

# RELATÓRIO DE GESTÃO E SUSTENTABILIDADE 2015



COOPERATIVISMO E GESTÃO  
DE EXCELÊNCIA GERANDO VALOR  
E SUSTENTABILIDADE

**Unimed**   
Circuito das Águas

COOPERATIVISMO E GESTÃO  
DE EXCELÊNCIA GERANDO VALOR  
E SUSTENTABILIDADE



# ÍNDICE

05

APRESENTAÇÃO

11

GOVERNANÇA

31

LIDERANÇA

41

ESTRATÉGIAS E  
PLANOS

47

CLIENTES

57

SOCIEDADE

71

INFORMAÇÕES E  
CONHECIMENTO

75

PESSOAS

87

PROCESSOS

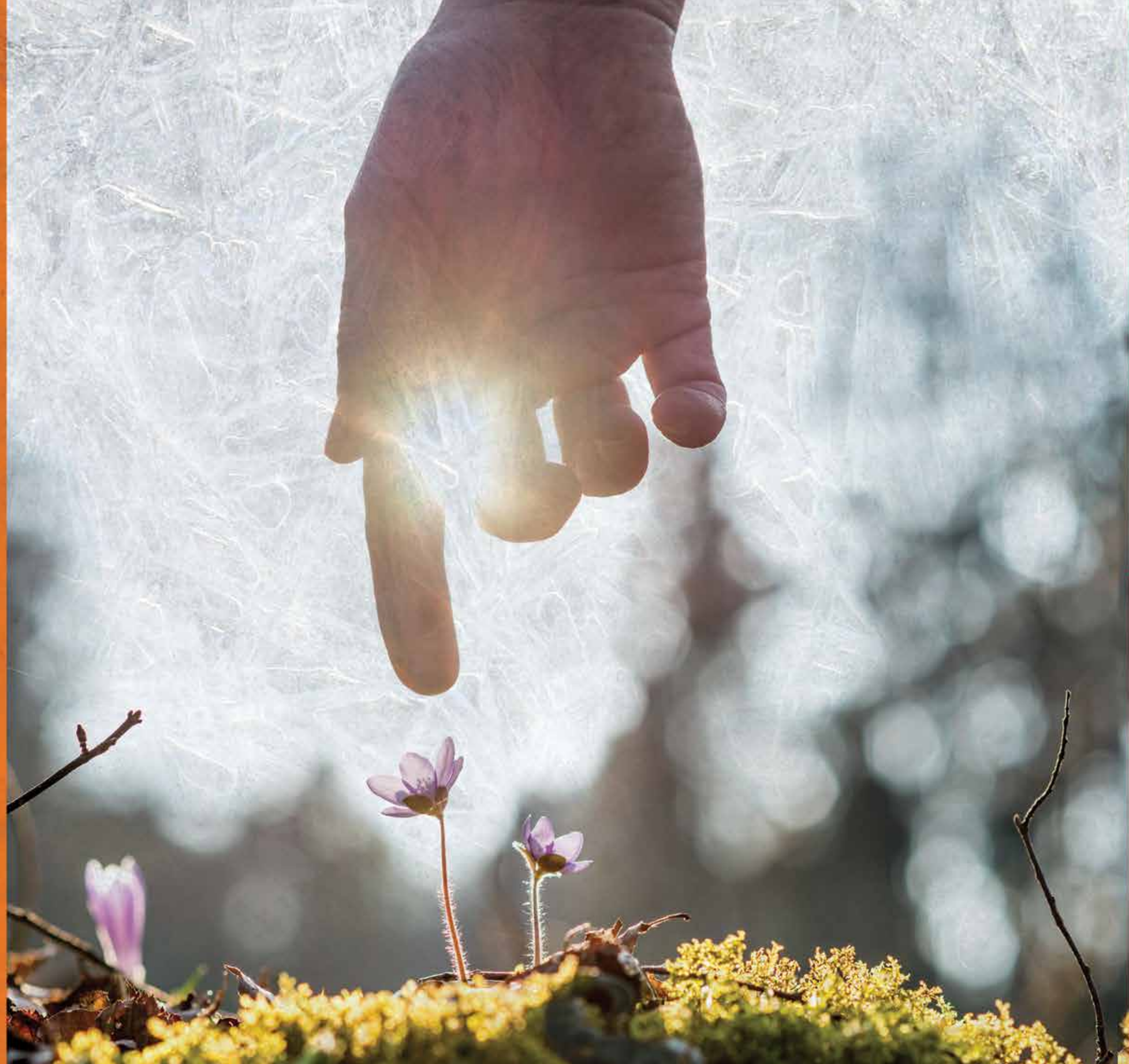
91

RESULTADOS

108

SUMÁRIO DE  
CONTEÚDO DA GRI





# APRESENTAÇÃO

# DECLARAÇÃO DO PRESIDENTE



## G4-1

Vivemos atualmente a era das oportunidades, mas só as enxerga quem não está focado na crise que teima em assolar o país e impregnar as pessoas. É certo que estamos vivenciando momentos difíceis nos cenários político, econômico, social e ambiental, mas talvez a maior preocupação seja a crise de valores que a sociedade atravessa, a mais grave entre todas.

Diante deste cenário, acreditamos que investir nas pessoas, na ética, na integridade, nas boas práticas de gestão e governança e no cooperativismo seja a receita para superar todos os desafios. É assim que trabalhamos para um futuro sustentável, gerando valor a cada passo, formando líderes e engajando nossos públicos de interesse. O cooperativismo possibilita resgatar os valores de união, solidariedade e justiça social que tanto buscamos. É a alternativa mais viável para a superação das dificuldades que o mundo enfrenta.

Através deste relatório de sustentabilidade, prestamos contas aos cooperados e demais públicos, ao mesmo tempo em que disseminamos nossas práticas com transparência e responsabilidade, permitindo o conhecimento mais aprofundado da realidade da cooperativa e ampliando a visão sobre os impactos de nossas atividades na sociedade e no meio que nos cerca.

O resultado desta gestão, que tem o compartilhamento como diretriz, é a excelência, comprovada pelo prêmio que tanto nos honrou, entregue pelo sistema Sescop/OCB em novembro de 2015. Fomos consagrados como Grandes Vencedores do Prêmio Sescop Excelência de Gestão, entre 246 cooperativas participantes de todo o país, de vários ramos do cooperativismo. A conquista do prêmio é resultado do trabalho e envolvimento de todos os cooperados e colaboradores.

Frente aos desafios para 2016, nossa responsabilidade é trabalhar por resultados ainda melhores, garantindo a sustentabilidade da cooperativa e criando novas oportunidades de negócio. A revisão do Planejamento Estratégico, o desenvolvimento do Plano Diretor de Desenvolvimento para os próximos dez anos e a permanente Gestão de Riscos são essenciais nesse caminho. Acreditamos no modelo de saúde proposto pela Unimed do Brasil, da Atenção Integral, que deve fazer parte de nossas reflexões. Afinal, se continuarmos agindo da mesma forma, mas esperando resultados diferentes, nos tornaremos incapazes de avançar com prosperidade.

Gabriel Dias Pereira Filho  
Presidente  
Unimed Circuito das Águas

“Cooperativismo: caminho para a democracia e a paz.”  
Roberto Rodrigues

# PERFIL DA COOPERATIVA

Fundada em 1988, a Unimed Circuito das Águas é uma cooperativa do ramo saúde que faz parte do Sistema Unimed do Brasil, atuando no mercado de saúde suplementar.

UNIMED CIRCUITO DAS ÁGUAS				
PERFIL	61 mil clientes	214 cooperados	152 empregos diretos	28 cidades
PRODUTOS/SERVIÇOS	15 Planos de Saúde		2 Serviços de Remoção	
REDE PRÓPRIA				
1 Sede Administrativa		1 Centro de Treinamento		
5 Agências de Atendimento		2 Drogarias		
1 Laboratório		1 Espaço Viver Bem		
REDE CREDENCIADA LOCAL				
17 Hospitais		29 Laboratórios		
11 Serviços de Imagem		19 Clínicas de Fisioterapia		
12 Clínicas Médicas				
PREMIAÇÕES				
Grande Vencedora do Prêmio Excelência de Gestão – Sescop/OCB		Selo Bronze Excelência Educacional Unimed Federação Minas		
REDE NACIONAL				
2.819 Hospitais credenciados		351 Cooperativas Unimed		
112 Hospitais próprios		115 mil médicos cooperados		
14 Hospitais-dia próprios		95 Laboratórios próprios		
8566 Leitos		211 Pronto Atendimentos próprios		
103 Farmácias próprias		119 Centros de Diagnóstico próprios		

# ÁREA DE ATUAÇÃO

O mercado em que a cooperativa atua engloba clientes Pessoa Física e Jurídica em uma área local que abrange 28 cidades do Sul de Minas Gerais: Aiuruoca, Alagoa, Andrelândia, Baependi, Bocaina de Minas, Carmo de Minas, Carvalhos, Caxambu, Conceição do Rio Verde, Cristina, Cruzília, Dom Viçoso, Itamonte, Itanhandu, Jesuânia, Lambari, Liberdade, Minduri, Olímpio Noronha, Passa Quatro, Pouso Alto, São Lourenço, São Sebastião do Rio Verde, São Vicente de Minas, Seritinga, Serranos, Soledade de Minas, Virgínia.





**GOVERNANÇA**

# PERFIL DO RELATÓRIO

O Relatório de Gestão e Sustentabilidade é uma prestação de contas da cooperativa para cooperados e outras partes interessadas.

Este relatório foi elaborado de acordo com as Diretrizes G4 da Global Reporting Initiative (GRI) – organização não governamental com sede na Holanda e membros em 60 países, que estabelece diretrizes e indicadores de sustentabilidade para relatórios empresariais em todo o mundo.

## G4-18

A elaboração do relatório segue princípios de conteúdo e de qualidade. O conteúdo é definido por consulta às partes interessadas e validado pela alta direção. Para que todos os princípios estejam presentes, o processo de elaboração do relatório é coordenado por profissional capacitado na metodologia GRI e verificado por auditores internos treinados para a aplicação das diretrizes GRI.

# PRINCÍPIOS DE CONTEÚDO

**Inclusão de partes interessadas** – A organização deve identificar seus públicos de interesse e explicar no relatório as medidas que adotou para responder às expectativas e interesses razoáveis dessas partes.

**Contexto da Sustentabilidade** – O relatório deve descrever o desempenho da organização no contexto mais amplo da sustentabilidade.

**Materialidade** – O relatório deve abordar aspectos que reflitam os impactos econômicos, ambientais e sociais significativos da organização; ou que possam influenciar, substantivamente, as avaliações e decisões das partes interessadas.

**Completude** – A cobertura de aspectos materiais e seus limites deve ser suficientemente ampla para refletir impactos significativos e permitir que as partes interessadas avaliem o desempenho da organização no período analisado.

# PRINCÍPIOS DE QUALIDADE

**Equilíbrio** – O relatório deve refletir aspectos positivos e negativos do desempenho da organização, de modo a permitir uma avaliação equilibrada do seu desempenho geral.

**Comparabilidade** – A organização deve selecionar, compilar e relatar as informações de forma consistente. As informações relatadas devem ser apresentadas de modo que permita às partes interessadas analisar mudanças no desempenho da organização ao longo do tempo e subsidiar análises relacionadas a outras organizações.

**Exatidão** – As informações devem ser suficientemente precisas e detalhadas para que as partes interessadas possam avaliar o desempenho da organização.

**Tempestividade** – A organização deve publicar o relatório regularmente e disponibilizar as informações a tempo para que as partes interessadas tomem decisões fundamentadas.

**Clareza** – A organização deve disponibilizar as informações de forma compreensível e acessível às partes interessadas que usam o relatório.

**Confiabilidade** – A organização deve coletar, registrar, compilar, analisar e divulgar as informações e processos usados na elaboração do relatório de forma que permita sua revisão e estabeleça a qualidade e materialidade das informações.

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

# ENGAJAMENTO DE PARTES INTERESSADAS

O engajamento das partes interessadas ocorre de diversas formas e com o auxílio de canais de comunicação específicos para cada público, como os informativos para cooperados e clientes, reuniões pré-assembleia para cooperados, reuniões com fornecedores, reuniões com a comunidade, projetos de convivência com colaboradores e cooperados, e outras ações, como o Dia de Cooperar, que reúne parceiros públicos e privados em benefício da comunidade. Durante o engajamento, as questões levantadas pelas partes são tratadas caso a caso pela alta direção.

Para a definição do conteúdo deste relatório as partes interessadas de maior importância estratégica para o negócio foram consultadas por meio de pesquisa.

MATERIALIDADE

A Pesquisa de Materialidade foi realizada de novembro a dezembro de 2015, de forma online no site da cooperativa, por e-mail e por correspondência. Foram consultados públicos estratégicos como cooperados, clientes, colaboradores, singulares/federações do sistema Unimed e prestadores/fornecedores, totalizando 142 pesquisas.

Os aspectos que obtiveram resultados acima de 70% como relevantes e/ou muito relevantes compõem o conteúdo do relatório, conforme listagem abaixo.

G4-19, G4-20, G4-21

	ASPECTO GRI	TEMA PESQUISADO	LIMITE DO IMPACTO	RELEVÂNCIA
ECONOMIA	Desempenho Econômico	Resultados Financeiros	dentro e fora da cooperativa (comunidade local)	80,99%
	Presença no Mercado	Influência em salários e empregos locais	fora da cooperativa (comunidade local)	74,65%
	Práticas de Compra	Impactos em Fornecedores e Parceiros	fora da cooperativa (comunidade local)	74,65%
MEIO AMBIENTE	Materiais	Consumo de materiais reciclados e não reciclados	dentro e fora da cooperativa (meio ambiente)	72,54%
	Energia	Consumo de Energia	dentro e fora da cooperativa (comunidade local e meio ambiente)	75,35%
	Água	Consumo de Água	dentro e fora da cooperativa (comunidade local e meio ambiente)	74,65%
	Efluentes e Resíduos	Resíduos gerados	dentro e fora da cooperativa (comunidade local e meio ambiente)	71,83%
	Conformidade	Conformidade Normas e Legislações Ambientais	dentro e fora da cooperativa (comunidade local)	77,46%
	Geral	Investimentos em Proteção Ambiental	dentro e fora da cooperativa (meio ambiente)	75,35%
SOCIAL	Emprego	Benefícios de empregados	dentro e fora da cooperativa (comunidade local)	71,13%
	Saúde e Segurança do Trabalho	Saúde e Segurança de empregados	dentro da cooperativa	78,17%
	Treinamento e Educação	Horas de Treinamento e Educação no emprego	dentro da cooperativa	78,17%

G4-19, G4-20, G4-21

	ASPECTO GRI	TEMA PESQUISADO	LIMITE DO IMPACTO	RELEVÂNCIA
SOCIAL	Diversidade e Igualdade de oportunidades	Diversidade e Igualdade de oportunidades	dentro e fora da cooperativa (comunidade local)	75,35%
	Igualdade de remuneração	Igualdade de remuneração entre homens e mulheres	dentro e fora da cooperativa (comunidade local)	75,35%
	Mecanismos de controle de queixas relacionadas a práticas trabalhistas	Mecanismos de controle de queixas relacionadas a práticas trabalhistas	dentro da cooperativa	71,13%
	Investimentos	Treinamentos sobre Direitos Humanos para colaboradores	dentro da cooperativa	72,54%
	Comunidades Locais	Programas de engajamento com a comunidade local	fora da cooperativa (comunidade local)	71,83%
	Combate à Corrupção	Treinamentos e Políticas de Combate à Corrupção	dentro da cooperativa	79,58%
	Saúde e Segurança do cliente	Impactos na Saúde e Segurança do cliente	dentro e fora da cooperativa (clientes)	78,87%
	Rotulagem de Produtos e Serviços	Índices de satisfação do cliente	dentro e fora da cooperativa (clientes)	80,28%
	Comunicação e Marketing	Conformidade Regulamentos de Comunicação e Marketing	dentro e fora da cooperativa (clientes)	72,54%
	Conformidade	Conformidade com as leis relacionadas a fornecimento e uso de Serviços	dentro e fora da cooperativa (clientes)	76,06%

G4-22, G4-23

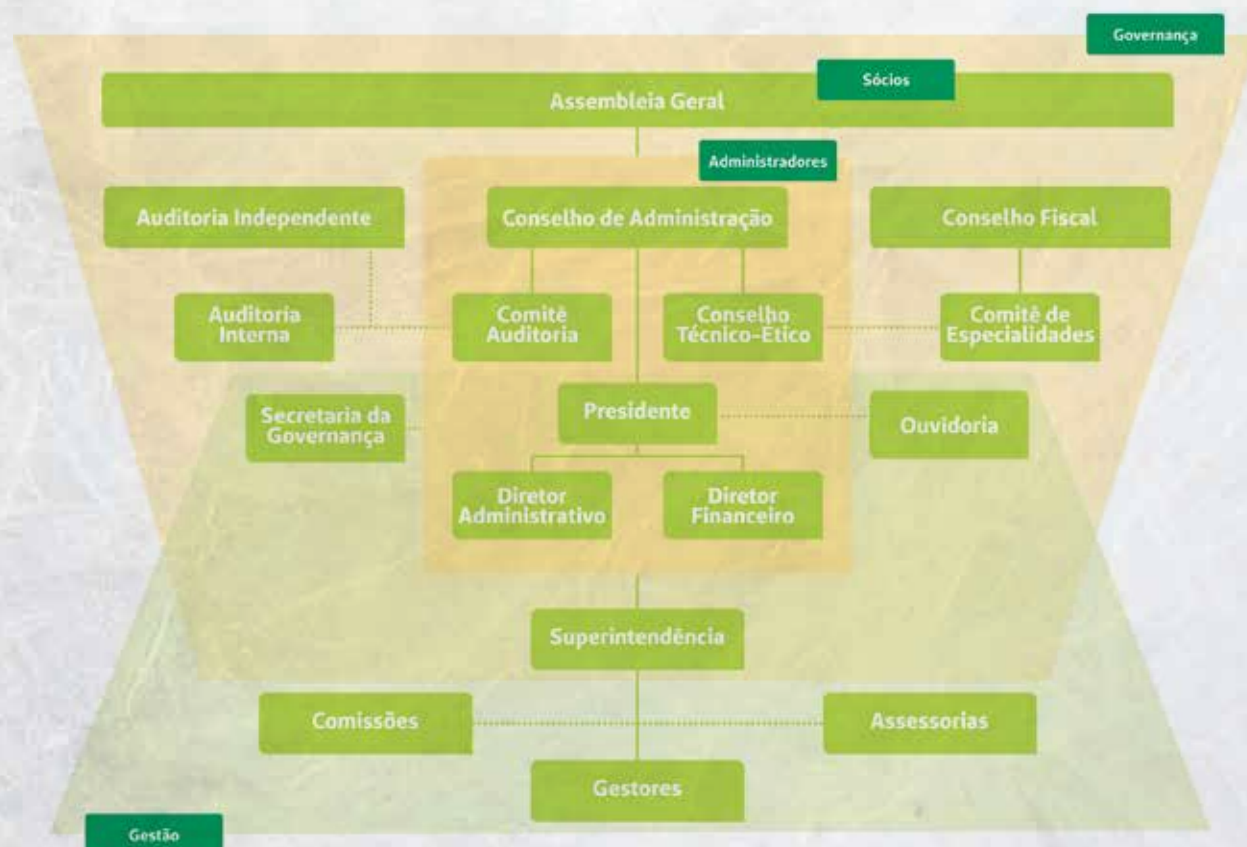
Não foi necessário relatar reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores ou em escopos e limites dos aspectos em períodos cobertos por relatórios anteriores.

G4-34

# ORGANOGRAMA DA GOVERNANÇA

Segundo o Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC), “Governança é o sistema pelo qual as organizações são dirigidas, monitoradas e incentivadas, envolvendo os relacionamentos entre proprietários/cooperados, Conselho de Administração, Diretoria e órgãos de controle (Conselho Fiscal, Auditorias e outros)”.

A cooperativa avança a cada ano na implantação das melhores práticas de governança, em alinhamento com as mais altas exigências de mercado.



G4-34

## DIRETORIA E CONSELHOS



### Diretor Presidente

Gabriel Dias Pereira Filho

### Diretora Administrativa

Maristela Nogueira Leônidas

### Diretor Financeiro

Francisco de Assis Pelegrini Cancela



### CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Celso Villela Fernandes

Edson Magalhães de Oliveira

Edson Nabak

José Ailton Análio Dias

José Mauro Ferreira da Silva

Luiz Antônio Thimotti Nicoliello

Maurício Teixeira Luz

Reynaldo de Oliveira Franco

Sandra Lígia Nunes da Paz Silva



### CONSELHO FISCAL

Antônio Augusto Leandro

Eliane Maria Paiva Reis

Ivan de Almeida Pinto

Musse José Matuck

Walter José Lessa

Wellington Amaro da Silva



### CONSELHO TÉCNICO ÉTICO

Franklin Fonseca Cunha Junior

Luiz Carlos Junqueira Castro

Luiz Cláudio Pereira Fernandes

Marcos Antônio de Castro

Paulo Sergio Bernardes Gil

Samuel Gonçalves de Moraes

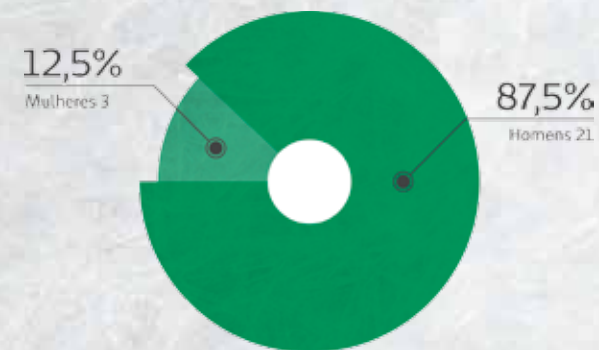
### SUPERINTENDENTE

Márcio Dias Vieira

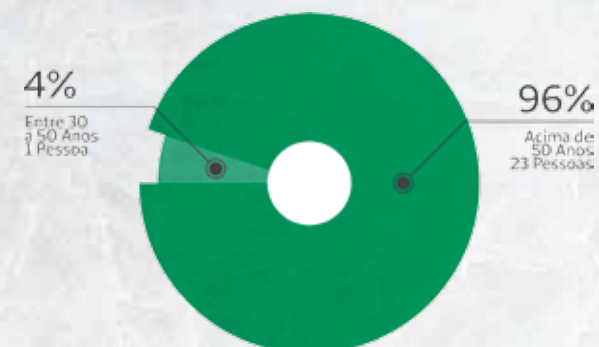
## PERFIL DOS CONSELHOS

G4-LA12

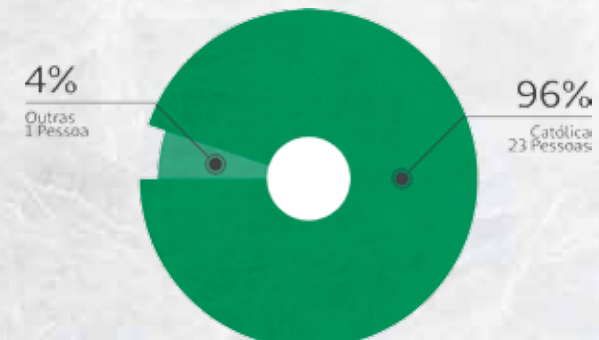
### MEMBROS DA GOVERNANÇA POR GÊNERO



### MEMBROS DA GOVERNANÇA POR FAIXA ETÁRIA



### MEMBROS DA GOVERNANÇA POR RELIGIÃO



### MEMBROS DA GOVERNANÇA POR ETNIA



# COOPERADOS

clínicos: arritmias cardíacas – taquiarritmias, asma, DPOC (doença pulmonar obstrutiva crônica), IRA (insuficiência respiratória aguda), tromboembolismo pulmonar.

Maurício Teixeira Luz. A eleição foi coordenada pelo Comitê Eleitoral composto pelos cooperados Andréia Maria Terra Alvarenga, Ivan de Almeida Pinto e Silvio Joaquim da Silva.

A eleição da nova diretoria da Unimed 24h contou com candidato único para Diretor Clínico, Welington Amaro Silva, que foi reeleito por aclamação. Para a Comissão de Ética Médica, foram eleitos como membros efetivos Reynaldo de Oliveira Franco, Musse José Matuck e Eric Delfraro de Paula Castro. Como suplentes, foram eleitos Edson Magalhães, Antônio Augusto Leandro e



## PARTICIPAÇÃO DE COOPERADOS EM ASSEMBLEIAS E REUNIÕES PRÉ-ASSEMBLEIA



DATA	EVENTO	PARTICIPAÇÃO	PERCENTUAL
29/01	AGO Unimed 24h	22 cooperados do Corpo Clínico	45,8%
02/02	AGE Unimed	76 cooperados	35,5%
30/03	AGO Unimed	77 cooperados	35,9%
15/07	Reunião Pré-Assembleia em Passa Quatro	7 cooperados	58,3%

## DECISÕES COMPARTILHADAS

### Assembleia Geral Ordinária

Em Assembleia Geral Ordinária realizada em 30 de março de 2015, os cooperados da Unimed Circuito das Águas aprovaram o relatório de gestão e a prestação de contas do ano de 2014, o Plano de Metas para 2015 e elegeram novo Conselho Fiscal para exercício em 2015.



de Revisão do Estatuto. As alterações no FEACO ampliaram benefícios quanto à Ajuda de Custo por Afastamento Temporário do Trabalho para gestantes e cooperados em geral. Também foi aprovado o reajuste médio de 6% para honorários médicos e a aquisição de terreno mediante integralização de capital dos cooperados.



### Assembleia Geral Extraordinária

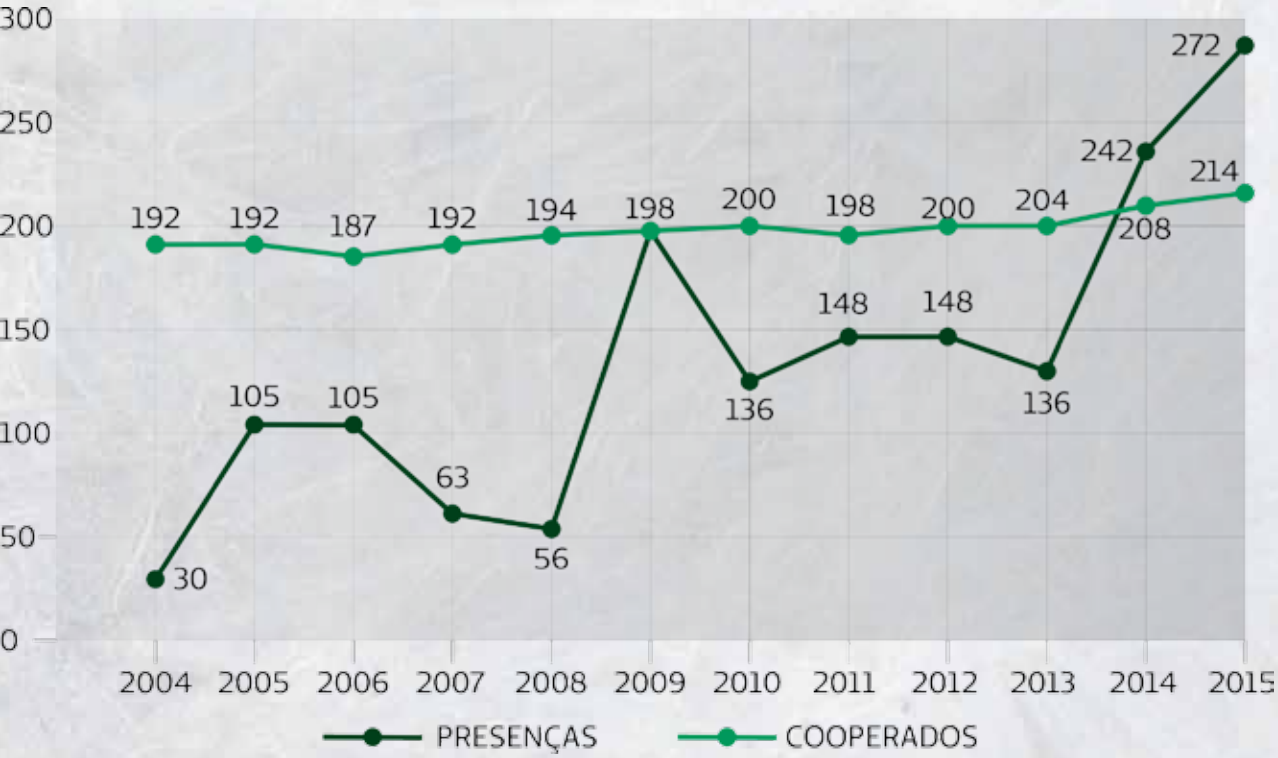
A Assembleia de 31 de agosto contou com a participação de 59 cooperados e aprovou as alterações no Estatuto da Cooperativa e no Regimento do FEACO – Fundo Especial de Ajuda de Custo ao Cooperado, sugeridas pelo Conselho de Administração e Comissão

### Assembleia Geral Ordinária Unimed 24h

Realizada em 29 de janeiro de 2015, a Assembleia Geral Ordinária da Unimed 24h abordou assuntos relacionados à eleição da nova diretoria clínica e membros da Comissão de Ética Médica da Unimed 24h; creditação (ONA); e homologação de protocolos

DATA	EVENTO	PARTICIPAÇÃO	PERCENTUAL
16/07	Reunião Pré-Assembleia em São Lourenço	8 cooperados	8,7%
20/07	Reunião Pré-Assembleia em Baependi	5 cooperados	45,4%
21/07	Reunião Pré-Assembleia em Cruzília	5 cooperados	55,5%
03/08	Reunião Pré-Assembleia em Caxambu	12 cooperados	37,5%
06/08	Reunião Pré-Assembleia em Lambari	03 cooperados	25%
13/08	Reunião Pré-Assembleia em Itanhandu	04 cooperados	28,5%
31/08	AGE	59 cooperados	27,5%

QUANTIDADE DE PARTICIPAÇÕES EM ASSEMBLEIAS



PROGRAMA DE INTEGRAÇÃO COOPERATIVISTA

O PIC (Programa de Integração Cooperativista) é um programa de participação pontuada que incentiva a participação ativa de cooperados e sua capacitação técnica. A classificação é feita por pontos, sendo que as maiores pontuações são conferidas aos eventos promovidos pela cooperativa, como as Assembleias. Os cinco cooperados melhor pontuados são premiados com auxílio para participação em Congressos Científicos no

valor de R\$ 2.500,00 e os demais 50 cooperados melhores classificados são premiados com o pagamento da anuidade do CRM. O PIC também oferece bolsas de estudos de 50% para cursos de pós-graduação em áreas médicas ou de gestão com valor máximo de R\$ 700,00/mês. No ano de 2015, novas bolsas foram concedidas para Achilles Teixeira Grossi, Reynaldo de Oliveira Franco e Maria Lucilene Pereira Toledo.

EDUCAÇÃO COOPERATIVISTA

Atendendo ao Estatuto da Cooperativa, todos os novos cooperados fazem curso de cooperativismo dentro de um prazo de até seis meses após o ingresso na cooperativa.

Em 2015, quatro novos cooperados fizeram curso online de cooperativismo pela Fundação Unimed. A cooperativa tem tam-

bém um Programa de Integração ao Cooperativismo, homologado pelo Conselho de Administração. Dentro deste Programa, foi realizado em junho o Seminário de Educação e Integração ao Cooperativismo no Centro de Treinamento da Unimed, com participação de 12 cooperados e carga horária de oito horas.

EDUCAÇÃO CONTINUADA CURSO ATLS

Com o objetivo de capacitar o corpo clínico da Unimed 24 horas para o atendimento a vítimas de acidentes graves, a Unimed promoveu o Curso ATLS (Advanced Trauma Life Support) entre os dias 11 e 12 de abril, com a participação de 15 cooperados. O Curso de ATLS, criado pelo Colégio Americano de Cirurgiões, foi ministrado por professores que compõem a equipe de atendimento de emergência do SAMU/SP e os instrutores de ATLS José Márcio Ferrer e Reynaldo de Oliveira Franco, cooperados da Unimed que atuam na equipe de treinamentos em ATLS da Faculdade de Medicina da USP.



## PROTOSCOLOS CLNICOS

Dando continuidade à elaborao dos protocolos clnicos da Unimed 24h, foram realizadas duas reunies ao longo do ano, ministradas por cooperados do Corpo Clnico e direcionadas aos demais componentes do Corpo Clnico da Unimed 24h.

13/04 – Emergncias Obsttricas – Marlia Quirino

01/07 – Hipertenso Arterial Sistmica – Frederico Gabriel Khachikian

## POLITICA DE BENEFICIOS DO COOPERADO

### BENEFICIOS DO COOPERADO

- Afastamento Temporrio (FEACO)
- Assessoria Jurdica (FEACO)
- Plano de Saude subsidiado, cooperados, cnjuges e filhos at concluso da formao
- Plano de Saude subsidiado, mes e pais de cooperados
- Seguro de Vida
- Seguro de Viagem
- Seguro Funeral
- Assessoria Previdenciaria
- Descontos nas Farmacias Unimed

BENEFICIOS DO FEACO EM 2015	
Afastamento Temporrio	R\$ 51.097,73
Assessoria Jurdica	R\$ 30.420,00
Reembolso Plano Medico	R\$ 83.825,82
Valor do Plano Medico subsidiado pela cooperativa	R\$ 994.026,00

### FUNDO DE COMPLEMENTARIDADE

O Fundo Mtuuo Indivisvel de Complementaridade do Benefcio Saude, criado e aprovado em Assembleia em 2014 e implantado em janeiro de 2015, permitir que o cooperado continue tendo acesso ao plano mdico subsidiado mesmo aps seu desligamento da cooperativa. Quando da criao do Fundo, aps anlise do perfil dos cooperados, o Conselho de Administrao aprovou a criao de uma categoria especial para os seis

cooperados que j haviam ultrapassado os 76 anos de idade, que ao se desligarem da cooperativa tero o valor remanescente da contribuio ao Fundo subsidiado pela cooperativa. Atualmente, o Fundo conta com 74 participantes, sendo que 42 so cooperados e os demais cnjuges. O valor atual da mensalidade de R\$ 186,36.

## AMPLIACAO DO FATES – FUNDO SOCIAL

Em 2014, o Conselho de Administrao apresentou proposta, aprovada em Assembleia, de ampliao e regulamentao dos recursos atualmente destinados ao FATES, criando um Fundo Social com o objetivo de prover ajuda financeira para amparar cooperados incapacitados de exercer a atividade profissional por situao de fragilidade social. O Fundo Social foi implantado em 2015.

## COMUNICACAO COM COOPERADOS

Entre os meios de comunicao utilizados com os cooperados esto a Intranet do Cooperado, o Informativo do Cooperado e o SMS.

A Intranet do Cooperado e um recurso online exclusivo ao cooperado, com acesso por meio de login e senha, que disponibiliza informaes atualizadas sobre a cooperativa, documentos, agenda de reunies e indicadores de resultados, alm das informaes do cooperado, como relatrio de produao e extrato do PIC.

O Informativo e publicado mensalmente em formato eletrnico na Intranet e enviado por e-mail aos cooperados.

O SMS e utilizado para mensagens curtas, como lembretes dos eventos agendados.

## SETOR DE RELACIONAMENTO COM O COOPERADO

O setor de Relacionamento com o Cooperado e a porta de entrada do cooperado na cooperativa. A equipe est disponvel para resolver todas as questes de interesse do cooperado. Para alcanar a todos, o setor realiza visitas aos consultrios mdicos e aplica uma pesquisa de satisfao. Em 2015 foram realizadas 76 visitas aos cooperados e o ndice de satisfao ficou em 91,4%.

# EVENTOS E COMEMORAÇÕES

A Festa pelo Dia do Médico foi realizada em 17 de outubro no Lê Sapê, em São Lourenço, com a participação de 120 pessoas, entre cooperados e acompanhantes.

Nos eventos do Projeto Conviva, os cooperados participaram em todas as atividades. Oito cooperados participaram das atividades no Centerkart em 8/11, seis foram ao cinema em 13/11 e cinco cooperados assistiram à palestra de encerramento “Inovar para Superar Desafios”, no dia 30 de novembro, ministrada pelo consultor e professor João Carlos de Oliveira.

Na Confraternização de Final de Ano, realizada no Hotel Serra Verde de Pouso Alto no dia 5 de dezembro, participaram 95 cooperados e dependentes.



# COOPERATIVA

## DISSEMINANDO CONCEITOS E PRÁTICAS DA GOVERNANÇA

Por suas boas práticas, a Unimed Circuito das Águas tem se tornado referência em governança no movimento cooperativista e no Sistema Unimed.

Em 5 de maio, a Unimed participou do lançamento do 3º Ciclo do PDGC – Programa de Desenvolvimento de Governança Cooperativa do Sescop, em Belo Horizonte, onde recebeu homenagem de Honra ao Mérito pela participação no 2º ciclo do PDGC.

Também em maio, no dia 29, a cooperativa foi convidada e participou do lançamento do Guia de Melhores Práticas de Governança para Cooperativas do IBGC, realizado em São Paulo.

Além disso, quatro das práticas da Unimed Circuito das Águas foram selecionadas para compor o Compêndio de Boas Práticas de Governança lançado pelo Sescop em novembro de 2015, que compartilha experiências das melhores cooperativas do país para todo o sistema cooperativista. As práticas incluídas no compêndio são: PIC; Padronização de Atendimento a Clientes e Cooperados; Informações e Conhecimento como Pilares do Processo Decisório; Modelo GRI para Relatórios de Gestão.

Em 2015, recebemos visitas de algumas cooperativas, que se interessaram em conhecer mais de perto as práticas da Unimed Circuito das Águas: 19/2 – Unimed Sudoeste de Minas, 20/8 – Sicoob Cofal, 8/10 – Sicoob Crediluz.



## RECONHECIMENTO

Em novembro, fomos reconhecidos mais uma vez pelo Prêmio SESCOOP Excelência de Gestão ciclo 2015/2016, conquistando a categoria Ouro e o prêmio de Grande Vencedora, ao lado da Unimed Vitória, entre todas as cooperativas participantes, de vários ramos do cooperativismo e de diferentes regiões do país.

Foi uma conquista memorável, recebida em Brasília pelo presidente Gabriel Dias Pereira Filho, no dia 17 de novembro, das mãos do presidente da Organização das Cooperativas do Brasil, Márcio Lopes.

No Sistema Unimed, conquistamos o prêmio do Painel Experiências de Sucesso no Simpósio das Unimed de Minas Gerais, Rio de Janeiro e Espírito Santo, realizado entre 26 e 28 de agosto. O trabalho apresentado pela Unimed Circuito das Águas teve como tema “Laboratório Próprio – Implantação rápida, com baixo investimento e alta resolutividade”.

A cooperativa também conquistou o Selo Bronze de Excelência Educacional, promovido pela Unimed Federação Minas, ficando entre as duas cooperativas premiadas pelo programa, que contou com a participação de 31 Unimed mineiras. O Selo reconhece os investimentos em educação continuada de cooperados e colaboradores e o alcance de resultados.





LIDERANÇA

# FORMAÇÃO DA LIDERANÇA

Os líderes são responsáveis por promover o engajamento de cooperados e colaboradores para que a cooperativa alcance seus objetivos estratégicos. São eles também que definem as políticas com as partes interessadas.

É importante, portanto, que os líderes tenham formação em gestão para que possam garantir a sustentabilidade da cooperativa e por isso estimulamos a participação de diretores e conselheiros em cursos de formação de lideranças. Atualmente, 41,6% dos membros dos conselhos e diretoria (10) tem especialização ou MBA em Gestão.

Em 2015 nove conselheiros participaram do curso de formação de dirigentes online promovido pela Fundação Unimed, sendo três do Conselho de Administração, cinco do Conselho Fiscal, um do Conselho Técnico Ético e os três diretores.

Cinco conselheiros fiscais fizeram curso de formação de conselheiro fiscal, promovido pela Fundação Unimed.

Representantes dos Conselhos de Administração, Fiscal e Técnico Ético participaram também, juntamente com a Diretoria Executiva, do Simpósio das Unimeds dos Estados de Minas Gerais, Rio de Janeiro e Espírito Santo, realizado em Búzios/RJ entre 26 e 28 de agosto.

G4-EC6, DMA-EC6, DMA-LA12

## ALTA DIREÇÃO

A alta direção é composta pela Diretoria Executiva e o Conselho de Administração, que são eleitos em Assembleia para mandatos de quatro anos.

O Estatuto da Cooperativa prevê que cinco membros (55%) do Conselho de Administração devem ser oriundos da cidade-sede e quatro (44%) das demais cidades da área de atuação da cooperativa. As 28 cidades da área de atuação da Unimed Circuito das Águas estão na região denominada como local pela cooperativa, portanto 100% dos membros são locais.

Em 2015, a alta direção analisou todas as questões relacionadas à sustentabilidade da gestão, levando os temas de interesse para debate em assembleias, e realizando uma pré-discussão desses temas em reuniões itinerantes na região. Entre as principais ações estiveram a aprovação das metas anuais que posteriormente foram apresentadas e aprovadas pela Assembleia Geral Ordinária, o acompanhamento da execução da estratégia da cooperativa e a aprovação e acompanhamento do orçamento.

## CONSELHO FISCAL

Em 2015, o Conselho Fiscal se reuniu mensalmente para fazer a análise financeira da cooperativa, juntamente com a controladoria e assessoria contábil, fiscalizando as contas e o cumprimento dos compromissos tributários, previdenciários e regulatórios da cooperativa. O Conselho Fiscal é eleito anualmente em Assembleia.

## CONSELHO TÉCNICO-ÉTICO

Em 2015, o Conselho Técnico Ético, que também atua como ouvidoria para os cooperados, cuidou de temas e assuntos de ordem técnica e ética relacionados aos cooperados, colaboradores e clientes. O Conselho Técnico Ético é eleito a cada quatro anos, em chapa formada juntamente com a diretoria.

## COMISSÃO DE REVISÃO DO ESTATUTO SOCIAL E REGIMENTO INTERNO DA COOPERATIVA

A Comissão de Revisão do Estatuto Social e Regimento Interno da Cooperativa, criada pelo Conselho de Administração em 30 de junho de 2014, é composta por três membros do Conselho de Administração, um membro do Conselho Fiscal, um membro do Conselho Técnico Ético e um membro da Diretoria Executiva. Em 2015, a Comissão concluiu a revisão do Estatuto com o apoio do setor jurídico e as mudanças propostas foram apresentadas para aprovação em AGE, no dia 31 de agosto. A Comissão realizou três reuniões em 2015.

G4-16

## PARTICIPAÇÃO EM ORGANIZAÇÕES NACIONAIS

### COMITÊ DE ATENÇÃO INTEGRAL À SAÚDE (CAS) DA UNIMED DO BRASIL

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

### CONSELHO ADMINISTRATIVO DA FEDERAÇÃO DAS UNIMEDS DO SUL DE MINAS

A Unimed Circuito das Águas faz parte do Conselho Administrativo da Unimed Federação Sul de Minas (Intrafederativa), cuja missão é fortalecer as singulares da região.

### COMISSÃO DE GOVERNANÇA EM COOPERATIVAS DO IBGC

A convite do Instituto Brasileiro de Governança Corporativa, a Unimed Circuito das Águas ocupa uma cadeira na Comissão de Governança em Cooperativas do IBGC desde março de 2015.

DMA-EC1

## DESEMPENHO ECONÔMICO

A alta direção implementou um processo de monitoramento do desempenho econômico baseado no acompanhamento dos indicadores de processos e dos indicadores de resultados.

O orçamento tem sido a ferramenta usada pela alta direção nos últimos dez anos para orientar os esforços administrativos em direção aos resultados econômicos esperados pela organização. Aprovado no início do exercício, o orçamento é acompanhado mensalmente pela Diretoria Executiva da cooperativa e pelo Conselho de Administração em suas reuniões ordinárias.

Mensalmente, em reunião específica, os gestores da cooperativa fazem a avaliação dos indicadores e avaliam os pontos favoráveis aos objetivos da cooperativa e os pontos que requerem atenção. Normalmente são elaborados planos de ação para alcançar objetivos propostos pela alta direção.

DMA-EC1

## RISCOS ASSOCIADOS AOS PLANOS DE SAÚDE OFERECIDOS NO MERCADO

A comercialização de planos de saúde é uma atividade baseada em alto risco financeiro, especialmente em virtude da previsibilidade das receitas e da imprevisibilidade dos custos assistenciais.

Além dos custos inerentes à atividade outros custos ou despesas são incorporados à operadora, cujo segmento trabalha com margem de resultados de 2% a 4%.

Para gerenciar os riscos, a alta direção aprovou a criação do Comitê de Riscos Corporativos, que já está previsto no Organograma Institucional da cooperativa.

O Regulamento deste Comitê está em elaboração, enquanto em todos os setores da cooperativa já implementamos sistema de gerenciamento de riscos operacionais.

## VARIAÇÃO DOS CUSTOS MÉDICOS HOSPITALARES (VCMH)

Em 2015 houve aumento de 27% nos custos assistenciais na carteira do pré-pagamento, o principal impacto foi o aumento das despesas hospitalares na nossa rede credenciada local.

## UNIMED PAULISTANA

A principal notícia do sistema Unimed em 2015 foi a liquidação da Unimed Paulistana, amplamente veiculada em todos os canais de notícias do país.

O presidente da cooperativa, Gabriel Dias Pereira Filho, participou nas discussões e nas assembleias realizadas na Unimed do Brasil, que tiveram por objetivo implementar

iniciativas para que não houvesse o comprometimento do atendimento aos clientes.

Apesar de todo o cenário, a cooperativa se manteve em estabilidade econômica, cumprindo todas as obrigações financeiras, tributárias e previdenciárias, atendendo às normativas da agência reguladora e do sistema Unimed.

## RESSARCIMENTO AO SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE

O Ressarcimento ao Sistema Único de Saúde (SUS) refere-se à cobrança pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) dos atendimentos feitos aos clientes Unimed quando, espontaneamente, procuram e utilizam o Sistema Único de Saúde.

Em 2015 houve cobrança adicional de ressarcimento ao SUS pois passaram a ser cobradas as APACs (Autorização de Procedi-

mentos de Alto Custo). A diretoria executiva da cooperativa deu muita atenção a este fato, organizou e dirigiu a equipe de assessores para que este assunto fosse tratado com a máxima atenção.

Fato importante foram as reuniões agendadas na ANS, por iniciativa do presidente Gabriel Dias Pereira Filho, que foram viabilizadas através da Unimed do Brasil.



## ÍNDICE DE DESEMPENHO DA SAÚDE SUPLEMENTAR (IDSS)

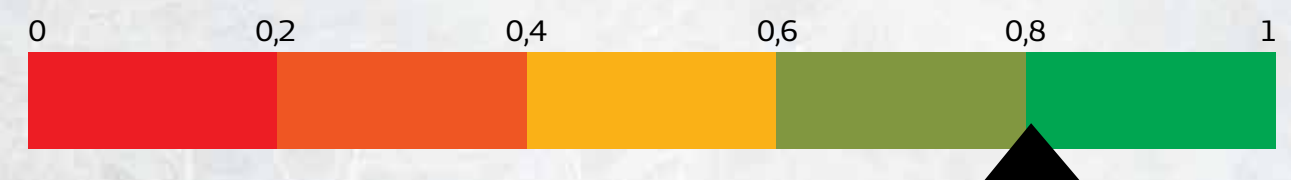
A Unimed Circuito das Águas melhorou seu IDSS (Índice de Desempenho da Saúde Suplementar), com 0,8008 pontos, numa escala de 0 a 1.

O IDSS é calculado por indicadores definidos pela Agência reguladora (ANS) com base nos dados enviados pelas operadoras ou coletados nos sistemas nacionais de informação em saúde, em quatro eixos: Atenção à Saúde (40%); Econômico-Financeiro (20%); Estrutura e Operação (20%); Satisfação do Beneficiário (20%).

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

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

IDSS 2015 – ano base 2014 – 0,8008 – faixa 0,8 a 1



# ESTRATÉGIAS E PLANOS



# PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

O Planejamento Estratégico da cooperativa é realizado de forma participativa e o cumprimento do Plano de Ação é monitorado semestralmente pelo Conselho de Administração, que compõe o Comitê Executivo de Acompanhamento do Planejamento Estratégico.

O grupo de gestores também monitora o plano de ação em reuniões mensais em que os indicadores relacionados são apresentados, com acompanhamento da Superintendência e Diretoria.

O Planejamento Estratégico vigente foi elaborado para o ciclo 2013 – 2017. Até dezembro de 2015 74% das metas definidas até 2017 já foram alcançadas.

G4-56

## MISSÃO

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

## VISÃO

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

## OBJETIVOS

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

## VALORES

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

## POLÍTICA DA QUALIDADE

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

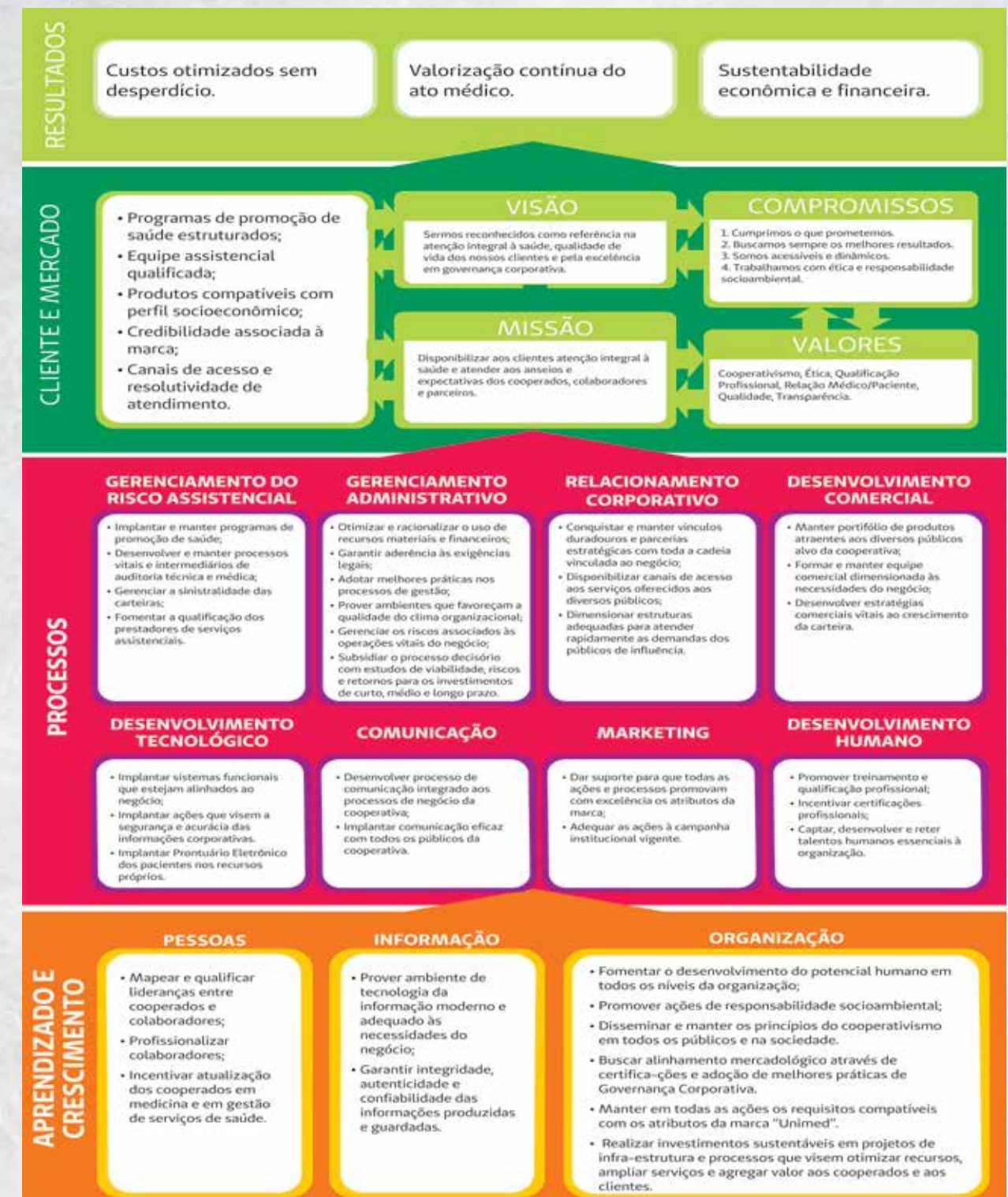
## POLÍTICA DE RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL

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

## POLÍTICA DE RECURSOS HUMANOS

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

# MAPA ESTRATÉGICO



## PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO ESPAÇO VIVER BEM

Em 2015, foi elaborado também um Planejamento Estratégico para o Espaço Viver Bem, com participação de cooperados e colaboradores. O Planejamento ocorreu em 11 de julho, com a participação de 7 cooperados (3,2%) e 14 colaboradores (9,2%)



CLIENTES

# SAÚDE DO CLIENTE



## DMA-PR2

A Unimed vai além da assistência médica garantida pelo plano de saúde, oferecendo programas de promoção de saúde e prevenção de doenças através do Espaço Viver Bem, que funciona dentro do Parque das Águas de São Lourenço. Os programas são gratuitos e disponibilizados para todos os clientes, assim como o acesso ao Parque para os clientes inscritos.



<b>PROGRAMA GUARDIÃO</b>	Promoção de qualidade de vida e atividade física gerenciada	504 clientes ativos	16,6% de participação nas atividades
<b>PROGRAMA DIABETES.COM VIDA</b>	Prevenção e controle do Diabetes	149 clientes ativos	16% dos participantes com IMC acima de 25kg perderam 5% do peso no último ano
46,5% de participantes deixaram de ser sedentários		41,6% de participação nas atividades	63% de participação nas avaliações nutricionais
<b>PROGRAMA VIDA LIVRE</b>	Prevenção e Cessação do Tabagismo	8 clientes ativos em 2015	25% deixaram de fumar
<b>CONSULTORIA EMPRESARIAL</b>	5 empresas atendidas	648 trabalhadores beneficiados	
<b>SIPATS</b>	3 empresas atendidas	363 trabalhadores beneficiados	

Os clientes inscritos nos programas do Espaço Viver Bem são monitorados por equipe multidisciplinar formada pela médica coordenadora, profissionais de enfermagem, educador físico, psicóloga e nutricionista.

# CURSOS DE GESTANTES

O Espaço Viver Bem promoveu três Cursos de Gestantes em 2015, cada um com três módulos. Todos os módulos foram realizados em parceria com a Secretaria Municipal de Saúde e sete módulos foram realizados em parceria com o Hospital de São Lourenço.



CURSO 1	CURSO 2	CURSO 3
Módulo I - 25/04	Módulo I - 11/07	Módulo I - 03/10
Módulo II - 16/05	Módulo II - 15/08	Módulo II - 07/11
Módulo III - 13/06	Módulo III - 12/09	Módulo III - 28/11

Ao todo, 357 pessoas foram beneficiadas, sendo 230 gestantes e 127 acompanhantes.

# PROMOÇÃO DE SAÚDE NAS EMPRESAS CLIENTES

O Espaço Viver Bem participou de SIPATs (Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho) na Unimed 24h e outras duas empresas (Carrossel Supermercados e SAAE) e promoveu Consultoria Empresarial em Saúde em cinco empresas (Nestlé, Polícia Militar, Mineração Pouso Alto, Doces São Lourenço e Granja Iana).

# UNIMED NA SUA CIDADE

Os clientes das demais cidades que compõem a área de atuação da Unimed também recebem atenção através do “Unimed na sua Cidade”, um projeto que leva ações comerciais e de promoção de saúde para toda a região. Em 2015, 18 cidades foram visitadas: Cristina, São Vicente de Minas, Passa Quatro, Bocaina de Minas, Minduri, Virgínia, Liberdade, Andrelândia, Caxambu, Seritinga, Serranos, Jesuânia, Carmo de Minas, Cruzília, Aiuruoca, Conceição do Rio Verde, Itamonte, Itanhandu.

# CAMPANHAS DE SAÚDE

Datas importantes ao longo do ano também são marcadas por campanhas e ações de promoção de saúde realizadas pelo Espaço Viver Bem.

ABRIL	Dia Nacional de Combate e Prevenção à Hipertensão	153 Participantes	Investimento de R\$ 1929,20
MAIO	Dia Mundial Sem Tabaco	26 Participantes	Investimento de R\$ 1483,56
AGOSTO	Dia Nacional de Combate ao Fumo	65 Participantes	Investimento de R\$ 165,05
OUTUBRO	Outubro Rosa	65 Participantes	Investimento de R\$ 213,35
NOVEMBRO	Dia de Combate ao Diabetes	146 Participantes	Investimento de R\$ 145,05
DEZEMBRO	Dia de Combate ao Sedentarismo	41 Participantes	Investimento de R\$ 188,15

Além das ações acima, desenvolvidas pelo Espaço Viver Bem, campanhas de saúde disponibilizadas pela Unimed do Brasil também foram veiculadas pelas redes sociais da Unimed Circuito das Águas.

ABRIL	Dia Mundial da Saúde
AGOSTO	Semana Mundial da Amamentação
SETEMBRO	Setembro Lilás
SETEMBRO	Dia Mundial do Coração
OUTUBRO	Dia Nacional da Saúde Mental
OUTUBRO	Dia Nacional do Controle à Obesidade
NOVEMBRO	Novembro Azul
NOVEMBRO	Combate ao Câncer
DEZEMBRO	Dia Mundial de Combate à Aids
DEZEMBRO	Dia Nacional do Doador de Sangue

# SERVIÇO DE REMOÇÃO

Criado há 21 anos (1995), o serviço de remoção atende a todas as exigências de segurança necessárias ao atendimento de urgências e emergências, com coordenador técnico especialista em Suporte Avançado a Traumas e mestrado em Terapia Intensiva, além de uma equipe médica e de enfermagem capacitada, motoristas socorristas e equipamentos de suporte à vida de alta complexidade.

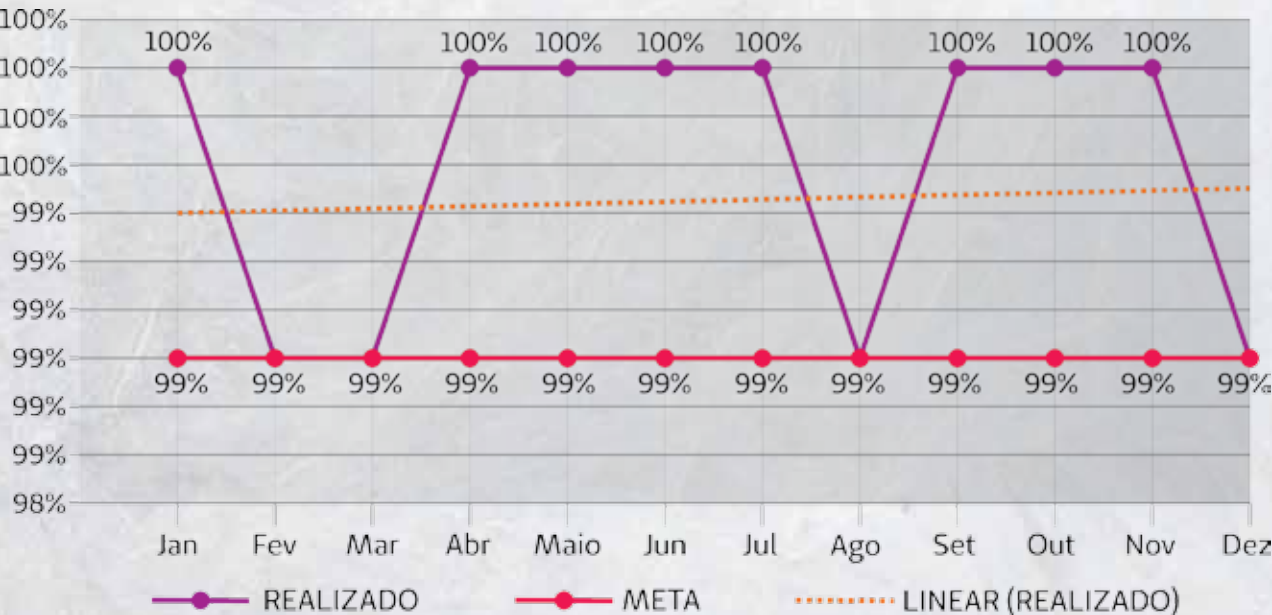


# ATENDIMENTO AO CLIENTE

Numa cooperativa de saúde, cuidar das pessoas é vocação, portanto atributos como saúde, segurança e satisfação do cliente vem em primeiro lugar. Para alcançar esse objetivo, o contato com o cliente ou a rede credenciada é sempre humanizado. Todo o processo de atendimento passa pela Central de Serviços, que tem canais online, por telefone ou presenciais, sendo que os contatos são registrados no sistema para garantir a sequência e o monitoramento do atendimento até sua conclusão, com metas e prazos meticulosamente monitorados.

Quantidade de ligações atendidas na Central de Serviços: 60.984  
Quantidade de registros de incidentes em toda a cooperativa: 174.691  
Quantidade de registros de incidentes atendidos dentro do prazo: 145.490

# PERFORMANCE DE INCIDENTES DO SETOR RELACIONAMENTO COM O CLIENTE



# ÍNDICES DE SATISFAÇÃO

Em 2015 o setor de Assessoria em Desempenho Organizacional (ADO) realizou pesquisas de satisfação em todos os setores da linha de frente. Foram avaliados Laboratório, Unimed 24h, Drograrias, Espaço Viver Bem e as agências de atendimento.

Sem necessidade de se identificar, o cliente poderia preencher formulário de pesquisa e depositá-lo em uma urna, avaliando itens como tempo de espera para o atendimento,

conforto e espaço das unidades, qualidade do serviço e sugestões de melhoria. As colaboradoras da ADO também fizeram pesquisas de pós-atendimento por telefone. Estas pesquisas são qualitativas e os resultados são compilados e apresentados à Superintendência Executiva trimestralmente.

O Call Center, a agência de São Lourenço e as drogarias aplicam pesquisa quantitativa de avaliação do atendimento.

UNIDADES PESQUISADAS	NOTA	META
Call Center	9,8	9,0
Agência São Lourenço	9,7	9,0
Drogaria São Lourenço	9,8	9,0
Drogaria Caxambu	9,9	9,0

# OUIDORIA

Em atendimento à Resolução Normativa nº 323/2013 da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) e pensando na segurança e satisfação do cliente, a Ouvidoria atua como um canal de segunda instância para tratar questões que não foram solucionadas pelos demais canais de atendimento, estando vinculada ao presidente da cooperativa. Em 2015, a Ouvidoria atendeu a 16 demandas em segunda instância e 34 registros realizados diretamente pelos clientes, que apesar de não serem questões que caberiam

tratamento de segunda instância, receberam o atendimento da Ouvidoria, que ofereceu retorno dentro do prazo a todos os clientes.

Durante o ano de 2015 não houve registro de não-conformidades na Norma ISO 9001, Normas da Vigilância Sanitária ou Normas da agência reguladora (ANS) que tenham relacionamento à segurança e saúde do cliente.



G4-PR9, DMA-PR9

# CONFORMIDADE DOS SERVIÇOS E PRODUTOS

A Unimed Circuito das Águas atende a todas as Resoluções Normativas emitidas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), não havendo nenhuma multa ou penalidade aplicada por não conformidade com leis e regulamentos relativos ao fornecimento e uso dos serviços ou produtos.

# COMUNICAÇÃO E MARKETING

Em 2015, todas as campanhas institucionais de comunicação, marketing e sustentabilidade disponibilizadas pela Unimed do Brasil foram veiculadas pelas redes sociais da Unimed Circuito das Águas, além de campanhas próprias realizadas para a promoção de eventos da cooperativa.

DATA	CAMPANHAS DE COMUNICAÇÃO, MARKETING E SUSTENTABILIDADE
FEVEREIRO	Campanha de Carnaval
MARÇO	Dia Internacional da Mulher
ABRIL	Campanha do Agasalho
MAIO	Dia das Mães
JUNHO	Dia Mundial do Meio Ambiente
JUNHO	Dia Mundial Contra o Trabalho Infantil
JULHO	Dia do Cooperativismo
JULHO	Dia C
JULHO	Dia U
AGOSTO	Dia dos Pais
SETEMBRO	Dia da Secretária
SETEMBRO	Dia do Cliente
OUTUBRO	Dia Nacional do Idoso
OUTUBRO	Dia do Médico
DEZEMBRO	Campanha de Fim de Ano

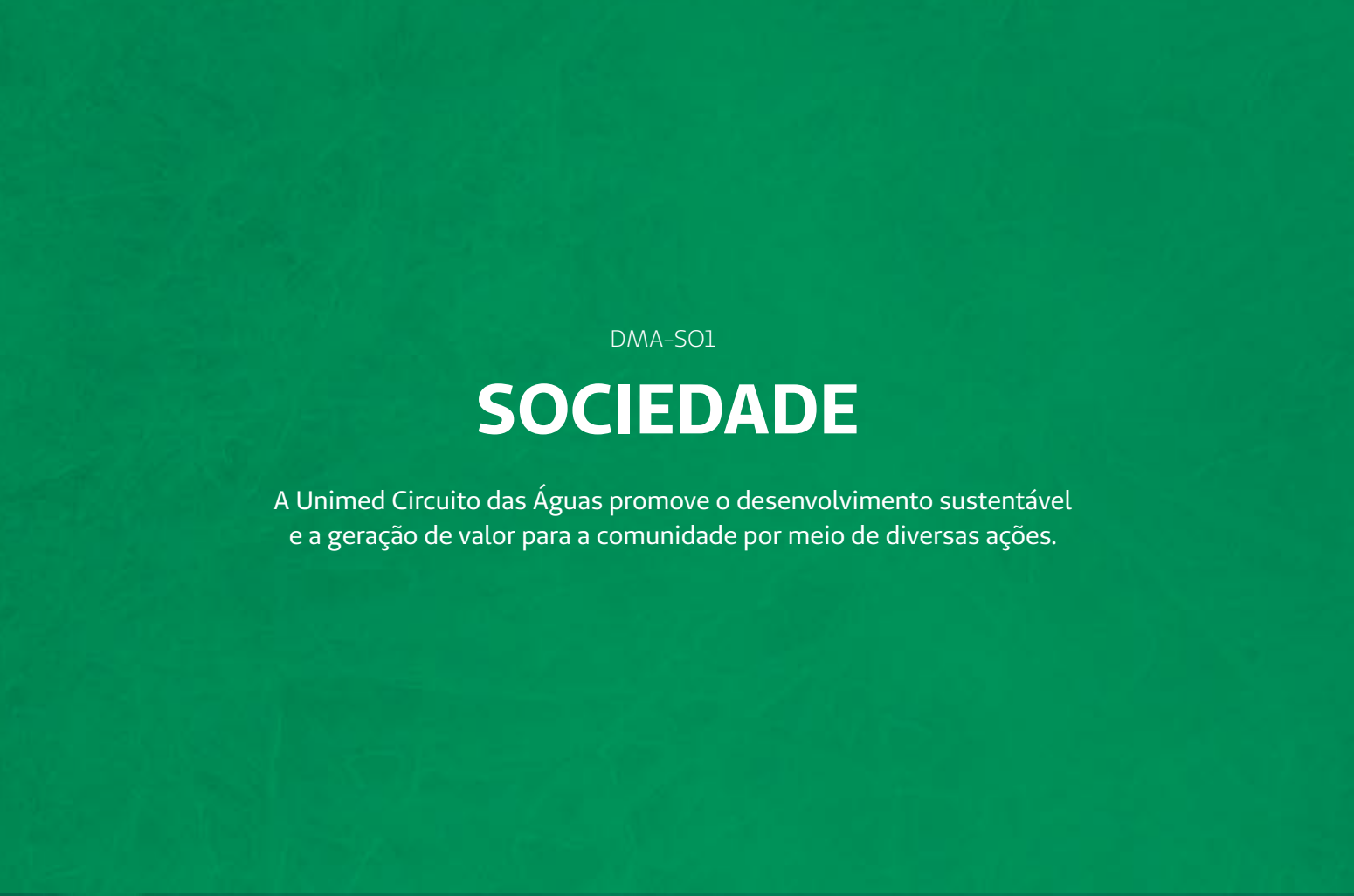
G4-PR7, DMA-PR7

A Comunicação e Marketing são de responsabilidade de empresas especializadas, contratadas para este fim. Nenhuma não conformidade foi registrada em relação a regulamentos e códigos voluntários relativos a comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio.

Os órgãos competentes de regulação são: Federação Nacional dos Jornalistas (FENAJ), Associação Brasileira de Comunicação Empresarial (ABERJE), Associação Brasileira de Agências de Publicidade (ABAP), Normas de Habilitação e Certificação de Agências do Conselho Executivo das Normas-Padrão da Atividade Publicitária (CENP) e Conselho Nacional de Regulamentação Publicitária (CONAR).



SOCIEDADE



DMA-SO1

# SOCIEDADE

A Unimed Circuito das Águas promove o desenvolvimento sustentável e a geração de valor para a comunidade por meio de diversas ações.



DMA-SO1

# DIA DE COOPERAR

Em 2015, o Dia C envolveu vários parceiros, colaboradores, cooperados, fornecedores, empresas, organização civil, instituições públicas e a comunidade em benefício do bairro Vila Nova.

Atividades de saúde, recreação, esportivas, sociais e lúdicas foram realizadas na Escola Estadual Prof. Antônio Magalhaes Alves



(Polivalente), em 4 de julho, Dia Mundial do Cooperativismo.

O Dia C é uma iniciativa da Organização das Cooperativas de Minas Gerais que hoje é realizado nacionalmente com o objetivo de incentivar o voluntariado e o cooperativismo. A Unimed Circuito das Águas participa desde a primeira edição, em 2009.



# DIA U

O Dia Unimed, instituído pela Unimed Circuito das Águas, promove anualmente um evento de saúde, cooperativismo e cultura, aberto à comunidade.

Em uma tenda de promoção de saúde houve verificação de pressão arterial e cálculo de



IMC (Índice de Massa Corporal). O Show Sons da Terra foi outra atração do Dia U, apresentando e prestigiando os músicos locais. Em 2015, o evento incluiu também um jogo virtual de Cooperativismo, cedido pela Organização das Cooperativas de Minas Gerais (OCEMG).



EVENTO	INVESTIMENTO
DIA C	R\$ 2.995,00
DIA U	R\$ 3.826,57

DMA-SO1

# COMUNIDADES LOCAIS

Os projetos sociais, culturais e ambientais apoiados pela Unimed incluem Coral Infantil, Coral da APAE, Projeto Crer-Ser, Casa de Passagem Mãe Social, Banda Antônio de Lorenzo e Tiro de Guerra de São Lourenço.

Os impactos gerados são avaliados pelas entidades apoiadas e acompanhados de perto pela Unimed, através de relatórios



periódicos de atividades e resultados.

G4-SO1  
Entre as operações da cooperativa, 20% realizam atividades relacionadas ao desenvolvimento da comunidade local, através de parcerias e projetos como o Dia de Cooperar e campanhas e ações voltadas à promoção de saúde da população.



## PROJETOS APOIADOS EM 2015

PROJETO	INVESTIMENTO
Casa de Passagem da Mãe Social	R\$ 6.704,48
Coral da APAE	R\$ 13.800,00
Coral Infantil Unimed	R\$ 8.680,00
Projeto Crer-Ser	R\$ 10.676,00
Tiro de Guerra	R\$ 1225,00
Banda Antônio de Lorenzo	R\$ 1.800,00

## AÇÕES APOIADAS EM 2015

AÇÃO	INVESTIMENTO
Patrocínio para Encontro de Jovens Católicos em Carmo de Minas	R\$ 600,00
Patrocínio de internet - Casa dos Meninos	R\$ 600,00
Confecção de fraldas geriátricas	R\$ 2.952,40

# CAMPANHA DO AGASALHO

Nos meses de abril e maio a Unimed Circuito das Águas aderiu à Campanha do Agasalho promovida pela Unimed do Brasil, com o objetivo de arrecadar agasalhos e cobertores

para os asilos da microrregião. A campanha contou com postos de coleta nas unidades da Unimed em São Lourenço, Caxambu, Itamonte, Itanhandu e Lambari.

Foram arrecadadas 500 peças, entre agasalhos, roupas, sapatos e cobertores. As doações foram feitas por cooperados, colaboradores e comunidade das cidades de São Lourenço, Caxambu, Itamonte e Lambari e os donativos foram distribuídos entre as instituições:

- Casa de Maria; Asilo São Vicente de Paulo;



Casa de Longa Permanência Bom Lar – São Lourenço  
- Asilo Santo Antônio – Caxambu  
- Asilo São Vicente de Paulo – Lambari  
- Centro de Atendimento Integral ao Idoso – Itamonte  
As roupas de crianças recebidas durante a campanha foram doadas ao Orfanato Fundação Nhá Chica, de Baependi.



G4-12

# CADEIA DE FORNECEDORES

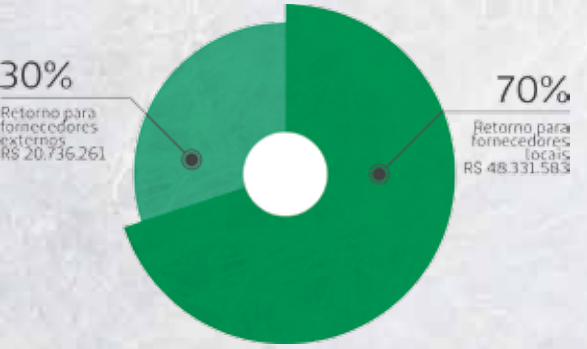
A cadeia de fornecedores da Unimed Circuito das Águas inclui a rede de assistência médica (cooperados, clínicas, laboratórios e hospitais e fisioterapias), os fornecedores de medicamentos e equipamentos médicos, distribuidores de produtos para as drogarias, fornecedores de equipamentos e materiais de escritório, fornecedores de materiais gráficos, governos, intercâmbio, bancos e os prestadores de serviços nas áreas de Tecnologia, Segurança do Trabalho, Comunicação,

Contabilidade, Assessoria Jurídica, Atuarial e Manutenção.

Entre os fornecedores de medicamentos e equipamentos médicos, utilizamos a Central de Compras e a Distribuidora do Sistema Unimed no Sul de Minas, que possibilitam a redução de custos na compra de medicamentos e OPME (Órteses, Próteses e Medicamentos).

G4-EC9

# IMPACTO ECONÔMICO LOCAL



Consideramos como fornecedores locais aqueles que estão na área de atuação da Unimed Circuito das Águas, formada por 28 cidades, e externos os que estão localizados fora desta área.

G4-56, DMA-EC9

# CÓDIGO DE CONDUTA PARA FORNECEDORES, PRESTADORES E PARCEIROS E POLÍTICA DE COMPRAS SUSTENTÁVEIS

O Código de Conduta para Fornecedores, Prestadores e Parceiros e a Política de Compras Sustentáveis foram elaborados em 2014, levados para apreciação do Conselho de Administração e posteriormente abertos à consulta pública entre dezembro de 2014 e fevereiro de 2015. Homologados em 23/02/15 pelo Conselho de Administração, o Código e a Política estão disponíveis na íntegra pelo portal [www.unimedcircuito.coop.br](http://www.unimedcircuito.coop.br)



## SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL

DMA-EN3 e DMA-EN8

### CONSUMO CONSCIENTE

Uma campanha interna de Consumo Consciente incluiu palestra da Gestora Ambiental e Professora da Faculdade de São Lourenço Janimary Forastieri em 22 de setembro e treinamento online para os colaboradores sobre os temas Água; Alimentos; Energia Elétrica; Lixo; Publicidade e Código de Defesa do Consumidor; Transporte; Vias Públicas; Patrimônio Público; Florestas.

G4-EN1, DMA-EN1

### MATERIAIS RENOVÁVEIS E NÃO RENOVÁVEIS

A utilização de materiais renováveis e não renováveis para embalagem de produtos é importante para que possamos praticar a sustentabilidade ambiental no negócio.

As sacolas plásticas utilizadas nas drogarias, embora consideradas materiais não renováveis, são oxibiodegradáveis, representando um menor impacto ao meio ambiente devido ao tempo de decomposição menor (18 meses) que as de plástico comum (mais de 100 anos). Os papeis utilizados nas embalagens de cartões e contratos são provenientes de

florestas renováveis e certificados pelo FSC (Forest Stewardship Council – Conselho de Manejo Florestal).

Materiais renováveis – Caixas de papel que embalam contratos de novos clientes – Em 2015 foram adquiridas 5 mil caixas, com peso total de 500 Kg.

Materiais não renováveis – Em 2015 não foram adquiridas embalagens plásticas para as drogarias devido ao estoque acumulado do ano anterior.

DMA-EN8

### ÁGUA

Em março, foi realizada campanha interna de conscientização pelo uso da água. Os colaboradores enviaram sugestões sobre como economizar água na Unimed, através do e-mail [ideias@unimedcircuito.coop.br](mailto:ideias@unimedcircuito.coop.br).

G4-EN8

Em 2015, o consumo de água em todas as unidades operacionais da cooperativa al-

cançou o volume total de 1.113 m<sup>3</sup> de água, fornecida pela empresa pública de abastecimento – SAAE. O volume consumido demonstra uma economia de 25,3% em relação ao ano anterior, obtida através de medidas de contenção tomadas ao longo do período de estiagem de 2015.

# ENERGIA

G4-EN3, G4-EN16

Em 2015 houve uma redução de 5,24% no consumo de energia pela cooperativa, em comparação ao ano anterior.

CONSUMO DE ENERGIA DENTRO DA ORGANIZAÇÃO			
ANO	CONSUMO DE ENERGIA ELÉTRICA	ENERGIA EM GIGAJOULES	TONELADAS DE CO <sup>2</sup> e
2013	247.339 KWh	890	24,74
2014	311.297 KWh	1120	41,13
2015	294.977 KWh	1062	36,66

O consumo de eletricidade é calculado a partir das contas de luz, somados os consumos em KWh de todas as unidades operacionais. A energia comprada é oriunda de usinas hidroelétricas e termoelétricas.

## CONSUMO DE ENERGIA EM KWH



G4-14, DMA-EN23, DMA-EN29, DMA-EN31, G4-EN23 e G4-EN31

# PRINCÍPIO DA PRECAUÇÃO

Em 2015 foram gastos R\$ 12.245,95 com a disposição de resíduos de saúde, através das empresas Pró-Ambiental e Sterlix, que fazem a coleta nas unidades da cooperativa e a destinação. Este gasto é visto como um investimento em proteção ambiental. Os resíduos de saúde são destinados à incineração, conforme legislação ambiental.

DESCARTE DE RESÍDUOS DE SAÚDE					
ANO	DROGARIAS	UNIMED 24H	LABORATÓRIO	ESPAÇO VIVER BEM	TOTAL
2015	55,3 Kg	1389,40 Kg	68,8 Kg	0,5 Kg	1514 Kg

G4-EN23

# PROGRAMA DE DESCARTE CONSCIENTE DE MEDICAMENTOS

Os medicamentos descartados por clientes nos coletores do Programa de Descarte Consciente de Medicamentos Vencidos também são coletados por empresa especializada (Sterlix) e destinados à incineração. Em 2015, um novo coletor de medicamentos vencidos foi instalado no Espaço Viver Bem.

Os medicamentos descartados por clientes através do Programa de Descarte Consciente somaram 196,3 Kg.

ANO	DROGARIAS	ESPAÇO VIVER BEM	TOTAL
2015	187,5 Kg	8,8 Kg	196,3 Kg

G4-EN23

# DESTINO DO LIXO

O lixo de papel gerado pela cooperativa é destinado à reciclagem, através de doação à Escola Profª. Noemia Goulart Ferreira, com coleta realizada pela escola na sede administrativa da cooperativa. A escola vende o papel para recicladores e utiliza a verba em benefício da própria instituição.

Já o lixo orgânico gerado na sede administrativa é recolhido pela Prefeitura e destinado ao aterro da cidade de São Lourenço.

Papel – 2,9 toneladas – reciclagem  
Resíduos orgânicos – 755 Kg – aterro municipal

# DIA MUNDIAL DO MEIO AMBIENTE

Em comemoração ao Dia Mundial do Meio Ambiente, 5 de junho, a Unimed Circuito das Águas realizou campanha de coleta de lixo eletrônico e medicamentos vencidos. A campanha contou com o apoio do Inatel (Instituto Nacional de Telecomunicações), Prefeitura de São Lourenço, Prefeitura de Caxambu, Coopreci (Cooperativa de Recicladores), Grupo de Escoteiros São Francisco de Assis e Polícia Militar do Meio Ambiente.

O evento foi realizado na Praça Brasil de São Lourenço e Praça 16 de Setembro em Caxambu e fez parte da programação mundial



do PNUMA – Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente, como uma das iniciativas da Unimed Circuito das Águas em cumprimento aos princípios do Pacto Global da ONU.

G4-EN23

Ao todo, 25,6 Kg de medicamentos foram coletados e um caminhão com lixo eletrônico. Os medicamentos vencidos foram destinados à incineração e o lixo eletrônico destinado à reciclagem.



G4-EN29

# CONFORMIDADE AMBIENTAL

A cooperativa não sofreu qualquer penalidade ou multa decorrente de não-conformidade com leis e regulamentos ambientais.

DMA-EN15, DMA-EN16 e DMA-EN17

# INVENTÁRIO DE CARBONO

Com o objetivo de reduzir ou neutralizar os impactos ambientais causados por suas atividades, a Unimed Circuito das Águas acompanha de perto suas emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE), através de inventário anual de todas as suas unidades. Nas emissões diretas, calculamos o consumo de combustíveis de fontes móveis (veículos e ambulâncias da frota) e estacionárias (geradores e fogões de cozinha), totalizando 18,66 toneladas de CO<sup>2</sup> equivalente.

G4-EN15

EMISSIONES DIRETAS - COMBUSTÍVEIS NÃO RENOVÁVEIS				
FONTE	TIPO DE COMBUSTÍVEL	CONSUMO	ENERGIA EM GIGAJOULES	TONELADAS CO <sup>2</sup> e
Gerador	Diesel	500 Litros	18,23	1,23
Fogões de cozinha	GLP	78 Kg	3,62	0,23
Frota corporativa	Gasolina	2.207,58 Litros	72,91	1,93
	Diesel	5.459,49 Litros	199,05	15,25

\*Cada botijão de Gás Liquefeito de Petróleo (GLP) tem peso líquido de 13 kg. O consumo total no ano de 2015 foi de seis botijões ou 78 kg.

G4-EN17

No total de emissões de Gases de Efeito Estufa pela cooperativa tivemos um decréscimo especialmente nas emissões indiretas do Escopo 3 relacionadas ao consumo de combustíveis fósseis por frota terceirizada para a entrega de medicamentos na região. A redução se deve à alteração da rota de cidades para entrega, que teve o objetivo de otimizar os custos da drogaria.

TOTAL DE EMISSIONES EM TONELADAS MÉTRICAS DE CO <sup>2</sup> e				
ANO	ESCOPO 1	ESCOPO 2	ESCOPO 3	TOTAL tCO <sup>2</sup> e
2013	34,03	24,74	97,00	126,32
2014	25,29	41,13	234,84	301,26
2015	18,66	36,66	60,97	116,30

Escopo 1 - emissões de combustíveis utilizados em geradores, fogões de cozinha e frota.  
Escopo 2 - emissões do consumo de energia elétrica.  
Escopo 3 - emissões de resíduos de saúde, transporte locado (como os utilizados na entrega de medicamentos), viagens aéreas e terrestres a negócios e deslocamento dos conselheiros e colaboradores de casa até o trabalho.

As emissões advindas de biomassa, ou combustíveis não fósseis, como o etanol, totalizaram 1,90 tCO<sup>2</sup> equivalente no Escopo 1 e 14,84 tCO<sup>2</sup> equivalente no Escopo 3.

O Inventário de GEE da cooperativa foi calculado por sistema eletrônico implantado pelo Sistema Unimed Nacional, com base nos protocolos internacionais do IPCC (Painel Intercontinental de Mudanças Climáticas). O inventário contempla todas as unidades sob controle operacional e financeiro, ano base 2015. Gases incluídos no cálculo: CO<sup>2</sup>, CH<sub>4</sub>, N<sub>2</sub>O.

# NEUTRALIZAÇÃO

A neutralização do carbono emitido pelas atividades da cooperativa é realizada através do plantio de mudas, em parceria com organizações não governamentais de proteção ambiental.

Em 2015, a cooperativa acompanhou o crescimento das mudas plantadas através dos relatórios emitidos pelas organizações parceiras, responsáveis pelo plantio: Instituto Superação e Instituto Alto Montana da Serra Fina.

A renovação dos acordos de parceria está em desenvolvimento para que a neutralização das emissões de 2014 (1881 mudas) e 2015 (726 mudas) seja realizada em 2016.



## G4-15 COMPROMISSOS PÚBLICOS

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

**Princípios e Valores do Cooperativismo**  
(ACI – Associação Internacional do Cooperativismo/ OCB – Organização das Cooperativas do Brasil/ OCEMG – Organização das Cooperativas do estado de Minas Gerais)

**Objetivos do Milênio**  
(ONU – Organização das Nações Unidas)



**Pacto Global**  
(ONU – Organização das Nações Unidas)



**Pacto Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção** (Instituto Ethos)



## G4-HR1, DMA-HR1 DIREITOS HUMANOS

A cadeia de fornecedores da rede credenciada de Assistência Médica é composta por 86 fornecedores. Destes, 91, 86% (79) tem contratos que incluem cláusulas referentes ao Trabalho Infantil, preservação do meio ambiente e o combate ao trabalho escravo. 3,48% (3) tem contratos que incluem cláusula sobre atendimento preferencial a idosos, gestantes, lactantes e crianças de até cinco anos. 2,32% (2) dos contratos não possuem

nenhuma das cláusulas acima, por serem contratos antigos que ainda não passaram por revisão. 2, 32% (2) prestadores estão em processo de renovação.

G4-HR2

Em 2015 não houve treinamento de Direitos Humanos para colaboradores.

## G4-SO4, DMA-SO4 COMBATE À CORRUPÇÃO



O Código de Conduta da Unimed aborda a questão da corrupção e faz parte do treinamento para novos colaboradores. Em 2015, 14 colaboradores (9,2%) participaram dos treinamentos sobre o Código de Conduta, incluindo 100% dos novos contratados. A cooperativa divulgou entre cooperados e colaboradores a campanha 10 Medidas Contra a Corrupção, lançada pelo Ministério Público Federal, contribuindo para o alcance de 1,5 milhão de assinaturas coletadas em todo o país.

# INFORMAÇÕES E CONHECIMENTO



## INTELIGÊNCIA DO NEGÓCIO

Em 2015 intensificamos o compartilhamento das informações através dos diversos canais de contato com todos os interessados no negócio.

No ambiente interno, aprimoramos os sistemas de gestão, visando otimização dos processos internos e a obtenção de informações gerenciais necessárias para a elaboração dos indicadores vitais ao acompanhamento administrativo da cooperativa.

Também disseminamos o acesso à Biblioteca Virtual como mecanismo de compartilhamento de informações, que passa a ser usada por todas as equipes e disponibilizada como base de conhecimento a todos os colaboradores e gestores.

O portal da cooperativa foi atualizado visando facilitar o acesso dos diferentes públicos. Assim, criamos o Portal do Cliente, que reúne todos os serviços e informações prestadas aos clientes, incluindo a implantação do Canal do Beneficiário, que atende às Resoluções Normativas 376, 379 e 389 da ANS e disponibiliza informações personalizadas de cada beneficiário; o Portal do Cooperado, que reúne as ferramentas utilizadas

pelos cooperados, como a Intranet, Webmail e Saúde Online; o Portal da Rede Prestadora (Portal TISS), que reúne as ferramentas e informações necessárias à rede de prestadores de serviços da Unimed, incluindo acesso ao webmail, sistema autorizador do Saúde Online, Intrachat, e informações sobre o Padrão TISS da ANS.

No Pronto Atendimento concluímos a implantação do sistema de Prontuário Eletrônico MV, importante para o gerenciamento do serviço de urgência e emergência, e essencial para a obtenção dos indicadores de controle, acompanhamento e resultados do serviço.

A alta direção contou também com as informações do SIN (Sistema de Informações de Negócios), uma plataforma de indicadores provida pela Unimed Federação Minas, que apresenta os principais indicadores econômicos e financeiros numa perspectiva evolutiva e comparativa com singulares do mesmo porte e região. Estes dados são usados no processo de gestão da cooperativa e demonstram o posicionamento da nossa cooperativa no sistema Unimed e no setor de saúde suplementar.

## INTERCÂMBIO ELETRÔNICO

O Intercâmbio Eletrônico é o sistema que permite a troca de informações entre as singulares do Sistema Unimed.

O Sistema classifica as singulares através de um ranking de “A” a “I”, com o objetivo de monitorar a qualidade do atendimento nacional, sendo “A” a melhor classificação. A Unimed Circuito das Águas tem classificação B no ranking de intercâmbio.





**PESSOAS**

G4-10, G4-11

## PERFIL DO QUADRO FUNCIONAL

Do total de 152 colaboradores, 100% são empregados próprios, permanentes e contratados pela CLT e pela Convenção Coletiva de Trabalho (SINDEMED). 97,3% (148) trabalham em período integral e 2,6% (4) em período semi-integral. Três colaboradores da categoria operacional (1,97%) são portadores de necessidades especiais.

A Força de Trabalho Total inclui ainda profissionais terceirizados (2 mulheres e 1 homem) nas áreas de Gestão da Qualidade, Engenharia de Segurança do Trabalho e Tai Chi Chuan.

Atualmente, 14 colaboradores (9,21%) ocupam cargos de gestão e são moradores locais. 100% deste grupo iniciou a carreira profissional na Unimed em cargos operacionais e evoluiu para cargos de gestão.

G4 LA1, DMA-LA1

As contratações ocorrem por meio de processo seletivo coordenado pelo setor Gestão de Pessoas. Em 2015 tivemos 7 novas contratações, sendo 57% de mulheres (4) e 42% de homens (3), e 27 desligamentos, sendo 59% de mulheres (16) e 40% de homens (11).

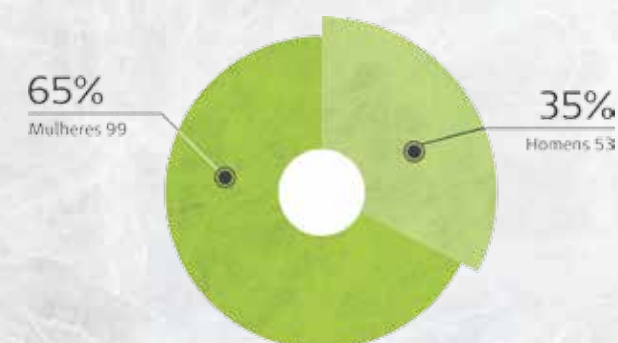
G4-LA12

### COLABORADORES POR CATEGORIA FUNCIONAL

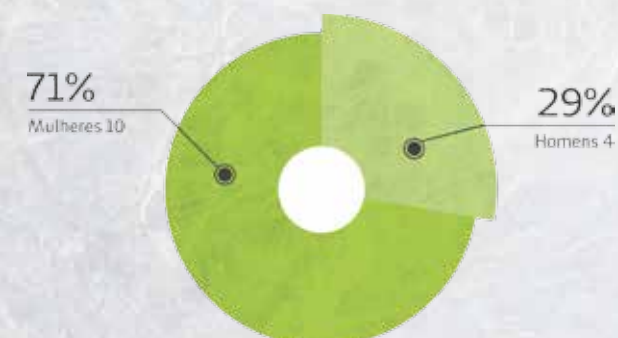


OBS: As categorias funcionais seguem critérios definidos pelo Núcleo de Desenvolvimento Humano da Unimed do Brasil.

### COLABORADORES POR GÊNERO



### COLABORADORES EM CARGOS DE GESTÃO, POR GÊNERO



COLABORADORES POR FAIXA ETÁRIA



COLABORADORES POR FAIXA ETÁRIA POR CATEGORIA FUNCIONAL				
CATEGORIA	ABAIXO DE 30 ANOS	ENTRE 30 E 50 ANOS	ACIMA DE 50 ANOS	TOTAL
Gestão	2	11	1	14
Técnico	9	12	2	23
Operacional	46	44	5	95
Apoio	5	13	2	20

COLABORADORES POR RELIGIÃO



COLABORADORES POR RELIGIÃO POR CATEGORIA FUNCIONAL				
CREDO	CATÓLICO	EVANGÉLICO	OUTRAS RELIGIÕES	TOTAL
Gestão	10	2	2	14
Técnico	17	3	3	23
Operacional	67	25	3	95
Apoio	14	4	2	20

COLABORADORES POR ETNIA



COLABORADORES POR FAIXA ETÁRIA POR CATEGORIA FUNCIONAL					
ETINIA	BRANCO	PARDO	NEGRO	OUTROS	TOTAL
Gestão	13	-	1	-	14
Técnico	21	-	1	1	23
Operacional	67	18	9	1	95
Apoio	14	2	4	-	20

POLÍTICA DE BENEFÍCIOS PARA COLABORADORES

Além de todos os benefícios regulamentados por Lei, como Licença Maternidade/ Paternidade, Vale Transporte e Auxílio Creche, a Política de Benefícios da Unimed oferece:

- Plano de Saúde parcialmente subsidiado pela cooperativa
- Ticket Alimentação
- Plano de Extensão Assistencial (PEA)
- Seguro de Vida
- Seguro Funeral
- Adicional por tempo de serviço (Anuênio)
- Descontos nas Drogarias Unimed
- Plano de Participação nos Resultados (PPR)

- Ginástica Laboral
- Bolsa Auxílio Educação

Na cooperativa, o menor salário pago a colaboradores é 2,35 % maior que o salário mais baixo da região, não havendo diferença para homens ou mulheres.

O PPR distribuiu 1,5% da receita bruta da cooperativa aos colaboradores em 2015, de forma equânime e justa. O colaborador recebe o PPR com base no tempo de casa e na Avaliação de Desempenho.

# RELAÇÃO DA REMUNERAÇÃO ENTRE MULHERES E HOMENS

A igualdade de remuneração constitui um fator de retenção de empregados qualificados. Ao identificarmos a razão matemática da remuneração média e do salário base entre homens e mulheres em cada categoria funcional, podemos implantar melhorias para promover a igualdade.

CATEGORIA FUNCIONAL	REMUNERAÇÃO MÉDIA	SALÁRIO BASE
Gestão	6% menor para mulheres	7% menor para mulheres
Técnico	7,5% maior para mulheres	72% maior para mulheres
Operacional	3% menor para mulheres	Igual
Apoio	8% maior para mulheres	Igual

# TREINAMENTO E EDUCAÇÃO

Os treinamentos oferecidos aos colaboradores podem ser internos, externos ou à distância. Em 2015, a média de treinamento foi de 85 horas por colaborador.

Para cada treinamento, colaboradores e gestores preencheram avaliações de reação e eficácia para mensurar os resultados de acordo com os objetivos estabelecidos e a aplicação dos conhecimentos no trabalho.

Os colaboradores também são incentivados a investir em educação, através de bolsas de estudo. Nove colaboradores são beneficiados com bolsa de 50% nos cursos de graduação e dois em pós-graduação. Os bolsistas estão matriculados em cursos de Administração, Enfermagem, Gestão de Negócios, Gestão de Pessoas, Ciências Contábeis e Sistemas de Informação.



# MÉDIA DE HORAS DE TREINAMENTO POR CATEGORIA FUNCIONAL

Gestão: 140 horas/colaborador  
Técnico: 91 horas/colaborador  
Operacional: 79 horas/colaborador  
Apoio: 65 horas/colaborador

# MÉDIA DE HORAS DE TREINAMENTO POR GÊNERO POR CATEGORIA FUNCIONAL

Gestão: Feminino: 132 horas/colaborador; Masculino: 159 horas/colaborador  
Técnico: Feminino: 108 horas/colaborador; Masculino: 70 horas/colaborador  
Operacional: Feminino: 81 horas/colaborador; Masculino: 75 horas/colaborador  
Apoio: Feminino: 67 horas/colaborador; Masculino: 62 horas/colaborador

# PROGRAMA DE INTEGRAÇÃO AO COOPERATIVISMO

Os colaboradores também estão incluídos no Programa de Integração ao Cooperativismo homologado pelo Conselho de Administração, e recebem treinamentos relacionados à Educação Cooperativista. Em 2015, os treinamentos realizados foram:

- Manual de Integração
- Código de Conduta
- Cooperativismo
- Legislação Cooperativista
- Governança Cooperativa

# SAÚDE DO TRABALHADOR

## CIPA

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

A (CIPA) é constituída na Unimed 24h, contando com quatro membros, sendo dois indicados pela diretoria e os demais eleitos

pelos colaboradores do setor, o que representa 11,4% do total de colaboradores da Unimed 24h.

A Comissão se reuniu mensalmente durante o ano de 2015 e realizou a SIPAT (Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho) entre 24 e 27 de novembro, com presença de 27 participantes.

## GINÁSTICA LABORAL

Na Unimed, a ginástica laboral é realizada pelo Educador Físico do Espaço Viver Bem, beneficiando todos os setores das unidades de São Lourenço. O objetivo é quebrar

rapidamente a rotina de trabalho por 5 a 10 minutos para realizar alongamento e outros exercícios de prevenção às doenças ocupacionais. Em 2015 a participação dos colaboradores na ginástica laboral foi de 22,4%.

# ABSENTEÍSMO

Não houve registro de lesões, doenças ocupacionais ou óbitos relacionados ao trabalho entre os colaboradores, portanto os dias perdidos relacionados abaixo não são motivados por lesões ou doenças ocupacionais.

40% dos homens (53) tiveram dias perdidos por atestado médico de até 15 dias, num to-

tal de 105 dias perdidos e 43% das mulheres (99) tiveram dias perdidos por atestado médico de até 15 dias, num total de 284 dias perdidos.

A taxa de absenteísmo foi de 0,8% para homens e 1,2% para mulheres.

Para o registro de Estatística de Acidente seguimos a NBR 14280, item 3.8.

# AVALIAÇÕES DE DESEMPENHO

Durante o ano de 2015, 145 colaboradores participaram da Avaliação de Desempenho (95,4%). Dos sete colaboradores que não participaram, quatro eram recém contratados, dois estavam de licença maternidade e um de licença médica.

# PESQUISA DE CLIMA ORGANIZACIONAL

A Pesquisa de Clima Organizacional realizada em 2015 contou com a participação de 70,6% dos colaboradores, que responderam voluntariamente a 50 perguntas relacionadas aos temas Identidade, Satisfação e Motivação, Aprendizagem e Desenvolvimento e Liderança. O resultado representa a satisfação dos colaboradores em relação a estes temas.

TEMAS	2013	2014	2015
Identidade	89,5%	90%	94%
Satisfação e Motivação	84,6%	88%	89%
Aprendizagem e Desenvolvimento	76%	77%	81%
Liderança	85,6%	90%	93%

# OUVIDORIA INTERNA

A Comissão de Ouvidoria Interna da Unimed Circuito das Águas é um canal interno de comunicação dos colaboradores, que visa o aperfeiçoamento contínuo das relações que interferem na qualidade de vida, no ambiente de trabalho e na construção de um ambiente que valorize a dignidade humana e contribua para a felicidade das pessoas.

A Equipe de Ouvidoria Interna é constituída por cinco membros: um Ouvidor, como co-

ordenador geral, escolhido por votação pela Comissão de RH; dois ouvidores assessores, também escolhidos por votação pela Comissão de RH, podendo auxiliar no atendimento aos colaboradores; dois suplentes para substituir, quando necessário, os ouvidores assessores, escolhidos por votação pela Comissão de RH.

Em 2015 não houve registro de nenhuma demanda na Ouvidoria Interna.

## PROJETO CONVIVA

A quarta edição do Projeto Conviva foi realizada em novembro com o objetivo de disseminar o cooperativismo e promover a integração entre cooperados, colaboradores e cooperativa, através de atividades educativas e de lazer.

O projeto contou com a participação de cooperados e colaboradores em todas as atividades.

08/11 – 1º Encontro – Center Kart – participação de 56 colaboradores

13/11 – 2º Encontro – Cinema/Cine Art Café – participação de 31 colaboradores

30/11 – 3º Encontro – Palestra: Inovar para superar desafios – participação de 50 colaboradores



## CONFRATERNIZAÇÃO

A confraternização de Fim de Ano foi realizada no Hotel Serra Verde, em Pouso Alto, dia 05 de dezembro, juntamente com os cooperados, e contou com a participação de 158 colaboradores e dependentes.



## REUNIÃO GERAL

A reunião geral de fim de ano foi realizada em 15 de dezembro. É nesta reunião que a diretoria e a superintendência executiva apresentam os resultados da cooperativa para todos os colaboradores e reconhecem os colaboradores destaque.

### COLABORADORES DESTAQUE 2015 POR SETOR

**Gestor** – Christiane Ferreira

**Grupo de Assessoria Executiva**

Geraldo Vianna (melhor Avaliação de Desempenho da cooperativa)

**Controladoria** – Paula Lage

**Mercado** – Raquel Mangia

**Relacionamento com o Cliente**

Thayane Mendes

O critério para a seleção dos colaboradores destaque foi a melhor pontuação na Avaliação de Desempenho por setor. O colaborador com melhor pontuação na Avaliação de Desempenho de toda a organização, Geraldo Vianna, recebeu também uma homenagem.

**Provimento e Regulação Assistencial**

Abner Ramiro

**Operações** – Viviane Santos

**Unimed 24h** – Valdir Moisés

**Laboratório** – Luciano Santos

**Drogarias** – Jéssica Carvalho

**Espaço Viver Bem** – Vanessa Guimarães

## SECRETÁRIAS

As secretárias desempenham um importante papel na cooperativa. Nos consultórios médicos e nas unidades de atendimento, elas auxiliam os cooperados e mantêm contato direto com os clientes. Além disso, mantêm contato com os colaboradores da cooperativa e recebem o suporte da Central de Serviços e do CAT – Centro de Apoio Tecnológico, através de atendimentos

online, por telefone e intrachats, sempre em tempo real. Em 2015, o suporte do CAT realizou 553 atendimentos às secretárias. A capacitação das secretárias é incentivada para garantir a qualidade do atendimento. Em 2015, a cooperativa promoveu treinamento à distância da Fundação Unimed direcionado às secretárias.

### DIA DA SECRETÁRIA

Em reconhecimento ao trabalho desempenhado pelas secretárias, comemoramos o Dia da Secretária no sábado 26/09 com festa no Restaurante Casarão em São Lourenço, com presença de 89 participantes (sendo 23 colaboradores dos setores de atendimento e 66 secretárias de médicos cooperados).





# PROCESSOS

## DMA-PR2 PROCESSOS

Os processos e procedimentos-padrão das operações da cooperativa são mapeados e controlados no Sistema de Gestão da Qualidade. Para garantir os atributos de saúde, segurança e satisfação do cliente, esta é uma ferramenta importante, pois são os processos de monitoramento da qualidade que asseguram que todo o atendimento ocorra de forma a atender às necessidades do cliente e superar suas expectativas.

Anualmente, auditores internos e externos verificam regularmente o cumprimento da Norma ISO 9001:2008.

Em 2015 dois novos setores foram certificados pela ISO da Qualidade, o Laboratório Unimed e a Unimed 24h.



### Setores recertificados em 2015

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



**RESULTADOS**

# RESULTADOS

Até junho de 2015 o mercado de Saúde Suplementar totalizou 72 milhões de beneficiários, representando uma redução de 0,5% em relação ao ano anterior, quando se esperava um crescimento de 3%. Os planos de assistência médica totalizaram 50,5 milhões de beneficiários, enquanto que os exclusivamente odontológicos totalizaram 21,5 milhões de beneficiários.

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

# INDICADORES ECONÔMICOS

PIB: -3,8%

IPCA/IBGE: 10,67%

IPC/FIPE: 11,08%

IGP-M/FGV: 10,54%

Em julho a ANS autorizou reajuste de planos de saúde em: 13,55%

G4-9, G4-13

# PORTE DA COOPERATIVA

Não houve mudança significativa na organização, em relação ao porte, estrutura, participação acionária ou cadeia de fornecedores, ocorrida no decorrer do período coberto pelo relatório.

	2013	2014	2015
Total de empregados	168	172	152
Recursos Próprios/ Operações	12	12	12
Receita Líquida	R\$ 53.511.936	R\$ 59.726.107	R\$ 65.404.345
Capitalização total	R\$ 19.459.403	R\$ 22.436.792	R\$ 24.053.435
Passivo	R\$ 13.719.098	R\$ 15.824.435	R\$ 17.799.248
Patrimônio Líquido	R\$ 5.740.304	R\$ 6.612.357	R\$ 6.254.186

G4-EC1

# VALOR ECONÔMICO DIRETO GERADO E DISTRIBUÍDO

VALOR ECONÔMICO DIRETO GERADO			
	2013	2014	2015
Receitas	R\$ 53.511.936	R\$ 59.726.107	R\$ 65.404.345
VALOR ECONÔMICO DISTRIBUÍDO			
	2013	2014	2015
Despesas Operacionais	R\$ 44.851.842	R\$ 49.688.924	R\$ 56.268.398
Salários e benefícios de empregados	R\$ 5.985.667	R\$ 5.981.917	R\$ 6.326.581
Pagamento a provedores de capital	R\$ 144.959	R\$ 179.154	R\$ 160.600
Pagamentos ao Governo	R\$ 769.842	R\$ 1.449.134	R\$ 1.555.617
Investimentos na comunidade	R\$ 385.846	R\$ 135.014	R\$ 127.739
VALOR ECONÔMICO ACUMULADO			
Sobras, provisões, fundos e reservas institucionais	R\$ 1.373.777	R\$ 2.291.962	R\$ 965.407

# VALORIZAÇÃO DO COOPERADO

VALORES DAS CONSULTAS MÉDICAS EM REAIS			
Carteira	2013/14	2014/15	2015/16
Participativos	R\$ 85,00	R\$ 95,00	R\$ 100,00
Pré-Pagamento	R\$ 80,00	R\$ 85,00	R\$ 90,00
Pós-Pagamento	R\$ 75,00	R\$ 80,00	R\$ 85,00

VALORES DOS HONORÁRIOS MÉDICOS				
Carteira	2012/13	2013/14	2014/15	2015/16
Participativos	CBHPM 2012	+13,10%	+13,7% Revisão AMB	<b>+6%</b>
Pré-Pagamento	CBHPM 2012	+13,10%	+13,7% Revisão AMB	<b>+6%</b>
Pós-Pagamento	CBHPM 2012	+9,04%	+9,65%	<b>+6%</b>

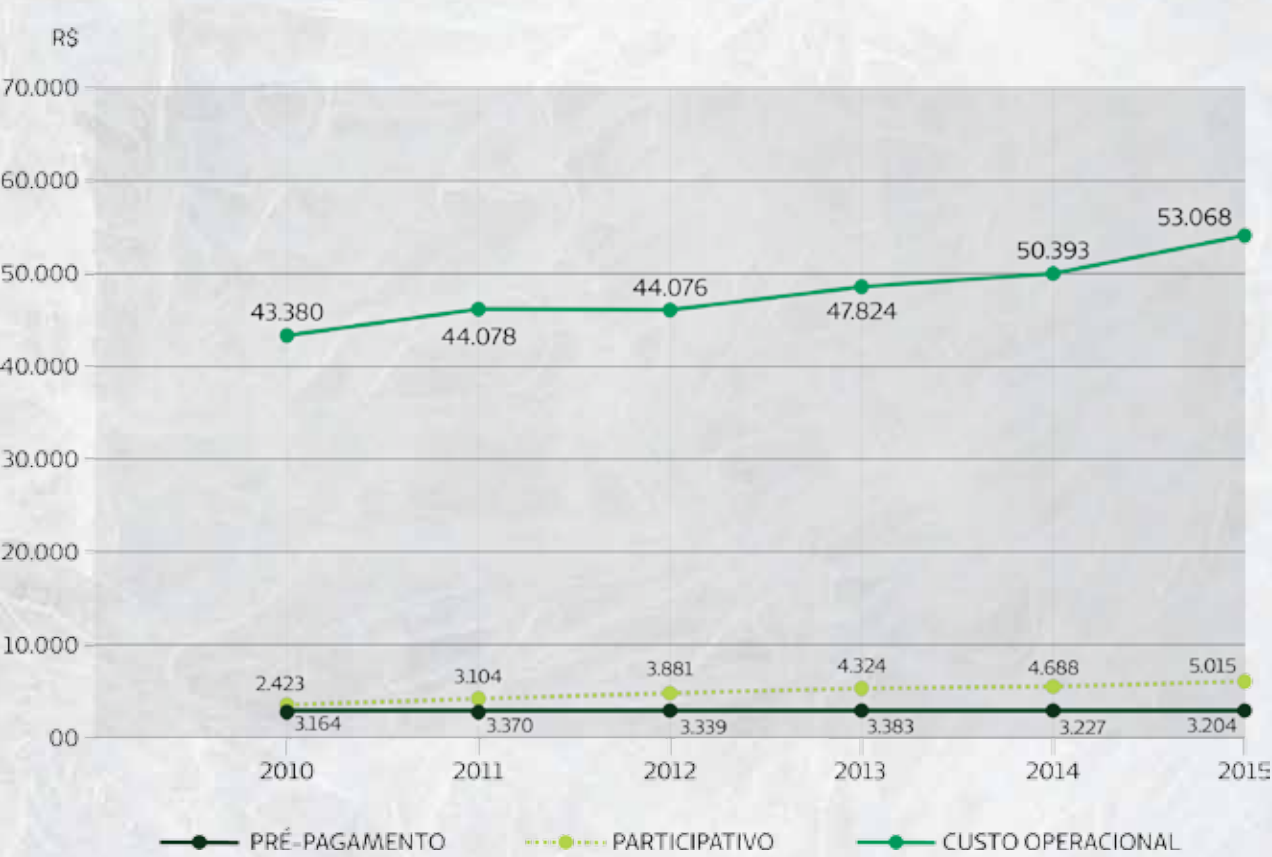
CBHPM – Classificação Brasileira Hierarquizada de Procedimentos Médicos

VALORES DOS SADT (SERVIÇO DE APOIO DE DIAGNÓSTICO E TERAPIA)				
Carteira	2012/13	2013/14	2014/15	2015/16
Participativos	90% CBHPM 2012	+13,10%	+13,7% Revisão AMB	<b>+6%</b>
Pré-Pagamento	90% CBHPM 2012	+13,10%	+13,7% Revisão AMB	<b>+6%</b>
Pós-Pagamento	90% CBHPM 2012	+9,04%	+9,65%	<b>+6%</b>

A Unidade de Custo Operacional (UCO) permaneceu inalterada em 2015.

## EVOLUÇÃO DA CARTEIRA

EVOLUÇÃO DA CARTEIRA POR TIPO DE PLANO						
Carteira	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Pré-Pagamento	3.164	3.370	3.339	3.383	3.227	3.204
Participativos	2.423	3.104	3.881	4.324	4.688	5.015
Pós-Pagamento	43.380	44.078	44.076	47.824	50.393	53.068
Total	48.967	50.552	51.296	55.531	58.308	61.287



# DEMONSTRATIVOS CONTÁBEIS

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

EVOLUÇÃO DA GESTÃO					
	2012	2013	2014	2015	Δ
Médico Cooperado	12.887.790	15.060.837	16.955.986	19.160.413	13%
Clínicas de Médicos	2.901.306	3.369.581	3.638.270	3.645.720	0%
Repasse Médico Cooperado	15.789.096	18.430.418	20.594.256	22.806.133	11%

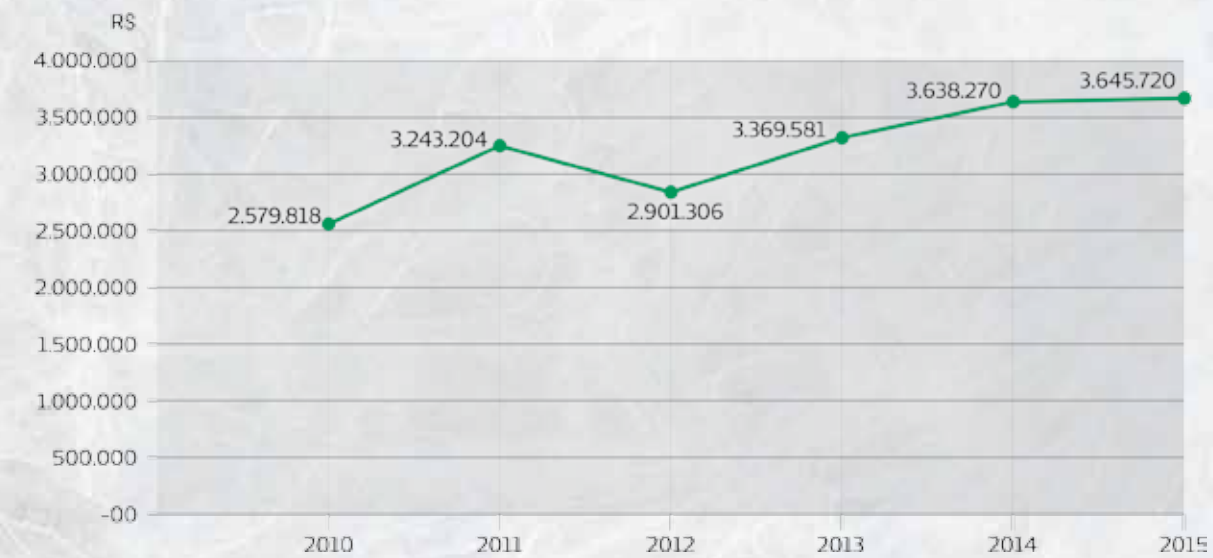
Laboratórios	2.441.722	2.832.757	3.052.792	3.696.390	21%
Fisioterapias	582.969	577.099	655.009	622.587	-5%
Hospitais	3.082.957	3.814.917	4.245.230	5.441.612	28%
Repasse Rede Credenciada	3.082.957	7.224.773	7.953.031	9.760.588	23%

Faturamento total	46.029.957	53.511.936	59.726.107	65.404.345	9%
Despesas com Planos de Saúde	27.565.633	32.796.073	36.591.051	42.743.539	17%
Despesas Operacionais	6.752.081	7.314.917	7.911.539	8.354.648	8%
Despesas Administrativas, Impostos e Contribuições	8.576.648	9.903.528	10.126.338	10.248.724	1%
Número de Clientes	51.296	55.531	58.308	61.258	5%
Quantidade de Consultas	120.802	124.220	121.516	115.766	-5%
Liquidez Corrente	1,61	1,43	1,30	1,32	2%
Liquidez Geral	1,29	1,21	1,17	1,13	-3%
Capital Circulante	3.215.715	3.651.465	3.110.147	3.700.478	19%
Resultado antes das Provisões e Reservas	2.016.836	2.237.942	3.728.332	2.351.195	-37%

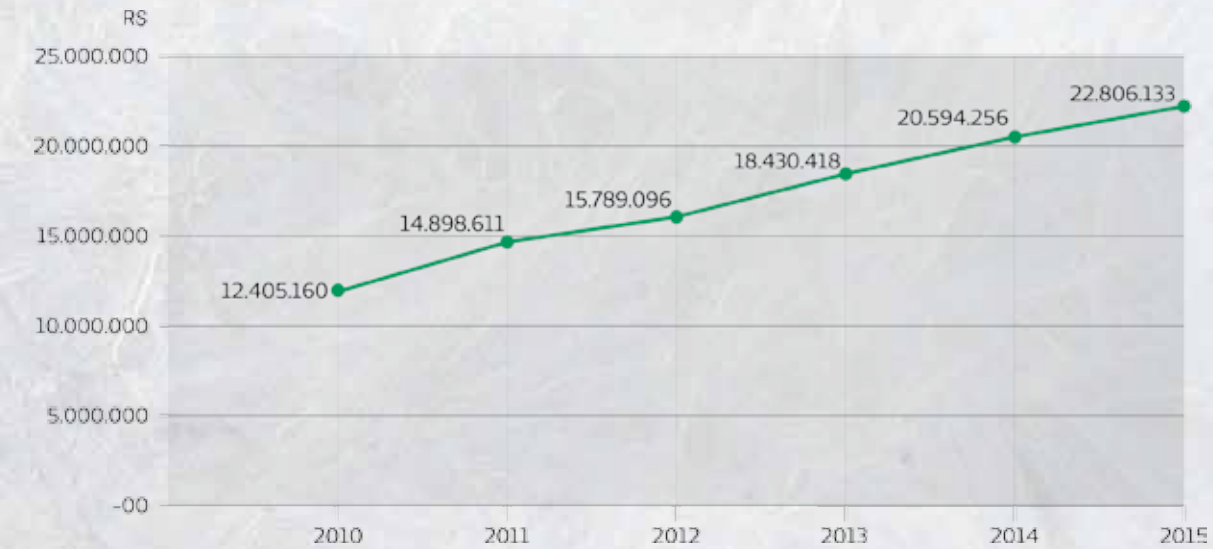
## QUANTIDADE DE CONSULTAS



## CLÍNICAS DE MÉDICOS



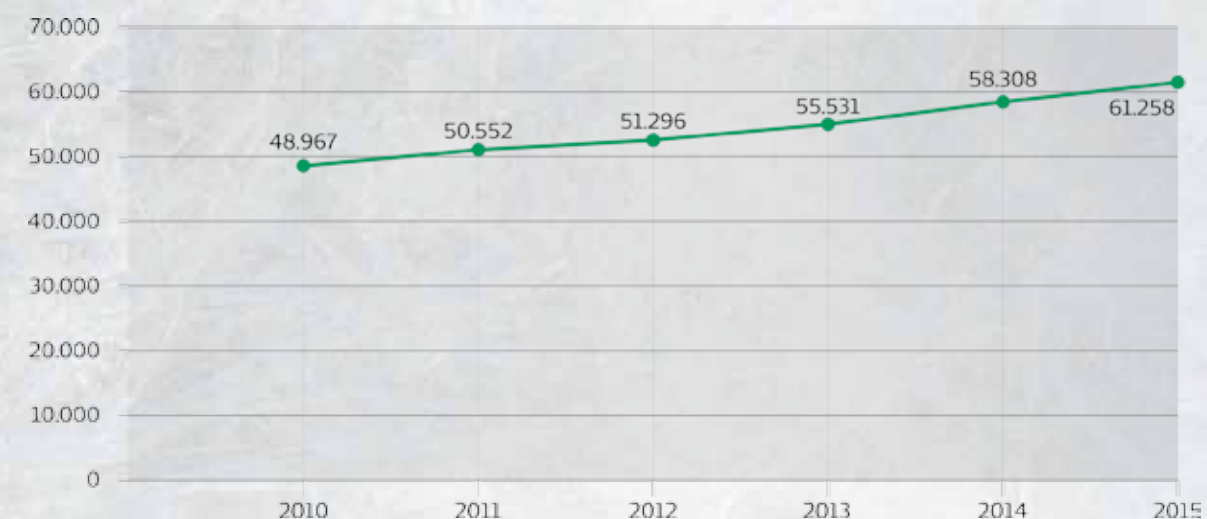
## REPASSE AO MÉDICO COOPERADO



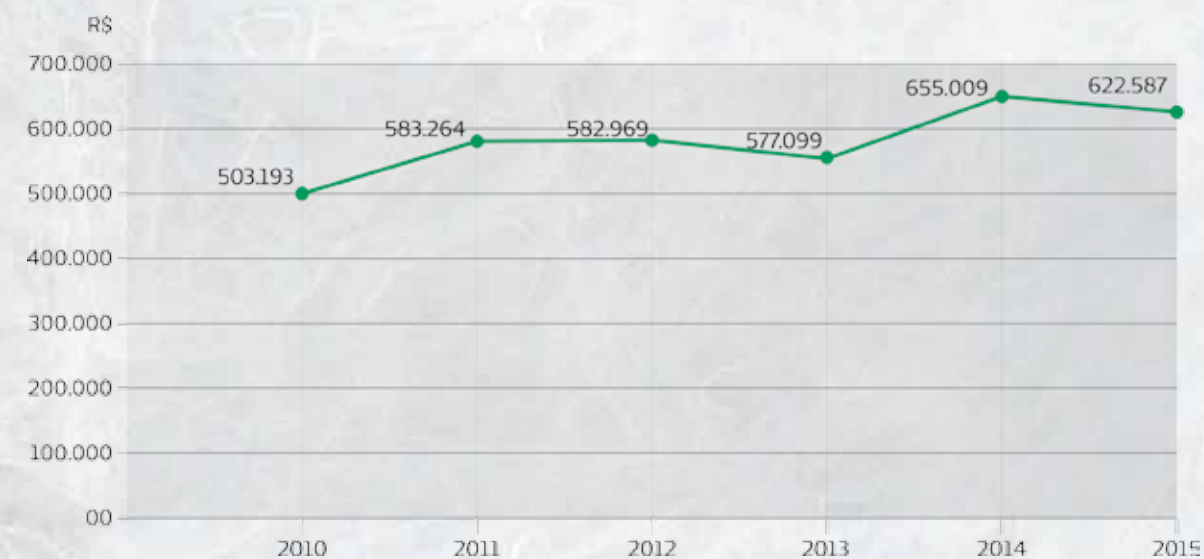
## LABORATÓRIOS



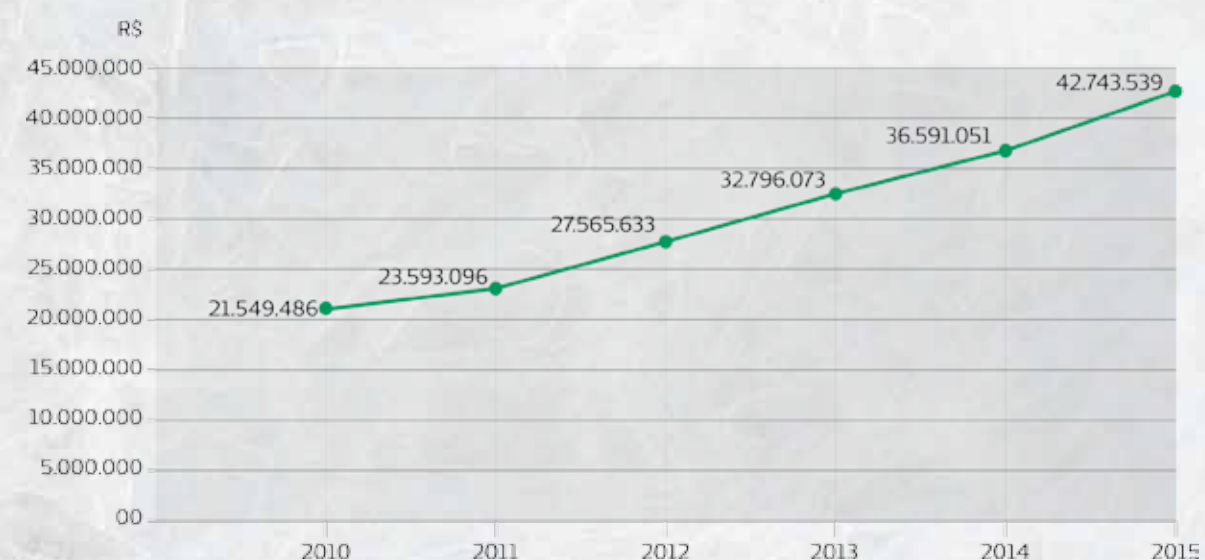
## NÚMERO DE CLIENTES



## FISIOTERAPIAS



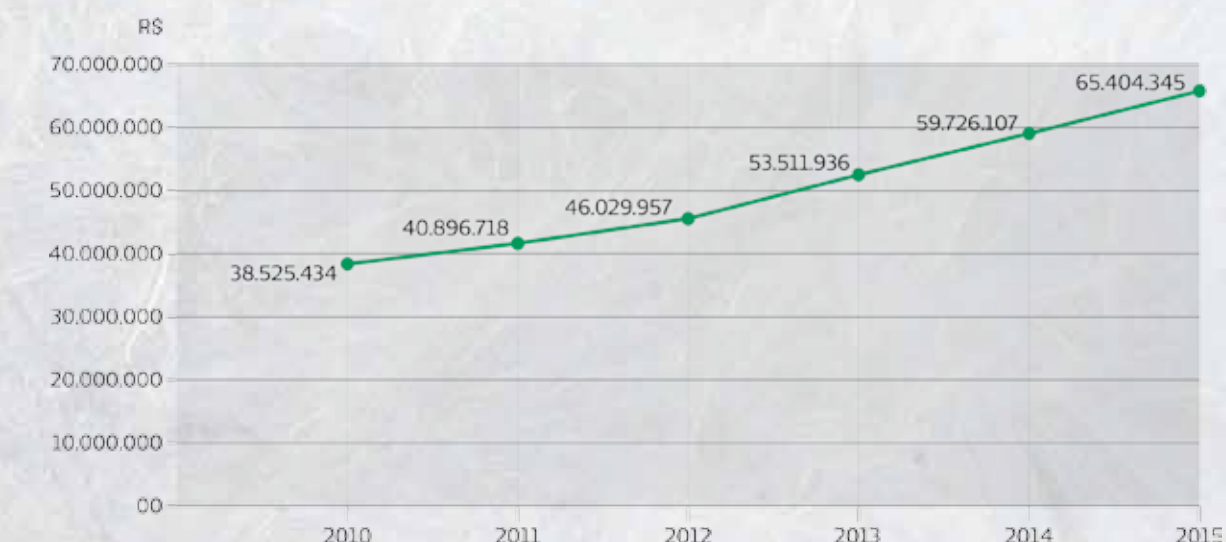
## DESPESAS COM PLANOS DE SAÚDE



## HOSPITAIS



## FATURAMENTO TOTAL



# UNIMED SÃO LOURENÇO COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO

## DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS EM

31 DE DEZEMBRO DE 2015 E 2014

### - RELATÓRIO DOS AUDITORES INDEPENDENTES

Aos  
Senhores Administradores da  
UNIMED SÃO LOURENÇO COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO

Examinamos as demonstrações contábeis da Unimed São Lourenço Cooperativa de Trabalho Médico que compreendem o balanço patrimonial em 31 de dezembro de 2015 e as respectivas demonstrações do resultado, das mutações do patrimônio líquido e dos fluxos de caixa para o exercício findo naquela data, assim como o resumo das principais práticas contábeis e demais notas explicativas.

#### Responsabilidade da Administração sobre as demonstrações contábeis

A administração da Operadora é responsável pela elaboração e adequada apresentação dessas demonstrações contábeis de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil, aplicáveis às entidades supervisionadas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS e pelos controles internos que ela determinou como necessários para permitir a elaboração de demonstrações contábeis livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro.

#### Responsabilidade dos auditores independentes

Nossa responsabilidade é a de expressar uma opinião sobre essas demonstrações contábeis com base em nossa auditoria, conduzida de acordo com as normas brasileiras e internacionais de auditoria. Essas normas requerem o cumprimento de exigências éticas pelos auditores e que a auditoria seja planejada e executada com o objetivo de obter segurança razoável de que as demonstrações contábeis estão livres de distorção relevante.

Uma auditoria envolve a execução de procedimentos selecionados para obtenção de evidência a respeito dos valores e divulgações apresentados nas demonstrações contábeis. Os procedimentos selecionados dependem do julgamento do auditor, incluindo a avaliação dos riscos de distorção relevante nas demonstrações contábeis, independentemente se causada por fraude ou erro. Nessa avaliação de riscos, o auditor considera os controles internos relevantes para a elaboração e adequada apresentação das demonstrações contábeis da Operadora para planejar os procedimentos de auditoria que são apropriados nas circunstâncias, mas não para fins de expressar uma opinião sobre a eficácia desses controles internos da Operadora. Uma auditoria inclui, também, a avaliação da adequação das práticas contábeis utilizadas e a razoabilidade das estimativas contábeis feitas pela administração, bem como a avaliação da apresentação das demonstrações contábeis tomadas em conjunto.

Acreditamos que a evidência de auditoria obtida é suficiente e apropriada para fundamentar nossa opinião.

#### -CONTEÚDO:

- Relatório Administração
- Relatório dos Auditores Independentes
- Balanço Patrimonial
- Demonstração do Resultado
- Demonstração das Mutações do Patrimônio Líquido
- Demonstração dos Fluxos de Caixa
- Notas Explicativas
- Relatório Circunstanciado

### Opinião sobre as demonstrações contábeis individuais

Em nossa opinião, as demonstrações contábeis acima referidas apresentam adequadamente, em todos os aspectos relevantes, a posição patrimonial e financeira da **Unimed São Lourenço Cooperativa de Trabalho Médico** em 31 de dezembro de 2015, o desempenho de suas operações e os seus fluxos de caixa para o exercício findo naquela data, de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil, aplicáveis às entidades supervisionadas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS.

Belo Horizonte, 23 de fevereiro de 2016.

**WALTER HEUER AUDITORES & CONSULTORES**  
**WALTER HEUER AUDITORES INDEPENDENTES**  
CRC - SP 334/O F 6 MG



**MAURI PASSIG MARTINS**  
CONTADOR CRC - RJ 31.381/O T 2 MG



**CRISTIANA S.C. COSTA LAGE**  
CONTADOR CRC - MG 47.629/O

# BALANÇO PATRIMONIAL

ATIVO

	DEZ/2015	DEZ/2014
ATIVO CIRCULANTE	15.107.885,80	13.429.865,91
DISPONÍVEL	214.950,04	273.719,93
Caixa	37.660,91	34.702,88
Bancos Conta Corrente	177.289,13	239.017,05
OUTROS DIREITOS	14.892.935,76	13.156.145,98
Bancos - Aplicações Vinculadas ANS	2.507.286,31	2.173.312,48
Bancos - Aplicações	3.874.993,14	2.584.149,36
Mensalidades + Co Part. a Receber PF	2.025.811,72	1.638.815,23
Faturas a Receber + Co Part PJ	2.602.250,26	2.330.925,02
Intercâmbio a Receber	1.706.033,12	2.040.142,09
(-) PPSC-Provisão de Perdas s/Créditos	(1.117.604,00)	(481.494,83)
Créditos Tributarios	442.994,35	324.826,09
Estoque - Pronto Atendimento	52.911,90	43.653,30
Estoque - Farmácia São Lourenço	706.309,73	645.368,26
Estoque - Farmácia Caxambu	320.239,56	250.666,13
Estoque - Material/Medicamento - Parceiro	4.176,00	-
Almoxarifado	24.471,79	36.548,40
Títulos a Receber	1.124.451,19	968.869,72
Adiantamentos	79.651,62	94.529,28
Valores a Recuperar - Despesas Ampliação PA	406.011,52	371.899,20
Despesa Antecipada - Material Órtese e Prótese	12.000,00	18.900,00
Créditos a Receber Cooperados e Credenciados	120.947,55	115.036,25
ATIVO NÃO CIRCULANTE	8.945.549,13	9.006.926,94
REALIZÁVEL A LONGO PRAZO	5.066.977,71	5.012.731,98
Aplicações Financeiras Longo Prazo	363.701,87	131.129,01
Depósitos Judiciais	4.703.275,84	3.836.623,81
Provisões de Contingências Tributárias e Cíveis	-	1.044.979,16
INVESTIMENTOS	938.512,41	843.530,66
Investimentos - Participação Societária	938.512,41	843.530,66
IMOBILIZADO	2.885.255,61	3.082.625,14
Edificações	523.220,04	559.907,28
Máquinas e Equipamentos	921.124,55	1.025.895,62
Móveis e Utensílios	307.782,23	331.249,94
Veículos	88.385,98	139.856,33
Equipamentos Informática	35.801,32	44.844,32
Benfeitorias em Imóveis de Terceiros	1.008.941,49	980.871,65
INTANGÍVEL	54.803,40	68.039,16
Software	148.830,66	142.838,66
(-) Depreciação Intangível	(94.027,26)	(74.799,50)
TOTAL DO ATIVO	24.053.434,93	22.436.792,85

PASSIVO

	DEZ/2015	DEZ/2014
PASSIVO CIRCULANTE	11.407.407,38	10.319.718,78
PCNG - Provisão de Contraprestação Não Ganha	3.039.775,28	2.642.949,25
Provisão de Ressarcimento ao SUS	276.072,20	183.143,94
Eventos a Liquidar	1.991.670,28	1.844.914,77
Provisões Técnicas - PEONA - ANS	2.023.530,10	2.009.530,10
Intercâmbio a pagar	787.413,94	530.353,81
Tributos a Recolher	951.577,38	758.110,09
Empréstimos a Pagar	179.178,62	376.360,70
Obrigações com Pessoal	894.952,12	731.057,52
Fornecedores	1.253.341,90	1.228.041,13
Cotas de Capital - devolução	9.895,56	15.257,47
PASSIVO NÃO CIRCULANTE	12.646.027,55	12.117.074,07
EXIGÍVEL LONGO PRAZO	6.391.841,38	5.504.716,43
Contingência Tributaria com Depósito Judicial	4.579.475,20	3.780.644,42
Contingência Tributária sem Depósito Judicial	604.632,60	963.162,54
Contingência Civil com Depósito Judicial	105.000,00	93.000,00
Contingência Civil sem Depósito Judicial	358.621,02	133.056,82
Contingência Trabalhista sem Depósito Judicial	50.000,00	-
Empréstimos Bancários	557.790,28	534.852,65
FCMBS- Fundo Mútuo de Complementaridade	136.322,28	-
PATRIMÔNIO LÍQUIDO	6.254.186,17	6.612.357,64
Capital Social	1.673.850,39	1.512.680,23
(-) Capital a Integralizar	(116.703,78)	(112.998,32)
FEACO	783.834,43	701.589,91
FCCM - Fundo Cobertura Contas Médicas	393.213,00	196.605,00
FS- Fundo Social	57.718,75	-
Provisão Contingências	2.331.101,69	2.277.540,76
Fundo de Reserva	836.808,08	836.808,08
FATES	-	66.674,00
Resultado 2014	-	1.133.457,98
Resultado 2015	294.363,61	-
TOTAL DO PASSIVO	24.053.434,93	22.436.792,85

Liquidez Corrente = $\frac{AC}{PC}$ Reflete a capacidade de pagamento da empresa em curto prazo	1,32	1,30
Liquidez Geral = $\frac{AC + RLP}{PC + ELP}$ Reflete a capacidade de pagamento da empresa em curto e longo prazo	1,13	1,17

# METAS DE 2015

METAS	RESULTADOS
Revisão do Planejamento Estratégico da Cooperativa	Adiada para 2016 tendo em vista as alterações do cenário econômico
Elaboração de Plano Diretor de Desenvolvimento para os próximos 10 anos	Concluído
Estudo de viabilidade para Hospital-dia	Concluído
Planejamento Estratégico do Espaço Viver Bem	Concluído
Implantar assinatura digital no Prontuário Eletrônico do Paciente na Unimed 24h	Iniciado em 2015 para conclusão em 2016
Desenvolver projeto de Registro Eletrônico em Saúde	Feita avaliação da ferramenta da Unimed do Brasil para decisão de implantação em 2016/2017
Mudança do ponto da filial da Drogaria em Caxambu	Iniciado em 2015, concluído em janeiro de 2016
Criação de Fundo de Reserva para fazer frente à Margem de Solvência em 2022	Estudos concluídos em 2015 e aprovados em janeiro de 2016 pelo Conselho de Administração
Obter ISO 9001 no Laboratório Unimed	Concluído
Obter ISO 9001 na Unimed 24h	Concluído
Obter ONA Nível I na Unimed 24h	Suspenso temporariamente
Desenvolver Plano de ação para projeto de acreditação da operadora	Concluído
Concluir estudo para implantação de produto comercial baseado na atenção integral	Parcialmente concluído em 2015

# METAS PARA 2016

1. Revisar Planejamento Estratégico
2. Constituir Reserva para fins de composição da margem de solvência para atender à RN 209 da ANS
3. Homologar Plano Diretor de Desenvolvimento para os próximos dez anos
4. Disponibilizar Prontuário Eletrônico do Paciente (PEP) para cooperados
5. Implantar projeto de Registro Eletrônico em Saúde (RES)
6. Preparação para certificação ISO 31.000, relacionada à Gestão de Riscos
7. Implantar produto de Atenção Integral à Saúde
8. Iniciar processo de acreditação da operadora
9. Implantar assinatura digital no Prontuário Eletrônico do Paciente na Unimed 24h
10. Implantar serviço de Fisioterapia
11. Implantar canal de atendimento pelo whatsapp

G4-32, G4-33

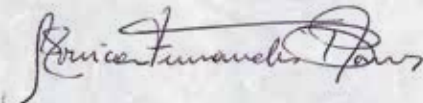
# SUMÁRIO DE CONTEÚDO DA GRI

Este relatório foi elaborado pelas diretrizes GRI, opção “de acordo” Essencial. Não há uma política para submeter o relatório à verificação externa, mas Auditorias Externas são realizadas por empresas independentes nas áreas contábil, financeira e de balanço social. O relatório também é submetido ao serviço “Materiality Disclosures” da GRI.

**Verificação Interna**

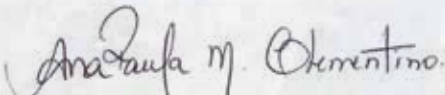
O Relatório de Gestão 2015 da Unimed Circuito das Águas foi submetido à verificação interna por Auditores Internos, capacitados por instrutor certificado em curso da GRI, no dia 08 de março de 2016. Os auditores fizeram a rastreabilidade das informações nos setores de origem, com o objetivo de garantir clareza, exatidão e credibilidade ao relatório, concluindo que foram seguidas as diretrizes GRI G4 para Relatórios de Sustentabilidade, opção “de acordo” Essencial.

**Coordenação da Verificação Interna**

  
Mônica Fernandes Barros

**Auditores Internos**

  
André Luiz da Silva

  
Ana Paula Moreira Clementino

  
Magno Francisco da Fonseca



G4-32, G4-33

CONTEÚDOS PADRÃO GERAIS	PÁGINA	VERIFICAÇÃO EXTERNA
ESTRATÉGIA E ANÁLISE		
G4-1- Declaração do principal tomador de decisão da organização sobre a relevância da sustentabilidade para a organização e sua estratégia de sustentabilidade	7	
PERFIL ORGANIZACIONAL		
G4-3 - Relate o nome da organização	8	
G4-4 - Relate as principais marcas, produtos e serviços	8	
G4-5 - Relate a localização da sede da organização	115	
G4-6 - Relate o número de países nos quais a organização opera e nomes dos países onde as operações estão localizadas	8	
G4-7 - Natureza da propriedade e forma jurídica da organização	8	
G4-8 - Mercados em que a organização atua (com discriminação geográfica, setores abrangidos e tipos de clientes e beneficiários)	9	
G4-9 - Relate o porte da organização	92	
G4-10 -Perfil do Quadro Funcional	76	
G4-11 -Percentual do total de empregados cobertos por acordos de negociação coletiva	76	
G4-12 - Descreva a cadeia de fornecedores da organização	61	
G4-13 - Mudanças significativas ocorridas no decorrer do período coberto pelo relatório em relação ao porte, estrutura, participação acionária ou cadeia de fornecedores	92	
G4-14 - Relate se a organização adota abordagem ou Princípio da Precaução	64	
G4-15 - Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente de caráter econômico, ambiental e social que a organização subscreve ou endossa	68	
G4-16 - Participação em associações e organizações nacionais ou internacionais de defesa em que a organização toma assento	35	

CONTEÚDOS PADRÃO GERAIS	PÁGINA	VERIFICAÇÃO EXTERNA
ASPECTOS MATERIAIS IDENTIFICADOS E LIMITES		
G4-17 – entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	96	
G4-18 – processo adotado para definir o conteúdo do relatório e os limites dos aspectos	12, 14	
G4-19 – lista dos aspectos materiais identificados no processo de definição do conteúdo do relatório	14-15	
G4-20 – relate o limite dos aspectos dentro da organização	14-15	
G4-21 – relate o limite dos aspectos fora da organização	14-15	
G4-22 – efeito de quaisquer reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores e as razões para essas reformulações.	15	
G4-23 – alterações significativas em relação a períodos cobertos por relatórios anteriores em escopo e limites do aspecto	15	

ENGAJAMENTO DE STAKEHOLDERS		
G4-24 – Lista de grupos de partes interessadas engajadas pela organização	13	
G4-25 – Base usada para a identificação e seleção de partes interessadas para engajamento	13	
G4-26 – Abordagem adotada pela organização para engajar partes interessadas, inclusive a frequência do seu engajamento discriminada por tipo e grupo, com uma indicação de que algum engajamento foi especificamente promovido como parte do processo de preparação do relatório	13	
G4-27 – Principais tópicos e preocupações levantadas durante o engajamento de partes interessadas e as medidas adotadas pela organização para abordar esses tópicos e preocupações	13	

CONTEÚDOS PADRÃO GERAIS	PÁGINA	VERIFICAÇÃO EXTERNA
PERFIL DO RELATÓRIO		
G4-28 – período coberto pelo relatório (p. ex.: ano fiscal ou civil) para as informações apresentadas	115	
G4-29 – data do relatório anterior mais recente (se houver)	115	
G4-30 – ciclo de emissão de relatórios (anual, bienal, etc.)	115	
G4-31 – ponto de contato para perguntas sobre o relatório ou seu conteúdo	115	
G4-32 – opção “de acordo” escolhida pela organização e Sumário de Conteúdo da GRI para a opção escolhida com referência ao Relatório de Verificação Externa, caso o relatório tenha sido submetido a essa verificação	108-114	
G4-33 – política e prática corrente adotadas pela organização para submeter o relatório a uma verificação externa	108-114	

GOVERNANÇA		
G4 34 – Estrutura de governança da organização, incluindo os comitês do mais alto órgão de governança. Identifique quaisquer comitês responsáveis pelo assessoramento do conselho na tomada de decisões que possuam impactos econômicos, ambientais e sociais	16-17	

ÉTICA E INTEGRIDADE		
G4-56 – Valores, princípios, padrões e normas de comportamento da organização, como códigos de conduta e de ética	43, 62	

CONTEÚDOS PADRÃO ESPECÍFICOS			
ASPECTOS MATERIAIS	FORMAS DE GESTÃO E INDICADORES	OMISSÕES	VERIFICAÇÃO EXTERNA
CATEGORIA ECONÔMICA			
Desempenho Econômico	G4-DMA - Páginas 36-37 G4-EC1 - valor econômico direto gerado e distribuído - Página 93		
Presença de Mercado	G4-DMA - Página 33 G4-EC5 - variação da proporção do salário mais baixo, discriminado por gênero, comparado ao salário mínimo local - - Página 79 G4-EC6 - proporção de membros da alta direção contratados na comunidade local - Página 33		
Práticas de Compras	G4-DMA - Página 62 G4-EC9 - proporção de gastos com fornecedores locais - Página 61		
CATEGORIA AMBIENTAL			
Materiais	G4-DMA - Página 63 G4-EN1 - materiais usados, discriminados por peso ou volume - Página 63		
Energia	G4-DMA - Página 63 G4-EN3 - consumo de energia dentro da organização - Página 64		
Água	G4-DMA - Página 63 G4-EN8 - retirada de água por fonte - Página 63		
Emissões	G4-DMA - Página 66 G4-EN15 - emissões diretas de CO2 provenientes da queima de combustíveis - Página 67 G4-EN16 - emissões indiretas de CO2 provenientes do consumo de energia elétrica - Página 64 G4-EN17 - emissões indiretas provenientes do transporte de colaboradores, viagens a negócios e resíduos de saúde - Página 67		
Efluentes e Resíduos	G4-DMA - Página 64 G4-EN23 - peso total de resíduos, discriminado por tipo e método de disposição - Página 64 - 66		
Conformidade	G4-DMA - Página 64 G4-EN29 - valor monetário de multas significativas e número total de sanções não monetárias aplicadas em decorrência da não conformidade com leis e regulamentos ambientais - Página 66		
Geral	G4-DMA - Página 64 G4-EN31 - investimentos e gastos com proteção ambiental por tipo - Página 64		

ASPECTOS MATERIAIS	FORMAS DE GESTÃO E INDICADORES	OMISSÕES	VERIFICAÇÃO EXTERNA
CATEGORIA SOCIAL			
PRÁTICAS TRABALHISTAS E TRABALHO DECENTE			
Emprego	G4-DMA - Página 77 G4-LA1 - número total e taxas de novas contratações de empregados e rotatividade por faixa etária, gênero e região - Página 77 G4-LA2 - benefícios concedidos a empregados de tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou em regime de meio período, discriminados por unidades operacionais importantes da organização - Página 79		
Saúde e Segurança no Trabalho	G4-DMA - Página 82 G4-LA5 - percentual da força de trabalho representada em comitês formais de saúde e segurança, compostos por empregados de diferentes níveis hierárquicos, que ajudam a monitorar e orientar programas de saúde e segurança no trabalho - Página 82 G4-LA6 - tipos e taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e número de óbitos relacionados ao trabalho, discriminados por região e gênero - Página 82		
Treinamento e Educação	G4-DMA - Página 80 G4-LA9 - número médio de horas de treinamento por ano por empregado, discriminado por gênero e categoria funcional - Página 81 G4-LA11 - percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira, discriminado por gênero e categoria funcional - Página 82		
Diversidade e Igualdade de Oportunidades	G4-DMA - Página 33 G4-LA12 - composição dos grupos responsáveis pela governança e discriminação de empregados por categoria funcional, de acordo com gênero, faixa etária, minorias e outros indicadores de diversidade - Páginas 19, 77-79		
Igualdade de Remuneração Entre Mulheres e Homens	G4-DMA - Página 80 G4-LA13 - razão matemática do salário e remuneração entre mulheres e homens, discriminada por categoria funcional e unidades operacionais relevantes - Página 80		
Mecanismos de Queixas e Reclamações Relacionadas a Práticas Trabalhistas	G4-DMA - Página 83 G4-LA16 - número de queixas e reclamações relacionadas a práticas trabalhistas registradas, processadas e solucionadas por meio de mecanismo formal - Página 83		

ASPECTOS MATERIAIS	FORMAS DE GESTÃO E INDICADORES	OMISSÕES	VERIFICAÇÃO EXTERNA
DIREITOS HUMANOS			
Investimentos	G4-DMA – Página 69 G4-HR1 – número total e percentual de acordos e contratos de investimentos significativos que incluem cláusulas de direitos humanos ou que foram submetidos a avaliação referente a direitos humanos – Página 69 G4-HR2 – número total de horas de treinamento de empregados em políticas de direitos humanos ou procedimentos relacionados a aspectos de direitos humanos relevantes para as operações da organização, incluindo o percentual de empregados treinados – Página 69		

SOCIEDADE			
Comunidades Locais	G4-DMA – Páginas 58-60 G4-SO1 – percentual de operações com programas implementados de engajamento da comunidade local, avaliação de impactos e desenvolvimento local – Página 60		
Combate à Corrupção	G4-DMA – Página 69 G4-SO4 – comunicação e treinamento em políticas e procedimentos de combate à corrupção – Página 69		

RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO			
Saúde e Segurança do Cliente	G4-DMA – Páginas 49-53, 88 G4-PR2 – casos de não-conformidade com regulamentos e códigos voluntários, relacionados aos impactos causados por produtos e serviços na saúde e segurança do cliente – Página 53		
Rotulagem de Produtos e Serviços	G4-DMA – Página 53 G4-PR5 – resultados de pesquisas de satisfação do cliente – Página 53		
Comunicações de Marketing	G4-DMA – Página 55 G4-PR7 – número total de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos a comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio, discriminados por tipo de resultados – Página 55		
Conformidade	G4-DMA – Página 54 G4-PR9 – valor monetário de multas significativas por não conformidade com leis e regulamentos relativos ao fornecimento e uso de produtos e serviços – Página 54		

EXPEDIENTE

Data de publicação: março de 2016

Período coberto pelo relatório:  
janeiro a dezembro de 2015

Ciclo de emissão de relatórios: anual

Data de publicação do relatório anterior:  
março de 2015, referente ao período de  
janeiro a dezembro de 2014

Redação: Mônica Fernandes RP – 916JP

Projeto Gráfico: Agência Rauze

Impressão: Gráfica Novo Mundo

Tiragem: 300 exemplares

Contato para perguntas sobre o relatório  
ou seu conteúdo:  
comunicacao@unimedcircuito.coop.br

Unimed Circuito das Águas  
Sede Administrativa: Rua Dr. Melo Vianna, 312  
Centro São Lourenço – MG  
www.unimedcircuito.coop.br





