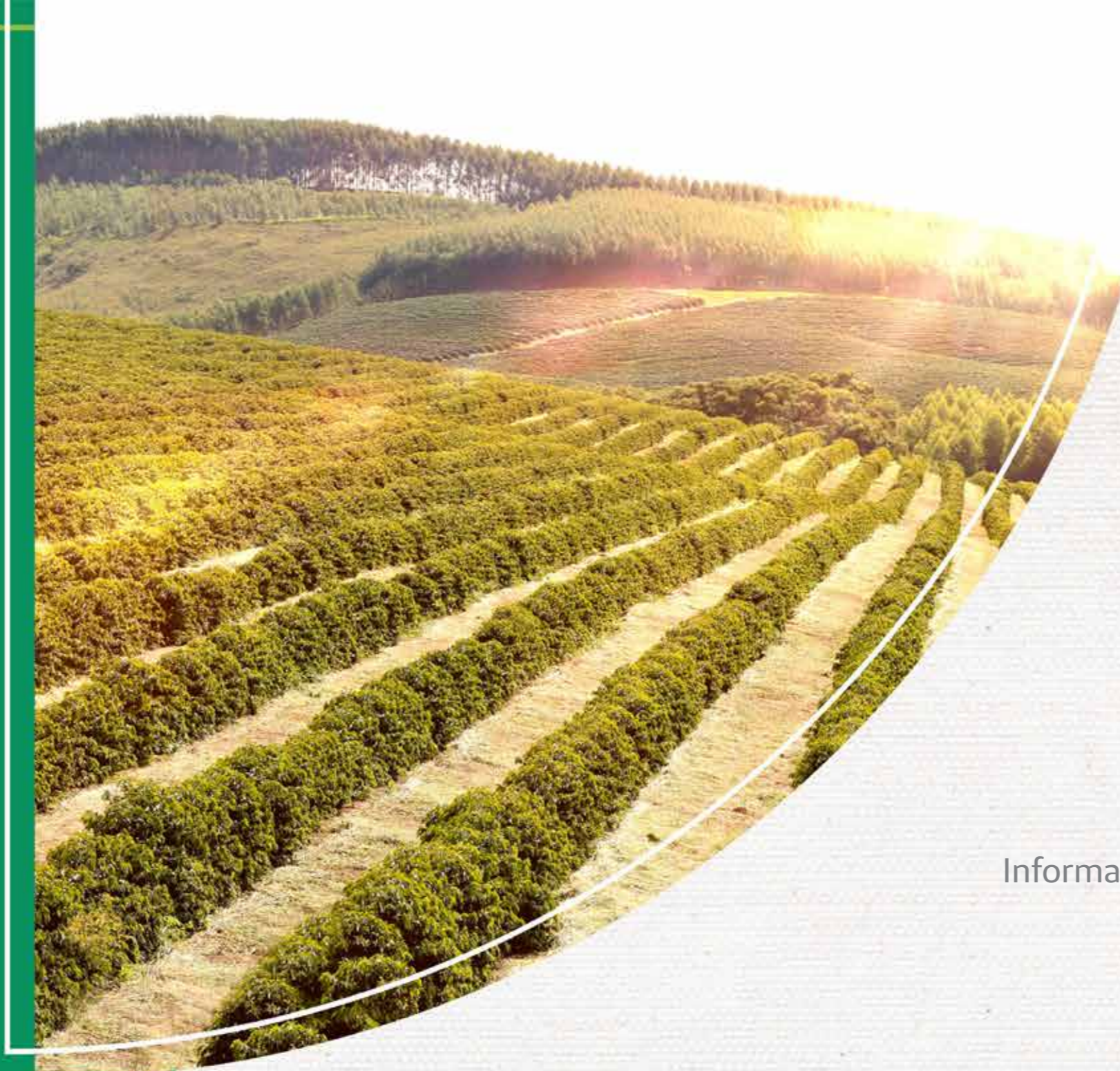


RELATÓRIO DE GESTÃO E SUSTENTABILIDADE 2019



*O papel da
integração no
desenvolvimento
sustentável*



ÍNDICE

Introdução	06
Liderança	16
Estratégias e Planos	28
Clientes	32
Sociedade	44
Pessoas	62
Informações e Conhecimento	74
Processos	78
Resultados	84
Sumário GRI	106
Glossário	116

Cada capítulo deste relatório está relacionado a um ou mais dos oito Fundamentos do Modelo de Excelência da Gestão (MEG) e também aos Princípios do Cooperativismo, citados nas aberturas dos capítulos. Os indicadores GRI, dos ODS (Objetivos do Desenvolvimento Sustentável) e dos Princípios do Pacto Global (PG) também estão sinalizados nas páginas dos conteúdos aos quais correspondem.



1

INTRODUÇÃO

Fundamentos da Excelência: Compromisso com as Partes Relacionadas
Princípios do Cooperativismo: Interesse pela Comunidade



Musse José Matuck, Presidente da Unimed Circuito das Águas

GRI 102-14

MENSAGEM DO PRESIDENTE

A integração regional é fundamental para o desenvolvimento da cooperativa

Não é mais possível falar em desenvolvimento sustentável sem falar em integração. No cooperativismo, principalmente. Tudo e todos estão interligados em uma teia de ações e reações que tem efeitos não apenas sobre nós cooperados e cooperativa, mas sobre a comunidade à nossa volta. A responsabilidade aumenta à medida que crescemos e impactamos ainda mais as pessoas, a economia, a saúde da população e o meio ambiente. Trabalhar pela integração regional é, portanto, fortalecer nossa união e o alcance de nossos objetivos enquanto parte desse mecanismo propulsor do desenvolvimento sustentável. É o que temos feito, com maior empenho em 2019.

Implantamos o OQS – Organização do Quadro Social – que criou representantes regionais entre os cooperados de cinco diferentes núcleos geográficos de nossa área de atuação: São Lourenço, Caxambu, Cruzília, Lambari e Itanhandu. Os cooperados representantes de cada Núcleo se aproximam da gestão da cooperativa ao mesmo tempo em que se aproximam dos cooperados de sua região, para facilitar o diálogo e discussão de temas importantes, fazendo com que todos sejam ouvidos e tenham voz mais ativa e participativa.

GRI 102-14

Formar novas lideranças é outra intenção desse movimento de integração regional, que ganha força com o Programa de Formação de Lideranças implantado, promovendo acesso a cursos e capacitações para todos os cooperados interessados pela gestão profissional da cooperativa.

O Programa de Integração Cooperativista para receber novos cooperados é outra ação implantada que promove a integração e acolhimento dos mesmos, pois apresenta aos novos cooperados toda a estrutura da cooperativa e os capacita quanto ao Cooperativismo enquanto sistema de negócio e cultura diferenciado. Os novos cooperados são convidados a uma reunião educativa com a diretoria para falar do movimento cooperativista nacional e mundial, se inteirarem dos programas de benefícios da nossa Singular, dos direitos e obrigações. Em seguida, há uma visita guiada a todas as unidades da cooperativa, além de uma conversa instrutiva com o PRA (setor de Provimento e Regulação Assistencial) para conhecimento do sistema de auditoria.

O cooperativismo também é tema de um Seminário realizado anualmente para os cooperados, que a partir de 2019 teve seu formato modificado, para integrar as comemorações pelo Dia do Médico ao mesmo evento, em um único final de semana de festas e aprendizado, promovendo ainda mais a socialização e integração entre os colegas das 28 cidades onde atuamos.

O Planejamento Estratégico e o Plano Diretor de Recursos Próprios incluem também a participação dos cooperados de forma democrática, através de assembleias e comitês eleitos para acompanhamento dos mesmos, possibilitando uma participação maior dos cooperados na tomada de importantes decisões quanto ao futuro da cooperativa. A visão de futuro que considera a integração regional e o desenvolvimento sustentável da cooperativa e da região é primordial para avançarmos com segurança e sucesso, como tem acontecido com todas as gestões passadas.

Não estamos sozinhos. Há uma tendência mundial de governos e organizações em se preocuparem com o desenvolvimento sustentável. Estamos atuando em consonância com esse movimento e até com o auxílio dele, pois participamos de iniciativas como o Pacto Global das Nações Unidas, os Objetivos Globais do Desenvolvimento Sustentável e a Global Reporting Initiative (GRI), que nos ampliam os horizontes de conhecimento e melhores práticas, auxiliando-nos a atuar com bases científicas e de mercado para chegar aos resultados que almejamos em nossa missão e visão. Da mesma forma, no Brasil, temos o apoio do sistema cooperativista e sistema Unimed, que tanto investem na profissionalização das cooperativas, seus dirigentes e profissionais. Aprendemos muito com o engajamento a iniciativas da Ocemg (Organização das Cooperativas do Estado de Minas Gerais), programas como o PDGC (Programa de Desenvolvimento e Gestão das Cooperativas) promovido pela OCB (Organização das Cooperativas do Brasil) ou o Selo de Governança e Sustentabilidade promovido pela Unimed do Brasil. Há sempre muito mais para evoluirmos.

Cada cooperado é peça fundamental nesse desenvolvimento. Como num jogo de quebra-cabeças, o desenho final só é vislumbrado quando todos participam. Somos muito fortes quando unidos em torno de nossos propósitos e assim podemos ir muito mais longe.

Musse José Matuck
Presidente – Unimed Circuito das Águas

MENSAGEM

DA GESTÃO EXECUTIVA

Gestão de pessoas para pessoas

A todo momento as coisas mudam, surgem novos conceitos, novas ideias, novas tecnologias, novas pessoas. O modelo de gestão implantado busca adaptação dinâmica da cooperativa às mudanças sem perder o foco nas pessoas.

Temos uma estratégia de gestão construída por pessoas e para cuidar das pessoas.

Através dos médicos cooperados buscamos melhorar de forma evolutiva a qualidade dos nossos produtos e serviços, de forma a alcançar níveis expressivos da qualidade percebida pelos clientes. Para isso investimos na elaboração de um produto assistencial que tem como premissa básica o cuidado integral à saúde. O modelo da Atenção Integral à Saúde está centrado na pessoa e não na doença. Há uma equipe multidisciplinar e um plano de cuidado, gerenciados pelo médico de referência, que acompanha todo o tratamento, do início ao fim.

Para aumentar a participação dos cooperados na cooperativa, estruturamos o quadro social, fazendo com que os médicos, que já têm a oportunidade de conhecer bem os clientes, tenham também a oportunidade de participar no processo de aprimoramento da cooperativa.

Construímos ao longo do tempo uma equipe de colaboradores engajada e que passa por capacitações e atualizações constantes, por meio de treinamentos sistemáticos. Mas o principal requisito para trabalhar com a gente, é gostar de gente.

O resultado é uma empresa de expressão na sociedade, que participa ativamente na solução dos problemas sociais e no desenvolvimento sustentável da comunidade. Avaliamos os impactos econômicos, sociais e ambientais gerados pelas atividades da cooperativa para agir de forma responsável, impulsionando o desenvolvimento de toda a região.

Nossa expectativa ao elaborar este relatório é prestar contas a todos os nossos públicos de interesse, com transparência e equilíbrio. A prestação de contas da gestão executiva da Unimed Circuito das Águas está contida em cada capítulo deste relatório, que é distribuído às partes relacionadas através de nosso portal na internet: www.unimedcircuito.coop.br



Da esquerda para direita Marcos Antônio de Castro, Márcio Dias Vieira, Musse José Matuck e Francisco de Assis Pelegrini Cancela, que compõem a Gestão Executiva

GRI 102-16

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.unimed.coop.br/web/circuitodasaguas/unimed/governanca/codigos-de-conduta

CÓDIGO DE CONDUTA UNIMED PARA FORNECEDORES, PARCEIROS E PRESTADORES

www.unimed.coop.br/web/circuitodasaguas/unimed/governanca/codigos-de-conduta

GRI 102-2

PERFIL DA COOPERATIVA

58,7 mil clientes
222 cooperados
169 empregos diretos
28 cidades

Produtos e Serviços

16 tipos de Planos de Saúde
2 Serviços de Remoção Médica

Principal Marca

Unimed

Recursos Próprios

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

Rede Credenciada Local

17 Hospitais
25 Laboratórios
14 Clínicas
12 Centros de Diagnóstico
18 Fisioterapias

Rede Nacional do Sistema Unimed

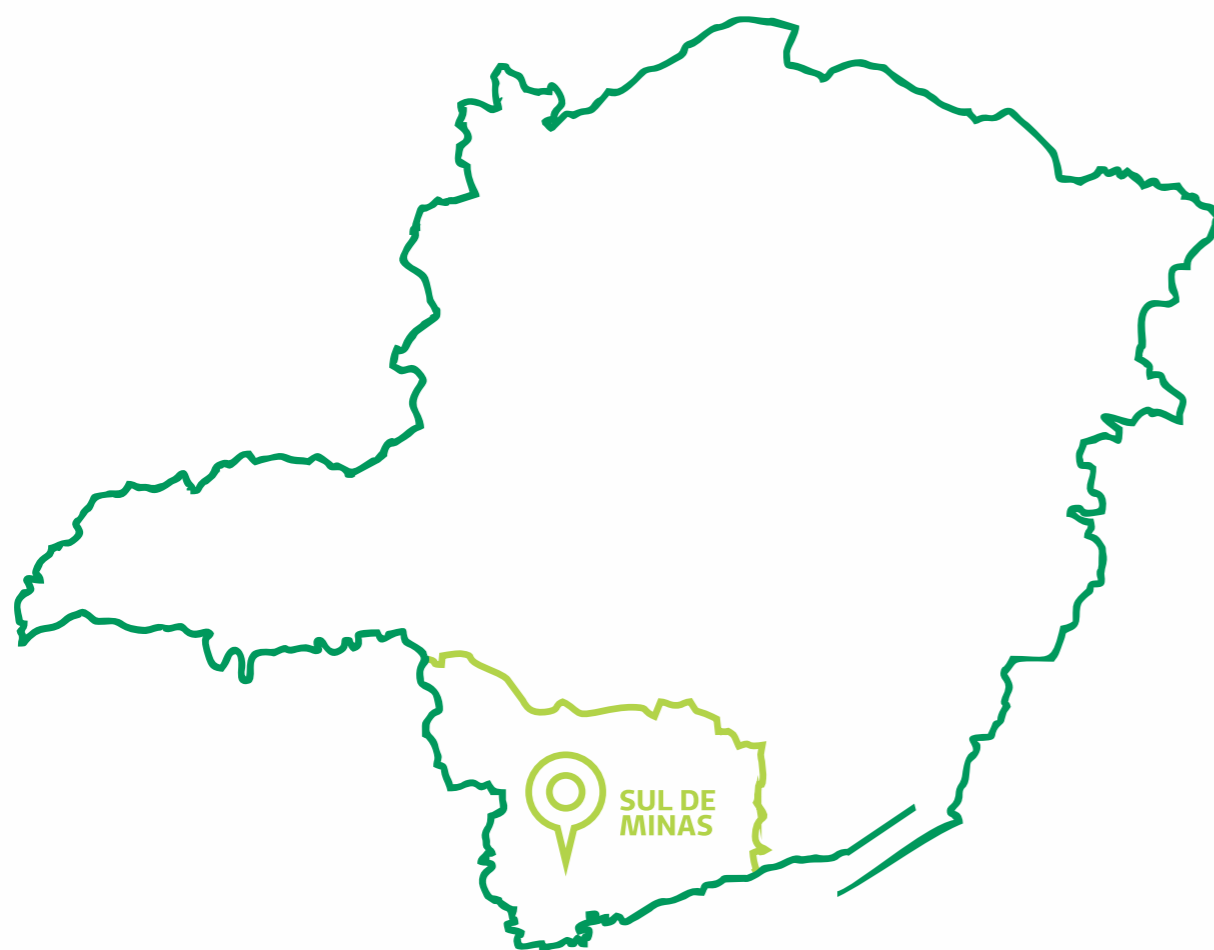
344 Unimeds em todo o território nacional
116 mil médicos cooperados
17 milhões de beneficiários
104 mil empregos diretos
2.445 hospitais credenciados
119 hospitais próprios
37% do mercado nacional



GRI 102-4; 102-6

ÁREA DE ATUAÇÃO

A cooperativa comercializa planos de saúde individuais/familiares e empresariais, destinados a todos os segmentos de mercado, nas 28 cidades que compõem sua área de atuação, o que consideramos como abrangência “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



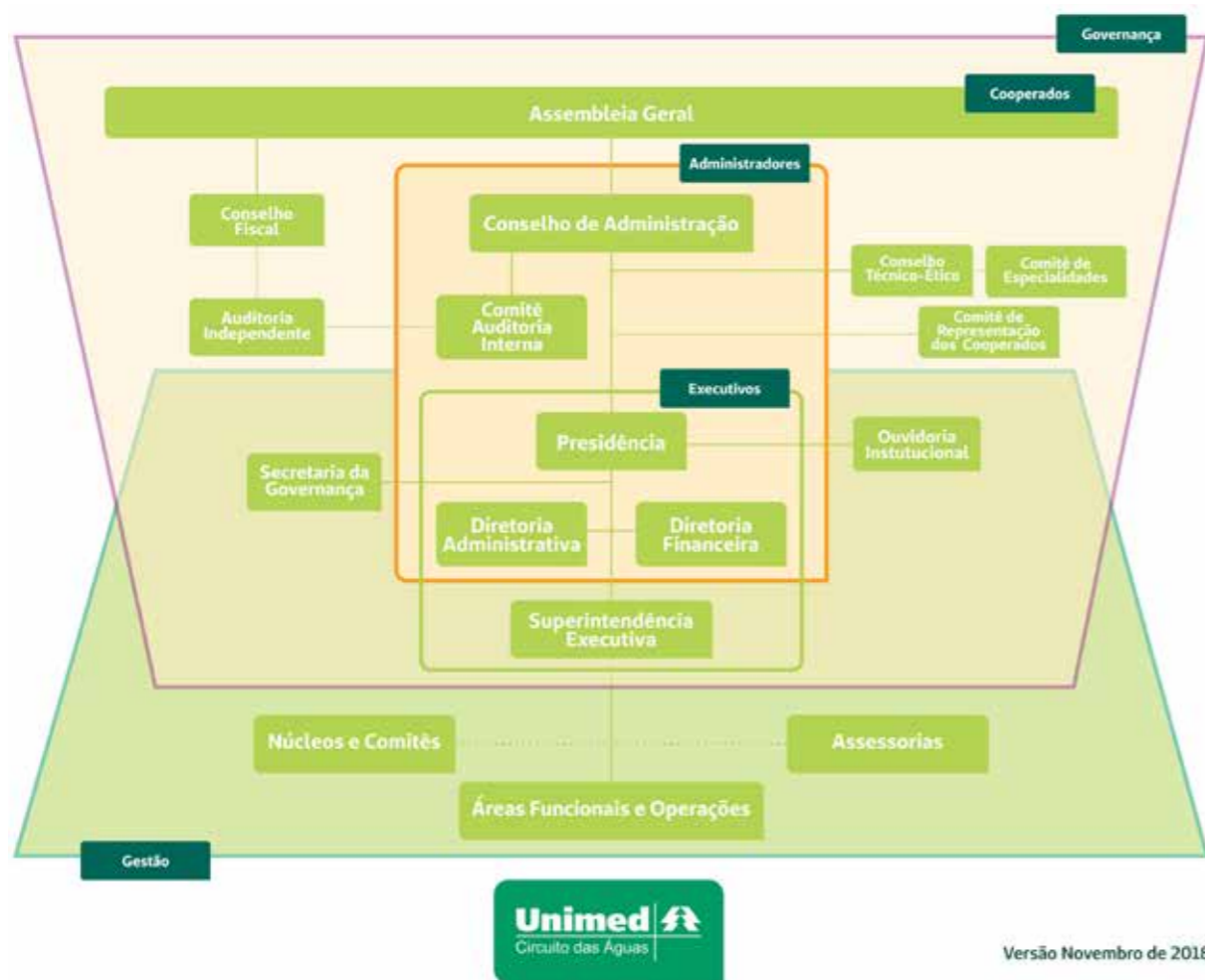


2

LIDERANÇA

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

A Alta Direção é composta pelos órgãos da governança: Diretoria Executiva e Conselhos, cujos membros são eleitos em Assembleia Geral. Todas as lideranças são locais, ou seja, residem na área de atuação da Unimed Circuito das Águas.

DIRETORIA EXECUTIVA



Presidente

Musse José Matuck

Diretor Administrativo

Marcos Antônio de Castro

Diretor Financeiro

Francisco de Assis Pelegrini Cancela

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO



André Ferraz Zaroni
 Gilberto Chaib Junior
 José Ailton Análio Dias
 José Mauro Ferreira da Silva
 Luiz Antônio Thimotti Nicolielo
 Lucília Rocha Maciel
 Maristela Nogueira Leônidas
 Silvio Joaquim da Silva

CONSELHO FISCAL



Andréia Maria Terra Alvarenga
 Juliana Oliveira Bernardes Gil
 Reynaldo de Oliveira Cabizuca Franco
 Samuel Gonçalves de Moraes
 Sandra Lígia Nunes da Paz Silva
 Wellington Amaro da Silva

CONSELHO TÉCNICO ÉTICO



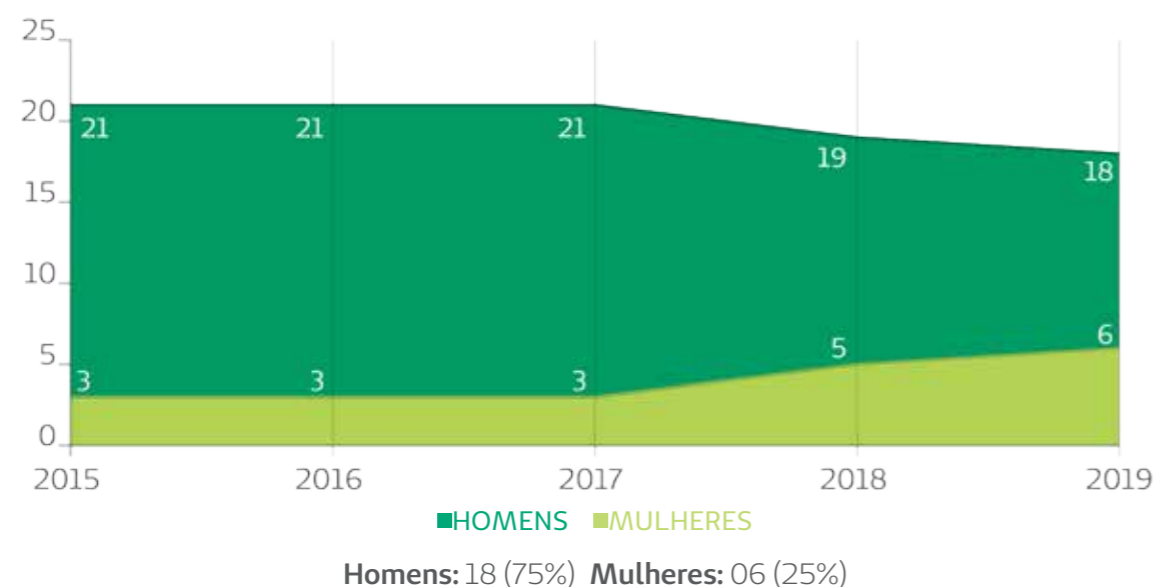
Celso Villela Fernandes
 Erich Delfraro de Paula Castro
 José Roberto Monteiro Constantino
 Luiz Cláudio Pereira Fernandes
 Marielle Costa Nobre
 Paulo Sergio Bernardes Gil

SUPERINTENDENTE EXECUTIVO Márcio Dias Vieira

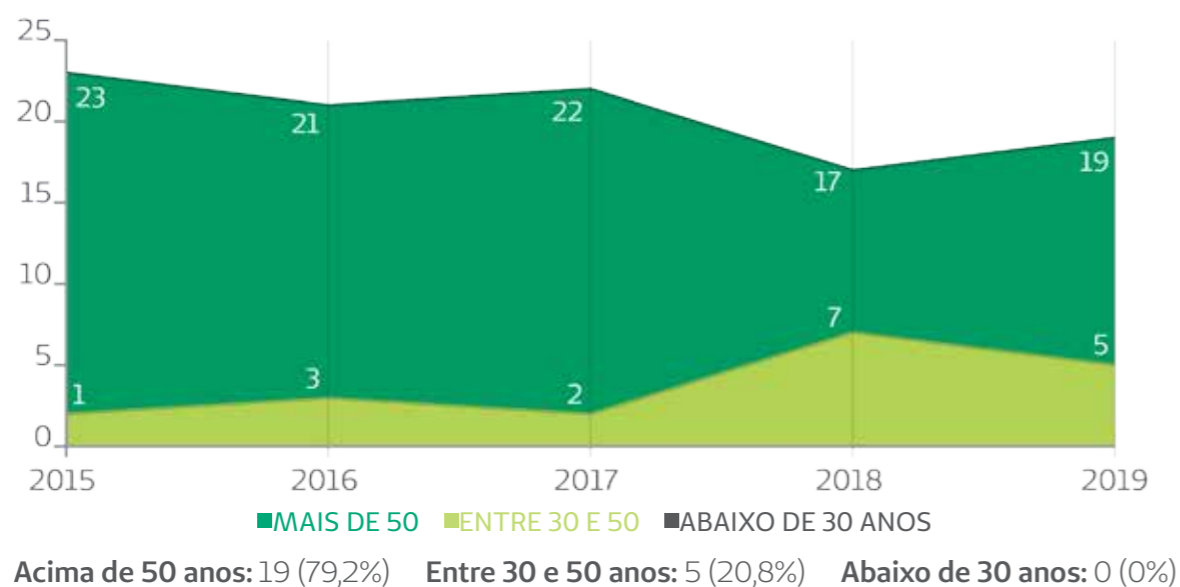
GRI 405-1

PERFIL DOS CONSELHOS

MEMBROS DOS CONSELHOS POR GÊNERO



MEMBROS DOS CONSELHOS POR FAIXA ETÁRIA



ODS 4

CAPACITAR É A CHAVE PARA O SURGIMENTO DE NOVOS LÍDERES

A capacitação de cooperados e dirigentes ocorre através de cursos internos e externos, presenciais e online, com apoio da cooperativa.

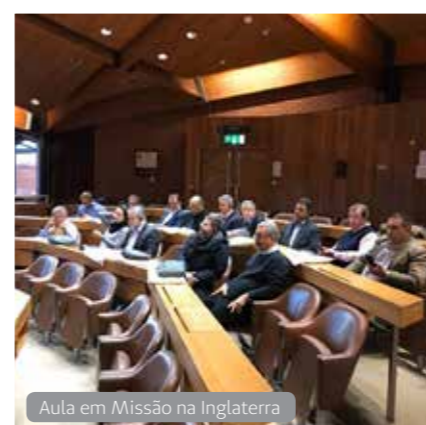
Em 2019, o Presidente Musse José Matuck e o Diretor Administrativo Marcos Antônio de Castro fizeram o curso Formacoop promovido pela Organização das Cooperativas do Estado de Minas Gerais (Ocemg). As Conselheiras Fiscais Sandra Ligia Nunes Paz da Silva e Juliana Oliveira Bernardes Gil fizeram o Prodecoop, também promovido pela Ocemg.

O curso Lidercoop, realizado em parceria pela Ocemg e Fundação Dom Cabral, com foco na formação de lideranças cooperativistas, contou com a participação do Conselheiro de Administração José Ailton Análio Dias e do Conselheiro Técnico Ético Paulo Sergio Bernardes Gil. O Lidercoop é um curso de seis módulos, realizados bimestralmente, custeado pela Ocemg.

A Unimed Circuito das Águas participou ainda de duas missões internacionais em 2019: Dublin na Irlanda, entre 18 e 26 de maio, onde foi ministrado o “PrimeCoop Management Program” no “Trinity College Dublin”; e Suíça, onde foi ministrado o curso “Advanced Coop Management Program”, entre 01 e 09 de junho, na “University of St. Gallen”.

De 9 a 17 de novembro uma visita à Inglaterra (Londres e New Castle) foi promovida pela Central Nacional Unimed (CNU) em parceria com a Faculdade Unimed beneficiando as Unimeds Circuito das Águas, São José do Rio Preto (SP), Planalto Norte (SC) e Federação Rio Grande do Sul para conhecer o modelo de Atenção Primária daquele país. As cooperativas foram escolhidas por terem conquistado o primeiro lugar em suas categorias no 12º Prêmio Nacional de Atendimento Unimed da CNU.

Também em novembro, os cooperados puderam participar do Seminário de Educação Cooperativista e Formação de Lideranças realizado em Caxambu, com discussões sobre o mercado de planos de saúde, o cenário cooperativista, as novidades da legislação do setor, mundo V.U.C.A. e inovações tecnológicas.



Aula em Missão na Inglaterra



Missão na Inglaterra



Missão em Dublin

INVESTIMOS EM EDUCAÇÃO FINANCEIRA

Em parceria com a Unicred Aliança, a Unimed Circuito das Águas lançou Curso de Educação Financeira com seis módulos, sendo um módulo por semestre, em formato de almoço ou jantar estratégico, abrangendo os temas Cenário Econômico do Brasil; Cenário Macroeconômico; Finanças Pessoais; Análise de Investimentos I e II; e Modelos de Previsão.

Em 2019 foram realizados os módulos:

CENÁRIO ECONÔMICO DO BRASIL – 29/06 – ministrado por Rita Mundim, mestre em Administração e Especialista em Mercado de Capitais, comentarista econômica da Rádio Itatiaia e ex-comentarista da Band Minas e Rádio Bandnews. Participação: 43 cooperados da Unimed e Unicred.

CENÁRIO MACROECONÔMICO – 8/10 – ministrado por Felipe Leroy, professor e consultor nas áreas econômico-financeira, jurídica e contábil. Graduado em Economia, com Mestrado em Economia Aplicada e Doutorado em Economia pela UFMG. Participação: 35 cooperados da Unimed e Unicred.



Curso de Educação Financeira



Aula ministrada por Felipe Leroy



Aula ministrada por Rita Mundim

INTEGRAÇÃO DE NOVOS COOPERADOS

Ao entrar na cooperativa, os novos médicos cooperados passam por um Programa de Integração que inclui aulas de cooperativismo, apresentação do setor de Relacionamento com o Cooperado e das unidades de negócio da Unimed, através de visitas técnicas.

O objetivo é fortalecer o sentimento de pertencimento do cooperado e o próprio movimento cooperativista.



Diretores Francisco Cancela, Musse José Matuck e Conselheiro José Mauro Ferreira da Silva, com os novos cooperados Maria Amélia Cabral Angelim, Pedro Henrique Nunes da Paz Silva, Amanda Castro Real Ribeiro, Fabiano Ferreira de Jesus e Mariana Carneiro Mancilha

SOMOS COOPERATIVISTAS

Como parte do movimento **Somos Coop**, uma iniciativa da OCB, trabalhamos pela disseminação do cooperativismo de diversas formas, sendo que o Seminário de Educação Cooperativista e Formação de Lideranças é uma das principais ações nesse sentido.

O evento foi realizado em 9 de novembro no Hotel Glória, em Caxambu, como parte de um final de semana de integração, aprendizado e confraternização, que foi aberto com um Happy Hour na sexta-feira 08. No sábado, foram realizados o Seminário, durante todo o dia, e a Festa pelo Dia do Médico, à noite. O Seminário contou com a participação de 46 cooperados, além de todos os palestrantes convidados e da presença do Presidente da Unimed Caratinga localizada na Intrafederativa Leste-Nordeste, e Conselheiro Fiscal da CNU (Central Nacional Unimed) José Nelson Simiquel Correa de Moura.

No Seminário os participantes visitaram os estandes da Unimed Circuito das Águas para conhecer mais sobre o aplicativo do cooperado para celulares; o Prontuário Eletrônico; benefícios como a Previdência Privada; Clube de Afinidades que oferece descontos e vantagens para clientes Unimed; e a Unimed Seguros.

PROGRAMAÇÃO DO SEMINÁRIO DE EDUCAÇÃO COOPERATIVISTA E FORMAÇÃO DE LIDERANÇAS

TEMA	PALESTRANTE
Abertura	Musse José Matuck Presidente da Unimed Circuito das Águas
Gestão Cooperativista e Governança	Geraldo Magela – OCEMG
Regulamentação da Saúde Suplementar	Geraldo Luiz Vianna Assessor Jurídico da Unimed Circuito das Águas
Responsabilidade do Conselheiro de Administração e Fiscal	José Mauro Ferrer Assessor Jurídico da Unimed Circuito das Águas
Responsabilidade do médico no preenchimento do Prontuário	Auro Caldeira Valadares Advogado e sócio da Valadares Mitraud
Mercado e Concorrência	Claudio Laudares Moreira Presidente da Intrafederativa Sul de Minas
Lei Geral de Proteção de Dados e R.N. 443	Márcio Dias Vieira Superintendente Executivo da Unimed Circuito das Águas
Gestão de Riscos e Sinistralidade	Marcelo Mergh Monteiro Diretor de Intercâmbio da Unimed do Brasil
Experiência de sucesso – Unimed BH	Dr. Múcio Pereira Diniz Diretor de Serviços Próprios da Unimed Belo Horizonte
Regras de monitoramento econômico-financeiro e operacional – ANS	Fabiano Ferreira Campos Advogado, contador e diretor da FC Assessoria
Mundo VUCA	Luiz Otávio Fernandes de Andrade – Presidente da Federação das Unimeds do Estado de Minas Gerais
Encerramento	Musse José Matuck Presidente da Unimed Circuito das Águas



Seminário reuniu cooperados e palestrantes do Sistema Unimed, Sistema Cooperativista e especialistas das áreas jurídica e contábil.

ODS 4

PIC – PROGRAMA DE INTEGRAÇÃO COOPERATIVISTA



Durante todo o ano os cooperados são pontuados conforme um ranking que classifica a participação em eventos internos e externos, com pesos diferenciados conforme a importância do evento para a cooperativa. Os 55 melhores pontuados são beneficiados com o pagamento da anuidade do CRM-MG (Conselho Regional de Medicina), e os cinco primeiros do ranking recebem também apoio financeiro de até R\$ 2500,00 para participação em Congressos de Especialidades Médicas. O PIC disponibiliza ainda bolsas de estudo, que em 2019 beneficiaram os cooperados Alex Ribeiro Pinto, Eber de Azevedo Correa, José Tarcizio Alves Teixeira e Marielle Costa Nobre.

Os **benefícios do PIC** representaram um investimento de **R\$ 75.640** em recursos advindos do FATES.

ODS 17

SOMOS MODELO DE COOPERATIVISMO DE RESULTADOS

A convite do Sescop/SP, levamos em outubro a experiência de sucesso da gestão, confirmada com a premiação no PDGC (Programa de Desenvolvimento da Gestão das Cooperativas), para as cooperativas paulistas.

Em evento do próprio PDGC, do qual participou também a FESP (Federação das Unimed do Estado de São Paulo) e FNQ (Fundação Nacional da Qualidade), apresentamos as melhores práticas da Unimed e as melhorias de processos implantadas continuamente, que nos levam aos resultados de excelência premiados.

Já em novembro, uma visita técnica de cooperativas pernambucanas à Unimed Circuito das Águas reuniu 19 pessoas do Sescop-PE e de 13 cooperativas dos ramos agropecuário, serviços, crédito e saúde.

Para recebê-los, um Seminário de Compartilhamento de **Práticas de Governança e Gestão** apresentou temas como o Modelo de Governança da Unimed Circuito das Águas; Princípios da Governança Cooperativa; Organização do Quadro Social; Conselho de Administração; Gestão Executiva; Práticas de Relacionamento com Cooperados; Importância da Secretaria da Governança no contexto da Excelência em Governança e Gestão; Modelo de Gestão Estratégica; Práticas de Relacionamento com os Clientes, Práticas de Gestão de Pessoas; Perspectivas; Processos, Informações e Conhecimento; Resultados; Programa de Integridade e Compliance; e o Papel da Cooperativa na Sociedade.



Apresentação para cooperativas paulistas



Visita técnica de cooperativas pernambucanas

GRI 102-13

PARTICIPAÇÕES EXTERNAS

Comitê de Atenção Integral à Saúde da Unimed do Brasil (CAS)

Musse José Matuck

Comitê Estadual de Assessoria e Planejamento da Federação Minas (CEAP)

Musse José Matuck

Comitê Técnico do DRG da Unimed do Brasil

Musse José Matuck

Conselho Fiscal da Federação das Unimed do Sul de Minas

Francisco de Assis Pelegrini Cancela

PRESENCAS DE COOPERADOS EM ASSEMBLEIAS E PRÉ-ASSEMBLEIAS

A participação de cooperados nas reuniões e assembleias tem percentuais calculados em relação à quantidade de cooperados ativos daquela região no mês do evento, excluindo os dirigentes no caso das reuniões itinerantes.

Reuniões Itinerantes Pré AGO (28/03/2019)

São Lourenço 12/02/2019 – 8,57% (9 participantes de 105 cooperados)

Lambari 14/02/2019 – 26,67% (4 participantes de 15 cooperados)

Cruzília 21/02/2019 – 22,22% (4 participantes de 18 cooperados)

Caxambu 28/02/2019 – 26,09% (12 participantes de 46 cooperados)

Passa Quatro 07/03/2019 – 16,67% (2 participantes de 12 cooperados)

Itanhandu 12/03/2019 – 66,67% (12 participantes de 18 cooperados)

Reuniões Itinerantes Pré AGE (29/08/2019)

São Lourenço 09/07/2019 – 12,38% (13 participantes de 105 cooperados)

Caxambu 10/07/2019 – 19,56% (9 participantes de 46 cooperados)

Cruzília 31/07/2019 – 38,89% (7 participantes de 18 cooperados)

Itanhandu 06/08/2019 – 21,62% (8 participantes de 37 cooperados)

Lambari 08/08/2019 – 26,67% (4 participantes de 15 cooperados)

Assembleias

AGO Unimed 24h 18/03/2019 – 31,82% (14 participantes de 44 membros do Corpo Clínico)

AGO 28/03/2019 – 26,73% (58 participantes de 217 cooperados)

AGE 29/08/2019 – 15,76% (35 participantes de 222 cooperados)

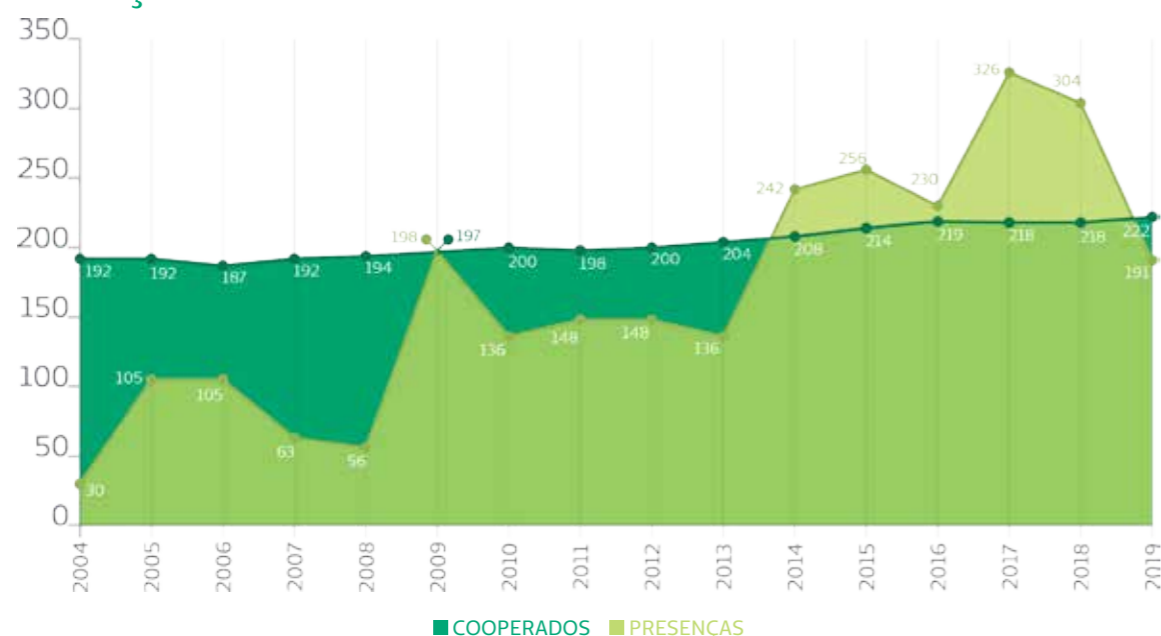


Reunião itinerante em São Lourenço



Assembleia Geral Ordinária

PRESENCAS DE COOPERADOS EM ASSEMBLEIAS E PRÉ-ASSEMBLEIAS



BENEFÍCIOS PARA OS COOPERADOS

Benefícios do FEACO – Fundo Especial de Ajuda de Custo ao Cooperado em Reais

Reembolso Plano Médico	R\$ 30.706,49
Afastamento Temporário	R\$ 350.537,30
Assessoria Jurídica	R\$ 31.850,00

O Fundo de Complementariedade tem 44 cooperados e 30 cônjuges, com saldo em 2019 de R\$ 986.592.

Em 2019 foram realizadas 185 visitas a médicos cooperados, em um total de 18 cidades. O investimento foi de R\$ 10.285, incluindo as consultas pagas, Km rodado, alimentação e presentes aos cooperados.

DIA DO MÉDICO

Realizada no mesmo fim de semana do Seminário de Educação Cooperativista e Formação de Lideranças, no Hotel Glória em Caxambu, a festa de comemoração pelo Dia do Médico foi um jantar dançante em 09/11, para 153 pessoas, entre cooperados, familiares e convidados. O evento contou com apresentação do Violinista Danilo Dutra, de Guaxupé/MG e Banda Folker's, de Araraquara/SP.

Durante o seminário e a festa foram sorteadas viagens (no valor de 2 mil reais cada), que tiveram como contemplados os cooperados: Luiz Antônio Thimotti Nicoliello, José Antônio Alves de Moraes Filho, Mauro Fouad Haikal, Luiz Carlos Pinto e Sylvia Cristina Santos Lage.



Festa pelo Dia do Médico



DIA DA SECRETÁRIA

A comemoração pelo Dia da Secretária foi em 14 de setembro no Restaurante Casarão, com 110 participantes (sendo 26 colaboradoras da Unimed e 84 secretárias de cooperados).

Em dezembro, 07/12, foi realizado ainda o Encontro de Secretariado para secretárias e secretários de cooperados e da rede credenciada, com um total de 108 participantes, sendo 71 de cooperados e rede credenciada e 37 secretárias da Unimed. Todos os participantes receberam brindes da Drogeria Unimed.



Cooperado Mauro Haikal foi um dos sorteados



Festa das Secretárias no Restaurante Casarão, em São Lourenço

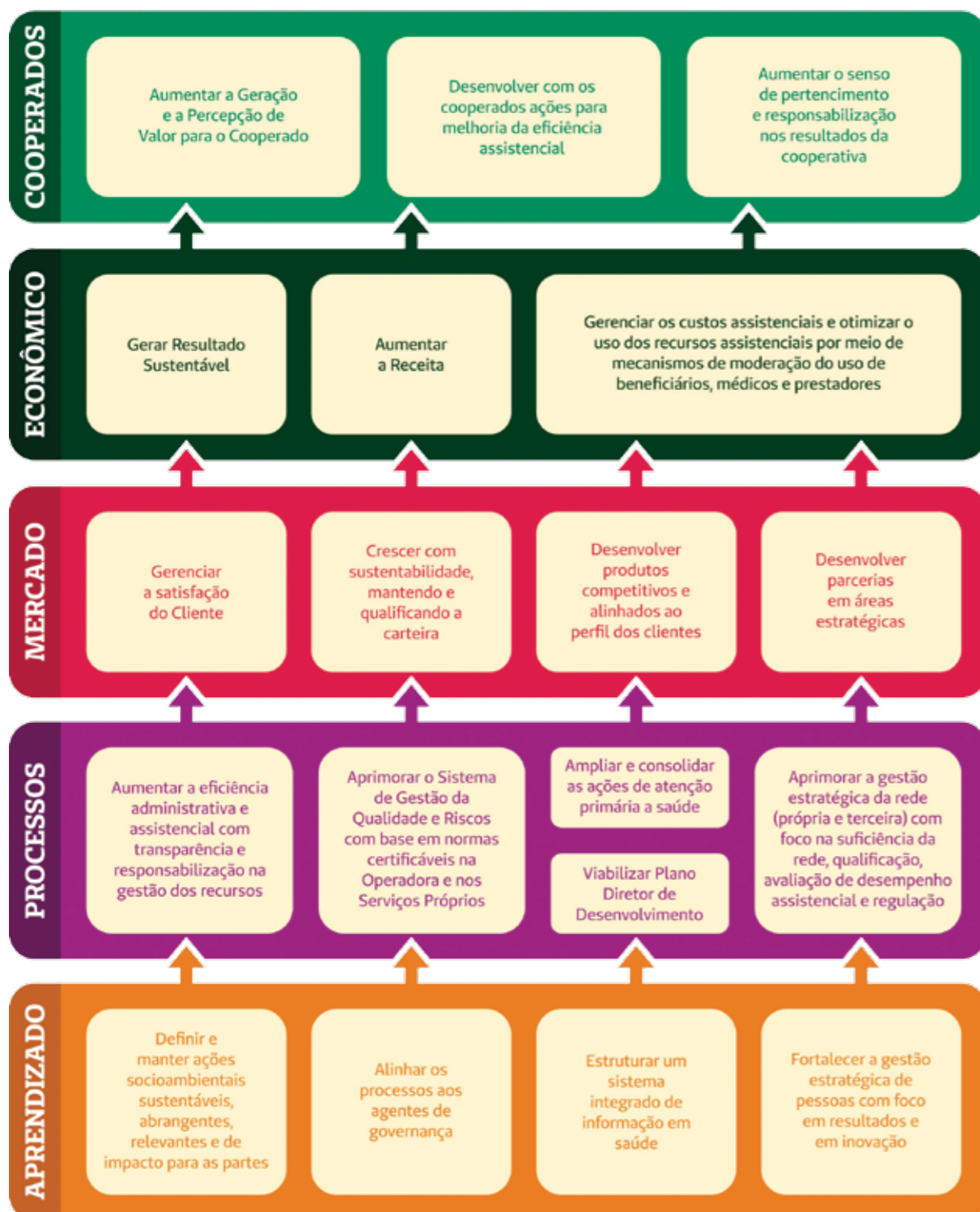


3

ESTRATÉGIA E PLANOS

Fundamentos da Excelência: Pensamento Sistêmico; Aprendizado Organizacional e Inovação; Desenvolvimento Sustentável
Princípios do Cooperativismo: Gestão Democrática; Autonomia e Independência

MAPA ESTRATÉGICO



PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO FECHA CICLO 2017-2020

Ao monitorar e avaliar o Planejamento Estratégico do ciclo 2017-2020, o Conselho de Administração da cooperativa concluiu que a maioria das ações previstas para o ciclo foram alcançadas até o final de 2019, o que levou à decisão pela abertura de um novo Planejamento. Tendo em vista a agilidade de reposicionamento do mercado e da concorrência, o Conselho de Administração definiu que os ciclos serão mais curtos e com metas mais objetivas e tangíveis, sendo o próximo para 2020-2022.

A diretriz da Alta Direção é buscar métodos para tornar a cooperativa mais competitiva, com produtos mais aderentes, buscar a inovação para fazer frente ao novo perfil do mercado consumidor, bem como redução de custos.

Foi definido um radar estratégico, a partir do qual será feito o mapeamento do cenário, das tendências e dos desafios que precisamos superar no próximo ciclo. Em 2019 já foram feitas pesquisas, entrevistas e mapeamentos de cenário para que no início de 2020 seja finalizado o planejamento estratégico a ser apresentado em Assembleia Geral Ordinária.

RECURSOS PRÓPRIOS

Em 2019, foi finalizado o Estudo de Viabilidade para a constituição de um Fundo Imobiliário como fonte de financiamento dos investimentos para os recursos próprios, por empresa especializada. O projeto de viabilidade econômica e financeira da construção e também da constituição do Fundo foi apresentado ao Conselho de Administração, que após avaliação, optou pelo financiamento por meios tradicionais de mercado.

A cooperativa apresentou então os projetos já elaborados por empresa especializada em arquitetura e engenharia hospitalar com o objetivo de realizar tomada de preços por parte das empresas construtoras especializadas nesse ramo, identificando propostas para a construção. Foi constituído um Comitê de Acompanhamento dos Recursos Próprios e uma Comissão de Obras com membros dos três Conselhos (José Mauro Ferreira da Silva, Reynaldo de Oliveira Cabizuca Franco, Gilberto Chaib Junior e Eric Delfraro de Paula Castro) e escrito um Processo de Execução e Acompanhamento do Projeto de Construção de Recursos Próprios, para garantir a transparência e a prestação de contas aos cooperados.

Foi criado ainda um ambiente virtual para que todas as informações financeiras, tributárias e das empresas contratadas, cotações de preços, tipos de material, equipamentos utilizados, projetos, etc. fiquem disponíveis digitalmente para os membros do Comitê.



4

CLIENTES

Fundamentos da Excelência: Compromisso com as Partes Relacionadas; Adaptabilidade
Princípios do Cooperativismo: Interesse pela Comunidade; Educação, Formação e Informação

NOSSO JEITO DE CUIDAR

O Espaço Viver Bem mantém atividades e programas de promoção de saúde para os clientes locais da cooperativa, que têm acesso livre a esses benefícios por meio de adesão voluntária, sem nenhum custo adicional. Para a manutenção das atividades dos programas, a equipe, coordenada pelo Médico de Família e cooperado Alex Ribeiro Pinto, conta com profissionais de Enfermagem, Nutrição, Psicologia, Farmácia e Educação Física.



Atividade de promoção de saúde com clientes

Programa Guardiã

Programa de combate ao sedentarismo.

Indicadores	2018	2019
Número de atividades realizadas	60	77
Número médio de clientes por atividade	25	29

Programa Diabetes.comVida

Programa de controle e combate ao Diabetes.

Indicadores	2018	2019	META
Percentual de frequência dos inscritos nas avaliações médicas e nutricionais	38,20%	18,03%	50%
Percentual de beneficiários inscritos com IMC acima de 25kg que perderam 5% de peso em 01 ano	8,33%	-	30%
Percentual de frequência dos inscritos nas atividades educativas coletivas oferecidas no programa	21,30%	28,70%	50%
Percentual de beneficiários que não realizavam atividades físicas pelo menos 03 vezes por semana e passaram a realizar no final de 12 meses	21,05%	28,60%	30%

Programa Vida Livre

Programa de Cessação do Tabagismo.

Indicadores	2018	2019
Número de grupos	1	1
Total de clientes beneficiados	8	10
Clientes que pararam de fumar	2	0

Programa Corpo e Mente

Programa de saúde física, mental e social do indivíduo.

Indicadores	2018	2019
Número de reuniões realizadas	13	24
Número médio de clientes por reunião	8	8,9

Programa de Acompanhamento de Crônicos

Programa para clientes portadores de doenças crônicas.

Indicadores	2018	2019
Número de palestras educativas	8	12
Número médio de clientes por palestra	10	7,6

Programa de Gerenciamento de Casos Especiais

Programa para clientes com perfil de caso complexo de saúde.

Indicadores	2018	2019
Clientes aderidos	20	24

Programa de Assistência Farmacêutica

Programa para clientes com uso contínuo de medicamentos.

Indicadores	2018	2019
Clientes atendidos	34	47

PROJETO CAMINHAR

Promoção de atividade física em praças públicas para clientes e comunidade. Em 2019 os eventos foram realizados nas Praças João Lage, Solar dos Lagos e Federal.

Indicadores	2018	2019
Número de atividades	7	8
Número médio de participantes por evento	20,5	13

CAMPANHAS E AÇÕES DE PROMOÇÃO DE SAÚDE



Campanha Setembro Amarelo



Campanha Outubro Rosa

Data	Evento	Local	Atividade Desenvolvida	Público Alvo	Público
26/04	Dia Nacional de Combate e Prevenção à Hipertensão	Praça Federal	Aferição de Pressão Arterial e orientações de saúde	Hipertensos e Comunidade São Lourenço	79
31/05	Dia Mundial sem Tabaco	Colégio Imaculado Coração de Maria	Palestra Anti-tabagismo	Estudantes menores de 18 anos	71
29/08	Dia Nacional de Combate ao Fumo	Praça Federal	Orientações sobre os malefícios do cigarro	Tabagistas e Comunidade de São Lourenço	15
11/09	Setembro Amarelo	CTEC	Palestra de prevenção ao Suicídio	Pais de jovens colaboradores e comunidade de São Lourenço	24
18/10	Outubro Rosa	CTEC	Palestra de Prevenção ao Câncer de Mama e depoimentos do Projeto SobreVida	Colaboradores Unimed e Comunidade de São Lourenço	28
14/11	Dia Mundial do Diabetes	Esquina da Caixa Econômica Federal	Aferição de Glicemia Capilar e orientação sobre prevenção ao Diabetes	Diabéticos do Programa Diabetes. comVida e comunidade de São Lourenço	191
29/11	Novembro Azul	CTEC	Palestra de Prevenção ao Câncer de Próstata	Colaboradores Unimed e Comunidade de São Lourenço	16
07/12	Campanha Combate ao Sedentarismo	Praça Solar dos Lagos	Circuito Funcional e Caminhada Projeto Caminhar	Comunidade de São Lourenço	21

CAMPANHAS INSTITUCIONAIS

As campanhas institucionais criadas pela Unimed do Brasil são divulgadas localmente, prioritariamente pelas redes sociais, com orientações à população sobre os temas e datas do calendário anual de marketing do Sistema Unimed, sempre relacionando-os à saúde e qualidade de vida.

Data	Evento
Janeiro	Campanha de combate às Arboviroses
Março	Campanha de Carnaval
Maio	Campanha de Vacinação Gripe e Pneumonia Dia das Mães
Junho	Dia Mundial do Doador de Sangue Dia Mundial do Meio Ambiente
Julho	Dia Internacional do Cooperativismo
Setembro	Dia Nacional do Secretariado
Outubro	Dia das Crianças Dia do Médico
Novembro	Dia da Qualidade
Dezembro	Campanha de Final de Ano

AÇÕES DE MERCADO

Campanhas de marketing promocional são realizadas pelo setor de Mercado, que utiliza também as campanhas disponibilizadas pela Federação Minas e Intrafederativa Sul de Minas do Sistema Unimed.

Em 2019 o setor de Mercado reestruturou todos os processos operacionais de vendas e gestão, com foco no alcance das metas e objetivos estratégicos traçados pela cooperativa para o crescimento da carteira de forma sustentável.

Data	Campanha
Novembro/18 a Janeiro/19	Neste Natal Presenteie com Cuidado & Amor
Janeiro a Dezembro	Sua empresa pode ter Unimed (Federação Minas)
Maio	Mãe Saúde (Intra Sul de Minas)
Janeiro a Dezembro	Unimed Empresarial Fácil
Agosto	A nossa Essência é o Cuidar (Intra Sul de Minas)
Agosto a Outubro	Mais vidas: Mais descontos
Agosto a Outubro	Qual a receita para crescer tranquilo e feliz?
Dezembro/19 a Janeiro/20	Neste Fim de Ano dê Saúde de Presente

ODS 3

UNIMED NA SUA CIDADE



Unimed na Sua Cidade em Alagoa



Unimed na Sua Cidade em Andrelândia



Unimed na Sua Cidade em Carmo de Minas



Unimed na Sua Cidade em Itamonte

Uma ação de mercado que movimentou a região agregando divulgação comercial à promoção de saúde foi a Unimed na sua Cidade, que leva a equipe de Mercado e profissionais de saúde às praças públicas das cidades, promovendo saúde, prática de atividades físicas e orientações sobre planos de saúde.

Data	Cidade	Público
30/04	Alagoa	55
31/05	Carmo de Minas	83
09/05	Itamonte	109
17/06	Andrelândia	89
01/07	São Vicente de Minas	111
15/07	Conceição do Rio Verde	112
23/08	Cristina	94
30/09	Passa Quatro	69
Total da população beneficiada		722

GRI 103-2; 103-3; ODS 3

SAÚDE DO TRABALHADOR

Entre as atividades do Espaço Viver Bem que promovem a saúde do trabalhador estão as participações em SIPATs de empresas clientes (Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho), as palestras promovidas pelo programa Unimed na Sua Empresa, as atividades laborais para os colaboradores da Unimed e a Semana da Saúde, também voltada para os colaboradores da cooperativa.

A ação Unimed na Sua Empresa, criada em 2019 pelo setor de Mercado, é realizada em parceria com o Espaço Viver Bem, muitas vezes dentro das SIPATs promovidas pelas empresas. O setor de Mercado organiza o evento e promove ações de relacionamento empresarial, como reuniões, apresentação de produtos e/ou serviços, exposição da bike suco, sorteio de brindes ou plantão de dúvidas, enquanto o Espaço Viver Bem é responsável pelas palestras ministradas. A ação tem como objetivo estreitar o relacionamento com as empresas com foco na retenção e disseminação dos serviços Unimed aos colaboradores.



SIPAT na Unimed



Unimed na Sua Empresa na Carmo Coffee

SIPATs

Data	Nome da Empresa	Cidade	Colaboradores Beneficiados
19/06	Gráfica Novo Mundo	São Lourenço	28
15/08	Água Mineral Pouso Alto	Pouso Alto	20
22/08	Doces São Lourenço	São Lourenço	16
12/09	Granja Iana	Itanhandu	436
05 e 06/11	PA Unimed	São Lourenço	40
26/11	SAAE São Lourenço	São Lourenço	45
Total de trabalhadores beneficiados			585

Unimed na sua empresa

Data	Nome da Empresa	Cidade	Colaboradores Beneficiados
17/05	Carmo Coffees	Carmo de Minas	29
14 a 17/05	Faculdade São Lourenço*	São Lourenço	38
30 e 31/07	Val Group	Passa Quatro	138
06/09	Sindicato de Minduri	Minduri	10
19/09	Granja Santa Marta	Itanhandu	62
22 e 30/10	Prefeitura de Carmo de Minas	Carmo de Minas	35
11 e 12/10	Val Group	Passa Quatro	134
22/10	Fazenda Bom Retiro	Pouso Alto	46
24/10	Fazenda Bom Retiro	Pouso Alto	53
Total de trabalhadores beneficiados			545

*O evento na Faculdade São Lourenço ocorreu durante a Semana da Enfermagem promovida pela instituição.

Ginástica Laboral

A Ginástica laboral é realizada uma vez por semana em todos os setores da cooperativa. Os resultados indicam que, em média, 44% dos colaboradores participaram das sessões de ginástica laboral.

Semana da Saúde

Na semana de 19 a 23 de agosto foram realizadas sete atividades de promoção de saúde e/ou palestras educativas para os colaboradores de todos os setores da cooperativa, com um total de 189 participações. Foram feitas aferição de Glicemia Capilar, Pressão Arterial e Dados Antropométricos e trabalhados os temas Ansiedade e Depressão - os inimigos do coração; Saúde e Qualidade de Vida; DST; Saúde da Família; Alimentação Saudável.

Mude 1 Hábito

O Movimento Mude 1 Hábito foi incorporado pelo Espaço Viver Bem, que promoveu o incentivo à prática de atividades físicas entre os colaboradores e realizou eventos de monitoramento durante o ano.

Indicadores	2019
Eventos realizados	5
Total de colaboradores aderidos	49
Colaboradores que alcançaram a meta de redução da circunferência abdominal	10
Percentual de colaboradores que alcançaram a meta de redução da circunferência abdominal	20,41%

QUALIFICAÇÃO DA REDE PRESTADORA

O Programa de Qualificação e Capacitação da Rede Prestadora, criado com o objetivo de melhorar a qualidade de atendimento aos clientes na Rede Prestadora, teve sequência das visitas diagnósticas em 2019, referentes ao 1º Ciclo de Avaliação da Rede.

No total, já foram realizadas 51 visitas de qualificação (27 no ano de 2019), abrangendo 17 hospitais, 1 pronto atendimento, 17 laboratórios, 8 centros de imagem e 8 clínicas especializadas, o que corresponde à 57,95% da rede credenciada.

Em julho de 2019, foram iniciadas as visitas de qualificação aos consultórios dos médicos cooperados. 62 médicos foram visitados, ou seja, 29% dos cooperados.

Em 2019, o Programa realizou ainda 7 treinamentos de capacitação, sendo 6 presenciais e 1 online (EAD). Os treinamentos já beneficiaram 44 prestadores (50% da rede credenciada).



Programa de Qualificação de Hospital da Rede Credenciada

RELACIONAMENTO COM O CLIENTE

No setor de Relacionamento com o Cliente a meta é atender 99% das demandas dentro dos prazos estipulados. Em 2019, a performance do setor foi superior à meta em todos os meses, alcançando uma média de 99,80% de atendimentos dentro do prazo.

Índice Geral de Satisfação do Cliente

Índice geral de satisfação com os canais de atendimento	96%
Meta	95%

Índices de Satisfação por Canal de Atendimento

Índices de Satisfação por canais de atendimento	2018	2019	Meta
Agência São Lourenço	98%	95%	95%
Agência Caxambu	98%	96%	95%
Agência Lambari	98%	96%	95%
Agência Itamonte	98%	98%	95%

Índices de Satisfação por canais de atendimento	2018	2019	Meta
Agência Itanhandu	99%	96%	95%
Central de Serviços	98%	99%	95%
WhatsApp	99%	95%	95%
E-mail	94%	93%	95%
Chat	95%	97%	95%

Índices de Satisfação do Cliente nas Drogarias

Índices de Satisfação por unidade	2018	2019	Meta
Drogaria de São Lourenço	9,83	9,85	8,5
Drogaria de Caxambu	9,65	9,92	8,5

OUVIDORIA DE EXCELÊNCIA

Ao ingressar no Programa Ouvidoria de Excelência promovido pela Unimed do Brasil, a Unimed Circuito das Águas revisou o processo de atendimento ao cliente, criou indicadores, formou parcerias e realizou encontro com clientes visando um melhor atendimento aos beneficiários da cooperativa. As ações foram avaliadas pelo Programa entre agosto/18 e setembro/19 e as evidências solicitadas foram enviadas em outubro/19.

Esse trabalho resultou no Selo de Excelência concedido pela Unimed do Brasil em dezembro de 2019, o que garante que a cooperativa atende com eficiência aos requisitos da Resolução Normativa nº 323/13 da ANS.

Durante o ano, a Ouvidoria recebeu 153 manifestações, sendo 72 demandas de reanálise de negativa de autorização, 44 demandas de reclamação, 35 solicitações/esclarecimentos e 2 elogios. Todas as demandas foram apresentadas à Diretoria, tratadas e oferecido retorno ao beneficiário.



Encontro da Ouvidoria com clientes





SOCIEDADE

Fundamentos da Excelência: Compromisso com as Partes Relacionadas; Desenvolvimento Sustentável; Geração de Valor
Princípios do Cooperativismo: Interesse pela Comunidade; Educação, Formação e Informação

GRI 102-40; 102-42; 102-43; 102-44

PARTES RELACIONADAS

Os públicos prioritários para engajamento são aqueles que têm maior importância para os relacionamentos, os impactos gerados e sofridos e a influência na tomada de decisões estratégicas: cooperados, colaboradores, clientes, fornecedores, prestadores, parceiros, comunidade, sistema cooperativista e sistema Unimed, além de órgãos regulatórios, como a ANS (Agência Nacional de Saúde Suplementar). Os canais de comunicação com estes públicos incluem portal na internet, intranets, informativos eletrônicos, correspondências e reuniões periódicas.

Em 2019, as pesquisas com as partes interessadas incluíram não apenas a pesquisa de materialidade anualmente aplicada para detectar os temas de interesse para compor o conteúdo do relatório, mas também uma enquete sobre as expectativas de cada público em relação à cooperativa e suas atividades.

A Ouvidoria também ouviu os clientes sobre os serviços prestados e suas demandas. Os clientes elogiaram os serviços de forma geral, especialmente os programas de saúde oferecidos e pediram um melhor espaço para as atividades físicas do Espaço Viver Bem e sugeriram melhorias para os recursos próprios. Todas as pesquisas tiveram os resultados analisados pela Gestão Executiva para dar evolução às ações demandadas.

Cada setor pesquisou suas partes relacionadas, por e-mail, telefone ou presencialmente, com foco também na satisfação e avaliação dos serviços prestados.

GRI 102-46; 102-47; 103-1

PESQUISA DE MATERIALIDADE

Seguindo os princípios de materialidade e engajamento de stakeholders (partes relacionadas) das Normas GRI (Global Reporting Initiative), a Pesquisa de Materialidade foi realizada entre 18 de novembro de 2019 e 10 de janeiro de 2020, tendo sido enviada por e-mail para colaboradores, cooperados, parceiros, fornecedores, sistema Unimed e OCEMG.

Foram considerados tópicos mais relevantes para inclusão no relatório os que alcançaram o interesse de mais de 80% do público pesquisado. A Diretoria Executiva incluiu ainda outros temas importantes para a prestação de contas da gestão.

Tópicos Relevantes segundo a Pesquisa de Materialidade com percentual de importância

88,89% - Transparência e Governança na gestão

Importante para a tomada de decisão dos cooperados e prestação de contas à sociedade

87,88% - Valorização de colaboradores

Importante para garantir a continuidade da cooperativa

84,85% - Práticas Anticorrupção

Considerado tema em alta na atual conjuntura política e econômica nacional

GRI 102-46; 102-47; 103-1

84,85% - Saúde e Segurança do Cliente

Importante para os clientes, por garantir sua segurança em relação aos produtos e serviços oferecidos.

84,85% - Satisfação do Cliente

Importante para a sustentabilidade do negócio.

84,85% - Emprego

Importante para o desenvolvimento sustentável local e dos colaboradores

84,85% - Consumo de Água

Importante para a comunidade, que pode avaliar a preocupação ambiental da cooperativa

83,84% - Saúde e Segurança no Trabalho

Importante para colaboradores, por garantir segurança no trabalho

83,84% - Conformidade com Leis e Normas

Importante para a continuidade da cooperativa

83,84% - Consumo de Energia

Importante para a comunidade, que pode avaliar a preocupação ambiental da cooperativa

83,84% - Efluentes e Resíduos

Importante para os órgãos públicos responsáveis pela destinação de resíduos, assim como para toda a comunidade, por garantir segurança no descarte de resíduos de saúde

82,83% - Consumo de Materiais Recicláveis e Não Recicláveis

Importante para a comunidade, que pode avaliar a preocupação ambiental da cooperativa

82,83% - Desempenho Econômico

Importante pelo impacto nas vidas de cooperados e colaboradores, assim como para os clientes que necessitam da prestação de serviços de qualidade

82,83% - Engajamento e Investimentos na comunidade local

Importante para a comunidade, que se sente ouvida pela cooperativa e beneficiada por ela

81,82% - Impacto Econômico Regional

Importante por priorizar fornecedores locais, movimentando a economia local

81,82% - Treinamento e Educação

Importante para o crescimento profissional dos colaboradores

81,82% - Direitos Humanos

Importante para garantir a defesa dos Direitos Humanos

81,82% - Conformidade com Leis e Normas Ambientais

Importante para preservação do meio ambiente e desenvolvimento sustentável da cooperativa

80,81% - Presença de Mercado

Importante por impactar a remuneração média da mão-de-obra local

ODS 16; ODS 17

ABRIMOS AS PORTAS PARA NOVAS PARCERIAS

Repensamos a forma de receber as demandas da comunidade por apoios e patrocínios, buscando na região os projetos e ações que estão alinhados aos atributos da marca e diretrizes sustentáveis da cooperativa. Ao final do ano são abertas inscrições para o estabelecimento de novas parcerias, amplamente divulgadas em nossa área de atuação. As inscrições são feitas pelo site para uma posterior avaliação por um comitê formado pela Diretoria Executiva.

Em 31 de janeiro de 2019 o VIII Seminário de Gestão e Sustentabilidade da Unimed Circuito das Águas apresentou alguns dos projetos e ações que participaram do processo de seleção para apresentar suas propostas de parceria. Ao todo, nove projetos se inscreveram entre dezembro e janeiro. Apresentaram-se os projetos Fábrica de Sonhos (oficinas e dinâmicas para educadores), Recuperação de Nascentes da Escola Família Agrícola de Cruzília (plantio de árvores, proteção das nascentes e educação ambiental) e Palavras do Agora (Contação de Histórias para idosos). Os demais projetos inscritos foram: Aconchego Centro Dia, Arte na Lona – Expedição Rio Verde, Grupo News Star, Jazz de 2, Projeto Mover-se em Cristo e Projeto Música e Arte.

Após análise de todos os projetos inscritos, foi definido o apoio à Escola Família Agrícola de Cruzília e em 16 maio de 2019 iniciou-se o plantio de árvores para recuperação de duas nascentes no terreno da escola.



Seminário com parceiros da cooperativa

GRI 103-2; 103-3; 413-1; ODS 17

ENGAJAMENTO PARA O DESENVOLVIMENTO

Interesse pela Comunidade é um Princípio Cooperativista já intrínseco na história da Unimed Circuito das Águas. Participar e se engajar nas iniciativas e ações que trazem benefícios para a comunidade é, portanto, uma ação de responsabilidade corporativa, realizada por 20% das unidades operacionais (Espaço Viver Bem, Drogarias e Sede Administrativa). O planejamento das ações é discutido pelos setores com a diretoria executiva e a divulgação aos



Programa de Qualificação e Hospital da Rede Credenciada

GRI 103-2; 103-3; 413-1; ODS 17

públicos ocorre pelos canais de comunicação da cooperativa, assessoria de imprensa e no relatório de gestão anual.

Em 2019 reorganizamos os projetos próprios e passamos a monitorar de forma mais próxima suas ações, assim como as ações de projetos parceiros, por meio de visitas técnicas. Os resultados são apresentados à diretoria também por meio de relatórios anuais de atividades.

Apoio a instituições sociais em R\$	
Banda Antônio de Lorenzo	R\$ 3.600,00
Casa de Passagem Mãe Social	R\$ 3.013,87
Coral APAE	R\$ 13.800,00
Coral Infantil Unimed SOS	R\$ 8.400,00
Tiro de Guerra	R\$ 13.626,03
Casa dos Meninos	R\$ 138,00
Proerd	R\$ 400,00
Escola Família Agrícola de Cruzília	R\$ 5.110,00

GRI 413-1; ODS 4; ODS 16; ODS 17

PROGRAMA DE EDUCAÇÃO COOPERATIVISTA NAS ESCOLAS

Iniciada em abril de 2019, a parceria entre a OCEMG, Unimed Circuito das Águas e a Secretaria de Educação de Soledade de Minas implantou o Programa de Educação Cooperativista (PEC) em duas escolas da cidade, onde alunos de 4º ao 9º ano aprendem sobre Cooperativismo, beneficiando um total de 70 estudantes.

O Programa de Educação Cooperativista é uma iniciativa da OCEMG – Organização das Cooperativas do Estado de Minas Gerais, realizado através de cooperativas apoiadoras, como é o caso da Unimed Circuito das Águas. O PEC capacita os professores para repassar o conteúdo de cooperativismo criado especialmente para alunos de 4º ao 9º ano.



GRI 413-1; ODS 3; ODS 17

DIA DE COOPERAR

Em comemoração aos 10 anos do Dia de Cooperar, a Unimed voltou à comunidade que primeiro recebeu o Dia C, em 2009, os bairros São Lourenço Velho, Santo Cruzeiro e Carioca, em São Lourenço, com uma ação de rua na Praça Pereira Garcia durante todo o dia 6 de julho.

Com o tema Mude1Hábito, oficinas foram montadas para: apresentação de peça teatral da Escola Quintino Vieira, de Soledade de Minas e do Tiro de Guerra de São Lourenço, que também fez desfile militar e divulgou orientações aos jovens; incentivo ao voluntariado; educação sobre coleta seletiva de lixo; oficinas de leitura e contação de estórias; atividades educativas quanto à alimentação saudável e reaproveitamento de alimentos; atividades físicas; bike suco; recreação infantil; e serviços gratuitos de beleza, como hidratação e massagem facial.

As atividades foram definidas pela rede de parceiros da Unimed, que todos os anos se mobiliza para a realização do Dia C, com engajamento de colaboradores, cooperados, organizações civis, empresas, fornecedores e outros.

Antes do evento foram arrecadados agasalhos e livros infantis, doados para a comunidade, e cestas básicas doadas pelos cooperados foram entregues aos catadores de recicláveis, que foram homenageados na praça.



Dia de Cooperar em praça pública

GRI 413-1; ODS 3; ODS 17

DIA UNIMED

Com foco na disseminação do Cooperativismo, o Dia Unimed levou para a comunidade de Dom Viçoso uma gincana cooperativista no dia 27 de julho, voltada para pequenos produtores e empreendedores, alcançando 122 pessoas.

A comunidade foi recebida na quadra coberta da cidade com um farto café da manhã, seguido de palestra sobre cooperativismo com o Presidente da Unimed Musse José Matuck, tenda para promoção de saúde e vacinação contra febre amarela em parceria com a Prefeitura Municipal, além de uma animada gincana sobre cooperativismo, em parceria com a Ocemg/Sescoop-MG. A equipe de Mercado

GRI 413-1; ODS 3; ODS 17

da Unimed levou também a ação Unimed na Sua Cidade e realizou sorteio de brindes. Para encerrar o evento, houve apresentação da Sociedade Musical Antônio de Lorenzo, tradicional banda de São Lourenço, que recebe o apoio da Unimed Circuito das Águas.



Dia Unimed em Dom Viçoso

ODS 12; PG 7; PG 8; PG 9

DIA MUNDIAL DO MEIO AMBIENTE

Uma campanha iniciada pela Unimed em maio com apoio do Inatel (Instituto Nacional de Telecomunicações) e Gomes Supermercados coletou medicamentos vencidos, lixo eletrônico e óleo de cozinha em São Lourenço e Caxambu. A campanha foi encerrada na semana do Dia Mundial do Meio Ambiente – 5 de junho, com ações nas Praças Brasil (São Lourenço) e 16 de Setembro (Caxambu).

Somente nos dois dias de evento em praça pública foram arrecadados 2,7 Kg de medicamentos vencidos, que são enviados pela Unimed a uma empresa especializada no descarte correto de resíduos de saúde. Já os eletrônicos arrecadados, TVs, monitores, computadores, teclados, cabos, telefones, pilhas e baterias foram levados pelo INATEL para sua sede em Santa Rita do Sapucaí, onde é feita uma triagem dos equipamentos para que sejam reaproveitados, reciclados ou enviados para empresas que realizam o descarte correto e seguro para o meio ambiente. Ao todo foram coletadas 1,9 toneladas de lixo eletrônico.

O óleo de cozinha arrecadado foi destinado à reciclagem pelo Gomes Supermercados para a produção de sabão pelo Grupo de Escoteiros São Francisco de Assis e outros parceiros.



GRI 102-9; 204-1; ODS 8

IMPACTO ECONÔMICO REGIONAL

O impacto da cooperativa na economia local pode ser medido pela proporcionalidade de recursos destinados a fornecedores locais e externos. São analisados os fornecedores de serviços assistenciais e tributos, 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*	R\$ 62.535.167,74	74%
Fornecedores Externos	R\$ 22.087.330,72	26%

*São considerados locais os fornecedores que estão na área de atuação da cooperativa.

GRI 306-2; ODS 12; PG 7; PG 8

RESÍDUOS DE SAÚDE

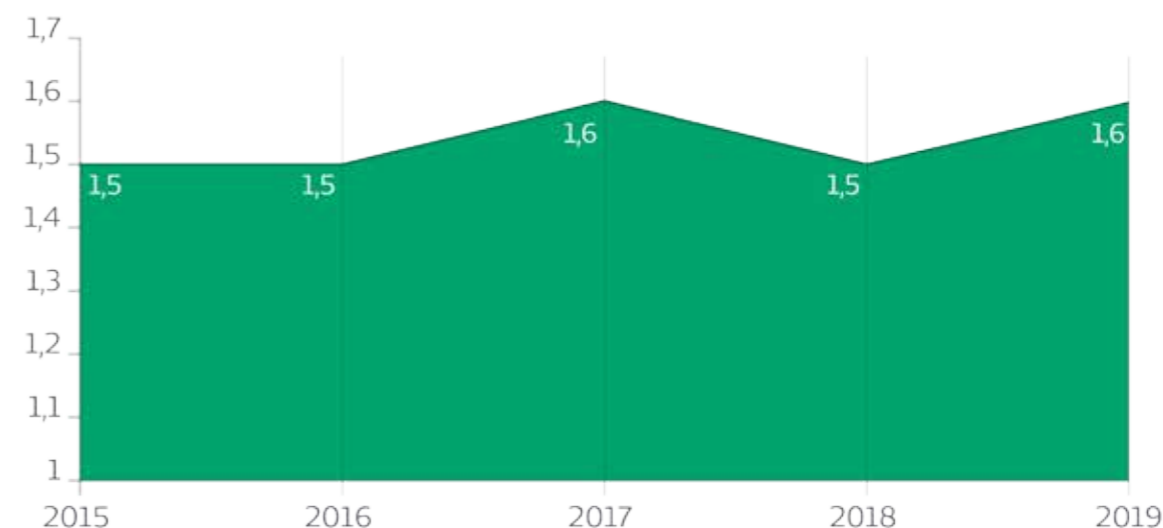
Os resíduos de saúde gerados nas unidades que prestam assistência médica e promoção de saúde constituem importantes impactos ambientais e por isso recebem o tratamento adequado na hora do descarte. Os resíduos são coletados por empresa especializada, que realiza a incineração, obedecendo a todas as normas ambientais e da Anvisa.

Na Unimed 24 Horas, Laboratório, Núcleo de Atenção Integral à Saúde e Drogarias São Lourenço e Caxambu os resíduos de saúde somaram 1.645,86 Kg.

Laboratório: 200,5 kg
Drogarias: 68,76 kg
Unimed 24h: 1359,60 Kg

NAIS: 17 Kg.
Total: 1.645,86 Kg

RESÍDUOS DE SAÚDE COLETADOS EM TONELADAS



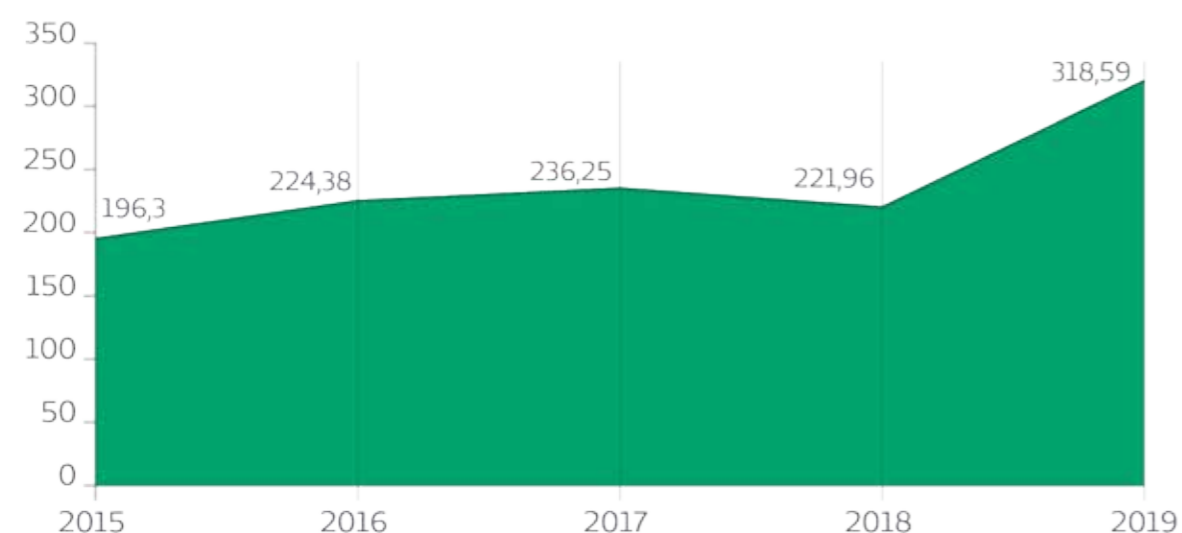
DESCARTE DE MEDICAMENTOS VENCIDOS

O Descarte de Medicamentos Vencidos é aberto à comunidade, com coletores disponíveis nas drogarias Unimed de São Lourenço e Caxambu. Os resíduos de saúde coletados são incinerados por empresa especializada e seguindo legislação própria, enquanto as embalagens de papel são encaminhadas à reciclagem. Em 2019 o total de medicamentos vencidos coletados nas duas drogarias foi de 318,59 Kg.

Drogaria Caxambu: 50,89 Kg.

Drogaria São Lourenço: 267,70 Kg

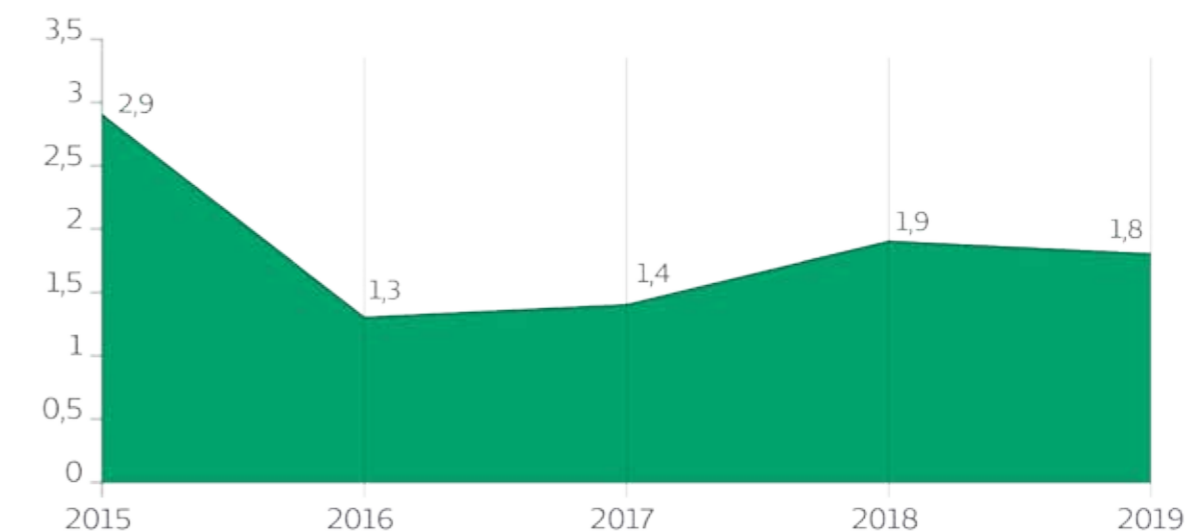
MEDICAMENTOS VENCIDOS COLETADOS EM KG



LIXO RECICLÁVEL

Em 2019, foram coletados 1877,85 Kg de materiais recicláveis. Neste total estão incluídos os papéis e papelões descartados na sede administrativa e as embalagens de medicamentos descartadas nos coletores de medicamento vencidos das drogarias Unimed. Após a pesagem, o material é doado à escola municipal Professora Noêmia Goulart Ferreira, que reverte a venda dos recicláveis em benefícios da escola.

MATERIAL RECICLÁVEL EM TONELADAS



PRINCÍPIO DA PRECAUÇÃO

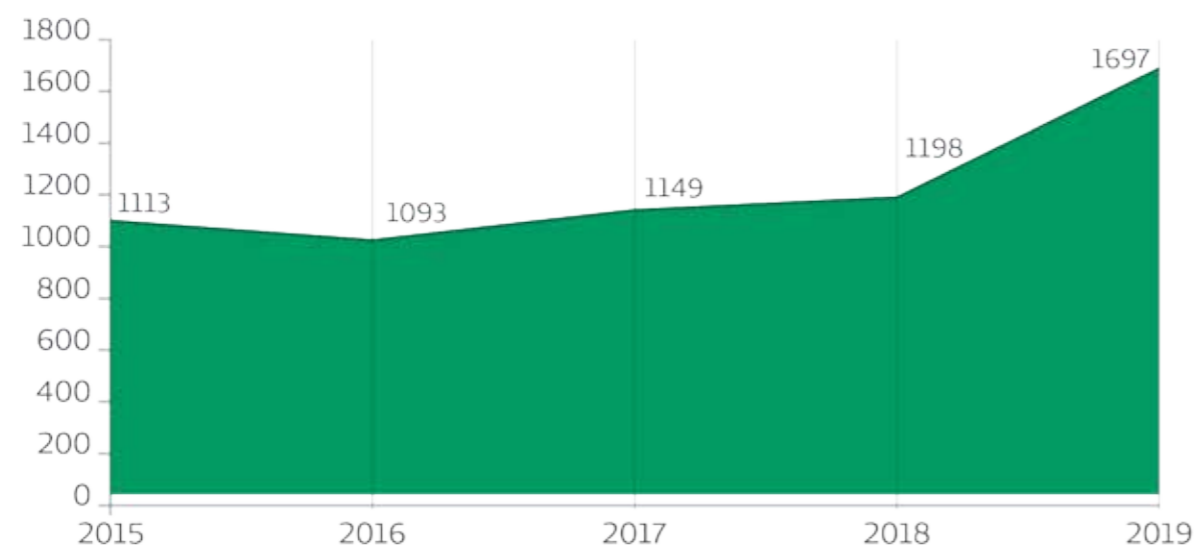
A destinação correta dos resíduos de saúde, através da contratação da empresa Pró-Ambiental, especializada nesse descarte, em conformidade com normativas e legislações pertinentes, previne danos à saúde pública e ao meio ambiente, atendendo ao Princípio da Precaução.

GRI 303-1; ODS 12

ÁGUA

Em 2019, o consumo de água do sistema público de abastecimento foi de 1.697 m³, um aumento de 41,7% em relação ao ano anterior.

CONSUMO DE ÁGUA

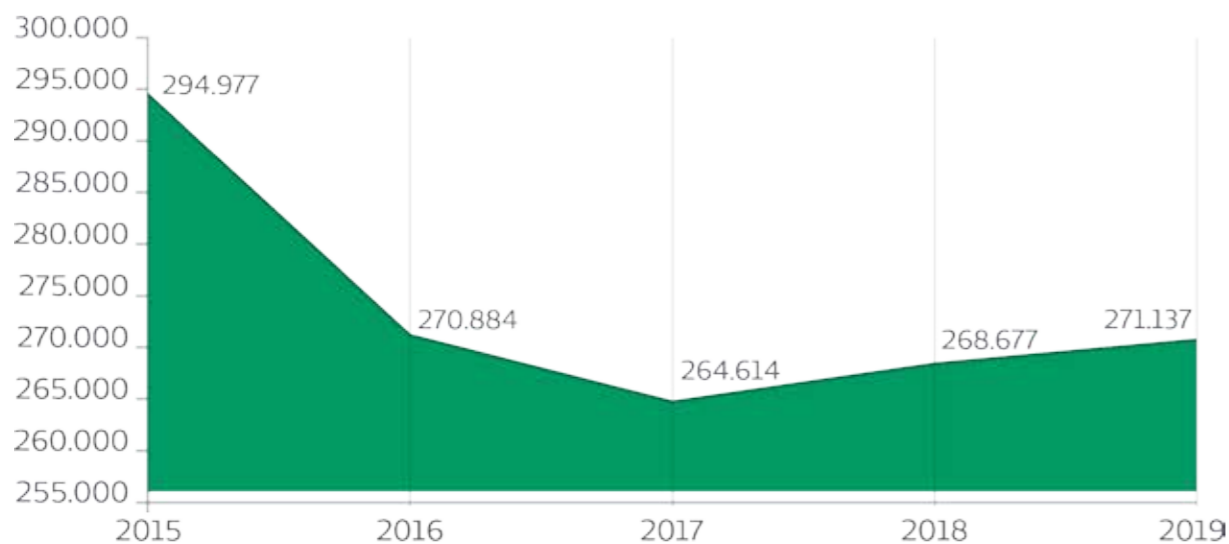


GRI 302-1; ODS 12

ENERGIA ELÉTRICA

A energia elétrica utilizada pela cooperativa é um serviço público originado em usinas hidroelétricas. Em 2019 o consumo de 271.137 KWh foi 0,9% maior que o consumo do ano anterior.

CONSUMO DE ENERGIA



GRI 305-1; ODS 13; PG 7; PG 8

EMISSÕES DIRETAS DE GASES DE EFEITO ESTUFA - GEE

O consumo de combustíveis oriundos de fontes não renováveis, como o óleo diesel, gasolina e GLP (Gás Liquefeito de Petróleo) utilizados em geradores, fogões, ambulâncias e demais veículos da frota corporativa são responsáveis por emissões diretas de CO² na atmosfera. O consumo de energia elétrica pela organização é também considerado responsável por emissões diretas de GEE.

Fonte de energia	Tipo de Combustível	Consumo	Energia em Giga joules	Toneladas CO2e
Gerador	Diesel	100 litros	3,65	0,24
Fogões de cozinha	GLP	117 Kg	5,44	0,35
Gerador	Gasolina	1.971,05 litros	65,09	1,14
	Diesel	2.976,38 litros	108,52	9,53
Unidades Operacionais	Energia Elétrica	271.137 KWh	976,09	17,58

As emissões de biomassa relacionadas ao consumo direto de energia (Escopo 1) do Inventário de Gases de Efeito Estufa foram de 1,321 tCO₂e.

ODS 13; PG 7; PG 8

INVENTÁRIO DE CARBONO

O Inventário de Gases de Efeito Estufa (GEE) ou Inventário de Carbono é elaborado anualmente pela cooperativa para medir os impactos relacionados às mudanças climáticas, decorrentes do aumento de GEE na atmosfera.

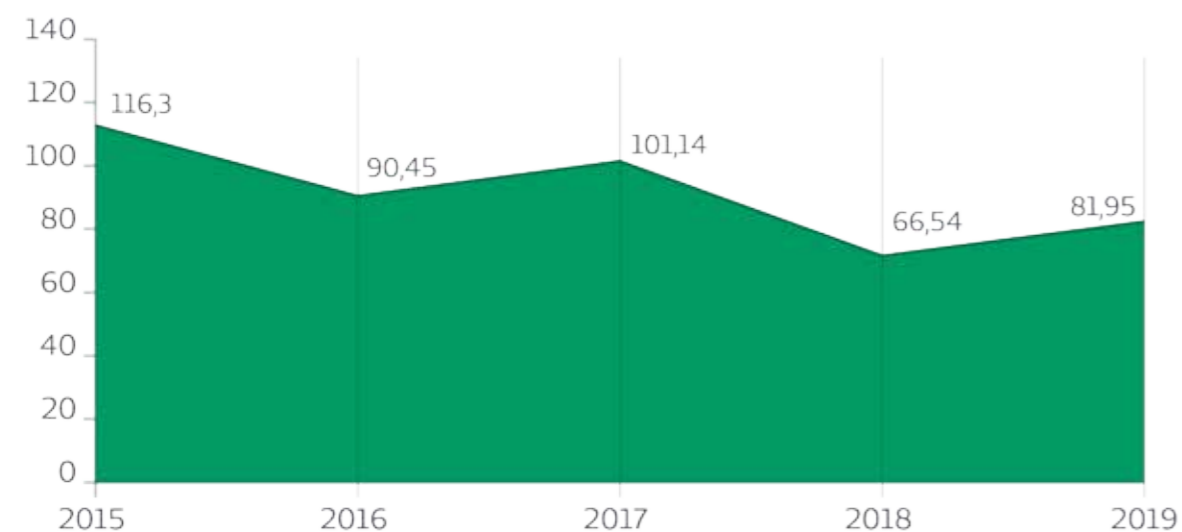
As emissões do principal GEE, o CO², estão relacionadas principalmente ao consumo de energia elétrica, queima de combustíveis fósseis e descarte de resíduos pela cooperativa.

Em 2019, as emissões totalizaram 81,95 tCO₂e (toneladas de CO² equivalente), o que equivale à 0,5 tonelada por colaborador.

Total de Emissões de GEE em toneladas métricas de CO ² e por Escopo				
	Escopo 1	Escopo 2	Escopo 3	Total
2015	18,66	36,66	60,97	116,30
2016	16,88	21,81	51,74	90,45
2017	12,91	22,57	65,66	101,14
2018	11,42	19,58	35,52	66,54
2019	11,27	17,58	53,09	81,95

Escopo 1 – emissões de combustíveis utilizados em geradores, fogões de cozinha e frota corporativa
 Escopo 2 – emissões indiretas do consumo de energia elétrica
 Escopo 3 – emissões indiretas 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 22,50 tCO²e.

EMISSÕES DE GEE EM tCO²e



NEUTRALIZAÇÃO DE CARBONO

Uma parceria com a Escola Família Agrícola de Cruzília permitiu o plantio de 415 mudas para a neutralização das emissões de 2018, como parte de um Projeto de Levantamento e Diagnóstico das Nascentes nas Propriedades dos Estudantes da Escola Família Agrícola de Cruzília, apoiado pela Unimed. O investimento no plantio foi de R\$ 1.285,00, referente à aquisição das mudas na Floresta Nacional de Passa Quatro, gerenciada pelo Instituto Chico Mendes de Conservação da Biodiversidade.

As árvores foram plantadas em 16 de maio de 2019 e serão monitoradas pelos próximos dois anos. Entre as espécies plantadas, que foram adquiridas pela Unimed na Floresta Nacional de Passa Quatro, administrada pelo ICMBio, estão: angico cangalha; araucária; embaúba; Ipê amarelo, roxo e tabaco; jacarandá; pitanga; jabuticaba; uvaia; e outras.

A Escola Família Agrícola de Cruzília atende alunos da zona rural de 20 cidades da região e os alunos, de 14 a 23 anos, participaram do plantio.

O Inventário de Emissões de Gases de Efeito Estufa de 2019 será neutralizado em 2020 pelo plantio de 512 mudas.



Plantio de mudas pela Escola Família Agrícola de Cruzília

COMPROMISSOS PÚBLICOS

Iniciativas voluntárias nacionais e mundiais endossadas pela cooperativa, por estarem relacionadas às diretrizes e valores, em prol da 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

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

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

Alliance for Integrity – desde 2016



GRI 412-2; 412-3; PG 1; PG 2

DIREITOS HUMANOS

O tema Direitos Humanos foi incluído no treinamento do Manual de Integração e no treinamento de Sustentabilidade. Os dois treinamentos juntos tiveram uma participação de 128 colaboradores (75,7%)

Em 2019, dos 84 contratos vigentes de prestadores assistenciais, 80 (95,23%) incluem cláusulas referentes ao Trabalho Infantil, preservação do meio ambiente e o combate ao trabalho escravo, enquanto 3 (3,57%) incluem cláusula sobre atendimento preferencial a idosos, gestantes, lactantes e crianças de até cinco anos. Apenas 1 contrato (1,19%) não possui nenhuma das cláusulas acima e será adequado em sua próxima revisão.

GRI 205-2; PG 10

ÉTICA E INTEGRIDADE

Treinamentos de Combate à Corrupção foram realizados nos dias 03/10 e 04/10, com participação de 111 colaboradores (65,7%).





6

PESSOAS

Fundamentos da Excelência: Compromisso com as Partes Relacionadas;
Aprendizado Organizacional e Inovação; Geração de Valor
Princípios do Cooperativismo: : Educação, Formação e Informação

GRI 103-2; 103-3

GESTÃO DE PESSOAS

O setor de Gestão de Pessoas adota algumas das melhores práticas de mercado, como Avaliação de Desempenho e Feedback Reverso, Pesquisa de Clima Organizacional, Gestão por Competências e Café com Dirigentes. Em 2019, a Política do setor de Gestão de Pessoas passou por revisão e também foi criada uma Política de Diversidade, já mencionada na Política do setor.

O setor Gestão de Pessoas realiza também o Projeto Conviva para promover a integração entre colaboradores, cooperados e cooperativa, em conjunto com o setor de Relacionamento com o Cooperado.

GESTÃO POR COMPETÊNCIAS

Em 2019 o setor de Gestão de Pessoas deu continuidade ao trabalho com foco nas competências Atuação Sistêmica, Intercooperação, Melhoria Contínua, Foco em Resultados, Foco no Cliente, Inteligência Emocional, Foco em Segurança e Comunicação.

As competências e os 6 compromissos foram reforçados pelos diretores durante o Café com Dirigentes.

GRI 102-8; 202-2; PG 3

PERFIL DOS COLABORADORES

O quadro de colaboradores da Unimed Circuito das Águas é formado por 169 colaboradores, todos sob regime CLT (Consolidação das Leis do Trabalho). Deste total, 166 pessoas trabalham em período integral e 3 em período semi-integral.

COLABORADORES POR CATEGORIA FUNCIONAL

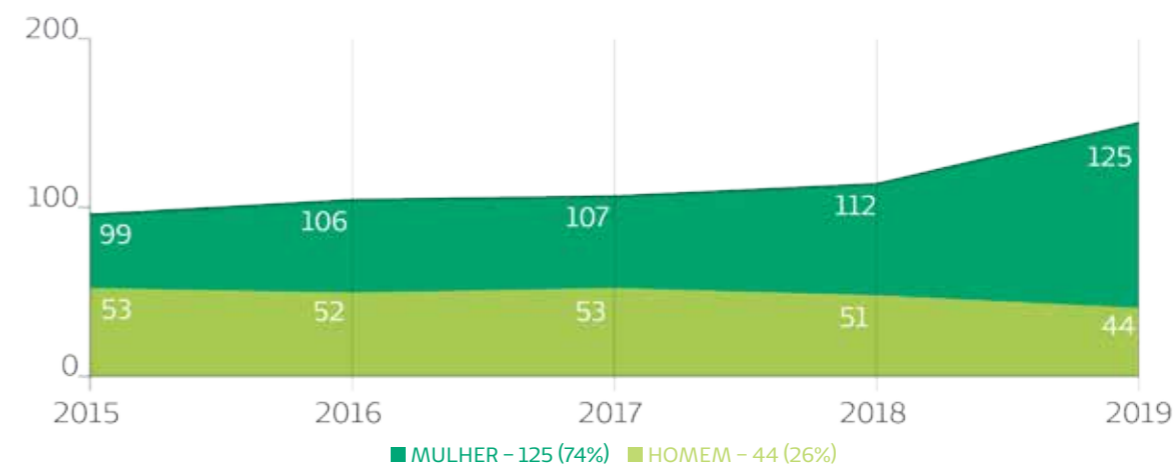
Gestão: 14 (8,3%) 11 mulheres e 3 homens
Técnico: 37 (21,9%) 22 mulheres e 15 homens
Operacional: 99 (58,6%) 79 mulheres e 20 homens
Apoio: 19 (11,2%) 13 mulheres e 6 homens

Os colaboradores estão divididos em 9 unidades operacionais: 57 na Sede Administrativa, 41 no Pronto Atendimento Unimed 24h, 23 Drograria São Lourenço, 6 Drograria Caxambu, 4 Mercado, 5 Laboratório, 7 Agências externas, 19 Agência São Lourenço e 7 no NAIS/Espaço Viver Bem.

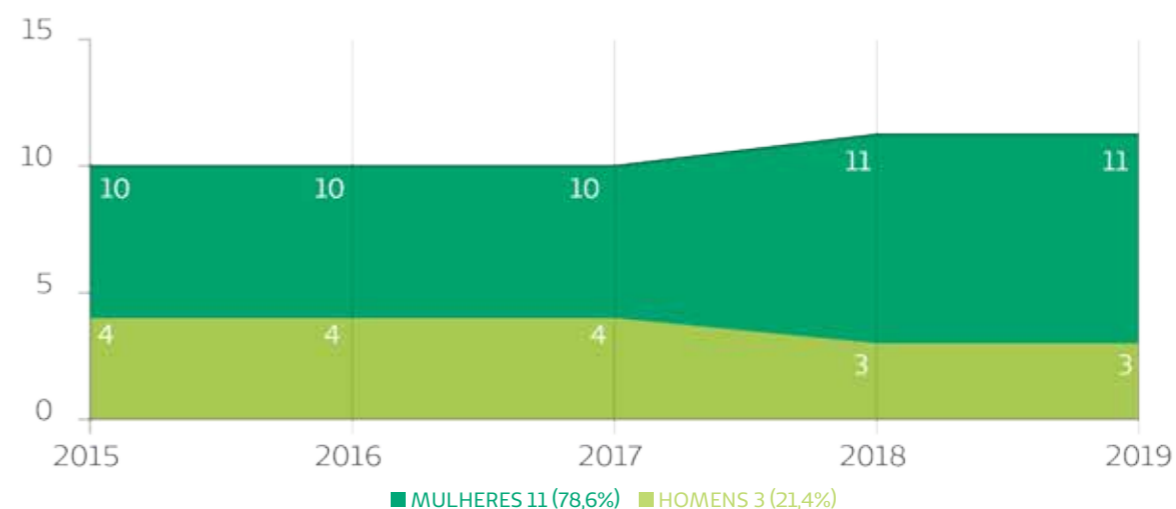
Nos cargos de gestão, 100% dos colaboradores são locais, ou seja, residem na área de atuação da cooperativa e tiveram uma trajetória de crescimento dentro da organização, tendo iniciado em cargos operacionais e posteriormente promovidos.

GRI 405-1

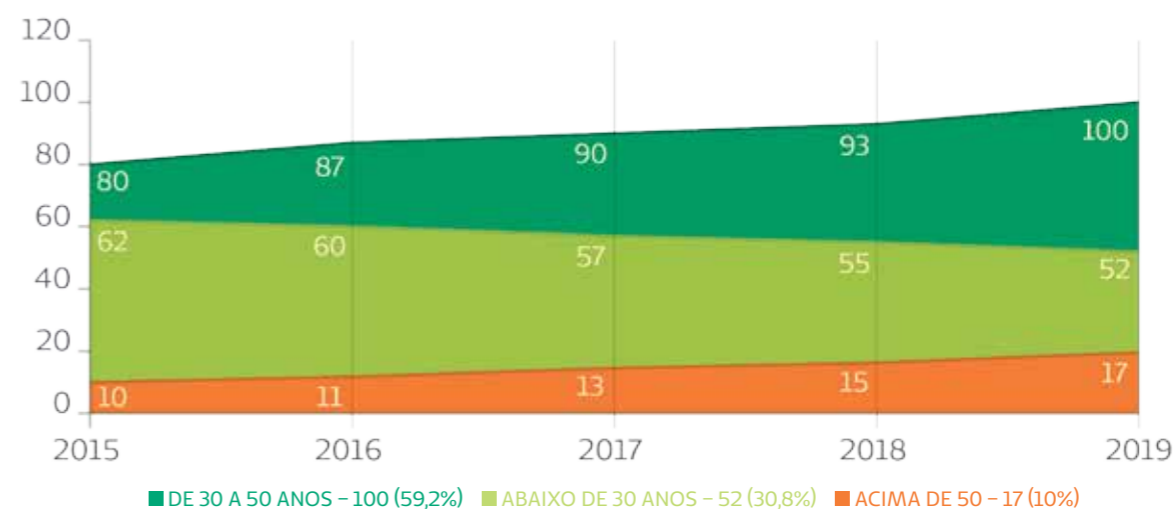
COLABORADORES POR GÊNERO



GESTORES POR GÊNERO



COLABORADORES POR FAIXA ETÁRIA



GRI 405-1

FAIXA ETÁRIA POR CATEGORIA FUNCIONAL

Categoria	Abaixo de 30 anos	Entre 30 e 50 anos	Acima de 50 anos
Gestão	1	11	2
Técnico	6	28	3
Operacional	45	48	6
Apoio	0	13	6

CLIMA ORGANIZACIONAL

Na data da PCO - Pesquisa de Clima Organizacional, o total de colaboradores em folha era de 164 (2 contratos intermitentes e 1 contrato parcial), sendo 161 ativos, 17 em período de férias e 1 em Licença Médica. Não participam da pesquisa os colaboradores com menos de 6 meses de contratação.

126 colaboradores responderam à pesquisa, acessando questionário por meio de login e senha sob sigilo, pois o acesso não identifica os respondentes.

Os temas abordados são: Identidade Organizacional; Satisfação e Motivação; Aprendizagem e Desenvolvimento; e Liderança.

	2018	2019
Identidade	98%	91%
Satisfação e Motivação	95%	85,6%
Aprendizagem e Desenvolvimento	87%	81,1%
Liderança	87%	82,4%
Índice Geral de Satisfação	93,6%	85,0%

CAFÉ COM DIRIGENTES

O Café com os Dirigentes é uma oportunidade de diálogo direto entre colaboradores e a Diretoria da cooperativa. Os temas são definidos pelos próprios colaboradores e alguns levados pela Diretoria.

1º Ciclo - 11 e 18 de abril e 16 de maio
 Premissas estratégicas (missão, visão e valores)
 Identidade organizacional
 Mapa estratégico ciclo 2017/2020
 6 Compromissos

2º Ciclo - 08 e 13 de agosto
 Certificação DICQ
 Semana da Saúde
 Clube de Afinidades

3º Ciclo - 07, 12 e 21 de novembro
 Plano Pleno e Unimed Fone
 Carteira de trabalho digital
 Importância da Ouvidoria interna
 Divulgação do Laboratório - Redes Sociais



COMISSÃO DE RECURSOS HUMANOS

A Comissão de RH é formada por representantes dos colaboradores e Superintendência para o debate de assuntos de interesse do quadro funcional.

Em 2019, a pauta das reuniões abordou os temas: Avaliação dos indicadores de Gestão de Pessoas; Escolha do Coordenador Geral da Ouvidoria Interna; Avaliação da Pesquisa de Clima Organizacional; Assuntos para Café com Dirigentes; Eleição para Comissão de RH; Eleição dos integrantes da Ouvidoria Interna; Avaliação de Desempenho 2019.

OUVIDORIA INTERNA

Criada para tratar denúncias ou outros assuntos que necessitam sigilo trazidos por colaboradores, a Ouvidoria Interna recebeu duas demandas em 2019.

GRI 403-1

CIPA – COMISSÃO INTERNA DE PREVENÇÃO DE ACIDENTES

A CIPA (Comissão Interna de Prevenção de Acidentes) do Pronto Atendimento Unimed 24h 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.

Foram realizadas 11 reuniões mensais, em que foram discutidos temas relacionados ao Pronto Atendimento, como a manutenção dos equipamentos e instalações, EPIs, atualização da carteira de vacinação dos colaboradores e foram registrados 2 acidentes de trabalho.

Na Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho (SIPAT) realizada pela CIPA para os colaboradores da Unimed entre 5 e 6 de novembro, foram abordados os temas:

- Ergonomia
- Engenharia de Segurança do Trabalho
- DST / AIDS
- Síndrome de Burnout

GRI 404-3

AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

Realizada com 140 colaboradores, 38 homens (27,14%) e 102 mulheres (72,86%). Não participaram colaboradores com menos de 6 meses de contratação e afastados por licença.

GRI 401-2; ODS 8

POLÍTICA DE BENEFÍCIOS PARA COLABORADORES

Benefícios para colaboradores: Plano de Saúde; Ticket Alimentação; Plano de Extensão Assistencial (PEA); Seguro de Vida; Seguro Funeral; Adicional por tempo de serviço (quinqüênio); Descontos nas drogarias Unimed; e Auxílio Educação; além do que é regulamentado por lei.

O Auxílio Educação fechou o ano com 10 colaboradores recebendo bolsa de estudos de 50%, sendo 8 colaboradores na Graduação e 2 em 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.

PPR – PROGRAMA DE PARTICIPAÇÃO NOS RENDIMENTOS

O valor do PPR pago aos colaboradores em maio de 2019 foi de R\$152.555,01. Os critérios atuais para pagamento são a proporcionalidade aos dias efetivamente trabalhados durante o ano, levando em consideração ausências e afastamentos e o rateio toma por base o salário nominal de cada empregado.

GRI 202-1; 405-2; ODS 5

IGUALDADE DE GÊNERO NA REMUNERAÇÃO

Na cooperativa, o menor salário pago, tanto a homens quanto a mulheres, é 1% maior que o salário mínimo vigente nacional. No Plano de Cargos e Salários da cooperativa não há distinção de gênero para remuneração nas categorias funcionais no momento da admissão do empregado, mas a progressão salarial dos colaboradores prevista no Plano é influenciada por vários fatores, como por exemplo a escolaridade, reajustes baseados na Avaliação de Desempenho do colaborador ou tempo de casa. Por isso, apesar da equidade do piso salarial da categoria na hora da contratação, 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, quinqüênio 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 16% menor que dos homens
	Gestão RT	Salário mais baixo das mulheres é 18% menor que dos homens
Técnico		Salário mais baixo das mulheres é 7% menor que dos homens
Operacional		Salário base igual para homens e mulheres
Apoio		Salário base igual para homens e mulheres

REMUNERAÇÃO MÉDIA é o salário médio da categoria, por gênero

Gestão	Gestão	Mulheres ganham 15% a menos que homens
	Gestão RT	Mulheres ganham 9% a menos que homens
Técnico		Mulheres ganham 11% a mais que homens
Operacional		Mulheres ganham 15% a menos que homens
Apoio		Mulheres ganham 3% menos que os homens

TREINAMENTOS

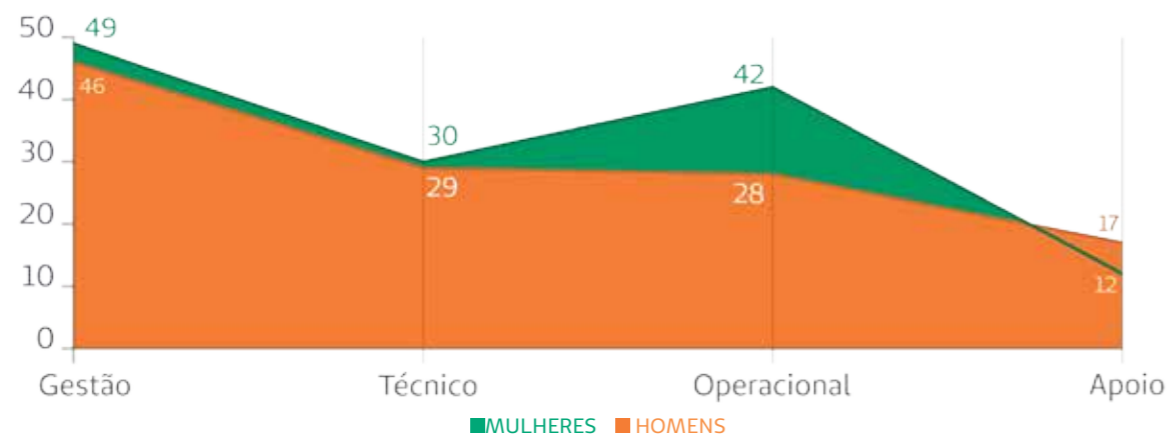
O Plano Anual de Treinamentos é voltado para as demandas de cada setor/colaborador. Treinamento de Cooperativismo: 110 colaboradores participaram de treinamento presencial em Estrutura do Sistema Cooperativista e Governança Cooperativa e 18 novos colaboradores participaram de treinamento online sobre cooperativismo e Sistema Unimed.

Horas de treinamento por categoria funcional

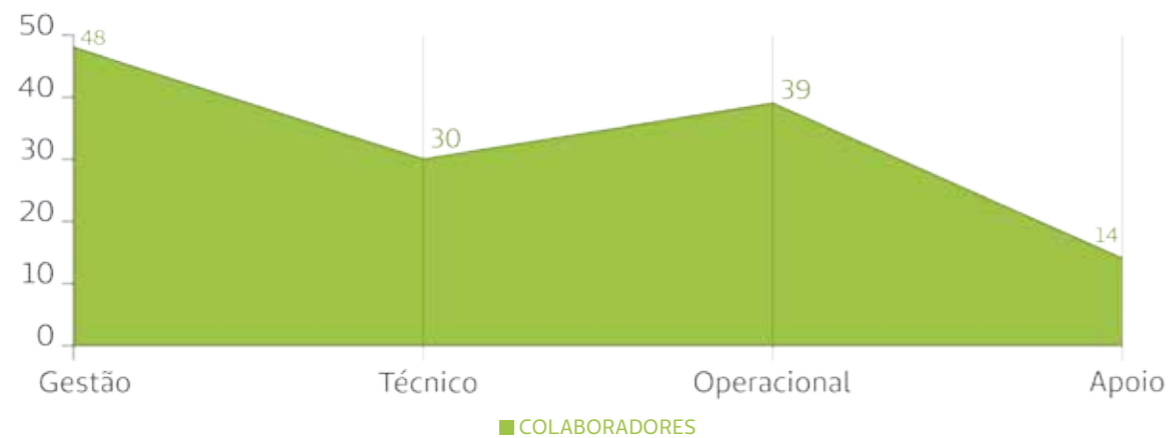
- Gestão:** 539 horas de treinamento para as mulheres e 139 horas para os homens
- Técnico:** 668 horas de treinamento para as mulheres e 445 horas para os homens
- Operacional:** 3.386 horas de treinamento para as mulheres e 570 horas para os homens
- Apoio:** 166 horas de treinamento para as mulheres e 105 horas para os homens



MÉDIA DE HORAS DE TREINAMENTO POR GÊNERO E CATEGORIA FUNCIONAL



MÉDIA DE HORAS DE TREINAMENTO POR CATEGORIA FUNCIONAL

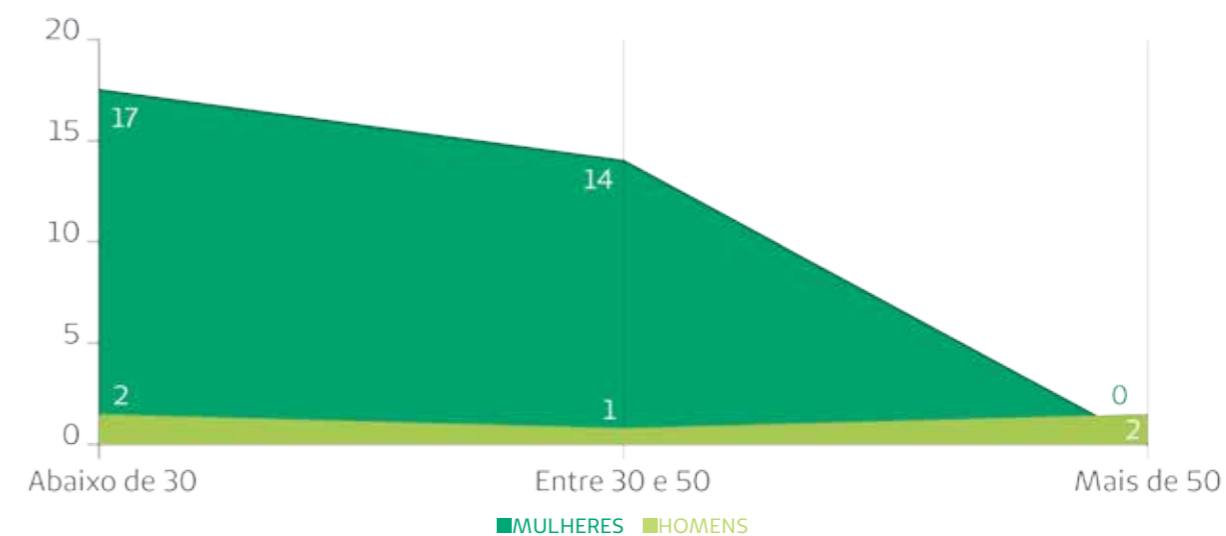


TAXAS DE ROTATIVIDADE

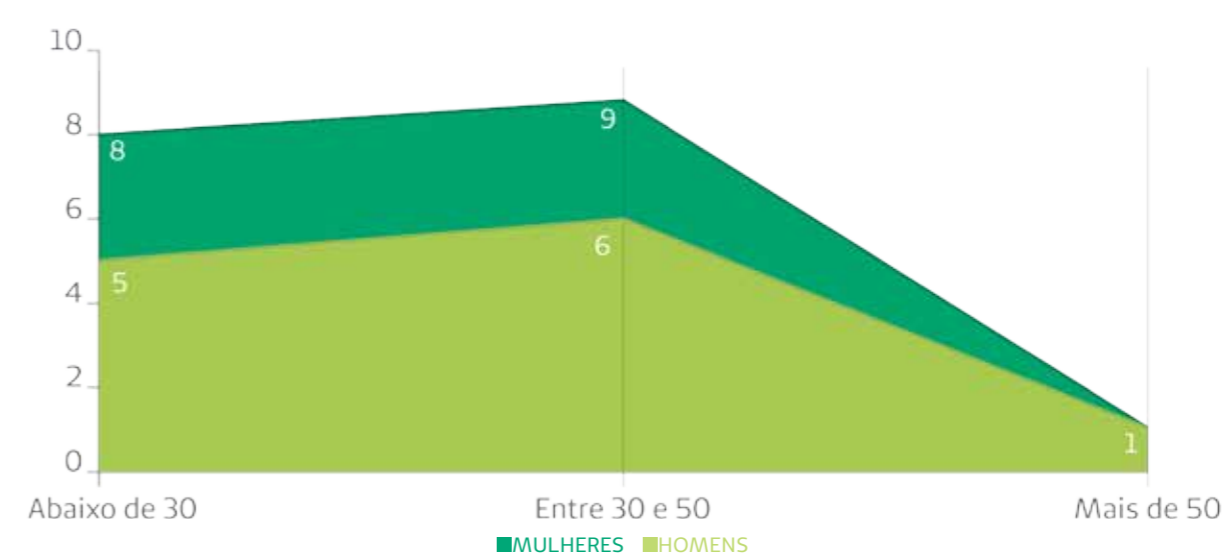
A Taxa de Rotatividade de Colaboradores foi em média 1,7% em 2019. Trinta e seis (36) novos colaboradores foram admitidos e 30 foram desligados da cooperativa.

- Admissões:** 86,1% das admissões foram de mulheres (31) e 13,9% de homens (5).
- Desligamentos:** 60% dos desligamentos foram de mulheres (18) e 40% de homens (12).

ADMISSÕES POR FAIXA ETÁRIA



DEMISSÕES POR FAIXA ETÁRIA



GRI 403-2

ABSENTEÍSMO

Em 2019, a taxa média de absenteísmo foi de 1,2% sendo 1,3% para mulheres e 1,1% para homens.

Lesões relacionadas ao trabalho: 2 colaboradoras apresentaram lesões por Acidente de Trabalho, mas não houve afastamento do trabalho.

Dias perdidos por atestado médico de até 15 dias: 148 dias perdidos para homens (22 colaboradores) e 460 dias perdidos para mulheres (90 colaboradoras)

Afastamentos pelo INSS por doença: 15 dias para homens e 155 dias perdidos para mulheres (3 colaboradoras e 1 colaborador).

Licença Casamento de 4 dias: 24 dias (5 colaboradoras e 1 colaborador)

Licença Paternidade de 5 dias: 5 dias (1 colaborador)

Licença Maternidade de 120 dias: 76 dias (2 colaboradoras, as licenças foram ou estão sendo cumpridas no período 2018-2019-2020)

Suspensão: 2 dias (2 colaboradoras)

Licença Luto de 1 dia: 5 dias (2 colaboradoras e 2 colaboradores)

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 e pequenas lesões (primeiros socorros) são incluídas nas taxas de lesões.

EVENTOS DE INTEGRAÇÃO

O Projeto Conviva foi realizado através de 2 eventos de integração, com participação de cooperados e colaboradores.

27/10 - Passeio de São Lourenço x Soledade de Minas no Trem das Águas, seguido de almoço e tarde de lazer no Clube Vale do Sol. Participação de 92 colaboradores, 11 cooperados.

14/11 - Palestra- “Juntos somos mais fortes” com João Carlos Oliveira. Participação de 44 colaboradores, 3 cooperados.



Projeto Conviva



REUNIÃO GERAL

A Reunião Geral de encerramento do ano contou com a participação de 147 colaboradores para homenagem aos colaboradores que se destacaram em cada setor, indicados com base nos resultados da Avaliação de Desempenho, sorteio de brindes e um jantar de confraternização.

COLABORADORES DESTAQUE EM 2019

Gestor: Christiane Ferreira Maciel

Relacionamento com Cliente:

Danyelle Pereira

Unimed 24h: Leila Ferreira

GAE (Grupo de Assessoria Executiva):

Geraldo Vianna

Controladoria: Luiz Carvalho Silvério

Operações: Fábio Rodrigues da Silva

Laboratório: Priscilla Gonçalves Barbosa

PRA: Viviane Santos

Mercado:

Isabelle Cintia Gonçalves Gonzalez

Drogaria São Lourenço: Eliene Mendes

Drogaria Caxambu:

Roberta Nogueira de Souza

NAIS/EVB: Bianca Rodrigues de Sousa



Reunião Geral de encerramento do ano



Entrega de homenagem a Colaborador Destaque

ESSE TROFÉU É SEU

A prática “Esse troféu é seu”, inaugurada em dezembro de 2018 seguiu passando por todos os setores, com três troféus incluídos: o Selo Diamante de Governança e Sustentabilidade e o Selo Prata em Excelência Educacional.



Troféus passam por todos os setores





7

INFORMAÇÕES E CONHECIMENTO

Fundamentos da Excelência: Pensamento Sistêmico; Aprendizado Organizacional e Inovação; Adaptabilidade; Orientação por Processos
Princípios do Cooperativismo: Educação, Formação e Informação

TECNOLOGIA E INOVAÇÃO

Os principais investimentos em tecnologia visaram à segurança de dados e melhorias dos sistemas de gerenciamento.

A equipe de TI focou esforços na homologação do Prontuário Eletrônico do paciente que será disponibilizado a todos os cooperados. O sistema de gestão do NAIS (Núcleo de Atenção Integral à Saúde) passou a ter assinatura eletrônica e está em fase de integração com o sistema autorizador da Unimed do Brasil e também com o Prontuário Eletrônico.

Foram implementadas melhorias no aplicativo do cooperado e concluído o projeto do aplicativo do cliente para lançamento em 2020. As maiores vantagens dos aplicativos são a agilidade de atendimento para o cliente e redução de custos para a cooperativa.

LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS

Um desafio proposto em 2019 foi preparar a cooperativa para atender à LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados), que terá vigência a partir de agosto de 2020, mudando a forma como são tratados os dados de todos os públicos que se relacionam com a organização, para garantir privacidade e segurança de dados pessoais.

Foram feitas mudanças significativas no Comitê de Segurança da Informação, que passa a ser mais atuante para garantir que os dados tenham segurança e sigilo conforme as novas determinações da legislação. A cooperativa proveu um treinamento a todos os conselheiros, colaboradores e ainda disponibilizou o mesmo treinamento para a rede prestadora sobre a LGPD.

Foi iniciado o trabalho de inventariar todos os processos que tratam de dados pessoais e iniciada também a implementação das ações necessárias para o atendimento à LGPD dentro do prazo. Para isso, houve investimento em sistemas, equipamentos e serviços que podem garantir a segurança dos dados pessoais de qualquer pessoa que interaja com a Unimed em algum momento, de algum processo.





PROCESSOS

Fundamentos da Excelência: Pensamento Sistêmico; Aprendizado Organizacional e Inovação; Adaptabilidade; Orientação por Processos
Princípios do Cooperativismo: Educação, Formação e Informação

8

ESCRITÓRIO DA QUALIDADE

O Escritório da Qualidade é responsável por estruturar e manter o Sistema de Gestão da Qualidade e por coordenar os projetos de obtenção de conformidade com a Resolução Normativa 277 e as normas ISO 9001 – Sistema de Gestão da Qualidade e ISO 31000 – Gestão de Riscos, trabalhando, portanto, junto a todos os setores da cooperativa, com o objetivo de promover a melhoria e eficácia dos processos.

GPMQ

O Grupo do Programa de Melhoria da Qualidade (GPMQ) é composto por uma Médica da Qualidade, pelo Superintendente Executivo e representantes das áreas de Atenção Integral à Saúde, Assessoria Jurídica, Escritório da Qualidade, Gestão de Pessoas, Relacionamento com Cliente, Ouvidoria e Provimento e Regulação Assistencial.

Em 2019, o GPMQ revisou os planos de ação e suas respectivas evidências de implementação dos requisitos da Resolução Normativa de nº 277 (publicada pela ANS RN 277), a fim de preparar a Cooperativa para a Auditoria Externa Diagnóstica, em fevereiro, e posterior Auditoria Inicial de Acreditação, em novembro, ambas realizadas pela Instituição Acreditora DNV GL – Det Norske Veritas.

Após a primeira auditoria, o GPMQ realizou análise crítica dos relatórios entregues pela equipe auditora e o alinhamento do parecer junto às partes relacionadas, e estabeleceu Plano Anual de Trabalho enfatizando atividades para garantir o atendimento das recomendações dos auditores e preparação da cooperativa para a Acreditação da RN 277.

Entre as principais atividades realizadas pelo GPMQ: revisão do Inventário de Indicadores da Qualidade, acompanhamento periódico dos resultados dos indicadores, elaboração dos relatórios de análise crítica dos indicadores com recomendações aos Gestores, relatório de atividades do grupo, relatórios de recomendações de melhorias à Alta Direção e acompanhamento do processo de Auditoria Inicial de Acreditação da RN 277.

COOPERATIVA CONQUISTA ACREDITAÇÃO OURO NA RN 277

Legitimando o compromisso da cooperativa com o aprimoramento contínuo da gestão e eficiência nos processos, a Unimed Circuito das Águas conquistou o Nível Ouro de Acreditação pelo atendimento aos padrões da Resolução Normativa 277 da ANS – Agência Nacional de Saúde Suplementar, com uma nota final de avaliação de 95,18.



O Programa de Acreditação de Operadoras de Planos Privados de Assistência à Saúde, publicado na RN 277, tem o objetivo de incentivar a melhoria continuada na qualidade assistencial da saúde suplementar, a partir do estímulo à adoção das melhores práticas por parte das operadoras e da mudança no modelo técnico-assistencial atual.

A implantação do programa contou com o suporte do Instituto de Acreditação e Gestão em Saúde – IAG Saúde, desde 2018. Em 19 e 22 de novembro de 2019, a entidade acreditadora DNV GL – Det Norske Veritas auditou a cooperativa e recomendou à ANS a Acreditação no Nível I, que corresponde à faixa Ouro, nível máximo de Acreditação conforme parâmetros de pontuação estabelecidos pela ANS.

A cooperativa foi avaliada em sete dimensões, compostas por um total de 147 requisitos:

Dimensão 1: Programa de melhoria da qualidade.

Dimensão 2: Dinâmica da qualidade e desempenho da rede prestadora.

Dimensão 3: Sistemáticas de gerenciamento das ações dos serviços de saúde.

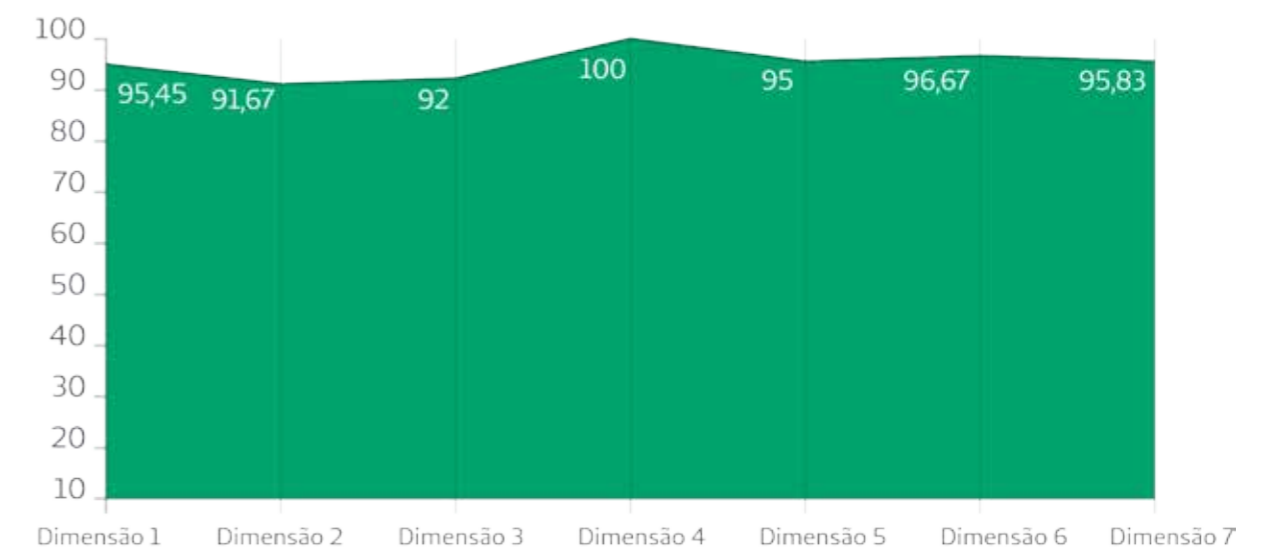
Dimensão 4: Satisfação dos beneficiários.

Dimensão 5: Programas de gerenciamento de doenças e promoção da saúde.

Dimensão 6: Estrutura e operação.

Dimensão 7: Gestão.

RESULTADO DA AUDITORIA EXTERNA DA RN 277



LABORATÓRIO RECEBE CERTIFICAÇÃO DICQ

Em setembro o Laboratório Unimed conquistou a certificação DICQ, após todo um processo de preparação para a certificação, iniciado em janeiro, e a auditoria externa realizada em 30 de agosto. Criado em 1997 pela SBAC – Sociedade Brasileira de Análises Clínicas – o DICQ – Departamento de Inspeção e Credenciamento da Qualidade – é hoje um Sistema Nacional de Acreditação que avalia os Laboratórios Clínicos de acordo com normas nacionais e internacionais de qualidade.



O Sistema Nacional de Acreditação DICQ faz a análise do Manual de Qualidade e verifica se os laboratórios avaliados estão cumprindo todos os requisitos. Depois envia auditores da Comissão de Inspeção para a Auditoria, que é avaliada pelo Sistema Nacional de Acreditação. Após a avaliação, o laboratório recebe o Certificado de Credenciamento ou Acreditação do Sistema de Qualidade, com validade de três anos.

Para o cliente, a certificação é mais uma garantia de que a qualidade está presente desde o atendimento até a entrega do laudo, através de um Sistema de Gestão da Qualidade eficaz e bem estruturado, que segue normas reconhecidas nacional e internacionalmente, e evidencia a preocupação com a qualidade dos produtos e serviços oferecidos.

COMITÊ DE GESTÃO DE RISCOS E COMPLIANCE

O Comitê de Gestão de Riscos e Compliance é um órgão de controle vinculado ao Conselho de Administração da cooperativa, com objetivos claramente definidos:

- a) Supervisionar o processo de gerenciamento de riscos corporativos;
- b) Garantir o cumprimento do Programa de Compliance aprovado pelo Conselho de Administração;
- c) Supervisionar o trabalho desenvolvido pelas consultorias externas e auditorias internas e/ou externas;
- d) Garantir o cumprimento da Política de Gestão de Riscos, do Plano de Gestão de Riscos da Cooperativa e do Programa de Compliance.

Entende-se por Compliance, o conjunto de disciplinas para fazer cumprir as normas legais e regulamentares, políticas e diretrizes estabelecidas para o negócio e para as atividades da cooperativa, bem como evitar, detectar e tratar qualquer desvio ou não conformidade que possa ocorrer, preservando os padrões culturais e éticos da organização.

A “Equipe de Compliance” é composta pelos seguintes membros do Comitê de Gerenciamento de Riscos e Compliance: Diretor Financeiro (Coordenador), Diretor Administrativo, Superintendência Executiva, Assessora Executiva, Assessor Jurídico nomeado, Assessor de assuntos vinculados à Agência Reguladora, Gestor de Controladoria ou Profissional da Equipe de Controladoria nomeado e Representante do Comitê de Gerenciamento de Riscos. Há ainda um profissional designado como responsável pela integração com políticas anticorrupção.

As ações definidas no Programa de Integridade da Cooperativa, que inclui o Programa de Compliance, foram iniciadas de fato em 2019 pela equipe de Compliance.



9

RESULTADOS

Fundamentos da Excelência: Compromisso com as Partes Relacionadas;
Desenvolvimento Sustentável; Geração de Valor
Princípios do Cooperativismo: Participação econômica dos membros

SOMOS OURO EM EXCELÊNCIA DA GESTÃO



A conquista da faixa Ouro na categoria Compromisso com a Excelência do Prêmio Excelência da Gestão foi anunciada durante o evento realizado em Brasília pela Organização das Cooperativas do Brasil (OCB) em novembro de 2019. A premiação contou com 272 cooperativas inscritas e 56 premiadas (Bronze, Prata e Ouro), nos três níveis de excelência: Primeiros Passos; Compromisso com a Excelência; e Rumo à Excelência.

O prêmio é um reconhecimento da busca pela excelência através das práticas de gestão e leva a cooperativa a um próximo patamar, pois nos próximos anos a participação será na categoria de nível mais alto: Rumo à Excelência.



Entrega do prêmio Somoscoop de Excelência da Gestão



PRIMEIRO LUGAR EM ATENDIMENTO

O 1º lugar no Prêmio Nacional de Atendimento entre as Unimed de médio porte foi entregue durante a 49ª Convenção Nacional do Sistema Unimed, como reconhecimento ao trabalho de excelência no atendimento ao cliente Unimed Circuito das Águas.

Esta é a 12ª edição do Prêmio promovido pela Central Nacional Unimed, que tem o objetivo de avaliar e reconhecer o atendimento das Unimed aos clientes da marca, contribuindo para o aumento da qualidade de atendimento e fomentando as melhores práticas no sistema Unimed.

Na categoria médio porte, a Unimed Circuito das Águas concorreu com outras 49 singulares de todo o país e chegou à final após processo de avaliação realizado



Prêmio Nacional de Atendimento é entregue durante Convenção Nacional

pela empresa Enquet, especialista em pesquisa e gestão de informações, entre junho e setembro de 2019.

Nas etapas de avaliação foram realizados desde a aplicação de um detalhado questionário sobre a estrutura de atendimento, com apresentação de indicadores, até avaliações por cliente oculto em todos os canais de atendimento, virtuais e presenciais, pesquisa de satisfação com clientes por telefone e pesquisa no site Reclame Aqui.



Equipe de Atendimento

INTERCÂMBIO ELETRÔNICO

A classificação do Intercâmbio Eletrônico é realizada mensalmente pela Unimed do Brasil, através da avaliação de questões relacionadas ao atendimento dos clientes de outras singulares quando em nossa rede credenciada.

A classificação é divulgada mensalmente e também por trimestre.

	1º Trimestre	2º Trimestre	3º Trimestre	4º Trimestre
Classificação Trimestral	B	A	A	A
Aproveitamento	84,66%	95,09%	94,01%	98,78%

INDICADORES ECONÔMICOS

PIB 1,1%

IPCA/IBGE 4,31%

IPC/FIPE 4,38%

IGP-M/FGV 7,32%

ANS 7,35%

GRI 102-7

PORTE DA COOPERATIVA

	2015	2016	2017	2018	2019
Total de empregados	152	158	160	163	169
Recursos Próprios/ Operações	12	12	12	12	13
Receita Líquida	65.264.345	73.372.552	78.675.530	86.444.119	88.846.857
Capitalização total	24.053.435	32.717.016	38.686.593	47.608.764	55.161.266
Passivo	17.799.248	21.899.226	22.522.729	24.818.385	25.321.827
Patrimônio Líquido	6.254.186	10.817.789	16.163.863	22.790.378	29.839.439

GRI 201-1

VALOR GERADO E DISTRIBUÍDO

VALOR ECONÔMICO DIRETO GERADO em Reais (R\$)	2015	2016	2017	2018	2019
Receitas	65.404.344	73.372.552	78.675.530	86.444.119	88.846.857
Despesas Operacionais	56.268.398	61.123.163	66.462.449	72.961.869	74.856.730
Salários e benefícios de empregados	6.326.581	6.554.384	6.870.524	7.254.268	7.563.740
Pagamento a provedores de capital	160.600	130.034	78.853	37.280	25.790
Pagamentos ao Governo	1.555.617	1.995.440	2.100.995	2.357.936	2.389.996
Investimentos na comunidade	127.739	100.763	78.236	64.757	68.515
VALOR ECONÔMICO ACUMULADO em Reais (R\$)					
Sobras, provisões, fundos e reservas institucionais	965.407	3.468.765	3.084.472	3.768.008	3.942.083

VALORIZAÇÃO DO COOPERADO

Uma das diretrizes da Diretoria da cooperativa é valorizar os médicos cooperados no dia-a-dia provendo aumentos anuais na remuneração e mantendo alinhamento com a tabela de referência CBHPM (Classificação Brasileira Hierarquizada de Procedimentos Médicos).

VALORES DAS CONSULTAS MÉDICAS EM REAIS

Carteira	2015/16	2016/17	2017/18	2018/19	2019/20
Participativos	100	110	115	125	130
Pré-Pagamento	90	100	105	110	115
Pós-Pagamento	85	90	100	105	110

VALORES DOS HONORÁRIOS MÉDICOS

Carteira	2015/16	2016/17	2017/18	2018/19	2019/20
Participativos	+6%	+5%	+6,8%	+5%	4,4%
Pré-Pagamento	+6%	+5%	+6,8%	+5%	4,4%
Pós-Pagamento	+6%	+5%	+6,8%	+2%	4,4%

VALORES DOS SADTS (SERVIÇO DE APOIO DIAGNÓSTICO E TERAPIA)

Carteira	2015/16	2016/17	2017/18	2018/19	2019/20
Participativos	+6%	+5%	+6,8%	+4,89%	4,4%
Pré-Pagamento	+6%	+5%	+6,8%	+4,89%	4,4%
Pós-Pagamento	+6%	+5%	+6,8%	+4,89%	4,4%

EVOLUÇÃO DA CARTEIRA

A Resolução Normativa 432 da ANS continuou impactando negativamente a carteira de clientes da cooperativa. As mudanças da RN quanto às regras para contratação de planos de saúde por empresários individuais, bem como a obrigatoriedade da comprovação anual de dados e documentos atualizados das empresas que já são clientes geraram declínio acentuado no número de contratos coletivos empresariais. Isso porque, de acordo com a RN 432, as empresas devem manter registro formal de todos os seus colaboradores, bem como CNPJs ativos junto à Receita Federal. As empresas irregulares, portanto, tiveram obrigatoriamente seus planos de saúde cancelados, o que resultou na retração no número de vidas.

	2015	2016	2017	2018	2019
Pré-Pagamento	3.204	3.058	2.943	2.792	2.723
Participativo	5.015	5.084	5.099	5.016	5.212
Custo Operacional	53.068	52.801	54.689	53.196	50.853
Total	61.287	60.943	62.731	61.004	58.788

EVOLUÇÃO DA GESTÃO

	2015	2016	2017	2018	2019	Δ
Médico Cooperado	19.160.413	19.940.769	20.531.255	21.786.536	23.094.056	6%
Clínicas de Médicos	3.645.720	3.832.382	3.738.668	4.127.970	4.242.884	2,7%
Repasso Médico Cooperado	22.806.133	23.773.152	24.269.923	25.914.505	27.336.940	5,4%

Laboratórios	3.696.390	3.449.177	3.261.932	3.364.020	3.677.638	9,3%
Fisioterapias	622.587	694.849	777.813	740.686	701.240	-5,3%
Hospitais	5.441.612	6.250.637	7.218.591	7.168.875	6.758.071	-5,7%
Oncologia				2.726.048	2.845.424	4,4%
Repasso Rede Credenciada	9.760.588	10.394.663	11.258.338	13.999.629	13.982.373	-0,1%

	2015	2016	2017	2018	2019	Δ
Faturamento total	65.264.345	73.372.552	78.675.531	86.444.119	87.497.953	1,2%
Despesas com Planos de Saúde	42.743.539	48.218.720	52.422.469	57.389.976	60.966.566	6,2%
Despesas Operacionais	8.354.648	9.309.841	11.059.632	9.498.918	9.984.820	2,3%
Despesas Administrativas, Impostos e Contribuições	10.248.724	10.774.735	9.197.827	9.517.267	10.314.699	8,3%

Número de Clientes	61.258	60.943	62.731	61.004	58.788	-3,6%
Quantidade de Consultas	115.766	124.384	121.774	119.751	116.907	-2,4%
Liquidez Corrente	1,32	1,35	1,58	2,05	2,51	22,4%
Liquidez Geral	1,13	1,23	1,40	1,61	1,84	14,3%

Capital Circulante	3.700.478	5.313.949	8.585.346	15.941.710	21.918.153	37,5%
Resultado antes de Reservas e Provisões	2.351.195	3.468.765	4.287.202	4.904.193	4.818.951	-1,7%

ÍNDICE DE DESPESA ADMINISTRATIVA E EVOLUTIVA

2015	2016	2017	2018	2019
17%	13%	13%	13%	14%

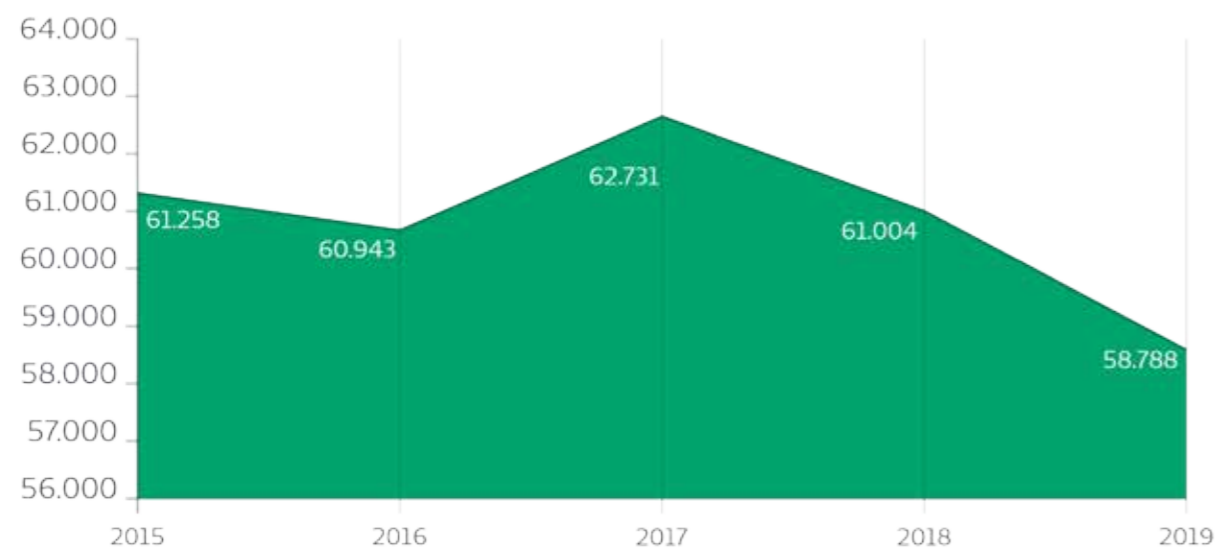
ÍNDICE DE SINISTRALIDADE OU CUSTO DE FORMA EVOLUTIVA

2015	2016	2017	2018	2019
76%	73%	73%	74%	71%

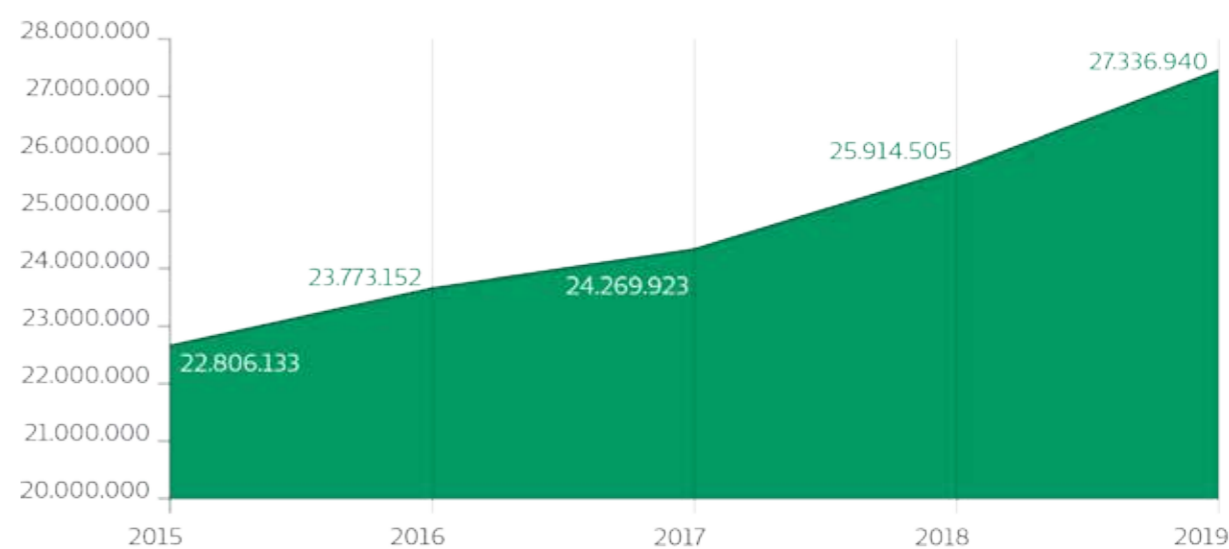
ÍNDICE DE ENDIVIDAMENTO E ESTRUTURA

2015	2016	2017	2018	2019
74%	67%	58%	52%	48%

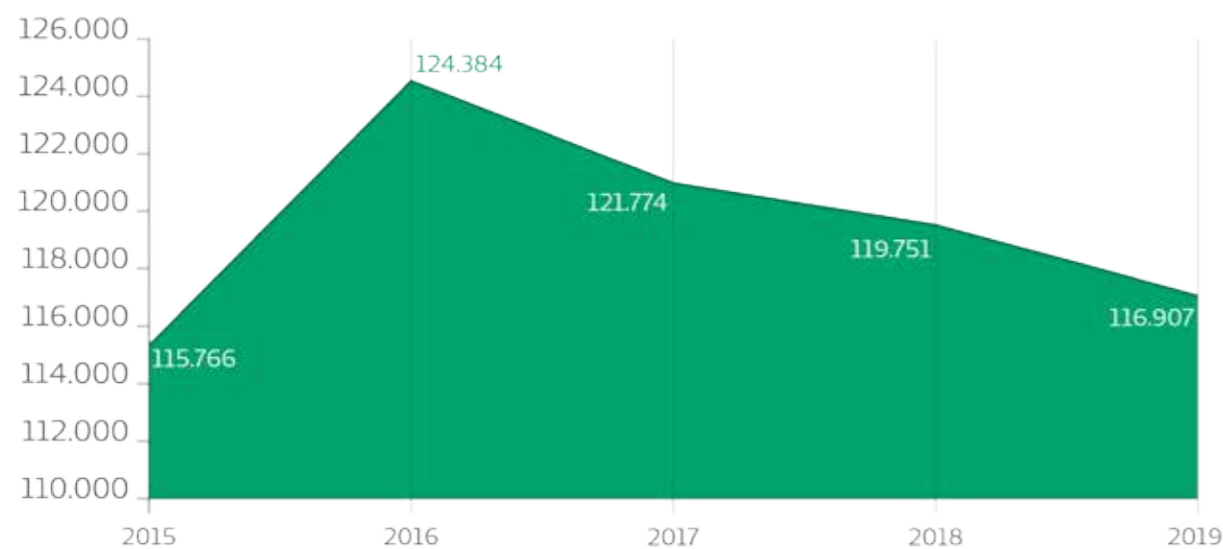
NÚMERO DE CLIENTES



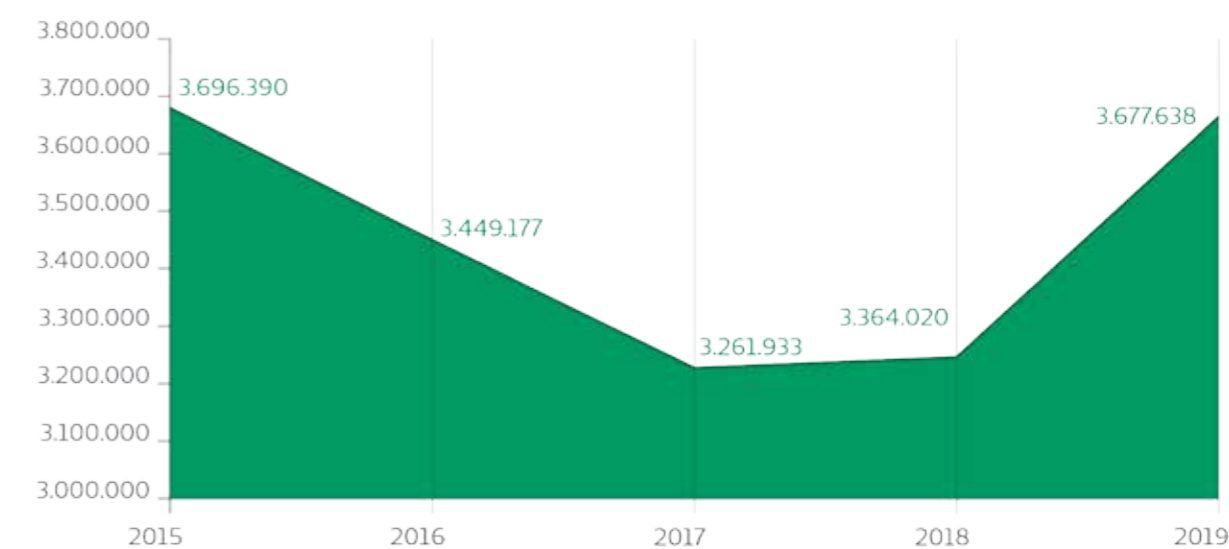
REPASSE AO MÉDICO COOPERADO - EM REAIS



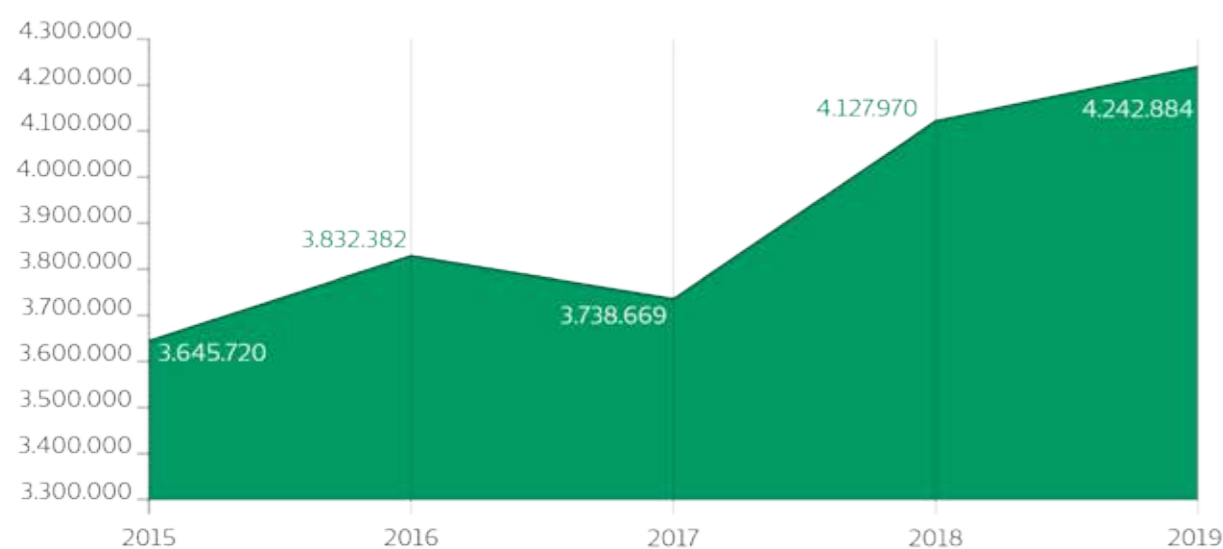
QUANTIDADE DE CONSULTAS



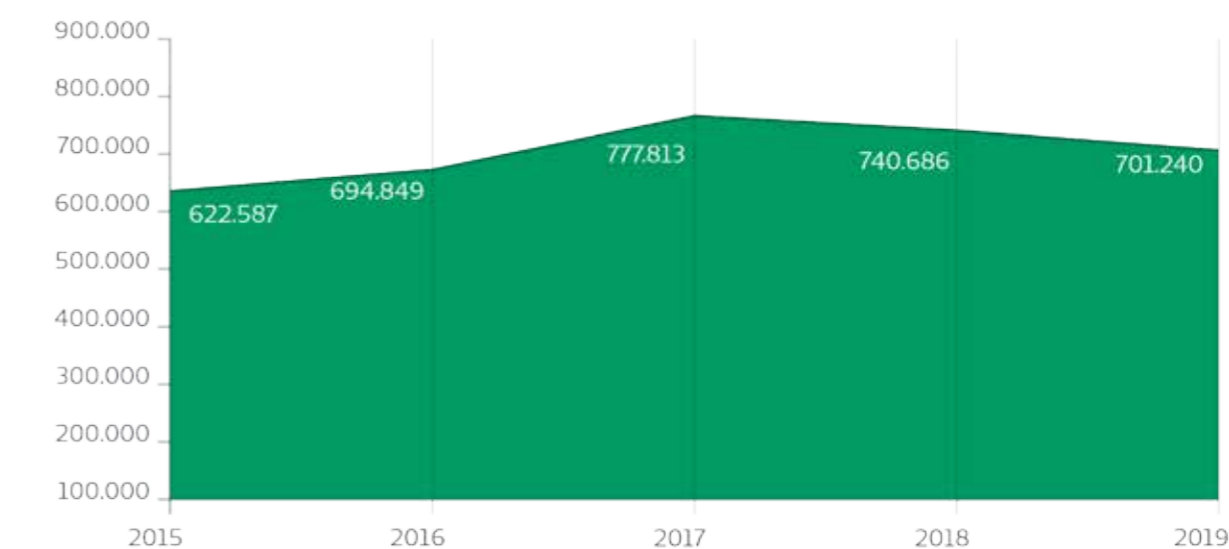
LABORATÓRIOS - EM REAIS



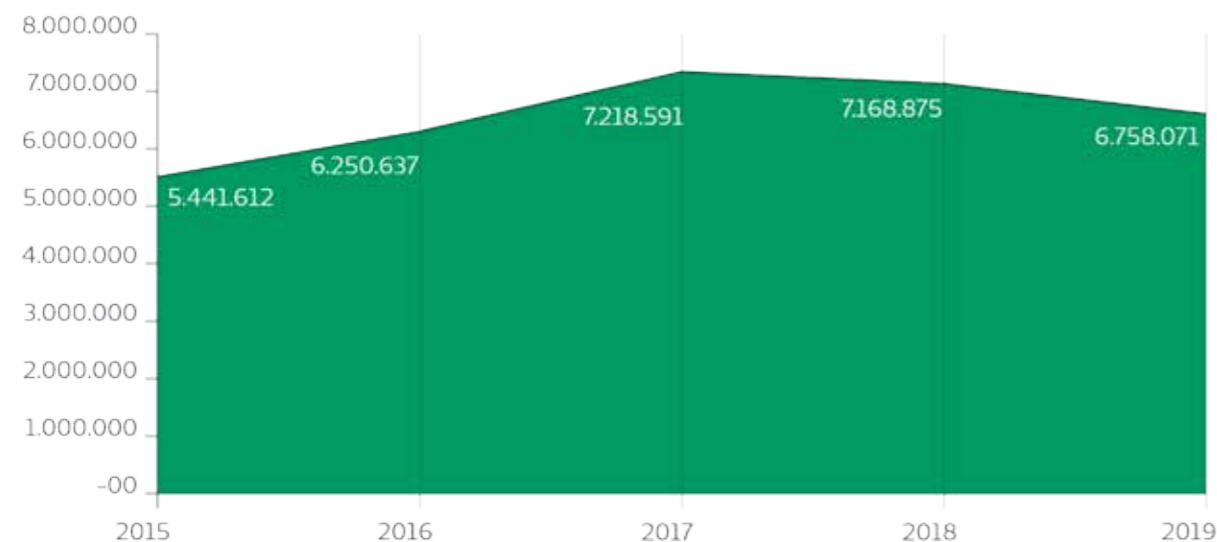
CLÍNICAS DE MÉDICOS - EM REAIS



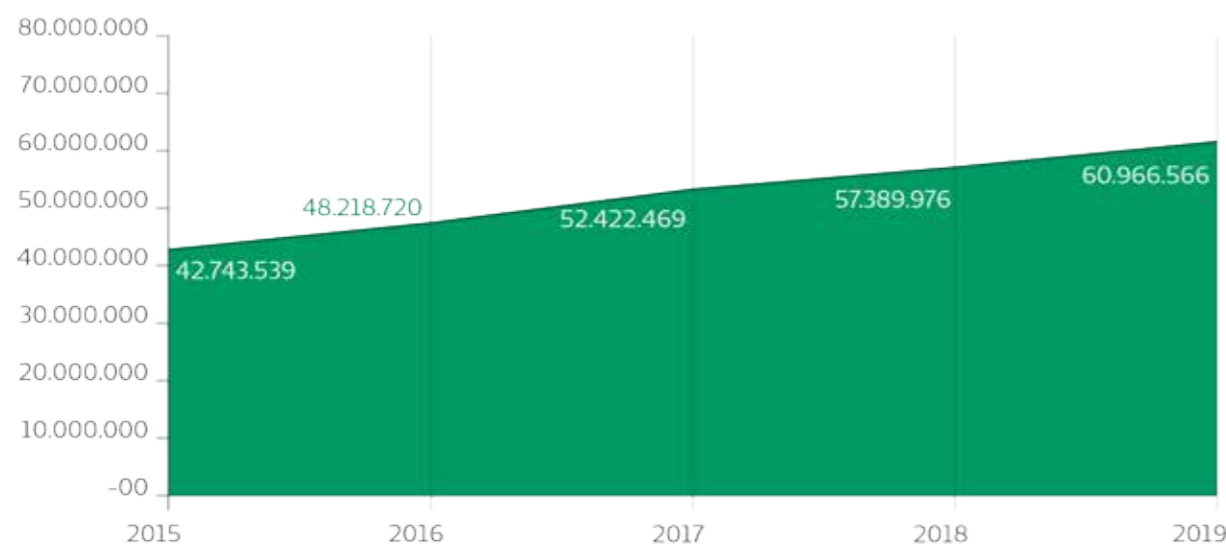
FISIOTERAPIAS - EM REAIS



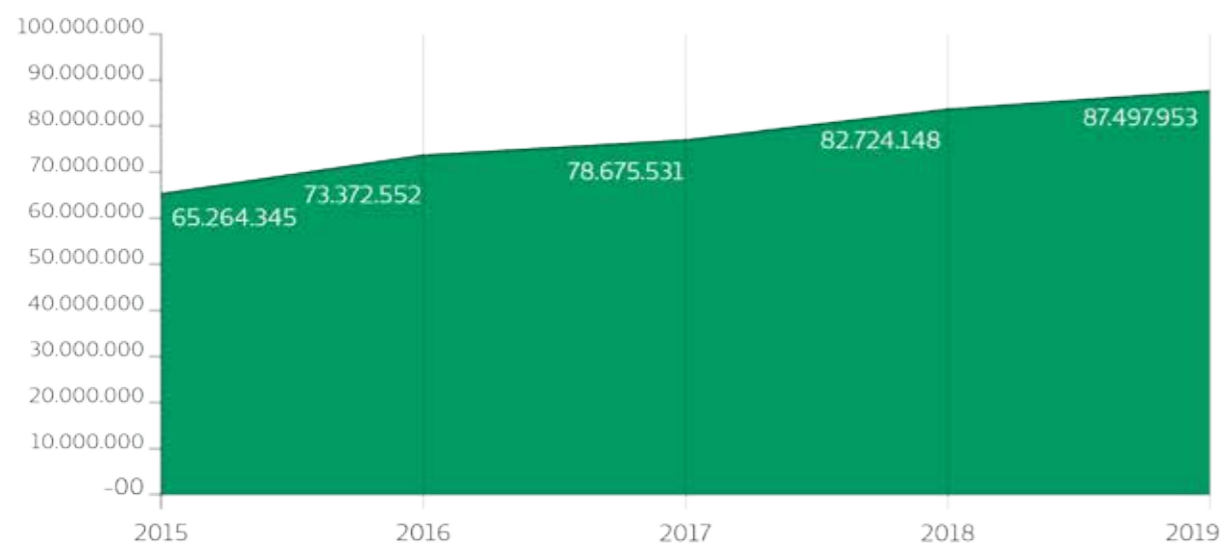
HOSPITAIS - EM REAIS



DESPESAS COM PLANOS DE SAÚDE - EM REAIS



FATURAMENTO TOTAL - EM REAIS



DRE

	Em Reais
Receitas Assistenciais e com Operações de Plano de Saúde	66.192.706,00
(-) Impostos sobre Operações de Plano de Saúde	-2.026.249,00
Despesas Assistenciais e com Operações de Plano de Saúde	-51.366.055,00
RESULTADO ASSISTENCIAL E COM OUTRAS OPERAÇÕES DE PLANO DE SAÚDE	12.800.402,00
Vendas Líquidas da Farmácia São Lourenço	7.867.942,00
(-) Custo das Mercadorias Vendidas	-6.342.351,00
(-) Despesas Administrativas	-1.534.781,00
RESULTADO FARMÁCIA SÃO LOURENÇO	-9.189,00
Vendas Líquidas da Farmácia Caxambu	1.986.682,00
(-) Custo das Mercadorias Vendidas	-1.579.453,00
(-) Despesas Administrativas	-528.236,00
RESULTADO FARMÁCIA CAXAMBU	-121.008,00
Receitas Financeiras e Patrimoniais	2.456.840,00
Despesas Financeiras e Patrimoniais	-698.935,00
RESULTADO FINANCEIRO E PATRIMONIAL	1.757.905,00
RESULTADO BRUTO DAS OPERAÇÕES NO MÊS	14.428.111,00
(-) Despesas Administrativas Gerais	-9.877.145,00
(-) IRPJ	-315.377,00
(-) CSLL	-122.177,00
(-) PR - Participação Resultados	-171.328,00

	Em Reais
RESULTADO MENSAL APURADO	3.942.084,00
Fundo Especial de Ajuda ao Cooperado	-327.410,00
Fundo de Contingências	-1.026.179,00
Fundo de Contas Médicas	-196.608,00
Reserva Margem de Solvência	-684.119,00
Fundo Social	
RESULTADO LÍQUIDO APÓS PROVISÕES	1.707.768,00
RESULTADO LÍQUIDO ACUMULADO	1.707.768,00
RESULTADO LÍQUIDO APURADO EM 2019	1.707.768,00
RESULTADO DO ATO NÃO COOPERATIVO - NÃO DISTRIBUÍVEL	-753.757,00
TOTAL RESULTADO PASSÍVEL DE DISTRIBUIÇÃO	954.011,00
FATES	-47.701,00
FUNDO RESERVA	-95.401,00
SOBRA À DISPOSIÇÃO DA ASSEMBLEIA	810.909,00

GRI 102-45

BALANÇO PATRIMONIAL

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

	DEZ 19	DEZ 18
ATIVO CIRCULANTE	36.398.564	31.135.277
DISPONÍVEL	542.904	408.104
Caixa	28.426	34.582
Bancos Conta Corrente	514.478	373.522
OUTROS DIREITOS	35.855.660	30.727.172
Aplicações Bancárias Vinculadas à ANS	6.556.981	6.207.805
Aplicações Bancárias	18.821.606	12.152.628
Planos de Saúde a Receber de P.Físicas	1.548.501	2.686.248
Planos de Saúde a Receber de P.Jurídicas	3.469.084	3.130.322
Contestações a Receber do Intercâmbio	87.548	260.373
Contraprest. Corresponsabilidade Assumida - RN 430	-	695.847
Intercâmbio a Receber	1.625.985	1.870.634
(-) PPSC-Provisão de Perdas s/Créditos	(601.453)	(949.876)
FCPCM- Fundo Contas Médicas Federação MG	67.090	60.131
Créditos Tributários	569.363	459.761
Estoque - Pronto Atendimento	56.073	56.629
Estoque - Farmácia São Lourenço	718.561	645.332
Estoque - Farmácia Caxambu	307.185	276.341
Estoque - DIU Mirena	35.189	10.735
Estoque - Lentes Intraoculares	21.590	13.300
Estoque - Almoarifado Central	45.374	46.535
Bens à Venda	360.000	360.000
Notas Promissórias, Cheques e Cartões de Crédito a Receber	1.285.164	1.279.478
Adiantamentos de Pagamentos a Recuperar	167.413	75.943
Valores a Recuperar com Ampliação PA	211.059	273.051
Parcelas do Terreno a Receber dos Cooperados	325.167	785.901
Créditos a Receber de Cooperados e Credenciados	178.180	330.052
ATIVO NÃO CIRCULANTE	18.762.703	16.473.488
REALIZÁVEL A LONGO PRAZO	10.130.833	8.845.977
Aplicações Financeiras de Longo Prazo	1.151.636	869.227
Depósitos Judiciais	8.979.197	7.976.751
INVESTIMENTOS	2.290.447	1.790.641
Participações Societárias	2.290.447	1.790.641
IMOBILIZADO	6.181.475	5.630.062
Edificações	376.471	413.158
Máquinas e Equipamentos	438.350	492.680
Móveis e Utensílios	173.916	196.321
Veículos	126.829	7.050
Equipamentos de Informática	326.944	328.284
Benfeitorias em Imóveis de Terceiros	985.424	917.474
Terrenos	2.906.645	2.906.645
Imóveis em Construção	846.897	368.450
INTANGÍVEL	159.948	206.807
Software	582.847	548.933
(-) Depreciação	(422.899)	(342.125)
TOTAL DO ATIVO	55.161.266	47.608.765

	DEZ 19	DEZ 18
PASSIVO CIRCULANTE	14.480.411	15.193.567
Provisão de Contraprestação não Ganha (PCNG)	2.998.296	4.065.570
Provisão de Ressarcimento ao SUS	1.016.526	754.185
Eventos a Liquidar	2.730.632	2.174.104
Intercâmbio Habitual - RN 430	383.331	162.247
Provisão de Eventos Ocorridos e Não Avisados (ANS)	3.043.035	2.835.035
Contestações a Pagar para Intercâmbio	87.548	260.373
Intercâmbio a Pagar	83.565	492.902
Tributos a Recolher	1.206.465	1.099.139
Empréstimos a Pagar	50.000	50.000
Obrigações com Pessoal	1.178.135	1.107.735
Fornecedores	1.251.570	1.329.470
Parcelas do Terreno a Integralizar dos Cooperados	325.167	785.901
Cooperados - valores a pagar / devolução cota capital	126.140	76.906
PASSIVO NÃO CIRCULANTE	40.680.856	32.415.197
EXIGÍVEL LONGO PRAZO	10.841.417	9.624.819
Contingência Tributária com Depósito Judicial	8.768.487	7.785.633
Contingência Civil com Depósito Judicial	136.000	136.000
Contingência Civil sem Depósito Judicial	639.805	635.242
Empréstimos Bancários	126.325	195.457
Fundo Mútuo de Complementaridade ao Benefício Saúde	1.170.800	872.487
PATRIMÔNIO LÍQUIDO	29.839.439	22.790.379
Capital Social	5.024.314	4.361.848
(-) Capital a Integralizar	(658.018)	(979.058)
Fundo Especial de Ajuda de Custo ao Cooperado	814.384	873.262
Fundo Cobertura Contas Médicas	919.592	722.984
Fundo Social	272.136	272.136
Reserva para Margem de Solvência	2.753.954	2.069.834
Provisão de Contingências	6.123.558	5.170.578
Provisão de Contingência Civil - SUS	8.198.412	5.271.453
Provisão de Contingência Tributária - PIS/COFINS	2.645.440	2.070.284
Fundo de Reserva (Lei 5.764/71)	1.717.589	1.622.188
FATES (Lei 5.764/71)	1.217.169	699.658
Sobra 2018 à Disposição AGO	-	635.212
Resultado 2019	810.909	
TOTAL DO PASSIVO	55.161.266	47.608.765

Liquidez Corrente = $\frac{AC}{PC}$	Reflete a capacidade de pagamento da empresa em curto prazo	2,51	2,05
Liquidez Geral = $\frac{AC + RLP}{PC + ELP}$	Reflete a capacidade de pagamento da empresa em curto e longo prazo	1,84	1,61

METAS

2019

1. Realizar estudo de viabilidade de recursos próprios de fisioterapia integrado com espaço para atividades físicas vinculadas aos programas de promoção de saúde da cooperativa – concluída
2. Prover ambiente privativo para atender demandas de clientes de ouvidoria – em andamento
3. Mudança da agência em Caxambu – concluída
4. Preparar laboratório para obtenção de certificação de qualidade (DICQ) – concluída
5. Realizar estudo de viabilidade para expansão do laboratório em cidades estratégicas – não iniciada
6. Reestruturar processos de regulação e auditoria médica – concluída
7. Aprimorar projeto de retenção e prevenção à evasão de beneficiários – em andamento
8. Iniciar projeto para eliminar o uso de papel no processo de solicitação e execução de exames – em andamento
9. Lançar nova versão do aplicativo para cooperados com novas funcionalidades – concluída
10. Preparar a cooperativa para atender a partir de 2020 a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei 13.719/2018) – em andamento

METAS

2020

1. Planejamento Estratégico 2020 a 2022
2. Iniciar construção dos Recursos Próprios Unimed
3. Implementar recursos próprios de fisioterapia
4. Mudar de localização o NAIS/EVB
5. Implementar Previdência Privada para Cooperados
6. Digitalizar arquivo de documentos
7. Inauguração agência de Caxambu
8. Implantar autorização sem papel
9. Ampliar espaço físico da sede administrativa
10. Implantar sistema de remuneração variável



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 2019 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 2019, 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 à 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.

Ênfase

Conforme descrito na nota explicativa nº 4-s, no exercício de 2019, a Unimed São Lourenço contabilizou as operações de compartilhamento de risco, como requerido pela Resolução Normativa nº 430/2017 da Agência Nacional de Saúde Suplementar. Os lançamentos contábeis, referentes ao exercício de 2019, foram parcialmente registrados, mês a mês, e foram contabilizados com base nos relatórios extraídos das movimentações dos arquivos entre as Unimed, relativos às transações de intercâmbio. Nossa opinião não contém ressalva relacionada a este assunto.

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 ou 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, caso tivessem sido identificadas durante nossos trabalhos.

Belo Horizonte, 31 de janeiro de 2020.

W H AUDITORES INDEPENDENTES
CRC - RJ 319/O 8 MG

MAURÍCIO MARTINS
CONTADOR CRC - RJ 31.381/O 1 2 MG

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

W H AUDITORES E CONSULTORES a worldwide alliance of independent accounting, law and consulting firms
www.walterheuer.com.br
RIO DE JANEIRO | SÃO PAULO | BELO HORIZONTE | BELÉM

12

GRI 102-54

PARECER DA AUDITORIA INTERNA

	UNIMED DE SÃO LOURENÇO COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO Av. Antônio Junqueira de Souza, 476 – Centro - São Lourenço – MG CNPJ 25.471.574/0001-79 ANS 370088	Indexação RAI.RGS.20
	Auditoria Interna do Relatório de Gestão e Sustentabilidade de 2019 pelas Diretrizes de GRI – Global Reporting Initiative	Página 1 de 1
Estabelecido em 09/03/2020	Período Avaliativo 2019	Elaboração Aline Conceição Ribeiro Monteiro
		Revisão 00
		Data de Revisão -

Relatório de Auditoria Interna

Escopo de Auditoria: Relatório de Gestão e Sustentabilidade de 2019			
Critério de Auditoria: Diretrizes GRI Standards			
Auditora Interna		Requerente	
Aline Conceição Ribeiro Monteiro		Comunicação, Marketing e Sustentabilidade	
Local Auditado	Auditados	Período de Auditoria	Método de Auditoria
Setores diversos	Responsáveis diversos	03 a 06 de março/2020	In loco

A auditoria interna do Relatório de Gestão e Sustentabilidade de 2019, ocorrida entre os dias 03 e 06 de março de 2020, como parte formal do processo de publicação do relato de sustentabilidade, foi realizada por Auditor Interno com a finalidade principal de determinar a conformidade do relatório com as diretrizes preconizadas pela GRI – Global Reporting Initiative.

O Auditor rastreou as informações nos setores de origem: Atenção Integral à Saúde/Espaço Viver Bem, Comunicação Marketing e Sustentabilidade, Controladoria, Drogarias Unimed, Gestão de Pessoas, Laboratório, Ouvidoria, Provimento e Regulação Assistencial, Regulação/ANS, Relacionamento com o Cliente, Relacionamento com o Cooperado, Relacionamento com o Mercado, Relacionamento Institucional, Secretaria da Governança, Superintendência Executiva, Suporte Administrativo e Unimed 24h.

Os colaboradores auditados foram Albano Ribeiro, Alessandra Silveira, Bianca Sousa, Carmem Lúcia, Christiane Ferreira, Danielle Ramos, Fernanda Rodrigues, Flávia Lacerda, George Bruno, Isabela Ferreira Jéferson Sales, Jhackson Furlani, Juliana Junho, Laiza Camargo, Letícia Soares, Luciana Junqueira, Luiz Silvério, Magno Francisco, Márcio Dias, Maria Eduarda, Michele Silva, Mônica Fernandes, Paula Lage, Thaisa Perroni, Viviane Oliveira.

Todas as constatações foram acordadas com as partes auditadas, comprovando a veracidade e exatidão dos dados relatados e o cumprimento dos princípios de qualidade e princípios de conteúdo das Diretrizes GRI Standards.

O parecer conclusivo declara, portanto, que os objetivos da auditoria foram alcançados e o Relatório de Gestão e Sustentabilidade aprovado sem ressalvas, confirmando que este relatório está de acordo com a "opção" Essencial GRI Standards.

São Lourenço, 09 de março de 2020.

Aline Conceição Ribeiro Monteiro
Auditoria Interna



GRI 102-54; 102-55; 102-56

SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI

Este relatório foi preparado de acordo com as Normas GRI: 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. 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, que apura se os indicadores de materialidade do relatório estão alinhados às exigências das Normas, conforme reportados no Sumário. 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 2017		
GRI 102 Disclosures Gerais 2017		
Perfil Organizacional		
	102-1 Nome da organização	122
	102-2 Atividades, marcas, produtos e serviços	13
	102-3 Localização da sede	122
	102-4 Localização das operações	14
	102-5 Propriedade e forma jurídica	122
	102-6 Mercados atendidos	14
	102-7 Porte da organização	88
	102-8 Informações sobre empregados e outros trabalhadores	64
	102-9 Cadeia de fornecedores	52
	102-10 Mudanças significativas na organização e em sua cadeia de fornecedores	Não houve mudanças significativas
	102-11 Princípio ou abordagem da precaução	55
	102-12 Iniciativas externas	59
	102-13 Participação em associações	25
Estratégia		
	102-14 Declaração do decisor mais graduado da organização	8-9
Ética e Integridade		
	102-16 Valores, princípios, padrões e normas de comportamento	12
Governança		
	102-18 Estrutura de governança	18-19

GRI	DISCLOSURES	PÁGINA
Engajamento das partes interessadas		
	102-40 Lista de partes interessadas	46
	102-41 Acordos de negociação coletiva	100% dos empregados são cobertos por acordos de negociação coletiva.
	102-42 Base para a identificação e seleção de partes interessadas para engajamento	46
	102-43 Abordagem para o engajamento das partes interessadas	46
	102-44 Principais tópicos e preocupações levantadas	46
Práticas de Relato		
	102-45 Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	97-99
	102-46 Definição de conteúdo do relatório e limite dos tópicos	46-47
	102-47 Lista de tópicos materiais	46-47
	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	122
	102-51 Data do último relatório	122
	102-52 Ciclo de emissão de relatórios	122
	102-53 Ponto de contato para perguntas sobre o relatório	122
	102-54 Declaração de elaboração do relatório de conformidade com Standards GRI	105, 107
	102-55 Sumário de Conteúdo GRI	107-114
	102-56 Verificação externa	107
GRI 200 Standards – Série Econômica		
Desempenho Econômico		
GRI 103 – Forma de Gestão 2017		
	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	46-47
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	30-31
	103-3 Avaliação da forma de gestão	30-31
GRI 201 – Desempenho Econômico 2017		
	201-1 Valor econômico direto gerado e distribuído	88

GRI	DISCLOSURES	PÁGINA
Presença de Mercado		
GRI 103 – Forma de Gestão 2017		
	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	46-47
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	30-31
	103-3 Avaliação da forma de gestão	30-31
GRI 202 – Presença de Mercado 2017		
	202-1 Proporção do menor salário pago, por gênero, comparado ao salário mínimo local	69
	202-2 Proporção de membros da alta administração contratados na comunidade local	18, 64
GRI	DISCLOSURES	PÁGINA
Práticas de Compras		
GRI 103 – Forma de Gestão 2017		
	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	46-47
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	30-31
	103-3 Avaliação da forma de gestão	30-31
GRI 204 – Práticas de Compras 2017		
	204-1 Proporção de gastos com fornecedores locais	52
Anticorrupção		
GRI 103 – Forma de Gestão 2017		
	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	46-47
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	30-31
	103-3 Avaliação da forma de gestão	30-31
GRI 205 – Anticorrupção 2017		
	205-2 Comunicação e treinamento em políticas e procedimentos anticorrupção	60
GRI 300 Standards – Série Ambiental		
Energia		
GRI 103 – Forma de Gestão 2017		
	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	46-47
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	30-31
	103-3 Avaliação da forma de gestão	30-31
GRI 302 – Energia 2017		
	302-1 Consumo de energia dentro da organização	56

GRI	DISCLOSURES	PÁGINA
Água		
GRI 103 – Forma de Gestão 2017		
	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	46-47
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	30-31
	103-3 Avaliação da forma de gestão	30-31
GRI 303 – Água 2017		
	303-1 Consumo de água por fonte	56
Emissões		
GRI 103 – Forma de Gestão 2017		
	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	46-47
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	30-31
	103-3 Avaliação da forma de gestão	30-31
GRI 305 – Emissões 2017		
	305-1 Emissões diretas de Gases de Efeito Estufa	57
	305-2 Emissões indiretas de Gases de Efeito Estufa provenientes da aquisição de energia	58
	305-3 Outras emissões indiretas de GEE	58
Efluentes e Resíduos		
GRI 103 – Forma de Gestão 2017		
	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	46-47
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	30-31
	103-3 Avaliação da forma de gestão	30-31
GRI 306 – Efluentes e Resíduos 2017		
	306-2 Resíduos por tipo de método e disposição	53-55
Conformidade Ambiental		
GRI 103 – Forma de Gestão 2017		
	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	46-47
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	30-31
	103-3 Avaliação da forma de gestão	30-31
GRI 307 – Conformidade Ambiental 2017		
	307-1 Não conformidade com leis e regulamentos ambientais	Não houve não conformidade com leis e regulamentos ambientais

GRI	DISCLOSURES	PÁGINA
GRI 400 Standards – Série Social		
Emprego		
GRI 103 – Forma de Gestão 2017		
	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	46-47
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	30-31, 64
	103-3 Avaliação da forma de gestão	30-31, 64
GRI 401 – Emprego 2017		
	401-1 Novas contratações de empregados e rotatividade de empregados	71
	401-2 Benefícios para empregados de tempo integral que não são oferecidos a empregados	68
Saúde e Segurança do Trabalho		
GRI 103 – Forma de Gestão 2017		
	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	46-47
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	30-31, 39-40, 64
	103-3 Avaliação da forma de gestão	30-31, 39-40, 64
GRI 403 – Saúde e Segurança no Trabalho 2017		
	403-1 Representação dos trabalhadores em comitês formais de saúde e segurança, compostos por empregados de diferentes níveis hierárquicos	68
	403-2 Tipos e taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e número de óbitos relacionados ao trabalho	72
Treinamento e Educação		
GRI 103 – Forma de Gestão 2017		
	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	46-47
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	30-31, 64
	103-3 Avaliação da forma de gestão	30-31, 64
GRI 404 – Treinamento e Educação 2017		
	404-1 Média de horas de treinamento por ano, por empregado	70
	404-3 Percentual de empregados que recebem regularmente avaliações de desempenho e de desenvolvimento de carreira	68

GRI	DISCLOSURES	PÁGINA
Diversidade e Igualdade de Oportunidades		
GRI 103 – Forma de Gestão 2017		
	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	46-47
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	30-31, 64
	103-3 Avaliação da forma de gestão	30-31, 64
GRI 405 – Diversidade e Igualdade de Oportunidades 2017		
	405-1 Diversidade em órgãos de governança e empregados	20, 65-66
	405-2 Razão matemática do salário-base e da remuneração das mulheres em relação aos homens	69
Avaliação em Direitos Humanos		
GRI 103 – Forma de Gestão 2017		
	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	46-47
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	30-31
	103-3 Avaliação da forma de gestão	30-31
GRI 412 – Avaliação em Direitos Humanos 2017		
	412-2 Treinamento de empregados em políticas ou procedimentos de direitos humanos	60
	412-3 Acordos e contratos de investimento significativos que incluem cláusulas sobre direitos humanos ou foram submetidos a avaliações de direitos humanos	60
Comunidades Locais		
GRI 103 – Forma de Gestão 2017		
	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	46-47
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	30-31, 34, 48-49
	103-3 Avaliação da forma de gestão	30-31, 34, 48-49
GRI 413 – Comunidades Locais 2017		
	413-1 Operações com engajamento da comunidade local, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento	48-51
Saúde e Segurança do Cliente		
GRI 103 – Forma de Gestão 2017		
	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	46-47
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	30-31, 34
	103-3 Avaliação da forma de gestão	30-31, 34

GRI	DISCLOSURES	PÁGINA
GRI 416 – Saúde e Segurança do Cliente 2017		
	416-2 Casos de não conformidade relativos a impactos na saúde e segurança de categorias de produtos e serviços	Não houve não conformidades
Marketing e Rotulagem		
GRI 103 – Forma de Gestão 2017		
	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	46-47
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	30-31
	103-3 Avaliação da forma de gestão	30-31
GRI 417 – Marketing e Rotulagem 2017		
	417-3 Casos de não conformidade em relação a comunicações e marketing	Não houve não conformidades
Conformidade Socioeconômica		
GRI 103 – Forma de Gestão 2017		
	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	46-47
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	30-31
	103-3 Avaliação da forma de gestão	30-31
GRI 419 – Conformidade Socioeconômica 2017		
	419-1 Não conformidade com leis e regulamentos nas áreas social e econômica	Não houve não conformidades



Princípios do Cooperativismo

Sete Princípios estebelecidos 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, conseqüentemente, 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 e 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 do Pacto Global: As empresas devem apoiar e respeitar a proteção dos direitos humanos reconhecidos internacionalmente; e

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

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

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

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

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

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

PG 8 Princípio 8 do Pacto Global: As empresas devem desenvolver iniciativas para promover maior responsabilidade ambiental; e

PG 9 Princípio 9 do Pacto Global: As empresas devem incentivar o desenvolvimento e a difusão de tecnologias ambientalmente sustentáveis.

PG 10 Princípio 10 do Pacto Global: 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, à página....

Standard GRI Norma GRI

conjunto de diretrizes e indicadores de sustentabilidade

Disclosure

Indicador

GRI 102-1; 102-3; 102-5; 102-50; 102-51; 102-52; 102-53

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: abril de 2020

Data de publicação: junho de 2020

Ciclo de emissão de relatórios: anual

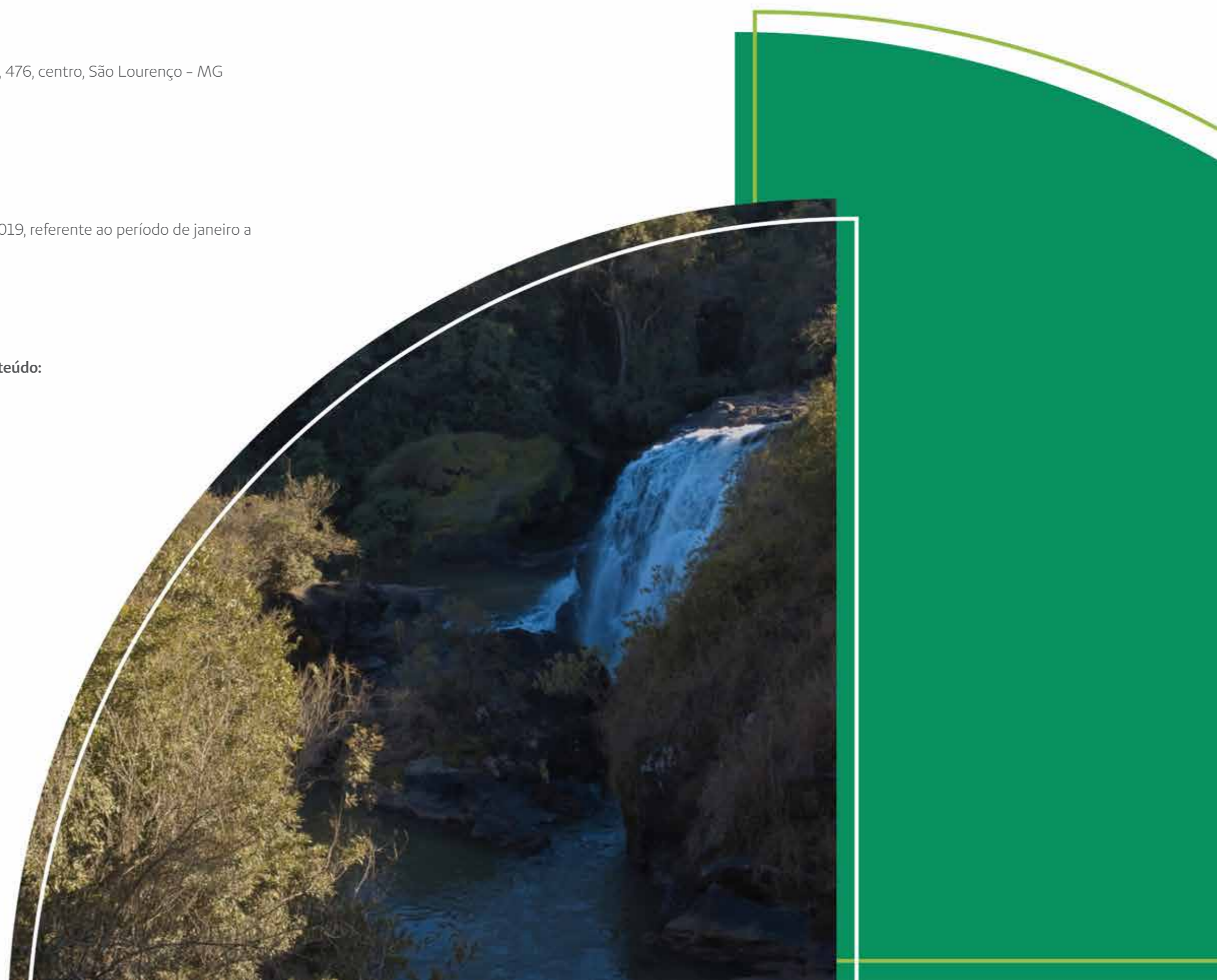
Data de publicação do relatório anterior: março de 2019, referente ao período de janeiro a dezembro de 2018

Redação: Mônica Fernandes RP – 916

Projeto Gráfico: Agência Rauze

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

Relatório Digital disponível em:
www.unimedcircuito.coop.br



CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.

