

Relatório de Sustentabilidade 2014  
**Nossa cooperativa,  
nossas escolhas.**

**Escolhemos seguir o caminho do diálogo, da proximidade, da confiança. Escolhemos o compromisso de cuidar de milhares de vidas, com conhecimento, vocação e dedicação. Acreditamos na união e na participação de todos os cooperados para continuar sendo, ano após ano, a escolha de cada cliente.**

**Somos a Unimed-BH. A vida é a nossa escolha.**

# Como navegar

## O Relatório de Gestão agora é Relatório de Sustentabilidade.

### Uma escolha que atende os médicos cooperados.

O Relatório de Sustentabilidade Unimed-BH 2014 segue as diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI), uma referência para reportar o impacto das organizações sobre seus públicos. Ele foi desenvolvido na versão digital, após pesquisa com os médicos cooperados. É parte do nosso compromisso com a transparência e as práticas sustentáveis de gestão.

Se preferir, você pode  **imprimir** o Relatório de Sustentabilidade 2014.

Para consultar o Relatório, você pode ler o documento de forma linear ou usar os recursos de navegação no rodapé da página. Veja como funcionam:

#### 1. Indicador de seção

No canto inferior esquerdo da tela, o indicador informa qual capítulo você está consultando.

#### 2. Link Como navegar

Em caso de dúvidas na navegação, o *link* no canto inferior direito da tela o traz a esta página.

#### 3. Botões de navegação e menu

Use as setas de avançar ou voltar para navegar pelas páginas. O botão ao lado das setas dá acesso direto a todos os capítulos do Relatório.

#### 4. Conteúdo complementar

Marcações como esta  aparecerão ao longo do Relatório. Ao clicar, você será direcionado para o conteúdo adicional, disponível *on-line*\*.

#### 5. Indicadores GRI

As marcações [G4] identificam os indicadores GRI reportados. A lista completa consta do “Índice remissivo”.

#### 6. Link Avalie este relatório

Clique para responder a uma breve pesquisa e deixar seu comentário.

- Para a melhor visualização do conteúdo e funcionalidade dos recursos interativos, é recomendável fazer o download do documento e utilizar a versão mais atual do **Adobe Acrobat**. Clique [aqui](#) para baixar.  
- A leitura é mais confortável no modo **tela cheia** (fullscreen). Caso queira aumentar o tamanho das informações, saia do modo tela cheia e utilize a ferramenta zoom  na barra de ferramentas.  
- Você pode  salvar o arquivo do Relatório na pasta de destino que preferir.

\* É necessário estar conectado à internet para utilizar este recurso.

# Sumário

---

<b>5</b>	Identidade Organizacional	<b>46</b>	Rede de serviços de saúde
<b>6</b>	Administração 2014	<b>59</b>	Gestão e resultados econômico-financeiros
<b>10</b>	Mensagem da Diretoria	<b>68</b>	Responsabilidade socioambiental
<b>12</b>	Sobre este relatório	<b>77</b>	Reconhecimento
<b>16</b>	Perfil da Unimed-BH	<b>85</b>	Futuro
<b>19</b>	Estratégia e governança	<b>87</b>	Índice remissivo GRI
<b>25</b>	Cuidado e relacionamento com os clientes	<b>95</b>	Demonstrativo Financeiro
<b>36</b>	Participação dos médicos cooperados	<b>XX</b>	Avalie este relatório

# Identidade Organizacional [G4-56]

Como parte do Planejamento Estratégico da Unimed-BH para o período de 2015 a 2020, os enunciados da missão e da visão de futuro foram atualizados. Ganham ênfase o compromisso com as pessoas, a sustentabilidade e a inovação.

## Nossa Essência

A Unimed-BH é uma empresa cooperativa, feita por pessoas para cuidar de pessoas. Nós acreditamos que pessoas talentosas, com entusiasmo e ética, movidas por um objetivo comum, em um ambiente aberto à participação, fazem o seu melhor e podem transformar o mundo em que vivem.

## Negócio

Somos uma cooperativa de médicos comprometida com o avanço sustentável do setor de saúde por meio da prestação de serviços de alta qualidade, da geração de conhecimentos e da inovação das práticas assistenciais e de gestão.

## Missão

Valorizar o trabalho médico, provendo os clientes de atenção à saúde com qualidade, inovação e sustentabilidade por meio do cooperativismo.

## Visão

Ser referência como sistema cooperativista sustentável e inovador na atenção à saúde para melhorar a vida das pessoas.

## Crenças e Valores

A Unimed-BH segue os princípios universais do cooperativismo e assume compromisso permanente com os seguintes valores:

S. E. M. P. R. E.

Satisfação de todos os públicos

Estímulo à inovação

Melhoria contínua

Participação

Responsabilidade social

Ética nos relacionamentos

*O Guia Unimed-BH de Atitudes, Posturas e Relacionamentos detalha os princípios e valores que orientam a conduta de seus membros e o relacionamento com os diferentes públicos. Saiba mais [aqui](#).*



# Administração 2014 [G4-34]

---

## Diretoria Executiva

### Diretor-presidente

Samuel Flam

### Diretor de Provimento de Saúde

José Augusto Ferreira

### Diretor de Serviços Próprios

Paulo Pimenta de Figueiredo Filho

### Diretor Administrativo-financeiro

Múcio Pereira Diniz

### Diretor Comercial

Luiz Fernando Neves Ribeiro

## Conselho de Administração

Adriano Neves de Almeida

Aierson Faria Júnior

Alvimar Afonso Barbosa

Carlos Henrique Diniz de Miranda

Eudes Arantes Magalhães

Fernando Luiz de Mendonça

Luiz Antônio Ferreira

Maria Cristina Ferreira Drummond

Maria das Mercês Quintão Fróes

Orestes Miraglia Júnior

Paulo Fernando Souto Bittencourt

Rodrigo Galinari da Costa Faria

Rubens Antônio Campos

Vítor Manuel Brostel Nunes Leal

## Conselho Técnico-societário

Ajax Pinto Ferreira

Frederico José Amedée Peret

José Euclides Franco Ribeiro

Lécio Marcos Dias

Paulo César Gomes Guerra

Sérgio Alexandre Conceição

## Conselho Fiscal

Eduardo Almeida Cunha Filgueiras

Maria Virgínia Furquim Werneck Marinho

Pedro José Pires Neto

Roberto Eustáquio Rodrigues

Silvana Teotônio

Soraya Neves Marques Barbosa dos Santos

# Administração 2014

---

## Conselho Social 2011-2015

### Acupuntura

Paulo de Tarso Amorim

### Alergia e Imunologia

Carlos Alberto Rodrigues da Silva

### Anatomia Patológica e Citologia

Rodrigo Assis de Paula

### Anestesiologia

André Lorenzon de Oliveira

Getulio Bomfá Junior

Leandro Braz de Carvalho

Luiz Antônio Carneiro da Silva

Nordnei Soares de Paiva Campos Moreira

Roberto Paolinelli de Castro

Ziltomar Donizetti de Oliveira Borges

### Angiologia e Cirurgia Vascular

Edno Lopes Caldeira

Eduardo Lopes Tomich

### Cardiologia e Cardiologia Pediátrica

André Luís de Almeida Andrade

Armando Miranda de Albuquerque Maranhão

Augusto Lima Filho

Eduardo Antônio Vilaça Duarte

Fernando Eduardo Neuenschwander

Francisco Rezende Silveira

Heberth César Miotto

### Cirurgia Cardiovascular

Charles Simão Filho

### Cirurgia Geral

Carlos Ignacchiti

Cristiano do Couto Mourão

Guilherme Durães Rabelo

Mário Ribeiro

René Berindoague Neto

### Cirurgia Pediátrica

Paulo Custódio Furtado Cruzeiro

### Cirurgia Plástica

Ilmeu Cosme Dias

Marcelo Versiani Tavares

Marco Aurélio Campos Peixoto

### Clínica Médica, Infectologia, Medicina Intensiva e Nutrologia

Ciro José Buldrini Filogônio

Domingos Sávio de Oliveira

Flávius Marinho Vieira

Gelson Rubem Alves de Almeida

Ivan Lamac de Carvalho

Lucas Viegas Martins

Manoel Otávio da Costa Rocha

Oswaldo Fortini Levindo Coelho

Ricardo Dupin Lustosa

Tasso Victoy Martins da Silva

### Coloproctologia

Áurea Cássia Gualberto Braga

# Administração 2014

---

## **Dermatologia**

Giovanna Elizabeth Batista Soares  
Laura de Freitas Xavier  
Maria Eliza Pereira dos Santos

## **Endocrinologia e Metabologia**

Fernanda Pena Moreira  
Luiz Antônio Sette e Câmara  
Silvana Pinheiro Neiva

## **Endoscopia Digestiva**

Luiz Cláudio Miranda da Rocha

## **Gastroenterologia e Hepatologia**

Vitor Antonino Mendes de Sá

## **Geriatria**

Marcos de Lima Horta

## **Ginecologia e Obstetrícia**

Antônio Fernandes Lages  
Claudia Teixeira da Costa Lodi  
Cláudio Roberto Alves  
Flávio Guabiroba Coelho  
Garibalde Mortoza Júnior

José Avilmar Lino da Silva  
José Carlos Duarte Lemos da Silva  
Márcio Lúcio de Miranda Filho  
Paulo Roberto Mansoldo Alves  
Wagner Alquimim Pinheiro

## **Hematologia e Hemoterapia**

Wellington Moraes de Azevedo

## **Homeopatia**

Gustavo Freire Radd

## **Mastologia**

Cristóvão Pinheiro Barros

## **Medicina do Trabalho**

Jacó Lampert

## **Medicina Física e Reabilitação**

Ana Paula Coutinho Fonseca

## **Nefrologia**

Roberto Eduardo Salum

## **Neurocirurgia**

Carlos Batista Alves de Souza Filho

## **Neurologia, Neurologia Pediátrica e Neurofisiologia Clínica**

Eustáquio Claret dos Santos  
Welser Machado de Oliveira

## **Oftalmologia**

Elanilze Natividade Costa  
Felício Aristóteles da Silva  
Geraldo de Barros Ribeiro  
Gustavo Carlos Heringer  
Gustavo Ferreira Capanema de Almeida  
Yehuda Waisberg

## **Ortopedia e Traumatologia e Cirurgia da Mão**

Alexandre Cassini de Oliveira  
Enguer Beraldo Garcia  
Evandro Silva Ruas  
Júlio César Boynard Santiago  
Ruben Cohen Goldstein

# Administração 2014

---

## Otorrinolaringologia e Cirurgia de Cabeça e Pescoço

Cheng T-Ping  
Rejane Cardoso Costa  
Ronaldo Kennedy de Paula Moreira

## Patologia Clínica/Medicina Laboratorial

Cláudio Manoel Macedo Cerqueira

## Pediatria, Medicina Intensiva Neonatal / Pediátrica, Neonatologia e Genética Médica

Andréa Chaimowicz  
Cenira Terezinha Vieira Brandão  
Cristiano Túlio Maciel Albuquerque  
Déa Maria de Melo Iani  
Ewaldo Aggrippino Fraga de Mattos Júnior  
Fátima Lúcia Guedes Silva  
Helena Pinheiro Garrido  
Margarida Constança Sofal Delgado  
Marisa Lages Ribeiro  
Teresa Cristina Gontijo de Andrade

## Pneumologia, Pneumologia Pediátrica e Cirurgia Torácica

Flávio Mendonça Andrade da Silva  
Luiz Fernando Ferreira Pereira

## Psiquiatria

Leonardo Agostini Quintão  
Roberto Leite Rangel  
Samir Melki

## Radiologia e Diagnóstico por Imagem, Radioterapia e Medicina Nuclear

Claudio Saliba de Avelar  
Joaquim Castanheira Rabelo

## Reumatologia

Rejane Pinheiro Damasceno

## Urologia

Antônio Peixoto de Lucena Cunha  
Eyder Leite Ferreira

## Núcleo de Integração com Cooperados (Nicoop)

Alexandre Varella Giannetti  
Carlos Ernesto Ferreira Starling  
Cláudio de Souza  
João Tadeu Leite dos Reis  
Luiz Carlos Molinari Gomes  
Ricardo Coutinho Nunes da Silva

## Conselho Consultivo do Instituto Unimed-BH

Evandro Silva Ruas  
Fernando Antônio de Souza Carvalho  
Jair Leopoldo Raso  
Marco Aurélio Campos Peixoto  
Margarida Constança Sofal Peixoto



*Os diretores José Augusto, Múcio,  
Paulo, Samuel e Luiz Fernando  
(a partir da esquerda)*

O diálogo é a base  
do nosso trabalho.

# Mensagem da Diretoria [G4-1]

---

*Cooperar é a escolha dos mais de 5,7 mil médicos da Unimed-BH. Isso significa que tantos profissionais abriram mão de uma estratégia individualista por um projeto coletivo: a nossa cooperativa. Ao contemplarmos os resultados neste Relatório de Sustentabilidade 2014, constatamos que o caminho escolhido tem-se mostrado de sucesso.*

*Em tempo de incertezas, relatar crescimento e distribuição de resultados positivos é, sem dúvida, uma conquista. Crescemos na prestação de serviços e, especialmente, na avaliação favorável dos clientes e do mercado. Pelo segundo ano consecutivo, fomos reconhecidos como a melhor entre as maiores operadoras de saúde do país, fruto da competência acumulada nos últimos anos.*

*Em reflexo, a Cooperativa entregou aos cooperados mais de R\$ 1 bilhão pela produção médica, somada a benefícios*

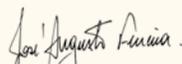
*e sobras. Avançamos também no propósito de estabelecer um diálogo mais próximo com os colegas, que amplie a compreensão da nossa realidade e promova a participação.*

*Diferentemente de outras empresas, não basta às cooperativas conduzir os negócios de forma eficiente. A sustentabilidade pressupõe o engajamento dos cooperados, conceito que traduzimos em uma simples (e poderosa) frase: nossa cooperativa, nossas escolhas.*

*Este é o primeiro relatório de nossa gestão, e os resultados nos tornam gratos pela contribuição de nossos cooperados, colaboradores, clientes e parceiros. Sabendo sempre isto: nossa cooperativa é a soma do trabalho de todos nós. Escolhas nos trazem responsabilidades. E a maior delas é promovermos o cuidado, certos de que, ao fazê-lo juntos, prosseguiremos em uma trajetória de sucesso.*



**Samuel Flam**  
Diretor-presidente



**José Augusto Ferreira**  
Diretor de Provimento de Saúde



**Luiz Fernando Neves Ribeiro**  
Diretor Comercial



**Múcio Pereira Diniz**  
Diretor Administrativo-financeiro



**Paulo Pimenta de Figueiredo Filho**  
Diretor de Serviços Próprios

# Sobre este relatório [G4-28 a 31]

---

Como parte do seu compromisso com a transparência e a prestação de contas, a Unimed-BH publica anualmente o Relatório de Gestão, consolidando as ações desenvolvidas e seus resultados. Desde 2005, a sustentabilidade é o eixo organizador da visão de futuro da Cooperativa, e o relacionamento com os públicos prioritários, uma vertente da sua estratégia.

Em 2014, com o início de um novo ciclo de gestão, foi apresentado aos cooperados o “Programa Por Dentro da Nossa Unimed: nossa cooperativa, nossas escolhas”. Ao mesmo tempo, uma pesquisa telefônica com os médicos captou seu desejo de um relato mais objetivo, simples e de fácil compreensão. Esse cenário propiciou a revisão das práticas para a elaboração do relatório, de modo a torná-lo ainda mais relevante às partes interessadas.

A partir desta edição, o Relatório de Sustentabilidade Unimed-BH adota as diretrizes G4 da Global Reporting

Initiative (GRI), organização internacional sem fins lucrativos dedicada a disseminar padrões para o relato do desempenho econômico, ambiental, social e de governança das empresas.

Entre os avanços trazidos pela nova metodologia, está a premissa de integrar os públicos prioritários da Cooperativa ao processo de relato na definição dos temas relevantes. Trata-se de identificar desafios e oportunidades, reconhecer impactos e compreender o ponto de vista dos públicos. Dessa forma, a Unimed-BH poderá direcionar sua estratégia de sustentabilidade e promover melhorias. As escolhas são, portanto, o conceito central deste relatório.

## **Para dúvidas, sugestões e críticas a este relatório:**

Fale conosco: [www.unimedbh.com.br](http://www.unimedbh.com.br)  
[gri@unimedbh.com.br](mailto:gri@unimedbh.com.br)

# Engajamento dos públicos [G4-18, 24 a 26, 28 e 32]

Este relatório do desempenho da Unimed-BH em 2014 observa as diretrizes GRI-G4, na opção “**de acordo – essencial**”. As equipes internas da Unimed-BH foram o primeiro público engajado e receberam capacitação da Área de Desenvolvimento Humano e Sustentabilidade da Unimed do Brasil. A elaboração do Relatório contou com consultoria especializada, que apoiou o engajamento dos públicos e verificou a aplicação dos protocolos técnicos. A seguir, as etapas do projeto:

## 1. Identificação

Para engajar as equipes e identificar os temas relevantes, foram feitas duas reuniões com lideranças internas. Os grupos de gestores indicaram os tópicos da GRI com maior impacto na Cooperativa e acrescentaram temas com base em sua experiência, na avaliação de cenários e objetivos estratégicos e nos debates em curso com os cooperados. Desse trabalho, foram pré-selecionados 24 temas considerados relevantes.

## 2. Priorização

Médicos cooperados, clientes, colaboradores, prestadores de serviços de saúde, o Sistema Unimed e a comunidade são públicos prioritários para a Unimed-BH, contando com áreas estruturadas para esse relacionamento. Neste primeiro ciclo de aplicação da metodologia GRI, optou-se pelo engajamento de cooperados, colaboradores e clientes.

## 3. Validação

Pela internet, esses públicos foram convidados a assinalar os itens mais relevantes na lista dos 24 temas pré-selecionados. A consulta foi aberta de 12 a 18 de dezembro de 2014 e obteve 1.175 respostas. O cruzamento dessas avaliações definiu uma matriz com nove temas de alta relevância para os públicos e outros seis de caráter estratégico para a sustentabilidade da Unimed-BH, totalizando 15 temas materiais.

## 4. Análise

O resultado da pesquisa foi validado com a Diretoria Executiva, e os aspectos materiais pautaram a análise do desempenho da Unimed-BH em 2014. Todos os leitores são convidados a opinar sobre este relatório, contribuindo para o próximo ciclo de elaboração e para a melhoria contínua da gestão da Unimed-BH.

# Temas relevantes [G4-18 a 21, 26, 27 e DMA]

---

## Matriz de materialidade

O resultado do engajamento de cooperados, colaboradores e clientes foi analisado sob dois eixos: a importância dos temas para a Cooperativa, assumindo-se como tal a avaliação dos cooperados, e a importância para os públicos de relacionamento, considerando a totalidade das respostas.

A matriz gerada identificou nove temas relevantes em ambas as perspectivas, definidos como aspectos materiais pela metodologia. Outros seis temas foram incorporados à seleção devido à importância atribuída pelos cooperados e ao caráter estratégico.

## Aspectos materiais e limites

A página seguinte apresenta a matriz e a lista dos temas avaliados, com os 15 aspectos materiais em destaque. Para cada um, indica-se o limite dentro ou fora da organização, conforme o tema seja material para cooperados e colaboradores ou para clientes, respectivamente.

## Prioridades dos públicos

Para os cooperados, os temas críticos são remuneração médica e benefícios, saúde financeira e sustentabilidade do negócio. Para os colaboradores e os clientes, têm prioridade as ações para as comunidades e a não discriminação.

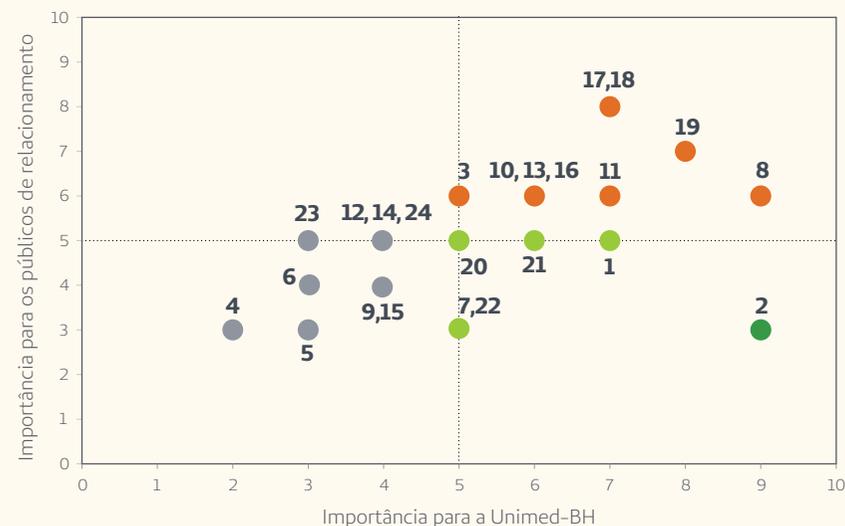
## Forma de gestão e indicadores

Os capítulos a seguir abordam os temas relevantes, descrevendo a estratégia da Cooperativa, a forma como tais aspectos são geridos e seus indicadores. Este relatório cobre 36 indicadores gerais e 22 específicos segundo as diretrizes GRI-G4, além de métricas historicamente publicadas.

Somam-se os principais resultados das pesquisas anuais feitas pelo Instituto Datafolha. Os conteúdos estão organizados sob a perspectiva do relacionamento com os públicos: clientes, cooperados, prestadores de serviços de saúde, colaboradores e comunidades.

# Matriz de materialidade [G4-18 a 21]

TEMAS IDENTIFICADOS		MATERIAL	LIMITE	
		● Sim	Interno	Externo
<b>INSTITUCIONAL</b>				
1	Participação, comunicação e relacionamento com o cooperado	●	●	
2	Remuneração médica e benefícios para o cooperado	●	●	
3	Inovação em saúde (ensino, pesquisa e tecnologia em saúde)	●	●	
4	Gestão da marca e da reputação			
5	Cooperativismo como modelo de negócio			
<b>ECONÔMICO</b>				
6	Presença de mercado			
7	Desempenho econômico	●	●	
8	Saúde financeira e sustentabilidade do negócio	●	●	
9	Sinistralidade (relação entre custos da assistência e receita da operadora)			
<b>AMBIENTAL</b>				
10	Gestão de resíduos de serviços de saúde	●		●
11	Racionalização do consumo de insumos, como água e energia	●	●	●
<b>SOCIAL</b>				
<b>PRÁTICAS TRABALHISTAS E TRABALHO DECENTE</b>				
12	Geração de emprego e renda			
13	Desenvolvimento profissional por meio de treinamentos e outras iniciativas	●	●	
14	Saúde e segurança dos colaboradores			
15	Respeito às relações trabalhistas			
16	Pacote de benefícios e participação nos resultados	●	●	
<b>DIREITOS HUMANOS</b>				
17	Não discriminação, respeito à diversidade e a minorias	●	●	●
<b>SOCIEDADE</b>				
18	Ações voltadas para as comunidades	●	●	●
<b>RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO</b>				
19	Programas para promoção da saúde e prevenção de doenças	●	●	●
20	Qualidade e segurança dos serviços para assistência aos clientes	●		●
21	Qualificação dos prestadores de serviços da rede assistencial	●	●	●
22	Atuação da rede de serviços de saúde próprios	●	●	
23	Práticas e canais para comunicação e relacionamento com o cliente			
24	Comunicação e informações sobre serviços oferecidos			



# Perfil da Unimed-BH [G4-8 a 10, 12]

## Compromisso com as pessoas

Somos uma das maiores cooperativas médicas do Brasil, e a nossa vocação é o cuidado em todas as suas dimensões: saúde, trabalho, cultura e desenvolvimento local.

# 5.703

médicos cooperados formam a Unimed-BH.  
*Leia mais [aqui](#).*



# 1.273.648

clientes acreditam na nossa missão.  
*Leia mais [aqui](#).*

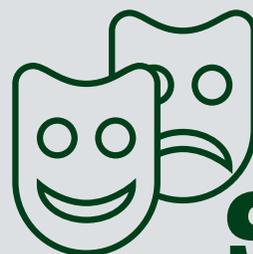
# 3.945

colaboradores diretos asseguram a operação.

Presença feminina

# 75%

da nossa força de trabalho são mulheres.



# 973 mil

pessoas alcançadas pelos projetos socioculturais, ambientais, de voluntariado e adoção de espaços públicos desenvolvidos pelo Instituto Unimed-BH. *Leia mais [aqui](#).*

## Área de atuação

Estamos presentes em 34 municípios mineiros, concentrados na Região Metropolitana de Belo Horizonte. Nossa participação no mercado é de **49%**.



Dados relativos a 2014. Quadro social a partir de março de 2015, com o ingresso de 185 novos médicos cooperados.



# Perfil da Unimed-BH [G4-8 a 10, 12]

## Compartilhando valor

Pelo porte da sua operação, a Unimed-BH contribui para dinamizar o sistema de saúde na sua área de atuação, gerando serviços e transferência de recursos para médicos, hospitais, clínicas e laboratórios.



**8 milhões**

de consultas médicas, das quais 87% realizadas por nossos clientes e as demais, por clientes de outras cooperativas do Sistema Unimed atendidos em nossa rede.

**140 mil**

internações, das quais 82% em hospitais com acreditação e certificados de qualidade, como resultado do Programa de Qualificação dos Prestadores de Serviços de Saúde.



**24 milhões**

de exames complementares, sendo 13% deles gerados pelo intercâmbio com outras Unimeds.



**3,6 milhões**

de terapias sequenciais realizadas, das quais 18% beneficiando clientes de outras Unimeds atendidos localmente.



**R\$ 3,25 bi**

em receita operacional bruta



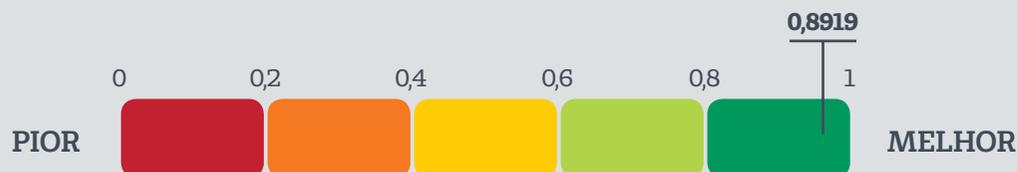
**R\$ 2,75 bi**

em recursos destinados aos médicos e aos serviços de saúde. [Leia mais aqui.](#)



## Reconhecimento

O trabalho dos nossos médicos cooperados, colaboradores e prestadores de serviços de saúde atribuiu à Unimed-BH, pelo segundo ano consecutivo, a melhor avaliação entre as operadoras de grande porte do país, segundo o Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS), abaixo. Em 2014, a Cooperativa conquistou o nível mais alto do Programa de Acreditação de Operadoras, da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), além de manter a certificação na norma ISO 9001 para todos os processos internos. [Saiba mais.](#)



Dados relativos a 2014. Exames e terapias realizados em ambiente hospitalar e durante internações.



# Organização da atenção à saúde [G4-12]

## Evoluir juntos

A Unimed-BH conta com uma ampla rede de serviços de saúde, baseada nos consultórios dos médicos cooperados, em hospitais, clínicas e laboratórios credenciados e, de forma complementar, em serviços de saúde próprios. A organização da sua rede visa a garantir o **acesso dos clientes a um cuidado integral e coordenado**. *Leia mais [aqui](#).*



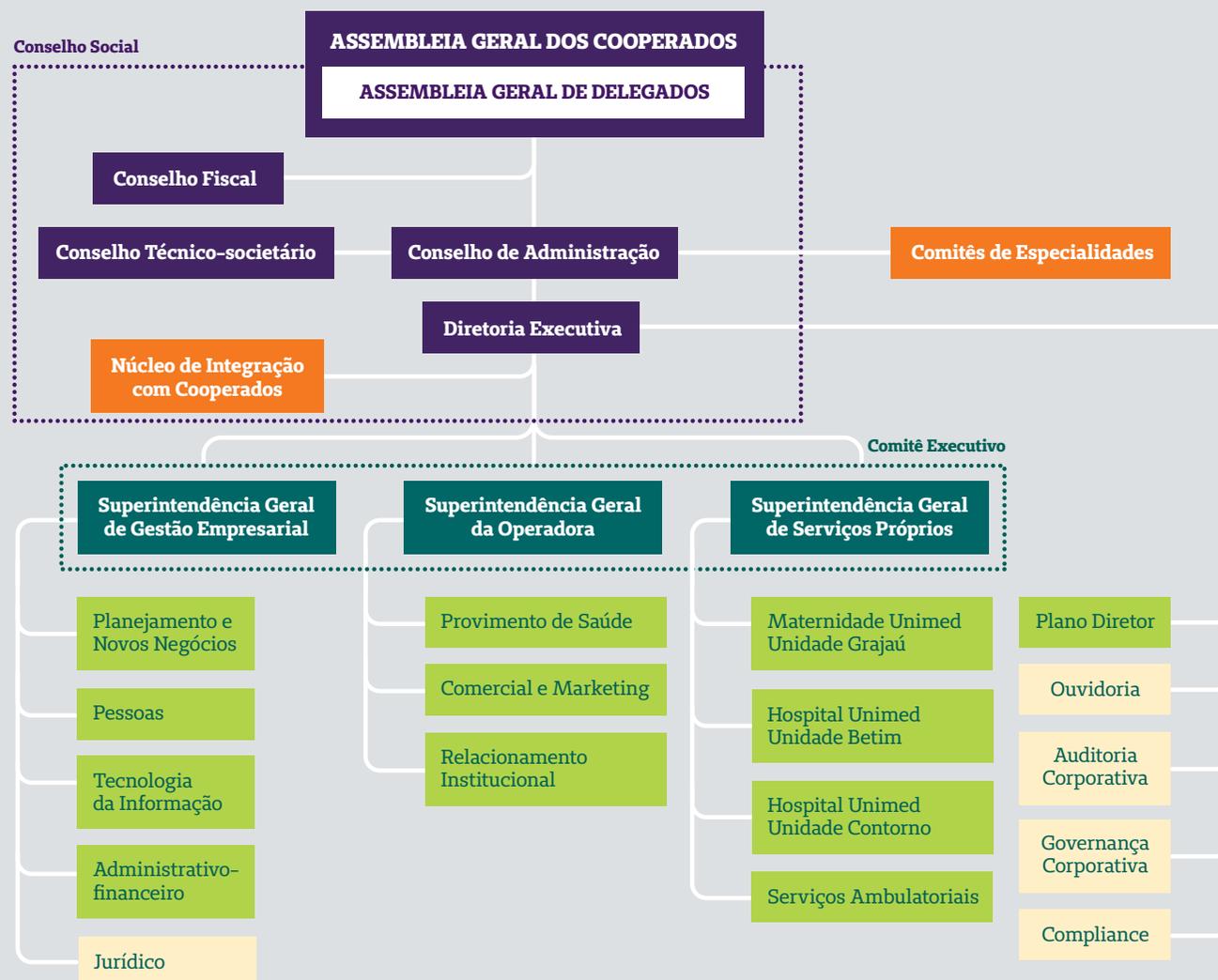
Colaboradores Simone Furbino,  
Jorge Safe, Niara Azevedo e Ariana Maciel



# Planejar bem para fazer as melhores escolhas.

# Estratégia e governança [G4-34]

Cooperativa médica por essência, a Unimed-BH se configura como um sistema de saúde complexo, com dois focos de negócio: a operação de planos de saúde e a Rede Própria de serviços assistenciais. Em 2014, após ciclos de crescimento ininterrupto, a estrutura organizacional foi revista sob a diretriz da sustentabilidade. Com a criação de uma vertical voltada à gestão, o novo modelo enfatiza a transversalidade dos processos para atender e integrar os negócios. Complementam essa estrutura o **Centro de Inovação Unimed-BH**, com frentes de ensino, pesquisa e desenvolvimento, e o **Instituto Unimed-BH**, braço de responsabilidade social da Cooperativa.



# Estratégia e governança [G4-34]

## Participação dos cooperados e governança

A Unimed-BH tem, na Assembleia Geral dos Cooperados, a sua instância soberana de deliberação. Por se tratar de uma sociedade de pessoas, a cada cooperado cabe um voto, independentemente do seu capital. Juntos, os médicos têm o direito e o compromisso de escolher os melhores caminhos para a Cooperativa, o que faz da sua participação um sólido pilar de governança. É nas assembleias que os cooperados elegem os pares para representá-los nos Conselhos e na Diretoria Executiva. Realizam-se duas reuniões por ano e, em caráter extraordinário, sempre que necessário. Acompanhe, no quadro, as instâncias de participação dos cooperados.

Órgão de governança	Composição	Atribuições
<b>Conselho de Administração</b>	19 cooperados eleitos, com mandato de quatro anos	Delibera sobre a condução dos negócios, assegurando o retorno do investimento no longo prazo e o equilíbrio entre os anseios dos cooperados, com foco na sustentabilidade.
<b>Conselho Técnico-societário</b>	Seis cooperados eleitos, com mandato de quatro anos	Instaura e conduz processos administrativos para apurar possíveis infrações às normas internas cometidas por cooperados.
<b>Conselho Fiscal</b>	Seis cooperados eleitos, com mandato de um ano	Fiscaliza a gestão, as operações financeiras e a prestação de contas, recomendando ou não sua aprovação pela Assembleia Geral. É assessorado por auditoria externa independente.
<b>Diretoria Executiva</b>	Cinco cooperados integrantes do Conselho de Administração, com mandato de quatro anos	Responde, de forma colegiada, pela gestão e pelo alcance dos resultados, seguindo as diretrizes do Conselho de Administração e as deliberações da Assembleia Geral. Reúne o diretor-presidente e os diretores de Provimento de Saúde, de Serviços Próprios, Comercial e Administrativo-financeiro.
<b>Assembleia Geral de Delegados</b>	103 cooperados eleitos de forma proporcional entre as especialidades, com mandato de quatro anos	Julga os recursos apresentados por cooperados punidos em decorrência de processos administrativos por infração às normas internas.
<b>Conselho Social</b>	Conselheiros, delegados e membros do Núcleo de Integração com Cooperados	Com função consultiva, discute macropolíticas e estratégias da Cooperativa, formulando propostas para o Conselho de Administração.
<b>Núcleo de Integração com Cooperados (Nicoop)</b>	Seis cooperados indicados pelo Conselho de Administração, com mandato de quatro anos	Promove a filosofia cooperativista e o conhecimento técnico-científico entre os cooperados.
<b>Comitês de Especialidades</b>	Cinco cooperados, sendo um o presidente da Sociedade Médica ou seu representante e quatro indicados pelo Conselho de Administração por reconhecida competência técnica	Assessora o Conselho de Administração em estudos, avaliações de tecnologias, elaboração de protocolos e definição de critérios técnicos para atividades inerentes à especialidade.

# Estratégia e governança

A Unimed-BH está inserida na economia da cooperação. Os recursos são de propriedade comum e o seu manejo, compartilhado por todos os cooperados. É como a caixa d'água que abastece um condomínio: o consumo é individualizado, mas a conta é paga de forma coletiva. Desafio: equilibrar o interesse individual, de maximizar o acesso aos recursos, com o interesse coletivo, de racionalizar o uso para beneficiar o conjunto e preservar a sustentabilidade do sistema.

*\*Dados relativos a 2014. Visão gerencial. Os custos assistenciais incluem o pagamento complementar feito aos cooperados na produção de dezembro. Do resultado destinado ao Fates, R\$ 45 milhões (83%) serão aportados na Previdência Unimed-BH.*



# Estratégia e governança

A saúde suplementar é um mercado regulado, que funciona sob a lógica securitária: as operadoras de planos de saúde assumem a gestão do risco. Preconiza-se que os custos assistenciais representem até 75% da receita. Na Unimed-BH, essa parcela absorve 85% dos recursos - o que se torna possível graças à sua estrutura enxuta e eficiente, com menor gasto operacional. O gráfico ao lado mostra para onde são canalizados os recursos da assistência à saúde. Os médicos recebem 36% em honorários por consultas, exames e procedimentos realizados.

*\*Dados relativos a 2014. Visão gerencial. A parcela de exames e terapias não inclui os honorários médicos pagos diretamente aos cooperados. Despesas hospitalares se referem a diárias, taxas e gabaritos. Intercâmbio é o atendimento a clientes Unimed-BH por outras cooperativas do Sistema Unimed.*



# Estratégia e governança

## A sustentabilidade na gestão da Unimed-BH

Construir um sistema de saúde sustentável e inovador para melhorar a vida das pessoas. Essa é a visão de futuro e a maneira pela qual a Unimed-BH contribui para o desenvolvimento social. Para alcançarmos esse propósito, o Planejamento Estratégico 2015-2020 se baseia em oito diretrizes. De forma integrada, elas convergem no objetivo de gerar valor para as pessoas – nossos cooperados, clientes, colaboradores e parceiros.



*A médica cooperada Marisa Lages Ribeiro com a pequena Sofia Aguirre*

O cuidado que toda  
relação merece.

# Cuidado e relacionamento com os clientes

**Boa saúde é o que querem todas as pessoas. E a Unimed-BH é a escolha de mais de 1,27 milhão de clientes para tornar esse desejo realidade. A Cooperativa tem compromisso com cada um deles: ofertar serviços de qualidade, orientar o seu acesso, estabelecer uma relação de confiança, estimular atitudes de prevenção e autocuidado, estar próxima sempre que precisarem.**

O modelo adotado pela Unimed-BH para cuidar e se relacionar com os clientes reúne a promoção da saúde, a atenção primária, a prevenção, o gerenciamento de doenças e de casos complexos. São ações com resultados positivos, reconhecidas pela agência reguladora e, principalmente, pelo mercado, que continuamente confirma a confiança na Cooperativa, evidenciada pelo crescimento da carteira.



**dos clientes reconhecem a Unimed-BH como uma operadora que incentiva os cuidados com a saúde e a prevenção de doenças, segundo o Datafolha.**



*Os Comitês de Especialidades atuaram na revisão dos protocolos de atendimento dos Programas de Atenção à Saúde, contribuindo para o aprimoramento das iniciativas.*

## Acompanhamento e prevenção [Tema material]

O vínculo com o médico de referência é elemento essencial para o cuidado, permitindo o acompanhamento próximo do paciente e a atuação preventiva. A construção desse elo é estimulada, especialmente, nos programas de atenção à saúde, baseados nos consultórios dos cooperados. Em 2014, quase 124 mil clientes foram acompanhados em pelo menos uma linha de cuidado.

Os programas foram aprimorados com a participação dos Comitês de Especialidades na revisão dos protocolos de atendimento. Um novo sistema de informação foi implantado, agregando funcionalidades e benefícios para clientes e cooperados. Por exemplo, os clientes receberão comunicados por e-mail ou SMS para lembrar consultas e exames previstos no plano de cuidado estabelecido, auxiliando na sua manutenção.

Iniciado em 2013, o Programa Cuidado por Inteiro faz a busca ativa a idosos sem vínculo com um médico de referência e utilizadores frequentes de pronto-atendimento, propondo-lhes um plano de cuidado. No último ano, os resultados foram

Fazer a mamografia também é um jeito de cuidar da sua saúde.

Fazer a mamografia é tão importante para a sua saúde quanto fazer atividades físicas. E você só precisa separar alguns minutinhos, uma vez por ano, para fazer o exame. Se você tem entre 50 e 69 anos e é cliente Unimed-BH, pode fazer o exame sem custo adicional. Mas fique atenta: se há caso de câncer de mama na família, faça a mamografia a partir dos 35 anos. É simples e rápido.

- Peça uma guia do exame para o seu médico (de qualquer especialidade).
- Depois, é só agendar na sua clínica de preferência. Se você não tem uma, acesse [unimedbh.com.br](http://unimedbh.com.br) e veja as opções da Unimed-BH para você.
- Com o resultado à mão, procure seu médico de referência para avaliação do exame.
- Para mais informações e agendamento, ligue 4020-4020.

Mamografia. Mais do que um exame, um cuidado com você.

Unimed BH  
Belo Horizonte

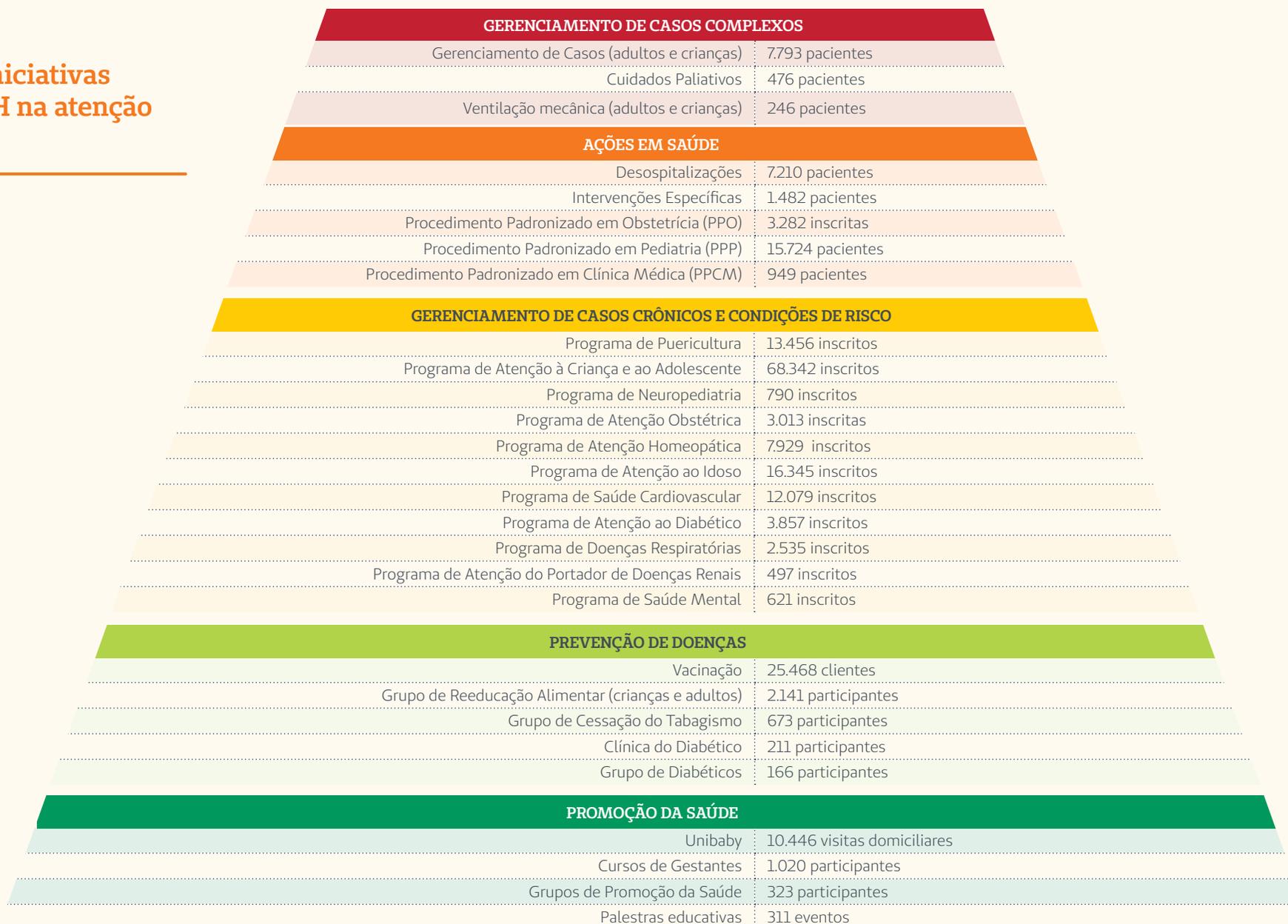
**Foram realizados 76.379 exames de mamografia em 2014, com a cobertura de 64,4% das clientes elegíveis. O índice é superior ao preconizado pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).**

evidenciados: redução de 49% nas idas a serviços de urgência entre os participantes, além da sua vinculação aos médicos indicados. Pesquisa com mais de 3 mil pacientes acompanhados em consultório ou no domicílio indicou 81,6% de satisfação com os programas. [G4 - PR5]

O estímulo à realização da mamografia a cada dois anos, entre as mulheres com idade entre 50 e 69 anos, também teve resultados positivos. Após as campanhas anuais, a taxa de diagnóstico do câncer de mama entre o público-alvo subiu 8%. Ou seja, a ação tem atingido seu objetivo de permitir a detecção da doença, o que propicia maiores chances de cura.

A atenção materno-infantil mantém, como foco, o estímulo ao pré-natal de qualidade e o incentivo ao parto normal. Os Serviços Próprios são um importante espaço para aprimorar essa linha de cuidado: 97,3% das mulheres atendidas nas unidades ambulatoriais completaram o pré-natal. E, em cinco anos, a taxa de parto normal nas maternidades da Unimed-BH aumentou 24%, chegando a 41% dos nascimentos em 2014. Seis de cada dez partos normais realizados ocorreram na Rede Própria.

## Balço das iniciativas da Unimed-BH na atençaõ à saúde (2014)



## Simplicidade e agilidade

A Unimed-BH investe para simplificar, padronizar e agilizar processos. Assim, procura sempre estar à disposição do cliente, com a rapidez e a resolutividade necessárias.

O **Agendamento On-line de Consultas** se consolidou como via importante para o acesso à assistência, com crescente adesão de clientes e cooperados. Em 2014, o serviço alcançou a marca de 1,9 milhão de consultas agendadas pela internet. Já são mais de 418 mil clientes inscritos, que podem acessar a agenda de 1.820 médicos cooperados *on-line*, com comodidade, em qualquer hora e lugar.

A central de relacionamento 24 horas Unidisk conta com estrutura adequada para atender a diversas necessidades, incluindo pessoas com deficiência, e atua de forma integrada à área assistencial para abordagens preventivas. O serviço tem investido no atendimento personalizado para melhores resultados e satisfação dos clientes. São exemplos as equipes de atendimento exclusivo a pacientes com câncer e doenças cardíacas graves e aos clientes idosos. O primeiro grupo alcançou 97% de resolutividade e 92% de satisfação

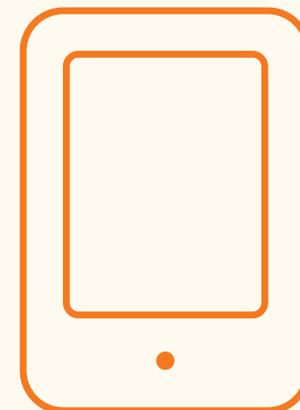
dos clientes atendidos. Já o atendimento preferencial ao idoso recebeu 13,4 mil contatos no ano, com nove em cada dez clientes satisfeitos.

Seguindo a tendência de inovação, o **Guia Médico** tornou-se exclusivamente *on-line*, permitindo aos clientes o acesso a informações sempre atualizadas sobre os médicos cooperados e os serviços de saúde. O Guia está disponível na página oficial da Cooperativa e também em versão para *tablets* e *smartphones*.

Outra iniciativa é o acompanhamento das manifestações nas redes sociais. Elas são captadas e registradas para que sejam tratadas e, posteriormente, comunicadas ao cliente no prazo combinado. De janeiro a dezembro de 2014, ocorreram mais de 9 mil interações nesses canais.

# 59.563

**consultas foram agendadas por meio de smartphones e tablets em 2014, demonstrando a conveniência desse novo canal de acesso para os clientes.**





*Em foco, o mercado de pequenas e microempresas foi alvo de campanha publicitária. O objetivo era lembrar aos empreendedores que, com apenas três pessoas, a empresa pode ter um plano de saúde da Unimed-BH. [Clique aqui para assistir ao filme.](#)*

## Crescimento sustentado

Os investimentos da Unimed-BH na qualidade do relacionamento e da assistência refletem-se no crescimento ano a ano. Em 2014, a Unimed-BH agregou quase 57 mil clientes à carteira, aumento de 4,7% face ao ano anterior. Em comparação, o mercado nacional teve expansão de 2,4% em 12 meses (até setembro), segundo a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

Do total de vendas no ano, os planos coletivos contribuíram com 56% das vidas e os individuais, com 44%. A Cooperativa fechou 3.867 novos contratos empresariais no ano, dos quais 98% foram firmados com pequenas e microempresas (PME), somando 15 mil novas vidas nesse perfil.

No segmento de grandes empresas, destaca-se a ampliação da parceria com o Sindicato das Empresas de Transporte de Passageiros Metropolitanos (Sintram), que agregou 16 mil clientes na região de Betim. Já a empresa de telecomunicações Telemont retornou à carteira da Unimed-BH, com a cobertura de cerca de 7 mil vidas.



*A Cooperativa incentiva os hábitos de vida saudáveis por meio de ações como o Projeto Caminhar, em parceria com a Rede Globo Minas (foto), o patrocínio a corridas de rua e o Circuito Unimed-BH em praças da cidade.*



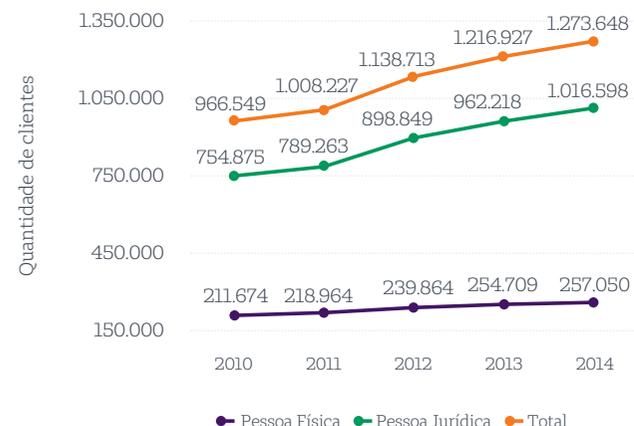
*A central de atendimento telefônico Unidisk foi reconhecida em premiações nacionais pelo atendimento personalizado a clientes idosos, com deficiência ou com doenças graves, como o câncer.*



*Ações de promoção da saúde são realizadas em empresas clientes. O Programa Saúde em Dia, por exemplo, é fruto da parceria com a Fundação Sidertube, do Grupo Vallourec, nas cidades de Curvelo, Bocaiuva e João Pinheiro.*

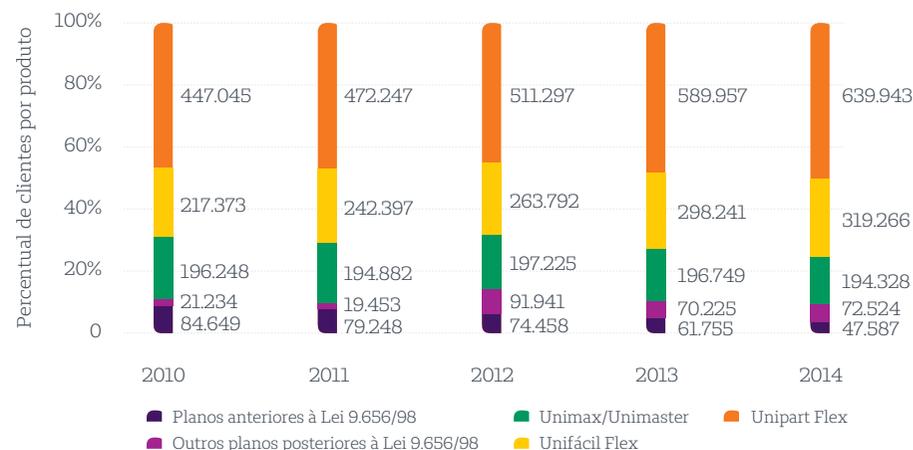
## Comportamento da carteira de clientes por tipo de contratação (2010 a 2014)

A carteira da Unimed-BH cresceu 4,7% em 2014, com saldo positivo de quase 57 mil novos clientes. Em comparação, o mercado nacional teve expansão de 2,4% em 12 meses, segundo a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). Oito em cada dez clientes da Unimed-BH estão em contratos coletivos – carteira que cresceu 5,7% no ano.



## Evolução da distribuição da carteira de clientes por produto (2010 a 2014)

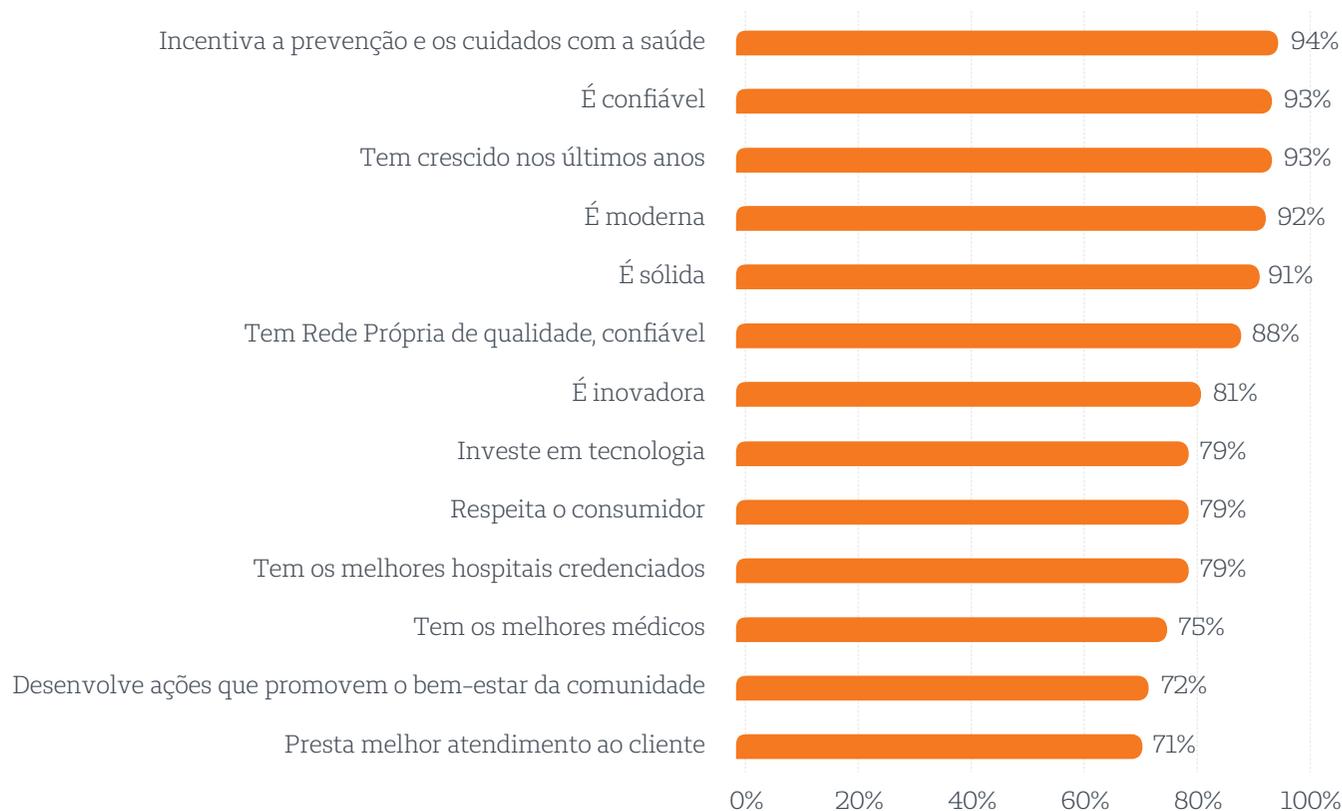
Dentre as soluções oferecidas pela Unimed-BH, o Unipart Flex foi o produto que mais cresceu (8,5%) em 2014, passando a responder por metade dos clientes. Também relevante é a progressiva regulamentação da carteira: os planos anteriores à Lei 9.656/98 representam apenas 3,7% dos clientes atendidos.



## Percepção da marca da Unimed-BH pelos clientes\* (2014) [G4-PR5]

A reputação da Unimed-BH se fortaleceu, com melhora na percepção dos clientes para todos os atributos avaliados pelo Datafolha, em especial o respeito pelo consumidor e a oferta dos melhores médicos. Incentivo a cuidados com a saúde, confiabilidade, modernidade, solidez e qualidade dos serviços de saúde próprios são os aspectos mais destacados.

\*Respostas múltiplas. Soma das respostas "concorda" e "concorda totalmente".



## Razões pelas quais os clientes estão satisfeitos com a Unimed-BH\* (2014) [G4-PR5]

O atendimento dos médicos cooperados é a principal razão de satisfação dos clientes com a Unimed-BH, citada por 45% dos entrevistados pelo Datafolha. A facilidade para marcar consultas, a cobertura de procedimentos e a oferta de uma rede credenciada abrangente também se destacam na avaliação dos clientes.

\*Respostas espontâneas e múltiplas.



**Datafolha**  
INSTITUTO DE PESQUISAS

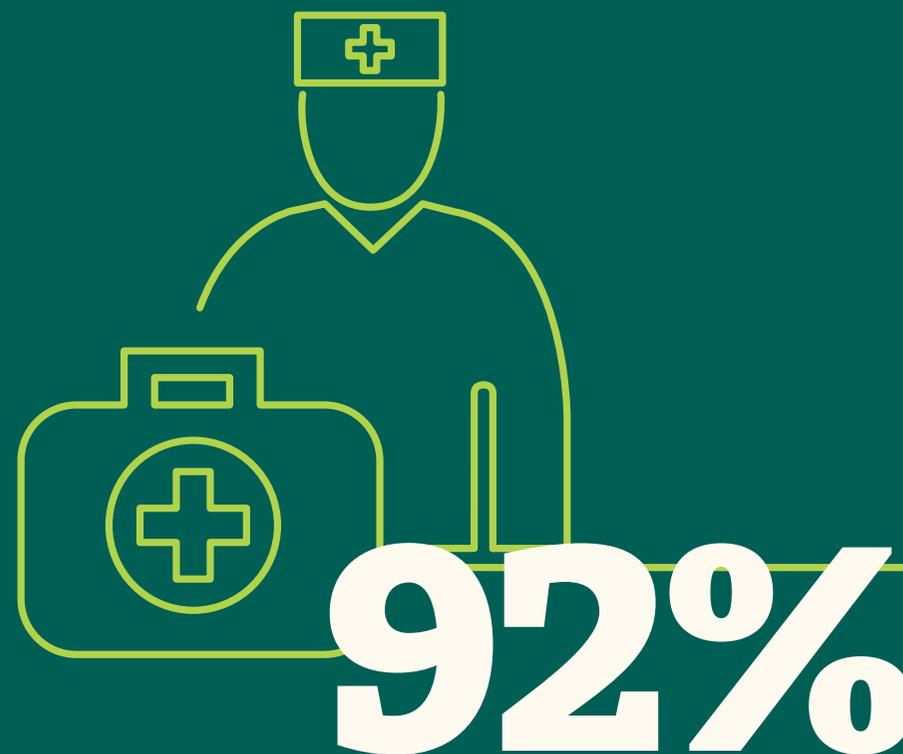
*Os médicos cooperados em assembleia:  
proximidade e participação*

Fazer juntos.  
Esse é o plano.

# Participação dos médicos cooperados [Temas materiais]

**Quando escutamos, abrimos espaço para ideias, projetos, ações. E nos abrimos para o outro e a sua diversidade. Ampliamos as oportunidades e compartilhamos experiências. Estabelecemos diálogos e nos tornamos mais próximos. Afinal, somos cooperados. Juntos, fazemos as melhores escolhas e geramos resultados melhores para todos.**

O fundamento cooperativista está em cada decisão e estratégia da Unimed-BH. Ele norteia as ações que fortalecem o modelo de relacionamento com os médicos – essência da Cooperativa e principais agentes da satisfação dos clientes. O Programa Por Dentro da Nossa Unimed, lançado em 2014, consolida as oportunidades de envolvimento do cooperado e revigora os canais de contato, com foco em proximidade e transparência.



**dos médicos cooperados avaliam a Cooperativa como acessível, percepção que cresceu 19% em dois anos, segundo o Datafolha.**



***Realizados às quintas-feiras, os cafés da manhã reúnem pequenos grupos de cooperados, que trocam informações sobre a Cooperativa, esclarecem dúvidas e apresentam seus pontos de vista aos diretores.***

## **Por Dentro da Nossa Unimed**

Apresentado como um compromisso da gestão, o programa se tornou o eixo do relacionamento entre os médicos e a Cooperativa. Compreende uma série de eventos e iniciativas que priorizam a escuta dos médicos, o esclarecimento de temas críticos, a elaboração conjunta de propostas e a tomada de decisão compartilhada.

Encontros como o Fórum de Ideias e o Café dos Cooperados, iniciados em outubro, são fonte de informação tanto para os cooperados, quanto para os dirigentes. Os cafés da manhã ocorrem semanalmente na sede da Unimed-BH e proporcionam um ambiente informal para que todos se expressem. As dúvidas são respondidas prontamente, e as sugestões ou demandas são analisadas pela equipe técnica e incorporadas a planos de ação.

Já os fóruns propõem a discussão de temas de interesse comum. Em 2014, quatro encontros abordaram a remuneração médica. A pauta para 2015 inclui a estratégia de Serviços Próprios, o programa de benefícios e o produto Unifácil. Os temas prioritários foram sugeridos pelo Conselho Social, em consulta via internet.

Em seis meses, 3.884 cooperados passaram pelos eventos, com índice médio de 93% de satisfação quanto aos conteúdos e debates.



***Em 2014, a Unimed-BH recebeu 167 novos médicos cooperados, aprovados em seleção pública. No concurso concluído em dezembro, outros 185 profissionais foram aprovados, cooperando-se no início deste ano.***

O programa ainda contempla visitas da Diretoria à rede assistencial. Em 2015, estão previstos dois novos pilares: a visita das analistas de relacionamento aos cooperados, em seu local de trabalho, e roteiros guiados para que os médicos conheçam as unidades da Rede Própria.

Outros eventos completam o calendário, abrindo aos médicos um leque de temas diversificados, não apenas técnicos. São destaque o treinamento anual para integração dos novos cooperados, o Programa Quinta Especial, o Encontro de Cooperados e a programação cultural do Instituto Unimed-BH.

Por meio da Universidade Corporativa, os médicos têm acesso a diversas atividades de formação e capacitação, presenciais ou em plataforma *on-line*. Em 2014, foram mais de 4,5 mil horas de treinamento para médicos, beneficiando também membros do corpo clínico e residentes da Rede Própria ou de serviços credenciados. [!\[\]\(84c418c60a6a559d256a380c0687ebe5\_img.jpg\) \*\*Saiba mais.\*\*](#)

## Modelo participativo

A Cooperativa também empreende um modelo mais participativo de atuação do Conselho Social e dos Comitês de Especialidades. O propósito é engajar os cooperados na busca por ganhos de eficiência assistencial, promovendo a qualidade do cuidado e o uso racional dos recursos em prol da valorização do trabalho médico.

Com os Comitês, está em desenvolvimento um painel de indicadores assistenciais e de produção médica. O instrumento permitirá a cada cooperado enxergar a sua posição frente à especialidade, bem como a sua contribuição para os resultados da Cooperativa.

A interface com o Conselho Social também se tornou mais intensa e dinâmica. Dois grupos de trabalho formados entre os conselheiros foram convidados a conhecer melhor os processos da Cooperativa. Com isso, fundamentaram proposições para a melhoria da remuneração médica e a gestão de riscos e oportunidades nos Serviços Próprios. A agenda incluiu, até o momento, dez reuniões técnicas, resultando em um rol de encaminhamentos à Diretoria.

A gestão compartilhada também se refletiu em avanços na remuneração médica. O reajuste de honorários, anunciado em novembro, é fruto do amplo diálogo com o Conselho e de negociações diretas com as especialidades para corrigir distorções e assegurar ganhos na qualidade da assistência.

As medidas representarão o incremento anual de R\$ 65 milhões na remuneração. Uma análise dos procedimentos efetivamente realizados pelos médicos no último ano, considerando sua frequência e remuneração, indica que três em cada quatro cooperados já possuem o conjunto da sua produção valorado a, pelo menos, 80% da CBHPM 2012.



# R\$ 1 bilhão

**foi transferido pela Unimed-BH aos cooperados em 2014, considerando a remuneração pela sua produção, resultados distribuídos e benefícios.**



## Benefícios relevantes

A geração de resultados consistentes, somada ao engajamento dos médicos, também permitiu entregar um pacote expressivo de benefícios aos cooperados. Os diferentes programas somaram mais de R\$ 242 milhões ao montante pago pela produção no ano, o que representa um adicional de 32%.

A Previdência Unimed-BH chegou ao final de 2014 com patrimônio acumulado de R\$ 304 milhões e mais de R\$ 141 milhões em recursos reservados para aporte neste ano. Ponto de atenção entre os cooperados, a gestão dos planos foi completamente transferida à Unimed Fundo de Pensão Multipatrocinado, agregando segurança ao benefício.

A eficiência operacional da Cooperativa também assegura ganhos imediatos aos cooperados, com a cobertura de despesas com o plano de saúde e anuidades das entidades da categoria. Além dos resultados destinados à cota capital e ao Fundo Pró-família, a Unimed-BH distribuiu R\$ 58,3 milhões diretamente aos cooperados em dezembro.

## Relacionamento e desenvolvimento

O conceito de integração também passa pelas ferramentas oferecidas. O Consultório On-line reúne os principais sistemas usados na rotina e foi implantado para todos os cooperados elegíveis. A solicitação de exames e procedimentos está automatizada e dispensa o preenchimento de guias em papel – 561 mil pedidos foram emitidos eletronicamente em 2014. Também é possível ver resultados de exames, gerenciar a carteira de clientes inscritos nos programas de atenção à saúde e administrar os horários de consultas pelo Agendamento On-line.



# R\$445 milhões

**compõem o saldo e os aportes previstos para 2015 na Previdência Unimed-BH, que já está sob a gestão da Unimed Fundo de Pensão Multipatrocinado.**





*Em março de 2014, 4.834 cooperados (88% do quadro social) participaram da eleição dos Conselhos e da Diretoria, na maior Assembleia Geral já realizada. A cerimônia de posse ocorreu em abril.*



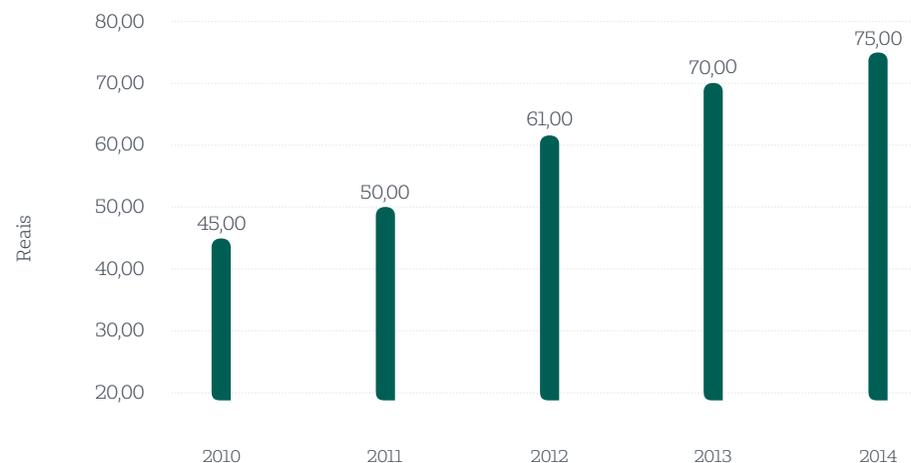
*Um dos eventos tradicionais da Cooperativa, o Encontro de Cooperados chegou à nona edição levando 1,8 mil participantes ao Minascentro. Com palestra de Nando Parrado, o evento teve 83% de aprovação, segundo o Datafolha.*



*Uma rica programação técnica e social foi oferecida ao longo do ano, a exemplo dos seminários Quinta Especial. São oportunidades para somar pontos no Programa Participação Pontuada, que destinou R\$ 7,4 milhões às anuidades das entidades médicas em 2105.*

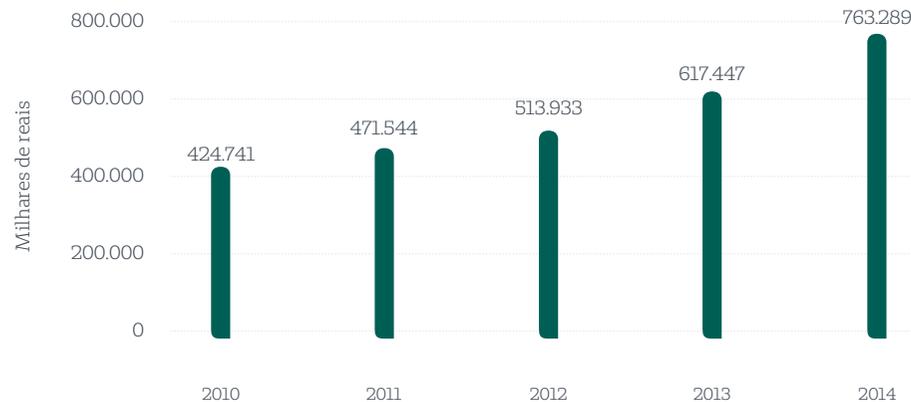
## Evolução do valor de referência pago ao cooperado pela consulta em consultório (2010 a 2014)

As consultas eletivas realizadas no consultório do cooperado são o ato médico mais frequente na Cooperativa. O valor de referência para esses atendimentos cresceu 67% em quatro anos. Em novembro de 2014, as consultas foram reajustadas para R\$ 75,00 – o equivalente a 110% do valor estipulado na CBHPM 2012.



## Remuneração paga aos cooperados (2010 a 2014)

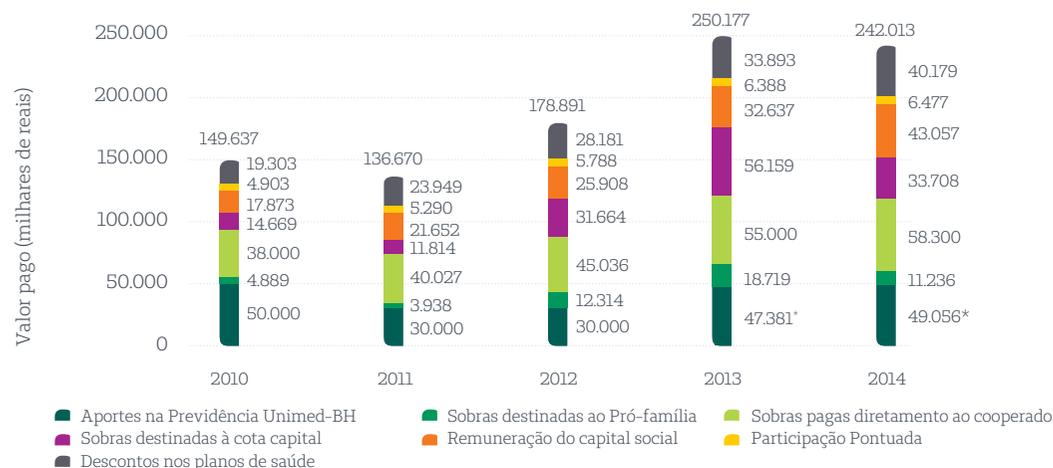
O montante pago aos cooperados pela sua produção médica alcançou R\$ 763 milhões em 2014, com incremento de 23,6% em relação ao ano anterior. Os ganhos expressivos são explicados pelo impacto dos reajustes na remuneração de consultas e procedimentos, assim como pelo crescimento da Cooperativa, gerando mais oportunidades de trabalho.



## Transferência de recursos aos cooperados na forma de benefícios e sobras (2010 a 2014)

A Unimed-BH assegurou a transferência de mais R\$ 242 milhões aos cooperados por meio do seu programa de benefícios e da distribuição de resultados. Adicionalmente, em 2015, a Cooperativa já destinou mais R\$ 7,4 milhões ao Programa Participação Pontuada e tem aprovado um novo aporte de R\$ 45 milhões no plano de previdência.

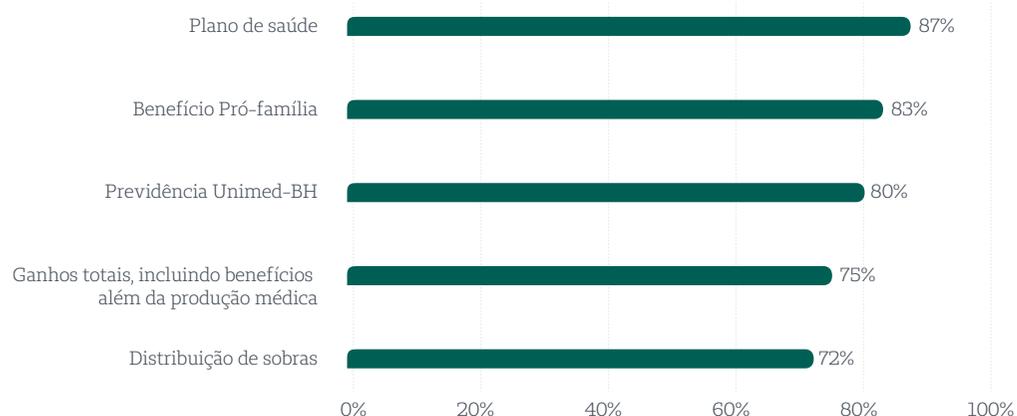
\*Valores em 31/12/2014, a serem corrigidos até a data do efetivo aporte.



## Avaliação dos cooperados sobre os benefícios da Unimed-BH\* (2014)

À relevância do programa de benefícios corresponde uma avaliação extremamente positiva dos cooperados. Os descontos no plano de saúde, o Pró-família e a previdência complementar são as iniciativas mais valorizadas, segundo o Datafolha. Três em cada quatro cooperados aprovam os ganhos totais assegurados pela Cooperativa além da produção médica.

\*Respostas múltiplas.

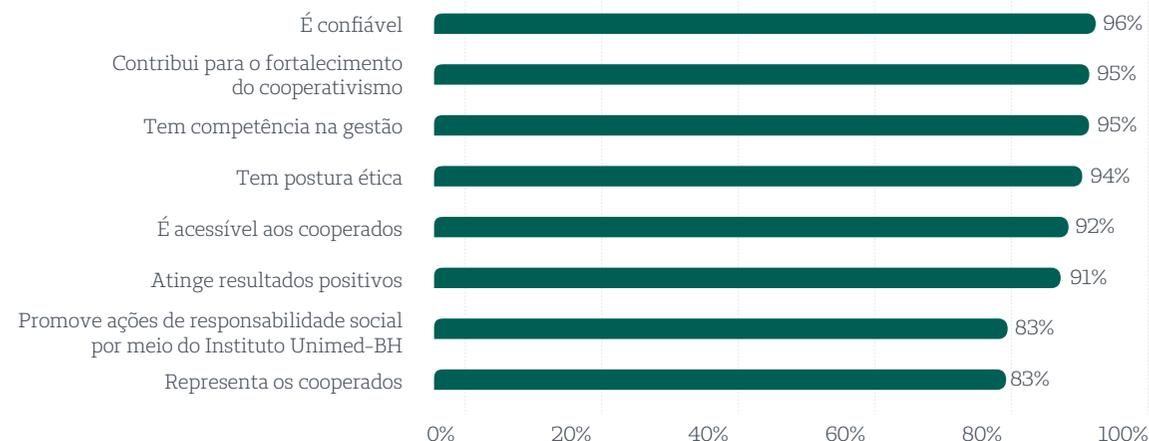


Datafolha  
INSTITUTO DE PESQUISAS

## Percepção da marca Unimed-BH pelos médicos cooperados\* (2014)

A reputação da Unimed-BH junto a seus cooperados se fortaleceu em 2014, especialmente na percepção de que a Cooperativa é acessível aos médicos e fortalece o cooperativismo. Contribui para essa avaliação positiva o modelo de relacionamento estimulado pelo Programa Por Dentro da Nossa Unimed, lançado no último ano.

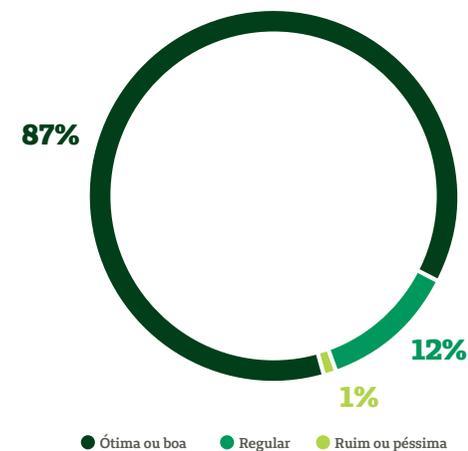
\*Avaliação estimulada.



Datafolha  
INSTITUTO DE PESQUISA

## Avaliação geral dos cooperados sobre a Unimed-BH (2014)

Segundo pesquisa do Instituto Datafolha, 87% dos cooperados avaliam a Cooperativa como ótima ou boa. Essa é a mesma proporção dos que recomendariam a Unimed-BH a um cliente que pedisse a indicação de um plano de saúde. Entre os cooperados que atuam nos Serviços Próprios, esses índices sobem para 90% e 92%, respectivamente.



*Colaboradores da Rede Própria:  
Bruno de Souza e Tereza Polonini*

Presente onde e quando  
for preciso.

# Rede de serviços de saúde [Temas materiais]

**Para cuidar da saúde de tantas pessoas e estar disponível sempre que necessário, é preciso ser múltiplo e trabalhar em sintonia. A rede assistencial abrangente, segura e de qualidade está entre os grandes diferenciais da Unimed-BH à disposição dos clientes. Por isso, a Cooperativa investe na melhoria contínua da prestação de serviços, na gestão e no diálogo.**

De forma complementar, os Serviços Próprios representam uma estratégia para assegurar a capacidade de atendimento. Integradas, as unidades suprem lacunas na oferta de serviços, contribuem para a regulação assistencial em qualidade e custos e incubam inovações. A consolidação desse caminho, nos últimos anos, fez da Rede Própria um espaço relevante de formação e trabalho médico, uma referência para os clientes e um pilar de sustentação da Cooperativa.



**hospitais, clínicas e laboratórios, considerando serviços credenciados e próprios, compõem a rede assistencial da Unimed-BH.**



*Inauguradas em 2014, as unidades do Centro de Promoção da Saúde e da Clínica Unimed Pleno, em Betim, ampliaram as opções de atendimento ambulatorial disponíveis para os clientes na região.*

## Atendimento assegurado

Em 2014, a Rede Própria assegurou 1,15 milhão de consultas médicas, 654 mil consultas em pronto-socorro e quase 36 mil internações. A taxa média de ocupação hospitalar superou 90% no ano. A página seguinte mostra a participação das unidades próprias nos atendimentos da Unimed-BH.

Para corresponder à demanda, a Cooperativa implantou novas unidades ambulatoriais e abriu leitos. O Hospital Unimed – Unidade Contorno expandiu o Centro de Terapia Intensiva de 20 para 30 leitos. Em Betim, foram abertos mais cinco leitos na UTI neonatal e pediátrica, ampliando sua capacidade também em 50%.

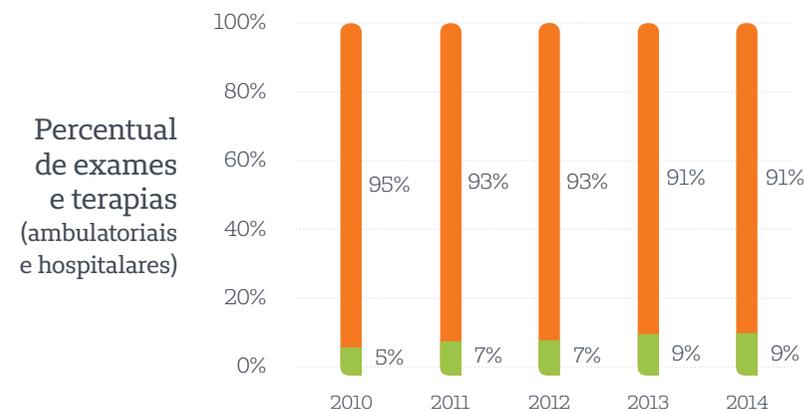
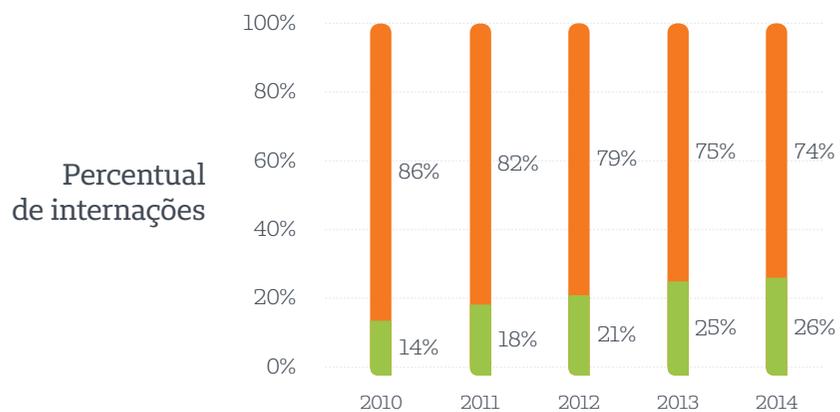
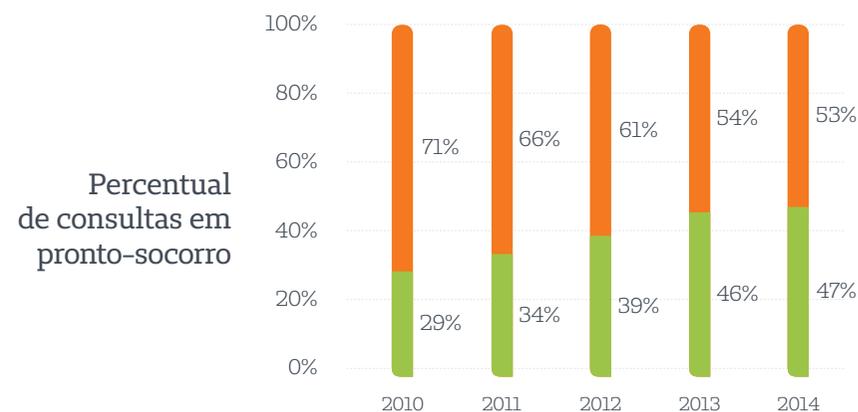
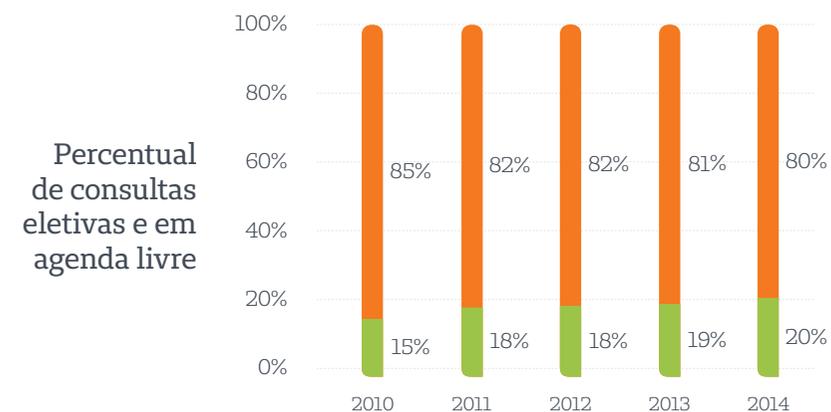
A região ainda recebeu um novo Centro de Promoção da Saúde. E o antigo Núcleo Unimed Fácil foi reestruturado para abrigar mais uma Clínica Unimed Pleno – modelo de cuidado inovador, baseado nos princípios da atenção primária à saúde.

A Maternidade Unimed – Unidade Grajaú completou dez anos como referência no cuidado materno-infantil. O serviço conquistou a acreditação pela National Integrated Accreditation for Healthcare Organizations (Niaho) e inaugurou o Centro de Parto Normal. São dois leitos para pré-parto em ambiente privativo e dois quartos com banheira, que acolhem a mulher até a sua recuperação.

Reflexo desse trabalho, 88% dos clientes consideram que a Unimed-BH oferece Serviços Próprios de qualidade e confiáveis, segundo o Datafolha.

## Participação da Rede Própria na assistência aos clientes

Os Serviços Próprios asseguram à Cooperativa capacidade de resposta às demandas dos clientes. A participação no total de atendimentos é mais expressiva nas urgências e emergências e nas internações clínicas, especialmente de crianças e idosos.



■ Serviços Próprios

■ Rede credenciada

## Compromisso com a eficiência

A atuação dos Serviços Próprios se ancora nos pilares de qualidade, eficiência e sustentabilidade. Cada unidade assistencial é tratada como unidade de negócio, apurando receitas e despesas como um serviço credenciado.

As unidades mantêm contrato com a Cooperativa, passam por avaliações e obedecem a um orçamento com limites de gastos e investimentos. O desempenho é verificado mensalmente por indicadores assistenciais e econômico-financeiros. E a prestação de contas mobiliza desde as coordenações médicas até os conselhos da Unimed-BH.

Para aumentar sempre a eficiência, o modelo de gestão foca a melhoria contínua, o enxugamento e a padronização de processos na rede e os ganhos de escala. Exemplo é o fluxo único para aquisição de materiais e medicamentos, insumos laboratoriais e equipamentos. Esse trabalho é conduzido por equipes multiprofissionais, o que possibilita a tomada de decisão compartilhada, transparente e tecnicamente embasada.

Como a formação de redes de serviços próprios é forte tendência entre as operadoras de planos de saúde, a Unimed-BH

evolui com o Sistema Unimed – já são 118 hospitais e mais de 8,2 mil leitos com a marca Unimed no país. A Cooperativa integra um grupo de nove Singulares com hospitais de referência regional. A troca de experiências permite estabelecer boas práticas de gestão e governança, diretrizes de padronização, análise de custos e resultados, entre outros temas.

## Avanços no cuidado

Propiciar inovações no modelo assistencial é outro fundamento da Rede Própria. Prova disso são projetos realizados em 2014, que contribuíram para aprimorar o manejo de doenças crônicas, promover o vínculo com o médico e organizar o cuidado.

# 11,3%

dos custos assistenciais da Unimed-BH se destinam à operação da Rede Própria.

# 88,7%

dos custos assistenciais correspondem à remuneração médica e da rede credenciada.



A Unidade Contagem foi premiada pelo Programa de Atenção Ambulatorial à Criança com Asma. Ao vincular os clientes a um médico, as consultas de urgência caíram 36% e as internações pela doença, 61% em apenas seis meses. [Saiba mais](#)



A Maternidade Unimed – Unidade Grajaú conta com Centro de Parto Normal e apresenta a maior proporção dessa modalidade de parto entre os hospitais privados de Belo Horizonte: 43% do total. [Saiba mais](#)



Produto inovador lançado em 2013, o Unimed Pleno foca na atenção primária à saúde. Seu modelo assistencial alcança 89% de satisfação entre os clientes e motivou projeto de colaboração internacional com a Universidade Harvard. [Saiba mais](#)



**O Programa de Residência Médica já envolve 11 especialidades, incluindo em 2015 Anestesiologia, Medicina de Família e Comunidade e Neurocirurgia. Na foto, integrantes da segunda turma, que iniciou atividades em 2014.**

## Formação e trabalho médico

Os Serviços Próprios se consolidaram como importantes espaços de trabalho médico, aspecto reconhecido por nove em cada dez cooperados, segundo o Datafolha. Em uma década, o número de cooperados que atuam em unidades da Unimed-BH mais que dobrou, passando de 818, em 2004, para 1.831 em 2014.

Desde o ano passado, a Cooperativa publica um painel de oportunidades de trabalho no site dos cooperados. Das 308 vagas abertas no corpo clínico, 69% foram ocupadas por cooperados. Outro avanço está no edital de seleção pública, que passou a destinar vagas específicas para a cooperação de médicos interessados em trabalhar na Rede Própria – 64 profissionais foram admitidos neste ano.

Levantamento feito pela área de Recursos Humanos mostra que 78% dos cooperados atuantes nas unidades estão satisfeitos com a estrutura e as condições de trabalho. E 74% deles percebem aprimoramento contínuo nos serviços.

Entre os diferenciais dos Serviços Próprios, incluem-se experiências inovadoras de remuneração médica, como na atenção primária e no cuidado domiciliar. Os médicos recebem uma parcela fixa por sua carteira de clientes (capitação) e têm 30% da remuneração atrelada a indicadores de qualidade assistencial. Outro fator de valorização do corpo clínico é o êxito do Programa de Residência Médica, já em sua terceira turma. Em 2015, o programa foi estendido a Betim, ampliou de 30 para 40 o número de vagas e incluiu novas especialidades.

## Parcerias pela qualidade

A estruturação da rede assistencial da Unimed-BH se baseia numa permanente avaliação de oferta e demanda por serviços em cada região de forma a assegurar a capacidade de atendimento aos clientes. Qualidade e confiança norteiam o relacionamento com os serviços de saúde.

Os investimentos diretos para fortalecer e qualificar a rede são contínuos desde 2005. Com o Programa de Qualificação dos Prestadores – iniciativa que valoriza a obtenção de creditações e certificados de qualidade –, a Unimed-BH já aplicou R\$ 134 milhões na remuneração diferenciada dos hospitais participantes. Foram R\$ 28 milhões apenas em 2014.

Como resultado, os 24 hospitais acreditados ou certificados, cinco dos quais com títulos internacionais, já respondem por 82% das internações realizadas. Além deles, a Unimed-BH oferece 53 clínicas e laboratórios com certificações. No total, um de cada cinco serviços à disposição dos clientes exibe esse diferencial. Conheça [aqui](#) a lista completa dos serviços.

A Cooperativa também incentiva a segurança e a eficiência assistencial em setores críticos. Nesse cenário, outros R\$ 11 milhões foram destinados, em 2014, a programas para gestão de riscos, controle de infecções hospitalares, organização das urgências e emergências e melhoria da terapia intensiva.

Outro foco da Unimed-BH é o desenvolvimento de modelos de remuneração que agreguem eficiência e melhores resultados para a saúde dos clientes. O trabalho tem como premissa valorizar a estratégia de cada instituição, avaliando oportunidades para ampliar a parceria e a compra de serviços. Um exemplo está na negociação específica com as maternidades e os hospitais pediátricos, visando ao fortalecimento da atenção materno-infantil.

# R\$ 39 milhões

**foram investidos pela Unimed-BH, em 2014, nos diferentes programas de incentivo à acreditação hospitalar e gestão dos riscos assistenciais.**



---

*O Hospital São Lucas passou a integrar a rede credenciada da Unimed-BH em novembro de 2014. A assinatura da parceria reuniu lideranças médicas do Grupo Santa Casa, ao lado de diretores e fundadores da Cooperativa.*

Ainda em 2014, a Cooperativa avançou na implantação da metodologia DRG (Diagnosis Related Groups), organizando a coleta de informações nos nove hospitais que já aderiram à iniciativa, incluindo a Rede Própria. Essa ferramenta permitirá uma completa análise dos motivos de internação e da evolução dos pacientes, com vistas à melhoria do desempenho hospitalar e a ganhos na remuneração.

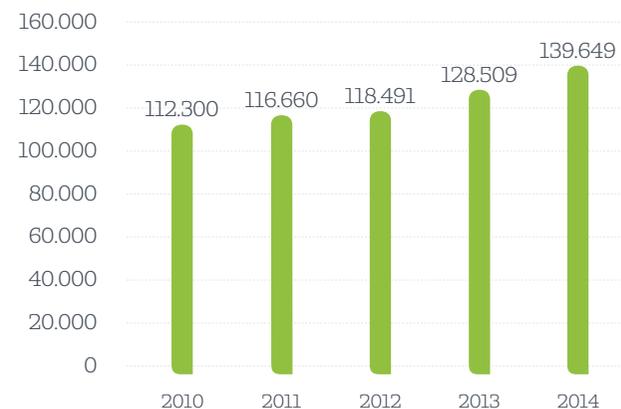
## Proximidade e retorno

Aprimorar o relacionamento com a rede credenciada também está entre as prioridades, o que deu origem a um projeto para melhoria dos canais de comunicação e contato com os prestadores a partir de 2015. Uma equipe de analistas e assistentes dedica-se ao atendimento diferenciado e mais próximo dos parceiros, agilizando o tratamento das demandas.

Merece destaque a implantação bem-sucedida do novo padrão para troca de informações na saúde suplementar (TISS), acompanhada de perto pela equipe no último ano. Essa abordagem próxima resultou, ainda, na redução de 4,4% no índice de glosas em 2014, que fechou em apenas 1,52%, um dos mais baixos do mercado.

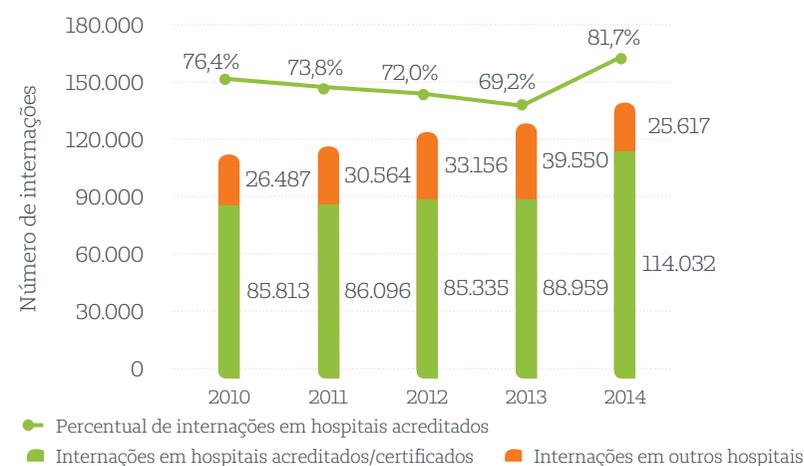
## Evolução do número de internações (2010 a 2014)

A Unimed-BH assegurou cerca de 140 mil internações em 2014, número 8,7% maior que no ano anterior. Essa série histórica é reapresentada considerando o período efetivo das internações, da admissão à alta do paciente, devido ao aprimoramento do sistema de informações. Anteriormente, a contagem considerava as contas hospitalares apresentadas pelos prestadores.



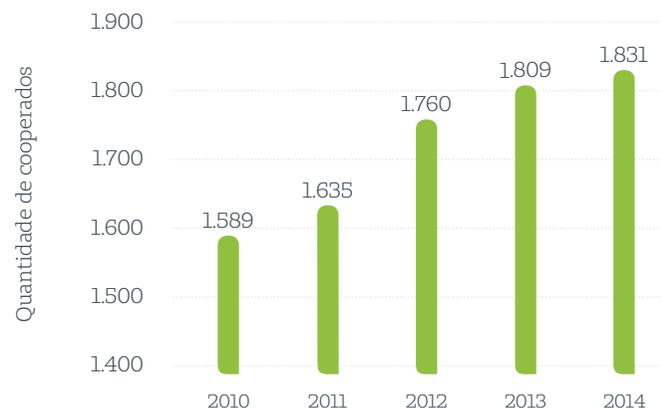
## Evolução do volume de internações em hospitais com acreditação ONA e/ou certificação ISO (2010 a 2014)

A exemplo do gráfico acima, a série histórica é reapresentada. Do total de internações realizadas em 2014, 82% ocorreram nos 24 hospitais com acreditação ou certificados de qualidade. O grande salto no gráfico se deve à certificação do Hospital Unimed - Unidade Contorno na norma ISO 9001, a partir de dezembro de 2013.



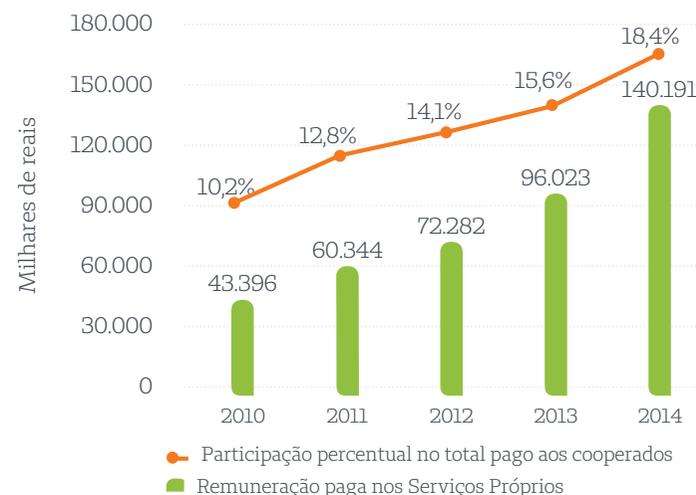
## Evolução do número de cooperados atuantes nos Serviços Próprios (2010 a 2014)

O número de cooperados que realiza pelo menos uma produção por ano nos Serviços Próprios cresceu mais de 15% desde 2010. Atualmente, são 1.831 médicos, dos quais 73% atuam nas unidades da Cooperativa há três anos ou mais. Pesquisa concluída em setembro apurou que sete em cada dez cooperados têm interesse em ampliar a sua dedicação à Rede Própria.



## Remuneração dos cooperados nos Serviços Próprios e sua participação na remuneração total paga aos cooperados (2010 a 2014)

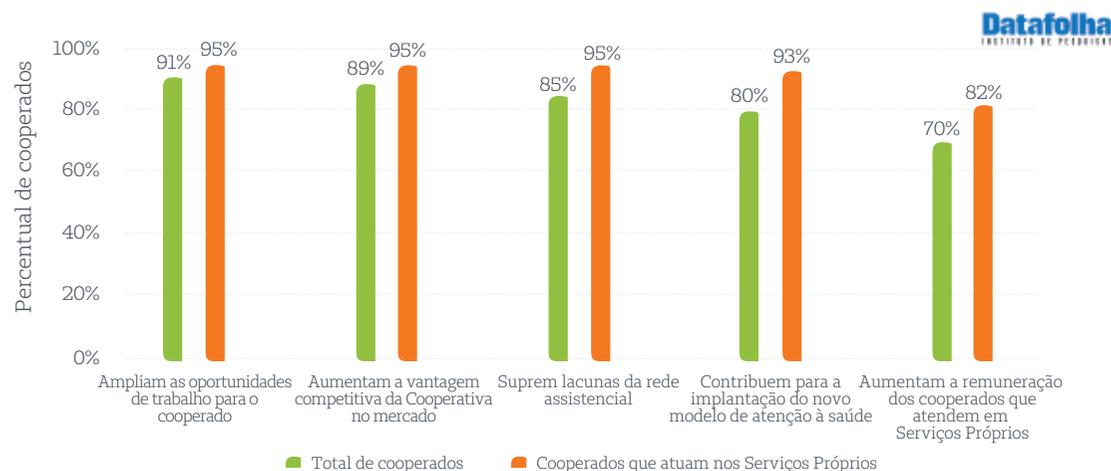
Em 2014, os Serviços Próprios asseguraram R\$ 140 milhões em honorários para os médicos cooperados que atuam em seu corpo clínico. As oportunidades de trabalho geradas já representam 18,4% de toda a remuneração paga aos cooperados. Atualmente, 953 médicos obtêm na Rede Própria mais da metade da sua renda na Cooperativa.



## Avaliação dos cooperados sobre a estratégia de Serviços Próprios\* (2014)

Os Serviços Próprios foram um dos temas mais debatidos em 2014. Segundo o Datafolha, 91% dos cooperados concordam com a importância da rede na ampliação das oportunidades de trabalho médico – eram 76% no ano anterior. E também cresceu – de 55% para 70% – a parcela dos que reconhecem a contribuição dos Serviços Próprios na geração de renda.

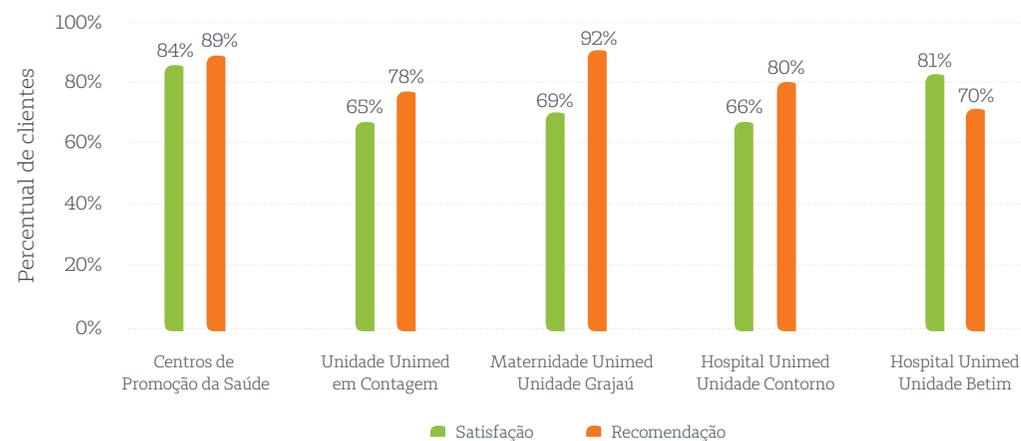
\*O grau de concordância é a soma das respostas “concordo totalmente” e “concordo em parte”. Avaliação estimulada.



## Satisfação dos clientes com os Serviços Próprios e grau de recomendação\* (2014) [G4-PR5]

Os clientes recomendam fortemente os serviços de saúde próprios da Unimed-BH, segundo pesquisa do Datafolha. Destaca-se o elevado grau de satisfação com o atendimento nos Centros de Promoção da Saúde e no Hospital Unimed – Unidade Betim, único hospital geral privado da região e, pela primeira vez, avaliado no estudo.

\*Satisfação é a soma das respostas “muito satisfeito” e “satisfeito”. Recomendação expressa o percentual de clientes que indicariam o serviço a um amigo ou parente. Para os serviços não listados, o número de entrevistados foi insuficiente para a análise. Avaliação estimulada.



# Rede de Serviços Próprios [G4-12]

## Unidades em operação

- 1 Hospital Unimed – Unidade Contorno
- 2 Hospital Unimed – Unidade Betim
- 3 Maternidade Unimed – Unidade Grajaú
- 4 Unidade Unimed em Contagem
- 5 Centro de Promoção da Saúde – Unidade Av. Brasil
- 6 Centro de Promoção da Saúde – Unidade Gonçalves Dias
- 7 Centro de Promoção da Saúde – Unidade Barreiro
- 8 Centro de Promoção da Saúde – Unidade Barro Preto
- 9 Centro de Promoção da Saúde – Unidade Pedro I
- 10 Centro de Promoção da Saúde – Unidade Conceição do Mato Dentro
- 11 Centro de Promoção da Saúde – Unidade Betim
- 12 Clínica Unimed Pleno – Unidade Betim
- 13 Clínica Unimed Pleno – Unidade Santo Agostinho

## Novos modelos de atuação

- 1 Centro Médico e Centro de Inovação Unimed-BH

## Unidades em implantação

- 1 Centro de Promoção da Saúde – Unidade Santa Efigênia

## Unidades em fase de projeto

- 1 Centro de Promoção da Saúde – Unidade Barreiro
- 2 Hospital Unimed – Unidade Betim
- 3 Hospital Unimed – Unidade Contorno
- 4 Maternidade Unimed – Unidade Grajaú





*Colaboradora Érica Araújo  
e cliente Camila Cherubino,  
junto ao cooperado  
Dr. Glênio Adail de Almeida*

**Mais saúde para a Cooperativa,  
mais segurança para todos.**

# Gestão e resultados econômico-financeiros

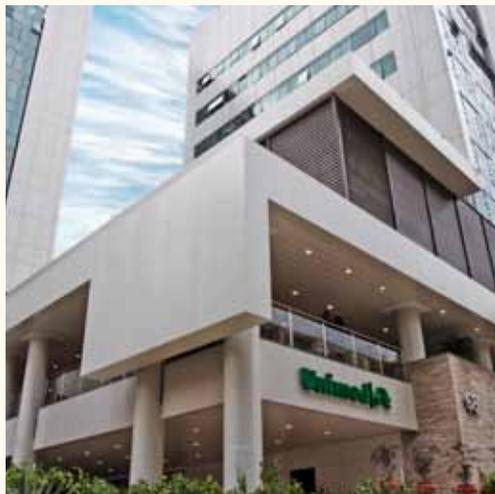
**Inovação, esforços de melhoria contínua e aumento da eficiência. Sobre esse tripé, construímos mais um ano de resultados positivos. E novamente somos a melhor entre as maiores operadoras de saúde do país. A avaliação oficial do setor confirma a solidez da nossa cooperativa e respalda o único anseio de todos que escolhem um plano de saúde: segurança.**

Desde 2010, a Unimed-BH figura na melhor faixa do Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS), com pontuação superior a 89% no último ano. O resultado se soma a outra grande conquista: a certificação no Programa de Acreditação das Operadoras em fevereiro de 2014. Das quatro empresas já acreditadas pela agência reguladora, a Unimed-BH foi a única a obter o selo no nível 1, o mais alto da escala, válido por quatro anos.



**95%**

**dos cooperados concordam que a Unimed-BH dispõe de competência na sua gestão, indica o Instituto Datafolha.**



**O Centro de Inovação Unimed-BH é um espaço dedicado ao conhecimento e à troca de experiências, com foco em capacitação, pesquisa e desenvolvimento de soluções para o setor da saúde. [Saiba mais](#)**

## **Inovação** [Tema material]

Inovar está no cerne do modelo de gestão da Unimed-BH para consolidar um sistema de saúde que melhore a vida das pessoas. De 2015 a 2020, a diretriz estratégica é estruturar um processo de inovação autossustentável, para impulsionar iniciativas das equipes e dos cooperados, contribuir com soluções para o aumento da eficiência e com a identificação de oportunidades para novos negócios.

São três frentes de atuação. Em pesquisa, o foco inicial é fornecer análises e propor linhas investigativas às áreas internas. A equipe de desenvolvimento prospecta tendências de mercado e oportunidades na saúde. No ensino, a Universidade Corporativa prioriza a educação continuada, com a oferta de diversos cursos aos cooperados e ao corpo clínico da rede assistencial.

A Cooperativa deu um passo significativo com a implantação de Centro de Inovação Unimed-BH em abril de 2014. O ponto de partida foi a reunião das equipes já dedicadas à análise de informações, avaliação de tecnologias e pesquisa. Pioneiro na saúde suplementar, o centro desperta o interesse do Sistema Unimed e de outros agentes do setor por parcerias.

Diferenciada também no conceito, a unidade integra um complexo junto ao [Centro Médico Unimed](#). O projeto se mostrou uma alternativa para racionalizar o custo de manutenção dos consultórios, compartilhando-se a estrutura e os serviços de apoio. Atualmente, 212 cooperados já aderiram ao novo espaço de trabalho.

## PROGRAMA DE ESTÁGIO UNIMED-BH

Se cuidar de pessoas faz parte da sua essência, você já tem o primeiro pré-requisito.



*Em 2014, o Programa de Estágio da Unimed-BH teve 3.184 estudantes inscritos. Formar profissionais é uma das vertentes da gestão de pessoas.*

## Valorizar as pessoas [Tema material]

Uma organização inserida na economia do cuidado, jovem e com forte presença feminina. Assim se pode caracterizar a Unimed-BH sob a perspectiva das pessoas. A Cooperativa conta com 3.945 empregados diretos, dos quais 75% são mulheres e 64% têm até 35 anos de idade.

O engajamento dos colaboradores visa à melhoria contínua dos serviços e do desempenho institucional. O investimento na preparação dos profissionais foca o desenvolvimento de competências e a retenção de talentos. Atividades presenciais ou em plataforma *on-line* proporcionam uma cartela diversificada de cursos e treinamentos para a rotina.

Nessa linha, destacam-se três programas: Excelência no Atendimento para equipes da Rede Própria e da área Comercial, Formação de Multiplicadores do Conhecimento e Desenvolvimento de Líderes, que em 2014 priorizou coordenadores e supervisores.

A preparação de jovens, universitários e pessoas com deficiência para o mercado de trabalho é outra linha de atuação. Além de oferecer formação empreendedora aos aprendizes e messageiros internos, como ação do Instituto Unimed-BH, a Cooperativa participa do programa oficial Jovem Trabalhador. Por sua vez, o Programa de Estágio orientou 192 estudantes de níveis técnico e superior em 2014. E o premiado Programa de Formação Profissional para Pessoas com Deficiência está em sua sétima turma, totalizando 114 profissionais capacitados desde 2012.



**Projeto de telemonitoramento inova no cuidado dos clientes idosos. Com uma pillbox, o objetivo é melhorar a adesão de pacientes com condições crônicas ao tratamento medicamentoso e evitar hospitalizações. Saiba mais**

## Tecnologia para o cuidado

Soluções de tecnologia da informação focadas em agilidade, segurança e assertividade dos processos contribuíram para o ganho de eficiência em 2014. Os investimentos proporcionaram a satisfação de clientes e cooperados, controles mais eficazes, automação de rotinas, além de atender a exigências regulatórias. Diretamente, melhorias na gestão da área levaram à economia de R\$ 5,7 milhões no ano.

As plataformas *on-line* são um dos eixos do trabalho. Destacam-se a integração dos prontuários eletrônicos na Rede Própria, a disseminação do Consultório On-line e o Agendamento On-line de Consultas. Melhorias na atualização de informações pelo Espaço Empresa, área do portal destinada aos clientes corporativos, reduziram os gastos com telefonia.

Novos projetos enfatizam a inteligência de negócios. Na diretriz de mobilidade, o Guia Médico foi integrado ao aplicativo HealthKit, da Apple. A ferramenta monitora a saúde do usuário e reúne diversos outros aplicativos na mesma plataforma. Na atenção domiciliar, um piloto de telemonitoramento tornou possível acompanhar a rotina de tratamento de pacientes idosos.



**Em fevereiro de 2015, a Unimed-BH passou por nova auditoria externa para manutenção da sua acreditação, conforme as normas da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).**

**[Saiba mais](#)**

## Solidez e eficiência [Tema material]

O aumento da eficiência administrativa da Unimed-BH, com redução nas despesas operacionais em proporção à receita, está entre os aspectos mais significativos do seu desempenho econômico-financeiro em 2014. À política interna de austeridade se somou uma ampla revisão do modelo de gestão. O propósito da nova estrutura é assegurar processos transversais que deem sustentação às áreas fins - a operação de planos de saúde e a Rede Própria.

Outro dado excepcional foi o crescimento de 19% da receita operacional bruta, fechando em R\$ 3,25 bilhões. O número reflete o salto da carteira de clientes e, sobretudo, a diretriz de assegurar a rentabilidade. A análise desses dois indicadores explica como foi possível conviver com o índice de utilização crescente - agora próximo de 85% - preservando a solidez e a viabilidade da Cooperativa.

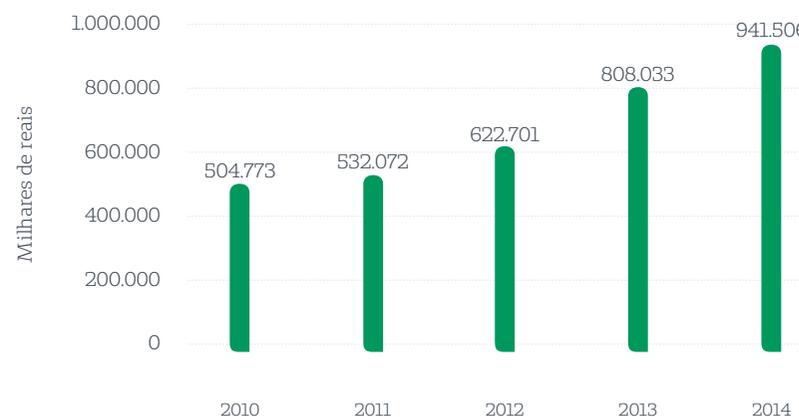
Entre os parâmetros de segurança observados, o patrimônio líquido da Unimed-BH cresceu 17% no ano, alcançando R\$ 941 milhões. O capital social dos cooperados corresponde a 46% desse montante, ou R\$ 430 milhões. A distribuição de sobras e a remuneração das cotas em 12% ao ano explicam o incremento substancial.

# R\$ 430 milhões

**é a soma do capital social dos médicos cooperados ao final de 2014, valor 21% maior que no ano anterior.**

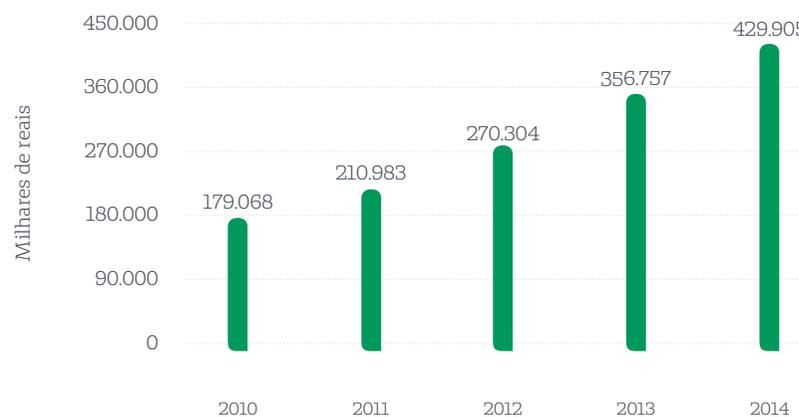
## Evolução do patrimônio líquido (2010 a 2014)

Parâmetro observado pela agência reguladora, o patrimônio líquido da Unimed-BH atingiu a marca de R\$ 941 milhões em 2014, com incremento de 17% no ano. O capital social dos cooperados representa o seu principal componente, com uma parcela de 46% dos recursos.



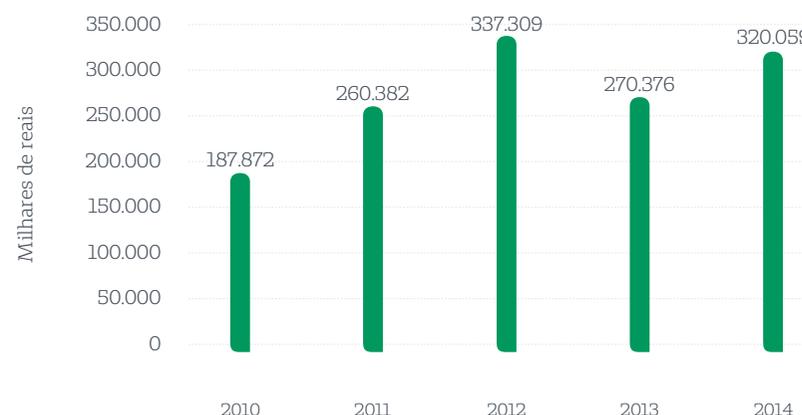
## Evolução do capital social dos cooperados (2010 a 2014)

O capital social dos médicos cooperados se aproximou da marca de R\$ 430 milhões no fechamento de 2014, com crescimento de 21% no ano e de 140% acumulados desde 2010. Essa evolução reflete as políticas de distribuição de sobras e de remuneração da cota capital em 12% ao ano.



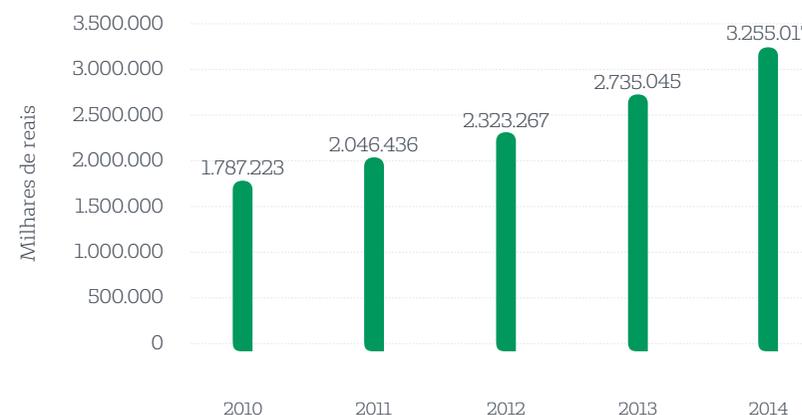
## Evolução das provisões técnicas (2010 a 2014)

As provisões técnicas, exigidas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), já representam uma reserva de R\$ 320 milhões em garantias ao mercado. O incremento de 18% no ano está em linha com o crescimento das operações da Cooperativa – o aumento da carteira de clientes, da receita e do volume de serviços prestados.



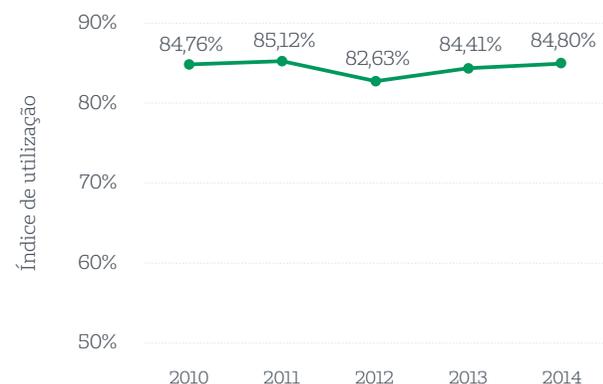
## Evolução da receita operacional bruta (2010 a 2014)

A receita operacional bruta superou a marca dos R\$ 3,25 bilhões em 2014, tendo crescido 19%. O desempenho positivo decorre da valorização dos produtos da Unimed-BH pelo mercado, propiciando a expansão sustentável da sua base de clientes, e também da diretriz de assegurar a rentabilidade da carteira.



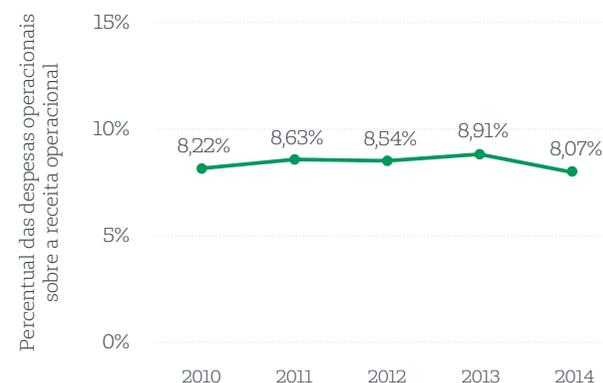
## Evolução do índice de utilização (2010 a 2014)

Parcela dos recursos destinada à assistência aos clientes, o índice de utilização aproximou-se do patamar de 85%, conservando a tendência de alta verificada nos últimos anos. Em parte reflexo dos reajustes na remuneração médica e dos serviços de saúde, a curva mostra o avanço mais acentuado dos custos em comparação à receita.



## Percentual das despesas operacionais (não assistenciais) sobre a receita operacional (2010 a 2014)

A Unimed-BH registrou, em 2014, o seu menor índice de despesas operacionais dos últimos anos. A redução, proporcionalmente à receita, foi de mais de 9% na comparação com 2013. Consequência da diretriz interna de austeridade e busca de eficiência nos processos, o desempenho na gestão permitiu equilibrar o aumento da sinistralidade.





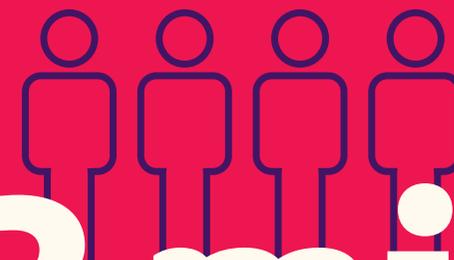
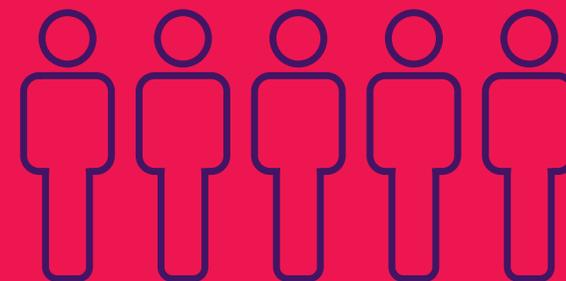
# A saúde em benefício de todos.

*Uniclowm em ação: a cooperada Dra. Norma Tresinari e as colaboradoras Débora Fernandes e Márcia Tárzia, com a analista Cristina Mota e sua filha, Isadora*

# Responsabilidade socioambiental [Temas materiais]

**Bem-estar físico, mental e social, não apenas a ausência de doenças. É esse conceito abrangente de saúde que orienta o nosso Programa de Responsabilidade Social Cooperativista, conduzido pelo Instituto Unimed-BH. Cinco linhas de atuação se complementam e se reforçam: Cultura, Comunidade, Voluntariado, Adoção de Espaços Públicos e Meio Ambiente.**

Gerar oportunidades de acesso à cultura, desenvolver as comunidades e disseminar práticas e atitudes sustentáveis, entre outras iniciativas, são as prioridades do programa. Ano a ano, mão a mão, as ações se expandem em uma trajetória de sucesso baseada na cooperação. Uma história de conquistas, que toca a vida de mais e mais pessoas. Em 2014, novos avanços foram celebrados e novos recordes, atingidos.



# 973 mil

**973 mil pessoas foram beneficiadas, direta ou indiretamente, pelas linhas de atuação do Instituto Unimed-BH em 2014, 115% a mais que no ano anterior.**



***Na Oficina Musical, jovens instrumentistas recebem aulas individuais e coletivas para se profissionalizar. As atividades abrangem, também, a capacitação em regência para professores de música da rede de ensino municipal de Betim.***

## Cultura

A cada ano, as atividades do Instituto Unimed-BH conquistam aprovação e confiança, ampliando-se as adesões ao Programa Cultural e a captação de recursos mediante o incentivo fiscal. A campanha encerrada em dezembro de 2014 celebrou novos recordes: 3.666 médicos cooperados e colaboradores destinaram ao programa R\$ 9,1 milhões – montante 12% maior que na edição anterior. Dessa forma, ao escolher direcionar parte do seu Imposto de Renda, os participantes contribuem para o desenvolvimento local de toda a cadeia produtiva da cultura.

Ao longo do ano, 29 projetos foram apoiados por meio das Leis Federal e Municipal de Incentivo à Cultura. Uma novidade foi o patrocínio master à Fundação Clóvis Salgado, instituição de relevância no segmento em Minas e no país. Os recursos contribuem para a formação de novos talentos, o fomento às produções locais e a manutenção de importantes espaços culturais, como o Palácio das Artes. O novo formato de patrocínio foi um dos fatores determinantes do crescimento de 115% no número de pessoas alcançadas pelo Instituto Unimed-BH no ano.

Outro fator foi a extensão do Circuito Unimed-BH a Betim: diversas atrações culturais tiveram como palco a Praça Milton Campos. E a cidade retomou o projeto Oficina Musical, que mantém a Orquestra de Câmara de Betim. Coordenado pelo maestro Márcio Miranda Pontes, o grupo é formado por estudantes que veem, na música, uma paixão e oportunidade de crescimento profissional.



*O 3º Festival Cultural Instituto Unimed-BH homenageou o centenário de Dorival Caymmi. O filho do artista, Dori Caymmi, prestigiou o show como convidado especial.*



*O Festival Cultural contou, também, com a participação de 500 alunos dos projetos socioculturais mantidos pelo Instituto Unimed-BH. Apresentações de balé, dança de rua, percussão e canto marcaram o evento, prestigiado pelas famílias dos participantes.*



---

*O Coral Infantil Unimed-BH reúne crianças da Escola Municipal São Rafael. O repertório trabalhado envolve música popular brasileira e folclórica, resgatando a rica tradição musical do país.*

## Voluntariado

Doação de tempo, trabalho e talento. A linha de ação Voluntariado incentiva o envolvimento de colaboradores e médicos cooperados em atividades de promoção da saúde e qualidade de vida.

O projeto Jovens Profissionais proporciona formação empreendedora e qualificação profissional a aprendizes e mensageiros internos. Colaboradores voluntários compartilham seus conhecimentos nas atividades, que reuniram 29 jovens e 15 monitores em 2014.

As campanhas Páscoa e Natal Solidários mobilizaram colaboradores e cooperados. Foram arrecadados mais de 800 ovos de chocolate e caixas de bombons e 860 brinquedos, distribuídos em creches das comunidades beneficiadas pelo Instituto.

Outro projeto passou a contar com os cooperados: o Uniclown, voltado à formação de palhaços para atuar em hospitais e instituições de cuidado. Junto aos colaboradores, eles visitam as alas infantis da Maternidade Unimed – Unidade Grajaú e do Hospital Unimed – Unidade Betim.



***Em 2014, os cooperados foram convidados a participar do Bloco Saúde. Regido pelos músicos Júlia Dias e Maurício Tizumba, o grupo de percussão trabalha canto e dança nos ritmos da cultura afro-mineira.***

## Comunidade

A linha de ação social do Instituto Unimed-BH tem, como espaço e parcerias primordiais, as escolas públicas das comunidades próximas a unidades da Cooperativa. Esse modelo de atuação foi desenvolvido a partir de 2007, pela parceria com a Escola Municipal Hugo Werneck, localizada no Aglomerado Morro das Pedras, região Oeste de Belo Horizonte.

O projeto Escola de Artes oferece aos alunos aulas gratuitas de balé clássico, dança de rua e percussão. Também são realizados cursos de teatro para os professores e grupos de idosos locais – público que tem acesso, ainda, a palestras sobre promoção da saúde.

Estendido à região Leste, o projeto leva aulas de balé para crianças da Vila Ponta-Porã e alunos da Escola Estadual Henrique Diniz. Soma-se a criação do Coral Infantil Unimed-BH, formado por estudantes da Escola Municipal São Rafael, com idade entre 6 e 11 anos.

Todas essas atividades beneficiaram, diretamente, 530 participantes em 2014. E as apresentações dos grupos artísticos formados pelas crianças e pelos adolescentes alcançaram público superior a 8,8 mil pessoas.



Com a adoção de espaços públicos, o Instituto Unimed-BH mantém praças como a Floriano Peixoto. Os espaços sediam atrações do Circuito Unimed-BH, que reuniram 28 mil pessoas em Belo Horizonte e Betim no ano passado.



A Unimed-BH restaurou o Teatro Francisco Nunes, reinaugurado em abril. O projeto resgatou características originais do prédio e dotou o teatro de infraestrutura e equipamentos modernos. [Saiba mais](#)

## Adoção de espaços públicos

Após cinco anos fechado, o Teatro Francisco Nunes reabriu suas portas em 2014. Tombado pelo patrimônio histórico, o teatro municipal foi restaurado e teve sua estrutura modernizada pela Unimed-BH dentro do Projeto Adote um Bem Cultural. Ainda na linha de parcerias público-privadas, pelo Programa Adote o Verde, o Instituto Unimed-BH mantém as praças Floriano Peixoto, em Santa Efigênia, e da Saúde, no Grajaú. Premiadas pela conservação, essas áreas verdes recebem o Circuito Unimed-BH, com atrações culturais e grupos de promoção da saúde.

## Meio ambiente

O compromisso com práticas ambientais sustentáveis não se restringe às ações de responsabilidade social, alcançando a operação da Unimed-BH.

### Materiais

Um dos projetos do Instituto Unimed-BH é o incentivo à coleta seletiva. Implantada inicialmente nas áreas administrativas, a campanha assegura que os materiais

recicláveis descartados na operação recebam a destinação correta e ainda contribui para que essa prática chegue às famílias dos colaboradores. Os materiais recolhidos são enviados a cooperativas de recicladores. O Instituto apoia e capacita essas entidades, como forma de contribuir para a segurança, a inclusão social e a autoestima dos trabalhadores.

### Resíduos de serviços de saúde

Os resíduos gerados nas unidades assistenciais próprias obedecem às regras de separação, armazenamento e destinação previstas no Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde (PGRSS), conforme as normas da Vigilância Sanitária.



# 74 toneladas

**de resíduos gerados nas áreas administrativas, como papéis, plásticos e metais, foram destinadas à Associação dos Recicladores de Belo Horizonte (Associrecycle), proporcionando renda para 22 trabalhadores.**



***Uma gincana interna mobilizou as equipes administrativas durante seis meses para estimular o descarte correto dos resíduos, facilitando a coleta seletiva. As áreas com melhor desempenho receberam premiação simbólica.***

## Energia

A abertura de unidades assistenciais e o crescimento na prestação de serviços foram acompanhados pelo aumento no consumo de energia elétrica: em 2014, foram 44.510,49GJ, 6,5% mais que no ano anterior. As ações para estimular a redução do gasto incluem campanhas de conscientização, instalação de lâmpadas fluorescentes e sistemas de iluminação com sensores de presença e análise do consumo dos equipamentos no ato da compra.

## Água

Verifica-se o mesmo cenário quanto ao consumo de água, que atingiu 109 mil m<sup>3</sup> em 2014, 13,7% acima do registrado em 2013. Novamente entram em cena ações de conscientização do público interno, além da instalação de redutores de vazão e torneiras com acionamento automático.

## Emissões

A partir de 2014, a Unimed-BH adotou a Calculadora de CO<sub>2</sub>, ferramenta divulgada pela Unimed do Brasil para medir, ainda que parcialmente, o impacto na emissão de gases do efeito estufa (GEE). As emissões diretas e indiretas foram estimadas em 255 toneladas em 2014. A Cooperativa ainda não possui plano de ação específico para mitigar tal impacto.



*A colaboradora Renata Tocafundo e sua família,  
na premiada Praça Floriano Peixoto*

Nossas conquistas,  
nossa história.

# Reconhecimento

**Considerada uma das melhores operadoras de saúde do país nas avaliações oficiais do setor, a Unimed-BH também se destaca em premiações e *rankings* de desempenho. Projetos inovadores desenvolvidos na Rede Própria, iniciativas para aprimorar o atendimento aos clientes e o compromisso com a sustentabilidade conquistaram reconhecimento em 2014.**

## MARCA

### Marcas Mais Prestigiadas de Minas

Pelo quinto ano consecutivo, a Unimed se destaca entre as marcas mineiras mais prestigiadas, conforme estudo do Grupo Troiano de Branding e da Ideia Comunicação Empresarial, em parceria com o jornal Estado de Minas.



**de lembrança espontânea da marca entre os consumidores, segundo o 19º Prêmio *Top of Mind* – Marcas de Sucesso 2014, da revista Mercado Comum.**



**O diretor Comercial, Luiz Fernando Neves Ribeiro, representou a Unimed-BH no evento de premiação da revista Mercado Comum.**

## DESEMPENHO SUSTENTÁVEL

### Exame Melhores e Maiores 2014

A Unimed-BH se mantém como a quarta maior operadora de saúde do país em receita líquida. No *ranking* geral, é a 216ª dentre as 500 maiores empresas, tendo subido 19 posições no ano. É a melhor colocação da Cooperativa em 12 edições do estudo.

### Valor 1000

A publicação do jornal Valor Econômico lista a Unimed-BH como terceira maior operadora de planos de saúde do país, destacando-se como a segunda melhor em geração de resultados, patrimônio líquido e aplicações.

### Época 360º

A Unimed-BH ocupa a 104ª posição entre as 250 melhores empresas do país e o 221º lugar entre as 500 maiores em receita líquida. Destaca-se como a terceira melhor empresa de saúde pelo desempenho financeiro.

### 16º Prêmio Minas Desempenho Empresarial 2013/2014

A iniciativa da revista Mercado Comum reconheceu a Unimed-BH como a 23ª maior empresa mineira, bem como homenageou a Cooperativa nas categorias Excelência Empresarial e Liderança Setorial em serviços de saúde.

## Maiores Cooperativas 2014

A Unimed-BH é a maior cooperativa mineira em capital social, patrimônio líquido, receitas e sobras pelo Anuário de Informações Econômicas e Sociais do Cooperativismo Mineiro.

## GOVERNANÇA E GESTÃO SOCIALMENTE RESPONSÁVEL

### 4º Prêmio BH Cidade Educadora

O Coral Infantil Unimed-BH conquistou o segundo lugar entre empresas privadas e cooperativas na premiação concedida pela Prefeitura de Belo Horizonte aos parceiros do Programa Escola Integrada.

### 14º Prêmio Cidade Jardim

Mantidas pelo Instituto Unimed-BH, as praças Floriano Peixoto e da Saúde foram reconhecidas pela Prefeitura de Belo Horizonte entre os espaços verdes mais bem cuidados da cidade. Premiada desde 2010, a Praça Floriano Peixoto alcançou o estágio *hors concours*.

## Prêmio Gentileza Urbana

O Instituto de Arquitetos do Brasil (IAB-MG) premiou o projeto de restauro e modernização do Teatro Francisco Nunes.

## Referências da Saúde 2014

A restauração e modernização do Teatro Francisco Nunes e a publicação do Guia Unimed-BH de Atitudes, Posturas e Relacionamentos foram premiadas pelo Grupo IT Mídia nas categorias Responsabilidade Socioambiental e Governança Corporativa.

## Selo Unimed de Governança Cooperativa

Pelo terceiro ano seguido, a Unimed-BH recebeu a certificação nacional na categoria Ouro.

## Selo Unimed de Sustentabilidade

Desde 2005, a Unimed-BH participa da certificação instituída pela Unimed do Brasil e, pelo quinto ano consecutivo, destacou-se no estágio de excelência das práticas de responsabilidade social, a categoria Diamante.



## GESTÃO DE SERVIÇOS DE SAÚDE

### Selo Unimed de Sustentabilidade dos Hospitais

A Maternidade Unimed – Unidade Grajaú foi premiada por boas práticas de gestão em iniciativa do Sistema Unimed para estimular o desenvolvimento dos serviços com a marca Unimed.

### Prêmio Experiências de Sucesso 2014

As ações para a redução do número de cesarianas sem indicação na Maternidade Unimed – Unidade Grajaú se destacaram na categoria Atenção Integral à Saúde durante o Simpósio das Unimeds do Espírito Santo, de Minas Gerais e do Rio de Janeiro. O trabalho de orientação aos clientes que mais utilizam o pronto-atendimento também foi finalista do painel.

### Encontro Nacional Unimed de Recursos e Serviços Próprios 2014

O projeto de atenção ambulatorial à criança com asma, desenvolvido pela Unidade Contagem, foi premiado como a melhor experiência na categoria Recursos Próprios.

### Congresso Brasileiro Interdisciplinar de Assistência Domiciliar 2014

Considerado inovador no país, o uso de georreferenciamento para organizar as equipes de atenção domiciliar conquistou o primeiro lugar entre os relatos assistenciais apresentados no evento.

### 5ª Convenção Brasileira de Lean

O projeto para otimizar o agendamento de cirurgias no Hospital Unimed – Unidade Betim foi reconhecido entre os melhores projetos inscritos no painel organizado pela União Brasileira para a Qualidade (UBQ).

### Prêmio IESS de Produção Científica em Saúde Suplementar

O Instituto de Estudos da Saúde Suplementar (IESS) premiou a tese “Impacto da cirurgia bariátrica, em médio prazo, na utilização de serviços de saúde, morbimortalidade e custos com atenção médica”, da médica Silvana Márcia Bruschi Kelles, coordenadora de Avaliação de Tecnologias em Saúde da Unimed-BH. O estudo analisou dados assistenciais da Cooperativa.



*Alexandre Moreira (ao centro), da AeC, entrega o Prêmio Consumidor Moderno a Raphael Mendes e Marcel Moreira, da Gestão de Relacionamento com Clientes Individuais, reconhecendo a estratégia de atendimento da Cooperativa.*



*O superintendente-geral de Serviços Próprios, Luis Fernando Rolim (ao centro), recebeu prêmio do Sistema Unimed pelas ações para a redução das cesarianas sem indicação na Maternidade Unimed - Unidade Grajaú.*



*As colaboradoras do Hospital Unimed - Unidade Betim, Dircilene Figueiredo, Janaína Maia e Flávia Franco, recebem troféu pela participação na 5ª Convenção Brasileira de Lean.*



*A Praça Floriano Peixoto ganhou status de hors concours no 14º Prêmio Cidade Jardim. A gestora do Instituto Unimed-BH, Cíntia Campos, recebeu a premiação das mãos do secretário-adjunto de Meio Ambiente, Vasco Araújo.*



---

***O supervisor de Suporte a Aplicação, Rafael Garcia Paulinelli Moraes, recebeu, em nome da equipe, o prêmio Referências da Saúde 2014, entregue pela editora de Saúde do Grupo IT Mídia, Maria Carolina Buriti.***

## RELACIONAMENTO COM CLIENTES

### 15º Prêmio Consumidor Moderno de Excelência em Serviços ao Cliente

A revista Consumidor Moderno avaliou todos os canais de atendimento ao cliente durante dez meses, incluindo o recurso a clientes ocultos, e elegeu a Unimed-BH a melhor entre empresas de saúde no país.

### 20º Prêmio Abemd

O atendimento preferencial para clientes idosos que usam a central telefônica Unidisk recebeu o prêmio Prata da Associação Brasileira de Marketing Direto.

### Prêmio Nacional de Telesserviços 2014

A Unimed-BH foi premiada como o melhor *call center* de saúde do país e pela experiência de atendimento preferencial aos clientes idosos.

### Referências da Saúde 2014

A premiação do Grupo IT Mídia reconheceu o desenvolvimento do Guia Médico *Mobile* na categoria Tecnologia da Informação.

### 7º Prêmio Fornecedores de Confiança

Pelo sétimo ano, a Unimed-BH foi premiada em estudo da revista Melhor, publicação oficial da Associação Brasileira de Recursos Humanos (ABRH), que ouviu clientes empresariais sobre a confiabilidade dos serviços prestados.



**A campanha institucional da Unimed-BH, tendo o médico como protagonista, foi destaque nas premiações da Rede Globo e da Associação Brasileira de Comunicação Empresarial (Aberje).**  
[Assista aqui](#)

## AÇÕES DE MARKETING E COMUNICAÇÃO

### 36º Prêmio Profissionais do Ano

O filme institucional “Médicos” e a campanha voltada para o segmento de micro e pequenas empresas foram finalistas regionais na premiação da Rede Globo, que destaca os melhores anúncios publicitários do ano.

### 40º Prêmio Aberje Minas Gerais e Centro-Oeste

A campanha institucional, que teve por motes “A vida por inteiro” e “Unimed-BH: feita por médicos apaixonados pela vida”, também foi premiada pela Associação Brasileira de Comunicação Empresarial (Aberje). As ações para marcar os dez anos do Instituto Unimed-BH e a estratégia de orientação do percurso assistencial dos clientes foram finalistas regionais.

### 10º Prêmio Unimed de Comunicação Dr. Alberto Urquiza Wanderley

O livro histórico “[Crescimento & Participação: a história de cooperação dos médicos da Unimed-BH](#)” foi escolhido o melhor projeto de memória organizacional do Sistema Unimed. A Cooperativa foi, ainda, finalista na categoria Relatório de Gestão.

### Festival do Clube de Criação de São Paulo

O [vídeo institucional da Unimed-BH](#) foi escolhido para o *shortlist* do Anuário de Criação, na categoria Conteúdo de Marca, entre os melhores trabalhos de publicidade de 2013.



Hoje é dia de cuidar  
do futuro.

*O médico cooperado Paulo César  
Gomes Guerra e seu neto Bernardo*

# Futuro

## DIMENSÕES DA SUSTENTABILIDADE



Promover a melhoria contínua na qualidade da atenção à saúde, criar eficiência assistencial e administrativa, incorporar avanços efetivos em ensino, pesquisa e desenvolvimento técnico-científico, aprimorar o cuidado com os clientes e, como efeito, valorizar o trabalho médico. Esses são os principais desafios dos próximos anos. Superá-los exigirá deslocar o foco da saúde suplementar dos custos com o tratamento da doença para o cuidado integral com geração de valor.

Para isso, duas estratégias assumem papel de destaque no planejamento da Unimed-BH: participação e inovação.

O compromisso da gestão é engajar os médicos cooperados, assim como os demais públicos, na definição de ações para cuidar

melhor das pessoas, na medida das suas necessidades, e gerar mais saúde. Na melhoria da eficiência assistencial, buscam-se os recursos para elevar os ganhos dos cooperados e assegurar a perenidade da Cooperativa.

Com os pés no presente e o olhar para o futuro, a inovação contribuirá com soluções para as demandas da operação, bem como para a abertura de novas frentes de resultado.

Sob a perspectiva da sustentabilidade, os resultados e os impactos da Cooperativa para os seus públicos deverão ser avaliados, também, nas dimensões do cuidado, da qualidade, do engajamento e da satisfação das pessoas. O nosso propósito e, portanto, a medida do nosso sucesso estão em melhorar a vida das pessoas.

**Samuel Flam**  
Diretor-presidente

**José Augusto Ferreira**  
Diretor de Provimento de Saúde

**Luiz Fernando Neves Ribeiro**  
Diretor Comercial

**Múcio Pereira Diniz**  
Diretor Administrativo-financeiro

**Paulo Pimenta de Figueiredo Filho**  
Diretor de Serviços Próprios

# Índice remissivo GRI [G4-32]

## Conteúdos-padrão gerais

Sim  Não

Indicador	Definição	Páginas	Respostas e/ou informações complementares	Verificação externa
<b>ESTRATÉGIA E ANÁLISE</b>				
G4-1	Mensagem da Diretoria			<input type="radio"/>
<b>PERFIL ORGANIZACIONAL</b>				
G4-3	Nome da organização		Unimed-BH Cooperativa de Trabalho Médico	<input type="radio"/>
G4-4	Principais marcas, produtos e serviços		A Unimed-BH é uma operadora de planos de saúde, com seus produtos registrados na Agência Nacional de Saúde Suplementar. As principais marcas são: Unimax, Unipart Flex, Unifácil Flex e Unimed Pleno. A Cooperativa possui, ainda, uma rede assistencial com a sua marca, cuja estrutura é detalhada no Perfil e no capítulo "Rede de serviços de saúde".	<input type="radio"/>
G4-5	Localização da sede da organização		A sede da Unimed-BH se localiza em Belo Horizonte/MG: Avenida Francisco Sales, 1.483, Santa Efigênia. CEP 30150-221.	<input type="radio"/>
G4-6	Países nos quais a organização opera e onde estão localizadas suas principais operações		A totalidade das operações ocorre no Brasil.	<input type="radio"/>
G4-7	Natureza da propriedade e forma jurídica da organização		Cooperativa de trabalho médico, nos termos da Lei 5.764/71.	<input type="radio"/>
G4-8	Mercados em que a organização atua		-	<input type="radio"/>
G4-9	Porte da organização		-	<input type="radio"/>
G4-10	Total de empregados por contrato de trabalho e tipo de emprego, discriminados por gênero		São 3.945 empregados, 757 trabalhadores terceirizados e 119 estagiários. As mulheres correspondem a 75% dos empregados e a 85% dos estagiários.	<input type="radio"/>
G4-11	Percentual do total de empregados cobertos por acordos de negociação coletiva		100% dos empregados são cobertos por acordos de negociação coletiva.	<input type="radio"/>
G4-12	Cadeia de fornecedores da organização		Para prestar assistência à saúde, a Unimed-BH conta com os médicos cooperados e uma rede de 368 serviços credenciados ou próprios. A forma de gestão e os programas voltados aos prestadores são descritos no respectivo capítulo. A Cooperativa movimenta, ainda, uma cadeia de fornecedores de produtos e serviços, medicamentos, materiais e equipamentos médicos. As empresas são qualificadas com base na norma ISO 9001:2008, permitindo verificar, quando da contratação, o potencial para atender à demanda e à conformidade com a legislação vigente. Há também pesquisas para avaliar os fornecedores quanto à qualidade.	<input type="radio"/>

Sim  Não

# Índice remissivo GRI [G4-32]

Indicador	Definição	Páginas	Respostas e/ou informações complementares	Verificação externa
<b>PERFIL ORGANIZACIONAL</b>				
G4-13	Mudanças significativas ocorridas no período coberto pelo relatório		Em 2014, foram implantados em Betim o Centro de Promoção da Saúde e a Clínica Unimed Pleno. Em Belo Horizonte, foram inaugurados o Centro Médico e o Centro de Inovação Unimed-BH.	○
G4-14	Adoção do princípio da precaução		O registro e o controle de riscos corporativos, inclusive o de caráter ambiental, são feitos de forma sistemática, nas seguintes etapas: identificação de macroprocessos, processos e atividades; mapeamento dos riscos inerentes; classificação dos riscos apurados por causa, consequência, probabilidade e impacto; cálculo do risco residual; elaboração da matriz de risco; identificação e teste dos controles adotados; registro e controle dos incidentes; plano de ação de mitigação do risco apurado.	○
G4-15	Cartas, princípios ou outras iniciativas externas adotadas pela organização		A Unimed-BH aderiu ao Pacto Global.	○
G4-16	Participação em associações e organizações nacionais ou internacionais		Dirigentes e técnicos da Unimed-BH têm assentos em diversos conselhos, comitês e câmaras técnicas do Sistema Unimed, além das seguintes instituições: Associação de Hospitais de Minas Gerais, Central das Cooperativas de Crédito do Estado de Minas Gerais, Conselho Estadual do Cooperativismo, Instituto Brasileiro de Governança Corporativa, Instituto Brasileiro para Estudo e Desenvolvimento do Setor de Saúde, Instituto de Ensino e Pesquisa em Saúde (Conselho Gestor da Revista Médica de Minas Gerais), Junior Achievement, Sindicato e Organização das Cooperativas do Estado de Minas Gerais e União Brasileira da Qualidade.	○
<b>ASPECTOS MATERIAIS IDENTIFICADOS E LIMITES</b>				
G4-17	Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas		Este Relatório de Sustentabilidade cobre todas as unidades da Unimed-BH.	○
G4-18	Processo para definição do conteúdo do relatório e limites dos aspectos		-	○
G4-19	Aspectos materiais identificados		-	○
G4-20	Limite dos aspectos materiais dentro da organização		-	○
G4-21	Limite dos aspectos materiais fora da organização		-	○
G4-22	Reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores		É rerepresentada a série histórica do número de internações hospitalares.	○
G4-23	Alterações significativas de escopo e limites de aspectos em relação a relatórios anteriores		Este é o primeiro ciclo de elaboração do Relatório de Sustentabilidade segundo as diretrizes GRI-G4.	○

# Índice remissivo GRI [G4-32]

Sim ● Não ○

Indicador	Definição	Páginas	Respostas e/ou informações complementares	Verificação externa
<b>ENGAJAMENTO DE STAKEHOLDERS (PÚBLICOS DE RELACIONAMENTO)</b>				
G4-24	Lista de grupos de <i>stakeholders</i> engajados pela organização		-	○
G4-25	Base para identificação e seleção de <i>stakeholders</i> com os quais se engajar		-	○
G4-26	Abordagens para envolver os <i>stakeholders</i> , discriminadas por tipo e grupo		-	○
G4-27	Tópicos levantados pelo engajamento de <i>stakeholders</i> e medidas adotadas para abordá-los		-	○
<b>PERFIL DO RELATÓRIO</b>				
G4-28	Período coberto pelo relatório		Este relatório cobre o exercício de 2014.	○
G4-29	Data do relatório anterior mais recente		O Relatório de Gestão e o Demonstrativo Financeiro Unimed-BH 2013 datam de 20 de fevereiro de 2014.	○
G4-30	Ciclo de emissão de relatórios		A Unimed-BH publica, anualmente, o Relatório de Gestão e o Demonstrativo Financeiro. A partir desta edição, observam-se as diretrizes GRI-G4 para elaboração do Relatório de Sustentabilidade.	○
G4-31	Contato em caso de perguntas sobre o relatório ou seu conteúdo		-	○
G4-32	Opção de reporte escolhida pela organização		-	○
G4-33	Política e prática atual de verificação externa do relatório		O Relatório de Sustentabilidade 2014 não passou por verificação externa. Sua elaboração foi acompanhada por consultoria especializada, que apoiou a equipe interna na implantação das Diretrizes GRI-G4, além de verificar se os conteúdos-padrão e os indicadores observaram os protocolos técnicos. O Demonstrativo Financeiro passou por auditoria externa, sob responsabilidade da Ernst & Young Auditores Independentes S.S.	○
<b>GOVERNANÇA</b>				
G4-DMA	Forma de gestão dos aspectos materiais: participação, comunicação e relacionamento com o cooperado, remuneração médica e benefícios para o cooperado		Capítulo "Participação dos médicos cooperados".	○
G4-34	Estrutura de governança da organização		-	○



# Índice remissivo GRI [G4-32]

Sim ● Não ○

Indicador	Definição	Páginas	Respostas e/ou informações complementares	Verificação externa
<b>GOVERNANÇA</b>				
G4-38	Composição do mais alto órgão de governança e dos seus comitês		Com função não executiva, cabe ao Conselho de Administração zelar pela perenidade da Cooperativa, incorporando considerações de ordem econômica, social, ambiental e de boa governança na definição dos negócios e operações. Todos os 19 membros cooperados (duas mulheres) integram o Conselho Social e os representantes da Diretoria, os Comitês de Governança. Demais públicos participam das reuniões sob demanda.	○
G4-48	Órgão ou cargo de mais alto nível responsável por analisar e aprovar o relatório de sustentabilidade		O Relatório de Sustentabilidade 2014 foi aprovado, em última instância, pela Diretoria Executiva. O Demonstrativo Financeiro foi submetido à análise do Conselho Fiscal, que emitiu parecer favorável à sua aprovação pela Assembleia Geral Ordinária dos Cooperados.	○
<b>ÉTICA E INTEGRIDADE</b>				
G4-56	Declaração de princípios e valores e código de conduta da organização		O Planejamento Estratégico 2012 definiu um projeto corporativo para a elaboração de um Código de Conduta próprio. Como resultado, o Guia Unimed-BH de Atitudes, Posturas e Relacionamentos aplica-se a todos os médicos cooperados, integrantes do corpo clínico dos Serviços Próprios e colaboradores. Integra a Identidade Organizacional, os Princípios Gerais de Conduta e as Políticas de Relacionamento e Responsabilidade Social. O conteúdo foi amplamente discutido e validado pelas lideranças e pela Diretoria Executiva, tendo sido homologado pelo Conselho de Administração. Ao receber o Guia, os colaboradores assinam termo de ciência e concordância.	○

## Conteúdos-padrão específicos

<b>CATEGORIA: ECONÔMICA</b>				
G4-DMA	Forma de gestão dos aspectos materiais: desempenho econômico, saúde financeira e sustentabilidade do negócio, benefícios para cooperados e qualificação dos prestadores de serviços da rede assistencial		Capítulos "Gestão e resultados econômico-financeiros", "Participação dos médicos cooperados" e "Rede de serviços de saúde".	○
<b>Desempenho econômico</b>				
G4-EC1	Valor econômico direto gerado e distribuído		Conforme as demonstrações contábeis auditadas, o valor econômico direto gerado pela Unimed-BH foi de R\$ 3.145 milhões em 2014. O valor econômico distribuído totalizou R\$ 3.039 milhões dos quais: 88,4% em custos de assistência à saúde e operação; 5,7% em salários e benefícios de empregados; 3,3% em impostos e pagamentos ao governo; 2,2% em pagamento a provedores de capital e 0,4% em investimentos comunitários. O valor econômico retido foi de R\$ 106 mil.	●

# Índice remissivo GRI [G4-32]

Sim ● Não ○

Indicador	Definição	Páginas	Respostas e/ou informações complementares	Verificação externa
<b>CATEGORIA: ECONÔMICA</b>				
<b>Presença no mercado</b>				
G4-EC5	Varição da proporção do salário mais baixo, discriminado por gênero, comparado ao salário mínimo local		A Unimed-BH respeita o salário mínimo legal, e o menor salário praticado é superior. Os percentuais não são divulgados.	○
G4-EC6	Proporção de membros da alta direção contratados na comunidade local		A Diretoria Executiva e os Conselhos da Unimed-BH são formados por médicos cooperados eleitos por seus pares. Todos os membros atuam na área de abrangência geográfica da Cooperativa.	○
<b>Práticas de compra</b>				
G4-EC9	Proporção de gastos com fornecedores locais		69,4% das aquisições de produtos e serviços para a operação são feitas junto a fornecedores locais.	○
<b>CATEGORIA: AMBIENTAL</b>				
G4-DMA	Forma de gestão dos aspectos materiais: gestão de resíduos dos serviços de saúde e racionalização do consumo de insumos como água e energia		Capítulo "Responsabilidade socioambiental".	○
<b>Energia</b>				
G4-EN3	Consumo de energia dentro da organização		O levantamento contempla o consumo de energia elétrica.	○
G4-EN6	Redução do consumo de energia		-	○
<b>Água</b>				
G4-EN8	Total de retirada de água por fonte		-	○
<b>Emissões</b>				
G4-EN15	Emissões diretas de gases de efeito estufa (GEE) - Escopo 1		Conforme ferramenta de cálculo fornecida pela Unimed do Brasil, foram emitidas 3,134tCO <sub>2</sub> e, referentes a gás GLP e gerador de energia a diesel.	○
G4-EN16	Emissões indiretas de gases de efeito estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia - Escopo 2		Conforme a mesma ferramenta, foram emitidas 225,640tCO <sub>2</sub> e, referentes a energia elétrica.	○
G4-EN17	Outras emissões indiretas de gases de efeito estufa (GEE) - Escopo 3		Conforme a mesma ferramenta, foram emitidas 26,603tCO <sub>2</sub> e, referentes ao transporte de colaboradores, veículos de terceiros e manutenção.	○

# Índice remissivo GRI [G4-32]

Sim ● Não ○

Indicador	Definição	Páginas	Respostas e/ou informações complementares	Verificação externa
<b>CATEGORIA: AMBIENTAL</b>				
<b>Efluentes e resíduos</b>				
G4-EN23	Peso total de resíduos		Em 2014, foram dispostos 3.379m <sup>3</sup> de resíduos orgânicos, recolhidos pela Superintendência de Limpeza Urbana (SLU). Por meio de empresas especializadas, foram recolhidos 97.800kg de lixo orgânico, 352kg de pilhas e baterias, 3,5kg de lâmpadas quebradas e 5.450 lâmpadas inteiras, além de 210.370kg de resíduos infectantes.	○
<b>Avaliação ambiental de fornecedores</b>				
G4-EN33	Impactos ambientais negativos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas a esse respeito		A Unimed-BH submeteu a avaliações de impacto ambiental 483 locais de atendimento da sua rede de serviços de saúde. Desses, foram identificados 87 prestadores sem o Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde (PGRSS) implantado, com os quais foi acordado um plano de ação de melhoria.	○
<b>CATEGORIA: SOCIAL</b>				
<b>Subcategoria: Práticas trabalhistas e trabalho decente</b>				
G4-DMA	Forma de gestão dos aspectos materiais: pacote de benefícios e participação nos resultados, desenvolvimento profissional por meio de treinamentos e outras iniciativas, não discriminação e respeito à diversidade e às minorias		Capítulos “Gestão e resultados econômico-financeiros”, “Participação dos médicos cooperados” e “Rede de serviços de saúde”.	○
<b>Emprego</b>				
G4-LA1	Número total e taxas de novas contratações e rotatividade de empregados		A taxa de rotatividade dos empregados foi de 2,24%, sendo 2,15% entre as mulheres e 2,53% entre os homens.	○
G4-LA2	Benefícios concedidos a empregados de tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou em regime de meio período		Na Operadora e no Instituto Unimed-BH, o vale-alimentação é oferecido após o período de experiência e, na Rede Própria, no mês subsequente à admissão. Os demais benefícios são oferecidos a todos os colaboradores desde a admissão.	○
<b>Treinamento e educação</b>				
G4-LA9	Número médio de horas de treinamento por ano por empregado		O número médio de horas de treinamento realizado pelos empregados foi de 3h22min entre as mulheres e 3h53min entre os homens.	○



# Índice remissivo GRI [G4-32]

Sim ● Não ○

Indicador	Definição	Páginas	Respostas e/ou informações complementares	Verificação externa
<b>CATEGORIA: SOCIAL</b>				
<b>Diversidade e igualdade de oportunidades</b>				
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		Dos 3.945 empregados da Unimed-BH, 1.202 (30,5%) estão abaixo dos 30 anos de idade; 2.582 (65,5%) têm de 30 a 50 anos; 161 (4,0%) têm mais de 50 anos. A participação das mulheres nessas faixas etárias é de 79% na primeira e de 73% na segunda e na terceira faixa, respectivamente.	○
<b>Subcategoria: Direitos humanos</b>				
G4-DMA	Forma de gestão dos aspectos materiais: não discriminação e respeito à diversidade e a minorias		O Guia Unimed-BH de Atitudes, Posturas e Relacionamentos dispõe nos princípios gerais que orientam a conduta de seus membros: respeitar a dignidade e a diversidade do ser humano em todas as suas dimensões, repudiando qualquer manifestação de preconceito ou discriminação. Este relatório cita iniciativas das áreas de Relacionamento com Clientes e Recursos Humanos	○
<b>Não discriminação</b>				
G4-HR3	Número total de casos de discriminação e medidas corretivas tomadas		Não foram registrados casos de discriminação.	○
<b>Direitos indígenas</b>				
G4-HR8	Número total de casos de violação de direitos de povos indígenas e tradicionais e medidas tomadas		A Unimed-BH não possui operações em áreas indígenas.	○
<b>Subcategoria: Sociedade</b>				
G4-DMA	Forma de gestão dos aspectos materiais: ações voltadas para as comunidades		Capítulo "Responsabilidade socioambiental".	○
<b>Comunidades locais</b>				
G4-SO1	Percentual de operações com programas implementados de engajamento da comunidade local, avaliação de impactos e desenvolvimento local		O Instituto Unimed-BH desenvolve atividades regulares nas regiões Oeste e Leste de Belo Horizonte e no município de Betim, junto a comunidades vizinhas a seus hospitais. Os diversos projetos sociais, culturais e ambientais alcançam público mais amplo, tendo beneficiado 973 mil pessoas, direta ou indiretamente, em 2014.	○

# Índice remissivo GRI [G4-32]

Sim ● Não ○

Indicador	Definição	Páginas	Respostas e/ou informações complementares	Verificação externa
<b>CATEGORIA: SOCIAL</b>				
<b>Subcategoria: Responsabilidade pelo produto</b>				
G4-DMA	Forma de gestão dos aspectos materiais: inovação em saúde, programas de promoção da saúde e prevenção de doenças, qualidade e segurança dos serviços para assistência aos clientes, qualificação dos prestadores de serviços da rede assistencial e atuação da rede de serviços de saúde próprios		Capítulos “Estratégia e governança”, “Gestão e resultados econômico-financeiros”, “Cuidado e relacionamento com os clientes” e “Rede de serviços de saúde”.	○
<b>Saúde e segurança do cliente</b>				
G4-PR1	Percentual de categorias de produtos e serviços significativas para as quais são avaliados impactos em saúde e segurança, buscando melhorias		A Unimed-BH desenvolve programas de atenção à saúde nos consultórios dos médicos cooperados, voltados a clientes com doenças crônicas ou condições clínicas específicas. Os pacientes inscritos são acompanhados segundo um plano de cuidados, com indicadores que avaliam a melhora da sua saúde, tais como a redução de idas ao pronto-socorro e de internações. Em 2014, 123.752 clientes foram acompanhados em pelo menos uma linha de cuidado.	○
<b>Rotulagem de produtos e serviços</b>				
G4-PR5	Resultado de pesquisas de satisfação dos clientes		-	○
<b>Comunicações de marketing</b>				
G4-PR6	Venda de produtos proibidos ou contestados		Os produtos comercializados pela Unimed-BH são registrados na Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). Não houve proibição ou constestação a produtos.	○



# Demonstrativo Financeiro



# Índice

---

**99**  
Balanço Patrimonial



*Se preferir, você pode imprimir o Demonstrativo Financeiro 2014, clicando [aqui](#).*

## Balanço Patrimonial em 31 de Dezembro 2013, 2012 e 1º de janeiro de 2012

(Valores expressos em milhares de reais)

Ativo	Notas Explicativas	Reapresentado		
		31/12/2013	31/12/2012	01/01/2012
<b>Ativo circulante</b>				
Disponibilidade.....	5	<b>18.245</b>	15.675	14.961
Realizável.....		<b>594.697</b>	415.384	345.802
Aplicações Financeiras.....	6	<b>379.446</b>	223.106	210.603
Aplicações Não Vinculadas.....		<b>379.446</b>	223.106	210.603
Créditos de Operações com Planos de Assistência à Saúde.....	7	<b>53.852</b>	46.475	32.632
Contraprestação Pecuniária a Receber.....		<b>30.533</b>	25.329	15.153
Operadoras de Planos de Assistência à Saúde.....		<b>1.667</b>	1.455	1.804
Outros Créditos de Operações Planos de Assistência à Saúde.....		<b>21.652</b>	19.691	15.675
Créditos de Oper. Assist. à Saúde Não Relacionados com PSO.....	8	<b>79.161</b>	63.298	36.934
Créditos Tributários e Previdenciários.....	9	<b>21.560</b>	11.418	15.618
Bens e Títulos a Receber.....	10	<b>43.657</b>	57.156	39.470
Despesas Antecipadas.....		<b>1.997</b>	2.090	1.550
Conta-Corrente com Cooperados.....	11	<b>15.024</b>	11.841	8.995
Total do ativo circulante.....		<b>612.942</b>	431.059	360.763
<b>Ativo não circulante</b>				
Realizável A Longo Prazo.....		<b>297.462</b>	357.041	291.881
Aplicações Financeiras.....	6	<b>158.494</b>	235.956	194.290
Aplicações Vinculadas a Provisões Técnicas.....		<b>115.842</b>	207.374	170.783
Aplicações Não Vinculadas.....		<b>42.652</b>	28.582	23.507
Créditos Tributários e Previdenciários.....	9	<b>4.500</b>	6.357	3.972
Títulos e Créditos a Receber.....	10	<b>3.617</b>	3.868	1.859
Ativo Fiscal Diferido.....	20.b	<b>23.310</b>	11.999	8.889
Depósitos Judiciais e Fiscais.....	18	<b>107.480</b>	98.806	82.821
Outros Créditos a Receber a Longo Prazo.....		<b>61</b>	55	50
Investimentos.....	12	<b>70.184</b>	57.375	41.061
Outros Investimentos.....		<b>70.184</b>	57.375	41.061
Imobilizado.....	13	<b>509.289</b>	371.036	315.053
Imóveis de Uso Próprio.....		<b>318.159</b>	239.844	244.090
Imóveis de Uso Próprio – Hospitalares.....		<b>273.698</b>	186.480	187.617
Imóveis de Uso Próprio – Não Hospitalares.....		<b>44.461</b>	53.364	56.473
Bens Móveis de Uso Próprio.....		<b>54.846</b>	52.713	48.571
Bens Móveis – Hospitalares.....		<b>38.618</b>	38.552	36.889
Bens Móveis – Não Hospitalares.....		<b>16.228</b>	14.161	11.682
Imobilizações em Curso.....		<b>126.950</b>	72.043	15.596
Outras Imobilizações.....		<b>9.334</b>	6.436	6.796
Intangível.....	14	<b>19.860</b>	15.201	7.140
Software Hospitalares.....		<b>4.537</b>	4.371	1.854
Software Não Hospitalares.....		<b>14.828</b>	9.639	3.686
Aquisição de Carteiras de OPS.....		<b>495</b>	1.011	1.527
Programa de Promoção da Saúde.....		<b>-</b>	180	73
Total do ativo não circulante.....		<b>896.795</b>	800.653	655.135
Total do ativo.....		<b>1.509.737</b>	1.231.712	1.015.898

## Balanço Patrimonial em 31 de Dezembro 2013, 2012 e 1º de janeiro de 2012

(Valores expressos em milhares de reais)

Notas Explicativas	2013				Reapresentado			
	Ato Cooperativos		Ato não Cooperativo		Ato Cooperativos		Ato não Cooperativo	
	Principais	Auxiliares	Cooperativo	Total	Principais	Auxiliares	Cooperativo	Total
Contraprestações Efetivas de Op. c/ Plano de Assist. à Saúde.....	1.256.247	845.866	63.024	2.165.137	1.030.959	761.091	72.656	1.864.706
Receitas com Operação de Assistência à Saúde .....	1.274.958	869.125	65.552	2.209.635	1.045.603	775.791	75.279	1.896.673
Contraprestações Líquidas.....	1.274.849	869.057	65.548	2.209.454	1.046.487	776.453	75.329	1.898.269
Variação das Provisões Téc. de Operações de Assist. à Saúde	109	68	4	181	(884)	(662)	(50)	(1.596)
(-) Tributos Diretos Op. c/ PL Assist. à Saúde da Operadora.....	(18.711)	(23.259)	(2.528)	(44.498)	(14.644)	(14.700)	(2.623)	(31.967)
Eventos Indenizáveis Líquidos .....	(951.493)	(641.301)	(56.314)	(1.649.108)	(851.107)	(600.817)	(59.252)	(1.511.176)
Eventos conhecidos ou avisados.....	(669.524)	(58.386)	(1.733.167)	(1.733.167)	(842.330)	(569.164)	(58.300)	(1.469.794)
Variação da Provisão de Eventos Ocorridos e Não Avisados.....	53.764	28.223	2.072	84.059	(8.777)	(31.653)	(952)	(41.382)
Resultado das Operações com Planos de Assist. à Saúde.....	304.754	204.565	6.710	516.029	179.852	160.274	13.404	353.530
Outras Receitas Operacionais de Planos de Assist. à Saúde	1.028	701	53	1.782	833	559	56	1.448
Receitas Assistência à Saúde Não Relacionadas com Planos de Saúde da Operadora	152.621	194.844	8.433	355.898	124.011	159.902	7.477	291.390
Receitas com Operações de Assist. Médico-Hospitalar.....	9.878	11.027	533	21.438	4.103	-	261	4.364
Receitas com Intercâmbio Eventual.....	138.308	181.284	7.710	327.302	114.447	156.239	6.852	277.538
Outras Receitas Operacionais.....	4.435	2.533	190	7.158	5.461	3.663	364	9.488
(-) Tributos Diretos de Outras Atividades de Assist. à Saúde.....	(1.327)	(1.023)	(45)	(2.395)	(1.195)	(968)	(55)	(2.218)
Outras Despesas Operacionais c/ Plano de Assist. à Saúde.....	(51.897)	(23.877)	(1.791)	(77.565)	(18.451)	(12.434)	(1.209)	(32.094)
Outras Desp. de Operações de Planos de Assist. à Saúde.....	(50.669)	(20.650)	(1.548)	(72.867)	(15.381)	(7.878)	(758)	(24.017)
Programas Promoção da Saúde e Prev. de Riscos/Doenças.....	(839)	(517)	(40)	(1.396)	(47)	(24)	(2)	(73)
(-) Recup. Outras Desp. Operacionais de Assist. à Saúde.....	3.834	-	-	3.834	3.192	-	-	3.192
Provisão para Perdas Sobre Créditos.....	(4.223)	(2.710)	(203)	(7.136)	(6.215)	(4.532)	(449)	(11.196)
Outras Despesas de Operações de Assistência à Saúde Não Relacionadas com Planos de Saúde da Operadora	(143.963)	(172.727)	(7.244)	(323.934)	(110.741)	(149.011)	(6.205)	(265.957)
Resultado Bruto.....	261.216	202.483	6.116	469.815	174.309	158.322	13.468	346.099
Despesas de comercialização.....	(9.799)	(6.629)	(502)	(16.930)	(7.068)	(5.200)	(511)	(12.779)
Despesas administrativas.....	(148.669)	(98.852)	(8.309)	(255.830)	(114.585)	(84.387)	(8.573)	(207.545)
Resultado Financeiro Líquido.....	(11.651)	14.372	(497)	2.224	(6.226)	14.778	607	9.159
Receitas Financeiras.....	30.549	20.533	2.646	53.728	30.633	22.780	2.938	56.351
Despesas Financeiras.....	(42.200)	(6.161)	(3.143)	(51.504)	(36.859)	(8.002)	(2.331)	(47.192)
Resultado Patrimonial.....	277	133	5.765	6.175	7.848	6.139	9.620	23.607
Receitas Patrimoniais.....	2.995	2.067	5.921	10.983	13.444	10.621	10.067	34.132
Despesas Patrimoniais.....	(2.718)	(1.934)	(156)	(4.808)	(5.596)	(4.482)	(447)	(10.525)
Resultado Antes dos Impostos e Participações.....	91.374	111.507	2.573	205.454	54.278	89.652	14.611	158.541
Imposto de renda.....	-	(29.748)	(687)	(30.435)	-	(23.252)	(1.576)	(24.828)
Contribuição social.....	-	(13.893)	(320)	(14.213)	-	(10.157)	(1.478)	(11.635)
Impostos Diferidos.....	-	10.952	252	11.204	-	2.857	418	3.275
Participação nas sobras.....	(3.282)	(2.245)	(169)	(5.696)	(2.540)	(1.892)	(182)	(4.614)
Resultado Líquido .....	88.092	76.573	1.649	166.314	51.738	57.208	11.793	120.739

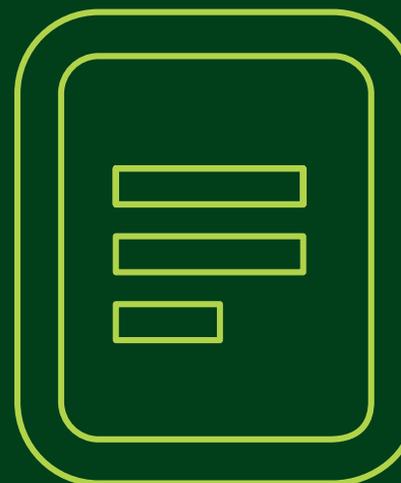
As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras.

# Avalie este relatório

**A sua opinião é fundamental para que possamos realizar o aprimoramento constante do nosso Relatório de Sustentabilidade.**

Clicando no botão ao lado, você será direcionado para uma pesquisa de avaliação baseada na sua experiência de leitura e navegação.

Contamos com a sua participação.



**IR PARA AVALIAÇÃO**