



UNIMED CIRCUITO DAS ÁGUAS INOVAÇÃO E BOAS PRÁTICAS TORNAM-SE REFERÊNCIA



RELATÓRIO DE GESTÃO E
SUSTENTABILIDADE 2014



Leia este relatório também pelo portal
www.unimedcircuito.coop.br

ÍNDICE

03	Apresentação
07	Liderança
15	Estratégia e Planos
23	Clientes
35	Sociedade
51	Informações e Conhecimento
55	Pessoas
77	Processos
81	Resultados
99	Perfil do Relatório
105	Sumário GRI



APRESENTAÇÃO

G4-4, G4-6, G4-7, G4-8, G4-9

A Unimed Circuito das Águas é uma Cooperativa de Trabalho Médico que atua no mercado de saúde suplementar do Brasil, atendendo clientes pessoa física e jurídica, em 28 cidades do Sul de Minas Gerais.

Na Unimed Circuito das Águas são mais de 58 mil clientes, 208 cooperados e 172 colaboradores.

Os serviços e produtos oferecidos incluem 15 diferentes planos de saúde, 1 serviço de remoção médica externa, 1 serviço de remoção médica interna, 1 serviço de atendimento de urgências e emergências, 1 serviço de análises clínicas, 1 serviço de promoção de saúde e a venda de medicamentos.

O atendimento fora das 28 cidades da área de abrangência é prestado por meio de intercâmbio com as demais 352 Unimeds do sistema. Em todo o país, o Sistema Unimed possui 19,7 milhões de beneficiários e 110 mil médicos.



ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

Unimed Circuito das Águas – Recursos Próprios

- 1 Sede Administrativa
- 1 Pronto Atendimento Unimed 24 Horas
- 3 UTIs móveis
- 1 Laboratório de Análises Clínicas
- 2 Drogarias
- 1 Espaço Viver Bem
- 5 Agências de Atendimento
- 1 Centro de Treinamento e Educação Corporativa

Rede Credenciada no Circuito das Águas

- 16 Hospitais
- 29 Laboratórios
- 13 Clínicas Médicas
- 11 Serviços de Imagem
- 17 Clínicas de Fisioterapia

Sistema Unimed Nacional – Recursos Próprios

- 352 cooperativas médicas
- 107 hospitais
- 11 hospitais-dia
- 122 drogarias
- 90 laboratórios
- 93 centros de diagnóstico
- 202 pronto atendimentos

Rede Credenciada Nacional

- 2.925 hospitais





LIDERANÇA

AVANÇAMOS NO PROFISSIONALISMO DA GESTÃO

G4-1

O ano de 2014 marcou o início de um novo ciclo na gestão da cooperativa, com a eleição de nova diretoria em março para o mandato 2014 - 2018, mas com a garantia de continuidade da estratégia de sustentabilidade que vem sendo desenvolvida e consolidada ao longo dos anos. A estratégia da cooperativa apoia-se nos pilares Aprendizado e Conhecimento; Processos; Mercado e Clientes; Resultados. A partir daí, priorizamos a valorização contínua do ato médico, a otimização de resultados sem desperdícios e a sustentabilidade econômica e financeira da cooperativa. Trabalhamos para valorizar cada vez mais nossos cooperados, disseminar o cooperativismo, desenvolver os colaboradores e oferecer um atendimento de qualidade superior aos clientes.

Os resultados demonstram que vimos alcançando estes objetivos. Em 2014, a cooperativa cresceu 12% em faturamento e 5% em número de clientes, enquanto a economia brasileira encolheu 0,1%, segundo cálculos do Instituto Brasileiro de Economia da Fundação Getúlio Vargas (IBRE/FGV). Além disso, a cooperativa está em dia com todas as obrigações fiscais, tributárias, previdenciárias e regulatórias.

O investimento na região e a contribuição para o desenvolvimento da economia local ocorrem através da priorização dos fornecedores locais e do apoio a ações e projetos de responsabilidade socioambiental. Cada vez mais, temos a certeza de que o modelo de governança implantado agrega e distribui valor não só aos nossos cooperados, colaboradores e clientes, mas também a toda a sociedade. A busca contínua por melhorias nos move rumo à

O cenário político-econômico para 2015 apresenta desafios importantes em curto e médio prazos, para os quais a cooperativa definiu metas prioritárias visando manter resultados satisfatórios e fomentar o desenvolvimento sustentável do negócio. As principais metas são a revisão do Planejamento Estratégico e a criação do Plano Diretor para os próximos dez anos. O objetivo é garantir o crescimento contínuo, mesmo frente às crises que se anunciam. Mais do que nunca, é muito importante a participação ativa dos cooperados, seu conhecimento aprofundado do negócio e sua formação em gestão, profissionalizando cada vez mais a cooperativa.

Dr. Gabriel Dias Pereira Filho



DIRETORIA E CONSELHOS

Diretor Presidente – Dr. Gabriel Dias Pereira Filho

Diretora Administrativa – Dr^a. Maristela Nogueira Leônidas

Diretor Financeiro – Dr. Francisco de Assis Pelegrini Cancela

Conselho de Administração

Dr. Celso Villela Fernandes

Dr. Edson Magalhães de Oliveira

Dr. Edson Nabak

Dr. José Ailton Análio Dias

Dr. José Mauro Ferreira da Silva

Dr. Luiz Antônio Thimotti Nicoliello

Dr. Maurício Teixeira Luz

Dr. Reynaldo de Oliveira Franco

Dr^a. Sandra Lígia Nunes da Paz Silva

Conselho Fiscal

Dr. André Ferraz Zaroni

Dr. Antônio Augusto Leandro

Dr. Ivan de Almeida Pinto

Dr. José Roberto Monteiro Constantino

Dr. Paulo Emílio Campedelli

Dr^a. Regina Sueli Cerqueira Mangia

Conselho Técnico Ético

Dr. Franklin Fonseca Cunha Junior

Dr. Luiz Carlos Junqueira Castro

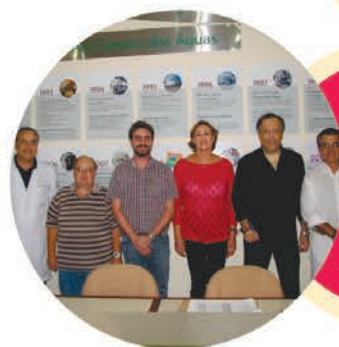
Dr. Luiz Cláudio Pereira Fernandes

Dr. Marcos Antônio de Castro

Dr. Paulo Sergio Bernardes Gil

Dr. Samuel Gonçalves de Moraes

Superintendente – Márcio Dias Vieira



Alta Direção

A cooperativa considera como membros da alta direção a Diretoria Executiva e o Conselho de Administração. Por ser uma cooperativa, os membros da alta direção são eleitos em Assembleia, e não contratados. O Estatuto da Cooperativa define todos os requisitos e normas para as eleições, inclusive prevendo que cinco membros (55%) do Conselho de Administração devem ser oriundos da cidade-sede e quatro (44%) das cidades da área de atuação da cooperativa. Como definimos por local a região composta pelas 28 cidades da área de atuação, 100% dos membros da alta direção são locais.

Gestão 2014 a 2018

Em 2014, na Assembleia Geral Ordinária de 24 de março, os cooperados democraticamente elegeram os membros da nova Diretoria, Conselho de Administração, Conselho Técnico-Ético e Conselho Fiscal. Com exceção do Conselho Fiscal, que é eleito anualmente, os demais eleitos cumprem o mandato de 2014 a 2018.

O Conselho de Administração participa de todas as principais decisões, acompanhando a execução da estratégia da cooperativa.

O Conselho Técnico-Ético cuida de temas e assuntos de ordem técnica e ética relacionados aos cooperados, colaboradores e clientes e também atua como ouvidoria interna para cooperados.

O Conselho Fiscal é um órgão independente que tem por finalidade fiscalizar os atos da alta direção e verificar o cumprimento dos deveres legais e estatutários, incluindo avaliação e destinação dos recursos financeiros da cooperativa.

Estatuto e Regimentos

Uma Comissão de Revisão do Estatuto e Regimentos Internos foi proposta e aprovada pelo Conselho de Administração em 30 de junho, com a seguinte composição:

1 membro do Conselho Técnico-Ético,

1 membro do Conselho Fiscal,

3 membros do Conselho de Administração e

1 membro da Diretoria.

Os trabalhos foram iniciados em 15 de setembro e seguiram com reuniões periódicas.



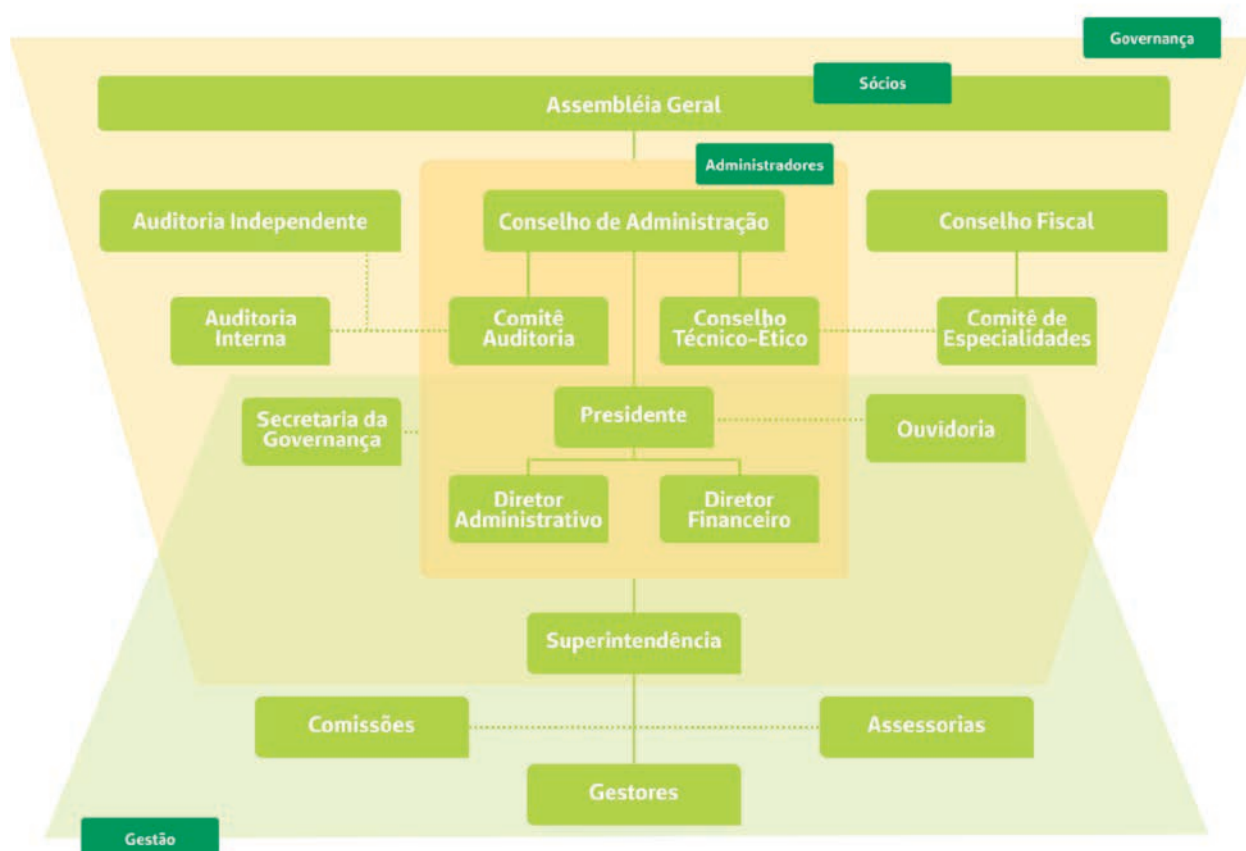
Governança

Com o objetivo de formar líderes e capacitar os cooperados para a gestão, garantindo assim a continuidade das principais diretrizes estratégicas definidas pela cooperativa, a Unimed promoveu em setembro de 2014 o curso de Governança Cooperativa com patrocínio da OCEMG (Organização das Cooperativas de Minas Gerais). Além de cooperados, o curso foi também oferecido aos gestores. Coordenado e realizado pelo IBGC – Instituto Brasileiro de Governança Corporativa, o curso de 16 horas foi ministrado no Centro de Treinamento e Educação Corporativa da Unimed.



Secretaria da Governança

Criada em agosto de 2014, a Secretaria da Governança contribui para a eficácia e manutenção das melhores práticas da governança cooperativa. A Secretaria atua como apoio para intermediar as relações entre Conselho de Administração e Gestão, desempenhando os processos de forma colaborativa, propondo constante aprimoramento e assessoramento qualitativo e profissional à alta direção.



PARTICIPAÇÃO NO SISTEMA UNIMED

G4-16

Comitê de Atenção Integral à Saúde (CAS)

Através de seu Presidente, a Unimed Circuito das Águas é membro efetivo do CAS, que trabalha pela estruturação de um novo modelo assistencial, com base na atenção integral à saúde.

Conselho Administrativo da Federação das Unimeds do Sul de Minas

A Unimed Circuito das Águas também é membro do Conselho Administrativo da Intrafederativa, cuja missão é fortalecer as singulares do Sul de Minas.





ESTRATÉGIA E PLANOS



G4-56

MISSÃO

Disponibilizar aos clientes atenção integral à saúde e atender aos anseios e expectativas dos cooperados, colaboradores e parceiros.

VISÃO

Sermos reconhecidos como referência na atenção integral à saúde, qualidade de vida dos nossos clientes e pela excelência em governança corporativa.

OBJETIVOS

Promover a fidelização do cliente; Propiciar remuneração justa do ato médico; Buscar a satisfação e retenção dos colaboradores; Buscar a satisfação dos parceiros; Sustentabilidade econômica e socioambiental; Atender integralmente os requisitos legais; Qualificação de assistência médica; Desenvolvimento da cultura cooperativista.

VALORES

Cooperativismo, Ética, Qualificação Profissional, Relação Médico/Paciente, Qualidade, Transparência.

POLÍTICA DA QUALIDADE

Aprimoramento contínuo dos processos de gestão através da adoção das melhores práticas de governança corporativa.

POLÍTICA DE RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL

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

POLÍTICA DE RECURSOS HUMANOS

Proporcionar clima organizacional onde os colaboradores se sintam felizes e motivados, trabalhando com foco em resultados.

PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

O Planejamento Estratégico envolve cooperados e colaboradores para traçar os rumos da cooperativa, avaliando todo o cenário atual e as tendências de futuro.

Mapa Estratégico – Ciclo 2013 a 2017





O Conselho de Administração é o Comitê de Acompanhamento do Planejamento Estratégico, que avalia o plano de ação e o alcance das estratégias definidas. Em 2014, o Conselho avaliou o relatório do Planejamento Estratégico nas reuniões de 28 de abril e 27 de outubro, quando foi constatado que 62 % das metas do Planejamento Estratégico já haviam sido alcançadas. A evolução do plano de ação também é monitorada pelo grupo de gestores, que se reúne mensalmente para avaliar o andamento do Planejamento Estratégico. Em suas reuniões mensais, o grupo de gestores também apresenta os indicadores de cada setor, faz análises críticas e propõe melhorias. Além disso, no ano de 2014, cada gestor apresentou ao Conselho de Administração seu setor e respectivos indicadores, como uma forma de aproximar o Conselho da gestão da cooperativa. Comissões e Comitês foram criados para atender a todas as demandas do Planejamento Estratégico.



DESEMPENHO ECONÔMICO

Na gestão do desempenho econômico da cooperativa, algumas variáveis sugerem atenção especial, como o contexto econômico baseado na previsibilidade de receitas e imprevisibilidade de custos assistenciais, que potencializa os riscos associados à operação de planos de saúde, ainda impactada pelo fato de que a inflação do setor saúde é progressivamente maior que a inflação dos outros setores da economia.

Os impactos são identificados a partir do monitoramento contínuo dos custos e do acompanhamento das tendências com maiores impactos e mitigados a partir de auditorias de processos, de contas médicas, ações de promoção de saúde e na criação de ambiente focado na otimização dos recursos.

Estes aspectos remetem à necessidade de composição de reservas financeiras compatíveis com os riscos e a adoção de práticas que permitam o monitoramento sistemático dos resultados. Uma das importantes ferramentas de monitoramento é a adoção de um modelo de orçamento em que se configuram os limites e metas a serem alcançados, para que não haja desequilíbrio econômico e para que haja o alinhamento de todos em busca dos melhores resultados.

O Conselho de Administração aprova o orçamento anual no início de cada exercício, e acompanha durante o ano o cumprimento das metas. O orçamento é uma projeção financeira baseada em dois cenários prospectados com base na experiência anterior e nas expectativas futuras,

conforme variáveis econômicas e outras que impactam diretamente nas operações da cooperativa.

Em 2014 iniciou-se um projeto para a implantação do orçamento por área da cooperativa, que será implementado em 2015. O objetivo é fomentar a otimização dos recursos por área, visando economia de recursos em todos os níveis e aprimorar o controle dos limites financeiros orçamentários.





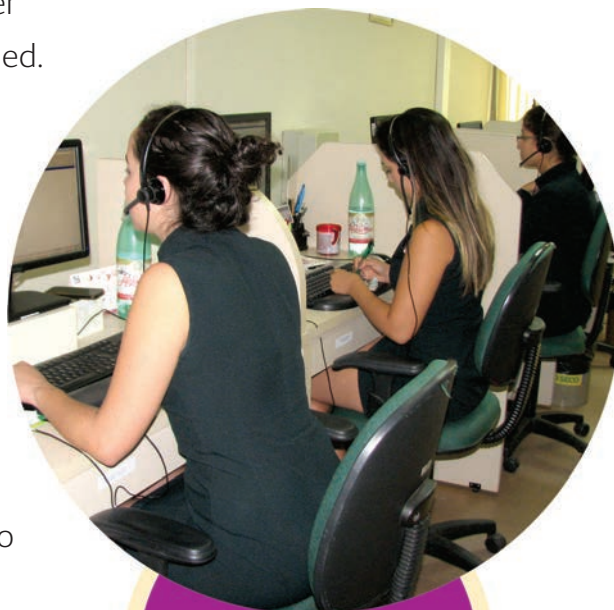
CLIENTES

SAÚDE, SEGURANÇA E SATISFAÇÃO DOS CLIENTES

Por sermos uma operadora de planos de saúde que tem por vocação cuidar das pessoas, a saúde, segurança e satisfação do cliente impactam diretamente a reputação da marca e seu posicionamento no mercado, além dos resultados financeiros da cooperativa. Por isso trabalhamos para implantar processos de monitoramento da qualidade em todas as etapas do atendimento ao cliente e assim evitar, mitigar ou reduzir impactos negativos.

Com a Central de Serviços, o cliente Unimed é tratado de forma individualizada, através de um atendimento humanizado. Há sempre uma atendente disponível nos canais de relacionamento e todas as demandas tem metas de prazo para atendimento. Fornecedores, rede credenciada e comunidade também são atendidos pela Central de Serviços. O cliente tem ainda a praticidade e comodidade de poder utilizar os serviços disponíveis online, no portal da Unimed.

Os cuidados com a segurança do cliente estão embutidos em todos os processos de qualidade. Para evitar atrasos na autorização de exames de clientes, por exemplo, que poderiam definir o fechamento de um diagnóstico, o setor de Auditoria Médica e o setor de Autorizações têm metas de prazo de respostas monitoradas diariamente. Todo processo de autorização segue parâmetros pré-estabelecidos pelo serviço de auditoria médica.

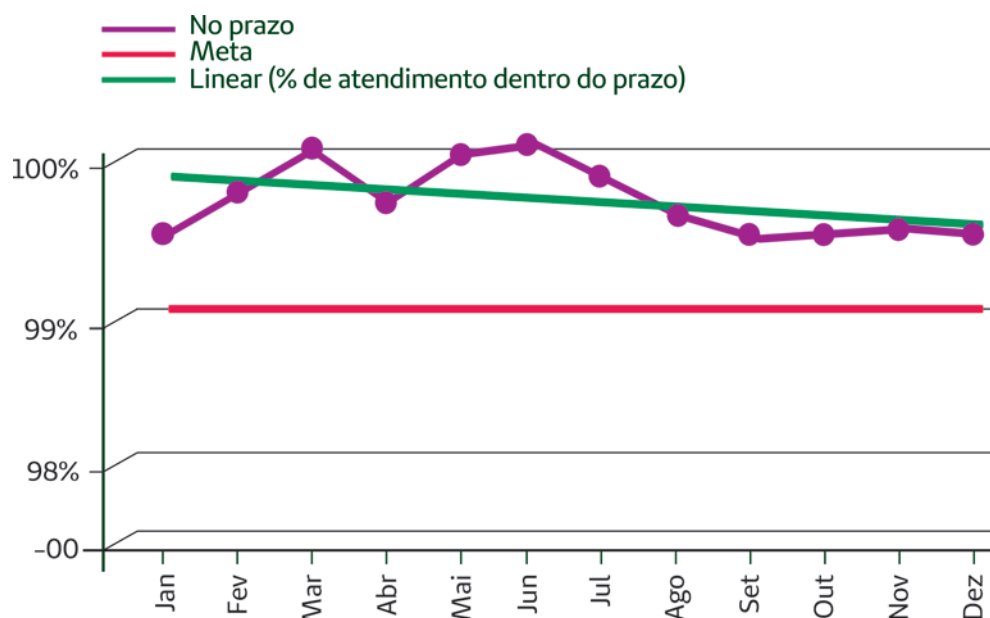


Quantidade de ligações atendidas na Central de Serviços
pelo 0800: 67.244

Quantidade de registros de incidentes em toda
a cooperativa: 132.104

Quantidade de registros de incidentes atendidos
dentro do prazo: 129.998

Performance de Incidentes



Nas drogarias, normas de segurança são seguidas para evitar quaisquer riscos à saúde do cliente, como, por exemplo, a regulação e o controle de temperatura dos medicamentos estocados em refrigeração e a exigência da receita médica no ato da venda de medicamentos sujeitos a controle especial, o que previne a automedicação, evitando danos à saúde.



G4-PR2

Durante o ano de 2014 não houve registro de não-conformidades com regulamentos e códigos voluntários, como a Norma ISO 9001, Normas da Vigilância Sanitária ou Normas da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), relacionadas à segurança e saúde do cliente.

Espaço Viver Bem

A promoção de saúde e prevenção de doenças ocorre por meio do Espaço Viver Bem. No Espaço, três programas são oferecidos gratuitamente aos clientes.

O Programa Guardião é focado na avaliação de riscos em saúde, utilizando o QSQV – Questionário de Saúde e Qualidade de Vida, e a promoção de atividade física gerenciada.

O Programa “Diabetes.comVida” faz a prevenção e controle do Diabetes.

O Programa Vida Livre promove prevenção e cessação do Tabagismo.





No segundo semestre de 2014 o Espaço Viver Bem iniciou a implantação de um ciclo de atendimento multidisciplinar dos clientes inscritos nos programas, que faz a classificação de risco para doenças crônicas e evitáveis, gerando uma escala de monitoramento contínuo.

INDICADORES PROGRAMAS DE SAUDE

Guardião

Mês	Inscritos	Ativos	% Participação
Janeiro	1981	420	21,20
Fevereiro	2014	387	19,21
Março	2064	351	17,00
Abril	1980	366	18,48
Maiο	1978	370	18,70
Junho	2019	309	15,30
Julho	2080	302	14,51
Agosto	2127	309	14,52
Setembro	2211	418	18,90
Outubro	2307	470	20,37
Novembro	2386	434	18,18
Dezembro	2462	412	16,73
Média	2134	379	17,76

Diabetes.comVida

Indicador	Atingido	Meta
Percentual de frequência dos inscritos nas avaliações nutricionais	40,5%	50%
Percentual de beneficiários inscritos com IMC acima de 25Kg/m ² que perderam 5% de peso em 01 ano	23%	30%
Percentual de frequência dos inscritos nas atividades educativas coletivas oferecidas no programa	44,7%	50%
Percentual de beneficiários que não realizavam atividades físicas pelo menos 03 vezes por semana e passaram a realizar no final de 12 meses	47,7%	30%

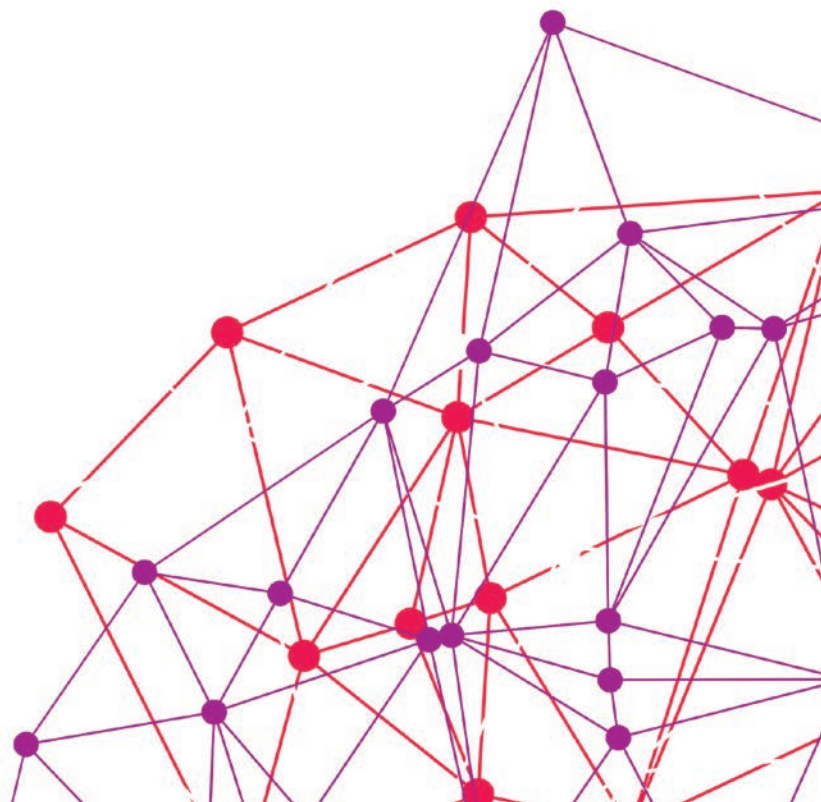
O monitoramento dos clientes do programa “Diabetes. comVida” foi intensificado a partir do segundo semestre de 2014, por toda a equipe multidisciplinar, com o objetivo de alcançar as metas até o final do período de avaliação, que se encerra em março de 2015.

Vida Livre – grupos finalizados em 2014

Número do Grupo	Total de Participantes	Cessaram o Tabagismo	Usaram Medicação
Grupo 5	9	5	2
Grupo 6	12	5	2
Total	21	10	4

O Grupo 5 foi atendido em São Lourenço e o Grupo 6 foi atendido em Caxambu.

Visando alcançar os clientes de toda a região, as ações comerciais e de promoção de saúde tem sido realizadas de forma descentralizada, através do Projeto “Unimed na Sua Cidade”, que em 2014 beneficiou as cidades de Carvalhos, Conceição do Rio Verde, Itamonte, Itanhandu, Pouso Alto, São Sebastião do Rio Verde e Soledade de Minas.



Os investimentos na saúde dos clientes ocorrem também durante campanhas e ações educativas. Em 2014 foram investidos R\$ 16.207,59 em campanhas abertas à população e aos clientes.

EVENTO	DATA	ATIVIDADE DESENVOLVIDA	PÚBLICO-ALVO	Nº PARTICIPANTES	INVESTIMENTO EM REAIS
Dia Mundial do Rim	13/03	IMC, pressão arterial, glicemia capilar, informações sobre o rim e entrevista na rádio.	Comunidade São Lço	240	770,25
Dia da Mulher	08/03	Durante todo o mês de março, foram solicitados exames de preventivo e mamografia para as clientes e fornecidas informações sobre o assunto. As clientes que entregaram exames receberam brindes.	Clientes dos Programas de Promoção à Saúde	20	675,85
Dia Nacional de Combate e Prevenção à Hipertensão	26/04	Aferição de pressão arterial e orientações.	Visitantes Parque das Águas	129	360,45
Dia Mundial sem Tabaco	31/05	Passeio Ciclístico, distribuição de lanche, brindes, camisetas para os participantes e entrevista na rádio.	Comunidade de São Lço e Região	98	3.844,61
Dia Mundial do Meio Ambiente	07/06	Aula de ginástica	Alunos do Colégio Laser	66	101,40
Dia Nacional de Combate ao Fumo	30/08	Aferição de pressão arterial, glicemia capilar, cálculo de IMC, teste de Fargestron, orientações sobre os malefícios do tabaco, ingresso para entrar no Parque das Águas e conhecer o setor, cartão consulta para quem gostaria de parar de fumar e participar do Programa Vida Livre.	Comunidade de São Lço e região	119	2.740,58
Outubro Rosa	18/10	IMC, aferição de pressão, orientação sobre mamografia, aula de ginástica e palestras.	Mulheres de 40 a 69 anos de idade	209	2.639,75
Dia Mundial do Diabetes	14/11	IMC, glicemia capilar, aferição de pressão, orientação sobre diabetes, aula de ginástica e palestra sobre o tema.	Diabéticos de São Lço e região	194	4.866,75
Dia de Combate ao Sedentarismo	07/12	Orientações, circuito, aula de ginástica, alongamento e caminhada.	Visitantes Parque das Águas	57	207,95
TOTAL					16.207,59



Satisfação do cliente com produtos e serviços

Saber a opinião do cliente em relação aos produtos e serviços oferecidos é essencial para que a cooperativa possa avaliar se atende satisfatoriamente às expectativas dos clientes e a qualidade do atendimento prestado, buscando à melhoria contínua.

Para o cliente é importante ser ouvido e poder manifestar sua opinião. Por isso as pesquisas de satisfação realizadas pelo setor de Assessoria em Desempenho Organizacional são qualitativas e quantitativas.

As pesquisas qualitativas são realizadas por telefone e registradas no sistema Saúde Online. A meta é entrevistar com qualidade o maior número possível de clientes, ouvindo seus anseios e desejos, nos pontos de atendimento: Unimed 24h, Drogarias, Laboratório, Espaço Viver Bem e agências de Caxambu, Itamonte, Itanhandu e Lambari.

Em 2014, foi implantada ainda a pesquisa impressa, disponível nos pontos de atendimento, que pode ser preenchida voluntariamente pelo cliente e depositada em uma urna.

Também são realizadas pesquisas quantitativas, sobre o atendimento do Call Center e das drogarias, em que o cliente é solicitado a classificar o atendimento por meio de notas, de 0 a 10.

Na Agência de Atendimento São Lourenço foi implantado o equipamento “opiniômetro”, onde o cliente também avalia o atendimento por meio de notas.

As pesquisas quantitativas constituem uma ferramenta de avaliação do alcance das metas relacionadas à satisfação do cliente.



Indicadores de Satisfação do Cliente – 0 a 10

		Metas
Call Center	9,8	9,0
Agência São Lourenço	9,6	9,0
Drogaria São Lourenço	9,8	> 8,5
Drogaria Caxambu	9,9	> 8,5

Os resultados de todas as pesquisas são compilados e apresentados a cada três meses para a Superintendência, responsável pela avaliação do trabalho e a busca de melhorias juntamente com os gestores das unidades, para atender às expectativas dos clientes.

Ouvidoria

Ouvidoria da Unimed Circuito das Águas tem o intuito de auxiliar os clientes com agilidade na resolução das suas solicitações. O prazo de retorno para o cliente é de até sete dias úteis, conforme estabelece a Resolução Normativa nº 323 da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

O beneficiário tem acesso à Ouvidoria através de número exclusivo de telefone, contato presencial na sede administrativa e site da Unimed.

Em 2014, foram registradas 27 demandas, entre reclamações, elogios e sugestões.

A Ouvidoria assegura o acolhimento do cliente com ética, imparcialidade, justiça e comprometimento e trabalha em conjunto com a Assessoria Jurídica da cooperativa para a resolução dos conflitos, trazendo a melhor solução aos beneficiários do plano de saúde.



G4-12

Cadeia de Fornecedores

Além dos beneficiários de planos de saúde, também é importante o relacionamento com a cadeia de fornecedores.

Um elo importante da cadeia de fornecedores da Unimed Circuito das Águas é a rede credenciada, formada por hospitais, clínicas médicas, laboratórios e clínicas de fisioterapia, que são responsáveis pelos serviços de assistência médica aos beneficiários.

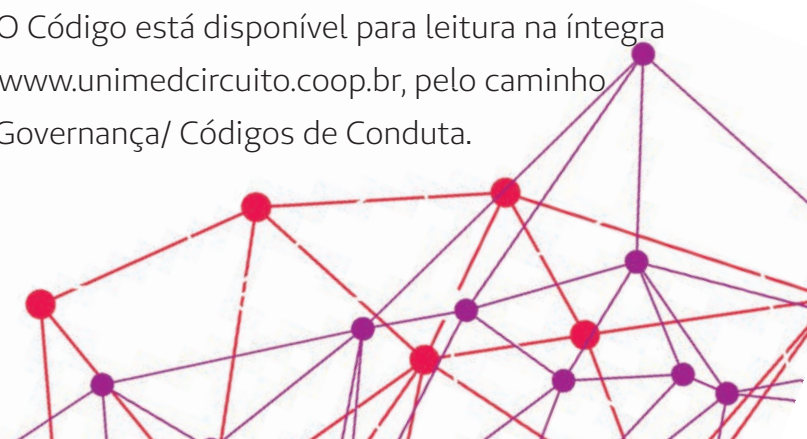
Para a aquisição de OPME (Órteses, Próteses e Medicamentos Especiais), a cadeia de suprimentos inclui preferencialmente a Distribuidora da Intrafederativa Sul de Minas, que constitui uma Central de Compras do Sistema Unimed no Sul de Minas, reunindo fornecedores éticos e confiáveis e possibilitando a redução de custos. Na cadeia de suprimentos das drogarias há também os distribuidores de produtos de higiene pessoal e cosméticos.

A rede de fornecedores inclui também os fornecedores de equipamentos médicos, equipamentos e materiais de escritório, materiais gráficos e os prestadores de serviços em segurança do trabalho, assessoria atuarial, assessoria de comunicação, marketing e sustentabilidade, agência de publicidade, escritórios de contabilidade, suporte de TI, de telecomunicações e empresas de manutenção elétrica e de ar condicionado.

G4-56

Código de Conduta

A Unimed possui um Código de Conduta que estabelece princípios para os relacionamentos com todos os seus públicos. O Código está disponível para leitura na íntegra no portal www.unimedcircuito.coop.br, pelo caminho Unimed/ Governança/ Códigos de Conduta.

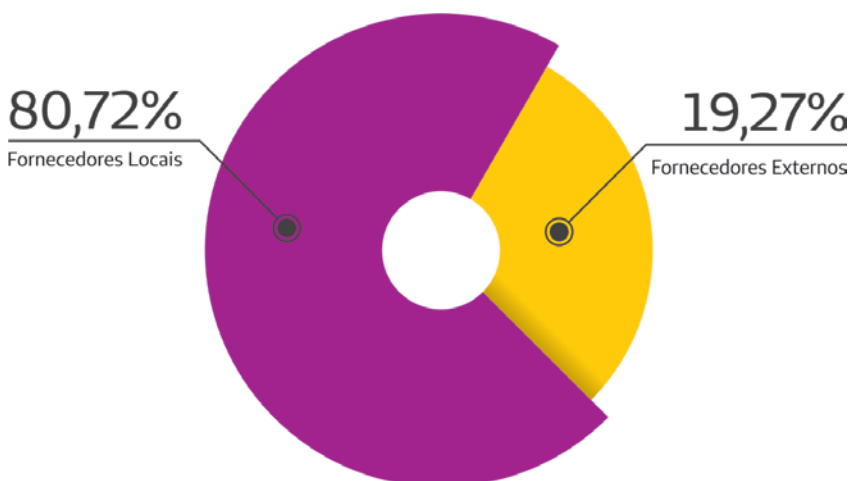




SOCIEDADE

Desenvolvimento Local

A cooperativa movimenta a economia local, principalmente na contratação de seus fornecedores, sendo que 80,72% (R\$ 28.547.286,74) dos custos com a rede de assistência médica são destinados a fornecedores locais e 19,27% (R\$ 6.814.170,58) a fornecedores externos, por meio do intercâmbio.



Consideramos como fornecedores locais aqueles que estão em nossa área de atuação, formada por 28 cidades. Foram analisados os fornecedores de assistência médica (cooperados, hospitais, laboratórios e fisioterapias).

Política de Compras

A Política de Compras Sustentáveis é outra ferramenta que impulsiona o desenvolvimento regional e foi elaborada em dezembro de 2014, para implantação em 2015. A relevância desta Política está relacionada ao controle da qualidade dos serviços, dos fornecedores e dos produtos que são usados na realização do serviço. Também um Código de Conduta para fornecedores, prestadores e parceiros foi elaborado e aberto à consulta pública de dezembro de 2014 a janeiro de 2015, para implantação em 2015.



G4-24, G4-25, G4-26, G4-27

Engajamento de Partes Interessadas

O interesse pela comunidade é natural e genuíno vindo de uma cooperativa, afinal o sétimo princípio do cooperativismo diz que as cooperativas trabalham para o desenvolvimento sustentado das suas comunidades. Assim, trabalhamos de forma responsável buscando o desenvolvimento não apenas do negócio, mas também da sociedade do entorno e de seus públicos de interesse. Na Unimed, uma cooperativa fundada por médicos, valorizamos o ser humano, sua saúde e a preservação do meio em que vivemos.

A proximidade com clientes, parceiros, fornecedores e a comunidade local tornam importante o engajamento destas partes tanto nas discussões sobre sustentabilidade, quanto na realização de eventos e projetos conjuntos ou nas pesquisas relacionadas ao conteúdo do relatório de gestão da cooperativa.

Os parceiros participam de eventos como o Seminário de Sustentabilidade e o Dia C (que também engaja todos os demais públicos de interesse).

A comunidade é beneficiada pelas campanhas de promoção de saúde.

Muitas vezes, o engajamento resulta em novas parcerias e projetos conjuntos, como o apoio ao Tiro de Guerra de São Lourenço, cuja demanda surgiu num Seminário de Sustentabilidade com cooperados, colaboradores, sociedade, parceiros e fornecedores, no final de 2013. Foi a partir desta reunião, que o apoio ao Tiro de Guerra de São Lourenço foi estruturado e a Unimed passou a oferecer café da manhã diário aos atiradores e o incentivo à inclusão dos jovens no mercado de trabalho. O processo seletivo da cooperativa passou a consultar o quadro de jovens do Tiro de Guerra. Em 2014 um novo colaborador foi contratado a partir deste processo.



G4-24, G4-25, G4-26, G4-27

Os seminários de sustentabilidade são promovidos sempre ao final do ano e auxiliam também na pesquisa de materialidade para a elaboração do Relatório de Gestão. Durante o Seminário de 2014 foram abordadas questões sociais e ambientais pelas partes interessadas, como a formação de novas parcerias, o compartilhamento de competências empresariais, o plantio de mudas e a educação de jovens e adolescentes em relação a temas de saúde e sexualidade. No mesmo evento, foi apresentado o novo Código de Conduta para Fornecedores, Prestadores e Parceiros.

Dia de Cooperar

O Dia de Cooperar é outra oportunidade em que a cooperativa promove o engajamento voluntário de organizações e cidadãos em benefício da comunidade, focando em suas necessidades. Para a realização do Dia C, todo o processo de planejamento envolve a comunidade.

Em 2014, quatro reuniões foram realizadas com a participação de cooperados, colaboradores, sociedade, fornecedores e outros voluntários, para a discussão das atividades e dos preparativos necessários para a realização do Dia C, em benefício de idosos residentes em asilos de São Lourenço e Itanhandu.

As atividades realizadas no Dia C, em 6 de setembro, incluíram consultas médicas, cuidados de beleza, festa de confraternização, apresentações de música e dança com o Coral Infantil Unimed e alunos do Projeto Crer-Ser, doação de alimentos não perecíveis, produtos de limpeza e kits de higiene pessoal, que totalizaram 600 kg de donativos.



A festa foi realizada na Casa de Maria, com a participação também dos idosos do Asilo São Vicente de Paulo.

Como resultado, tivemos 147 idosos beneficiados nos asilos Casa de Maria, São Vicente de Paulo e Casa de Longa Permanência Bom Lar, em São Lourenço, e a Casa Sarah Guedes Costa de Itanhandu.

Após o evento, idosos que necessitavam de uma atenção especial em saúde foram encaminhados para atendimento gratuito por médicos da Unimed.

As ações e os impactos do Dia C são avaliados não só pela diretoria da cooperativa, mas também pela Organização das Cooperativas de Minas Gerais (OCEMG), que recebe relatórios das atividades. As lições aprendidas são a base para a organização dos eventos nos anos seguintes.

Além das doações de alimentos e produtos de limpeza e higiene pessoal, houve o investimento da Unimed para a realização do evento.

Investimento no Dia de Cooperar

Dia C - Dia de Cooperar	R\$ 5.128,00
--------------------------------	---------------------

Comunidades locais

A Unimed é uma importante investidora em projetos sociais, culturais e ambientais das mais diversas naturezas, apoiando e incentivando o desenvolvimento das pessoas, a preservação ambiental, o esporte e as artes.

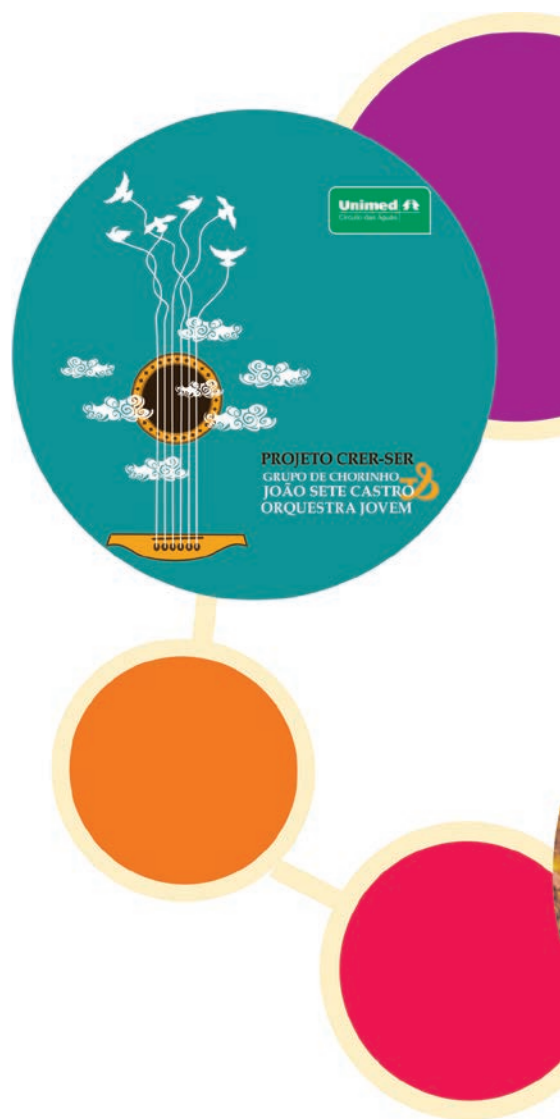
A Unimed Circuito das Águas atualmente desenvolve e apoia projetos de responsabilidade social e ambiental, assim como projetos culturais: corais infantil e adulto, Coral da APAE, Projeto Crer-Ser, Casa de Passagem Mãe Social e Tiro de Guerra. O objetivo é oferecer suporte ao desenvolvimento de populações saudáveis, estruturadas e com perspectivas de futuro. No ano de 2014, além do patrocínio mensal, o Projeto Crer-Ser foi beneficiado com a produção de CD de músicas do Grupo de Chorinho João Sete Castro e Orquestra Jovem.

Os impactos gerados são avaliados pelas entidades coordenadoras das ações e acompanhados de perto pela Unimed, através de relatórios periódicos de atividades e resultados.

Em dezembro de 2014 foram fechadas também parcerias com organizações ambientais que farão o plantio de 1659 mudas para a neutralização de carbono da Unimed. Além do plantio, as árvores serão monitoradas por até três anos pelas organizações parceiras, com supervisão da Unimed.

G4-SO1

Entre as operações da cooperativa, 20% realizam atividades relacionadas ao desenvolvimento da comunidade local, através de parcerias e projetos como o Dia de Cooperar, campanhas e ações voltadas à promoção de saúde da população.



Ações apoiadas em 2014

	Investimento em Reais
Casa de Passagem da Mãe Social	5.539,26
Coral da APAE	8.050,00
Coral Infantil Unimed	8.400,00
Coral Unimed Canto das Águas	9.600,00
Instituto Alto Montana	4.217,20
Instituto SuperAção	400,00
Projeto Crer-Ser	13.339,09
Tiro de Guerra	8.641,90

	Investimento em Reais
Apoio ao Esporte	1505,00
Casa dos Meninos	1.600,00
Oficina in Concert	4.000,00

Show Sons da Terra

O show Sons da Terra é um incentivo da Unimed à cultura, realizado pelo segundo ano consecutivo no calçadão de São Lourenço, com apoio da Oficina de Música Erich Mathias. O Show foi promovido no dia 26 de julho, durante o Festival de Inverno de São Lourenço, com apresentações dos Corais Unimed, dos alunos do Projeto Crer-Ser e músicos locais, inclusive um médico cooperado, Dr. Frederico Gabriel Khachikian.

Em 2014, a Unimed Circuito das Águas foi patrocinadora oficial da 12ª edição do Show Oficina in Concert, realizado nos dias 19 e 20 de dezembro pela escola Oficina de Música Erich Mathias.

Entre os músicos que se apresentaram, estavam os médicos cooperados Dr. Fabiano Martins Motta, Dr. Frederico Gabriel Khachikian, Dr. Henrique Lang, Dr. Reynaldo de Oliveira Franco, Dra. Regina Sueli Cerqueira Mangia e Dra. Tânia Thereza Pereira e filhos de outros cooperados.



Política Nacional de Patrocínio

O Conselho de Administração homologou em reunião do dia 01 de dezembro de 2014 a Política Nacional de Patrocínios do Sistema Unimed, que passará a nortear os critérios de seleção de patrocínios da Unimed Circuito das Águas. A solicitação de patrocínios passou a ser feita pelo portal www.unimedcircuito.coop.br

Sustentabilidade ambiental

A conexão entre todos os aspectos que afetam a qualidade de vida de uma população inclui os fatores ambientais e ressalta a importância das ações de responsabilidade ambiental para o mundo corporativo, responsável por tantos impactos nos dias atuais, como consumo de água, energia, queima de combustíveis e descarte do lixo.

G4-14

Princípio da Precaução

O princípio da precaução refere-se à abordagem adotada para enfrentar impactos ambientais potenciais, conforme definido na “Declaração do Rio sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento” (1992) das Nações Unidas (ONU). Os principais impactos ambientais potenciais das atividades da cooperativa estão relacionados ao tratamento dos resíduos de saúde gerados nos pontos de atendimento, que representam riscos à saúde pública e do meio ambiente, caso não fossem descartados corretamente. Eles são coletados por empresas especializadas no seu tratamento e destinação final, em conformidade com a Resolução CONAMA 316/2002 e 358/2005.

A empresa responsável pela destinação adequada dos resíduos de saúde da Unimed 24h, Laboratório Unimed e



Espaço Viver Bem é a Pró-Ambiental.

Os resíduos de saúde e medicamentos vencidos das Drogarias Unimed são coletados pela empresa Ecosul.

O Programa de Descarte Consciente de Medicamentos Vencidos mantém coletores nas drogarias de São Lourenço e Caxambu, que recebem produtos vencidos também dos clientes.

Descarte de Resíduos de Saúde

	Drogarias	Unimed 24h, Laboratório e Espaço Viver Bem
2013	114,15 Kg	1.244,94 Kg
2014	275,55 Kg	1.593,80 Kg



A separação do lixo comum e sua correta destinação, inclusive com encaminhamento de papeis, papelão e plásticos para reciclagem, ocorre de forma regular e diária. Em 2014, o lixo reciclável foi destinado à Escola Polivalente e APAE e a partir de setembro passou a ser vendido a coletores de lixo reciclável. Os valores da venda serão destinados a programas sociais e ambientais.

INVENTÁRIO DE CARBONO

A emissão de Gases de Efeito Estufa (GEE) é outro fator monitorado pela cooperativa, através da elaboração anual do Inventário de GEE, indicando quais são as fontes que mais emitem CO₂, para que possamos atuar na redução deste impacto.

G4-EN3, G4-EN16

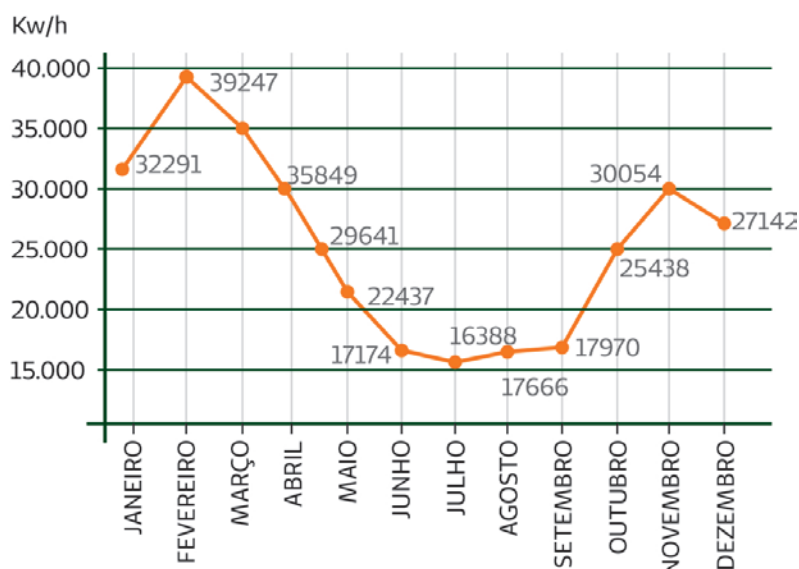
Energia

Consumo de energia dentro da organização

Combustíveis não renováveis:

Fonte	Tipo	Consumo	Energia em Gj	Toneladas CO ₂ e
Gerador	Diesel	176,51 litros	6,44	0,45
Fogões de cozinha	GLP	104 Kg	4,83	0,31
Frota corporativa	Gasolina	3.057,67 litros	100,98	4,38
	Diesel	7.911,42 litros	288,45	20,14

*Cada botijão de Gás Liquefeito de Petróleo (GLP) tem peso líquido de 13 kg. O consumo total no ano de 2014 foi de oito botijões ou 104 kg.



Em 2014, o consumo total de energia elétrica foi de 311.297 KWh, ou 1.120,67 Gj, gerando 41,13 Toneladas de CO₂e.

O consumo de eletricidade é calculado a partir das contas de luz, somados os consumos em KWh de todas as unidades operacionais.

G4-EN5

Se compararmos o consumo de energia elétrica de cada unidade à quantidade de colaboradores locados, teremos uma medida de intensidade energética que pode identificar problemas ou oportunidades de economia. Consideramos como denominador, portanto, o número de colaboradores, dividido pelo consumo de energia.

Intensidade Energética

Unidade Operacional	Intensidade Energética
Sede Administrativa	18,85%
Drogaria São Lourenço	17,44%
Drogaria Caxambu	42,21%
Unimed 24h	22,38%
CTEC	11,45%
Laboratório	29,81%
Agência Caxambu	5,45%
Agência Itamonte	30,84%
Agência Itanhandu	42,17%
Agência Lambari	12,69%

G4-EN15, G4-EN17

O total de emissões de CO₂ em 2014 apontou um crescimento significativo em relação a 2013, devido principalmente ao consumo de combustíveis fósseis no Escopo 3, que inclui o transporte utilizado por conselheiros e colaboradores no trajeto de casa ao trabalho ou em viagens a negócios, inclusive viagens aéreas.

Emissões Totais

Ano Base do Inventário de Carbono	Escopo 1	Escopo 2	Escopo 3	Total Toneladas CO ₂
2013	34,03	24,74	97,00	126,32
2014	25,29	41,13	234,84	301,41

Escopo 1 – emissões de combustíveis utilizados em geradores, fogões de cozinha e a frota corporativa.

Escopo 2 – emissões do consumo de energia elétrica.

Escopo 3 – emissões de resíduos de saúde, transporte locado (como os utilizados na entrega de medicamentos), viagens aéreas e terrestres a negócios e deslocamento dos conselheiros e colaboradores de casa até o trabalho.

As emissões advindas de biomassa, ou combustíveis não fósseis, como o etanol, totalizaram 1,70 tCO₂e no Escopo 1 e 36,92 tCO₂e no Escopo 3.

O Inventário de GEE da cooperativa foi calculado por sistema eletrônico implantado pelo Sistema Unimed Nacional, com base nos protocolos internacionais do IPCC (Painel Intercontinental de Mudanças Climáticas). O inventário contempla todas as unidades sob controle operacional e financeiro, ano base 2014. Gases incluídos no cálculo: CO₂, CH₄, N₂O.

NEUTRALIZAÇÃO

A ação de reciclagem de resíduo sólido, por exemplo, é a estratégia para o que chamamos de carbono evitado. Todo material que é reciclado consiste em emissões evitadas de GEE, por não haver decomposição do resíduo.

Além da reciclagem que evita as emissões de carbono, a neutralização mais viável tem sido através do plantio de mudas, em parceria com outras organizações não governamentais.

Em 2014 foi neutralizado o carbono emitido até dezembro de 2013, totalizando 1659 mudas de árvores nativas em áreas de preservação permanente, nos municípios de Itamonte e Itanhandu.

O monitoramento do plantio ocorrerá durante três anos em Itanhandu e dois anos em Itamonte, com relatórios periódicos sobre o desenvolvimento das árvores.

1159 mudas em Itamonte – área de preservação permanente, beira de rio dentro da APA da Mantiqueira.

500 mudas em Itanhandu – área de Preservação Permanente.

A cada ano, a cooperativa neutraliza as emissões calculadas no inventário do ano anterior. Em 2015, para neutralizar as emissões do ano base 2014, serão plantadas 1881 mudas.



ÁGUA

G4-EN8

Em 2014, consumimos o volume total de 1.490 m³ de água em todas as unidades, fornecido pela empresa pública de abastecimento de água. Os cálculos foram obtidos de informações das contas de água. Durante o período mais crítico de estiagem, foram suspensas algumas atividades de maior consumo, como a utilização de mangueira para lavar janelas e calçadas na sede administrativa. Esta será uma prática constante, que surgiu a partir da necessidade de economia de água, pela qual passa todo o sudeste brasileiro.

A crise energética e de abastecimento de água que afeta o Sudeste brasileiro desde o início do ano 2014 trouxe o tema à tona, revelando de forma mais contundente a importância dos aspectos relacionados à sustentabilidade ambiental, não só pelas empresas, mas pelos cidadãos de uma forma geral. Em 2014, uma campanha interna de Consumo Consciente voltada para os colaboradores foi implantada na cooperativa, abordando questões relacionadas ao lixo, combustíveis, água e energia.



COMPROMISSOS PÚBLICOS

G4-15

A Unimed Circuito das Águas segue princípios e iniciativas voluntárias nacionais e mundiais, como:

Os Princípios e Valores do Cooperativismo, desde sua fundação, em 1988.

Os Objetivos do Milênio (ONU), signatária desde 2010.

Os Princípios do Pacto Global (ONU), signatária desde 2011.

O Pacto Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção (Instituto Ethos), signatária desde 2012.

Direitos Humanos

A cooperativa desenvolve ações em defesa dos Direitos Humanos.

Nossa cadeia de fornecedores da rede credenciada é composta por 89 fornecedores. 95,5% (85) destes fornecedores tem contratos que contemplam cláusulas que defendem um ambiente saudável de trabalho, a preservação do meio ambiente, o cumprimento do Estatuto da Criança e do Adolescente e combate ao Trabalho Infantil. Os 4,5% (4) restantes estão em processo de renovação e revisão contratual, para inclusão das cláusulas relacionadas aos Direitos Humanos.

Combate à Corrupção

O Código de Conduta da Unimed aborda a questão da corrupção e faz parte do treinamento para novos colaboradores. Em 2014, 29,65% dos colaboradores participaram dos treinamentos sobre o Código de Conduta, incluindo 100% dos novos contratados. Além disso, os colaboradores recebem treinamento específico em Combate à Corrupção, sendo que 33,14% dos colaboradores participaram em 2014.





INFORMAÇÕES E CONHECIMENTO

INTELIGÊNCIA DO NEGÓCIO (BI)

Num cenário de constantes mudanças, inclusive de hábitos, é cada vez mais necessária a criação de plataformas digitais e a disponibilização de canais de acesso baseados na internet, possibilitando maior dinamismo nas interações com os diversos públicos de interesse.

As informações relevantes para a gestão da cooperativa são coletadas e disponibilizadas através do Portal Corporativo (Saúde Online), do Portal institucional (site) e da Intranet (Cooperados e Credenciados).

Os sistemas computacionais permitem identificar e registrar as demandas do negócio, propiciando a devida atenção a cada uma delas, integrando todas as áreas da cooperativa.

Dentre os sistemas adotados pela Unimed, destacamos o Saúde Online, desenvolvido pela equipe de TI da Unimed Circuito das Águas, que gerencia todos os processos da cooperativa e da operadora de Planos de Saúde. Os demais sistemas são adquiridos no mercado, como, por exemplo, o prontuário eletrônico, sistema financeiro, contábil, de patrimônio, sistema de gerenciamento do serviço de promoção de saúde, monitoramento de frotas e outros. Também se destacam os diversos sistemas desenvolvidos e mantidos pela Unimed do Brasil, que integram todas as singulares do sistema Unimed através do intercâmbio eletrônico.

São as informações obtidas através dos sistemas computacionais que constroem a base de conhecimento que dá suporte para o processo decisório da cooperativa de forma que possamos alcançar os objetivos estratégicos. O conjunto de experiências adquiridas nos permite ter uma base de conhecimento estruturada relacionada a produtos, processos, pessoas, fornecedores e

relacionamento.

Durante o processo administrativo, todos os documentos, decisões dos conselhos e de assembleias são documentados no Sistema Saúde Online, permitindo pesquisa por assunto e outros critérios, de forma que a memória evolutiva fica preservada em bancos de dados com critérios de segurança para que sejam recuperadas adequadamente sempre que necessário.

O conhecimento também é compartilhado através da Biblioteca Virtual, que reúne publicações, estudos, documentos e outras fontes de informação no Sistema

Sistema de Gestão da Unimed 24h

O MV é o novo sistema informatizado de gestão da Unimed 24h, que teve sua implantação finalizada em 2014. Um colaborador da TI (Tecnologia da Informação) foi relocado para a Unimed 24h, designado para a implantação do MV e capacitação de cooperados, profissionais da enfermagem e colaboradores administrativos para utilizar o sistema.

O objetivo é otimizar os processos gerenciais e de atendimento e reduzir a necessidade de arquivamento em papel de todos os registros, o que é possível, por exemplo, com a implantação do prontuário eletrônico.

Intercâmbio Eletrônico

O Intercâmbio eletrônico é o sistema de troca de informações criado pela Unimed do Brasil para viabilizar o relacionamento virtual entre as Unimeds de todo o território nacional, permitindo que o cliente seja atendido com maior agilidade em qualquer localidade do país. No ranking de classificação do Intercâmbio, que monitora a qualidade do atendimento nacional, temos a segunda melhor pontuação, no nível B.







PESSOAS

Cuidar das pessoas é nossa vocação e quando pensamos no “cuidar”, vamos além dos cuidados com a saúde, incluindo também os cuidados relacionados ao desenvolvimento pessoal, bem-estar, qualidade de vida, segurança e ambiente de trabalho.

COOPERADOS

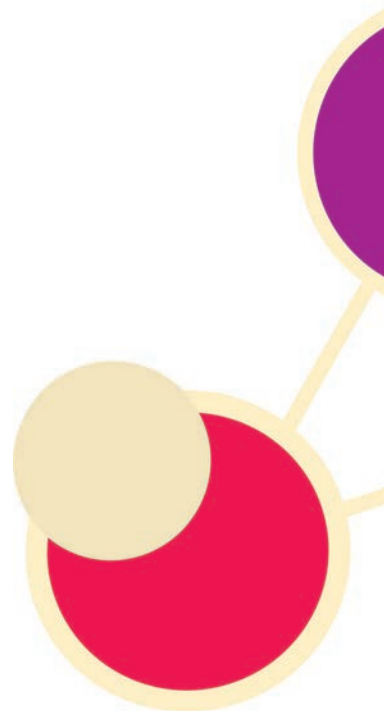
O engajamento de cooperados faz parte das diretrizes estratégicas da cooperativa, que busca, democraticamente, beneficiar a todos. O objetivo é incentivar a participação de todos os cooperados, incluindo os que residem nas cidades da nossa área de abrangência.

Programa de Integração Cooperativista

O PIC (Programa de Integração Cooperativista), criado em 2007, tem o objetivo de aproximar o cooperado da cooperativa e incentivar a educação continuada, através de um programa de participação pontuada. Os cooperados recebem pontos quando participam dos eventos realizados pela cooperativa, bem como a participação em congressos médicos. A participação em assembleias tem maior peso na pontuação. O setor de Relacionamento com o Cooperado faz a computação dos pontos durante o ano e a classificação final é divulgada na AGO de março.

A premiação do PIC inclui o auxílio no valor de R\$ 2.500,00 para participação em Congressos de Medicina, contemplando cinco cooperados, e a anuidade do CRM para 50 cooperados.

Além disso, o PIC oferece bolsas de estudos para cursos de pós-graduação em áreas médicas ou de gestão. No ano de 2014, três cooperados foram contemplados com novas bolsas e um deles, Dr. Paulo Roberto Pinto Silveira, iniciou curso de pós-graduação em Medicina Intensiva. A bolsa é de 50% da mensalidade do curso, até o valor máximo de R\$700,00/mês.



FEACO

O FEACO – Fundo Especial de Ajuda de Custo ao Cooperado inclui benefícios como o Plano Médico oferecido aos cooperados e dependentes diretos, subsidiado parcialmente pela Unimed. É também através do FEACO que o Afastamento Temporário do Trabalho por motivo de doença é remunerado, de acordo com a média de produção do cooperado afastado. A Assessoria Jurídica é também um benefício garantido para o cooperado.

Benefícios do FEACO em 2014

Afastamento temporário	R\$ 72.265,83
Assessoria Jurídica	R\$ 35.934,14
Reembolso Plano Médico	R\$ 58.635,14

Assembleia Geral Ordinária da Unimed 24h

Realizada em 29 de janeiro de 2014, a Assembleia Geral Ordinária da Unimed 24h tratou da homologação de Protocolos Clínicos (Dor Abdominal, Emergências Endócrinas, Pneumonia Adquirida na Comunidade – PAC, Ressuscitação Cardiopulmonar e Síndromes Coronarianas Agudas) e assuntos gerais. Participaram 18 cooperados, que são membros do Corpo Clínico da Unimed 24h.

Reuniões Itinerantes

Com o objetivo de discutir, explicar e envolver os cooperados nos temas que seriam levados para apreciação da Assembleia Geral Extraordinária de 25/08, a Diretoria Executiva visitou 5 cidades da região entre julho e agosto. As reuniões acontecerem em Passa Quatro (15/07), Itanhandu (21/07), Cruzília (23/07), Caxambu (29/07), Lambari (04/08) e São Lourenço (05/08). Os cooperados participantes aproveitaram a oportunidade para conhecer e esclarecer as dúvidas sobre os assuntos da pauta da Assembleia Geral Extraordinária.



Assembleia Geral Extraordinária

A Assembleia de 25 de agosto contou com a participação de 59 cooperados e aprovou a proposta de revisão anual dos honorários médicos, que incluiu reajuste médio de 14% para consultas e entre 9% a 13% para honorários médicos, as alterações no FEACO, o Regulamento do Fundo Mútuo Indivisível de Complementariedade e a Ampliação do FATES.

Fundo de Complementariedade

O Fundo Mútuo Indivisível de Complementariedade foi aprovado na Assembleia Extraordinária de setembro de 2013 para oferecer a opção do cooperado manter o plano médico subsidiado parcialmente pela cooperativa, após sua aposentadoria. Na Assembleia Extraordinária de agosto de 2014 foram aprovados o regulamento do Fundo e as mudanças no regulamento do FEACO (Fundo Especial de Ajuda de Custo ao Cooperado) para incluir a figura do médico aposentado. Foi então iniciada a etapa das adesões voluntárias de cooperados ao Fundo de Complementariedade.

Ampliação do FATES

Com o objetivo de possibilitar a ajuda financeira para amparar cooperados em situação de fragilidade social, foi aprovada a ampliação e regulamentação do FATES (Fundo de Assistência Técnica, Educacional e Social), na Assembleia Geral Extraordinária de agosto de 2014.

Comemorações pelo Dia do Médico

As comemorações pelo Dia do Médico, celebrado em 18 de outubro, aconteceram em toda a região desde o início do mês de outubro. As confraternizações foram realizadas em Passa Quatro, Lambari, Caxambu e Cruzília, sempre com um cardápio variado de tira-gostos, música ao vivo e a presença dos cooperados da região.

Para encerrar as comemorações, a festa do Dia do

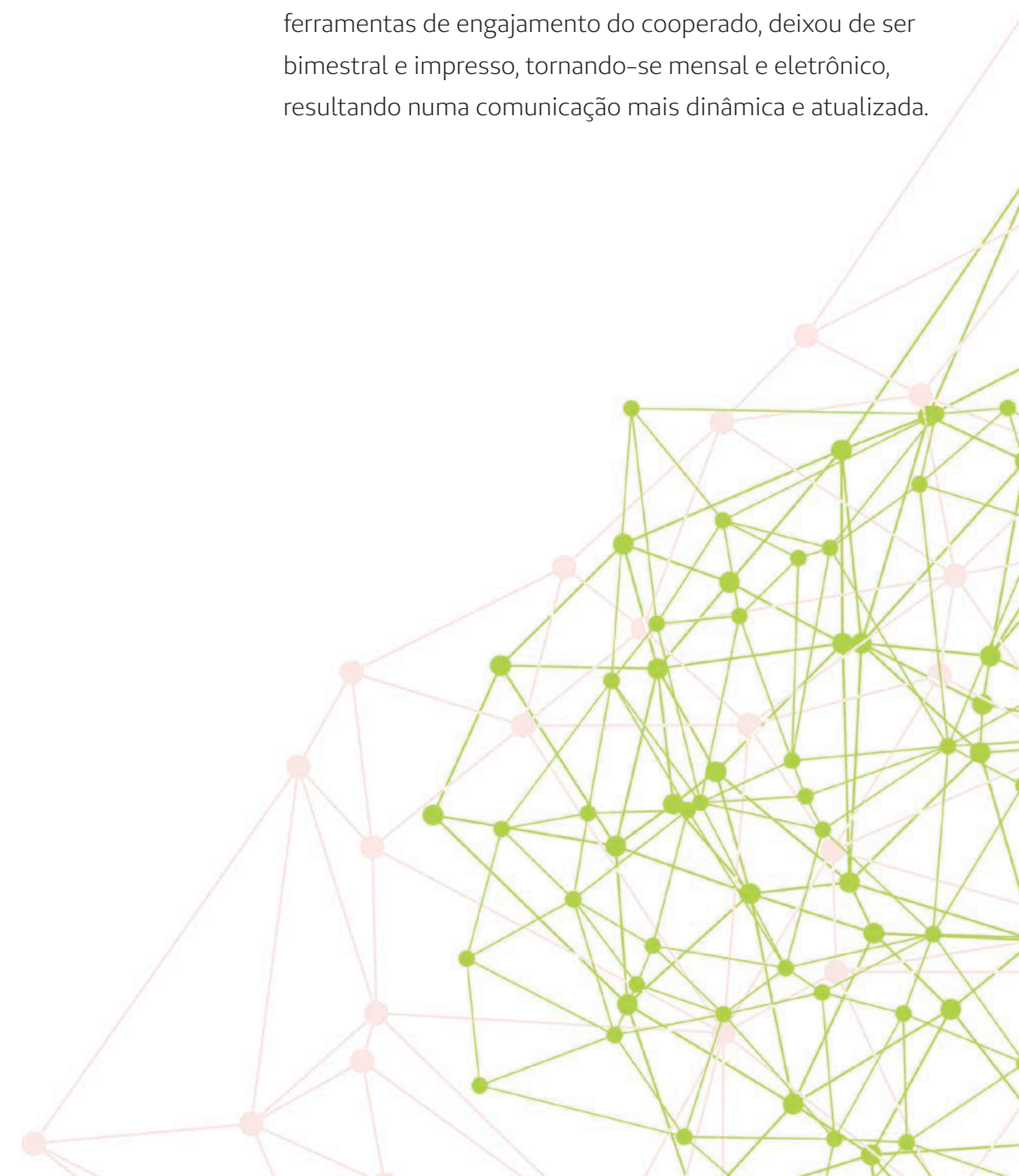


Médico foi realizada em São Lourenço, em 25 de outubro, quando foram entregues as homenagens da Unimed a cooperados que são exemplos de dedicação à profissão e à cooperativa: Dr. Carlos Rogério Junqueira Ribeiro, Dra. Lucília Rocha Maciel, Dr. Orlando de Jesus Gomes e Dr. Paulo Egídio Fonseca de Luca.

Convidados do CRM-MG e da Associação Médica de Minas Gerais (AMMG) também compareceram à festa.

Informativo Eletrônico

Em 2014, o Informativo do Cooperado, que é uma das ferramentas de engajamento do cooperado, deixou de ser bimestral e impresso, tornando-se mensal e eletrônico, resultando numa comunicação mais dinâmica e atualizada.



Participação dos Cooperados nos Eventos 2014

Assembleias:

24/03 - 152 cooperados

25/08 - 59 cooperados

Reuniões Itinerantes:

15/07 - Passa Quatro - 25% dos cooperados locais (3)

21/07 - Itanhandu - 28,5% dos cooperados locais (4)

23/07 - Cruzília - 62,5% dos cooperados locais (5)

29/07 - Caxambu - 21,8% dos cooperados locais (7)

04/08 - Lambari - 27,2% dos cooperados locais (3)

05/08 - São Lourenço - 7,6% dos cooperados locais (7)

Happy Hour Dia do Médico:

03/10 - Passa Quatro: 24 pessoas, entre cooperados e familiares

09/10 - Cruzília: 17 pessoas, entre cooperados e familiares

10/10 - Caxambu: 43 pessoas, entre cooperados e familiares

Festa Dia do Médico:

25/10 - São Lourenço: 160 pessoas, entre cooperados e familiares

Participação de Cooperados nos eventos

Presenças
Cooperados
Linear (Presenças)



COLABORADORES

Os colaboradores constituem a força de trabalho operacional e estratégica da cooperativa. O relacionamento com os colaboradores ocorre em diversos processos, como a comunicação por chat e intranet e a realização de eventos internos e de integração, como o Projeto Conviva.

G4-10, G4-11

Perfil do Quadro Funcional

Dos 172 colaboradores, 100% são empregados próprios, permanentes e contratados pela CLT, em período integral e pela Convenção Coletiva de Trabalho (SINDEMED). Nos cargos de gestão, 28,5% são homens (4) e 71,4% são mulheres (10). A Força de Trabalho Total inclui ainda profissionais terceirizados (3 mulheres e 1 homem) nas áreas de Gestão da Qualidade, Língua Portuguesa, Engenharia de Segurança do Trabalho e Tai Chi Chuan.

EC-5

Na cooperativa, o salário mais baixo pago a colaboradores, tanto homens quanto mulheres, é 1,04 % maior que o salário mais baixo da região, que é o salário mínimo vigente.

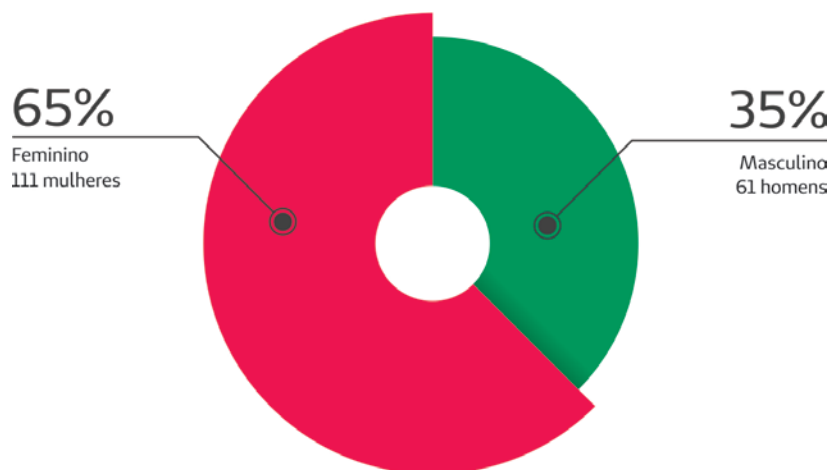
Plano de Participação nos Resultados

A Unimed possui Plano de Participação nos Resultados (PPR), que distribui 0,15% da receita bruta da cooperativa aos colaboradores, de forma equânime e justa. O colaborador recebe o PPR com base no tempo de casa e na Avaliação Desempenho.

Colaboradores por gênero

61 homens

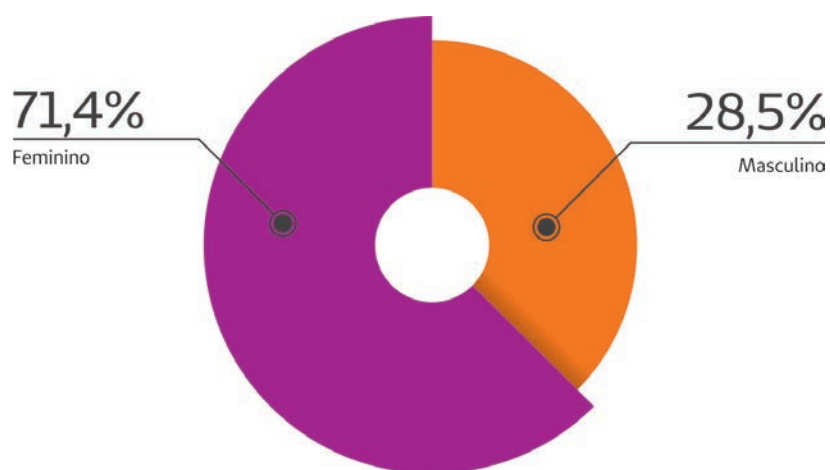
111 mulheres



Colaboradores em cargos de gestão por gênero

Homens: 28,5% (4)

Mulheres: 71,4% (10)



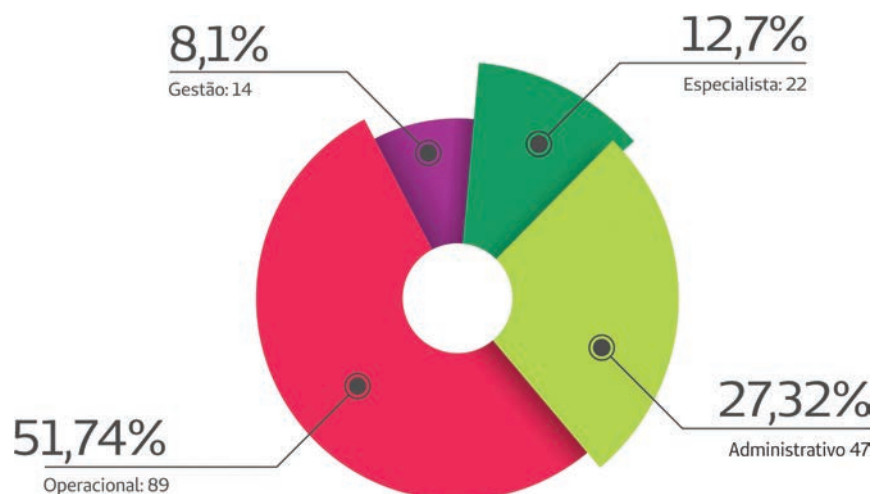
Colaboradores por categoria funcional

Gestão: 8,1% (14)

Especialistas: 12,7% (22)

Administrativo: 27,32% (47)

Operacional: 51,74% (89)



As categorias funcionais seguem critérios definidos pela Unimed do Brasil:

Gestão – colaboradores que tem ascendência hierárquica formal, como Coordenadores e Superintendente.

Especialista – colaboradores que necessitam de conhecimento técnico para o exercício da atividade.

Administrativa – colaboradores que realizam tarefas de suporte e administrativas.

Operacional – colaboradores que executam atividades-fim diretamente ligadas à realização dos serviços da empresa.

Pesquisa de Clima Organizacional

Em 2014, a Pesquisa de Clima Organizacional alcançou 82% dos colaboradores (141), sendo que 11,6% dos colaboradores não participaram por terem menos de seis meses de casa.

Ao todo, os participantes responderam 50 perguntas relacionadas aos temas Identidade, Satisfação e Motivação, Aprendizagem e Desenvolvimento e Liderança. O resultado final representa o quanto os colaboradores se identificam com a cooperativa, estão motivados, acreditam no seu desenvolvimento e aprovam seus líderes.

	2013	2014
Identidade	89,5%	90%
Satisfação e Motivação	84,6%	88%
Aprendizagem e Desenvolvimento	76,0%	77%
Liderança	85,6%	90%

Coaching

No mundo corporativo, a palavra Coaching significa uma metodologia que auxilia na transformação e desenvolvimento de pessoas. A Unimed Circuito das Águas investiu na capacitação em Coaching da Gestora de Pessoas para disponibilizar essa metodologia a todos os gestores e colaboradores que se interessassem.

Os resultados são positivos, pois favorecem o desenvolvimento de habilidades de liderança, autoconhecimento, relações interpessoais e resolução de conflitos.

Comissão de Recursos Humanos

A Comissão de RH é formada por 26 membros, sendo todos os gestores, a psicóloga organizacional, o superintendente e um colaborador representando cada equipe. A Comissão foi criada em 2013 e teve seu regulamento aprovado pelo Conselho de Administração

em março de 2014. As reuniões ocorrem periodicamente com o objetivo de avaliar temas relacionados ao desempenho, ambiente de trabalho e benefícios proporcionados pela cooperativa aos seus colaboradores. Em 2014, a Comissão de RH realizou 13 reuniões.

Comissão de Ouvidoria Interna

A Comissão de Ouvidoria é um canal interno de comunicação que visa o aperfeiçoamento contínuo das relações que interferem na qualidade de vida, no ambiente de trabalho e na construção de um ambiente que valorize a dignidade humana e contribua para a felicidade das pessoas, agindo com integridade, transparência, imparcialidade, justiça e confiabilidade. A Comissão de Ouvidoria é composta por cinco membros, sendo um Ouvidor como coordenador geral, dois Ouvidores Assessores e dois suplentes, todos eleitos pela Comissão de RH.

As informações são sigilosas, se restringindo somente aos membros da Ouvidoria Interna e aos solicitantes, resguardando sempre a identidade dos mesmos.

Treinamento e Educação

Os treinamentos eficazes contribuem para a qualidade dos processos, melhoria do ambiente do trabalho, do desenvolvimento humano e também da qualidade do atendimento e consequente satisfação do cliente.

Os treinamentos podem ser internos, externos ou online, adaptados conforme a realidade e necessidade de cada grupo. A meta de 80h/colaborador foi determinada pela diretoria/superintendência com o objetivo de prover oportunidades de aprendizado a todos. A avaliação dos resultados é mensurada por meio de formulários de avaliação de reação e eficácia, com objetivo de averiguar até que ponto o treinamento produziu os resultados desejados e se houve contribuição com os objetivos da cooperativa .

Além dos treinamentos oferecidos pela Unimed, há o incentivo à capacitação externa. Atualmente 33 colaboradores cursam o ensino superior e oito cursam pós-graduação. Destes, a Unimed beneficia com bolsa de 50% nove colaboradores nos cursos de graduação e um em pós-graduação. Os bolsistas estão matriculados em cursos de Administração, Enfermagem, Gestão de Negócios, Ciências Contábeis, Sistema de Informação e Recursos Humanos.

G4-LA9

Horas de Treinamento por Categoria

Gestão: 76 horas/colaborador

Especialista: 120 horas/colaborador

Administrativa: 109 horas/colaborador

Operacional: 106 horas/colaborador

Horas de Treinamento por Gênero

Feminino: 111 horas/colaborador

Masculino: 99 horas/colaborador

As médias de horas de treinamento foram calculadas de acordo com as categorias funcionais estabelecidas pelo Sistema Unimed.

G4-LA11

Avaliação de Desempenho

A avaliação de desempenho é uma ferramenta utilizada para elaborar o Plano de Desenvolvimento Individual, contribuindo para o crescimento profissional e pessoal dos colaboradores.

Participaram da Avaliação de Desempenho:

129 colaboradores – 75%

Não participaram: 43 colaboradores – 25%





Entre os participantes da Avaliação de Desempenho, tivemos 84 mulheres (65%) e 45 homens (35%), assim como 12 colaboradores da categoria de gestão, 18 especialistas, 38 Administrativos e 61 Operacionais.

43 colaboradores não participaram da avaliação de desempenho funcional porque eram novos na empresa. A avaliação de desempenho é aplicada em colaboradores com mais de seis meses de trabalho. Aqueles que não participaram, receberam feedback sobre o trabalho realizado no período de experiência, ao completarem 45 e 90 dias.

Saúde e segurança no trabalho

Quando pensamos na saúde e segurança do trabalhador, algumas iniciativas contribuem para o alcance dos objetivos. A manutenção de um ambiente saudável e seguro para o trabalho é garantida por empresa especializada em Segurança do Trabalho, contratada para monitorar todas as instalações da cooperativa quanto ao grau de risco e conformidade com normas regulatórias. A ginástica laboral é realizada pelo Educador Físico do Espaço Viver Bem, beneficiando todos os setores das unidades em São Lourenço. A ginástica laboral, juntamente com a ergonomia apropriada, é uma ferramenta para a prevenção de doenças relacionadas ao trabalho. O trabalho é avaliado pelo alcance das metas estipuladas de participação dos colaboradores na ginástica. Na cooperativa, todos os colaboradores tem acesso à ginástica laboral diariamente, de 5 a 10 minutos por dia. O objetivo é quebrar rapidamente a rotina de trabalho para promover alongamento e outros exercícios de prevenção às doenças ocupacionais. A média de participação de colaboradores na ginástica laboral é de 29,33%.

G4-LA5

A Comissão Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho (CIPA) é a parte da empresa responsável pela prevenção de acidentes de trabalho na cooperativa. A CIPA atende todas as normas legais relacionadas à Segurança do Trabalho.

A CIPA é formalmente constituída na Unimed 24h, contando com quatro membros, sendo dois indicados pelo empregador e os demais eleitos pelos colaboradores do setor, que representam 10% do total de colaboradores da Unimed 24h.

A Comissão se reuniu mensalmente durante o ano de 2014 e realizou a SIPAT (Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho) em dezembro.

G4-LA6

Não houve registro de lesões, doenças ocupacionais ou óbitos relacionados ao trabalho entre os colaboradores. 34,4% dos homens (21) tiveram dias perdidos por atestado médico, num total de 518 dias perdidos. Entre as mulheres, 51,35% (57) tiveram um total de 653 dias perdidos por atestado médico. A taxa de absenteísmo foi de 9,86% para homens e 4,58% para mulheres.

Para o registro de Estatística de Acidente seguimos a NBR 14.280, item 3.8.



Promoção de Saúde nas empresas

O Espaço Viver Bem participou de SIPATs (Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho) em três empresas (Inox Biaso, Nestlé Waters e Fibrav) e promoveu Consultoria Empresarial em Saúde em outras três (Ipapeis, Polícia Militar e Doces São Lourenço). Também foram realizadas palestras em outras organizações, mediante solicitação.

Data	Empresa Beneficiada	Cidade	Atividades Desenvolvidas	Beneficiados
09/07	Inox Biaso	Lambari	Palestra: Ansiedade no trabalho	24
22/07	Nestlé Waters	São Lço	Aferição de Pressão Arterial e Glicemia Capilar	38
29/10	Fibrav	Lambari	Palestra: Existe Prevenção no Universo das Drogas?	39
24 a 27/03	Ipapeis	Passa Quatro	Perfil de Saúde do Trabalhador e palestras: DSTs, Alimentação na Prevenção e Tratamento de Doenças	239
06 a 08/05	Polícia Militar	São Lço	Perfil de saúde do trabalhador	86
20 a 22/05	Doces São Lourenço	São Lço	Perfil de saúde do trabalhador e palestras sobre Ética e Conduta Pessoal e DSTs	43
28/01	Granja Iana	Itanhandu	Palestra: Como lidar com pessoas com Depressão	20
21/03	Escola Est. Dr. Humberto Sanches	São Lço	Palestra: Saúde e Qualidade de Vida	25
04/04	Prefeitura de Jesuânia	Jesuânia	Palestra: DST	20
21 e 22/07	Casa dos Meninos	São Lço	Palestra: Drogas e Sexualidade	55
22/07	SAAE	São Lço	Palestra: Benefícios da Atividade Física	51



Reunião Geral Fim de Ano

A reunião geral de encerramento do ano de 2014 ocorreu no Centro de Treinamento e Educação Corporativa, dia 18 de dezembro, com participação da diretoria e premiação das melhores fotos do Projeto Conviva, melhor Colaborador Vendedor e entrega das medalhas dos colaboradores Destaque 2014. Durante a reunião, os gestores homenagearam o Superintendente Márcio Dias Vieira, entregando-lhe a medalha Gestor Destaque. Ao final, houve sorteio de diversos brindes.

COOPERATIVISMO E INTEGRAÇÃO

O cooperativismo foi um tema abordado em treinamentos específicos para os novos cooperados, de forma presencial e por ensino à distância. Além disso, nas assembleias e reuniões itinerantes, todos os cooperados presentes assistiram ao vídeo institucional da OCEMG sobre cooperativismo. Os novos colaboradores também participaram de treinamentos presenciais sobre Cooperativismo. Além disso, foi oferecido a todos os colaboradores o curso à distância da Fundação Unimed sobre o mesmo tema e o vídeo da OCEMG na reunião geral de fim de ano.



Copa do Mundo

Cooperados e colaboradores embarcaram no clima da Copa, torcendo, fazendo apostas e concorrendo a brindes e prêmios.

O Bolão da Copa aceitou palpites para os jogos do Brasil na primeira fase, e para todos os jogos nas fases seguintes. Todos que acertaram algum placar ganharam brindes e ainda concorreram a prêmios especiais, com a marca da FIFA e da Copa do Mundo do Brasil.

Entre os cooperados, alguns sortudos colecionaram vários prêmios. Ao todo três coolers foram sorteados para os cooperados, tendo como ganhadores Dra. Eliane (duas vezes) e Dr. Theo Tucci. Quatro bolas oficiais da Copa também foram sorteadas para os cooperados Dr. José Rubens, Dr. José Roberto, Dra. Vera Lúcia e Dr. Fabrício. Outros brindes foram distribuídos, como canecas, toalhas e mochilas.



Projeto Conviva

O Projeto Conviva, em sua terceira edição, foi realizado entre outubro e novembro, com o objetivo de disseminar o cooperativismo e promover a integração entre cooperados, colaboradores e cooperativa.

O projeto incluiu eventos de confraternização e integração, como uma sessão de cinema e uma manhã de lazer no Center Kart de São Lourenço.

O encerramento do Conviva aconteceu com a palestra sobre Cooperativismo ministrada pelo Prof. Nemízio Antônio de Souza, Coordenador do Núcleo de Estudos Cooperativistas e Associativistas da Fundação Pedro Leopoldo, sobre Cooperativismo, seguida de uma confraternização no Restaurante Casarão.

270 pessoas participaram do Projeto Conviva, entre cooperados e colaboradores.



Festa e Fim de Ano

A festa de confraternização de 2014 recebeu cooperados, colaboradores e familiares no Clube de Lazer Pingo D'Água, em Caxambu, no dia 06 de dezembro.

A festa foi mais uma oportunidade de integração entre cooperados e colaboradores. Ao final, foram sorteados brindes para os cooperados.



SECRETÁRIAS

As secretárias desempenham um importante papel para o sucesso da cooperativa pois dão o suporte necessário aos cooperados nas clínicas e consultórios, contribuindo também para a satisfação do cliente, através de um atendimento de qualidade.

Em reconhecimento ao trabalho das secretárias, foi realizada uma festa no restaurante Casarão, no dia 27 de setembro, em comemoração ao Dia da Secretária. A festa contou com jantar, música ao vivo e sorteio de brindes.

Festa Dia da Secretária:

27/09 - 121 participantes





PROCESSOS

Os processos e procedimentos-padrão das operações da cooperativa são mapeados e controlados no Sistema de Gestão da Qualidade. Anualmente, auditores internos e externos verificam o cumprimento da Norma ISO 9001:2008, nos seguintes setores:

- Relacionamento com o Cliente
- Auditoria Médica
- PRA (Provimento e Regulação Assistencial)
- Mercado
- Controladoria, Cobrança, Compras, Faturamento
- Assessoria Jurídica
- Drogarias
- Operações
- Relacionamento com o Cooperado
- Integração com a ANS

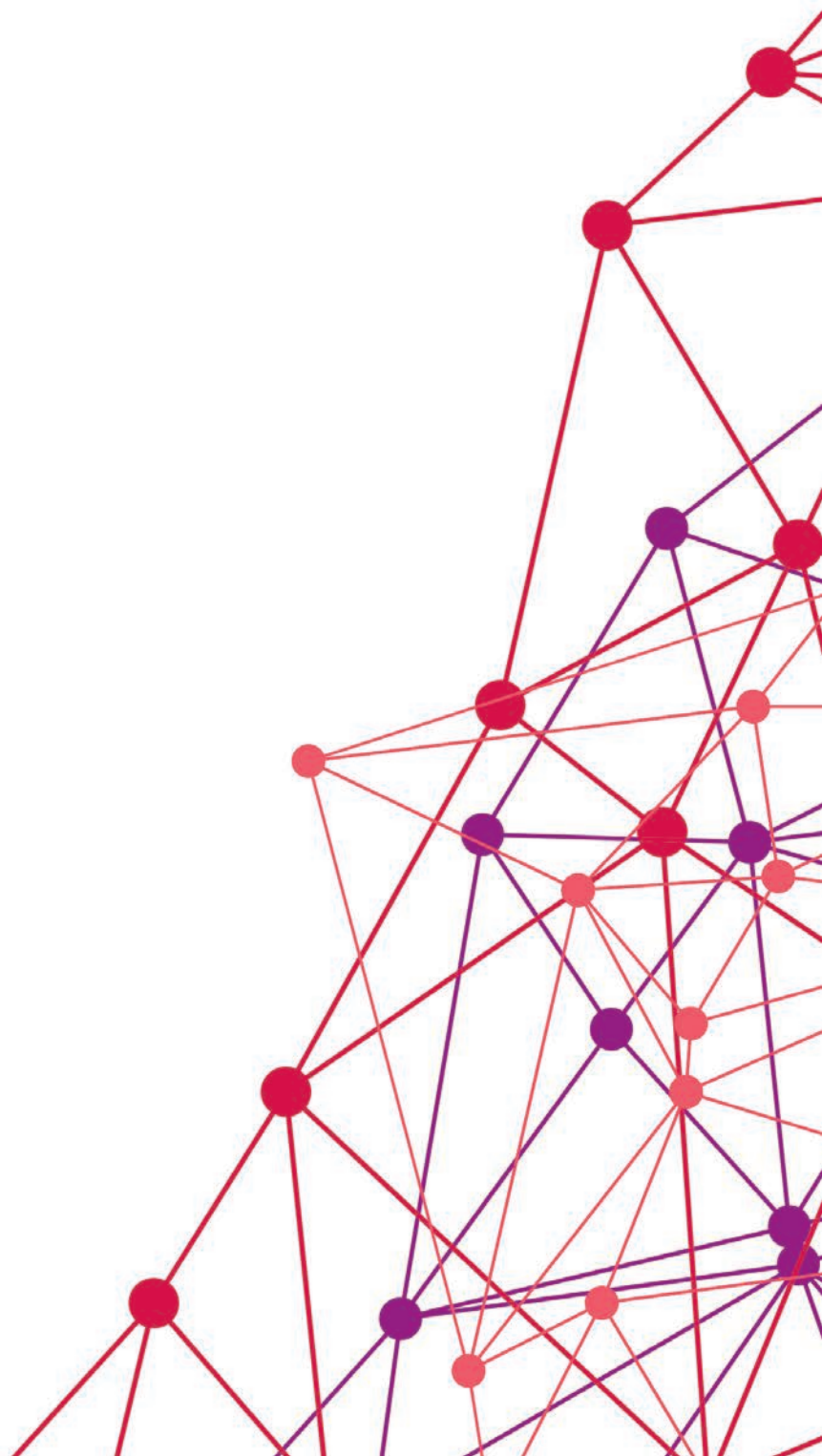
Nas auditorias de 2014, todos os setores acima foram recertificados pela ISO 9001:2008.

O Laboratório Unimed está em processo de implantação do sistema de gestão da qualidade ISO 9001.

O serviço de atendimento de urgência e emergência Unimed 24h também está em processo de implantação do sistema de gestão da qualidade ISO 9001 e de conformidade para Acreditação, sempre visando à segurança e melhoria contínua no atendimento aos clientes. O grupo de trabalho, composto por treze pessoas, responsável pela implementação do plano de ação referente ao Planejamento Estratégico, realizou treze reuniões em 2014.

Todo o material produzido pelo grupo de trabalho está disponível no MV, que é o sistema de gestão da Unimed 24horas. Além disso, também com a finalidade de promover segurança e padronização no atendimento ao cliente, grupos de cooperados se reuniram para criar os protocolos clínicos, que são implantados após

homologação em Assembleia pelo corpo clínico da Unimed 24h. Os protocolos implantados também estão disponíveis no sistema MV.





RESULTADOS

Em dezembro de 2014 o mercado de Saúde Suplementar totalizou 72,2 milhões de beneficiários e cresceu 3,4% em relação a 2013. Os planos de assistência médica cresceram 2,5% enquanto que os exclusivamente odontológicos tiveram aumento de 5,6% na base de clientes.

Constatamos que o aumento de 5% em clientes da Unimed Circuito das Águas é representativo em relação ao cenário nacional, permitindo assim, a evolução contínua da cooperativa e a valorização do médico cooperado.

Nossos desafios incluem variáveis muitas vezes fora do nosso controle como, por exemplo, o aumento da inflação do setor saúde, o envelhecimento sistemático da carteira, o aumento da sinistralidade e a pressão em relação ao aumento das despesas administrativas. No entanto, os resultados evolutivos alcançados demonstram a eficácia do modelo de gestão implantado, conforme comprovam os indicadores apresentados nesta seção.

Indicadores Econômicos de 2014

PIB: 0,1% (previsão da FGV)

IPCA/IBGE: 6,40%

IPC/FIPE: 5,20%

IGP-M/FGV: 3,67%

Em julho a ANS autorizou reajuste de planos de saúde em: 9,65%

G4-9

Porte da empresa

Receita Líquida	R\$ 59.726.107,02
Capitalização total	R\$ 22.436.792,85
Passivo	R\$ 15.824.435,21
Patrimônio Líquido	R\$ 6.612.357,64

Valor Econômico Direto Gerado e Distribuído

Valor Econômico Direto Gerado	2013	2014
Receitas	R\$ 53.511.936,00	R\$ 59.726.107,02
Despesas Operacionais	R\$ 44.851.842,38	R\$ 49.688.924,72
Salários e benefícios de empregados	R\$ 5.985.667,67	R\$ 5.981.917,25
Pagamento a provedores de capital	R\$ 144.959,56	R\$ 179.154,29
Pagamentos ao Governo	R\$ 769.842,36	R\$ 1.449.134,15
Investimentos na comunidade	R\$ 385.846,64	R\$ 135.014,36
VALOR ECONÔMICO ACUMULADO Sobras, provisões, fundos e reservas institucionais	R\$ 1.373.777,39	R\$ 2.291.962,25

Valorização do Cooperado

VALORES CONSULTAS MÉDICAS EM REAIS		
CARTEIRA	2013 - 2014	2014 - 2015
Participativos	85,00	95,00
Pré-Pagamento	80,00	85,00
Pós-Pagamento	75,00	80,00

VALORES DOS HONORÁRIOS MÉDICOS			
CARTEIRA	2012/13	2013/14	2014 /15
Participativos	CBHPM 2012	+13,10%	+13,7% Revisão AMB
Pré-Pagamento	CBHPM 2012	+13,10%	+13,7% Revisão AMB
Pós-Pagamento	CBHPM 2012	+9,04%	+9,65%

VALORES DOS SADT			
CARTEIRA	2012/13	2013/14	2014 /15
Participativos	90% CBHPM 2012	+13,10%	+13,7% Revisão AMB
Pré-Pagamento	90% CBHPM 2012	+13,10%	+13,7% Revisão AMB
Pós-Pagamento	90% CBHPM 2012	+9,04%	+9,65%

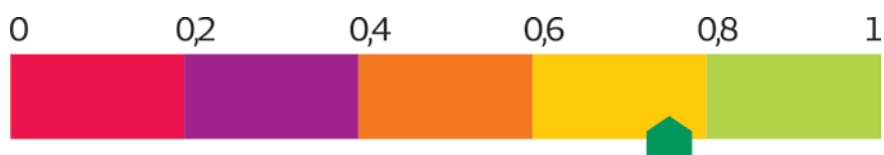
A Unidade de Custo Operacional (UCO) permaneceu inalterada em 2014.

Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS)

A Unimed Circuito das Águas está na segunda melhor faixa do índice IDSS, com 0,766, evoluindo alguns pontos em relação ao ano anterior. O IDSS (Índice de Desempenho da Saúde Suplementar) é calculado por indicadores definidos pela Agência reguladora (ANS) com base nos dados enviados pelas operadoras ou coletados nos sistemas nacionais de informação em saúde.

IDSS 2013 – ano base 2012: 0,7112 – faixa 0,60 a 0,79

IDSS 2014 – ano base 2013: 0,766 – faixa 0,60 a 0,79



Evolução da Carteira

	2010	2011	2012	2013	2014
Pré-Pagamento	3.164	3.370	3.339	3.383	3.227
Participativo	2.423	3.104	3.881	4.324	4.688
Custo Operacional	43.380	44.078	44.076	47.824	50.393
Total	48.967	50.552	51.296	55.531	58.308

DEMONSTRATIVOS CONTÁBEIS

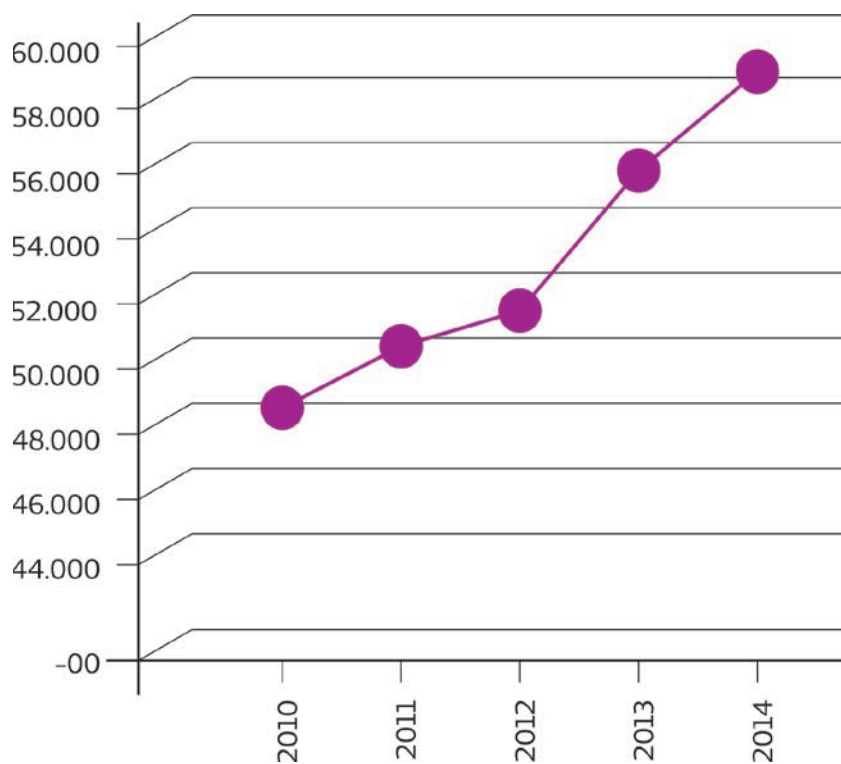
G4-17

Todas as unidades incluídas nas demonstrações financeiras foram cobertas pelo relatório. São elas: Unimed Circuito das Águas, Pronto Atendimento Unimed 24h, Drogaria Unimed São Lourenço, Drogaria Unimed Caxambu, Laboratório Unimed, Espaço Viver Bem, Agência Lambari, Agência Caxambu, Agência Itanhandu, Agência Itamonte e Agência São Lourenço.

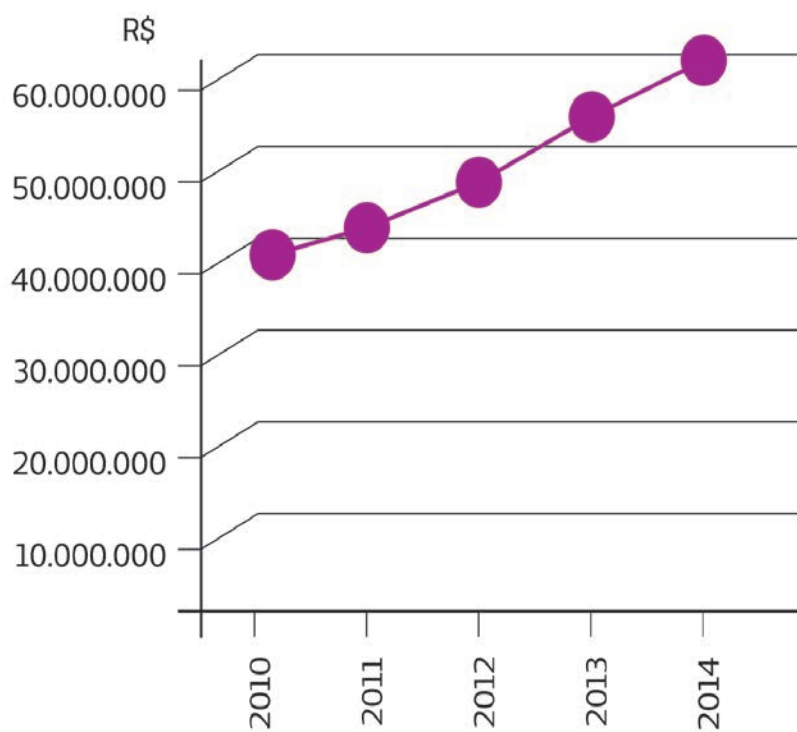
Destinação de Recursos						
	2010	2011	2012	2013	2014	△
Médico Cooperado	9.825.342	11.655.407	12.887.790	15.060.837	16.955.986	13%
Clínicas de Médicos	2.579.818	3.243.204	2.901.306	3.369.581	3.638.270	8%
Repasse Médico Cooperado	12.405.160	14.898.611	15.789.096	18.430.418	20.594.464	12%
Laboratórios	1.985.466	2.332.332	2.441.722	2.832.757	3.052.792	8%
Fisioterapias	503.193	583.264	582.969	577.099	655.009	14%
Hospitais	2.767.468	3.123.405	3.082.957	3.814.917	4.245.230	11%
Repasse Rede Credenciada	5.256.127	6.039.001	6.107.647	7.224.773	7.953.031	10%

Principais indicadores gerenciais, econômicos e financeiros 2010-2014						
	2010	2011	2012	2013	2014	△
Faturamento total	38.525.434	40.896.718	46.029.957	53.511.936	59.726.107	12%
Despesas Planos de Saúde	21.549.486	23.539.096	27.565.633	32.796.073	36.591.051	12%
Despesas Operacionais	7.406.041	6.314.830	6.752.081	7.314.917	7.911.539	8%
Despesas Administrativas, Impostos e Contribuições	6.793.676	8.090.684	8.576.648	9.903.528	10.126.338	2%
Número de Clientes	48.967	50.552	51.296	55.531	58.308	5%
Quantidade de Consultas	116.242	118.908	120.802	124.220	121.516	-2%
Liquidez Corrente	1,35	1,37	1,61	1,43	1,30	-9%
Liquidez Geral	1,21	1,25	1,29	1,21	1,17	-3%
Capital Circulante	1.703.145	1.783.864	3.215.715	3.651.465	3.110.147	-15%
Resultado Bruto do Exercício	1.936.649	1.565.811	2.016.836	2.237.942	3.728.332	67%

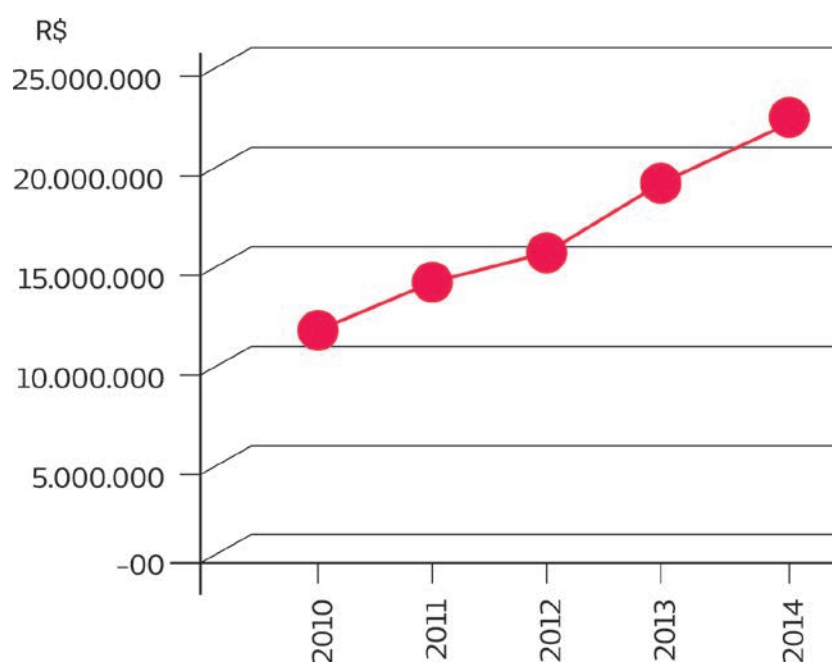
Número de Clientes



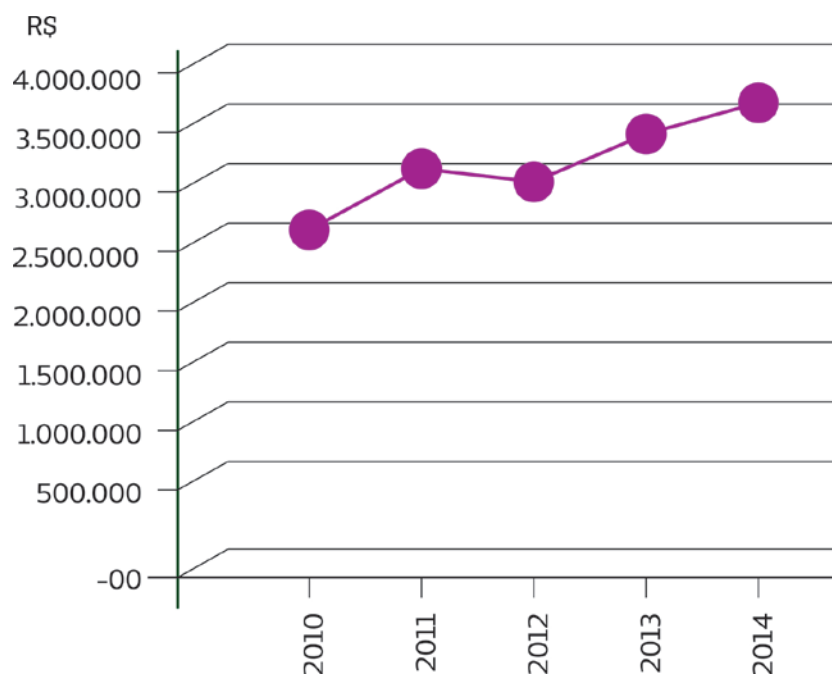
Faturamento Total



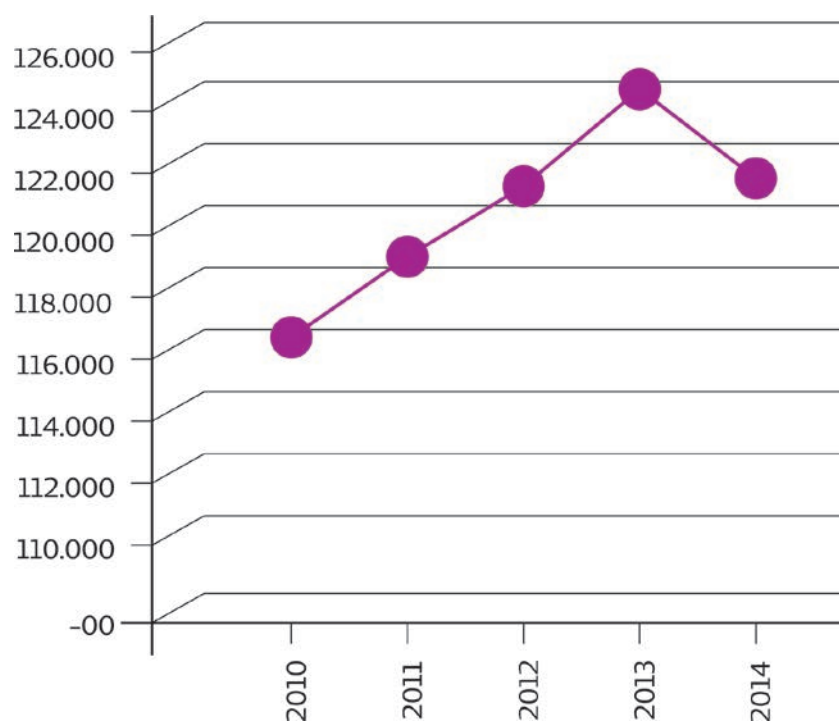
Repasse ao Médico Cooperado



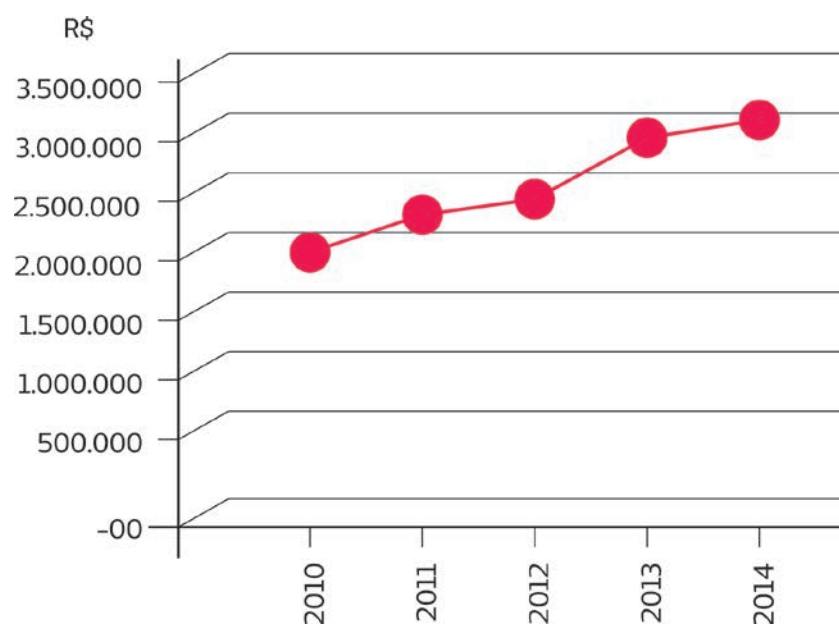
Clínicas de Médicos



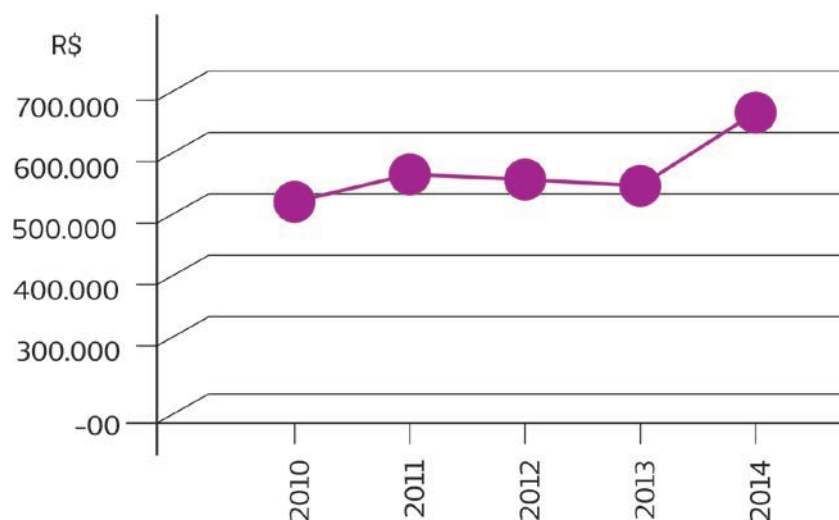
Quantidade de Consultas



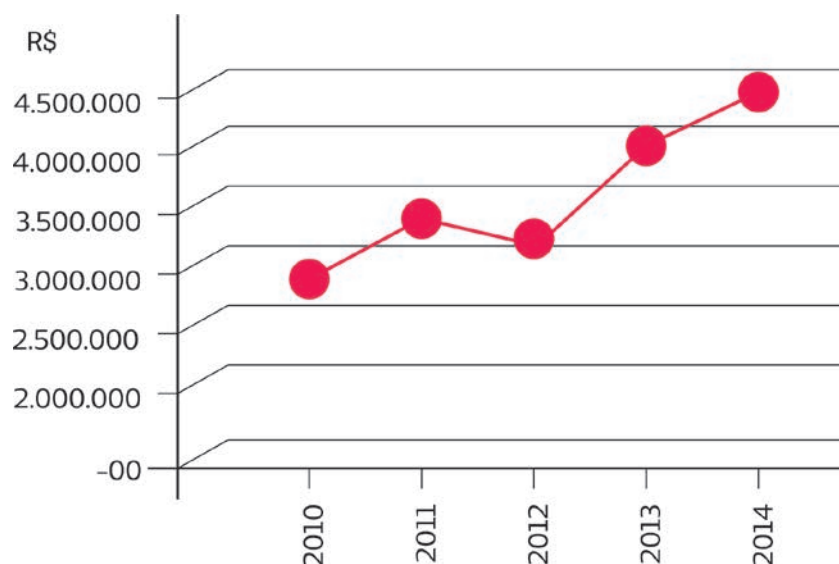
Laboratórios



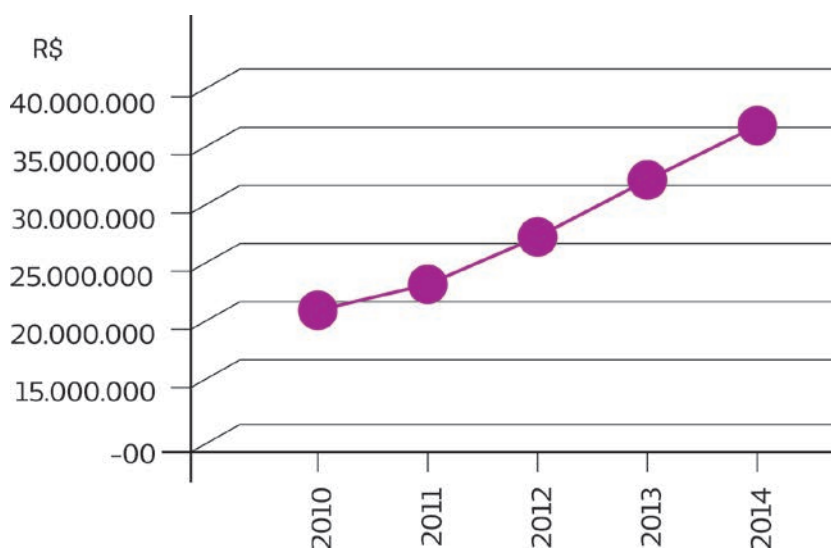
Fisioterapias



Hospitais



Despesas com Planos de Saúde



Ativo		
Meses	dez/2014	dez/2013
ATIVO CIRCULANTE	13.429.865,91	12.146.708,68
DISPONÍVEL	273.719,93	230.347,68
Caixa	34.702,88	36.776,79
Bancos Conta Corrente	239.017,05	193.570,89
REALIZÁVEL	13.156.145,98	11.916.361,00
Bancos – Aplicações Vinculadas ANS	2.173.312,48	1.550.530,10
Bancos – Aplicações	2.584.149,36	2.095.520,38
Faturas a receber – PJ	2.330.925,02	1.926.683,15
Mensalidades a receber – PF	1.638.815,23	2.110.704,94
Intercambio a receber	2.040.142,09	1.098.624,56
(-) PPSC-Provisão de perdas s/créditos	(481.494,83)	(340.393,83)
Créditos Tributários	324.826,09	221.653,42
Títulos a receber	968.869,72	709.657,65
Adiantamentos	94.529,28	65.882,11
Adiantamento Ampliação PA a receber	371.899,20	-
Estoque – Farmácia São Lourenço	645.368,26	661.397,28
Estoque – Farmácia Caxambu	250.666,13	275.661,51
Estoque – Pronto Atendimento	43.653,30	
Almoxarifado	36.548,40	4.094,94
Despesa Antecipada Ampliação PA		1.073.223,23
Despesa Antecipada – Reforma Laboratório		390.443,19
Despesa Antecipada – Material Órtese e Prótese	18.900,00	16.100,00
Créditos a receber cooperados e credenciados	115.036,25	56.578,37
ATIVO NÃO CIRCULANTE	9.006.926,94	7.312.694,49
REALIZÁVEL A LONGO PRAZO	5.012.731,98	4.427.951,05
Aplicações Financeiras Longo Prazo	131.129,01	
Depósitos Judiciais	4.007.394,54	3.148.308,14
Provisões de Contingências Tributárias e Cíveis	874.208,43	1.279.642,91
PERMANENTE	3.994.194,96	2.884.743,44
INVESTIMENTOS	843.530,66	672.336,03
Investimentos – Participação Societária	843.530,66	672.336,03
IMOBILIZADO	3.082.625,14	2.150.631,51
Edificações	559.907,28	596.594,52
Máquinas e Equipamentos	1.025.895,62	939.304,56
Equipamentos Informática	44.844,32	53.394,50
Móveis e Utensílios	331.249,94	363.937,36
Veículos	139.856,33	196.394,32
Benfeitorias em Imóveis de Terceiros	980.871,65	1.006,25
INTANGÍVEL	68.039,16	61.775,90
Software	142.838,66	120.334,33
(-) Depreciação Intangível	(74.799,50)	(58.558,43)
TOTAL DO ATIVO	22.436.792,85	19.459.403,17

Passivo		
Meses	dez/2014	dez/2013
PASSIVO CIRCULANTE	10.319.718,78	8.495.243,32
Provisão de Faturamento Antecipado	2.642.949,25	2.385.572,89
Provisão de Ressarcimento ao SUS	183.143,94	175.486,65
Eventos a liquidar	1.844.914,77	1.418.653,74
Provisões Técnicas – PEONA – ANS	2.009.530,10	1.550.530,10
Intercâmbio a pagar	530.353,81	415.131,62
Tributos a recolher	758.110,09	662.178,25
Empréstimos a pagar	376.360,70	220.274,21
Obrigações com pessoal	731.057,52	588.394,81
Cotas de Capital – devolução	15.257,47	
Fornecedores	1.228.041,13	1.079.021,05
PASSIVO NÃO CIRCULANTE	12.117.074,07	10.964.159,85
EXIGÍVEL LONGO PRAZO	5.504.716,43	5.223.855,32
Contingência Tributária com Depósito Judicial	4.521.796,03	3.535.965,05
Contingência Tributária sem Depósito Judicial	222.010,93	
Contingência Civil com Depósito Judicial	93.000,00	81.000,00
Contingência Civil sem Depósito Judicial	133.056,82	680.524,12
Empréstimos Bancários	534.852,65	926.366,15
PATRIMÔNIO LÍQUIDO	6.612.357,64	5.740.304,53
Capital Social	1.512.680,23	1.365.967,60
(-) Capital a Integralizar	(112.998,32)	(60.512,51)
FEACO	701.589,91	595.695,72
FCCM – Fundo Cobertura Contas Médicas	196.605,00	
Provisão Contingências	2.277.540,76	1.835.626,09
Fundo de Reserva	836.808,08	703.460,08
FATES	66.674,00	96.793,06
Resultado 2014	1.133.457,98	
TOTAL DO PASSIVO	22.436.792,85	19.459.403,17
Liquidez Corrente = $\frac{AC}{PC}$	1,30	1,43
Reflete a capacidade de pagamento da empresa em curto prazo		
Liquidez Geral = $\frac{AC + RLP}{PC + ELP}$	1,17	1,21
Reflete a capacidade de pagamento da empresa em curto e longo prazo		

PREMIAÇÕES

Selo Diamante de Sustentabilidade

No final de julho, a Unimed Circuito das Águas recebeu o Selo Diamante de Sustentabilidade do Sistema Unimed durante o Encontro Nacional de Sustentabilidade, realizado em São Paulo.

O Selo é uma conquista pelos investimentos cada vez maiores na sustentabilidade social, econômica e ambiental por parte da Unimed Circuito das Águas.

Selo Ouro de Governança

A conquista do Selo Ouro de Governança Cooperativa pela Unimed Circuito das Águas foi um reconhecimento do Sistema Unimed pelo atendimento aos requisitos das boas práticas de Governança Cooperativa.

A pontuação alcançada pela Unimed Circuito das Águas indica que a cooperativa possui e pratica a Governança Cooperativa, atendendo aos critérios definidos no Regimento do Selo para a categoria Ouro. Outras 17 Unimeds alcançaram a categoria Ouro, enquanto 23 conquistaram o Selo Prata. O Selo foi entregue em outubro, durante a Convenção Nacional, no Rio de Janeiro.

Simpósio Unimeds

O III Simpósio das Unimeds Minas Gerais, Espírito Santo e Rio de Janeiro, realizado entre 27 e 30 de agosto na cidade de Ouro Preto, contou com a apresentação de duas experiências de sucesso da Unimed Circuito das Águas: “Planejando um futuro com saúde garantida”, sobre o Fundo Mútuo Indivisível de Complementariedade, e “Ações inovadoras e personalizadas resultam em maior participação”, sobre a política de relacionamento com o cooperado.



Programa de Acompanhamento da Gestão Cooperativista

Em agosto de 2014, a Unimed se inscreveu mais uma vez para participar do PAGC (Programa de Acompanhamento da Gestão Cooperativista), enviando toda a documentação solicitada para análise, o que inclui indicadores financeiros, Balanço Patrimonial, cópias do Estatuto e Regimentos, Atas de Assembleias e de reuniões dos Conselhos, pareceres do Conselho Fiscal e Auditoria Independente, e outros.

Em 19 de novembro, técnicos da OCEMG /Sescoop fizeram uma visita técnica à Unimed Circuito das Águas para acompanhar o seu desenvolvimento dentro do PAGC. Durante a visita, os técnicos apresentaram um relatório referente à análise de toda a documentação enviada. A grande maioria das questões alcançou pontuação máxima, gerando um Índice Geral de Conformidade Cooperativista de 97%.



Reconhecimento

A conquista do prêmio Excelência de Gestão na faixa Ouro em 2013 colocou a Unimed Circuito das Águas em evidência e trouxe oportunidades para compartilharmos conhecimento com outras cooperativas. Em fevereiro, participamos do Workshop Plano de Melhoria do PDGC (Programa Nacional de Desenvolvimento da Gestão das Cooperativas), realizado pela OCB/Sescoop (Organização das Cooperativas do Brasil e Serviço Nacional de Aprendizagem) em Brasília, onde foi apresentado o modelo de gestão da Fundação Nacional da Qualidade (FNQ).

A Unimed Circuito das Águas também foi convidada a proferir palestra, no lançamento do 2º Ciclo do PDGC, em Belo Horizonte, nos dias 11 e 12 de agosto, promovido pela OCEMG/ Sescoop (Organização das Cooperativas de Minas Gerais e Serviço Nacional de Aprendizagem) para apresentar as práticas que levaram à conquista da excelência em gestão.

Já no evento da OCB/Sescoop em outubro, para cooperativas ouro e prata no 1º ciclo do PDGC, participamos da elaboração do Compêndio de Boas Práticas de Governança. Quatro práticas da Unimed Circuito das Águas vão fazer parte do Compêndio e uma delas foi escolhida, por votação, para ser apresentada em novembro, durante o Seminário Gestão e Felicidade Andam Juntas, também realizado pela OCB/Sescoop em Brasília. No Seminário, a prática selecionada, Programa de Integração Cooperativista (PIC), foi apresentada a todos os participantes.



RELATÓRIOS GRI

Os resultados da cooperativa são apresentados aos cooperados e à sociedade através do Relatório de Gestão e Sustentabilidade, que é elaborado seguindo as diretrizes GRI (Global Reporting Initiative).

GRI é uma ONG criada em 1997 e sediada na Holanda, que organiza uma rede de milhares de pessoas de 160 países, interessadas em trabalhar indicadores para a sustentabilidade, com o objetivo de provocar uma evolução nos relatórios empresariais, levando o mundo financeiro a reflexões e mudanças mais amplas sobre os impactos de seus negócios. Os Relatórios no padrão GRI são aceitos internacionalmente como modelo para gestão da sustentabilidade.

O Relatório inclui indicadores que mensuram os impactos econômicos, sociais e ambientais, além de todos os resultados financeiros da cooperativa.



METAS 2014

Metas	Resultados
Implantar Fundo de Complementaridade do Benefício Saúde oferecido pelo FEACO.	Concluído
Revisão da remuneração do médico cooperado, mantendo como parâmetro mínimo a última edição da CBHPM para os clientes da Unimed Circuito das Águas.	Concluído
Avaliar em AGE ampliação da rede hospitalar do Plano Médico nas capitais de São Paulo e Rio de Janeiro.	Concluído
Ampliar e regulamentar uso dos recursos do FATES.	Concluído
Capitalização de fundo próprio para recuperação de contas médicas.	Implantado
Aprimorar serviço de auditoria de contas médicas, através da implantação do projeto A+ da Fundação Unimed em parceria com a Federação de Minas Gerais.	Em desenvolvimento
Desenvolver Plano Diretor para implantação de produto comercial baseado na atenção integral.	Em desenvolvimento
Implantar programa permanente de Educação Cooperativista para cooperados, colaboradores e comunidade.	Implantado para cooperados e colaboradores e em desenvolvimento para a comunidade
Desenvolver parcerias estratégicas com foco em projetos de sustentabilidade socioambiental.	Implantado
Conclusão da implantação do Prontuário Eletrônico do Paciente na Unimed 24 horas.	Concluído
Desenvolver projeto de Registro Eletrônico em Saúde.	Adiado
Adequar Pronto Atendimento e Laboratório para obtenção da certificação ONA nível I.	Em desenvolvimento
Ampliar ações do Espaço Viver Bem em Caxambu.	Adiado
Ampliar ações de Consultoria Empresarial em Saúde nas demais cidades do Circuito das Águas.	Adiado

METAS 2015

METAS

Revisão do Planejamento Estratégico da Cooperativa

Elaboração de Plano Diretor de Desenvolvimento para os próximos 10 anos

Estudo de viabilidade para Hospital-Dia

Planejamento Estratégico do Espaço Viver Bem

Implantar assinatura digital no Prontuário Eletrônico do Paciente da Unimed 24h

Desenvolver projeto de Registro Eletrônico em Saúde

Mudança do ponto da filial da Drogaria em Caxambu

Criação de Fundo de Reserva para fazer frente à Margem de Solvência em 2022

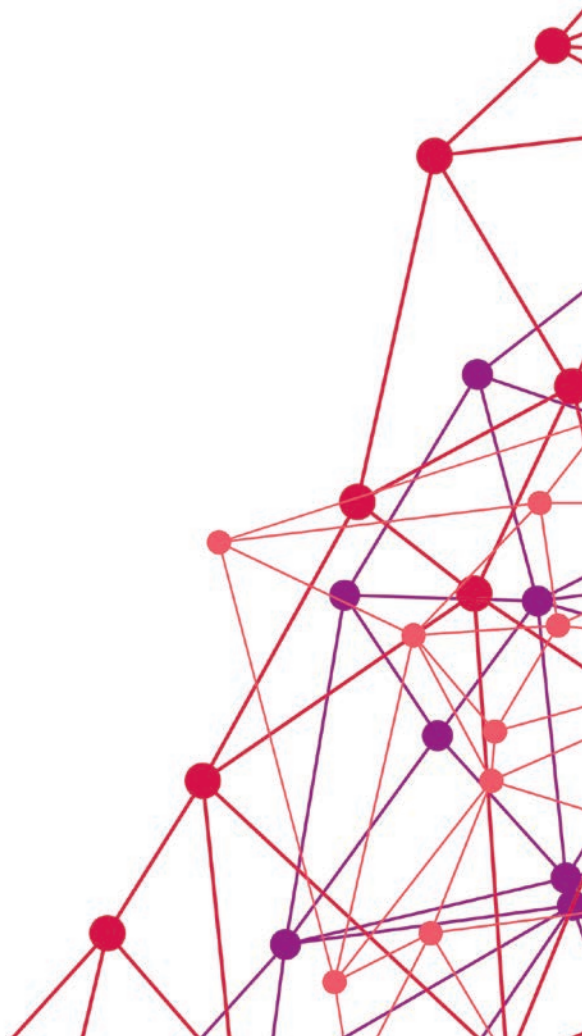
Obter ISO 9001:2008 no Laboratório Unimed

Obter ISO 9001:2008 na Unimed 24h

Obter ONA Nível I na Unimed 24h

Desenvolver Plano de ação para projeto de acreditação da operadora

Concluir estudo para implantação de produto comercial baseado na atenção integral





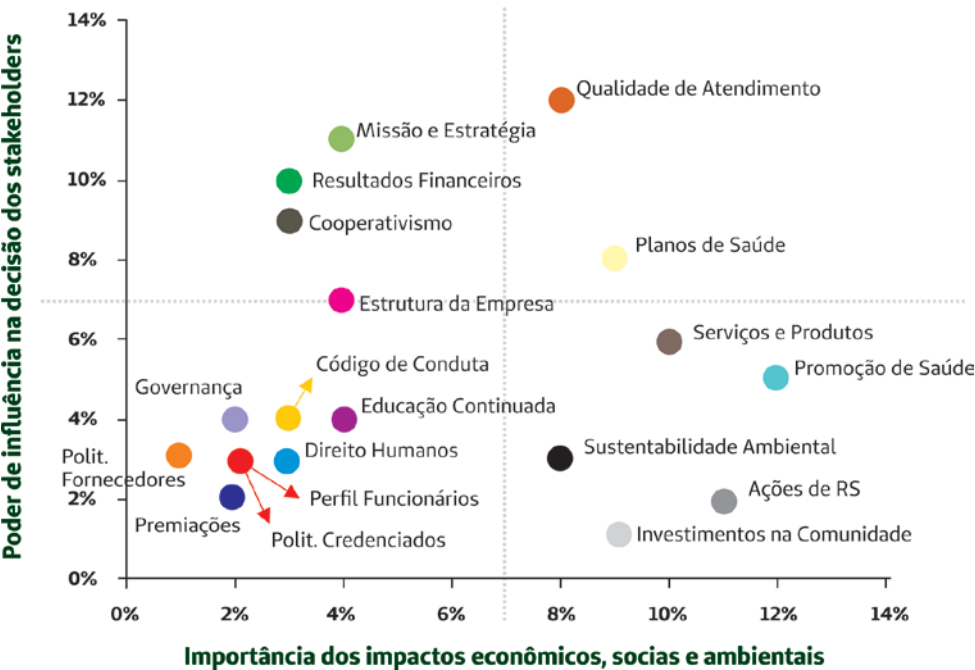


PERFIL DO RELATÓRIO

Materialidade

O processo de definição do conteúdo deste relatório baseia-se na pesquisa de Materialidade, que foi disponibilizada durante todo o ano de 2014, de forma online, com acesso irrestrito pelo portal, sendo que os respondentes assinalavam pertencer a uma das categorias: cliente, cooperado, colaborador, singular/federação do sistema Unimed, parceiro, fornecedor, governo, sociedade. A mesma pesquisa foi enviada pelos correios a empresas clientes, organizações parceiras, fornecedores e cooperados e realizada presencialmente com clientes, nas agências de atendimento. Também um painel de debates foi realizado com partes interessadas, com representantes estratégicos de cada um dos grupos pesquisados. Os assuntos levantados em todo o processo de materialidade definiram os temas materiais do relatório: Qualidade de Atendimento, Planos de Saúde, Serviços e Produtos, Promoção de Saúde, Ações de Responsabilidade Social, Resultados Financeiros, Sustentabilidade Ambiental, Missão e Estratégia, Cooperativismo, Investimentos na Comunidade e Estrutura da Empresa.

MATRIZ DE MATERIALIDADE



G4-18, G4-19, G4-20, G4-21

A identificação de temas para o relatório foi iniciada com base no histórico de relatórios anteriores e sugestões da alta direção. Posteriormente, os tópicos identificados foram submetidos a pesquisas, junto aos públicos de interesse, entre janeiro e dezembro de 2014. A etapa de priorização do conteúdo utilizou a matriz de materialidade composta pelos temas apontados na pesquisa como mais importantes, ou por terem maior influência nas decisões das partes interessadas ou por causarem impactos sociais, econômicos e ambientais importantes. Foi identificado também o limite de cada impacto, se dentro da organização, quando afeta processos ou resultados da cooperativa, ou fora da organização, quando afeta a sociedade, clientes, meio ambiente ou outro público externo. Temas com alta influência e/ou alto impacto foram priorizados para compor o conteúdo do relatório e posteriormente associados aos Aspectos GRI e respectivos indicadores, com validação da Diretoria Executiva.

Tema Pesquisado	Aspecto GRI	Limite de Impacto
Qualidade do Atendimento	Treinamento e Educação	Dentro e Fora da organização
Planos de Saúde	Saúde e Segurança do Cliente	Dentro e Fora da organização
Serviços e Produtos	Rotulagem de produtos e serviços	Fora da organização
Promoção de Saúde	Saúde e Segurança no trabalho e Saúde e Segurança do Cliente	Dentro e Fora da organização
Ações de Responsabilidade Social	Comunidades Locais	Fora da organização
Resultados Financeiros	Desempenho Econômico	Dentro e Fora da organização
Sustentabilidade Ambiental	Energia, Água e Emissões	Dentro e Fora da organização
Investimentos na comunidade	Presença no Mercado e Práticas de Compra	Fora da organização

G4-28, G4-29, G4-30, G4-31

Perfil do Relatório

Período coberto pelo relatório: Jan/2014 a Dez/2014

Relatório anterior: março de 2013.

Ciclo de emissão de relatórios: anual.

Ponto de contato para perguntas sobre o relatório ou seu conteúdo: monica.fernandes@unimedcircuito.coop.br

G4-3, G4-5

Unimed Circuito das Águas

Razão social: Unimed São Lourenço Cooperativa de Trabalho

Médico – Av. Antônio Junqueira de Souza, 476, Centro, São Lourenço, MG, 37470-000

G4-32, G4-33

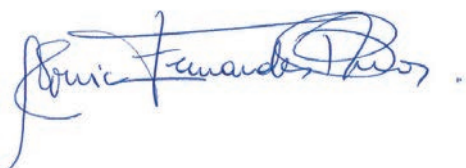
Verificação Interna

A cooperativa não possui política de verificação externa específica para relatório GRI, embora faça Auditorias Externas Independentes de processos financeiros, contábeis, tributários e regulatórios e do Balanço Social e Sistemas de Gestão da Qualidade ISO 9001:2008.

O Relatório 2014 foi elaborado de acordo com as diretrizes GRI G4 – Essencial e foi submetido à verificação interna por Auditores Internos, capacitados por instrutor certificado em curso da GRI, no período de 06 a 10 de março de 2015.

Os auditores fizeram a rastreabilidade das informações nos setores de origem, com o objetivo de obter clareza, exatidão e credibilidade ao relatório, concluindo que foram seguidas as diretrizes GRI G4 para Relatórios de Sustentabilidade, de acordo Essencial.

Declaro, portanto, que este relatório está de acordo com GRI G4 – Essencial.



Mônica Fernandes Barros

Comunicação, Marketing e Sustentabilidade

Auditores Internos

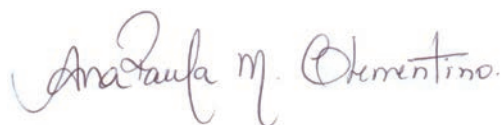
Aline Conceição Ribeiro Monteiro



Ana Liz de Siqueira Candal



Ana Paula Moreira Clementino



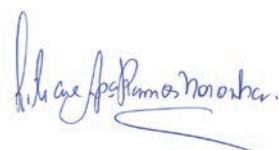
André Luiz da Silva



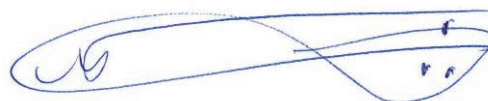
Karen Mendes Coura



Liliane Aparecida Ramos Noronha



Magno Francisco da Fonseca

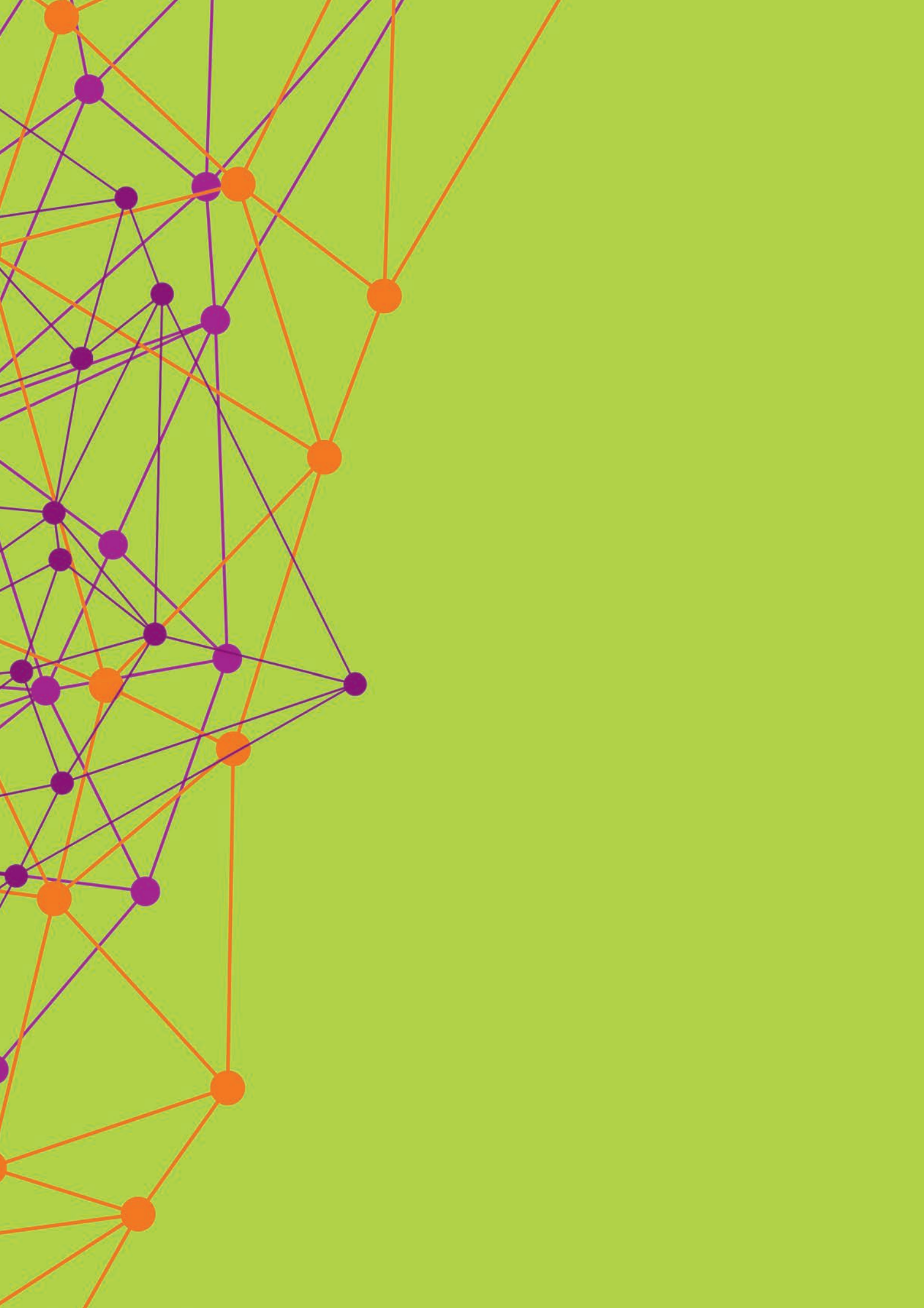


Tássia Tranqueira Malta Lopes



Vanessa Guimarães Souza Nunes





SUMÁRIO GRI



MATERIALITY DISCLOSURES

UNIMED CIRCUITO DAS ÁGUAS

MAR 2015
SERVICE

G4-32

Conteúdos Padrão Gerais	Página	Verificação Externa
Estratégia e Análise		
G4-1 – Declaração do principal tomador de decisão da organização sobre a relevância da sustentabilidade e sua estratégia.	8 – 9	não

Perfil Organizacional		
G4 3 – Relate o nome da organização.	102	não
G4 4 – Relate as principais marcas, produtos e serviços.	04	não
G4 5 – Localização da sede da organização.	102	não
G4 6 – Países nos quais a organização opera.	04	não
G4 7 – Natureza da propriedade e forma jurídica da organização.	04	não
G4 8 – Mercados em que a organização atua (com discriminação geográfica, setores abrangidos e tipos de clientes e beneficiários).	04	não
G4 9 – Porte da organização.	04 – 05 e 82	não
G4 10 – Perfil do Quadro Funcional.	61 – 62 Não houve variações significativas no número de empregados	não
G4 11 – Percentual do total de empregados cobertos por acordos de negociação coletiva.	61	não
G4 12 – Cadeia de fornecedores da organização.	33	não
G4 13 – Mudanças significativas ocorridas no decorrer do período coberto pelo relatório em relação ao porte, estrutura, participação acionária ou cadeia de fornecedores.	Não houve mudança significativa na estrutura da organização ou de sua cadeia de fornecedores	não
G4 14 – Princípio da precaução.	42 – 43	
G4 15 – Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente de caráter econômico, ambiental e social que a organização subscreve ou endossa.	49	
G4 16 – Participação em associações e organizações nacionais ou internacionais de defesa em que a organização toma assento.	13	

Aspectos Materiais Identificados e Limites		
G4-17 – Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas.	85	não
G4-18 – Processo adotado para definir o conteúdo do relatório e os limites dos Aspectos.	100 - 101	não
G4-19 – Lista dos Aspectos materiais identificados no processo de definição do conteúdo do relatório.	101	não
G4-20 – Limite dos Aspectos dentro da organização	101	
G4-21 – Limite dos Aspectos fora da organização.	101	não
G4-22 – Efeito de quaisquer reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores e as razões para essas reformulações.	Não houve reformulação de informações de relatórios anteriores	não
G4-23 – Alterações significativas em relação a períodos cobertos por relatórios anteriores em Escopo e Limites do Aspecto	Não houve alterações significativas em relação a períodos cobertos por relatórios anteriores em Escopo e Limites do Aspecto.	não

Engajamento de Partes Interessadas		
G4-24 – Lista de grupos de Partes Interessadas engajados pela organização.	37 - 38	não
G4-25 – Base usada para a identificação e seleção de Partes Interessadas para engajamento.	37 - 38	não
G4-26 – Abordagem adotada pela organização para engajar Partes Interessadas inclusive a frequência do seu engajamento discriminada por tipo e grupo, com uma indicação de que algum engajamento foi especificamente promovido como parte do processo de preparação do relatório.	37 - 38	não
G4-27 – Principais tópicos e preocupações levantadas durante o engajamento de Partes Interessadas e as medidas adotadas pela organização para abordar esses tópicos e preocupações.	37 - 38	não

Perfil do Relatório		
G4-28 – Período coberto pelo relatório (p. ex.: ano fiscal ou civil) para as informações apresentadas.	102	não
G4-29 – Data do relatório anterior mais recente (se houver).	102	não
G4-30 – Ciclo de emissão de relatórios (anual, bienal, etc.).	102	não
G4-31 – Ponto de contato para perguntas sobre o relatório ou seu conteúdo.	102	não
G4-32 – Opção “de acordo” escolhida pela organização e Sumário de Conteúdo da GRI para a opção escolhida com referência ao Relatório de Verificação Externa, caso o relatório tenha sido submetido a essa verificação.	102 e 106	não
G4-33 – Política e prática corrente adotadas pela organização para submeter o relatório a uma verificação externa.	102	não

Governança		
G4 34 - Estrutura de governança da organização, incluindo os comitês do mais alto órgão de governança. Identifique quaisquer comitês responsáveis pelo assessoramento do conselho na tomada de decisões que possuam impactos econômicos, ambientais e sociais.	13	não

Ética e Integridade		
G4-56 - Valores, princípios, padrões e normas de comportamento da organização, como códigos de conduta e de ética.	17 e 33	não

Conteúdos Padrão Específicos			
Aspectos Materiais	Forma de Gestão e Indicadores	Omissões	Verificação Externa
Treinamento e Educação	DMA - páginas 65 - 66 LA 9 - número médio de horas de treinamento por ano por empregado, discriminado por gênero e categoria funcional - página 66 LA 11 - percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira, discriminado por gênero e categoria funcional - páginas 66 - 67		não
Saúde e Segurança do Cliente	DMA - páginas 24 e 25 PR 2 - número total e casos de não-conformidade com regulamentos e códigos voluntários, relacionados aos impactos causados por produtos e serviços na saúde e segurança do cliente - página 26		não
Rotulagem de produtos e serviços	DMA - página 31 PR 5 - resultados de pesquisas de satisfação do cliente - página 32		não
Saúde e Segurança no Trabalho	DMA - página 67 LA 5 - percentual da força de trabalho representada em comitês formais de saúde e segurança, compostos por empregados de diferentes níveis hierárquicos, que ajudam a monitorar e orientar programas de saúde e segurança no trabalho - página 68 LA 6 - tipos e taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e número de óbitos relacionados ao trabalho, discriminados por região e gênero - página 68		não
Comunidades Locais	DMA - página 40 SO 1 - percentual de operações com programas implementados de engajamento da comunidade local, avaliação de impactos e desenvolvimento local - página 40		não
Desempenho Econômico	DMA - página 20 e 21 EC 1 - valor econômico direto gerado e distribuído - página 83		não
Energia	DMA - páginas 42 - 47 EN 3 - consumo de energia dentro da organização - página 44 EN 5 - intensidade energética - página 45		não
Água	DMA - página 48 EN 8 - uso da água - página 48		não
Emissões	DMA - páginas 44 - 47 EN 15 - emissões diretas de CO2 - página 46 EN 16 - emissões indiretas de CO2 - páginas 44 - 45 EN 17 - emissões indiretas do Escopo 3 - página 46		não
Presença no Mercado	DMA - página 36 EC 5 - variação da proporção do salário mais baixo, discriminado por gênero, comparado ao salário mínimo local - página 61 EC 6 - proporção de membros da alta direção contratados na comunidade local - página 11		não
Práticas de Compra	DMA - página 36 EC 9 - proporção de gastos com fornecedores locais - página 36		não

EXPEDIENTE

Data da Publicação: março de 2015

Tiragem: 300

Jornalista Responsável: Mônica Fernandes

Registro profissional: 916 JP

Projeto Gráfico: Agência Rauze

Para encaminhar dúvidas e sugestões a respeito do conteúdo deste relatório, escreva para:
comunicacao@unimedcircuito.coop.br
ou diretoria@unimedcircuito.coop.br



RELATÓRIO DE GESTÃO E
SUSTENTABILIDADE 2014

www.unimedcircuito.coop.br
Facebook:unimedcircuito