

RELATÓRIO DE GESTÃO E SUSTENTABILIDADE 2017

Unimed 
Círculo das Águas

CONTINUIDADE E INOVAÇÃO
um caminho para a Sustentabilidade



ÍNDICE

1	INTRODUÇÃO	06
2	GOVERNANÇA ALINHADA AO COOPERATIVISMO	14
3	O PAPEL DA COOPERATIVA NA CONSTRUÇÃO DE UMA SOCIEDADE SUSTENTÁVEL	32
4	ACREDITAMOS NO DESENVOLVIMENTO DE UM FUTURO MAIS SAUDÁVEL	50
5	A EXCELÊNCIA ACONTECE ATRAVÉS DO TRABALHO E DA VALORIZAÇÃO DAS PESSOAS	58
6	O CONHECIMENTO CRIANDO SOLUÇÕES EM SAÚDE	78
7	ESTRATÉGIAS E PLANOS AMPLIAM PERSPECTIVAS PARA O FUTURO	84
8	UMA COOPERATIVA SUSTENTÁVEL GERA VALOR E BONS RESULTADOS	88
9	SUMÁRIO GRI	112
10	GLOSSÁRIO	120

Cada capítulo deste relatório está relacionado a um ou mais dos 8 Fundamentos do novo Modelo de Excelência da Gestão (MEG) da Fundação Nacional da Qualidade (FNQ) e também aos Princípios do Cooperativismo, citados na abertura dos capítulos. Os Fundamentos da Excelência, os Princípios do Cooperativismo, além dos Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS) e Princípios do Pacto Global (PG), que estão relacionados aos conteúdos do relatório, estão descritos no capítulo Glossário.

The top of the page features a decorative header. It includes a photograph of a sunset or sunrise over a mountain range, with warm orange and yellow light. Overlaid on this image are two geometric shapes: a dark green trapezoid on the left and a light green trapezoid on the right, both pointing towards the center.

INTRODUÇÃO





MENSAGEM DO PRESIDENTE

CONTINUIDADE E INOVAÇÃO

UM CAMINHO PARA A SUSTENTABILIDADE

Falar em sustentabilidade no setor da saúde implica em considerar a intersectorialidade social, econômica e ambiental e as partes relacionadas. Neste cenário, um dos principais pilares é a qualidade que resulta de um processo contínuo de melhorias, que deve fazer parte da cultura organizacional, cabendo à alta direção liderar este processo.

Também é importante preparar a organização para as mudanças, incorporando novas tecnologias que possam contribuir para o desenvolvimento e estimulando as pessoas na busca pela inovação.

Ao nos aproximarmos dos 30 anos de fundação, a Unimed Circuito das Águas demonstra que vem construindo sua história trabalhando sempre pela profissionalização da gestão, aperfeiçoamento dos processos e valorização das pessoas, e incorporando as mudanças necessárias que permitiram que a nossa cooperativa se mantenha alinhada às expectativas dos cooperados, clientes e do mercado, sempre se pautando pela excelência. Faz parte deste trabalho estarmos alinhados aos Princípios e Valores do Cooperativismo e às melhores práticas de governança e sustentabilidade, como, por exemplo, Modelo de Excelência da Gestão – MEG, da Fundação Nacional da Qualidade, a adesão ao Pacto Empresarial do Instituto Ethos, assim como ao Pacto Global, da ONU, e Objetivos do Desenvolvimento Sustentável, também da ONU, o que nos posiciona como referência nos sistemas Unimed e cooperativista.

Nesse caminho, a cooperativa definiu pelo investimento em recursos próprios e em um novo modelo de assistência à saúde, mais resolutivo, com qualidade e segurança, visando à prevenção e bem-estar e controlando condições crônicas de saúde, melhorando a experiência da assistência e garantindo assim a satisfação do cliente, conforme diretrizes do Triplo Objetivo sugerido pelo IHI (Institute for Healthcare Improvement), Instituto para Melhoria dos Sistemas de Saúde.

Ao iniciarmos nosso ciclo de gestão, encontramos uma cooperativa preparada para enfrentar os desafios vindouros e continuar no caminho do desenvolvimento. Avançamos no alcance de propósitos importantes, trabalhando junto a toda a equipe de colaboradores, cooperados e partes relacionadas, aos quais agradecemos, pois, as verdadeiras conquistas são sempre compartilhadas.

Confiamos que o caminho de sucesso trilhado desde o início dessa história até o momento terá continuidade com os dirigentes futuros, garantindo a sustentabilidade econômica, social e ambiental da cooperativa.

Gabriel Dias Pereira Filho
Presidente Unimed Circuito das Águas

The background features a large, dark green triangle on the left side, pointing downwards. A smaller, light green triangle is positioned above it, pointing to the right. The right side of the image is white.

IDENTIDADE ORGANIZACIONAL

ESSÊNCIA

Somos uma cooperativa construída por médicos para cuidar da saúde e bem-estar das pessoas.

MISSÃO

Oferecer soluções de saúde, valorizar o trabalho médico e promover através do cooperativismo uma sociedade sustentável.

VISÃO

Sermos referência em soluções de saúde, governança e sustentabilidade.

VALORES

COOPERATIVISMO

Baseamos nossas ações nos princípios e valores do cooperativismo;

PARCERIA

Trabalhamos para gerar satisfação e resultados para as partes interessadas e promover relacionamentos duradouros;

MELHORIA CONTÍNUA

Buscamos melhorar nossos resultados com base no conhecimento, nas experiências adquiridas e perspectivas futuras;

TRABALHO EM EQUIPE

Acreditamos que os melhores resultados são baseados no trabalho coletivo;

ÉTICA

Nossa conduta é pautada pelo respeito às instituições, às pessoas e às leis;

INOVAÇÃO

Estimulamos a cultura da inovação.

CÓDIGO DE CONDUTA UNIMED

www.unimedcircuito.coop.br

CÓDIGO DE CONDUTA UNIMED PARA FORNECEDORES, PARCEIROS E PRESTADORES

www.unimedcircuito.coop.br

ÁREA DE ATUAÇÃO

A Unimed Circuito das Águas atua no sul de Minas Gerais, Brasil, com sede em São Lourenço, e abrange 28 cidades, onde comercializa planos de saúde para pessoas físicas e empresas de diversos segmentos de mercado. Neste relatório, consideramos esta área de atuação como “local”.



Aiuruoca, Alagoa, Andrelândia, Baependi, Bocaina de Minas, Carmo de Minas, Carvalhos, Caxambu, Conceição do Rio Verde, Cristina, Cruzília, Dom Viçoso, Itamonte, Itanhandu, Jesuânia, Lambari, Liberdade, Minduri, Olímpio Noronha, Passa Quatro, Pouso Alto, São Lourenço, São Sebastião do Rio Verde, São Vicente de Minas, Seritinga, Serranos, Soledade de Minas, Virgínia.

PERFIL DA COOPERATIVA

62,7 mil clientes
218 cooperados
160 empregos diretos
28 cidades

PRODUTOS E SERVIÇOS

39 tipos de Planos de Saúde

PRINCIPAL MARCA

Unimed – valor da marca nacional: R\$ 2.817 bilhões

RECURSOS PRÓPRIOS

1 Sede Administrativa
2 Drogarias
1 Pronto Atendimento Unimed 24h
1 Núcleo de Atenção Integral à Saúde
1 Espaço Viver Bem
1 Laboratório
1 Centro de Treinamentos
5 Agências regionais de atendimento
1 Central de Vendas

REDE LOCAL CREDENCIADA

17 Hospitais
26 Laboratórios
15 Clínicas
13 Centros de Diagnóstico
19 Fisioterapias

REDE NACIONAL DO SISTEMA UNIMED

347 Unimeds em todo o território nacional
113 mil médicos cooperados
18 milhões de beneficiários
96 mil empregos diretos
2.611 hospitais credenciados
114 hospitais próprios



GOVERNANÇA ALINHADA AO COOPERATIVISMO

FUNDAMENTOS DA EXCELÊNCIA

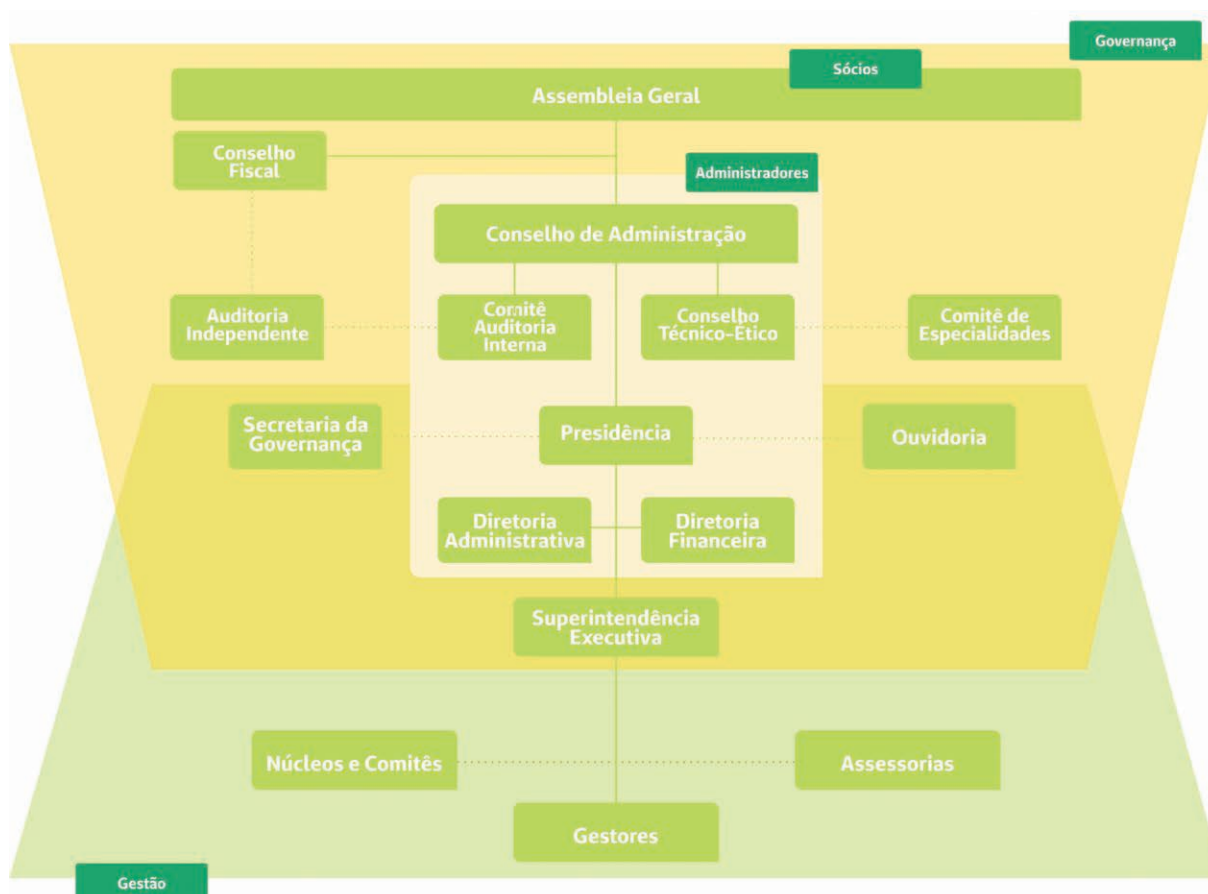
Liderança Transformadora; Aprendizado Organizacional e Inovação; Compromisso com as Partes Relacionadas

PRINCÍPIOS DO COOPERATIVISMO

Gestão Democrática; Intercooperação; Educação, Formação e Informação; Participação Econômica dos Membros



ORGANOGRAMA DA GOVERNANÇA



LIDERANÇAS

Na alta direção da cooperativa, os membros dos Conselhos são eleitos em Assembleia Geral.

Todas as lideranças são locais, sendo que consideramos como local a área de atuação da Unimed Circuito das Águas, composta por 28 cidades do Sul de Minas.



DIRETOR PRESIDENTE

Gabriel Dias Pereira Filho

DIRETORA ADMINISTRATIVA

Maristela Nogueira Leônidas

DIRETOR FINANCEIRO

Francisco de Assis Pelegrini Cancela



CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Celso Villela Fernandes

Edson Magalhães Oliveira

Edson Nabak

José Ailton Análio Dias

José Mauro Ferreira da Silva

Luiz Antônio Thimotti Nicoliello

Maurício Teixeira Luz

Reynaldo de Oliveira Cabizuca Franco

Sandra Lígia Nunes da Paz Silva



CONSELHO FISCAL

Musse José Matuck

André Ferraz Zaroni

Andreia Maria Terra Alvarenga

Gilberto Chaib Junior

Paulo José Franco

Wellington Amaro da Silva



CONSELHO TÉCNICO ÉTICO

Franklin Fonseca Cunha Junior

Luiz Carlos Junqueira de Castro

Luiz Cláudio Pereira Fernandes

Marcos Antônio de Castro

Paulo Sergio Bernardes Gil

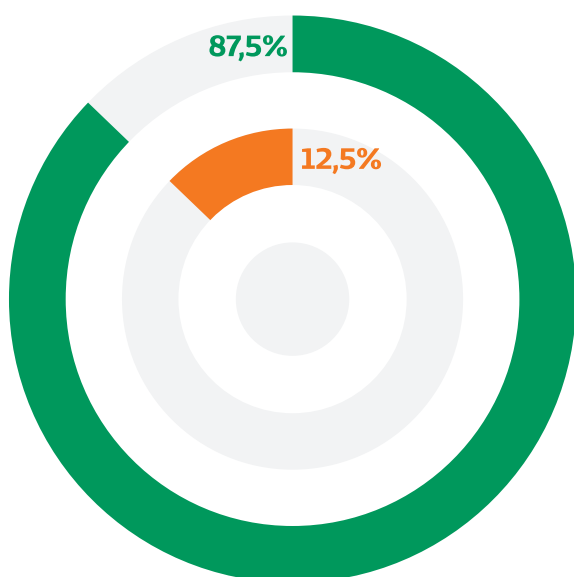
Samuel Gonçalves de Moraes

SUPERINTENDENTE

Márcio Dias Vieira

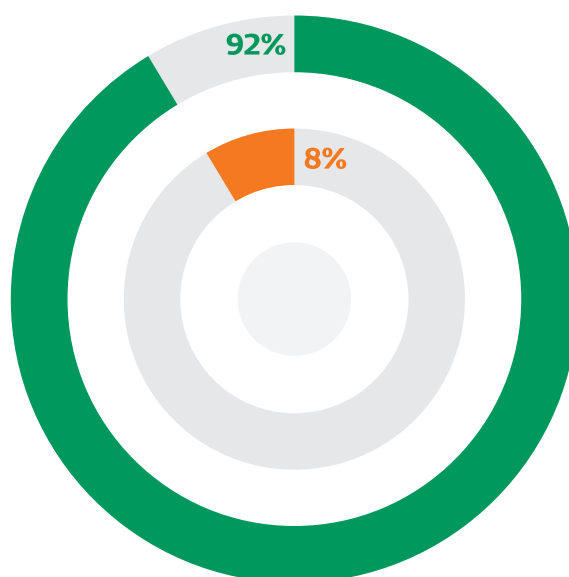
PERFIL DOS CONSELHOS

MEMBROS DOS CONSELHOS POR GÊNERO



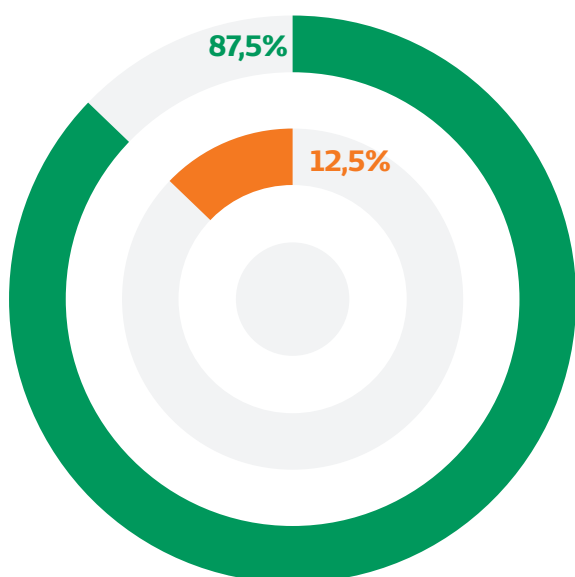
21 Homens: 87,5%
03 Mulheres: 12,5%

MEMBROS DOS CONSELHOS POR FAIXA ETÁRIA



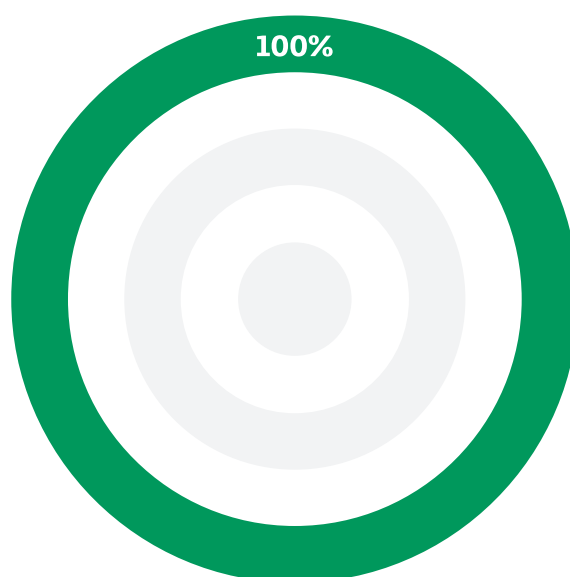
22 Acima de 50 Anos: 92%
02 Entre 30 e 50 Anos: 8%
0 Abaixo de 30 Anos: 0%

MEMBROS DOS CONSELHOS POR RELIGIÃO



21 Católica: 87,5%
3 Outras: 12,5%
0 Evangélica: 0%

MEMBROS DOS CONSELHOS POR ETNIA



24 Branco: 100%
0 Pardo: 0%
0 Negro: 0%

CAPACITAÇÃO DE LIDERANÇAS

A educação voltada para capacitação de dirigentes é pauta de eventos locais e externos, dos quais participam cooperados e conselheiros, com apoio da cooperativa.

Em 2017, o curso Lidercoop, realizado pela Ocemg (Organização das Cooperativas do Estado de Minas Gerais) e Fundação Dom Cabral com foco na formação de lideranças cooperativistas contou com a participação do Diretor Financeiro Francisco Pelegrini Cancela.

Já a Missão Técnica Internacional, promovida e custeada pela Ocemg, inclui curso de Gerenciamento em Cooperativismo na Universidade Católica Portuguesa, em Lisboa, e teve participação da Diretora Administrativa Maristela Nogueira Leônidas em março e do Superintendente Executivo Márcio Dias Vieira em outubro.

O curso Formacoop (Programa de Formação de Dirigentes e Gestores de Cooperativas), realizado pela Ocemg em dez módulos, com um total de 160 horas/aula, contou em 2017 com a participação dos conselheiros Andreia Maria Terra Alvarenga e José Ailton Análio Dias.

Já os conselheiros Marcos Antônio de Castro, Sandra Lígia Nunes da Paz Silva e Luis Antônio Nicolliello realizaram curso de especialização em Atenção Integral à Saúde pela Faculdade Unimed, parcialmente subsidiado pela Unimed Federação Minas.

Um Programa de Capacitação de Dirigentes criado pela Unimed Circuito das Águas e homologado pelo Conselho de Administração realizou quatro módulos de treinamentos, em reuniões extraordinárias trimestrais do Conselho de Administração. Os módulos incluíram curso online de Formação e Capacitação de Dirigentes pela Faculdade Unimed; Atualização Financeira e Contábil (Ativos Garantidores, Documentos Obrigatórios, Margem de Solvência, Legislação) com o contador Fabiano Ferreira Campos; Treinamento em Legislação Cooperativista, com o Assessor Jurídico Geraldo Vianna; e Treinamento de Gerenciamento de Risco e Compliance, com o Superintendente Executivo Márcio Dias Vieira, módulo no qual foi abordado também o tema de combate à corrupção. O treinamento que incluiu o tema combate à corrupção teve a participação de 10 membros do Conselho de Administração (83%).

Os conselheiros fiscais também realizaram treinamento online de Capacitação para Conselheiros Fiscais, pela Faculdade Unimed.

COMPARTILHANDO EXPERIÊNCIAS

Compartilhar experiências de sucesso com outras cooperativas e públicos de interesse é sempre uma oportunidade especial de intercooperação.

Em Brasília, no dia 20 de novembro, a Unimed Circuito das Águas participou como convidada da quarta edição do Encontro Brasileiro de Pesquisadores em Cooperativismo (EBPC), através do painel Desempenho das Cooperativas, onde abordou a prática de elaboração de relatórios de gestão e sustentabilidade implantada em 2011, que mudou a forma da cooperativa relatar os resultados, prestar contas à sociedade e avaliar os impactos de suas atividades.

Em Recife, no mês de dezembro, a Unimed Circuito das Águas foi convidada a falar sobre o Programa de Integração Cooperativista (PIC) no 32º Encontro Estadual das Cooperativas de Pernambuco. O evento, realizado pela OCB/PE (Organização das Cooperativas do Brasil/ Pernambuco), contou com a participação de vários dirigentes de cooperativas dos nove ramos cooperativistas que atuam em todo o estado de Pernambuco, e contou com a exibição de casos de sucesso em que o cooperativismo foi destaque nacional.



Participação da Unimed no Encontro Brasileiro de Pesquisadores em Cooperativismo, em Brasília

PARTICIPAÇÕES EXTERNAS

Outra forma de compartilhar conhecimentos é a atuação em organizações externas em que nossos dirigentes ocupam cadeiras:

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

Gabriel Dias Pereira Filho

CONSELHO ADMINISTRATIVO DA FEDERAÇÃO DAS UNIMEDS DO SUL DE MINAS

Gabriel Dias Pereira Filho

CONSELHO FISCAL DA FEDERAÇÃO DAS UNIMEDS DO SUL DE MINAS

Francisco de Assis Pelegrini Cancela

EDUCAÇÃO E COOPERATIVISMO

O cooperativismo é tema presente em diversos eventos da cooperativa voltados aos cooperados, tendo sido apresentado nas reuniões itinerantes pré-assembleias e na Assembleia Geral Extraordinária de agosto.

Como parte do Programa de Educação Cooperativista da cooperativa, em 28 de outubro foi realizado o Seminário de Educação e Integração ao Cooperativismo, com participação de 23 cooperados. Houve incentivo à participação dos cooperados através da bonificação para os participantes que alcançaram 75% de presença no seminário, o que representou um investimento de R\$ 7.600,00.

O Seminário de Educação e Integração ao Cooperativismo recebeu palestrantes convidados, como o Superintendente Executivo da Ocemg Alexandre Gatti, que falou sobre o Cooperativismo Mineiro, o Superintendente da Federação das Unimeds do Estado de Minas Gerais Rodrigo Esteves, que abordou a influência do sistema Unimed no cenário de saúde de Minas Gerais e o Diretor da APAE de São Lourenço André Mattos, que falou da parceria Unimed/APAE. O Presidente da Unimed Circuito das Águas Gabriel Dias Pereira Filho falou sobre o Papel da Cooperativa na Comunidade. Outros temas do Seminário foram as Responsabilidades Legais dos Dirigentes, Conselheiros e Cooperados, os Impactos da Regulação do Setor de Saúde nas Cooperativas do Ramo Saúde e Legislação Cooperativista, apresentados por José Mauro Ferrer, Fabiano Ferreira Campos e Geraldo Luiz Vianna, respectivamente.

O evento foi prestigiado ainda pelo Diretor de Integração e Mercado da Federação das Unimeds de Minas Gerais Cláudio Laudaes.

O PIC – Programa de Integração Cooperativista também promove a educação de cooperados, através de diversos incentivos. Em 2017 três cooperados foram agraciados com bolsas para cursos de pós-graduação/especialização pelo PIC: Beatriz Guedes Verçoza, Carlos Orlando N. Penha e Luiz Carlos Pinto.

Além disso o Programa beneficiou os cinco cooperados melhores pontuados na classificação do PIC (Sílvio Joaquim da Silva, Luiz Cláudio Pereira Fernandes, José Ailton Análio Dias, José Alberto Fonseca de Luca e Paulo César Carvalho Fernandes) com apoio financeiro de até R\$ 2.500,00 para participação em Congressos de Especialidades Médicas. Os seguintes 50 cooperados melhores classificados foram beneficiados com o pagamento da anuidade do CRM – Conselho Regional de Medicina.

No total, os benefícios do PIC representaram um investimento de R\$ 60.772,69 em recursos advindos do FATES.



Participantes do Seminário de Educação e Integração ao Cooperativismo



Participação do Superintendente da Ocem Alexandre Gatti

PARTICIPAÇÃO DE COOPERADOS

Uma das boas práticas de governança da cooperativa é a realização de reuniões itinerantes para debater os temas que serão pauta das assembleias, além de outros assuntos de interesse da cooperativa e dos cooperados, como a introdução do novo modelo de Atenção Integral à Saúde, o Plano Diretor de recursos próprios e o Programa de Acreditação das Operadoras (Resolução Normativa 277 da ANS – Agência Nacional de Saúde Suplementar). As reuniões são realizadas em diferentes cidades-pólo da região.



Reunião Itinerante realizada em Cruzília

Na AGO – Assembleia Geral Ordinária realizada em março foram apresentadas a prestação de contas através dos órgãos de administração, o Plano de Atividades da Cooperativa para o exercício seguinte, a fixação dos honorários, gratificações e cédulas de presença para Diretoria e Conselheiros e a eleição e posse dos componentes do Conselho Fiscal.



Assembleia Geral Ordinária realizada em março

Já na AGE – Assembleia Geral Extraordinária realizada em agosto, o cooperado tem a oportunidade de deliberar sobre a remuneração, revisando e atualizando valores de honorários médicos e contraprestações do Benefício de Assistência à Saúde, além da revisão do valor da cota capital para ingresso na cooperativa e consequente alteração do Estatuto Social. Outras alterações do Estatuto Social da Cooperativa para atender à RN 277 foram votadas na AGE.

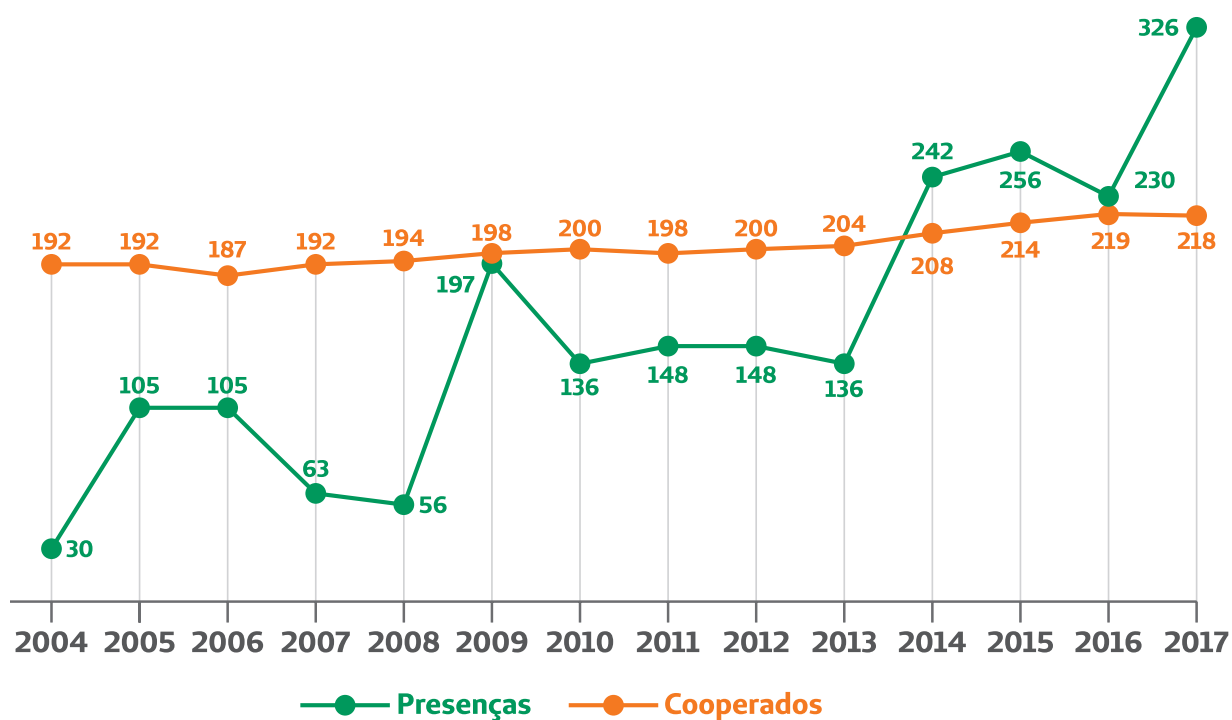


Assembleia Geral Extraordinária realizada em agosto

Esta forma mais democrática e descentralizada de incentivo à participação dos cooperados na gestão da cooperativa vem apresentando resultados, com participações mais significativas tanto nas reuniões pré-assembleias quanto nas próprias assembleias, como demonstra o gráfico na página seguinte.

PRESENCAS DE COOPERADOS

EM ASSEMBLEIAS E PRÉ-ASSEMBLEIAS



BENEFÍCIOS PARA OS COOPERADOS

Enquanto cooperativa, a missão de atender aos anseios e expectativas dos cooperados é cumprida amplamente quando buscamos aprimorar continuamente os benefícios para os cooperados e seus familiares.

Atualmente, os benefícios incluem: Setor de Relacionamento com o Cooperado, para atender exclusivamente às demandas dos cooperados na cooperativa; Intranet do Cooperado, que contempla o Portal da Governança e o Portal do Cooperado; Programa de Educação Cooperativista, que dissemina conhecimento e os valores do cooperativismo; Programa de Integração Cooperativista (PIC), que incentiva a participação do cooperado e promove outros benefícios agregados; Seguro de Vida Subsidiado; Seguro de Vida em Grupo; Auxílio Funeral; Fundo Social, que oferece segurança a cooperados em situação de fragilidade social; Fundo Mútuo de Complementaridade ao Benefício Saúde, que garante a continuidade do Plano Médico após aposentadoria; e o FEACO, que viabiliza ainda outros benefícios: PEA – Plano de Extensão Assistencial; Plano Médico, parcialmente subsidiado pela cooperativa; Assessoria Jurídica para atender a demandas dos cooperados; Afastamento Temporário do Trabalho; e Afastamento por Licença Maternidade.

A esses benefícios oferecidos somam-se ainda os recursos repassados em produção e sobras, otimizando o retorno da cooperativa ao cooperado e contribuindo para o crescimento profissional, saúde e bem-estar de todos.

FEACO

Alguns dos benefícios do cooperado são garantidos através do FEACO – Fundo Especial de Ajuda de Custo ao Cooperado:

BENEFÍCIOS DO FEACO EM REAIS	
Reembolso Plano Médico	76.294,41
Afastamento Temporário	153.626,19
Assessoria Jurídica	30.420,00

FUNDO DE COMPLEMENTARIDADE

O Fundo Mútuo de Complementaridade ao Benefício Saúde, constituído para oferecer aos cooperados que se desligam da cooperativa a possibilidade de manter o plano médico no mesmo valor dos cooperados ativos, fechou o ano de 2017 com 44 cooperados e 30 cônjuges aderidos. Até 31 de dezembro de 2017, o saldo acumulado do fundo mútuo estava em R\$ 590.297,98.

VISITAS PERIÓDICAS AOS COOPERADOS

As visitas aos médicos cooperados, que têm por objetivo ouvir o cooperado, aplicar pesquisa de satisfação e promover uma maior aproximação da cooperativa, alcançaram 168 cooperados em 2017. A ação representou um investimento total de R\$ 8.735,00, valor referente às consultas pagas aos cooperados pela disponibilização do seu horário para receber a visita.

FATES

Os recursos do FATES (Fundo de Assistência Técnica Educacional e Social) foram revertidos em benefícios para os cooperados.

FESTA PELO DIA DO MÉDICO

Em 2017, na Festa em comemoração pelo Dia do Médico, houve uma homenagem às médicas cooperadas, por iniciativa do Presidente Gabriel Dias Pereira Filho. No momento da homenagem todas as cooperadas foram chamadas ao palco, receberam rosas e o justo reconhecimento por sua dedicação à profissão.

O evento, realizado em 21 de outubro no espaço HMS do São Lourenço Country Clube, recebeu 144 convidados (sendo 71 cooperados 73 acompanhantes).



Festa pelo Dia do Médico homenageia cooperadas



Festa pelo Dia do Médico no Country Clube de São Lourenço



Festa pelo Dia do Médico no Country Clube de São Lourenço

VALORIZAÇÃO DAS SECRETÁRIAS DE COOPERADOS

Para comemorar o Dia da Secretária, a Unimed Circuito das Águas realizou a já tradicional festa com música ao vivo e sorteio de brindes, no dia 30 de setembro, para 117 participantes (sendo 25 colaboradoras da Unimed e 92 secretárias de cooperados).

Entre outubro e novembro, a cooperativa ofereceu gratuitamente um curso à distância de Capacitação para Secretárias, pela Faculdade Unimed, com o objetivo de incentivar a educação continuada. Ao final, foi sorteado um “Dia de Lazer” no Hotel Fazenda Vale da Mantiqueira, em Virgínia, MG, com direito a um acompanhante, entre as 36 secretárias que concluíram o curso. Ganharam as secretárias Josiane Aparecida Alexandre, do cooperado Silvio Joaquim da Silva, e Elaine Cristina Julião Del Carlos Pereira, do Hospital de Conceição do Rio Verde (rede credenciada).



Festa das Secretárias no Restaurante Casarão, em São Lourenço



Sorteio de brindes na Festa das Secretárias





O PAPEL DA COOPERATIVA NA CONSTRUÇÃO DE UMA SOCIEDADE SUSTENTÁVEL

FUNDAMENTOS DA EXCELÊNCIA

Compromisso com as Partes Relacionadas;
Desenvolvimento Sustentável; Geração de Valor

PRINCÍPIOS DO COOPERATIVISMO

Interesse pela Comunidade; Educação, Formação e Informação



ENGAJAMENTO COM AS PARTES RELACIONADAS

Para identificar e selecionar os grupos prioritários para engajamento, a cooperativa avalia a importância do relacionamento com as partes, dos efeitos das atividades da cooperativa nestes públicos, assim como a influência dos mesmos na tomada de decisões estratégicas.

As partes relacionadas consideradas estratégicas para engajamento, portanto, são os cooperados, colaboradores, clientes, fornecedores, prestadores, parceiros, comunidade, sistema cooperativista e sistema Unimed, além de órgãos regulatórios, como a ANS (Agência Nacional de Saúde Suplementar).

Com estes grupos a cooperativa tem canais próprios de comunicação e interação, como portal web e intranets, informativos impressos e eletrônicos e reuniões periódicas. Anualmente, um Seminário de Gestão e Sustentabilidade reúne representantes da maioria destes segmentos para a apresentação de ações da cooperativa e de seus parceiros, discussão de temas da sustentabilidade e debate de ideias.

Em 2017, o Seminário de Gestão e Sustentabilidade foi realizado em 17 de novembro e abordou principalmente as questões relacionadas ao desenvolvimento econômico regional. Organizações parceiras, como o Tiro de Guerra e Sociedade Musical Antônio de Lorenzo apresentaram suas atividades e a importância do engajamento da comunidade no apoio à manutenção das instituições. Em um painel sobre Desenvolvimento Econômico Local, o Superintendente do Sebrae Sul de Minas Juliano Cornélio, o empresário e instrutor do Empretec Sérgio Vieira Jr. e o Superintendente Executivo da Unimed Márcio Dias Vieira falaram sobre o cenário atual da região e a importância do empreendedorismo para alavancar o desenvolvimento.



Fornecedores e parceiros participam do Seminário de Gestão Sustentabilidade 2017



Apresentação do Superintendente do Sebrae Juliano Cornélio durante o Seminário

PESQUISA DE MATERIALIDADE

Uma pesquisa anual é realizada com o objetivo de identificar os temas de maior interesse das partes relacionadas para compor o conteúdo do Relatório de Gestão e Sustentabilidade.

Esta pesquisa de materialidade é realizada através de questionários online e impressos, distribuídos às partes relacionadas. Os resultados obtidos pela pesquisa apontam os tópicos mais relevantes, que serão incluídos no relatório. Este processo é realizado com base nos princípios de conteúdo das Normas GRI, principalmente os princípios de materialidade e engajamento de stakeholders (partes relacionadas).

O conteúdo do relatório inclui ainda temas alinhados às diretrizes definidas pela Diretoria Executiva, tendo em vista os objetivos estratégicos que são revisados em Planejamentos Estratégicos periódicos, com a participação de partes relacionadas importantes, como cooperados e colaboradores.

Realizada entre 03 e 25 de janeiro de 2018, a Pesquisa de Materialidade identificou os tópicos relevantes em relação ao ano de 2017, sendo considerados relevantes aqueles apontados como “muito importante” ou “importante” por mais de 65% do público pesquisado.

ASPECTOS MUITO IMPORTANTES/IMPORTANTES

DESEMPENHO ECONÔMICO

Selecionamos indicadores relacionados a impactos nas vidas de cooperados e colaboradores, assim como para os clientes que necessitam da prestação de serviços de qualidade.

PRESENÇA DE MERCADO

Selecionamos indicadores que evidenciam a contribuição para a economia local.

PRÁTICAS DE COMPRAS

Selecionamos indicadores relacionados ao retorno a fornecedores locais, que movimentam a economia local.

ANTICORRUPÇÃO

Selecionamos indicadores que consideramos importantes na contribuição ao combate à corrupção enfrentada pelo país de forma geral.

ENERGIA, ÁGUA E EMISSÕES

Selecionamos indicadores que consideramos importantes para a comunidade.

EFLUENTES E RESÍDUOS

Selecionamos indicadores relacionados ao descarte de resíduos sólidos por sua importância para a comunidade e órgãos públicos responsáveis pela destinação dos resíduos.

CONFORMIDADE AMBIENTAL

Selecionamos indicadores relacionados à legalidade e credibilidade da cooperativa mediante órgãos reguladores, fiscalizadores e a comunidade.

COMUNIDADES LOCAIS

Selecionamos indicadores relacionados à própria comunidade e seu desenvolvimento social.

EMPREGO

Selecionamos indicadores relacionados ao desenvolvimento sustentável local e dos colaboradores.

DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES

Selecionamos indicadores que demonstram a diversidade do quadro funcional e lideranças e igualdade de oportunidades na cooperativa.

SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO

Selecionamos indicadores relacionados à importância da saúde e segurança no trabalho para colaboradores.

TREINAMENTO E EDUCAÇÃO

Selecionamos indicadores relacionados à oferta de oportunidades de crescimento profissional para os colaboradores.

DIREITOS HUMANOS

Selecionamos indicadores que consideramos importantes para que a sociedade sinta que seus direitos estão garantidos.

SAÚDE E SEGURANÇA DO CLIENTE

Selecionamos indicadores que evidenciam segurança em relação aos produtos e serviços oferecidos.

VALORIZAÇÃO DOS COOPERADOS E COLABORADORES

Selecionamos indicadores que demonstram a importância de cooperados e colaboradores para a continuidade da cooperativa.

TRANSPARÊNCIA NA GESTÃO

Selecionamos indicadores que consideramos importantes para a tomada de decisão dos cooperados e prestação de contas à sociedade.



INTERESSE PELA COMUNIDADE

As ações relacionadas à responsabilidade socioambiental da cooperativa são realizadas por diferentes setores, que representam 20% das unidades operacionais. São ações sociais, culturais e ambientais, como o Projeto de Descarte Consciente de Medicamentos, descarte de resíduos de saúde, ações de promoção de saúde, o Dia de Cooperar, Dia Unimed, Dia do Meio Ambiente, a neutralização de carbono e outras ações relacionadas à sustentabilidade ambiental.

Em cada setor, o planejamento das ações é discutido diretamente com a diretoria executiva, por estar alinhado às diretrizes estratégicas definidas pela cooperativa e, portanto, os resultados são também acompanhados pela diretoria.

Já a prestação de contas destas atividades acontece por meio de divulgação aos públicos internos e externos pelos canais de comunicação próprios da cooperativa e neste relatório de gestão anual.

A campanha pelo Dia Mundial do Meio Ambiente, celebrado anualmente em 5 de junho, foi realizada em 9 de junho com coleta de lixo eletrônico, medicamentos vencidos e óleo de cozinha, numa ação realizada na Praça Brasil, de São Lourenço. A campanha foi realizada pela Unimed, em parceria com o Inatel (Instituto Nacional de Telecomunicações), Polícia do Meio Ambiente e Gomes Supermercados. Ao final do evento, foram arrecadados 13,7 Kg de medicamentos, mais de 150 litros de óleo e um caminhão baú de monitores, teclados, eletrodomésticos, baterias, celulares e outras sucatas eletrônicas. Toda a coleta foi encaminhada para descarte correto e reciclagem, evitando danos ao meio ambiente.

Em 2017 o Dia de Cooperar foi realizado em 1º de julho, na APAE de São Lourenço, em benefício dos alunos e familiares, contando com a participação de voluntários da comunidade. Além de atividades como gincana, shows e almoço de confraternização, a APAE recebeu doativos coletados na comunidade pela rede de parceiros do Dia C.

O Dia Unimed celebrou o aniversário da cooperativa, em 9 de julho, no calçadão de São Lourenço. O evento contou com uma tenda com atividades de promoção de saúde e cooperativismo e o Show Sons da Terra, com apresentações do Coral Infantil SOS Unimed, Banda Esperança da APAE, viola caipira de Gustavo Rosa, jazz de Abraham Noronha, Banda do Tiro de Guerra de São Lourenço e a capoeira do Projeto Crer-Ser, todos parceiros da Unimed Circuito das Águas.



INVESTIMENTOS EM PROJETOS E AÇÕES SOCIAIS EM REAIS

Dia de Cooperar	3.060
Dia Unimed	1.558
Banda Antônio de Lorenzo	3.000
Casa de Passagem Mãe Social	5.895
Coral APAE	15.055
Coral Infatil Unimed SOS	9.717
Tiro de Guerra	4.398
Casa dos Meninos	828
Outros patrocínios	5.957

Ao longo do ano, a cooperativa promoveu a participação no Programa de Ética e Integridade do Instituto Ethos e o acesso de clientes ao Parque das Águas para a prática de atividades físicas. Somados estes investimentos aos listados acima, o investimento na comunidade foi de R\$ 78.236,47, que equivalem ao valor de 757,8 consultas, contribuição de nossos cooperados para a comunidade.

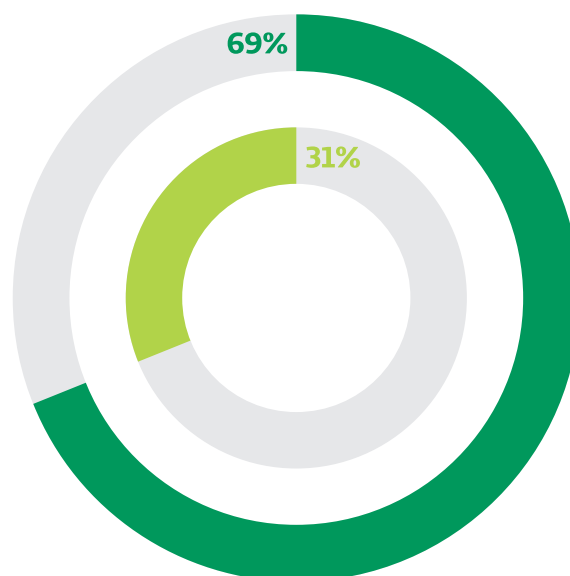
IMPACTO

ECONÔMICO REGIONAL

Para avaliar o retorno financeiro que a cooperativa devolve à economia local, analisamos os recursos destinados a fornecedores locais em comparação aos fornecedores externos, sendo considerados locais os fornecedores da área de atuação da Unimed Circuito das Águas. A análise considera principalmente os tributos e fornecedores de serviços assistenciais, por serem os que representam montante mais significativo nas despesas com fornecedores. São eles: cooperados, clínicas, laboratórios, hospitais, impostos municipais, estaduais e federais.

GASTOS COM FORNECEDORES EM REAIS

Fornecedores Locais	49.521.628	69%
Fornecedores Externos	22.488.019	31%



Fornecedores Locais: 69%
Fornecedores Externos: 31%

DESCARTE DE RESÍDUOS DE SAÚDE

A importância de tratar de forma adequada os resíduos gerados por uma organização é ainda maior em empresas da área da saúde. Por isso é feito o controle de todos os tipos de resíduos, especialmente os resíduos de saúde, que geram maior impacto ambiental. Estes resíduos são coletados por empresa especializada, que realiza a incineração, obedecendo a todas as normas da Anvisa.

No Pronto Atendimento, Drogarias e Laboratório Unimed 1.619,92 Kg de resíduos de saúde foram coletados pela empresa Pró-ambiental em 2017.

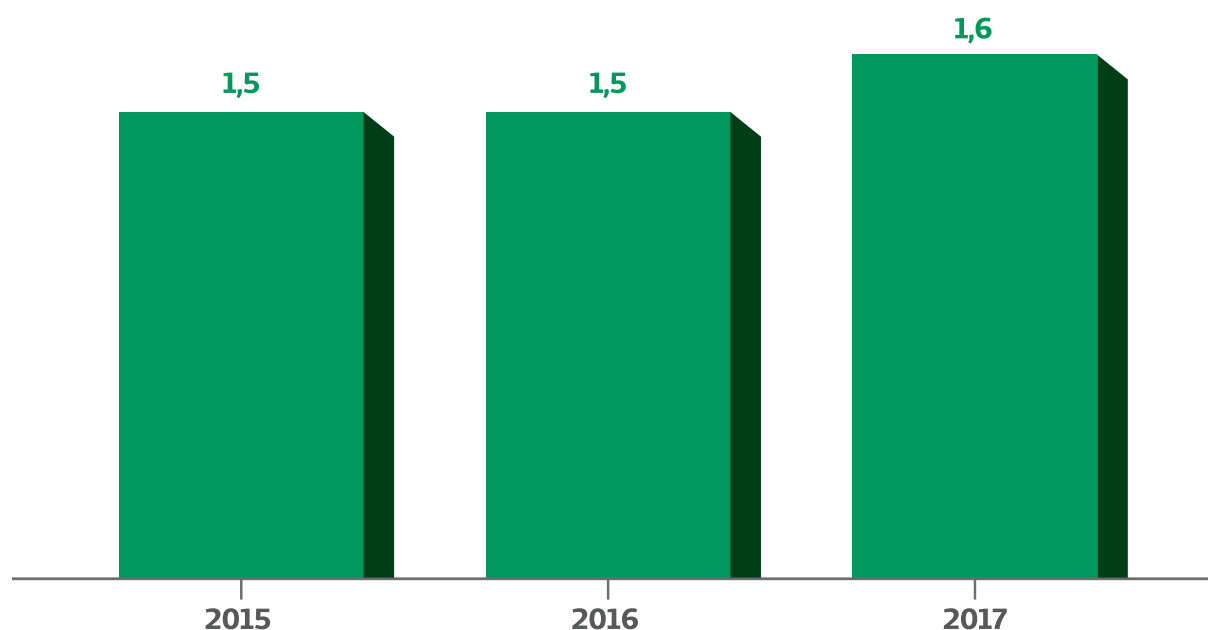
LABORATÓRIO: 79,6 kg

DROGARIAS: 62,82 kg

UNIMED 24H: 1.477,50 Kg

TOTAL: 1.619,92 Kg

RESÍDUOS DE SAÚDE EM TONELADAS

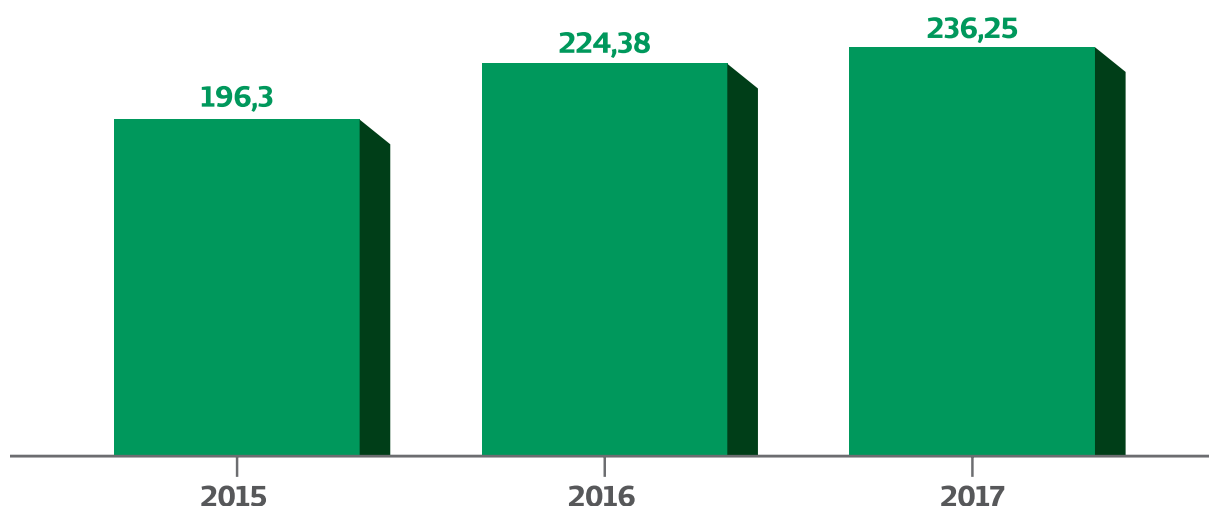


DESCARTE DE MEDICAMENTOS VENCIDOS

O Descarte de Medicamentos Vencidos é realizado desde 2012, através de um projeto pioneiro da Unimed Circuito das Águas na região, hoje adotado por outras Unimed's do Sul de Minas.

O projeto recebe medicamentos vencidos dos clientes e da comunidade. Os medicamentos são enviados para o descarte correto, através de empresa especializada, em conformidade com as legislações ambientais e sanitárias. Em 2017 foram coletados nas drogarias 236,25 Kg de medicamentos vencidos.

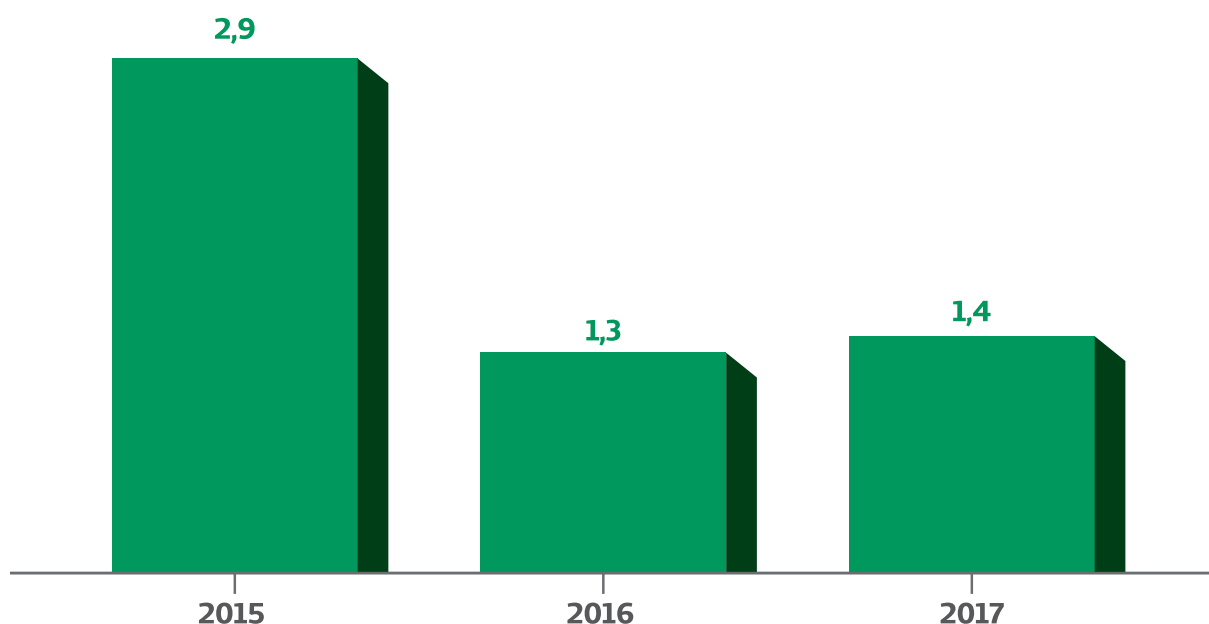
DESCARTE DE MEDICAMENTOS VENCIDOS EM KG



LIXO RECICLÁVEL

O lixo recolhido na sede administrativa da Unimed é separado entre papel/papelão e lixo orgânico para que o descarte correto e a reciclagem sejam possíveis. O lixo enviado para reciclagem, 1.455,5 Kg em 2017, foi doado à escola municipal Professora Noêmia Goulart Ferreira, que reverte a venda dos recicláveis em benefícios para a escola. Já o lixo orgânico é recolhido pelo serviço público de coleta, que destina os rejeitos ao aterro da cidade de São Lourenço.

LIXO RECICLADO EM TONELADAS



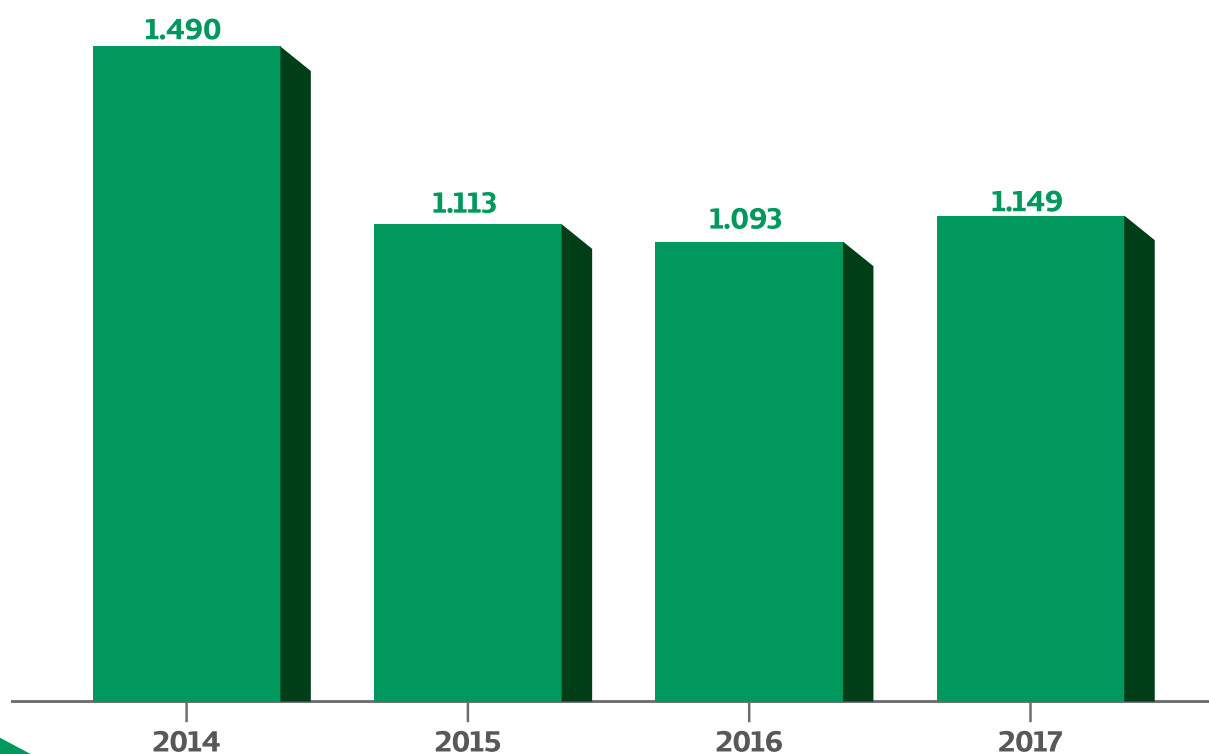
PRINCÍPIO DA PRECAUÇÃO

A contratação de empresas especializadas no descarte correto de resíduos de saúde, em conformidade com normativas e legislações pertinentes, prevenindo danos à saúde pública e ao meio ambiente, atende ao Princípio da Precaução, elaborado na Conferência Internacional Eco 92 para prevenir danos ambientais causados por empresas públicas e privadas.

ÁGUA

As mudanças climáticas são motivos de preocupação para nações de todo o mundo, devido aos eventos naturais relacionados ao clima, que podem impactar a vida em sociedade e o meio ambiente. No Sudeste do Brasil, onde a cooperativa está localizada, a falta de chuvas tem impactado o abastecimento público de água nas grandes cidades nos últimos anos. Embora este efeito não tenha atingido a região local em 2017, a conscientização sobre a necessidade de economizar água é um aprendizado contínuo, que a cooperativa tem incorporado à cultura organizacional. Em 2017, o consumo total de água, somando-se todas as unidades foi de 1.149 m³.

CONSUMO DE ÁGUA EM M³



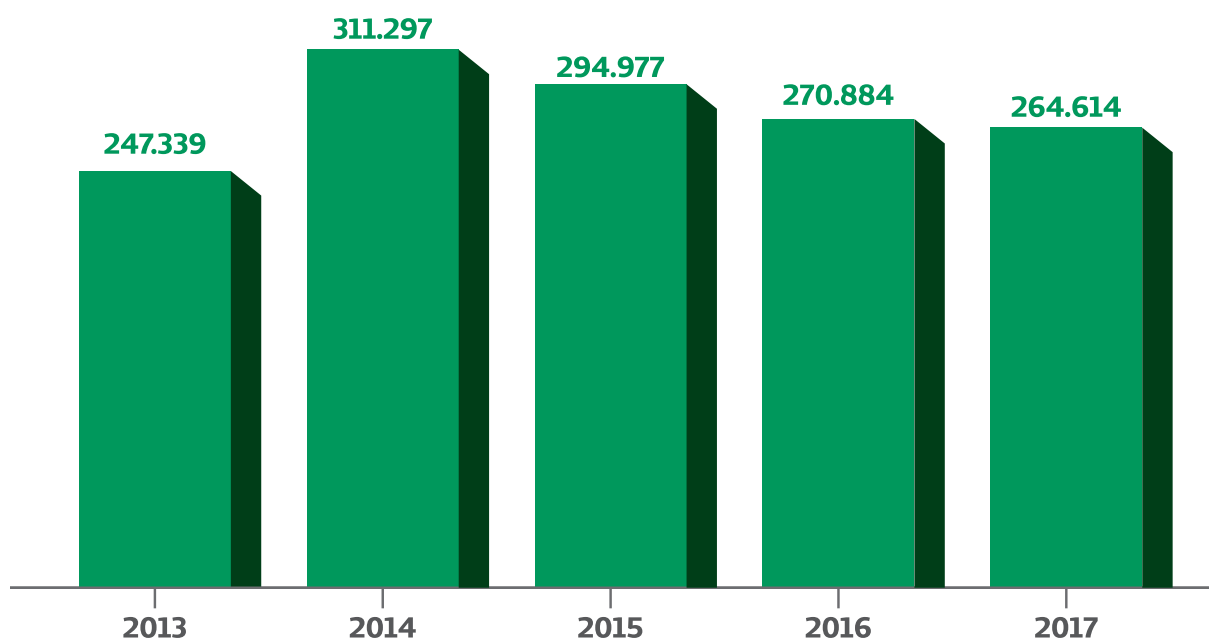
CONSUMO DE ENERGIA

O consumo de energia é outro fator de interesse para a cooperativa quando se pensa no desenvolvimento sustentável de toda a região, já que o crescimento econômico é bem-vindo, mas gera demandas energéticas cada vez maiores.

Para o relato dos indicadores de consumo de energia da cooperativa, consideramos não apenas a energia elétrica consumida nas unidades operacionais, mas também o consumo de combustíveis oriundos de fontes não renováveis, como o petróleo, geradores, ambulâncias e demais veículos da frota corporativa.

Os dados dos indicadores de energia foram extraídos de registros relacionados à compra de combustíveis e energia elétrica. As emissões de biomassa relacionadas ao consumo direto de energia (Escopo 1) do Inventário de Gases de Efeito Estufa foram 1,471 tCO²e.

CONSUMO DE ENERGIA ELÉTRICA EM KWH



FONTE DE ENERGIA	TIPO DE COMBUSTIVEL	CONSUMO	ENERGIA EM GIGAJOULES	TONELADAS CO ² E
Gerador	Diesel	200 litros	7,29	0,49
Fogões de Cozinha	GLP	65 Kg	3,02	0,19
Frota Corporativa	Gasolina	2.065,76 litros	68,22	3,51
	Diesel	3.537,34 litros	128,97	8,71
Unidades Operacionais	Energia Elétrica	264.614 Kwh	952,61	22,57

INVENTÁRIO DE CARBONO

Com o objetivo de conhecer os impactos das atividades da cooperativa nas mudanças climáticas, o Inventário de Gases de Efeito Estufa, ou Inventário de Carbono é elaborado anualmente. Essa contabilidade engloba as emissões de CO² relacionadas ao consumo de energia elétrica, queima de combustíveis fósseis e descarte de resíduos pela cooperativa. Em 2017, as emissões totalizaram 101,14 tCO²e (toneladas de CO² equivalente).

Para neutralizar as emissões dos Gases de Efeito Estufa, a cooperativa realiza o plantio de mudas de árvores. Para a neutralização das emissões de 2017 será necessário o plantio de 632 árvores.

TOTAL DE EMISSÕES DE GEE EM TONELADAS MÉTRICAS DE CO ² E POR ESCOPO				
	ESCOPO 1	ESCOPO 2	ESCOPO 3	TOTAL
2013	34,03	24,74	67,55	126,32
2014	25,29	41,13	234,84	301,26
2015	18,66	36,66	60,98	116,30
2016	16,89	21,81	51,75	90,45
2017	12,91	22,57	65,66	101,14

Escopo 1: emissões de combustíveis utilizados em geradores, fogões de cozinha e frota corporativa

Escopo 2: emissões do consumo de energia elétrica

Escopo 3: emissões de resíduos de saúde, transporte locado, viagens a negócios e deslocamento de conselheiros e colaboradores até o trabalho

As emissões de biomassa relacionadas ao consumo indireto de energia (Escopo 3) do Inventário de Gases de Efeito Estufa foram 16,99 tCO²e.

COMPROMISSOS PÚBLICOS

A Unimed Circuito das Águas endossa iniciativas voluntárias nacionais e mundiais, relacionadas às suas diretrizes e valores, trabalhando pela disseminação de valores éticos, sociais, econômicos e ambientais que colaboram para o desenvolvimento sustentável.

Princípios e Valores do Cooperativismo – desde 1988

Pacto Global (ONU) – desde 2011

Pacto Empresarial de Combate à Corrupção (Instituto Ethos) – desde 2012

Objetivos Globais do Desenvolvimento Sustentável – ODS (ONU) – desde 2016

Alliance for Integrity – desde 2016



DIREITOS HUMANOS

Em 2017, dos 84 contratos vigentes de prestadores e fornecedores, 80 (95,23%) incluem cláusulas referentes ao Trabalho Infantil, preservação do meio ambiente, combate ao trabalho escravo e atendimento preferencial a idosos, gestantes, lactantes e crianças de até cinco anos, enquanto 3 (3,57%) incluem apenas cláusula sobre atendimento preferencial. Apenas 1 contrato (1,19%) não possui nenhuma das cláusulas acima e será adequado em sua próxima revisão.

ÉTICA E INTEGRIDADE

A Unimed Circuito das Águas é parceira da Alliance for Integrity, organização alemã voltada para a promoção da integridade e o combate à corrupção, com filial no Brasil, o que possibilitou a participação em treinamentos por videoconferências relacionados aos temas anticorrupção.

Durante o ano de 2017 a cooperativa participou ainda do Programa de Ética e Integridade realizado pela parceria Instituto Ethos e Unimed do Brasil, no qual elaborou autodiagnóstico e plano de ação para a criação do setor de Compliance (Atendimento às normas internas e externas, seguindo padrões culturais e éticos).





ACREDITAMOS NA CONSTRUÇÃO DE UM FUTURO MAIS SAUDÁVEL

FUNDAMENTOS DA EXCELÊNCIA

Compromisso com as Partes Relacionadas; Adaptabilidade

PRINCÍPIOS DO COOPERATIVISMO

Interesse pela Comunidade; Educação, Formação e Informação



CUIDANDO DA SAÚDE DO CLIENTE

Em uma cooperativa do ramo saúde, a saúde e o bem-estar das pessoas vêm em primeiro lugar. Para garantir a qualidade da assistência aos clientes, tanto pela cooperativa quanto por sua rede credenciada, todos os setores trabalham integrados para este fim.

Na Ouvidoria, um canal direto com o cliente para a solução de demandas em segunda instância, é possível diagnosticar situações de insatisfação ou conflito reais ou potenciais para o tratamento e solução adequados, assim como solicitações variadas relacionadas ao atendimento. No ano de 2017 a Ouvidoria recebeu 93 demandas, sendo 13 solicitações de beneficiários, 46 reclamações e 34 pedidos de reanálise de autorização. Todas as demandas foram apresentadas para a Diretoria, tratadas e oferecido retorno ao beneficiário.

Também em 2017 o Grupo do Programa da Melhoria da Qualidade deu continuidade ao trabalho de preparação da cooperativa para obter conformidade com a RN 277 (Resolução Normativa da Agência Nacional de Saúde Suplementar), que instituiu o Programa de Acreditação das Operadoras, que é um programa de adesão voluntária, ao qual a cooperativa aderiu por buscar sempre melhorias contínuas. Também trabalhamos na adequação dos processos para obtenção da certificação ISO 9001:2015, relacionada ao Sistema de Gestão da Qualidade.

ATENÇÃO INTEGRAL À SAÚDE

Seguindo diretrizes da Unimed do Brasil e uma tendência mundial na evolução da prática médica, a Unimed Circuito das Águas implantou um novo modelo assistencial, baseado na Atenção Integral à Saúde.

O modelo consiste no cuidado centrado na pessoa, através do atendimento integral por um médico de referência, com apoio de uma equipe multidisciplinar. Com o médico de referência bastante próximo do cliente, que tem grande conhecimento sobre seu histórico de saúde, estilo de vida, família, dia a dia, e suas condições sociais e emocionais, é possível cuidar da saúde do cliente de forma integral.

O modelo de Atenção Integral à Saúde visa ao alinhamento entre o cliente manter-se saudável e possuir qualidade de vida, mais um conjunto de práticas articuladas e integradas de vigilância, promoção à saúde, prevenção de riscos e doenças, assistência e reabilitação, de forma coordenada nos diversos níveis de atenção à saúde, tendo como principais eixos a integralidade, longitudinalidade, acessibilidade e coordenação do cuidado.

UNIMED PLENO E NÚCLEO DE ATENÇÃO INTEGRAL À SAÚDE

Para disponibilizar esse modelo da Atenção Integral à Saúde aos clientes, a Unimed lançou em julho de 2017 o plano Unimed Pleno e inaugurou um Núcleo de Atenção Integral à Saúde para atender exclusivamente à carteira de clientes do plano.

No Núcleo de Atenção Integral à Saúde, a equipe é formada pelos clínicos gerais Reynaldo de Oliveira Cabizuca Franco e Rony Vilas Boas Papi e as pediatras Andreia Maria Terra Alvarenga e Edilamar Rejane Rosa, todos com especialização em Atenção Integral à Saúde, além de duas enfermeiras, uma nutricionista, uma farmacêutica, uma psicóloga e um educador físico.

No Unimed Pleno cada cliente tem seu médico de referência que orienta e garante atenção individualizada, bem como faz os encaminhamentos às especialidades médicas, quando necessário. A primeira carteira de clientes do Unimed Pleno foi formada pelos colaboradores da cooperativa e seus dependentes.



Núcleo de Atenção Integral à Saúde

PROMOÇÃO DE SAÚDE

Com a criação do Núcleo de Atenção Integral à Saúde, o Espaço Viver Bem, que anteriormente funcionava no Parque das Águas de São Lourenço, mudou de endereço e passou a integrar o Núcleo de Atenção Integral à Saúde.

Foram mantidos em funcionamento pelo Espaço Viver Bem os programas de promoção de saúde Diabetes.comVida, de prevenção e controle do Diabetes, registrado na ANS (Agência Nacional de Saúde Suplementar) e o Programa Vida Livre, de cessação do Tabagismo.



Palestra do Dr. Reynaldo Oliveira Cabizuca Franco para os clientes do Programa Diabetes.comVida



Palestra do Dr. Rony Villas Boas Papi no Programa Vida Livre

CAMPANHAS

Ao longo do ano, datas comemorativas importantes ou relacionadas à medicina preventiva são marcadas por ações e campanhas que visam disseminar informações de saúde para os clientes e a comunidade, por meio de palestras ou pelas mídias sociais.

EVENTO	DATA	ATIVIDADE DESENVOLVIDA	PÚBLICO-ALVO	NÚMERO DE PARTICIPANTES
Dia Internacional da Mulher	08/03	Palestra Saúde da Mulher	Funcionárias da OAB	11
Dia Nacional de Combate e Prevenção à Hipertensão	26/04	Aferição de Pressão e Aula de ginástica	Clientes Hipertensos e dos programas	45
Dia Nacional de Combate ao Fumo	29/08	Palestra Os Malefícios do Cigarro	Alunos do colégio Objetivo	38
Outubro Rosa	11/10	Palestra Prevenção do Câncer de Mama	Colaboradoras Unimed	35
Dia Mundial do Diabetes	14/11	Palestra Diabetes	Diabéticos do Programa Diabetes.comVida	10
Campanha Combate ao Sedentarismo	07/12	Palestra Sedentarismo: O Vilão da Saúde	Colaboradores Unimed	21
TOTAL				150

CAMPANHAS NAS MÍDIAS SOCIAIS

Fevereiro: Carnaval Saudável

Março: Dia Internacional da Mulher

Abril: Dia Mundial da Saúde; Dia Nacional de Prevenção e Combate à Hipertensão

Julho: Dia Internacional do Cooperativismo

Agosto: Semana Mundial da Amamentação; Dia dos Pais

Setembro: Setembro Lilás; Dia do Cliente; Dia Mundial do Coração; Dia da Secretária

Outubro: Outubro Rosa; Dia do Médico; Dia Nacional da Saúde Mental; Dia Nacional de Prevenção à Obesidade;

Novembro: Novembro Azul; Dia Nacional e Mundial do Diabetes; Dia Nacional de Combate ao Câncer

Dezembro: Dia Mundial de Combate à Aids



Palestra da Dra. Beatriz Guedes Verçoza sobre Câncer de Mama aos colaboradores da Unimed

UNIMED NA SUA CIDADE

O evento Unimed na Sua Cidade, realizado pelo setor de Mercado com o objetivo de impulsionar as vendas nas cidades da área de atuação da cooperativa, recebe o apoio do Espaço Viver Bem, que participa juntamente com a equipe de vendas em ações em praça pública. Em 2017 dez cidades receberam o evento: Andrelândia, Bocaina de Minas, Carmo de Minas, Caxambu, Dom Viçoso, Itanhandu, Passa Quatro, São Sebastião do Rio Verde, Virgínia e Soledade e Minas.

PROMOÇÃO DE SAÚDE NAS EMPRESAS CLIENTES

A saúde do trabalhador é promovida através de ações do Espaço Viver Bem em empresas clientes na área de atuação da cooperativa, com participação nas Semanas Internas de Prevenção de Acidentes de Trabalho (SIPAT). São realizadas palestras de temas voltados à saúde. Em 2017, cinco empresas clientes foram beneficiadas.

DATA	NOME DA EMPRESA	COLABORADORES BENEFICIADOS
02/08	Água Pouso Alto	19
09/08	CONCIV	26
19 e 20/09	Doces São Lourenço	67
17/10	Granja Iana	210
29/11	SAAE	58
	TOTAL	380

RELACIONAMENTO COM O CLIENTE

No setor de Relacionamento com o Cliente, vários indicadores são monitorados para garantir qualidade, agilidade e eficácia no atendimento. Entre os indicadores monitorados está o número de demandas atendidas dentro do prazo, que possibilita o monitoramento da agilidade no atendimento ao cliente, e os índices de satisfação do cliente com os canais de atendimento. A meta do setor de Relacionamento com o Cliente é atender 99% das demandas dentro dos prazos estipulados. No monitoramento das demandas atendidas em 2017, em todos os meses a meta foi superada, indicando uma performance de excelência do setor. Quanto aos índices de satisfação do cliente, as pesquisas demonstram que as metas também foram superadas.

UNIDADE	NOTA	META
Central de Serviços	97,97%	95%
Agência São Lourenço	99,80%	95%
WhatsApp	98,17%	95%
Drogaria de São Lourenço	9,78	9
Drogaria de Caxambu	10	9

O canal de whatsapp para autorizações é um exemplo de ferramenta de sucesso implantado ainda em 2016, cuja demanda cresceu durante todo o ano de 2017, reduzindo em parte os atendimentos presenciais e por telefone nas agências de atendimento. As redes sociais também são monitoradas diariamente e respondem com agilidade à interatividade dos clientes, que ocorre principalmente no facebook messenger.

CLUBE DE AFINIDADES

O Clube de Afinidades Unimed é formado por uma rede de parceiros que oferecem benefícios exclusivos aos clientes Unimed na comercialização de produtos e serviços. São empresas nas áreas de saúde, educação, gastronomia, construção, beleza, alimentos, moda, informática, lazer e outros. Os parceiros são também clientes da cooperativa. Saiba mais em www.afinidadeunimed.coop.br



A EXCELÊNCIA ACONTECE ATRAVÉS DO TRABALHO E VALORIZAÇÃO DAS PESSOAS

FUNDAMENTOS DA EXCELÊNCIA

Compromisso com as Partes Relacionadas; Aprendizado Organizacional e Inovação; Geração de Valor

PRINCÍPIOS DO COOPERATIVISMO

Educação, Formação e Informação



VALORIZANDO AS PESSOAS

A Política de Gestão de Pessoas tem como estratégia gerir os colaboradores, visando agregar valor aos processos, atingir a excelência e alcançar a missão organizacional, proporcionando clima organizacional onde os colaboradores se sintam felizes e motivados, através do modelo de Gestão por Competências.

Entre as práticas de gerenciamento do setor estão a Avaliação de Desempenho e o Feedback Reverso, a Pesquisa de Clima Organizacional e outras ações. O Projeto Conviva, que tem por objetivo promover a integração entre colaboradores, cooperados e cooperativa também é uma ação deste setor, realizada em conjunto com o setor de Relacionamento com o Cooperado. Uma ação que aproxima os colaboradores dos dirigentes é o Café com os Dirigentes, uma oportunidade em que os colaboradores podem interagir diretamente com os diretores, em reuniões informais para um café, quando são tratados temas específicos selecionados pela diretoria ou sugeridos pelos próprios colaboradores, contribuindo para a melhoria do clima organizacional.

GESTÃO POR COMPETÊNCIAS

O modelo de Gestão por Competências favorece o permanente desenvolvimento profissional e pessoal, potencializando as competências das pessoas. Com a implantação do modelo, os colaboradores passam a ter conhecimento de sua trajetória de carreira, dos níveis de complexidade de sua função e das competências necessárias para exercer o cargo e também como desenvolvê-las.

Em 2017, foram trabalhadas seis competências com as equipes de colaboradores: Intercooperação, Foco no Cliente, Foco em Resultados, Melhoria Contínua, Atuação Sistêmica e Comunicação, através da atividade Mesa Aberta, em que as equipes têm a oportunidade de compartilhar as experiências e processos de seus setores umas com as outras, enfatizando o impacto que cada uma exerce no trabalho da outra, dentro das competências que estão sendo trabalhadas, para que possam discutir em conjunto melhorias possíveis para os processos e resultados.

CLIMA ORGANIZACIONAL

Na Pesquisa de Clima Organizacional, os colaboradores respondem de forma anônima a um questionário que avalia sua satisfação em relação aos temas: Identidade Organizacional; Satisfação e Motivação; Aprendizagem e Desenvolvimento; e Liderança. No resultado geral, a nota média em cada tema foi:

Identidade	96,2%
Satisfação e Motivação	89,4%
Aprendizagem e Desenvolvimento	84,6%
Liderança	95,2%
Índice Geral de Satisfação	91,4%

CAFÉ COM OS DIRIGENTES

O Café com os Dirigentes é uma iniciativa que trouxe resultados positivos, tendo sido muito bem recebida pelos colaboradores, que passaram a ter novas oportunidades para uma interação com a diretoria. Os dirigentes realizam o café nos diferentes setores da cooperativa, deslocando-se até o local de trabalho da equipe.

Em 2017 os Cafés com os Dirigentes trataram de diferentes temas com os colaboradores: novo modelo de Atenção Integral à Saúde (08/02), o Programa de Desenvolvimento da Gestão das Cooperativas Sescop/OCB (13/04 e 12/06), e Programas Qualifica e certificação ISO 9001:2015 – Sistema de Gestão da Qualidade (07/12).

Nesses encontros os colaboradores puderam tirar dúvidas sobre os temas abordados e sugerir melhorias.



COMISSÃO DE RECURSOS HUMANOS

Criada para democratizar a discussão e gestão dos assuntos de interesse dos colaboradores, a Comissão de RH realizou seis reuniões em 2017, debatendo os temas: Avaliação dos indicadores do setor de Gestão de Pessoas e do novo modelo de Avaliação de Desempenho; Novo formato para Pesquisa de Clima Organizacional; Resultados da adesão aos programas de qualidade de vida e promoção de saúde; Desenvolvimento do modelo de Gestão de Pessoas por Competência; e Avaliação da Educação Continuada.

Diversas ações aconteceram com o apoio da Comissão de RH, como o início do Projeto Mesa Aberta.

OUVIDORIA INTERNA

Em 2017 a Comissão de Ouvidoria Interna tratou cinco demandas, sendo que uma delas representou infração ao Código de Conduta da cooperativa e foi imediatamente avaliada e levada à Superintendência para tratativa.

Todas as demandas foram analisadas, solucionadas e consideradas concluídas de forma satisfatória por seus demandantes a partir das providências tomadas e dos retornos das reuniões. Todo o processo de cada demanda foi arquivado em atas.

CIPA

COMISSÃO INTERNA DE PREVENÇÃO DE ACIDENTES

A CIPA (Comissão Interna de Prevenção de Acidentes) do Pronto Atendimento Unimed 24h se reúne uma vez por mês, sendo que a primeira reunião do ano ocorre em fevereiro. A Comissão é formada por colaboradores que atuam no setor, sendo um titular e um suplente eleitos pelos colaboradores e um titular e um suplente indicados pela Diretoria da cooperativa.

Nos dias 20 e 23 de novembro, a CIPA realizou a SIPAT (Semana Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho) para os colaboradores do Pronto Atendimento Unimed 24h, trabalhando os temas: Acidente de Trabalho e CAT (Comunicado de Acidente de Trabalho); Estilo de Vida, Saúde e Bem-Estar; Prevenção de Acidente e CIPA; e DST. A SIPAT contou com participação de 17 colaboradores, que representam 50% dos colaboradores do setor.

AVALIAÇÃO

DESEMPENHO

Em 2017, 90% dos colaboradores tiveram seu desempenho avaliado, sendo 95 mulheres e 49 homens, num total de 144 colaboradores. Os demais colaboradores não foram avaliados por estarem a menos de seis meses empregados e, portanto, não atendiam aos critérios para participação na Avaliação de Desempenho.

A Avaliação foi realizada com 14 Gestores, 25 colaboradores da categoria Técnico, 87 da categoria Operacional e 18 da categoria Apoio.

PROGRAMA MUDE 1 HÁBITO

O programa Mude 1 Hábito, lançado para os colaboradores da Unimed pelo setor Gestão de Pessoas em conjunto com o Espaço Viver Bem, leva o mesmo nome da campanha nacional criada pela Unimed do Brasil em comemoração aos 50 anos do Sistema. O objetivo é incentivar os colaboradores à prática de atividades físicas e mudanças de estilo de vida para promover saúde e aumentar a qualidade de vida das pessoas.

O Mude 1 Hábito é um programa interno de promoção de saúde baseado na recompensa por metas alcançadas em relação ao autocuidado. Os colaboradores que aderiram voluntariamente passaram por uma avaliação física e nutricional individual e receberam metas para perda ou ganho de peso, assim como para a melhora da frequência cardíaca quando necessário.

Divididos em grupos, os colaboradores receberam metas coletivas e individuais, que permanecem sendo monitoradas mensalmente pela equipe do Espaço Viver Bem.



Lançamento do Programa Interno de Promoção de Saúde Mude 1 Hábito para colaboradores

MUDE 1 HÁBITO

POLÍTICA DE BENEFÍCIOS PARA COLABORADORES

Como benefícios, os colaboradores recebem, além do que é regulamentado por lei: Plano de Saúde; Ticket Alimentação; Plano de Extensão Assistencial (PEA); Seguro de Vida; Seguro Funeral; Adicional por tempo de serviço (quinquênio); Descontos nas drogarias Unimed; e Auxílio Educação.

A Unimed beneficiou com Auxílio Educação um total de 19 colaboradores, através de bolsa de estudos de 50%. Dos colaboradores beneficiados, 8 fazem cursos superiores de graduação e 11 cursos de pós-graduação. Os critérios para a concessão das bolsas de estudo são principalmente o tempo de casa do colaborador e a afinidade do curso com a função exercida. Atualmente, os colaboradores beneficiados realizam cursos nas áreas de Administração, Enfermagem, Gestão de Negócios e Ciências Contábeis.

PPR PROGRAMA DE PARTICIPAÇÃO NOS RESULTADOS

O valor do PPR pago aos colaboradores em maio de 2017 foi de R\$ 123.778,20, o que representa 0,15% da receita bruta da cooperativa. A distribuição é feita de forma equânime e justa, com base do tempo de casa e na Avaliação de Desempenho.

IGUALDADE DE GÊNERO NA REMUNERAÇÃO

Na cooperativa, o menor salário pago, tanto a homens quanto a mulheres, é 2,4% maior que o salário mínimo vigente nacional.

Na comparação do salário base de cada categoria, não há distinção de gênero prevista pelo Plano de Cargos e Salários da cooperativa no momento da admissão do colaborador. A forma de progressão salarial dos colaboradores está prevista no Plano de Cargos e Salários, sendo influenciada por vários fatores, como por exemplo a escolaridade e reajustes baseados na Avaliação de Desempenho do colaborador. Por isso, apesar do piso salarial da categoria ser o mesmo para homens e mulheres ao serem admitidos na cooperativa, as variações começam a ser percebidas com a evolução do colaborador dentro da organização.

Quanto à remuneração média de cada categoria, o cálculo do indicador inclui rendimentos como horas extras, bonificações, quinquênios e outros benefícios previstos no Plano de Cargos e Salários, o que impacta nas médias finais.

As categorias funcionais utilizadas para o cálculo do indicador foram niveladas de acordo com as funções exercidas, sendo que a categoria Gestão é subdividida entre Gestão e Gestão RT (Gestão Responsável Técnico) por englobar funções de responsabilidades distintas.

SALÁRIO BASE – é o salário mais baixo da categoria, por gênero

GESTÃO	Gestão	Salário mais baixo das mulheres é 6% menor que dos homens
	Gestão RT	Salário mais baixo das mulheres é 5% menor que dos homens
COMERCIAL		Salário mais baixo das mulheres é 22% maior que dos homens
TÉCNICO		Salário mais baixo das mulheres é 19% maior que dos homens
OPERACIONAL		Salário mais baixo das mulheres é 1% maior que dos homens
APOIO		Salário mais baixo das mulheres é 5% maior que dos homens

REMUNERAÇÃO MÉDIA – é o salário médio da categoria, por gênero

GESTÃO	Gestão	Mulheres ganham 26% menos que homens
	Gestão RT	Mulheres ganham 26% menos que homens
COMERCIAL		Mulheres ganham 14% mais que homens
TÉCNICO		Mulheres ganham 26% mais que homens
OPERACIONAL		Mulheres ganham 1% mais que homens
APOIO		Mulheres ganham 12% menos que homens

TREINAMENTOS

Desenvolver os colaboradores é um dos objetivos do setor de Gestão de Pessoas, que realiza e coordena, juntamente com os demais gestores, a aplicação de um Plano Anual de Treinamentos, voltado para as demandas dos setores e dos próprios colaboradores. Para atingir este objetivo, foram oferecidos 170 treinamentos internos, 26 externos e 79 treinamentos à distância em 2017.

Média de horas de treinamento por colaborador e por gênero em cada categoria

Gestão: 95,5 horas de treinamento por colaborador, sendo em média 175 horas para as mulheres e 72 horas para os homens

Técnico: 64,8 horas de treinamento por colaborador, sendo em média 70 horas para as mulheres e 74 horas para os homens

Operacional: 59 horas de treinamento por colaborador, sendo em média 59 horas para as mulheres e 58 horas para os homens

Apoio: 30,2 horas de treinamento por colaborador, sendo em média 36 horas para as mulheres e 21 horas para os homens



Treinamento em Cooperativismo para os colaboradores



Diretora Maristela Leônidas palestra sobre cooperativismo

TREINAMENTOS

SOBRE DIREITOS HUMANOS

Como signatária do Pacto Global das Nações Unidas, um dos princípios que a cooperativa defende é o combate à violação aos Direitos Humanos. Para trabalhar este princípio, um passo importante é a capacitação dos colaboradores para que conheçam os direitos assegurados pela Declaração Universal dos Direitos Humanos. Para isso, o tema foi introduzido nos treinamentos do Manual de Integração e de Sustentabilidade, somando uma hora de treinamento para 144 colaboradores (90% do total).

Não houve treinamento do tema anticorrupção para os colaboradores.

TAXAS DE ROTATIVIDADE

Em 2017, do total de colaboradores da cooperativa, 14% (23) foram admitidos e 13% (21) desligados do quadro funcional.

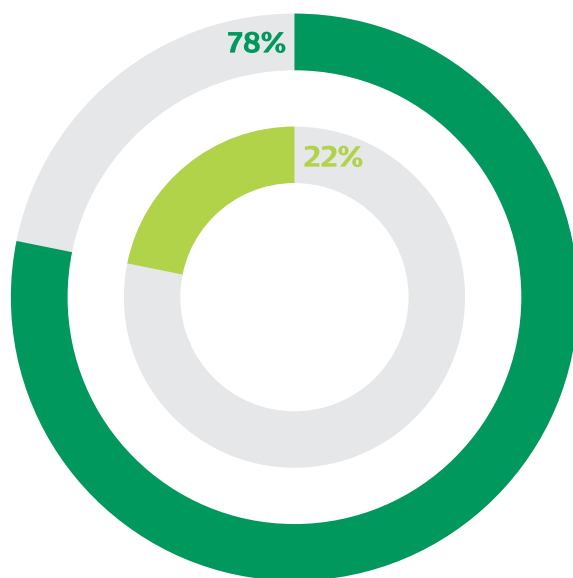
Entre os desligados, Olga Carneiro recebeu homenagem especial dos colaboradores e da Diretoria, após 22 anos na Unimed, como colaboradora exemplar e muito querida. Olga deixou a cooperativa devido à aposentadoria.



A colaboradora Olga recebe homenagens ao se despedir da cooperativa, após 22 anos de trabalho

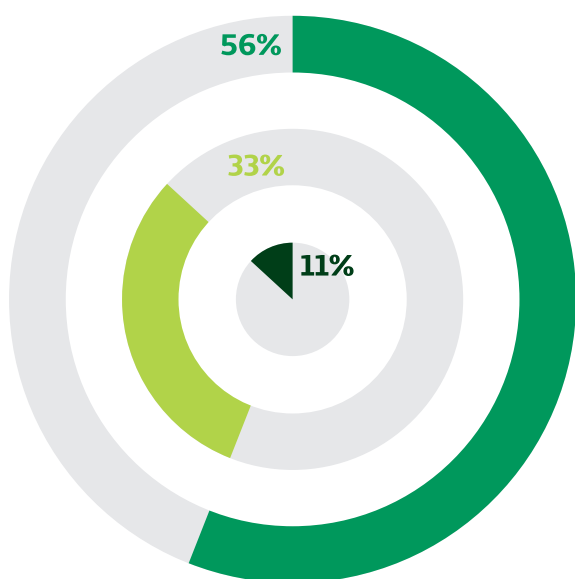
ADMISSÕES: 78% das admissões foram de mulheres e 22% de homens. Quanto à faixa etária, entre as mulheres contratadas, 56% tinham até 30 anos, 33% entre 30 e 50 anos e 11% acima de 50 anos. Já entre os homens, 60% estavam abaixo dos 30 anos e 40% entre 30 e 50.

ADMISSÕES POR GÊNERO



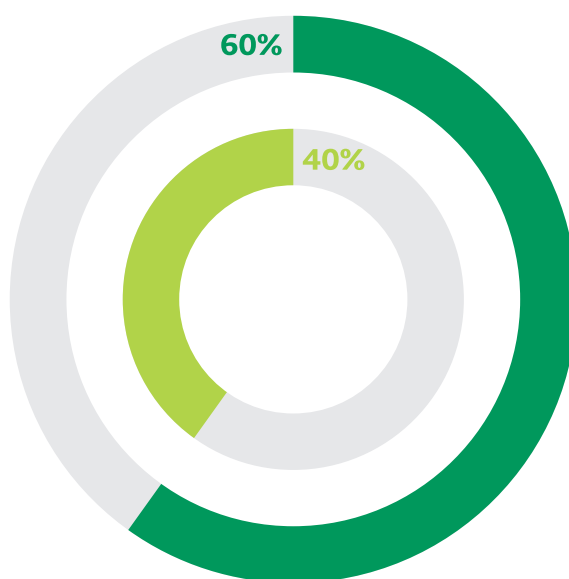
Mulheres: 78% Homens: 22%

FAIXA ETÁRIA DAS MULHERES CONTRATADAS



Abaixo de 30 anos: 56%
De 30 a 50 anos: 33%
Acima de 50 anos: 11%

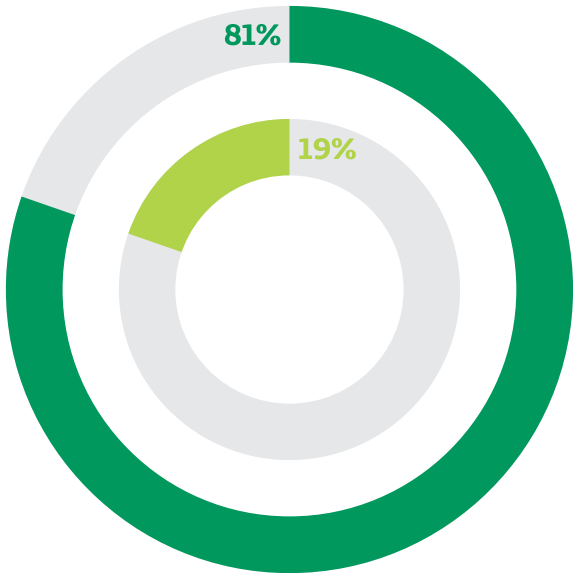
FAIXA ETÁRIA DOS HOMENS CONTRATADOS



Abaixo de 30 anos: 60%
De 30 a 50 anos: 40%
Acima de 50 anos: 0%

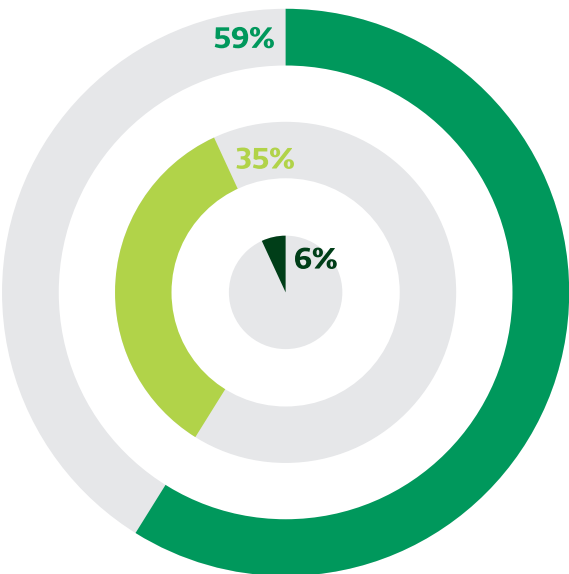
DESLIGAMENTOS: dos colaboradores desligados durante o ano, 81% foi de mulheres e 19% de homens. Das colaboradoras desligadas, 35% tinham menos de 30 anos, 59% estavam entre 30 e 50 e 6% tinham mais que 50 anos. Entre os homens desligados, 25% estavam abaixo dos 30 anos e 75% entre 30 e 50.

DESLIGAMENTOS POR GÊNERO



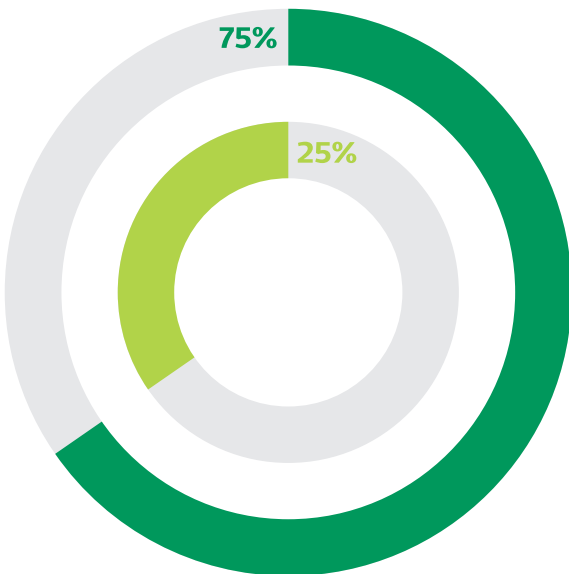
Mulheres: 81% Homens: 19%

FAIXA ETÁRIA DAS MULHERES DESLIGADAS



De 30 a 50 anos: 59%
Abaixo de 30 anos: 35%
Acima de 50 anos: 6%

FAIXA ETÁRIA DOS HOMENS DESLIGADOS



De 30 a 50 anos: 75%
Abaixo de 30 anos: 25%
Acima de 50 anos: 0%

ABSENTEÍSMO

Em 2017, a taxa de absenteísmo foi de 1,16% para mulheres e 1,28% para homens.

LESÕES RELACIONADAS AO TRABALHO: duas colaboradoras apresentaram lesões por Acidente de Trabalho, mas não houve registro de doença ocupacional ou óbito relacionado ao trabalho.

DIAS PERDIDOS POR ATESTADO MÉDICO DE ATÉ 15 DIAS: 82 dias perdidos para homens (20 colaboradores) e 300 dias perdidos para as mulheres (53 colaboradoras)

AFASTAMENTOS PELO INSS POR DOENÇA: 88 dias para os homens (2 colaboradores) e 12 dias para as mulheres (1 colaboradora).

LICENÇA CASAMENTO DE 4 DIAS: 2 colaboradores e 3 colaboradoras

LICENÇA PATERNIDADE DE 5 DIAS: 3 colaboradores

LICENÇA MATERNIDADE DE 120 DIAS: 5 colaboradoras, num total de 505 dias

SUSPENSÃO: 1 colaborador (3 dias) e 1 colaboradora (1 dia)

LICENÇA LUTO: 2 colaboradoras, por 4 dias

FOLGA PELO TRABALHO EM ELEIÇÕES:
2 colaboradoras, por 2 dias

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

*São considerados apenas os dias úteis na contabilização de dias perdidos.
Pequenas lesões (primeiros socorros) são incluídas nas taxas de lesões.*

EVENTOS DE INTEGRAÇÃO

O Projeto Conviva, que tem por objetivo principal promover a aproximação entre cooperados, colaboradores e cooperativa realizou sua sexta edição com três eventos entre outubro e novembro de 2017.

O primeiro evento do Conviva 2017 foi a sessão de cinema, em 05 de outubro, com participação de 52 colaboradores e 11 cooperados mais 8 acompanhantes. No dia 29 de outubro, uma gincana foi realizada pelo Projeto Conviva no Hotel Fazenda Ramon, em São Lourenço, com participação de 76 colaboradores e 13 cooperados mais 2 acompanhantes.

Para encerrar o Projeto a cooperativa trouxe de Natal, RN uma palestra-show do Circo Grock, realizada no auditório da Faculdade São Lourenço, que falou sobre cooperativismo e trabalho em equipe, com muita graça e habilidade, encantando toda a plateia. Participaram 47 colaboradores e 9 cooperados, mais 7 acompanhantes. A palestra contou com o patrocínio da Ocemg – Organização das Cooperativas de Minas Gerais.



No cinema, participantes do Projeto Conviva assistiram ao filme "Feito na América"



Encontro do Projeto Conviva no Hotel Fazenda Ramon, em São Lourenço



Ciclismo foi uma das atividades da Gincana do projeto Conviva



Circo Grock no encerramento do Projeto Conviva



Na apresentação do Circo Grock muita interação com a plateia

REUNIÃO GERAL

Para encerrar o ano, a Reunião Geral dos colaboradores contou com a participação de 141 Colaboradores para apresentação de um balanço do ano, homenagem aos colaboradores que se destacaram em cada setor, indicados com base nos resultados da Avaliação de Desempenho, sorteio de brindes e um coquetel de confraternização.

Durante a reunião, os colaboradores homenagearam também a diretoria que está concluindo seu mandato em março de 2018.

COLABORADORES DESTAQUE

Controladoria: Luiz Silvério

Mercado: Natali Borges

Relacionamento com o Cliente: Caroline de Souza Campos

Provimento e Regulação Assistencial: Abner Ramiro

Grupo de Assessoria Executiva: Geraldo Vianna

Drogaria Caxambu: Agenor Luiz

Drogaria São Lourenço: Diego Pereira

Laboratório: Liliane Ramos

Núcleo de Atenção Integral à Saúde: Vanessa Guimarães

Unimed 24h: Valdir Moisés

Gestores: Luciana Junqueira



Colaboradores Destaque recebem medalhas na Reunião Geral



Reunião Geral fecha o ano com colaboradores

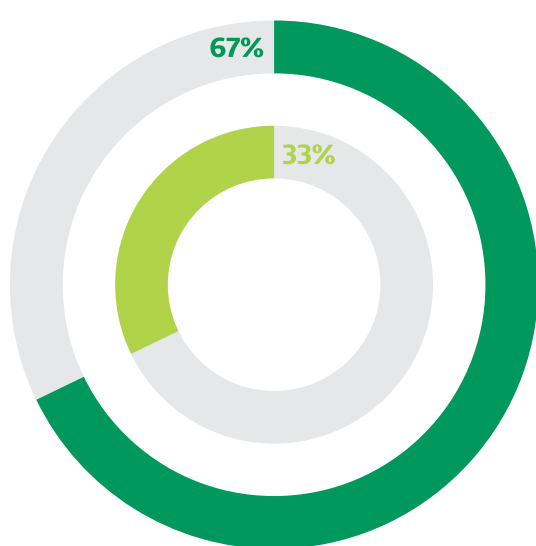
PERFIL DOS COLABORADORES

O quadro de colaboradores da Unimed Circuito das Águas é formado por 160 colaboradores, 107 mulheres (66,88%) e 53 homens (33,13%), dos quais 100% sob regime CLT (Consolidação das Leis do Trabalho). Deste total, 156 pessoas trabalham em período integral e 4 em período semi-integral.

As categorias funcionais são: Gestão, com 14 colaboradores (8,7%); Técnico, com 31 colaboradores (19,3%); Operacional, com 97 colaboradores (60,6%); e Apoio, com 18 colaboradores (11,2%). Dois colaboradores da categoria operacional (2,5%) são portadores de deficiência física.

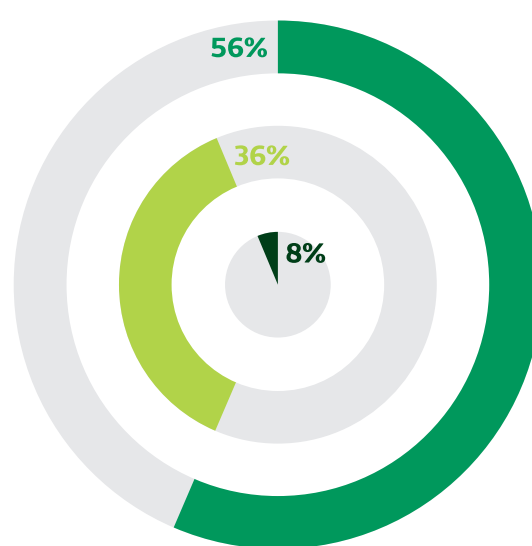
Os colaboradores estão divididos em 11 unidades operacionais: 51 na Sede Administrativa, 34 no Pronto Atendimento Unimed 24h, 30 Drogaria São Lourenço, 6 Drogaria Caxambu, 7 Mercado, 4 Laboratório, 4 Agências externas, 18 Agência São Lourenço e 6 no NAIS/Espaço Viver Bem. Nos cargos de gestão, 100% dos colaboradores são locais, ou seja, residem na área de atuação da cooperativa, e tiveram uma trajetória de crescimento dentro da organização, tendo iniciado em cargos operacionais e posteriormente promovidos.

GÊNERO



107 Mulheres: 67%
53 Homens: 33%

FAIXA ETÁRIA



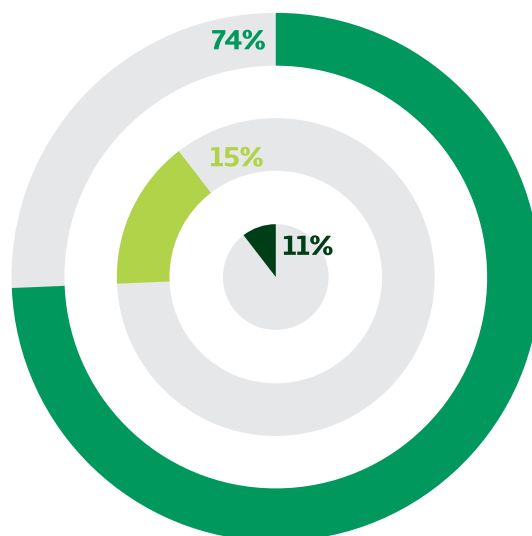
90 De 30 a 50 anos: 56%
57 Abaixo de 30 anos: 36%
13 Acima de 50 anos: 8%

FAIXA ETÁRIA POR CATEGORIA FUNCIONAL

CATEGORIA	ABAIXO DE 30 ANOS	ENTRE 30 E 50 ANOS	ACIMA DE 50 ANOS
Gestão	14%	79%	7%
Técnico	26%	64%	10%
Operacional	45%	50%	5%
Apoio	17%	61%	22%

ORIGEM ÉTNICA

118 Branco: 74%
24 Pardo: 15%
18 Negro: 11%

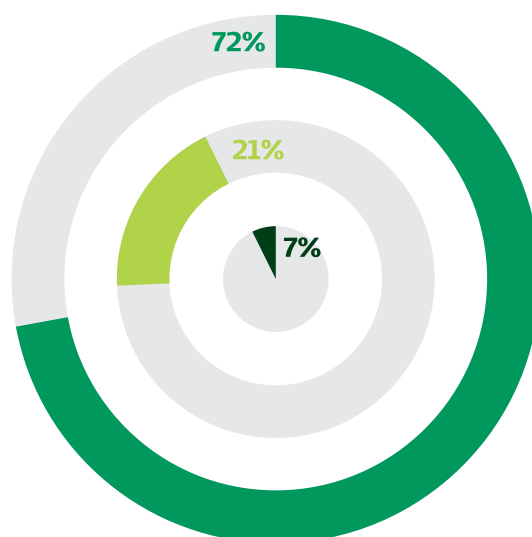


ORIGEM ÉTNICA POR CATEGORIA FUNCIONAL

ETNIA	BRANCO	PARDO	NEGRO
Gestão	93%	0%	7%
Técnico	94%	3%	3%
Operacional	67%	21%	12%
Apoio	61%	17%	22%

CREDO

115 Católico: 72%
34 Evangélico: 21%
11 Outras: 7%



CREDO POR CATEGORIA FUNCIONAL

CREDO	CATÓLICO	EVANGÉLICO	OUTRAS RELIGIÕES
Gestão	79%	7%	14%
Técnico	77%	13%	10%
Operacional	67%	27%	6%
Apoio	83%	17%	0%



O CONHECIMENTO CRIANDO SOLUÇÕES DE SAÚDE

FUNDAMENTOS DA EXCELÊNCIA

Pensamento Sistêmico; Aprendizado Organizacional e Inovação;
Adaptabilidade; Orientação por Processos

PRINCÍPIOS DO COOPERATIVISMO

Educação, Formação e Informação



PROGRAMA QUALIFICA

Em continuidade à adesão realizada em abril de 2016, a Unimed Circuito das Águas esteve no ano de 2017 entre as 80 Cooperativas que participaram do primeiro ciclo de implantação do Programa Qualifica desenvolvido pela Unimed do Brasil, em parceria com a Fundação Unimed e patrocínio do Sescop/OCB (Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo/ Organização das Cooperativas do Brasil).

O Programa Qualifica é realizado em duas etapas simultâneas, através de curso de capacitação na modalidade EaD (Educação à Distância), com 26 colaboradores participantes e consultoria presencial. O curso oferece condições teóricas para o desenvolvimento da etapa de consultoria. A consultoria busca orientar quanto à implementação do Sistema de Gestão da Qualidade e incentivar a melhoria contínua da qualidade assistencial, em conformidade com o Programa de Acreditação de Operadoras de Planos Privados de Assistência à Saúde, publicado na RN nº 277/2011 (Resolução Normativa da Agência Nacional de Saúde Suplementar).

Através do Programa Qualifica, foi realizado também em 2017 o Curso de Formação de Auditores Internos da Qualidade, fundamentado nas normas ISO 9001 de 2015 e Resolução Normativa nº 277 da ANS. O curso foi ministrado por profissional habilitado do IAG Saúde (Instituto de Acreditação e Gestão em Saúde) para 26 colaboradores da Unimed Circuito das Águas.



Treinamento do IAG Saúde para Auditores Internos da ISO 9001:2015 e RN 277

SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

O Escritório da Qualidade, com o auxílio da consultoria do IAG Saúde executou projeto de reestruturação do Sistema de Gestão da Qualidade junto aos setores da Cooperativa, visando a melhoria de processos e preparação para implantação de conformidade com a nova versão da Norma ISO 9001 de 2015.

A fim de garantir a efetividade do Sistema de Gestão, foi implantado o MVGE – Software de Gestão Estratégica da Qualidade. O Sistema fornece recursos que integram os processos de Gestão de Documentos, Gestão de Ocorrências, Gestão de Riscos, Gestão de Projetos, Gestão de Indicadores (KPI), Análise Crítica e o Balanced Scorecard (BSC).

GRUPO DO PROGRAMA DE MELHORIA DA QUALIDADE – GPMQ

Com a finalidade de implementar o Programa de Melhoria da Qualidade para auxiliar no alcance da Acreditação da Operadora pela ANS, foi instituído em setembro de 2016 o Grupo do Programa de Melhoria da Qualidade (GPMQ), que passou por um processo de reestruturação em sua composição e forma de atuação no ano de 2017.

Entre as principais atividades do GPMQ realizadas no ano de 2017 estão a definição das Diretrizes de atuação do Grupo, a revisão de seu Regimento Interno, a avaliação dos processos operacionais relacionados à melhoria da qualidade nas atividades da cooperativa, a instituição de indicadores da qualidade dos serviços oferecidos e a revisão do Plano de Ação dos requisitos das Dimensões da RN nº 277.

O Grupo do Programa de Melhoria da Qualidade tem por diretrizes:

- I. Definir políticas de melhoria da Qualidade;
- II. Gestão baseada em indicadores;
- III. Manter processos certificados;
- IV. Disseminar Política de Melhoria da Qualidade;
- V. Dimensionamento da rede;
- VI. Envolver as partes relacionadas.

GESTÃO DE RISCOS

Para implementação de conformidade com os princípios e diretrizes da Norma ISO 31.000, o mapeamento dos riscos operacionais dos processos da cooperativa foi iniciado em agosto de 2016 com continuidade no decorrer do ano de 2017.

Esse trabalho realizado pelo Escritório da Qualidade, Gestores Setoriais, Superintendente e a Consultora Externa Alice Mourão, especialista em Gestão de Riscos, tem por objetivo preparar a cooperativa para obtenção da Declaração de Conformidade com a Norma Padrão para Gestão de Riscos.



Consultoria em Gestão de Riscos



ESTRATÉGIAS E PLANOS AMPLIAM PERSPECTIVAS PARA O FUTURO

FUNDAMENTOS DA EXCELÊNCIA

Pensamento Sistêmico; Aprendizado Organizacional e Inovação;
Desenvolvimento Sustentável

PRINCÍPIOS DO COOPERATIVISMO

Gestão Democrática; Autonomia e Independência



MONITORAMENTO E EVOLUÇÃO DA ESTRATÉGIA

O Planejamento Estratégico (PE) da cooperativa é revisado periodicamente, homologado em Assembleia e sua evolução é monitorada pelo Conselho de Administração. A última revisão ocorreu em 2016, definindo o ciclo 2017-2020. Anualmente, além do monitoramento do Plano de Ação do Planejamento Estratégico, o Conselho analisa e aprova a projeção orçamentária da cooperativa que garante a execução da estratégia. Em 2017 foi elaborada também a projeção orçamentária alinhada ao ciclo estratégico dos próximos 5 anos.

Os gestores atuam na evolução do Plano de Ação, através de um sistema de informática implantado para o gerenciamento dos indicadores relacionados ao PE. Esse trabalho é supervisionado pela Superintendência Executiva, em reuniões mensais de análise crítica dos indicadores e semestralmente pelo Conselho de Administração.

MAPA ESTRATÉGICO

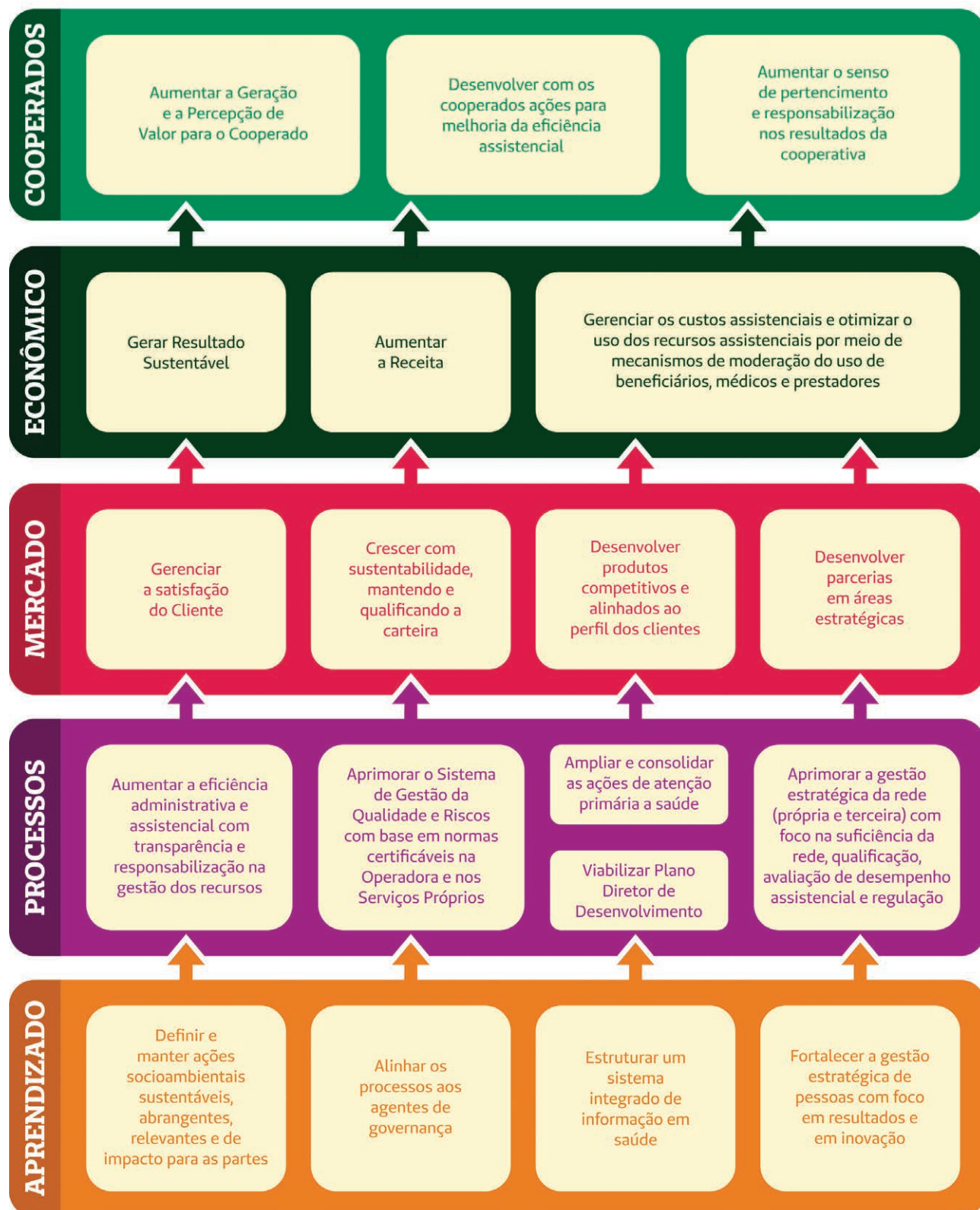
Para acompanhar o alcance da estratégia a Unimed elabora um Mapa Estratégico, que é revisado a cada ciclo de Planejamento Estratégico. Para o ciclo 2017-2020, incluímos a dimensão “Cooperados” ao Mapa Estratégico da cooperativa, evidenciando assim o compromisso com a valorização dos cooperados.

Nessa dimensão, estão descritos os compromissos da cooperativa em aumentar a geração e a percepção de valor para o cooperado; desenvolver com os cooperados ações para melhoria da eficiência assistencial; e aumentar o senso de pertencimento e responsabilização nos resultados da cooperativa.

MAPA ESTRATÉGICO

2017 a 2020

Unimed 
Circuito das Águas





UMA COOPERATIVA SUSTENTÁVEL GERA VALOR E BONS RESULTADOS

FUNDAMENTOS DA EXCELÊNCIA

Compromisso com as Partes Relacionadas; Desenvolvimento Sustentável; Geração de Valor

PRINCÍPIOS DO COOPERATIVISMO

Participação econômica dos membros



GERENCIAMENTO DOS RESULTADOS

Seguir as diretrizes definidas no Planejamento Estratégico faz parte do gerenciamento dos resultados, realizado em conjunto por dirigentes e gestores, que tem na continuidade e inovação, o caminho para a sustentabilidade da cooperativa.

O retorno que geramos através dos resultados não é, portanto, apenas financeiro, mas de valor para o desenvolvimento sustentável de todas as partes interessadas.

Para assegurar a obtenção dos resultados definidos nos planos operacionais e administrativos, em conformidade com a missão da cooperativa e suas diretrizes estratégicas, uma série de ferramentas e práticas são utilizadas, como a coordenação e execução dos planos de ação, facilitando e integrando o trabalho das equipes e visando otimizar os esforços para a conquista dos objetivos da cooperativa.

RECONHECIMENTO

Em 21 de novembro de 2017, a Unimed Circuito das Águas recebeu em Brasília o prêmio Excelência de Gestão 2017 na faixa Prata do nível de maturidade “Compromisso com a Excelência”. Participam do prêmio cooperativas de todo o Brasil. Conferido pelo SESCOOP (Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo) e OCB (Organização das Cooperativas do Brasil), o Prêmio utiliza os mesmos instrumentos de avaliação do Programa de Desenvolvimento das Cooperativas (PDGC).

Cooperativas de todos os ramos têm, assim, o reconhecimento do Sistema Cooperativista por implementar constantemente as melhores práticas de governança e gestão, ampliar sua competitividade e, como resultado, maximizar seus resultados socioeconômicos.

Em 2017, 41 cooperativas foram reconhecidas em três níveis de maturidade. A Unimed Circuito das Águas participou em um nível superior ao que concorreu na última edição do prêmio (2015), com um nível mais alto de exigências quanto à governança e gestão da cooperativa.



IDSS

A Unimed Circuito das Águas melhorou seu IDSS (Índice de Desempenho da Saúde Suplementar) em relação ao ano anterior e permanece entre os melhores índices de Minas Gerais.

O IDSS é um indicador que reflete o desempenho das operadoras de planos de saúde em quatro dimensões: Qualidade em Atenção à Saúde; Garantia de Acesso; Sustentabilidade no Mercado; e Gestão de Processos e Regulação.

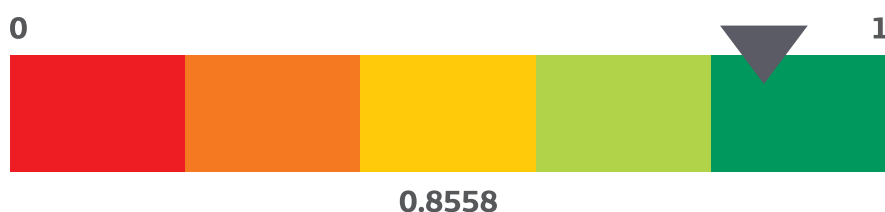
IDSS 2013 – ano base 2012 – **0,7112** – faixa 0,60 a 0,79

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

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

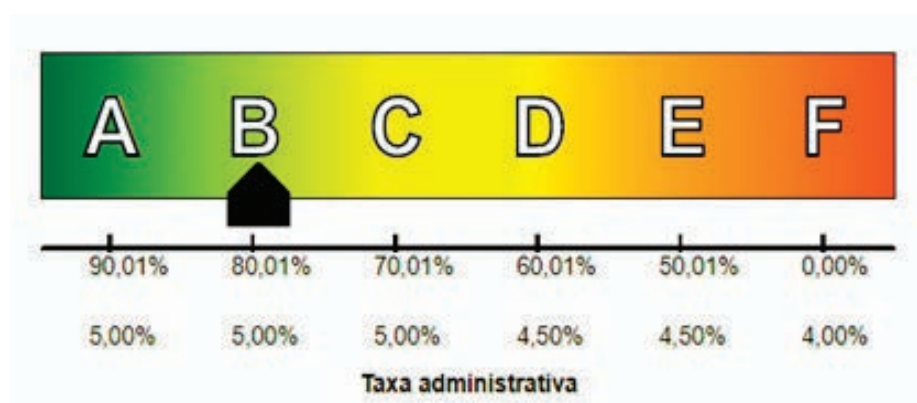
IDSS 2016 – ano base 2015 – **0,8283** – faixa 0,8 a 1

IDSS 2017 – ano base 2016 – **0,8558** – faixa 0,8 a 1



INTERCÂMBIO ELETRÔNICO

A classificação do Intercâmbio Eletrônico é realizada mensalmente pela Unimed do Brasil, através da avaliação de uma série de questões relacionadas ao atendimento dos clientes de outras singulares em nossa rede credenciada. A cada mês, a classificação é divulgada de acordo com os indicadores apresentados naquele período. Em dezembro de 2017 fechamos o ano com a nota B, a segunda melhor classificação.



INDICADORES ECONÔMICOS

PIB 1% - IPCA/IBGE: 2,9473% - IPC/FIPE: 2,2806% - IGP-M/FGV: -0,5326% - ANS: 13,55%

PORTE DA COOPERATIVA

	2013	2014	2015	2016	2017
Total de empregados	168	172	152	158	160
Recursos Próprios/ Operações	12	12	12	12	14
EM REAIS					
Receita Líquida	53.511.936	59.726.107	65.264.345	73.372.552	78.675.530
Capitalização total	19.459.403	22.436.792	24.053.435	32.717.016	38.686.593
Passivo	13.719.098	15.824.435	17.799.248	21.899.226	22.522.729
Patrimônio Líquido	5.740.304	6.612.357	6.254.186	10.817.789	16.163.863

VALOR GERADO E DISTRIBUÍDO

VALOR ECONÔMICO DIRETO GERADO EM REAIS (R\$)				
	2014	2015	2016	2017
Receitas	59.726.107,02	65.404.344,88	73.372.552,32	78.675.530,84
VALOR ECONÔMICO DISTRIBUÍDO EM REAIS (R\$)				
Despesas Operacionais	49.688.924,72	56.268.398,04	61.123.163,56	66.462.449,39
Salários e benefícios de empregados	5.981.917,25	6.326.581,96	6.554.384,44	6.870.524,44
Pagamento a provedores de capital	179.154,29	160.600,15	130.034,55	78.853,22
Pagamentos ao Governo	1.449.134,15	1.555.617,26	1.995.440,85	2.100.995,31
Investimentos na comunidade	135.014,36	127.739,93	100.763,44	78.236,47
VALOR ECONÔMICO ACUMULADO EM REAIS (R\$)				
Sobras, provisões, fundos e reservas institucionais	2.291.962,25	965.407,54	3.468.765,48	3.084.472,01

VALORIZAÇÃO DO COOPERADO

A cooperativa mantém a remuneração do cooperado alinhada à CBHPM (Classificação Brasileira Hierarquizada de Procedimentos Médicos), o que é uma forma de valorização do cooperado.

VALORES DAS CONSULTAS

VALORES DAS CONSULTAS MÉDICAS EM REAIS					
Carteira	2013/14	2014/15	2015/16	2016/17	2017/18
Participativos	85	95	100	110	115
Pré-Pagamento	80	85	90	100	105
Pós-Pagamento	75	80	85	90	100

VALORES DOS HONORÁRIOS

VALORES DOS HONORÁRIOS MÉDICOS						
Carteira	2012/13	2013/14	2014/15	2015/16	2016/17	2017/18
Participativos	CBHPM 2012	+13,10%	+13,7% Revisão AMB	+6%	+5%	+6,8%
Pré-Pagamento	CBHPM 2012	+13,10%	+13,7% Revisão AMB	+6%	+5%	+6,8%
Pós-Pagamento	CBHPM 2012	+9,04%	+9,65%	+6%	+5%	+6,8%

VALORES DO SADT

VALORES DOS SADT (SERVIÇO DE APOIO DE DIAGNÓSTICO E TERAPIA)						
Carteira	2012/13	2013/14	2014/15	2015/16	2016/17	2017/18
Participativos	90% CBHPM 2012	+13,10%	+13,7% Revisão AMB	+6%	+5%	+6,8%
Pré-Pagamento	90% CBHPM 2012	+13,10%	+13,7% Revisão AMB	+6%	+5%	+6,8%
Pós-Pagamento	90% CBHPM 2012	+9,04%	+9,65%	+6%	+5%	+6,8%

EVOLUÇÃO DA CARTEIRA

De acordo com a Agência Nacional de Saúde – ANS, em 2017 houve uma redução de 0,59% na quantidade de beneficiários de planos de saúde no Brasil. Essa redução se deu prioritariamente em virtude da situação econômica do país.

A Unimed Circuito das Águas registrou aumento de 2,93% na carteira de beneficiários, com um total de 62.731 beneficiários em 31 de dezembro de 2017.

	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Pré-Pagamento	3.339	3.383	3.227	3.204	3.058	2.943
Participativo	3.881	4.324	4.688	5.015	5.084	5.099
Custo Operacional	44.076	47.824	50.393	53.068	52.801	54.689
Total	51.296	55.531	58.308	61.287	60.943	62.731

EVOLUÇÃO DA GESTÃO

Todas as unidades operacionais da cooperativa estão incluídas nos demonstrativos contábeis deste relatório.

	2013	2014	2015	2016	2017	Δ
Médico Cooperado	15.060.837	16.955.986	19.160.413	19.940.769	20.531.255	3%
Clínicas de Médicos	3.369.581	3.638.270	3.645.720	3.832.382	3.738.668	-2%
Repasse Médico Cooperado	18.430.418	20.594.256	22.806.133	23.773.152	24.269.923	2%

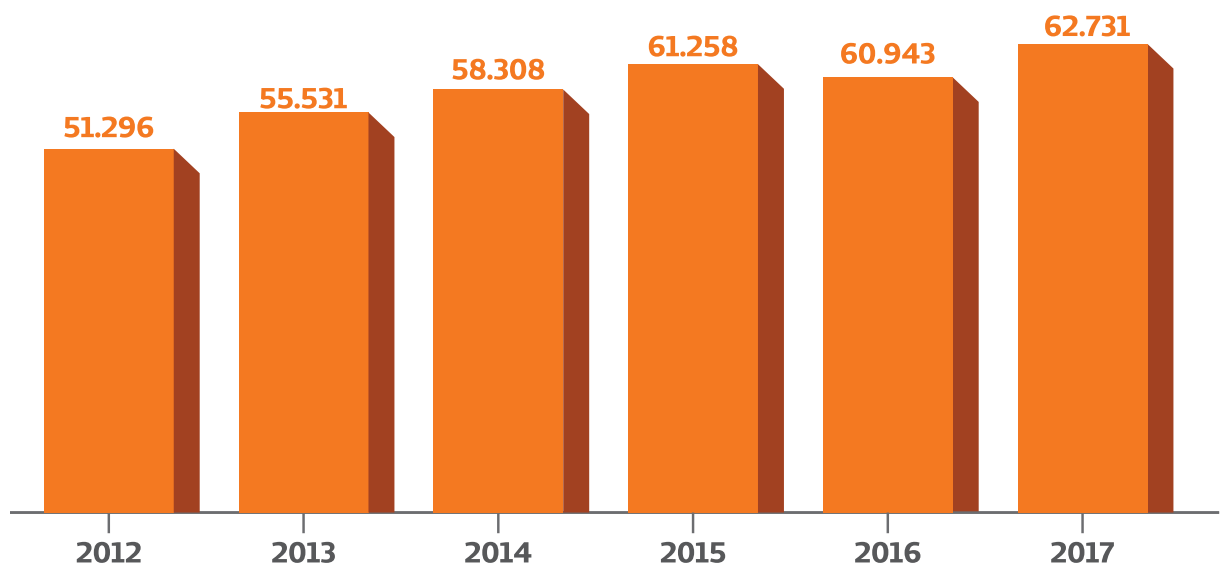
Laboratórios	2.832.757	3.052.792	3.696.390	3.449.177	3.261.932	-5%
Fisioterapias	577.099	655.009	622.587	694.849	777.813	12%
Hospitais	3.814.917	4.245.230	5.441.612	6.250.637	7.218.591	15%
Repasse Rede Credenciada	7.224.773	7.953.031	9.760.588	10.394.663	11.258.338	8%

	2013	2014	2015	2016	2017	Δ
Faturamento total	53.511.936	59.726.107	65.264.345	73.372.552	78.675.531	7%
Despesas com Planos de Saúde	32.796.073	36.591.051	42.743.539	48.218.720	52.422.469	9%
Despesas Operacionais	7.314.917	7.911.539	8.354.648	11.551.197	11.059.632	-4%
Despesas Administrativas, Impostos e Contribuições	9.903.528	10.126.338	10.248.724	8.503.380	9.197.827	8%

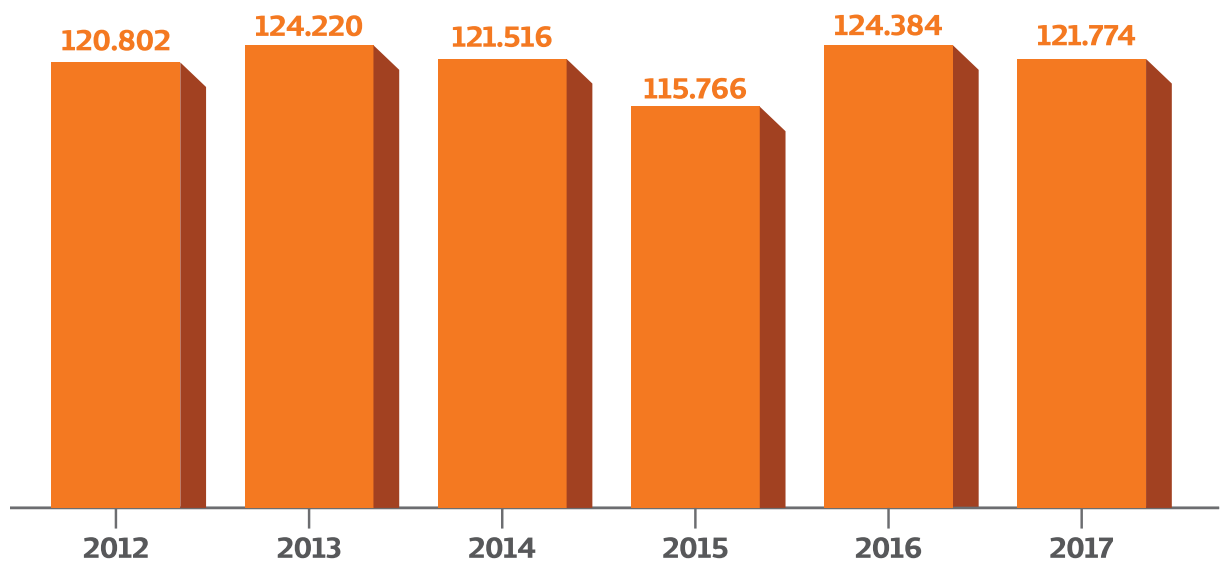
Número de Clientes	55.531	58.308	61.258	60.943	62.731	3%
Quantidade de Consultas	124.220	121.516	115.766	124.384	121.774	-2%
Liquidez Corrente	1,43	1,30	1,32	1,35	1,58	16%
Liquidez Geral	1,21	1,17	1,13	1,23	1,40	14%

Capital Circulante	3.651.465	3.110.147	3.700.478	5.313.949	8.585.346	62%
Resultado antes de Reservas e Provisões	2.237.942	3.728.332	2.351.195	3.468.765	4.287.202	36%

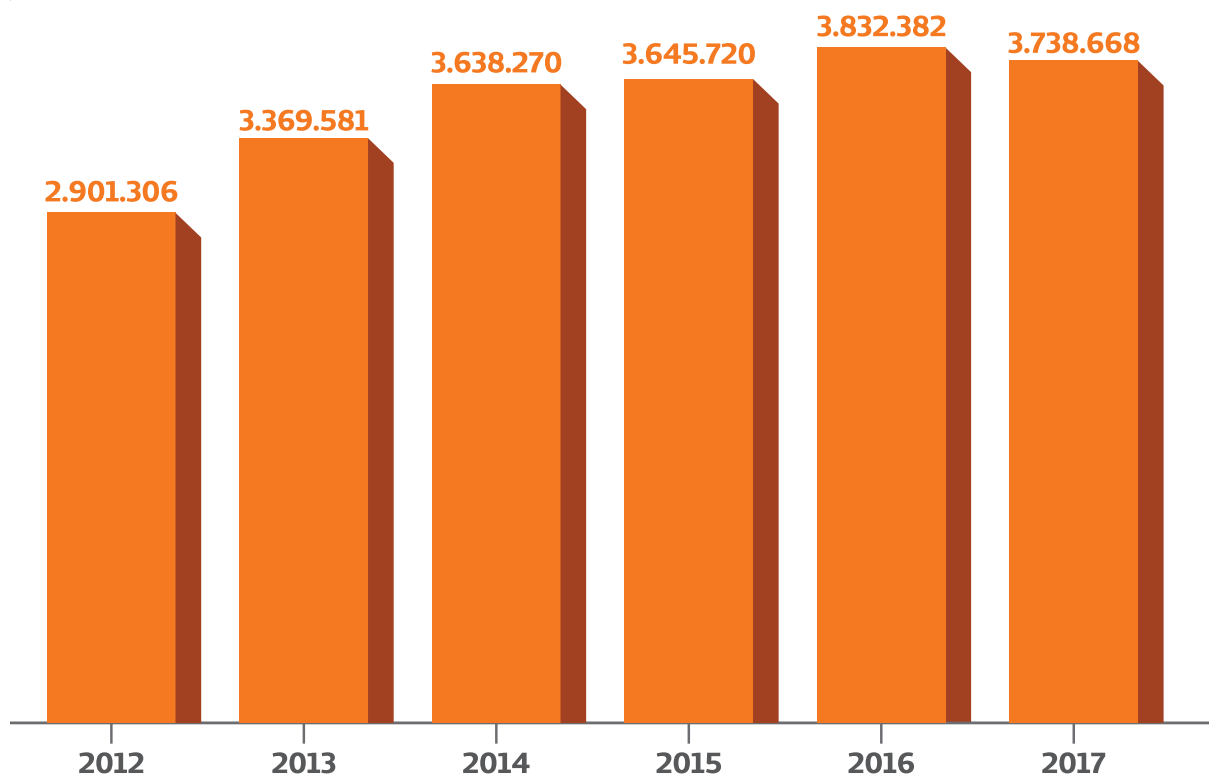
NÚMERO DE CLIENTES



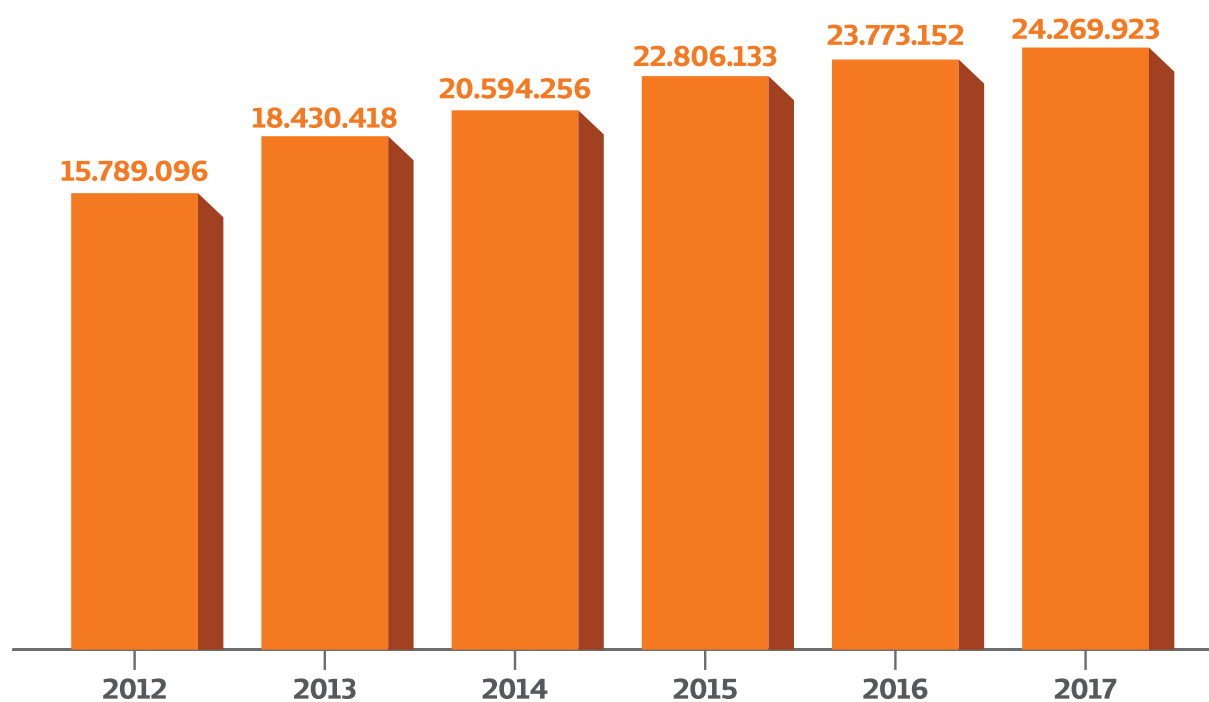
QUANTIDADE DE CONSULTAS



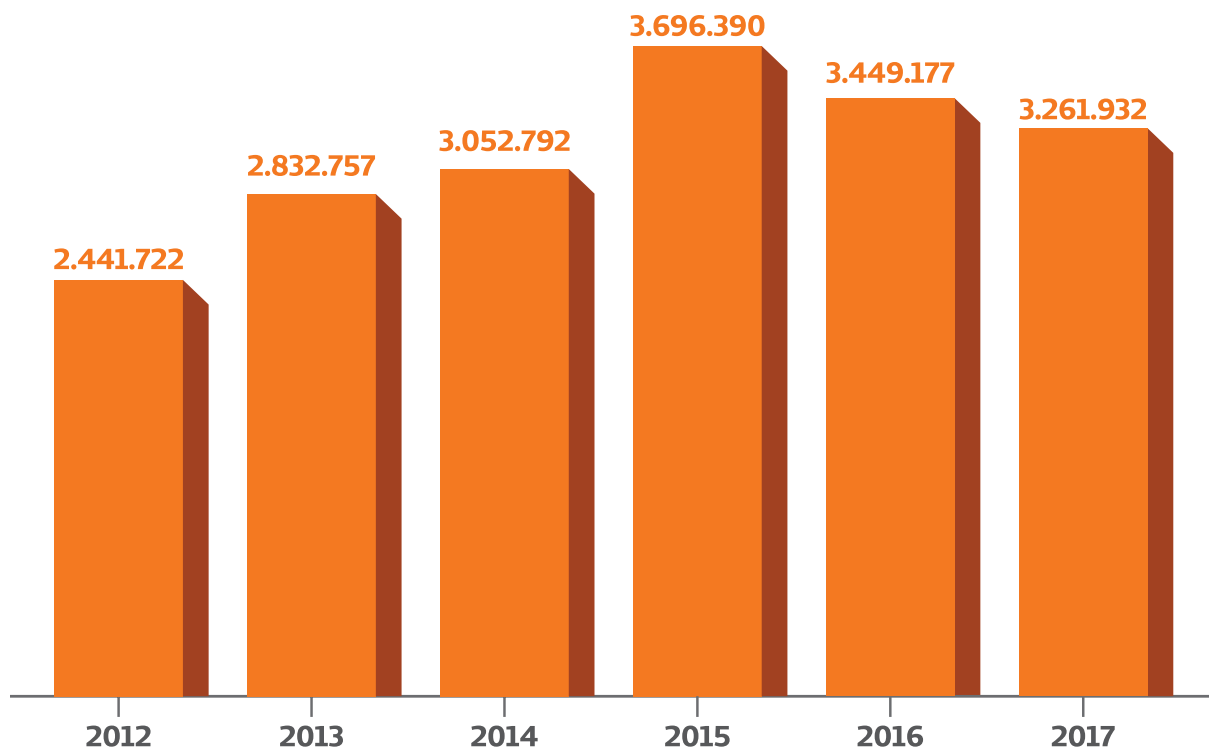
CLÍNICAS DE MÉDICOS – EM REAIS



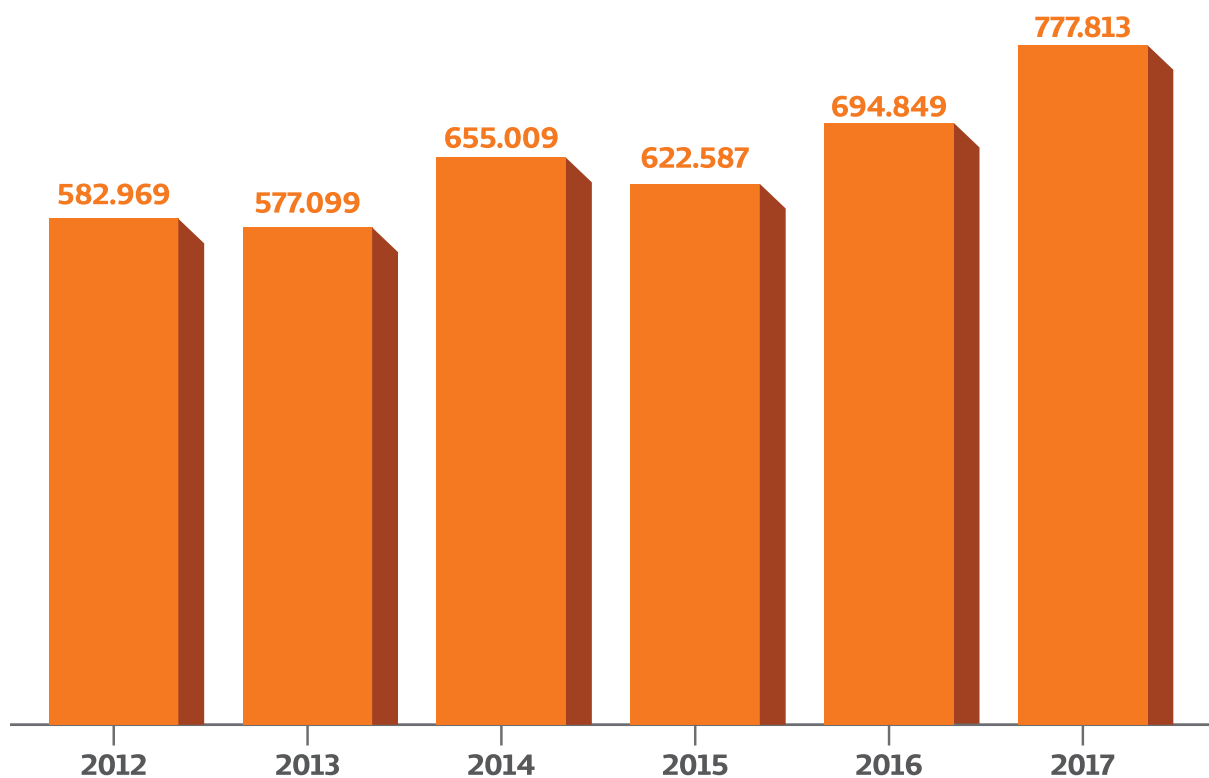
REPASSE AO MÉDICO COOPERADO – EM REAIS



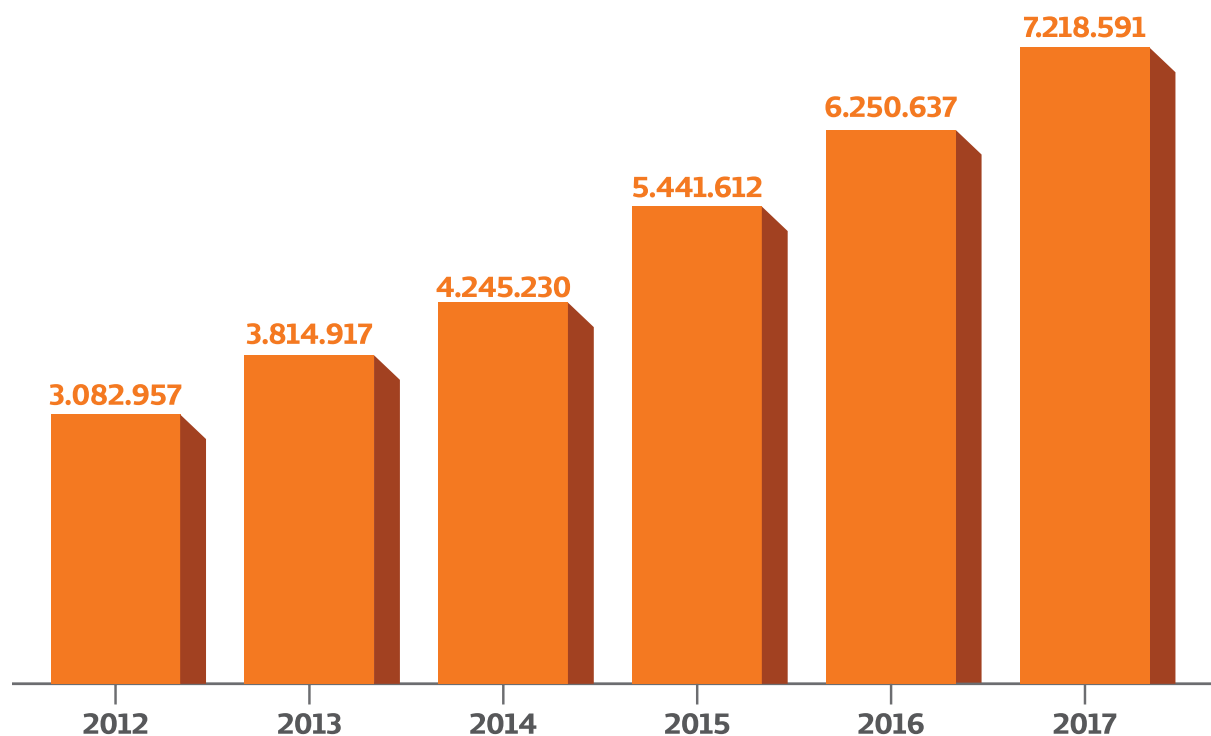
LABORATÓRIOS – EM REAIS



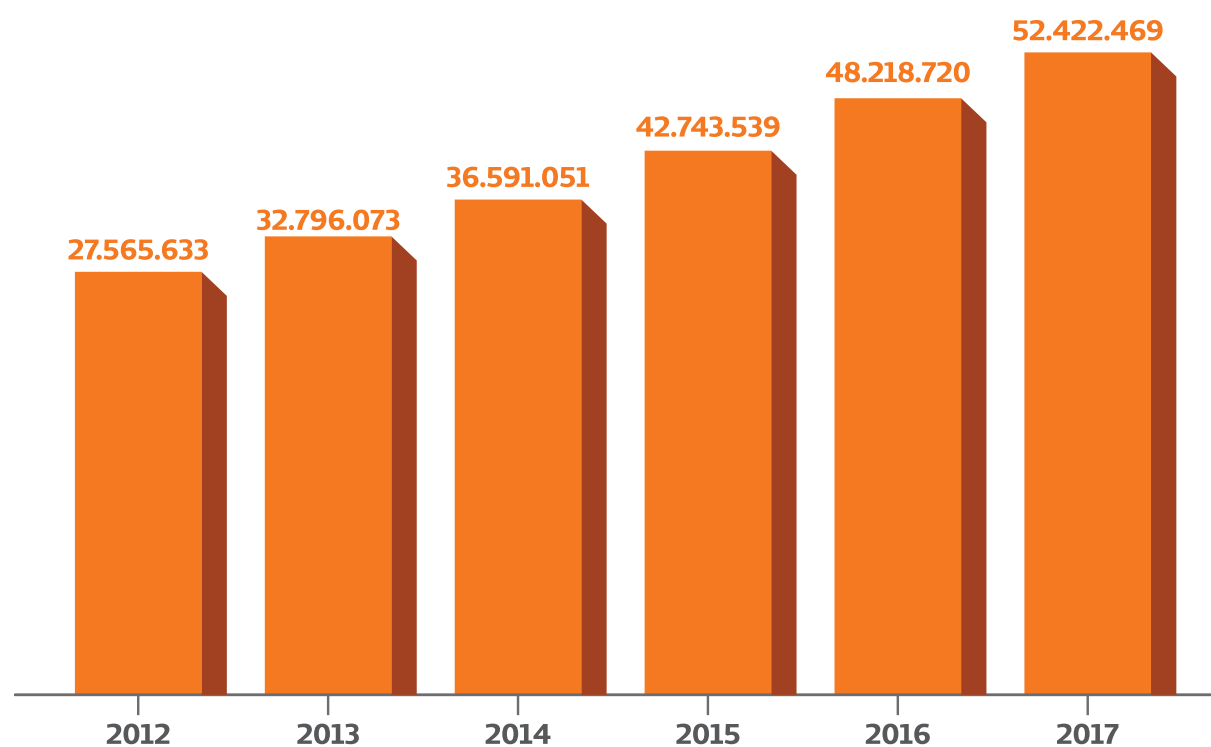
FISIOTERAPIAS – EM REAIS



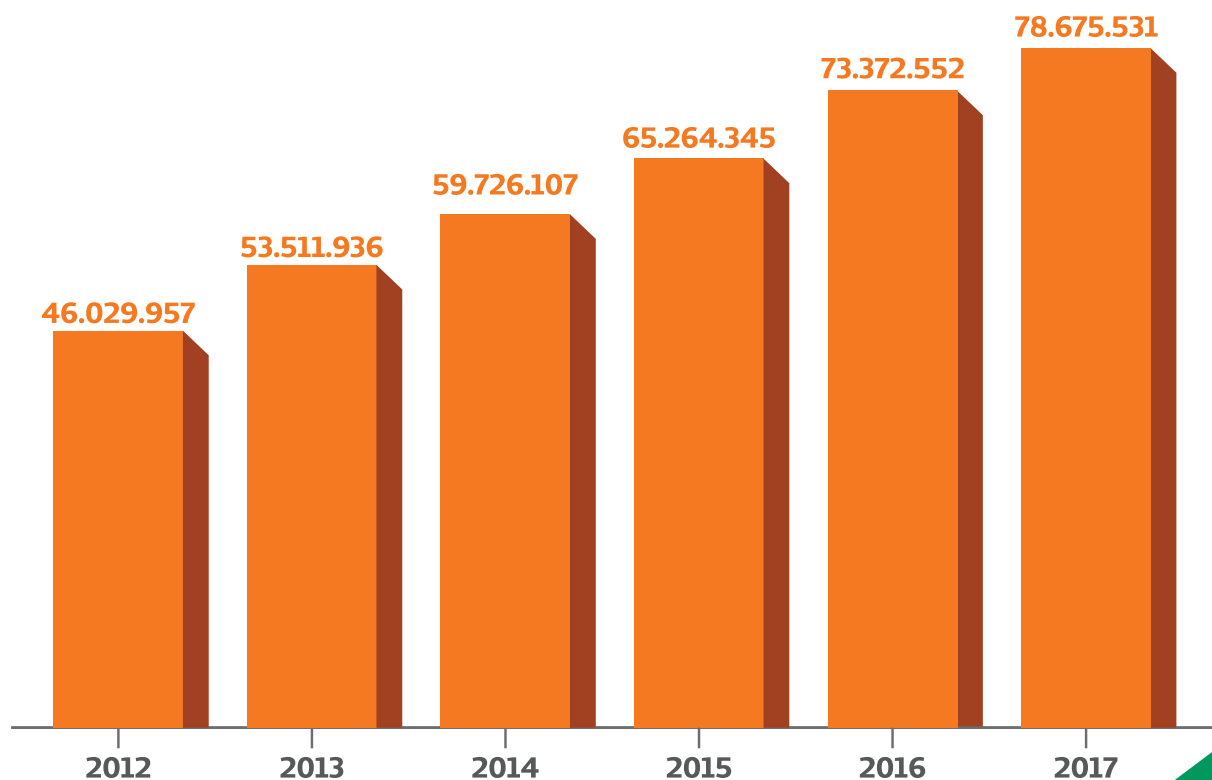
HOSPITAIS – EM REAIS



DESPESAS COM PLANOS DE SAÚDE – EM REAIS



FATURAMENTO TOTAL – EM REAIS



BALANÇO PATRIMONIAL

ATIVO

MESES	DEZ/17	DEZ/16
ATIVO CIRCULANTE	23.475.245	20.204.937
DISPONÍVEL	170.645	473.172
Caixa	44.691	37.155
Bancos Conta Corrente	125.954	436.018
OUTROS DIREITOS	23.304.599	19.731.764
Bancos - Aplicações Vinculadas ANS	5.366.223	2.765.187
Bancos - Aplicações	6.754.847	5.401.089
Mensalidades PF + Co Particip. PF	2.623.708	2.289.658
Faturas a Receber PJ + Co Particip. PJ	3.042.359	2.733.624
AJUIS- Contestação nota crédito / débito	301.422	306.462
Intercâmbio a Receber	1.673.652	1.928.878
(-) PPSC-Provisão de Perdas s/Créditos	(1.059.101)	(918.597)
Créditos Tributários	348.368	276.018
Estoque - Pronto Atendimento	61.287	50.999
Estoque - Farmácia São Lourenço	600.511	742.804
Estoque - Farmácia Caxambu	303.774	325.858
Estoque - Material/Medicamento - Parceiro	4.391	8.131
Estoque - Lentes P.R.A	22.960	19.550
Almoxarifado	42.018	30.988
Títulos a Receber	1.310.798	1.296.338
Adiantamentos	50.014	67.269
Valores a Recuperar - Despesas Ampliação PA	325.208	369.091
Aquisição Terreno - integralização capital	1.302.445	1.851.250
Créditos a Receber Cooperados e Credenciados	229.709	187.167
ATIVO CIRCULANTE	15.211.348	12.512.080
REALIZÁVEL A LONGO PRAZO	8.068.386	6.813.851
Aplicações Financeiras Longo Prazo	1.184.261	884.037
Depósitos Judiciais	6.884.125	5.929.815
INVESTIMENTOS	1.383.789	1.163.826
Aplicações Financeiras Longo Prazo	1.383.789	1.163.826
IMOBILIZADO	5.540.187	4.339.819
Edificações	449.845	486.533
Máquinas e Equipamentos	712.820	814.500
Móveis e Utensílios	238.296	256.870
Veículos	12.791	50.424
Equipamentos Informática	144.457	52.520
Benfeitorias em Imóveis de Terceiros	962.877	1.008.282
Terrenos	2.650.648	1.044.030
Imóveis em Construção	368.450	626.661
INTANGÍVEL	218.984	194.583
Software	458.351	346.759
(-) Depreciação Intangível	(239.367)	(152.176)
TOTAL DO ATIVO	38.686.593,59	32.717.016

PASSIVO

MESES	DEZ/17	DEZ/16
PASSIVO CIRCULANTE	14.889.899	14.914.729
PCNG - Provisão de Contraprestação não Ganha	3.757.326	3.362.552
Provisão de Ressarcimento ao SUS	822.036	509.987
Eventos a Liquidar	1.944.479	2.547.044
Provisões Técnicas - PEONA - ANS	2.544.710	2.289.757
AJIUS - Contestação Nota de crédito / débito	301.422	142.046
Intercâmbio a pagar	642.684	770.799
Tributos a Recolher	1.066.472	1.005.055
Empréstimos a Pagar	138.474	177.575
Obrigações com Pessoal	1.058.718	1.002.256
Fornecedores	1.289.198	1.239.503
Aquisição Terreno - Integralização Capital	1.302.445	1.851.250
Cooperados - Valores a pagar / devolução cota capital	21.929	16.905
PASSIVO NÃO CIRCULANTE	23.796.694	17.802.287
EXIGÍVEL LONGO PRAZO	7.632.830	6.984.497
Contingência Tributária com Depósito Judicial	6.699.630	5.764.289
Contingência Civil com Depósito Judicial	129.000	117.000
Contingência Civil sem Depósito Judicial	47.481	397.213
Empréstimos Bancários	235.635	391.447
Ressarcimento SUS - GRU	-	-
FCMBS- Fundo Mútuo de Complementaridade	521.083	314.548
PATRIMÔNIO LÍQUIDO	16.163.863	10.817.790
Capital Social	4.185.339	2.138.774
(-) Capital a Integralizar	(1.392.187)	(135.377)
FEACO	857.343	824.955
FCCM - Fundo Cobertura Contas Médicas	526.376	329.768
FS- Fundo Social	196.348	124.204
Reserva Margem de Solvência	1.315.255	633.587
Provisão Contingências	4.038.710	3.016.208
Provisão Contingência Civil - SUS	2.705.166	1.113.880
Provisão Contingência Tributária - PIS/COFINS	1.559.399	1.071.850
Fundo de Reserva	1.225.498	1.225.499
FATES	51.500	179.627
Sobra 2016 a Disposição AGO		294.815
RESULTADO 2017	895.113	-
TOTAL DO PASSIVO	38.686.593	32.717.016

Liquidez Corrente = $\frac{AC}{PC}$	Reflete a capacidade de pagamento da empresa em curto prazo	1,58	1,35
Liquidez Geral = $\frac{AC + RLP}{PC + ELP}$	Reflete a capacidade de pagamento da empresa em curto e longo prazo	1,40	1,23

METAS 2017

1 – Obter conformidade com a ISO 31000

Em andamento

2 – Implantar Prontuário Eletrônico do Paciente (PEP) e Registro Eletrônico em Saúde (RES)

Em andamento

3 – Integrar MedicineOne com SaúdeOnline

Não iniciada

4 – Treinar cooperados na ferramenta de solicitação de exames

Não iniciada

5 – Lançar produto de Atenção Integral à Saúde

Concluído

6 – Preparar cooperativa para obtenção de conformidade com RN 277

Em andamento

7 – Implantar processo de COMPLIANCE

Adiada para 2018

8 – Desenvolver e Implementar processo de digitalização de documentos

Concluída

METAS 2018

- 1 – Lançamento do Programa de Qualificação da Rede Prestadora**
- 2 – Lançar o aplicativo para acesso a informações de interesse dos cooperados**
- 3 – Lançar o aplicativo para substituir o Whatsapp no processo de autorização**
- 4 – Implementar processo de auditoria concorrente em todos os hospitais**
- 5 – Revisão da estratégia vinculada às Drogarias Unimed**
- 6 – Obtenção de Certificação ISO 9001:2015**
- 7 – Obtenção da Conformidade ISO 31000**
- 8 – Concluir a implementação do Programa de Compliance da Cooperativa**
- 9 – Concluir a implementação das ações vinculadas à RN 277 para obtenção da acreditação**
- 10 – Desenvolver aplicativo para gestão da saúde do cliente**



PARECERES DE AUDITORIAS



RELATÓRIO DO AUDITOR INDEPENDENTE SOBRE AS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS

Aos

**Senhores Administradores da UNIMED SÃO LOURENÇO COOPERATIVA DE
TRABALHO MÉDICO**

Opinião

Examinamos as demonstrações contábeis da **UNIMED SÃO LOURENÇO COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO** que compreendem o balanço patrimonial em 31 de dezembro de 2017 e as respectivas demonstrações do resultado, das mutações do patrimônio líquido e dos fluxos de caixa para o exercício findo nessa data, bem como as correspondentes notas explicativas, incluindo o resumo das principais políticas contábeis.

Em nossa opinião, as demonstrações contábeis acima referidas apresentam adequadamente, em todos os aspectos relevantes, a posição patrimonial e financeira da **UNIMED SÃO LOURENÇO COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO** em 31 de dezembro de 2017, o desempenho de suas operações e os seus fluxos de caixa para o exercício findo nessa data, de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil, aplicáveis às entidades supervisionadas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS.

Base para opinião

Nossa auditoria foi conduzida de acordo com as normas brasileiras e internacionais de auditoria. Nossas responsabilidades, em conformidade com tais normas, estão descritas na seção a seguir intitulada “Responsabilidade do auditor pela auditoria das demonstrações contábeis”. Somos independentes em relação a Entidade de acordo com os princípios éticos relevantes previstos no Código de Ética Profissional do Contador e nas normas profissionais emitidas pelo Conselho Federal de Contabilidade e cumprimos com as demais responsabilidades éticas de acordo com essas normas. Acreditamos que a evidência da auditoria obtida é suficiente e apropriada para fundamentar nossa opinião.

Outras informações que acompanham as demonstrações contábeis e o relatório do auditor

A administração da Entidade é responsável por essas outras informações que compreendem o Relatório da Administração. Nossa opinião sobre as demonstrações contábeis não abrange o Relatório da Administração e não expressamos qualquer forma de conclusão de auditoria sobre esse relatório.

Em conexão com a auditoria das demonstrações contábeis, nossa responsabilidade é a de ler o Relatório da Administração e, ao fazê-lo, considerar se esse relatório está, de forma relevante, inconsistente com as demonstrações contábeis ou com nosso conhecimento obtido na auditoria ou, de outra forma, aparenta estar distorcido de forma relevante. Se, com base no trabalho realizado, concluirmos que há distorção relevante no Relatório da Administração somos requeridos a comunicar esse fato. Não temos nada a relatar a este respeito.

Responsabilidades da administração e da governança pelas demonstrações contábeis

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

Na elaboração das demonstrações contábeis, a administração é responsável pela avaliação da capacidade de a Entidade continuar operando, divulgando, quando aplicável, os assuntos relacionados com a sua continuidade operacional e o uso dessa base contábil na elaboração das demonstrações contábeis a não ser que a administração pretenda liquidar a Entidade ou cessar suas operações, ou não tenha nenhuma alternativa realista para evitar o encerramento das operações.

Os responsáveis pela governança da Entidade são aqueles com responsabilidade pela supervisão do processo de elaboração das demonstrações contábeis.

Responsabilidades do auditor pela auditoria das demonstrações contábeis

Nossos objetivos são obter segurança razoável de que as demonstrações contábeis, tomadas em conjunto, estão livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro, e emitir relatório de auditoria contendo nossa opinião. Segurança razoável é um alto nível de segurança, mas não uma garantia de que a auditoria realizada de acordo com as normas brasileiras e internacionais de auditoria sempre detectam as eventuais distorções relevantes existentes. As distorções podem ser decorrentes de fraude ou erro e são consideradas relevantes quando, individualmente ou em conjunto, possam influenciar, dentro de uma perspectiva razoável, as decisões econômicas dos usuários tomadas com base nas referidas demonstrações contábeis.

Como parte de uma auditoria realizada de acordo com as normas brasileiras e internacionais de auditoria, exercemos julgamento profissional, e mantemos ceticismo profissional ao longo da auditoria. Além disso:

- Identificamos e avaliamos os riscos de distorção relevante nas demonstrações contábeis, independentemente se causada por fraude ou erro, planejamos e executamos procedimentos de auditoria em resposta a tais riscos, bem como obtemos evidência de auditoria apropriada e suficiente para fundamentar nossa opinião. O risco de não detecção de distorção relevante resultante de fraude é maior do que o proveniente de erro, já que a fraude pode envolver o ato de burlar os controles internos, conluio, falsificação, omissão ou representações falsas intencionais.
- Obtemos entendimento dos controles internos relevantes para a auditoria para planejarmos procedimentos de auditoria apropriados nas circunstâncias, mas não com o objetivo de expressarmos opinião sobre a eficácia dos controles internos da Entidade.
- Avaliamos a adequação das políticas contábeis utilizadas e a razoabilidade das estimativas contábeis e respectivas divulgações feitas pela administração.
- Concluimos sobre a adequação do uso, pela administração, da base contábil de continuidade operacional e, com base nas evidências de auditoria obtidas, se existe uma incerteza significativa em relação a eventos ou circunstâncias que possam causar dúvida significativa em relação à capacidade de continuidade operacional da Entidade.
- Se concluirmos que existe incerteza significativa devemos chamar atenção em nosso relatório de auditoria para as respectivas divulgações nas demonstrações contábeis cu incluir modificação em nossa opinião, se as divulgações forem inadequadas. Nossas conclusões estão fundamentadas nas evidências da auditoria obtidas até a data de nosso relatório. Todavia, eventos ou condições futuras podem levar a Entidade a não mais se manter em continuidade operacional.
- Avaliamos a apresentação geral, a estrutura e o conteúdo das demonstrações contábeis, inclusive as divulgações e se as demonstrações contábeis representam as correspondentes transações e os eventos de maneira compatível com o objetivo de apresentação adequada.

Comunicamo-nos com os responsáveis pela governança a respeito, entre outros aspectos, do alcance planejado, da época da auditoria e das constatações significativas de auditoria, inclusive as eventuais deficiências significativas nos controles internos que identificamos durante nossos trabalhos.

Belo Horizonte, 16 de fevereiro de 2018.


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



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



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

	Auditoria Interna do Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2017 pelas Diretrizes GRI Standards	Data: 09/03/2018 Revisão: 0
---	---	--------------------------------

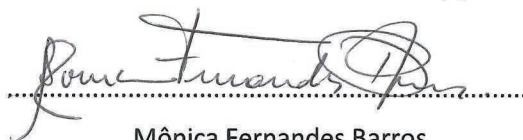
Relatório de Auditoria Interna

O Relatório 2017 foi elaborado de acordo com as diretrizes GRI-Standards e foi submetido à verificação por Auditores Internos, capacitados por instrutor certificado em curso da GRI.

Nos dias 07, 08 e 09 de março, os auditores rastrearam as informações nos setores de origem (Diretoria, Superintendência, Controladoria, Assessoria Jurídica, Ouvidoria, Gestão de Pessoas, Relacionamento com o Cooperado, Relacionamento com o Cliente, PRA, Mercado, Suporte Administrativo, Escritório da Qualidade, Assessoria de Sustentabilidade, Drogarias, Laboratório, Espaço Viver Bem e Unimed 24h), comprovando a veracidade e exatidão dos dados relatados e o cumprimento dos princípios de qualidade e princípios de conteúdo das Diretrizes GRI Standards. Os colaboradores auditados foram Aline Monteiro, Antônio Gabriel, Carmem Lúcia, Danielle Ramos, Eugênio Silva, Fernanda Rodrigues, Flávia Lacerda, Helenice Soares, Isabela Ferreira, Juliana Junho, Letícia Soares, Lidiane Fernandes, Luciana Junqueira, Marcio Dias, Maria Clara Sarno, O'Dhara Maggi, Paula Lage, Paula Soares, Rafael Gondim e Tássia Lopes.


Os objetivos da auditoria foram alcançados e o relatório aprovado pelos auditores internos.

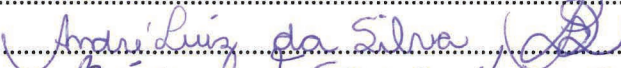
Declaro, portanto, que este relatório está de acordo com a "opção" Essencial GRI Standards.




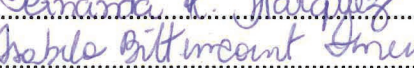
Mônica Fernandes Barros
Assessora de Comunicação, Marketing e Sustentabilidade

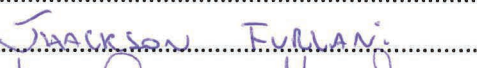
Auditores Internos:

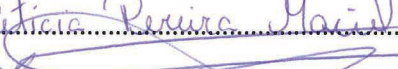
Abner Ramiro Tristão 


André Luiz da Silva 


Bárbara Fernandes S. Viana 


Fernanda Rodrigues Marquez 

Isabela Bittencourt Ferreira 

Jhackson Germano Furlani 

Letícia Pereira Maciel 

Magno Francisco da Fonseca 

Nathalia Corrêa 

SUMÁRIO

DE CONTEÚDO GRI

Este relatório foi preparado de acordo com as GRI Standards: opção Essencial. As Normas são estabelecidas pela Global Reporting Initiative (GRI), organização não governamental internacional que padroniza diretrizes e indicadores para relatos de sustentabilidade. A elaboração do relatório segue princípios de qualidade e conteúdo contidos nas Normas GRI e passa por uma verificação interna, realizada por auditores internos capacitados para este fim. Quanto a verificações externas, não há uma política para submeter o relatório à verificação externa específica para relatórios GRI, mas outras auditorias externas são realizadas por empresas independentes nas áreas contábil, financeira e de Balanço Social. O relatório também é submetido ao serviço “Materiality Disclosures” da GRI. Para isso, o relatório é enviado à GRI, em Amsterdã/Holanda, antes de ser finalizado e publicado.

SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI

GRI	DISCLOSURES	PÁGINA
GRI 101 Fundamentos 2016		
GRI 102 Disclosures Gerais 2016		
Perfil Organizacional		
	102-1 Nome da organização	124
	102-2 Atividades, marcas, produtos e serviços	13
	102-3 Localização da sede	124
	102-4 Localização das operações	12
	102-5 Propriedade e forma jurídica	124
	102-6 Mercados atendidos	12
	102-7 Porte da organização	93
	102-8 Informações sobre empregados e outros trabalhadores	76, 77
	102-9 Cadeia de fornecedores	40
	102-10 Mudanças significativas na organização e em sua cadeia de fornecedores	53
	102-11 Princípio ou abordagem da precaução	43
	102-12 Iniciativas externas	47
	102-13 Participação em associações	22
Estratégia		
	102-14 Declaração do decisor mais graduado da organização	09
Ética e Integridade		
	102-16 Valores, princípios, padrões e normas de comportamento	11
Governança		
	102-18 Estrutura de governança	16, 17
Engajamento das partes interessadas		
	102-40 Lista de partes interessadas	34
	102-41 Acordos de negociação coletiva	76
	102-42 Base para a identificação e seleção de partes interessadas para engajamento	34
	102-43 Abordagem para o engajamento das partes interessadas	34, 57
	102-44 Principais tópicos e preocupações levantadas	34

GRI	DISCLOSURES	PÁGINA
Práticas de Relato		
	102-45 Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	96
	102-46 Definição de conteúdo do relatório e limite dos tópicos	35, 36
	102-47 Lista de tópicos materiais	35, 36
	102-48 Reformulação de informações	Não houve reformulação de informações
	102-49 Alterações em escopo e limites	Não houve alteração de escopo e limites.
	102-50 Período coberto pelo relatório	124
	102-51 Data do último relatório	124
	102-52 Ciclo de emissão de relatórios	124
	102-53 Ponto de contato para perguntas sobre o relatório	124
	102-54 Declaração de elaboração do relatório de conformidade com Standards GRI	112
	102-55 Sumário de Conteúdo GRI	112 a 119
	102-56 Verificação externa	112
GRI 200 Standards – Série Econômica		
Desempenho Econômico		
GRI 103 – Forma de Gestão 2016		
	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	35,36
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	82, 90
	103-3 Avaliação da forma de gestão	86
GRI 201 – Desempenho Econômico 2016		
	201-1 Valor econômico direto gerado e distribuído	93
Presença de Mercado		
GRI 103 – Forma de Gestão 2016		
	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	35, 36
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	90
	103-3 Avaliação da forma de gestão	86
GRI 202 – Presença de Mercado 2016		
	202-1 Proporção do menor salário pago, por gênero, comparado ao salário mínimo local	67
	202-2 Proporção de membros da alta administração contratados na comunidade local	16, 76

GRI	DISCLOSURES	PÁGINA
Práticas de Compras		
GRI 103 – Forma de Gestão 2016		
	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	35, 36
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	82, 90
	103-3 Avaliação da forma de gestão	86
GRI 204 – Práticas de Compras 2016		
	204-1 Proporção de gastos com fornecedores locais	40
Anticorrupção		
GRI 103 – Forma de Gestão 2016		
	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	35, 36
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	48, 82, 90
	103-3 Avaliação da forma de gestão	86
GRI 205 – Anticorrupção 2016		
	205-2 Comunicação e treinamento em políticas e procedimentos anticorrupção	20, 48
GRI 300 Standards – Série Ambiental		
Energia		
GRI 103 – Forma de Gestão 2016		
	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	35, 36
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	38
	103-3 Avaliação da forma de gestão	38, 86
GRI 302 – Energia 2016		
	302-1 Consumo de energia dentro da organização	45
Água		
GRI 103 – Forma de Gestão 2016		
	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	35, 36
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	38
	103-3 Avaliação da forma de gestão	38, 86
GRI 303 – Água 2016		
	303-1 Consumo de água por fonte	44

GRI	DISCLOSURES	PÁGINA
Emissões		
GRI 103 – Forma de Gestão 2016		
	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	35, 36
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	38
	103-3 Avaliação da forma de gestão	38, 86
GRI 305 – Emissões 2016		
	305-1 Emissões diretas de Gases de Efeito Estufa	45, 46
	305-2 Emissões indiretas de Gases de Efeito Estufa provenientes da aquisição de energia	46
	305-3 Outras emissões indiretas de GEE	46
Efluentes e Resíduos		
GRI 103 – Forma de Gestão 2016		
	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	35, 36
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	38
	103-3 Avaliação da forma de gestão	38, 86
GRI 306 – Efluentes e Resíduos 2016		
	306-2 Resíduos por tipo de método e disposição	41, 42, 43
Conformidade Ambiental		
GRI 103 – Forma de Gestão 2016		
	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	35, 36
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	82
	103-3 Avaliação da forma de gestão	86
GRI 307 – Conformidade Ambiental 2016		
	307-1 Não conformidade com leis e regulamentos ambientais	Não houve não conformidade com leis e regulamentos ambientais
GRI 400 Standards – Série Social		
Emprego		
GRI 103 – Forma de Gestão 2016		
	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	35, 36
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	60
	103-3 Avaliação da forma de gestão	86

GRI	DISCLOSURES	PÁGINA
GRI 401 – Emprego 2016		
	401-1 Novas contratações de empregados e rotatividade de empregados	70, 71, 72
	401-2 Benefícios para empregados de tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou em regime de meio período	66
Saúde e Segurança do Trabalho		
GRI 103 – Forma de Gestão 2016		
	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	35, 36
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	60
	103-3 Avaliação da forma de gestão	86
GRI 403 – Saúde e Segurança no Trabalho 2016		
	403-1 Representação dos trabalhadores em comitês formais de saúde e segurança, compostos por empregados de diferentes níveis hierárquicos	64
	403-2 Tipos e taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e número de óbitos relacionados ao trabalho	73
Treinamento e Educação		
GRI 103 – Forma de Gestão 2016		
	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	35, 36
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	60
	103-3 Avaliação da forma de gestão	86
GRI 404 – Treinamento e Educação 2016		
	404-1 Média de horas de treinamento por ano, por empregado	68
	404-3 Percentual de empregados que recebem regularmente avaliações de desempenho e de desenvolvimento de carreira	64
Diversidade e Igualdade de Oportunidades		
GRI 103 – Forma de Gestão 2016		
	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	35, 36
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	60
	103-3 Avaliação da forma de gestão	86
GRI 405 – Diversidade e Igualdade de Oportunidades 2016		
	405-1 Diversidade em órgãos de governança e empregados	18, 19, 76, 77
	405-2 Razão matemática do salário-base e da remuneração das mulheres em relação aos homens	67

GRI	DISCLOSURES	PÁGINA
Avaliação em Direitos Humanos		
GRI 103 – Forma de Gestão 2016		
	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	35, 36
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	38
	103-3 Avaliação da forma de gestão	38, 86
GRI 412 – Avaliação em Direitos Humanos 2016		
	412-2 Treinamento de empregados em políticas ou procedimentos de direitos humanos	69
	412-3 Acordos e contratos de investimento significativos que incluem cláusulas sobre direitos humanos ou foram submetidos a avaliações de direitos humanos	48
Comunidades Locais		
GRI 103 – Forma de Gestão 2016		
	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	35, 36
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	38
	103-3 Avaliação da forma de gestão	38, 86
GRI 413 – Comunidades Locais 2016		
	413-1 Operações com engajamento da comunidade local, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento	38
Saúde e Segurança do Cliente		
GRI 103 – Forma de Gestão 2016		
	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	35, 36
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	82
	103-3 Avaliação da forma de gestão	86
GRI 416 – Saúde e Segurança do Cliente 2016		
	416-2 Casos de não conformidade relativos a impactos na saúde e segurança de categorias de produtos e serviços	Não houve não conformidades

GLOSSÁRIO

PRINCÍPIOS DO COOPERATIVISMO

Sete Princípios estabelecidos para guiar os cooperativistas ao redor do mundo. São os mesmos desde que foi fundada a primeira cooperativa da história, em 1844:

ADESÃO VOLUNTÁRIA E LIVRE

As cooperativas são abertas para todas as pessoas que queiram participar, estejam alinhadas ao seu objetivo econômico, e dispostas a assumir suas responsabilidades como membro. Não existe qualquer discriminação por sexo, raça, classe, crença ou ideologia.

GESTÃO DEMOCRÁTICA

As cooperativas são organizações democráticas controladas por todos os seus membros, que participam ativamente na formulação de suas políticas e na tomada de decisões. E os representantes oficiais são eleitos por todo o grupo.

PARTICIPAÇÃO ECONÔMICA DOS MEMBROS

Em uma cooperativa, os membros contribuem equitativamente para o capital da organização. Parte do montante é, normalmente, propriedade comum da cooperativa e os membros recebem remuneração limitada ao capital integralizado, quando há. Os excedentes da cooperativa podem ser destinados às seguintes finalidades: benefícios aos membros, apoio a outras atividades aprovadas pelos cooperados ou para o desenvolvimento da própria cooperativa. Tudo sempre decidido democraticamente.

AUTONOMIA E INDEPENDÊNCIA

As cooperativas são organizações autônomas, de ajuda mútua, controladas por seus membros, e nada deve mudar isso. Se uma cooperativa firmar acordos com outras organizações, públicas ou privadas, deve fazer em condições de assegurar o controle democrático pelos membros e a sua autonomia.

EDUCAÇÃO, FORMAÇÃO E INFORMAÇÃO

Ser cooperativista é se comprometer com o futuro dos cooperados, do movimento e das comunidades. As cooperativas promovem a educação e a formação para que seus membros e trabalhadores possam contribuir para o desenvolvimento dos negócios e, consequentemente, dos lugares onde estão presentes. Além disso, oferece informações para o público em geral, especialmente jovens, sobre a natureza e vantagens do cooperativismo.

INTERCOOPERAÇÃO

Cooperativismo é trabalhar em conjunto. É assim, atuando juntas, que as cooperativas dão mais força ao movimento e servem de forma mais eficaz aos cooperados. Sejam unidas em estruturas locais, regionais, nacionais ou até mesmo internacionais, o objetivo é sempre se juntar em torno de um bem comum.

INTERESSE PELA COMUNIDADE

Contribuir para o desenvolvimento sustentável das comunidades é algo natural ao cooperativismo. As cooperativas fazem isso por meio de políticas aprovadas pelos membros.

FUNDAMENTOS DA GESTÃO PARA A EXCELÊNCIA

Conjunto de valores e princípios do Modelo de Excelência da Gestão (MEG):

PENSAMENTO SISTÊMICO

Compreensão e tratamento das relações de interdependência e seus efeitos entre os diversos componentes que formam a organização, bem como entre estes e o ambiente com o qual interagem.

COMPROMISSO COM AS PARTES RELACIONADAS

Estabelecimento de pactos com as partes interessadas e suas inter-relações com as estratégias e processos, numa perspectiva de curto e longo prazos.

APRENDIZADO ORGANIZACIONAL E INOVAÇÃO

Busca o alcance de novos patamares de competência para a organização e sua força de trabalho, por meio da percepção, reflexão, avaliação e compartilhamento de conhecimentos, promovendo um ambiente favorável à criatividade, experimentação e implementação de novas ideias capazes de gerar ganhos sustentáveis para as partes interessadas.

ADAPTABILIDADE

Flexibilidade e capacidade de mudança em tempo hábil, frente a novas demandas das partes interessadas e alterações no contexto.

LIDERANÇA TRANSFORMADORA

Atuação dos líderes de forma ética, inspiradora, exemplar e comprometida com a excelência, compreendendo os cenários e tendências prováveis do ambiente e dos possíveis efeitos sobre a organização e suas partes interessadas, no curto e longo prazos; mobilizando as pessoas em torno de valores, princípios e objetivos da organização; explorando as potencialidades das culturas presentes; preparando líderes e pessoas; e interagindo com as partes interessadas.

DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

Compromisso da organização em responder pelos impactos de suas decisões e atividades, na sociedade e no meio ambiente, e de contribuir para a melhoria das condições de vida, tanto atuais quanto para as gerações futuras, por meio de um comportamento ético e transparente.

ORIENTAÇÃO POR PROCESSOS – Reconhecimento de que a organização é um conjunto de processos, que precisam ser entendidos de ponta a ponta e considerados na definição das estruturas: organizacional, de trabalho e de gestão. Os processos devem ser gerenciados visando à busca da eficiência e da eficácia nas atividades, de forma a agregar valor para a organização e as partes interessadas.

GERAÇÃO DE VALOR – Alcance de resultados econômicos, sociais e ambientais, bem como de resultados dos processos que os potencializam, em níveis de excelência e que atendam às necessidades e expectativas das partes interessadas.

ODS: OBJETIVOS GLOBAIS DO DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

ODS 1: Acabar com a pobreza em todas as suas formas, em todos os lugares.

ODS 2: Acabar com a fome, alcançar a segurança alimentar e melhoria da nutrição e promover a agricultura sustentável.

ODS 3: Assegurar uma vida saudável e promover o bem-estar para todos, em todas as idades.

ODS 4: Assegurar a educação inclusiva e equitativa de qualidade, e promover oportunidades de aprendizagem ao longo da vida para todos.

ODS 5: Alcançar a igualdade de gênero e empoderar todas as mulheres e meninas.

ODS 6: Assegurar a disponibilidade e gestão sustentável da água e saneamento para todos.

ODS 7: Assegurar o acesso confiável, sustentável, moderno e a preço acessível à energia para todos.

ODS 8: Promover o crescimento econômico sustentado, inclusivo e sustentável, emprego pleno e produtivo e trabalho decente para todos.

ODS 9: Construir infraestruturas robustas, promover a industrialização inclusiva e sustentável e fomentar a inovação.

ODS 10: Reduzir a desigualdade dentro dos países e entre eles.

ODS 11: Tornar as cidades e os assentamentos humanos inclusivos, seguros, resistentes e sustentáveis.

ODS 12: Assegurar padrões de produção e de consumo sustentáveis.

ODS 13: Tomar medidas urgentes para combater a mudança do clima e seus impactos.

ODS 14: Conservar e usar sustentavelmente os oceanos, os mares e os recursos marinhos para o desenvolvimento sustentável.

ODS 15: Proteger, recuperar e promover o uso sustentável dos ecossistemas terrestres, gerir de forma sustentável as florestas, combater a desertificação, deter e reverter a degradação da terra e deter a perda de biodiversidade.

ODS 16: Promover sociedades pacíficas e inclusivas para o desenvolvimento sustentável, proporcionar o acesso à justiça para todos e construir instituições eficazes, responsáveis e inclusivas em todos os níveis.

ODS 17: Fortalecer os meios de implementação e revitalizar a parceria global para o desenvolvimento sustentável.

PG: PACTO GLOBAL

Iniciativa da Organização das Nações Unidas – ONU

PG 1: Princípio 1: As empresas devem apoiar e respeitar a proteção dos direitos humanos reconhecidos internacionalmente;

PG 2: Princípio 2: As empresas devem certificar-se de que não são cúmplices de abusos dos direitos humanos;

PG 3: Princípio 3: As empresas devem apoiar a liberdade de associação e o reconhecimento efetivo do direito à negociação coletiva;

PG 4: Princípio 4: As empresas devem apoiar a eliminação de todas as formas de trabalho forçado ou compulsório;

PG 5: Princípio 5: As empresas devem apoiar a erradicação efetiva do trabalho infantil; e

PG 6: Princípio 6: As empresas devem apoiar a eliminação da discriminação no emprego e ocupação;

PG 7: Princípio 7: As empresas devem adotar uma abordagem preventiva para os desafios ambientais;

PG 8: Princípio 8: As empresas devem desenvolver iniciativas para promover maior responsabilidade ambiental;

PG 9: Princípio 9: As empresas devem incentivar o desenvolvimento e a difusão de tecnologias ambientalmente sustentáveis;

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

GRI: GLOBAL REPORTING INITIATIVE

Os indicadores GRI marcados ao longo do relatório estão descritos no Sumário GRI, entre as páginas 114 e 119

STANDARD GRI – Norma GRI, conjunto de diretrizes e indicadores de sustentabilidade

DISCLOSURE – Divulgação de indicadores

EXPEDIENTE

ORGANIZAÇÃO

Unimed Circuito das Águas

NATUREZA

Cooperativa de Trabalho Médico

SEDE ADMINISTRATIVA

Av. Antônio Junqueira de Souza, 476, centro, São Lourenço – MG

PERÍODO COBERTO PELO RELATÓRIO

janeiro a dezembro de 2017

DATA DE PUBLICAÇÃO

março de 2018

CICLO DE EMISSÃO DE RELATÓRIOS

anual

DATA DE PUBLICAÇÃO DO RELATÓRIO ANTERIOR

março de 2017, referente ao período de janeiro a dezembro de 2016

REDAÇÃO

Mônica Fernandes RP – 916

PROJETO GRÁFICO

Agência Rauze

IMPRESSÃO

Gráfica Novo Mundo

TIRAGEM

300 exemplares

CONTATO PARA PERGUNTAS SOBRE O RELATÓRIO OU SEU CONTEÚDO

comunicacao@unimedcircuito.coop.br

www.unimedcircuito.coop.br





ANS - nº 370088



www.unimedcircuito.coop.br

 **unimedcircuito**