



RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE 2013

Unimed 
Blumenau

APRESENTAÇÃO

Através deste Relatório de Sustentabilidade a Unimed Blumenau busca transmitir a sua preocupação com a sustentabilidade, resultante do equilíbrio econômico-financeiro, ambiental e social de suas ações.

Elaborado conforme o Modelo GRI G3, são expressas conquistas, desafios e oportunidades vivenciadas pela Cooperativa, abordando sempre o cuidar das pessoas.

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, comente e aproveite!

Mais informações sobre a GRI podem ser encontradas em:
www.globalreporting.org.





PALAVRA DO PRESIDENTE

Dr. Marco Antônio Bramorski

Ao falarmos de Unimed é necessário, inicialmente, reforçarmos a importância do cooperativismo. A Unimed é o maior sistema cooperativista de trabalho médico do mundo. Através da união de esforços pelo mesmo objetivo, definimos nossas metas e ações, buscando sempre o equilíbrio entre o econômico, social e ambiental.

Em 2013, na Unimed Blumenau, tivemos a oportunidade de fortalecer e consolidar a Central de Atendimento ao Cliente. Foram mais de 348 mil atendimentos, incluindo o agendamento de consultas. Nesta perspectiva, de melhor atender, também implantamos o protocolo de Manchester na Unidade Vila Nova e realizamos ações de medicina preventiva, afinal, queremos cuidar da saúde, do bem estar e da qualidade de vida das pessoas.

Trabalhamos na elaboração e implantação do Plano Amigo, um novo plano de saúde que proporcionou a ampliação da nossa carteira de clientes.

Não podemos deixar de mencionar sobre a aproximação com os cooperados, através da estruturação da área de Relacionamento com Cooperados, novos canais de

com Cooperados, novos canais de comunicação, encontros para prestação de contas e integração.

Pensando no colaborador houve a implantação de novo sistema para a avaliação de desempenhos, a fim de trabalhar no desenvolvimento, atração e retenção de talentos.

Projetos na comunidade continuaram em destaque. O Programa Unimed Vida, que iniciou em nossa cidade, hoje desenvolvido pelo Instituto Unimed Santa Catarina – Filial Blumenau, a partir de 2014 será um Programa Nacional do Sistema Unimed, motivo de orgulho.

Sabemos que existem desafios a serem alcançados, como a construção do Setor 1, anexo ao Prontoatendimento da Vila Nova, melhoria dos honorários e atividades médicas, ações de qualidade de vida aos colaboradores, entre outros. Mas temos certeza que, com a dedicação desta Cooperativa, através de seu planejamento estratégico e trabalhando em conjunto, estas metas serão alcançadas, contemplando o desenvolvimento e a sustentabilidade.

SOBRE O RELATÓRIO

Anualmente a Unimed Blumenau publica seu Relatório de Sustentabilidade, apresentando suas atividades 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 2013.**

A publicação da edição anterior a este relatório, com referência ao ano de 2012, foi realizada em 19 de dezembro de 2013, estando esta e as demais edições, desde 2006, disponíveis no site da Unimed Blumenau no link Sustentabilidade / Relatório de Sustentabilidade, acesse: www.unimedblumenau.coop.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 e AMUB – Associação da Mulher Unimediana, apoiados pela Cooperativa.

Para definição dos Indicadores a serem trabalhados optou-se em manter a última revisão da matriz de materialidade, realizada por ao Relatório de 2012, com pesquisa

aplicada a colaboradores, clientes, fornecedores e comunidade, cruzando o índice de relevância com as prioridades da Cooperativa e sua diretoria (esta representando todos os cooperados), além de atuar em prol a objetivos estratégicos da Federação Unimed Santa Catarina.

Desta forma, neste relatório estão contempladas todas as diretrizes essenciais da 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.

De 2012 para 2013 algumas mudanças ocorreram na Cooperativa o que demonstra sua preocupação com a melhoria contínua, conforme segue:

- Alcance das metas de vendas e comercialização de novo produto o Plano Amigo.
- Manutenção do valor de saldo de estoque de medicamentos e materiais e Implantação do setor de alto custo.
- Controle de horas extras dos funcionários e implantação de novo sistema de avaliação de desempenho.

- Lançamento do Boletim do Cliente e do Protocolo de Manchester no Prontoatendimento.

- Implantação da Classificação de Riscos e o Núcleo de Segurança do Paciente.

- Implantação da Teleeletrocardiografia.

- Implantação de novos canais de relacionamento com cooperados;

- Aumento de maturidade no processo de autorização, comercial e qualidade através da implantação de novos módulos do novo sistema de gestão;

É importante ressaltar ainda, a retomada das obras do Setor 1, anexo ao Prontoatendimento da Vila Nova, com previsão para término em 2014 da estrutura de concreto e metálica. O Setor 1 vai sediar parte dos serviços próprios da Unimed, como o SOS Unimed, Laboratório, Serviços de Medicina do Trabalho SESMT, Centro Clínico e o Centro de Diagnose Médica (CDM). Os investimentos necessários para a obra civil serão feitos pela Cooperativa, com recursos financeiros próprios. A ocupação do imóvel acontecerá em etapas, sendo este ainda um dos grandes desafios para os próximos anos.

Mais informações, críticas ou sugestões sobre o presente relatório podem ser encaminhadas para o e-mail: comunicacao@unimedblumenau.com.br.



ÍNDICE REMISSIVO

GRI

Estratégia e análise

1.1 Declaração do Diretor-Presidente

Perfil organizacional

2.1 Nome da organização

2.2 Principais marcas, produtos e/ou serviços

2.3 Estrutura operacional da organização

2.4 Localização da sede da organização

2.5 Número e nome dos países em que a organização opera

2.6 Tipo e natureza jurídica da propriedade

2.7 Mercados atendidos

2.8 Porte da organização

2.9 Principais mudanças no período do relatório

2.10 Prêmios recebidos no período do relatório

Parâmetros para o relatório

3.1 Período coberto pelo relatório

3.2 Data do relatório anterior

3.3 Ciclo de emissão de relatórios

3.4 Dados para contato em caso de perguntas e sugestões

3.5 Processo para a definição do conteúdo do relatório

3.6 Limite do relatório

3.7 Declaração sobre quaisquer limitações específicas quanto ao escopo ou ao limite do relatório

INFORMAÇÕES

Palavra do Presidente

03

Sobre a Cooperativa

10

Compromissos

20

Sobre a Cooperativa, Unimed Blumenau em Números

10, 16, 17

Sobre o Relatório, Sobre a Cooperativa

04, 10

Reconhecimento

68

Sobre o Relatório

04

Sobre o Relatório

04

Sobre o Relatório

04

Sobre o Relatório, Expediente

04, 83

Sobre o Relatório, Partes Interessadas

04, 23

Sobre o Relatório

04

Sobre o Relatório

04

3.8 Base para a elaboração do relatório no que se refere a subsidiárias, operações terceirizadas, etc	Sobre o Relatório	04
3.10 Explicação das consequências de quaisquer reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores e as razões para tais reformulações	Sobre o Relatório	04
3.11 Mudanças significativas em comparação com anos anteriores	Sobre o Relatório	04
3.12 Sumário do conteúdo da GRI	Índice Remissivo	06
<hr/>		
4.1 Estrutura de governança da organização	Governança	18
4.2 Indicação e composição da alta administração	Governança	18
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	18
4.4 Mecanismos para que acionistas e empregados façam recomendações ou dêem orientações ao mais alto órgão de governança	Governança	18
4.14 Relação de grupos de stakeholders engajados pela organização	Partes Interessadas	23
4.15 Base para a identificação e seleção de stakeholders com os quais se engajar	Partes Interessadas	23
<hr/>		
Ec1 Valor econômico direto gerado e distribuído, incluindo receitas, custos operacionais, indenizações a trabalhadores, donativos e outros investimentos na comunidade, lucros não distribuídos e pagamentos a investidores e governos	Desempenho Econômico, Benefícios dos Cooperados, Benefícios dos Colaboradores, Treinamento e Educação, Projeto Inclusão Produtiva – Coopergíps, Patrocínios, Apoio a AMUB, Instituto Unimed, Balanço Social, Demonstrativo de Valor Adicionado	25, 26, 27, 29, 32, 34, 37, 60, 61, 63, 70, 78, 79, 80
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	30

GRI

La4 Percentagem de trabalhadores abrangidos por acordos de contratação coletiva

La6 Percentagem da totalidade da mão-de-obra representada em comissões formais de segurança e saúde, que ajudam no acompanhamento e aconselhamento sobre programas de segurança e saúde ocupacional

La7 Taxa de lesões, doenças profissionais, dias perdidos, absentismo e óbitos relacionados com o trabalho, por região

La10 Média de horas de formação, por ano, por trabalhador, discriminadas por categoria de funções

La13 Composição dos órgãos sociais da empresa e relação dos trabalhadores por categoria, de acordo com o género, a faixa etária, as minorias e outros indicadores de diversidade

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

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

Pr8 Número total de reclamações registadas relativas à violação da privacidade de clientes

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

INFORMAÇÕES

Transparência 31

Saúde e Segurança 35

Saúde e Segurança 35

Treinamento e Educação 34

Governança, Relacionamento com Colaboradores 18, 30

Nossos Produtos, Setor Exclusivo da ANS, Gestão de Riscos 13, 38, 40

Planejamento e Sistema de Gestão, Trabalhando para Bem Atender, Ouvidoria 21, 42, 43

Informação e Segurança, Trabalhando para Bem Atender, Ouvidoria 40, 42, 43

Trabalhando com o Fornecedor, Projeto Inclusão Produtiva – Coopergips, Projeto de Voluntariado, Patrocínios, Espaço Saúde Unimed, Apoio a AMUB, Instituto Unimed, Programa Unimed Vida, Projeto Esporte Comunitário 36, 37, 58, 60, 61, 63, 64, 66

Indicadores de desempenho ambiental

En22 Quantidade total de resíduos, por tipo e método de eliminação	Respeito ao Meio Ambiente, Gestão de Resíduos, Projeto Consumo Consciente	51, 54, 56
En26 Iniciativas para mitigar os impactos ambientais de produtos e serviços e grau de redução do impacto	Respeito ao Meio Ambiente, Projeto Consumo Consciente	51, 56
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	53

SOBRE A COOPERATIVA

A Unimed Blumenau – Cooperativa de Trabalho Médico completou em 20 de setembro de 2013, 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, norteada 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.

De 2012 para 2013 não houve mudanças significativas na estrutura da Cooperativa, que é composta por 01 Unidade Operacional, 03 Unidades Assistenciais, 01 Centro de Atenção à Saúde, 01 Laboratório, 01 SOS e 04 escritórios regionais. São elas:

Unimed Blumenau – Operadora

Endereço: Rua das Missões, 455
Ponta Aguda – Blumenau/SC
Telefone: (47) 3331-8500



Hospital Unimed – Unidade Centro

Endereço: Rua Ingo Hering, 20,
5º Andar, Neumarkt Trade Center
Centro – Blumenau/SC
Telefone: (47) 3037-8500.

Procedimentos realizados: Cirurgias eletivas, videocirurgias e cirurgias convencionais, internação cirúrgica, procedimentos ambulatoriais, atendimento de fisioterapia e orientação nutricional.



Prontoatendimento 24 Horas - Unidade Vila Nova

Endereço: Rua Almirante Barroso, 1159
Vila Nova - Blumenau/SC
Telefone: (47) 3331-8700

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



Hospital Unimed - Unidade Timbó

Endereço: Rua Pomeranos, 3000
Pomeranos - Timbó/SC
Telefone: (47) 3281-4000

Procedimentos realizados: Atendimento de urgência (adulto e infantil) das 7h às 18h de segunda a sexta-feira, internação clínica e cirúrgica, videocirurgias e cirurgias convencionais (de segunda a sexta-feira das 7h às 18h), diagnóstico por imagem - CDI (ultrassonografia, raios-X, endoscopia e colonoscopia), consultas eletivas (consulte nosso site).



Laboratório Unimed

Unidade Garcia

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



Unidade Vila Nova

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



CEPAS

Centro de Promoção e Atenção à Saúde

Endereço: Rua Frei Fulgêncio, 131

Vila Nova – Blumenau/SC.

Telefone: (47) 3331-8777

E-mail: medicinapreventiva@unimedblumenau.com.br

SAD – Serviço de Atenção Domiciliar

Telefone: (47) 3331-8770

E-mail: sad@unimedblumenau.com.br

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

SAS – Serviço de Atenção à Saúde

Telefone: (47) 3331-8777

Envolve ações de Medicina Preventiva (prevenção, promoção e reabilitação, com incentivo ao autocuidado) e atendimento com Equipe Multiprofissional.



NAS – Núcleo de Assistência à Saúde

O Núcleo de Assistência à Saúde – NAS, faz parte do modelo adotado pela Unimed para o Plano Fácil, em que seus beneficiários têm o primeiro atendimento feito pelos médicos do Núcleo.

NAS Timbó

Rua Pomeranos, 3.000

Pomeranos – Timbó/SC

Telefone: (47) 3331-4040

NAS Blumenau

Rua Joinville, 946

Vila Nova – Blumenau/SC

Telefone: (47) 3397-7422

Para 2014 está prevista a implantação do NAS Gaspar.



SOS Unimed

Atendimento de Urgência e Emergência acionado pela Central de Regulação Médica, pelo 0800-645-4747.



NOSSOS PRODUTOS

Em 2013, a Unimed Blumenau contabilizou 10.041 novos beneficiários, ultrapassando a meta estipulada de 6.000 vidas em 67,35%. Este resultado foi alcançado com a soma dos esforços da equipe interna que contribuiu com 7.282 vidas (72,52%) e dos nossos parceiros que contribuíram com 2.759 vidas (27,48%).

A Cooperativa também tem a preocupação em oferecer produtos adequados e completos aos clientes da carteira de planos não regulamentados, conforme preconiza a Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS. Esse processo é chamado de oferecimento de migração. Atualmente, 95% de beneficiários têm contratos regulamentados. A meta é chegar próximo a 100% em breve.

A Cooperativa tem o cuidado de atender a legislação, a partir da concepção do modelo de contrato. Todas as resoluções normativas e súmulas promovidas pela ANS, o Código de Defesa do Consumidor e o Estatuto do Idoso são observados. Cabe ainda informar que todos os contratos estão registrados junto a ANS.

Em 2013, a Cooperativa comercializou os seguintes produtos:

PLANOS DE SAÚDE

Uniflex Vale, Uniflex Estadual ou Uniflex Nacional: o beneficiário pode optar por um plano com ou sem coparticipação (20% ou 50%), bem como escolher acomodações.

No Uniflex Vale, em casos de urgência/emergência, o beneficiário terá cobertura nacional, desde que sua entrada seja via pronto-socorro.

Plano Amigo: pessoas físicas, que podem fazer o plano individual ou familiar e também das empresas (pessoas jurídicas), a partir da inclusão de três vidas, abrangência Vale ou Estadual, com acomodação em enfermaria e apartamento e coparticipação entre 20% e 50%.

Com atendimento eletivo (Vale ou Estadual) e com toda a rede Unimed para atendimentos de urgência e emergência, com maior coparticipação na utilização e menor preço fixo mensal.

SEGUROS

- **Seguro Saúde:** produto destinado ao corpo administrativo das empresas, que prevê atendimento em toda a rede nacional com reembolso de despesas com saúde no exterior, extravio de bagagens e honorários com advogados.
- **Seguro de Vida:** contratos para empresas de seguro VG (Vida em Grupo).
- **Seguro Viagem:** para viagem ao exterior.



UNIODONTO

Cobertura odontológica para contratantes ou clientes corporativos.

SOS – SERVIÇO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA

- **Móvel:** serviço pré-hospitalar orientado para o atendimento médico em casos de acidentes e emergências, prestado no local da ocorrência.
- **SOS Área Protegida:** serviço pré-hospitalar para empresas, entidades, residências e condomínios, com atendimento de urgência/emergência a qualquer indivíduo que se encontre nos devidos espaços físicos.
- **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, de acordo com a condição do beneficiário (plano de saúde, particular ou SUS).

CONVÊNIO COM RECURSOS PRÓPRIOS

A Cooperativa disponibiliza a possibilidade de entidades classistas firmarem convênio para que seus associados.

CONTATOS

Central de Vendas **(47) 3331-8655**
vendas@unimedblumenau.com.br

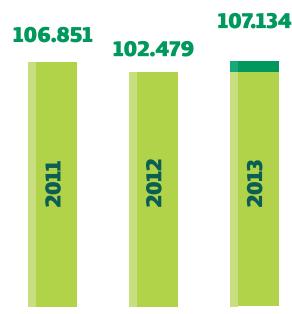
Contato: **0800-645-4747**
sosunimed@unimedblumenau.com.br

UNIMED BLUMENAU EM NÚMEROS

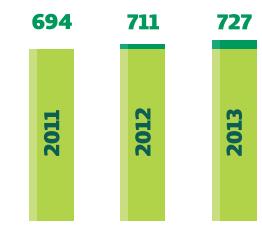
Unimed Blumenau fechou o ano de 2013 com:

- **107.134** Clientes
- **724** Médicos Cooperados
- **695** Colaboradores
- **150** Clínicas Cooperadas
- **30** Clínicas de Fisioterapia Credenciadas
- **11** Hospitais Gerais Credenciados, sendo 01 Hospital Dia
- **26** 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 5 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

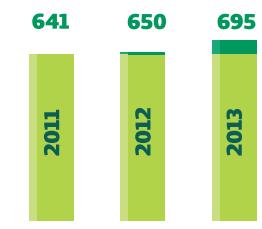
NÚMERO DE CLIENTES



NÚMERO DE MÉDICOS COOPERADOS

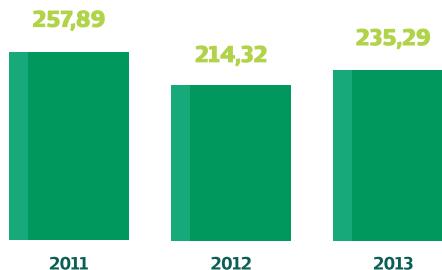


NÚMERO DE COLABORADORES



Faturamento/Vendas Líquidas - R\$ 235.288.039,94

VENDAS LÍQUIDAS

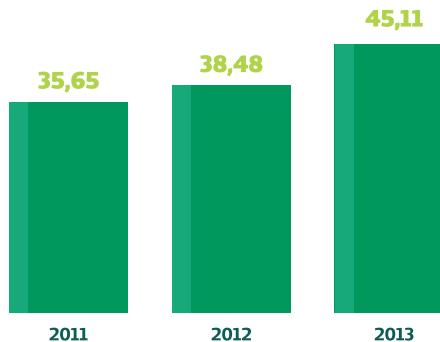


* Em milhões de Reais.

Fonte: Contabilidade - Unimed Blumenau

Patrimônio Líquido - R\$ 45.110.223,81

PATRIMÔNIO LÍQUIDO



* Em milhões de Reais.

Fonte: Contabilidade - Unimed Blumenau

Ativo Total - R\$145.305.878,23



GOVERNANÇA

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.

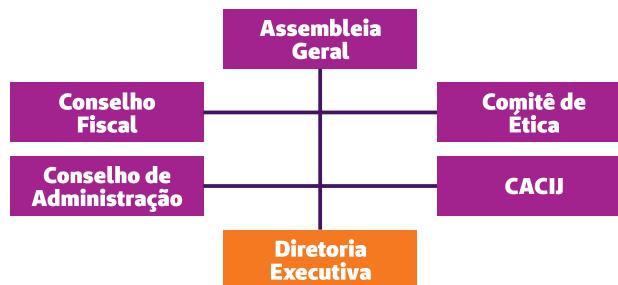
Conselho Fiscal: a administração da Cooperativa é fiscalizada, assídua e minuciosamente, por um Conselho Fiscal constituído de 3 (três) membros efetivos e 3 (três) membros suplentes, todos cooperados, eleitos pela Assembleia Geral para um mandato de 01 (um) ano, sendo permitida a reeleição para o período 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

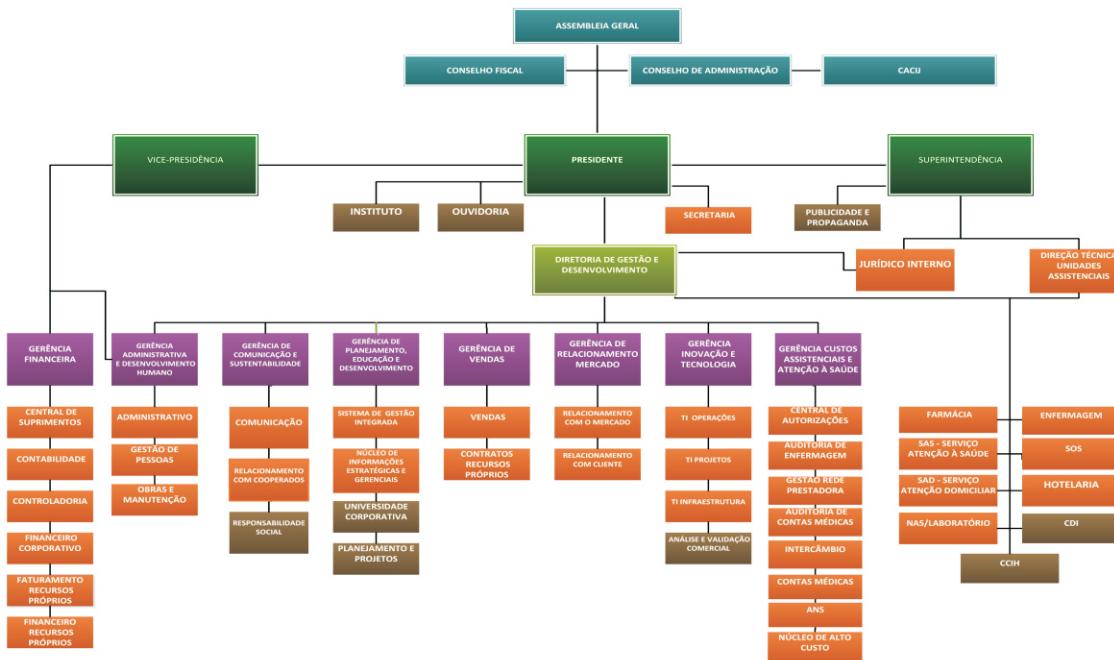
Vogais eleitos para um mandato de 04 (quatro) anos, sendo permitida a reeleição da Diretoria Executiva e de 2/3 (dois terços) do total de integrantes do Conselho de Administração, respeitando-se os mandatos em vigor.

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.

Comissão de Ética Médica: é constituída por 12 (doze) membros, 6 (seis) efetivos e 6 (seis) suplentes, todos os 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.



Seu organograma é elaborado da seguinte forma:



Rev. 14 Aprovação: 03/07/2013

COMPROMISSOS

Através de sua Identidade Corporativa a Unimed Blumenau expressa sua visão, missão e política, relacionando aonde pretende chegar e de que forma irá atuar para alcançar este objetivo:




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, Acurra, 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 Gramanski
Presidente


Dr. José Carlos Arenhart
Vice-presidente


Dr. Fernando César Sanches
Superintendente

Rev. 00 - Aprovação 06/03/2002.

Além de seus compromissos internos, a Cooperativa também assume outros compromissos externos, como o Pacto Global (www.pactoglobal.org.br), Pacto Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção (www.empresalimpa.org.br), Objetivos de Desenvolvimento do Milênio – atuando inclusive na coordenação do Movimento Nós Podemos Blumenau em 2013 (www.portalodm.com.br, nospodemosblumenau.blogspot.com.br) e Carta da Terra (www.cartadaterrabrasil.org).

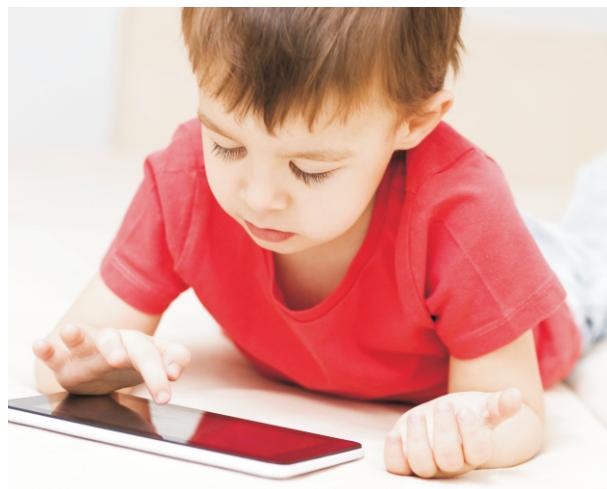
PLANEJAMENTO E SISTEMA DE GESTÃO

Em 2002 tivemos a implantação formal do Planejamento Estratégico na Unimed Blumenau, juntamente com a certificação da Qualidade ISO 9001:2002. Em 2006 passamos a utilizar a ferramenta do Balanced Scorecard – BSC.

A Unimed Blumenau trabalha com um ciclo de planejamento de 4 (quatro) anos com revisões anuais. Com a maturidade metodológica foi possível implantar todas as fases do ciclo da gestão estratégica, desde a tradução da visão estratégica, com a elaboração de mapas que são apresentações visuais dos objetivos e desafios, até as reuniões de análise da estratégia, as RAEs.

Podemos considerar que o ano de 2013 foi marcado por um processo de Gestão Estratégica fortalecido, conforme descrito abaixo.

- Por números e resultados positivos para cooperativa através do alcance das metas estipuladas em indicadores divididos nas perspectivas: financeira, clientes, processos e pessoas.
- Pelo amadurecimento das metodologias utilizadas hoje temos painéis de indicadores.
- Intensificação da comunicação e sensibilização em relação às diretrizes estratégicas.



- Maior participação e envolvimento dos gestores no acompanhamento do planejamento.
- Consolidação de dados possíveis de realizar avaliação do desempenho da estratégia.
- Informatização trazendo agilidade na visualização de dados e registro do acompanhamento.

O Planejamento tem influencia direta no ciclo de vida de nossos produtos e serviços, quando realizamos as análises de ambiente externo e interno, resultados das pesquisas de satisfação de clientes, painéis de desempenho

estamos avaliando nossos serviços e produtos e podemos traçar estratégias de manutenção e ou crescimento.

O planejamento estratégico é desdobrado através das lideranças para planos operacionais e tem o acompanhamento do alcance das metas pela diretoria executiva e conselho de administração.

Desafios para 2014

- Continuidade da aplicação da metodologia (ciclo).
- Implementar nova proposta de indicadores com maior foco em resultados financeiros e custos assistenciais.
- Intensificar a forma de acompanhamento maior profundidade das RAEs – Reuniões de Análise de Estratégia.

SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADA

Em 2002 conquistamos a Certificação pela ISO 9001: 2000- Gestão da Qualidade, em 2007 buscamos a Certificação pela NBR 16001: 2004 - Gestão de Responsabilidade Social. Em 2013 mantivemos as certificações da NBR 16001:2004 e da ISO 9001:2008.

O Sistema de Gestão Integrada é responsável por contribuir para o aprimoramento de processos que tenham impacto na qualidade dos produtos e

serviços visando à melhoria contínua e manutenção das certificações aplicáveis – conformidade com os requisitos aplicáveis.

Em 2013:

- Intensificamos as capacitações sobre ferramentas de gestão da qualidade, demos continuidade na assessoria para as lideranças na implantação de metodologias e ferramentas de gestão como mapeamento de processos, gerenciamento de documentos e gestão de falhas de processos, possibilitando que as áreas possam fazer uma melhor à gestão da rotina.
- Realizamos o acompanhamento e análises de ações corretivas e preventivas e tratamos as questões em análises críticas do sistema de Gestão.
- Aperfeiçoamos a metodologia de mapeamento de processos buscando referências das melhores práticas em curso na Fundação Nacional da Qualidade, iniciamos o processo de informatização com software de gestão específico para área da qualidade.

Desafios para 2014

- Concluir o mapeamento de processos de ponta a ponta em todas as áreas
- Utilizar na íntegra as soluções do sistema informatizado
- Aprimorar as auditorias internas

PARTES INTERESSADAS

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, que foi desenvolvida em um trabalho conjunto com as demais Unimeds do Estado, pela Unimed Federação SC, possibilitou desenvolver ações de comunicação e relacionamento levando-se em conta os impactos por parte interessada.

Fonte: landé Consultoria.



COMUNICAÇÃO



Para garantir o diálogo, transparência e engajamento de suas partes interessadas a Unimed Blumenau mantém diversos canais de comunicação.

- **Revista Unimed:** para beneficiários;
- **Unidoutor:** jornal informativo para médicos cooperados;
- **E-mail marketing:** para todas as partes interessadas;
- **Mural interno:** para colaboradores;
- **Uninews / Blog:** informativo para colaboradores e cooperados;
- **Balanco Social:** realizado anualmente, auditado por empresa externa e divulgado no site da Cooperativa para todas as partes interessadas;
- **Site, Twitter:** para todas as partes interessadas;
- **Intranet do Cooperado e SMS:** para facilitar a comunicação com os médicos cooperados.



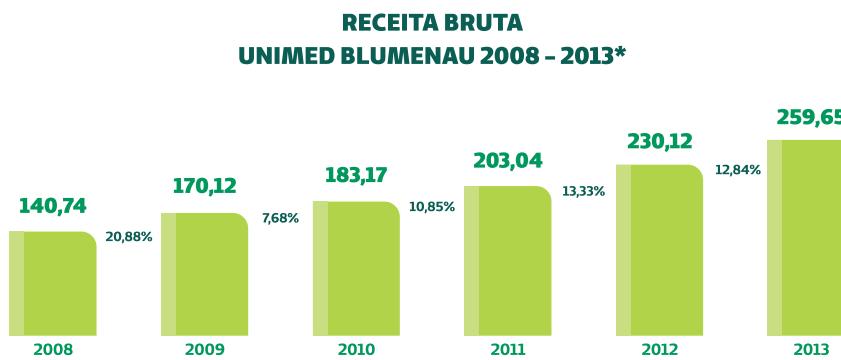
DESEMPENHO ECONÔMICO

A Unimed Blumenau apresentou resultado positivo em 2013. Os indicadores alcançados no ano refletem o controle de despesas administrativas, estabilização dos custos assistenciais, a realização de melhorias internas de processos e o aumento de receita, sendo atingidas as metas de vendas de planos novos registrados.

Enquanto a receita líquida da Cooperativa cresceu 12% em 2013, as despesas operacionais aumentaram apenas 4,69% em relação a 2012. O repasse aos cooperados evoluiu em mais de R\$ 14 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, e agora, em 2013, se estabilizou ficando apenas um aumento de 3,54%.

Evolução da Receita Bruta

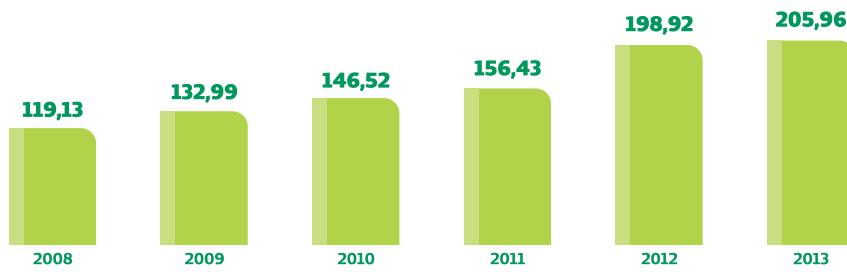


* Em milhões de Reais.

Fonte: Contabilidade - Unimed Blumenau

Custo Assistencial

CUSTO ASSISTENCIAL UNIMED BLUMENAU 2008 - 2013*



* Em milhões de Reais.

Fonte: Contabilidade - Unimed Blumenau

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

Sinistralidade

Em 2013, a Unimed Blumenau registrou uma redução de 0,52% na sinistralidade, comparada ao ano de 2012, que também havia reduzido em 2,0% quanto ao ano anterior. A sinistralidade é medida através de um índice que relaciona as receitas com mensalidades e as despesas com benefícios num determinado período.

EVOLUÇÃO DA SINISTRALIDADE UNIMED BLUMENAU 2008 – 2013*



* Em proporção a Receita Bruta.

Fonte: Contabilidade – Unimed Blumenau

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. A Cooperativa tem aumentado o índice acima da inflação nos dois últimos anos.

Outras informações econômicas da Cooperativa podem ser visualizadas em seu Balanço Social, apresentado ao final deste Relatório.



PÚBLICO INTERNO, PÚBLICO DE VALOR

São considerados público interno os médicos cooperados, que são os donos do negócio (associados), 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



Na busca pela transparência e diálogo contínuo, a Unimed Blumenau conta com um setor exclusivo para atendimento ao médico cooperado. Setor este que, em 2013, passou a contar com um espaço físico exclusivo, possibilitando que todo o atendimento presencial, independente da demanda, fosse centralizado para esta área, tornando o acesso mais fácil e ágil. Da mesma forma, o horário de atendimento foi ampliado, 7h45 às 18h (sem intervalo para almoço).

Desta maneira, a cooperativa acredita no diálogo constante com seus cooperados, através dos seus diversos meios e canais. Além dos canais já utilizados, como Unidoutor, Uninews do Cooperado e Acesso Restrito do Cooperado, a comunicação foi intensificada através de e-mails nominais e criação de 3 canais diretos, por meio dos quais o cooperado pode fazer perguntas ao presidente, sugerir melhorias para a Cooperativa e dar sugestões de pauta para o Informativo Unidoutor e Revista Unimed.



Também em 2013, a Unimed Blumenau realizou 3 assembleias, 8 encontros do NIC – Núcleo de Integração com Cooperados, nas cidades de Timbó, Indaial, Blumenau e Gaspar, e 2 encontros Unimed Prestando Contas, sendo este um encontro inovador, com o objetivo de apresentar os principais resultados e ações de 2013 e metas para 2014, construindo um relacionamento ético e transparente.

Ecl



BENEFÍCIOS DOS COOPERADOS

Acreditando que qualidade de vida, satisfação e bem estar são essenciais para o bom trabalho médico, em 2013, a Unimed Blumenau investiu mais de R\$ 257.900,00 em benefícios e ações de integração para cooperados.

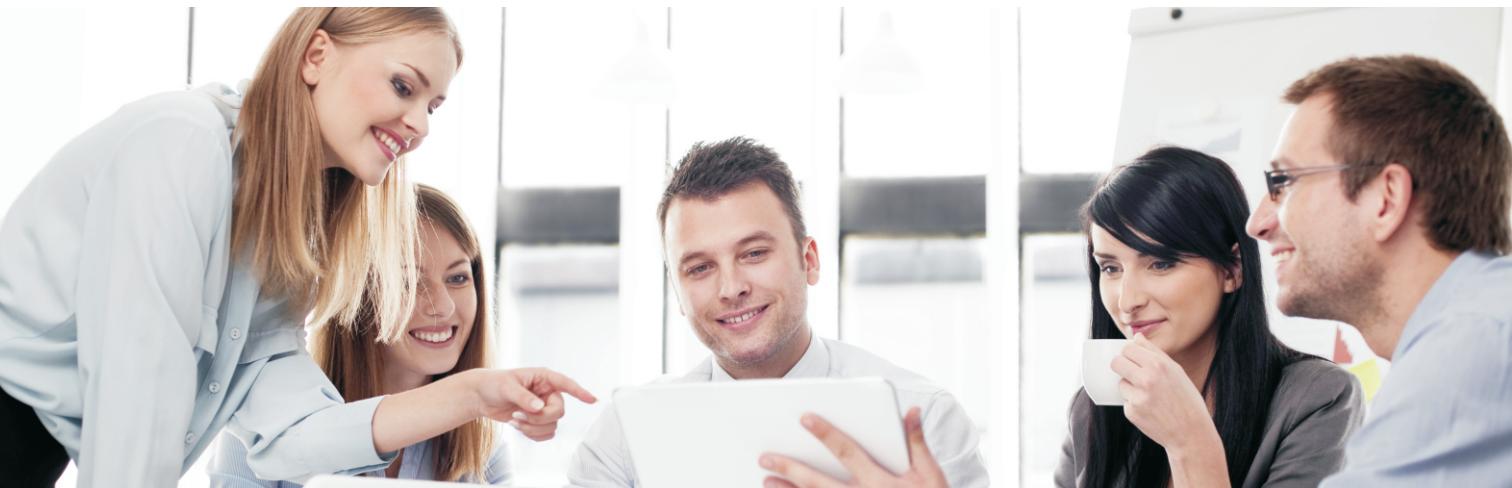
São benefícios dos cooperados: CRM (de acordo com a participação no PPR do Cooperado), Jubilados, Programa de Previdência Saúde, Eventos, Programa de Premiação de Resultados – PRR do Cooperado, Seguro de Renda por Incapacidade Temporária – SERIT, Seguro de Vida em Grupo, vacinas e plano de celular com preço diferenciado e convênio com o Clube Esportivo Ipiranga.

A mudança para 2014 será em relação ao Plano de Assistência ao Cooperado – PLAC, que até 2013 era pago pelo cooperado, com tabela diferenciada, e a partir de 2014 passa a ser gratuito ao cooperado titular e cooperados dependentes, desde que dentro das regras estabelecidas e aprovadas pelo Conselho de Administração.

As secretárias dos cooperados participaram de evento comemorativo ao Dia da Secretária, no dia 24 de setembro, em Blumenau, contado com 52 participações, e no dia 25 de setembro, em Timbó, com 20 participações. Os eventos tiveram como tema Moda e Imagem e as participantes ganharam um brinde especial.



RELACIONAMENTO COM COLABORADORES



Em 2013, a Cooperativa fechou o ano com 695 colaboradores, o que demonstra o crescimento no número de profissionais nos últimos 6 anos.

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

De acordo com o histórico de contratações deste mesmo período, é possível perceber o alto envolvimento das mulheres, haja vista que, em 2013, elas representavam 73,96 % do quadro total de colaboradores.

Em 2013, havia 29 colaboradores com Ensino Fundamental Incompleto, 10 com Ensino Fundamental Completo, 27 com Ensino Médio incompleto, 281 Ensino Médio Completo, 122 com Ensino Superior Incompleto, 151 com Ensino Superior Completo, 81 com Pós-Graduação e 04 com Mestrado.

Todos os cargos de chefia: 38 coordenadores e 8 gerentes são de colaboradores residentes na cidade, sendo que 50% são mulheres.



INCLUSÃO DE JOVENS E DE DEFICIENTES NO MERCADO DE TRABALHO

Pelo 4º ano consecutivo, a Cooperativa recebeu da Pró-Família o Selo de Empresa Amiga do Adolescente Aprendiz. Parceria que oportunizou a contratação de 14 jovens aprendizes, com 4 efetivações, através do trabalho da Pró-Família, que atende a crianças e adolescentes em situação de vulnerabilidade social e encaminha jovens aprendizes para o mercado de trabalho.

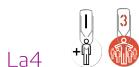
Para acompanhamento dos jovens são realizadas entrevistas individuais, encaminhamentos para equipe multidisciplinar, encontros, roda de conversas para discutir o papel na sociedade, trabalho em equipe e esclarecimento de dúvidas gerais sobre a adolescência. Paralelamente, é realizado o acompanhamento do boletim escolar. Quando se faz necessário, o Programa conta

com acompanhamento de assistente social de entidades relacionadas e de coordenadores pedagógicos da Pró-Família e Escolas.

A Cooperativa não tem registro de autuações do Ministério do Trabalho com relação ao uso da mão de obra infantil.

Em 2013, faziam parte do quadro de funcionários 07 pessoas com deficiência.

Para ampliar esse número, a Cooperativa tem parceria com organizações não governamentais, como a ABLUDEF – Associação Blumenauense de Deficientes Físicos, entidade que faz encaminhamentos de pessoas com deficiência para o mercado de trabalho; parceria com o Sesi Escola de Blumenau, que faz um trabalho voltado à educação e preparação de pessoas com deficiência para inclusão social.



TRANSPARÊNCIA

A Unimed Blumenau ainda possui uma Norma de Cargos e Salários, que rege sua política salarial, além de participar frequentemente de pesquisas salariais e, também, realizá-las para verificar como está o mercado.

Para manter a transparência com seus colaboradores, 100% dos funcionários são abrangidos pelo acordo coletivo. No período de negociação, a organização oferece o espaço para o sindicato realizar as assembleias, divulgando os editais nos meios de comunicação interna.

Em 2013, houve três assembleias na Unimed Blumenau e as informações do acordo coletivo foram repassadas aos colaboradores.

ACOMPANHAMENTO

Faz parte dos indicadores do setor de Gestão de Pessoas o acompanhamento da rotatividade, separando Operadora e Unidades Assistenciais próprias, em que são avaliados o percentual, as variações, e as entrevistas de desligamentos. E, de acordo com os resultados, são tomadas ações corretivas e preventivas. Dessa forma, o índice de rotatividade da operadora foi de 2,3% e das Unidades Assistenciais de 2,79%, resultando em um total geral de 2,54%.



BENEFÍCIOS DOS COLABORADORES

Em 2013, a Unimed Blumenau investiu cerca de **R\$ 6.268.894,12** em benefício aos colaboradores, sendo estes:

- 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; 1 remuneração com mais de cinco anos de serviço prestado pela Unimed e 2 remunerações acima de 10 anos de Unimed.
- Presente de aposentadoria
- Jubileu por tempo de casa (10, 15, 20, 25 e 30 anos de trabalho)
- Presente formatura de faculdade e pós-graduação
- Presente para os aniversariantes
- Comemoração de datas especiais
- Frutas no refeitório durante os intervalos de café
- Vale alimentação ou refeição
- Uniforme para colaboradores que atendem ao público após o período de experiência
- 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

INTEGRAÇÃO

A Cooperativa também proporcionou confraternizações do Dia do Trabalhador, no dia 1º de maio, com a presença de 595 participantes entre colaboradores e familiares, e comemorações de Natal, em que as gerências fizeram suas confraternizações por equipes, essa nova estrutura resultou em uma adesão de 84% dos colaboradores.



QUALIDADE DE VIDA

Grande parte dos investimentos em colaboradores 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. Este Programa contemplou as seguintes ações, em 2013:

- **Dia Internacional da Mulher:** Unimed Blumenau recebeu 213 mulheres, entre clientes, cooperadas, funcionárias e comunidade para comemorar o Dia Internacional da Mulher. O evento foi realizado no dia 09 de março, no Centro Cultural 25 de julho. A programação iniciou com a apresentação da peça teatral "Estrela Mulher" da Cia de Teatro Seu Chico, seguido de um café colonial e distribuição de brindes oferecidos pela Usirede, Morana e Coopergips.
- **Homenagem Tempo de Casa:** são homenageados os colaboradores que completam 10, 15, 20, 25 e 30 anos de casa, no final de cada ano, juntamente com um presente escolhido pelo colaborador.
- **Dia do Cooperativismo:** todas as unidades receberam malha branca, pinceis e tintas coloridas. O tema utilizado foi: O que é cooperativismo para você? A ação foi voluntária. Juntamos todos os pedaços de malha pintados para a formação de uma bandeira do cooperativismo, que foi aberta na fachada principal do prédio da operadora no dia 05 de julho.



Foto: Homenagem Tempo de Casa. Divulgação Unimed.



Foto: Dia do Cooperativismo. Divulgação Unimed.



TREINAMENTO E EDUCAÇÃO

Em 2008 foi implantada a Universidade Corporativa que é o guarda-chuva estratégico no desenvolvimento e educação/capacitação de funcionários, clientes, cooperados, fornecedores e prestadores.

Através da Universidade Corporativa a Unimed Blumenau busca ampliar os conhecimentos, desenvolver habilidades e promover atitudes relacionadas às competências organizacionais, alinhadas às suas estratégias de negócio, bem como gerir sistemicamente as ações educativas em relação ao planejamento, aos investimentos, à execução e à avaliação das capacitações.

A Universidade Corporativa da Unimed Blumenau conclui 2013 com números e resultados que superam expectativas, um ano marcado pelo amadurecimento no processo de capacitação e desenvolvimento, com mais de 9 mil participações em 1.014 cursos realizados e cerca de 21.615 horas de treinamento.

As avaliações de satisfação com média acima de 9,0 foram possíveis pelo excelente desempenho dos facilitadores, sendo 12 destes internos, que marcaram presença em sala de aula e mostraram o quanto importante é a intensificação e incentivo para este trabalho.

A Unimed Blumenau contou também com as parcerias da Fundação Unimed e SESCOOP SC, que oportunizou investimentos específicos em treinamentos com cooperados e colaboradores, no valor de R\$230.725,00, sendo que ao todo foram investidos R\$520.822,59 pela Universidade Corporativa.

- Esta evolução é motivadora, tendo em vista os seguintes desafios para 2014.
- Desenvolver um cronograma macro do plano anual e setores de apoio educacional.
- Ampliar a utilização de provas de eficácia e avaliação de aprendizagem.
- Informatização da Universidade Corporativa para que possamos ter registro específico por colaborador possibilitando ter o indicador de horas de treinamento por colaborador e função.

É importante destacar ainda que a atualização do cooperado faz com que o resultado da capacitação retorne ao próprio cooperado, tornando o negócio sustentável. Com base neste ideal, foram investidos nos cooperados **R\$46.983,65** em capacitação, com **827 horas** e **149 participações**.



La6, LA7

SAÚDE E SEGURANÇA

As ações da segurança do trabalho têm como objetivo a prevenção de acidentes de trabalho e as doenças ocupacionais, buscando um ambiente de trabalho seguro e sadio para os colaboradores. Temos atividades como a Brigada de Incêndio e a Comissão Interna de Prevenção de Acidentes – CIPA que realiza mensalmente treinamentos e capacitação aos colaboradores, com objetivo de atualizar continuamente seus conhecimentos. Anualmente é realizada a Semana Interna de Prevenção de Acidentes – SIPAT, buscando o entrosamento dos colaboradores durante as atividades propostas. O Programa de Prevenção de Riscos Ambientais – PPRA e PCMSO – Programa de Controle Médico e Saúde Ocupacional – PCMSO são atualizados anualmente, sendo o cronograma de atividades discutido e realizado em conjunto à CIPA para melhor desempenho do programa.

As Unidades Hospitalares também contam com o Serviço de Controle de Infecção Hospitalar, um setor de apoio, que visa prevenir e controlar as infecções hospitalares por meio de rotinas e de treinamentos para os colaboradores da Unimed. Em 2013, foram realizadas 137h e 22min de treinamentos, contemplando a participação de 708 colaboradores das áreas assistenciais. Dentre os assuntos abordados, foram discutidos temas como prevenção de infecção de sítio cirúrgico, precauções especiais, doenças de notificação compulsória.

Em 2013, houve um total de 41.366,88 horas perdidas, considerando horas de faltas descontadas e horas de atestado, resultando no índice de 3,84% de absenteísmo. Não houve registro de doenças ocupacionais e nenhum caso de óbito no quadro funcional, foram abertas 51 CATs – Comunicado de Acidente Trabalho.





TRABALHANDO COM O FORNECEDOR

Para garantir a qualidade dos produtos adquiridos, a Unimed Blumenau conta com o Programa de Desenvolvimento de Fornecedores, que tem como objetivo disseminar conceitos e informações sobre responsabilidade social, buscando o envolvimento e corresponsabilidade com as ações da Cooperativa e com a sustentabilidade. Suas ações contemplam:

1. Qualificação de fornecedores
2. Avaliação de fornecedores
3. Classificação e desqualificação de fornecedores
4. Seminário Socioambiental
5. Cláusula contratual contra a mão de obra infantil e trabalho forçado.

Em 08 de outubro de 2013, foi realizada a 3ª edição do Seminário de Desenvolvimento de Fornecedores, que contou com 72 participantes, com a palestra “Sustentabilidade e Gestão nos Negócios”, ministrada por Adael Juliano Schultz, da landé Consultoria.

Na ocasião ainda foi lançado o certificado de fornecedor 100% Unimed (pelo qual os fornecedores serão pontuados de acordo com suas práticas e posteriormente receberão certificado da Cooperativa), bem como realizada a pesquisa de percepção das partes interessadas sobre as ações de responsabilidade social, com índice de conformidade de 88,50%.

Foto: Seminário de Desenvolvimento de Fornecedores. Divulgação Unimed.



PROJETO DE INCLUSÃO PRODUTIVA COOPERGIPS

Contribuindo com o desenvolvimento do pequeno fornecedor local, a saúde, a igualdade entre os sexos e valorização da mulher, a Unimed Blumenau, desenvolve o Projeto de Inclusão Produtiva, com o objetivo de contribuir para a geração de trabalho e renda das mulheres cooperadas da Coopergips – Cooperativa dos Grupos de Inclusão Produtiva.

Desenvolvido em parceria com a Semudes – Secretaria de Desenvolvimento Social de Blumenau, o Projeto é realizado desde setembro de 2009, oferecendo capacitações sobre qualidade na confecção, higienização, desenvolvimento pessoal e profissional, ministradas por colaboradores da Unimed e por apoiadores como o Instituto Bem Viver de Blumenau e a Farmácia Usirede. Em 2013, foram investidos R\$ 8.513,70 no Projeto, que beneficiou cerca de 17 mulheres cooperadas.



Foto: Cooperadas e parceiros. Divulgação Unimed.



Foto: Higienização das Mãos. Divulgação Unimed.



Foto: Orientações Laboral. Divulgação Unimed.



Foto: Orientações Laboral. Divulgação Unimed.



Foto: Alimentação Saudável. Divulgação Unimed.



Foto: Capacitação Qualidade. Divulgação Unimed.

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.



Pr1



SETOR EXCLUSIVO DA ANS

A Cooperativa conta com um setor específico para assuntos da ANS, o qual tem participação ativa no registro de novos produtos e atua 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.

Considerando a necessidade de renovar o portfólio de produtos e buscar novos clientes, em 2013, a Cooperativa registrou quatorze novos produtos junto a ANS, tendo como característica os preços mais acessíveis, para comercialização com pessoas físicas e jurídicas, desenvolvidos especialmente para as classes C e D.

SISTEMA DA INFORMAÇÃO

Nos últimos anos, a Unimed Blumenau cresceu de forma exponencial e para atender a esta demanda nasceu o Projeto SInGI, visando à substituição do sistema de informação de gestão da Cooperativa.

O novo sistema tem os seguintes desafios.

- Reduzir a quantidade de papel (82.000 folhas/mês para 73.800).
- Reduzir o tempo do fechamento mensal pela controladoria (30 para 10 dias).
- Aumentar o percentual de guias médicas processadas sem análise (32,94, para 85%).
- Reduzir o tempo de atravessamento entre a inclusão do beneficiário e a emissão da carteirinha de beneficiário (2 dias, para 4 horas).
- Setores da empresa com processos reavaliados (atual 90%, meta 70%).

Seu planejamento é feito com base no Project Management Institute, sendo executado o ERP TASY OPS da Philips para a implantação, escolhido através de processo formal em 2011.

Em 2013 foi concluída a revisão de mais de 4.500 regras das coberturas e autorizações além da revisão de todos os cadastros de procedimentos.

Em junho do mesmo ano entrou em

operação a segunda fase do projeto, que teve a implementação da área de Autorização. O resultado foi redução de pelo menos 50% na quantidade de atendimentos realizados pela Central de Autorização. Isto representa uma redução de 90% no atendimento por chat e 88% no atendimento por e-mail. Também o atendimento por telefone teve um aumento de 12% se compararmos à média de ligações atendidas do segundo semestre, que foi 94% contra 82% do primeiro semestre.

A área comercial, por sua vez, passou a utilizar uma ferramenta que permite a gestão de contratos, e em 2013 foi implementado o portal de serviços que permite a própria empresa fazer a manutenção dos respectivos contratos. Atualmente pelo menos 20.000 vidas já têm suas informações alteradas através deste portal aumentando a confiabilidade das informações e a agilidade no processo.





INFORMAÇÃO E SEGURANÇA

A informação pode ser compreendida como todo conteúdo ou dado que tenha algum valor para a organização. Essencial ao funcionamento do negócio necessita de proteção adequada. Independente da forma ou do meio, a informação pode ser compartilhada ou armazenada, confidencial e restrita, aberta ao público para consulta ou comercializada.

Sua segurança 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. Por isso, a gestão de segurança da informação necessita da participação de todos os envolvidos.

Sendo assim, em 2012, a Unimed Blumenau elaborou a sua Política de Segurança da

Informação. A sua implementação aconteceu em 15 de março de 2013, contando com treinamentos e coleta do termo de aceite de 100% dos colaboradores ativos. Os novos colaboradores também estão alinhados com esta política, sendo treinados durante o processo de integração e assinando o termo de aceite.

Para garantir o monitoramento, foram instalados sistemas que verificam em tempo integral os serviços de TI indo ao encontro das regras estabelecidas na política.

Todo este trabalho já gerou ganhos. Houve uma redução de 41% na utilização indevida de internet. Gradativamente os cooperados também estão aderindo à política.

Em 2014, além da ampliação da aderência, o desafio será fortalecer conceitos, desenvolvimento de consciência e cultura de segurança da informação.



GESTÃO DE RISCOS

Desde 2012 estamos implantando a gestão de riscos nas Unidades Assistenciais envolvendo a segurança do paciente. A gestão de riscos é a aplicação sistêmica e contínua de iniciativas, procedimentos, condutas e recursos na avaliação e controle de riscos e eventos adversos que afetam a segurança, da saúde humana, a integridade profissional, o meio ambiente e a imagem institucional (Portaria nº529/2013 – Ministério da Saúde).

Em 2013 realizamos várias sensibilizações e capacitações em Gerenciamento de Riscos e Práticas de Segurança do Paciente. Foram registradas 245 notificações de incidentes do paciente e tratadas inicialmente por notificação, evoluímos para um tratamento sistêmico através dos mapas de riscos e planos de ação. Em setembro foi constituído o Núcleo de Segurança do Paciente, instância do serviço de saúde criada para

promover e apoiar a implementação de ações voltadas à segurança do paciente.

Desafios futuros

Fortificar a implementação dos facilitadores do Núcleo de Segurança do Paciente para promoção da cultura da qualidade e segurança do paciente.

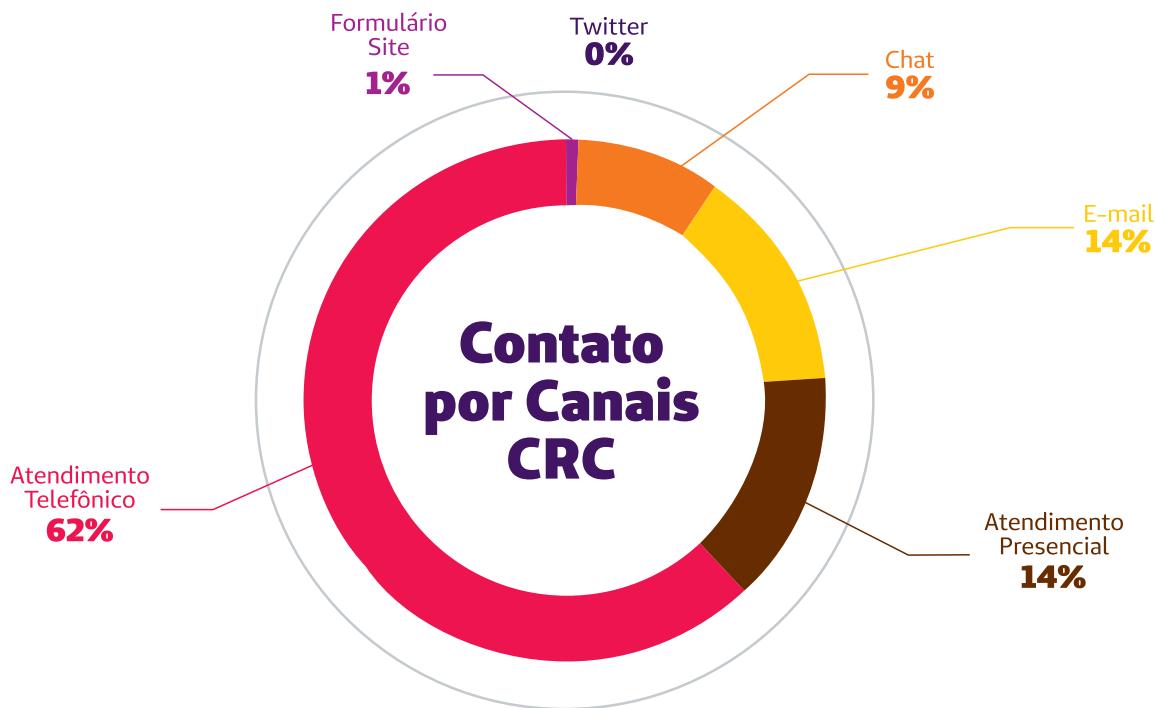




TRABALHANDO PARA BEM ATENDER

Desde 2012, a Unimed Blumenau conta com uma Central de Relacionamento exclusiva para atendimento aos beneficiários.

Serviços oferecidos e atendimentos realizados em 2013:



ATON, FALE CONOSCO E E-MAIL

Acesso: unimed@unimedblumenau.com.br
www.unimedblumenau.coop.br

SERVIÇOS AO CLIENTE

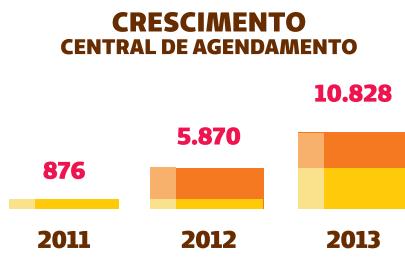
Serviços disponibilizados no site nas seguintes áreas: atendimento, financeiro, cadastro, cartilhas e informativos.

Acesso: www.unimedblumenau.coop.br

CENTRAL DE AGENDAMENTO

Serviço de agendamento de consultas e exames dentro do prazo estabelecido pela RN259, para todos os beneficiários.

Acesso: (47) 3331-8550
centraldeagendamento@unimedblumenau.com.br
www.unimedblumenau.coop.br/agendamento



Crescimento de 570% do primeiro para o segundo ano e de 84,46% de 2012 para 2013.

OUVIDORIA

Criada em 2007, a Ouvidoria é o canal condutor das reclamações, denúncias, sugestões e elogios de beneficiários, 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.



Em 2013 houve o registro de 1.530 manifestações, sendo todas resolvidas.

É importante destacar que, em 2013, 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.

Telefone: (47) 3331-8666
ouvidoria@unimedblumenau.com.br
www.unimedblumenau.coop.br/ouvidoria

Atendimento Presencial e correspondência:
Rua das Missões, 455 – Blumenau/SC.

AUTORIZAÇÃO DE EXAMES E PROCEDIMENTOS PARA CLIENTES DA UNIMED BLUMENAU E INTERCÂMBIO

Toda autorização para beneficiários deve ser solicitada presencialmente na sede da Cooperativa. A autorização para prestadores a partir de junho de 2013 passou a contar com o Portal Web de Autorizações, em que cerca de 300 prestadores, que antes faziam suas solicitações via telefone, passaram a realizar o procedimento online.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

De dois em dois anos, é realizada a Pesquisa Geral de Satisfação de Clientes. Em 2012, a Cooperativa aderiu à Pesquisa de Satisfação de Beneficiários da Agência Nacional de Saúde – ANS. A média geral da pesquisa foi 8,2, um pouco abaixo da média geral em 2010, 8,5.

Identificou-se que o item responsável pela diminuição da nota foi o “prazo para autorizações” de exames e procedimentos.

Dessa forma, foi aberta uma ação corretiva com várias atividades e ações para melhoria dos processos, sendo uma delas a nova ferramenta de autorizações via Portal, que agilizou e facilitou o atendimento das solicitações.

Também é realizado o monitoramento da satisfação do cliente, através de 14 pesquisas de satisfação dos serviços próprios. A média geral ficou em 9,4.

A partir de 2013, a Cooperativa iniciou pesquisas ativas de satisfação de clientes atendidos na Operadora, tendo 9,4 de satisfação. Mais de 30 funcionários mencionados na Pesquisa, pelo bom atendimento prestado, receberam o certificado “Eu Faço Mais Pelo Cliente”.



Foto: Pâmella e Janaina. Divulgação Unimed.



Foto: Leticia e Marilene Reiter. Divulgação Unimed.

BERÇÁRIO VIRTUAL

Envio e registro de fotos e vídeos de bebês de clientes e não clientes para página do Berçário Virtual da Unimed Blumenau.

Site: www.unimedblumenau.coop.br, ícone BERÇÁRIO VIRTUAL.

REDE QUE FAZ BEM

Programa de vantagens que oferece descontos, benefícios e promoções aos clientes Unimed em estabelecimentos conveniados que promovam o bem-estar e a qualidade de vida.

Site: www.unimedblumenau.coop.br, ícone REDE QUE FAZ BEM.

BOLETIM DO CLIENTE

Canal de informação online, com periodicidade quinzenal encaminhado ao mailing de clientes.

Site: www.unimedblumenau.coop.br, espaço SERVIÇOS AO CLIENTE.

APRIMORANDO PROCESSOS

A Unimed Blumenau adotou novas medidas para priorizar o serviço aos pacientes que procuram as unidades de Prontoatendimento. Trata-se do Sistema Manchester de Classificação de Risco, criado em 1997 no Manchester Royal Infirmary para estabelecer critérios confiáveis de prioridade no serviço de urgência para classificação de risco.

O novo sistema fará com que, independente da ordem de chegada, o paciente seja atendido de acordo com o risco clínico que apresenta. Sendo assim, após avaliação é verificado se há a necessidade de atendimento médico urgente ou se a pessoa pode aguardar com segurança.

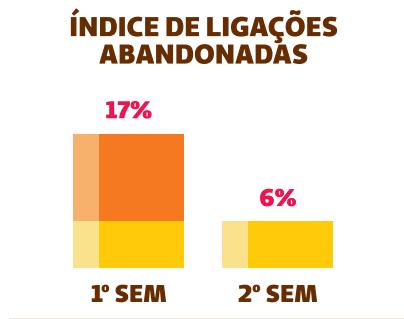
A implantação do Protocolo Manchester é a primeira etapa do projeto de atendimento desenvolvido pela Unimed Blumenau.



Foto: Protocolo de Manchester no Prontoatendimento
24 Horas – Unidade Vila Nova. Divulgação Unimed.

DESAFIOS ALCANÇADOS

- Com a implantação do novo sistema de autorizações, houve a agilidade no atendimento, nosso tempo médio de espera no atendimento telefônico passou de 1min20seg para 40seg. Além disso, nosso índice de ligações abandonadas passou de uma média de 17% no primeiro semestre para 6% no segundo semestre.



- O número de reclamações na Ouvidoria ficou estável e as NIPs (Notificação de Investigação Preliminar) recebidas sobre agendamento de consultas foram todas respondidas e arquivadas pela ANS.

- Os serviços ao cliente no nosso site foram reformulados, com o objetivo de facilitar e agilizar o acesso a diversos serviços. Também houve a melhora no atendimento telefônico digital, com opções claras para o

acesso das partes interessadas aos serviços oferecidos. E em março de 2013, houve o lançamento do Boletim do Cliente, Para Você.

DESAFIOS PARA 2014

- Implantar o sistema de agendamento online de consultas.

- Implantar novas ações da célula de excelência com foco na qualidade e monitoria dos atendimentos.

- Centralizar e absorver os serviços de agendamento da Unidade Timbó, como: Centro de Diagnóstico de Imagem, Centro Clínico e Unimed Fácil.

- Implantar o atendimento telefônico digital nos Escritórios Regionais e redirecionar o atendimento para a Central de Relacionamento com o Cliente.

- Implantar o atendimento de 1º nível do setor de Vendas.

- Formalizar equipe exclusiva para atendimento ao cliente local.

- Redimensionar a equipe para que acompanhe as mudanças de diminuição de atendimentos voltados para autorização e aumento de outras demandas: agendamento, financeiro, informações gerais, vendas, entre outras.

CUIDANDO DO BENEFICIÁRIO

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 (psicólogos, fonoaudiólogos, nutricionistas e terapeutas ocupacionais).

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.

Os serviços prestados são: administração de medicamentos, conforme prescrição médica, até 4x/dia; 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 e acompanhamento multidisciplinar. Em média, o SAD atendeu em 2013, 203 pacientes mensais, tendo 35 altas melhoradas.

SERVIÇO DE ATENÇÃO À SAÚDE - SAS



Os programas e ações desenvolvidas pelo SAS, bem como seus números de 2013 estão descritos abaixo.

Programa de Rastreamento Mamográfico

(Programa aprovado pela ANS): Com o objetivo de detectar precocemente o câncer de mama, as mulheres entre 39 e 70 anos que realizaram mamografia há mais de 1 ano recebem contato telefônico da Unimed, falando sobre o programa e oferecendo requisição da mamografia pré-autorizada e sem coparticipação. Foram 5.241 mulheres inscritas, 4.623 guias encaminhadas, 62 resultados alterados, 100% de detecção precoce, 97,7% de satisfação.

Grupo de apoio Amigas do Laço Rosa:

O grupo, com apoio de profissional da psicologia, oferece suporte às mulheres beneficiárias com câncer de mama,

auxiliando a lidar com as perdas e limitações advindas desta fase. Participaram 54 beneficiárias.

Sob Medida: São realizados encontros periódicos em grupos de pessoas com índice de massa corporal igual ou maior que 25 ($IMC \geq 25$), com palestras, dinâmicas e práticas, além de um plano alimentar e avaliações físicas periódicas. Dos 105 inscritos, houve uma perda de peso de 2,41%, IMC em 2,7%, gordura em 1,8%, circunferência de quadril 1,4% e abdômen 2,6%.

Incentivo à atividade física: Atividades desenvolvidas no Parque Ramiro Ruediger:

Grupo de caminhada e corrida: Incentivo à atividade física com orientações especializadas para a caminhada e corrida. Participantes 35 beneficiários (médica mês), tendo redução de IMC e circunferência abdominal de 3%.

Orientações à Atividade Física nos aparelhos de ginástica: Disponibilização de um educador físico, para orientações à atividade física no Parque. 201 pessoas buscaram orientações.

Curso de Gestantes: Preparado para minimizar a ansiedade, dar mais segurança e suporte para os pais, o curso reúne especialistas em aulas teóricas e práticas, sobre período pré, peri e pós-parto e os cuidados com o recém-nascido. Participaram 392 gestantes e 361 acompanhantes em Blumenau. O curso também foi replicado pela Unidade Timbó, tendo a participação de 270 gestantes e 189 acompanhantes.



Foto: Curso de Gestantes – Cepas. Divulgação Unimed.

Yoga para Gestantes: Aulas de Yoga para gestantes, oportunizando a união e ajuste do corpo físico, mental e emocional. Participaram 289 gestantes.



Foto: Yoga para Gestantes. Divulgação Unimed.

Yoga Mãe (Shantala): Aulas realizadas com a mãe e o bebê, onde a mãe aumenta o vínculo com o bebê e se beneficia com movimentos que restauram o conforto físico, mental e emocional, e o bebê tem a melhora do sono, digestão e humor, favorecendo ainda o sistema neuromuscular do bebê, aumento da percepção do próprio corpo e localização espacial. Participaram 44 mães e seus bebês.



Foto: Yoga Mãe e Bebê. Divulgação Unimed.

Oficinas de Valorização da Infância e

Adolescência: Com o objetivo de contribuir para o desenvolvimento da criança e do adolescente, através de ações de promoção à saúde e prevenção de riscos e doenças junto aos pais, são oferecidas oficinas para pais de beneficiários, com temas de interesse por faixa etária. Foram realizados 15 encontros, envolvendo 179 pais.

Programa de Gerenciamento e Promoção à Saúde do Idoso Fragilizado

(Programa aprovado pela ANS): Busca o controle e a recuperação de condições crônicas dos pacientes, através da 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. Para beneficiários com idade igual ou superior a 60 anos, duas ou mais doenças crônico-degenerativas, considerados frágeis, o Programa inclui visitas domiciliares e monitoramento telefônico. Participaram 267 beneficiários.

Campanhas realizadas (envolvendo beneficiários, colaboradores, cooperados e comunidade): Hipertensão: 818 participantes; Diabetes: 1001 participantes; Outubro Rosa: 1.125; Novembro azul: 900; Ação nas empresas: 218 participantes.





RESPEITO AO MEIO AMBIENTE

A preocupação da Cooperativa começa a partir da aquisição de novos produtos, através da busca no mercado para identificar fornecedores que realizam ações de sustentabilidade e logística reversa dos resíduos.

Em 2013, seu grande desafio, juntamente com a Unimed Federação SC, foi encontrar um fornecedor de carteirinhas que recebesse e utilizasse carteirinhas antigas no processo de confecção das novas. Desafio alcançado, foram encaminhados à empresa 340 Kg de carteirinhas. As aquisições de produtos com este fornecedor ficarão para 2014. Em 2013, foram adquiridas 50.000 carteirinhas confeccionadas a partir de garrafas pet.

Em relação 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.

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



Foto: Divulgação Unimed.

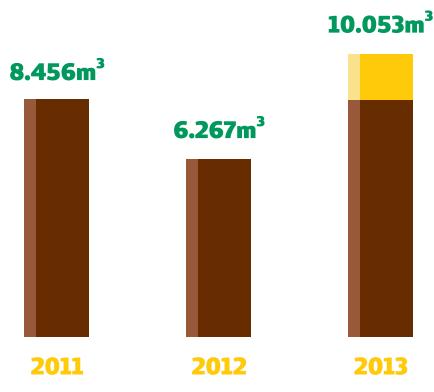


Foto: Divulgação Unimed.

Água: Atualmente a meta referente à utilização da água na Cooperativa é manter o seu consumo, tendo consciência que aumentando o número de colaboradores e clientes este consumo é passível de aumento, igualmente a energia.

Como melhoria foram trocadas as torneiras dos banheiros, por torneiras automáticas (da maioria delas) e todos os dias é feita a coleta de informações do hidrômetro, tendo como objetivo identificar gastos em decorrência a vazamentos. O consumo de água em 2013 foi de 10.053m³.

ACOMPANHAMENTO CONSUMO DE ÁGUA

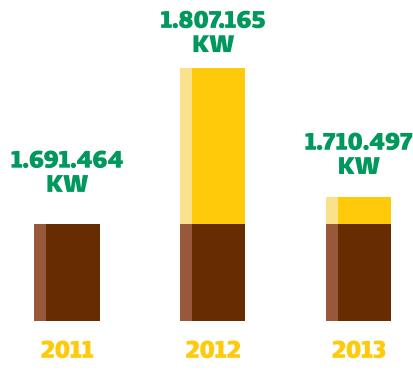


Energia: Foi realizada a substituição do sistema de iluminação de alguns espaços, mantendo a iluminação contínua durante o dia e a noite pelo sensor. Na Operadora há controle diário do ar condicionado, ligado

das 8h às 18h, tendo como objetivo o maior aproveitamento de energia. Há, ainda, manutenção preventiva dos equipamentos eletrônicos, evitando consumo desnecessário.

É importante ressaltar que nas situações de contingência, a Unimed Blumenau dispõe de geradores de energia elétrica movidos a diesel, tanto na sua Operadora, como nas Unidades Hospitalares. O consumo de energia em 2013 foi de 1.710.497 KW.

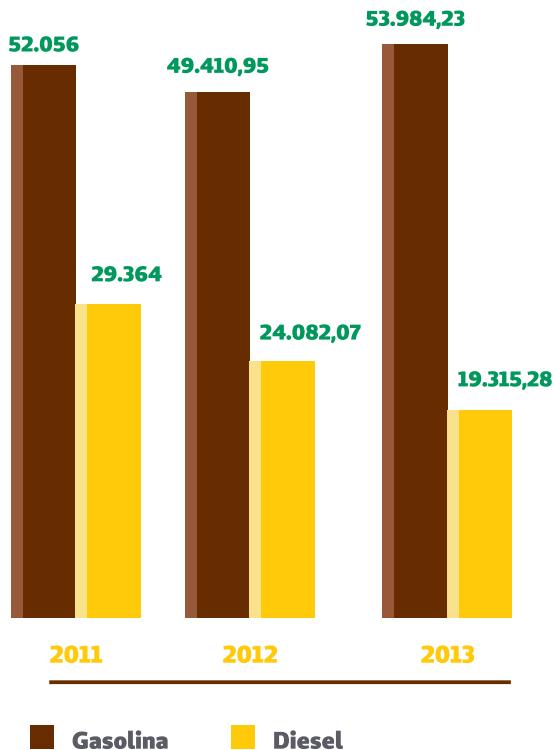
ACOMPANHAMENTO CONSUMO DE ENERGIA



Combustível: A frota é atualizada a cada 5 anos ou mais de 100.000km rodados. São feitas todas as manutenções preventivas de acordo com o manual do proprietário e toda a frota é controlada através de rastreadores veiculares. Em 2013, houve o aumento de três veículos na frota, o que ocasionou o aumento no consumo de gasolina, que foi de

53.984,23 litros, já o consumo de diesel ficou em 19.315,28 litros.

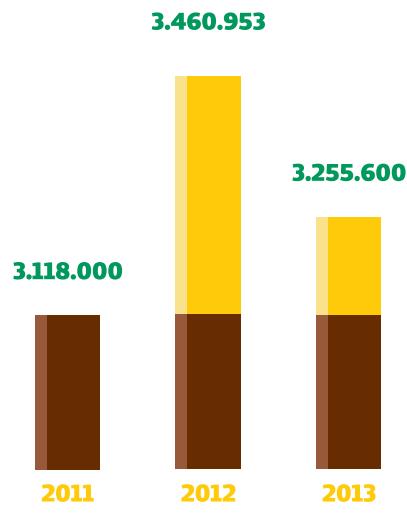
ACOMPANHAMENTO CONSUMO DE COMBUSTÍVEL



Impressões: Em parceria como o Projeto Consumo Consciente foi lançada a ação “Impressão Consciente”, realizado treinamento com colaboradores, divulgações e acompanhamentos periódicos do número

das impressões. A campanha trouxe como resultado a diminuição de cerca de 200 mil impressões, comparado a 2012, tendo sido realizadas 3.255.600 impressões ao todo.

ACOMPANHAMENTO CONSUMO DE IMPRESSÕES



En28



Multas Ambientais: Em 2013, não houve registros de multas ou sanções relacionadas a questões ambientais.



GESTÃO DE RESÍDUOS

A Unimed Blumenau iniciou em 2013 o processo de revisão de seus Programas de Gerenciamento de Resíduos dos Serviços de Saúde e dos Resíduos Sólidos, tendo por objetivo sua finalização em 2014.

Os resíduos são coletados e separados em reciclado (papel, plástico, papelão e latas de alumínio), não reciclado (lixo comum) e infectante / químico / perfuro-cortante.

Total de resíduos arrecadados:

INFECTANTE / QUÍMICO / PÉRFURO-CORTANTE*	RECICLÁVEL*	COMUM*
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.
20,63 Toneladas	20,58 Toneladas	152,52 Toneladas

* Valor médio, considerando Operadora e Unidades Assistenciais.



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.

Também foram encaminhadas:

- 9,25 toneladas de arquivo morto para a empresa Reciclagem Saturno;
- 50 kg de pilhas, celulares e baterias de celulares da Campanha de Descarte para a empresa Suzuquim através da GM&C Logística e Transporte;
- 340 kg de carteirinhas vencidas e danificadas Unimed, para a empresa Cardnet Sul Tecnologia em Cartões Ltda, que utiliza os resíduos das carteirinhas antigas na confecção de novas unidades, através de tratamento efetuado pela empresa Plastwal;
- 2.115 lâmpadas para descontaminação e reciclagem, para a empresa Apliquim Brasil Recicle.

A coleta, o transporte e tratamento dos resíduos de serviços de saúde (exceto resíduo comum e reciclável) são feitos 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

Para conscientização, sensibilização e mobilização dos cooperados, colaboradores e demais partes interessadas, a Cooperativa conta com o Projeto Consumo Consciente.

Projeto este que em 2013 promoveu:

- Divulgação de datas comemorativas e dicas de consumo consciente;
- Participação da Hora do Planeta, organizada pela WWF, apagando as luzes da fachada da Operadora, Unidade Timbó e Vila Nova, nesta última também da recepção.



Foto: Hora do Planeta. Divulgação Unimed.



Foto: Hora do Planeta. Divulgação Unimed.



Foto: Hora do Planeta. Divulgação Unimed.



Foto: Hora do Planeta. Divulgação Unimed.

- Contribuição com o Dia Mundial Sem Carro de Blumenau, incluso na programação da Semana do Trânsito, participando com stand de medicina preventiva, durante a abertura do evento. Infelizmente devido às chuvas, o restante da programação foi cancelada, entretanto alusiva à data, também foram realizadas blitz educativas nas Unidades sobre a importância da utilização de meios alternativos, da carona solidária e da prática de exercícios físicos.

- Campanha de descarte correto de pilhas celulares e baterias, aberta aos colaboradores e cooperados, encaminhando o material para reciclagem em empresa especializada.

- Confecção de envelopes vai e vem com banners antigos da Cooperativa, para serem utilizados como malotes internos (intersetoriais).

Seu grande desafio para 2014, juntamente com a equipe do PGRSS, será iniciar a campanha de descarte correto de resíduos, que terá como piloto a Operadora.



Foto: Blitz Dia Mundial Sem Carro. Divulgação Unimed.



Foto: Dia Mundial Sem Carro. Divulgação Unimed.



Foto: Pastas Setoriais. Divulgação Unimed.

PENSANDO NA COMUNIDADE

Trabalhar em prol da comunidade é um dos princípios do Cooperativismo, desta forma, a Unimed Blumenau procura realizar ações, programas e projetos que promovam a saúde, qualidade de vida e desenvolvimento social da comunidade na qual está inserida.



PROJETO DE VOLUNTARIADO

Para a Unimed Blumenau voluntariado é compromisso, engajamento, organização e dedicação, onde, por vontade própria, pessoas envolvem-se numa ação solidária disponibilizando tempo, conhecimento, competências, habilidades ou recursos financeiros para projetos ou causas que tenham sintonia com a Declaração dos Direitos Humanos.

Em 2013, a Cooperativa realizou:

- 02 campanhas de doação de sangue em prol ao Hemosc;



Foto: Campanha Doação de Sangue. Divulgação Unimed.



Foto: Campanha Doação de Sangue. Divulgação Unimed.

- Campanha do Agasalho em prol ao CAIC da Velha Grande;



Foto: Campanha do Agasalho - Triagem. Divulgação Unimed.

- Mobilização para a ação Nós Podemos CAIC da Velha, realizada pelo Movimento Nós Podemos Blumenau;



Foto: Mobilização Nós Podemos no CAIC da Velha. Divulgação Unimed.

- Arrecadação de lacres para troca por cadeiras de rodas, apoiando a Fundação Fritz Muller;

- Restauração do Parque Infantil da EBM Alice Thiele, em parceria com a AMUB - Associação da Mulher Unimediana de Blumenau;



Foto: Parque da Escola Alice Thiele. Divulgação Unimed.

- Apoio a Brigada de Emergência Interna e AMUB.

**Ao todo foram 229
voluntários entre
colaboradores, cooperados,
clientes e comunidade.**

PATROCÍNIOS

Para definição dos patrocínios a Unimed Blumenau segue Política de Patrocínio do Sistema Unimed e, localmente, os seguintes critérios:

- 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 2013 foram investidos cerca de R\$ 312.807,00 em patrocínios esportivos, de saúde, cultura e lazer, além do apoio de ambulância para alguns eventos.

ESPAÇO SAÚDE UNIMED

Para contribuir com a saúde e o bem-estar da comunidade, a Unimed Blumenau já instalou aparelhos de ginástica no Parque Ramiro Ruedger, Praça Getúlio Vargas, do Bairro Garcia, na Associação de Moradores do Loteamento Bandeirantes, no Bairro Salto do Norte, e em 2013 inaugurou o novo espaço na Praça da Casa do Imigrante, em Pomerode.

Para 2014 a Cooperativa tem como desafio elaborar a sua Política de Investimento Social, definindo diretrizes para o direcionamento de seus investimentos na comunidade.



Foto: Espaço Saúde do Parque Ramiro Ruediger. Divulgação Unimed.



APOIO A AMUB – ASSOCIAÇÃO DA MULHER UNIMEDIANA

A Unimed Blumenau contribui anualmente com a AMUB – Associação da Mulher Unimediana, através de contribuição financeira, cedência de espaços para reuniões e incentivo a colaboradores e cooperados para atuarem como padrinhos e madrinhas da AMUB (contribuindo financeiramente com o valor desejado, sendo este descontado em folha de pagamento ou produção médica).

Em 2013 a AMUB investiu R\$ 32.125,55 na comunidade, realizando ações em prol ao:

- Abrigo Nossa Casa I, que atende crianças de Blumenau e região, como manutenção do estofado, doação de roupas de cama, fogão industrial, cuba, torneira, acessórios, instalação de ar condicionado, entre outros, além da entrega de doações recebidas por cooperada, colaboradoras e empresa têxtil;
- Abrigo Nossa Casa II, que atende meninas adolescentes, através da manutenção do jardim, compra de dois sofás e doação de lingerie, além da entrega de doações recebidas por colaboradores e por brechó e boutique;
- Em ambos os abrigos foram realizadas decoração e confraternização de Páscoa e Natal;
- Também houve doações para Creche em Indaial, Creche Santa Terezinha, EBM Professora Norma Dignat Hubert, CEI Marlise Stritthorst Theis, Lar do Sossego

(Braço do Trombudo, SC), EBM Alice Thiele (em projeto de revitalização do Parque Infantil desenvolvido em parceria com a Unimed);

- Bazar beneficente, com roupas recebidas de empresa têxtil, em troca de duas obras de arte, doado pela Unimed Blumenau à AMUB;
- Patrocínio a esportistas blumenauenses, para participação em eventos de Xadrez e Taekwondo.
- Entrega de alimentos não perecíveis, arrecadados na SIPAT – Semana Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho do PA da Vila Nova, a ABAM – Associação Blumenauense de Amparo aos Menores.

Contato para participar como voluntário, atuar como padrinho e madrinha ou contribuir: amub@unimedblumenau.com.br.



PARTICIPAÇÃO SOCIAL

Participar da comunidade, das discussões que promovam sua melhoria é uma das premissas da Unimed Blumenau, que, em 2013, atuou nos seguintes grupos: CONCIBLU – Conselho da Cidade de Blumenau, Movimento Nós Podemos Blumenau (MNPBNU), Movimento Nós Podemos Santa Catarina (MNPSC), Núcleo de Responsabilidade Social da Acib – Associação Empresarial de Blumenau, Comitê Executivo Estadual de Sustentabilidade e Comitê Estadual de Sustentabilidade, ambos da Unimed Federação SC.



INSTITUTO UNIMED SANTA CATARINA FILIAL BLUMENAU

Constituído em 2009, o Instituto Unimed SC – Filial Blumenau tem por objetivo desenvolver ações educacionais, culturais, sociais e ambientais fortalecendo o investimento social da Unimed em prol da comunidade, colaboradores e médicos cooperados.

Através do Instituto foi possível aprimorar e ampliar ações desenvolvidas, além de viabilizar a captação de recursos externos o seus Programas e Projetos.

Sua grande conquista foi em 2012, quando o Instituto e o Programa Unimed Vida passaram a ter seus Registros no Conselho Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente – CMDCA de Blumenau, o que possibilitou a captação de recursos de imposto de renda, via Fundo Municipal dos Direitos da Criança e Adolescente – FIA.

Já em 2013, o Instituto Unimed Santa Catarina recebeu a titulação de Organização da Sociedade Civil de Interesse Público Federal (OSCIP).

Atualmente, são desenvolvidos pelo Instituto o Programa Unimed Vida e o Projeto Esporte Comunitário.



Filial Blumenau



PROGRAMA UNIMED VIDA

O Programa Unimed Vida teve início na Unimed Blumenau há mais de 16 anos, passando, a partir do ano de 2012, a ser executado pelo Instituto Unimed Santa Catarina – Filial Blumenau.

O Programa tem por objetivo promover ações educativas que visam incentivar a adoção de hábitos que preservem a qualidade de vida e integridade de crianças e adolescentes. Em 2013, foi desenvolvido em 20 escolas de ensino fundamental de Blumenau, atendendo aproximadamente 11.600 crianças e adolescentes e 1.160 professores.

Os temas alimentação saudável, prevenção de acidentes e adolescência e sexualidade, são trabalhados através de cinco projetos e três ações.

Processo de Inscrição: período de adesão voluntária, em que as escolas do município realizam o processo de inscrição para participar no Programa. Após avaliação da comissão julgadora e divulgação, as escolas selecionadas são convidadas a participar da abertura solene e assinatura dos convênios.

Projeto Oficina de Professores: encontros para discussão e apresentação da metodologia do Programa disponibilizada aos professores que irão desenvolvê-lo na

escola, contemplando palestras com profissionais especializados e trocas de experiências com os colegas a fim de potencializar a sua prática pedagógica.

Projeto Palestras/Debates: encontros que complementam a prática do professor, organizados no ambiente escolar entre profissionais especializados e alunos, no formato de palestra e debates sobre assuntos relacionados à alimentação saudável e adolescência e sexualidade.

Projeto Comissão de Saúde: capacitação realizada por equipe técnica e qualificada, para que os adolescentes atuem como articuladores de ações de promoção de saúde e prevenção de acidentes no ambiente escolar.

Projeto Círculo de Pais: momentos de discussões, reflexões e debates sobre questões relacionadas ao ambiente familiar e seus aspectos, com troca de experiência entre pais e profissionais especializados.

Projeto Game Unimed Vida Digital: ambiente virtual disponível para utilização como ferramenta pedagógica complementar a prática do professor, viabilizando a aproximação de forma lúdica e pedagógica das crianças aos temas e conceitos trabalhados pelo Programa. Em 2013, houve

O Programa Unimed Vida teve início na Unimed Blumenau há mais de 16 anos, passando, a partir do ano de 2012, a ser executado pelo Instituto Unimed Santa Catarina – Filial Blumenau.

O Programa tem por objetivo promover ações educativas que visam incentivar a adoção de hábitos que preservem a qualidade de vida e integridade de crianças e adolescentes. Em 2013, foi desenvolvido em 20 escolas de ensino fundamental de Blumenau, atendendo aproximadamente 11.600 crianças e adolescentes e 1.160 professores.

Os temas alimentação saudável, prevenção de acidentes e adolescência e sexualidade, são trabalhados através de cinco projetos e três ações.

Processo de Inscrição: período de adesão voluntária, em que as escolas do município realizam o processo de inscrição para participar no Programa. Após avaliação da comissão julgadora e divulgação, as escolas selecionadas são convidadas a participar da abertura solene e assinatura dos convênios.



Foto: Programa Unimed Vida. Divulgação Unimed.



Foto: Programa Unimed Vida. Divulgação Unimed.



Foto: Programa Unimed Vida. Divulgação Unimed.



Foto: Programa Unimed Vida. Divulgação Unimed.



Foto: Programa Unimed Vida. Divulgação Unimed.



PROJETO ESPORTE COMUNITÁRIO

O Projeto Esporte Comunitário iniciou suas ações através da Unimed, em 2009, passando a ser desenvolvido pelo Instituto Unimed Santa Catarina – Filial Blumenau, a partir de 2010.

Em 2011, o Projeto foi beneficiado pelo edital da Caixa Econômica Federal e PNUD, por demonstrar a importância de seus impactos para crianças e adolescentes do município.

O Projeto visa à contribuição com o desenvolvimento da cidadania por meio da prática esportiva e da disseminação da promoção à saúde, através de atividades educativas, com orientações e palestras para crianças e adolescentes e seus familiares.

Em 2013, foram beneficiadas cerca de 80 participantes da Escolinha de Futebol Grêmio Itoupavazinha, com as seguintes ações:

- Doação de uniformes e materiais esportivos;
- Contribuição mensal financeira;
- Realização de três palestras educativas para atletas;
- Realização de quatro palestras para pais;
- Entrega de brindes no final do ano e sorteio de uma bicicleta entre os atletas.



Foto: Projeto Esporte Comunitário. Divulgação Unimed.



Foto: Projeto Esporte Comunitário. Divulgação Unimed.

CAPTAÇÃO DE RECURSOS

Por meio do registro no Conselho Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente – CMDCA o Instituto foi autorizado a captar Imposto de Renda em benefício do Programa Unimed Vida via Fundo Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente – FIA.

Em 2012, foram realizadas duas campanhas que possibilitaram a arrecadação de R\$ 266.338,49.

Em 2013, por sua vez, foi realizada a terceira campanha, de outubro a novembro, captando R\$ 171.314,81 a serem aplicados em 2014.

As doações podem ser realizadas por Pessoas Jurídicas ou Físicas, que tenham interesse em contribuir com crianças e adolescentes.

Contato para colaborar:
institutounimed@unimedblumenau.com.br



RECONHECIMENTO

As premiações recebidas em 2013 pela Cooperativa são o reconhecimento pelos seus esforços e dedicação.

- Selo Nacional Unimed de Governança Cooperativa na categoria Ouro;
- Prêmio Ser Humano – SC – Categoria Projetos Socioambientais, com o Projeto de Inclusão Produtiva – COOPERGIPS;
- Prêmio Ser Humano – SC – Categoria Gestão de Pessoas, com o Programa Qualidade de Vida Sinta-se Bem;
- Selo de Responsabilidade Social concedido pela Unimed do Brasil;
- 19º Prêmio Dr. Nilo Marciano de Oliveira de Marketing, conquistado na categoria Campanha Publicitária, com a Campanha Institucional 'Mude seus hábitos. Viva mais!';
- Uma das organizações mais sustentável de Santa Catarina, segundo a 9ª Pesquisa de Gestão Sustentável da Editora Expressão;
- 88ª posição no ranking de Santa Catarina e está colocada em 346º lugar entre as 500 maiores empresas do Sul (Revista Amanhã);
- Top of Mind de 76% Vale do Itajaí;
- Índice de 65,84 na Revista ÍMPAR – Índice das Marcas de Preferência e Afinidade Regional;
- Certificado de Responsabilidade Social 2013 da Assembleia Legislativa de Santa Catarina (Alesc);
- Certificação ODM 2013, do Movimento Nós Podemos Santa Catarina, vinculado ao Movimento Nacional pela Cidadania e Solidariedade 8 Jeitos de Mudar o Mundo;
- Hospital Unimed Blumenau – Unidade Centro – Recertificada na Categoria Diamante pela 3M (categoria máxima);
- Hospital Unimed Blumenau – Unidade Timbó – Recertificada na Categoria Diamante pela 3M e recebeu o prêmio Target zero.



BALANÇO SOCIAL

1. IDENTIFICAÇÃO

NOME DA COOPERATIVA: UNIMED BLUMENAU

RAMO DE ATIVIDADE: • Saúde

CNPJ: 82.624.776/0001-47

TEMPO DE EXISTÊNCIA: 42 anos

RESPONSÁVEL PELO PREENCHIMENTO: Régis Campos Mendonça

ATUAÇÃO DA COOPERATIVA: Local • Regional Nacional

2. INDICADORES DO CORPO FUNCIONAL

	2013			2012		
	Cooperados	Empregados	Nº Total	Cooperados	Empregados	Nº Total
Nº DE PESSOAS NA COOPERATIVA (EM 31/12)	724	693	1417	711	663	1374
Nº DE ADMISSÕES DURANTE O PERÍODO	20	223	243	29	235	264
Nº DE SAÍDAS E DEMISSÕES DURANTE O PERÍODO	7	193	200	12	218	230
FAIXA ETÁRIA DOS EMPREGADOS						
MENORES DE 18 ANOS		16			19	
DE 18 A 35 ANOS		440			412	
DE 36 A 60 ANOS		234			229	
MAIORES DE 61 ANOS		3			3	
Nº DE TRABALHADORES(AS) TERCEIRIZADOS(AS)					14	
Nº DE PESSOAS COM FUNÇÕES ADMINISTRATIVAS	120	693	813	43	663	706
Nº DE MULHERES COOPERADAS EM FUNÇÕES ADMINISTRATIVAS E/OU DIRETIVAS	17		17	7		7
Nº DE NEGROS COOPERADOS EM FUNÇÕES ADMINISTRATIVAS E/OU DIRETIVAS	0					
Nº DE INDÍGENAS COOPERADOS EM FUNÇÕES ADMINISTRATIVAS E/OU DIRETIVAS	0					
ESCOLARIDADE DOS EMPREGADOS:						
NÃO ALFABETIZADOS		29			0	
ENSINO FUNDAMENTAL		37			28	

	2013			2012		
	Cooperados	Empregados	N° Total	Cooperados	Empregados	N° Total
ENSINO MÉDIO		236			165	
ENSINO TÉCNICO		155			144	
ENSINO SUPERIOR		151			274	
PÓS-GRADUAÇÃO LATO SENSU (ESPECIALIZAÇÃO, MBA)		81			47	
PÓS-GRADUAÇÃO STRICTO SENSU (MESTRADO,DOUTORADO)		4			5	
PÓS-DOUTORADO		0			0	
LIVRE DOCÊNCIA		0			0	
N° DE MULHERES QUE TRABALHAM NA COOPERATIVA	176	513	689	169	478	647
% DE CARGOS DE CHEFIA OCUPADOS POR MULHERES		50,00%			54,16%	
REMUNERAÇÃO MÉDIA DAS MULHERES		1.857,02			2.022,12	
REMUNERAÇÃO MÉDIA DOS HOMENS		2.604,38			2.927,30	
N° DE NEGROS(AS) QUE TRABALHAM NA COOPERATIVA		7	7		12	12
% DE CARGOS DE CHEFIA OCUPADOS POR NEGROS(AS)		0,00%			0,00%	
REMUNERAÇÃO MÉDIA DOS(AS) NEGROS(AS)		1.585,86			1.419,04	
N° DE INDÍGENAS QUE TRABALHAM NA COOPERATIVA	0	0	0			0
% DE CARGOS DE CHEFIA OCUPADOS POR INDÍGENAS		0,00%			0,00%	
REMUNERAÇÃO MÉDIA DOS(AS) INDÍGENAS		0,00			0,00	
REMUNERAÇÃO MÉDIA DOS(AS) BRANCOS(AS)		2.055,89			2.279,68	
N° DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA/REDUÇÃO MOBILIDADE		7	7		10	10

3. INDICADORES DE ORGANIZAÇÃO E GESTÃO

	2013	2012
PROCEDIMENTO PARA INTEGRALIZAÇÃO DAS QUOTAS-PARTES	<ul style="list-style-type: none"> ● Desconto de débitos trabalhistas ● Desconto parcelado das retiradas ● Outro, desconto parcelado ● Pagto à vista ● Sem capital social 	<ul style="list-style-type: none"> ● Desconto de débitos trabalhistas ● Desconto parcelado das retiradas ● Outro, desconto parcelado ● Pagto à vista ● Sem capital social
VALOR DA MAIOR PRODUÇÃO REPASSADA AO(À) COOPERADO(A)	170.804,15	99.850,70
VALOR DA MENOR PRODUÇÃO REPASSADA AO(À) COOPERADO(A)	60,00	7,20

	2013	2012
VALOR DA MAIOR REMUNERAÇÃO PAGA AO(À) ADMINISTRADOR(A)	-	-
VALOR DA MENOR REMUNERAÇÃO PAGA AO(À) ADMINISTRADOR(A)	-	-
VALOR DO MAIOR SALÁRIO PAGO AO(À) EMPREGADO(A)	42.273,25	38.479,84
VALOR DO MENOR SALÁRIO PAGO AO(À) EMPREGADO(A)	424,14	381,64
DESTINO DAS SOBRAS	<ul style="list-style-type: none"> Aumento de capital Distribuição entre os(as) cooperados(as) ● Fundos 	<ul style="list-style-type: none"> Aumento de capital Distribuição entre os(as) cooperados(as) ● Fundos
FUNDOS EXISTENTES	<ul style="list-style-type: none"> ● Fundo para educação(RATES) ● Outro ● Reserva legal 	<ul style="list-style-type: none"> ● Fundo para educação(RATES) ● Outro ● Reserva legal
QUANTIDADE DE ASSEMBLÉIAS REALIZADAS	3	2
% FREQUÊNCIA MÉDIA NAS ASSEMBLÉIAS PELOS(AS) COOPERADOS(AS)	55,93%	54,00%
DECISÕES SUBMETIDAS À ASSEMBLÉIA	<ul style="list-style-type: none"> Admissão, eliminação e exclusão de sócio ● Destino das sobras ou perdas Investimentos Liquidação Novos Produtos ● Outro Pagto de credores Reforma Estatuto 	<ul style="list-style-type: none"> Admissão, eliminação e exclusão de sócio ● Destino das sobras ou perdas ● Investimentos Liquidação Novos Produtos Outro Pagto de credores Reforma Estatuto
OUTROS ÓRGÃOS SOCIAIS EXISTENTES NA COOPERATIVA	<ul style="list-style-type: none"> Comitê educativo ● Conselho de especialidades ● Conselho técnico Medicina preventiva Outros 	<ul style="list-style-type: none"> Comitê educativo ● Conselho de especialidades ● Conselho técnico ● Medicina preventiva Outros
RENOVAÇÃO DOS CARGOS DIRETIVOS (CONSELHO)	<ul style="list-style-type: none"> 1/3 2/3 Outros Sem renovação Total 	<ul style="list-style-type: none"> 1/3 2/3 Outros ● Sem renovação Total
FREQUÊNCIA DO(S) INSTRUMENTO(S) DE PRESTAÇÃO DE CONTAS	<ul style="list-style-type: none"> Diário ● Mensal ● Outra Quinzenal Semanal 	<ul style="list-style-type: none"> Diário ● Mensal Outra Quinzenal Semanal
CRITÉRIO PRINCIPAL PARA ADMISSÃO DE NOVOS(AS) COOPERADOS(AS)	<ul style="list-style-type: none"> Conhecimento sobre cooperativismo ● Critério técnico Experiência Idade Outro Parentesco Participação na comunidade 	<ul style="list-style-type: none"> Conhecimento sobre cooperativismo ● Critério técnico Experiência Idade Outro Parentesco Participação na comunidade
CRITÉRIO PRINCIPAL PARA SUSPENSÃO/EXCLUSÃO DE COOPERADOS(AS)	<ul style="list-style-type: none"> ● Comportamento não cooperativo Outro 	<ul style="list-style-type: none"> ● Comportamento não cooperativo Outro

	2013	2012
ESPAÇOS DE REPRESENTAÇÃO DO COOPERATIVISMO EM QUE A COOPERATIVA ATUA	ADS/CUT Anteag Concrab/MST <ul style="list-style-type: none"> ● Federações / Centrais ● OCBI ● OCES ● Outro 	ADS/CUT Anteag Concrab/MST <ul style="list-style-type: none"> ● Federações / Centrais ● OCBI ● OCES ● Outro
NÚMERO DE COOPERADOS(AS) SINDICALIZADOS(AS) OU FILIADOS À ASSOCIAÇÃO PROFISSIONAL	70	70
A COOPERATIVA APÓIA A ORGANIZAÇÃO DE OUTROS EMPREENDIMENTOS DE TIPO COOPERATIVO	Não Outros apoios <ul style="list-style-type: none"> ● Sim, emprestando recursos materiais e/ou humanos ● Sim, oferecendo assessoria 	Não Outros apoios <ul style="list-style-type: none"> ● Sim, emprestando recursos materiais e/ou humanos ● Sim, oferecendo assessoria
PRINCIPAIS PARCEIRAS E APOIOS	<ul style="list-style-type: none"> ● Estadual Governo Federal Inst. Religiosa ● Municipal ONGs ● Outros ● SESCOOP/OCB ● Sindicato 	<ul style="list-style-type: none"> ● Estadual Governo Federal Inst. Religiosa ● Municipal ONGs ● Outros ● SESCOOP/OCB ● Sindicato
PRINCIPAL FONTE DE CRÉDITO	Bancos/Financeiras BNDES Cooperados / Cooperativas (sócios) Empregados Fornecedores diversos <ul style="list-style-type: none"> ● Governo Intercâmbio Outros Rede credenciada Unicred	Bancos/Financeiras BNDES Cooperados / Cooperativas (sócios) Empregados Fornecedores diversos <ul style="list-style-type: none"> ● Governo Intercâmbio Outros Rede credenciada Unicred
NÚMERO TOTAL DE ACIDENTES DE TRABALHO	51	40
EXISTEM MEDIDAS CONCRETAS EM RELAÇÃO À SAÚDE E SEGURANÇA NO AMBIENTE DE TRABALHO?	Não <ul style="list-style-type: none"> ● Organização de comissões ● Outras ● Sim, fornecendo equipamento ● Sim, realizando campanhas e capacitações 	Não <ul style="list-style-type: none"> ● Organização de comissões ● Outras ● Sim, fornecendo equipamento ● Sim, realizando campanhas e capacitações
A PARTICIPAÇÃO DE COOPERADOS(AS) NO PLANEJAMENTO DA COOPERATIVA	Não ocorre <ul style="list-style-type: none"> ● Ocorre em nível de diretoria e conselhos Ocorre em todos os níveis	Não ocorre <ul style="list-style-type: none"> ● Ocorre em nível de diretoria e conselhos Ocorre em todos os níveis
A COOPERATIVA COSTUMA CONSULTAR OS(AS) COOPERADOS(AS) PARA SOLUÇÃO DE PROBLEMAS E/OU NA HORA DE BUSCAR SOLUÇÕES?	Não <ul style="list-style-type: none"> ● Sim, periodicamente com data definida ● Sim, sem data definida 	Não <ul style="list-style-type: none"> ● Sim, periodicamente com data definida ● Sim, sem data definida
A COOPERATIVA ESTIMULA A EDUCAÇÃO BÁSICA, ENSINO MÉDIO E SUPERIOR (SUPLETIVO OU REGULAR) DOS(AS) TRABALHADORES(AS)?	Não <ul style="list-style-type: none"> ● Sim, para todos(as) cooperados(as) ● Sim, para todos(as) trabalhadores(as) 	Não <ul style="list-style-type: none"> ● Sim, para todos(as) cooperados(as) ● Sim, para todos(as) trabalhadores(as)

Ec1

4. INDICADORES ECONÔMICOS (EM R\$)

	2013	2012
INGRESSOS E RECEITAS BRUTOS	256.370.239,84	230.812.123,27
INGRESSOS REPASSADOS	0,00	0,00
RECEITAS SOBRE APLICAÇÕES FINANCEIRAS EM 31/12	1.656.511,71	1.550.359,51
TOTAL DAS DÍVIDAS EM 31/12	100.195.654,42	128.539.813,61
PATRIMÔNIO DA COOPERATIVA	145.305.878,23	167.022.151,53
PATRIMÔNIO DE TERCEIROS	320.592,61	191.930,00
IMPOSTOS E CONTRIBUIÇÕES	5.301.053,40	2.538.127,49
REMUNERAÇÃO DOS(AS) COOPERADOS(AS) - NÃO INCLUI BENEFÍCIOS	67.717.811,59	43.064.827,09
IR RETIDO SOBRE PRODUÇÃO COOPERADOS	7.101.259,75	3.931.078,13
INSS RETIDO SOBRE PRODUÇÃO COOPERADOS	1.539.290,30	988.531,05
FOLHA DE PAGAMENTO/SALÁRIOS E ENCARGOS	24.504.934,63	13.623.863,23
VALOR DE CAPITAL PARA INGRESSO NA COOPERATIVA	48.269,00	48.269,00
SOBRAS OU PERDAS DO EXERCÍCIO	4.197.566,19	1.929.748,94
FUNDOS	1.635.322,08	715.942,48

5. INDICADORES SOCIAIS INTERNOS

	2013		2012	
	Cooperados	Empregados	Cooperados	Empregados
ALIMENTAÇÃO	44.799,67	2.433.540,70	35.763,58	2.029.532,05
SAÚDE	88.546,13	1.840.947,09	76.519,32	1.601.507,80
TRANSPORTE	0,00	456.717,94	0,00	410.822,99
SEGURANÇA NO TRABALHO	0,00	44.691,00	0,00	25.293,07
INVESTIMENTOS EM CULTURA E/OU LAZER	126.968,52	127.783,52	100.893,59	245.312,64
- N° DE BENEFICIÁRIOS(AS)	205	695	112	663
EDUCAÇÃO/ALFABETIZAÇÃO, ENSINO FUNDAMENTAL, MÉDIO OU SUPERIOR	0,00	10.227,39	0,00	69.510,35
- N° DE BENEFICIÁRIOS(AS)		92		72
CAPACITAÇÃO PROFISSIONAL	4.100,00	121.771,12	5.737,00	76.670,62
- N° DE BENEFICIÁRIOS(AS)	29	695	38	344

	2013		2012	
	Cooperados	Empregados	Cooperados	Empregados
CAPACITAÇÃO EM GESTÃO COOPERATIVA	4.623,00	0,00	0,00	0,00
- N° DE BENEFICIÁRIOS(AS)	38			
ESTAGIÁRIOS		14.142,84		15.576,73
- N° DE ESTAGIÁRIOS EM 31/12		2		2
- N° DE ESTAGIÁRIOS EFETIVADOS NO PERÍODO				0
JOVEM APRENDIZ		65.196,62		68.384,25
- N° DE APRENDIZES EM 31/12		13		17
CRECHE OU AUXÍLIO CRECHE	0,00	280.611,90	0,00	230.626,94
AÇÕES AMBIENTAIS RELATIVAS A PRODUÇÃO/OPERAÇÃO	0,00	115.844,32	0,00	109.062,55
SEGURO DE VIDA	340.551,19	116.939,92	268.489,54	176.032,80
PREVIDÊNCIA PRIVADA	0,00	0,00	0,00	0,00
PARTICIPAÇÕES NOS RESULTADOS	0,00	805.306,28	0,00	0,00
BONIFICAÇÕES	0,00	0,00	0,00	0,00
OUTROS CURSOS	0,00	0,00	0,00	0,00
OUTROS	80.866,70	150.620,40	138.947,54	59.060,39
TOTAL BENEFICIÁRIOS	272	1482	150	1079
TOTAL DOS INVESTIMENTOS SOCIAIS INTERNOS	690.455,21	6.584.341,04	626.350,57	5.117.393,18

6. INDICADORES SOCIAIS EXTERNOS (INVESTIMENTOS NA COMUNIDADE - EM R\$)

	2013	2012
COMPRAS DE OUTRAS COOPERATIVAS	788.880,21	804.450,56
VENDA DE BENS E/OU SERVIÇOS TERCEIRIZADOS	-	-
INVESTIMENTOS EM PROGRAMAS E/OU PROJETOS AMBIENTAIS	1.710,00	4.253,00
INVESTIMENTOS EM SAÚDE	52.065,55	42.388,00
N° DE PESSOAS BENEFICIADAS	255	1
N° DE ENTIDADES BENEFICIADAS	21	
INVESTIMENTOS EM PROGRAMAS DE ALIMENTAÇÃO	0,00	0,00
N° DE PESSOAS BENEFICIADAS		
N° DE ENTIDADES BENEFICIADAS		

Ec1

	2013	2012
INVESTIMENTOS EM EDUCAÇÃO/ALFABETIZAÇÃO	156.492,32	188.321,35
Nº DE PESSOAS BENEFICIADAS	11661	22862
Nº DE ENTIDADES BENEFICIADAS	21	35
INVESTIMENTOS EM CAPACITAÇÃO PROFISSIONAL	4.820,80	1.897,90
Nº DE PESSOAS BENEFICIADAS	86	42
Nº DE ENTIDADES BENEFICIADAS	48	28
INVESTIMENTOS EM ESPORTES	15.892,06	98.882,90
Nº DE PESSOAS BENEFICIADAS	75	164
Nº DE ENTIDADES BENEFICIADAS	1	2
INVESTIMENTOS EM CULTURA E/OU LAZER	4.560,00	1.800,00
Nº DE PESSOAS BENEFICIADAS	88	1
Nº DE ENTIDADES BENEFICIADAS		
GASTOS COM AÇÕES SOCIAIS/FILANTROPIA (FINANCEIRA, PRODUTOS E/OU SERVIÇOS)/AJUDAS HUMANITÁRIAS	54.215,45	38.401,62
Nº DE PESSOAS BENEFICIADAS	35	42
Nº DE ENTIDADES BENEFICIADAS	13	7
OUTROS	7.842,40	11.748,69
TOTAL PESSOAS BENEFICIADAS	12200	23112
TOTAL ENTIDADES BENEFICIADAS	104	72
TOTAL DOS INVESTIMENTOS SOCIAIS EXTERNOS	1.086.478,79	1.192.144,02

7. OUTRAS INFORMAÇÕES

	2013	2012
A PREVIDÊNCIA PRIVADA CONTEMPLA	Direção Direção e empregados Direção, cooperados e empregados Cooperados Empregados	Direção Direção e empregados Direção, cooperados e empregados Cooperados Empregados
A PARTICIPAÇÃO NAS SOBRAS OU RESULTADOS CONTEMPLA	Direção Direção e empregados Direção, cooperados e empregados Cooperados Empregados	Direção Direção e empregados Direção, cooperados e empregados Cooperados Empregados

	2013	2012
OS PROJETOS SOCIAIS E AMBIENTAIS DESENVOLVIDOS PELA COOPERATIVA FORAM DEFINIDOS POR	Direção Todos os empregados ● Direção e gerência	Direção Todos os empregados ● Direção e gerência
OS PADRÕES DE SEGURANÇA E SALUBRIDADE NO AMBIENTE DE TRABALHO FORAM DEFINIDOS POR	Direção e gerência Todos os empregados ● Todos + CIPA	Direção e gerência Todos os empregados ● Todos + CIPA
QUANTO À LIBERDADE SINDICAL, AO DIREITO DE NEGOCIAÇÃO COLETIVA E À REPRESENTAÇÃO INTERNA DOS EMPREGADOS, A COOPERATIVA	Não se envolve Incentiva e segue a OIT ● Segue as normas da OIT	● Não se envolve Incentiva e segue a OIT Segue as normas da OIT
NA SELEÇÃO DOS FORNECEDORES, OS MESMOS PADRÕES ÉTICOS E DE RESPONSABILIDADE SOCIAL E AMBIENTAL ADOTADOS PELA COOPERATIVA	Não são considerados São exigidos ● São sugeridos	Não são considerados São exigidos ● São sugeridos
QUANTO À PARTICIPAÇÃO DE EMPREGADOS EM PROGRAMAS DE TRABALHO VOLUNTÁRIO, A COOPERATIVA	Não se envolve ● Organiza e incentiva Apóia	Não se envolve ● Organiza e incentiva Apóia
ATENDIMENTO DE INTERCÂMBIO PRESTADO POR OUTRAS COOPERATIVAS	19.668.757,50	18.033.025,51
VENDA A OUTRAS COOPERATIVAS	6.301.217,52	4.307.001,30
NÚMERO TOTAL DE RECLAMAÇÕES E CRÍTICAS DE CONSUMIDORES		
A) NA COOPERATIVA	1013	764
B) NA ANS	27	25
C) NO PROCON	44	25
D) NA JUSTIÇA	281	150
NÚMERO DE RECLAMAÇÕES E CRÍTICAS SOLUCINADAS		
A) NA COOPERATIVA	1013	764
B) NA ANS	28	13
C) NO PROCON	8	6
D) NA JUSTIÇA	148	8
VALOR TOTAL DE INDENIZAÇÕES PAGAS NO PERÍODO POR DETERMINAÇÃO DE ÓRGÃOS DE DEFESA DO CONSUMIDOR E/OU JUSTIÇA	717838,43	708.219,94
NÚMERO TOTAL DE AÇÕES TRABALHISTAS MOVIDAS POR EMPREGADOS		
A) PROCESSOS JULGADOS PROCEDENTES	2	4
B) PROCESSOS JULGADOS IMPROCEDENTES	1	0
VALOR TOTAL DE INDENIZAÇÕES TRABALHISTAS PAGAS NO PERÍODO POR DETERMINAÇÃO DA JUSTIÇA	3.450,00	522.248,34

Ec1

	2013	2012
VALOR ADICIONADO A DISTRIBUIR EM R\$ - VIDE DVA	118.692.975,10	69.436.678,46
DISTRIBUIÇÃO % DO VALOR ADICIONADO:		
A) GOVERNO	9,98 %	8,41 %
B) COOPERADOS	57,53 %	62,65 %
C) EMPREGADOS/DIRETORES/CONSELHEIROS	26,33 %	23,34 %
D) REMUNERAÇÃO DE CAPITAIS DE TERCEIROS	0,34 %	0,07 %
E) SOCIEDADE	0,92 %	1,72 %
F) JUROS SOBRE CAPITAL PRÓPRIO	0,00 %	0,00 %
G) CONSTITUIÇÃO DE RESERVAS E FUNDOS	1,38 %	1,03 %
H) À DISPOSIÇÃO DA AGO	3,54 %	2,78 %

DEMONSTRAÇÃO DO VALOR ADICIONADO

(A) GERAÇÃO DA RIQUEZA

	2013	2012
A) INGRESSOS E RECEITAS	256.370.239,84	230.812.123,27
a 1) Contraprestações emitidas líquidas	235.288.039,94	214.319.639,24
a 2) Outros ingressos e receitas operacionais	22.843.355,69	17.374.179,13
a 3) Provisão para créditos de liquidação duvidosa - Reversão/Constituição	-1.761.155,79	-881.695,10
B) VARIAÇÃO DAS PROVISÕES TÉCNICAS	0,00	0,00
b 1) Provisão de remissão	0,00	0,00
b 2) Outras	0,00	0,00
C) RECEITA LÍQUIDA OPERACIONAL	256.370.239,84	230.812.123,27
D) EVENTOS, DISPÊNDIOS E DESPESAS OPERACIONAIS	131.382.816,69	153.527.519,64
d 1) Eventos indenizáveis líquidos	122.087.454,53	139.553.690,67
d 2) Variação da provisão para eventos ocorridos e não avisados	-209.459,00	2.639.010,00
d 3) Outros dispêndios / Despesas operacionais	9.504.821,16	11.334.818,97
E) INSUMOS ADQUIRIDOS DE TERCEIROS	10.914.738,55	8.084.343,85
e 1) Despesas de comercialização	1.539.228,42	1.190.843,00
e 2) Variação das despesas de comercialização diferidas	0,00	0,00
e 3) Despesas com serviços de terceiros	2.398.624,64	2.232.302,07

	2013	2012
e 4) Materiais, energia e outras despesas administrativas	4.852.385,17	4.604.043,29
e 5) Provisão para contingências – administrativas	0,00	0,00
e 6) Despesas Financeiras	2.090.178,38	0,00
e 7) Despesas patrimoniais	0,00	0,00
e 8) Perda / Recuperação de valores ativos	34.321,94	57.155,49
F) VALOR ADICIONADO BRUTO	114.072.684,60	69.200.259,78
G) DEPRECIAÇÃO, AMORTIZAÇÃO	870.463,31	844.268,22
H) VALOR ADICIONADO LÍQUIDO PRODUZIDO PELA ENTIDADE	113.202.221,29	68.355.991,56
I) VALOR ADICIONADO RECEBIDO / CEDIDO EM TRANSFERÊNCIA	5.490.753,81	1.080.686,90
i 1) Receitas financeiras	3.867.089,30	749.725,41
i 2) Resultado de equivalência patrimonial	0,00	0,00
i 3) Outras	1.623.664,51	330.961,49
(I) VALOR ACIONADO TOTAL DISTRIBUIR (H + I)	118.692.975,10	69.436.678,46

(B) DISTRIBUIÇÃO DA RIQUEZA

	2013	2012
A) REMUNERAÇÃO DO TRABALHO	99.533.676,76	59.706.582,29
a 1) Cooperados	68.284.388,79	43.498.725,23
a 1. 1) Produção (consultas e honorários)	67.717.811,59	43.064.827,09
a 1. 2) Benefícios	566.577,20	433.898,14
a 2) Dirigentes, Conselheiros e Empregados	31.249.287,97	16.207.857,06
a 2. 1) Salários, 13º, Férias, etc	22.659.139,59	12.711.989,67
a 2. 2) Benefícios	5.601.584,84	2.335.723,93
a 2. 3) F.G.T.S	1.845.795,04	911.873,56
a 2. 4) Bônus / Participação nos lucros e resultados	1.142.768,50	248.269,90
B) REMUNERAÇÃO DO GOVERNO - IMPOSTOS/TAXAS/CONTRIBUIÇÕES	11.841.771,69	5.841.828,55
b 1) Federais	4.083.418,04	2.538.127,49
b 1. 1) Previdência Social e Outros	6.540.718,29	3.303.701,06
b 2) Estaduais	0,00	0,00
b 3) Municipais	1.217.635,36	0,00

Ec1

	2013	2012
c) Contribuições para a sociedade	1.086.478,79	1.192.144,02
d) Remuneração de capitais de terceiros	398.159,59	50.432,18
d 1) Juros	357.800,57	49.032,18
b 2) Aluguéis	40.359,02	1.400,00
b 3) Outras (royalties,direitos autorais)	0,00	0,00
e) Remuneração de capitais próprios	5.832.888,27	2.645.691,42
e 1) Juros sobre capital próprio	0,00	0,00
e 2) Constituição de reservas e fundos	1.635.322,08	715.942,48
e 3) Sobras / Perdas líquidas a disposição da AGO	4.197.566,19	1.929.748,94
(II) TOTAL DISTRIBUIDO (A + B + C + D + E)	118.692.975,10	69.436.678,46

CARTA DE VERIFICAÇÃO DA GRI



Declaração Exame do Nível de Aplicação pela GRI

A GRI neste ato declara que **Unimed de Blumenau - Cooperativa de Trabalho Médico** apresentou seu relatório “Relatório de Sustentabilidade Unimed Blumenau 2013” para o setor de Serviços de Relatório da GRI, que concluiu que o relatório atende aos requisitos de Nível de Aplicação C.

Os Níveis de Aplicação da GRI comunicam quanto do conteúdo das Diretrizes G3 foi aplicado no relatório de sustentabilidade enviado. O Exame confirma que o conjunto e número de itens de divulgação exigidos para aquele Nível de Aplicação foram cobertos pelo relatório e que o Sumário de Conteúdo da GRI é uma representação válida das informações exigidas, conforme descritas nas Diretrizes G3 das GRI. Para a metodologia, ver www.globalreporting.org/SiteCollectionDocuments/ALC-Methodology.pdf

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

Amsterdã, 11 de junho de 2014

Ásthildur Hjaltadóttir
Diretor Serviços
Global Reporting Initiative



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

Isenção de Responsabilidade: No caso do relato de sustentabilidade incluir links externos para materiais audiovisuais, entre outros, esta declaração irá referir-se apenas ao material submetido à GRI no momento do Exame em 29 de maio de 2014. A GRI exclui expressamente a aplicação desta declaração a alterações posteriores aos referidos materiais.

NOTAS EXPLICATIVAS

Beneficiário: Proponente e seus dependentes aceitos e 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.

Custo Assistencial: Toda e qualquer utilização pelo beneficiário das coberturas proporcionadas pelo seu plano, tais como: consultas médicas, exames laboratoriais, 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. Representa um padrão de qualidade em biossegurança nos Centros de Materiais e Esterilização (CME) dos hospitais.

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 físicas – Familiar 2 a 3 beneficiários, Tabela para pessoa jurídica – de 10 beneficiários, entre outros.

EXPEDIENTE

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

CONSELHO FISCAL

COMISSÃO DE ÉTICA

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

COMISSÃO ADMINISTRATIVA DE CONCILIAÇÃO, INSTRUÇÃO E JULGAMENTO - CACIJ

Dr. Cezar Zillig
Dr. Daniel Fabricio Bruns
Dr. Luiz Carlos Lins
Dr. Rodrigo Aurelio Monari
Dr. Rodrigo Monnerat
Dr. Romualdo Izon Heil
Dr. Zadi Francisco Manoel

GRUPO DE TRABALHO GRI

Agradecemos a todos os colaboradores envolvidos direta ou indiretamente na elaboração desta publicação

Coordenação Geral

Jeane Regina Tomaz Pinheiro
Flávia Regina Moraes Giacomozzi
Sabrina Roders Bornhofen

Projeto, Edição e Redação

Flávia Regina Moraes Giacomozzi
Maritânia Lara Zonta
Sabrina Roders Bornhofen
Samara Jane Effting
Alessandra Meinicke (SC 02753 JP)

Projeto Gráfico e Diagramação

Samara Jane Effting

Fotos

Banco de imagens e arquivo Unimed

Para mais informações, críticas ou sugestões sobre o presente relatório encaminhar e-mail para Comunicação da Unimed Blumenau

comunicacao@unimedblumenau.com.br

FIQUE POR DENTRO

PRINCÍPIOS DO COOPERATIVISMO

1. Livre adesão

As cooperativas são organizações voluntárias, abertas a todas as pessoas aptas a utilizar os seus serviços e a assumir as responsabilidades como cooperados, sem discriminação de sexo, social, racial, política e religiosa.

2. Gestão democrática pelos cooperados

As cooperativas são organizações democráticas, controladas pelos seus cooperados, que participam ativamente na formulação das suas políticas e na tomada de decisões. Os homens e as mulheres, eleitos como representantes dos demais membros, são responsáveis perante estes.

3. Participação econômica equitativa

Os cooperados contribuem equitativamente para o capital das suas cooperativas e controlam-no democraticamente. Parte desse capital é, normalmente, propriedade comum da cooperativa. Os cooperados recebem, habitualmente, se houver, uma remuneração limitada ao capital integralizado, como condição de sua adesão. Os membros destinam os excedentes a uma ou mais das seguintes finalidades: a. Desenvolvimento das suas cooperativas, eventualmente por meio da

criação de reservas, parte das quais, será indivisível.

b. Benefício aos cooperados na proporção das suas transações com a cooperativa.

c. Apoio a outras atividades aprovadas pelos cooperados.

4. Autonomia e independência

As cooperativas são organizações autônomas, de ajuda mútua, controladas pelos seus cooperados. Se firmarem acordos com outras organizações, incluindo instituições públicas, ou recorrerem a capital externo, devem fazê-lo em condições que assegurem o controle democrático pelos seus cooperados e que mantenham a autonomia da cooperativa.

5. Educação, formação e informação

As cooperativas promovem a educação e a formação dos seus cooperados, dos representantes eleitos e dos trabalhadores, de forma que estes possam contribuir, eficazmente, para o desenvolvimento das suas cooperativas. Informam o público em geral, particularmente os jovens e os líderes de opinião, sobre a natureza e as vantagens da cooperação.

6. Cooperação entre cooperativas

As cooperativas servem de forma mais eficaz os seus cooperados e dão mais força ao movimento cooperativo, trabalhando em conjunto, por meio das estruturas locais, regionais, nacionais e internacionais.

7. Interesse pela comunidade

As cooperativas trabalham para o desenvolvimento sustentável das suas comunidades por meio de políticas aprovadas pelos seus cooperados. Dessa forma contribuem, significativamente, para tornar a sociedade mais justa e os valores humanos, mais respeitados.

PACTO GLOBAL



Clique para acessar a Carta de Compromisso do Pacto Global

OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO DO MILÊNIO



www.unimedblumenau.coop.br

 @unimedblumenau

