





**Mensagem
do
Presidente**



**Mensagem
da Gestão
Executiva**



**Identidade
Organizacional**



**Perfil da
Cooperativa**



**Área de
Atuação**

ÍNDICE

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, os ODS (Objetivos do Desenvolvimento Sustentável) e os Princípios do Pacto Global (PG) também estão sinalizados nas páginas dos conteúdos aos quais correspondem.

INTRODUÇÃO

Fundamentos da Excelência:
Compromisso com as
Partes Relacionadas.

Princípios do Cooperativismo:
Interesse pela Comunidade

**GOVERNANÇA
COOPERATIVA
E LIDERANÇAS**

Fundamentos da Excelência: Liderança Transformadora;
Aprendizado Organizacional e Inovação; Compromisso
com as Partes Relacionadas.

Princípios do Cooperativismo: Gestão Democrática;
Interooperação; Educação, Formação e Informação;
Participação Econômica dos Membros

**ESTRATÉGIA
E PLANOS**

Fundamentos da Excelência:
Pensamento Sistêmico; Aprendizado
Organizacional e Inovação;
Desenvolvimento Sustentável

Princípios do Cooperativismo:
Gestão Democrática; Autonomia
e Independência

CLIENTES

Fundamentos da Excelência:
Compromisso com as Partes
Relacionadas; Adaptabilidade.

Princípios do Cooperativismo:
Interesse pela Comunidade;
Educação, Formação
e Informação

SOCIEDADE

Fundamentos da Excelência:
Compromisso com as Partes
Relacionadas; Desenvolvimento
Sustentável; Geração de Valor

Princípios do Cooperativismo:
Interesse pela Comunidade;
Educação, Formação e Informação

PESSOAS

Fundamentos da Excelência:
Compromisso com as Partes
Relacionadas; Aprendizado
Organizacional e Inovação;
Geração de Valor

Princípios do Cooperativismo:
Educação, Formação e Informação

**INFORMAÇÕES E
CONHECIMENTO**

Fundamentos da Excelência:
Pensamento Sistêmico; Aprendizado
Organizacional e Inovação;
Adaptabilidade; Orientação
por Processos

Princípios do Cooperativismo:
Educação, Formação e Informação

PROCESSOS

Fundamentos da Excelência:
Pensamento Sistêmico; Aprendizado
Organizacional e Inovação;
Adaptabilidade; Orientação
por Processos

Princípios do Cooperativismo:
Educação, Formação e Informação

RESULTADOS

Fundamentos da Excelência:
Compromisso com as Partes
Relacionadas; Desenvolvimento
Sustentável; Geração de Valor

Princípios do Cooperativismo:
Participação econômica
dos membros

**SUMÁRIO
DE CONTEÚDO
DA GRI****GLOSSÁRIO****EXPEDIENTE****INTRODUÇÃO**

Fundamentos da Excelência:
Compromisso com as
Partes Relacionadas.

Princípios do Cooperativismo:
Interesse pela Comunidade



**Mensagem do
Presidente**



**Mensagem
Executiva**



GOVERNANÇA COOPERATIVA E LIDERANÇAS

Fundamentos da Excelência: Liderança Transformadora; Aprendizado Organizacional e Inovação; Compromisso com as Partes Relacionadas.

Princípios do Cooperativismo: Gestão Democrática; Interação; Educação, Formação e Informação; Participação Econômica dos Membros



Organograma da Governança



Liderança

ESTRATÉGIA E PLANOS

Fundamentos da Excelência: Pensamento Sistêmico; Aprendizado Organizacional e Inovação; Desenvolvimento Sustentável

Princípios do Cooperativismo: Gestão Democrática; Autonomia e Independência



Mapa Estratégico



Novo Plan Estratégico 2023

CLIENTES

Fundamentos da Excelência: Compromisso com as Partes Relacionadas; Adaptabilidade.

Princípios do Cooperativismo: Interesse pela Comunidade; Educação, Formação e Informação



Promoção de Saúde



Campanha Locais

SOCIEDADE

Fundamentos da Excelência: Compromisso com as Partes Relacionadas; Desenvolvimento Sustentável; Geração de Valor

Princípios do Cooperativismo: Interesse pela Comunidade; Educação, Formação e Informação



Ouvindo as Partes Relacionadas



Pesquisa de Material

PESSOAS

Fundamentos da Excelência: Compromisso com as Partes Relacionadas; Aprendizado Organizacional e Inovação; Geração de Valor

Princípios do Cooperativismo: Educação, Formação e Informação

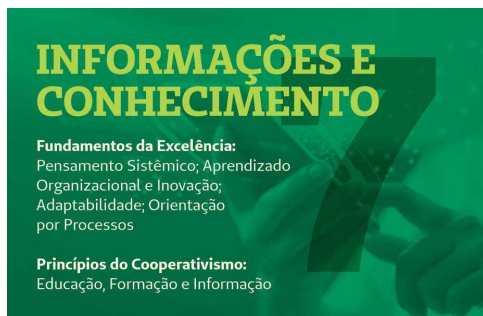


Gestão de Pessoas



Perfil dos

Colaborad



Plano de Cuidados na Palma da Mão



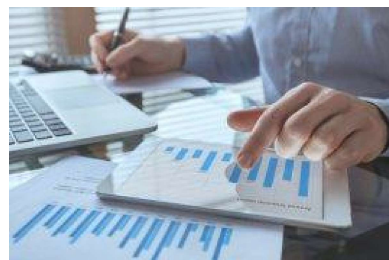
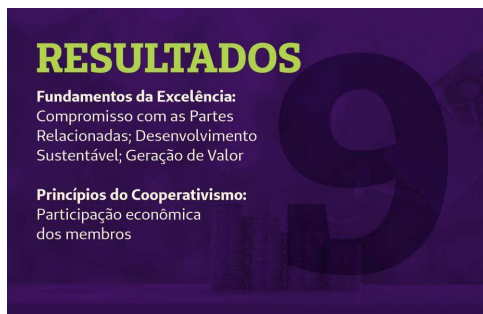
Comunica Nuvem



GPMQ



Manutenção na RN277



Indicadores Econômicos



Porte da C



Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2021 – Unimed Circuito das
Águas

ANS - nº 370088

1 – Introdução

Início > 1 – Introdução



Mensagem do Presidente



Mensagem da Gestão Executiva



Identidade Organizacional



Perfil da Cooperativa



Área de Atuação

Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2021 – Unimed Círculo das Águas

ANS - nº 370088

Mensagem do Presidente

Início > 1 - Introdução > Mensagem do Presidente



GRI 102-14

Superação foi sem dúvida a palavra-chave de 2020. Em um ano atípico, ameaçador, desafiante e caótico, como foi desde o início da crise sanitária mundial causada pela disseminação de um vírus, tivemos que inovar diariamente na gestão.

Horas sem dormir, equipes inteiras deslocadas para o trabalho remoto, unidades temporariamente impedidas de funcionar, enquanto ainda faltavam suprimentos e EPIs para lidar com prevenção e tratamento no início da pandemia. O mundo parou e a crise se instalou, enquanto as estatísticas de infectados e mortos desenhavam curvas crescentes por toda parte.

Mas aprendemos rápido, pois era necessário enfrentar tamanha adversidade. Implantamos em tempo recorde, através do setor interno de Tecnologia da Informação, a telemedicina aprovada em caráter emergencial pelo CFM, para que nossos clientes não ficassem abandonados na quarentena e nossos cooperados tivessem condições seguras de trabalho. Além das teleconsultas, o Aplicativo do Cliente, também criado internamente pela Unimed Circuito das Águas, ganhou novas funcionalidades para facilitar a vida das pessoas. Informações sobre a prevenção e o combate ao coronavírus foram amplamente divulgadas em nossas redes sociais e disseminadas pelo aplicativo e demais canais de atendimento à distância.

Novos protocolos de atendimento foram adotados nas drogarias, laboratório, Núcleo de Atenção Integral à Saúde (NAIS) e Pronto Atendimento Unimed 24 Horas. Implantamos processos e adaptamos as estruturas de emergência e acolhimento para garantir a segurança de todos. Incansáveis negociações garantiram a viabilidade de tudo que foi necessário para enfrentarmos com altivez a temida Covid-19 e seus efeitos no mercado, no trabalho, nas cidades e no comportamento humano.



Area de
Atuação



Perfil da
Cooperativa



Identidade
Organizacional



Mensagem
da Gestão
Executiva



Mensagem
do
Presidente



De repente nos vimos num mundo em que os relacionamentos acontecem à distância, as decisões são tomadas em reuniões virtuais, o trabalho em equipe é feito a partir da casa de cada um. Tudo de forma funcional, resolutive e eficiente, graças aos esforços redobrados de dirigentes, conselheiros, cooperados e colaboradores extremamente profissionais, capacitados e dedicados.

Seguimos firmes em nossos propósitos, modernizando a cooperativa, com metas ousadas e sustentáveis. Reformamos a sede administrativa dentro de um novo conceito de cultura organizacional, que fomentará a colaboração e a inovação. Vimos concretizada a visão empreendedora dos cooperados, que em Assembleia aprovaram a aquisição de um novo prédio, que ampliará o NAIS, inclusive com serviços de Fisioterapia, Condicionamento Físico, Ultrassonografia, aplicação de medicamentos, dentre outros. Migramos definitivamente para a era digital, com um ecossistema de atendimento que minimiza o uso de papel e agiliza os processos em todas as pontas, inclusive nos consultórios médicos e na rede credenciada.

Nunca trabalhamos tanto ao mesmo tempo em que aprendemos e tivemos que nos adaptar. A verdade é que um furacão chamado 2020 chegou e nos tirou todos da zona de conforto, exigindo reflexões e crescimento. E nossos resultados mais uma vez foram positivos, muito mais do que poderíamos esperar quando a crise de saúde pública se instalou. Vencemos pelo comprometimento com o cooperativismo, a dedicação pela vida, a força do juramento ético e a resiliência da natureza humana.

Não esperamos que o ano de 2021 seja fácil nem simples de ser vencido, mas com a garra, a vontade de trabalhar, a visão de futuro e o comprometimento deste grande Time que se chama Unimed Circuito das Águas, temos a plena convicção de que traremos mais soluções e menos dificuldades.

Musse José Matuck
Presidente – Unimed Circuito das Águas

Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2021 – Unimed Circuito das
Águas



Mensagem da Gestão Executiva

Início > 1 - Introdução > Mensagem da Gestão Executiva



O ano de 2020 foi de grandes mudanças e adaptações, pelos impactos gerados pela pandemia da Covid-19.


Pânico, tristeza, medo e dor foram sentimentos presentes em meio a tantos desafios, sentimentos que testaram nossa capacidade de nos adaptar, e, ainda mais, nos deram a oportunidade de cumprir nossa missão de cuidar e salvar.

Participamos das alegrias dos nossos clientes e médicos que se recuperaram da doença e da tristeza pelos que perdemos. Mesmo em meio a tantos desafios, nossa equipe de médicos, colaboradores assistenciais e administrativos estiveram prontos e próximos dos nossos clientes.

Para fazer frente aos desafios gerados pela pandemia, o Presidente da cooperativa instaurou um Gabinete de Crise, formado por vários profissionais, inclusive médicos e representante do Conselho de Administração. Este gabinete atuou diligentemente durante o ano de 2020 e como resultado foram realizadas várias iniciativas para o enfrentamento da Covid-19.

No início da pandemia a cooperativa instituiu o serviço de teleconsultas, serviço de orientação profissional sobre Covid, ampliou as funcionalidades do “aplicativo do cliente” e instalou ferramenta para melhorar o atendimento virtual ao cliente.

Para evitar o atendimento presencial para obtenção de autorizações, implantamos um sistema online em

<  s fazem as solicitações de serviços e os clientes recebem por SMS e no aplicativo a guia já vai direto para o prestador de serviços.

la Unimed inovou criando um acesso exclusivo para atender os clientes com síndromes gripais ou com Covid.



Area de Atuação



Perfil da Cooperativa



Identidade Organizacional



Mensagem da Gestão Executiva



Mensagem do Presidente



A Unimed também flexibilizou as regras de autorizações de testes para Covid-19 e integrou operacionalmente as áreas assistenciais (Pronto Atendimento e Laboratório) para dar atendimento rápido e preciso nos casos de clientes com sintomas.

Visto que durante a pandemia vários clientes se submeteram a cirurgias, a Unimed proveu também os testes necessários para saber se os clientes eram portadores da Covid-19.

Para ajudar os clientes a se manterem no plano de saúde, flexibilizamos os prazos para pagamentos de títulos em atraso, renegociamos contratos e prorrogamos vencimentos, permitindo assim a reorganização dos clientes durante o período mais crítico da crise.

Logo no início da pandemia, a Unimed contratou leitos exclusivos de UTI para garantir atendimento aos clientes Unimed em nossa área de ação.

Em 2020 percebemos grande interesse dos clientes pelo produto baseado na Atenção Integral à Saúde, o Unimed Pleno, que teve aumento de 23,2% – representando o produto com maior índice de crescimento. Trata-se de um conceito de atenção individualizada à saúde, que conta com a estrutura de um Núcleo especializado no gerenciamento da saúde dos clientes. Para fazer frente ao crescimento de clientes neste produto, a cooperativa adquiriu um prédio com amplas instalações que será inaugurado ainda no início de 2021.

A Unimed desenvolveu um sistema próprio para permitir o acompanhamento do cuidado de saúde de cada cliente que, após avaliação médica, recebe um plano individualizado de cuidado, de acordo com sua idade, histórico familiar e condições de saúde. Com esse sistema colocamos toda a expertise de cuidado em saúde a favor da prevenção de doenças e da promoção de saúde.

Para 2021 o cliente terá no aplicativo do cliente todas as informações sobre seu Plano de Cuidados, devidamente atualizadas, e poderá interagir de forma online com a equipe multidisciplinar da Unimed.

Em plena pandemia, 2020 foi um ano de muito trabalho, como demonstrado neste relatório.

Gestão Executiva

Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2021 – Unimed Circuito das Águas



Identidade Organizacional

Início > 1 - Introdução > Identidade Organizacional

GRI 102-16

ESSÊNCIA

Somos uma empresa cooperativa de médicos, construída para cuidar da saúde e bem-estar das pessoas

NEGÓCIO

Cooperativa de médicos estruturada para oferecer serviços de assistência à saúde

MISSÃO

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

VISÃO

Sermos referência regional em soluções de atenção à 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

COMPROMISSOS INSTITUCIONAIS

<  que prometemos
pre os melhores resultados



Area de
Atuação



Perfil da
Cooperativa



Identidade
Organizacional



Mensagem
da Gestão
Executiva



Mensagem
do
Presidente



Somos acessíveis e dinâmicos

Trabalhamos com Ética e Responsabilidade Socioambiental

Temos vocação para servir

Valorizamos o Trabalho em Equipe

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Verticalização consistente

Valorização do engajamento do cooperado

Produtos adequados aos nichos de mercado

Inovação

Viabilizar novos negócios

Marketing intenso

Desenvolver pessoas

Satisfação das Partes Relacionadas

ATRIBUTOS VINCULADOS À IMAGEM

A Unimed Circuito das Águas cuida da saúde das pessoas

A Unimed Circuito das Águas oferece soluções de atenção à saúde

A Unimed Circuito das Águas valoriza o trabalho do médico

A Unimed Circuito das Águas promove uma sociedade sustentável

ELEMENTOS DA CULTURA ORGANIZACIONAL

Cooperação e Engajamento

Gestão democrática

Ética

Transparência

Melhoria contínua

Educação cooperativista, promoção do cooperativismo

Inovação

Responsabilidade Socioambiental

CODIGO DE CONDUTA UNIMED: www.unimed.coop.br

CODIGO DE CONDUTA UNIMED PARA FORNECEDORES, PARCEIROS E PRESTADORES:
www.unimed.coop.br

Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2021 – Unimed Circuito das
Águas




[Início](#)
[Capítulos](#)

Perfil da Cooperativa

Início > 1 - Introdução > Perfil da Cooperativa

GRI 102-2

56,4 mil clientes
221 cooperados
175 empregos diretos
28 cidades

Produtos e Serviços

16 tipos de Planos de Saúde
2 Serviços de Remoção Médica
1 Serviço de Orientação Médica por telefone – Unimed Fone

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

Rede Credenciada Local

17 Hospitais
28 Laboratórios
15 Clínicas
12 Centros de Diagnóstico
18 Fisioterapias

Rede Nacional do Sistema Unimed

345 Unimeds em todo o território nacional
116 mil médicos cooperados
17 milhões de beneficiários
126 mil empregos diretos

<  credenciados
próprios
lo nacional



Area de
Atuação



Perfil da
Cooperativa



Identidade
Organizacional



Mensagem
da Gestão
Executiva



Mensagem
do
Presidente



Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2021 – Unimed Circuito das Águas



Área de Atuação

Início > 1 - Introdução > Área de Atuação

GRI 102-4; 102-6

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



Área de Atuação



Perfil da Cooperativa



Identidade Organizacional



Mensagem da Gestão Executiva



Mensagem do Presidente

Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2021 – Unimed Circuito das Águas



2 – Governança Cooperativa e Lideranças

Início > 2 – Governança Cooperativa e Lideranças



Organograma da Governança



Lideranças



Perfil dos Conselhos



**OQS
Comitê de
Representação
de Cooperados**



Mentorias no Cooperativismo



Assembleias



Benefícios para os Cooperados



Visitas aos Cooperados



Datas Comemoradas



Somos Coop



Educação Financeira



PIC



Capacitação das Secretárias



Capacitação de Dirigentes



Interação Online



Participações Externas

Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2021 – Unimed Circuito das
Águas

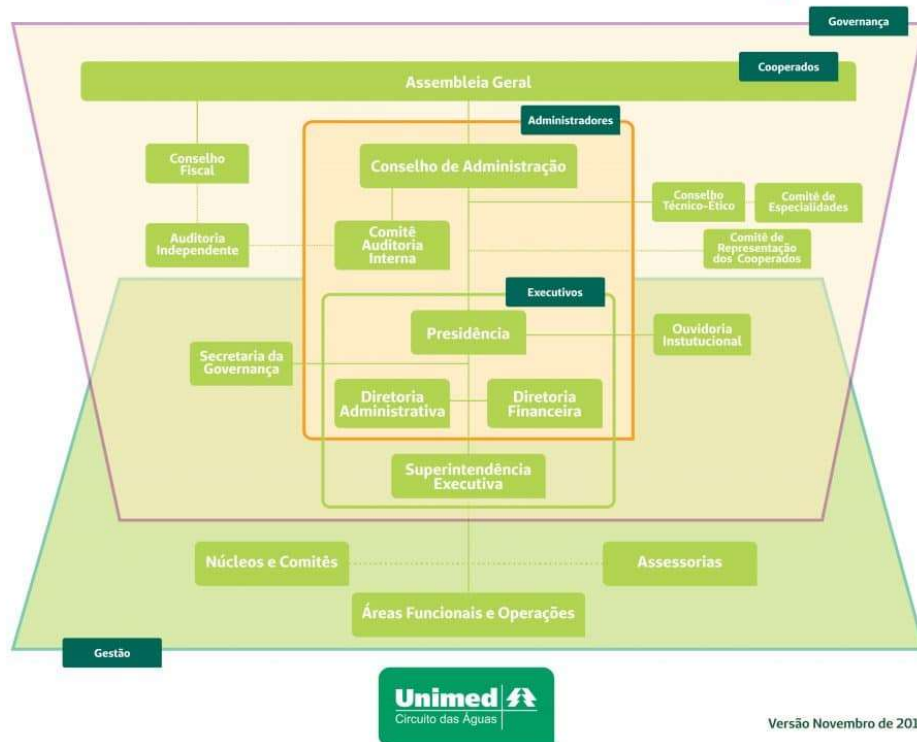
ANS - nº 370088

Organograma da Governança

Início > 2 - Governança Cooperativa e Lideranças > Organograma da Governança

GRI 102-18

ORGANOGRAMA DA GOVERNANÇA



Participações Externas



Interação Online



Capacitação de Dirigentes



Capacitação das Secretárias



PIC



Educação Financeira



Somos Coop



Datas Comemorativas



Visitas aos Cooperados



Benefícios para os Cooperados



Assembleias



Reuniões





OQS
Comitê de
Representação
de
Cooperados

Perfil dos
Conselhos

Lideranças

Organograma
da
Governança

Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2021 – Unimed Circuito das
Águas



Lideranças

Início > 2 – Governança Cooperativa e Lideranças > Lideranças

GRI 102-18; 202-2

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.



Presidente

Musse José Matuck



Participações
Externas



Interação
Online



Capacitação
de
Dirigentes



Capacitação
das
Secretárias



PIC



Educação
Financeira



Somos
Coop



Datas
Comemoradas



Visitas aos
Cooperados



Benefícios
para os
Cooperados



Assembleias



Manutenção da
Cooperação





Diretor Administrativo
Marcos Antônio de Castro



Diretor Financeiro
Francisco de Assis Pelegrini Cancela

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO



OQS
Comitê de
Representação
de
Cooperados



Perfil dos
Conselhos



Lideranças



Organograma
da
Governança





Como os Conselheiros de Administração definiram o ano de 2020:

André Ferraz Zaroni

Unimed Circuito das Águas 2020, pensando e cuidando de seres humanos!

Gilberto Chaib Junior

Um ano difícil, com muitas pedras pelo caminho, mas com a persistência e união de todos conseguimos construir uma ponte para o futuro!

José Ailton Anállo Dias

Unimed, indispensável para o médico; fundamental para nossos clientes!

José Mauro Ferreira da Silva

O ano de 2020 foi atípico, com muitas incertezas e expectativas. Mas, o solidarismo e a união nos fortaleceram, não permitindo que nossos sonhos se perdessem. Um ano de 2021 de muita saúde e que Deus continue nos inspirando.

José Roberto Ribeiro Junior

Todos nós passamos em 2020 por momentos difíceis, de reflexão, incerteza, angústia e dor! Porém, a Unimed Circuito das Águas esteve lado a lado para trazer um pouco de esperança, de conforto, de segurança a todos os cooperados, colaboradores e clientes!

Lucília Rocha Maciel

2020 – ano difícil, mas bastante produtivo para Unimed Circuito das Águas.

Luiz Antônio Thimotti Nicolliello

Meu reconhecimento aos colegas pelo enfrentamento ao COVID e solidariedade por suas vítimas. Este foi o grande desafio e sua Vitória se avizinha com a vacina e medidas adicionais. Que o uso de máscaras se multiplique.

Maristela Nogueira Leônidas

Em 2020 a Unimed Circuito das Águas confirmou seu compromisso com o cooperativismo e a sustentabilidade, diante de um cenário adverso de pandemia, inovou, reformulou seus processos e garantiu, assim, trabalho para seus cooperados e colaboradores e atendimento aos clientes.

Sílvia Joaquim da Silva

O trabalho em equipe e lideranças preparadas fazem diferença.



CONSELHO FISCAL



Como os Conselheiros Fiscais definiram o ano de 2020:

Andréia Maria Terra Alvarenga

Embora atípico, o ano de 2020 veio mostrar que nós, Unimed Circuito das Águas, somos uma base sólida de cuidado e saúde para nossa região. E que juntos, somos uma força capaz de ultrapassar tudo!

Beatriz Guedes Verçoza

Em um ano tão incerto como 2020, nossa cooperativa foi capaz de se reinventar com reuniões online, de se mostrar forte e sólida, mostrando que nenhuma barreira ficará no caminho de quem está disposto a trabalhar pelo bem de todos os cooperados e colaboradores.

Paulo José Franco

No ano de 2020, apesar da pandemia do coronavírus, a Unimed Circuito das Águas soube cumprir sua missão de promover plena atenção à saúde, valorizando também o trabalho médico.

Regina Sueli Cerqueira Mangia

Assim como as águas, seguimos o nosso curso incansavelmente, passamos por pedras e desvios, mas sempre chegamos ao nosso destino final com muita força e tranquilidade! Apesar de todos os problemas de 2020, sob os cuidados da Unimed Circuito das Águas, vencemos!

Reynaldo de Oliveira Cabizuca Franco foto

Em 2020, a Unimed Circuito das Águas mostrou maturidade ao enfrentar uma pandemia de proporções gigantescas com responsabilidade e excelência de gestão, dando com isto passos certos e definitivos que já nos fazem entrar para a história com a vinda de nosso novo NAIS/EVB e, em breve, nosso hospital.

Vinícius Dias de Almeida Pinto

O ano de 2020 foi desafiador, mostrando a resiliência e o comprometimento da gestão Unimed na qualidade e no resultado operacional.

CONSELHO TÉCNICO-ÉTICO





Como os Conselheiros Técnicos definiram o ano de 2020:

Celso Villela Fernandes

2020 foi um ano atípico e de superações para todos, sobretudo para os profissionais da área da Saúde. O amparo da Unimed foi fundamental para que conseguíssemos superar 2020 e continua ainda a nos amparar em 2021 e nos demais anos que ainda virão.

Eric Delfraro de Paula Castro

Um ano bem atípico, cheio de desafios, e no fim mais um ano de vitórias.

José Roberto Monteiro Constantino

O ano de 2020, mais do que nunca, nos ensinou que o que temos somos nós! Uns ajudando aos outros... e esse é o espírito do cooperativismo.

Luiz Cláudio Pereira Fernandes

2020 – ano de dificuldades, desafios e adequações diante desta pandemia.

Marielle Costa Nobre

Ano de 2020 foi histórico! Lições inesquecíveis de introspecção e revisão de valores. Aprendemos a agradecer cada dia de vida e saúde!

Paulo Sérgio Bernardes Gil

Diante dos imensos desafios em 2020 nossa Cooperativa respondeu com o equilíbrio que o momento exigiu.





Superintendente Executivo

Márcio Dias Vieira

Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2021 – Unimed Circuito das
Águas

ANS - nº 370088

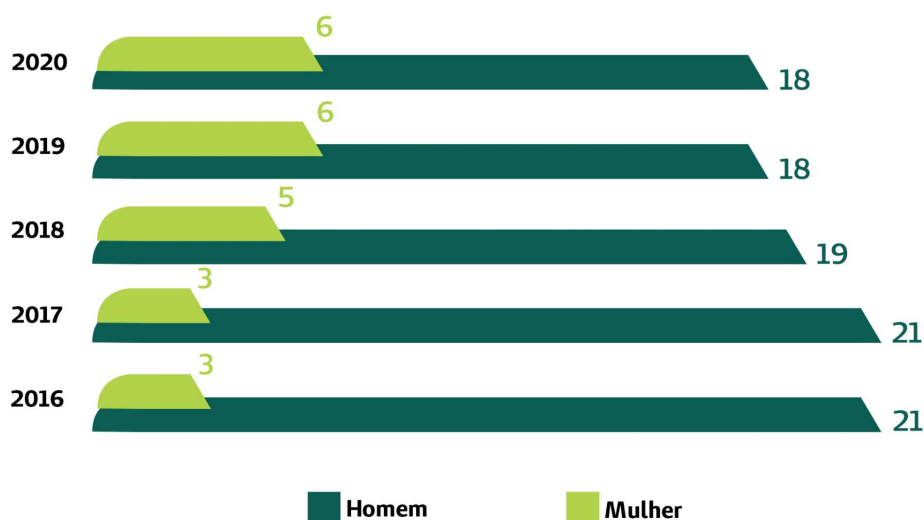


Perfil dos Conselhos

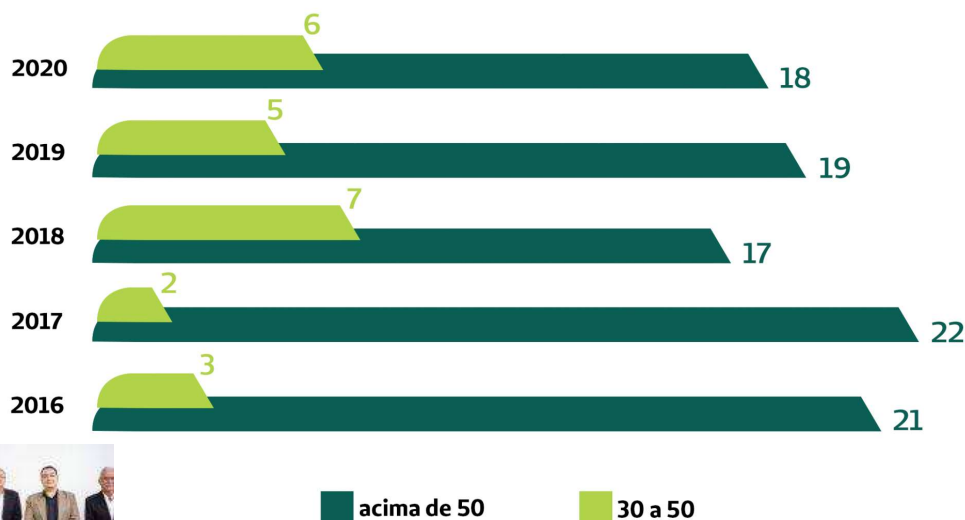
Início > 2 - Governança Cooperativa e Lideranças > Perfil dos Conselhos

GRI 405-1

MEMBROS DOS CONSELHOS POR GÊNERO



MEMBROS DOS CONSELHOS POR FAIXA ETÁRIA



Participações Externas



Interação Online



Capacitação de Dirigentes



Capacitação das Secretárias



PIC



Educação Financeira



Somos Coop



Datas Comemoradas



Visitas aos Cooperados



Benefícios para os Cooperados



Assembleias



Reuniões



OQS
Comitê de
Representação
de
Cooperados



Perfil dos
Conselhos



Lideranças



Organograma
da
Governança

Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2021 – Unimed Circuito das
Águas

ANS - nº 370088



OQS Comitê de Representação de Cooperados

Início > 2 – Governança Cooperativa e Lideranças > OQS Comitê de Representação de Cooperados

Com a Organização do Quadro Social da Cooperativa (OQS) e instituição dos núcleos regionais da área de atuação da Unimed Circuito das Águas, o Comitê de Representação dos Cooperados, formado pelos representantes eleitos em cada Núcleo Regional, teve participação ativa nas reuniões e ações da cooperativa.

Identificados como possíveis líderes, os representantes regionais foram incluídos no Curso de Capacitação de Dirigentes promovido pela cooperativa, que em 2020 aconteceu de forma virtual em virtude da pandemia.

Representantes regionais:

Núcleo de Influência de São Lourenço

Representante: Alex Ribeiro Pinto; Suplente: Daniel Fonseca Pereira

Núcleo de Influência de Lambari

Representantes: Heleno Pereira Villela; Suplente: Luiz Francisco Fonseca Noronha

Núcleo de Influência de Caxambu

Representantes: José Estênio da Silva Cardoso; Suplente: Edson Nabak

Núcleo de Influência: Cruzília

Representantes: Carlos Orlando Neuenschwander Penha; Suplente: José Carlos Pinto de Azevedo

Núcleo de Influência: Itanhandu

Representantes: Fábio Magalhães Esteves da Fonseca; Suplente: Ivan de Almeida Pinto



Participações
Externas



Interação
Online



Capacitação
de
Dirigentes



Capacitação
das
Secretárias



PIC



Educação
Financeira



Somos
Coop



Datas
Comemoradas

Visitas aos
Cooperados

Benefícios
para os
Cooperados

Assembleias



Mentorias
no



[Cooperativismo](#)

[OQS
Comitê de
Representação
de
Cooperados](#)

[Perfil dos
Conselhos](#)

[Lideranças](#)

[Organograma
da
Governança](#)

Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2021 – Unimed Circuito das Águas



Mentorias no Cooperativismo

Início > 2 – Governança Cooperativa e Lideranças > Mentorias no Cooperativismo

ODS 4

SOMOS LÍDERES

Em 22 de outubro aconteceu o encerramento do Programa Somos Líderes, iniciado em 2019, com a participação do Presidente Musse José Matuck como Mentor Inspirador do Programa de Desenvolvimento de Novas Lideranças Cooperativistas. A iniciativa, realizada pelo Sistema OCB – Organização das Cooperativas do Brasil, é denominada “SOMOS LÍDERES”, com o mote “lidere o futuro do cooperativismo”. A mentoria inspiradora foi composta por líderes cooperativistas de referência, que foram fonte de inspiração para os jovens, contribuindo com a sua experiência e vivência, através de uma capacitação intensa, com vários módulos itinerantes e diversas ações de educação à distância.

GESTÃO DO AMANHÃ

O presidente Musse José Matuck participou da Imersão & Mentoria “Gestão do Amanhã na Prática: Vida ou Morte na Era Exponencial – Versão Digital”, que teve o objetivo de contribuir para que os participantes consigam expandir seus negócios de forma sustentável e duradoura, entendendo a dinâmica do atual ambiente empresarial caracterizado por velozes transformações e rupturas. A mentoria ocorreu nos dias 6, 13 e 30 de outubro de 2020 e foi promovida pela Ocemg.

PROGRAMA MENTORIA INCOOP

O Programa Mentoria Incoop, promovido pelo Sistema Ocemg, contou com a participação da Diretoria da Unimed Circuito das Águas, com o objetivo de proporcionar uma instrutoria intensiva do PDGC – Programa de Desenvolvimento da Gestão das Cooperativas. A mentoria foi realizada exclusivamente para as cooperativas reconhecidas no PDGC, viabilizando a identificação e a orientação de oportunidades de melhorias, bem como o fomento para uma possível mudança de nível. Em formato virtual, os encontros foram realizados nos dias 17, 20, 21 e 23 de julho, sob a coordenação de consultor da Fundação Nacional da Qualidade (FNQ), acompanhado pelos técnicos da Ocemg.



Participações Externas



Interação Online



Capacitação de Dirigentes



Capacitação das Secretárias



PIC



Educação Financeira



Somos Coop



Datas Comemorativas

Visitas aos Cooperados

Benefícios para os Cooperados

Assembleias



OQS
Comitê de
Representação
de
Cooperados

Perfil dos
Conselhos

Lideranças

Organograma
da
Governança

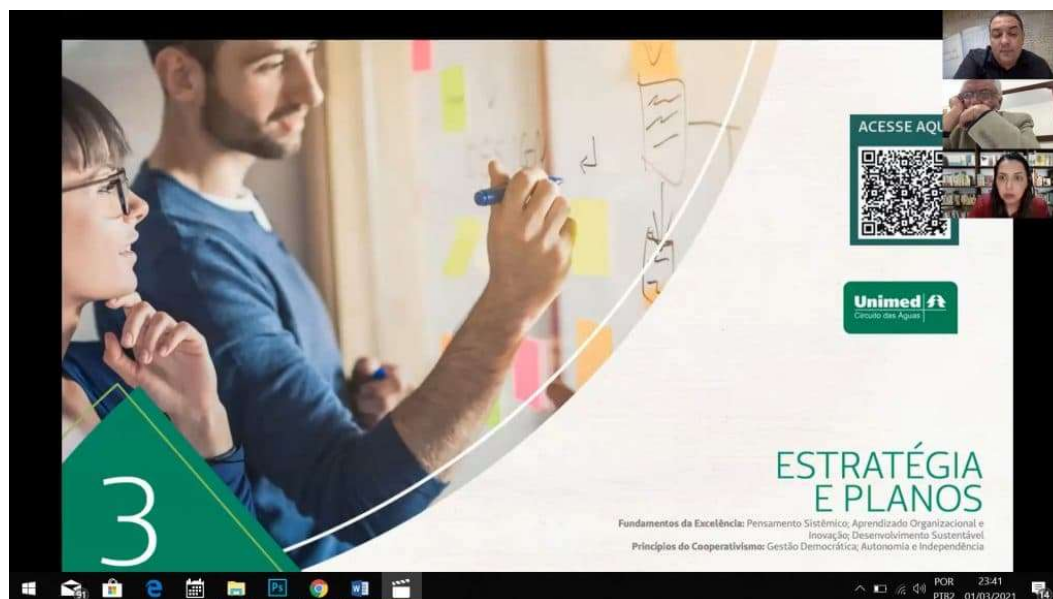
Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2021 – Unimed Circuito das
Águas



Assembleias

Início > 2 – Governança Cooperativa e Lideranças > Assembleias

ONLINE



Participações Externas



Interação Online



Capacitação de Dirigentes



Capacitação das Secretárias



PIC



Educação Financeira



Somos Coop



Datas Comemoradas

Visitas aos Cooperados

Benefícios para os Cooperados

Assembleias



Como todas as assembleias da cooperativa foram realizadas por meio de plataforma online e com anuência dos órgãos regulatórios. A Assembleia Geral Ordinária, previamente agendada para 30 de março, foi adiada para 30 de julho e reuniões extraordinárias pré-AGO foram realizadas no início e no meio do ano, também com anuência dos órgãos regulatórios.

As reuniões itinerantes são normalmente realizadas em cada núcleo regional e mesmo acontecendo de forma online, foram realizadas uma para cada região.

O percentual de participação dos cooperados é calculado em relação à quantidade de cooperados ativos daquele núcleo regional.

Reuniões Itinerantes Pré-AGO (30/07/2020)

São Lourenço 05/03/2020 – 12,38% (13 de 105 cooperados)

Cruzília 10/03/2020 – 50% (9 de 18 cooperados)

Itanhandu 11/03/2020 – 21,05% (8 de 38 cooperados)

Lambari 12/03/2020 – 33,33% (5 de 15 cooperados)

São Lourenço 02/07/2020 – 11,43% (12 de 105 cooperados) – Zoom

Cruzília 07/07/2020 – 50% (9 de 18 cooperados) – Zoom

Itanhandu 08/07/2020 – 31,58% (6 de 19 cooperados) – Zoom

Lambari 09/07/2020 – 6,66% (1 de 15 cooperados) – Zoom

Caxambu 13/07/2020 – 26,09% (12 de 46 cooperados) – Zoom

Passa Quatro 14/07/2020 – 0,00% (0 de 12 cooperados) – Zoom

Reuniões Itinerantes Pré-AGE (25/08/2020)

São Lourenço 06/08/2020 – 11,21% (12 de 107 cooperados) – Zoom

Cruzília 11/08/2020 – 61,11% (11 de 18 cooperados) – Zoom

Itanhandu 12/08/2020 – 26,31% (10 de 38 cooperados) – Zoom

Lambari 13/08/2020 – 13,33% (2 de 15 cooperados) – Zoom

Caxambu 20/08/2020 – 28,26% (13 de 46 cooperados) – Zoom

Assembleias

AGO Unimed 24h 16/03/2020 – 31,82% (14 de 44 membros do Corpo Clínico)

AGO 30/07/2020 – 39,73% (89 de 224 cooperados)

AGE 25/08/2020 – 35,71% (80 de 224 cooperados)

AGE 29/09/2020 – 21,43% (48 de 224 cooperados)

AGE 26/10/2020 – 21,87% (49 de 224 cooperados)

OQS
Comitê de
Representação
de
Cooperados

Perfil dos
Conselhos

Lideranças

Organograma
da
Governança



Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2021 – Unimed Circuito das
Águas





Benefícios para os Cooperados

Ínicio > 2 – Governança Cooperativa e Lideranças > Benefícios para os Cooperados

Benefício	Valor em Reais
Reembolso Plano Médico	9.825
Afastamento Temporário	275.271
Assessoria Jurídica Externa	33.852

O Fundo de Complementaridade fechou o ano de 2020 com 41 cooperados e 26 cônjuges, com saldo de R\$ 1.256.042.



Participações Externas



Interação Online



Capacitação de Dirigentes



Capacitação das Secretárias



PIC



Educação Financeira



Somos Coop



Datas Comemoradas

Visitas aos Cooperados

Benefícios para os Cooperados

Assembleias



Membros do Conselho



- OQS
Comitê de
Representação
de
Cooperados
- Perfil dos
Conselhos
- Lideranças
- Organograma
da
Governança

Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2021 – Unimed Circuito das Águas



Visitas aos Cooperados

Início > 2 – Governança Cooperativa e Lideranças > Visitas aos Cooperados

As visitas a médicos cooperados foram suspensas em março devido à pandemia, até então haviam sido realizadas 41 visitas presenciais, nos meses de janeiro e fevereiro, referentes ao ciclo 2019. As visitas foram retomadas em agosto de forma virtual. Foram realizadas 17 visitas virtuais em agosto e 12 em dezembro.



Participações
Externas



Interação
Online



Capacitação
de
Dirigentes



Capacitação
das
Secretárias



PIC



Educação
Financeira



Somos
Coop



Datas
Comemorativas

Visitas aos
Cooperados

Benefícios
para os
Cooperados

Assembleias

M...
no
Co...



OQS
Comitê de
Representação
de
Cooperados

Perfil dos
Conselhos

Lideranças

Organograma
da
Governança

Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2021 – Unimed Circuito das
Águas



Datas Comemoradas

Início > 2 – Governança Cooperativa e Lideranças > Datas Comemoradas

2020 não foi um ano para festas. Datas como o Dia do Médico e o Dia da Secretária foram comemoradas de forma diferente.

Aos cooperados a Unimed enviou dois kits contendo decanter, taças de vinhos e jogo de xadrez com quatro utensílios para utilização em garrafas de vinho.

Para as secretárias o presente foi um kit de produtos da marca L'Occitane.



Participações
Externas



Interação
Online



Capacitação
de
Dirigentes



Capacitação
das
Secretárias



PIC



Educação
Financeira



Somos
Coop



Datas
Comemoradas

Visitas aos
Cooperados

Benefícios
para os
Cooperados

Assembleias





OQS
Comitê de
Representação
de
Cooperados

Perfil dos
Conselhos

Lideranças

Organograma
da
Governança

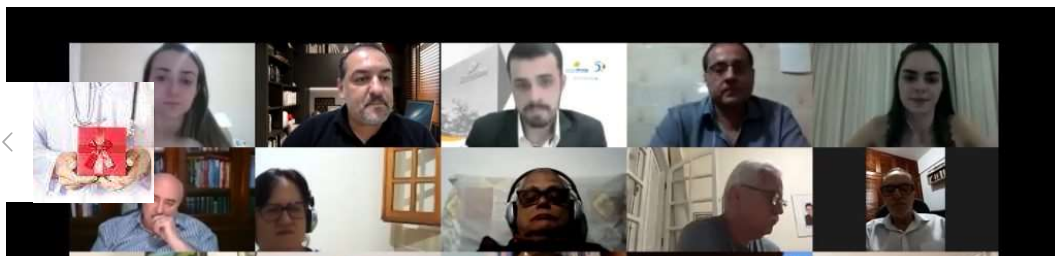
Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2021 – Unimed Circuito das
Águas



Somos Coop

Início > 2 – Governança Cooperativa e Lideranças > Somos Coop

ODS 4



Participações
Externas



Interação
Online



Capacitação
de
Dirigentes



Capacitação
das
Secretárias



PIC



Educação
Financeira



Somos
Coop



Datas
Comemoradas

Visitas aos
Cooperados

Benefícios
para os
Cooperados

Assembleias





OQS
Comitê de
Representação
de
Cooperados

Perfil dos
Conselhos

Lideranças

Organograma
da
Governança

SEMINÁRIO DE EDUCAÇÃO COOPERATIVISTA E FORMAÇÃO DE LIDERANÇAS

O Seminário de Educação Cooperativista e Formação de Lideranças é uma ação permanente de disseminação do cooperativismo, que ocorre anualmente para os cooperados. Em 2020 o evento foi virtual, realizado em três módulos: 1. 12/11 – Conjuntura Econômica Política no Brasil com o economista Paulo Hartung; 2. 19/11 – Ética médica e defesa profissional, realizado em parceria com o SINMED-MG; 3. 26/11 – Cooperativismo com Dener Souza, em parceria com a OCEMG. Nos três eventos o Seminário contou com um total de 98 cooperados participantes.

PRODECOOP

Em 2020, a Conselheira Lucília Rocha Maciel participou do Prodecoop – Programa de Desenvolvimento de Conselheiros de Cooperativas, promovido pela Ocemg, Organização das Cooperativas do Estado de Minas Gerais em parceria com a Fundação Dom Cabral.

PROGRAMA APRENDIZES

O presidente Musse José Matuck foi convidado a ministrar palestra sobre o modelo Cooperativista da Unimed Circuito das Águas no Programa de Aprendizes da Ocemg, levando aos jovens aprendizes a oportunidade de aprender com compartilhamento das experiências da cooperativa. A palestra aconteceu em 17 de dezembro, em formato virtual e abordou os temas: como nasceu a cooperativa, sua história, curiosidades, as ações realizadas na comunidade e seus impactos na cidade.

PDGC

Em 11 de fevereiro o lançamento do 8º ciclo do Programa de Desenvolvimento da Gestão das Cooperativas (PDGC), promovido pela Ocemg em Belo Horizonte, contou com a participação da Unimed Circuito das Águas, que este ano evoluiu de categoria dentro do Programa. Na nova categoria, Rumo à Excelência, os requisitos são mais amplos e exigentes, voltados para uma gestão integrada e sustentável focada em resultados de excelência.

WCM PHYGITAL EXPERIENCE 2020

Em 2020, devido à pandemia de Covid-19, o Congresso Internacional World Coop Management mudou de formato e adotou o modelo “phygital”, junção de physical (físico) e digital, sendo realizado entre 30 de novembro e 1º de dezembro, com a participação da diretoria da cooperativa. O WCM é um encontro tradicional de presidentes e dirigentes do setor cooperativo brasileiro, que abordou os temas futurismo, saúde, disrupção tecnológica, estratégia, criatividade, crédito, novo consumo, agro, liderança, economia, entre outros.



Gestão e Sustentabilidade 2021 – Unimed Circuito das
Águas



Educação Financeira

Início > 2 - Governança Cooperativa e Lideranças > Educação Financeira



ODS 4

O Curso de Educação Financeira realizado em parceria com a Unicred Aliança teve continuidade em 2020 com módulo online em 28 de maio, sobre o Funcionamento de opções de investimento; Fundos Imobiliários e Renda Variável. O tema foi explanado pelo Economista Felipe Leroy e o evento contou com 51 participantes.



Participações Externas



Interação Online



Capacitação de Dirigentes



Capacitação das Secretárias



PIC



Educação Financeira



Somos Coop



Datas Comemoradas

Visitas aos Cooperados

Benefícios para os Cooperados

Assembleias

M
n
C
PIC
Participação Pontuada



OQS
Comitê de
Representação
de
Cooperados

Perfil dos
Conselhos

Lideranças

Organograma
da
Governança

Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2021 – Unimed Circuito das
Águas





PIC

Participação Pontuada

ODS 4

O Programa de Integração Cooperativista, criado para incentivar o engajamento dos cooperados nas atividades da cooperativa, bonificou os melhores ranqueados do PIC com ajuda de custo a 6 congressos médicos e o ressarcimento de 100% das anuidades do CRM (Conselho Regional de Medicina) para outros 55 cooperados. O apoio para participação em Congressos de Especialidades Médicas é de até R\$ 3.000 cada.

O PIC disponibiliza também bolsas de estudo, que em 2020 beneficiaram os cooperados André Ferraz Zaroni, Paulo José Franco, Pedro Henrique Nunes da Paz Silva e Reynaldo de Oliveira Cabizuca Franco.

Os investimentos no PIC totalizaram R\$37.565 em recursos advindos do FATES.



Participações
Externas



Interação
Online



Capacitação
de
Dirigentes



Capacitação
das
Secretárias



PIC



Educação
Financeira



Somos
Coop



Datas
Comemoradas



Visitas aos
Cooperados



Benefícios
para os
Cooperados

Assembleias

Mentorias
no
Cooperativismo

OQS
Comitê de
Representação
de
Cooperados

Pe
Conselhos



Lideranças

Organograma
da
Governança

Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2021 – Unimed Circuito das Águas



Capacitação das Secretárias

Início > 2 – Governança Cooperativa e Lideranças > Capacitação das Secretárias

ODS 4

Em 2020 as secretárias participaram do Curso à Distância “Capacitação profissional para secretárias e atendentes de clínicas e consultórios”, promovido através da Faculdade Unimed.

Treinamentos virtuais também foram oferecidos às secretárias para o aprendizado da nova ferramenta “Consultório Online”, criada pela Unimed Circuito das Águas para automatizar processos de autorização e emitir guias eletrônicas. Os treinamentos ocorreram através da plataforma Zoom Cloud Meeting nos dias 13 de agosto e 01 de setembro, com a participação da Diretoria da cooperativa.



Participações
Externas



Interação
Online



Capacitação
de
Dirigentes



Capacitação
das
Secretárias



PIC



Educação
Financeira



Somos
Coop



Datas
Comemoradas

Visitas aos
Cooperados

Benefícios
para os
Cooperados

Assembleias



PROJETO ECOSSISTEMA DE ATENDIMENTO

Informativo exclusivo para secretárias de cooperados

A partir de 20/08/2020 as guias de papel serão substituídas pelas guias eletrônicas. E o seu auxílio ao médico e ao paciente é de fundamental importância.

No dia **13/08/2020 às 19h**, em sala virtual do Zoom, faremos um evento exclusivo para secretárias de cooperados. Vamos apresentar a Sala de Espera, o Aplicativo Unimed Circuito Cliente e as regras para você e seu médico serem bonificados.

Sua participação nesse treinamento contará ponto no PIC para o cooperado!

Gentileza confirmar presença até dia 11/08/2020, via chat, com Danyelle Pereira ou Daniela Bonjarni e informar o número do seu WhatsApp para envio das instruções de acesso ao evento.



**Nossa cooperativa
cada vez mais digital!**

OQS
Comitê de
Representação
de
Cooperados

Perfil dos
Conselhos

Lideranças

Organograma
da
Governança

Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2021 – Unimed Circuito das
Águas



Capacitação de Dirigentes

Início > 2 - Governança Cooperativa e Lideranças > Capacitação de Dirigentes



ODS 4

A capacitação de dirigentes é um programa anual cujos temas e cronograma são definidos pelo Comitê de Educação Cooperativista e homologados pelo Conselho de Administração a cada início do exercício. As competências trabalhadas em 2020 foram “Visão Estratégica, Sistêmica e de Longo Prazo”, com o tema Gestão Estratégica – Estratégia e Planos e com o tema Inovação; “Zelo pelos Princípios e Valores do Cooperativismo” com o tema O Papel da Cooperativa na Sociedade; e “Conhecimento das Melhores Práticas de Governança Cooperativa” com o tema Modelo de Governança da cooperativa.



Participações
Externas



Interação
Online



Capacitação
de
Dirigentes



Capacitação
das
Secretárias



PIC



Educação
Financeira



Somos
Coop



Datas
Comemoradas

Visitas aos
Cooperados

Benefícios
para os
Cooperados

Assembleias



OQS
Comitê de
Representação
de
Cooperados

Perfil dos
Conselhos

Lideranças

Organograma
da
Governança


Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2021 – Unimed Circuito das
Águas



Interação Online

Início > 2 – Governança Cooperativa e Lideranças > Interação Online

 unimed circuito das águas



DIA DO CLIENTE - Tecnologia para Agilizar o Atendimento - Unimed Circuito das Águas

 unimed circuito das águas



CLIENTE - Tecnologia para Agilizar o Atendimento - Unimed Circuito das Águas

 Participações Externas

 Interação Online

 Capacitação de Dirigentes

 Capacitação das Secretárias


 PIC

 Educação Financeira

 Somos Coop

 Datas Comemoradas

 Visitas aos Cooperados

 Benefícios para os Cooperados

 Assembleias

 M... no Co...

A atuação das lideranças manteve-se ativa em 2020, mesmo de forma virtual, cumprindo todos os cronogramas previstos com a realização das reuniões em formato online.

A Diretoria realizou inúmeros eventos virtuais com as partes interessadas, especialmente cooperados, colaboradores, secretárias, prestadores e clientes.

No mês do Cliente foi realizada uma live interativa pelas redes sociais, em que a Diretoria abordou o tema votado pelos próprios clientes em enquete publicada no site, facebook e instagram. Os temas propostos foram: Planos de Saúde Unimed; Aplicativo do Cliente; Tecnologia para agilizar atendimento; e Telemedicina.

O tema mais votado, Tecnologia para agilizar atendimento, foi abordado no evento online, abordando todas as ferramentas digitais hoje disponíveis ao cliente, como: Portal do Cliente; Portal do Cliente Corporativo; Aplicativo Unimed Circuito Cliente; E-mail; Ouvidoria Online; Chat Online; e Canal 0800 035 8500.

OQS
Comitê de
Representação
de
Cooperados

Perfil dos
Conselhos

Lideranças

Organograma
da
Governança

Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2021 – Unimed Circuito das
Águas



Participações Externas

Início > 2 - Governança Cooperativa e Lideranças > Participações Externas



GRI 102-13

O Presidente Musse José Matuck participa dos seguintes órgãos externos:

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

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

Comitê Técnico de Implantação de DRG da Unimed do Brasil

Grupo de Recursos e Serviços Próprios da Unimed Federação Minas.

Comitê de Saúde Covid-19 da Unimed do Brasil

Comitê Federativo da Unimed Intrafederativa do Sul de Minas

O Diretor Financeiro Francisco de Assis Pelegrini Cancela participa de:

Conselho Fiscal da Unimed Intrafederativa do Sul de Minas



Participações Externas



Interação Online



Capacitação de Dirigentes



Capacitação das Secretárias



PIC



Educação Financeira



Somos Coop



Datas Comemorativas

Visitas aos Cooperados

Benefícios para os Cooperados

Assembleias



Reuniões



OQS
Comitê de
Representação
de
Cooperados

Perfil dos
Conselhos

Lideranças

Organograma
da
Governança

Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2021 – Unimed Circuito das
Águas



3 – Estratégias e Planos

Início > 3 – Estratégias e Planos



**Mapa
Estratégico**



**Novo
Planejamento
Estratégico
2021-2023**



**Novo Recurso
Próprio**

Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2021 – Unimed Círculo das
Águas

ANS - nº 370088

Mapa Estratégico

Início > 3 – Estratégias e Planos > Mapa Estratégico

GRI 103-2

 MAPA ESTRATÉGICO 2021 a 2023 UNIMED CIRCUITO DAS ÁGUAS SUPLEX VERSÃO ZERO				
COOPERADOS	PARTICIPAÇÃO	ENGAJAMENTO	REMUNERAÇÃO e PATRIMÔNIO	BENEFÍCIOS
FINANCEIRA RESULTADOS ECONÔMICOS e FINANCEIROS SUSTENTÁVEIS				
CLIENTES	PRODUTOS ADEQUADOS Oferecer portfólio de produtos adequados às necessidades dos clientes	LINHA DE CUIDADO Personalizar a atenção à saúde com base no Plano de Cuidado Individual	ACESSO Criar alternativas e estruturas para favorecer o acesso dos clientes aos serviços de saúde e ao atendimento na Unimed	EXPERIÊNCIA Gerar valor através de estruturas para agilizar o atendimento dos clientes e usar a tecnologia para aproximar os clientes dos médicos, dos serviços de saúde e da cooperativa
PROCESSOS	GOVERNANÇA e GESTÃO Fortalecer a governança corporativa com foco no relacionamento e eficiência administrativa e nos resultados	ATENÇÃO À SAÚDE Estimular a adesão ao Plano de Cuidado e promover saúde e bem estar	VERTICALIZAÇÃO Criar estruturas próprias e adequadas para agilizar e qualificar o atendimento assistencial	DESENVOLVIMENTO DE NOVOS PRODUTOS Disponibilizar produtos e serviços para ampliar a cobertura assistencial
APRENDIZAGEM E CRESCIMENTO	PESSOAS Desenvolver e estimular o crescimento profissional e pessoal de cooperados e colaboradores	TECNOLOGIAS Usar recursos tecnológicos acessíveis em prol da eficiência administrativa e do relacionamento com as partes relacionadas	INFORMAÇÕES Usar as informações e conhecimentos acessíveis para maximizar os resultados da gestão e do cuidado assistencial	CULTURA ORGANIZACIONAL Estimular a cultura de humanização, inovação, atenção à saúde, transparência, cooperação e responsabilidade socioambiental



Novo
Recurso
Próprio



Novo
Planejamento
Estratégico
2021-2023



Mapa
Estratégico

Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2021 – Unimed Circuito das Águas

ANS - nº 370088



Novo Planejamento Estratégico 2021-2023

Início > 3 – Estratégias e Planos > Novo Planejamento Estratégico 2021-2023

GRI 103-3



Em outubro, por meio de reunião virtual, cooperados, dirigentes e colaboradores participaram da elaboração de um novo Planejamento Estratégico para o ciclo 2021-2023. No Planejamento, são avaliados o cenário atual, oportunidades, riscos e as metas já alcançadas, além da performance da cooperativa quanto aos objetivos estratégicos, para então elaborar novas metas e planos de ação futuros. Também foram definidos no Planejamento os atributos da marca Unimed Circuito das Águas e criada uma visão para o novo ciclo: **VISÃO23**

Verticalização consistente: NAIS, Hospital Dia, Centro de Imagens

Inovação como cultura: Plano de Cuidados

Sustentabilidade: econômica, ambiental, social

Atenção às partes relacionadas: busca da satisfação

Organização: Ser referência como organização corporativa

2 duas grandes metas (Hospital Unimed e Plano de Cuidados)

3 três anos: 2021-2023

O Planejamento foi homologado em Assembleia Geral Extraordinária dia 26 de outubro.

A construção do Hospital Unimed que seria iniciada em 2020 foi adiada para 2021 devido à crise sanitária decorrente da Pandemia de COVID-19.



Novo
Recurso
Próprio



Novo
Planejamento
Estratégico
2021-2023



Mapa
Estratégico



Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2021 – Unimed Circuito das
Águas



Novo Recurso Próprio

Início > 3 – Estratégias e Planos > Novo Recurso Próprio



Com aprovação de 100% dos cooperados presentes à Assembleia Geral Extraordinária de 26 de outubro, a cooperativa adquiriu um novo imóvel em São Lourenço para a instalação de ambulatório médico, serviço próprio de fisioterapia, serviço próprio de ultrassonografia e Núcleo de Atenção Integral à Saúde, ampliando sua estrutura física de atendimento. No espaço serão também realizadas atividades físicas dos clientes inscritos em Programas do Espaço Viver Bem e reabilitação física de demais clientes, por prescrição médica. O espaço será inaugurado em 2021.



**Novo
Recurso
Próprio**



**Novo
Planejamento
Estratégico
2021-2023**



**Mapa
Estratégico**

Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2021 – Unimed Circuito das Águas



4 – Clientes

Início > 4 – Clientes



Promoção de Saúde



Campanhas e Ações Locais



Presença nas Redes Sociais



Saúde do Colaborador



Unimed na sua Empresa



Marketing para Novos Clientes



Satisfação do Cliente



Programa de Qualificação da Rede



Ouvidoria

Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2021 – Unimed Círculo das Águas

Promoção de Saúde

Início > 4 – Clientes > Promoção de Saúde

GRI 103-2; 103-3; ODS 3

As atividades e programas de promoção de saúde do Espaço Viver Bem são abertas a todos os clientes Unimed Circuito das Águas de forma livre e gratuita. São benefícios pensados para diferentes grupos de clientes com diferentes condições de saúde. O objetivo é auxiliá-los na melhoria da qualidade de vida e na prevenção a complicações e outras doenças crônicas evitáveis. As metas estabelecidas para os programas registrados na ANS tem prazo para serem alcançadas em março de cada ano, portanto este relatório não apresenta os resultados finais relacionados às metas, pois a coleta de dados é encerrada em dezembro do ano base do relatório.

As atividades são realizadas por uma equipe multidisciplinar, sob a coordenação de Alex Ribeiro Pinto, Médico de Família, coordenador do Espaço Viver Bem Unimed.

Em 2020, algumas atividades presenciais foram adaptadas, quando possível, ao formato virtual. Outras foram suspensas e posteriormente retomadas ou permaneceram aguardando retorno.

Também foi realizado o primeiro módulo do Curso de Gestantes Online para clientes Unimed.



Ouvidoria



Programa de Qualificação da Rede



Satisfação do Cliente



Marketing para Novos Clientes



Unimed na sua Empresa



PROGRAMA

Vida Livre

Cessação do Tabagismo

QUER PARAR DE FUMAR E NÃO SABE COMO FAZER ISSO?

O Espaço Viver Bem da Unimed abre as inscrições para novo grupo do Programa Vida Livre com o objetivo de apoiar voc e a vencer o tabagismo e a melhorar sua qualidade de vida.

INSCRIÇÕES:
02 de novembro a 13 de novembro
(35) 3332-1203 ou (35) 3695-8530

INÍCIO DO PROGRAMA:
16 de Novembro

*As inscrições podem ser feitas também pelo site www.unimedcircuito.coop.br

Novembro 2020
ANS - n  370088

CUIDAR DE VOCÊ. ESSE   O PLANO.

Unimed
Círculo das  guas

ESPAÇO VIVER BEM

Rua Dr. Melo Vianna, 312 – Centro – São Lourenço/MG



CURSO DE GESTANTE

On-line e Gratuito

Plenatalidade:
Conhecendo o 1  trimestre

Dia 28 de Novembro às 14h

pelo (35) 3332-1203 ou (35) 98431-9047 (WhatsApp). **Data de inscrições:** 10/11/2020   26/11/2020 das 09h às 17h. Link do Zoom será

CUIDAR DE VOCÊ. ESSE   O PLANO.

Unimed
Círculo das águas

enviado apenas as gestantes inscritas.

0:00 / 0:50

Programa Guardião

Programa de combate ao sedentarismo. Devido à pandemia as atividades presenciais ocorreram em janeiro e fevereiro e foram retomadas de forma online a partir de abril.

	2018	2019	2020
Número de atividades realizadas presencialmente	60	77	18
Número médio de clientes por atividade presencial	25	29	27
Número de atividades realizadas virtualmente	–	–	158
Número médio de clientes por atividade virtual	–	–	31

Programa Diabetes.comVIDA

Programa de controle e combate ao Diabetes.

	2018	2019	2020	meta
Percentual de frequência dos inscritos nas avaliações médicas e nutricionais	38,20%	18,03%	29,20%	50%
Percentual de frequência dos inscritos nas atividades educativas coletivas oferecidas no programa	21,30%	28,70%	37,17%	50%
Percentual de beneficiários inscritos com IMC acima de 25kg que perderam 5% de peso em 1 ano	8,33%	–	0%	30%
Percentual de beneficiários que não realizavam atividades físicas pelo menos 3 vezes por semana e passaram a realizar no final de 12 meses	21,05%	28,60%	27,27%	30%

Programa Vida Livre

Programa de Cessação do Tabagismo.

	2018	2019	2020
Grupos	1	1	2
Clientes que pararam de fumar	2	0	0



Total de clientes beneficiados	8	10	2
--------------------------------	---	----	---

Programa Corpo e Mente

Programa de saúde física, mental e social do indivíduo.

	2018	2019	2020
Número de reuniões realizadas	13	24	17
Número médio de clientes por reunião	8	9	8

Programa de Acompanhamento de Crônicos

Programa para clientes portadores de doenças crônicas.

	2018	2019	2020
Número de palestras educativas	8	12	40
Número médio de clientes por palestra/orientações	10	8	46

Programa de Gerenciamento de Casos Especiais

Programa para clientes com perfil de caso complexo de saúde.

	2018	2019	2020
Clientes aderidos	20	24	29

Programa de Assistência Farmacêutica

Programa para clientes com uso contínuo de medicamentos.

	2018	2019	2020
Clientes atendidos	34	47	73

Projeto Caminhar

Promoção de atividade física em praças públicas para clientes e comunidade. Em 2020 os eventos foram realizados apenas nos meses de janeiro e fevereiro.

	2018	2019	2020
Número de atividades	7	8	2
Número médio de participantes por evento	20,5	13	9,5



Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2021 – Unimed Circuito das
Águas



Campanhas e Ações Locais

Início > 4 – Clientes > Campanhas e Ações Locais

ODS 3



Ouvidoria



Programa de Qualificação da Rede



Satisfação do Cliente



Marketing para Novos Clientes



Unimed na sua Empresa



Data	Evento	Local	Atividade	Público alvo	Participantes
31/05	Dia Mundial Sem Tabaco	Virtual por e-mail e redes sociais	Vídeo e orientações sobre os benefícios de parar de fumar	Estudantes menores de 18 anos/público em geral	905
29/08	Dia Nacional de Combate ao Fumo	Virtual em redes sociais e whatsapp	Vídeos de 1 minuto tabagismo, com cada profissional da equipe multidisciplinar abordando o tema em suas respectivas áreas.	Tabagistas e comunidade de São Lourenço	4676
11/09	Setembro Amarelo	Virtual em redes sociais e whatsapp	Vídeo com a Psicóloga: "Falar é a melhor solução"	Colaboradores Unimed e comunidade de São Lourenço	331
23/10	Outubro Rosa	Virtual em redes sociais e zoom	Palestra Perdendo o medo do auto exame de mama	Colaboradores Unimed e comunidade de São Lourenço	76
14/11	Dia Mundial do Diabetes	Virtual por e-mail e redes sociais	Vídeo com a Enfermeira sobre Diabetes	Colaboradores, Diabéticos e comunidade de São Lourenço	209
20/11	Novembro Azul	Virtual em redes sociais e zoom	Palestra sobre Prevenção ao Câncer de Próstata	Colaboradores Unimed e comunidade de São Lourenço	36
07/12	Combate ao Sedentarismo	Virtual por e-mail e redes sociais	Vídeo com Educador Físico sobre Combate ao Sedentarismo	Colaboradores e comunidade de São Lourenço	301



Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2021 – Unimed Circuito das
Águas



Presença nas Redes Sociais

Início > 4 – Clientes > Presença nas Redes Sociais

ODS 3



Nas redes sociais, datas relacionadas à saúde e outras dicas sobre bem-estar e qualidade de vida são publicadas em postagens educativas geradas pela Unimed do Brasil, além das campanhas locais.

Mês

Campanha nas redes sociais

Fevereiro

Carnaval – 25/02

Março

Dia Internacional da Mulher – 08/03

<



Saúde Mental na Pandemia – 23/04

Maior

Dia do Trabalhador – 01/05; Dia das Mães – segundo domingo do mês; Dia Mundial Sem Tabaco – 31/05



>



Ouvidoria



Programa de Qualificação da Rede



Satisfação do Cliente



Marketing para Novos Clientes



Unimed na sua Empresa

Junho	Dia Mundial do Meio Ambiente – 05/06
Julho	Dia Internacional do Cooperativismo – 04/07
Agosto	Dia de Combate à Poluição – 14/08; Dia Nacional de Combate ao Fumo – 29/08
Setembro	Dia do Cliente – 15/09; Dia Mundial de Prevenção ao Suicídio – 10/09; Dia Mundial do Surdo – 26/09; Dia Mundial da Doação de Órgãos – 27/09; Dia Mundial do Coração – 29/09
Outubro	Outubro Rosa: Prevenção ao Câncer de Mama
Novembro	Novembro Azul: Prevenção ao Câncer de Próstata; Dia Nacional do Doador de Sangue – 25/11; Dia Nacional de Combate à Dengue – 27/11
Dezembro	Dia Mundial de Combate a AIDS: HIV e COVID-19 – 01/12

Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2021 – Unimed Circuito das
Águas



Saúde do Colaborador

Início > 4 – Clientes > Saúde do Colaborador



GRI 103-2; 103-3; ODS 3

Para os colaboradores Unimed, a saúde do trabalhador é promovida por meio de palestras, ginástica laboral e Semana da Saúde, além da SIPAT – Semana Interna de Prevenção a Acidentes de Trabalho.

Em 2020 a ginástica laboral passou a ser oferecida por meio de vídeos semanais no grupo de comunicação interna Unimed Comunica, pelo whatsapp, do qual participam 86% dos colaboradores.

Na Semana da Saúde, entre 21 e 25 de setembro, foram divulgados por e-mail e grupo Unimed Comunica vídeos sobre Saúde Mental em tempos de pandemia, Infecções Sexualmente Transmissíveis e Balanço Energético e Análise global do IMC dos colaboradores da Unimed Circuito das Águas. Também foi distribuído boletim digital sobre Promoção ao uso racional de medicamentos.

Nas empresas clientes, as participações em Semanas Internas de Prevenção a Acidentes de Trabalho (SIPAT) ocorreram em setembro. Quatro palestras virtuais foram realizadas na empresa Valfilm e 1 ação presencial na empresa Doces São Lourenço, para um total de 599 trabalhadores.

Na empresa Valfilm, as palestras foram virtuais, através de vídeos gravados pela equipe de Enfermagem, Psicologia e Educação Física do Espaço Viver Bem, com os temas: Covid-19; Infecções Sexualmente Transmissíveis; Saúde Mental na Pandemia; e Home Office.

Na Doces São Lourenço, a ação foi presencial, com verificação de IMC e orientação do educador físico e nutricionista de forma individualizada aos trabalhadores.



[Ouvidoria](#)



[Programa de Qualificação da Rede](#)



[Satisfação do Cliente](#)



[Marketing para Novos Clientes](#)



[Unimed na sua Empresa](#)



estão e Sustentabilidade 2021 – Unimed Circuito das Águas



Unimed na sua Empresa

Início > 4 – Clientes > Unimed na sua Empresa

ODS 3

Nas empresas clientes, o Projeto Unimed na Sua Empresa foi realizado apenas no início de março, antes da quarentena imposta pela pandemia de Covid-19, alcançando 63 pessoas.

As empresas beneficiadas em 2020 foram a Granja Santa Marta, de Itanhandu, onde ocorreu palestra da Psicóloga do Espaço Viver Bem pelo Dia Internacional da Mulher com o tema “Como mulher sou inspiração” e a empresa Valfilm, de Itamonte, com a mesma palestra.

A ação Unimed na Sua Empresa é realizada em parceria com o Espaço Viver Bem. Além de promoção de saúde, o evento promove ações de relacionamento empresarial, como reuniões, apresentação de produtos e/ou serviços, sorteio de brindes. A ação tem como objetivo estreitar o relacionamento com as empresas com foco na retenção e disseminação dos serviços Unimed aos colaboradores.



Granja Santa Marta



Ouvidoria



Programa de Qualificação da Rede



Satisfação do Cliente



Marketing para Novos Clientes



Unimed na sua Empresa



Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2021 – Unimed Circuito das
Águas

ANS - nº 370088



Marketing para Novos Clientes

Início > 4 - Clientes > Marketing para Novos Clientes

O crescimento da carteira de clientes é um dos objetivos estratégicos da cooperativa, razão pela qual são realizadas campanhas de marketing promocional pelo setor de Mercado, que utiliza também as campanhas disponibilizadas pela Intrafederativa Sul de Minas do Sistema Unimed ou da Federação Minas.

Campanhas de Marketing

Vigência	Campanha	Produto	Mídias	Criação
Dezembro/19 a Janeiro/20	Fim de Ano	Plano Fácil	Rádio, Google, Redes Sociais	Unimed Circuito das Águas
Maio	Dia das Mães	Institucional	Redes Sociais, emissoras de TV EPTV Sul de Minas, Alterosa, Rede Mais e Band Minas	Intrafederativa
Agosto	Dia dos Pais	Planos em Pré-pagamento	Redes Sociais, emissoras de TV EPTV Sul de Minas, Alterosa, Rede Mais e Band Minas	Intrafederativa
Outubro	Dia das Crianças	Planos em Pré-pagamento	Redes Sociais, E-mail Mkt e emissoras de TV EPTV Sul de Minas, Alterosa, Rede Mais e Band Minas	Intrafederativa
Julho a Setembro	Campanha MEI	Plano Fácil	Revista Vitrine, Redes Sociais, SMS, Landing page	Unimed Circuito das Águas
Novembro	Black Week		Redes Sociais, WhatsApp	Intrafederativa
Dezembro/20 a Março/21	Fim de Ano	Plano Fácil	Rádio, Redes Sociais, Landing Page	Unimed Circuito das Águas
Fevereiro a Março	PME	Institucional	Redes Sociais, emissoras de TV EPTV Sul de Minas, Alterosa, Rede Mais e Band Minas	Intrafederativa
< 	Unimed Pleno	Institucional	Landing page	Unimed Circuito das Águas



Ouvidoria



Programa de Qualificação da Rede



Satisfação do Cliente



Marketing para Novos Clientes



Unimed na sua Empresa



*Os CDLs e Sindicatos parceiros na campanha de comercialização do Plano Fácil são: CDL de Caxambu, CDL de Cruzília, CDL de São Lourenço, Sindicato Rural de Carvalhos e Sindicato Rural de Virgínia





Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2021 – Unimed Circuito das Águas

ANS - nº 370088



Satisfação do Cliente

Início > 4 - Clientes > Satisfação do Cliente

No setor de Relacionamento com o Cliente a meta é alcançar 95% de satisfação dos clientes nos canais de atendimento. Em 2020 as agências regionais foram fechadas a partir de março devido à pandemia, não gerando indicadores comparáveis aos anos anteriores, por isso os indicadores deste relatório são apenas para os canais que se mantiveram ativos durante todo o ano. O Whatsapp foi desativado como canal para autorizações, que permaneceram disponíveis pelo Portal do Cliente na Internet e pelo aplicativo Unimed Circuito Cliente para celulares.

Em 2020, 99,8% das demandas foram atendidas dentro dos prazos estipulados, alcançando performance superior à meta de 99% em todos os meses.

Índice Geral de Satisfação com os Canais de Atendimento ao Cliente

	2018	2019	2020
Satisfação do Cliente	97%	96%	97%

Índices de Satisfação por Canal de Atendimento

	2018	2019	2020
Central de Serviços	98%	99%	99%
E-mail	94%	93%	92,5%
Chat	95%	97%	98%

Índices de Satisfação do Cliente nas Drogarias

	2018	2019	2020
Drogaria São Lourenço	9,83%	9,85%	9,92%
Drogaria Caxambu	9,65%	9,92%	9,91%

*A meta de satisfação das drogarias é 9%



Ouvidoria



Programa de Qualificação da Rede



Satisfação do Cliente



Marketing para Novos Clientes



Unimed na sua Empresa



Programa de Qualificação da Rede

Início > 4 – Clientes > Programa de Qualificação da Rede



O Programa de Qualificação e Capacitação da Rede Prestadora, que inclui visitas técnicas aos prestadores, teve as visitas interrompidas em março devido à pandemia. As visitas foram retomadas em outubro e suspensas novamente em novembro. Até o final do ano, foram realizadas 11 reavaliações dos 17 hospitais credenciados, como parte do 2º Ciclo de Qualificação dos prestadores hospitalares.

Seguindo os protocolos de distanciamento social, as atividades de capacitação foram realizadas através de plataformas de videoconferência, divulgadas para todos os prestadores credenciados. Foram realizados dois webinars, um em 19 de outubro sobre Abordagem Efetiva Perante o Erro e outro em 9 de novembro sobre Metas Internacionais de Segurança do Paciente, atingindo um total de 25 prestadores. Além disso, foram disponibilizados, via e-mail, materiais auxiliares contendo boas práticas para enfrentamento da pandemia.

[Ouvidoria](#)[Programa de Qualificação da Rede](#)[Satisfação do Cliente](#)[Marketing para Novos Clientes](#)[Unimed na sua Empresa](#)

Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2021 – Unimed Circuito das Águas



Ouvidoria

Início > 4 - Clientes > Ouvidoria

Dia 24 de Setembro
LIVE às 18h no
  **YouTube**
da Unimed Circuito das Águas
Tema: Tecnologia para
agilizar atendimento
Dia do Cliente

Participação do Presidente
da Unimed **Musse José Matuck**
e o Diretor Administrativo
Marcos Antônio de Castro.



PROXIMIDADE

A Ouvidoria é um canal para
acolher manifestações dos clientes.

15 DE SETEMBRO
DIA DO CLIENTE

#esseéoplano



CANAIS
OUVI
DORIA



 (35) 3695-8527

 **APLICATIVO DO CLIENTE**
Unimed Circuito Cliente

 Google Play  App Store

 **www.unimedcircuito.coop.br**

[Ouvidoria](#)[Programa de
Qualificação
da Rede](#)[Satisfação
do Cliente](#)[Marketing
para Novos
Clientes](#)[Unimed na
sua
Empresa](#)

Em 2020, a Ouvidoria da Unimed Circuito das Águas recebeu 192 manifestações, sendo 73 demandas de reanálise de negativa de autorização, 80 demandas de reclamação, 36 solicitações/esclarecimentos e 3 elogios. Todas as demandas foram apresentadas à Diretoria, tratadas e oferecido retorno ao beneficiário.

Durante o ano o canal da Ouvidoria foi divulgado nas redes sociais, assim como no Mês do Cliente, em live realizada pela Diretoria da Unimed para tratar de assunto votado pelos clientes nas redes sociais.

Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2021 – Unimed Circuito das
Águas

ANS - nº 370088



5 – Sociedade

Início > 5 – Sociedade



**Ouvindo as
Partes
Relacionadas**



**Pesquisa de
Materialidade**



**Engajamento
com a
Comunidade**



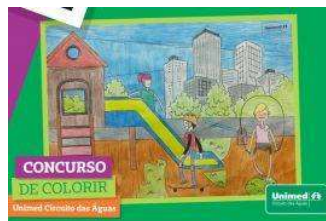
**Dia de
Cooperar**



Dia Unimed



**Dia Mundial
do Meio
Ambiente**



**Mês das
Crianças –
Concurso de
Colorir**



**Impacto
Econômico
Regional**



**Resíduos de
Saúde**



**Descarte de
Medicamentos
Vencidos**



**Lixo
Reciclável**



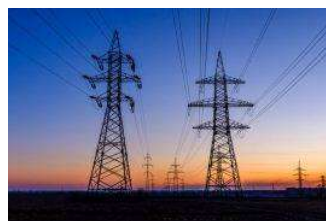
Zero Papel



**Princípio da
Precaução**



Água



**Energia
Elétrica**



**Emissões
Diretas de**

Gases de Efeito Estufa – GEE



Inventário de Carbono



Neutralização de Carbono



Compromissos Públicos



Direitos Humanos



Ética e Integridade

Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2021 – Unimed Circuito das Águas

ANS - nº 370088

Ouvindo as Partes Relacionadas

Início > 5 – Sociedade > Ouvindo as Partes Relacionadas



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

Para a Unimed, os públicos prioritários para engajamento são aqueles que têm maior importância nos relacionamentos, por gerar ou sofrer maior impacto a partir das atividades da cooperativa, influenciando as tomadas de decisões.

São eles, cooperados, colaboradores, clientes, fornecedores, prestadores, parceiros, comunidade, sistema cooperativista e sistema Unimed, além de órgãos regulatórios, como a ANS (Agência Nacional de Saúde Suplementar). Em 2020 a comunicação com as partes se fez mais por meio de canais à distância do que presencialmente, em observância às medidas de contenção da pandemia.

Ao final do ano uma pesquisa online avaliou as expectativas de cada público em relação à cooperativa e suas atividades, além de sua opinião sobre diferentes temas da sustentabilidade abordados nos relatórios anuais da gestão. Entre as opiniões expressas na pesquisa, quanto à contribuição que a cooperativa pode oferecer à sociedade, uma das questões mais presentes foi a problemática da coleta de lixo, que preocupa a todos.



Ética e
Integridade



Direitos
Humanos



Compromisso
Públicos



Neutralização
de Carbono



Inventário
de Carbono

Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2021 – Unimed Circuito das
Águas



Pesquisa de Materialidade

Início > 5 – Sociedade > Pesquisa de Materialidade



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

Seguindo os princípios de materialidade e engajamento das partes relacionadas, em acordo com as Normas GRI (Global Reporting Initiative), a Pesquisa de Materialidade, que define o escopo e limites do relatório, foi realizada entre 21 de dezembro de 2020 e 20 de janeiro de 2021, de forma online, com link enviado por e-mail e whatsapp.

Foram considerados tópicos mais relevantes para inclusão no relatório os que alcançaram o interesse de mais de **60%** 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

65% – Impacto Econômico Regional

Importante por priorizar fornecedores locais, movimentando a economia local

64,5% – Consumo de Energia

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

64% – Práticas Anticorrupção

Considerado tema em alta na atual conjuntura política e econômica nacional

64% – Presença de Mercado

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

62% – Consumo de Água

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

61% – Emissões de Gases de Efeito Estufa

Importante para a comunidade, por influenciar nas mudanças climáticas

61% – Efluentes e Resíduos

Importante para os órgãos públicos responsáveis pela destinação de resíduos, assim como



Ética e
Integridade



Direitos
Humanos



Compromisso
Públicos



Neutralização
de Carbono



Inventário
de Carbono



para toda a comunidade, por garantir segurança no descarte de resíduos de saúde

60% – Consumo de Materiais Recicláveis e Não Recicláveis

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

60% – Conformidade com Leis e Normas Ambientais

Importante para preservação do meio ambiente e desenvolvimento sustentável da cooperativa

Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2021 – Unimed Circuito das
Águas



Engajamento com a Comunidade

Início > 5 – Sociedade > Engajamento com a Comunidade



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

Entre todas as ações e projetos de responsabilidade social mantidos ou apoiados pela cooperativa, alguns permaneceram ao longo do ano, outros registraram menor atividade e outros, ainda, foram temporariamente interrompidos, devido à pandemia Covid-19, impactando nos investimentos destinados à área em 2020. Os projetos são acompanhados através de visitas técnicas e análise dos relatórios anuais recebidos, que resumem as atividades realizadas no período.

Apoio a instituições sociais em Reais

Tiro de Guerra de São Lourenço	5.863
Sociedade Musical Antônio de Lorenzo	3.600
Coral Esperança Apae	2.300
Coral Infantil Unimed SOS	2.100
Casa de Passagem Mãe Social	5.699
Doação de cestas básicas a catadores de materiais recicláveis	1.384



Ética e
Integridade



Direitos
Humanos



Compromisso
Públicos



Neutralização
de Carbono



Inventário
de Carbono



Dia de Cooperar

Início > 5 – Sociedade > Dia de Cooperar

GRI 413-1; ODS 3; ODS 17

O Dia de Cooperar 2020 envolveu uma campanha solidária da cooperação que arrecadou mais de duas toneladas de alimentos para famílias em situação de vulnerabilidade social. Mais de 100 famílias foram beneficiadas com cestas básicas em Baependi, Dom Viçoso, São Lourenço, Soledade de Minas e Virgínia.



Ética e
Integridade



Direitos
Humanos



Compromisso
Públicos



Neutralização
de Carbono



Inventário
de Carbono



**PONTOS
DE COLETA:**

**Drogarias
Unimed**

em Caxambu
e São Lourenço

Cooperação
e solidariedade
para ajudar famílias
afetadas pela pandemia do
Coronavírus em nossa região

*Campanha Solidária
da Cooperação*
Doe alimentos não perecíveis em
benefício de quem mais precisa
nesse momento



somos
coop



Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2021 – Unimed Circuito das Águas



Dia Unimed

Início > 5 – Sociedade > Dia Unimed

GRI 413-1; ODS 3; ODS 17

O Dia Unimed, que marca o aniversário de fundação da cooperativa, teve foco na disseminação do cooperativismo à comunidade, através de uma live realizada nas redes sociais entre o Presidente da Unimed Musse José Matuck, o Superintendente do Sistema Ocemg Alexandre Gatti e a Economista Rita Mundim.

O tema “O Cooperativismo como propulsor da economia do país” abordou a história do cooperativismo no Brasil e no mundo, o cooperativismo mineiro e sua responsabilidade na retomada da economia no momento de crise, a economia brasileira no cenário atual e o papel da Unimed Circuito das Águas para a região.



9 de julho
DIA UNIMED

LIVE às 17 horas

NO FACEBOOK DA UNIMED CIRCUITO DAS ÁGUAS

TEMA
O COOPERATIVISMO COMO PROPULSOR DA ECONOMIA DO PAÍS

Bate-papo com o Presidente da Unimed **Musse José Matuck**, o Superintendente do Sistema Ocemg **Alexandre Gatti** e a Economista **Rita Mundim**.

PARCEIRO:

Sistema **Ocemg**
FECOP SULENE - OCEMG - SESCOOPING

somos coop



ANS - nº 370088







Ética e Integridade



Direitos Humanos



Compromisso Públicos



Neutralização de Carbono



Inventário de Carbono



Live: "O cooperativismo como propulsor...



Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2021 – Unimed Circuito das Águas



Dia Mundial do Meio Ambiente

Início > 5 – Sociedade > Dia Mundial do Meio Ambiente

ODS 12; PG 7; PG 8; PG 9

O Dia Mundial do Meio Ambiente foi lembrado por eventos virtuais ao vivo na semana do Meio Ambiente, pelas redes sociais Instagram e Youtube da Unimed Circuito das Águas.

Em 5 de junho foi realizada no Instagram @unimedcircuito a live “O que fazer com seu lixo eletrônico”, em parceria com o Instituto Nacional de Telecomunicações – INATEL, numa entrevista entre a Assessora de Sustentabilidade da Unimed Mônica Fernandes e a Professora do INATEL Débora Costanti, responsável pelo Projeto Coleta de Lixo Eletrônico Casa@viva.

No dia 6 de junho, a live “Medicamentos vencidos, como descartar” foi realizada com a participação do farmacêutico da Drogaria Unimed Antônio Gabriel Francia e a Assessora de Sustentabilidade da Unimed Mônica Fernandes no Youtube da Unimed Circuito das Águas.

Medicamentos Vencidos



Ética e
Integridade



Direitos
Humanos



Compromisso
Públicos



Neutralização
de Carbono

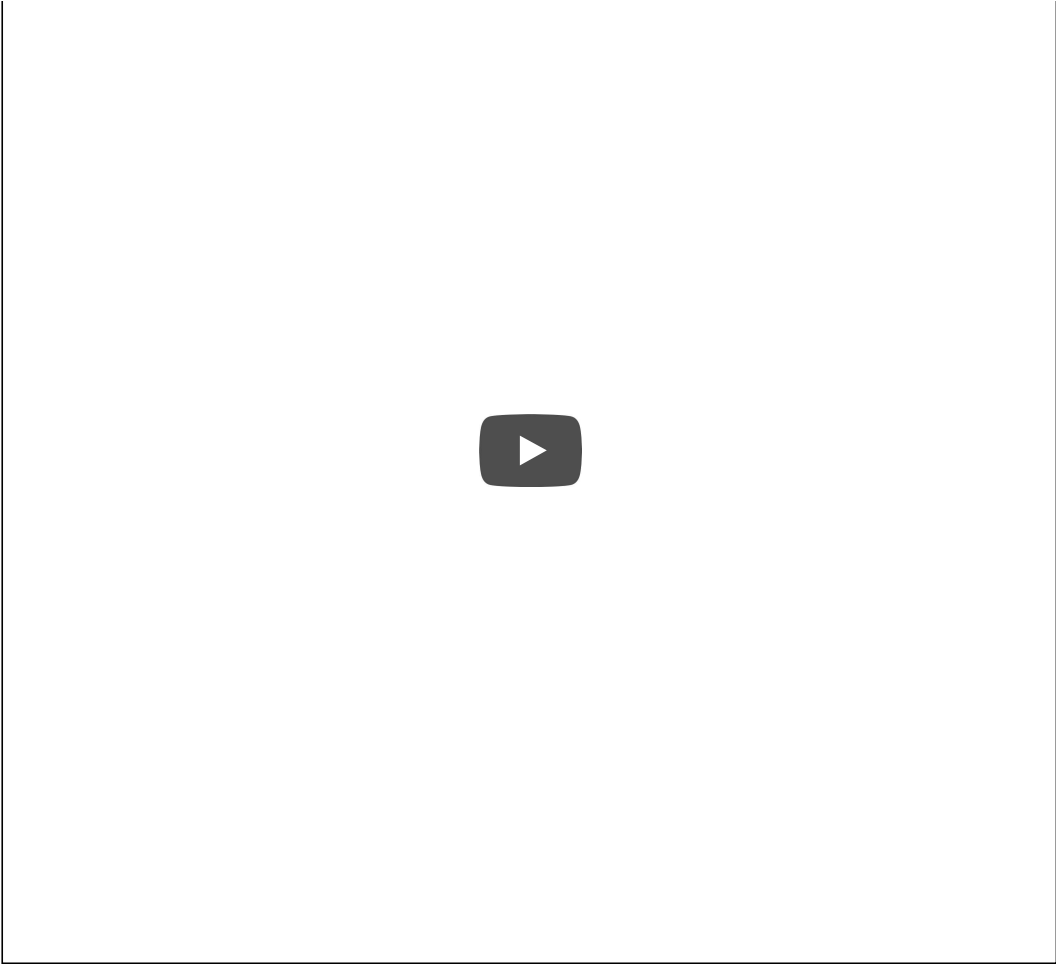


Inventário
de Carbono



LIVE Dia Mundial Meio Ambiente INSTAGRAM





Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2021 – Unimed Circuito das Águas



Mês das Crianças – Concurso de Colorir

Início > 5 – Sociedade > Mês das Crianças – Concurso de Colorir

ODS 3

PARTICIPE E CONCORRA A UM LINDO PRÊMIO


Painel com rolo de colorir, porta-livros de parede e kit de lápis de cor e giz de cera.

BAIXE O LIVRO E ACESSE O REGULAMENTO NO SITE:
www.unimedcircuito.coop.br



PARABÉNS A THIERRY LUCAS RANGEL DE ASSIS,
o grande vencedor do Concurso de Colorir da Unimed Circuito das Águas!

CONCURSO DE COLORIR
Unimed Circuito das Águas



Ética e
Integridade



Direitos
Humanos



Compromisso
Públicos



Neutralização
de Carbono



Inventário
de Carbono





No Mês das Crianças a Unimed Circuito das Águas entregou o prêmio do Concurso Livro de Colorir, lançado em maio, como incentivo a uma atividade lúdica para as crianças que durante a pandemia tiveram as escolas fechadas. No site da Unimed as crianças puderam baixar o livro de colorir criado especialmente para a campanha e depois enviar seus desenhos já coloridos para votação online.

[Baixe aqui o Livro de Colorir!](#)

Thierry Lucas Rangel de Assis, 10 anos, morador do bairro Residencial Carioca, em São Lourenço–MG, foi o vencedor. Na votação online, Thierry ganhou com 1745 votos contra 1217 do segundo colocado.

O prêmio foi um painel de rolo de papel para desenho com porta-livros de parede, mais kit de giz de cera e lápis de cor.

Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2021 – Unimed Circuito das
Águas





Impacto Econômico Regional

Início > 5 – Sociedade > Impacto Econômico Regional

GRI 102-9; 204-1; ODS 8

Ao adquirir produtos e serviços localmente, a cooperativa contribui para o desenvolvimento sustentável da região, movimentando a economia local. Medimos esse impacto através do cálculo de proporcionalidade dos recursos destinados a fornecedores locais e externos de serviços assistenciais e tributos, por serem os que representam montante mais significativo nas despesas com insumos. São eles: cooperados, clínicas, laboratórios, hospitais, impostos municipais, estaduais e federais.

Gastos com Fornecedores em R\$

Fornecedores locais	<u>51.252.532</u>	69,6%
Fornecedores externos	<u>22.345.644</u>	30,4%



Ética e Integridade



Direitos Humanos



Compromisso Públicos



Neutralização de Carbono



Inventário de Carbono



Resíduos de Saúde

Início > 5 – Sociedade > Resíduos de Saúde

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

Resíduos de saúde são coletados diariamente nas unidades de atendimento de saúde e recebem o descarte adequado, obedecendo ao Programa de Gerenciamento de Resíduos de Saúde para evitar qualquer impacto ambiental ou de saúde pública.

Na Unimed 24 Horas, Laboratório, Núcleo de Atenção Integral à Saúde e Drogarias São Lourenço e Caxambu os resíduos de saúde somaram 1.887,9 Kg.

Laboratório: 281,2 kg

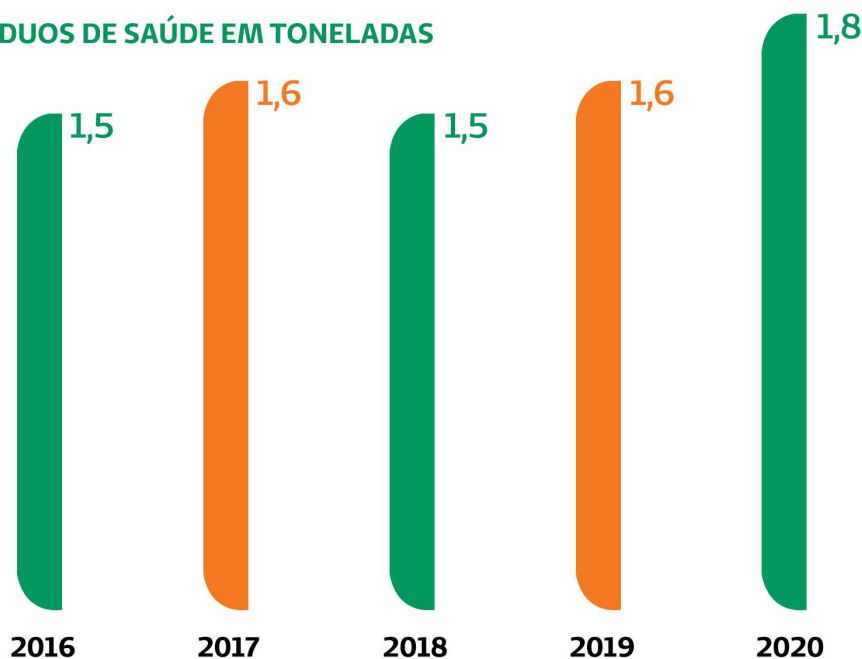
Drogarias: 71,9 kg

Unimed 24h: 1.506,10 Kg

NAIS: 28,7 Kg.

Total: 1.887,9 Kg

RESÍDUOS DE SAÚDE EM TONELADAS



**Ética e
Integridade**



**Direitos
Humanos**



**Compromisso
Públicos**



**Neutralização
de Carbono**



**Inventário
de Carbono**



Descarte de Medicamentos Vencidos

Início > 5 – Sociedade > Descarte de Medicamentos Vencidos

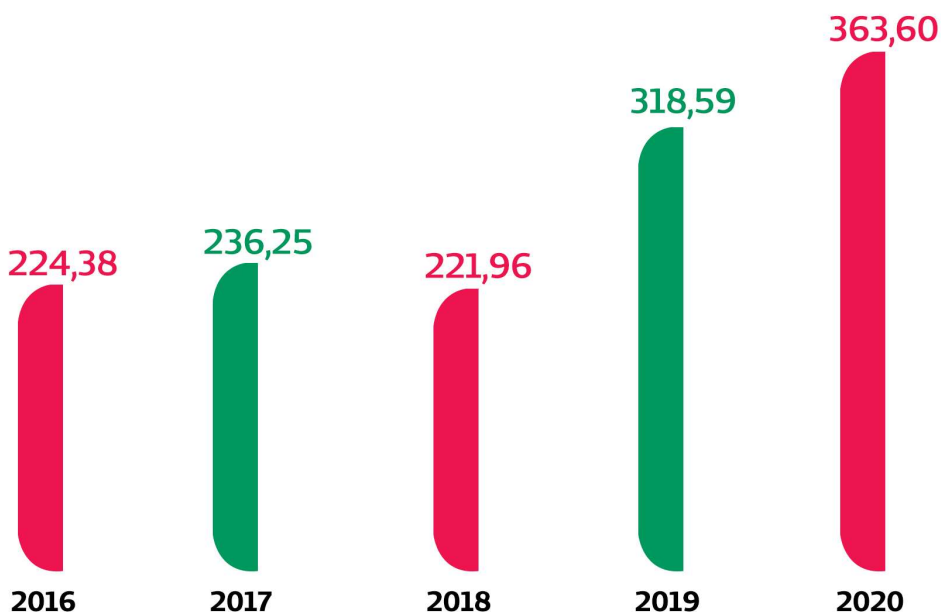
GRI 306-2; ODS 12; PG 7; PG 8

Disponível para toda a comunidade, o Projeto de Descarte Consciente de Medicamentos Vencidos inclui coletores nas drogarias Unimed de São Lourenço e Caxambu, com o objetivo de minimizar riscos à saúde das pessoas e do meio-ambiente. Os resíduos de saúde são incinerados por empresa especializada e seguindo a legislação vigente. Em 2020, o total de medicamentos vencidos coletados nas duas drogarias foi de 363,6 Kg.

Drogaria Caxambu: 72 Kg

Drogaria São Lourenço: 291,6 Kg

MEDICAMENTOS VENCIDOS EM KG



1.00



Ética e
Integridade



Direitos
Humanos



Compromisso
Públicos

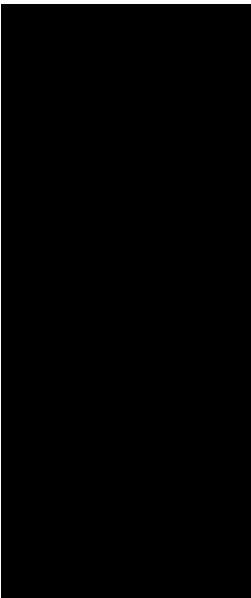


Neutralização
de Carbono



Inventário
de Carbono





0:00 / 1:11

Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2021 – Unimed Circuito das Águas



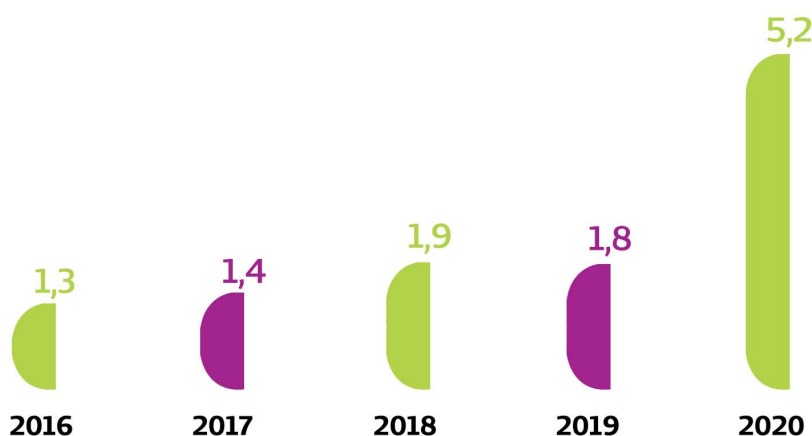
Lixo Reciclável

Início > 5 – Sociedade > Lixo Reciclável

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

Algumas ações realizadas em 2020, como a digitalização dos arquivos, resultaram em aumento significativo (188%) do lixo reciclável da cooperativa. Todos os documentos digitalizados foram enviados à empresa Rental Frag, especializada em fragmentação e reciclagem, um total de 3.180 Kg. de papel. Também são tratados como lixo reciclável o papel descartado na sede administrativa e as embalagens de medicamentos vencidos coletadas nas drogarias Unimed. Estes resíduos foram doados à escola municipal Professora Noêmia Goulart Ferreira, um total de 2.061,90 Kg.

LIXO REICLÁVEL EM TONELADAS



Ética e
Integridade



Direitos
Humanos



Compromisso
Públicos



Neutralização
de Carbono



Inventário
de Carbono

Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2021 – Unimed Circuito das
Águas



Zero Papel

Início > 5 – Sociedade > Zero Papel



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

Os processos baseados em papel geram um impacto ambiental significativo, além de ocupar espaço físico nas empresas que são legalmente obrigadas a guardar arquivos por anos consecutivos. O objetivo da meta Zero Papel, implantada em 2020, é reduzir esse impacto. A implantação da ferramenta DocuSign contribuiu para avançar nessa direção, permitindo a digitalização de documentos e assinaturas para arquivamento eletrônico.

A própria ferramenta calcula a quantidade de folhas de papel economizadas. Em 2020 a economia foi de 50.194 folhas.

A eliminação das guias de pedidos de exames em papel, que foram substituídas pelas guias eletrônicas no sistema Consultório Online, implantado a partir de agosto de 2020, também contribuem para a meta Zero Papel.

A Unimed Circuito das Águas espera zerar até 2022 o uso de papel nos processos administrativos.



Ética e
Integridade



Direitos
Humanos



Compromisso
Públicos



Neutralização
de Carbono



Inventário
de Carbono

Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2021 – Unimed Circuito das
Águas



Princípio da Precaução

Início > 5 – Sociedade > Princípio da Precaução



GRI 102-11; PG 7

Ao destinarmos os resíduos de saúde ao descarte correto e em acordo com as legislações sanitárias e ambientais vigentes, a cooperativa atende ao Princípio da Precaução, que determina que a organização previna danos à saúde pública e ao meio ambiente.

Todos os resíduos de saúde das unidades são coletados pela empresa especializada Pró-Ambiental e o investimento nessa ação totalizou R\$ R\$ 23.111 em 2020.



Ética e
Integridade



Direitos
Humanos



Compromisso
Públicos



Neutralização
de Carbono



Inventário
de Carbono

Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2021 – Unimed Circuito das
Águas



Água

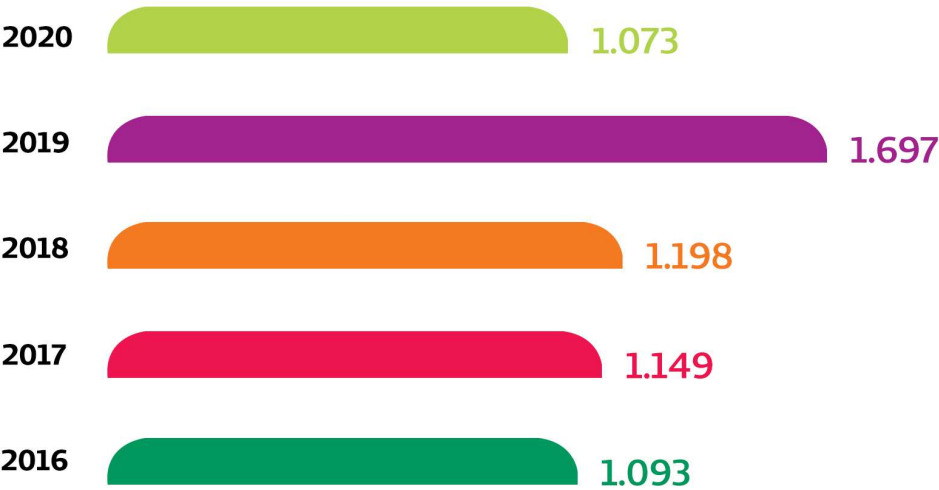
Índice > 5 - Sociedade > Água



GRI 303-1; ODS 12

Em 2020, o consumo de água do sistema público de abastecimento foi de 1.073 m³, o que representou redução de 36,77% em relação ao ano anterior. A redução deve-se aos protocolos de distanciamento social exigidos pela pandemia, que fecharam unidades de atendimento e deslocaram colaboradores para trabalho remoto em suas casas.

CONSUMO DE ÁGUA EM m³



Ética e
Integridade



Direitos
Humanos



Compromisso
Públicos



Neutralização
de Carbono



Inventário
de Carbono



Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2021 – Unimed Circuito das
Águas



Energia Elétrica

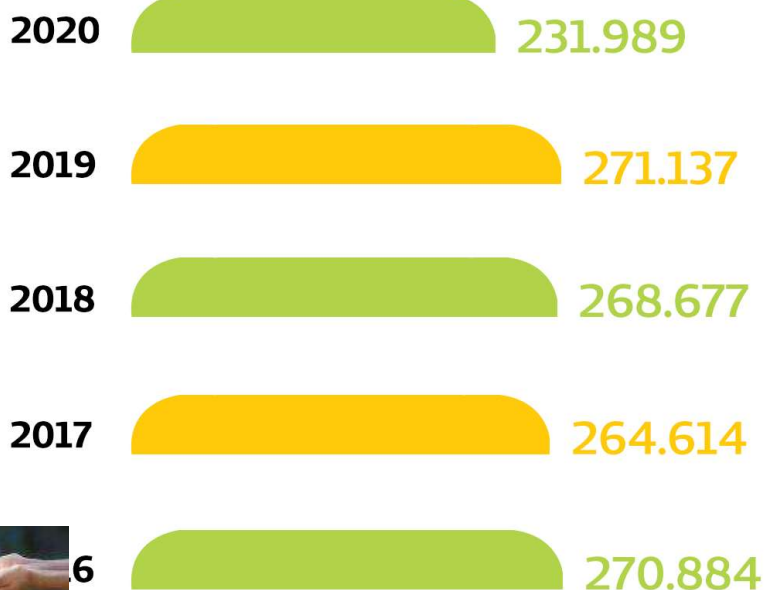
Início > 5 – Sociedade > Energia Elétrica



GRI 302-1; ODS 12

Em 2020 o consumo de energia elétrica foi de 231.989 KWh, o que representou uma redução de 14,44% em relação ao ano anterior. A redução deve-se aos protocolos de distanciamento social exigidos pela pandemia, que fecharam unidades de atendimento e deslocaram colaboradores para trabalho remoto em suas casas.

GRÁFICO DE ENERGIA EM KWh



Ética e
Integridade



Direitos
Humanos



Compromisso
Públicos



Neutralização
de Carbono



Inventário
de Carbono



A energia elétrica utilizada pela cooperativa é adquirida da operadora pública do Estado de Minas Gerais, que provê energia advinda de usinas hidroelétricas.

Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2021 – Unimed Circuito das
Águas



Emissões Diretas de Gases de Efeito Estufa – GEE

Ínicio > 5 – Sociedade > Emissões Diretas de Gases de Efeito Estufa – GEE



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

As emissões diretas de Gases de Efeito Estufa são aquelas oriundas de fontes próprias da cooperativa, como geradores, fogões, frota de veículos e consumo de energia elétrica em suas instalações.

Fonte de energia	Tipo de Combustível	Consumo	Energia em GJ	Toneladas de CO ² e
Gerador	Diesel	150 litros	5,47	0,36
Fogões de cozinha	GLP	91 Kg	4,23	0,27
Frota própria	Gasolina	1.310,14 litros	43,27	2,22
Frota própria	Diesel	3.220,97 litros	117,44	7,93
Unidades Operacionais	Energia elétrica	231.989 KWh	835,16	14,31

As emissões de biomassa relacionadas ao consumo direto de energia (Escopo 1) do Inventário de Gases de Efeito Estufa foram de 1,103 tCO₂e.



Ética e
Integridade



Direitos
Humanos



Compromisso
Públicos



Neutralização
de Carbono



Inventário
de Carbono



Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2021 – Unimed Circuito das
Águas



Inventário de Carbono

Início > 5 – Sociedade > Inventário de Carbono



GRI 305-2; 305-3; ODS 13; PG 7; PG 8

Um dos impactos positivos da crise sanitária mundial da COVID-19 para o meio ambiente foi a diminuição da poluição pela redução na queima de combustíveis fósseis, enquanto as pessoas permaneceram em suas casas, de quarentena ou respeitando o distanciamento social. Na cooperativa, muitas equipes foram realocadas para o trabalho remoto, em home office, deixando de se deslocar para o trabalho em meios de transporte. Treinamentos, eventos e reuniões passaram a ser realizados por meio de plataformas virtuais, também evitando deslocamentos. Houve ainda a redução no consumo de energia de unidades que foram temporariamente fechadas.

O resultado foi uma queda drástica nas emissões de Gases de Efeito Estufa da cooperativa, que totalizaram 49,39 tCO₂e (toneladas de CO₂ equivalente) em 2020, o que equivale a 0,28 toneladas de CO₂ equivalente por colaborador. A redução foi de 39,7% em relação ao ano anterior.



Ética e
Integridade



Direitos
Humanos



Compromisso
Públicos



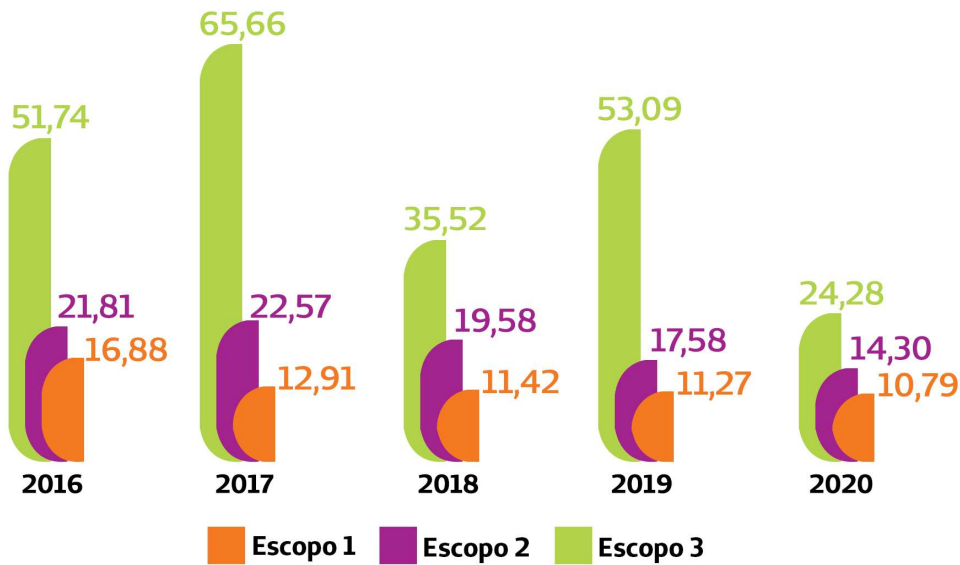
Neutralização
de Carbono



Inventário
de Carbono



EMISSIONS DE GEE POR ESCOPO EM TONELADAS DE CO²e



Escopo 1 – emissões de combustíveis utilizados em geradores, fogões de cozinha e frota corporativa: 10,799 tCO²e

Escopo 2 – emissões indiretas do consumo de energia elétrica: 14,305 tCO²e

Escopo 3 – emissões indiretas de resíduos de saúde, transporte locado, viagens a negócios e deslocamento de conselheiros e colaboradores até o trabalho: 24,283 tCO²e

As emissões de biomassa relacionadas ao consumo indireto de energia (Escopo 3) do Inventário de Gases de Efeito Estufa foram 14,003 tCO²e.

EMISSIONS DE GEE EM TONELADAS DE CO²e



Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2021 – Unimed Circuito das
Águas



Neutralização de Carbono

Início > 5 – Sociedade > Neutralização de Carbono



ODS 13; ODS 15; PG 7; PG 8

Para neutralizar as emissões de 2019, foi renovada a parceria com a Escola Família Agrícola de Cruzília – EFAC, que esteve fechada devido à Pandemia em 2020 e realizará o novo plantio de mudas no início de 2021, dando continuidade ao Projeto de Levantamento e Diagnóstico das Nascentes nas Propriedades dos Estudantes. Um total de 515 árvores serão plantadas para a neutralização do Carbono emitido em 2019 e 309 mudas referentes à neutralização de 2020, representando um investimento de R\$ 2. 469 para a cooperativa.



Ética e
Integridade



Direitos
Humanos



Compromisso
Públicos



Neutralização
de Carbono



Inventário
de Carbono

Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2021 – Unimed Circuito das
Águas

ANS - nº 370088



Compromissos Públicos

Início > 5 – Sociedade > Compromissos Públicos



GRI 102-12; ODS 16; ODS 17; PG 1; PG 2; PG 10

Iniciativas voluntárias nacionais e mundiais são endossadas pela cooperativa por estarem alinhadas às suas diretrizes e valores.

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



Ética e
Integridade



Direitos
Humanos



Compromisso
Públicos



Neutralização
de Carbono



Inventário
de Carbono

Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2021 – Unimed Círculo das
Águas



Direitos Humanos

Início > 5 – Sociedade > Direitos Humanos



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

O tema Direitos Humanos faz parte do treinamento do Manual de Integração que é oferecido a novos colaboradores. Em 2020, 13 colaboradores participaram do treinamento.

Em 2020, dos 83 contratos vigentes de prestadores assistenciais, 80 (96,38%) incluem cláusulas referentes ao trabalho infantil, preservação do meio ambiente e combate ao trabalho escravo, enquanto 100% incluem cláusula sobre atendimento preferencial a idosos, gestantes, lactantes e crianças de até cinco anos.



Ética e
Integridade



Direitos
Humanos



Compromisso
Públicos



Neutralização
de Carbono



Inventário
de Carbono

Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2021 – Unimed Circuito das
Águas



Ética e Integridade

Início > 5 – Sociedade > Ética e Integridade



GRI 205-2; PG 10

O Treinamento de Combate à Corrupção realizado para todos os colaboradores ocorreu em 12 de agosto, com 118 participantes (67,82%).

Na Semana de Ação contra a Corrupção promovida pela Rede Brasil do Pacto Global houve participação de colaboradores e gestores em evento online nos dias 2 e 3 de dezembro.

O evento, que teve por objetivo contribuir para o avanço da agenda anticorrupção e de integridade no país, contou com debates de alto nível sobre os principais desafios que a corrupção traz para o setor privado e como ações coletivas podem solucioná-los.

No primeiro dia, houve palestra de abertura no formato Ted Talk sobre “Os Desafios Atuais da Corrupção no País” e webinar sobre “Os maiores desafios anticorrupção do país e o papel do setor privado brasileiro”.

No segundo dia o evento foi aberto com entrevista sobre o tema Liderança com ImPacto ODS 16 e webinar “Ações Coletivas Anticorrupção”.



Ética e
Integridade



Direitos
Humanos



Compromisso
Públicos



Neutralização
de Carbono



Inventário
de Carbono



Relatório de Sustentabilidade 2021 – Unimed Círculo das
Águas



6 – Pessoas

Início > 6 – Pessoas

**Gestão de Pessoas****Perfil dos Colaboradores****Clima Organizacional****Café com Dirigentes****Comissão de RH e Ouvidoria Interna****CIPA – Comissão Interna de Prevenção de Acidentes****Avaliação de Desempenho****Política de Benefícios para Colaboradores****PPR – Programa de Participação nos Rendimentos****Remuneração por Gênero****Treinamentos****Taxas de Rotatividade****Absenteísmo****Reunião Geral**

Eventos de Integração

Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2021 – Unimed Circuito das
Águas

ANS - nº 370088

Gestão de Pessoas

Início > 6 – Pessoas > Gestão de Pessoas



GRI 103-2; 103-3

Com o advento da pandemia, em que algumas unidades foram temporariamente fechadas e a sede administrativa entrou em reforma, equipes inteiras foram deslocadas para trabalho remoto em home office, representando 75,5% dos colaboradores de setores administrativos (71 pessoas) ou 40,6% do total de colaboradores da cooperativa.

Para facilitar a comunicação neste cenário de distanciamento social, foi criado um grupo de comunicação interna pelo WhatsApp, substituindo o jornal mural das unidades. Por esse mural virtual chamado “Unimed Comunica” são enviadas informações diárias sobre treinamentos, ferramentas de trabalho, acontecimentos da cooperativa, novidades dos setores, eventos, orientações sobre saúde e prevenção, mudelHábito, aniversariantes e vídeos de ginástica laboral.

Outros eventos realizados anualmente para os colaboradores foram adequados ao modelo virtual, como o Café com Dirigentes e o Projeto Conviva.

Todos os treinamentos e também o Processo Seletivo passaram a ser realizados de forma virtual a partir de março.

Quanto à Gestão por Competências, foram trabalhadas em 2020: Atuação Sistêmica, Intercooperação, Melhoria Contínua, Foco em Resultados, Foco no Cliente, Inteligência Emocional, Foco em Segurança e Comunicação.



Reunião
Geral



Eventos de
Integração



Absenteísmo



Taxas de
Rotatividade



Treinamentos

Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2021 – Unimed Círculo das
Águas



Perfil dos Colaboradores

Início > 6 – Pessoas > Perfil dos Colaboradores



GRI 102-8; 202-2; PG 3

O quadro de colaboradores da Unimed Circuito das Águas é formado por 175 colaboradores, todos sob regime CLT (Consolidação das Leis do Trabalho). Deste total, 171 pessoas trabalham em período integral e 4 em período semi-integral.

Colaboradores por categoria funcional

Gestão – 14 (8%)

Técnico – 41 (23,4%)

Operacional – 107 (61,1%)

Apoio – 13 (7,4%)

Os colaboradores estão divididos em 12 unidades operacionais: 61 na Sede Administrativa, 41 no Pronto Atendimento Unimed 24h, 22 na Drograria de São Lourenço, 5 na Drograria de Caxambu, 6 no Mercado, 5 no Laboratório, 8 nas 4 Agências externas, 19 na Agência de São Lourenço e 8 no NAIS/Espaço Viver Bem.

Nos cargos de gestão, 92,8% dos colaboradores são locais, ou seja, residem na área de atuação da cooperativa. Todos tiveram uma trajetória de crescimento dentro da organização, tendo iniciado em cargos operacionais e posteriormente promovidos.

GRI 405-1



Reunião
Geral



Eventos de
Integração



Absenteísmo



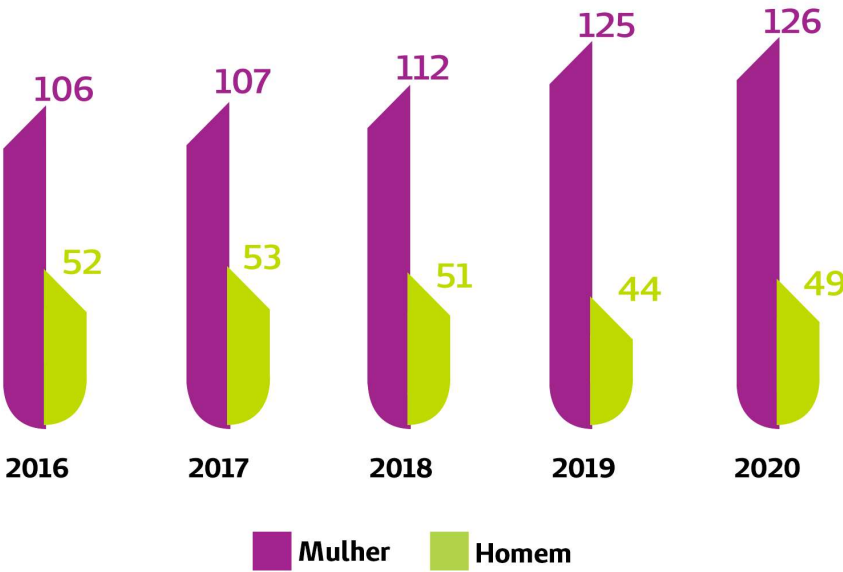
Taxas de
Rotatividade



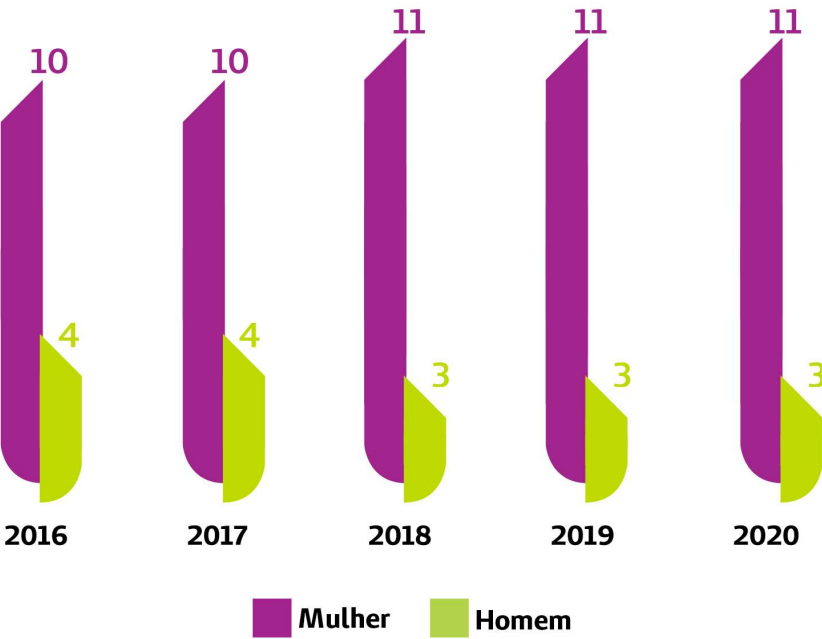
Treinamentos



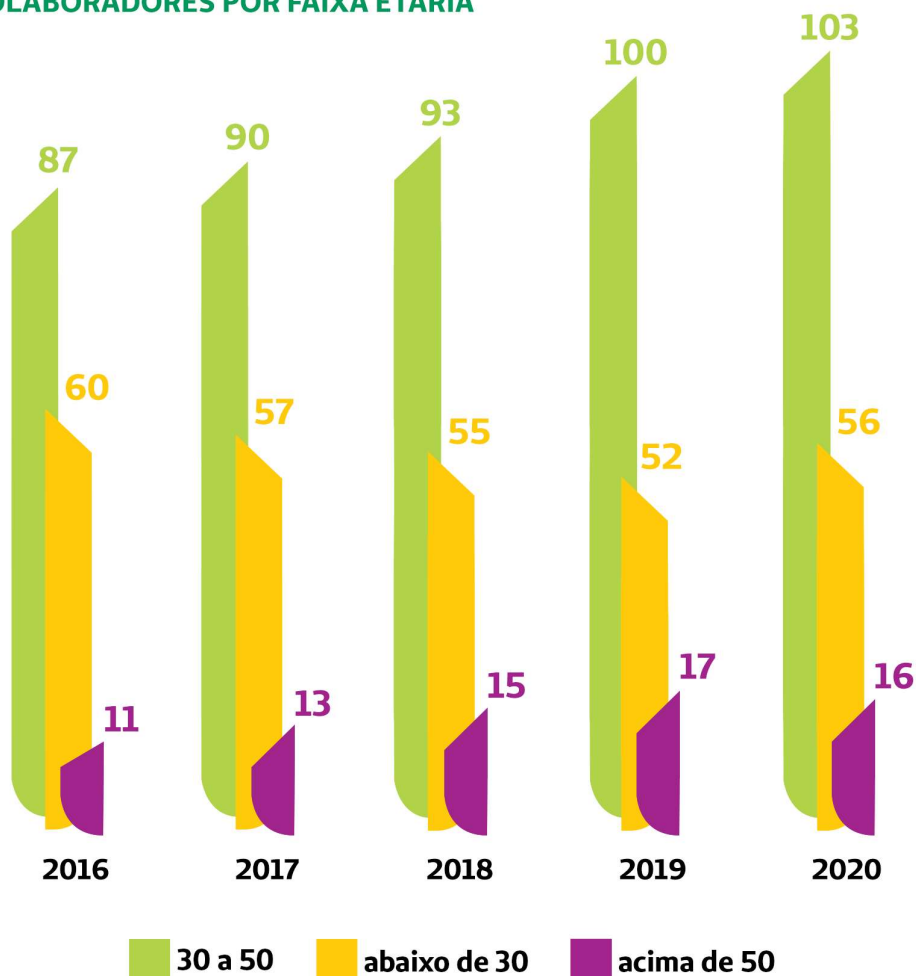
COLABORADORES POR GÊNERO



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	0	12 (6,9%)	2 (1,1%)
Técnico	5 (2,9%)	33 (18,9%)	3 (1,7%)
Operacional	51 (29,1%)	51 (29,1%)	5 (2,9%)
Apoio	0	7 (4%)	6 (3,4%)



Clima Organizacional

Início > 6 – Pessoas > Clima Organizacional



Na data da PCO – Pesquisa de Clima Organizacional, em setembro de 2020, o total de colaboradores em folha era de 177, sendo 175 ativos e 2 inativos, um em período de férias e outro em licença médica. Não participam da pesquisa os colaboradores com menos de 6 meses de contratação (9). 135 colaboradores responderam à pesquisa, acessando questionário de forma anônima, por meio de login e senha sob sigilo.

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

	2018	2019	2020
Identidade	98%	91%	93,7%
Satisfação e Motivação	95%	85,6%	88,3%
Aprendizagem e Desenvolvimento	87%	81,1%	82,1%
Liderança	87%	82,4%	84,1%
Índice Geral de Satisfação	93,6%	85,0%	87%



Reunião
Geral



Eventos de
Integração



Absenteísmo



Taxas de
Rotatividade



Treinamentos



Café com Dirigentes

Início > 6 – Pessoas > Café com Dirigentes



Transformado num evento virtual, o Café com Dirigentes foi realizado normalmente em 2020, em dois ciclos e com participação ativa dos colaboradores, que têm espaço para abordar as questões dos setores e debater com a diretoria qualquer situação pertinente aos temas abordados. Os temas que compõem a pauta do Café, por sua vez, são propostos pelos próprios colaboradores através de seus representantes na Comissão de RH.

Temas do primeiro Ciclo, realizado em 23 e 28 de abril: Medidas Tecnológicas implantadas pela Unimed Circuito das Águas na pandemia Covid 19 e Ferramenta DocuSign.

Temas do segundo ciclo, realizado em 11, 13 e 18 de agosto: Teste de Covid, meta Zero Papel, Aplicativo Unimed Cliente e Painel de Gestão.



Reunião
Geral



Eventos de
Integração



Absenteísmo



Taxas de
Rotatividade



Treinamentos

Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2021 – Unimed Circuito das
Águas



Comissão de RH e Ouvidoria Interna

Início > 6 – Pessoas > Comissão de RH e Ouvidoria Interna



Em 2020, as reuniões da Comissão de RH abordaram os temas:

- Avaliação dos indicadores do setor de Gestão de Pessoas
- Avaliação da Pesquisa de Clima Organizacional 2020
- Assuntos para o Café com Dirigentes
- Eleição para a Comissão de RH
- Eleição para Ouvidoria Interna
- Avaliação de Desempenho 2020

A Ouvidoria Interna recebeu três demandas em 2020, uma em maio, outra em agosto e a última em dezembro. Todas receberam a tratativa adequada e foi oferecido retorno satisfatório ao colaborador dentro dos prazos acordados.



Reunião
Geral



Eventos de
Integração



Absenteísmo



Taxas de
Rotatividade



Treinamentos

Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2021 – Unimed Circuito das
Águas



CIPA – Comissão Interna de Prevenção de Acidentes

Início > 6 – Pessoas > CIPA – Comissão Interna de Prevenção de Acidentes

GRI 403-1

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 10 reuniões mensais, para a discussão de temas relacionados ao Pronto Atendimento, como a nomeação dos novos membros da CIPA, Curso da CIPA para novos integrantes, Avaliação de Riscos no PA Unimed 24h, soluções para as não-conformidades encontradas, temas para a realização da SIPAT e eleições para a CIPA 2021.

Na Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho (SIPAT) realizada pela CIPA para os colaboradores da Unimed entre 27 e 30 de outubro, foram abordados os temas: DST (Doenças Sexualmente Transmissíveis), o potencial dos óleos essenciais e sua utilização na Pandemia e Orientações para a paramentação e desparamentação de EPIs da equipe de saúde no COVID-19. A SIPAT foi realizada virtualmente através do aplicativo zoom e com disponibilização dos vídeos educativos a todos os colaboradores.



Reunião
Geral



Eventos de
Integração



Absenteísmo



Taxas de
Rotatividade



Treinamentos



SIPAT 2020! DST com a nossa querida ...



Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2021 – Unimed Circuito das
Águas



Avaliação de Desempenho

Início > 6 – Pessoas > Avaliação de Desempenho



GRI 404-3

A Avaliação de Desempenho foi realizada com 13 equipes, perfazendo o total de 132 colaboradores avaliados, 30 homens (22,7%) e 102 mulheres (77,3%). Não foram avaliados colaboradores com menos de 6 meses de Unimed e afastados por licença. Não foram concluídas em 2020 as avaliações do GAE (Grupo de Assessoria Executiva) e dos gestores.



Reunião
Geral



Eventos de
Integração



Absenteísmo



Taxas de
Rotatividade



Treinamentos

Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2021 – Unimed Circuito das
Águas



Política de Benefícios para Colaboradores

Início > 6 – Pessoas > Política de Benefícios para Colaboradores



GRI 401-2; ODS 8

Os benefícios para colaboradores incluem: 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 beneficiou 12 colaboradores com bolsas de estudos de 50%, sendo 6 colaboradores na Graduação e 6 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.



Reunião
Geral



Eventos de
Integração



Absenteísmo



Taxas de
Rotatividade



Treinamentos

Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2021 – Unimed Círculo das
Águas



PPR – Programa de Participação nos Rendimentos

Início > 6 – Pessoas > PPR – Programa de Participação nos Rendimentos



O PPR 2020 foi quitado no mês de abril aos colaboradores, no valor total foi de R\$ 171.328. Os parâmetros utilizados 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.



Reunião
Geral



Eventos de
Integração



Absenteísmo



Taxas de
Rotatividade



Treinamentos

Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2021 – Unimed Círculo das
Águas



Remuneração por Gênero

Início > 6 – Pessoas > Remuneração por Gênero

GRI 202-1; 405-2; ODS 5

Na cooperativa, o menor salário pago para homens e mulheres é equivalente ao 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. A progressão salarial, no entanto, é influenciada por vários fatores, como 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.

No cálculo da remuneração média de cada categoria, o indicador inclui rendimentos como horas extras, bonificações, quinquênio 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	Salário base das mulheres é 16% menor que dos homens
Gestão RT	Salário base das mulheres é 18% menor que dos homens
Técnico	Salário base das mulheres é 21% 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	Salário médio das mulheres é 20% menor que dos homens
Gestão RT	Salário médio das mulheres é 16% menor que dos homens
Operacional	Salário médio das mulheres é 3% menor que dos homens
	Salário médio das mulheres é 14% menor que dos homens



Reunião
Geral



Eventos de
Integração



Absenteísmo



Taxas de
Rotatividade



Treinamentos



Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2021 – Unimed Circuito das Águas



Treinamentos

Início > 6 – Pessoas > Treinamentos

GRI 404-1; ODS 4

A partir de março, todos os treinamentos presenciais do Plano Anual de Treinamentos foram adaptados para o modelo virtual, com conexão ao vivo pela plataforma Zoom, integrando instrutor e colaboradores.

O Treinamento “Cooperativismo, Estrutura do Sistema Cooperativista e Governança Cooperativa” teve a participação de 131 colaboradores e o Treinamento online “Cooperativismo e Sistema Unimed” contou com a participação de 18 novos colaboradores.

No total de horas de treinamento oferecidas por gênero, as variáveis são proporcionais ao número de colaboradores mulheres em relação ao número de homens em cada categoria funcional, percebendo-se que em todas as categorias há predominância de mulheres contratadas.

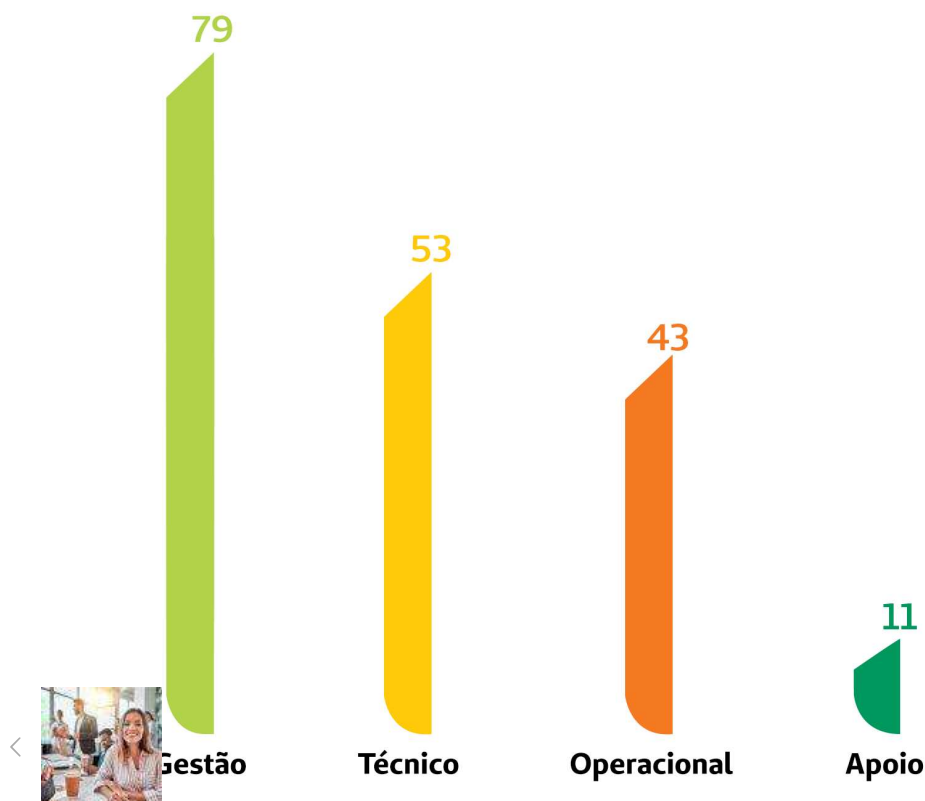
Gestão: 960 horas de treinamento para as mulheres e 155 horas para os homens

Técnico: 1.598 horas de treinamento para as mulheres e 585 horas para os homens

Operacional: 3.610 horas de treinamento para as mulheres e 1.014 horas para os homens

Apoio: 83 horas de treinamento para as mulheres e 62 horas para os homens

MÉDIA DE HORAS DE TREINAMENTO POR COLABORADOR POR CATEGORIA FUNCIONAL



Reunião
Geral



Eventos de
Integração



Absenteísmo

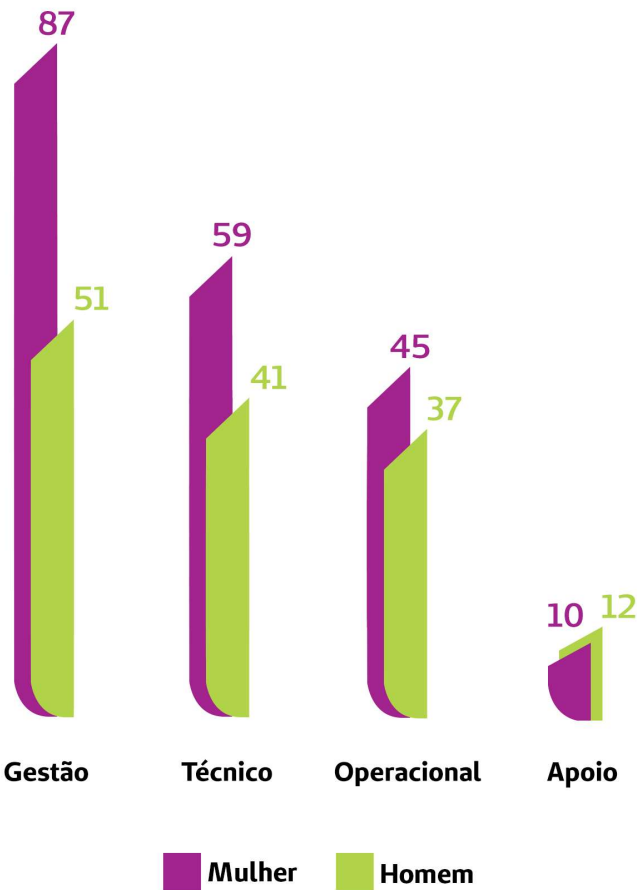


Taxas de
Rotatividade



Treinamentos

MÉDIA DE HORAS DE TREINAMENTO POR COLABORADOR
POR GÊNERO E CATEGORIA FUNCIONAL



Taxas de Rotatividade

Início > 6 – Pessoas > Taxas de Rotatividade

GRI 401-1

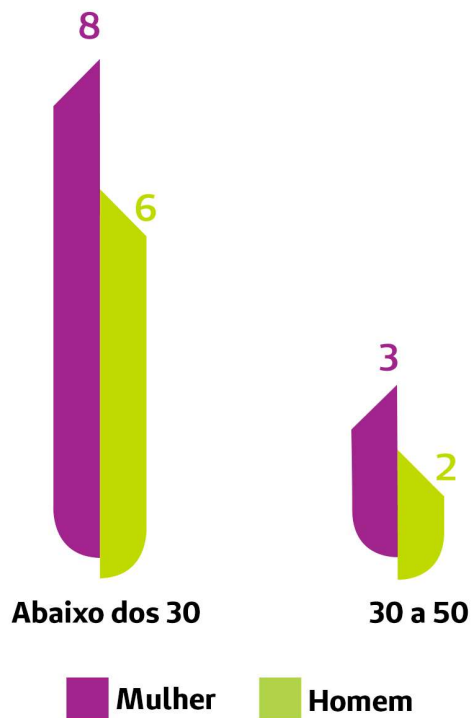
A Taxa de Rotatividade de Colaboradores foi em média 0,8% em 2020.

Foram admitidos 19 novos colaboradores e 13 foram desligados da cooperativa.

Admissões: 57,9% das admissões foram de mulheres (11) e 42,1% de homens (8).

Desligamentos: 76,9% das demissões foram de mulheres (10) e 23,1% de homens (3).

ADMISSÕES POR GÊNERO E FAIXA ETÁRIA



Reunião
Geral



Eventos de
Integração



Absenteísmo



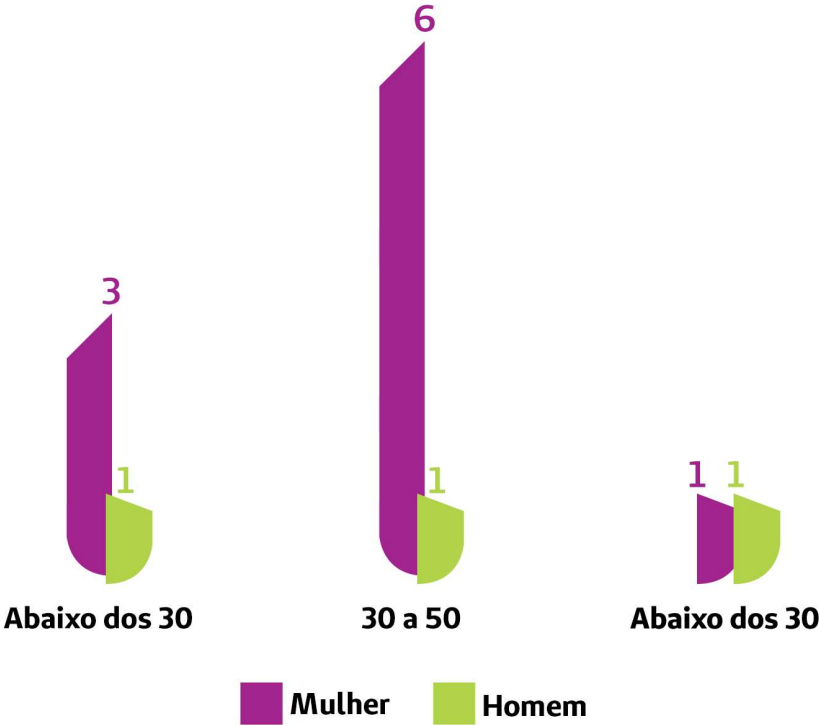
Taxas de
Rotatividade



Treinamentos



DEMISSÕES POR GÊNERO E FAIXA ETÁRIA



Absenteísmo

Início > 6 – Pessoas > Absenteísmo



GRI 403-2

Em 2020 a taxa média de absenteísmo foi de 1,6%, sendo 1,8% para mulheres e 1,1% para homens.

Lesões relacionadas ao trabalho: 0

Dias perdidos por atestado médico de até 15 dias: 120 dias perdidos para homens (21 colaboradores) e 528 dias perdidos para mulheres (69 colaboradoras)

Afastamentos pelo INSS por doença: 27 dias para homens (1 colaborador) e 185 dias perdidos para mulheres (7 colaboradoras).

Licença Casamento de 4 dias: 16 dias (4 colaboradoras)

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

Licença Maternidade de 120 dias: 392 dias (4 colaboradoras)

Suspensão: 1 dia (1 colaboradora)

Licença Luto de 1 dia: 20 dias (7 colaboradoras e 3 colaboradores)

Para o registro de Estatística de Acidente seguimos a NBR 14280, item 3.8., sendo considerados apenas os dias úteis na contabilização de dias perdidos. Pequenas lesões (primeiros socorros) são incluídas nas taxas de lesões.



Reunião
Geral



Eventos de
Integração



Absenteísmo



Taxas de
Rotatividade



Treinamentos

Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2021 – Unimed Círculo das
Águas



Eventos de Integração

Início > 6 - Pessoas > Eventos de Integração



Reunião
Geral



Eventos de
Integração



Absenteísmo



Taxas de
Rotatividade



Treinamentos



Realizado de forma virtual, o Projeto Conviva teve que inovar pela criatividade para promover o engajamento de cooperados e colaboradores.

Na primeira atividade, em 25 de novembro, o tema foi o Cenário Econômico e Perspectivas para 2021, através de palestra online da Economista Rita Mundim, em parceria com a OCEMG – Organização das Cooperativas do Estado de Minas Gerais. O evento contou com a participação de 74 colaboradores e 8 cooperados.

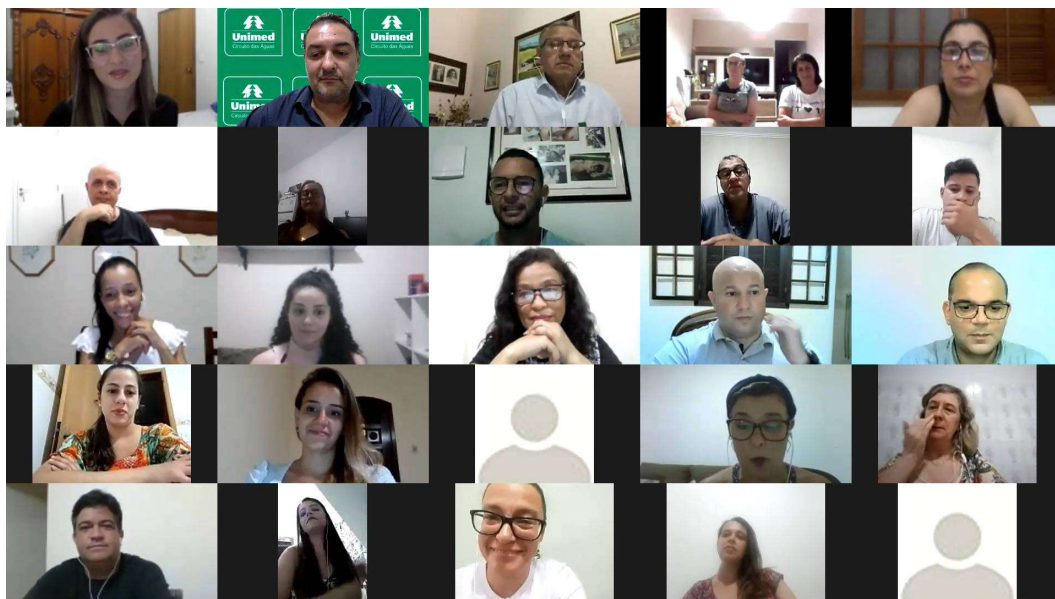
Em 5 de dezembro, de 10 às 13 horas, o Projeto Conviva foi encerrado com uma brincadeira virtual de Caça ao Tesouro, em que os participantes foram agrupados em equipes e participaram de um jogo online interativo. A atividade contou com participação de 37 colaboradores e 5 cooperados.

Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2021 – Unimed Circuito das
Águas



Reunião Geral

Início > 6 – Pessoas > Reunião Geral



Pela primeira vez em 32 anos de cooperativa, a reunião geral de fim de ano foi virtual, através da plataforma zoom, com participação dos colaboradores e diretoria diretamente de suas casas.

Realizada em 8 de dezembro, às 19 horas, a reunião manteve a tradição de apresentar um resumo da gestão e seus resultados, além do sorteio de brindes e premiação dos colaboradores destaque. A novidade foi que todos os colaboradores foram eleitos Destaque em suas equipes, pelo comprometimento que tiveram em manter o funcionamento normal das atividades em um ano tão conturbado como o da Pandemia. Durante a reunião houve também uma homenagem surpresa dos colaboradores à diretoria, em agradecimento pela atuação humana e responsável durante a pandemia.



Reunião
Geral



Eventos de
Integração



Absenteísmo



Taxas de
Rotatividade



Treinamentos

Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2021 – Unimed Circuito das
Águas

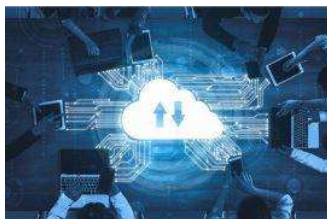


7 – Informações e Conhecimento

Início > 7 – Informações e Conhecimento



Plano de Cuidados na Palma da Mão



Comunicação pela Nuvem



Ecossistema de Atendimento



Aplicativos do Cliente e do Cooperado



LGPD – Projeto de Intercooperação



Tecnologia para Segurança da Informação



Teleconsultas

Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2021 – Unimed Círculo das Águas

Plano de Cuidados na Palma da Mão

Início > 7 – Informações e Conhecimento > Plano de Cuidados na Palma da Mão



Para melhor coordenar o Plano de Cuidado dos clientes Unimed Pleno, a equipe de Tecnologia da Informação em conjunto com o Núcleo de Atenção Integral à Saúde e a Superintendência Executiva desenvolveram uma nova ferramenta que será integrada ao aplicativo do Cliente Unimed.

Por meio dela, o cliente terá acesso, de maneira organizada a todas as informações necessárias para participar ativamente da atenção integral à sua saúde, conhecendo todas as ações preventivas indicadas especificamente e de forma individualizada a cada caso.



Teleconsultas



Tecnologia
para
Segurança
da
Informação



LGPD –
Projeto de
Interação



Aplicativos
do Cliente e
do
Cooperado



Ecossistema
de
Atendimento

Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2021 – Unimed Círculo das
Águas



Comunicação pela Nuvem

Início > 7 – Informações e Conhecimento > Comunicação pela Nuvem

Com a adoção do trabalho remoto e deslocamento de equipes para Home Office, foi implantada uma central telefônica completa por IP (internet) que integrou todas as unidades em um único sistema, melhorando as ferramentas de comunicação de voz e economizando custos com a telefonia convencional.

O sistema permite gerenciar filas de chamadas, chamadas de vídeo integradas, conferência na web e mensagens de texto. Todos os recursos são remotos e podem ser acessados de qualquer lugar por meio de aplicativos móveis e navegador. Os colaboradores receberam treinamentos e orientações para utilizar a ferramenta.



Teleconsultas



Tecnologia
para
Segurança
da
Informação



LGPD –
Projeto de
Intercooperaç



Aplicativos
do Cliente e
do
Cooperado



Ecossistema
de
Atendimento



Dicas Sistema 3CX

Unimed 
Circuito das Águas

**Projeto
Comunicação
Unificada**

3CX



1

Ligações Interurbanas

Ao efetuar ligações interurbanas, tanto para número fixo quanto celular, você deve utilizar o código 31 da operadora Oi. Por exemplo: 031 + DDD + telefone fixo/celular.

2

Transferência de Ligações

O sistema 3cx disponibiliza duas opções de transferência:

- Transferência ATENDIDA: Opção simbolizada por duas setas. Essa é a opção que deve ser utilizada por todos, pois ao ligar para o ramal a ser transferido, a ligação fica em espera enquanto você anuncia a transferência ao usuário. Em seguida, basta clicar na opção “Entrar” para finalizar a transferência.
- Transferência DIRETA: Opção simbolizada por apenas uma seta. Ao escolher o nome ou ramal do usuário, o sistema fará a transferência imediata, sem a possibilidade de você anunciar a transferência. Com isso, corre-se o risco do ramal não ser atendido e o cliente ficar sem o devido atendimento.

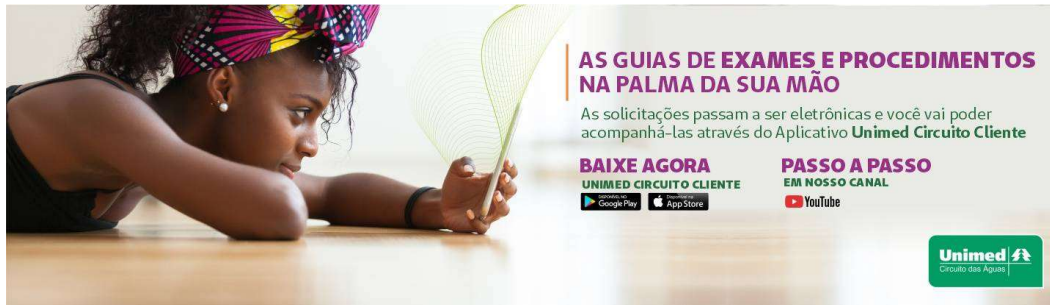
**em breve
mais DICAS...**

Unimed 
Circuito das Águas



Ecossistema de Atendimento

Início > 7 – Informações e Conhecimento > Ecossistema de Atendimento



O Projeto Ecossistema de Atendimento foi lançado em agosto de 2020 e contempla o Consultório Online e Agendamento Online, além do Prontuário Eletrônico do Paciente, que já havia sido implantado em 2019.

O Consultório Online surgiu para promover a substituição dos pedidos de exames e procedimentos em papel por guias eletrônicas. É um sistema para acesso do médico e da secretária que gera economia de tempo, papel e dinheiro.

Já o Prontuário Eletrônico do Paciente foi inicialmente implantado no Núcleo de Atenção Integral à Saúde e posteriormente expandido aos demais cooperados interessados, estando integrado às demais ferramentas do Ecossistema.

O Agendamento Online foi estruturado a partir de junho de 2020, quando houve adesão à ferramenta oferecida por meio da Federação Unimed de Minas Gerais, sendo que sua efetiva divulgação e utilização ocorrerá no primeiro trimestre de 2021.



Teleconsultas



Tecnologia para Segurança da Informação



LGPD – Projeto de Interação



Aplicativos do Cliente e do Cooperado



Ecossistema de Atendimento



PROJETO ECOSSISTEMA DE ATENDIMENTO

Conheça as soluções tecnológicas desenvolvidas para facilitar o trabalho do médico cooperado e sua secretária: Solicitação virtual de Exames e Procedimentos, Prontuário Eletrônico do Paciente, Teleconsulta e Agendamento Online.

Entre em contato :

WhatsApp: (35) 99713-9431
paula.lage@unimedcircuito.coop.br
Telefone: (35) 3695-8517

**Nossa cooperativa
cada vez mais digital!**

Unimed 
Circuito das Águas

Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2021 – Unimed Circuito das Águas




Aplicativos do Cliente e do Cooperado

Início > 7 – Informações e Conhecimento > Aplicativos do Cliente e do Cooperado

Desenvolvidos internamente pela equipe de Tecnologia da Informação da Unimed Circuito das Águas, os aplicativos do Cliente e do Cooperado ganharam novas funções em 2020, como a divulgação de informações preventivas relacionadas ao novo coronavírus e do Movimento Mude1Hábito e a oferta de teleconsultas durante a pandemia. A divulgação dos aplicativos foi reforçada aos seus respectivos públicos por meio das redes sociais, e-mail marketing e Whatsapp.

Através do aplicativo, o cliente tem acesso a vários serviços online e suas informações de saúde e financeiras, relacionadas ao uso do seu plano Unimed.

Já o cooperado acessa informações sobre extrato e produção, além de poder gerenciar o agendamento das teleconsultas.



INOVAÇÃO
Unimed no mundo digital

Usar os planos Unimed ficou mais fácil, rápido e prático. Aproveite tudo o que a tecnologia leva até a palma da sua mão!

Baixe o aplicativo Unimed Cliente gratuitamente:

DISPONÍVEL NO
Google Play

Disponível na
App Store

Unimed
Circuito das Águas

ANS - nº 370088



[Teleconsultas](#)



[Tecnologia para Segurança da Informação](#)



[LGPD – Projeto de Interooperação](#)



[Aplicativos do Cliente e do Cooperado](#)



[Ecossistema de Atendimento](#)



Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2021 – Unimed Circuito das Águas



LGPD – Projeto de Interação

Início > 7 – Informações e Conhecimento > LGPD – Projeto de Interação

Na Unimed Circuito das Águas o processo de adequação à Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD foi continuado em 2020 com a finalização do Inventário de Dados, que é o registro das operações de tratamento dos dados pessoais realizados pela cooperativa. Com este documento, ficam registradas as atividades em que a cooperativa trata os dados pessoais dos titulares, sejam eles clientes, cooperados, colaboradores, fornecedores ou prestadores, identificando quais dados pessoais são tratados, onde estão e que operações são realizadas com eles.

No mesmo projeto, foi concluído o Programa de Governança e Privacidade de Dados, assim como a Política de Privacidade, publicada no site da cooperativa.

Com a entrada em vigor da LGPD a partir de agosto de 2020, a Federação das Unimeds do Sul de Minas, com apoio da Unimed Circuito das Águas e profissionais de outras singulares, criou um projeto de interação para auxiliar as demais Unimeds da região a se adequarem à LGPD. Os Comitês de Trabalho desse projeto de interação contam com a participação de colaboradores da Unimed Circuito das Águas das áreas de Gestão, Assessoria Jurídica e Assessoria de Comunicação. Dentro deste projeto foram desenvolvidos em 2020 conteúdos educativos e vídeos enviados por e-mail para dirigentes, cooperados e colaboradores.



Teleconsultas



Tecnologia para Segurança da Informação



LGPD – Projeto de Interação



Aplicativos do Cliente e do Cooperado



Ecosistema de Atendimento

também para o conhecimento de seus direitos enquanto pessoa física.

O QUE É A LGPD?

A LGPD regulamentar o tratamento de informações pessoais de pessoas físicas. Entre seus objetivos estão: proteger os direitos fundamentais de liberdade e privacidade, bem como o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural e estabelecer regras e limites a respeito da coleta, armazenamento, tratamento e compartilhamento de dados.

DADOS PESSOAIS

Qualquer informação que possa ser relacionada a uma pessoa física (TITULAR).

O TITULAR dos dados pessoais é a pessoa física a quem se refere o dado.

Ainda que a informação, isolada, não permita a identificação, se ela pode ser cruzada com outra informação, e assim identificar uma pessoa, ela é um **DADO PESSOAL**.

Todos dados são considerados pessoais como: (por exemplo, nome, endereço, data de nascimento, estado civil, gênero, profissão, escolaridade, experiência profissional, que podem, se cruzados entre si e com outras informações como RG, CPF, CNH, CNP, INSS, endereço, telefone, e-mail, endereço eletrônico, etc.).

Existe também uma classificação de **Dados Sensíveis**, que são aqueles que descrevem os dados pessoais de natureza de origem, e neste caso são tratados com a autorização de seus responsáveis legais. São os **Dados Sensíveis**, são aquelas informações consideradas de finalidade de interesse público que justificam a sua disponibilização.

QUEM SERÁ O RESPONSÁVEL PELA APLICAÇÃO DA LGPD EM SEU ATENDIMENTO?

Você e todas as pessoas que trabalham no atendimento aos seus clientes. Os dados de seus pacientes agora, como nunca antes, são de fundamental cuidado. Por isso, compartilhe com suas equipes de trabalho esse conteúdo. Lembrando que o não cumprimento da LGPD acarretará em multa e penalidade jurídica.

Fique atento aos próximos comunicados, estamos aqui para ajudar de você.



QUAIS SÃO OS SEUS DIREITOS E DEVERES?

Você sabia que você pode pedir para acessar dados seus que estejam em uso por uma organização? Ou que você pode solicitar que certos dados pessoais sejam eliminados? Ou ainda que pode realizar a portabilidade de seus dados de um fornecedor de serviços para outro?

Fonte: SERPRO

Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2021 – Unimed Circuito das Águas



Tecnologia para Segurança da Informação

Início > 7 – Informações e Conhecimento > Tecnologia para Segurança da Informação



Em janeiro de 2020, uma Plataforma de Treinamento e Conscientização em Segurança da Informação foi implantada para uso de todos os colaboradores. Durante o ano, eles fizeram os treinamentos, assistiram aos conteúdos multimídia de conscientização sobre os cuidados com a segurança na instituição e foram avaliados nos testes de phishing.

Foi desenvolvido o Programa de Gestão efetiva de Segurança da Informação, que tem como objetivo reduzir riscos, proteger a organização contra ameaças e vulnerabilidades e minimizar impactos em seus ativos.

- Implementação do SIEM – Sistema de Gerenciamento de Incidentes e Eventos de Segurança
- Implementação do MDR – Serviços Gerenciados de Detecção e Resposta a Incidentes de Segurança.

[Teleconsultas](#)[Tecnologia para Segurança da Informação](#)[LGPD – Projeto de Intercooperação](#)[Aplicativos do Cliente e do Cooperado](#)[Ecossistema de Atendimento](#)

Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2021 – Unimed Circuito das Águas



Teleconsultas

Início > 7 – Informações e Conhecimento > Teleconsultas

Desde o início de março as consultas médicas por videoconferência se tornaram realidade na Unimed Circuito das Águas, que desenvolveu ferramenta própria para a solicitação do serviço, disponibilizado pelos aplicativos Unimed Circuito Cliente e Unimed Circuito Cooperado.

A autorização da teleconsulta é automática e está integrada ao sistema de gestão para agilizar o processo e garantir o atendimento dentro de todas as exigências do CFM (Conselho Federal de Medicina). Na implantação da teleconsulta foram cumpridos também os requisitos da Lei Geral de Proteção de Dados e Código de Ética Médica.

Inicialmente, a telemedicina foi implantada nos atendimentos do NAIS – Núcleo de Atenção à Saúde, que disponibilizou a teleconsulta aos clientes que preferissem não se deslocar até a unidade durante a quarentena. Em seguida, com a adesão de mais médicos cooperados, as teleconsultas foram disponibilizadas aos demais clientes Unimed.



**AGENDE SUA
TELECONSULTA**

O distanciamento social
acabou de ficar mais fácil

Baixe agora
o aplicativo!

**UNIMED
CIRCUITO
CLIENTE**

CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.

Unimed
Circuito das Águas



Teleconsultas



Tecnologia
para
Segurança
da
Informação



LGPD –
Projeto de
Intercooperaç



Aplicativos
do Cliente e
do
Cooperado



Ecossistema
de
Atendimento



Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2021 – Unimed Circuito das Águas



8 – Processos

Início > 8 – Processos



GPMQ



**Manutenção
do Ouro na
RN277**



**Compliance e
Gestão de
Riscos**

Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2021 – Unimed Circuito das
Águas

ANS - nº 370088

GPMQ

Início > 8 – Processos > GPMQ



Vinculado ao Escritório da Qualidade, o Grupo do Programa de Melhoria da Qualidade (GPMQ) deu continuidade em 2020 às atividades relacionadas à manutenção da conformidade com os requisitos da RN 277 para a implementação das melhorias sugeridas pela equipe externa de auditoria. No Plano de Trabalhos do grupo foi incluído também o acompanhamento do processo de implementação do modelo DRG pela cooperativa e monitoramento do IDSS, visando auxiliar na implementação das adequações necessárias para melhorias dos resultados.

O acompanhamento periódico de resultados dos indicadores com elaboração dos relatórios de análise crítica teve sua periodicidade revisada, passando a acontecer trimestralmente, e formalizando também a análise trimestral da devolutiva dos gestores.

Devido à pandemia o GPMQ passou a acompanhar também as ações de enfrentamento à COVID 19 realizadas pela Unimed 24h, Núcleo de Atenção Integral à Saúde, Laboratório e Drogarias Unimed.

Também em 2020, representantes do GPMQ participaram do curso de Interpretação dos Requisitos da Resolução Normativa – RN 452, promovido pela Unimed do Brasil, que tem o objetivo de preparar as Singulares do Sistema para a migração para a RN 452.

[Compliance e Gestão de Riscos](#)[Manutenção do Ouro na RN277](#)[GPMQ](#)

Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2021 – Unimed Circuito das Águas



Manutenção do Ouro na RN277

Início > 8 – Processos > Manutenção do Ouro na RN277



Após a conquista do Nível Ouro de Acreditação em 2019 pelo atendimento aos padrões da Resolução Normativa 277 da ANS – Agência Nacional de Saúde Suplementar, a cooperativa passou pela auditoria de manutenção em novembro de 2020, realizada de forma online pela DNV GL – Det Norske Veritas.

A RN 277 trata da instituição do Programa de Acreditação de Operadoras de Planos Privados de Assistência à Saúde com 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.

As entidades avaliadoras para acreditação são independentes, homologadas pela ANS e habilitadas pelo Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia (INMETRO).

Por se tratar de Auditoria de Manutenção, a cooperativa foi avaliada em quatro das sete dimensões da RN 277:

Dimensão 1 – Programa de melhoria da qualidade.

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

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

Dimensão 7 – Gestão.



Compliance
e Gestão de
Riscos



Manutenção
do Ouro na
RN277



GPMQ



Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2021 – Unimed Circuito das Águas



Compliance e Gestão de Riscos

Início > 8 – Processos > Compliance e Gestão de Riscos



Em 2020 o Comitê de Gestão de Riscos e Compliance elaborou a Política de Práticas Anticorrupção, homologada pelo Conselho de Administração, bem como formalizou os canais de denúncia de irregularidades. A política será objeto de treinamento em 2021.

Também foram tomadas providências para aderência da cooperativa à RN 443 da ANS, que dispõe sobre adoção de práticas mínimas de governança corporativa com ênfase em controles internos e gestão de riscos, para fins de solvência das operadoras de planos de assistência à saúde.



Compliance
e Gestão de
Riscos

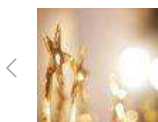


Manutenção
do Ouro na
RN277



GPMQ

Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2021 – Unimed Círculo das
Águas



9 – Resultados

Início > 9 – Resultados

**Indicadores Econômicos****Porte da Cooperativa****Valor Gerado e Distribuído****Valorização do Cooperado****IDSS****Intercâmbio Eletrônico****Evolução da Carteira****Evolução da Gestão****DRE****Balanco Patrimonial****Metas****Pareceres das Auditorias**

Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2021 – Unimed Círculo das Águas

Indicadores Econômicos

Início > 9 – Resultados > Indicadores Econômicos



PIB -4,1%
IPCA/IBGE 4,52%
IPC/FIPE 5,62%
IGP-M/FGV 23,14%
ANS 8,14%



Pareceres
das
Auditorias



Metas



Balanço
Patrimonial



DRE



Evolução
da Gestão

Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2021 – Unimed Circuito das
Águas



Porte da Cooperativa

Início > 9 - Resultados > Porte da Cooperativa



Pareceres
das
Auditorias



Metas



Balanco
Patrimonial



DRE



Evolução
da Gestão

GRI 102-7

	2016	2017	2018	2019	2020
Total de empregados	158	160	163	169	175
Recursos próprios/operações	12	12	12	13	12
Receita líquida	<u>73.372.552</u>	<u>78.675.530</u>	<u>86.444.119</u>	<u>88.846.857</u>	<u>79.052.939</u>
Capitalização total	<u>32.717.016</u>	<u>38.686.593</u>	<u>47.608.764</u>	<u>55.161.266</u>	<u>69.910.615</u>
Passivo	<u>21.899.226</u>	<u>22.522.729</u>	<u>24.818.385</u>	<u>25.321.827</u>	<u>34.532.343</u>
Patrimônio líquido	<u>10.817.789</u>	<u>16.163.863</u>	<u>22.790.378</u>	<u>29.839.439</u>	<u>35.378.272</u>

Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2021 – Unimed Circuito das Águas



Valor Gerado e Distribuído

Início > 9 - Resultados > Valor Gerado e Distribuído



Pareceres
das
Auditorias



Metas



Balanço
Patrimonial



DRE



Evolução
da Gestão

GRI 201-1

VALOR ECONÔMICO DIRETO GERADO EM REAIS

	2016	2017	2018	2019	2020
Receitas	<u>73.372.552</u>	<u>78.675.530</u>	<u>86.444.119</u>	<u>88.846.857</u>	<u>79.052.939</u>

VALOR ECONÔMICO DIRETO DISTRIBUÍDO EM REAIS

	2016	2017	2018	2019	2020
Despesas Operacionais	<u>61.123.163</u>	<u>66.462.449</u>	<u>72.961.869</u>	<u>74.856.730</u>	<u>63.537.416</u>
Salários e benefícios de empregados	<u>6.554.384</u>	<u>6.870.524</u>	<u>7.254.268</u>	<u>7.563.740</u>	<u>8.366.941</u>
Pagamento a provedores de capital	130.034	78.853	37.280	25.790	12.990
Pagamentos ao governo	<u>1.995.440</u>	<u>2.100.995</u>	<u>2.357.936</u>	<u>2.389.996</u>	<u>2.064.403</u>
Investimentos na comunidade	100.763	78.236	64.757	68.515	20.990

VALOR ECONÔMICO DIRETO ACUMULADO EM REAIS

	2016	2017	2018	2019	2020
--	------	------	------	------	------

Sobras, provisões, fundos e reservas institucionais	<u>3.468.765</u>	<u>3.084.472</u>	<u>3.768.008</u>	<u>3.942.083</u>	<u>5.050.196</u>
---	------------------	------------------	------------------	------------------	------------------

Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2021 – Unimed Circuito das Águas





Valorização do Cooperado

Ínicio > 9 – Resultados > Valorização do Cooperado

Para valorizar o cooperado em um ano de situações atípicas como consultórios fechados durante a quarentena e clientes afastados por isolamento social, a cooperativa tomou diversas medidas emergenciais, validadas pelo Gabinete de Crise estabelecido no início da pandemia:

– Plano Médico

Em abril a Diretoria definiu pelo adiamento do reajuste anual do plano de saúde de cooperados e seus dependentes, além de prorrogação e parcelamento opcional do pagamento das mensalidades de maio e junho. As medidas foram estendidas às mensalidades dos titulares e dependentes diretos, exceto pais e mães de cooperados.

– Adiantamento do Pró-Rata

Em março houve adiantamento parcial do pró-rata de 2019 para os cooperados que optaram por receber o adiantamento.

– Produção do cooperado

Para amenizar o impacto econômico da crise na produção dos cooperados, referente às produções de abril, maio e junho, a cooperativa ofereceu um adiantamento para complementar a produção mensal do cooperado, até atingir 70% da sua média mensal de 2019.

– Crédito extra

Em parceria com a Unicred Mineira houve oferta de crédito aos cooperados com taxas em condições excepcionais para o período.

VALORES DAS CONSULTAS MÉDICAS EM REAIS

Tipo de Plano	2016/17	2017/18	2018/19	2019/20	2020/21
Participativo	110	115	125	130	140
Pré-pagamento	100	105	110	115	120
Pós-pagamento	90	100	105	110	115

VALORES DOS HONORÁRIOS MÉDICOS

Tipo de Plano	2016/17	2017/18	2018/19	2019/20	2020/21
Participativo	+5%	+6,8%	+5%	4,4%	4%
Pré-pagamento	+5%	+6,8%	+5%	4,4%	4%
Pós-pagamento	+5%	+6,8%	+2%	4,4%	4%

VALORES DOS SADTS (SERVICO DE APOIO DIAGNÓSTICO E TERAPIA)



Pareceres das Auditorias



Metas



Balanço Patrimonial



DRE



Evolução da Gestão

Tipo de Plano	2016/17	2017/18	2018/19	2019/20	2020/21
Participativo	+5%	+6,8%	4,89%	4,4%	4%
Pré-pagamento	+5%	+6,8%	4,89%	4,4%	4%
Pós-pagamento	+5%	+6,8%	4,89%	4,4%	4%





gestão e Sustentabilidade 2021 – Unimed Circuito das
Águas



IDSS

Início > 9 – Resultados > IDSS



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

Em 17 de dezembro de 2020 o IDSS do ano-base 2019 foi divulgado de forma preliminar, sendo que as notas atribuídas às operadoras são passíveis de questionamento por parte das mesmas e o resultado final só é divulgado em 2021.

A nota preliminar da Unimed Circuito das Águas foi 0,8839

.

IDSS 2020 – ano base 2019: **0,88** – faixa 0,8 a 1



Pareceres
das
Auditorias



Metas



Balanço
Patrimonial



DRE



Evolução
da Gestão

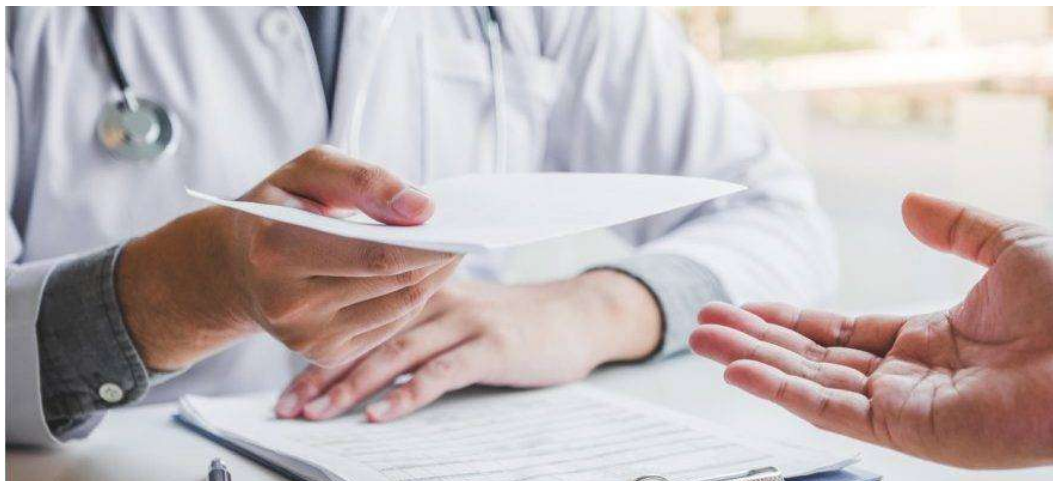


Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2021 – Unimed Circuito das Águas



Intercâmbio Eletrônico

Início > 9 – Resultados > Intercâmbio Eletrônico



2020 foi um ano atípico quanto à performance de atendimento das unidades. Alguns processos foram alterados de forma emergencial e temporária em virtude das medidas relacionadas à Pandemia. Por esse motivo, a Unimed do Brasil atribuiu o percentual de desempenho de 100% a todas as Unimeds no período de março a setembro, regularizando as avaliações do Intercâmbio no mês de outubro.

O resultado da classificação considera questões relacionadas ao atendimento dos clientes de outras singulares quando em nossa rede credenciada.

A Unimed Circuito das Águas recebeu classificação geral A em 2020.

	1º trimestre	2º trimestre	3º trimestre	4º trimestre
Classificação trimestral	A	A	A	B
Aproveitamento médio	100%	100%	100%	87,14%



Pareceres
das
Auditorias



Metas



Balanco
Patrimonial



DRE



Evolução
da Gestão



Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2021 – Unimed Circuito das
Águas



Evolução da Carteira

Início > 9 - Resultados > Evolução da Carteira



Pareceres das Auditorias



Metas



Balanco Patrimonial



DRE



Evolução da Gestão

Impactada pela crise econômica que se instalou com o advento da pandemia, a carteira de clientes sofreu retração, apesar de todos os esforços da equipe de Mercado, que passou a trabalhar por meio de canais à distância a partir do fechamento da Central de Vendas e agências regionais, em março de 2020.

A carteira que apresentou maior declínio em número de vidas foi a de Custo Operacional, que abrange principalmente pequenas empresas e organizações. Nos planos de Custo Operacional houve perda de 2.428 vidas, um reflexo do crescimento do desemprego gerado pela crise, já que essa parcela da população não é público alvo dos demais tipos de planos comercializados pela cooperativa. Por outro lado, houve crescimento de 23% na carteira do Plano Unimed Pleno, que é baseado no modelo da atenção Integral à Saúde.

EVOLUÇÃO DA CARTEIRA



Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2021 – Unimed Circuito das
Águas



Evolução da Gestão

Início > 9 - Resultados > Evolução da Gestão



Pareceres
das
Auditorias



Metas



Balanco
Patrimonial



DRE



Evolução
da Gestão

	2016	2017	2018	2019	2020	Δ
Médico Cooperado	<u>19.940.769</u>	<u>20.531.255</u>	<u>21.786.536</u>	<u>23.094.056</u>	<u>20.371.794</u>	-12%
Clínicas de Médicos	<u>3.832.382</u>	<u>3.738.669</u>	<u>4.127.970</u>	<u>4.242.884</u>	<u>3.888.108</u>	-8%
Repasse Médico Cooperado	<u>23.773.152</u>	<u>24.269.923</u>	<u>25.914.505</u>	<u>27.336.940</u>	<u>24.259.902</u>	-11%

	2016	2017	2018	2019	2020	Δ
Laboratórios	<u>3.449.177</u>	<u>3.261.933</u>	<u>3.364.020</u>	<u>3.677.638</u>	<u>3.589.299</u>	-2%
Fisioterapias	694.849	777.813	740.686	701.240	439.507	-37%
Hospitais	<u>6.250.637</u>	<u>7.218.591</u>	<u>7.168.875</u>	<u>6.758.071</u>	<u>6.702.393</u>	-1%
Oncologia*			<u>2.726.048</u>	<u>2.845.424</u>	<u>3.202.564</u>	13%
Repasse Rede Credenciada	<u>10.394.663</u>	<u>11.258.338</u>	<u>13.999.629</u>	<u>13.982.373</u>	<u>13.933.765</u>	0%

	2016	2017	2018	2019	2020	Δ
Faturamento total	<u>73.372.552</u>	<u>78.675.531</u>	<u>82.724.148</u>	<u>87.497.953</u>	<u>83.904.117</u>	-4%
Despesas com Planos de Saúde	<u>48.218.720</u>	<u>52.422.469</u>	<u>57.389.976</u>	<u>60.966.566</u>	<u>56.448.320</u>	-7%
Despesas Operacionais	<u>11.551.197</u>	<u>11.059.632</u>	<u>9.764.100</u>	<u>9.984.820</u>	<u>10.084.439</u>	1%
Despesas Administrativas, Impostos e	<u>8.503.380</u>	<u>9.197.827</u>	<u>9.517.267</u>	<u>10.314.699</u>	<u>9.860.533</u>	-4%



	2016	2017	2018	2019	2020	Δ
--	------	------	------	------	------	---

Número de Clientes	60.943	62.731	61.004	58.788	56.484	-4%
Quantidade de Consultas	124.384	121.774	119.751	116.907	78.428	-33%
Liquidez Corrente	1,36	1,58	2,05	2,51	1,91	-24%
Liquidez Geral	1,23	1,40	1,61	1,84	1,57	-15%
	2016	2017	2018	2019	2020	Δ
Capital Circulante	<u>5.313.949</u>	<u>8.585.346</u>	<u>15.941.710</u>	<u>21.918.153</u>	<u>20.318.307</u>	-7%
Resultado antes de Reservas e Provisões	<u>3.155.424</u>	<u>4.287.202</u>	<u>4.904.193</u>	<u>4.818.951</u>	<u>6.376.301</u>	32%

ÍNDICE DE DESPESA ADMINISTRATIVA E EVOLUTIVA

2016	2017	2018	2019	2020
13%	13%	13%	14%	15%

ÍNDICE DE SINISTRALIDADE OU CUSTO DE FORMA EVOLUTIVA

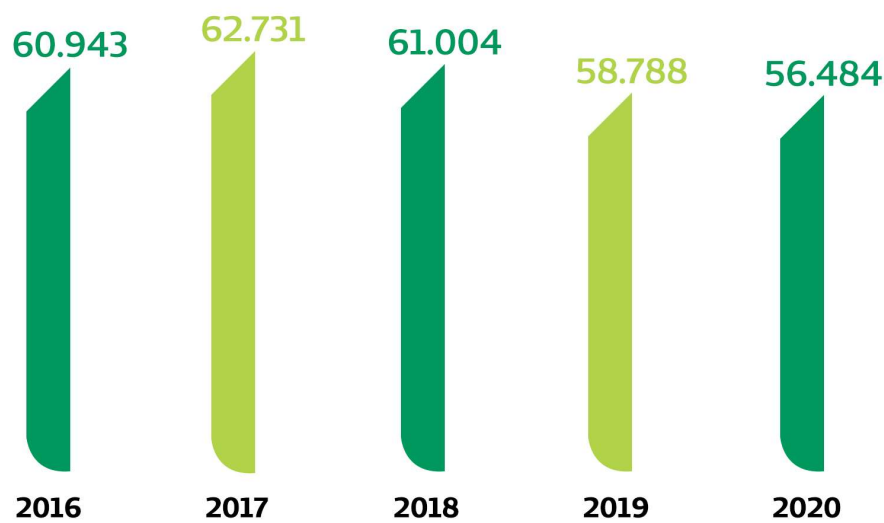
2016	2017	2018	2019	2020
73%	73%	74%	71%	66%

ÍNDICE DE ENDIVIDAMENTO E ESTRUTURA

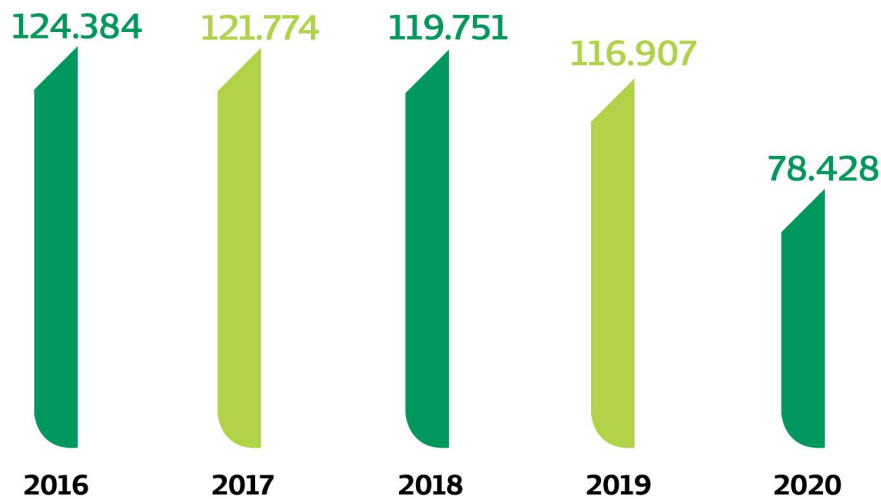
2016	2017	2018	2019	2020
67%	58%	52%	48%	46%



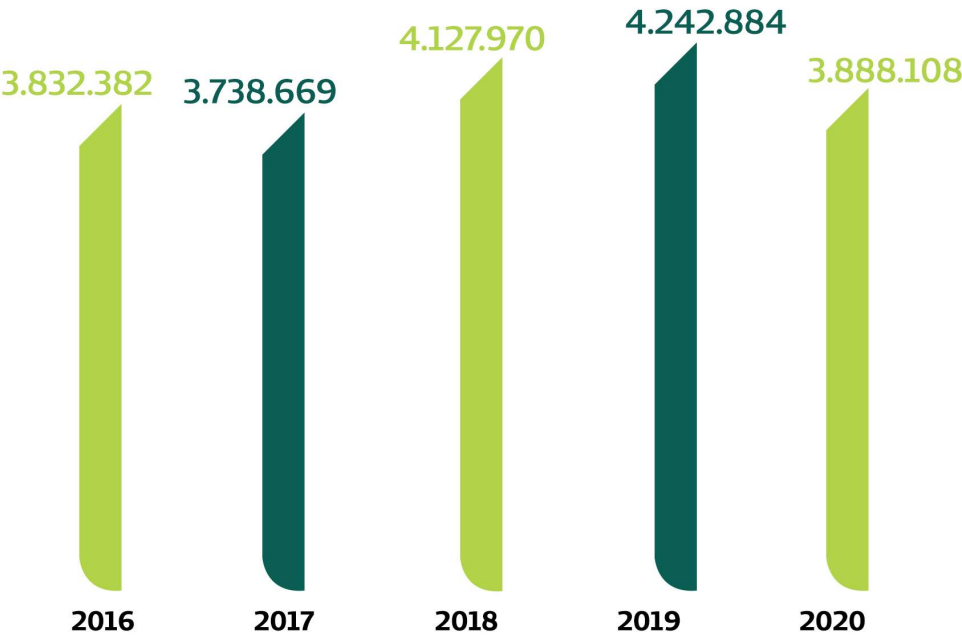
NÚMERO DE CLIENTES



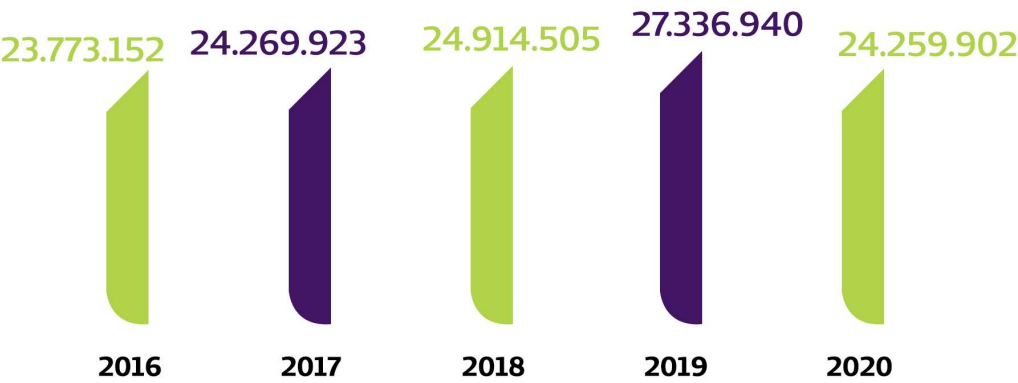
QUANTIDADE DE CONSULTAS



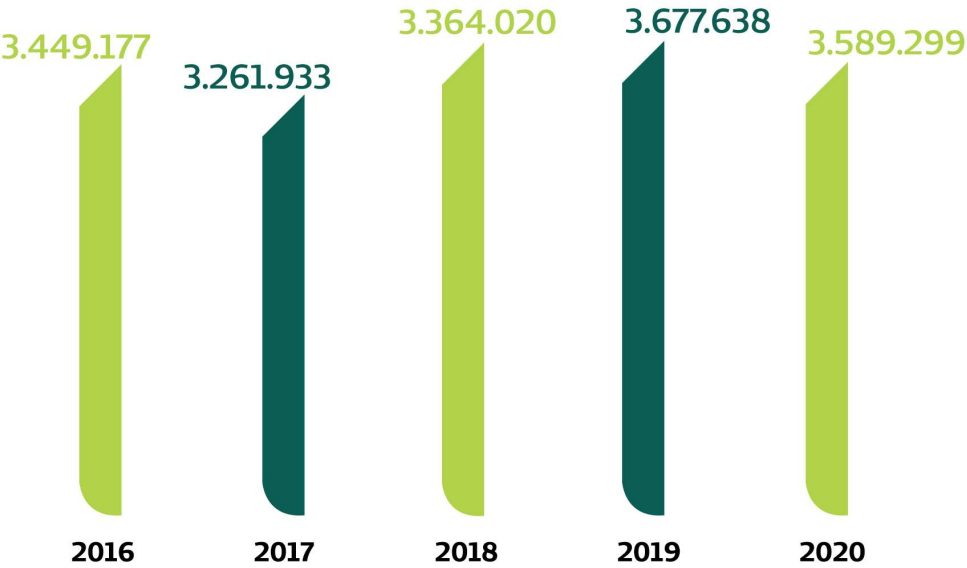
PRODUÇÃO DE CLÍNICAS DE COOPERADOS (R\$)



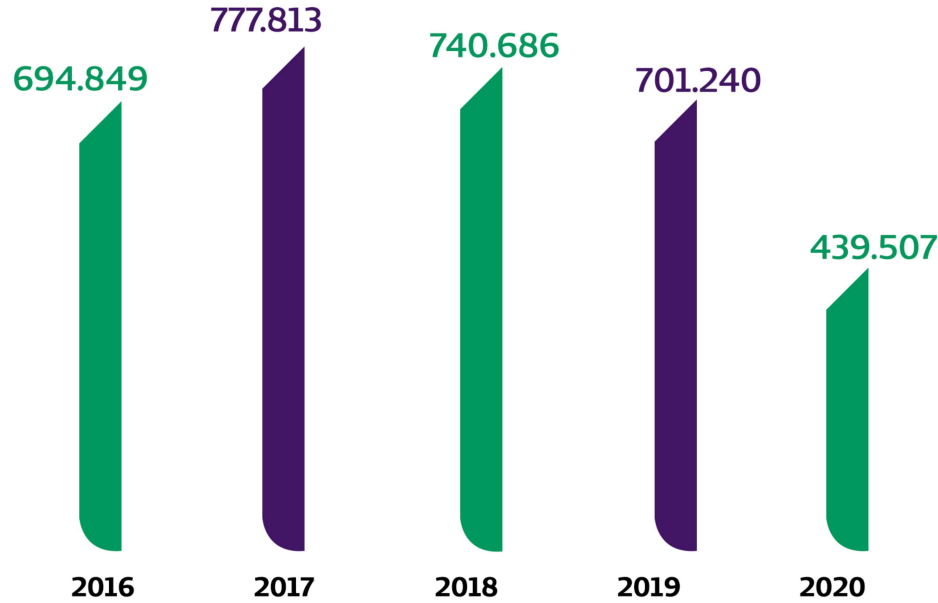
REPASSE AO MÉDICO COOPERADO (R\$)

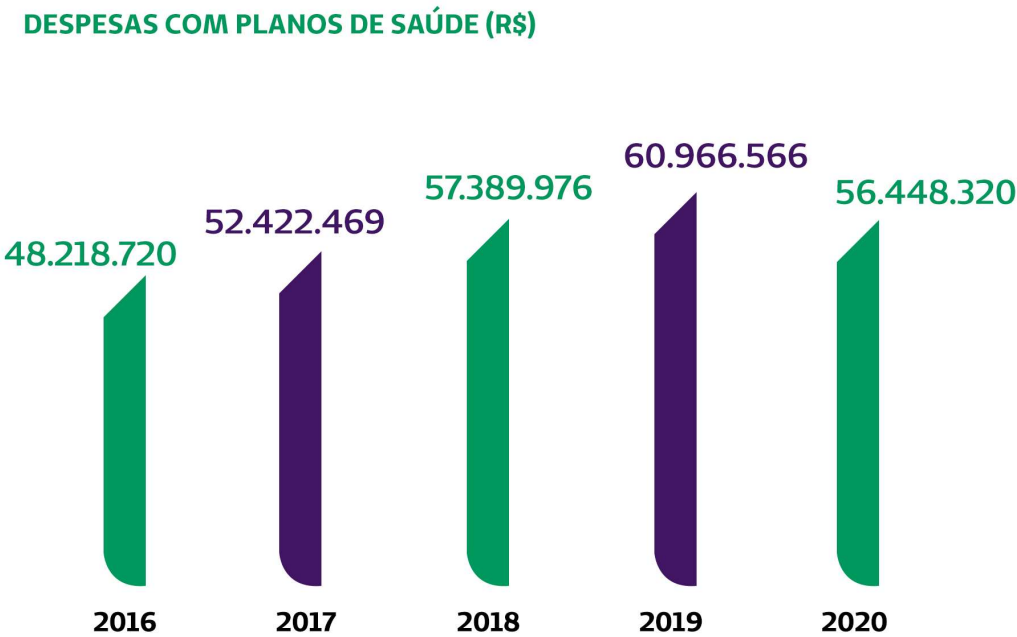
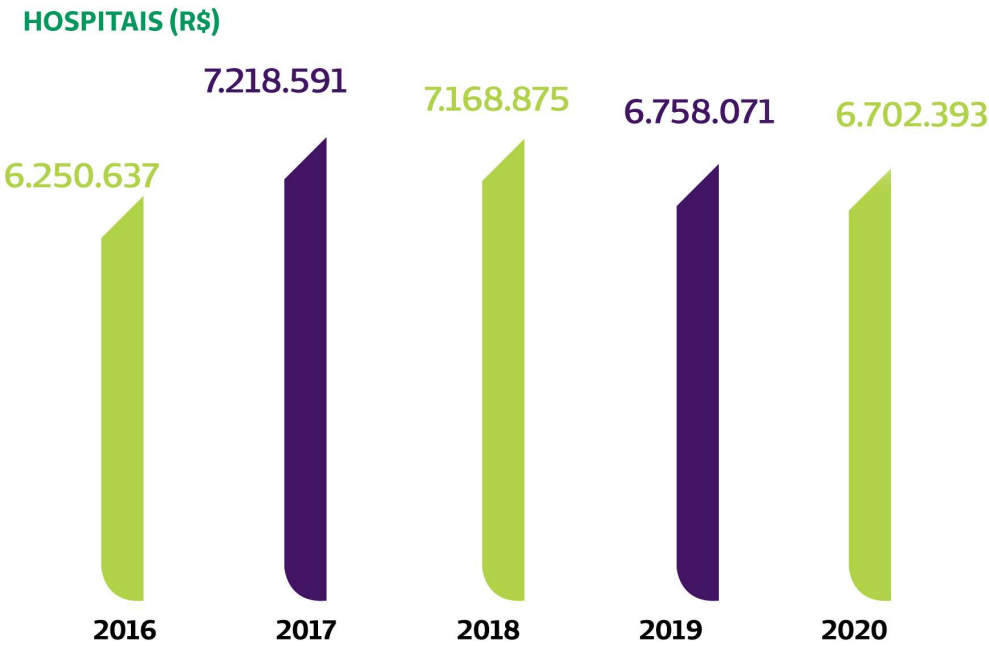


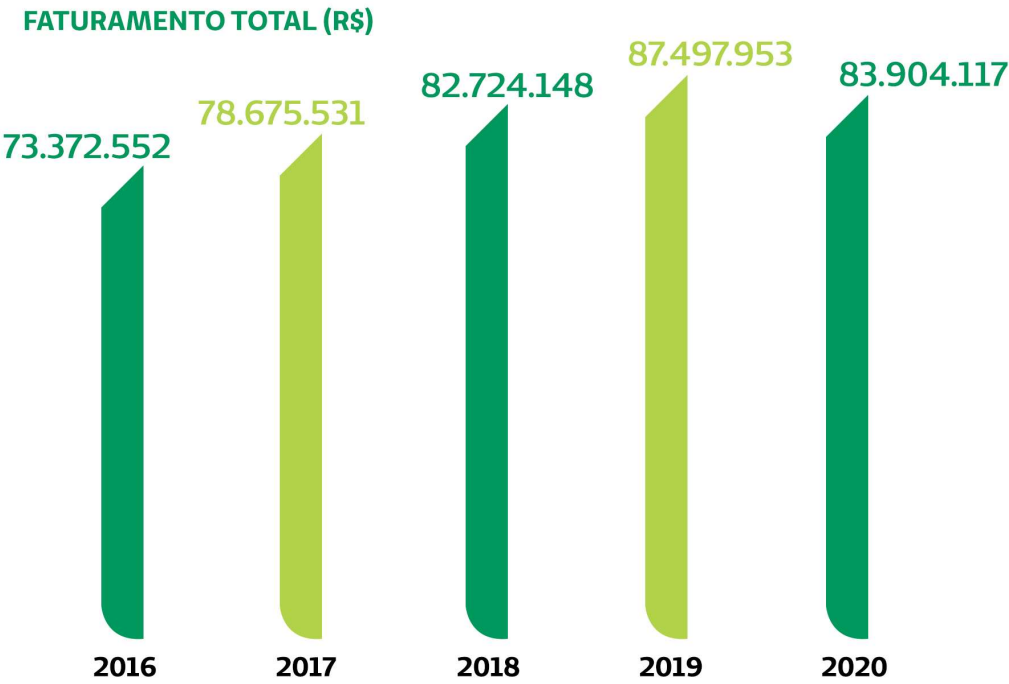
LABORATÓRIOS (R\$)



FISIOTERAPIAS (R\$)







Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2021 – Unimed Circuito das Águas

ANS - nº 370088



DRE

Início > - > DRE

DEMONSTRATIVO DAS SOBRAS APURADAS – 2020

Em reais

Receitas Assistenciais e com Operações de Plano de Saúde 57.777.707

(-) Impostos sobre Operações de Plano Saúde -2.173.645

Despesas Assistenciais e com Operações de Plano de Saúde -41.547.559

RESULTADO ASSISTENCIAL E COM OUTRAS OPERAÇÕES DE PLANO DE SAÚDE 14.056.502

Vendas Líquidas da Farmácia São Lourenço 7.725.028

(-) Custo das Mercadorias Vendidas -6.351.618

(-) Despesas Administrativas -1.487.993

RESULTADO FARMÁCIA SÃO LOURENÇO -114.582

Vendas Líquidas da Farmácia Caxambu 2.167.566

(-) Custo das Mercadorias Vendidas -1.703.811

(-) Despesas Administrativas -541.018

RESULTADO FARMÁCIA CAXAMBU -77.262

Receitas Financeiras e Patrimoniais 1.845.402

Despesas Financeiras e Patrimoniais -522.680

RESULTADO FINANCEIRO E PATRIMONIAL 1.322.722

RESULTADO BRUTO DAS OPERAÇÕES NO MÊS 15.187.380

(-) DESPESAS ADMINISTRATIVAS GERAIS -9.732.616

(-) IRPJ -168.586

-69.331

Preparação Resultados -166.650



Pareceres
das
Auditorias



Metas



Balanco
Patrimonial



DRE



Evolução
da Gestão



Preparação Resultados



RESULTADO MENSAL APURADO	<u>5.050.197</u>
Fundo Especial de Ajuda ao Cooperado	-348.630
Fundo de Contingências	<u>-1.010.131</u>
Fundo de Contas Médicas	-196.608
Reserva Margem de Solvência	-673.421
Fundo Social	
RESULTADO LÍQUIDO APÓS PROVISÕES	<u>2.821.407</u>
<hr/>	
RESULTADO LÍQUIDO ACUMULADO	<u>2.821.407</u>
<hr/>	
RESULTADO LÍQUIDO APURADO EM 2020	<u>2.821.407</u>
RESULTADO DO ATO NÃO COOPERATIVO – NÃO DISTRIBUÍVEL	-977.301
TOTAL RESULTADO PASSÍVEL DE DISTRIBUIÇÃO	<u>1.844.107</u>
FATES	-92.205
FUNDO RESERVA	-184.411
SOBRA À DISPOSIÇÃO DA ASSEMBLEIA	<u>1.567.491</u>

Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2021 – Unimed Circuito das
Águas





Balanco Patrimonial

Início > 9 – Resultados > Balanco Patrimonial

GRI 102-45

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

ATIVO

	dez/20	dez/19
ATIVO CIRCULANTE	42.630.537	36.398.564
DISPONÍVEL	309.706	542.904
Caixa	28.074	28.426
Bancos Conta Corrente	281.632	514.478
OUTROS DIREITOS	42.320.831	35.855.660
Aplicações Bancárias Vinculadas à ANS	6.915.035	6.556.981
Aplicações Bancárias	24.900.727	18.821.606
Planos de Saúde a Receber de P.Físicas	2.832.884	1.548.501
Planos de Saúde a Receber de P.Jurídicas	3.448.363	3.469.084
Contestações a Receber do Intercâmbio	196.309	87.548
Intercâmbio a Receber	1.183.482	1.625.985
(-) PPSC-Provisão de Perdas s/Créditos	(911.009)	(601.453)
FCPCM- Fundo Contas Médicas Federação MG	54.978	67.090
Créditos Tributários	704.528	569.363
Estoque – Pronto Atendimento	110.360	56.073
Estoque – Farmácia São Lourenço	855.428	718.561
Estoque – Farmácia Caxambu	377.178	307.185



Pareceres das Auditorias



Metas



Balanco Patrimonial



DRE



Evolução da Gestão



Estoque – DIU Mirena	39.337	35.189
Estoque – Lentes Intraoculares	14.790	21.590
Estoque – Almoxarifado Central	60.838	45.374
Bens à Venda	–	360.000
Notas Promissórias, Cheques e Cartões de Crédito a Receber	<u>1.218.533</u>	<u>1.285.164</u>
Adiantamentos de Pagamentos a Recuperar	63.721	167.413
Valores a Recuperar com Ampliação PA	137.376	211.059
Parcelas do Terreno a Receber dos Cooperados	32.937	325.167
Créditos a Receber de Cooperados e Credenciados	85.036	178.180
ATIVO NÃO CIRCULANTE	<u>27.280.078</u>	<u>18.762.703</u>
REALIZÁVEL A LONGO PRAZO	<u>11.666.967</u>	<u>10.130.833</u>
Aplicações Financeiras de Longo Prazo	<u>1.447.953</u>	<u>1.151.636</u>
Depósitos Judiciais	213.640	–
Fundo de Contingência – Auto Gestão – Intra	<u>10.005.374</u>	<u>8.979.197</u>
INVESTIMENTOS	<u>2.578.274</u>	<u>2.290.447</u>
Participações Societárias	<u>2.578.274</u>	<u>2.290.447</u>
IMOBILIZADO	<u>12.886.191</u>	<u>6.181.475</u>
Edificações	<u>2.638.250</u>	376.471
Máquinas e Equipamentos	455.561	438.350
Móveis e Utensílios	189.287	173.916
Veículos	95.423	126.829
Equipamentos de Informática	332.444	326.944
Benfeitorias em Imóveis de Terceiros / Próprios	<u>1.352.413</u>	985.424
Terrenos	<u>2.906.645</u>	<u>2.906.645</u>
Imóveis em Construção	<u>4.916.167</u>	846.897
 Software	148.646	159.948
	652.672	582.847



(-) Depreciação	(504.026)	(422.899)
TOTAL DO ATIVO	<u>69.910.615</u>	<u>55.161.266</u>

PASSIVO

	dez/20	dez/19
PASSIVO CIRCULANTE	<u>22.312.229,96</u>	<u>14.480.410,63</u>
Provisão de Contraprestação não Ganha (PCNG)	<u>4.445.632</u>	<u>2.998.296</u>
Provisão de Ressarcimento ao SUS	<u>1.123.857</u>	<u>1.016.526</u>
Eventos a Liquidar	<u>2.931.730</u>	<u>2.730.632</u>
Intercâmbio Habitual – RN 430	412.024	383.331
Provisão de Eventos Ocorridos e Não Avisados (ANS)	<u>3.249.735</u>	<u>3.043.035</u>
Contestações a Pagar para Intercâmbio	196.309	87.548
Intercâmbio a Pagar	69.667	83.565
Tributos a Recolher	<u>1.299.692</u>	<u>1.206.465</u>
Empréstimos a Pagar	50.000	50.000
Obrigações com Pessoal	<u>1.208.722</u>	<u>1.178.135</u>
Fornecedores	<u>1.329.812</u>	<u>1.251.570</u>
Fornecedores – Engeform Engenharia	<u>3.757.559</u>	
Fornecedores – Compra prédio NAS	<u>2.070.000</u>	
Parcelas do Terreno a Integralizar dos Cooperados	13.854	325.167
Cooperados – valores a pagar / devolução cota capital	153.635	126.140
PASSIVO NÃO CIRCULANTE	<u>47.598.385,31</u>	<u>40.680.855,83</u>
EXIGÍVEL LONGO PRAZO	<u>12.220.113,25</u>	<u>10.841.416,79</u>
Contingência Tributária com Depósito Judicial	<u>9.929.633</u>	<u>8.768.487</u>
Contingência Civil com Depósito Judicial	136.000	136.000
Contingência Civil sem Depósito Judicial	640.679	639.805
Bancários	50.619	126.325
Contribuição de Complementaridade ao Benefício Saúde	<u>1.463.183</u>	<u>1.170.800</u>



PATRIMÔNIO LÍQUIDO	<u>35.378.272,06</u>	<u>29.839.439,04</u>
Capital Social	<u>5.125.045</u>	<u>5.024.314</u>
(-) Capital a Integralizar	(307.772)	(658.018)
Fundo Especial de Ajuda de Custo ao Cooperado	853.891	814.384
Fundo Cobertura Contas Médicas	<u>1.116.200</u>	919.592
Fundo Social	272.136	272.136
Reserva para Margem de Solvência	<u>3.868.535</u>	<u>2.753.954</u>
Provisão de Contingências	<u>6.669.937</u>	<u>6.123.558</u>
Provisão de Contingência Civil – SUS	<u>8.959.834</u>	<u>8.198.412</u>
Provisão de Contingência Tributária – PIS/COFINS	<u>3.240.129</u>	<u>2.645.440</u>
Fundo de Reserva (Lei 5.764/71)	<u>1.902.000</u>	<u>1.717.589</u>
FATES (Lei 5.764/71)	<u>2.110.845</u>	<u>1.217.169</u>
Sobra 2019 à Disposição AGO	<u>1.567.491</u>	810.909
Resultado 2020	–	
TOTAL DO PASSIVO	<u>69.910.615,27</u>	<u>55.161.266,46</u>

Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2021 – Unimed Circuito das
Águas



Metas

Início > 9 – Resultados > Metas



Pareceres
das
Auditorias



Metas



Balanço
Patrimonial



DRE



Evolução
da Gestão

2020

1. Planejamento Estratégico 2020 a 2022 – concluído
2. Iniciar construção dos Recursos Próprios Unimed – contrato assinado
3. Implementar recursos próprios de fisioterapia – será incluído no novo prédio do NAIS
4. Mudar de localização o NAIS/Espaço Viver Bem – novo prédio adquirido
5. Implementar Previdência Privada para Cooperados – implementada
6. Digitalizar arquivo de documentos – em andamento
7. Inauguração agência de Caxambu – concluída
8. Implantar autorização sem papel – concluída
9. Ampliar espaço físico da sede administrativa – em andamento
10. Implantar sistema de remuneração variável – não iniciada

2021

1. Inaugurar novas instalações do Núcleo de Atenção Integral à Saúde
2. Cumprir cronograma físico-financeiro da obra dos recursos próprios
3. Adequar cooperativa para atender Resolução Normativa 443/ANS – Governança, Riscos e Compliance
4. Lançar produto (s) de combate à concorrência
5. Implantar sistema de vendas online de planos de saúde
6. Iniciar aportes na previdência privada dos cooperados



izar plano odontológico para cooperados

portal do Cooperado

5. Implantar sistema de remuneração variável dos cooperados (meta de 2020)



10. Concluir digitalização de documentos (meta de 2020)
11. Inaugurar novas instalações da sede administrativa.

Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2021 – Unimed Circuito das
Águas



Pareceres das Auditorias

Início > 9 – Resultados > Pareceres das Auditorias

G

Parecer Auditoria Independente



UNIMED SÃO LOURENÇO

COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO

Demonstrações Contábeis em

31 de dezembro de 2020 e 2019

CONTEÚDO:

- Relatório do Auditor Independente sobre as Demonstrações Contábeis
- Balanço Patrimonial
- Demonstração do Resultado
- Demonstração das Mutações do Patrimônio Líquido
- Demonstração do Fluxo de Caixa (DFC)

WH 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



Pareceres das Auditorias



Metas



Balanço Patrimonial



DRE



Evolução da Gestão



Baixar

Auditoria Interna



www.unimedcirculo.coop.br
 Av. Antônio Junqueira de Souza, 476 – Centro
 São Lourenço – MG – CEP 37470-000
 Tel.: (35) 3695-8500



PARECER DE AUDITORIA INTERNA SOBRE O RELATÓRIO DE GESTÃO E SUSTENTABILIDADE 2020 DA UNIMED SÃO LOURENÇO COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO

A auditoria interna do Relatório de Gestão e Sustentabilidade de 2020, ocorrida entre os dias 23 a 26 de fevereiro de 2021, como parte formal do processo de publicação do relatório de gestão e sustentabilidade, foi realizada por Auditores Internos com a finalidade principal de determinar a conformidade do relatório com as diretrizes preconizadas pela GRI – *Global Reporting Initiative*.

As evidências objetivas de conformidade do relatório com as Normas GRI Standards foram obtidas através de entrevistas com colaboradores, análise de controles internos e de registros. Para determinar a conformidade, as informações obtidas foram rastreadas e confrontadas com as práticas existentes nos setores de origem: Assessoria Jurídica, Atenção Integral à Saúde, Controladoria, Drogeria São Lourenço, Drogeria Caxambu, Espaço Viver Bem, Gestão de Projetos Laboratório, Operações, Ouvidoria Externa, Provimento e Regulação Assistencial, Recursos Humanos, Regulação/ANS, Relacionamento com o Cliente, Relacionamento com o Cooperado, Relacionamento com o Mercado, Relacionamento com a Rede, Secretaria da Governança, Unimed 24h, e Suporte Administrativo, além das Comissões Internas de Ouvidoria e de Prevenção de Acidentes (CIPA).

Os colaboradores auditados foram: Albano Ribeiro, Alessandra Silveira, Bianca Sousa, Carmem Lúcia, Christiane Ferreira, Danielle Ramos, Fernanda Rodrigues, Flávia Lacerda, George Moreira, Geraldo Vianna, Isabela Ferreira, Jamille Silva, Juliana Junho, Letícia Pereira, Luiz Silvério, Magno Fonseca, Maria Eduarda, Michele Bacha, Paula Lage, Thaisa Perroni e Vanessa Silva.

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.

Por este parecer conclusivo, declaramos, portanto, que os objetivos da auditoria foram alcançados e o Relatório de Gestão e Sustentabilidade aprovado sem ressalvas e de acordo com a “opção” Essencial GRI Standards.

São Lourenço, 01 de março de 2021.

Auditores Internos:

DocuSigned by:
Aline Conceição Ribeiro Monteiro
 F49942063A044C
 Aline Conceição Ribeiro Monteiro

DocuSigned by:
Mônica Fernandes Barros
 8BA0A953AEFF4CC...
 Mônica Fernandes Barros



Membro da Aliança
Cooperativa Internacional

"Cooperativismo: caminho para a democracia e a paz."
Roberto Rodrigues

ANS - nº 370088

[Relatório Auditoria Interna GRI](#)

Baixar

Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2021 – Unimed Círculo das Águas



10 – Sumário de Conteúdo da GRI

Início > 10 – Sumário de Conteúdo da GRI

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

Este relatório foi preparado em conformidade com as Normas GRI: opção Essencial. As Normas são estabelecidas pela Global Reporting Initiative (GRI), organização não governamental internacional que padroniza diretrizes e conteúdos 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 **Materiality Disclosures service** da GRI. Para isso, o relatório é enviado à GRI, em Amsterdã/Holanda, antes de ser finalizado e publicado.



“Através do Materiality Disclosures Service (Serviço Conteúdos de Materialidade), a GRI avaliou que o sumário de Conteúdo GRI está apresentado de forma clara e as referências aos conteúdos 102-40 ao 102-49 estão alinhadas às seções apropriadas no corpo do relatório”.

SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI

GRI	Disclosures	Página
GRI 101 Fundamentos 2016		
GRI 102 Conteúdos Gerais 2016		

PERFIL ORGANIZACIONAL

102-1 Nome da organização	Expediente
102-2 Atividades, marcas, produtos e serviços	Perfil da Cooperativa
102-3 Localização da sede	Expediente
102-4 Localização das operações	Área de Atuação
102-5 Propriedade e forma	Expediente

	jurídica	
	102-6 Mercados atendidos	Área de Atuação
	102-7 Porte da organização	Porte da Cooperativa
	102-8 Informações sobre empregados e outros trabalhadores	Perfil dos Colaboradores
	102-9 Cadeia de fornecedores	Impacto Econômico Regional
	102-10 Mudanças significativas na organização e em sua cadeia de fornecedores	Houve o fechamento de uma unidade – Central de Vendas – e aquisição de novo prédio para o NAIS
	102-11 Princípio ou abordagem da precaução	Princípio da Precaução
	102-12 Iniciativas externas	Compromissos Públicos
	102-13 Participação em associações	Participações Externas
Estratégia		
	102-14 Declaração do decisor mais graduado da organização	Mensagem do Presidente
Ética e Integridade		
	102-16 Valores, princípios, padrões e normas de comportamento	Identidade Organizacional
Governança		
	102-18 Estrutura de governança	Organograma da Governança; Lideranças
Engajamento das partes interessadas		
	102-40 Lista de partes interessadas	Ouvindo as Partes Relacionadas
	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	Ouvindo as Partes Relacionadas
	102-43 Abordagem para o engajamento das partes interessadas	Ouvindo as Partes Relacionadas
	102-44 Principais tópicos e	Ouvindo as Partes Relacionadas

preocupações levantadas

Práticas de Relato

102-45 Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	Balanco Patrimonial
102-46 Definição de conteúdo do relatório e limite dos tópicos	Pesquisa de Materialidade
102-47 Lista de tópicos materiais	Pesquisa de Materialidade
102-48 Reformulação de informações	Não houve reformulação de informações
102-49 Alterações em escopo e limites	Não houve alteração em escopo e limites
102-50 Período coberto pelo relatório	Expediente
102-51 Data do último relatório	Expediente
102-52 Ciclo de emissão de relatórios	Expediente
102-53 Ponto de contato para perguntas sobre o relatório	Expediente
102-54 Declaração de elaboração do relatório de conformidade com Standards GRI	Sumário de Conteúdo da GRI
102-55 Sumário de Conteúdo GRI	Sumário de Conteúdo da GRI
102-56 Verificação externa	Sumário de Conteúdo da GRI

GRI	Disclosures	Página
-----	-------------	--------

GRI 200 Standards – SÉRIE ECONÔMICA

Desempenho Econômico

GRI 103 – Forma de Gestão 2016

103-1 Explicação do tópico material e seu limite	Pesquisa de Materialidade
103-2 Forma de gestão e seus componentes	Mapa Estratégico
103-3 Avaliação da forma de gestão	Novo Planejamento Estratégico 2021-2023

GRI 201 – Desempenho Econômico 2016

201-1 Valor econômico direto gerado e distribuído	Valor Gerado e Distribuído
---	--

Presença no Mercado

GRI 103 – Forma de Gestão 2016

103-1 Explicação do tópico material e seu limite	Pesquisa de Materialidade
103-2 Forma de gestão e seus componentes	Mapa Estratégico
103-3 Avaliação da forma de gestão	Novo Planejamento Estratégico 2021-2023

GRI 202 – Presença no Mercado 2016

202-1 Proporção do menor salário pago, por gênero, comparado ao salário mínimo local	Remuneração por Gênero
202-2 Proporção de membros da alta administração contratados na comunidade local	Lideranças; Perfil dos Colaboradores

Práticas de Compra

GRI 103 – Forma de Gestão 2016

103-1 Explicação do tópico material e seu limite	Pesquisa de Materialidade
103-2 Forma de gestão e seus componentes	Mapa Estratégico
103-3 Avaliação da forma de gestão	Novo Planejamento Estratégico 2021-2023

GRI 204 – Práticas de Compra 2016

204-1 Proporção de gastos com fornecedores locais	Impacto Econômico Regional
---	--

Combate à Corrupção

GRI 103 – Forma de Gestão 2016

103-1 Explicação do tópico material e seu limite	Pesquisa de Materialidade
103-2 Forma de gestão e seus componentes	Mapa Estratégico

103-3 Avaliação da forma de gestão	Novo Planejamento Estratégico 2021-2023
------------------------------------	---

GRI 205 – Combate à Corrupção 2016

205-2 Comunicação e treinamento em políticas e procedimentos anticorrupção	Ética e Integridade
--	-------------------------------------

GRI 300 Standards – SÉRIE AMBIENTAL

Energia

GRI 103 – Forma de Gestão 2016

103-1 Explicação do tópico material e seu limite	Pesquisa de Materialidade
103-2 Forma de gestão e seus componentes	Mapa Estratégico
103-3 Avaliação da forma de gestão	Novo Planejamento Estratégico 2021-2023

GRI 302 – Energia 2016

302-1 Consumo de energia dentro da organização	Energia Elétrica
--	----------------------------------

Água

GRI 103 – Forma de Gestão 2016

103-1 Explicação do tópico material e seu limite	Pesquisa de Materialidade
103-2 Forma de gestão e seus componentes	Mapa Estratégico
103-3 Avaliação da forma de gestão	Novo Planejamento Estratégico 2021-2023

GRI 303 – Água e Efluentes 2018

303-1 Consumo de água por fonte	Água
---------------------------------	----------------------

Emissões

GRI 103 – Forma de Gestão 2016

--	--

103-1 Explicação do tópico material e seu limite	Pesquisa de Materialidade
103-2 Forma de gestão e seus componentes	Mapa Estratégico
103-3 Avaliação da forma de gestão	Novo Planejamento Estratégico 2021-2023

GRI 305 – Emissões 2016

305-1 Emissões diretas de Gases de Efeito Estufa	Emissões Diretas de GEE
305-2 Emissões indiretas de Gases de Efeito Estufa provenientes da aquisição de energia	Inventário de Carbono
305-3 Outras emissões indiretas de GEE	Inventário de Carbono

Efluentes e Resíduos**GRI 103 – Forma de Gestão 2016**

103-1 Explicação do tópico material e seu limite	Pesquisa de Materialidade
103-2 Forma de gestão e seus componentes	Mapa Estratégico
103-3 Avaliação da forma de gestão	Novo Planejamento Estratégico 2021-2023

GRI 306 – Resíduos 2020

306-2 Resíduos por tipo de método e disposição	Resíduos de Saúde; Descarte de Medicamentos Vencidos; Lixo Reciclável; Zero Papel
--	---

Conformidade Ambiental**GRI 103 – Forma de Gestão 2016**

103-1 Explicação do tópico material e seu limite	Pesquisa de Materialidade
103-2 Forma de gestão e seus componentes	Mapa Estratégico
103-3 Avaliação da forma de gestão	Novo Planejamento Estratégico 2021-2023

GRI 307 – Conformidade Ambiental 2016

307-1 Não conformidade com leis e regulamentos ambientais	Não houve não conformidade com leis e regulamentos ambientais
---	---

GRI 400 Standards – SÉRIE SOCIAL

Emprego

GRI 103 – Forma de Gestão 2016

103-1 Explicação do tópico material e seu limite	Pesquisa de Materialidade
103-2 Forma de gestão e seus componentes	Mapa Estratégico; Gestão de Pessoas
103-3 Avaliação da forma de gestão	Novo Planejamento Estratégico 2021-2023; Gestão de Pessoas

GRI 401 – Emprego 2016

401-1 Novas contratações de empregados e rotatividade de empregados	Taxas de Rotatividade
401-2 Benefícios para empregados de tempo integral que não são oferecidos a empregados	Política de Benefícios para Colaboradores

Saúde e Segurança do Trabalho

GRI 103 – Forma de Gestão 2016

103-1 Explicação do tópico material e seu limite	Pesquisa de Materialidade
103-2 Forma de gestão e seus componentes	Mapa Estratégico; Saúde do Colaborador; Gestão de Pessoas
103-3 Avaliação da forma de gestão	Novo Planejamento Estratégico 2021-2023; Gestão de Pessoas

GRI 403 – Saúde e Segurança do Trabalho 2016

403-1 Representação dos trabalhadores em comitês formais de saúde e segurança, compostos por empregados de diferentes níveis hierárquicos	CIPA
403-2 Tipos e taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e número de óbitos relacionados ao trabalho	Absenteísmo

Capacitação e Educação

GRI 103 – Forma de Gestão 2016

103-1 Explicação do tópico material e seu limite	Pesquisa de Materialidade
103-2 Forma de gestão e seus componentes	Mapa Estratégico; Gestão de Pessoas
103-3 Avaliação da forma de gestão	Novo Planejamento Estratégico 2021-2023; Gestão de Pessoas

GRI 404 – Capacitação e Educação 2016

404-1 Média de horas de treinamento por ano, por empregado	Treinamentos
404-3 Percentual de empregados que recebem regularmente avaliações de desempenho e de desenvolvimento de carreira	Avaliação de Desempenho

Diversidade e Igualdade de Oportunidades

GRI 103 – Forma de Gestão 2016

103-1 Explicação do tópico material e seu limite	Pesquisa de Materialidade
103-2 Forma de gestão e seus componentes	Mapa Estratégico
103-3 Avaliação da forma de gestão	Novo Planejamento Estratégico 2021-2023

GRI 405 – Diversidade e Igualdade de Oportunidades 2016

405-1 Diversidade em órgãos de governança e empregados	Perfil dos Conselhos
405-2 Razão matemática do salário-base e da remuneração das mulheres em relação aos homens	Remuneração por Gênero

Avaliação em Direitos Humanos

GRI 103 – Forma de Gestão 2016

103-1 Explicação do tópico material e seu limite	Pesquisa de Materialidade
103-2 Forma de gestão e seus componentes	Mapa Estratégico
103-3 Avaliação da forma de gestão	Novo Planejamento Estratégico 2021-2023

GRI 412 – Avaliação de Direitos Humanos 2016

412-2 Treinamento de empregados em políticas ou procedimentos de direitos humanos	Direitos Humanos
412-3 Acordos e contratos de investimento significativos que incluem cláusulas sobre direitos humanos ou foram submetidos a avaliações de direitos humanos	Direitos Humanos

Comunidades Locais

GRI 103 – Forma de Gestão 2016

103-1 Explicação do tópico material e seu limite	Pesquisa de Materialidade
103-2 Forma de gestão e seus componentes	Mapa Estratégico; Engajamento com a Comunidade
103-3 Avaliação da forma de gestão	Novo Planejamento Estratégico 2021-2023; Engajamento com a Comunidade

GRI 413 – Comunidades Locais 2016

413-1 Operações com engajamento da comunidade local, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento	Engajamento com a Comunidade; Dia de Cooperar; Dia Unimed;
---	--

Saúde e Segurança do Cliente

GRI 103 – Forma de Gestão 2016

103-1 Explicação do tópico material e seu limite	Pesquisa de Materialidade
103-2 Forma de gestão e seus componentes	Mapa Estratégico; Promoção de Saúde
103-3 Avaliação da forma de gestão	Novo Planejamento Estratégico 2021-2023

GRI 416 – Saúde e Segurança do Consumidor 2016

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 2016

103-1 Explicação do tópico material e	Pesquisa de Materialidade
---------------------------------------	---------------------------

	seu limite	
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	Mapa Estratégico
	103-3 Avaliação da forma de gestão	Novo Planejamento Estratégico 2021-2023

GRI 417 – Marketing e Rotulagem 2016

	417-3 Casos de não conformidade em relação a comunicações e marketing	Não houve não conformidades
--	---	-----------------------------

Conformidade Socioeconômica

GRI 103 – Forma de Gestão 2016

	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	Pesquisa de Materialidade
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	Mapa Estratégico
	103-3 Avaliação da forma de gestão	Novo Planejamento Estratégico 2021-2023

GRI 419 – Conformidade Socioeconômica 2016

	419-1 Não conformidade com leis e regulamentos nas áreas social e econômica	Não houve não conformidades
--	---	-----------------------------

11 – Glossário

Início > 11 – Glossário

Princípios do Cooperativismo

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

Adesão voluntária e livre

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

Gestão Democrática

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

Participação econômica dos membros

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

Autonomia e independência

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

Educação, Formação e Informação

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

Intercooperação

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

Interesse pela comunidade

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

Fundamentos da Gestão para a Excelência

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

Pensamento Sistêmico

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

Compromisso com as Partes Relacionadas

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

Aprendizado Organizacional e Inovação

Busca 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

O Pacto Global é uma iniciativa da Organização das Nações Unidas – ONU e tem 10 Princípios, organizados em 4 eixos: Direitos Humanos; Trabalho; Meio Ambiente; Corrupção.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



Início

Capítulos

Expediente

Início > Expediente

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

Organização: Unimed Circuito das Águas

Natureza: Cooperativa de Trabalho Médico

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

Período coberto pelo relatório: janeiro a dezembro de 2020

Data de publicação: março de 2021

Ciclo de emissão de relatórios: anual

Data de publicação do relatório anterior: julho de 2020, referente ao período de janeiro a dezembro de 2019

Redação: Mônica Fernandes RP – 916

Projeto Gráfico: Agência Rauze

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

www.unimedcircuito.coop.br

Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2021 – Unimed Circuito das
Águas

ANS - nº 370088