

# RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

2014



ANS nº 33456-1

CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.

**Unimed**   
Blumenau

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

# Índice

Palavra do Presidente	03
Sobre o Relatório	05
Sobre a Cooperativa	09
2014 em números	10
Unidades próprias em 2014	11
Identidade corporativa	13
Governança	14
Engajamento e comunicação	16
Compromissos	19
Desempenho econômico	24
Público interno, público de valor	27
Cooperados	27
Colaboradores	31
Responsabilidade com o produto	46
Produtos e serviços comercializados em 2014	47
Gestão de riscos	48
Sistema e segurança da informação	50
Fornecedores	51
Cuidando do beneficiário	56
Ouvidoria	58
Pesquisa de satisfação	60
Atenção e Promoção à Saúde	62
Respeito ao meio ambiente	67
Respeito à comunidade	73
Projeto de voluntariado	74
Apoio ao Instituto Unimed SC – Filial Blumenau	77
Programa Unimed Vida	77
Projeto Esporte Comunitário	79
Apoio à Associação da Mulher Unimediana (AMUB)	81
Patrocínios	83
Reconhecimento	84
Índice remissivo	85
Notas explicativas	89
Anexos	90
Balço Social	91
Carta de Confirmação do Compromisso com o Pacto Global	98
Carta de Verificação da GRI	
Expediente	99





# Palavra do Presidente

No ano de 2014, a Unimed Blumenau realizou importantes ações, com foco na sustentabilidade de seu negócio, demonstrando a preocupação contínua com o bem-estar social, econômico e ambiental da Cooperativa e de seus stakeholders.

A busca pelo alinhamento destes três pilares (social, econômico e ambiental) fez com que durante o ano que passou priorizássemos ações do ponto de vista econômico, objetivando o alcance de metas estratégicas e o fortalecimento da Unimed Blumenau. Desta forma, obtivemos um crescimento de 16% da receita bruta em relação a 2013. Resultado que nos possibilita cada vez mais repensarmos e fortalecermos as demais ações da organização.

Para nossos médicos e médicas cooperados, motivo da existência da Cooperativa, disponibilizamos em 2014 mais uma opção de atendimento, com o uso do WhatsApp. Além disso, foi oferecido o curso de Governança Corporativa, totalizando uma carga horária de seis horas. Também lançamos o Blog da Secretária, público este ligado diretamente aos médicos cooperados.

Em relação aos nossos clientes, buscamos constantemente atendê-los de maneira rápida e eficiente. Para isso, dispomos de vários canais: presencial, telefone, chat e e-mail.

Em 2014, passamos a oferecer também o Agendamento On-line, serviço disponível 24h por dia, 7 dias por semana, que permite a identificação de médicos com horários disponíveis, confirmação de presença e cancelamento de consultas.

No âmbito da questão ambiental, podemos destacar a elaboração do Plano de Resíduos Sólidos e a revisão dos Planos de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde da Unimed Blumenau, proporcionando a segregação e destinação correta dos resíduos de todas as unidades, fato

que contribui diretamente na minimização dos impactos ambientais e implantação de indicadores estratégicos para a Cooperativa.

Ao falar das ações desenvolvidas, não podemos deixar de mencionar o princípio 7º do cooperativismo, que é o interesse pela Comunidade. Como destaque, mencionamos a bela parceria, há cerca de um ano, com o Paradesporto Escolar. Por meio dessa parceria, contribuímos com a doação de materiais, palestras para pais e formação de professores que trabalham com pessoas com deficiências.

Foram muitas as conquistas, porém, temos grandes desafios. Um deles é em relação à sensibilização quanto ao conceito de sustentabilidade, sabendo que este engajamento deve vir da alta diretoria para os colaboradores. Queremos que esse conceito esteja em cada ação, em cada unidade, em qualquer atividade laboral. Desejamos que o colaborador perceba que, para um resultado positivo, é necessário seu engajamento. Da mesma forma, queremos atuar na retenção e valorização de nossos talentos.

Nossa busca constante é oferecer qualidade e eficiência na gestão de saúde, em todos os momentos e fases da vida, com produtos adequados para cada segmento de mercado, atuando com excelência nas interfaces com clientes, cooperados e prestadores.

Neste relatório, você poderá conferir os principais destaques do ano e também como estamos avançando, sempre, em busca de melhorias contínuas.

Boa leitura!

Dr. Marco Antônio Bramorski  
Diretor Presidente





# Sobre o Relatório

Anualmente, a Unimed Blumenau publica seu Relatório de Sustentabilidade apresentando as atividades relacionadas ao período de 1º de janeiro a 31 de dezembro do ano de referência. O relatório que segue tem como base o ano de 2014.

Elaborado conforme o Modelo GRI - Global Reporting Initiative, pela primeira vez na versão G4-Essencial, o relatório apresenta informações exclusivas da Unimed de Blumenau, contemplando a Operadora e suas Unidades Assistenciais de Recursos Próprios, acrescidas ainda do relato das ações desenvolvidas pelo Instituto Unimed Santa Catarina - Filial Blumenau e Associação da Mulher Unimediana (Amub), apoiados pela Cooperativa.

A publicação da edição anterior a este relatório, com referência a 2013, foi realizada em 16 de setembro de 2014, estando disponível no site da Unimed Blumenau, no link Sustentabilidade/Relatório de Sustentabilidade, [www.unimedblumenau.com.br](http://www.unimedblumenau.com.br), onde também se encontram os demais relatórios publicados, desde 2006.

O ano de 2014 foi marcado por desafios e conquistas na Unimed, tais como:

- Lançamento do agendamento on-line.
- Revisão dos Planos de Gerenciamento de Resíduos em todas as Unidades.
- Continuação das obras do Setor 1, anexo ao pronto-atendimento Vila Nova.
- Ações de valorização e reconhecimento de colaboradores.
- Implantação do SESMT Interno.
- Adesão ao Circuito de Corridas Unimed.

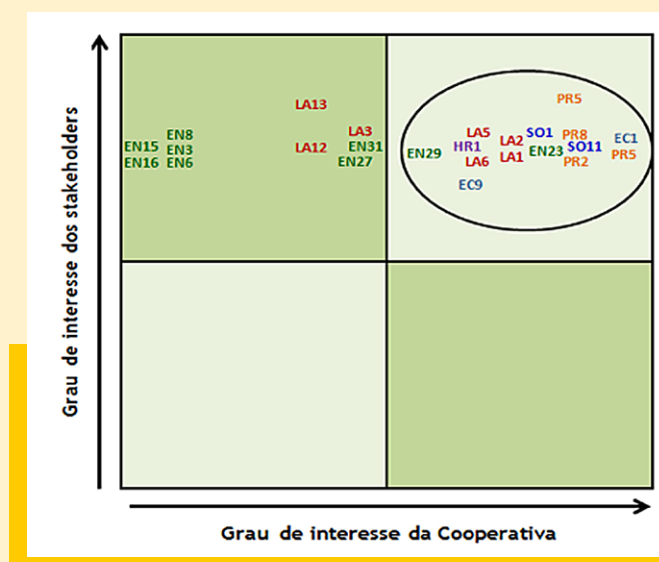
Ao final do Relatório de Sustentabilidade ainda será possível visualizar o Balanço Social da Cooperativa, trazendo números e investimentos realizados para o público interno e externo, que, por sua vez, é auditado pela empresa terceirizada Dickel & Maffi, por meio de contrato de prestação de serviços. Somente após a auditoria é realizada a validação da diretoria e publicação.



# Matriz de Materialidade

Para a elaboração deste relatório, foi realizada a revisão da Matriz de Materialidade da Unimed Blumenau, que ocorre a cada dois anos, resultando na aplicação da GRI G4 – Essencial, seguindo estes passos:

- Encontro com todos os gerentes da Cooperativa para análise dos indicadores GRI G4, identificando os aspectos materiais e aplicando a relevância dos indicadores para a Cooperativa.
- Validação da análise de relevância dos indicadores da Cooperativa pela superintendência e diretoria-executiva.
- Aplicação de pesquisa on-line com stakeholders, sendo convidados a participar 75 representantes entre cooperados (sorteio eletrônico), colaboradores (sorteio eletrônico), clientes (empresas com maior número de beneficiários), fornecedores/prestadores (com maior impacto na Cooperativa) e comunidade (representantes de instituições de Blumenau). Para sensibilização à participação, foram realizadas ligações telefônicas convidando os stakeholders a participarem da pesquisa. Para a análise, foram listados 25 indicadores, para os quais os participantes deveriam selecionar de 1 a 10 conforme o grau de importância do tema. A pesquisa contou com 44 participações.



Desta forma, este relatório contemplará os seguintes aspectos materiais e indicadores:

Aspecto	GRI	Descrição
<b>Desempenho Econômico</b>	EC1	Receitas e despesas da Cooperativa
<b>Práticas de Compra</b>	EC9	Proporção de gastos com fornecedores locais em unidades operacionais importantes
<b>Efluentes e Resíduos</b>	EN23	Quantidade e tratamento de resíduos
<b>Conformidade</b>	EN29	Multas e sanções relativas ao meio ambiente
<b>Emprego</b>	LA1	Contratações e rotatividade
	LA2	Benefícios de colaboradores
<b>Saúde e Segurança no Trabalho</b>	LA5	Comitês internos, cuidados com colaboradores
	LA6	Absenteísmo, taxas de lesões e dias perdidos
<b>Investimento</b>	HR1	Número de contratos com cláusulas de direitos humanos
<b>Comunidades locais</b>	SO1	Programas, projetos e participação social na comunidade
<b>Mecanismos de queixas e reclamações relacionadas a impactos na sociedade</b>	SO11	Ouvidoria
<b>Saúde e segurança do cliente</b>	PR1	Ações de saúde e segurança do cliente
	PR2	Casos de não-conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos à saúde e segurança do cliente
<b>Rotulagem de produtos e serviços</b>	PR5	Pesquisa de satisfação de clientes
<b>Privacidade do cliente</b>	PR8	Número de queixas relativas à privacidade do cliente

Para facilitar a localização dos indicadores, é possível visualizar o Índice Remissivo, ao final do presente Relatório.



# Sobre a Cooperativa

A Unimed Blumenau – Cooperativa de Trabalhos Médicos – é uma organização econômica e social, com suas operações desenvolvidas no território brasileiro. É uma Cooperativa de grande porte que, norteadas pela filosofia cooperativista, agrega profissionais médicos para a defesa de exercício liberal, ético e qualitativo da profissão, com adequadas condições de trabalho e remuneração justa. Ao mesmo tempo, propicia à população um serviço médico de boa qualidade.

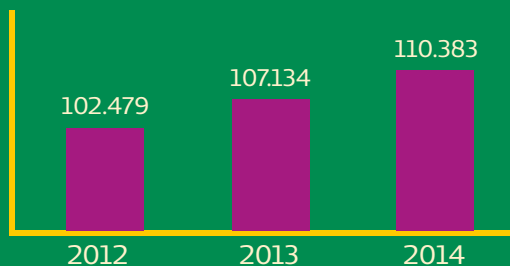
Seu corpo diretivo é composto por médicos cooperados, eleitos em assembleia. Sua estrutura organizacional conta com 1 Unidade Operacional, 3 Unidades Assistenciais, 1 Centro de Atenção à Saúde, 01 Laboratório, 1 SOS e 4 escritórios regionais. Relativo à esta estrutura, em 2013 houve a alteração de endereço do Escritório Regional de Gaspar e o fechamento do Laboratório Garcia, mantendo desta forma o Laboratório Vila Nova concentrando o atendimento, com melhor qualidade e acesso.

Em 20 de setembro de 2014, a Cooperativa completou 43 anos de dedicação e compromisso para a promoção de serviços e soluções em saúde, visando sempre à satisfação de seus stakeholders.

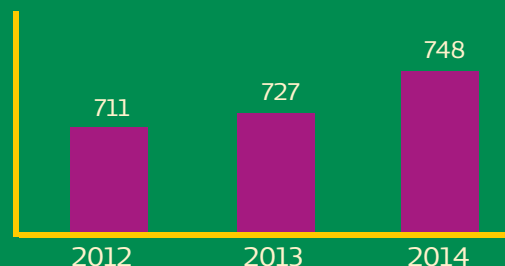


# 2014 em números

## Clientes



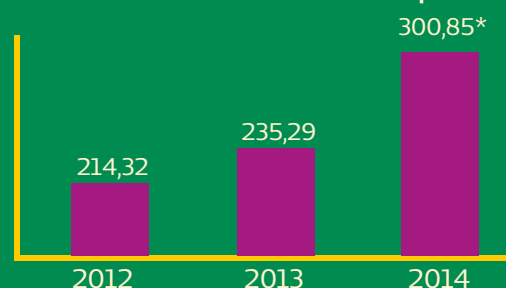
## Médicos cooperados



## Colaboradores

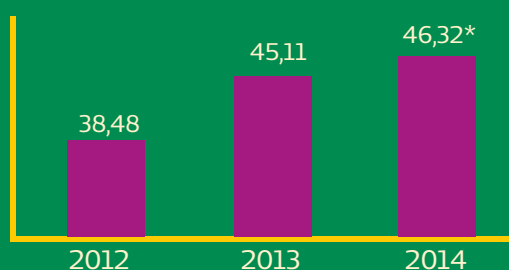


## Faturamento / Vendas líquidas



\*R\$ 300.852.699

## Patrimônio líquido



\*R\$ 46.321.760

Ativo total: R\$ 161.531.856

01 sede própria

03 hospitais próprios

04 escritórios regionais

02 Núcleos de Atenção à Saúde

01 Centro de Atenção e Promoção da Saúde

01 Serviço de Atenção Domiciliar

01 laboratório

01 SOS

146 clínicas cooperadas

30 clínicas de fisioterapia credenciadas

11 hospitais gerais credenciados, sendo 1 Hospital-Dia

25 laboratórios credenciados

# Unidades Próprias em 2014



## **Unimed Blumenau** – Sede da Organização

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



## **Hospital Unimed Blumenau** – Unidade Centro

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

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



## **Pronto-atendimento 24 horas** – Unidade Vila Nova

Procedimentos realizados: Atendimento de urgência e emergência 24 horas (adulto e infantil), exames e procedimentos, procedimentos ambulatoriais (curativos, administração de medicação, retirada de pontos, pequenos procedimentos com horário pré-agendado) e diagnóstico por imagem (ultrassonografia, raios X e biópsias guiadas por ultrassonografia).

Endereço: Rua Almirante Barroso, 1159, Bairro Vila Nova – Blumenau (SC) – Fone: (47) 3331-8700



## **Hospital Unimed Blumenau** – Unidade Timbó

Procedimentos realizados: pronto-atendimento de segunda a sexta-feira, atendimento de urgência (adulto e infantil), internação clínica e cirúrgica, videocirurgias e cirurgias convencionais, diagnóstico por imagem – CDI (ultrassonografia, raios X, endoscopia e colonoscopia) e consultas eletivas.

Endereço: Rua Pomeranos, 3000, Bairro Pomeranos – Timbó (SC) – Fone: (47) 3281-4000

G4-5, G4-9



#### **Laboratório Unimed**

Procedimentos realizados: exames de análises clínicas em geral, sistema individualizado de coleta de sangue a vácuo e assessoria técnico-científica permanente.

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



#### **CEPAS – Centro de Promoção e Atenção à Saúde**

Equipe Multiprofissional

Atendimento em psicologia, fonoaudiologia, terapia ocupacional e nutricionista.

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

#### **Serviço de Atenção à Saúde (SAS)**

Programas que objetivam promover a saúde e prevenir riscos e doenças. Tem a educação como base para a prevenção, promoção e reabilitação, com incentivo ao autocuidado. Mais informações em Cuidando do Beneficiário, neste Relatório. sas@unimedblumenau.com.br - Fone: (47) 3331-8777

#### **Serviço de Atenção Domiciliar (SAD)**

Realiza visitas ou procedimentos, isolados ou periódicos, no domicílio do paciente como alternativa ao tratamento hospitalar a pacientes que não necessitam de internação.

sad@unimedblumenau.com.br - Fone (47) 3331-8770

Endereço: Rua Frei Fulgêncio, 131, Bairro Vila Nova - Blumenau (SC) - Fone (47) 3331-8777

E-mail: cepas@unimedblumenau.com.br



#### **SOS UNIMED**

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

#### **Escritório Regional de Indaial**

Rua Dr. Blumenau 415, sl 02 - (47) 3333 2278  
indaial@unimedblumenau.com.br

#### **Escritório Regional de Gaspar**

Avenida Deputado Francisco Mastela, 95, salas 01 e 02 Bairro Sete de Setembro - (47) 3332 3956  
gaspar@unimedblumenau.com.br

#### **Escritório Regional de Pomerode**

Rua XV de Novembro, 165 C - Bairro Centro (47) 3387 0415  
pomerode@unimedblumenau.com.br

#### **Escritório Regional de Timbó**

Rua Pomeranos, 3000 - Bairro Pomeranos (anexo Hospital Timbó) - (47) 3281 4089  
timbo@unimedblumenau.com.br

# Identidade Corporativa



Através de sua Identidade Corporativa, a Unimed Blumenau expressa sua visão, missão e política, relacionando onde pretende chegar e de que forma irá atuar para alcançar esse objetivo. Desta forma, a política fica acessível a todas as partes interessadas através de quadros na organização e site.

**IDENTIDADE CORPORATIVA**

**Unimed** Blumenau

**SGI**  
ISO 9001:2004  
NBR 16001:2004  
Unimed ft

**Negócio** Solução em Saúde

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

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

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

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

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

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

Blumenau, 01 de março de 2012.

Dr. Marco Antônio Bramorski  
Presidente

Dr. José Carlos Arenhart  
Vice-presidente

Dr. Fernando César Sanches  
Superintendente

Rev.10 - Aprovação: 01/03/2012.

# Governança



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

São órgãos de administração da Cooperativa o Conselho de Administração e o Conselho Fiscal. Além disso, a Unimed Blumenau possui a Comissão Administrativa de Conciliação, Instrução e Julgamento (CACIJ).

- Conselho de Administração: é composto por 11 (onze) membros eleitos através de Assembleia Geral Ordinária, todos cooperados, sendo que 3 (três) compõem a Diretoria Executiva, assumindo os cargos de Presidente, Vice-Presidente e Superintendente, e 8 (oito) Conselheiros Vogais. O mandato é de 4 (quatro) anos, sendo permitida a reeleição de no máximo 2/3 (dois terços) do total de integrantes do Conselho de Administração e com a renovação obrigatória de 1/3 da Diretoria Executiva.

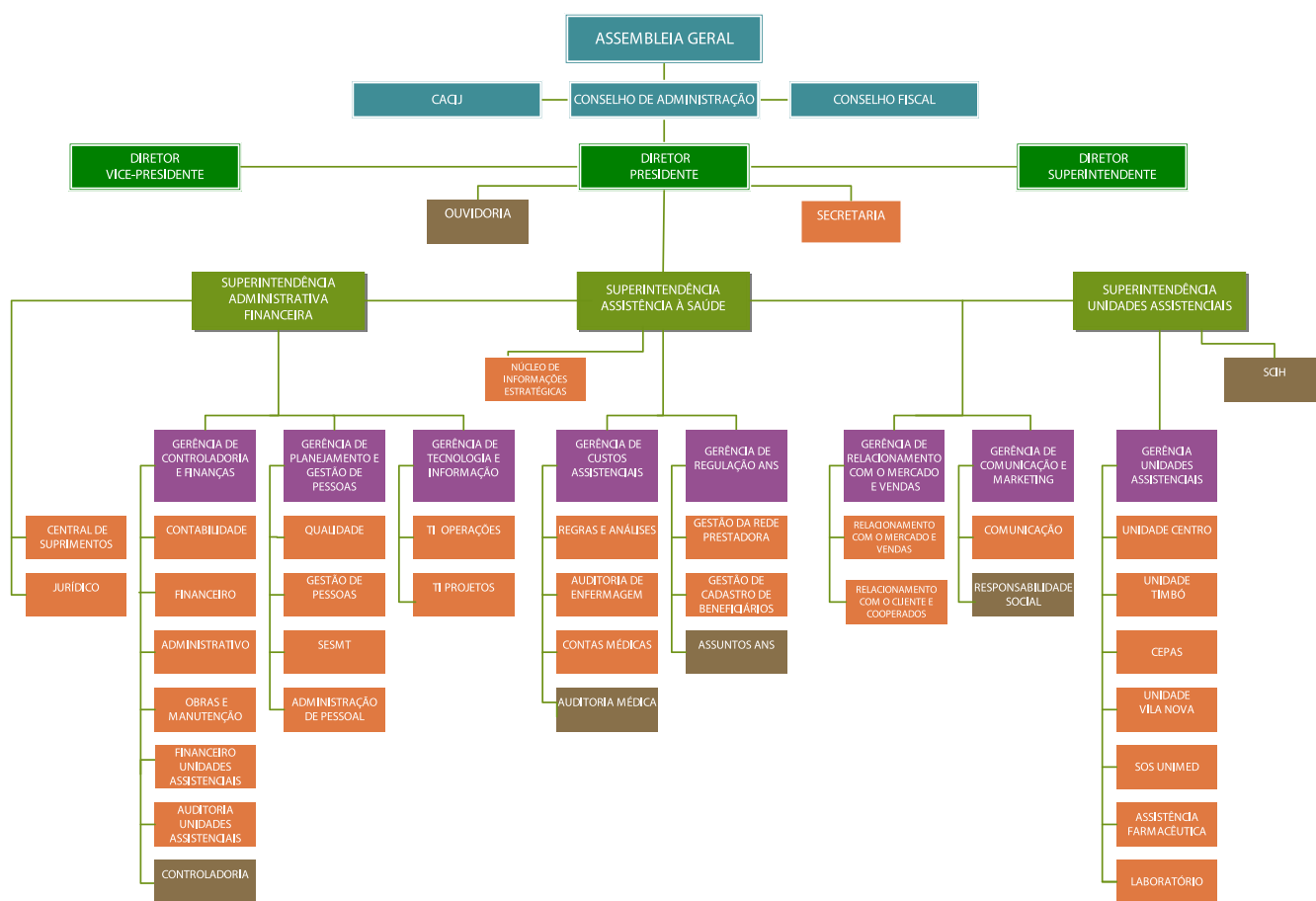
- Conselho Fiscal: órgão social responsável por representar os interesses societários junto à administração da Cooperativa de forma assídua e minuciosa. Constituído de 3 (três) membros efetivos e 3 (três) membros suplentes, todos cooperados, eleitos pela Assembleia Geral Ordinária para um mandato de 1 (um) ano, sendo permitida a reeleição para o período imediatamente posterior de apenas 1/3 (um terço) dos seus integrantes.

- CACIJ: é composta por 6 (seis) membros efetivos e 1 (um) suplente, todos cooperados da Unimed Blumenau. A CACIJ é responsável por auxiliar o Conselho de Administração na análise de demandas provenientes da relação entre cooperados e Cooperativa, as quais serão processadas de acordo com o preconizado no Regimento Interno.

Os cooperados, ao demonstrarem interesse em ingressar na Unimed Blumenau, estão cientes de que deverão cumprir todos os requisitos constantes no momento da inscrição, abrangendo a legislação vigente e as normativas internas, incluindo o Estatuto Social, Regimento Interno, Código de Conduta Administrativa e Disciplinar da Unimed Blumenau, bem como outras diretrizes elaboradas pelo Conselho de Administração.

Durante o processo de cooperativização é ministrado um curso aos novos cooperados, momento em que novamente são repassadas as diretrizes da Unimed Blumenau e a operacionalização desta, objetivando a integração com o cotidiano da Operadora.

Para o desenvolvimento das atividades e melhores práticas de Gestão, seu organograma em 2014 estava organizado da seguinte forma:



LEGENDA	
■ Conselhos, Comissões, Comitês	■ Diretoria Executiva
■ Superintendência	■ Gerências
■ Coordenação	■ Setores

ELABORAÇÃO	VERIFICAÇÃO	APROVAÇÃO
Gerência Planejamento e Gestão de Pessoas	Superintendência	Diretoria Executiva

# Engajamento e Comunicação

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

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

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

Fonte: landé Consultoria.

## Canais de comunicação

Para garantir transparência em suas relações, a Cooperativa conta com alguns canais de comunicação. São eles:

Para o público externo:

- Site:

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

- LinkedIn:

[linkedin.com/company/unimed-blumenau](https://www.linkedin.com/company/unimed-blumenau)

- Twitter:

[@unimedblumenau](https://twitter.com/unimedblumenau)



- Youtube:  
[youtube.com/user/UnimedBlumenau026](https://youtube.com/user/UnimedBlumenau026)
- Clientes:  
Encaminhado por e-mail

Para o público interno:

#### Colaboradores

- E-mail
- BLOG:  
Uninews Colaboradores
- MURAIIS
- Tasy

Cooperados:

- BLOG:  
Uninews Cooperados
- Intranet do cooperado
- WhatsApp
- SMS

Em 18 de setembro de 2014, foi lançada uma ferramenta especialmente para as secretárias: o Blog da Secretária. Um canal com informações e notícias da Unimed Blumenau, além de conteúdos sobre saúde e dicas para o trabalho.

## Engajamento:

- Cooperados: assembleias, reuniões, eventos;
- Colaboradores: reuniões, ações de endomarketing, programas e projetos socioambientais;
- Clientes: eventos, programas, projetos e ações de saúde;
- Fornecedores: seminários e reuniões;
- Comunidade: programas e projetos socioambientais;
- Governo e Sociedade: parcerias em programas e projetos socioambientais.

# Compromissos



Buscando a melhoria contínua, identificando pontos de vulnerabilidade a serem trabalhados na comunidade local, bem como o diálogo contínuo com os diversos atores da sociedade, a Unimed Blumenau assume os seguintes compromissos:



## PACTO GLOBAL

O Pacto Global é uma iniciativa desenvolvida pelo ex-secretário-geral da ONU, Kofi Annan, com o objetivo de mobilizar a comunidade empresarial internacional para a adoção, em suas práticas de negócios, de valores fundamentais e internacionalmente aceitos nas áreas de direitos humanos, relações de trabalho, meio ambiente e combate à corrupção. A Unimed é signatária do Pacto desde 2006.

## Conheça os 10 Princípios:

### DIREITOS HUMANOS



- 1- As empresas devem apoiar e respeitar a proteção de direitos humanos reconhecidos internacionalmente; e
- 2- Assegurar-se de sua não participação em violações destes direitos.

## TRABALHO



- 3 - As empresas devem apoiar a liberdade de associação e o reconhecimento efetivo do direito à negociação coletiva;
- 4 - A eliminação de todas as formas de trabalho forçado ou compulsório;
- 5 - A abolição efetiva do trabalho infantil; e
- 6 - Eliminar a discriminação no emprego.

## MEIO AMBIENTE



- 7 - As empresas devem apoiar uma abordagem preventiva aos desafios ambientais;
- 8 - Desenvolver iniciativas para promover maior responsabilidade ambiental; e
- 9 - Incentivar o desenvolvimento e a difusão de tecnologias ambientalmente amigáveis.

## CONTRA A CORRUPÇÃO



- 10 - As empresas devem combater a corrupção em todas as suas formas, inclusive extorsão e propina.

Desta forma, anualmente, a Cooperativa publica sua carta de continuidade ao compromisso (anexa a este relatório) e publica o Relatório de Sustentabilidade elencando a sua contribuição com os princípios do Pacto.

Mais informações:

Pacto Global: <https://www.unglobalcompact.org/>

Pacto Global Rede Brasileira: <http://www.pactoglobal.org.br/>

## PACTO EMPRESARIAL PELA INTEGRIDADE E CONTRA A CORRUPÇÃO – EMPRESA LIMPA

O Pacto Empresarial pela Integridade e contra a Corrupção apresenta um conjunto de diretrizes e compromissos a serem adotados pelas empresas e entidades signatárias, princípios estes baseados na Carta de Princípios de Responsabilidade Social, na Convenção da ONU contra a Corrupção, no 10º princípio do Pacto Global e nas diretrizes da OCDE. Sendo amplamente divulgado, esse registro propõe-se como referência para uma postura ética no mercado. A Unimed é signatária do Pacto desde 2006.

Mais informações: <http://www.empresalimpa.org.br/>

## OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO DO MILÊNIO

Em setembro de 2000, 189 nações firmaram um compromisso para combater a extrema pobreza e outros males da sociedade. Esta promessa acabou se concretizando nos 8 Objetivos de Desenvolvimento do Milênio (ODM), que deverão ser trabalhados e alcançados até 2015. Para atuação posterior a 2015, já estão sendo definidos os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável.



Acreditando nestes ideais e que a união de esforços contribui para os 8 Jeitos de Mudar o Mundo, a Unimed Blumenau, desde 2010, participa do Movimento Nós Podemos Blumenau, bem como atrela todas as suas ações às metas dos Objetivos, podendo ser visualizada essa relação através deste relatório.

O Movimento Nós Podemos Blumenau faz parte do Movimento Nacional pela Cidadania e Solidariedade. É uma rede de empresas, organizações não governamentais e governamentais, voluntárias, apartidárias, ecumênica e plural, que visa disseminar e trabalhar os Objetivos do Milênio em alcance municipal.



## **POLÍTICA DE SUSTENTABILIDADE ESTADUAL**

Para se manter alinhada às diretrizes de sustentabilidade das Unimed de Santa Catarina, a Unimed Blumenau participa continuamente do Comitê Estadual de Sustentabilidade da Unimed, participando na construção, revisão, implantação e disseminação da Política de Sustentabilidade.

Através desta política, o Sistema Unimed em Santa Catarina assume o compromisso de contribuir com uma nova forma de fazer negócios, atuando em uma relação sustentável, priorizando critérios que contemplem a perspectiva do triplo resultado (econômico, social e ambiental). Com isso, o Sistema Unimed em SC espera estreitar o relacionamento com seus stakeholders estratégicos, engajando-os e consolidando uma gestão comprometida com a sustentabilidade.

Mais informações no site da Unimed, [www.unimedblumenau.com.br](http://www.unimedblumenau.com.br), no link Sustentabilidade.

## **NÚCLEOS DA ACIB**

Os Núcleos da Associação Empresarial de Blumenau (Acib) têm por objetivo promover a troca de experiências, conhecimentos e informações acerca de temas atuais, relacionados à área profissional, proporcionando o fortalecimento das instituições que participam, bem como a oportunidade da realização de parcerias.

Em 2014, a Unimed Blumenau participou dos Núcleos de Responsabilidade Social e de Saúde e Segurança.

Mais informações: <http://www.acib.net/>, link Núcleos Setoriais.

## **CONSELHO MUNICIPAL DE BLUMENAU – COMCIBLU**

Conselho da cidade, cujo escopo é de ser o órgão que apoia e indica ações das secretarias municipais, bem como outros conselhos. É formado por representantes de vários setores da sociedade e permite a inserção de ações de interesse da coletividade. Em 2014, o colaborador Reinaldo César Fagunde participou como titular.

## **CONSELHO MUNICIPAL DE NUTRIÇÃO E SEGURANÇA ALIMENTAR**

O Conselho Municipal de Segurança Alimentar e Nutricional (Comsea) é um órgão colegiado, deliberativo, constituindo-se em espaço de articulação entre governo municipal e sociedade civil para formulação de diretrizes para política e ações na área de segurança alimentar e nutricional. Em 2014, a colaboradora Pollyanna Flávia Manetti participou do Conselho representando a Associação Empresarial de Blumenau (Acib), como suplente.

# Desempenho Econômico

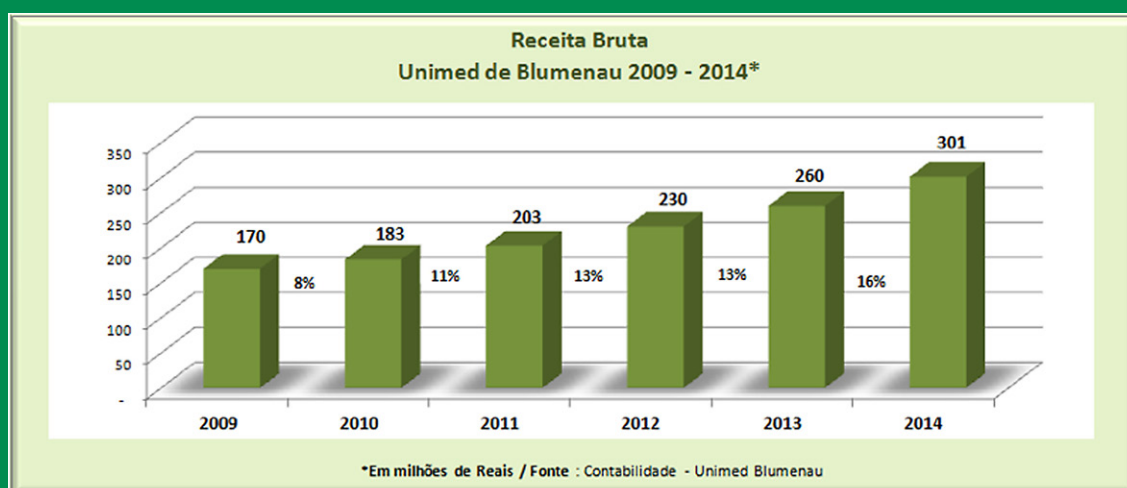
Acompanhar o desempenho econômico da Cooperativa e seus resultados é primordial. É através destes dados que são tomadas as principais decisões da Cooperativa para o seu planejamento estratégico, identificando objetivos a serem atingidos a curto, médio e longo prazo.

Para gerenciamento de suas atividades e resultados, conta com sistema de informação interno, conferências realizadas pelas áreas afins, financeiro, contabilidade e controladoria, acompanhamento periódico pelos gestores, diretoria executiva, Conselho de Administração e Conselho Fiscal.

Anualmente, ainda são elaborados os balanços Patrimonial e Social da Cooperativa, ambos passam por auditoria externa, sendo que os resultados são também apresentados em Assembleia para todos os cooperados.

## EVOLUÇÃO DA RECEITA BRUTA

A receita bruta da Unimed Blumenau cresceu 16% em 2014, atingindo R\$ 301 milhões. O aumento é decorrente de vendas de planos de saúde, reajustes aplicados aos planos e inclusão de beneficiários em empresas contratantes já existentes, entre outras ações.

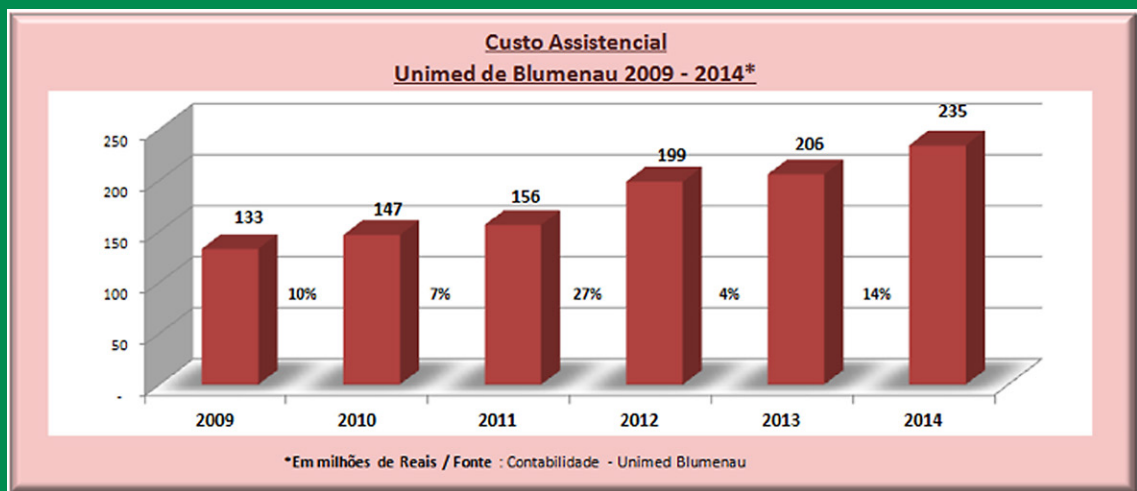




## CUSTO ASSISTENCIAL

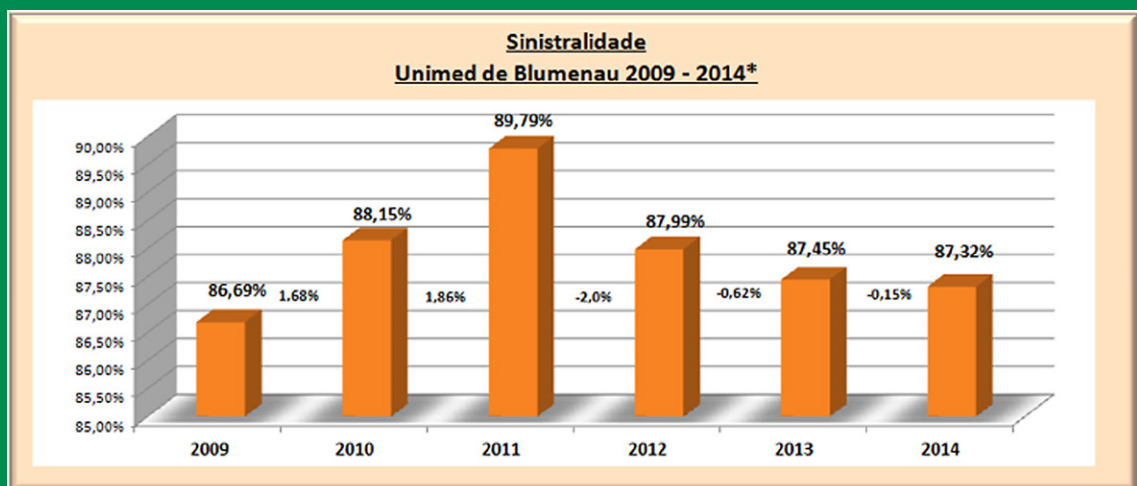
Assim como a receita bruta, o custo assistencial também vem evoluindo, aumentando em 14% em 2014.

O aumento do custo assistencial é influenciado por itens como: aumento da carteira de clientes, novos ROLs (autorizados pela ANS), incorporação de novas tecnologias, reajustes das tabelas, entre outros.



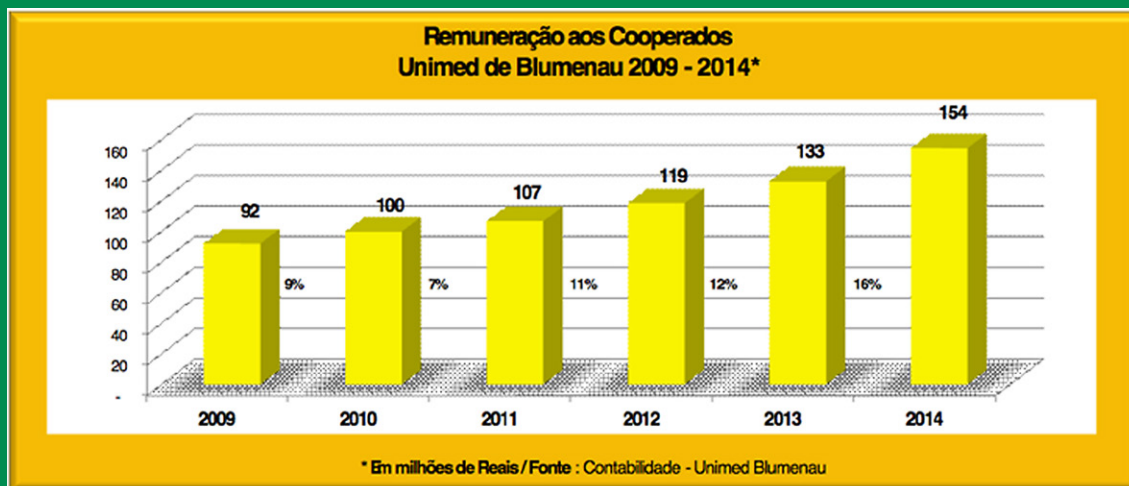
## SINISTRALIDADE

A sinistralidade é um índice que mede a relação entre o custo assistencial e a receita do plano de saúde. Em 2014, a Unimed Blumenau registrou 87,32% de sinistralidade, 0,15% menor que o apresentado no ano anterior, sendo o terceiro ano consecutivo de redução.



## GANHO DO COOPERADO

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



Valor econômico direto gerado:	306.392.082
<b>Receitas</b>	<b>306.392.08</b>
<b>Valor econômico distribuído:</b>	<b>306.284.604</b>
<b>Custos operacionais</b>	<b>261.712.033</b>
Salários e benefícios de colaboradores	37.466.530
Pagamentos a provedores de capital	2.266.924
Pagamentos ao governo (por país)	4.627.431
Investimentos comunitários	211.686
<b>Valor econômico retido (calculado como “valor econômico direto gerado” menos “valor econômico distribuído”)</b>	<b>107.479</b>

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

# Público interno, Público de valor.

O público interno da Cooperativa são os médicos cooperados, donos do negócio, e os colaboradores, que atuam em prol do alcance das metas estratégicas e fortalecimento da organização. Nesta perspectiva, a Unimed Blumenau busca aprimorar continuamente seus canais de comunicação e ações de engajamento.

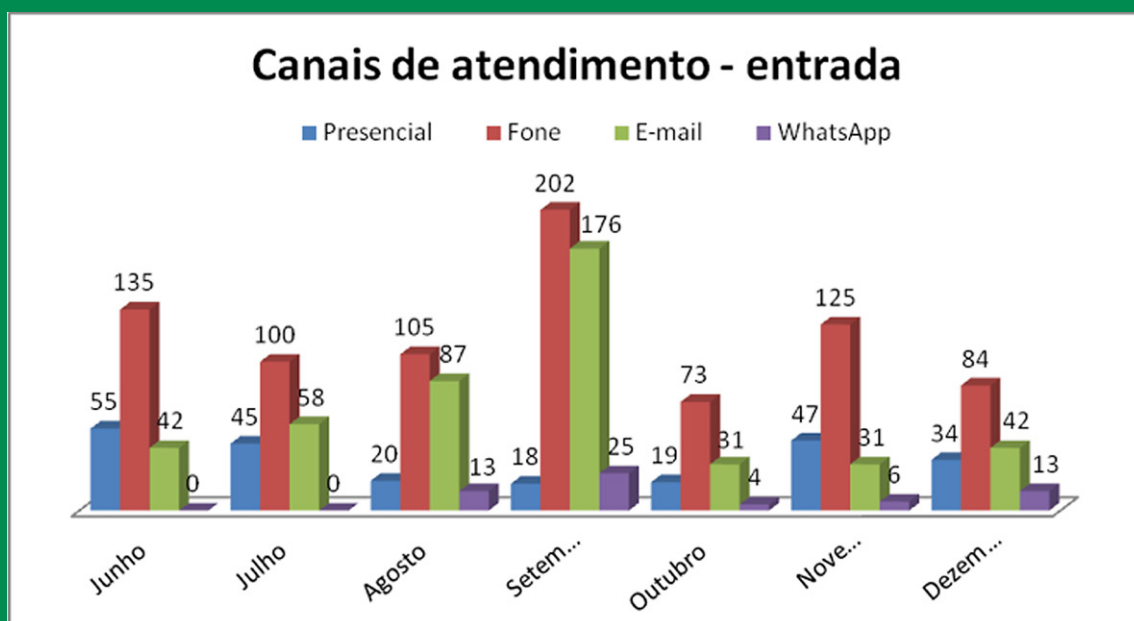
## COOPERADOS

### ATENDIMENTO

A Unimed Blumenau conta com um setor exclusivo para apoiar, encaminhar e atender os médicos cooperados em suas demandas: autorização, financeiro, contas médicas, cadastro e informações gerais. No setor, os cooperados têm à disposição o atendimento presencial, por telefone e e-mail.

### COMUNICAÇÃO COM O COOPERADO

Preocupados em facilitar a comunicação do cooperado com a Cooperativa e estreitar o relacionamento, desde agosto de 2014 o atendimento também passou a ser realizado pelo WhatsApp.



\*Indicadores passaram a ser preenchidos em junho de 2014.

## ASSEMBLEIAS

Um importante momento democrático e transparente na vida da Cooperativa são as Assembleias, que em 2014 ocorreram em 18 de março (Assembleia Geral Ordinária – AGO) e em 19 de agosto (Assembleia Geral Extraordinária – AGE), reunindo 564 e 134 cooperados, respectivamente.

## EVENTOS

Pensando na aproximação dos cooperados e como forma de homenageá-los pelo Dia do Médico, em setembro, a Cooperativa realizou o Baile do Cooperado. Uma noite festiva e dançante, que reuniu 180 cooperados e seus acompanhantes.



## BENEFÍCIOS



A grande mudança ocorrida em 2014 foi em relação ao Plano de Assistência ao Cooperado (PLAC), que até 2013 era pago pelo cooperado, com tabela diferenciada, e a partir de 2014 passou a ser gratuito ao cooperado titular e cooperados dependentes, desde que dentro das regras estabelecidas e aprovadas pelo Conselho de Administração.

## CAPACITAÇÃO

Também foi oferecido aos cooperados o curso de Governança Corporativa no primeiro semestre de 2014, totalizando uma carga horária de seis horas.



306.392.082

## SECRETÁRIAS

No Relacionamento com o Cooperado, é imprescindível preocupar-se com os contatos nos consultórios: as secretárias. Em comemoração ao dia delas, foram realizados dois eventos (em Blumenau e Timbó), com palestras, brindes e coffee break.

Atendendo a um pedido deste público e também a uma necessidade das áreas, foi realizado um curso de atualização nas rotinas, normas e regras da Unimed Blumenau. Este curso ocorreu em três dias, dando oportunidade de escolha do melhor horário para participar. A carga horária foi de três horas e 30 minutos.



92.082

## COLABORADORES



Em 2014, a Cooperativa contou com a atuação de colaboradores moradores 100% de Blumenau e região. Todos são contemplados pelo acordo coletivo que constitui os benefícios da Cooperativa, incluindo desde o plano de saúde e adiantamento salarial até auxílio-creche para os filhos.

Após a contratação, os colaboradores passam por um período de integração, quando são apresentadas as atividades da Cooperativa, sua organização, negócio, missão, políticas e valores. Na ocasião, os colaboradores também conhecem o Código de Conduta Administrativa e Disciplinar da Unimed Blumenau, bem como o Regulamento Interno. Nesse momento, eles assumem o compromisso com as regras internas, contemplando relacionamento com os stakeholders, postura profissional, ética, sigilo da informação, entre outros.

Para contratação dos colaboradores, a Cooperativa atua em conformidade com a legislação, tendo em 2014:

	Contratados CLT	Jovens Aprendizizes	Estagiários	Total
Mulheres	505	5	3	513
Homens	157	9	0	166
Total parcial	662	14	3	679
Total de colaboradores em 2014				679

### Faixa etária dos colaboradores em 31/12/2014:

Abaixo de 30	263
30 a 50	364
Acima de 50	52

Rotatividade 2014	Blumenau		
	Faixa Etária	Fem	Masc
Número de admissões	Abaixo de 30	97	30
	30 a 50	84	12
	Acima de 50	4	1
Número de demissões	Abaixo de 30	85	27
	30 a 50	97	29
	Acima de 50	6	0

Os indicadores de rotatividade dos colaboradores da Unimed Blumenau apresentam como a Cooperativa movimenta seu capital intelectual. Acreditamos que é preciso manter o equilíbrio entre a manutenção e retenção, mas com a necessidade da captação de novos colaboradores quando necessário para a melhoria dos processos. O acompanhamento é mensal, por meio de relatórios.

Desta forma, para 2015, a área de Gestão de Pessoas tem como desafio ampliar as ações de atração, retenção e desenvolvimento de colaboradores.



Treinamento de  
revisão do  
Regulamento  
Interno da  
Cooperativa





## BENEFÍCIOS DE COLABORADORES



A Unimed Blumenau conta com uma relação de benefícios oferecidos a todos os colaboradores contratados pela CLT: saúde, bem-estar físico e mental, integração e reconhecimento. A Cooperativa acredita nesses benefícios como diferenciais positivos em prol da satisfação dos colaboradores em trabalhar na organização, bem como do seu engajamento.

Os benefícios são definidos em acordos coletivos com colaboradores, posteriormente concedidos e monitorados pelo setor de Gestão de Pessoas, que acompanha o seu cumprimento e suas melhorias.

### RELAÇÃO DE BENEFÍCIOS

- **Plano de saúde – assistência médica**

É oferecido aos colaboradores o plano de saúde nacional com acomodação em enfermaria, cujo valor da mensalidade é subsidiado integralmente pela Cooperativa. Para dependentes, a Cooperativa subsidia 50% do plano anteriormente citado. A coparticipação é de 20% com franquias mínimas para os colaboradores e dependentes, sendo que os valores são definidos anualmente em acordo coletivo. Existe a opção pela acomodação em apartamento, na qual o colaborador e seus dependentes pagam 50% da tabela Ampe – Associação de Micro e Pequenas Empresas (por faixa etária).

- **Unidonto – convenio odontológico**

Convênio com a Uniodonto, extensivo a todos os colaboradores e dependentes. Valor pago pelo colaborador na forma de desconto em folha.

- **Campanha de vacinação contra a gripe**

A Unimed Blumenau realiza campanha de vacinação com desconto em folha para os colaboradores e para seus dependentes.

- **Convênio farmácia**

A Unimed Blumenau possui um convênio com a farmácia Usirede para compra de medicamentos, com desconto para colaboradores, podendo ser pago através de desconto em folha.

- **Seguro de vida**

Todo colaborador é assegurado no caso de morte ou invalidez permanente, por meio de seguro de vida e auxílio funeral.

- **Empréstimo consignado**

Realizado através dos bancos Santander e Unicred (para correntistas). A solicitação pode ser feita ao setor de Gestão de Pessoas após 1 (um) ano de casa, no mínimo, sendo que a margem de crédito será liberada de acordo com a análise do banco.

- **Adiantamento salarial**

Os colaboradores podem solicitar adiantamento salarial de 20% do seu salário nominal no dia 15 de cada mês.

- **Programa de Participação nos Resultados (PPR)**

O PPR é um sistema pelo qual uma organização distribui anualmente, ou semestralmente, entre seus funcionários certa proporção de seus resultados. É um programa que busca motivar os funcionários através da participação de todos no resultado (sobra) da Cooperativa. O programa é revisado a cada semestre, adequando as metas ao planejamento estratégico/objetivos da Cooperativa para o referido período.

- **Quinquênio**

A cada cinco anos de serviços prestados, o colaborador recebe 2% sobre o salário-base.

- **Auxílio-assistencial**

A Unimed Blumenau possui uma norma para o auxílio-assistencial. Ela está disponível no SE Suíte.

- **Auxílio-educação**

A Unimed Blumenau subsidia bolsas de estudo, conforme recursos financeiros disponibilizados pelo SESCOOP anualmente e definidos pelo Comitê Reitor. O valor da bolsa auxílio-educação é de 50% (cinquenta por cento) do valor de matrícula e mensalidades, reembolsadas pela Unimed Blumenau enquanto mantido convênio com o SESCOOP. Se rescindido o referido convênio, o valor máximo de reembolso será de R\$ 300.

- **Capacitações**

São direcionadas capacitações aos colaboradores por meio de treinamentos internos, externos e técnico-operacionais, que são subsidiados pela Unimed Blumenau através do setor de Universidade Corporativa, setores de apoio educacional (Gestão de Pessoas, SESMT, Sistema de Gestão Integrada) e multiplicadores do conhecimento. Todas as capacitações são planejadas em Plano de Treinamento Setorial e Plano Anual de Capacitação e Desenvolvimento, a partir de demandas levantadas como necessárias a serem desenvolvidas.



- **Transporte coletivo**

Vale-transporte gratuito para os colaboradores, desde que comprovada por escrito a necessidade efetiva de utilização.

- **Alimentação**

A Unimed oferece vale-alimentação ou refeição para seus colaboradores. Nos locais em que a Cooperativa mantém refeitório e disponibiliza a refeição para os colaboradores, estes não têm direito ao vale-alimentação/refeição, nem o equivalente em dinheiro. O valor é definido anualmente em acordo coletivo.

- **Lanches balanceados**

Os colaboradores podem utilizar o refeitório por 15 minutos pela manhã das 7h às 10h e à tarde das 15h às 17h. A Unimed disponibiliza frutas, lanches e café com leite.

- **Auxílio-creche**

Extensivo para todos os colaboradores com filhos menores de sete anos, após os três meses de experiência. É necessário que o filho esteja matriculado em creche ou pré-escola devidamente regulamentada. O valor é definido anualmente em acordo coletivo.

- **Prorrogação de licença maternidade/paternidade**

A Unimed concede 60 dias de prorrogação da licença maternidade para aquelas colaboradoras que solicitam, totalizando 180 dias. Na licença paternidade, são cinco dias a mais, totalizando 10 dias.

- **Licença remunerada**

Prorrogação dos dias com faltas justificadas na ocorrência de:

Casamento: 5 dias consecutivos,

Falecimento cônjuge, pais, filho e irmão: 4 dias,

Falecimento avós, sogro e sogra: 2 dias,

Internação hospitalar de filho menor de 16 anos: até 5 dias consecutivos.

- **Comemoração de datas especiais**

Conforme cronograma definido pela Cooperativa.





- **Garantia especial e gratificação para aposentadoria**

Colaboradores com mais de cinco anos de casa são contemplados com uma remuneração a mais e com 10 anos de casa são contemplados com duas remunerações a mais no mês da concessão da aposentadoria, presente de aposentadoria e garantia especial de emprego aos funcionários que estiverem no prazo máximo de aposentadoria por idade.

- **Banco de horas**

Definido por acordo coletivo anual, é uma forma flexível para compensação ou folga de horas. O prazo estipulado é de 120 (cento e vinte) dias, caso necessário, e depende da aprovação do superior imediato.

- **Convênio com cinema:**

Ingressos de cinema (GNC Cinemas) – disponibilizados ao colaborador com um valor do que o praticado no estabelecimento. Pode ser solicitado ao Setor de Gestão de Pessoas de segunda a quinta-feira e retirado na sexta, com o valor descontado em folha de pagamento.

- **Biblioteca interna**

Acervo com mais de 100 obras e títulos diversos. A reserva é feita por solicitação ao setor de Gestão de Pessoas no período de até 15 (quinze) dias, com possibilidade de renovação por mais 15 (quinze) dias (mediante disponibilidade).

- **Ginástica laboral**

Realizada na sede da Cooperativa, tem como objetivo manter a saúde dos colaboradores por meio de exercícios físicos direcionados para aquela atividade profissional, durante o expediente.

- **Convênio com o Clube Ipiranga**

Associação que disponibiliza diversas modalidades de esportes, academia e aluguel de salão de festas. Estendido aos colaboradores e seus dependentes legais (cônjuge e filhos até 24 anos de idade) no valor de R\$10 cada, descontados em folha de pagamento. Dependentes menores de sete anos não pagam a mensalidade do clube.

Os jovens aprendizes recebem plano de saúde, vale-transporte integral, vale-alimentação/refeição no valor de R\$ 420 e/ou alimentação no local (refeitório Unidade Timbó).

Os estagiários são estudantes do curso de enfermagem, que realizam estágio no setor de CCIH – Comissão de Controle de Infecção Hospitalar. Os benefícios que recebem são vale-transporte integral e vale-alimentação/refeição.

## INTEGRAÇÃO E RECONHECIMENTO

A Unimed Blumenau desenvolve várias ações de valorização e reconhecimento para os colaboradores e seus familiares, promovendo a integração, gerando a identificação com os resultados da organização e despertando o espírito colaborativo satisfatório.

Para definir o melhor produto que iria atender o público em 2014, foram realizadas pesquisas internas com os líderes, o que promoveu a inovação nas comemorações dos aniversariantes, com os kits de decoração e melhoria nas estruturas dos eventos. Desta forma, todos os anos é formatado um calendário anual das várias ações.

## PROGRAMAS

- **Integração com os novos colaboradores**

O processo de integração consiste em formar um relacionamento entre o colaborador e a Cooperativa, de forma que o novo colaborador conheça a cultura, os valores, a visão, a missão, a estrutura, os códigos e regulamentos internos, os produtos e serviços oferecidos, facilitando assim a sua adaptação. Em 2014, foram realizadas 13 integrações, gerando mais de 130 horas desse processo.

- **Recolocação desligados**

Desenvolvido com o objetivo de minimizar o risco de vazamento de informações estratégicas e riscos com processos trabalhistas, promovendo comprometimento dos desligados e motivação dos colaboradores remanescentes, fazendo a manutenção do clima interno como reflexo da transparência do processo, além de preservar a imagem da marca corporativa em relação ao mercado.

- **Programa de Participação nos Resultados (PPR)**

Com o objetivo de reconhecer o esforço dos colaboradores na construção dos resultados da Cooperativa; estimular o interesse dos colaboradores pela gestão, objetivos e estratégias da Cooperativa, buscando permanentemente menores custos e melhores resultados; é realizada a distribuição de uma parcela do resultado (sobras) aos colaboradores, de acordo com as condições estabelecidas neste documento.

## COMEMORAÇÕES

- **Aniversários**

A Cooperativa comemora o dia do aniversário de seus colaboradores entregando um presente especial. A escolha do presente é realizada anualmente através de pesquisa interna com as lideranças, que avaliam o perfil de sua equipe, garantindo a assertividade da ação. De janeiro a agosto de 2014, foram entregues 661 nécessaires confeccionadas em couro de búfalo; a partir de setembro (data da troca do presente), iniciou-se a entrega de duas toalhas de banho, sendo investidos em presentes R\$ 26.466.

- **Almoço do Dia do Trabalhador**

Para comemorar o Dia do Trabalhador, a Unimed Blumenau ofereceu uma feijoada especial a todos os seus colaboradores e dependentes. O evento aconteceu no Centro Cultural 25 de Julho, onde foram servidos mais de 550 almoços. Além disso, algumas unidades assistenciais, por estarem em regime de plantão, também puderam retirar a feijoada para saborear na sua unidade. A adesão teve um aumento de 11% em relação a 2013.



- **Aniversário Unimed Blumenau**

No dia 20 de setembro, a Cooperativa comemorou seus 43 anos com os colaboradores de todas as unidades. Foram confeccionados vários bolos personalizados com o logotipo da Cooperativa. Além do bolo, todas as unidades também receberam decoração especial.

- **Homenagem Tempo de Casa**

As homenagens aconteceram durante todo o ano, com a entrega de uma cesta de café da manhã no dia em que o colaborador comemora o Tempo de Casa e celebração especial em 12 de dezembro de 2014, data em que o auditório da Operadora transformou-se em uma sala de cinema, com direito a pipoca, homenageando os 20 colaboradores da Unimed Blumenau que comemoraram 10, 15 e 20 anos de Cooperativa. A homenagem foi em forma de vídeo, gravado com a participação dos colegas de trabalho. Em 2014, foram entregues 20 cestas, mais de R\$ 24.884,50 em premiações.



- **Páscoa**

Um dos símbolos da Páscoa é o coelho. Vários povos costumavam presentear os amigos com ovos, desejando-lhes boa passagem para uma vida feliz. Na Unimed Blumenau não foi diferente. Foram entregues 680 ovos de Páscoa para os colaboradores, com a visita especial do coelhinho da Páscoa em todas as unidades. O investimento foi de R\$ 4.176,50.



- **Nascimento**

A divulgação dos futuros nascimentos transmite muita alegria. A socialização é realizada com todos os colaboradores através do Uninews e Tasy, tanto da gestação quanto do nascimento dos filhos. Além disso, é encaminhado um cartão-convite para os colaboradores participarem do curso de gestantes, que é oferecido para todos os beneficiários do plano de saúde.

- **Presente de casamento**

A valorização da estrutura familiar é outro momento de homenagem. Em 2014, foram 12 oficializações de união conjugal. Mediante apresentação da certidão de casamento, os colaboradores recebem um cartão Sodexo Gift. Em 2014, a ação teve o investimento de R\$ 4.800.

- **Confraternização de Final de Ano**

Com o objetivo de oportunizar uma confraternização entre todos os colaboradores e seus dependentes, a Cooperativa promoveu no dia 06 de dezembro um almoço especial de final de ano. O evento contou com mais de 800 participantes, com a organização de três espaços temáticos, sendo um deles voltado ao público infantil.





### ●Entrega de Cesta de Natal

No final do ano, a Cooperativa também presenteou seus colaboradores com uma cesta de Natal, sendo uma forma singela de agradecer a contribuição de todos para o desenvolvimento das atividades da Unimed Blumenau.



## JOVEM APRENDIZ



O Jovem Aprendiz é um programa técnico profissional que prevê a execução de atividades teóricas e práticas, sob a orientação de entidade qualificada em formação técnico-profissional. Através do programa, a Cooperativa tem a oportunidade de gerar trabalho e renda, bem como atuar em prol dos princípios 5 e 7 do cooperativismo: “Educação, Formação e Informação” e “Interesse pela Comunidade”, respectivamente.

Todos os jovens interessados em fazer parte do quadro de colaboradores da Unimed Blumenau devem efetuar um cadastro social na Pró-Família (Blumenau). O curso tem a duração de 24 meses.

Além do acompanhamento escolar, são realizados encontros anuais para discutir pautas que são levantadas pelos jovens e o acompanhamento trimestral nas suas atividades laborativas.

Total de beneficiados em 2014: 15 – sendo que três foram efetivados.



## PROGRAMA DE INCLUSÃO



O Programa de Inclusão prima pela contratação e manutenção dos colaboradores que possuem alguma deficiência, com o intuito de oferecer condições para eles desenvolverem as suas atividades com a mesma produtividade que os demais colaboradores da sua equipe. Um diferencial é a realização de uma avaliação do posto de trabalho, através do SESMT (Segurança do Trabalho), e, quando necessária, é realizada a adaptação do local. Em parceria com o Sesi Escola, em 2014 foram identificados alguns indicadores para o plano de ação da Cooperativa, sendo o principal a captação de novos colaboradores.

G4-DMA, LA5, LA6

## SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO



Sendo uma organização que tem como negócio soluções em saúde, torna-se fundamental atuar em prol da saúde e segurança no trabalho, instigando e disseminando boas práticas entre colaboradores, acreditando que elas possam ser replicadas em suas vidas. Para acompanhamento desse processo, a Unimed Blumenau conta com o setor de Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho (SESMT).

O grupo é formado por uma enfermeira especialista em enfermagem do trabalho, coordenadora do grupo, um médico especialista em Medicina do Trabalho, coordenador do Programa de Controle Médico da Saúde Ocupacional (PCMSO), uma técnica em enfermagem do trabalho, que realiza toda a assessoria na medicina do trabalho, um engenheiro especialista em Segurança do Trabalho, coordenador do Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA), LTCAT e as ações de segurança

do trabalho, e os técnicos de Segurança do Trabalho, envolvidos em uma série de medidas que visam à prevenção da ocorrência de acidentes de trabalho.

A Cooperativa conta com dois comitês formais de saúde e segurança, constituídos por 16,94% dos colaboradores, de diferentes categorias funcionais e níveis hierárquicos, que operam normalmente em todos os níveis da organização.

- **Comissão Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho (Cipa):** tem como objetivo trabalhar em parceria com o SESMT na prevenção de acidentes de trabalho nas Unidades Assistenciais. Constituída em todas as unidades da Unimed Blumenau, formada por membros designados pela Cooperativa e membros eleitos pelos colaboradores. A constituição da mesma se dá nos níveis hierárquicos de coordenadores e demais colaboradores. No início da gestão, é realizado um treinamento de 20 horas e, posteriormente, as reuniões ocorrem uma vez por mês.

**Brigada de incêndio:** formada por colaboradores voluntários que são capacitados para atuar em situações de emergência. A constituição da mesma se dá nos níveis hierárquicos de coordenadores e demais colaboradores em todas as unidades da Cooperativa. No início da gestão, a equipe recebe um treinamento de 40 horas e, posteriormente, as reuniões ocorrem uma vez por mês.



A Cooperativa ainda conta com a Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho (Sipat), nas unidades assistenciais. Ela tem o objetivo de orientar e conscientizar todo o público interno em relação à prevenção de acidentes de trabalho e doenças ocupacionais. A Sipat ocorre em todas as unidades anualmente e trabalha para atingir 100% dos colaboradores.

### Tipos e taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo de colaboradores:

LA6

Descrição	Fem.	Masc.	Total
Acidente Típico	36	05	41
Acidente de Trajeto	05	02	07
Doença Ocupacional	0	0	0
Dias Perdidos	---	---	2.886
Absenteísmo	---	---	11,4%
Óbitos	0	0	0

Na contratação de empresas terceirizadas que trabalham dentro das unidades é solicitado: PCMSO, PPRA, LTCAT, Atestado de Saúde Ocupacional (ASOS) e Ordem de Serviço antes do início dos trabalhos. Também, durante a prestação de serviços, são monitorados acidentes graves, sendo que em 2014 não houve registro desse tipo de ocorrência.

# Responsabilidade com o produto



Na elaboração de novos produtos, a Unimed Blumenau – Cooperativa de Trabalho Médico – visa a atender às legislações determinadas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), em conjunto com o Código de Defesa do Consumidor e estatutos. Conta, ainda, com uma tabela de preços padrão para os produtos e serviços comercializados.

A Cooperativa tem como foco proporcionar qualidade e segurança no atendimento de seus beneficiários. Desta forma, os produtos oferecidos possuem um valor agregado aos benefícios/serviços que são oferecidos em conjunto. São eles: SOS Unimed, Fundo de Extensão Assistencial (FEA), pronto-atendimento 24h (atendimento adulto e infantil), 2 hospitais (sendo um Hospital Dia), Serviço de Atenção Domiciliar, laboratório e Centros de Diagnósticos por Imagem. Também estão incluídos os serviços exclusivos aos clientes Unimed, como Central de Agendamento, Ouvidoria, Atendimento On-line, Boletim do Cliente e Consultório de Multiprofissionais.

Para a gestão dos produtos e serviços oferecidos, a Cooperativa conta com o setor de Vendas para atendimento a novos clientes e nichos de mercado, de forma a levar a assistência médica, hospitalar e de diagnóstico de qualidade a todas as classes e, ainda, aplicação de reajustes nos aniversários destes contratos. A Cooperativa conta também com o setor de Relacionamento com o Mercado, que atua diretamente nas empresas já contratantes da Unimed, buscando estreitar relacionamento, mitigando eventuais demandas, aplicando medicina preventiva, incentivando migrações de planos não regulamentados para os regulamentados pela Lei 9656/98.

A Unimed Blumenau tem buscado, desde a vigência da lei 9656/98 da Agência de Saúde Suplementar, em janeiro de 1999, a migração dos contratos assinados antes dessa data, para os que contemplem as alterações advindas da vigência da referida lei. Até 31/12/2014, foi realizada a transferência de 98% da carteira e, em breve, a sua totalidade.

A Cooperativa tem ainda um setor específico para assuntos da ANS, o qual é responsável por disseminar entre os demais setores as normas e orientações estabelecidas, bem como acompanhar o cumprimento dos requisitos legais, a fim de evitar penalidades.

Dentre as atribuições, o setor é responsável por manter os dados da Operadora atualizados junto aos órgãos reguladores, disponibilizar informações confiáveis aos setores interessados acerca de novas determinações legais, prestar auxílio no registro de novos produtos, com o intuito de renovar o portfólio de planos da Cooperativa, administrar e enviar dados para a ANS dentro dos prazos de cumprimento em cada processo, bem como ampliar o conhecimento técnico dos funcionários possibilitando a visão sistêmica do setor.

## **PRODUTOS E SERVIÇOS COMERCIALIZADOS EM 2014**

G4-4, G4-8, G4-9

### **PLANOS DE SAÚDE**

Para melhor atender aos nossos beneficiários, bem como pensando na sustentabilidade da Cooperativa, em 2014, a relação de produtos e serviços passou por uma reestruturação. Com isso, o plano Amigo deixou de ser comercializado, passando a contar somente com o plano Uniflex.

- **Uniflex Vale, Uniflex Estadual ou Uniflex Nacional:** o beneficiário pode optar por um plano com ou sem coparticipação (20% ou 50%), bem como escolher acomodações em enfermaria ou apartamento. No Uniflex Vale e Uniflex Estadual, em casos de urgências/emergências, o beneficiário tem cobertura nacional, desde que sua entrada seja via pronto-socorro.

### **SEGUROS**

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

## SOS – SERVIÇO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA

- **Móvel:** serviço pré-hospitalar orientado para o atendimento médico em casos de acidentes e emergências, prestado no local da ocorrência.
- **SOS Área Protegida:** serviço pré-hospitalar para empresas, com atendimento de urgência/emergência a qualquer indivíduo que se encontre nos devidos espaços físicos.
- **SOS Evento Protegido:** serviço pré-hospitalar, contratado por entidades e/ou organizadores de eventos de massa, em que a assistência permanece no local, prestando serviços de atendimento de urgência/emergência ou transporte para hospital, de acordo com a condição do beneficiário (plano de saúde, particular ou SUS).

### CONTATOS

Central de Vendas:  
(47) 3331-8655

Seguros Unimed:  
0800-775-5336

Contato:  
0800-645-4747

## GESTÃO DE RISCOS

G4-14, GA DMA, PR1, PR2



A gestão de riscos é um controle rigoroso de prevenção, detecção e redução ao mínimo aceitável do risco, visando um sistema seguro, prevenindo eventos que impactem na segurança do paciente e dos profissionais. Tem como objetivo instituir ações para promover a segurança do paciente no âmbito de saúde.

É feita através da análise das notificações realizadas pelos profissionais das instituições de saúde, os quais registram no sistema quando um paciente ficou exposto a um risco, tendo ele sido afetado diretamente ou não por essa exposição. Os dados são avaliados e caracterizados pela enfermeira do gerenciamento de riscos através da aplicação da ferramenta FMEA.



Após a análise, a fim de elaborar e implementar ações de prevenção, mitigação e correção dos fatores causais que fragilizam a segurança do paciente, a enfermeira do gerenciamento de riscos, em conjunto com o núcleo de segurança do paciente (instância do serviço de saúde criada para promover e apoiar a implementação de ações voltadas à segurança do paciente conforme a RDC nº36/2013), realiza ações preventivas e/ou corretivas nas unidades de saúde.

O núcleo foi criado em 2013, obtendo participação efetiva dos facilitadores de cada área/unidade. Dessa maneira, conquistou a valorização e disseminação da cultura da qualidade, expondo a todos a importância da preocupação com a segurança do paciente em nossos espaços.

Em 2014, foram realizadas 27 ações de melhoria e sensibilização, tais como: campanha de higienização das mãos, campanha de identificação do paciente e elaboração do vídeo de Gerenciamento de Riscos.



**Desafios futuros:** buscar a padronização dos procedimentos realizados na assistência ao paciente através da implantação dos Protocolos Básicos de Segurança, os quais irão ajudar na busca pela segurança e padronização do cuidado.

## **SISTEMA E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO**

G4-DMA, PR8

Em 2014, a Cooperativa manteve seu foco na implantação de um sistema com tecnologia mais moderna, que empregasse as melhores práticas de mercado, trouxesse inovações e fizesse a perfeita integração entre operadora e recursos próprios.

Ao longo do caminho, houve o amadurecimento na gestão do projeto, necessário para um trabalho dessa envergadura. Enquanto se desenvolviam as atividades, a ANS e demais agentes do governo traziam suas demandas legais, o que exigia uma atenção especial para atender no sistema anterior e já ajustar no novo sistema.

Com a implantação do novo sistema em 2015, busca-se maior automatização no reconhecimento de contas médicas; maior agilidade no atendimento de demandas legais; simplificação da malha de softwares; menor custo de manutenção e evolução tecnológica do software; indicadores de gestão; banco de dados único entre operadora e recursos próprios; controle de processos como auditoria de enfermagem e cotas capitais, entre outros.

Também em 2014, redesenhamos o processo de backup, especialmente das informações que ficam nas estações de trabalho, empregando recursos de computação em nuvem. Isso viabilizará o acesso ao sistema em qualquer lugar, facilitando o trabalho colaborativo e remoto interno.

A Unimed Blumenau ainda conta com a Política Interna de Segurança da Informação e busca a melhoria contínua do processo. Para isso, a equipe de Tecnologia da Informação participa do comitê da Unimed SC para elaboração da Política Estadual de Segurança da Informação. Segundo o cronograma de trabalho, a versão final será apresentada em abril de 2016.

## FORNECEDORES

G4-12, G4-13, G4-DMA, EC9, HR1



Para comunicação, engajamento e relacionamento com os fornecedores, a Cooperativa tem o setor da Central de Suprimentos, que em sua cadeia de valor conta com fornecedores de medicamentos e materiais hospitalares, produtos administrativos, prestação de serviços de limpeza, segurança, gestão de resíduos, entre outros.

Para a seleção dos fornecedores são observados alguns critérios:

- legalidade de documentos;
- qualidade;
- preço;
- prazo;
- questões socioambientais;
- prazo de entrega.

Ao formalizar o contrato, além das questões legais aplicáveis, a Cooperativa inclui em 100% dos novos contratos cláusula padrão de responsabilidade socioambiental, abordando questões como a busca pela sustentabilidade, atuação sem danos ao bem-estar de colaboradores, atuação contra o trabalho infantil e forçado, entre outras.

No acompanhamento das entregas, bem como na busca pela qualidade de processos na relação com seus fornecedores, quando há a existência de não conformidades com os produtos e serviços adquiridos, são enviadas notificações para o devido fornecedor por e-mail. A partir do retorno recebido, são tomadas as providências, que vão desde a concordância com a resposta até o encerramento do contrato.

Atuando em prol do princípio 6º do cooperativismo, de intercooperação, em 2014, a Unimed Blumenau investiu R\$ 438.451,05 em compras com outras Cooperativas, sendo três de Blumenau e duas catarinenses.

Para o engajamento dos fornecedores, a Cooperativa desenvolve anualmente o Seminário Socioambiental, que em 2014 oportunizou

G4-12, G4-13, G4-DMA, EC9, HR1

também a participação dos prestadores (hospitais, clínicas e consultórios credenciados na Unimed Blumenau, que prestam serviços para beneficiários da Cooperativa). O tema abordado foi Gestão de Resíduos.



Para o engajamento e atuação com os prestadores, a Cooperativa conta com o Setor de Relacionamento com a Rede Prestadora, que é responsável por: acompanhar as demandas e prospectar novos prestadores de serviço quando necessário; acompanhar os prazos contratuais, realizar negociações com a rede prestadora de serviços; acompanhar a legislação pertinente, monitorar e efetivar seu cumprimento. A Rede Prestadora da Unimed de Blumenau é formada por Médicos Cooperados, Clínicas Cooperadas e Credenciadas, Laboratórios, Hospitais Credenciados e Recursos Próprios. O atendimento realizado pelo Setor de Relacionamento com a Rede Prestadora ocorre de forma presencial, através de cartas, Revista Unimed, site Unimed e reuniões.

A Unimed Blumenau tem alguns desafios para os próximos anos, como elaborar o Programa de Desenvolvimento de Fornecedores e Prestadores da Cooperativa, respeitando a particularidade de cada público e atuando na prevenção de impactos na cadeia de valor; bem como mensurar a quantidade de fornecedores trabalhados durante o ano e investimentos em fornecedores locais.

# PROJETO DE INCLUSÃO PRODUTIVA

SO1



De setembro de 2009 a dezembro de 2014, a Unimed Blumenau desenvolveu o Projeto de Inclusão Produtiva, em parceria com a Coopergips – Cooperativa dos Grupos de Inclusão Produtiva – e com a Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social – SEMUDES.

Durante os cinco anos de projeto, foram desenvolvidas diversas atividades, desde a contribuição na reforma das instalações da Cooperativa até o desenvolvimento de produtos de hotelaria hospitalar descartáveis personalizados e capacitações sobre os mais diversos temas.

Em 2014, especificamente, foram desenvolvidas ações que viabilizassem o desenvolvimento das mulheres cooperadas, incentivando-as a assumirem o papel de mulheres empreendedoras, comprometidas cada vez mais com a sustentabilidade de seu negócio. Contamos com a parceria da Usirede, Instituto Bem Viver e Facilitação Treinamentos no desenvolvimento das atividades, contemplando:

- etiqueta à mesa;



S01

- curso de automaquiagem;
- conversa sobre cooperativismo;



- formação em negociação com fornecedores;
- capacitação para qualidade na confecção;
- campanha de higienização das mãos;
- curso de oratória;



Nos seis anos de projeto, melhorias ocorreram no desenvolvimento da Coopergips, tais como: integração e trabalho em equipe, diminuição da rotatividade, preocupação com a saúde e o bem-estar por parte das cooperadas, retorno aos estudos, implantação de linha de telefone celular, internet, nota fiscal eletrônica, aumento do número de produtos oferecidos e clientes, entre outros.

A Coopergips, atualmente, conta com dois núcleos de atuação, contemplando produtos de artesanato, com reaproveitamento de banners e confecção e a comercialização de produtos de hotelaria hospitalar descartável. Mais informações: [coopergips.nucleo.garcia@hotmail.com](mailto:coopergips.nucleo.garcia@hotmail.com) ou (47) 3232-7621.

# Cuidando do Beneficiário



A Central de Relacionamento com o Cliente foi reestruturada no segundo semestre de 2012 com a intenção de facilitar a vida do cliente. Com isso, pretendeu-se evitar duas situações: a de que ele ligue (ou venha presencialmente) várias vezes pelo mesmo motivo e a de que ele tenha de pular de um canal (fone, web) para outro (presencial).

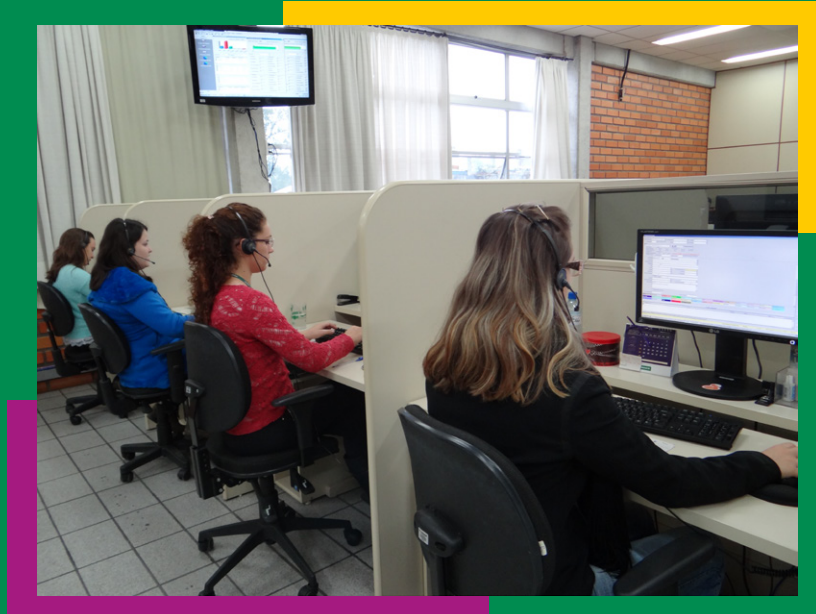
Desde a reestruturação, existe a preocupação de aprimorar processos e oferecer diferenciais aos nossos clientes, acompanhando as atualizações e oferecendo soluções para dificuldades apontadas pelos mesmos.

A Central de Agendamento foi criada para resolver uma das maiores reclamações dos clientes: o de agendar consultas médicas com menos tempo de espera. Atingido este objetivo, para acompanhar a modernização dos nossos meios de comunicação e permitir que o cliente tivesse um acesso facilitado e direto às agendas dos profissionais, em 2014 passamos a oferecer aos clientes da Unimed Blumenau o Agendamento On-line. Uma ferramenta que permite a oferta de consultas via internet com rapidez e praticidade na identificação de médicos com horários disponíveis, facilidade na visualização dos endereços de consultórios/locais de atendimento e confirmação de presença e cancelamento de consultas, escolha do horário mais adequado às necessidades do cliente, 24h por dia, 7 dias por semana.

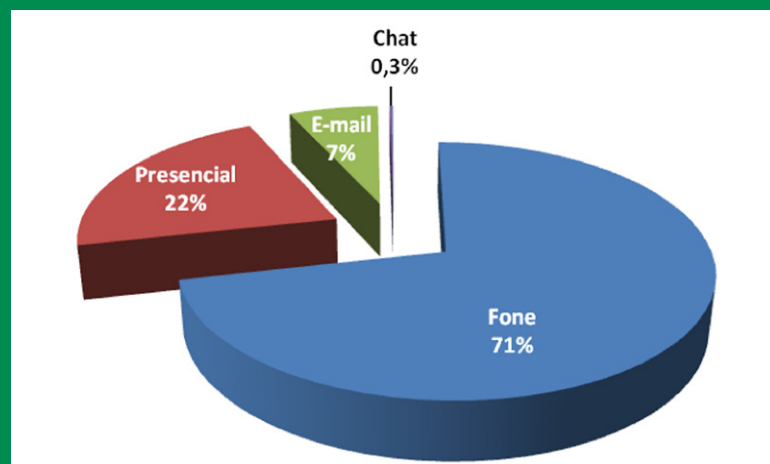
Outro desafio do setor também era facilitar o processo de autorização de exames e procedimentos. Desafio este que está sendo trabalhado através do portal web com todos os prestadores, permitindo que eles autorizem exames e procedimentos sem que o cliente tenha que buscar a autorização no atendimento presencial da Operadora. A implantação do portal já atingiu grande parte dos prestadores.



Oferecemos aos clientes vários canais de atendimento: presencial, telefone, chat, e-mail e redes sociais.



A seguir, está representada a distribuição dos atendimentos realizados pelo Relacionamento com o Cliente em cada canal em 2014.



Dos desafios que tínhamos para 2014, alguns foram superados com sucesso.

- Implantamos novas ações da célula de excelência com foco na qualidade e monitoria dos atendimentos. No final do ano, premiamos os colaboradores que atingiram a maior pontuação em suas avaliações de atendimento.

- Centralizamos e absorvemos os serviços de agendamento da Unidade Timbó, como: Centro de Diagnóstico de Imagem, Centro Clínico e Unimed Fácil. Estes agendamentos passaram a ser realizados pela equipe da Central de Agendamento, que pôde ser ampliada com o redimensionamento da equipe. Com a diminuição da demanda de autorizações, foi possível a ampliação, assim como ampliamos o atendimento do cliente que buscava informações sobre o guia médico, cobertura contratual etc.

## **OUVIDORIA**

G4-DMA, SO1, SO11, PR2, PR8



A Ouvidoria da Unimed Blumenau foi criada em 4 de abril de 2007 com o objetivo de criar um canal de comunicação com todos seus stakeholders – em especial o beneficiário –, para que estes realizassem suas manifestações acerca dos serviços prestados pela Cooperativa.

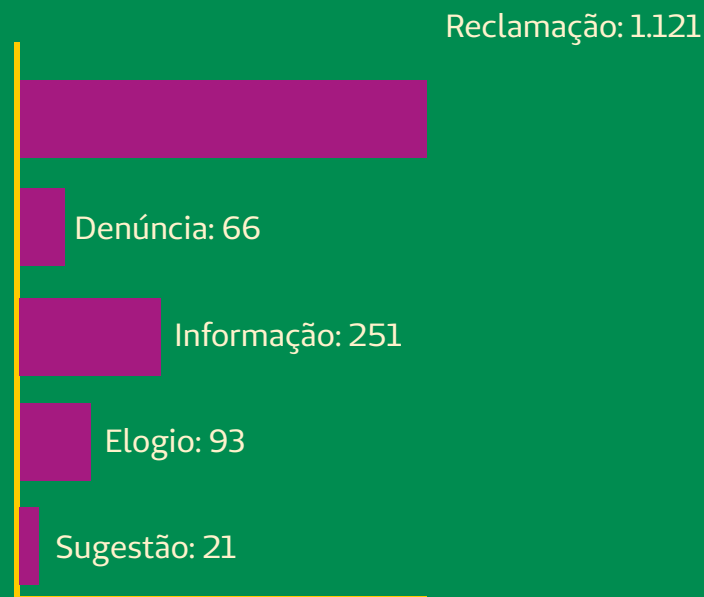
Desta forma:

- a Ouvidoria recebe a manifestação, registra no sistema próprio de gestão de ouvidorias, analisa e encaminha para o setor/prestador/cooperado competente para providências e resposta. A Ouvidoria analisa a resposta recebida e devolve ao responsável em caso de dúvidas ou mais esclarecimentos. Após os esclarecimentos, a Ouvidoria analisa a resposta final e a encaminha ao manifestante.
- as manifestações relacionadas a infrações administrativas, ética, Cooperativa e disciplinares por parte dos médicos cooperados e denúncias de ética médica são encaminhadas para a Comissão Administrativa de Conciliação, Informação e Julgamento (CACIJ) e para a Comissão de Ética, respectivamente, para providências que julgarem necessárias.

É importante destacar que, para análise dos dados e melhorias no processo, mensalmente são realizadas reuniões entre os Ouvidores.

Conforme RN 323/13 da ANS, o prazo máximo de resposta conclusiva ao manifestante é de sete dias úteis ou “livre pactuação do prazo junto ao beneficiário, nos casos excepcionais ou de maior complexidade”, devidamente justificados. E é este o prazo que a Cooperativa procura atender.

Em 2014, foram realizadas e processadas 1.552 manifestações.



Entre elas, foram registradas duas manifestações referentes a perda do sigilo de informação e uma relacionada ao serviço prestado por instituição credenciada. Ambas foram devidamente solucionadas e esclarecidas junto aos beneficiários.

Nos casos de conformidade com regulamentos e códigos voluntários relacionados aos impactos causados por produtos e serviços na saúde e segurança durante seu ciclo de vida, não houve manifestações.

Contato:

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

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

Formulário próprio: distribuído nas unidades próprias.

Telefone: (47) 3331 8666

Atendimento pessoal e correspondência: Rua das Missões, 455 – Bairro Ponta Aguda – Blumenau/SC – CEP: 89051-900.

## PESQUISA DE SATISFAÇÃO

G4-DMA, PR5

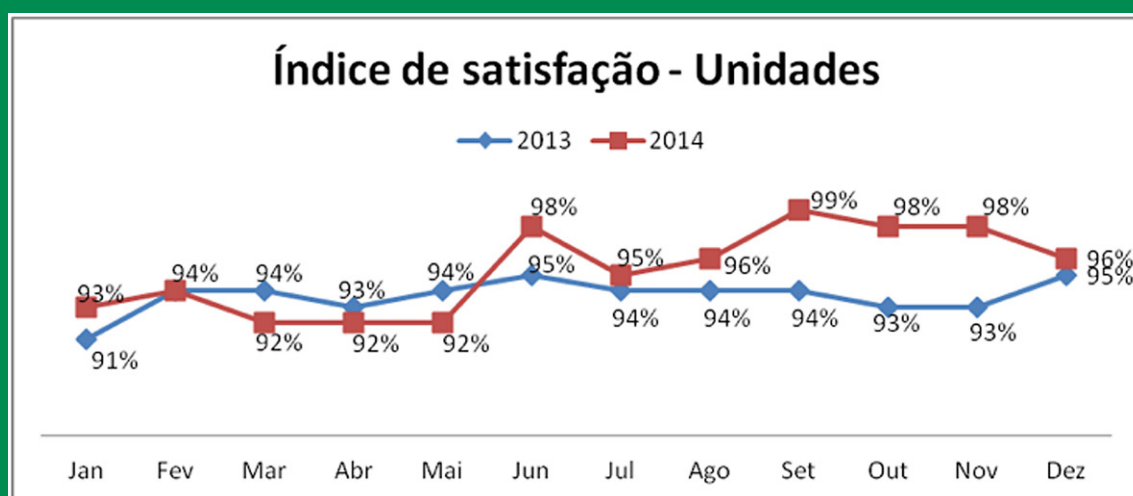
As pesquisas de satisfação são importantes ferramentas de monitoria e medição da percepção do cliente quanto ao atendimento e serviços prestados. Desta forma, a pesquisa é utilizada para medir a satisfação dos clientes atendidos em todas as unidades da Cooperativa e em todas as frentes de atendimento da Operadora.

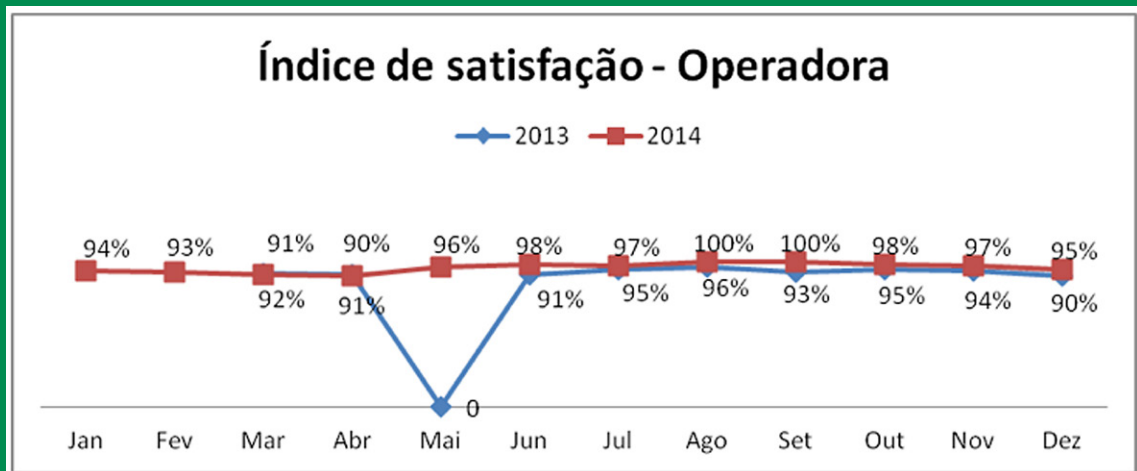
Mesmo com formulários quantitativos, muitos clientes aproveitam a oportunidade e utilizam o formulário como canal de sugestão, elogio ou reclamação.

As pesquisas são tabuladas e transformadas em relatório pela célula de Excelência, dentro do setor de Relacionamento com o Cliente, que acompanha e trata com os responsáveis pela área cada uma dessas observações feitas pelos clientes.

Mesmo que a observação não exija o contato com o cliente por parte do responsável, ela é utilizada como indicador. Ao perceber alguma insatisfação ou observação recorrente com determinada situação, a célula se reúne com a área responsável para desenvolver um plano de ação.

Índice de satisfação dos anos de 2013 e 2014:





\*Pesquisa começou a ser aplicada na Operadora em março de 2013.

## ATENÇÃO E PROMOÇÃO À SAÚDE

É através dos serviços oferecidos aos seus beneficiários que a Unimed Blumenau atua continuamente na busca pelo atendimento qualificado, no incentivo a práticas saudáveis e à promoção e prevenção da saúde. Desta forma, a Cooperativa conta com Centro de Promoção e Atenção à Saúde (Cepas), composto pelo Serviço de Atenção Domiciliar (SAD), Serviço de Atenção à Saúde (SAS) e Equipe Multiprofissional, com psicólogos, fonoaudiólogos, nutricionistas e terapeutas ocupacionais.

### Serviço de Atenção Domiciliar (SAD):



Graças ao desenvolvimento de novos medicamentos e aos avanços na medicina, hoje várias doenças podem ser tratadas em casa. Essa novidade se chama desospitalização e é uma tendência mundial. Embora em muitos casos o hospital tradicional ainda seja o lugar mais adequado, o atendimento domiciliar equivale ao prestado pelo hospital, com a vantagem de ser feito no ambiente da pessoa, possibilitando que ela receba todo o carinho e atenção dos seus entes queridos. Por tudo isso, o atendimento domiciliar pode ser uma alternativa melhor para a recuperação do paciente do que um período prolongado de internação hospitalar.

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

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

Em 2014, o SAD atendeu, em média, 206 pacientes/mês e realizou aproximadamente 1.600 atendimentos/mês.

## Serviço de Atenção à Saúde (SAS):

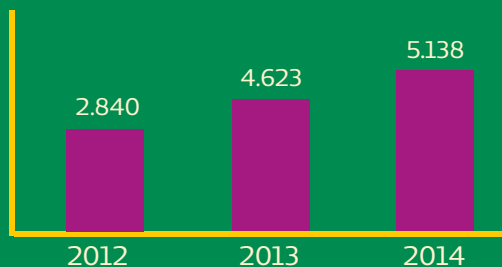


Através do Serviço de Atenção à Saúde, em 2014 foram desenvolvidos os seguintes programas e ações:

### Programa de Rastreamento Mamográfico (Programa aprovado pela ANS)

Com o objetivo de detectar precocemente o câncer de mama, as mulheres entre 39 e 70 anos que realizaram mamografia há mais de um ano recebem contato telefônico da Unimed, falando sobre o programa e oferecendo requisição da mamografia pré-autorizada e sem coparticipação. Foram 6.013 mulheres inscritas, 5.138 guias encaminhadas, 3 resultados alterados, 100% de detecção precoce, 9,9% de satisfação.

Guias encaminhadas:



### Grupo de apoio “Amigas do Laço Rosa”

O grupo, com apoio de profissional da psicologia, ofereceu, em 2014, suporte às mulheres beneficiárias com câncer de mama, auxiliando nas perdas e limitações advindas dessa fase. Participaram 19 beneficiárias.

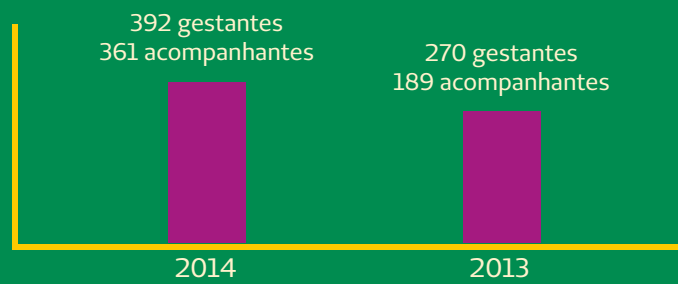
### Curso de Gestantes

O curso é aberto ao casal gestante e tem o intuito de minimizar a ansiedade, dar mais segurança e suporte para os pais para o período de gestação, puerpério e primeira idade do bebê. A atividade reúne especialistas em aulas teóricas e práticas, sobre período pré, peri e pós-parto e os cuidados com o recém-nascido.

Participações:  
BLUMENAU



## Participações: TIMBÓ





## Yoga para Gestantes

Realização de aulas que oportunizaram, em 2014, união e ajuste do corpo físico, mental e emocional de 160 gestantes.

## Yoga Mãe (Shantala)

Aulas realizadas com a mãe e o bebê durante o ano de 2014. Para elas, aumenta o vínculo com o filho e o restauro do conforto físico, mental e emocional. Já para os bebês, há a melhora do sono, digestão e humor, favorecendo ainda o sistema neuromuscular, o aumento da percepção do próprio corpo e localização espacial. Participaram 107 mães e seus bebês.

## Oficinas de Valorização da Infância e Adolescência

Com o objetivo de contribuir para o desenvolvimento da criança e do adolescente, através de ações de promoção à saúde e prevenção de riscos e doenças junto aos pais, em 2014 foram oferecidas oficinas para beneficiários, com temas de interesse por faixa etária. Foram realizados três encontros, envolvendo 17 pais.

## Sob medida

São realizados encontros periódicos em grupos de pessoas com índice de massa corporal igual ou maior que 25 ( $IMC \geq 25$ ). As reuniões incluem palestras, dinâmicas e práticas esportivas, além de um plano alimentar e avaliações físicas periódicas, que contribuam para a redução do peso e reeducação alimentar, de forma a prevenir riscos para a saúde e promover o bem-estar. Dos 77 inscritos, a média inicial do IMC foi de 30,95 e a média final foi de 29,34%; a média inicial de gordura foi de 57,76% e a final de 37,37%; a média inicial da circunferência abdominal foi de 104,7% e a final de 99,51%.

Participações:



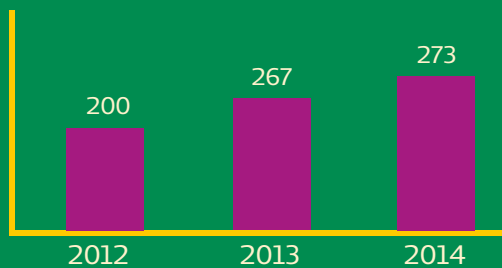
## Grupo de caminhada e corrida

Incentivo à atividade física com orientações especializadas para a caminhada e corrida. Participaram 56 beneficiários.

## Programa de Gerenciamento e Promoção à Saúde do Idoso Fragilizado (Programa aprovado pela ANS)

Busca o controle e a recuperação de condições crônicas dos pacientes, através da informação, educação para a saúde, prevenção de acidentes e potencialização dos cuidados, utilizando-se de orientações aos cuidadores e familiares e da sensibilização quanto aos cuidados com o paciente. Para beneficiários com idade igual ou superior a 60 anos, duas ou mais doenças crônico-degenerativas, considerados frágeis, o programa inclui visitas domiciliares e monitoramento telefônico.

Participações:



## Campanhas realizadas (envolvendo beneficiários, colaboradores, cooperados e comunidade)

- Hipertensão: 661 participantes
- Diabetes: 645 participantes
- Ações em empresas: 598 participantes

# Respeito ao Meio Ambiente

Compreendendo o aspecto ambiental como essencial à sustentabilidade, em relação aos recursos por nós hoje utilizados e os recursos necessários às futuras gerações, a Unimed Blumenau busca minimizar seus impactos, respeitando o meio ambiente de forma ecologicamente viável.

Para tanto, a Cooperativa, em 2014, realizou a revisão dos Planos de Gerenciamento de Resíduos Sólidos e de Serviços de Saúde em todas as suas Unidades Assistenciais e Operadora. Da mesma forma atuou na sensibilização de colaboradores e cooperados quanto às questões ambientais, através do Projeto Consumo Consciente.

## GERENCIAMENTO DE RESÍDUOS

G4-14, G4-DMA, EN23, EN29



A Cooperativa sempre contou com os Planos de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde (PGRSS), porém, o que ainda não possuía era o Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos da Operadora (PGRS). Ao compreender a necessidade dessa elaboração, em virtude da legislação e minimização de riscos ambientais, iniciou-se um trabalho de reconhecimento de processos já existentes, para padronização na segregação dos resíduos e implantação de melhorias necessárias.

Sendo assim, a partir do engajamento dos setores Administrativo, Responsabilidade Social e Qualidade, seguiram-se estes passos:

- implantação de projeto-piloto de padronização do descarte de resíduos na Operadora, contemplando: papel, plástico, orgânico, geral, metal, vidro, sendo organizadas ilhas de lixeiras nos setores e em locais de circulação de acordo com a necessidade de resíduos apresentada;



- realização de treinamento com terceiros responsáveis pela limpeza da instalação, bem como blitz educativa para colaboradores e blitz de monitoramento;



- definição de uma logística e pontos de coletas para descarte de pilhas e baterias;
- contratação de consultoria para revisão dos Planos de Gerenciamento de Resíduos de Saúde e elaboração do Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos, a qual validou a proposta de segregação de resíduos da Operadora;

- expansão da segregação de resíduos aplicada no projeto-piloto para todas as Unidades, acrescentando demais resíduos de acordo com a necessidade destas, como os infectantes e os químicos;
- articulação com prestadores de serviço de descarte correto de resíduos para recolhimento do material;
- acompanhamento da pesagem dos resíduos e levantamento das necessidades para melhorias no processo de gerenciamento de resíduos.

Para 2015, a Cooperativa ainda realizará algumas melhorias:

- identificação de mais prestadores de serviços para a destinação de reciclado de algumas unidades;
- compra de mais balanças para pesagem dos resíduos;
- visitas técnicas aos prestadores de serviços de destinação dos resíduos;
- destinação de uniformes antigos;
- formação de um grupo de trabalho para monitoramento;
- sensibilização dos demais colaboradores com o tema.

Descarte realizado em 2014:

Resíduo	Quantidade	Destino
Reciclagem	8 toneladas	Coleta pública Reciblu
Reciclagem exclusiva de papel	19,19 toneladas	Fragmentado e transformado em bobinas de papel - Doppel
Comum/orgânico	105,43 toneladas	Coleta pública Samae
Lâmpadas	1.090 unidades e 1Kg de lâmpadas quebradas	Descontaminação de lâmpadas com reaproveitamento de mercúrio - Apliquim Brasil Recycle
Eletrônicos	860Kg	Redefinir Logística Reversa
Pilhas e baterias	53,100Kg	SUZAQUIM
Infectantes/perfuro-cortantes/químicos	17,20 toneladas	Getal

Para o descarte dos resíduos, alguns itens são observados em relação à empresa que os recolhe e trata, como a licença de funcionamento e a licença ambiental. Também em alguns casos a Cooperativa solicita certificado de comprovação do descarte, como: eletrônicos, pilhas e baterias e lâmpadas.

Com este tratamento, em 2014 não houve multas ou sanções monetárias aplicadas à Cooperativa em decorrência da não conformidade com leis e regulamentos ambientais.

## PROJETO CONSUMO CONSCIENTE



O Projeto Consumo Consciente da Unimed Blumenau tem por objetivo mobilizar colaboradores e cooperados para ações de minimização do consumo e dos impactos ambientais da Cooperativa. O programa conta com ações que direcionam a segregação e o descarte correto dos resíduos; movimentos de reflexão acerca das questões ambientais; e sensibilização para redução do consumo.

Ações desenvolvidas em 2014:

- divulgação de conceitos, informações de datas comemorativas alusivas ao meio ambiente e consumo consciente;
- sensibilização para o PGRSS e PGRS;
- campanha de descarte correto de eletrônicos, para eletrônicos da própria Cooperativa e aberta à participação de colaboradores e cooperados;



- participação na Hora do Planeta, organizada pela WWF;
- realização de oficinas sustentáveis, para colaboradores e filhos: vasos para plantio de temperos e chás, brinquedos e bolas de Natal;



- estudo de viabilidade de produtos ecológicos para uso da Cooperativa: com implantação de malotes internos e ecobags confeccionados a partir de banners antigos, produzidos pela Coopergips;

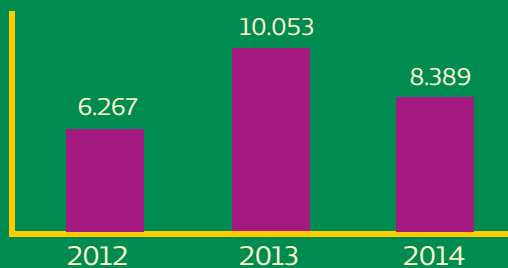


- preenchimento do inventário de CO<sub>2</sub>e de 2013 da Operadora: gerando 68,14 TCO<sub>2</sub>e de consumo - o equivalente a 425 árvores, a serem plantadas em 2015.

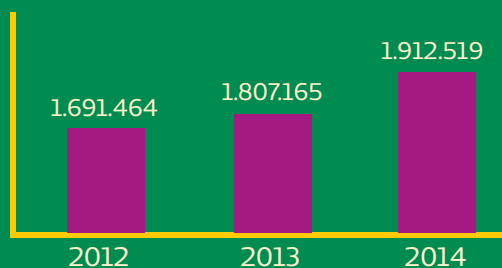
O desafio do projeto para 2015 é a realização da campanha de redução de consumo de energia, água, luz, papel e impressões, bem como, juntamente com o Programa de Voluntariado, promover o plantio das mudas de árvores provenientes da neutralização de carbono.

## MONITORAMENTO DE CONSUMO

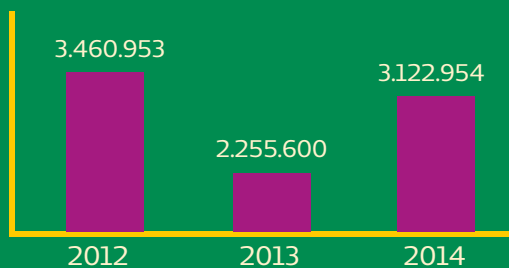
### Água (m<sup>3</sup>)



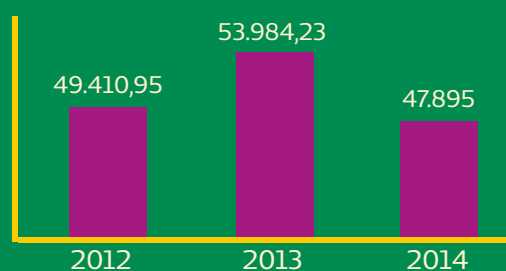
### Energia (kw)



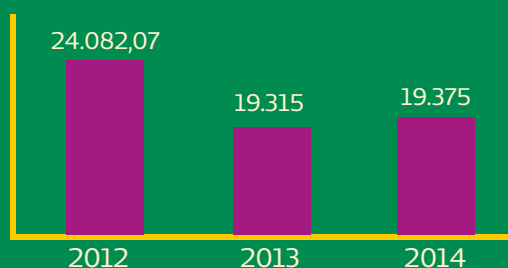
### Impressões (unidades)



### Combustível (LITRO - gasolina)



### Combustível (LITRO - diesel)





# Respeito à Comunidade

Preocupada com a comunidade na qual está inserida e atuando em prol do princípio 7º do cooperativismo, “Interesse pela comunidade”, a Unimed Blumenau desenvolve ações, programas e projetos que favorecem a promoção da saúde, prevenção de acidentes e desenvolvimento local.

As ações para a comunidade em 2014 foram desenvolvidas pela área de Responsabilidade Social (Projeto de Voluntariado, Projeto de Inclusão Produtiva – Coopergips (descrito no Capítulo Fornecedores), e doações), Instituto Unimed Santa Catarina – Filial Blumenau (Programa Unimed Vida e Projeto Esporte Comunitário) e Comunicação (com atuações de incentivo à prática esportiva e através de patrocínios).

Para definição da atuação da Cooperativa, são levadas em consideração:

- área de atuação, preferencialmente saúde;
- necessidades da comunidade local;
- avaliações dos programas e projetos relativos às ações desenvolvidas no ano anterior;
- acompanhamento de indicadores trabalhados no Movimento Nós Podemos Blumenau;
- informações de novidades, necessidades e tendências da sustentabilidade socializadas no Núcleo de Responsabilidade Social da Acib – Associação Empresarial de Blumenau;
- definições do Comitê de Sustentabilidade Estadual da Unimed;
- além dos benefícios da Cooperativa que podem ir desde o bom relacionamento com a comunidade local até a definição de novos produtos a serem utilizados em seus negócios.

Todos os programas e projetos desenvolvidos contam com indicadores específicos, que viabilizam a visualização do número de envolvidos nas práticas, ações realizadas, alguns resultados alcançados e oportunidades de melhorias. Entretanto, ainda há certa dificuldade na mensuração de resultados qualitativos de algumas atividades.

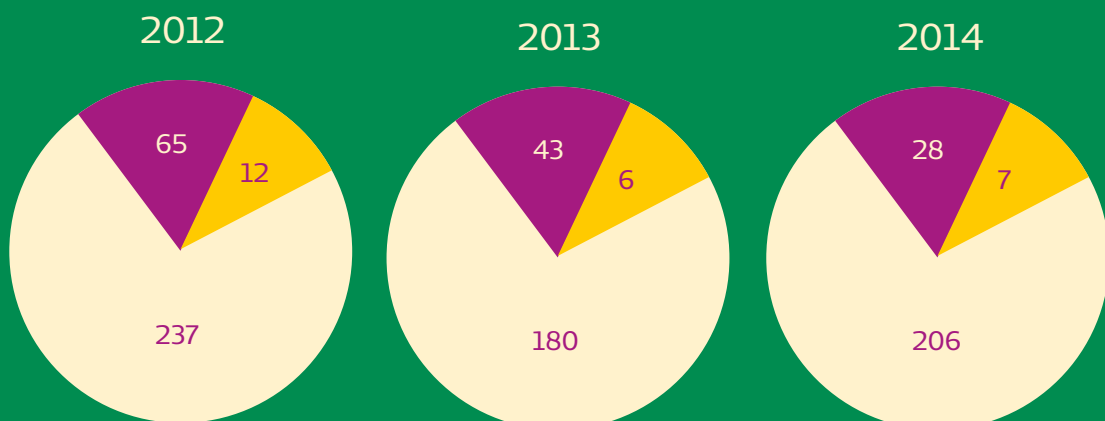
As prestações de contas das ações realizadas acontecem internamente na Cooperativa, com os envolvidos nos programas e projetos, através deste Relatório de Sustentabilidade e do Balanço Social (anexo).

## PROJETO DE VOLUNTARIADO

SO1



O Projeto de Voluntariado da Unimed Blumenau tem como objetivo encorajar funcionários e cooperados a exercerem a cidadania através do voluntariado, enaltecendo os valores de livre adesão, engajamento, comprometimento, solidariedade e reciprocidade entre os participantes e comunidade atendida.



- colaboradores
- cooperados
- outros

O número de voluntários é baseado na participação em ações do projeto, participantes na brigada interna de emergência, voluntárias, padrinhos e madrinhas da Associação das Mulheres Unimedianas (AMUB) (pessoas que contribuem mensalmente com a instituição).

## Ações 2014

- 2 campanhas de doação de sangue em parceria com o Centro de Hematologia e Hemoterapia de Santa Catarina (Hemosc), com um total de 95 voluntários;



- Campanha do Agasalho, com arrecadação de mais 1.600 itens, doados aos abrigos Nossa Casa I e II e Associação Blumenauense de Amparo aos Menores (Abam)



- Ação Eu Ajudo na Lata, com arrecadação de 33Kg de lacres de latinhas, entregues para a campanha da Fundação Fritz Muller, que ao todo resultou na doação de 39 cadeiras de rodas para Blumenau e região;
- Adoção de cartas do Papai Noel em prol da EEB Pastor Faulhaber;
- Homenagem aos voluntários do ano.

## CIRCUITO DE CORRIDA UNIMED

SO1



A busca por uma vida saudável e equilibrada ocupa cada vez mais espaço no cotidiano das pessoas. Com o propósito de incentivá-las a superar desafios e mudar seus hábitos, a Unimed realizou pela segunda vez em Santa Catarina e pela 1ª vez em Blumenau o Circuito Estadual Unimed SC.

Aberta à participação de beneficiários, cooperados, colaboradores e comunidade em geral, o evento em Blumenau também oportunizou a participação de deficientes visuais na corrida.

Mais do que apenas competir, o objetivo do circuito é proporcionar qualidade de vida às pessoas, através do incentivo a atividades físicas.



## APOIO AO INSTITUTO UNIMED SC – FILIAL BLUMENAU

SO1

Em 2014, a Unimed Blumenau contribuiu na manutenção do Instituto Unimed Santa Catarina e Instituto Unimed Santa Catarina – Filial Blumenau, constituídos sob a forma de associação, pessoa jurídica sem fins lucrativos, de direito privado e caráter educacional, cultural, social e ambiental, com autonomia administrativa e financeira, tendo como missão contribuir para o desenvolvimento e a promoção da qualidade de vida em Santa Catarina.

Desta forma, em 2014 o Instituto Unimed Santa Catarina – Filial Blumenau atuou diretamente na elaboração e execução do Programa Unimed Vida e do Projeto Esporte Comunitário.

### PROGRAMA UNIMED VIDA

SO1



O Programa Unimed Vida tem como objetivo promover ações educativas que visam a incentivar a adoção de hábitos que preservem a qualidade de vida e integridade de crianças e adolescentes.

O programa, com mais de 15 anos de história, em 2014 foi desenvolvido pelo Instituto Unimed Santa Catarina – Filial Blumenau em 20 escolas de Blumenau, beneficiando mais de 11.800 crianças e adolescentes, professores, pais, responsáveis e comunidade em geral. Os temas trabalhados foram: alimentação saudável, prevenção de acidentes, adolescência e sexualidade.



Processo de inscrição: período de adesão ao programa.

- Feiras escolares: Apresentação de trabalhos realizados pelas crianças e adolescentes durante o ano, relacionados aos temas trabalhados no programa.



- Simpósio Unimed Vida: encontro com os professores para a apresentação dos trabalhos de destaque realizados durante o ano nas escolas e troca de experiências e crescimento profissional.
- Projeto Oficina de Professores: formação de professores para o tema do programa, a fim de potencializar a sua prática pedagógica.



- Projeto Palestras/Debates: encontros complementares à prática do professor, envolvendo profissionais especializados, crianças e adolescentes através do formato de palestra e debates sobre alimentação saudável e adolescência e sexualidade.

SO1

- Projeto Comissão de Saúde: consiste na capacitação de adolescentes para atuar como articuladores de ações de promoção de saúde e prevenção de acidentes no ambiente escolar, como: articulação do recreio pedagógico, construção do mapa inteligente, realização do plano de abandono entre outros.



Projeto Círculo de Pais: encontros oferecidos aos pais e responsáveis para discussões, reflexões e debates sobre questões relacionadas ao ambiente familiar e seus aspectos, com articulação de profissionais especializados.

Projeto Game Unimed Vida Digital: ambiente virtual com jogos relativos à alimentação saudável e prevenção de acidentes.

## PROJETO ESPORTE COMUNITÁRIO

SO1



O Projeto Esporte Comunitário em 2014 apoiou o paradesporto escolar nas modalidades de atletismo, bocha, goalball, tênis de mesa, natação e xadrez, com o objetivo de contribuir no desenvolvimento da cidadania e da inclusão, através da prática esportiva, realizando ações que condizem com os anseios da comunidade, promovendo a saúde e o bem-estar.

S01

Ações desenvolvidas:

- Reuniões com monitores do paradesporto;
- Palestras para monitores do paradesporto;



- Palestras para pais sobre sexualidade e alimentação;



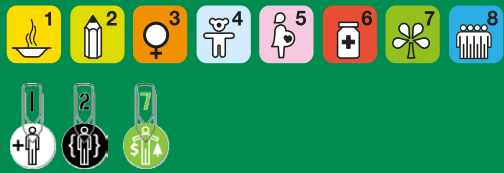
- Doação de materiais esportivos e uniformes;





# APOIO À ASSOCIAÇÃO DA MULHER UNIMEDIANA (AMUB)

SO1



A Associação da Mulher Unimediana (Amub) foi fundada em 17/03/2003 por médicas, esposas de médicos e funcionárias da Unimed de Blumenau com o objetivo de desenvolver programas e ações sociais assistenciais à comunidade, através do trabalho voluntário de suas associadas, atuando como agentes de transformação social.

A Cooperativa contribui com a Amub de várias formas: faz repasse financeiro, cede espaço para a realização de reuniões, cede horas de voluntariado de colaboradoras para execução de algumas atividades, incentiva colaboradores e cooperados a atuarem como padrinhos e madrinhas da associação, através de contribuição mensal, com valor de sua escolha, por meio de desconto em folha ou produção médica.

## Contribuição com o abrigo Nossa Casa I:

- compra de: brinquedos e bonecas de pano, duchas, aquecedor, bancos, deck;
- entrega de chocolates de Páscoa;



- entrega de doação recebida de lenços umedecidos e leite em pó;
- doação e reforma de móveis;
- manutenção de jardim;

- pintura de espaços;
- lanche de inauguração do novo espaço, no qual a Amub revitalizou o parque externo, biblioteca, berçário, solário do berçário, bancos, casinha de boneca, cadeiras, toldo, grades de segurança e bancos.

### Contribuição com o abrigo Nossa Casa II:

- manutenção do jardim.

### Contribuição com a Abam:

- compra de ingressos da feijoada e do costelaço, sorteados entre padrinhos e madrinhas da Amub;
- entrega de doação recebida de uma cama e colchão.

### Comunidade:

- doação de cadeira de banho;
- doação de roupas;
- patrocínios esportivos;
- entrega de doação recebida uma mesa de pingue-pongue à escola Norma Hubber.
- Realização de bazar beneficente aberto à participação de colaboradores da Unimed Blumenau, com roupas doadas por empresas têxteis da região



SO1

Todas as contribuições realizadas pela Amub trouxeram, em 2014, o reconhecimento através de homenagem realizada pelo Lions Clube Garcia.



## PATROCÍNIOS

SO1



Para definição dos patrocínios, a Unimed Blumenau segue estes critérios:

- prioridade para esportes coletivos;
- prioridade para esportes que permitam todos a participarem;
- patrocínios individuais de qualquer modalidade não são aprovados/apoiados;
- não há apoio para “esportes de risco” (ex.: eventos automobilísticos);
- não patrocinamos médicos cooperados;
- os patrocínios/apoios esportivos ativos são avaliados anualmente para a verificação da sua continuidade;
- atividades relacionadas à saúde.

Em 2014, houve o investimento de R\$120 mil em patrocínios, beneficiando instituições como:

- Associação de Atletismo de Blumenau;
- Trapamédicos;
- Ballet Cultura de Pomerode;
- Rede Feminina de Combate ao Câncer;
- Clube Atlético Metropolitano;
- Apae;
- Outros patrocínios pontuais.

# Reconhecimento

## Concedidos pela Unimed do Brasil

- Pelo 6º ano consecutivo, recebeu o Selo de Sustentabilidade >> Diamante >> Operadora (antigo selo de Responsabilidade Social).
- Pelo 3º ano consecutivo, recebeu o Selo de Governança Cooperativa >> Prata >> 1º - Prata, 2º - Ouro, 3º - Prata.

## Concedidos pela Associação Brasileira de Recursos Humanos (ABRH)

- Prêmio Ser Humano Oswaldo Checchia (nacional) >> categoria Projetos Socioambientais, com o case Projeto Inclusão Produtiva.
- Prêmio Ser Humano, seccional de Santa Catarina >> categoria Gestão de Pessoas, com o case Universidade Corporativa.

## Demais conquistas

- A melhor operadora de saúde de Santa Catarina e a 8ª do país (categoria Grande Porte) – segundo Índice de Desenvolvimento da Saúde Suplementar (IDSS).
- Por 19 vezes consecutivas, recebeu o prêmio Top of Mind Estadual (Instituto Mapa) – categoria Plano de Saúde >> índice no Vale do Itajaí – 82%.
- Prêmio Ímpar (Grupo Ric Record) >> categoria Plano de Saúde.
- Ranking das 500 Maiores do Sul (revista Amanhã e PwC) >> Unimed Blumenau subiu 5 posições, passando da posição 88 para a 83.

## Recursos Próprios

- Selo de Sustentabilidade dos Hospitais (Unimed do Brasil) >> Unidades Centro (72,16 pontos) e Timbó (76,81 pontos).
- Recertificação Programa Target Zero das Unidades Centro e Timbó >> concedido pela 3M >> categoria Diamante.

# Sumário de Conteúdo da GRI

Conteúdos Padrões Gerais		Título / Página		Verificação Externa
<b>Estratégia e Análise</b>				
G4-1	Declaração do principal tomador de decisão da organização	Palavra do Presidente	03	Não
<b>Perfil Organizacional</b>				
G4-3	Nome da organização	Sobre a Cooperativa	09	Não
G4-4	Principais marcas, produtos e serviços	Unidades Próprias Produtos e Serviços Comercializados em 2014	11 47	Não
G4-5	Relate a localização da sede da organização	Unidades Próprias	11	Não
G4-6	Número de países nos quais a organização opera	Sobre a Cooperativa	09	Não
G4-7	Natureza da propriedade e forma jurídica da organização	Sobre a Cooperativa	09	Não
G4-8	Mercados em que a organização atua	Identidade Corporativa Produtos e Serviços Comercializados em 2014	13 47	Não
G4-9	Porte da organização	Sobre a Cooperativa 2014 em Números	10	Não
G4-10	Número total de empregados, discriminados por contrato de trabalho e gênero	Colaboradores	31	Não
G4-11	Percentual do total de empregados cobertos por acordos de negociação coletiva	Colaboradores	31	Não
G4-12	Descreva a cadeia de fornecedores da organização	Fornecedores	51	Não
G4-13	Mudanças significativas ocorridas no decorrer do período coberto pelo relatório	Sobre a Cooperativa Fornecedores	09 51	Não
G4-14	Princípio da precaução	Responsabilidade com o Produto Gestão de Riscos Gerenciamento de Resíduos	46 48	Não
G4-15	Cartas, princípios ou outras iniciativas	Compromissos	98	Não
G4-16	Participação em associações e organizações	Compromissos	21	Não
<b>Aspectos Materiais Identificados e Limites</b>				
G4-17	Entidades incluídas nas demonstrações financeiras	Sobre o Relatório	05	Não
G4-18	Processo para definição do conteúdo do relatório e limites dos Aspectos	Matriz de Materialidade	07	Não
G4-19	Aspectos materiais identificados	Matriz de Materialidade	08	Não
G4-20	Límite do Aspecto dentro da organização	Matriz de Materialidade	08	Não

G4-21	Limite do Aspecto material fora da organização	Sobre o Relatório	05	Não
G4-22	Efeito de quaisquer reformulações de informações de relatórios anteriores	Sobre o Relatório	05	Não
G4-23	Alterações em Escopo e Limites do Aspecto	Matriz de Materialidade	08	Não
<b>Engajamento de Stakeholders</b>				
G4-24	Stakeholders engajados pela organização	Engajamento e Comunicação	16	Não
G4-25	Identificação e seleção de stakeholders	Engajamento e Comunicação	16	Não
G4-26	Abordagem para engajar stakeholders	Matriz de Materialidade Engajamento e Comunicação	07 16	Não
G4-27	Principais tópicos e preocupações levantadas durante o engajamento de stakeholders	Matriz de Materialidade	07	Não
<b>Perfil do Relatório</b>				
G4-28	Período coberto pelo relatório	Sobre o Relatório	05	Não
G4-29	Data do relatório anterior	Sobre o Relatório	05	Não
G4-30	Ciclo de emissão de relatórios	Sobre o Relatório	05	Não
G4-31	Ponto de contato sobre o relatório	Expediente	99	Não
G4-32	Sumário de Conteúdo da GRI	Sumário de Conteúdo da GRI	85	Não
G4-33	Política e prática corrente adotadas pela organização para submeter o relatório a uma verificação externa	Sobre o Relatório	05	Não
<b>Governança</b>				
G4-34	Estrutura de governança da organização	Governança	14	Não
<b>Ética e Integridade</b>				
G4-56	Valores, princípios, padrões e normas de comportamento da organização	Identidade Corporativa Governança Colaboradores	13 14 31	Não

Aspectos Materiais	Informações sobre a forma de gestão e indicadores (Indicador / Título / Página)			Omissões	Verificação Externa
Desempenho Econômico	DMA - Forma de Gestão	Desempenho Econômico	24	Não	Não
	EC1 - Valor econômico direto gerado e distribuído	Desempenho Econômico	24	Não	Sim
Práticas de Compra	DMA - Forma de Gestão	Fornecedores	51	Não	Não
	EC9 - Proporção de gastos com fornecedores locais	Fornecedores	51	Divulgado apenas gastos com Cooperativas e empresas catarinenses, não há um acompanhamento específico relativo à cidade e região.	Não
Efluentes e Resíduos	DMA - Forma de Gestão	Respeito ao Meio Ambiente Gerenciamento de Resíduos	67 49	Não	Não
	EN23 - Peso total de resíduos	Gerenciamento de Resíduos		Não	Não
Conformidade	DMA - Forma de Gestão	Respeito ao Meio Ambiente Gerenciamento de Resíduos	67	Não	Não

Conformidade	EN29 - Valor monetário de multas e número de sanções em decorrência da não conformidade com leis e regulamentos ambientais	Gerenciamento de Resíduos		Não	Não
Emprego	DMA - Forma de Gestão	Colaboradores	31	Não	Não
	LA1 - Taxas de novas contratações de empregados e rotatividade	Colaboradores	31	Não	Não
	LA2 - Benefícios concedidos a empregados	Benefícios de Colaboradores	33	Não	Não
Saúde e Segurança no Trabalho	DMA - Forma de Gestão	Segurança e Saúde no Trabalho	43	Não	Não
	LA5 - Comitês formais de saúde e segurança	Segurança e Saúde no Trabalho	44	Não	Não
	LA6 - Tipos e taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e número de óbitos	Segurança e Saúde no Trabalho	45	Em 2014, a Cooperativa ainda não realizava o monitoramento de absenteísmo por gênero.	Não
Investimentos	DMA - Forma de Gestão	Fornecedores	51	Não	Não
	HR1 - Número total de acordos e contratos que incluem cláusulas de direitos humanos	Fornecedores	51	Não	Não
Comunidades Locais	DMA - Forma de Gestão	Respeito a Comunidade	73	Não	Não
	SO1 - Percentual de operações com programas implementados de engajamento da comunidade local	Compromissos	19	Não	Não
		Projeto de Inclusão Produtiva			
		Ouvidoria	58		
		Respeito à Comunidade	73		
		Projeto de Voluntariado	74		
		Circuito de Corrida Unimed	76		
Apoio Instituto Unimed SC - Filial Blumenau					
Programa Unimed Vida					
Projeto Esporte Comunitário					
Apoio AMUB	81				
Patrocínios	83				
Mecanismos de Queixas e Reclamações Relacionadas a Impactos na Sociedade	DMA - Forma de Gestão	Ouvidoria	58	Não	Não
	SO11 - Número de queixas e reclamações relacionadas a impactos na sociedade	Ouvidoria	58	Não	Não
Saúde e Segurança do Cliente	DMA - Forma de Gestão	Responsabilidade com o Produto	46	Não	
		Gestão de Riscos	48		
		Cuidando do Beneficiário	56		
	PR1 - Percentual de categorias de produtos e serviços significativas para as quais são avaliados impactos na saúde e segurança	Responsabilidade com o Produto	46	Não	Não
		Gestão de Riscos	48		

Saúde e Segurança do Cliente	PR2 - Número total de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relacionados aos impactos causados por produtos e serviços na saúde e segurança	Gestão de Riscos Ouvidoria	48 58	Não	Não
Rotulagem de Produtos e Serviços	DMA - Forma de Gestão	Pesquisa de Satisfação		Não	Não
	PR5 - Pesquisas de satisfação do cliente	Pesquisa de Satisfação		Não	Não
Privacidade do Cliente	DMA - Forma de Gestão	Sistema de Segurança da Informação	50	Não	Não
	PR8 - Número total de queixas relativas à violação de privacidade e perda de dados de clientes	Sistema de Segurança da Informação Ouvidoria	50 58	Não	Não



# Notas Explicativas

**Beneficiário:** proponente e seus dependentes aceitos e incluídos no plano de saúde.

**Cliente:** contratante de outros produtos e serviços (Ex.: utilização do SOS Unimed – ambulância, atendimento em hospitais da Unimed) não relacionado ao plano de saúde.

**Custo Assistencial:** toda e qualquer utilização pelo beneficiário das coberturas proporcionadas pelo seu plano, tais como: consultas médicas, exames laboratoriais etc.

**Despesas Administrativas:** dispêndios que decorrem do esforço desenvolvido pela empresa no sentido de cumprir eficazmente as suas funções administrativas de planejamento, organização e controle.

**Despesas Operacionais:** dispêndios não computados nos custos necessários para a prestação dos serviços da Operadora. Estes dispêndios contribuem para a manutenção da atividade operacional da Operadora.

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

**Receita Bruta:** ingressos/receitas sem considerar os abatimentos, cancelamentos e restituições.

**Receita Líquida:** ingressos/receitas já deduzidas dos abatimentos, cancelamentos e restituições.

**Sinistralidade:** percentual obtido através da divisão do custo assistencial pela receita bruta.

**Tabela Própria:** usa-se a terminologia para referir-se a valores especiais para contemplar os diversos tipos de beneficiários. Exemplos: tabelas para pessoa física – individual; tabelas para pessoa física – familiar 2 a 3 beneficiários, tabela para pessoa jurídica – de 10 beneficiários, entre outros.

# Anexos

**Anexo 01 - Balanço Social**

**Anexo 02 - Carta de Confirmação do Compromisso com o Pacto Global**

**Anexo 03 - Carta de Verificação da GRI**

# Anexo 01 – Balanço Social

## Balanço Social Anual das Cooperativas / 2014



### 1- Identificação

Nome da cooperativa: UNIMED BLUMENAU

Ramo de atividade:  Saúde

CNPJ: 82624776000147

Tempo de existência: 43 anos

Responsável pelo preenchimento: Régis Campos Mendonça

Atuação da cooperativa:  Local  Regional  Nacional

2 - Indicadores de Corpo Funcional	2014			2013		
	Cooperados(as)	Empregados(as)	Nº Total	Cooperados(as)	Empregados(as)	Nº Total
Nº de pessoas na cooperativa (em 31/12)	748	676	1424	724	693	1417
Nº de admissões durante o período	30	226	256	20	223	243
Nº de saídas e demissões durante o período	6	243	249	7	193	200
Faixa etária dos empregados: Menores de 18 anos	-	14	-	-	16	-
..de 18 a 35 anos	-	417	-	-	440	-
..de 36 a 60 anos	-	241	-	-	234	-
..Maiores de 61 anos	-	4	-	-	3	-
Nº de trabalhadores(as) terceirizados(as)	-	31	-	-	0	-
Nº de pessoas com funções administrativas	68	676	744	120	693	813
Nº de mulheres cooperadas em funções administrativas e/ou diretivas	5	-	5	17	-	17
Nº de negros cooperados em funções administrativas e/ou diretivas	0	-	-	0	-	0
Nº de indígenas cooperados em funções administrativas e/ou diretivas	0	-	-	0	-	0
Escolaridade dos empregados: Não alfabetizados	-	2	-	-	29	-
..:Ensino fundamental	-	51	-	-	37	-
..:Ensino médio	-	246	-	-	236	-
..:Ensino técnico	-	142	-	-	155	-
..:Ensino superior	-	159	-	-	151	-
..:Pós-graduação Lato sensu (especialização, MBA)	-	71	-	-	81	-
..:Pós-graduação Stricto sensu(mestrado,doutorado)	-	5	-	-	4	-
..:Pós-doutorado	-	0	-	-	0	-
..:Livre docência	-	0	-	-	0	-
Nº de mulheres que trabalham na cooperativa	190	512	702	176	513	689
% de cargos de chefia ocupados por mulheres	-	48,65%	-	-	50,00%	-
Remuneração média das mulheres	-	1.990,17	-	-	1.857,02	-
Remuneração média dos homens	-	2.832,20	-	-	2.604,38	-
Nº de negros(as) que trabalham na cooperativa	0	8	8	0	7	7
% de cargos de chefia ocupados por negros(as)	-	0,00%	-	-	0,00%	-
Remuneração média dos(as) negros(as)	-	1.668,82	-	-	1.585,86	-
Nº de indígenas que trabalham na cooperativa	0	0	0	0	0	0
% de cargos de chefia ocupados por indígenas	-	1%	-	-	0,00%	-
Remuneração média dos(as) indígenas	-	t	-	-	0,00	-
Remuneração média dos(as) brancos(as)	-	2.220,63	-	-	2.055,89	-
Nº de pessoas com deficiência	0	8	8	0	7	7

## Anexo 01 – Balanço Social

3 - Indicadores de organização e gestão	2014	2013
Procedimento para integralização das quotas-partes	<input type="checkbox"/> Desconto de débitos trabalhistas <input type="checkbox"/> Desconto parcelado das retiradas <input checked="" type="checkbox"/> Outro, desconto parcelado <input checked="" type="checkbox"/> Pagamento à vista <input type="checkbox"/> Sem capital social	<input type="checkbox"/> Desconto de débitos trabalhistas <input type="checkbox"/> Desconto parcelado das retiradas <input checked="" type="checkbox"/> Outro, desconto parcelado <input checked="" type="checkbox"/> Pagamento à vista <input type="checkbox"/> Sem capital social
Valor da maior produção repassada ao(à) cooperado(a)	120.377,22	170.804,15
Valor da menor produção repassada ao(à) cooperado(a)	60,00	60,00
Valor da maior remuneração paga ao(à) administrador(a)	-	-
Valor da menor remuneração paga ao(à) administrador(a)	-	-
Valor do maior salário pago ao(à) empregado(a)	22.202,45	42.273,25
Valor do menor salário pago ao(à) empregado(a)	957,00	424,14
Destino das sobras	<input checked="" type="checkbox"/> Aumento de capital <input type="checkbox"/> Distribuição entre os(as) cooperados(as) <input checked="" type="checkbox"/> Fundos	<input type="checkbox"/> Aumento de capital <input type="checkbox"/> Distribuição entre os(as) cooperados(as) <input checked="" type="checkbox"/> Fundos
Fundos existentes	<input checked="" type="checkbox"/> Fundo para educação(RATES) <input checked="" type="checkbox"/> Outro <input checked="" type="checkbox"/> Reserva legal	<input checked="" type="checkbox"/> Fundo para educação(RATES) <input checked="" type="checkbox"/> Outro <input checked="" type="checkbox"/> Reserva legal
Quantidade de assembleias realizadas	2	3
% Frequência média nas assembleias pelos(as) cooperados(as)	47,42%	55,93%
Decisões submetidas à assembleia	<input type="checkbox"/> Admissão, eliminação e exclusão de sócio <input checked="" type="checkbox"/> Destino das sobras ou perdas <input type="checkbox"/> Investimentos <input checked="" type="checkbox"/> Liquidação <input type="checkbox"/> Novos Produtos <input type="checkbox"/> Outro <input type="checkbox"/> Pagamento de credores <input checked="" type="checkbox"/> Reforma Estatuto	<input type="checkbox"/> Admissão, eliminação e exclusão de sócio <input checked="" type="checkbox"/> Destino das sobras ou perdas <input type="checkbox"/> Investimentos <input type="checkbox"/> Liquidação <input type="checkbox"/> Novos Produtos <input checked="" type="checkbox"/> Outro <input type="checkbox"/> Pagamento de credores <input type="checkbox"/> Reforma Estatuto
Outros órgãos sociais existentes na cooperativa	<input type="checkbox"/> Comitê educativo <input checked="" type="checkbox"/> Conselho de especialidades <input type="checkbox"/> Conselho técnico <input type="checkbox"/> Medicina preventiva <input checked="" type="checkbox"/> Outros	<input type="checkbox"/> Comitê educativo <input checked="" type="checkbox"/> Conselho de especialidades <input checked="" type="checkbox"/> Conselho técnico <input type="checkbox"/> Medicina preventiva <input type="checkbox"/> Outros
Renovação dos cargos diretivos (conselho)	<input checked="" type="checkbox"/> 1/3 <input type="checkbox"/> 2/3 <input type="checkbox"/> Outros <input type="checkbox"/> Sem renovação <input type="checkbox"/> Total	<input type="checkbox"/> 1/3 <input type="checkbox"/> 2/3 <input type="checkbox"/> Outros <input type="checkbox"/> Sem renovação <input type="checkbox"/> Total
Frequência do(s) instrumento(s) de prestação de contas	<input type="checkbox"/> Diário <input checked="" type="checkbox"/> Mensal <input type="checkbox"/> Outra <input type="checkbox"/> Quinzenal <input type="checkbox"/> Semanal	<input type="checkbox"/> Diário <input checked="" type="checkbox"/> Mensal <input checked="" type="checkbox"/> Outra <input type="checkbox"/> Quinzenal <input type="checkbox"/> Semanal
Critério principal para admissão de novos(as) cooperados(as)	<input type="checkbox"/> Conhecimento sobre cooperativismo <input checked="" type="checkbox"/> Critério técnico <input type="checkbox"/> Experiência <input type="checkbox"/> Idade <input type="checkbox"/> Outro <input type="checkbox"/> Parentesco <input type="checkbox"/> Participação na comunidade	<input type="checkbox"/> Conhecimento sobre cooperativismo <input checked="" type="checkbox"/> Critério técnico <input type="checkbox"/> Experiência <input type="checkbox"/> Idade <input type="checkbox"/> Outro <input type="checkbox"/> Parentesco <input type="checkbox"/> Participação na comunidade

## Anexo 01 – Balanço Social

3 - Indicadores de organização e gestão	2014	2013
Procedimento para integralização das quotas-partes	<input type="checkbox"/> Desconto de débitos trabalhistas <input type="checkbox"/> Desconto parcelado das retiradas <input checked="" type="checkbox"/> Outro, desconto parcelado <input checked="" type="checkbox"/> Pagamento à vista <input type="checkbox"/> Sem capital social	<input type="checkbox"/> Desconto de débitos trabalhistas <input type="checkbox"/> Desconto parcelado das retiradas <input checked="" type="checkbox"/> Outro, desconto parcelado <input checked="" type="checkbox"/> Pagamento à vista <input type="checkbox"/> Sem capital social
Valor da maior produção repassada ao(à) cooperado(a)	120.377,22	170.804,15
Valor da menor produção repassada ao(à) cooperado(a)	60,00	60,00
Valor da maior remuneração paga ao(à) administrador(a)	-	-
Valor da menor remuneração paga ao(à) administrador(a)	-	-
Valor do maior salário pago ao(à) empregado(a)	22.202,45	42.273,25
Valor do menor salário pago ao(à) empregado(a)	957,00	424,14
Destino das sobras	<input checked="" type="checkbox"/> Aumento de capital <input type="checkbox"/> Distribuição entre os(as) cooperados(as) <input checked="" type="checkbox"/> Fundos	<input type="checkbox"/> Aumento de capital <input type="checkbox"/> Distribuição entre os(as) cooperados(as) <input checked="" type="checkbox"/> Fundos
Fundos existentes	<input checked="" type="checkbox"/> Fundo para educação(RATES) <input checked="" type="checkbox"/> Outro <input checked="" type="checkbox"/> Reserva legal	<input checked="" type="checkbox"/> Fundo para educação(RATES) <input checked="" type="checkbox"/> Outro <input checked="" type="checkbox"/> Reserva legal
Quantidade de assembleias realizadas	2	3
% Frequência média nas assembleias pelos(as) cooperados(as)	47,42%	55,93%
Decisões submetidas à assembleia	<input type="checkbox"/> Admissão, eliminação e exclusão de sócio <input checked="" type="checkbox"/> Destino das sobras ou perdas <input type="checkbox"/> Investimentos <input checked="" type="checkbox"/> Liquidação <input type="checkbox"/> Novos Produtos <input type="checkbox"/> Outro <input type="checkbox"/> Pagamento de credores <input checked="" type="checkbox"/> Reforma Estatuto	<input type="checkbox"/> Admissão, eliminação e exclusão de sócio <input checked="" type="checkbox"/> Destino das sobras ou perdas <input type="checkbox"/> Investimentos <input type="checkbox"/> Liquidação <input type="checkbox"/> Novos Produtos <input checked="" type="checkbox"/> Outro <input type="checkbox"/> Pagamento de credores <input type="checkbox"/> Reforma Estatuto
Outros órgãos sociais existentes na cooperativa	<input type="checkbox"/> Comitê educativo <input checked="" type="checkbox"/> Conselho de especialidades <input type="checkbox"/> Conselho técnico <input type="checkbox"/> Medicina preventiva <input checked="" type="checkbox"/> Outros	<input type="checkbox"/> Comitê educativo <input checked="" type="checkbox"/> Conselho de especialidades <input checked="" type="checkbox"/> Conselho técnico <input type="checkbox"/> Medicina preventiva <input type="checkbox"/> Outros
Renovação dos cargos diretivos (conselho)	<input checked="" type="checkbox"/> 1/3 <input type="checkbox"/> 2/3 <input type="checkbox"/> Outros <input type="checkbox"/> Sem renovação <input type="checkbox"/> Total	<input type="checkbox"/> 1/3 <input type="checkbox"/> 2/3 <input type="checkbox"/> Outros <input type="checkbox"/> Sem renovação <input type="checkbox"/> Total
Frequência do(s) instrumento(s) de prestação de contas	<input type="checkbox"/> Diário <input checked="" type="checkbox"/> Mensal <input type="checkbox"/> Outra <input type="checkbox"/> Quinzenal <input type="checkbox"/> Semanal	<input type="checkbox"/> Diário <input checked="" type="checkbox"/> Mensal <input checked="" type="checkbox"/> Outra <input type="checkbox"/> Quinzenal <input type="checkbox"/> Semanal
Critério principal para admissão de novos(as) cooperados(as)	<input type="checkbox"/> Conhecimento sobre cooperativismo <input checked="" type="checkbox"/> Critério técnico <input type="checkbox"/> Experiência <input type="checkbox"/> Idade <input type="checkbox"/> Outro <input type="checkbox"/> Parentesco <input type="checkbox"/> Participação na comunidade	<input type="checkbox"/> Conhecimento sobre cooperativismo <input checked="" type="checkbox"/> Critério técnico <input type="checkbox"/> Experiência <input type="checkbox"/> Idade <input type="checkbox"/> Outro <input type="checkbox"/> Parentesco <input type="checkbox"/> Participação na comunidade

## Anexo 01 – Balanço Social

5 - Indicadores sociais internos	2014		2013	
	Cooperados(as)	Empregados(as)	Cooperados(as)	Empregados(as)
Alimentação	58.552,93	2.779.423,61	44.799,67	2.433.540,70
Saúde	1.522.809,47	2.118.684,39	88.546,13	1.840.947,09
Transporte	0,00	441.616,08	0,00	456.717,94
Segurança no trabalho	0,00	28.616,28	0,00	44.691,00
Investimentos em cultura e/ou lazer	93.657,45	99.909,50	126.968,52	127.783,52
- n° de beneficiários(as)	180	676	205	695
Educação/alfabetização, ensino fundamental, médio ou superior	0,00	0,00	0,00	10.227,39
- n° de beneficiários(as)	0	0	0	92
Capacitação profissional	22.119,00	220.606,01	4.100,00	121.771,12
- n° de beneficiários(as)	6	676	29	695
Capacitação em gestão cooperativa	6.097,53	0,00	4.623,00	0,00
- n° de beneficiários(as)	54	0	38	0
Estagiários	-	19.347,43	-	14.142,84
- n° de estagiários em 31/12	-	3	-	2
- n° de estagiários efetivados no período	-	0	-	0
Jovem aprendiz	-	67.445,53	-	65.196,62
- n° de aprendizes em 31/12	-	14	-	13
Creche ou auxílio creche	0,00	282.153,72	0,00	280.611,90
Ações ambientais relativas a produção/operação	0,00	115.021,80	0,00	115.844,32
Seguro de vida	504.981,68	189.064,57	340.551,19	116.939,92
Previdência privada	0,00	0,00	0,00	0,00
Participações nos resultados	0,00	740.115,36	0,00	805.306,28
Bonificações	0,00	0,00	0,00	0,00
Outros cursos	0,00	0,00	0,00	0,00
Outros	180.436,91	153.865,97	80.866,70	150.620,40
<b>Total beneficiários</b>	<b>240</b>	<b>1352</b>	<b>272</b>	<b>1482</b>
<b>Total dos investimentos sociais internos</b>	<b>2.388.654,97</b>	<b>7.255.870,25</b>	<b>690.455,21</b>	<b>6.584.341,04</b>
6 - Indicadores sociais externos (investimentos na comunidade - em R\$)	2014		2013	
Compras de outras cooperativas	438.451,05		788.880,21	
Venda de bens e/ou serviços terceirizados	-		-	
Investimentos em programas e/ou projetos ambientais	1.170,00		1.710,00	
Investimentos em saúde	51.090,00		52.065,55	
- n° de pessoas beneficiadas	225		255	
- n° de entidades beneficiadas	21		21	
Investimentos em programas de alimentação	0,00		0,00	
- n° de pessoas beneficiadas	0		0	
- n° de entidades beneficiadas	0		0	
Investimentos em educação/alfabetização	15.930,53		156.492,32	
- n° de pessoas beneficiadas	11892		11661	
- n° de entidades beneficiadas	20		21	
Investimentos em capacitação profissional	6.061,08		4.820,80	
- n° de pessoas beneficiadas	73		86	
- n° de entidades beneficiadas	30		48	
Investimentos em esportes	12.750,24		15.892,06	
- n° de pessoas beneficiadas	83		75	
- n° de entidades beneficiadas	1		1	
Investimentos em cultura e/ou lazer	0,00		4.560,00	
- n° de pessoas beneficiadas	0		88	
- n° de entidades beneficiadas	0		0	
Gastos com ações sociais/filantropia (financeira, produtos e/ou serviços)/ajudas humanitárias	121.610,01		54.215,45	
- n° de pessoas beneficiadas	454		35	
- n° de entidades beneficiadas	8		13	
Outros	3.074,40		7.842,40	
<b>Total pessoas beneficiadas</b>	<b>12727</b>		<b>12200</b>	
<b>Total entidades beneficiadas</b>	<b>80</b>		<b>104</b>	
<b>Total dos investimentos sociais externos</b>	<b>650.137,31</b>		<b>1.086.478,79</b>	

## Anexo 01 – Balanço Social

7 - Outras Informações	2014	2013
A previdência privada contempla	<input type="checkbox"/> Direção <input type="checkbox"/> Direção e empregados <input type="checkbox"/> Direção, cooperados e empregados <input type="checkbox"/> Cooperados <input type="checkbox"/> Empregados	<input type="checkbox"/> Direção <input type="checkbox"/> Direção e empregados <input type="checkbox"/> Direção, cooperados e empregados <input type="checkbox"/> Cooperados <input type="checkbox"/> Empregados
A participação nas sobras ou resultados contempla	<input type="checkbox"/> Direção <input type="checkbox"/> Direção e empregados <input type="checkbox"/> Direção, cooperados e empregados <input type="checkbox"/> Cooperados <input checked="" type="checkbox"/> Empregados	<input type="checkbox"/> Direção <input type="checkbox"/> Direção e empregados <input type="checkbox"/> Direção, cooperados e empregados <input type="checkbox"/> Cooperados <input type="checkbox"/> Empregados
Os projetos sociais e ambientais desenvolvidos pela cooperativa foram definidos por	<input type="checkbox"/> Direção <input type="checkbox"/> Todos os empregados <input checked="" type="checkbox"/> Direção e gerência	<input type="checkbox"/> Direção <input type="checkbox"/> Todos os empregados <input checked="" type="checkbox"/> Direção e gerência
Os padrões de segurança e salubridade no ambiente de trabalho foram definidos por	<input type="checkbox"/> Direção e gerência <input type="checkbox"/> Todos os empregados <input checked="" type="checkbox"/> Todos + CIPA	<input type="checkbox"/> Direção e gerência <input type="checkbox"/> Todos os empregados <input checked="" type="checkbox"/> Todos + CIPA
Quanto à liberdade sindical, ao direito de negociação coletiva e à representação interna dos empregados, a cooperativa	<input type="checkbox"/> Não se envolve <input checked="" type="checkbox"/> Incentiva e segue a OIT <input type="checkbox"/> Segue as normas da OIT	<input type="checkbox"/> Não se envolve <input type="checkbox"/> Incentiva e segue a OIT <input checked="" type="checkbox"/> Segue as normas da OIT
Na seleção de fornecedores, os padrões éticos e de responsabilidade socioambiental adotados pela cooperativa	<input type="checkbox"/> Não são considerados <input type="checkbox"/> São exigidos <input checked="" type="checkbox"/> São sugeridos	<input type="checkbox"/> Não são considerados <input type="checkbox"/> São exigidos <input checked="" type="checkbox"/> São sugeridos
Quanto à participação de empregados em programas de trabalho voluntário, a cooperativa	<input type="checkbox"/> Não se envolve <input checked="" type="checkbox"/> Organiza e incentiva <input type="checkbox"/> Apoia	<input type="checkbox"/> Não se envolve <input checked="" type="checkbox"/> Organiza e incentiva <input type="checkbox"/> Apoia
Atendimento de intercâmbio prestado por outras cooperativas	23.022.098,97	19.668.757,50
Venda a outras cooperativas	8.544.621,81	6.301.217,52
Número total de reclamações e críticas de consumidores	-	-
a) Na cooperativa	1552	1013
b) Na ANS	34	27
c) No Procon	26	44
d) Na justiça	153	281
Número de reclamações e críticas solucionadas	-	-
a) Na cooperativa	1552	1013
b) Na ANS	36	28
c) No Procon	34	8
d) Na justiça	54	148
Valor total de indenizações pagas no período por determinação de órgãos de defesa do consumidor e/ou justiça	1.490.744,26	717.838,43
Número total de ações trabalhistas movidas por empregados	-	-
a) Processos julgados procedentes	2	2
b) Processos julgados improcedentes	1	1
Valor total de indenizações trabalhistas pagas no período por determinação da justiça	14.258,11	3.450,00
Valor adicionado a distribuir em R\$ - vide DVA	160.318.239,02	118.692.975,10
Distribuição % do valor adicionado:	-	-
a) Governo	8,76 %	9,98 %
b) Cooperados	67,98 %	57,53 %
c) Empregados/Diretores/Conselheiros	20,37 %	26,33 %
d) Remuneração de capitais de terceiros	1,15 %	0,34 %
e) Sociedade	0,41 %	0,92 %
f) Juros sobre capital próprio	1,26 %	0,00 %
g) Constituição de reservas e fundos	-1,12 %	1,38 %
h) À disposição da AGO	1,19 %	3,54 %

\_\_\_\_\_  
Diretor Presidente

\_\_\_\_\_  
Contador - CRC

# Anexo 01 – Balanço Social

## Demonstração do Valor Adicionado

Unimed: UNIMED BLUMENAU

(A) Geração da riqueza	2014	2013
a) Ingressos e receitas	412.925.740,04	256.370.239,84
a 1) Contraprestações emitidas líquidas	274.117.463,47	235.288.039,94
a 2) Outros ingressos e receitas operacionais	139.789.923,62	22.843.355,69
a 3) Provisão para créditos de liquidação duvidosa - Reversão/Constituição	-981.647,05	-1.761.155,79
b) Variação das provisões técnicas	0,00	0,00
b 1) Provisão de remissão	0,00	0,00
b 2) Outras	0,00	0,00
c) Receita líquida operacional	412.925.740,04	256.370.239,84
d) Eventos, dispêndios e despesas operacionais	224.067.099,26	131.382.816,69
d 1) Eventos indenizáveis líquidos	145.510.684,16	122.087.454,53
d 2) Variação da provisão para eventos ocorridos e não avisados	4.847.043,00	-209.459,00
d 3) Outros dispêndios / Despesas operacionais	73.709.372,10	9.504.821,16
e) Insumos adquiridos de terceiros	30.621.185,20	10.914.738,55
e 1) Despesas de comercialização	1.092.946,18	1.539.228,42
e 2) Variação das despesas de comercialização diferidas	0,00	0,00
e 3) Despesas com serviços de terceiros	17.681.624,82	2.398.624,64
e 4) Materiais, energia e outras despesas administrativas	4.787.065,17	4.852.385,17
e 5) Provisão para contingências - administrativas	0,00	0,00
e 6) Despesas financeiras	6.696.024,35	2.090.178,38
e 7) Despesas patrimoniais	0,00	0,00
e 8) Perda / Recuperação de valores ativos	363.524,68	34.321,94
f) Valor adicionado bruto	158.237.455,58	114.072.684,60
g) Depreciação, amortização	3.458.599,60	870.463,31
h) Valor adicionado líquido produzido pela entidade	154.778.855,98	113.202.221,29
i) Valor adicionado recebido / cedido em transferência	5.539.383,04	5.490.753,81
i 1) Receitas financeiras	4.630.805,30	3.867.089,30
i 2) Resultado de equivalência patrimonial	0,00	0,00
i 3) Outras	908.577,74	1.623.664,51
<b>(j) Valor adicionado total distribuir (h + i)</b>	<b>160.318.239,02</b>	<b>118.692.975,10</b>



# Anexo 01 – Balanço Social

(B) Distribuição da riqueza	2014	2013
a) Remuneração do trabalho	141.651.797,85	99.533.676,76
a 1) Cooperados	108.991.151,23	68.284.388,79
a 1.1) Produção (consultas e honorários)	106.815.738,20	67.717.811,59
a 1.2) Benefícios	2.175.413,03	566.577,20
a 2) Dirigentes, Conselheiros e Empregados	32.660.646,62	31.249.287,97
a 2.1) Salários, 13 <sup>ª</sup> , Férias, etc	24.403.229,16	22.659.139,59
a 2.2) Benefícios	6.003.923,95	5.601.584,84
a 2.3) F.G.T.S	2.253.493,51	1.845.795,04
a 2.4) Bônus / Participação nos lucros e resultados	0,00	1.142.768,50
b) Remuneração do governo - Impostos/Taxas/Contribuições	14.036.992,02	11.841.771,69
b 1) Federais	4.975.352,75	4.083.418,04
b 1.1) Previdência Social e Outros	7.061.877,77	6.540.718,29
b 2) Estaduais	14.995,00	0,00
b 3) Municipais	1.984.766,50	1.217.635,36
c) Contribuições para a sociedade	650.137,31	1.086.478,79
d) Remuneração de capitais de terceiros	1.848.799,45	398.159,59
d 1) Juros	1.227.968,38	357.800,57
d 2) Aluguéis	620.831,07	40.359,02
d 3) Outras (royalties,direitos autorais)	0,00	0,00
e) Remuneração de capitais próprios	2.130.512,39	5.832.888,27
e 1) Juros sobre capital próprio	2.023.033,70	0,00
e 2) Constituição de reservas e fundos	-1.794.302,58	1.635.322,08
e 3) Sobras / Perdas líquidas a disposição da AGO	1.901.781,27	4.197.566,19
<b>(II) Total distribuído (a+b+c+d+e)</b>	<b>160.318.239,02</b>	<b>118.692.975,10</b>

## Notas Explicativas - Indicadores de Corpo Funcional

Ajustado número de cooperados, referente a diferença de 2013, registrando uma saída a menos.

## Notas Explicativas - Indicadores Organização e Gestão

0

## Notas Explicativas - Indicadores Econômicos

0

## Notas Explicativas - Indicadores Sociais Internos

Incluso o valor pago de CRM dos cooperados no campo outros.  
Em saúde o valor de aumento é referente ao plano de saúde dos cooperados que em 2014 foi subsidiado pela cooperativa.

## Notas Explicativas - Indicadores Sociais Externos

0

## Notas Explicativas - Outras Informações

0

## Notas Explicativas - Demonstração Valor Adicionado

Geração da Riqueza:

a2) Devido a mudança da empresa de auditoria externa, alterado o critério em 2014 por solicitação da mesma e considerado nesta linha além do grupo 3.3 do plano de contas, o reembolso do intercâmbio e a coparticipação.  
d3) Reembolso do intercâmbio que foi considerado como receita e custo no DVA, sendo que esta é a parte que não é distribuição aos cooperados.

e3) Considerado as despesas com serviços de terceiros nos recursos próprios do grupo 7 e deduzidos da linha d1.  
g) Considerado as despesas com depreciação nos recursos próprios do grupo 7 e deduzidos da linha d1.

Distribuição da Riqueza:

a1.1) Considerado as consultas e honorários reembolso intercâmbio.

a1.2) A partir de 2014 a cooperativa passou a subsidiar o plano de saúde dos cooperados.

d2) Considerado as despesas com aluguéis nos recursos próprios do grupo 7 e deduzidos da linha d1.

## Anexo 02 - Carta de Confirmação do Compromisso com o Pacto Global



CD Nº 193/2015.

14 de outubro de 2015.

**Ms. Lise Kingo**  
Diretora Executiva  
Nações Unidas

Prezada senhora

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

Com esta comunicação expressamos nossa intenção de continuar a difundir tais princípios dentro de nossa esfera de influência. Comprometemo-nos em buscar melhorias nos indicadores que se referem aos princípios propostos pelo Pacto Global. Oferecemos, de forma pública e transparente, as informações sobre os progressos no Modelo GRI G4 - Essencial, que encontra-se disponível em nosso site [www.unimedblumenau.com.br](http://www.unimedblumenau.com.br), no link Sustentabilidade, Relatório de Sustentabilidade.

Atenciosamente,



Dr. Marco Antônio Bramorski  
Diretor Presidente



Dr. Alexandre José Ferreira  
Diretor Vice-Presidente

REG-SEC-003 Data de Revisão: 29/01/2015 Rev.01

# Expediente

## **CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO**

Dr. Marco Antônio Bramorski  
Dr. Alexandre José Ferreira  
Dr. Roberto Amorim Moreira  
Dra. Anna Cláudia Drews  
Dr. Carlos Eduardo Sandrini de Castro  
Dr. Carlos Naconecy de Souza  
Dr. Cezar Zillig  
Dr. John Edney dos Santos  
Dr. Luiz Carlos Fonseca de Mello  
Dr. Marco Antônio Wanrowsky  
Dr. Maximilhano Maurell Arenz

## **CONSELHO FISCAL**

Dr. Carlos Augusto Lenzi  
Dr. Carlos Roberto Seara Filho  
Dra. Elisabete L. da R. Koleski  
Dr. Fernando Sandrini De Toni  
Dra. Irene Wiggers  
Dr. José Carlos Arenhart

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

Dr. Carlos Alberto Takei  
Dr. Daniel Fabrício Bruns  
Dr. Oswaldo Pfiffer Jr  
Dr. Rodrigo Monnerat  
Dr. Rodrigo R. B. Pereira  
Dr. Romualdo Izon Heil  
Dr. Zadi Francisco Manoel

## **GRUPO DE TRABALHO GRI:**

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

### **Coordenação Geral**

Flávia Regina Moraes Giacomozzi

### **Projeto, Edição e Redação**

Flávia Regina Moraes Giacomozzi  
Tatiana dos Santos (SC2604-JP)

### **Projeto Gráfico e Diagramação**

Agência CRIAÇÃO

### **Fotos**

Banco de imagens e arquivo Unimed

Mais informações, críticas ou sugestões sobre o presente relatório:  
[responsabilidadesocial@unimedblumenau.com.br](mailto:responsabilidadesocial@unimedblumenau.com.br).

**Mais informações sobre a GRI: [www.globalreporting.org](http://www.globalreporting.org)**