistas); Enfermeiras Assistenciais; Técnicos de Enfermagem; Nutricionista;

Fonoaudióloga; Terapeuta Ocupacional; Fisioterapeutas; Analista Administrativo e Assistente Administrativo.

**Serviços prestados:** Administração de medicamentos, conforme prescrição médica, até 4x/dia; realização de curativos diários com uso de dispositivos especiais em pacientes acamados ou que necessitem de repouso; passagem/troca de sondas; disponibilização de equipamentos (nebulizador, aspirador e concentrador de oxigênio) por 30 dias.

Números do SAD em 2012:

Média de pacientes/mês – 205

Novos encaminhamentos – 587

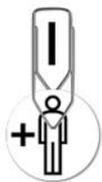
Altas melhoradas – 316

Número de pacientes encaminhados por instituições hospitalares – 238

Número de pacientes encaminhados por consultórios médicos – 197

Número de pacientes encaminhados pelos Serviços Próprios Unimed Blumenau - 86

**SERVIÇO DE ATENÇÃO À SAÚDE (SAS)**



O Serviço de Atenção à Saúde realiza ações de Medicina Preventiva. Oferece Programas que objetiva promover a saúde e prevenir riscos e doenças, tendo a educação como base para a prevenção, promoção e reabilitação, com incentivo ao autocuidado.

**Programa de Rastreamento Mamográfico**



Programa de Rastreamento Mamográfico visa detectar precocemente o câncer de mama, iniciando o tratamento o mais rápido possível. Quando a detecção é feita precocemente

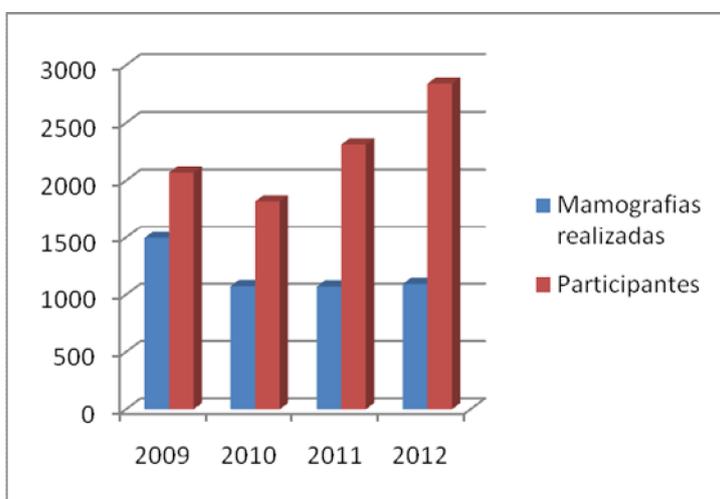
(Estágio I e II), existe grande possibilidade de tratamento sem retirada da mama e resultados de cura de até 75% dos casos.

No Brasil as taxas de mortalidade continuam elevadas, especialmente devido ao diagnóstico tardio.

Os objetivos do programa são: Incentivar nas mulheres beneficiárias à prevenção do câncer de mama através do exame mamográfico; identificar precocemente o câncer de mama, iniciando com brevidade o tratamento; reduzir custos assistenciais relacionados ao tratamento do câncer com identificação tardia.

As mulheres entre 39 e 70 anos que realizaram mamografia há mais de 1 ano recebem contato telefônico de uma colaboradora da Unimed, que explica o programa e oferece a requisição da mamografia pré-autorizada e sem coparticipação. Após o aceite da beneficiária, a requisição é enviada por correspondência juntamente com o telefone das clínicas parceiras para a realização do exame e uma carta explicando o Programa.

A partir deste trabalho surgiu o Grupo Amigas do Laço Rosa, com o objetivo de reunir quinzenalmente as beneficiárias que foram diagnosticadas com câncer de mama. Os encontros oferecem suporte terapêutico, enquanto permitem que as participantes troquem experiências comuns entre elas.



	2009	2010	2011	2012
<b>Mamografias realizadas</b>	1496	1073	1070	1093
<b>Participantes</b>	2070	1820	2313	2840

### Curso para Gestantes

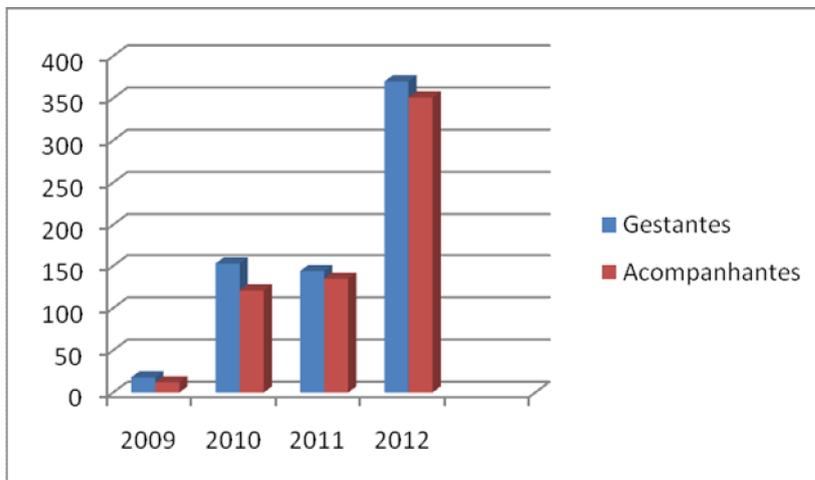


A gravidez e o parto são eventos singulares permeados por significados que vão além de questões meramente biológicas. Os aspectos sociais, culturais e simbólicos trazidos pela história de cada mulher, seu parceiro, sua família e sua comunidade fazem com que cada acontecimento seja um evento único.

O curso de gestantes tem por objetivos: Promover saúde e qualidade de vida para as mulheres durante a gestação e puerpério; esclarecer dúvidas dos pais no decorrer dos temas; proporcionar maior segurança no cuidado com o recém-nascido e incentivar o aleitamento materno.

O curso para gestantes reúne em diferentes datas especialistas como obstetras, pediatras, nutricionistas, psicólogos e enfermeiras. A programação conta com apresentações em vídeo, aulas teóricas e práticas.

O curso é realizado em quatro encontros.



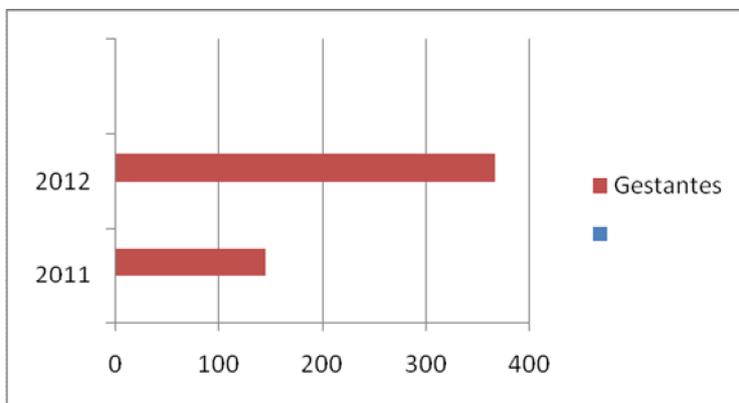
Ano	Gestantes	Acompanhantes
2009	18	12
2010	153	121
2011	144	135
2012	370	351

### Yoga para gestantes



O yoga é uma filosofia, uma ciência e também uma psicologia de grande profundidade. Literalmente a palavra yoga significa União e também pode significar Ajuste. Yoga como prática de união e ajuste do corpo físico, mental e emocional; com uma visão do corpo como um Templo, incorporando os aspectos da vida humana ao caminho espiritual, promovendo a saúde integral do praticante.

Buscando a harmonia oferecida pela prática do yoga, a Unimed oferece às suas beneficiárias, uma aula semanal, das 20h às 21h, quartas-feiras, com uma especialista.



Ano	Participações
2011	145
2012	367

### Programa de Gerenciamento e Promoção à Saúde do Idoso Fragilizado



O Brasil atravessa atualmente um processo de rápido envelhecimento da população. São mais de 20 milhões de idosos, que representam aproximadamente 11% do total da população. Estima-se que esse contingente triplique até 2050.

O Programa de Gerenciamento e Promoção à Saúde do Idoso Fragilizado tem como objetivo promover o controle e a recuperação de condições crônicas dos pacientes, através de

informação, educação para saúde, prevenção de acidentes e potencialização dos cuidados, utilizando-se de orientações aos cuidadores e familiares e da sensibilização quanto aos cuidados com o paciente. Permite ainda ao cliente, um maior conhecimento em relação à sua doença, promovendo o autocuidado, melhorando seu bem estar e qualidade de vida.

A equipe é composta por médica, enfermeiras, técnica de enfermagem, nutricionista e educador físico, que desenvolvem um plano de cuidados personalizado de acordo com a necessidade de cada paciente participante.

O Programa de Gerenciamento e Promoção à Saúde do Idoso Fragilizado inclui visitas domiciliares e monitoramento telefônico, realizado pela equipe multiprofissional, através do acompanhamento periódico estabelecido de acordo com a gravidade de cada cliente, sem custos adicionais para pacientes ou seus familiares.

Este programa está direcionado aos beneficiários com idade igual ou superior a 60 anos, com duas ou mais doenças crônico-degenerativas, considerados frágeis e que necessitem de uma atenção diferenciada.



Ano	Número de Participantes
2010	59
2011	130
2012	200

### **Ação Sob Medida**



O Sob Medida é destinado aos que desejam perder peso através da reeducação alimentar, exercícios físicos e mudanças no estilo de vida.

A ação consiste na formação de grupos para encontros periódicos, nos quais são realizadas palestras, dinâmicas e práticas. O grupo é formado por beneficiários com índice de massa corporal igual ou maior que 25 (IMC  $\geq$  25).

A elaboração de um plano alimentar e a realização de avaliações físicas periódicas (IMC, perimetrias e composição corporal) fazem parte do acompanhamento individualizado, realizado para registrar a evolução do participante na ação. São promovidos 10 encontros por grupo em um período de quatro meses. Cada grupo é formado por no máximo 40 pessoas.

A equipe da ação Sob Medida é multidisciplinar (educação física, nutrição, psicologia e medicina) contemplando os diversos aspectos que envolvem o bem-estar e a qualidade de vida, potencializando os resultados.

## CUIDANDO DO MEIO AMBIENTE E DA COMUNIDADE LOCAL

Social e Ambiental, dois pilares da Sustentabilidade da Unimed Blumenau, que atua em prol do consumo consciente, da sensibilização e da implantação de melhorias que minimizem os impactos gerados, da comunidade do entorno, da criança e do adolescente, em prol da saúde, da qualidade de vida e da prevenção de acidentes.

### CONSUMO CONSCIENTE

EN26



Para melhor desenvolver suas práticas de sensibilização ao consumo consciente e o descarte correto de resíduos a Cooperativa realiza o acompanhamento de alguns números:

#### **Água**

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

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

Em Timbó, é o rio Benedito, afluente da margem esquerda do rio Itajaí-Açú, que tem suas águas captadas para tratamento e distribuição na cidade.

Desta forma, todo recurso hídrico consumido pela Unimed Blumenau provém de água de superfície (rios, lagos, áreas úmidas, oceano). O consumo total de água na Unimed Blumenau no ano de 2012 foi de 6.267m<sup>3</sup>.

### ***Energia***

A Unimed Blumenau não utiliza energia direta em sua operação e a eletricidade consumida é proveniente da rede pública local, cujo abastecimento utiliza-se exclusivamente de energia hidrelétrica. O parque gerador da Celesc conta com doze pequenas usinas que, em média geram aproximadamente 82 MegaWatts (MW).

Desta forma, toda energia elétrica consumida pela Unimed Blumenau provém de usinas que utilizam recursos naturais (rios, lagos). O consumo total de energia elétrica na Unimed Blumenau no ano de 2012 foi de 1.807.165KW (6505200J/h).

Através de ações realizadas na Operadora houve a redução de energia em cerca de 6,84% no ano de 2012. Ações estas como ligar e desligar o ar condicionado em horários controlados, sempre monitorando a temperatura externa dos ambientes, desligar lâmpadas e equipamentos eletrônicos quando não estão sendo utilizados, instalação de led no letreiros e utilizando o gerador próprio no horário de pico.

O desafio para 2013 é implantar ações nas demais Unidades a fim de proporcionar uma redução no consumo de energia ainda maior.

É importante ressaltar que nas situações de contingência, a Unimed Blumenau dispõe de geradores de energia elétrica movidos a diesel, na sua Operadora, bem como nas Unidades Hospitalares.

### ***Combustível***

Em 2012, o consumo de gasolina foi de 49.410,95 litros, diminuindo a quantidade consumida em 2011, que foi de 52.056 litros. A redução também aconteceu em relação ao consumo de diesel, que foi de 24.082,07 litros, em 2012, enquanto em 2011 haviam sido consumido 29.364 litros.

### ***Impressões***

Em 2012 o total de impressões da Cooperativa foi 3.460.953, aumentando 11% em relação a 2011, onde o consumo foi de 3.118.000 impressões. Desta forma, um dos grandes desafios para 2013 é a redução na quantidade de impressões emitidas através da utilização de

equipamentos para digitalização de documentos, controle de impressão pelo IP de cada computador e conscientização permanente para o uso consciente das impressoras.

### **Multas Ambientais**

EN28

Em 2012, não houve registros de multas ou sanções relacionadas a questões ambientais.

### **GERENCIAMENTO DE RESÍDUOS**

EN22



Para gerenciar seus resíduos a Cooperativa conta com os Programas de Gerenciamento de Resíduos dos Serviços de Saúde e dos Resíduos Sólidos.

No ano de 2012, a Unimed Blumenau produziu aproximadamente 109,90 toneladas de resíduos, descartados conforme tabela abaixo:

<b>Infectante / Químico / Pêrfuro-cortante*</b>	<b>Reciclável**</b>	<b>Comum*</b>
Seringas, agulhas, restos de remédios, luvas, curativos, sangue coagulado, meios de cultura, etc.	Papel, papelão, plástico.	Restos de alimentos, embalagens em geral, papel higiênico, entre outros.
12,51 Toneladas	23,60 Toneladas	73,79 Toneladas

\* Valor médio, considerando todas as Unidades Assistenciais;

\*\* Valor médio, considerando Operadora e as Unidades Centro, Timbó e SOS. Para 2013 a intenção é ter a pesagem de todas as Unidades.

Na cidade de Blumenau a coleta seletiva é realizada pelo Programa Recicla Blumenau, desenvolvido pelo SAMAE - Serviço Autônomo Municipal de Água e Esgoto e a RECIBLU - Associação dos Trabalhadores Coletores de Resíduos Sólidos Reciclados de Blumenau. Os resíduos são encaminhados para centros de triagem onde passam por processo de segregação

por tipo e características de materiais. Após este processo podem ser comercializados para as indústrias do estado como matéria prima de valor agregado. A licença de quem realiza a coleta é da FATMA - Fundação do Meio Ambiente.

7,7 toneladas de arquivo morto também foram encaminhadas para a empresa Reciclagem Saturno.

Os materiais eletrônicos são encaminhados para a empresa Reciclatronic que realiza os procedimentos necessários para o envio às empresas recicladoras. Em 2012, foi realizada uma campanha de coleta pelo Projeto Consumo Consciente.

As lâmpadas coletadas são encaminhadas para a Brasil Recycle, que reaproveita o material. Em 2012 foram encaminhadas para reciclagem 992 lâmpadas.

Já a coleta, transporte e tratamento dos resíduos de serviços de saúde (exceto resíduo comum e reciclável) são realizados pela GETAL - GTA Gestão Ambiental Ltda. A disposição final dos resíduos de serviços de saúde coletados pela GETAL é feita em Aterro Sanitário privado, licenciado para receber esse tipo de resíduo.

## PROJETO CONSUMO CONSCIENTE

EN22, EN26



O objetivo do Projeto Consumo Consciente é desenvolver ações de conscientização, sensibilização e mobilização das diversas áreas da Unimed Blumenau, colaboradores, cooperados e demais partes interessadas para um consumo consciente e responsável.

O Projeto utiliza as diretrizes da Unimed do Brasil, tendo em seu leque de ações: divulgação de dicas e datas especiais relacionadas ao tema, incentivo a participação em movimentos ambientais, campanhas, orientação para redução de consumo e descarte correto, entre outros.

Em 2012, foram investidos pela Cooperativa em programas e/ou projetos ambientais externos R\$ 4.253,00. Já em ações ambientais relativas à produção/operação internas o valor foi de R\$ 109.062,55, considerando desde questões de educação e materiais ao tratamento dos resíduos. Desta forma a Cooperativa investiu um total de R\$ 113.315,55 em questões ambientais.

### ***Hora do Planeta***

Em 2012, a Cooperativa aderiu pelo 3º ano consecutivo a Hora do Planeta, realizada no dia 31 de março, em um ato simbólico promovido no mundo todo pela Rede WWF, para demonstrar a preocupação de governos, empresas e a população com o aquecimento global, apagando as suas luzes durante sessenta minutos.

A Cooperativa mobilizou clientes, colaboradores e médicos cooperados, distribuindo 200 velas personalizadas, distribuídas nas recepções de atendimento, nos dias 30 e 31 de março. Para incentivar a adesão, cartazes foram colados nas Unidades e distribuídos às 35 escolas participantes do Projeto Unimed Vida.

Para não perder a hora, o cronômetro oficial do movimento também foi configurado nos computadores das Unidades. E no dia 31, das 20h30 às 21h30, as luzes das fachadas do Hospital Unimed - Unidade Timbó e da Operadora foram apagadas. No Pronto atendimento da Vila Nova, a fachada ficou às escuras, enquanto a recepção foi iluminada pelas velas comemorativas ao movimento.

### ***Pedale pelo planeta***

Para incentivar a prática saudável de pedalar, a Unimed Blumenau viabilizou aos cooperados e colaboradores a aquisição de bicicletas com preços especiais, direto de fábrica. A parceria foi com a empresa de bicicletas Mormaii, de Blumenau. A ação fez parte da programação alusiva ao Dia Mundial Sem Carro 2012, da Unimed Blumenau. Participaram da ação 80 colaboradores e 23 cooperados, no total foram adquiridas 154 bicicletas.

### ***Bicicletário***

No embalo das pedaladas, a Unimed Blumenau inaugurou o bicicletário instalado na Unidade Vila Nova. Proporcionado aos cooperados, colaboradores e clientes que aderirem à ideia de deixar o carro em casa um ambiente adequado e seguro para guardar a bike.

### ***Blitz Dia Mundial sem Carro***

Na semana que antecedeu o Dia Mundial sem Carro, nos dias 17, 18, 19 e 20 as Unidades da Unimed Blumenau foram alvo da Blitz realizada pelos setores de Responsabilidade Social (Projeto Consumo Consciente), Gestão de Pessoas (Programa Sinta-se Bem) e CEPAS ( com participação do Educador Físico). A ação teve como objetivo chamar a atenção para um movimento mais amplo e que visa melhorar a qualidade de vida, a preservação do meio ambiente e a mobilidade urbana. A distribuição do lixo car e do papel semente, com semente de angico vermelho (árvore típica da mata atlântica), contribuíram para a proposta de reflexão que as datas sugerem: o Dia da Árvore, em 21 de setembro, e o Dia Mundial Sem Carro, 22. A Blitz envolveu colaboradores, cooperados, clientes e fornecedores, no Hospital Unimed -

Unidades Vila Nova, Timbó e Blumenau Centro, CEPAS, SOS, Laboratórios, Operadora e Coopergips (Projeto de Inclusão Produtiva).

### ***Primavera na XV e Dia Mundial Sem Carro***

No sábado, 22 de setembro, a Unimed Blumenau esteve presente na Rua XV de Novembro com a equipe de Responsabilidade Social apresentando à comunidade a área e as atividades desenvolvidas, com uma exposição dos trabalhos escolares realizados pelos participantes do Projeto Unimed Vida. Também participaram da ação a equipe do SOS Unimed, com ambulância e curso de primeiros socorros e a equipe de Medicina Preventiva, com orientações sobre quais benefícios físicos podem ser alcançados com a prática do ciclismo e de caminhadas como meios de locomoção alternativos. O índice de massa corporal, IMC e a conferência da pressão arterial também estiveram à disposição no estande. O stand contou com mais de 250 visitantes.

O "Car Free Day" ou Dia Sem Carro é um movimento que surgiu na França em 22 de setembro de 1997, logo, esta ideia foi adotada por outros Países da União Européia e outros continentes, passando a ser conhecido como "World Car Free Day" ou Dia Mundial Sem Carro. No Brasil o movimento iniciou em 2001, com o objetivo de refletir sobre os cuidados com o meio ambiente, consumo de automóveis e mobilidade urbana. A mobilidade urbana é considerada sustentável quando, além de promover a inclusão social, a acessibilidade e a diminuição de acidentes, promove o controle da poluição.

### ***Descarte de Eletrônicos***

Em comemoração ao Dia Mundial do Meio Ambiente, 05 de junho, a Unimed Blumenau promoveu a 1ª Campanha de Coleta de Lixo Eletrônico. A campanha realizada entre colaboradores e cooperados, arrecadou 678 kg de resíduos, comprovado pelo Certificado de Coleta e Destinação Correta emitido pela empresa responsável pelo processo de descarte do material, Reciclatronic.

### ***Outras ações***

Além de ações de sensibilização, a Cooperativa tem alguns cuidados no consumo de seus materiais, como as carteirinhas recicladas que adquire desde outubro de 2011, sendo esta confeccionada com 50% de PET reciclado em sua composição. Em 2012, foram adquiridos 100.000 cartões com esta composição (50% PET). O desafio para 2013 é fechar contrato com um fornecedor que promova a logística reversa deste material.

Também são distribuídos copos de acrílico e canecas aos colaboradores e utilizadas xícaras e copos de vidros na maioria dos eventos, reduzindo assim a utilização de copos plásticos descartáveis.

A Cooperativa ainda tem como prioridade a utilização de brindes ecológicos, como ecobags, lápis gravetos, canetas recicladas, lixo car de sobras de TNT (do TNT utilizado no Projeto de Inclusão Produtiva), camisetas confeccionadas com fios de garrafas pet, blocos de papel reciclado, entre outros.

## VOLUNTARIADO

SO1



O Projeto de Voluntariado tem por objetivo principal oportunizar o voluntariado participativo com as partes interessadas da Unimed Blumenau. Desta forma, realiza ações de sensibilização e práticas de transformação social.

Em 2012, o Projeto contou com a atuação de 314 voluntários, sendo 237 colaboradores, 65 cooperados e 12 voluntários das demais partes interessadas.

Foram considerados neste número os voluntários que atuaram nas ações do Projeto, nos grupos internos da Cooperativa, como a Brigada de Emergência, AMUB – Associação da Mulher Unimediana e AFUB – Associação dos Funcionários da Unimed Blumenau, aqueles que contribuíram financeiramente como padrinhos e madrinhas da AMUB e colaboradores cedidos para projetos externos.

Este acompanhamento proporcionou a identificação do total de horas cedidas pela Cooperativa para o Voluntariado: 1.753,45.

As ações realizadas foram:

### **5ª Campanha de Doação de Sangue**

Realizada entre os dias 23 de julho a 03 de agosto, em todas as Unidades da Unimed Blumenau, a 5ª Campanha de Doação de Sangue contou com a adesão de 52 funcionários voluntários.

A empresa, que desde 2010 realiza a ação periodicamente, recebeu nesta campanha o Certificado de Empresa Solidária do Hemosc. Foto 10

### ***3ª Campanha do Agasalho***

A 3ª Campanha do Agasalho da Unimed Blumenau e da AMUB - Associação da Mulher Unimediana foi realizada no período de 23 de julho a 03 de agosto e contou com a participação de 51 funcionários, 27 cooperados e um cliente.

A ação arrecadou 1.475 itens, entre roupas infantis e adultas, edredons e cobertores, forro de cama, toalhas, fraldinhas e babadores, calçados, brinquedos, entre outros e beneficiou a comunidade indígena de José Boiteux. A entrega dos agasalhos foi realizada no dia 22 de agosto.

A triagem das doações foi realizada no dia 17 de agosto, com a participação de quatro funcionários voluntários.

### ***1ª Ação na Comunidade***

O compromisso da Unimed com o bem-estar da comunidade foi traduzido em diversas ações de voluntariado realizadas ao longo do ano. No dia 20 de outubro, a Associação de Moradores das ruas Emílio Tallmann, Júlio Heiden e Arredores da Associação Artex - Metajuha, recebeu voluntários da Cooperativa para ações de orientação de saúde (medição de pressão, cálculo de IMC, troca de informações). Um café de integração e sorteio de brindes entre os participantes também marcou a ação.

O evento contou com a atuação de 07 funcionários voluntários e beneficiou diretamente 67 moradores da região, trazendo conhecimento e alegria para a ação.

O presidente da Metajuha e colaborador da Unimed, Carlos Werner reforça a necessidade de ações com esta, "no Ambulatório Geral do Garcia não são realizadas ações de prevenção", destaca. "Para a comunidade, a ação da Unimed foi muito bem-vinda e despertou o interesse por cuidar da saúde". Sobre o trabalho voluntário ele afirma: "é realização pessoal".

Para a voluntária Ana Karina Daicampi atuar na Metajuha, "foi um prazer poder ajudar. Acredito que pequenas ações realmente podem fazer a diferença na vida das pessoas. Agradeço a oportunidade de poder estar fazendo a diferença".

### ***Dia V – 5 de Dezembro – Dia do Voluntariado***

No dia 5 de Dezembro a Cooperativa realizou uma atividade diferenciada para os voluntários da Unimed, com entrega de camisetas alusivas ao Projeto e um cup cake comemorativo. A ação teve por objetivo valorizar os voluntários incentivando a prática solidária.

A perspectiva é estender a homenagem no início de 2013 para os cooperados voluntários de 2012.

## PATROCÍNIOS

SO1



Para definição dos patrocínios realizados pela Unimed Blumenau é observado os critérios abaixo:

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

Desta forma, em 2012 foram investidos cerca de R\$ 52.055,00 em patrocínios, além do apoio de ambulância para alguns eventos. As entidades beneficiadas com patrocínios/apoios foram:

- Equipe de Atletismo da Fundação Municipal de Desporto (FMD);
- Apoio de ambulância para o Metropolitano e produção de placa para o Marketing;
- Sociedade Desportiva XV de Outubro de Indaial/SC;
- Trapamédicos Voluntários da Saúde;
- ACEVALI - Associação de Cegos do Vale do Itajaí;
- CVV – Semana de Valorização da Vida;
- ABAM - Associação Blumenauense de amparo aos menores;
- Rede Feminina de Combate ao Câncer e ação Outubro Rosa.

## ESPAÇO SAÚDE UNIMED

SO1



A Praça Getúlio Vargas, localizada em frente ao Terminal Garcia, foi revitalizada pela prefeitura de Blumenau e entregue à comunidade no dia 03 de abril, e para contribuir com o bem-estar da comunidade, a Unimed Blumenau instalou na Praça um Espaço de Saúde, com aparelhos de ginástica que complementam o complexo esportivo do local, que dispõe de quadra de areia, quadra de basquete e vôlei, pista para caminhadas e de espaço cultural para apresentação de atividades teatrais e musicais, além dos tradicionais bancos da praça, para descanso e bate-papo.

A mesma contribuição da Cooperativa aconteceu com a Associação de Moradores do Loteamento Bandeirantes, entregue no dia 06 de outubro. A associação está localizada na Rua Elsbeth Federsen, nº 476, Bairro Salto do Norte. Entre outras melhorias, a praça ganhou novos postes de iluminação e calçamento, o parquinho infantil foi reformado por outros parceiros.

## APOIO A AMUB – ASSOCIAÇÃO DA MULHER UNIMEDIANA

SO1



A Unimed Blumenau contribui anualmente com a AMUB – Associação da Mulher Unimediana, em prol das crianças e adolescentes do município de Blumenau e região, sendo esta contribuição financeira, de cedência de espaços para reuniões, horas de funcionárias voluntárias e incentivo a colaboradores e cooperados atuarem como padrinhos e madrinhas da AMUB (contribuindo financeiramente com o valor desejado, sendo este descontado em folha de pagamento ou produção médica).

Algumas das ações desenvolvidas pela AMUB em 2012:

**Doações:**

- Livros Infantis, da Blu Editora Ltda, para o CEI Santa Terezinha e Abrigo Nossa Casa I;
- Brinquedos usados da Loja Rasura e brinquedos recebidos de colaboradores ao Abrigo Nossa Casa I;
- Três aparelhos nebulizadores para o Rotary Nações de Indaial, que encaminhou estes ao posto de saúde de três comunidades de Indaial, com a finalidade de auxiliar as famílias carentes para fazer o tratamento em casa;
- Máquina de costura, sombrinhas, panos de prato, potes para mantimento para o Abrigo Nossa Casa II;
- Um notebook de uma cooperada, para o Abrigo Nossa Casa II;
- Roupas da HB Têxtil, e de uma pessoa da comunidade, para o Abrigo Nossa Casa II;
- Cadeira de rodas infantil (nova) para a Escola de Educação Básica Comendador Arno Zadrozny, para uso de uma aluna de 7 anos com paralisia. A cadeira ficará na escola.

**Consultas e exames:**

- Pagamento de três consultas e um exame médicos para crianças e adolescentes dos Abrigos Nossa Casa I e II, e encaminhamento de uma consulta doada por uma cooperada da Unimed para o Abrigo Nossa Casa II.

**Reformas:**

- Manutenção do Jardim do Abrigo Nossa Casa II;
- Manutenção da pintura do Abrigo Nossa Casa I e II;
- Serviços de marcenaria realizados no Berçário do Abrigo Nossa Casa Unidade I;
- Inauguração da reforma Abrigo Nossa Casa I em 12.12.2012.

**Integração:**

- Visita do coelhinho da páscoa e um café para o Abrigo Nossa Casa II, sendo 20 Ovos de chocolate doados pelo Restaurante Imperial;
- Recebimento e doação do Jantar de Natal para o Abrigo Nossa Casa II.

**Capacitação profissional:**

- Pagamento de Inscrição de Vestibular para adolescente do Abrigo Nossa Casa II.

Desta forma, com a participação dos padrinhos e madrinhas da AMUB, além dos demais apoiadores das ações, foram investidos mais de R\$ 12.000,00 na comunidade de Blumenau.

## PARTICIPAÇÃO SOCIAL



Para a Unimed Blumenau uma sociedade participativa proporciona o desenvolvimento local, trazendo bons frutos a comunidade, crescimento das empresas e seu fortalecimento no mercado.

Desta forma, em 2012, atuou nos seguintes grupos e funções:

- Núcleo de Responsabilidade Social da Acib: Coordenação;
- Comitê de Sustentabilidade da Unimed SC e Movimento Nós Podemos SC: Participante;
- Comitê Executivo de Sustentabilidade da Unimed SC: Técnica representando as Unimed de grande Porte de SC;
- Movimento Nós Podemos Blumenau: Articuladora;
- COMSEA: Suplente;
- CONCIBLU: Titular.

## INSTITUTO UNIMED SANTA CATARINA – FILIAL BLUMENAU

SO1

Criado em 2009, tem como objetivo desenvolver projetos sociais em prol a comunidade, possibilitando a captação de recursos externos para ampliar estas ações, sempre relacionando ao negócio da Cooperativa, aos cuidados com a saúde, qualidade de vida e prevenção de acidentes.

Sob o eixo Educacional, o Instituto já realizou o MBA em Liderança e Gestão Organizacional e os Curso de Extensão em Gestão de Cooperativas e de Extensão em Responsabilidade Social.

Atualmente, seguindo o eixo social, o Instituto desenvolve juntamente com a Unimed Blumenau o Programa Unimed Vida e o Projeto Esporte Comunitário.

Através do Instituto já foi possível inscrever e captar recursos do PNUD – Programa das Nações Unidas e Caixa Econômica Federal para o Projeto Esporte Comunitário em 2011, e inscrever o Programa Unimed Vida no CMDCA – Conselho Municipal da Criança e do Adolescente, captando recursos através do FIA – Fundo da Infância e Adolescência em 2012.

## PROJETO UNIMED VIDA



Desenvolvido em 35 escolas de Blumenau no ano de 2012, o Projeto, de 14 anos de existência tem como objetivo principal promover ações motivadoras de transformações nos hábitos de crianças e adolescentes sensibilizando e agindo em prol da qualidade de vida.

O Projeto realizado em parceria com a Unimed Blumenau, Governo Local - Secretaria Municipal de Educação e Gerência Regional de Educação do Estado de Santa Catarina atendeu aproximadamente 25.000 crianças e adolescentes, com as seguintes ações:

### ***Formações para professores***

As formações oferecidas pelo Projeto reuniram a equipe técnica da Unimed, professores, coordenadores e diretores das escolas e envolveram temas como Prevenção de Acidentes, Adolescência e Sexualidade, Alimentação Saudável, Consumo Consciente e Objetivos de Desenvolvimento do Milênio (ODM). Participaram cerca de 50 pessoas em cada encontro, somando 20 horas de atividades.

### ***Comissão de Saúde***

Cada escola formou sua própria Comissão de Saúde, com representantes dos alunos, professores, funcionários e pais de alunos. As comissões reúnem-se para discutir ações de promoção de saúde e prevenção de acidentes. Também foram realizadas formações com profissionais especializados em duas etapas. A primeira, uma palestra com um técnico de segurança abordando temas como o papel da comissão, conceitos de saúde, ações educativas e estratégias para a promoção da saúde e prevenção de acidentes. A segunda, com a participação do Corpo de Bombeiros de Blumenau, que trabalhou a prevenção de incêndios e princípios básicos de combate ao fogo, com recomendações de instalação e uso de extintores de incêndio. Participaram destas formações 250 representantes das escolas.

### ***Debate para crianças e adolescentes sobre alimentação saudável***

Os debates foram realizados nas 35 escolas, conduzidos por médicos (as) pediatra cooperados (as) ou nutricionista, dependendo da demanda da escola. Utilizando materiais pedagógicos, com abertura para questionamentos e formações de conceitos. Os encontros tiveram duração de uma hora até uma hora e meia. As escolas contam ainda com materiais de apoio disponíveis para empréstimo na Unimed Blumenau, como a pirâmide alimentar.

### ***Debate para adolescentes sobre Adolescência e Sexualidade***

Os debates foram realizados nas 35 escolas, voltados para os alunos de 5º ano até 9º ano e conduzidos por médicos (as) ginecologistas cooperados (as) ou psicólogos (as), dependendo da demanda da escola. Utilizando uma linguagem acessível e recursos atrativos, o debate propiciou a interação do profissional com os alunos, facilitando a compreensão sobre o tema. Todas as palestras foram realizadas nas escolas em horário de aula, com tempo de duração em média de uma hora até uma hora e meia. Como materiais de apoio disponíveis para empréstimo a Unimed Blumenau disponibiliza a Mala da Sexualidade, livros e DVD's sobre o tema.

### ***Círculo de Pais***

Foi realizado um Círculo de Pais em cada escola do Projeto, com a intenção de aproximar o Projeto da comunidade e refletir com os pais sobre suas principais dúvidas na educação dos filhos, compreendendo que somente com a união de esforços entre escolas, pais e comunidade em geral será possível a formação do cidadão, sendo este mais informado e preocupado com a sua saúde e qualidade de vida.

### ***Suporte Básico a Vida***

O curso de Suporte Básico a Vida oferecido pelo Projeto teve como objetivo capacitar os professores para o pré-atendimento de alunos e funcionários em caso de acidente no ambiente escolar. Ministrado por profissionais do SOS Unimed, aconteceu no período noturno, dividido em dois módulos. O primeiro sobre a prevenção de acidentes e o segundo, o suporte básico a vida, para que os professores adquirissem conhecimento teórico e prático no atendimento imediato e provisório a uma vítima de trauma ou doença, evitando assim o agravamento de lesões ou até mesmo a morte.

### ***Planos de Abandono***

No dia 28 de junho, o Projeto Unimed Vida simulou o Plano de Abandono simultaneamente nas 35 escolas atendidas. O Plano teve como objetivo minimizar e prevenir o máximo possível os acidentes pessoais e danos nas escolas e áreas vizinhas em caso de incêndio. O exercício foi

realizado nos dois turnos (matutino e vespertino) e contou com o apoio do Corpo de Bombeiros, que enviou viatura para uma escola em cada turno, juntamente com os cães farejadores, além da participação do SOS Unimed.

As orientações ao Plano de Abandono aconteceram durante a capacitação das Comissões de Saúde formadas nas escolas por incentivo do Unimed Vida

### ***Feiras Escolares***

As feiras das escolas participantes do Projeto Unimed Vida tiveram como objetivo principal celebrar os trabalhos relacionados aos temas do Projeto, desenvolvidos no decorrer do ano. As escolas organizaram a logística do evento e os profissionais da equipe da Unimed visitam as feiras, apreciando e avaliando os materiais e metodologias utilizadas.

### ***Simpósio***

O Simpósio Anual do Projeto, realizado no dia 13 de novembro, teve o objetivo de promover a socialização dos trabalhos desenvolvidos pelas escolas durante o ano, entre os professores. Na ocasião foram realizadas 11 apresentações, aos 96 participantes do evento.

O Simpósio anual e as Feiras escolares são a consagração do esforço e dedicação no Projeto realizado durante todo o ano.

## **PROJETO ESPORTE COMUNITÁRIO**



O Projeto Esporte Comunitário tem como objetivo promover a saúde através do incentivo para a prática esportiva. Desenvolvido desde 2009, o Projeto contemplou em 2012 duas escolinhas de Futebol: a Escolinha Salto do Norte e o Grêmio Itoupavazinha, beneficiando cerca de 164 crianças e adolescentes.

As ações do Projeto contemplam:

- Doações de uniformes e materiais esportivos;
- Realização de duas palestras educativas para alunos durante o horário dos treinos, com duração de 1h, em cada escolinha, sobre os seguintes temas: Drogas (com psicóloga), e A importância do trabalho em equipe (com psicóloga);

- Realização de duas palestras educativas para os pais dos alunos, com duração de 1h, em cada escolinha, sobre os seguintes temas: A importância da prática esportiva no desenvolvimento da criança e do adolescente –(com médica pediatra cooperada) e Alimentação correta para formar um campeão (com nutricionista);
- Palestra sobre primeiros socorros, para pais, alunos e parceiros do projeto;
- Encontro de confraternização ao final do ano nas duas escolinhas.

## **CAPTAÇÃO DE RECURSOS**

O Projeto Unimed Vida é realizado pela Unimed Blumenau desde 1998 e em 2010, quando passou a ser gerido pelo Instituto Unimed SC - Filial Blumenau, obteve autorização para captar recursos via lei de incentivo fiscal.

Em 2012, as campanhas de doação do Imposto de Renda ao FIA - Fundo da Infância e Adolescência/Projeto Unimed Vida superaram a meta estabelecida e arrecadaram no total R\$ 266.338,49. A primeira campanha, sobre o IR de 2011, arrecadou R\$ 98.129,78 e a segunda, sobre o imposto de 2012, R\$ 168.208,71.

Enquanto a campanha sobre o IR de 2011 mobilizou 111 doadores (80 cooperados, 16 colaboradores e 15 pessoas da comunidade), a campanha que aconteceu de 25 de outubro até 27 de dezembro de 2012 contou com 115 doações: 104 de pessoa física, (sendo 97 de cooperados à Unimed Blumenau, 11 colaboradores e 1 cooperado da Unimed Brusque) e 6 doações de pessoa jurídica.

O recurso captado visa beneficiar 13.220 crianças e adolescentes de 20 escolas da cidade, integrantes do Projeto Unimed Vida 2013.

A intenção é dar continuidade na busca por recursos externos, a fim de ampliar as ações desenvolvidas pelo Instituto e o alcance das mesmas, contribuindo desta forma com toda a comunidade de Blumenau e região.

## RECONHECIMENTO

### 2.10

Incentivadora e apoiadora de práticas sustentáveis, a atuação da Unimed foi reconhecida em 2012.

A Cooperativa recebeu pelo sexto ano consecutivo, o Selo de Responsabilidade Social concedido pela Unimed do Brasil - Prêmio Djalma Chastinet Contreiras 2012, se destacando entre cooperativas médicas do País.

Recebeu, também, o Certificado de Responsabilidade Social da Assembleia Legislativa de Santa Catarina, Certificado Gestão de Excelência em Gestão Sustentável, conferido à Cooperativa pela Editora Expressão.

Pelo segundo ano consecutivo recebeu o Prêmio da Unimed do Brasil – Práticas em Gestão de Pessoas na Categoria “Atração, Remuneração e Carreira” com o Projeto “Avaliação de Desempenho com foco no Plano de Desenvolvimento Individual”.

Foi destaque de Top of Mind – 78% Vale do Itajaí / Instituto Mapa.

Em 2012 manteve as Certificações (sendo recertificada) pela ABNT NBR 16001:2004 – Sistema de Gestão em Responsabilidade Social.

O Hospital Unimed Blumenau – Unidade Centro foi recertificado em 2012 em Padrão Diamante nos programas de Cirurgia Segura e Esterilização Hospitalar, sendo que em 2011 foi o primeiro Hospital do Brasil a conquistar a categoria máxima – Diamante.

## NOTAS EXPLICATIVAS

### **Beneficiário**

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

### **Cliente**

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

### **Custo Assistencial**

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

### **Despesas Administrativas**

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

### **Despesas Operacionais**

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

### **Operadora**

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

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

Certifica os hospitais brasileiros que atendem as exigências relacionadas às práticas de controle de esterilização e à tecnologia e excelência de produtos utilizados. A certificação da 3M representa um padrão de qualidade em biossegurança nos Centros de Materiais e

Esterilização (CME) dos hospitais, assegurando que os materiais utilizados foram submetidos a um processo de esterilização controlado.

**Receita Bruta**

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

**Receita Líquida**

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

**Sinistralidade**

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

**Tabela Própria**

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

*Exemplos:* Tabelas para pessoa física – Individual; Tabelas para pessoas física – Familiar 2 a 3 beneficiários, Tabela para pessoa jurídica – de 10 beneficiários, Tabelas para pessoa jurídica – Entidades Classistas, entre outros.

## EXPEDIENTE

3.4

### **CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO**

Dr. Marco Antonio Bramorski  
Dr. Fernando Cesar Sanches  
Dra. Maura Milano Cucco  
Dr. Gustavo de Ré  
Dr. Tarcísio Lins Arcoverde  
Dra. Andreia Fagnani de Azevedo Souza  
Dr. Jacy Bruns  
Dr. Marco Antônio Cavalcanti  
Dr. Flavio Tagliari Hoffmann  
Dr. Maximilhano Maurell Arenz  
Dr. Oswaldo Pfiffer Jr.

### **CONSELHO FISCAL**

Dra. Irene Wiggers  
Dr. Roberto A. Moreira  
Dr. Marcos Sandrini de Toni  
Dr. Fabio Santana Cardoso  
Dr. Ronaldo Della Giustina  
Dr. Jan Alessandro Socher

### **COMISSÃO DE ÉTICA**

Dr. Edson Pedro da Silva  
Dr. John Edney Dos Santos  
Dr. Clotar Egon Schroeter  
Dr. Alfredo Nagel  
Dr. Thercio M Souza Rocha  
Dr. Alysson Rafael Fabris

**COMISSÃO ADMINISTRATIVA DE CONCILIAÇÃO, INSTRUÇÃO E JULGAMENTO – CACIJ**

Dr. Luiz Carlos Lins

Dr. Cezar Zillig

Dr. Daniel Fabricio Bruns

Dr. Rodrigo Aurelio Monari

Dr. Rodrigo Monnerat

Dr. Romualdo Izon Heil

Dr. Zadi Francisco Manoel

**TEXTO, EDIÇÃO E REVISÃO**

**Grupo de Trabalho do Relatório GRI:**

Alessandra Doering Meinicke - Comunicação

Flávia Regina Moraes Giacomozzi - Responsabilidade Social

Jeane Regina Tomaz Pinheiro - Responsabilidade Social

Sabrina Roders Bornhofen – Comunicação

**Editor Executivo:**

Luiz Mund / Diretor de Gestão e Desenvolvimento.

**Projeto Gráfico e Diagramação:**

Seven

**Fotos:**

Arquivo Unimed e Banco de Imagens.

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

## ANEXOS



CD nº 721/2013

Blumenau, 09 de outubro de 2013.

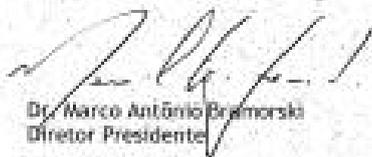
Sr. Georg Kell  
Diretor Executivo  
Nações Unidas

Prezado Senhor,

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

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

Atenciosamente,

  
Dr. Marco Antônio Bramorski  
Diretor Presidente

 flavia 18/10.. 

A partir de 30 de novembro de 2013.