



RELATÓRIO DE

SUSTENTABILIDADE 2011

UNIMED CUIABÁ

sinérgica

- 1. FISL ação associada de dois ou mais órgãos, sistemas ou elementos anatômicos ou biológicos, cujo resultado seja a execução de um movimento ou a realização de uma função orgânica*
- 2. ação ou esforço simultâneos; cooperação, coesão; trabalho ou operação associados.*
- 3. COM ECON ação conjunta de empresas, visando obter um desempenho melhor do que aquele demonstrado isoladamente*
- 4. FARM QUÍM ampliação do efeito ou potencialização da ação de uma ou mais substâncias químicas ou farmacológicas pela associação de diferentes princípios ativos*
- 5. SOC coesão dos membros de um grupo ou coletividade em prol de um objetivo comum*

Dicionário Houaiss da língua portuguesa - Editora Objetiva

s.f. (1840 cf. CompPat)

é um conjunto de atitudes, projetos e ações que visam a promoção do equilíbrio entre o econômico, o social e o meio ambiente.

Este conceito foi incorporado definitivamente pela Unimed Cuiabá.

Em todos os aspectos, hoje, a Cooperativa trabalha na perspectiva de que é fundamental para a existência da Singular uma comunidade forte, cooperados e colaboradores valorizados, clientes satisfeitos e natureza preservada.



4.8 Declarações Institucionais

Missão

Promover a saúde integral com excelência e responsabilidade socioambiental, valorizando clientes, cooperados e colaboradores.

Visão

Ser referência em serviços de saúde.

Valores

1. Comprometimento aos princípios cooperativistas
2. Respeito ao ser humano, às leis e à natureza
3. Compromisso com a ética e a transparência
4. Valorização dos cooperados, clientes e colaboradores
5. Excelência em serviço
6. Compromisso em ações de responsabilidade socioambiental

Política de Qualidade

A busca constante do aprimoramento que visa a satisfação de todos os públicos com os quais a Unimed Cuiabá se relaciona: cooperados, colaboradores, clientes e a comunidade.

Objetivos

- Contribuir para melhorar a qualidade de vida das pessoas, inclusive de gerações futuras.
- Contribuir para a preservação ambiental, a partir do gerenciamento dos impactos provocados pelo nosso negócio.
- Selecionar, acompanhar e avaliar os programas de Responsabilidade Social, pautados na qualificação e profissionalização de pessoas com o objetivo de promover mudanças que contribuam para o desenvolvimento econômico e social, contínuo e sustentável dos municípios da nossa área de abrangência.
- Promover ações que promovam a qualidade de vida do público interno da Cooperativa - cooperados e colaboradores -, com o objetivo de buscar o bem-estar deles, em todos os níveis.
- Relações éticas e transparentes com nossos públicos de relacionamento e com isso alcançar a perenidade do nosso negócio.

Revisado e atualizado em 12/2010.

4.8 Valores Organizacionais

Primazia da Ética

Os princípios éticos constituem a base que sustenta as relações da Unimed Cuiabá com toda e qualquer pessoa ou instituição pública ou privada, impactadas pelas ações da Cooperativa.

Satisfação do Cooperado

Compreendido como o princípio de existência da Unimed Cuiabá, o trabalho do cooperado é tido como a razão do trabalho de colaboradores e da prestação de serviços aos clientes em uma corrente de qualidade. A Cooperativa atua no sentido de valorizar e oferecer aos cooperados que representa uma instituição pautada na busca dos melhores resultados e capacitada para proporcionar atenção, condições dignas de trabalho e remuneração.

Valorização dos Colaboradores

O principal objetivo da Cooperativa em relação aos colaboradores é buscar a valorização deles, por meio de tratamento justo, digno e igualitário, com respeito a integridade individual, desenvolvimento de competências e remuneração compatível com as responsabilidades e qualificações pessoais. A Unimed Cuiabá promove a diversidade e não tolera a discriminação sob nenhum pretexto.

Compromisso com o Cliente

Qualidade dos serviços prestados e produtos oferecidos, atenção total às demandas apresentadas e valorização de todas as informações prestadas definem o padrão de excelência buscado pela Unimed Cuiabá para justificar o foco de sua atuação: a preservação da saúde. Ao cliente, relacionamento transparente e ético e a oferta de soluções eficientes e economicamente viáveis.

Integridade

A Unimed Cuiabá busca identificar e atender os interesses recíprocos e legítimos de seus fornecedores e parceiros estratégicos. A relação com estes é pautada pelo profissionalismo, cordialidade, integridade e lealdade.

Responsabilidade Social

A Unimed Cuiabá entende a Responsabilidade Social Corporativa como forma de gestão e gerencia suas operações de forma sustentável, abrangendo o tripé - econômico, social e ambiental - e buscando sempre contemporizar interesses legítimos das diversas partes interessadas para alcançar a perenidade dos negócios.



nossos
compromissos

4.8 Princípios do Cooperativismo

1. Adesão Voluntária e Livre

O profissional médico é livre para se tornar cooperado ou para deixar de ser. Não há discriminação em relação a sexo, cor, religião e política. O ingresso do cooperado é realizado por meio de processo, onde é considerada principalmente a parte técnica.

2. Gestão Democrática

Todos os cooperados têm o direito de votar, ser votado e expressar sua opinião. Nas assembleias, e por meio dos seus conselhos representativos, participam de tomadas de decisões e de formulação de políticas.

3. Participação Econômica dos Membros

Todos os cooperados possuem cotas partes e recebem sobras da Cooperativa, contribuem com quantidades igualitárias, sendo parte destinada à propriedade comum, excedentes para a criação de reservas e rateio de sobras.

4. Autonomia e Independência

A Cooperativa possui autonomia e independência, preza condições que asseguram o controle por seus cooperados e garantam a democracia.

5. Educação, Formação e Informação

Por meio do Comitê Educativo, a Cooperativa promove cursos de educação continuada em áreas específicas que sejam do interesse cooperativo e/ou do cooperado. Apoio de eventos científicos organizados pelas sociedades de especialidades, cursos de relacionamento que estimulam a integração entre os cooperados e o desenvolvimento de atividades não relacionadas com a prática médica, como cursos de informática, educação e formação de seus membros e representantes eleitos democraticamente. Além disso, informa a sociedade sobre a importância da cooperação.

6. Intercooperação

A Unimed Cuiabá participa ativamente e desempenha papel importante de articulação entre as cooperativas locais, além de participar de eventos que tratem da difusão do cooperativismo como prática de organização socioeconômica. Do mesmo modo, a Cooperativa é integrada ao sistema federativo da Unimed do Brasil e desempenha importante papel de intercooperação com as singulares do estado e do país.

7. Interesse pela Comunidade

O interesse pela comunidade está expresso em ações e projetos desenvolvidos pelo PróUnim, Oscip criada em 2004 com o objetivo específico de atender amplamente o 7º princípio do cooperativismo.

4.8 8. Objetivos do Milênio

4.12 SO5 Também estão entre os compromissos adotados pela Unimed Cuiabá os Oito Objetivos do Milênio, estabelecidos em 2000 pela ONU - Organização das Nações Unidas -, quando 189 países, entre eles o Brasil, fixaram essas metas, consideradas como prioritárias, para ser alcançadas até 2015.



4.12 PACTO NACIONAL PELA ERRADICAÇÃO DO TRABALHO ESCRAVO NO BRASIL

Entendendo que a responsabilidade social deve ser inserida na cadeia de valor, a Unimed Cuiabá também é signatária do Pacto Nacional pela Erradicação do Trabalho Escravo no Brasil, que tem como missão a implementação de ferramentas para que o setor empresarial e a sociedade brasileira não comercializem produtos de fornecedores que usam trabalho escravo.



4.8 PACTO GLOBAL

4.12 Determinada a contribuir para o desenvolvimento sustentável no planeta, a Unimed Cuiabá tornou-se signatária em 2011 do Pacto Global, uma iniciativa da ONU que visa mobilizar a comunidade empresarial internacional para a adoção, em suas práticas de negócios, de valores fundamentais e internacionalmente aceitos da área de direitos humanos, relações de trabalho, meio ambiente e combate à corrupção, refletidos em 10 princípios:

- 1º As empresas devem dar apoio e respeitar a proteção aos direitos humanos proclamados internacionalmente; e
- 2º Certificarem-se de que não sejam cúmplices de abusos dos direitos humanos.
- 3º As empresas devem apoiar a liberdade de associação e o reconhecimento efetivo do direito à negociação coletiva;
- 4º a eliminação de todas as formas de trabalho forçado e compulsório,
- 5º a abolição efetiva do trabalho infantil e
- 6º a eliminação da discriminação com relação a emprego e profissão.
- 7º As empresas devem apoiar uma abordagem preventiva aos desafios ambientais;
- 8º realizar iniciativas para promover maior responsabilidade ambiental; e
- 9º encorajar o desenvolvimento e a difusão de tecnologias que não agridam o meio ambiente.
- 10º As empresas devem trabalhar contra a corrupção em todas as suas formas, incluindo extorsão e suborno.



sumário

Capítulo 1 Visão Estratégica	17
Capítulo 2 Gestão Econômica	22
Capítulo 3 Público Interno	26
Capítulo 4 Rede Médica	35
Capítulo 5 Mercado	38
Capítulo 6 Sociedade	49
Inventário de Emissões de Gases de Efeito Estufa	57
Balanço Social 2011	61

1.1 Palavra do Presidente

Sustentabilidade: uma questão de caráter

A compreensão histórica da evolução da humanidade no planeta deveria ser o suficiente para o homem viver de forma responsável. Responsável e ponto. Responsável, sem restrições adjetivas porque não deve ser admissível a responsabilidade por setor, por áreas da vida. O homem como ser deve ser responsável.

Cada geração dispõe de um legado econômico, social e ambiental a partir do qual constituirá a sua marca de criatividade, compreensão e trabalho. Cada geração usufrui de uma herança e a sua experiência neste planeta deveria torná-lo melhor, ou pelo menos, não torná-lo pior. Para as instituições empresariais ou não, públicas ou privadas, que são fruto da organização de homens que se juntam em objetivos e interesses específicos, vale o mesmo princípio.

Não há mérito no sucesso, no crescimento ou enriquecimento sem lastro no legado que ficará disponível para a próxima geração. Mesmo se os recursos naturais fossem infinitos, o homem, ser responsável, e as instituições que ele constitui, deveriam se comprometer com a manutenção daquilo que explora para a sua sobrevivência e bem estar. Uma questão de caráter. Mas os recursos são finitos. Uma questão de caráter e de sobrevivência do planeta.

A Unimed Cuiabá acredita no bom caráter do ser humano e entende a sustentabilidade como um princípio da relação entre os homens, da relação entre as gerações - e acima destas, da relação com Deus. A natureza pode se manter permanentemente perfeita se o homem for bom e responsável, inclusive com o planeta.

DR. JOÃO BOSCO DE ALMEIDA DUARTE



“CADA GERAÇÃO USUFRUI DE UMA HERANÇA E A SUA EXPERIÊNCIA NESTE PLANETA DEVERIA TORNÁ-LO MELHOR”

1.2 Palavra do Diretor Executivo e Vice-Presidente do PróUnim Desafios e Oportunidades

A publicação deste Relatório de Sustentabilidade é mais uma etapa vencida, que nos orgulha e também nos responsabiliza para novos desafios. Do esforço inicial de poucos, contemplamos hoje a adesão crescente de mais pessoas compromissadas com a vontade de colaborar para um planeta em equilíbrio e com uma sociedade mais saudável, em todos os sentidos.

É uma inequívoca demonstração do eixo que norteia a evolução da Cooperativa, que se posiciona sem temores no mercado também se faz reconhecida pela transparência, seriedade e honestidade de gestão e, sobretudo por sua visão estratégica.

Em 2011, a Unimed Cuiabá concretizou o mais importante projeto da Cooperativa dos últimos anos, com a obra para a instalação do Pronto Atendimento do Unimed Fácil. A deliberação pelo investimento em recursos próprios foi tomada em assembleia geral de cooperados em 2009 e representou a mais importante quebra de paradigma, redirecionando as possibilidades de crescimento da Cooperativa.

A adoção de recursos próprios atendeu, preliminarmente, a necessidade de reposicionamento no mercado, com o principal objetivo de blindar a Unimed Cuiabá contra a possibilidade de investidas de concorrentes externos atraídos pelo potencial cuiabano e mato-grossense. O problema transformou-se em oportunidade de negócio quando a Cooperativa identificou um emergente nicho de mercado ainda não contemplado pelos planos de saúde disponíveis.

Em 2008, a Unimed Cuiabá lançou o Unimed Fácil, mais acessível, destinado às classes C e D que passaram a aspirar pela aquisição de plano de saúde como um sonho de consumo apenas menos desejado do que a casa própria. O plano foi lançado e imediatamente consagrou-se como um sucesso em vendas e rentabilidade.



O desafio então se renova com a perspectiva de implantação de uma estrutura própria que promete o alto padrão de atendimento preconizado pela Unimed Cuiabá.

Outro fator externo que demanda um gigantesco exercício administrativo diz respeito às normativas impostas pela Agência Nacional de Saúde - ANS - com o objetivo de regulamentar o setor. Ocorre que, por meio de resoluções - a maioria intempestivas -, a ANS amplia o rol de cobertura de procedimentos em contratos já existentes, o que resulta em um grande impacto nos custos, sem a correspondente autorização para o reajustamento dos planos. Isso provoca uma força que impulsiona terrivelmente a sinistralidade, provocando o desequilíbrio entre receita e despesa.

Controlar custos, aumentar vendas, não corromper o padrão de atendimento e manter o nível de sinistralidade em margem aceitável são pontos que, articulados, vão manter a rentabilidade do plano e em consequência a satisfação de clientes e cooperados.

PAULO BRUSTOLIN

“DO ESFORÇO INICIAL DE POUCOS, CONTEMPLAMOS HOJE A ADESÃO CRESCENTE DE MAIS PESSOAS COMPROMISSADAS COM A VONTADE DE COLABORAR PARA UM PLANETA EM EQUILÍBRIO E COM UMA SOCIEDADE MAIS SAUDÁVEL, EM TODOS OS SENTIDOS”

Diretoria Executiva e Conselheiros

Presidente

JOÃO BOSCO DE ALMEIDA DUARTE



Vice-Presidente

RUBENS CARLOS DE OLIVEIRA JÚNIOR



Diretor Financeiro

DOUGLAS ALBERTO DE ARRUDA GOMES



Diretora de Mercado

KÁTIA GOMES BEZERRA DE OLIVEIRA



Diretor Secretário

RENATO DE MELO



Diretor Executivo

PAULO BRUSTOLIN



Conselho Fiscal

ANTÔNIO CARLOS DE CARVALHO REINERS
ERLENO PEREIRA DE AQUINO
NEWTON FLÁVIO FERNANDES TAFURI

Comissão Técnica

AUGUSTO C. R. OLIVEIRA
GILSON MÁRCIO DA COSTA
JAZON BARACAT DE LIMA
OSVÂNIO SALOMÃO PIMENTA
SALIM JOANDAT SALIM
SALVINO TEODORO RIBEIRO

Comitê Educativo

ELTON HUGO MAIA TEIXEIRA
FÁBIO LIBERALI WEISSHEIMER
LILIAN SANCHES L. MORAES

Comissão de Defesa Profissional e Cooperativismo

ADEMIR C. PEREIRA
MIGUEL ANGEL CLAROS PAZ
VIVALDO NAVES DE OLIVEIRA



relatório de sustentabilidade

2.7 Sobre o Sistema Unimed

A Unimed é a maior experiência cooperativa na área da saúde em todo o mundo e também a maior rede de assistência médica do Brasil, presente em 83% do território nacional. O Sistema nasceu com a fundação da Unimed Santos (SP) pelo Dr. Edmundo Castilho, em 1967, e hoje é composto por 370 cooperativas médicas, que prestam assistência para mais de 18 milhões de clientes em todo país.

Clientes Unimed contam com mais de 109 mil médicos, 3.029 hospitais credenciados, além de pronto-atendimentos, laboratórios, ambulân-

cias e hospitais próprios e credenciados para garantir qualidade na assistência médica, hospitalar e de diagnóstico complementar.

Além de deter 38% do mercado nacional de planos de saúde, a Unimed possui lembrança cativa na mente dos brasileiros. De acordo com pesquisa nacional do Instituto Datafolha, a Unimed é pelo 18º ano consecutivo a marca Top of Mind quando o assunto é plano de saúde. Outro destaque é o prêmio plano de saúde em que os brasileiros mais confiam, recebido pela décima vez consecutiva, na pesquisa Marcas de Confiança.

Raio-X do Sistema



- 38% de participação (pesquisa Datafolha 2011) no mercado nacional de planos de saúde.

- 370 cooperativas com abrangência em 83% do território nacional

- 4623 municípios.

- Mais de 109 mil médicos cooperados.

- O conjunto das cooperativas somou em 2010 faturamento de R\$ 26,5 bilhões.

- R\$ 1,150 bilhão em investimentos internos (colaborador e cooperado) e externos (fomento ao comércio local e comunidade), segundo Balanço Social Consolidado do Sistema Unimed 2010.

- 100 hospitais próprios mais 3.029 hospitais credenciados, dos 4616 privados de um total de 6.801 hospitais no Brasil.

- 178 pronto-atendimentos próprios, 95 laboratórios próprios e 38 centros de diagnósticos próprios.

- Disponibiliza 6.854 leitos próprios e 120 mil leitos credenciados.

- 62 mil empregos diretos (de acordo com o Balanço Social Consolidado do Sistema Unimed 2010) e 184 mil indiretos.

- A consultoria BrandFinance verificou o valor da marca Unimed: R\$ 3,22 bilhões. Segundo o ranking da companhia, ocupa o 29º lugar entre as marcas mais valiosas do país.

- Por 18 anos consecutivos, a Unimed é a marca Top of Mind em Plano de Saúde, de acordo com pesquisa nacional do Instituto Datafolha.

- A Unimed também foi eleita em 2011, pela décima vez consecutiva, a marca de planos de saúde em que os brasileiros mais confiam na pesquisa Marcas de Confiança, conduzida pela Revista Seleções/Ibope Inteligência.

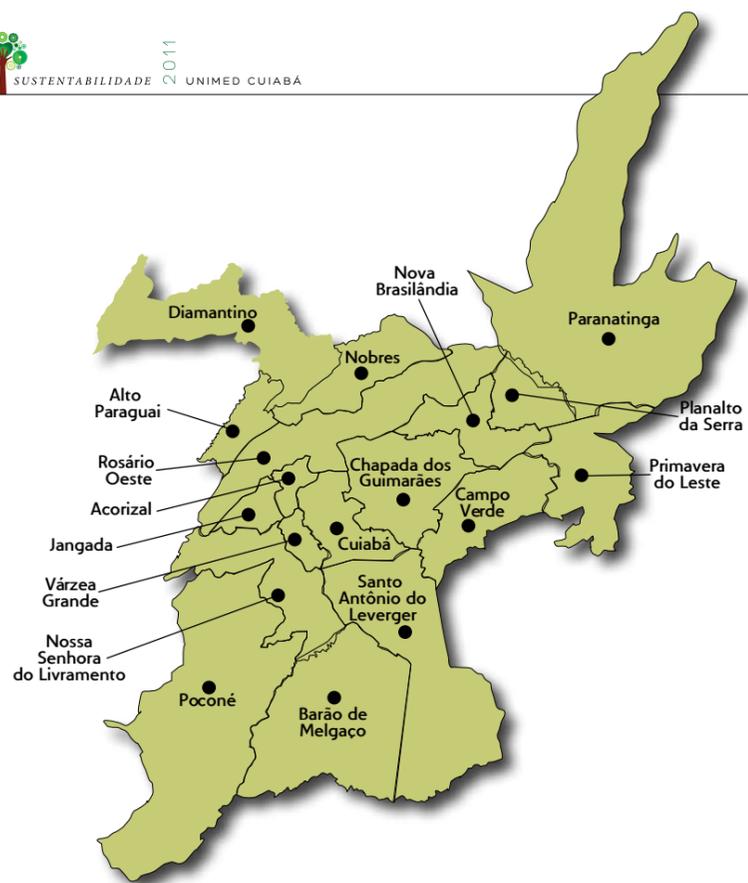
- A Unimed é eleita uma das empresas de maior prestígio no Brasil no setor de saúde, segundo levantamento do Grupo Troiano para a revista Época Negócios, na edição 2008, 2009, 2010 e 2011.

FONTE: UNIMED DO BRASIL

2.1 Perfil da Cooperativa

A Unimed Cuiabá foi fundada em 1975 e o desenvolvimento da Cooperativa ao longo de mais de três décadas rende-lhe atualmente o status de referência nacional no sistema Unimed. Em nível local, é a maior e melhor empresa do ramo.

Os mais de 188 mil clientes da Unimed Cuiabá contam com mais de 1.250 médicos cooperados e uma grande rede credenciada. Entre laboratórios, clínicas e hospitais são mais de 200 serviços prontos para atender com qualidade.



Raio-X da Unimed Cuiabá

- Garante trabalho e renda para mais de 1250 médicos cooperados.
- Atende a mais de 188 mil clientes próprios, além de clientes de outras Unimeds que transitam por Cuiabá.
- Emprega mais de 800 funcionários, além de gerar mais 500 empregos indiretos.

3.1 Informações sobre o Relatório

3.2
3.3
3.4 Pelo primeiro ano, a Unimed Cuiabá publica o seu Relatório de Sustentabilidade segundo os padrões da Global Reporting Initiative - GRI. Esta edição cobre o período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2011 e a partir dela passa a ser anual.
3.5
3.6
3.7
3.8
3.10
3.11
3.13 Com essa publicação, a Cooperativa cumpre uma importante etapa rumo ao desenvolvimento sustentável. Transparência na informação e prestação de contas aos públicos de relacionamento dos aspectos econômico, social e ambiental apurados no período são as principais formas de compartilhar experiência e desenvolver relacionamentos responsáveis.
4.14

Para o teste de materialidade desse relatório foram consultados os seguintes “stakeholders”: cooperados, colaboradores, clientes, fornecedores, prestadores de serviço, comunidade e sociedade.

O processo de construção desse relatório envolveu diversos colaboradores de diferentes setores da cooperativa. É notável que a sustentabilidade está sendo enraizada na cultura organizacional. Há ampla e profunda compreensão quanto à importância desse relatório como excelente ferr-

menta de gestão estratégica.

A opção pelo Relatório de Sustentabilidade padrão GRI, nível C, busca uma evolução gradativa da forma de elaboração e apresentação. Não houve tempo hábil para a auditoria externa do relatório, por isso este é autodeclarado.

As informações prestadas no relatório dizem respeito à operação da Unimed Cuiabá e PróUnim - Programa de Ação Social da Unimed Cuiabá -, Oscip criada e mantida pela Cooperativa e por alguns parceiros que recebem investimento social privado. Não há estimativas significativas ou projeções com relação ao escopo proposto pelas diretrizes da GRI.

Os indicadores do GRI estão registrados nas páginas conforme os assuntos pertinentes. Para esclarecimento, basta consultar a tabela GRI.

Além de impressa, essa versão do relatório encontra-se disponível no site: www.unimedcuiaba.com.br. Em caso de dúvidas, críticas e sugestões, elas podem ser enviadas a diego.andrade@unimedcuiaba.com.br ou pelo telefone (65) 3612-3151.

capítulo 1 visão estratégica



4.1 Governança Corporativa:

4.2
4.3
4.4
4.5
4.10

Participação coletiva é marca estratégica

A Unimed Cuiabá é uma cooperativa de trabalho médico e operadora de saúde. Está inserida em um mercado comandado pelo capital, mas é movida pelo trabalho e pelos princípios do cooperativismo que possui duas principais marcas, a solidariedade e a democracia. Essas características são a base filosófica da sua governança, o que a diferencia no ambiente peculiar da concorrência capitalista.

Os 1.266 médicos que integram o quadro de cooperados elegem a cada três anos o staff diretivo da organização, composto pelos seguintes órgãos eletivos: Conselho Administrativo, com cinco membros; Comissão Técnica, com seis membros; Comitê Educativo e Comitê de Defesa Cooperativista, com três membros cada um.

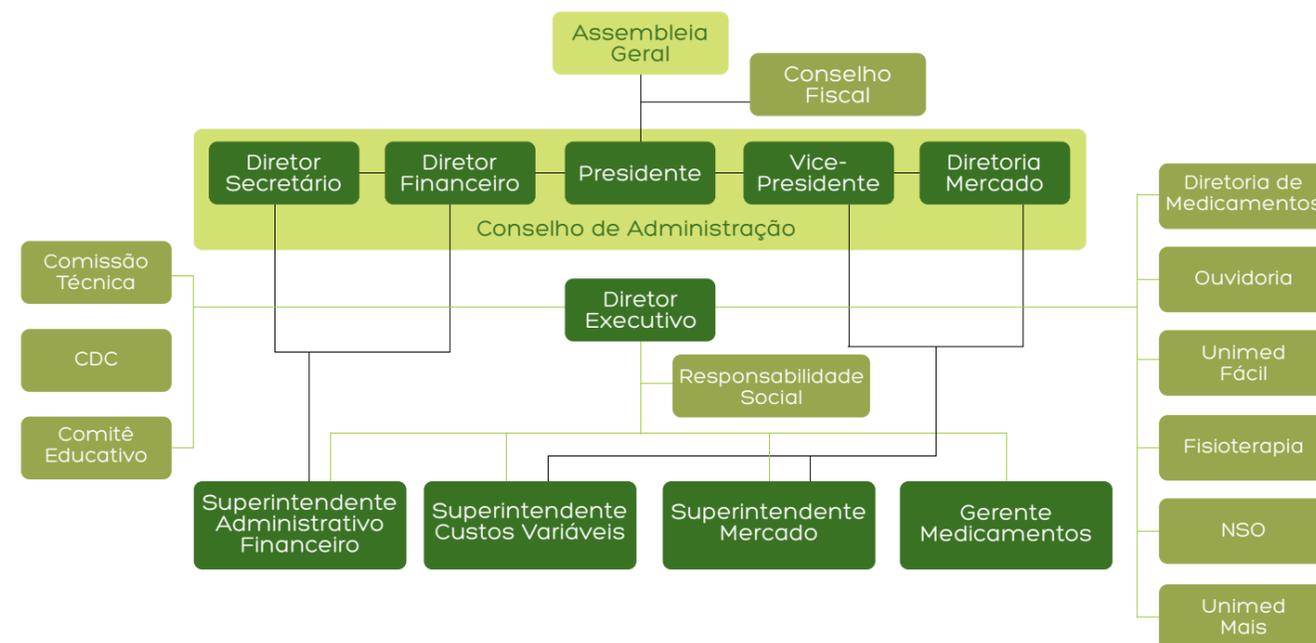
No Conselho Administrativo, integrado pela presidência, vice-presidência, diretor financeiro, diretor secretário e diretor de mercado; na Comissão Técnica, Comitê Educativo e Comitê de Defesa Cooperativista, a reeleição é permitida apenas uma vez e a cada triênio, e a renovação de dois terços é estatutária. No Conselho Fiscal, composto por três médicos titulares e três suplentes, a eleição é anual, com o mesmo princípio de renovação.

O órgão mais importante do organograma da Cooperativa é a Assembleia Geral de Cooperados, realizada ordinariamente para aprovação do Balanço de Resultados Anual e encaminhamento de eventuais propostas de reformulação estatutária. Outras deliberações que mobilizam o interesse coletivo são tomadas em assembleias extraordinárias.

A Unimed Cuiabá adota o Planejamento Estratégico como uma de suas principais ferramentas de gestão. Realizado anualmente, o evento conta com a participação conjunta de todos os órgãos eletivos e das lideranças administrativas, que incluem a direção executiva, superintendências, gerências e coordenações. O Planejamento Estratégico contempla a administração da Cooperativa, da Operadora de Saúde e das unidades de serviço: Fisioterapia, Clínicas, Farmácias, Distribuidora de Medicamentos e Vacinas.

No decorrer do exercício, o Planejamento é periódico e coletivamente revisto, com o principal objetivo de acompanhar a execução das ações propostas, alinhar e revisar metas estabelecidas. Com mais de 827 colaboradores, esse modelo de gestão garante democracia no processo de tomada de gestão e harmonia no processo de execução. Um modelo que dispõe de mecanismos de revisão para manter-se sempre adaptado às exigências do acelerado ritmo de crescimento da Unimed Cuiabá.

2.3 Organograma



1.2 Escritório de Projetos

2.9

Excelência na prestação de serviços

Em 2011, o escritório de projetos deu início a grandes projetos que trarão importantes transformações para a Cooperativa.

Depois de pronto, o PA Unimed Fácil - primeira estrutura médica própria da Unimed Cuiabá, planejada para oferecer melhoria da qualidade e agilidade em consultas e exames eletivos, como também nas consultas em pronto atendimento - contará com controle de classificação de risco, baseado no protocolo reconhecido internacionalmente, denominado Sistema Manchester de Classificação de Riscos.

Esse empreendimento terá mais de 3.100 metros quadrados de área construída. Os clientes do plano Unimed Fácil usufruirão de uma extensa área de tratamentos de imagem, que será estruturada com equipamentos tecnológicos de última geração, como raio X digital, ultrassom e tomografia computadorizada, além de um espaço para tratamento de feridas, pé diabético e um ambiente especialmente preparado para tratamentos reumatológicos via infusão.

SEDE

Outro projeto que teve seu início em 2011 foi a ampliação e reestruturação do layout da sede da Cooperativa, visando melhorias no atendimento ao cliente interno e externo da Unimed. Nesse projeto, houve a ampliação de 690 metros quadrados e remodelagem de 205 metros quadrados no andar térreo da unidade.

Nesse andar foi alocado grande parte dos departamentos de atendimento ao cliente, procurando melhorar o fluxo dos processos de trabalho. Também foram projetadas mudanças no andar 1 e 2 para melhor alocar os demais departamentos, da mesma forma, otimizando o fluxo de funcionamento da Cooperativa e a qualidade de trabalho dos colaboradores.

Foi criado um ambiente especial para a área de atendimento ao Prestador, de modo a constituir canal único e exclusivo para a recepção das demandas e encaminhamento de soluções das questões relativas a esse público.

A estética dos ambientes foi alterada significativamente, sendo trocadas as paredes de material, como divisórias navais, por paredes de gesso acartonado, utilizando muitos vidros, o que proporcionou maior visibilidade entre os setores em atuação.

FARMÁCIAS

Também foram executados projetos nas Farmácias do CPA e Jardim Cuiabá. A Farmácia Unimed CPA teve ampliação de 280 metros quadrados e a Jardim Cuiabá foi remodelada para melhor atender os clientes, com ampliação da oferta de cosméticos e dermatológicos.

RACK COFRE

Outro importante investimento realizado pela Unimed Cuiabá foi o projeto da Tecnologia da Informação denominado Rack Cofre, pois devido a dificuldades de links de interligação entre a Unimed Cuiabá e um fornecedor localizado em Brasília, DF, havia a necessidade de manter alta disponibilidade dos serviços da Cooperativa.

Esse projeto reduz significativamente o tempo de parada em casos de incidentes graves, aumentando a acessibilidade dos serviços web disponíveis aos clientes, cooperados e colaboradores. O Datacenter redundante está próximo à sede da Unimed Cuiabá, o que mantém alto grau de segurança conforme normas da ABNT - Associação Brasileira de Normas Técnicas.

O projeto agrega valor das seguintes formas:

1. Alta disponibilidade dos serviços prestados via web a Clientes, Cooperados e Credenciados.



2. Aumento da credibilidade da Unimed Cuiabá.
3. Possibilidade de manutenção de links no horário comercial, sem parada dos sistemas web.
4. Redundância do Banco de Dados Oracle.
5. Redundância dos sistemas que atendem as Farmácias.

6. Redução nos custos dos links.
7. Capacidade de expansão em larga escala.
8. Maior desempenho, maior disponibilidade e maior segurança.
9. Tecnologia com capacidade para acompanhar a evolução de mercado.

4.6 Código de Conduta

4.8
SO3
HR3
HR6
HR8

Em 2009, a Unimed Cuiabá decidiu por lançar o seu código de conduta profissional. Depois de pesquisa em diversas empresas e singulares do sistema Unimed e processo participativo de colaboradores com críticas e sugestões, o código não chegou a ser lançado. Em 2010 a Unimed Cuiabá optou por aderir ao Código de Conduta do Sistema Unimed. Em 2011, a Cooperativa contribuiu para sua construção com críticas e sugestões.

No mesmo ano, o Código de Conduta Pro-

fissional foi lançado com um evento e treinamento de colaboradores e fornecedores. Cada um recebeu exemplar do CCP e assinou termo de ciência do seu conteúdo.

O Código traz diretrizes que norteiam o dia a dia das pessoas que estão inseridas, direta ou indiretamente, no universo da Unimed. Conheça o código da Unimed Cuiabá: http://unimed.com.br/portalunimed/flipbook/unimed_brasil/codigo_de_conduta/

HR6 Política de Responsabilidade Socioambiental

A Política de Responsabilidade Socioambiental da Unimed Cuiabá foi lançada publicamente em 2009. Toda a sociedade pode acompanhar e cobrar as ações planejadas para médio e longo prazo. Considerada uma plataforma de objetivos e metas que a Cooperativa se propõe a executar, o documento apresenta 47 diretrizes, subdivididas por sete temas.

A Política de Responsabilidade Socioambiental é revisada anualmente. Em 2011, a atualização mostrou que 70% das diretrizes, previstas para ser executadas no decorrer de 10 anos, já foram alcançadas. Conheça a Política de Responsabilidade Socioambiental da Unimed Cuiabá: http://www.unimedcuiaba.com.br/portal2/arquivos/JUL_PROUNIM_LIVRO_PROUNIM.pdf

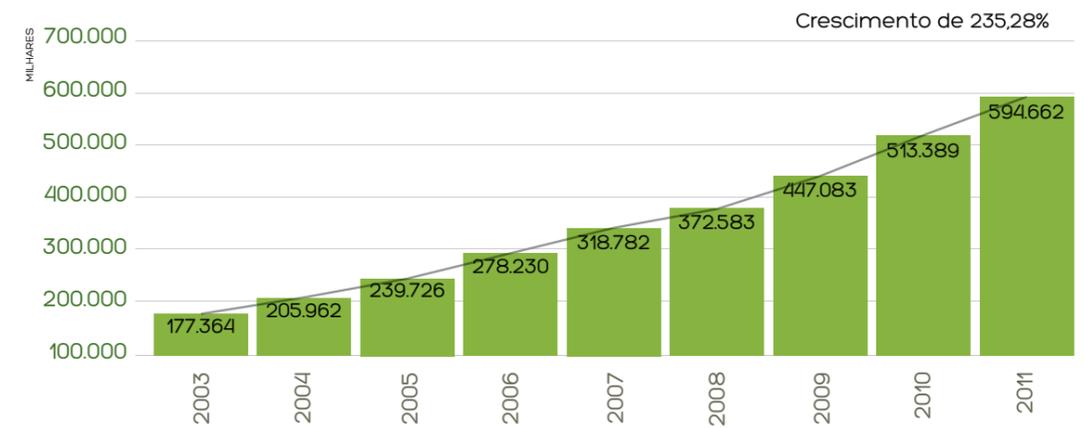
capítulo 2
gestão econômica

^{2.8}
EC1 **Receita Líquida**

A Unimed Cuiabá fechou o ano de 2011 com resultados expressivos. A empresa superou as estimativas de crescimento da receita líquida mesmo diante do cenário econômico instável e

das constantes variações da legislação que regula o mercado de saúde suplementar.

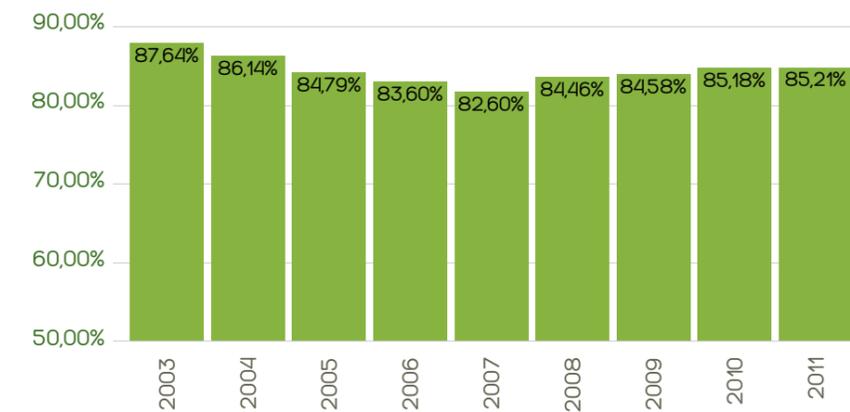
A receita líquida da empresa totalizou R\$ 595 milhões, valor 15,83% superior a 2010.



EC1
EC2 **Sinistralidade**

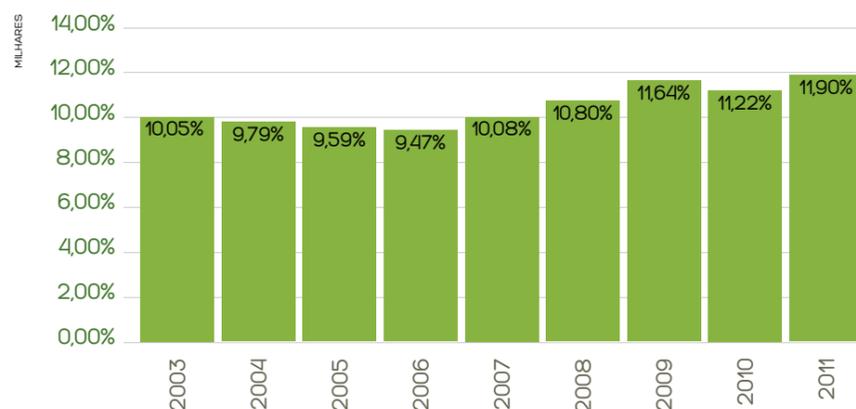
Apesar das constantes alterações na legislação do setor e do acirramento das mudanças climáticas, a Unimed Cuiabá consegue manter estabilizada a sinistralidade, o que demonstra

a consistência atuarial da carteira, bem como o elevado nível de controle operacional com que a empresa atua na gestão de seus custos.



EC1 Despesas Administrativas

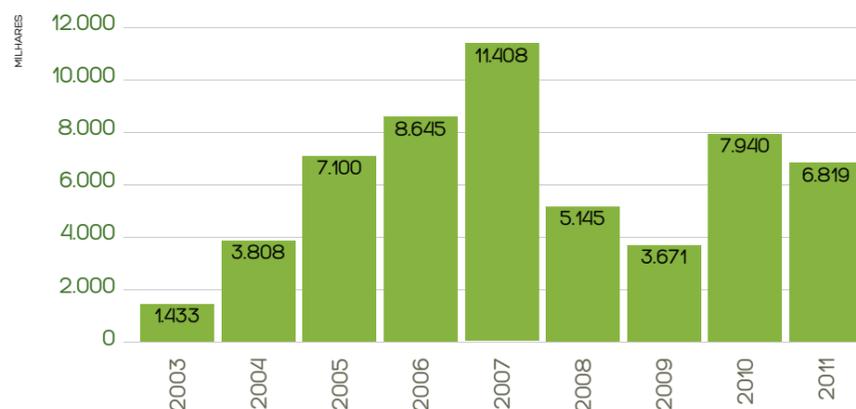
A variação das despesas administrativas vem acompanhando o crescimento da empresa, mantendo-se estável nos últimos anos.



EC1 Provisões

A Unimed Cuiabá atende integralmente a legislação do setor quanto ao cumprimento das exigências de provisões técnicas, bem como o princípio da prudência. Provisiona também seus passivos contingentes, em conformidade com as

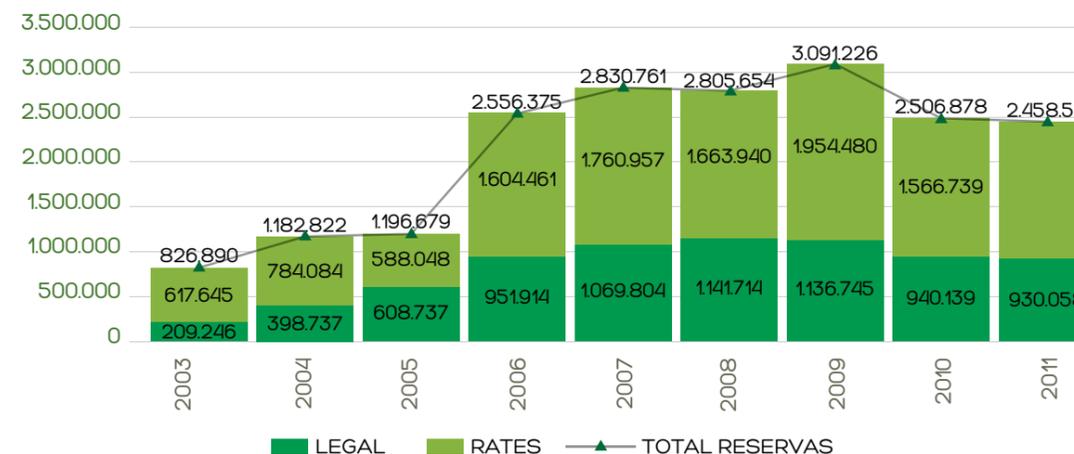
práticas contábeis legalmente aceitas. Esse cuidado transmite maior segurança ao mercado, que pode perceber a seriedade e transparência adotada na gestão da empresa.



EC1 Reservas

A Reserva Legal e a Rates - Reserva de Assistência Técnica Educacional e Social - são constituídas de acordo com o estabelecido na Legislação

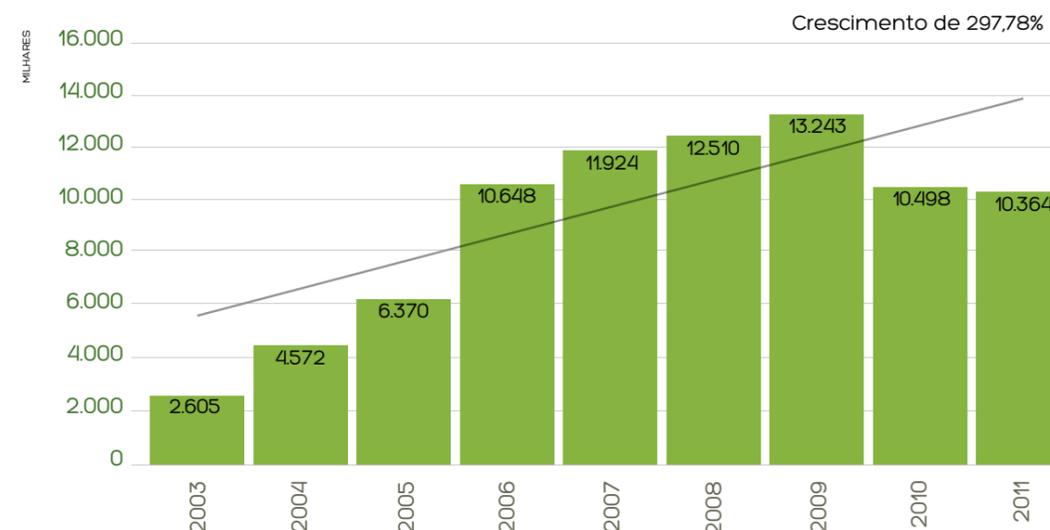
Cooperativista (Lei 5764/71), e seu crescimento é proporcional ao resultado da empresa.



EC1 Resultado do Exercício

A Unimed Cuiabá vem apresentando resultados satisfatórios nos últimos oito anos, agregan-

do renda a seus cooperados e, dessa forma, contribuindo com a economia regional.



capítulo 3

público interno

Cooperado

Uma cooperativa de trabalho só existe porque um grupo de profissionais se uniu para formá-la. Com base nesse entendimento e nos princípios do cooperativismo, a Unimed Cuiabá oferece o merecido e necessário retorno financei-

ro e moral ao cooperado, responsável pelo atendimento-fim ao cliente da Unimed Cuiabá.

Dedicação, profissionalismo e integridade são características marcantes de cada Cooperado.

Cursos e Treinamentos

4.14
4.15
4.16

Em 2011, por meio do Comitê Educativo, foi oferecido aos cooperados os seguintes cursos e palestras.

- Pós-graduação em Medicina Intensiva
- Pós-graduação de Auditoria em Saúde
- Palestra sobre Imposto de Renda
- Curso de Inglês

- Curso ALSO - Suporte Avançado de Vida em Obstetrícia
- Curso ACLS - Suporte Avançado de Vida em Cardiologia
- Palestra sobre Tratamento Cirúrgico da Embolia Pulmonar e Tratamento Cirúrgico na ICC
- Curso de Cooperativismo

EC3 Benefícios aos Médicos Cooperados da Unimed Cuiabá

A relação de benefícios concedidos aos médicos cooperados pela Unimed Cuiabá constitui parte importante da política de valorização desses profissionais. Confira-a abaixo:

PREVIDÊNCIA PRIVADA

O plano de Previdência Privada foi contratado junto à Unimed Seguros e passou a vigorar em 1º de junho de 2006, sem ônus ao cooperado. Atualmente é depositado mensalmente ao cooperado R\$ 48,07, visando garantir e auxiliar em sua aposentadoria.

SEGURO DE VIDA ATIVO

A Unimed Cuiabá, em parceria com a Unimed Seguros, contratou o seguro de vida para o cooperado. Os beneficiários do cooperado têm direito ao seguro de vida em caso de morte natu-

ral ou acidental e indenização por invalidez permanente total ou parcial por acidente. Além disso, o cooperado conta com o seguro de assistência funeral e também com o traslado de qualquer parte do país até o município de moradia habitual do segurado.

PLANO FAMA

Plano de saúde com cobertura nacional para os cooperados e seus dependentes diretos - cônjuge, filhos, pais - e sogros inclusive.

UNIODONTO

Foi implementado em 1º de novembro de 2004 o plano odontológico para o cooperado e todos os dependentes do Fama, sem nenhum ônus para o médico cooperado e com cobertura nacional garantida pela Uniodonto.

AUXÍLIO EM CASO DE FALECIMENTO DO COOPERADO

Em caso de falecimento do médico cooperado, o cônjuge receberá três consultas por cooperado, sendo uma paga pela Unimed. Esse auxílio financeiro será de acordo com o valor atual da consulta. O benefício foi aprovado em assembleia geral, dia 15 de maio de 2006.

ATENDIMENTO PREFERENCIAL

Nas farmácias Unimed, o médico cooperado possui privilégio de atendimento. Basta retirar a senha de atendimento preferencial. Além disso, o valor das compras pode ser descontado na produção, com negociação de prazo para pagamento.

INSCRIÇÃO EM CONGRESSOS

A Unimed Cuiabá reembolsa ao cooperado a inscrição em congressos e cursos no valor de até R\$ 440,00.

COMPRAS NA DISTRIBUIDORA DE MEDICAMENTOS

Outro benefício à disposição dos cooperados que possuem CNPJ (clínicas, laboratórios ou hospitais) é o de efetuar suas compras na Distribuidora de Medicamentos Unimed Cuiabá. O valor pode ser descontado na produção, com negociação de prazo para pagamento.

IMPOSTO DE RENDA SOBRE AS SOBRAS

Foi implantado em 2004, pela primeira vez, o financiamento em 12 parcelas, sem juros, do valor do IR sobre as sobras. Esse montante normalmente seria pago pelo cooperado em parcela única.

ANUIDADE DO CRM-MT

Para os cooperados com produção nos últimos seis meses anteriores ao pagamento, a Unimed Cuiabá recolhe sem ônus a anuidade do CRM-MT - Conselho Regional de Medicina do Estado de Mato Grosso.

SEGURANÇA E JUSTIÇA

O cooperado tem à sua disposição desde 1º de outubro de 2006 um serviço de consultoria jurídica gratuita, 24 horas, para todas as eventualidades necessárias, sejam dúvidas, esclarecimentos ou recursos jurídicos emergenciais. Um benefício que traz mais segurança ao exercício profissional e às intempéries do mundo moderno.

AMPARO POR INCAPACIDADE TEMPORÁRIA

Para os cooperados que precisam se afastar por motivo de doença, a Unimed Cuiabá adianta a produção médica no valor limitado até R\$ 10.000,00, de acordo com a média da produção dos últimos seis meses e pode ser prorrogado pelo mesmo período, conforme a necessidade. O pagamento é feito pelo prazo correspondente ao dobro do período em que o cooperado recebeu o benefício.

Ferramentas de Comunicação com o Cooperado

4.14

4.15

4.16

A política de comunicação implementada, tendo o cooperado como alvo, busca garantir transparência às ações do staff diretivo da Cooperativa e acesso a informações que circulam na mídia de massa a respeito de temas de interesse nos setores de saúde, mercado de saúde suplementar e cooperativismo. Agilidade e credibilidade com o objetivo de promoção da interatividade são os principais atributos da informação destinada aos cooperados.

No aparato que propicia o desenvolvimento dessa política, a Unimed Cuiabá conta com a seguinte estrutura:

a) Coletânea eletrônica de notícias - recorte diário das notícias publicadas nos principais veículos de comunicação de Mato Grosso.

b) Boletim eletrônico - informativo semanal a respeito da Cooperativa.

c) Site - área restrita do cooperado.

d) Jornal do Cooperado - edição impressa com periodicidade mensal.

e) Evidência - jornal impresso mensalmente, de caráter técnico, com normatizações e protocolos de procedimentos registrados na Medicina Baseada em Evidências.

f) Mensagens em SMS - enviadas com o intuito de mobilizar.

Eventos de Relacionamento

4.14

4.15

4.16

Confraternizar e celebrar a vida foram a tônica dos eventos que compuseram o calendário oficial de promoções da Cooperativa em 2011, destinado especialmente aos cooperados. Reuniões e festas motivaram o encontro descontraído entre colegas de profissão que costumeiramente estão juntos na vivência das situações estressantes do dia a dia.

ANIVERSARIANTES DO MÊS

A Unimed Cuiabá reúne os cooperados aniversariantes para celebrar a saúde e mais um ano de vida, com um almoço. No evento participam familiares e convidados.

FINAL DE ANO

Um grande baile com show nacional reúne cooperados e cônjuges em uma grande celebração às vitórias conquistadas e aos desejos de um bom ano novo.

MÉDICO ALÉM DA MEDICINA

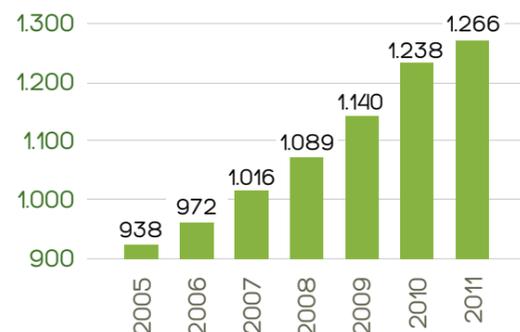
É um projeto desenvolvido para momentos de relaxamento dos cooperados e seus familiares, sobretudo para estimular a integração entre eles. Em 2011, foram realizados os cursos de Fotografia, Gastronomia e de Vinho, com o total de 284 beneficiados.

UNIMED PRESENTE

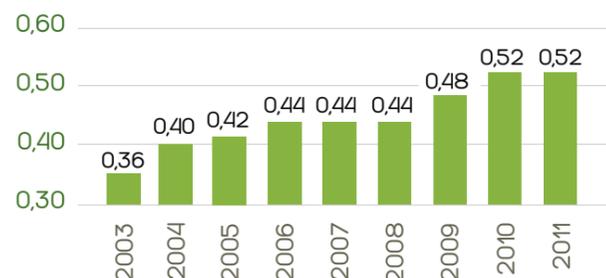
No dia do aniversário, cada cooperado recebe a visita de um representante da Unimed Cuiabá, com um presente e um cartão de felicitação assinado pelo presidente da Cooperativa. É o Unimed Presente, um dos projetos mais importantes para contato direto com o cooperado.



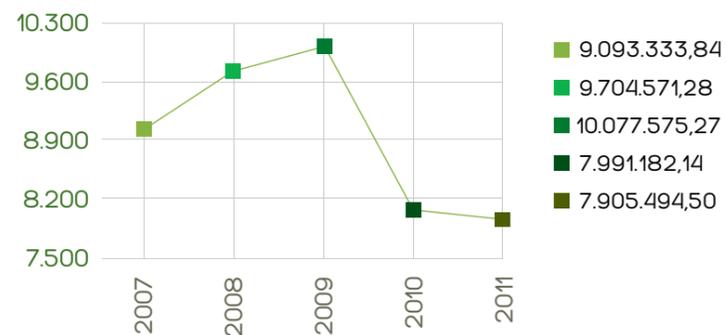
Evolução do Quadro de Cooperados



Evolução no Valor do CH do Cooperado Valor da Consulta



2.8 EC1 Distribuição de Sobras



4.14 Programa de Treinamento para as Novas 4.15 Secretárias dos Prestadores e Cooperados 4.16

Implantado em 2011, mensalmente as secretárias recém-contratadas se inscrevem, pelo site, para participar de treinamento, focado no opera-

cional, com a participação das áreas afins. O objetivo é auxiliar na capacitação das profissionais e padronizar o atendimento prestado aos clientes.

2.8 LA1 LA2 LA4 LA6 LA13 LA14 HR5 Colaboradores

Ao final de 2011, a Unimed Cuiabá possuía 827 colaboradores, sendo que houve 292 admissões e 122 saídas ou demissões no período. Desse total, 507 são mulheres que ocupam 61,33% dos cargos de liderança na Cooperativa. Foi registrada uma diferença média de R\$ 21,79 entre a remuneração média dos homens e das mulheres. Há também 82 negros, sendo que eles ocupam 8% dos cargos de liderança e há uma diferença de R\$ 2,35 entre a média de remuneração dos brancos em relação a dos negros.

A quantidade de pessoas com deficiência e/ou redução de mobilidade nesse período era de 14 pessoas. As dificuldades encontradas em contratações de pessoas com deficiência

são normalmente os candidatos não se enquadrarem ao perfil da vaga. Mesmo com a Cooperativa oferecendo a qualificação, as dificuldades permanecem. Em parceria com o Ministério do Tra-

balho, acessamos alguns candidatos reabilitados do INSS, porém muitos relatam não ter interesse em retornar ao trabalho, principalmente porque isso acarretaria a necessidade de abrir mão do benefício. Muitos desses candidatos relatam que sua participação no processo seletivo ocorre por recomendação do Ministério do Trabalho, não partindo deles esse interesse. Os processos tiveram sequência, incluindo candidatos PCDs nas seleções de acordo com o perfil das vagas, respeitando a limitação de cada um, no intuito de sua inclusão e assertividade nos processos. A Unimed Cuiabá não busca apenas contratar, mas também manter esses profissionais.

Ao final do exercício havia nove estagiários e 37 jovens aprendizes e nesse período quatro estagiários foram efetivados. Cem por cento dos colaboradores são abrangidos por acordo coletivo com sindicatos e 100% dos colaboradores são representados nos comitês formais de Segurança e Saúde - Cipa.



LA13 Índice de Rotatividade por Faixa Etária



LA13 Índice de Rotatividade por Sexo



LA7 Taxa de Lesões, Doenças Ocupacionais, Dias Perdidos, Absenteísmo e Óbitos Relacionados ao Trabalho

Unidade	Quantidade de Colaboradores	Lesões %	Número de Doenças Ocupacionais	Média de Dias Perdidos	Absenteísmo	Óbitos
Matriz	521	2,87%	6	3,84	3,07%	0
Farmácia I - Barão	15	6,6%	1	13,3	6,6%	0
Farmácia II - CPA	54	7,41%	2	3,70	5,5%	0
Farmácia III - VG	11	9,09%	1	18,18	1,65%	0
Farmácia IV - Coxipó	24	4,16%	0	8,3	0%	0
Farmácia V - Jd. Cuiabá	48	10,42%	4	4,16	40%	0
Distribuidora	68	8,82%	3	2,94	13,23	0
NSO	20	25%	1	10	10%	0
Unimed Mais	20	5%	1	0	0%	0
Fisioterapia	15	13,33	0	0	0%	0
Unimed Fácil	18	5,5%	0	11,11	0%	0
Clínicas Unimed	24	0%	0	0	0%	0
Vacinas	5	0%	0	0	0%	0

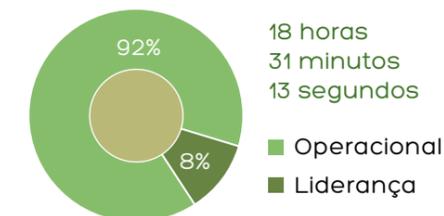


4.7 Desenvolvimento e Capacitação

4.14
4.15
4.16
LA11
LA12

A Unimed Cuiabá realiza treinamentos e palestras com o objetivo de educar, capacitar e comprometer os colaboradores com ações de prevenção e controle de risco. Em 2011, foi desenvolvido um programa focado nas competências, sendo: Coaching, formação de líderes com base nos “7 Hábitos das pessoas altamente eficazes” de Stephen Covey; CLT - Legislação Trabalhista para Líderes. Os treinamentos desenvolvidos objetivavam aumentar a capacidade de gestão de cada profissional.

LA10 Média de Horas de Treinamento por Ano



4.6 Comitê de Conduta

4.8
4.9
HR4
HR6

Criado em 2011, logo após o lançamento do Código de Conduta, o Comitê tem como função gerir o Código de Conduta e assegurar sua compreensão, gerenciar manifestações de não conformidade aos princípios e valores da empresa e os indicadores. O Comitê é integrado por sete membros de diferentes áreas da cooperativa, de função operacional a gerencial, tendo em seu corpo um membro indicado pela Asfunimed - Associação

dos Colaboradores da Unimed Cuiabá -, pela Cipa e um membro sorteado entre todos os colaboradores. Todas as reuniões são lavradas em ata. O Comitê disponibiliza como canal de denúncia o e-mail: comitedeconduta@unimedcuiaba.com.br e a Ouvidoria da Unimed Cuiabá.

Até o fechamento deste relatório, não houve denúncia de violação ao CCP - Código de Conduta Profissional.

EC3
LA3 **Política de Benefícios para os Colaboradores**

A Unimed Cuiabá disponibiliza a seus colaboradores um restaurante interno, destinado aos que trabalham na sede e proximidades. Aos demais colaboradores é oferecido ticket refeição no valor de R\$ 15,00 reais por dia. No período da tarde, o colaborador possui 15 minutos de intervalo para o lanche, oferecido sem custo. No decorrer do horário de almoço, o colaborador pode usufruir de uma sala de TV e leitura com puff; sala de descanso com espreguiçadeiras e apoio para os pés e sala de informática, além de uma biblioteca oferecida pelo PróUnim. O colaborador conta ainda com auxílio-creche e babá para os filhos de até três anos e onze meses de idade e banco na sede da Unimed Cuiabá para maior comodidade e segurança.

Na área educacional, o colaborador dispõe

de bolsa de estudo para graduação, pós-graduação, MBA e cursos de capacitação e aperfeiçoamento com percentuais que variam de 30% a 50% de desconto no valor da mensalidade. Três vezes por semana é realizada ginástica laboral, executada por profissional de fisioterapia e educadores físicos. Plano de Saúde com subsídio que varia de 90% a 65%. Plano Odontológico subsidiado - o colaborador paga o valor simbólico de R\$ 2,00 para ele e seus dependentes diretos. Além disso, o colaborador conta com o PPR - Programa de Participação nos Resultados -, Previdência Privada, Seguro de Vida em Grupo e Auxílio Funeral, Uniformização custeada pela empresa e vacina antigripal e H1N1 custeada integralmente pela Cooperativa.

Comunicação, Ferramenta para a Transparência e Integração Interna

Em 2011, a comunicação interna voltada especialmente para o fluxo de informação responsável pela integração entre os colaboradores e a disseminação cultural de conceitos e procedimentos administrativos ganhou mais infraestrutura e agilidade. Com a premissa da racionalização de recursos naturais, o boletim impresso foi dispensado em favor de uma forte política de comunicação eletrônica e eventos.

O boletim eletrônico Muxirum, que é quinzenal, foi lançado para compensar o impresso, com ganho sensível em agilidade e distribuição. Diversos setores em atendimento a demanda estruturaram informativos próprios, com linha editorial definida específica para os objetivos da área.

A identidade corporativa está mantida pela linha visual e de nomes dos informativos - todos batizados com palavras do linguajar cuiabano, como incentivo à valorização da cultura local.

No Muxirum, cases internos de sucesso, dicas de bom atendimento ao cliente e registros importantes na Ouvidoria ganham espaço institucionalizado em cada edição. As orientações administrativas e de gestão de pessoal são transmitidas no Muxirum GP, um informativo especial da área de Gestão de Pessoas, editado diretamente pelo setor, conforme a necessidade da informação.

Outros canais importantes de comunicação com o colaborador são a área restrita no site e o Jornal Mural.

capítulo 4
rede médica



A Rede de Prestadores credenciados à Unimed Cuiabá é composta por 32 hospitais, 49 laboratórios e 131 clínicas. Com foco na excelência do atendimento ao cliente, em 2011 foram desenvolvidas algumas ações como o “Café com o Prestador”, encontros trimestrais com os líderes das áreas de atendimento nos prestadores, com

a participação das áreas envolvidas diretamente com o atendimento. O objetivo é estreitar relacionamento e rever fluxo dos processos da Unimed Cuiabá que impactam no trabalho dos prestadores e, dessa forma, no atendimento. Também foram realizadas visitas in loco nos prestadores, com esse mesmo propósito.

Treinamento para as Novas Secretárias

Destinado para as secretárias recém-contratadas nos prestadores de serviços e consultórios. O objetivo é auxiliar na capacitação delas. O trei-

namento acontece uma vez por mês, com carga horária de 8 horas e certificação.

4.14 Ações Previstas para 2012

4.15 **TREINAMENTO PARA AS SECRETÁRIAS ANTIGAS**
Realizar a cada trimestre treinamento para as antigas secretárias, com o objetivo de fazer reciclagem e tirar as dúvidas em atendimento, bem como estreitar relacionamento entre a equipe do Call Center e secretárias dos prestadores de serviços.

4.16 O treinamento será aplicado pela liderança

com a participação dos operadores do Call Center.

CRIAR PROGRAMA PARA HOMENAGEAR O PRESTADOR DESTAQUE

Criar critérios para avaliar os prestadores. O objetivo é adquirir um padrão de atendimento, bem como motivar os prestadores parceiros da Unimed a buscá-lo e mantê-lo.

EC1 OPME

Em 2011, os custos com OPME foram de R\$ 22.714.253,00. Em razão disso, algumas medidas para a redução do custo foram tomadas, tais como: estruturação da área de OPME com a contratação de consultoria para negociar todos os materiais junto aos fornecedores existentes;

redimensionamento da equipe; definição de uma tabela padrão; extinção das cotações individuais para agilidade e racionalidade dos processos operacionais, para evitar pagamentos com valores superiores.

Medicina Baseada em Evidência

A Unimed Cuiabá adotou a Medicina Baseada em Evidência como normativa através do seu Regimento Interno. O objetivo é buscar maior segurança nas autorizações de novas tecnolo-

gias. Para o devido funcionamento da normativa, criou-se o Jornal Evidência em outubro de 2008, que já soma 40 edições.

EC3 LA3 Dados da Operadora

Internação	33.308
Procedimento Cirúrgico	33.050
Parto Normal	144
Parto Cesárea	2.962
Consultas Eletivas	907.938
Consultas em PA	291.163
Quimioterapia/Quantidade de Sessões	2.593
Quimioterapia/Quantidade de Pacientes	1.719
Raio X	180.883
Tomografia Computadorizada	19.711
Ressonância Magnética	17.569
Exames de Análises Clínicas	1.853.426
Exames de Anatomia e Patologia	63.536
Endoscopia	21.828
Colonoscopia	4.844
Ecocardiograma	30.580
Eletrocardiograma	63.611



capítulo 5 mercado

2.2 Crescimento

Nos últimos quatro anos, o número de clientes da Unimed Cuiabá cresceu 36,5% aproximadamente. De 138.068, pulou para 188.511 clientes, os quais estão distribuídos em seis tipos de produtos (planos) diferentes, sendo 50,26% clientes de planos empresariais; outros 32,04% de planos coletivos por adesão; e mais 17,7% de planos individuais/familiares. Os de planos coletivos empresariais e coletivos por adesão estão vinculados a aproximadamente 7.081 pessoas jurídicas. Em dezembro de 2011, a operadora possuía 53,87% de clientes do sexo feminino e 46,13% do masculino.

Um novo nicho de mercado está sendo explorado pela Operadora, com a oferta de plano empresarial com atendimento local em rede específica. Esse plano possui custo mais baixo e, no período do seu lançamento (dezembro de 2008) a

dezembro de 2011, cresceu oito vezes em número de vidas, saindo de 1.794 clientes para 16.603.

O faturamento médio mensal com vendas em 2011 foi de R\$ 255.000,00 aproximadamente, acrescentando uma média mensal de 2.434 novos clientes na carteira de planos de saúde.

A participação de mercado da Unimed Cuiabá no segmento privado corresponde a aproximadamente 27% do total de clientes que possuem plano de saúde privado e de autogestão em Mato Grosso. A operadora possui mais de 1.200 médicos cooperados e a maior rede credenciada de Cuiabá e Várzea Grande. A Unimed Cuiabá ainda torna disponível expressiva maioria dos serviços existentes nas cidades do interior do estado, por meio de intercâmbio com as Unimed de cada região.

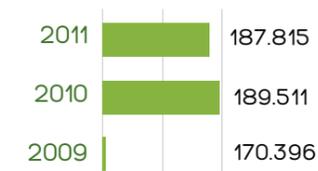
3.9 Atendimento ao Cliente

Em 2011, o SAC recebeu 187.815 ligações, sendo 182.191 atendidas, ocasionando uma taxa de abandono de 1% por parte de quem fez a ligação. O tempo médio de operação, em que a variável é medida desde o momento que o atendente inicia o contato até a sua conclusão ficou em 4 minutos e cinquenta e seis segundos. E 97% dos clientes foram atendidos em menos de 60 se-

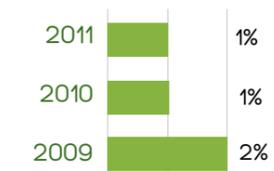
gundos. No atendimento presencial registramos 35.539 atendimentos, sendo que o tempo médio de espera foi de 4 minutos e 41 segundos e o tempo médio de atendimento de 8 minutos e 31 segundos. Noventa e seis por cento dos clientes do atendimento presencial responderam à pesquisa de avaliação e destes obtivemos 99% de avaliação positiva.

SAC

Ligações Recebidas



Taxa de Abandono



Tempo de Operação

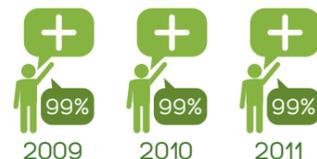


Atendimento Presencial

Tempo Médio de Espera



Avaliação Positiva



Tempo Médio de Atendimento



Qualidade no Atendimento

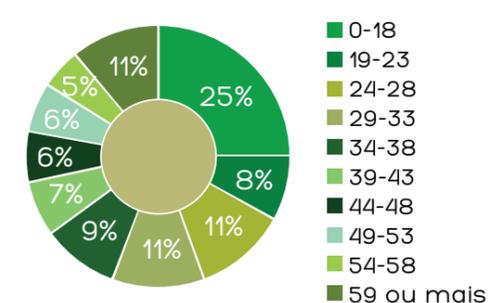
Criado em 2005, na área de Relacionamento com o Cliente, o programa Quality é uma importante ferramenta de acompanhamento, controle e desenvolvimento da equipe de atendentes. As melhores práticas realizadas são adotadas e delas são extraídas informações necessárias que ajudam a criar novo dispositivo de controle e monitoramento. Outras ações refletem de forma positiva no desenvolvimento da equipe.

Em 2007, o Quality foi apresentado e reconhecido como Case de Sucesso, no Encontro Nacional entre Unimed, realizado em São Paulo. Nos últimos três anos, a Unimed Cuiabá figura entre as três melhores Unimed em Atendimento Prestado aos Clientes. Também por dois anos consecutivos, a Cooperativa conquistou o Atendente Nota 10, premiação nacional anual.

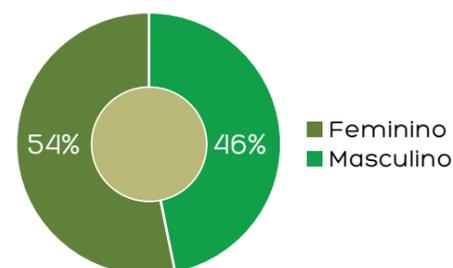
Evolução da Carteira (Números de Clientes)



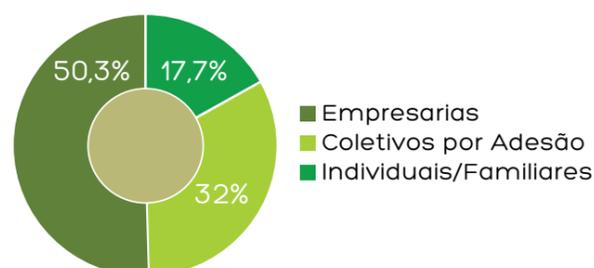
Divisão por Faixa Etária



Divisão por Sexo



Tipo de Contrato



Ouvidoria

A Ouvidoria da Unimed Cuiabá, criada em 2004, já atendeu mais de 20.000 mil clientes e atua de forma transparente para contribuir com a consolidação do elevado padrão de qualidade em atendimento e prestação de serviços da Cooperativa.

Atualmente, a Ouvidoria conta com diversos meios de comunicação que visam facilitar o contato do cliente, como: SAC 0800 647 3008, site e 33 caixas de sugestões instaladas em diversos pontos da cidade, localizadas na maioria dos prestadores de serviços, além do atendimento presencial ao cliente na sede da Unimed.

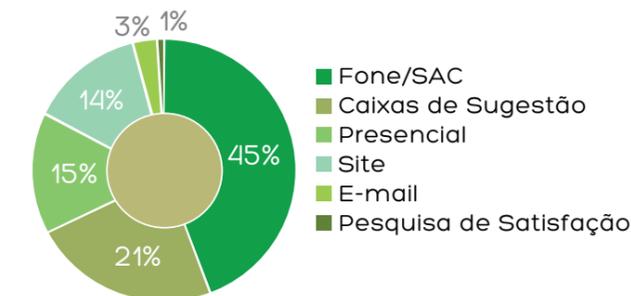
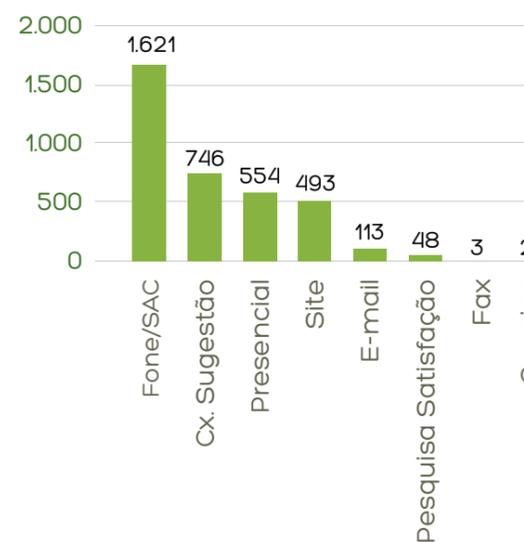
A Ouvidoria é imparcial, neutra e objetiva principalmente o desenvolvimento, o incentivo à justiça, à igualdade e à clareza nas demandas recebidas e tratadas pela Cooperativa.

Todos os assuntos trazidos à Ouvidoria são tratados com sigilo, agilidade e precisão.

A Ouvidoria conta com um sistema informatizado, ferramenta completa que gerencia os processos recebidos de forma ágil e eficaz, e uma estrutura física adequada que proporciona um ambiente confortável e discreto para um bom atendimento ao cliente.

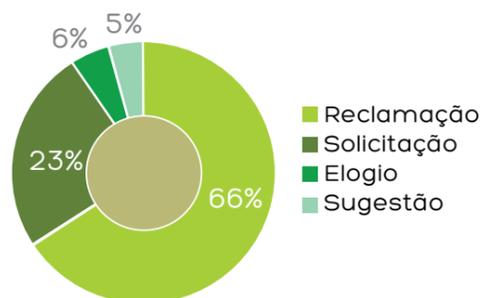
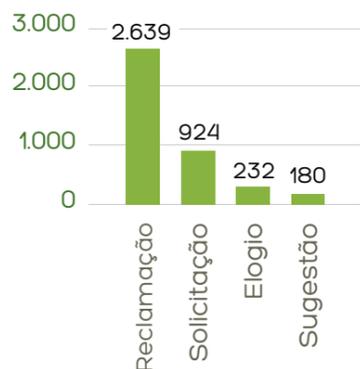
Atendimento e Meio de Contato

Total de Clientes Atendidos: 3.580



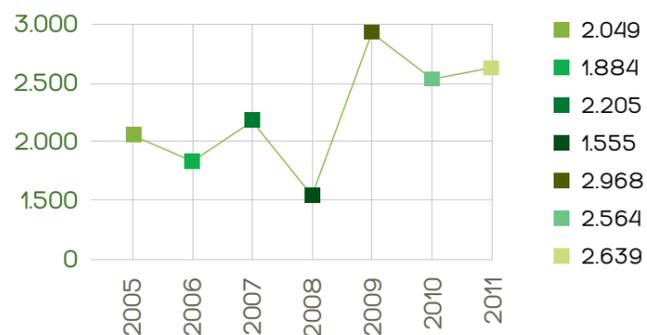
PR5 Total/Tipos de Processos

Total de Processos: 3.975



Obs: cada cliente pode representar um ou mais processos. Por esse motivo, o total de processos descritos acima poderá ser igual ou maior que o número de clientes atendidos.

Total de Reclamações e Resolutividade



SO8 Jurídico

Em 2011, foram registradas 1.102 reclamações e/ou críticas na ANS, no Procon e Judiciário, sendo solucionadas 558. O valor das indenizações pagas no período por determinação desses órgãos foi de R\$ 938.375,29. No período foram movidas oito ações trabalhistas contra a Cooperativa, sen-

do sete delas julgadas improcedentes.

Obs.: cada cliente pode representar um ou mais processos. Por esse motivo, o total de processos descritos anteriormente poderá ser igual ou maior que o número de clientes atendidos.

2.8 EC8 LA8 Unimed Mais

O MAIS - Módulo de Assistência Integral à Saúde - é o programa da Unimed Cuiabá voltado

à educação e saúde, com práticas de prevenção, informação e monitoramento.

2.8 LA8 Escola de Autocuidado

A proposta da Escola de Autocuidado pode ser traduzida como um compromisso com colaboradores, cooperados e beneficiários para a promoção da saúde e prevenção de doenças, por meio de uma moderna forma de gestão. O projeto compreende a divulgação de informações com o objetivo de produzir conhecimentos no âmbito da prevenção, da saúde integral e do autocuidado, rastreamento e diagnóstico precoce dos agravos à saúde.

conceito da Organização Mundial da Saúde - OMS - contemplando o bem estar físico, psíquico, social e ambiental.

A missão da Escola de Autocuidado - Unimed Mais é a conscientização do ser humano na integralidade da sua saúde através da informação e na sensibilização do autocuidado como forma de prestar serviços de saúde com excelência, promovendo a valorização dos beneficiários, cooperados e colaboradores.

A Escola de Autocuidado trabalha com o

2.8 Núcleo de Saúde Ocupacional

Criado em 1999, o Núcleo de Saúde Ocupacional - NSO - atua na área de saúde ocupacional, segurança e medicina do trabalho. Desde então vem sofrendo mudanças gerenciais e administrativas com o intuito de adaptar-se às novas tendências e exigências do mercado, acompanhando as transformações do setor.

reconhece o grande potencial do NSO e atualmente investe recursos para dotar essa unidade de capacidade operativa de modo a transformá-la em referência do sistema Unimed.

O Conselho de Administração, entendendo a necessidade e as possibilidades da atual conjuntura na área da prestação suplementar de saúde,

Para atingir essa meta serão investidos recursos na aquisição de software, novos aparelhos e equipamentos, além de reformas e ampliação na estrutura, mudanças na gestão e nos processos de trabalho, contratação e qualificação de colaboradores em várias áreas.

2.8 Fisioterapia Unimed

A Fisioterapia Unimed foi inaugurada em agosto de 2001 pela Unimed Cuiabá com objetivo principal de fornecer aos clientes Unimed um serviço exclusivo e de qualidade, com diversas áreas de tratamento fisioterapêutico. É referência no segmento em Mato Grosso, sendo sondada como modelo por outras Unimeds do Brasil.

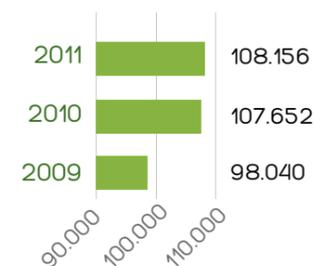
Seu corpo técnico é formado por profissionais gabaritados em diversas especialidades,

como ortopedia e neurologia adulto e infantil, fisioterapia respiratória, cinesioterapia, hidroterapia e técnicas de correção postural (RPG, Pilates, Bobat e outras manuais).

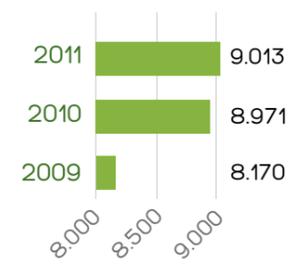
A Fisioterapia Unimed funciona em horário diferenciado, das 6h30 às 19h30. Atualmente atende aproximadamente 50% da demanda conveniada pela Unimed Cuiabá.

Média de Produção Fisioterapia Unimed

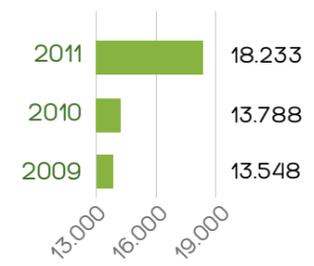
Total de Sessões



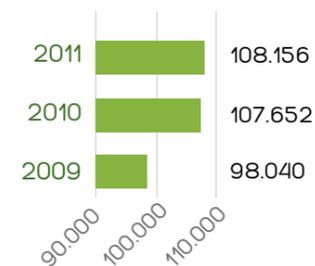
Número de Sessões (Média)



Total de Clientes Atendidos



Clientes Atendidos (Média)



2.8 Farmácia

Para melhor atender o cliente, a Farmácia CPA foi ampliada, ganhando mais um ponto de atendimento. A Farmácia Jardim Cuiabá também passou por uma ampliação, evoluindo de 8 para 12 pontos de atendimento. O layout das duas unidades foi reestruturado.

Foi implementado no site da Unimed um

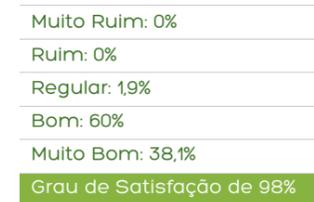
ícone inédito no Brasil para auxiliar o médico e, conseqüentemente, o cliente nas prescrições de psicotrópicos e antibióticos. O ícone orienta como receitar o medicamento, por meio do princípio ativo, em conformidade com a legislação federal.

2.8 Televidas

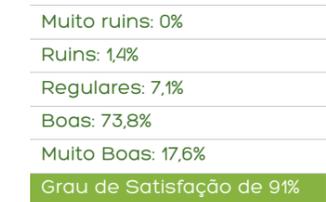
Venda Ativa para clientes que fazem uso de medicamento contínuo: a equipe filtra o agendamento realizado pelos atendentes no balcão das Farmácias com o objetivo de oferecer o medica-

mento de uso contínuo, de forma agendada. O medicamento é entregue periodicamente, em casa e sem custo.

Como Você Avalia o Tratamento do Atendente da Farmácia?



As Instalações da Farmácia Unimed são:



2.8 ECI Faturamento Farmácia



2.8 Distribuidora

As mudanças ocorridas ao longo de 2011 na Distribuidora de Medicamentos Unimed foram de importância estratégica para a excelência no atendimento aos nossos clientes, sendo a principal delas a troca de endereço para um espaço com 1.800 metros quadrados de área. Com isso, todo o

Segurança do Cliente

- Certificação Visa e Anvisa.
- Garantia de procedência e rastreabilidade.
- Armazenamento inteligente de medicamentos termolábeis: os refrigeradores monitoram a temperatura 24h por dia. Qualquer oscilação de temperatura aciona um alerta no celular dos técnicos, para garantir a faixa de temperatura exigida.

Armazenamento

Área física recém-construída, de 1.800 metros quadrados, climatizada, organizada, onde diariamente ocorre o controle de temperatura e umidade local, para atender um fluxo logístico inteligente e com ganho na agilidade de separa-

2.8 Rastreabilidade e Logística Reversa

Trata-se da identificação da origem dos produtos, desde a matéria-prima utilizada, processo de produção, distribuição no mercado até o consumidor final. A Distribuidora monitora o recebimento, a distribuição e a dispensação, mantendo o controle sobre os lotes e a validade dos medicamentos enviado pela indústria farmacêutica e distribuído ao mercado com controle total da procedência e destino final.

A Distribuidora consegue assim atender a todas as solicitações da Anvisa de recall em até 48h.

processo logístico de armazenagem e distribuição pode ser revisado.

Com atuação em Mato Grosso e Rondônia, a Distribuidora conta com mais de 6.000 itens no portfólio, entre farmacêuticos, hospitalares, cosméticos, saneantes e correlatos.

- Nova frota é climatizada e monitorada através de termômetros Logger Testo, que armazenam todo o histórico de temperatura dos medicamentos até sua entrega ao cliente.
- Compra direto da indústria, com participação de 182 fornecedores.

ção de pedidos, obedecendo todos os critérios de boas práticas de armazenagem e distribuição, garantindo a qualidade dos medicamentos até a sua entrega ao cliente.

A Distribuidora realiza sistema de logística reversa, onde recolhe os medicamentos vencidos, através de dois sistemas, retirando-os do mercado:

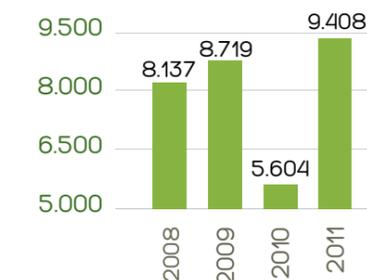
1. Logística reversa em parceria com a indústria farmacêutica em que se recolhe os medicamentos vencidos, devolvendo-os para a própria indústria incinerar.
2. Logística reversa própria em que uma empresa terceirizada e autorizada pela Sema coleta e leva para incineração do resíduo químico.



2.8 Núcleo de Vacinação

O Núcleo de Vacinas Unimed atende clientes e não-clientes da Unimed Cuiabá. Em 2011 realizou campanhas antigripais nas empresas, campanha de HPV para colaboradores, cooperados e seus dependentes e a campanha prevenir (Vacina Pneumocócica 13V).

Quantidade de Vacinas Aplicadas



2.10 Premiações recebidas

3º lugar em Responsabilidade Social - Revista Isto É Dinheiro.

3º lugar em Inovação e Qualidade - Revista Isto É Dinheiro.

6ª empresa em Mato Grosso e 42ª no Centro Oeste entre as Melhores e Maiores do País - Revista Exame.

Pela 4ª vez entre as 150 Melhores Empresas para se Trabalhar no Brasil - Revista Você S/A.

Pela 6ª vez consecutiva recebeu o Selo de Responsabilidade Social - Unimed do Brasil.

Pelo 2º ano recebeu o Selo Floresta Viva, 1ª Unimed a neutralizar todas as emissões de CO₂.

1º lugar entre as Melhores Empresas para se Trabalhar em Mato Grosso, 13º lugar no Centro Oeste - O Popular (Great Place To Work).

3º lugar Melhor Atendimento, com Atendente Nota 10 (Unimed acima de 1.000 mil clientes) - Unimed do Brasil.

Pela 5ª vez consecutiva recebeu o Top of Mind na categoria Saúde, sendo a 3ª marca mais lembrada do estado na categoria Geral - RDM.

Prêmio Djalma Chastinet Contreiras de Responsabilidade Social - Unimed do Brasil.

1º lugar no Prêmio Nacional de RH - Categoria Fortalecimento da Cultura Unimed e Disseminação do Cooperativismo - de 501 a 1.000 colaboradores - Unimed do Brasil.

4.14 O que é o PróUnim?

4.15

4.16

Em 2004, a Unimed Cuiabá redefiniu seu posicionamento em relação à sua atuação social e, a partir daí, optou pela criação de uma Oscip, forma societária denominada de Organização da Sociedade Civil de Interesse Público, regida pela Lei 9.790, de 23 de março de 1999. Em junho do mesmo ano, a Cooperativa criou o Programa de Ação Social da Unimed Cuiabá.

A gestão da Oscip - autônoma política e administrativamente em relação à Unimed Cuiabá, sua mantenedora - é exercida pela direção do Programa, em sintonia com o planejamento estratégico da Unimed Cuiabá. Não há subordinação em relação à Singular. A diretoria do PróUnim, conforme estabelece o seu estatuto, não admite remuneração dos diretores, que são eleitos e exercem o cargo de forma voluntária.

A prestação de contas do PróUnim é pública e anual, feita durante assembleia geral dos membros da Oscip e ao Ministério da Justiça.



4.14 Mensagem da Diretoria

4.15

4.16

O Programa de Ação Social da Unimed Cuiabá - PróUnim - foi criado em 2004, no momento em que a Unimed Cuiabá percebeu a necessidade de fomentar suas ações que envolvessem a responsabilidade social como estratégia de gestão, com o objetivo de promover o seu desenvolvimento sustentável.

A sua Diretoria é composta por um Conselho de Administração e um Conselho Fiscal renovável anualmente, e todos trabalham de forma voluntária. Seus recursos financeiros são oriundos da Unimed Cuiabá, sua principal parceira, e da doação espontânea de seus sócios contribuintes: médicos cooperados, seus cônjuges e colaboradores da Unimed Cuiabá.

Está qualificado e certificado pelo Ministério da Justiça como uma Organização da Sociedade Civil de Interesse Público - Oscip - e pauta suas ações e projetos na promoção da educação e saúde das pessoas e comunidades em situação de vulnerabilidade social e na preservação do meio ambiente, tendo como base os princípios cooperativistas de pensar no seu papel e no compromisso com a sociedade.

A responsabilidade social não depende só de dinheiro nem do tamanho e porte das empresas e sim de uma mudança de atitude de seus gestores. Assim, o PróUnim realiza anualmente o Fórum de Responsabilidade Social, que tem como objetivo disseminar a prática para todos os seus clientes, fornecedores, prestadores de serviço e à sociedade em geral, de modo a criar uma cadeia de sustentabilidade.

Dessa forma, contribuimos com a Unimed Cuiabá na conquista do Estágio 4 do Selo de Responsabilidade Social da Unimed do Brasil, na



neutralização de toda emissão de CO₂ de sua operação bem como o reconhecimento do 3º lugar em Responsabilidade Social do Brasil pela Revista Isto É Dinheiro.

Temos consciência de que muitos desafios e avanços ainda virão. A responsabilidade social não é um processo estanque, e é o caminho para a sustentabilidade. Sempre há algo a se fazer, porém, os resultados e as conquistas obtidas como trabalhos desenvolvidos são a prova de que foi atingido um estágio de evolução e de reconhecimento.

MARIA ALICE THOMMEM PEREIRA
PRESIDENTE

“A RESPONSABILIDADE SOCIAL NÃO DEPENDE SÓ DE DINHEIRO E PORTE DAS EMPRESAS E SIM DE UMA MUDANÇA DE ATITUDE DE SEUS GESTORES.”



4.14 Fórum de Responsabilidade Socioambiental

4.15

4.16

Com o objetivo de disseminar a prática da responsabilidade social, em busca da construção de uma sociedade mais sadia e produtiva, o PróUnim realiza um Fórum anualmente. Em sua 6ª edi-

ção, contou com a presença de quase 1.000 pessoas. Entre outras atividades, contou com a palestra do filósofo Mario Sérgio Cortella, abordando o tema Responsabilidade Social é coisa séria.

Capacitação e Voluntariado

Com o objetivo de formar agentes de transformação, em 2011 o PróUnim, pelo segundo ano consecutivo, ofereceu ao seu público interno, for-

necedores e sociedade, o Curso de Voluntariado. Os participantes receberam apostilas, realizaram provas e foram certificados.

EC8 EN13 EN26 EN30 Projetos PróUnim

Projeto Biblioteca

A Biblioteca PróUnim baseia-se no incentivo à cultura e prática da leitura, disponibilizando espaço para leitura e um acervo literário com mais

de 1.000 livros, beneficiando seu público interno que totaliza cerca de 2.000 colaboradores e cooperados. Em 2011, foram investidos R\$ 1.535,00.

Projeto Atletas

Incentivar a prática do esporte e desenvolvimento físico e social de jovens em situação de vulnerabilidade social, de seus colaboradores e cooperados também é uma preocupação da co-

operativa que desenvolve desde 2004 o Projeto Atletas. Em 2011, foram investidos R\$ 33.278,33 em atletas nas modalidades de atletismo, natação e karatê-do.



Projeto Atalaia

Desenvolvido no centro comunitário do Parque Atalaia, criado em 1999 como um projeto assistencialista e reestruturado em 2004 como de ação social, proporciona a melhoria da qualidade de vida da comunidade, visando a educação e a saúde das crianças e a capacitação, a certificação e a inserção de jovens e adultos no mercado de trabalho.

O projeto oferece à comunidade aula de ca-

poeira, informática, apoio pedagógico, alfabetização para adultos, ginástica para idosos, cursos de capacitação profissional, além de palestras educativas, horta comunitária e confraternizações em datas comemorativas. Em 2011, realizou cerca de 14.000 atendimentos somente nas aulas de apoio pedagógico com um investimento anual de R\$ 142.860,02.

Projeto Canção de Roda

Criado em 2004, o projeto Canção de Roda fundamenta-se na melhoria da comunicação de deficientes auditivos e surdos em situação de vulnerabilidade social, oferecendo terapia fonoaudiológica, acompanhamento pedagógico e aten-

dimento voluntário de assistentes sociais. Com investimento anual de cerca de R\$ 200.000,00, o projeto em 2011 realizou mais de 3.000 atendimentos.

Projeto Neutralização de CO₂

Desde 2010, temos uma parceria firmada com o Instituto Ação Verde, que visa recuperar e preservar 100% das matas ciliares dos principais rios de Mato Grosso até 2020, trazendo benefícios não só aos ecossistemas locais, mas também à população do estado. Por meio do projeto, neutralizamos toda a emissão de CO₂ de nossa operação do ano de 2010 e 2011. Nessa parceria, elabora-

mos o inventário de Emissão de GEE da nossa operação e o Instituto Ação Verde realiza o plantio das mudas e o monitoramento. Em 2011, plantamos 3.744 mudas nas margens do Rio Cuiabá, neutralizando 520 toneladas de CO₂. Total investido: R\$ 37.440,00. Confira o georreferenciamento no link: <http://www.monitoracaoverde.com.br/neutralizacao>





Projetos em Parceria

Projeto Via Láctea

O projeto consiste na assistência à saúde do recém-nascido prematuro, atuando na fase do nascimento, UTI e assistência domiciliar. O PróUnim apoia também eventos e campanhas

promovidos pelo Via Láctea, como a campanha de aleitamento materno que ocorre anualmente. Executado na enfermaria pediátrica do Hospital Santa Helena, beneficiou em 2011, 350 famílias.

Projeto Caminho Redentor

Proporcionar a melhoria da qualidade de vida a crianças e jovens com paralisia cerebral e problemas mentais - órfãos em todos os aspectos

que requer a enfermidade - é o objetivo do Projeto Caminho Redentor, parceiro do PróUnim, que em 2011 beneficiou cerca de 50 pessoas.

Associação Espírita Wantuil de Freitas

A Associação Wantuil de Freitas, parceira do PróUnim desde 2005, contribui com o desenvolvimento de programas e projetos sociais, edu-

cacionais, culturais, ambientais, científicos e na área de saúde desenvolvidos pela Associação que beneficia anualmente cerca de 15.000 pessoas.

Associação de Espinha Bífida de Mato Grosso

A melhoria da qualidade de vida dentro da família e da sociedade de crianças e jovens portadores da espinha bífida é o principal foco da Associação de Espinha Bífida de Mato Grosso que

recebe o apoio mensal do PróUnim através da doação de variedade de medicamentos e fraldas geriátricas. Foram beneficiadas mais de 162 famílias. Acesse: www.espinhadifida.org.br

Projeto Criança Feliz

O Projeto Criança Feliz tem o objetivo de contribuir para a redução da desnutrição infantil e melhorar a qualidade de vida das crianças e jovens da comunidade inserida no Projeto, bem como de seus familiares. Assim, oferece alimentação diária às crianças matriculadas em escolas da região, tratamento odontológico, médico, psi-

cológico e homeopático para a comunidade, além de desenvolver projetos de educação, capacitação profissional, ambiente e cultura. Parceira do PróUnim, a Associação recebeu um apoio financeiro de R\$ 69.000,00 e ofertou em 2011 mais de 180.000 desjejuns.

Projeto De Cara Limpa Contra as Drogas

As drogas acabam com as coisas mais importantes da vida: a família, o trabalho e a dignidade. Desenvolvido pela Polícia Judiciária Civil do Estado de Mato Grosso, o projeto busca prevenir o uso e combater o tráfico de drogas, conscientizando crianças, adolescentes e seus familiares sobre os prejuízos irreparáveis para quem as usa e para

toda a sociedade. Parceiro do PróUnim, o projeto atendeu em 2011 mais de 3.000 jovens.

Desde 2009, já beneficiou cerca de 25 mil jovens de escolas públicas de Mato Grosso e familiares. Em 2011, o PróUnim investiu R\$ 3.200,00 no projeto.

Projeto Judô Bope

O projeto que atende crianças de 6 a 16 anos, estudantes de escolas públicas de Cuiabá, é uma iniciativa do Batalhão de Operações Especiais que busca trabalhar junto aos alunos valores como respeito, obediência, solidariedade, disciplina e cidadania e propiciar a essência, filosofia

e todos os benefícios desenvolvidos pelo judô, fazendo com que essa arte marcial não seja somente um esporte de competição. O PróUnim é parceiro dessa iniciativa que beneficiou em 2011 cerca de 250 jovens com investimento de R\$ 5.455,00.

Projeto Vida... dos Cooperados do Aterro Sanitário de Cuiabá

O Projeto Vida... dos Cooperados do Aterro Sanitário de Cuiabá visa viabilizar aos Cooperados da Cooperativa dos Trabalhadores e Produtores de Material Reciclado de Cuiabá e às suas famílias o verdadeiro valor da autoestima, cida-

dania, trabalho, lazer e cultura, contribuindo para a melhoria da qualidade de vida. Em 2011, o PróUnim tornou-se parceiro dessa iniciativa que beneficia mensalmente 100 pessoas, contribuindo com apoio financeiro de R\$ 6.800,00.

4.14 Relacionamento com os Fornecedores

4.15
4.16
HR1
HR2
HR6
HR7
HR8

Em 2011, foi realizado o 1º Fórum do Fornecedor. Na pauta do evento, a discussão sobre a síntese conceitual da Responsabilidade Social, inclusive na Cadeia de Valor. No decorrer do encontro foi claramente exposto o conceito de desenvolvimento sustentável, a valorização da cidadania e os direitos do consumidor, o novo perfil do consumidor, a legislação do terceiro setor e o Código de Conduta da Unimed Cuiabá.

Ainda foi aplicada uma pesquisa para conhecer o perfil de cada fornecedor.

Na Ouvidoria do Fornecedor, há um canal aberto para críticas, denúncias e sugestões que ele pode utilizar. Além disso, continuamos a inserir, em nossos contratos, as cláusulas de Responsabilidade Social. Ao lado, modelo da cláusula:

DA RESPONSABILIDADE SOCIAL

A contratante deverá:

- a) Respeitar a legislação atual que proíbe o trabalho de crianças e adolescentes menores de 16 anos, exceto na condição de aprendizes, a partir de 14 anos;
- b) Desenvolver esforços para a redução, reutilização e reciclagem de materiais e recursos, tais como: energia, água, produtos tóxicos e matérias-primas, buscando ainda a implantação de processo de destinação adequada de resíduos;
- c) Oferecer condições que não sejam prejudiciais ao desenvolvimento físico, psíquico, moral e social de seus profissionais;
- d) Cumprir obrigações fiscais, tributárias, trabalhistas e previdenciárias.

Relacionamento com a Mídia

A Unimed Cuiabá tem uma forte política de comunicação, na qual o relacionamento com os veículos de massa representa importância relevante. Transparência, honestidade e seriedade no tratamento da informação - que é um bem público, sobretudo a de interesse direto do cliente - são marcas respeitadas na relação com os profissionais que dão cobertura jornalística aos fatos do setor de saúde complementar na região de abrangência da Unimed Cuiabá.

A Cooperativa é referência para a indicação de profissionais médicos que respondem sobre os mais diversos assuntos relacionados à saúde e

prevenção de doenças - uma prioridade entre os assuntos trabalhados pela comunicação. Em outra vertente, a Unimed Cuiabá preza por prestar informações, com o máximo de agilidade e precisão, que possam garantir o direito e o bom atendimento aos seus clientes.

O relacionamento com a mídia é amparado pela forte estrutura de comunicação corporativa desenvolvida pela Unimed Cuiabá, que garante a informação oficial a respeito de toda a atuação da Cooperativa em consonância com os princípios éticos do jornalismo.

EN3
EN4
EN5
EN6
EN7
EN12
EN13

Inventário de Emissões de Gases de Efeito Estufa Resumido

Resumo Executivo

A Unimed Cuiabá realizou o inventário de emissões corporativas de Gases do Efeito Estufa – GEE, seguindo metodologia internacional e utilizando a ferramenta “IAV Floresta Viva”. O inventário apurou que as emissões da unidade de Cuiabá perfizeram um total de 519,99tCO₂eq.

Abaixo segue um resumo do Inventário de Emissão de Gases do Efeito Estufa da Unimed Cuiabá em 2011. Para acessar o seu conteúdo na íntegra, segue o link: http://www.unimedcuiaba.com.br/portal2/teste/inventario_emissao_efeito_estufa.pdf

Fontes de Emissão - Escopos

O conceito de escopo, introduzido pelo Protocolo WRI2/WBCSD3 GHG, visa auxiliar as organizações a estabelecer os limites operacionais a ser contabilizados. Os três escopos existentes

estão incluídos no Inventário de Gases de Efeito Estufa da Unimed Cuiabá. A seguir temos a abrangência de cada escopo.

Escopo 1

Compreende as emissões diretas de GEE e que são as provenientes de fontes que pertencem ou são controladas pela organização, como, por exemplo, veículos da empresa ou por ela controlados, emissões de sistemas de ar condicionado e

refrigeração, entre outros.

Para este inventário foi considerado as emissões de GEE dos veículos da frota própria, isto é, o trânsito de funcionários em serviço com os veículos da Unimed Cuiabá no período de referência.

Escopo 2

Compreende as emissões indiretas e contabiliza as emissões de GEE provenientes da aquisição de energia elétrica e térmica que é consumida. A energia adquirida é definida como sendo aquela que é comprada ou então trazida para dentro

dos limites definidos.

Para este inventário foi considerado o consumo de energia elétrica e/ou uso de combustível utilizado por geradores.

Escopo 3: outras emissões indiretas de GEE

Nesta categoria é permitida a abordagem de todas as outras emissões indiretas, ou seja, como atividades relacionadas ao transporte de materiais em veículos que não sejam da organização ou

bens comprados, de combustíveis comprados, de resíduos, viagens de negócios dos colaboradores, deslocamento dos funcionários no trajeto casa-trabalho-casa.

Resultados

Resumo das Emissões do Escopo 1 - Fontes Móveis - Combustíveis

Apenas as emissões dos combustíveis utilizados controlados pela Unimed Cuiabá estão contabilizadas no Escopo 1 do Inventário, conforme resultados apresentados na tabela abaixo.

Combustível	Consumo (em litros)	tCO ₂ e
Etanol	2.061	3,0267
Gasolina	1.270	2,96
Gás Liquefeito de Petróleo	150.000	241,755
Total	153.331	247,7417tCO₂e

Do valor apresentado acima de 247,7417 tCO₂e, sendo que 97,6% são decorrentes da queima de Gás Liquefeito de Petróleo, 1,2% é decorrente da queima de Gasolina, e 1,2% da queima de Etanol.

Resumo das Emissões do Escopo 2

O Escopo 2 contabiliza as emissões da geração de eletricidade adquirida e consumida pela Unimed Cuiabá. Foram consumidos 855.279 Kw/h, totalizando uma emissão de 45,0194tCO₂e. Um resumo das emissões pode ser visto ao lado.

Mês 2010	Consumo Mensal de Energia	KgCO ₂
Janeiro	69.567	1.467,9
Fevereiro	65.269	1.827,5
Março	68.316	1.660,1
Abril	66.885	1.591,9
Maio	70.944	2.419,2
Junho	68.419	3.462,0
Julho	67.290	2.927,2
Agosto	70.583	5.463,1
Setembro	70.525	6.396,6
Outubro	82.932	6.775,5
Novembro	83.276	7.236,7
Dezembro	71.273	3.791,7
TOTAL ANUAL	855.279 KW/h	45.019,4

Resumo das Emissões do Escopo 3 - Fontes Móveis - Combustíveis Fósseis

Neste item foram contabilizados o deslocamento de cada colaborador no trajeto casa-trabalho-casa. As emissões deste item, perfazem um total de emissões de 229,74t CO₂e,

Transporte Aéreo

Foram consideradas todas as viagens aéreas nacionais realizadas pelos colaboradores e diretoria da Unimed Cuiabá.

Viagens Aéreas Nacionais

A quantidade de deslocamentos aéreos nacionais, o total de emissões para 2011 está demonstrado na tabela abaixo.

Itinerário	Número de vôos	Kg CO ₂ e
Cuiabá - São Paulo	200	67.202,60
Cuiabá - Goiânia	10	1.909,36
Cuiabá - São José do Rio Preto	2	502,73
Cuiabá - Brasília	3	650,60
Cuiabá - Maceió	1	622,74
Cuiabá - Florianópolis	15	6.583,11
Cuiabá - Fortaleza	16	10.622,12
Cuiabá - Curitiba	7	2.623,60
Cuiabá - Rio de Janeiro	11	4.712,11
Cuiabá - São Luiz	3	1.672,14
Total	268	97.101,1

Balanco Social Anual das Cooperativas / 2011



1 - Identificação

Nome da cooperativa: UNIMED CUIABÁ Ramo de atividade: Saúde

CNPJ: 3533726000188

Tempo de existência: 36 anos

Responsável pelo preenchimento: sidneia.oliveira@unimedcuiaba.com. Atuação da cooperativa: Local Regional Nacional

2 - Indicadores de Corpo Funcional	2011			2010		
	Cooperados(as)	Empregados(as)	Nº Total	Cooperados(as)	Empregados(as)	Nº Total
Nº de pessoas na cooperativa (em 31/12)	1266	827	2093	1238	657	1895
Nº de admissões durante o período	52	292	344	72	178	250
Nº de saídas e demissões durante o período	24	122	146	11	209	220
Faixa etária dos empregados: Menores de 18 anos	-	2	-	-	1	-
..de 18 a 35 anos	-	599	-	-	456	-
..de 36 a 60 anos	-	218	-	-	193	-
..Maiores de 60anos	-	8	-	-	7	-
Nº de trabalhadores(as) terceirizados(as)	-	106	-	-	82	-
Nº de pessoas com funções administrativas	26	827	853	20	657	677
Nº de mulheres cooperadas em funções administrativas e/ou diretivas	3	-	3	3	-	3
Nº de negros cooperados em funções administrativas e/ou diretivas	0	-	-	0	-	0
Nº de indígenas cooperados em funções administrativas e/ou diretivas	0	-	-	0	-	0
Escolaridade dos empregados: Não alfabetizados	-	0	-	-	0	-
..Ensino fundamental	-	4	-	-	4	-
..Ensino médio	-	228	-	-	199	-
..Ensino Técnico	-	29	-	-	0	-
..Ensino superior	-	400	-	-	318	-
..Pós-graduação Lato sensu (especialização, MBA)	-	165	-	-	0	-
..Pós-graduação Stricto sensu(mestrado,doutorado)	-	1	-	-	0	-
..Pós-doutorado	-	0	-	-	0	-
..Livre docência	-	0	-	-	0	-
Nº de mulheres que trabalham na cooperativa	402	507	909	390	397	787
% de cargos de chefia ocupados por mulheres	-	61,33%	-	-	93,00%	-
Remuneração média das mulheres	-	1695,76	-	-	1689,57	-
Remuneração média dos homens	-	1717,55	-	-	1792,29	-
Nº de negros(as) que trabalham na cooperativa	0	82	82	0	78	78
% de cargos de chefia ocupados por negros(as)	-	8,00%	-	-	6,00%	-
Remuneração média dos(as) negros(as)	-	1705,48	-	-	1506,27	-
Nº de indígenas que trabalham na cooperativa	0	0	0	0	0	0
% de cargos de chefia ocupados por indígenas	-	0,00%	-	-	0,00%	-
Remuneração média dos(as) indígenas	-	0,00	-	-	0,00%	-
Remuneração média dos(as) brancos(as)	-	1707,83	-	-	1975,59	-
Nº de pessoas com deficiência/redução mobilidade	0	14	14	0	12	12

3 - Indicadores de organização e gestão	2011	2010
Procedimento para integralização das quotas-partes	<input type="checkbox"/> Desconto de débitos trabalhistas <input checked="" type="checkbox"/> Desconto parcelado das retiradas <input type="checkbox"/> Outro, desconto parcelado <input type="checkbox"/> Pagto à vista <input type="checkbox"/> Sem capital social	<input type="checkbox"/> Desconto de débitos trabalhistas <input checked="" type="checkbox"/> Desconto parcelado das retiradas <input type="checkbox"/> Outro, desconto parcelado <input type="checkbox"/> Pagto à vista <input type="checkbox"/> Sem capital social
Valor da maior produção repassada ao(à) cooperado(a)	96.137,20	89.147,60
Valor da menor produção repassada ao(à) cooperado(a)	40,00	30,00
Valor da maior remuneração paga ao(à) administrador(a)	-	-
Valor da menor remuneração paga ao(à) administrador(a)	-	-
Valor do maior salário pago ao(à) empregado(a)	24772,00	9.887,00
Valor do menor salário pago ao(à) empregado(a)	597,00	495,00
Destino das sobras	<input type="checkbox"/> Aumento de capital <input checked="" type="checkbox"/> Distribuição entre os(as) cooperados(as) <input checked="" type="checkbox"/> Fundos	<input type="checkbox"/> Aumento de capital <input checked="" type="checkbox"/> Distribuição entre os(as) cooperados(as) <input checked="" type="checkbox"/> Fundos
Fundos existentes	<input checked="" type="checkbox"/> Fundo para educação(RATES) <input type="checkbox"/> Outro <input checked="" type="checkbox"/> Reserva legal	<input checked="" type="checkbox"/> Fundo para educação(RATES) <input type="checkbox"/> Outro <input checked="" type="checkbox"/> Reserva legal
Quantidade de assembleias realizadas	1	1
% Frequência média nas assembleias pelos(as) cooperados(as)	13,82%	18,00%
Decisões submetidas à assembleia	<input type="checkbox"/> Admissão, eliminação e exclusão de sócio <input checked="" type="checkbox"/> Destino das sobras ou perdas <input checked="" type="checkbox"/> Investimentos <input type="checkbox"/> Liquidação <input type="checkbox"/> Novos Produtos <input type="checkbox"/> Outro <input type="checkbox"/> Pagto de credores <input checked="" type="checkbox"/> Reforma Estatuto	<input type="checkbox"/> Admissão, eliminação e exclusão de sócio <input checked="" type="checkbox"/> Destino das sobras ou perdas <input checked="" type="checkbox"/> Investimentos <input type="checkbox"/> Liquidação <input type="checkbox"/> Novos Produtos <input type="checkbox"/> Outro <input type="checkbox"/> Pagto de credores <input checked="" type="checkbox"/> Reforma Estatuto
Outros órgãos sociais existentes na cooperativa	<input checked="" type="checkbox"/> Comitê educativo <input type="checkbox"/> Conselho de especialidades <input checked="" type="checkbox"/> Conselho técnico <input checked="" type="checkbox"/> Medicina preventiva <input checked="" type="checkbox"/> Outros	<input checked="" type="checkbox"/> Comitê educativo <input type="checkbox"/> Conselho de especialidades <input checked="" type="checkbox"/> Conselho técnico <input checked="" type="checkbox"/> Medicina preventiva <input checked="" type="checkbox"/> Outros
Renovação dos cargos diretivos (conselho)	<input checked="" type="checkbox"/> 1/3 <input type="checkbox"/> 2/3 <input type="checkbox"/> Outros <input type="checkbox"/> Sem renovação <input type="checkbox"/> Total	<input checked="" type="checkbox"/> 1/3 <input type="checkbox"/> 2/3 <input type="checkbox"/> Outros <input type="checkbox"/> Sem renovação <input type="checkbox"/> Total
Frequência do(s) instrumento(s) de prestação de contas	<input type="checkbox"/> Diário <input checked="" type="checkbox"/> Mensal <input type="checkbox"/> Outra <input type="checkbox"/> Quinzenal <input type="checkbox"/> Semanal	<input type="checkbox"/> Diário <input checked="" type="checkbox"/> Mensal <input type="checkbox"/> Outra <input type="checkbox"/> Quinzenal <input type="checkbox"/> Semanal
Critério principal para admissão de novos(as) cooperados(as)	<input type="checkbox"/> Conhecimento sobre cooperativismo <input checked="" type="checkbox"/> Critério técnico <input checked="" type="checkbox"/> Experiência <input type="checkbox"/> Idade <input checked="" type="checkbox"/> Outro <input type="checkbox"/> Parentesco <input type="checkbox"/> Participação na comunidade	<input type="checkbox"/> Conhecimento sobre cooperativismo <input checked="" type="checkbox"/> Critério técnico <input checked="" type="checkbox"/> Experiência <input type="checkbox"/> Idade <input checked="" type="checkbox"/> Outro <input type="checkbox"/> Parentesco <input type="checkbox"/> Participação na comunidade

Critério principal para suspensão/exclusão de cooperados(as)	<input checked="" type="checkbox"/> Comportamento não cooperativo <input checked="" type="checkbox"/> Outro	<input checked="" type="checkbox"/> Comportamento não cooperativo <input checked="" type="checkbox"/> Outro
Espaços de representação do cooperativismo em que a cooperativa atua	<input type="checkbox"/> ADS/CUT <input type="checkbox"/> Anteag <input type="checkbox"/> Concrab/MST <input checked="" type="checkbox"/> Federações / Centrais <input checked="" type="checkbox"/> OCB <input type="checkbox"/> OCES <input type="checkbox"/> Outro	<input type="checkbox"/> ADS/CUT <input type="checkbox"/> Anteag <input type="checkbox"/> Concrab/MST <input checked="" type="checkbox"/> Federações / Centrais <input checked="" type="checkbox"/> OCB <input type="checkbox"/> OCES <input type="checkbox"/> Outro
Número de cooperados(as) sindicalizados(as) ou filiados à Associação Profissional	260	873
A cooperativa apóia a organização de outros empreendimentos de tipo cooperativo	<input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Outros apóios <input type="checkbox"/> Sim, emprestando recursos materiais e/ou humanos <input checked="" type="checkbox"/> Sim, oferecendo assessoria	<input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Outros apóios <input type="checkbox"/> Sim, emprestando recursos materiais e/ou humanos <input checked="" type="checkbox"/> Sim, oferecendo assessoria
Principais parceiras e apóios	<input type="checkbox"/> Estadual <input type="checkbox"/> Governo Federal <input type="checkbox"/> Inst. Religiosa <input type="checkbox"/> Municipal <input type="checkbox"/> ONGs <input type="checkbox"/> Outros <input checked="" type="checkbox"/> SESCOOP/OCB <input type="checkbox"/> Sindicato	<input type="checkbox"/> Estadual <input type="checkbox"/> Governo Federal <input type="checkbox"/> Inst. Religiosa <input type="checkbox"/> Municipal <input type="checkbox"/> ONGs <input type="checkbox"/> Outros <input checked="" type="checkbox"/> SESCOOP/OCB <input type="checkbox"/> Sindicato
Principal fonte de crédito	<input checked="" type="checkbox"/> Bancos/Financeiras <input type="checkbox"/> BNDES <input type="checkbox"/> Cooperados / Cooperativas (sócios) <input type="checkbox"/> Empregados <input type="checkbox"/> Fornecedores diversos <input type="checkbox"/> Governo <input type="checkbox"/> Intercâmbio <input type="checkbox"/> Outros <input type="checkbox"/> Rede credenciada <input type="checkbox"/> Unicred	<input checked="" type="checkbox"/> Bancos/Financeiras <input type="checkbox"/> BNDES <input type="checkbox"/> Cooperados / Cooperativas (sócios) <input type="checkbox"/> Empregados <input type="checkbox"/> Fornecedores diversos <input type="checkbox"/> Governo <input type="checkbox"/> Intercâmbio <input type="checkbox"/> Outros <input type="checkbox"/> Rede credenciada <input type="checkbox"/> Unicred
Número total de acidentes de trabalho	21	15
Existem medidas concretas em relação à saúde e segurança no ambiente de trabalho?	<input type="checkbox"/> Não <input checked="" type="checkbox"/> Organização de comissões <input type="checkbox"/> Outras <input checked="" type="checkbox"/> sim, fornecendo equipamento <input type="checkbox"/> sim, realizando campanhas e capacitações	<input type="checkbox"/> Não <input checked="" type="checkbox"/> Organização de comissões <input type="checkbox"/> Outras <input checked="" type="checkbox"/> sim, fornecendo equipamento <input type="checkbox"/> sim, realizando campanhas e capacitações
A participação de cooperados(as) no planejamento da cooperativa	<input type="checkbox"/> Não ocorre <input checked="" type="checkbox"/> Ocorre em nível de diretoria e conselhos <input type="checkbox"/> Ocorre em todos os níveis	<input type="checkbox"/> Não ocorre <input checked="" type="checkbox"/> Ocorre em nível de diretoria e conselhos <input type="checkbox"/> Ocorre em todos os níveis
A cooperativa costuma consultar os(as) cooperados(as) para solução de problemas e/ou na hora de buscar soluções?	<input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Sim, periodicamente com data definida <input checked="" type="checkbox"/> Sim, sem data definida	<input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Sim, periodicamente com data definida <input checked="" type="checkbox"/> Sim, sem data definida
A cooperativa estimula a educação básica, ensino médio e superior (supletivo ou regular) dos (as) trabalhadores (as)?	<input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Sim, para todos (as) cooperados(as) <input checked="" type="checkbox"/> Sim, para todos (as) trabalhadores(as)	<input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Sim, para todos (as) cooperados(as) <input checked="" type="checkbox"/> Sim, para todos (as) trabalhadores(as)

4 - Indicadores econômicos (em R\$)	2011	2010
Ingressos e receitas brutas	599.426.502,92	524.582.309,66
Ingressos Repassados	0,00	0,00
Receitas sobre aplicações financeiras em 31/12	3.714.408,64	3.273.852,62
Total das dívidas em 31/12	117.176.351,45	84.354.462,60
Patrimônio da cooperativa	154.410.113,88	129.834.059,17
Patrimônio de terceiros	0,00	0,00
Impostos e contribuições	5.240.150,96	4.844.477,34
Remuneração dos(as) cooperados(as) - não inclui benefícios	121.678.903,83	114.456.133,10
IR retido sobre produção cooperados	26.315.939,71	22.839.971,17
INSS retido sobre produção cooperados	3.964.435,72	3.540.417,91
Folha de pagamento/salários e encargos	22.507.379,55	17.609.893,90
Valor de capital para ingresso na cooperativa	40.000,00	40.000,00
Sobras ou perdas do exercício	7.905.494,50	7.991.182,14
Fundos	2.458.511,44	2.506.877,22

5 - Indicadores sociais internos	2011		2010	
	Cooperados(as)	Empregados(as)	Cooperados(as)	Empregados(as)
Alimentação	0,00	1532.117,90	0,00	1146.399,04
Saúde	6.849.562,73	45145.46,51	8.430.629,88	3.221.929,18
Transporte	0,00	248.698,75	0,00	217.603,53
Segurança no trabalho	0,00	79.772,18	0,00	62.043,41
Investimentos em cultura e/ou lazer	13.274,53	0,00	36.995,26	0,00
- n° de beneficiários(as)	284	0	333	0
Educação/alfabetização, ensino fundamental, médio ou superior	0,00	123.238,75	0,00	339.809,26
- n° de beneficiários(as)	0	159	0	100
Capacitação profissional	240.669,93	140.089,93	219.757,46	313.930,22
- n° de beneficiários(as)	346	668	98	427
Capacitação em gestão cooperativa	15.633,69	0,00	30.107,72	0,00
- n° de beneficiários(as)	53	0	95	0
Estagiários	-	47.719,50	-	27.920,20
- n° de estagiários em 31/12	-	9	-	5
- n° de estagiários efetivados no período	-	4	-	1
Jovem aprendiz	-	189.090,80	-	125.139,67
- n° de aprendizes em 31/12	-	37	-	40
Creche ou auxílio creche	0,00	7.200,00	0,00	7.200,00
Ações ambientais relativas a produção/operação	0,00	0,00	0,00	0,00
Seguro de vida	246.107,36	519.699,81	157.353,13	617.666,00
Previdência privada	684.869,18	85.276,02	500.206,83	34.092,45
Participações nos resultados	0,00	794.253,82	0,00	587.632,53
Bonificações	0,00	414.762,70	0,00	0,00
Outros cursos	0,00	0,00	0,00	0,00
Outros	654.603,47	429.378,22	1.021.624,24	331.298,82
Total beneficiários	683	827	526	527
Total dos investimentos sociais internos	8.704.720,89	8.658.114,89	10.396.676,52	6.476.764,31

6 - Indicadores sociais externos (investimentos na comunidade - em R\$)	2011	2010
Compras de outras cooperativas	1.226.225,47	1.494.421,76
Venda de bens e/ou serviços terceirizados	-	-
Investimentos em programas e/ou projetos ambientais	0,00	0,00
Investimentos em Saúde	48.521,96	745.335,00
- n° de pessoas beneficiadas	37003	100000
- n° de entidades beneficiadas	16	12
Investimentos em programas de alimentação	0,00	0,00
- n° de pessoas beneficiadas	0	0
- n° de entidades beneficiadas	0	0
Investimentos em educação/alfabetização	205.253,38	0,00
- n° de pessoas beneficiadas	4250	0
- n° de entidades beneficiadas	5	0
Investimentos em capacitação profissional	0,00	0,00
- n° de pessoas beneficiadas	0	0
- n° de entidades beneficiadas	0	0
Investimentos em esportes	495.770,86	375.623,10
- n° de pessoas beneficiadas	31416	50000
- n° de entidades beneficiadas	25	32
Investimentos em cultura e/ou lazer	290.654,14	141.699,97
- n° de pessoas beneficiadas	108.660	13710
- n° de entidades beneficiadas	30	30
Gastos com ações sociais/filantropia (financeira, produtos e/ou serviços)/ajudas humanitárias	10.400,00	92.082,00
- n° de pessoas beneficiadas	5300	13021
- n° de entidades beneficiadas	4	51
Outros	347.956,42	499.781,61
Total pessoas beneficiadas	186.629	176.731
Total entidades beneficiadas	80	125
Total dos investimentos sociais externos	2.440.054,23	2.550.613,44

7 - Outras Informações	2011	2010
A previdência privada contempla	<input type="checkbox"/> Direção <input type="checkbox"/> Direção e empregados <input checked="" type="checkbox"/> Direção, cooperados e empregados <input type="checkbox"/> Cooperados <input type="checkbox"/> Empregados	<input type="checkbox"/> Direção <input type="checkbox"/> Direção e empregados <input checked="" type="checkbox"/> Direção, cooperados e empregados <input type="checkbox"/> Cooperados <input type="checkbox"/> Empregados
A participação nas sobras ou resultados contempla	<input type="checkbox"/> Direção <input type="checkbox"/> Direção e empregados <input checked="" type="checkbox"/> Direção, cooperados e empregados <input checked="" type="checkbox"/> Cooperados <input checked="" type="checkbox"/> Empregados	<input type="checkbox"/> Direção <input type="checkbox"/> Direção e empregados <input checked="" type="checkbox"/> Direção, cooperados e empregados <input checked="" type="checkbox"/> Cooperados <input checked="" type="checkbox"/> Empregados
Os projetos sociais e ambientais desenvolvidos pela cooperativa foram definidos por	<input checked="" type="checkbox"/> Direção <input checked="" type="checkbox"/> Todos os empregados <input type="checkbox"/> Direção e gerência	<input checked="" type="checkbox"/> Direção <input checked="" type="checkbox"/> Todos os empregados <input type="checkbox"/> Direção e gerência
Os padrões de segurança e salubridade no ambiente de trabalho foram definidos por	<input type="checkbox"/> Direção e gerência <input type="checkbox"/> Todos os empregados <input checked="" type="checkbox"/> Todos + CIPA	<input type="checkbox"/> Direção e gerência <input type="checkbox"/> Todos os empregados <input checked="" type="checkbox"/> Todos + CIPA
Quanto à liberdade sindical, ao direito de negociação coletiva e à representação interna dos empregados, a cooperativa	<input type="checkbox"/> Não se envolve <input type="checkbox"/> Incentiva e segue a OIT <input type="checkbox"/> Segue as normas da OIT	<input type="checkbox"/> Não se envolve <input type="checkbox"/> Incentiva e segue a OIT <input type="checkbox"/> Segue as normas da OIT
Na seleção dos fornecedores, os mesmos padrões éticos e de responsabilidade social e ambiental adotados pela cooperativa	<input type="checkbox"/> Não são considerados <input checked="" type="checkbox"/> São exigidos <input type="checkbox"/> São sugeridos	<input type="checkbox"/> Não são considerados <input checked="" type="checkbox"/> São exigidos <input type="checkbox"/> São sugeridos
Quanto à participação de empregados em programas de trabalho voluntário, a cooperativa	<input type="checkbox"/> Não se envolve <input checked="" type="checkbox"/> Organiza e incentiva <input type="checkbox"/> Apóia	<input type="checkbox"/> Não se envolve <input checked="" type="checkbox"/> Organiza e incentiva <input type="checkbox"/> Apóia
Atendimento de intercâmbio prestado por outras cooperativas	43.343.722,81	44.787.182,52
Venda a outras cooperativas	17.506.912,93	29.592.876,72
Número total de reclamações e críticas de consumidores	-	-
a) Na cooperativa	2095	2564
b) Na ANS	114	107
c) No Procon	63	4
d) Na justiça	925	121
Número de reclamações e críticas solucionadas	-	-
a) Na cooperativa	2068	2564
b) Na ANS	85	40
c) No procon	35	3
d) Na justiça	438	19
Valor total de indenizações pagas no período por determinação de órgãos de defesa do consumidor e/ou justiça	938.375,29	629.168,04
Número total de ações trabalhistas movidas por empregados	-	-
a) Processos julgados procedentes	1	2
b) Processos julgados improcedentes	7	3
Valor total de indenizações trabalhistas pagas no período por determinação da justiça	8.456,99	25.620,55
Valor adicionado a distribuir em R\$ - vide DVA	186.298.923,92	171.446.690,04
Distribuição % do valor adicionado:	-	-
a) Governo	5,94%	5,47%
b) Cooperados	69,94%	72,66%
c) Empregados/Diretores/Conselheiros	15,66%	13,44%
d) Remuneração de capitais de terceiros	1,58%	0,81%
e) Sociedade	1,31%	1,49%
f) Juros sobre capital próprio	0,02%	0,02%
g) Constituição de reservas e fundos	1,32%	1,46%
h) À disposição da AGO	4,24%	4,66%

8 - Notas Explicativas

"Investimento Social Externos (Outros) - Este investimento é referente ao repasse da Unimed Cuiabá para o PróUnim - Programa de Ação Social da Unimed Cuiabá que neste ano de 2011 beneficiou 44.312 pessoas nos projetos próprios e em parceria".

Demonstrativo Valor Agregado:

GERAÇÃO DA RIQUEZA:

d) Eventos, dispêndios e despesas operacionais

d2) Variação da provisão para eventos ocorridos e não avisados:

A Unimed Cuiabá, obteve junto à ANS, a aprovação de uma Nota Técnica Atuarial, implicando numa redução do valor devido da PEONA. Considerando que o valor ora contabilizado é superior ao devido face à Nota Técnica, deixou-se momentaneamente de contabilizar a referida provisão.

e) Insumos adquiridos de terceiros

A variação na conta "Contingência Administrativa", foi devido a constituição de provisão face a Ação Anulatória de Débito Fiscal relativo ao PIS/COFINS, conforme processo 0008773-20.2011.4.01.3600.

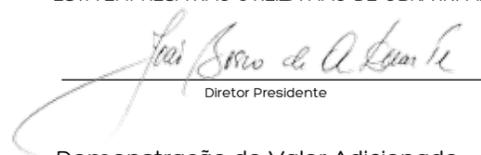
DISTRIBUIÇÃO DA RIQUEZA:

d) Remuneração de capitais de terceiros

d1) Juros

Em 2011, houve redução do capital circulante líquido, implicando em maior necessidade de utilização de capitais de terceiros (conta garantida/empréstimos).

"ESTA EMPRESA NÃO UTILIZA MÃO-DE-OBRA INFANTIL OU TRABALHO ESCRAVO"


Diretor Presidente


Contador - CRC

Demonstração do Valor Adicionado

Unimed: UNIMED CUIABÁ

Sugerimos a seguinte ordem de preenchimento: primeiramente o quadro (B) "Distribuição da Riqueza" e posteriormente o quadro (A) "Geração da Riqueza" excluindo os valores já lançados em (B).

(A) Geração da riqueza	2011	2010
a) Ingressos e receitas	599.426.502,92	524.582.309,66
a 1) Contraprestações emitidas líquidas	413.332.806,05	365.519.679,86
a 2) Outros ingressos e receitas operacionais	184.162.302,41	149.118.446,39
a 3) Provisão para créditos de liquidação duvidosa - Reversão/Constituição	1.931.394,46	9.944.183,41
b) Variação das provisões técnicas	-30.475,76	-12.508.863,03
b 1) Provisão de remissão	-30.475,76	-5.129,43
b 2) Outras	0,00	-12.457.568,60
c) Receita líquida operacional	599.456.978,68	537.091.172,69
d) Eventos, dispêndios e despesas operacionais	378.773.409,29	339.043.948,05
d 1) Eventos indenizáveis líquidos	204.128.470,90	183.016.729,03
d 2) Variação da provisão para eventos ocorridos e não avisados	0,00	9.174.197,02
d 3) Outros dispêndios / Despesas operacionais	174.644.938,39	146.853.022,00
e) Insumos adquiridos de terceiros	39.788.367,98	31.079.416,12
e 1) Despesas de comercialização	2.476.230,08	2.723.180,91
e 2) Variação das despesas de comercialização diferidas	0,00	0,00
e 3) Despesas com serviços de terceiros	5.740.314,93	4.845.246,69
e 4) Materiais, energia e outras despesas administrativas	27.052.565,27	21.769.135,29
e 5) Provisão para contingências - administrativas	4.256.105,29	1.330.046,21
e 6) Despesas Financeiras	237.761,43	411.807,02
e 7) Despesas patrimoniais	0,00	0,00
e 8) Perda / Recuperação de valores ativos	25.390,98	0,00
f) Valor adicionado bruto	180.895.201,41	166.967.808,52
g) Depreciação, Amortização	2.455.536,82	2.329.473,28
h) Valor adicionado líquido produzido pela entidade	178.439.664,59	164.638.335,24
i) Valor adicionado recebido / cedido em transferência	7.859.259,33	6.808.354,80
i 1) Receitas financeiras	7.299.410,06	6.197.565,11
i 2) Resultado de equivalência patrimonial	0,00	0,00
i 3) Outras	559.849,27	610.789,69
(I) Valor adicionado total distribuir (h + i)	186.298.923,92	171.446.690,04

(B) Distribuição da riqueza	2011	2010
a) Remuneração do trabalho	159.461.824,47	147.606.017,85
a 1) Cooperados	130.292.158,75	124.565.949,18
a 1. 1) Produção (consultas e honorários)	121.678.903,83	114.456.133,10
a 1. 2) Benefícios	8.613.254,92	10.109.816,08
a 2) Dirigentes, Conselheiros e Empregados	29.169.665,72	23.040.068,67
a 2. 1) Salários, 13 ^º , Férias, etc	20.995.698,92	16.437.140,90
a 2. 2) Benefícios	5.868.246,55	4.842.542,24
a 2. 3) F.G.T.S	15.116,80,63	1172.753,00
a 2. 4) Bônus / Participação nos lucros e resultados	794.039,62	587.632,53
b) Remuneração do governo - Impostos/Taxas/Contribuições	11.062.186,77	9.377.522,96
b 1) Federais	4.667.982,49	4.396.011,40
b 1. 1) Previdência Social e Outros	5.822.035,81	4.533.045,62
b 2) Estaduais	566.305,04	447.280,78
b 3) Municipais	5.863,43	1.185,16
c) Contribuições para a sociedade	2.440.054,23	2.550.613,44
d) Remuneração de capitais de terceiros	2.938.558,91	1.386.123,43
d 1) Juros	2.238.962,39	768.500,40
b 2) Aluguéis	699.596,52	617.623,03
b 3) Outras (royalties, direitos autorais)	0,00	0,00
e) Remuneração de capitais próprios	10.396.299,54	10.526.412,36
e 1) Juros sobre capital próprio	32.293,60	28.353,00
e 2) Constituição de reservas e fundos	2.458.511,44	2.506.877,22
e 3) Sobras / Perdas líquidas a disposição da AGO	7.905.494,50	7.991.182,14
(II) Total distribuído (a+b+c+d+e)	186.298.923,92	171.446.690,04

Atenção! "Valor adicionado a distribuir" (I) e "Total distribuído" (II) devem ser iguais!

Índice Remissivo GRI

3.12

Indicadores	Páginas
Abordagens de Gestão	
Todas as categorias	
Estratégia e Análise	
1.1	11
1.2	12,20
Perfil Organizacional	
2.1	15
2.2	39
2.3	19
2.4	15
2.5	15
2.6	15
2.7	15
2.8	15, 23, 30, 31, 39, 43-47
2.9	20, 45, 46
2.10	15,47
Parâmetros para o Relatório	
3.1	16
3.2	16
3.3	16
3.4	16
3.5	16
3.6	16
3.7	16
3.8	16
3.9	39, 40
3.10	16
3.11	16
3.12	70
3.13	16
Governança Corporativa	
4.1	18
4.2	18
4.3	18
4.4	18
4.5	18
4.6	21, 41
4.7	33
4.8	05, 06, 08, 09, 21, 33
4.9	33
4.10	18
4.12	09
4.14	16, 27, 29, 31, 33, 36, 41, 42, 48, 50, 51, 52, 56
4.15	27, 29, 31, 33, 36, 41, 42, 48, 50-52, 56
4.16	27, 29, 31, 33, 36, 41, 42, 48, 50-52, 56

Indicadores	Páginas
Desempenho Econômico	
EC1	23-25, 30, 36, 55
EC2	23-25, 30, 36, 55
EC3	27, 28, 34, 37
EC8	43, 52
Desempenho Ambiental	
EN3	58-60
EN4	58-60
EN5	58-60
EN6	58-60
EN7	58-60
EN12	58-60
EN13	52
EN16	58-60
EN17	58-60
EN18	58-60
EN19	58-60
EN22	58-60
EN26	52, 58-60
EN30	52, 58-60
Desempenho referente a práticas trabalhistas e trabalho decente	
LA1	31
LA2	31
LA3	34, 37
LA4	31
LA6	31
LA7	32
LA8	43, 52
LA10	33
LA11	33
LA12	33
LA13	31, 32
LA14	31
Desempenho referente a práticas de Direitos Humanos	
HR1	56
HR2	56
HR3	21, 41
HR4	33
HR5	31
HR6	21, 33, 56
HR7	56
HR8	21, 56

Indicadores	Páginas
Desempenho social referente a sociedade	
SO3	21
SO5	09
SO8	43
Desempenho referente a responsabilidade pelo produto	
PR5	41, 42



Expediente

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

João Bosco de Almeida Duarte

Presidente

Rubens Carlos de Oliveira Júnior

Vice-Presidente

Douglas Alberto de Arruda Gomes

Diretor Financeiro

Kátia Gomes Bezerra de Oliveira

Diretora de Mercado

Renato de Melo

Diretor Secretário

COMISSÃO TÉCNICA

Augusto C. R. Oliveira

Gilson Márcio da Costa

Jazon Baracat de Lima

Osvânio Salomão Pimenta

Salim Joandat Salim

Salvino Teodoro Ribeiro

COMITÊ EDUCATIVO

Elton Hugo Maia Teixeira

Fábio Liberali Weissheimer

Lilian Sanches L. Moraes

COMISSÃO DE DEFESA PROFISSIONAL E COOPERATIVISMO

Ademir C. Pereira

Miguel Angel Claros Paz

Vivaldo Naves de Oliveira

CONSELHO FISCAL

Antônio Carlos Carvalho Reiners

Erleno Pereiro de Aquino

Newton Flávio Fernandes Tafuri

DIRETORIA EXECUTIVA

Paulo Brustolin

Diretor Executivo

PRÓUNIM - PROGRAMA DE AÇÃO SOCIAL DA UNIMED CUIABÁ

Maria Alice Thommem Pereira

Presidente

Paulo Brustolin

Vice-Presidente

Maria Otilia Almeida de Oliveira

Diretora de Projetos

Benedita Lucila Zeferino da Silva

Diretora de Assistência Social

Mujacir Carlos Ponce de Souza

Diretora Financeiro

DIREÇÃO GERAL

Paulo Brustolin

COORDENAÇÃO E EXECUÇÃO

Diego Andrade de Toledo

CONSULTORIA

Marcelo de Menezes - M. de Menezes Consultoria

REVISÃO DE TEXTO

Regina Deliberai

Luís Moraes

PRODUÇÃO GRÁFICA

Gláucia Tonelle

ZF Comunicação

EQUIPE DE CONSTRUÇÃO

João Afonso Costa Marques

Cypriano Curvo

Gislaine Klein

Kelli Kawakami

Ildete Alves de Oliveira

Nádia Sandrelly Soares Silva

Marcos Antônio Moreira Guimarães

Lourival Vieira Rego Júnior

Beatriz dos Santos Rocha Carvalho

Isaira Silva Costa de Almeida

Paulo César Winter

Thyago Bernuci Bartolomeu

Idalmo Nunes Cardoso

Eliane Tavares da Costa

Sidnéia Oliveira

Jamil Batista

Maria Aparecida Almeida

APOIO

Edinês Maria Cintra Pontes

Lilian Uemura

AGRADECIMENTOS

A todos os cooperados, colaboradores e clientes que contribuem diariamente com a sustentabilidade da Unimed Cuiabá





Rua Barão de Melgaço, 2713
Centro Sul - CEP: 78020-800
Cuiabá - MT

Unimed 
Cuiabá

O melhor plano de saúde é viver.
O segundo melhor é Unimed.