

RELATÓRIO DE

SUSTENTABILIDADE

2012

**Unimed**   
Cuiabá

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

[www.unimedcuiaba.coop.br](http://www.unimedcuiaba.coop.br)

# Pe- reni- dade

Lat. Perene. Adj 2g.1. Que dura muitos anos. 2. Perpétuo Eterno.  
3V. Ininterrupto. 4. Bot. Que vive por muitos anos (Planta). Pe.re.  
ni.da.de SF.

Dicionário Aurélio da Língua Portuguesa. Editora Positivo.

Assim como as plantas e outros seres vivos, o cuidado é essencial para o desenvolvimento forte e saudável. Cuidar das nossas relações tem sido um dos nossos grandes objetivos. Cuidamos, pois entendemos que cuidando alcançaremos a perenidade, e esse é o caminho mais sólido para ser cada vez mais sustentável.



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.

# Sus tentada bili dade



## 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 contínua do aprimoramento que visa a satisfação de todos os públicos com os quais a Unimed Cuiabá se relaciona: cooperados, colaboradores, clientes, fornecedores/prestadores e a sociedade.

### 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, no qual 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 a 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.

## 8. Objetivos do Milênio

- 4.8 Também estão entre os compromissos adotados pela Unimed Cuiabá os  
4.12 Oito Objetivos do Milênio, estabelecidos em 2000 pela ONU - Organi-  
SOS zação 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 com 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 agredam 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*

**18**

Capítulo 2  
*Gestão  
Econômica*

**24**

Capítulo 3  
*Público  
Interno*

**28**

Capítulo 4  
*Rede  
Médica*

**37**

Capítulo 5  
*Mercado*

**40**

Capítulo 6  
*Sociedade*

**63**

## 1.1 *Palavra do Presidente*

Sustentabilidade: uma questão de caráter



Pessoa Física e Pessoa Jurídica; a primeira individual, a segunda coletiva; a primeira criadora, a segunda criatura. Pessoa Física, mortal. Pessoa Jurídica, perene?

A imortalidade é um desejo forte da humanidade. As obras do homem são feitas para a eternidade, mesmo que isso seja impossível. Assim também é o sentimento do homem, Pessoa Física, em relação à Pessoa Jurídica. A perenidade da PJ seria uma maneira de realização do humano, como são algumas e fantásticas obras artísticas e arquitetônicas, por exemplo.

A dedicação, a inspiração, o esforço e o trabalho estão justificadamente depositados na construção de algo que transpassará a barreira do tempo, superando continuamente desafios de geração em geração. É um objetivo acalentado pela maioria dos empreendedores.

Retirar sobre isso é muito oportuno, principalmente quando as empresas assumem a responsabilidade

social que lhes cabe no mercado onde se inserem. Longevidade é a medida de tempo de vida e, perenidade, a sua continuidade sistemática. Assim, a primeira mede o tempo de vida de uma empresa e a segunda sua constância, sua perpetuidade, ou seja, sua eternidade.

Se é pertinente o planejamento de ações que envolvam os principais obstáculos à meta de ser eterno: sucessões, desenvolvimento de talentos, educação contínua nos ambientes corporativos, muito mais ainda ao se tratar de responsabilidade social. Não há possibilidade de longevidade, muito menos perenidade, sequer no campo utópico, desatrelada dos princípios éticos e valores que fundamentam esta área: solidariedade, compromisso, respeito às leis, ao ser humano e ao meio ambiente.

*“As obras do homem são feitas para a eternidade, mesmo que isso seja impossível.”*

Há palavras que entram e saem da moda e não duram o período de uma edição. Mesmo estas – e pode ser o caso do vocábulo perenidade – têm sempre um significado que vale a pena a reflexão e o debate. Uma oportunidade de reforçar conceitos e rejeitar preconceitos.

Em busca da perenidade, o homem – pobre mortal, deve buscar na breve passagem na vida, imprimir as marcas da sua existência naquilo que não é passageiro: a confiança, o amor e a esperança de que é possível fazer e ser sempre melhor não apenas para si mesmo, mas essencialmente para o próximo.

DR. JOÃO BOSCO DE ALMEIDA DUARTE

## 1.2 *Palavra do Diretor Executivo e Vice-Presidente do PróUnim*

### Equilíbrio: É possível crescer e ser sustentável

Adotar boas práticas de governança corporativa e atitudes socialmente responsáveis são fundamentais para a perenidade dos negócios. Mais do que isso, as empresas que se portam desta maneira são, hoje, respeitadas e valorizadas não só pelo mercado, como também pela sociedade. Ciente disso, a Unimed Cuiabá conduz sua gestão atenta aos anseios de todos os públicos com os quais se relaciona.

Esta postura contribui para a longevidade da Cooperativa, resultado do investimento em transparência, justiça e responsabilidade. O ano de 2012 foi marcado por muitas mudanças, principalmente aquelas relacionadas à reestruturação de diversos setores e serviços da Unimed Cuiabá.

A construção do Pronto Atendimento, por exemplo, foi minuciosamente planejada. Hoje, com a estrutura moderna em pleno funcionamento, temos a comprovação da certeza que sempre tivemos: foi uma decisão madura e acertada da diretoria e dos médicos cooperados.

Também tivemos mudança das sedes da Fisioterapia, Farmácia Barão, Núcleo de Saúde Ocupacional (NSO), além da ampliação das Clínicas Unimed e do Núcleo de Vacinas. Além de um novo espaço, integrado à Farmácia Barão, o Núcleo de Vacinas ganhou mais uma unidade, na Farmácia CPA. O projeto prevê, ainda, que a instalação contemple todas as unidades das farmácias. Toda essa reestruturação foi fundamental para fortalecer e blindar a Cooperativa frente à concorrência do mercado.

É importante ressaltar, porém, que a essência das mudanças está pautada no compromisso da Unimed Cuiabá com a qualidade do atendimento prestado e com a responsabilidade socioambiental. Todas as ações são estrategicamente traçadas nestes pilares. Esta atitude converte à preservação e otimização do valor da organização e contribui para sua longevidade.

Os benefícios para a comunidade também são visíveis e, na verdade, são os mais perenes, uma vez que perpetuam-se por várias gerações, seja por



*“O ano de 2012 foi marcado por muitas mudanças, principalmente aquelas relacionadas à reestruturação de diversos setores e serviços da Unimed Cuiabá”.*

meio da promoção do bem-estar social ou de projetos voltados à capacitação. O respeito ao ser humano deve ser nossa preocupação central.

Para cumprir com esta missão, a Unimed Cuiabá busca, cada vez mais, adicionar aos vetores básicos de sustentabilidade – econômicos, ambientais e sociais – outros instrumentos de gestão. São eles: Governança Corporativa, Ética e Cultura, Gestão de Riscos, e Indicadores de Sustentabilidade. Com foco no trabalho sério, comprometido e democrático, a gestão da Cooperativa dedica-se à árdua tarefa de equilibrar desempenho econômico e responsabilidade socioambiental.

Os resultados positivos obtidos ao longo de 2012 atestam que esta meta foi alcançada e nos incentiva a superar novos desafios. As mudanças são necessárias e exigem uma postura madura e consciente de todos, principalmente daqueles que são os donos da Cooperativa: os cooperados.

Que o novo renda frutos ainda melhores, e que a sustentabilidade continue norteando este sistema do qual a Unimed Cuiabá faz parte, cujo combustível mais valioso é a cooperação.

**PAULO BRUSTOLIN**  
DIRETOR EXECUTIVO DA UNIMED CUIABÁ E  
VICE-PRESIDENTE DO PRÓUNIM

## *Diretoria Executiva e Conselheiros*



*Presidente*

JOÃO BOSCO DE ALMEIDA DUARTE

*Vice-Presidente*

RUBENS CARLOS DE OLIVEIRA JÚNIOR



*Diretor Financeiro*

DOUGLAS ALBERTO DE ARRUDA GOMES

*Vice-presidente*

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*  
*Sus*  
*tenta*  
*bili*  
*dade*



## 2.7 *Sobre o Sistema Unimed*

2.10

A Unimed é a maior experiência cooperativista 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, 111 hospitais próprios e 3.097 hospitais credenciados, além de pronto-atendimentos, laboratórios, e ambulâncias para garantir qualidade

na assistência médica, hospitalar e de diagnóstico complementar oferecidos.

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 19º ano consecutivo a marca Top of Mind quando o assunto é plano de saúde. Outro destaque é o prêmio da pesquisa Marcas de Confiança, que a Unimed recebeu como o plano de saúde em que os brasileiros mais confiam, pela 11ª vez consecutiva.

### *Raio-X do Sistema*



- 38% de participação (Pesquisa Datafolha 2011) no mercado nacional de planos de saúde
- 360 cooperativas com abrangência em 83% do território nacional - 4.623 municípios;
- Mais de 109 mil médicos cooperados;
- Conjunto das cooperativas somou, em 2011, R\$ 30,1 bilhões em receita de contraprestação (segundo a ANS). Já o Sistema Unimed acumulou R\$ 29,4 bilhões de um faturamento de R\$38,9 bilhões;
- R\$ 1,257 bilhão em investimentos internos (colaborador e cooperado) e externos (fomento ao comércio local e comunidade), segundo Balanço Social Consolidado do Sistema Unimed 2011;
- 111 hospitais próprios e 3.097 hospitais credenciados, dos 4.548 privados e o total de 6.690 hospitais no Brasil;
- 178 pronto-atendimentos próprios, 96 laboratórios próprios e 40 centros de diagnósticos próprios;
- Disponibiliza 7.371 leitos próprios e 140 mil leitos credenciados;

- Gera 69 mil empregos diretos, sendo 1.526 colaboradores com deficiência/redução de mobilidade (de acordo com o Balanço Social Consolidado do Sistema Unimed 2011);
- 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 19 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 2012, pela 11ª 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, nas edições 2008, 2009, 2010 e 2011.

Fonte: Unimed do Brasil

### 2.1 *Perfil da Cooperativa:*

2.4

2.5

2.6

2.7

2.8

A Unimed Cuiabá foi fundada no ano de 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 200 mil clientes da Unimed Cuiabá contam com mais de 1.200 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 1.200 médicos cooperados.

- Atende a mais de 200 mil clientes próprios, além de clientes de outras Unimeds que transitam por Cuiabá.

- Emprega mais de 900 funcionários, além de gerar mais 500 empregos indiretos.



### 3.1 *Informações sobre o Relatório*

3.2

3.3

3.4

3.5

3.6

3.7

3.8

3.10

3.11

3.13

4.14

Pelo segundo ano consecutivo, a Unimed Cuiabá publica o Relatório de Sustentabilidade segundo os padrões da Global Reporting Initiative (GRI). Esta edição engloba o período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2012. Com ela, a Cooperativa continua cumprindo as etapas rumo ao desenvolvimento cada vez mais sustentável.

Transparência na informação e prestação de contas aos públicos com os quais se relaciona, incluindo a sociedade, sobre os aspectos econômico, social e ambiental são as principais ferramentas e formas de compartilhar experiência e desenvolver relacionamentos responsáveis e perenes.

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

O processo de construção do relatório envolveu diversos colaboradores de diferentes setores da Unimed Cuiabá. É clara a percepção de que a sustentabilidade está sendo enraizada na cultura organizacional da Cooperativa. O primeiro Relatório Social foi definido e elaborado como entendemos que deveria ser. Posteriormente, em 2012, foi publicado o primeiro no

padrão GRI, nível C, relacionado às ações de 2011.

Buscar uma evolução gradativa e sólida, a profunda compreensão quanto à importância desse relatório como mais uma excelente ferramenta para gestão estratégica, são alguns dos motivos para continuarmos optando pela forma de Relatório nível C – autodeclarado.

Não houve tempo hábil para auditoria externa do atual relatório. As informações aqui prestadas dizem respeito à operação da Unimed Cuiabá e do Instituto PróUnim, Oscip que tem a Cooperativa como principal mantenedora, alguns parceiros e a valorosa doação espontânea.

Não há estimativas significativas ou projeções com relação ao escopo proposto pelas diretrizes da GRI. Os indicadores da GRI estão registrados nas páginas, conforme os assuntos pertinentes. Para melhor entendimento, basta consultar a tabela GRI que está disponível nas páginas finais deste relatório.

O relatório só está disponível no site [www.unimedcuiaba.coop.br](http://www.unimedcuiaba.coop.br). Dúvidas, críticas e sugestões podem ser enviadas ao e-mail [prounim@unimedcuiaba.com.br](mailto:prounim@unimedcuiaba.com.br) ou pelo telefone (65) 3612-3151.

# *Visão Estratégica*

Capítulo 1



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

No Conselho de Administração, 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.

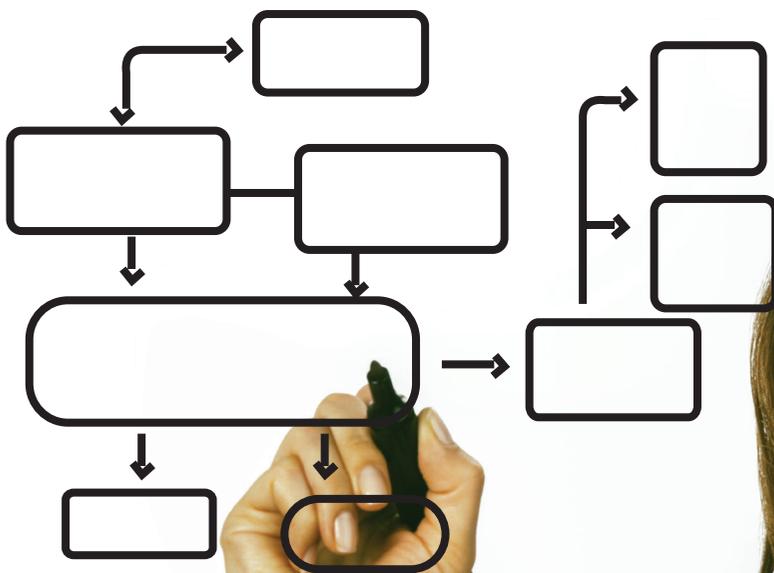
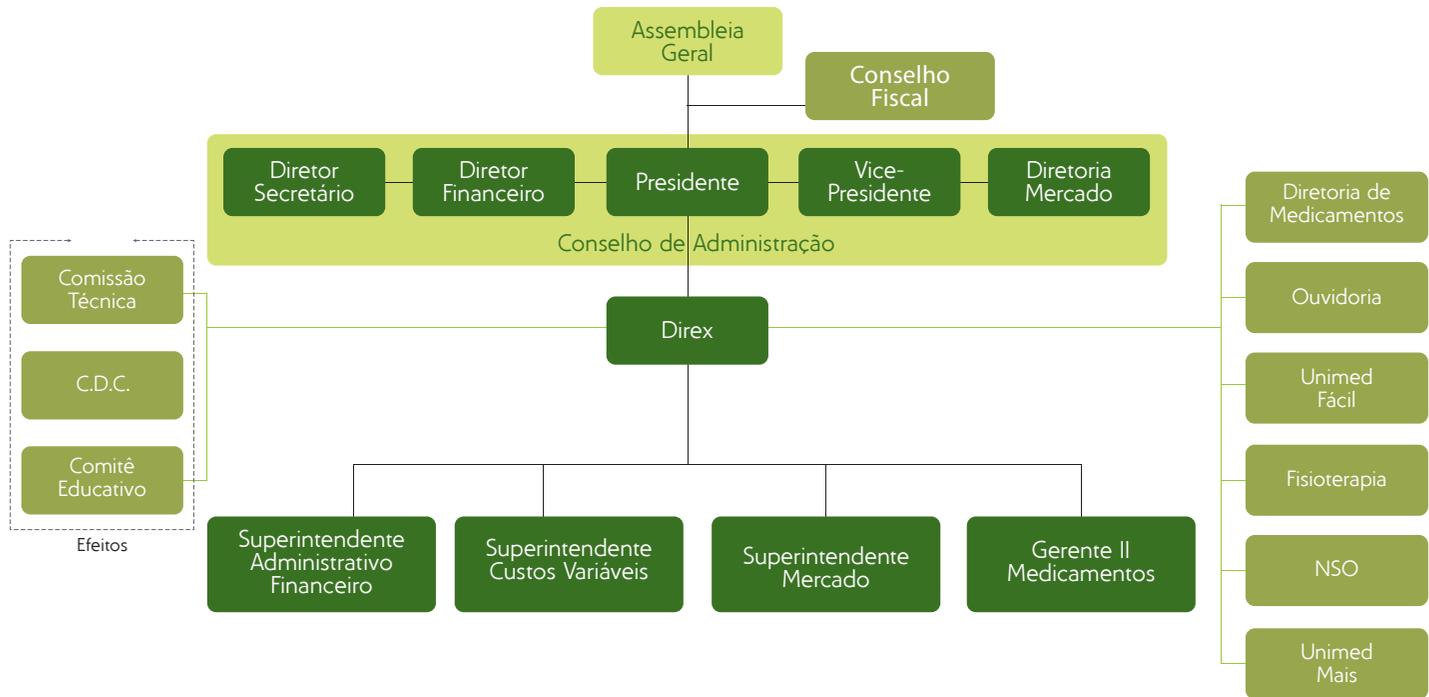
O órgão mais importante do organograma da Cooperativa é a Assembleia Geral de Cooperados,

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 855 colaboradores, registrados ao final de 2012, 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

O Escritório de Projetos, em 2012, promoveu diversas reestruturações e melhorias, com o objetivo de estimular o crescimento e o desenvolvimento da Unimed Cuiabá.

Como exemplo está a reestruturação da Distribuidora de Medicamentos, com adequação do layout do setor de logística para receber a implantação de um novo software, que trará mais agilidade aos processos do Centro de Distribuição. A nova formulação da logística ocasionou um controle aguçado do estoque, o que facilita as identificações de inconsistências, mapeamentos e sincronizações dos processos, integrações de frente de lojas – incluindo melhorias na infraestrutura que favoreceram a produtividade, agilidade nas entregas, descrição de novas funções, desenvolvimento do organograma, entre outros.

A Unimed Cuiabá também instalou, na Farmácia CPA, uma nova estrutura do Núcleo de Vacinas, que oferece imunização para todas as idades, desde bebês a idosos. Focada na prevenção de doenças, a nova unidade facilita o acesso aos clientes e também representa a expectativa no aumento da carteira de clientes da Cooperativa.

A nova sede da Farmácia Barão foi inaugurada em 2012, com espaço amplo, moderno, e que oferece comodidade aos clientes, pois está localizada em frente à sede do Pronto Atendimento da Cooperativa. Além disso, o novo espaço contempla uma unidade do Núcleo de Vacinas. A farmácia possui 373,77m<sup>2</sup> de área construída, que inclui salas de aplicação de injetáveis e para eventos de saúde. O Núcleo de Vacinas possui 108,22m<sup>2</sup> e o diferencial está na qualidade dos produtos e no atendimento diferenciado.

Também em 2012, houve rigoroso acompanhamento no plano de ação Olho Vivo na ANS (Agência Nacional de Saúde Suplementar), para que as áreas envolvidas tivessem clareza sobre a amplitude e os impactos de fornecer dados solicitados, e as possíveis

consequências da ausência dessas informações. Este trabalho demonstra a importância do trabalho em equipe e a relevância no posicionamento da Cooperativa perante a ANS.

Dentro do projeto de automatização do cadastro, o objetivo foi alterar a forma de inclusão e exclusão de beneficiários nos planos Unimed Cuiabá, para reduzir as fichas de inclusão e aprimoramento dos recursos humanos. Neste projeto arrojado e inovador, houve êxito nos controles das informações dos clientes por meio das críticas cadastrais, redução de papéis para arquivo, avaliação das declarações de saúde antes das inclusões, entre outros.

Tudo isso pode ser observado na nova estrutura do setor de Cadastro, cujos benefícios são: redução significativa no custo com formulários de ficha de inclusão, melhorias e aproveitamento dos recursos humanos, sendo que a automatização oferece comodidade e agilidade aos colaboradores, parceiros e clientes da Unimed Cuiabá. Em busca da racionalização de custos na confecção dos cartões de clientes, a Unimed Cuiabá contratou novo fornecedor para o serviço, em 2012. A empresa CARDNET, situada em Goiânia (GO), imprime os dados variáveis em PVC reciclado, material produzido em Erechim (RS). Semestralmente, os cartões devolvidos pelo correio, os não retirados pelos clientes na sede e os já vencidos, são enviados para reciclagem, por uma empresa de São Paulo (SP).

O setor de Compras também foi contemplado com a implantação de um software que automatizou os processos, principalmente no que diz respeito a recursos de controle e agilidade. Os atendimentos e suportes técnicos tornaram-se especializados e personalizados, o que resulta em praticidade na finalização das compras, redução de gastos com impressões, além da segurança referente às ofertas e demandas, possibilitando ter uma visão holística dos trâmites.



## 1.2 Pronto Atendimento Unimed

2.9

Também inaugurado em 2012, o Pronto Atendimento da Cooperativa e possui área total construída de 3.153,51m<sup>2</sup>, com consultório clínico, consultório pediátrico, sala de estabilização com leitos adulto e infantil, sala de observação adulto e infantil, ambiente para coleta de exames, posto de enfermagem com sala para preparação de medicação, sala de Raios X, ultrassonografia, e tomografia. Em breve, também contará com sala de ressonância.

No mesmo empreendimento, que possui três pavimentos, há ainda o atendimento do Ambulatório Unimed Fácil nas seguintes especialidades: clínica médica, urologia, cirurgia, coloproctologia, cardiologia, ginecologia, psicologia, nutrição, ortopedia, otorrinolaringologia, oftalmologia, gastroenterologia, dermatologia, pediatria e endócrino-pediatria. O mesmo prédio contempla ainda o Centro de Infusão de Medicamentos e o Centro de Tratamento de Feridas da Unimed Cuiabá.

## 1.2 Nova sede da Fisioterapia

2.9

A Fisioterapia da Unimed Cuiabá também ganhou nova sede, com mais conforto e comodidade aos clientes, e o atendimento humanizado e personalizado de sempre. Com um layout moderno, o novo endereço possui 583,14m<sup>2</sup>, e cumpre todas as normas técnicas nacionais, especialmente aquelas referentes ao acesso e organização das salas. A localização é estratégica, no bairro nobre da Capital denominado Jardim Cuiabá, próximo a uma das unidades de farmácias da Cooperativa.

Além destes empreendimentos, a Unimed Cuiabá atuou, em 2012, com enfoque na boa alimentação dos colaboradores, que para ela é sinônimo de

vida saudável. Pensando no bem-estar e na qualidade de vida, foram adotados métodos funcionais, como o fornecimento de alimentos ricos em vitaminas e nutrientes em vez de lanches no período em que há necessidade de horas extraordinárias. Esta mudança acarretou, além do cuidado com a saúde, a redução de custos para a Cooperativa.

O maior desafio de 2012 foi o controle das despesas operacionais, essencial diante dos diversos investimentos e ampliações das unidades. Foi necessário, portanto, redobrar a atenção com os custos e despesas para que a Unimed Cuiabá pudesse alcançar os resultados e objetivos traçados no Planejamento Estratégico elaborado para 2012.

## 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 Profis-

sional 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://unimedcuiaba.coop.br/portaunimed/ipbook/unimed\\_brasil/codigo\\_de\\_conduta/](http://unimedcuiaba.coop.br/portaunimed/ipbook/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 2012, 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.coop.br/porta2/arquivos/JUL\\_PROUNIM\\_LIVRO\\_PROUNIM.pdf](http://www.unimedcuiaba.coop.br/porta2/arquivos/JUL_PROUNIM_LIVRO_PROUNIM.pdf)



# *Gestão* *Econômica*

Capítulo 2



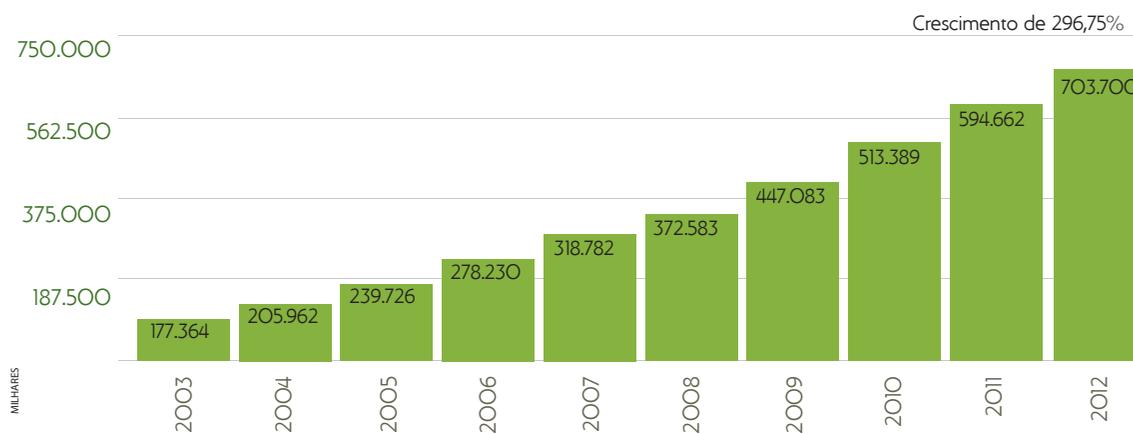
## 2.8 *Receita Líquida*

EC1

A Unimed Cuiabá fechou o ano de 2012 com resultados expressivos. A Cooperativa superou as estimativas de crescimento da receita líquida, mesmo diante do cenário econômico instável e das

constantes variações da legislação que regulamenta o mercado de saúde suplementar.

A receita líquida totalizou mais de R\$ 703 milhões, valor 18,33% superior em relação a 2011.

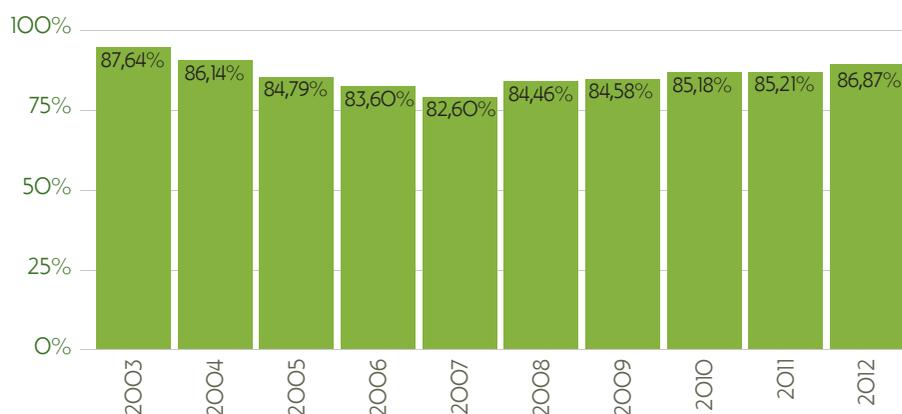


## EC1 *Sinistralidade*

EC2

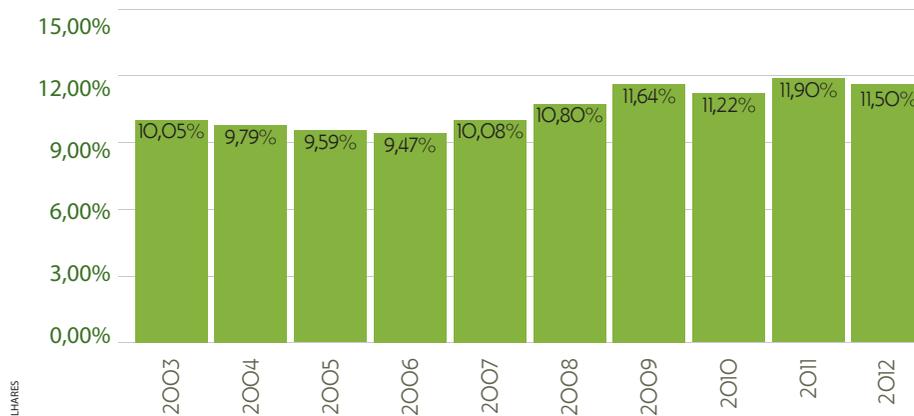
Apesar das constantes alterações na legislação do setor e do acirramento das mudanças mercadológicas, a Unimed Cuiabá consegue manter a sinistralidade estabilizada, o que demonstra a con-

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



### ECI *Despesas Administrativas*

A variação das despesas administrativas apresentou redução em 2012, em relação ao ano anterior.

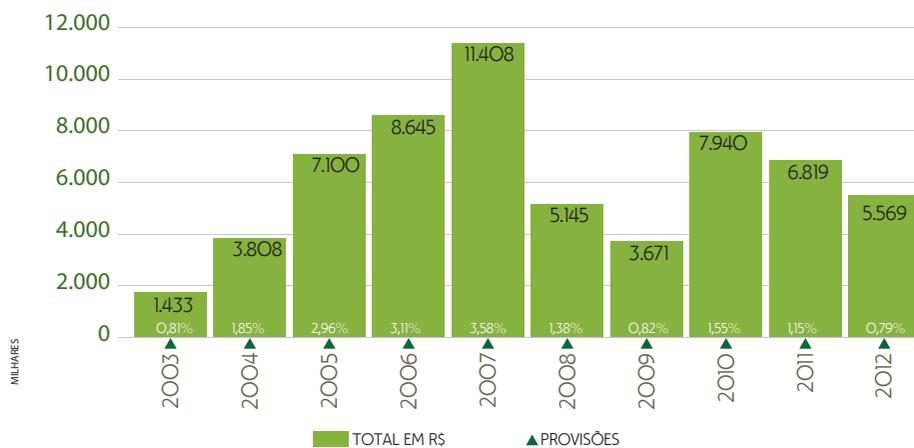


\*\* Compõe os gastos administrativos as Desp. Pessoal, Comerciais, Serviços, Tributárias, Resultado Financeiro e Impostos s/ o Lucro e PPR.

### ECI *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

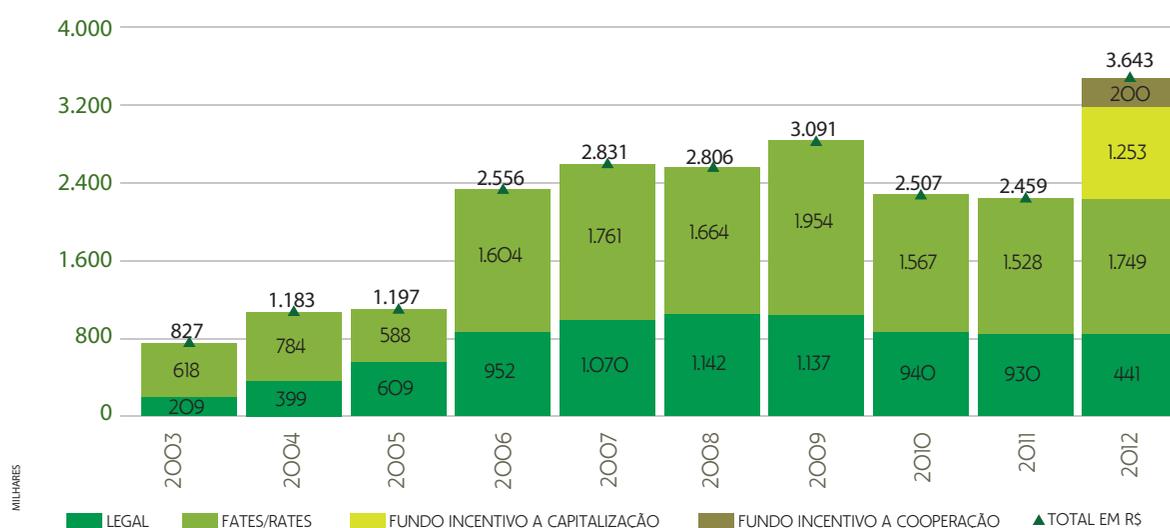
práticas contábeis legalmente aceitas. Esse cuidado transmite maior segurança ao mercado, que pode perceber a seriedade e transparência adotadas na gestão da Cooperativa.



## ECI *Reservas*

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

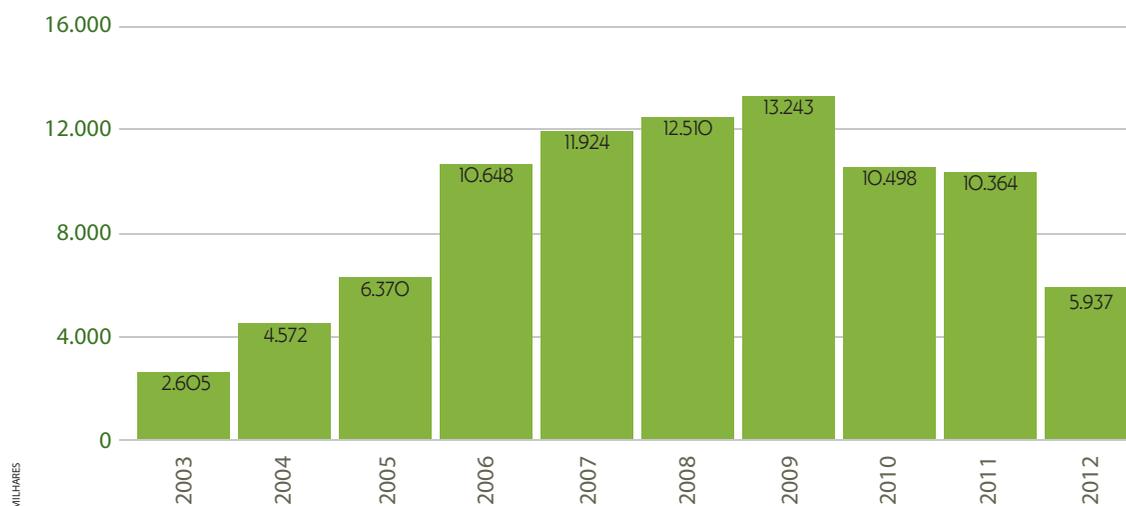
Cooperativista (Lei 5.764/71), e seu crescimento é proporcional ao resultado da empresa.



## ECI *Resultado do Exercício*

Em 2012, a Unimed Cuiabá aumentou os valores da produção mensal e benefícios destinados aos cooperados e, para manter-se em consonância

com a legislação, intensificou as destinações de recursos para constituição de Provisões Técnicas e da Margem de Solvência.



# *Público Interno*

Capítulo 3



## Cooperado

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

ao cooperado, responsável pelo atendimento final ao cliente da Unimed Cuiabá. Dedicção, profissionalismo e integridade são características marcantes de cada cooperado.

### 4.14 *Cursos e Treinamentos*

4.15

4.16

Em 2012, por meio do Comitê Educativo, foram oferecidos aos cooperados os seguintes cursos e palestras:

- Pós-Graduação em Terapia Intensiva
- Pós-Graduação de Auditoria em Saúde
- Palestra Insuficiência Coronariana
- Curso ATSL – Suporte Avançado de Vida em Trauma
- Curso ATLS – Suporte Avançado de Vida em Cardiologia
- Curso de Cooperativismo
- Curso de Conselheiro Fiscal
- Workshop Atualização em Auditoria
- Ciclo de Debates sobre Neurologia
- Ciclo de Debates sobre Ortopedia
- Palestra sobre Saúde Suplementar
- Curso de Urgência e Emergência

### EC3 *Benefícios aos Médicos Cooperados da Unimed Cuiabá*

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

#### Plano de Capitalização

Visando à ampliação e robustez do patrimônio líquido e adequação em relação às exigências da ANS, garantindo, sobretudo, a sustentabilidade das operações, a Unimed Cuiabá aprovou, em Assembleia Geral Extraordinária realizada em 27/08/2012, um Plano de Capitalização.

Nele, estão previstas as seguintes ações:

- I. Destinação de parte das sobras para criação de um "Fundo de Incentivo à Capitalização", correspondente a 0,5% da receita geral líquida consolidada da operadora;
- II. Remuneração das quotas-partes de capital inte-

gralizadas (taxa Selic);

III. Aumento das quotas-partes de capital para ingresso de novos cooperados, mediante pagamento a vista;

IV. Aporte de capital incentivado, limitado ao valor de cinco consultas mensais, com retribuição proveniente do "Fundo de Incentivo à Capitalização", proporcional ao tempo de associação na Cooperativa;

V. Incorporação ao capital social de 50% do saldo das sobras remanescentes, após as destinações estatutárias;

VI. Destinação de parte das sobras, correspondente ao valor de uma consulta mensal por cooperado, para criação de um "Fundo de Incentivo à Cooperação".

#### 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 natural ou acidental e indenização por invalidez permanente total ou parcial por acidente. Além disso, o cooperado também conta com o seguro de assistência funeral, inclusive 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, inclusive sogro e sogra.

#### Uniodonto

Foi implementado, em 1º de novembro de 2004, o plano odontológico para o cooperado e todos dependentes do plano 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 que uma delas é paga pela Unimed. Este auxílio financeiro será concedido de acordo com o valor atual da consulta. O benefício foi aprovado em assembleia geral, no dia 15 de maio de 2006.

#### Atendimento Preferencial

Nas Farmácias Unimed, o médico cooperado possui preferência 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 para o cooperado a inscrição em congressos e cursos. Em 2012, houve reajuste de 13,5% no valor do reembolso, que passou a ser de até R\$ 500,00 (quinhentos reais).

#### Compras na Distribuidora de Medicamentos

Outro benefício à disposição dos cooperados que têm CNPJ (clínicas, laboratórios ou hospitais) é a condição especial para efetuarem 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 Imposto de Renda (IR) sobre as sobras. Até então, este 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 Conselho Regional de Medicina do Estado de Mato Grosso (CRM-MT).

#### 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.

## 4.14 *Ferramentas de Comunicação com o Cooperado*

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 desta 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 com informações a respeito da Cooperativa;
- c-) Site – área restrita do cooperado;
- d-) Jornal do Cooperado – edição impressa mensal;
- e-) Evidência – jornal impresso mensal, de caráter técnico com normatizações e protocolos de procedimentos registrados na Medicina Baseada em Evidências;
- f-) Mensagens em SMS – enviadas, via celular, com o intuito de mobilizar os cooperados.

## 4.14 *Eventos de Relacionamento*

4.15  
4.16

Confraternizar e celebrar a vida foram a tônica dos eventos que compuseram o calendário oficial de promoções da Cooperativa em 2012, 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*

Mensalmente, 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*

Ao final do 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.

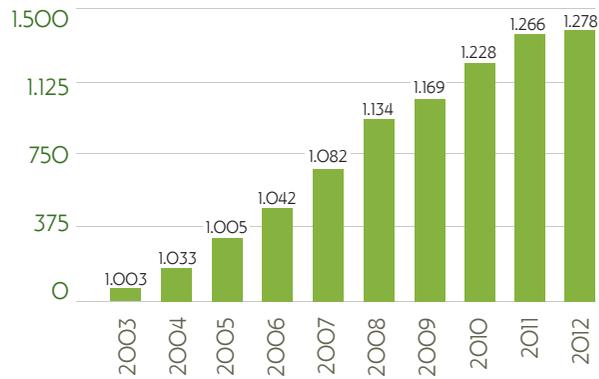
### *Médico além da Medicina*

É um projeto desenvolvido para momentos de relaxamento dos cooperados e seus familiares, sobretudo para estimular a integração entre eles. Em 2012, foram realizados os seguintes cursos: Fotografia, Gastronomia e Maquiagem, com o total de 262 pessoas beneficiadas.

### *Unimed Presente*

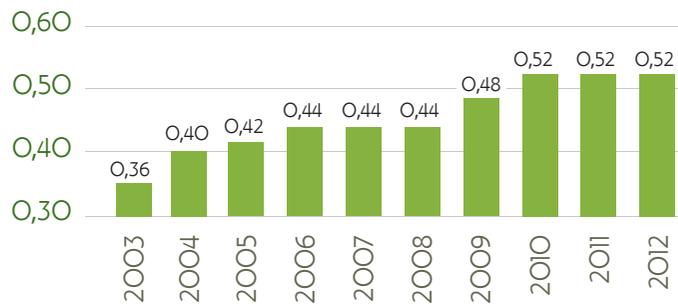
No dia do aniversário, cada cooperado recebe a visita de um representante da Unimed Cuiabá, com um presente e um cartão de felicitações assinado pelo presidente da Cooperativa. É o Unimed Presente, um dos projetos mais importantes para contato direto com o cooperado.

### *Evolução do quadro de cooperados*



### *Evolução no Valor do CH do Cooperado*

Valor da Consulta



### *Distribuição de Sobras*

2.8  
ECI



## 2.8 *Colaboradores*

LAI

LA2

LA4

LA6

LAI3

LAI4

HR5

Ao final de 2012, a Unimed Cuiabá possuía 855 colaboradores, sendo que houve 272 admissões e 247 saídas ou demissões no período. Deste total, 556 são mulheres que ocupam 69,49% dos cargos de liderança na Cooperativa. Foi registrada uma diferença de R\$ 56,04 na remuneração média entre homens e mulheres. Há também 70 negros, sendo que eles ocupam 8% dos cargos de liderança e há uma diferença de R\$ 2,35 na remuneração média dos brancos em relação aos negros.

A quantidade de pessoas com deficiência e/ou redução de mobilidade, nesse período, era de

27. Mesmo com o oferecimento de qualificação pela Cooperativa, são encontradas dificuldades nas contratações de pessoas com deficiência. A Unimed Cuiabá não busca apenas contratar, mas também manter esses profissionais.

Ao final do exercício, havia 8 estagiários e 32 jovens aprendizes e, nesse período, 4 menores 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 – Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (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 %	Números de Doenças Ocupacionais	Média de Dias Perdidos	Absenteísmo	Óbitos
Matriz	511	1,5%	1	2,73	2,79%	0
Farmácia I - Barão	29	7%	1	0,05	2,74%	0
Farmácia II - CPA	44	15%	0	7,46	7,34%	0
Farmácia III - VG	16	0%	0	0	3,77%	0
Farmácia IV - Coxipó	32	3%	0	0	3,51%	0
Farmácia V - Jd. Cuiabá	31	10%	1	0,44	4,19%	0
Distribuidora	60	3,30%	0	1,21	1,11%	0
NSO	15	0%	0	0	1,39%	0
Unimed Mais	11	0%	0	0	1,94%	0
Fisioterapia	15	6%	1	0,3	1,7%	0
Unimed Fácil	77	2,50%	0	0,02	2,31%	0
Clínicas Unimed	24	0%	0	0	3,3%	0
Vacinas	9	20%	0	0,06	1,46%	0



## 4.7 *Desenvolvimento e Capacitação*

4.14

4.15

4.16

A Unimed Cuiabá proporciona, por meio da área de Gestão de Pessoas, o desenvolvimento dos líderes e colaboradores. Em 2012, os trabalhos foram focados no programa de desenvolvimento da "Comunicação", com oferta dos seguintes treinamentos: Redação Empresarial, Oratória, Excelência no Relacionamento, Compromisso no Trato com o Cliente. O desenvolvimento forneceu ferramentas para que os profissionais aumentassem sua eficácia.

LA12



## 4.6 *Comitê de Conduta*

4.8

4.9

HR4

HR6

Criado há um ano, o Código de Conduta gerencia manifestações de não conformidade aos princípios e valores da empresa e os indicadores. O Comitê do Código de Conduta é formado por sete membros de diferentes áreas da Cooperativa, da função operacional a gerencial, um membro indicado pela Associação dos Funcionários da Unimed Cuiabá (Asfunimed), um indicado 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](mailto:comitedeconduta@unimedcuiaba.com.br) e a Ouvidoria da Unimed Cuiabá. Até o fechamento deste relatório, não houve denúncia de violação ao Código de Conduta Profissional (CCP).

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

A Unimed Cuiabá disponibiliza aos colaboradores um restaurante interno, destinado aos que trabalham na sede e proximidades. Aos demais colaboradores, a Cooperativa oferece ticket refeição no valor de R\$ 17,17 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 mantida pelo Instituto PróUnim, também localizada na sede. O colaborador conta ainda com auxílio-creche e babá para os filhos de até três anos e onze meses de idade e uma agência bancária 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 de 50% de desconto no valor da mensalidade. Três vezes por semana é realizada ginástica laboral, executada por profissional de fisioterapia e educadores físicos. Já o subsídio do plano de saúde varia de 90% a 65%, enquanto no plano odontológico subsidiado, o colaborador paga o valor simbólico de R\$ 2,00 para ele e dependentes diretos. Além disso, o colaborador conta com o Programa de Participação nos Resultados (PPR), Previdência Privada, Seguro de Vida em Grupo e Auxílio-funeral, uniformização custeada pela empresa e vacina antigripal e HINI custeada integralmente pela Cooperativa.

### *Comunicação, ferramenta para a transparência e integração interna*

O fluxo de informações responsável pela integração entre os colaboradores e a disseminação cultural de conceitos e procedimentos administrativos foi intensificado, ao longo de 2012, com uma forte política de comunicação eletrônica e eventos.

O boletim eletrônico Muxirum, que é quinzenal, cumpre o objetivo de compensar o impresso, que deixou de ser feito em 2011, com ganho sensível em agilidade e distribuição. Diversos setores, de atendimento à 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 foram batizados com palavras do linguajar cuiabano, também um

incentivo à valorização da cultura local.

No Muxirum, cases internos de sucesso, dicas de bom atendimento ao cliente e registros importantes na Ouvidoria têm espaços institucionalizados 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, disponibilizado na sede da Cooperativa e nas filiais.

# *Rede Médica*

Capítulo 4



A Rede de Prestadores credenciados à Unimed Cuiabá é composta por 28 hospitais, 51 laboratórios e 153 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.

Em junho de 2011, houve integração das áreas de Contas Médicas, Auditoria em Saúde, Atendimento ao Cooperado e Comissão Técnica, viabilizada pela criação do setor de Relacionamento com o Prestador e Cooperado (RPC). O objetivo é otimizar as atividades e o relacionamento interno. Outra meta é diferenciar o médico cooperado e o médico dono de serviços, facilitando acessos e o atendimento às solicitações de credenciamento, reajuste, dúvidas, entre outros.

#### 4.14 *Treinamento para as Novas Secretárias*

4.15

Treinamento destinado para as secretárias recém-contratadas pelos prestadores de serviços e consultórios credenciados. O objetivo é auxiliar a capacitação das atendedoras e, consequentemente,

qualificar o atendimento aos clientes Unimed. A periodicidade do curso é bimestral, com carga horária de 8 horas, e certificação.

#### 4.14 *Treinamento para Secretárias Veteranas*

4.15

A cada bimestre, a Cooperativa promove treinamento para as secretárias com mais de dois meses de contratação, 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. O curso é aplicado pela liderança, com a participação dos operadores do Call Center.

### ECI *OPME*

Em 2012, os custos com Órteses, Próteses e Materiais Especiais (OPME) foram de R\$ 33.093.708,56. 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; participação e adoção dos valores negociados no Comitê Técnico Nacional de Produtos Médicos (CTNPM); revisão de contratos com os serviços de Hemodinâmica e acompanhamento diário dos exames autogerados; e 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 por meio do Regulamento Interno. O objetivo é buscar maior segurança nas autorizações de novas tecnologias. Para o devido funcionamento da normativa, criou-se o

Jornal Evidência, em outubro de 2008. Com periodicidade mensal, o informativo está na sua 55ª edição, e é distribuído a outras singulares do Brasil, bem como aos cooperados da Unimed Cuiabá.

### EC3 LA3 *Dados da Operadora*

Internação	37.871
Procedimento Cirúrgico	34.126
Parto Normal	185
Parto Cesárea	3.200
Consultas Eletivas	977.144
Consultas em PA	355.779
Quimioterapia/Quantidade de Sessões	4.333
Quimioterapia/Quantidade de Pacientes	1.948
Raio X	248.386
Tomografia	25.763
Ressonância	21.326
Exames de Análises Clínicas	3.171.880
Exames de Anatomia e Patologia	68.396
Endoscopia	16.806
Colonoscopia	4.678
Ecocardiograma	34.723
Eletrocardiograma	68.396

# *Mercado*

Capítulo 5



## 2.2 *Crescimento*

2.8

Nos últimos cinco anos, o número de clientes da Unimed Cuiabá cresceu 54,02%. De 138.068, pulou para 212.656 clientes, os quais estão distribuídos em seis tipos de produtos (planos) diferentes: 57,58% clientes de planos empresariais; outros 25,20% de planos coletivos por adesão; e mais 17,22% de planos individuais/familiares. Os de planos coletivos empresariais e coletivos por adesão estão vinculados a 6.391 pessoas jurídicas. Em dezembro de 2012, a operadora possuía 53,74% de clientes do sexo feminino e 46,26% do masculino.

Um novo nicho de mercado está sendo explorado pela Operadora, com a oferta de plano empresarial com atendimento local Unimed Fácil em rede específica. Esse plano possui custo

mais baixo e, em dezembro de 2012, o número de beneficiários foi de 17.992 vidas. O faturamento médio mensal com vendas em 2012 foi de R\$ 456.000,00, aproximadamente, com acréscimo de uma média mensal de 2.416 novos clientes na carteira de planos de saúde.

A participação de mercado da Unimed Cuiabá no segmento privado corresponde a 27% do total de clientes que possuem plano de saúde em Mato Grosso, considerando todo o mercado.

A operadora possui 1.264 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 2012*

Em 2012, o Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) recebeu 258.896 ligações, sendo 224.228 atendidas, ocasionando uma taxa de abandono de 2% por parte de quem fez a ligação. O tempo médio de operação, em que a variável é medida desde o momento em que o atendente inicia o contato até a sua conclusão, ficou em cinco minutos e quatro segundos. E 90% dos clientes foram

atendidos em menos de 60 segundos. No atendimento presencial, foram registrados 35.539 atendimentos, sendo que o tempo médio de espera foi de cinco minutos e 51 segundos, e o tempo médio de atendimento de 8 minutos e 31 segundos. O alcance obtido na pesquisa de avaliação do atendimento presencial foi de 97% de satisfação.

### *SAC 2012*

Ligações recebidas

**258.896**

Taxa de Abandono

**2%**

Tempo de Operação

**5'04"**

## *Atendimento Presencial 2012*

Tempo Médio de Espera

**5'51"**

Avaliação Positiva

**97%**

Tempo Médio de Atendimento

**8.10%**

## *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, a exemplo da equipe de monitoria, que acompanha o atendimento prestado pelos atendentes, por meio de gravação, a fim de garantir a excelência no atendimento ao cliente.

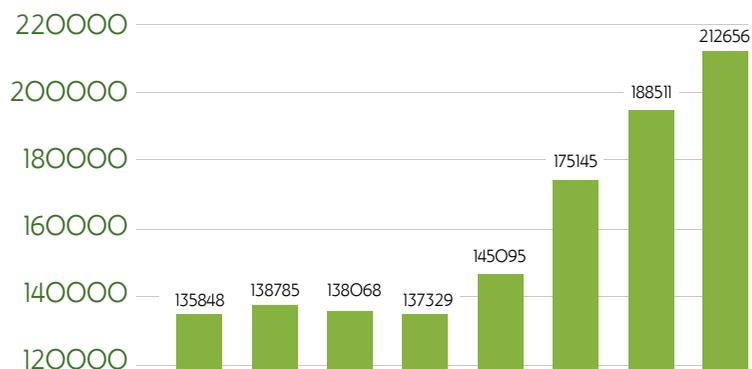
Em 2007, o Quality foi apresentado e reconhecido como Case de Sucesso no Encontro Nacional entre Unimeds, realizado em São Paulo. Por dois anos consecutivos, a Cooperativa conquistou o Atendente Nota 10, premiação nacional anual da Unimed do Brasil. O Quality foi estendido a todas as áreas de atendimento, com a finalidade de desenvolver, capacitar, valorizar e motivar os colaboradores.

O RC também realiza o "Café com os Prestadores", trimestralmente, com os líderes da rede credenciada à Cooperativa. O objetivo é estreitar o

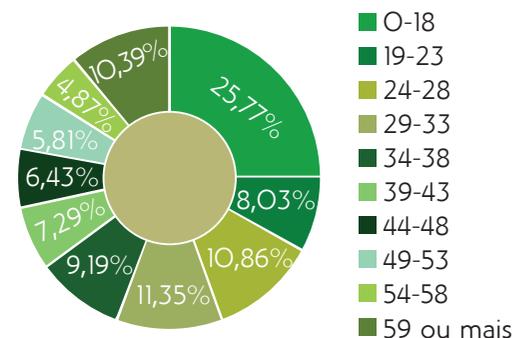
relacionamento e rever fluxos dos processos que impactam no atendimento ao cliente. A Cooperativa implantou ainda o Agendamento Online (site) para atendimento nas Clínicas Unimed e no Ambulatório Unimed Fácil. Dicas de relacionamento, com o objetivo de melhorar o atendimento ao cliente, também são divulgadas aos colaboradores, quinzenalmente, no boletim eletrônico "Muxirum".

Além disso, aderiu a ferramenta de torpedo SMS, via celular, para os seguintes processos: retorno de processos de SADT (exames); aviso aos clientes cadastrados na venda contínua de medicamentos nas Farmácias; e confirmação das consultas agendadas no Ambulatório do Unimed Fácil. Outra inovação foi a implantação do chat (atendimento online em tempo real) no site da Cooperativa, para clientes e prestadores. A Unimed Cuiabá também aderiu às mídias sociais Facebook e Twitter, monitoradas pela área de Relacionamento com o Cliente.

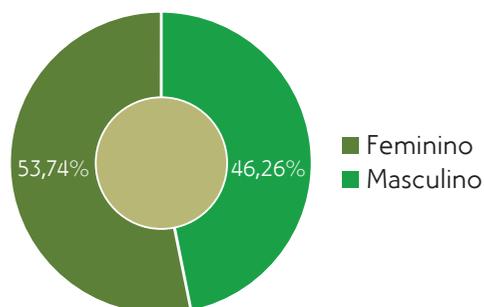
Evolução da Carteira (Número de Clientes)



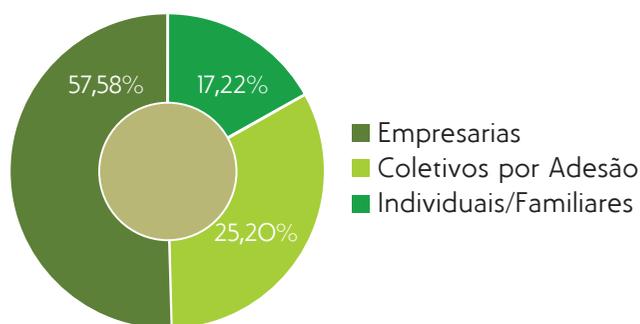
Divisão por Faixa Etária



Divisão por Sexo



Tipo de Contrato



## 4.6 Ouvidoria

4,14  
4,15  
4,16

A Ouvidoria da Unimed Cuiabá, criada em 2004, já atendeu mais de 25 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.

Em 2012, a Ouvidoria realizou várias ações internas e externas, com objetivo de melhorar o processo e conferir mais transparência aos nossos clientes, cooperados e colaboradores. Um exemplo foi o contato com todos os clientes que acionaram a Ouvidoria ou o SAC, até agosto, para reclamar sobre atraso ou não recebimento de boleto, para orientá-los sobre a opção do boleto eletrônico e débito automático.

Também houve direcionamento das reclamações sobre dificuldade em agendamento de consulta com o cooperado ou especialidade para a Central de Relacionamento com Cliente, a fim de solucionar a demanda e evitar descumprimento dos prazos estabelecidos pela Resolução Normati-

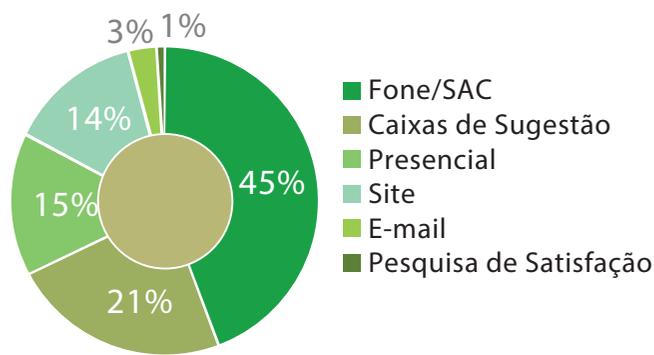
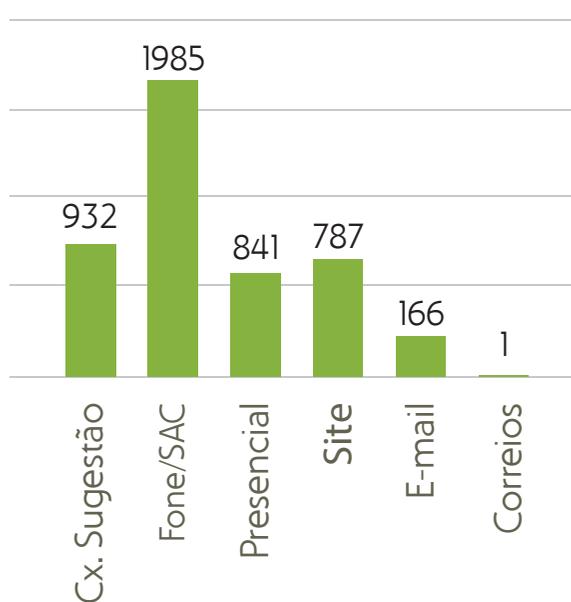
va (RN) 268, para consultas médicas. Essa iniciativa viabilizou o atendimento integral à normativa.

A Ouvidoria elaborou ainda um Plano de Ação e promoveu reuniões periódicas com as áreas sobre as demandas e soluções aos clientes, principalmente quando existem novas demandas,

para evitar reincidências. Encontros periódicos com a Comissão Técnica também foram realizados, para tratar sobre os processos que geram impacto na satisfação dos clientes e prestadores de serviço.

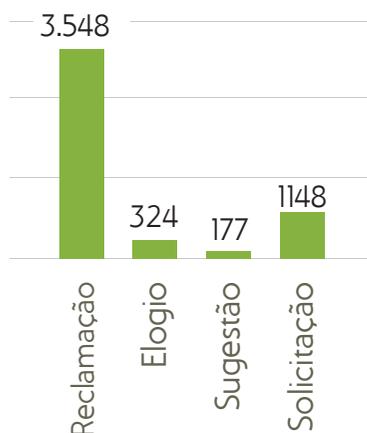
### Atendimento e Meio de Contato

Total de Clientes Atendidos: 4.730



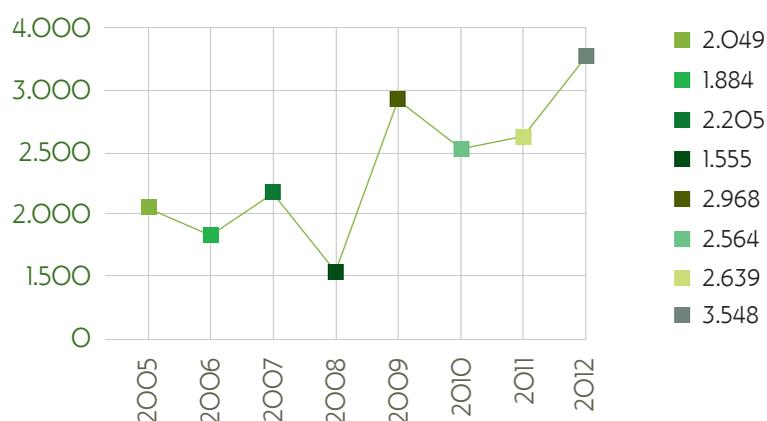
### PR5 Total / Tipos de Processos

Total de Processos: 5.197



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



### 1.2 Pronto Atendimento 2.9

Visando controlar o constante aumento dos custos de assistência à saúde e seguindo experiências de sucesso de outras Unimed's do Brasil, baseada no vasto conhecimento na área de saúde em todo o Estado de Mato Grosso, a Unimed Cuiabá decidiu, em meados de 2008, pela ampliação do portfólio de produtos.

Atendendo à necessidade de se fortalecer contra a iminente entrada de concorrentes no mercado e de oferecer a um segmento social emergente uma nova opção de planos de saúde, foi lançado o plano Unimed Fácil, em dezembro de 2008. O produto, com rede de atendimento segmentada em Cuiabá e Várzea Grande, nasceu com a finalidade de atender às empresas que possuem, no quadro de colaboradores, trabalhadores das classes econômicas C e D.

Este produto mostrou-se uma importante alternativa para controle da sinistralidade, que na média do ano de 2012 esteve abaixo de 70%, tanto em relação à frequência, quanto em relação ao sistema de custos, que possui tabela específica para remuneração dos serviços contratados de prestadores.

Nos três anos seguintes ao lançamento do Unimed Fácil, a Unimed Cuiabá pôde catalogar uma série de situações que, com o passar do tempo, revelaram pontos de melhorias para a gestão do produto.

A identificação dessas necessidades conduziu à elaboração do projeto de criação do Pronto Atendimento Unimed Cuiabá, com apoio de serviços de diagnóstico laboratorial e os principais exames de imagem. O PA está em funcionamento desde o dia 17 de outubro de 2012.

## Outubro de 2012 a Fevereiro 2013

Qtde Lab.	Qtde US	Qtde TC	Qtde RX
934	710	1	86
6.114	696	8	572
6.360	745	95	505
9.767	756	62	503
9.932	902	76	580
<b>33.107</b>	<b>3.809</b>	<b>242</b>	<b>2.246</b>

### <sup>1,2</sup> <sup>2,9</sup> *Clínicas*

As Clínicas Unimed oferecem atendimento aos clientes nas especialidades de Psicologia, Nutrição e Fonoaudiologia. Em 2012, houve aumento de 20% no número de atendimentos em relação a 2011. No mesmo ano, ocorreu reforma e melhoria nas instalações das Clínicas, além da implementação do Top Desempenho, projeto de incentivo e reconhecimento aos profissionais que se destacam nos atendimentos aos clientes.

A criação dos Grupos Terapêuticos, também

em 2012, viabiliza a interação entre pacientes com patologias semelhantes, o que gera um ambiente descontraído e de ajuda mútua entre os participantes, além de alavancar o número de atendimentos. Por meio do Instituto Euvaldo Lodi (IEL), as Clínicas realizaram pesquisa para avaliar a qualidade do atendimento e a imagem externa dos serviços oferecidos. No primeiro semestre, foi atingido 95% de satisfação e, no segundo, 96,5%.

### *Número de Atendimentos:*

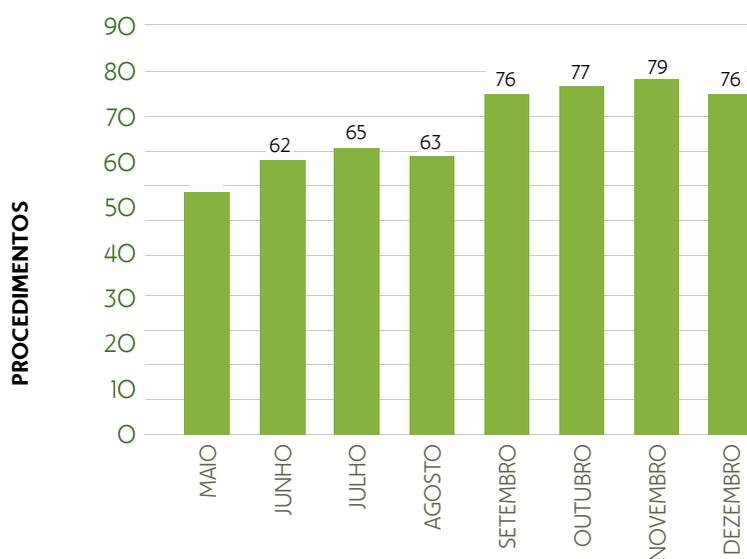


## *Centros de Feridas e de Infusão*

Em atendimento à Resolução Normativa (RN) 262, da ANS, foram criados dois serviços próprios:

Centro de Infusão de Reumatológicos e o Centro de Referência em Tratamento de Feridas.

### *Procedimentos Realizados no Centro de Tratamento de Feridas*



### *Procedimentos Realizados no Centro de Infusão*

Período	Quantidade de Infusões
Maio/2012	85
Junho/2012	107
Julho/2012	282
Agosto/2012	447
Setembro/2012	325
Outubro/2012	464
Novembro/2012	359

## SOB *Jurídico*

Em 2012, foram registradas 525 reclamações e/ou críticas junto à Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), Procon e Poder Judiciário. Dessas, 169 foram solucionadas. O valor das indenizações pagas, no mesmo período, por determinação desses órgãos, foi de R\$ 1.069.842,70.

Foram movidas 19 ações trabalhistas contra a Unimed Cuiabá, sendo 13 oriundas de funcionários

diretos e seis de funcionários de empresas terceirizadas e contratadas pela Cooperativa. Destas, duas foram 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 *Unimed Mais*

EC8  
LA8

O Módulo de Assistência Integral à Saúde (MAIS) é o programa da Unimed Cuiabá voltado à educação e saúde, com práticas de prevenção, informação e monitoramento. A metodologia de trabalho está baseada na proximidade maior da Unimed Cuiabá junto aos clientes, conhecendo suas necessidades por meio de questionários e

realização de palestras, oficinas de autocuidado e específicas, materiais informativos, didáticos, lúdicos, dinâmicas, filmes, entre outros.

A equipe multidisciplinar do Unimed Mais é composta por médicos educadores, psicóloga, nutricionista, enfermeiros, assistente social e técnicos de enfermagem.

## 2.8 *Escola de Autocuidado*

EC8  
LA8

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.

A Escola de Autocuidado trabalha com o 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 por meio da informação e sensibilização do autocuidado como forma de prestar serviços de saúde com excelência, promovendo a valorização dos beneficiários, cooperados e colaboradores de enfermagem.

## 2.8 *Núcleo de Saúde Ocupacional*

Criado em 1999, o Núcleo de Saúde Ocupacional (NSO) atua na área de Segurança, Medicina do Trabalho, e Saúde Ocupacional. Desde então, sofreu mudanças gerenciais e administrativas com o intuito de adaptar-se às novas tendências e exigências do mercado, acompanhando as transformações do setor.

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

e 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.

Para atingir essa meta, foram 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*

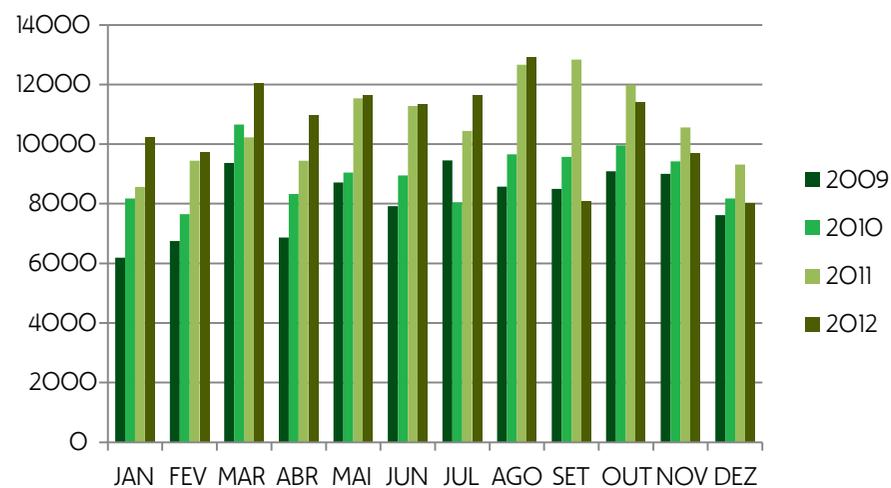
A Fisioterapia Unimed foi fundada em 2001 com o objetivo de beneficiar, fidelizar, ser referência e controlar a qualidade do atendimento na área fisioterapêutica, exclusivamente aos clientes Unimed. A unidade conta com uma equipe de 12 fisioterapeutas por período (matutino e vespertino), distribuídos nos setores de atendimento, com 19 colaboradores e equipe terceirizada que oferece suporte à clínica.

O ano de 2012 foi marcado pela transferên-

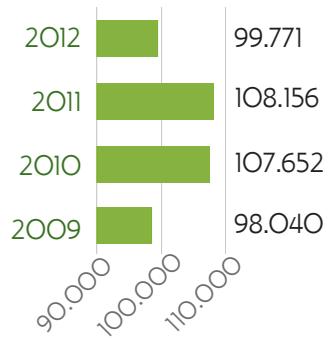
cia da Fisioterapia para a nova sede, mais moderna e com possibilidade de ampliação. Além da estrutura, a boa localização – próxima a centros médicos – e melhor condição de estacionamento, são melhorias reconhecidas para a elevação do número de atendimentos.

A Fisioterapia Unimed apresenta crescimento constante no número de atendimentos. Uma pequena queda foi registrada logo após a mudança de endereço, própria do período de adaptação.

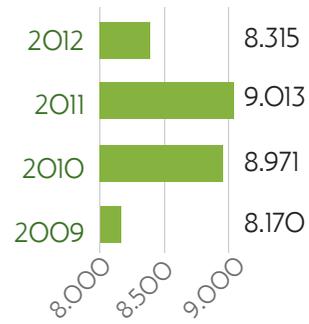
### Comparativo de Clientes Atendidos até 2012



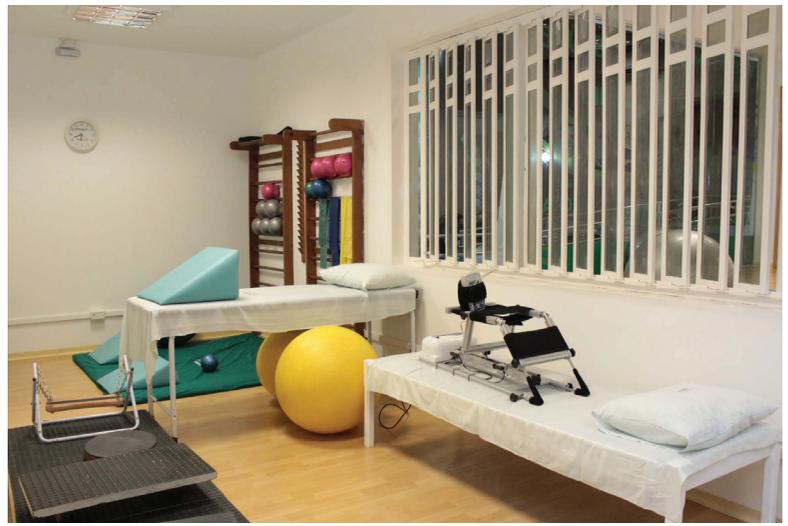
Total de Sessões



Número de Sessões Mensais



Total de Clientes Atendidos



## 2.8 *Farmácia*

2.9

Para melhor atender o cliente, a Farmácia Barão mudou de endereço, em julho de 2012. A loja ganhou um espaço mais amplo, melhor localizado, com maior variedade no mix de produtos e estacionamento próprio. Além disso, o horário de atendimento da Farmácia Barão também foi estendido até as 20h, em função da localização estratégica da nova sede, em frente ao Pronto Atendimento da Unimed Cuiabá.

Todas as farmácias da rede foram cadastradas junto à Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA). Dessa forma, foi possível um link direto com a Agência para informar sobre desvios de qualidade e ações indesejáveis de medicamentos e/ou produtos. A Farmácia Unimed também firmou parceria com indústria farmacêutica voltada à realização de treinamentos in loco. Dessa forma, todos os colaboradores envolvidos com o atendimento das cinco lojas puderam obter mais conhecimento sobre lançamento e utilização correta de produtos. Também foram ministrados, durante todo o ano, uma bateria de treinamentos técnicos e operacionais, visando à excelência do atendimento.

Um caixa exclusivo para pagamento de boletos foi instalado em todas as Farmácias, para que o cliente pague a fatura com mais agilidade e comodidade. Também houve a implantação do serviço de aplicação de injetáveis nas farmácias CPA, Barão e Jardim Cuiabá. O serviço é prestado dentro dos padrões exigidos pela Vigilância Sanitária, por pro-

fissionais e farmacêuticos treinados, para oferecer a segurança e comodidade ao cliente Unimed que utiliza o medicamento injetável.

Em novembro de 2012, a Farmácia Unimed implantou, nas lojas CPA e Jardim Cuiabá, o serviço de teste de glicemia gratuito para os clientes, todas as terças e quintas-feiras. O cliente recebe um material informativo sobre a patologia e pode optar pelo acompanhamento da equipe multidisciplinar da Escola de Autocuidado, conforme a necessidade. A rede de Farmácias promove ainda ações de conscientização em comemoração ao dia de controle de diversas patologias, como o diabetes, por exemplo, e campanhas promocionais (Ex.: glicemia, pressão arterial). Com o objetivo de valorizar os colaboradores responsáveis pela entrega de medicamentos aos clientes, as Farmácias Unimed implantaram o Quality Motoboy.

Houve redistribuição do serviço de disk entrega entre as filiais, com a meta de reduzir o tempo das entregas. Quatro farmácias dispõem desse serviço. Com a mudança da loja Barão para um local mais amplo, também foi providenciada melhor distribuição das rotas entre as filiais. Nesse sentido, as lojas Barão, CPA, Coxipó e Várzea Grande passaram a ser responsáveis pelas entregas. A Farmácia Unimed implantou a bipagem de todos os produtos comercializados por meio do Disk, no ato da conferência e finalização da venda. Com isso, reduziram-se os erros operacionais de separação dos produtos.



## 2.8 *Tele vendas*

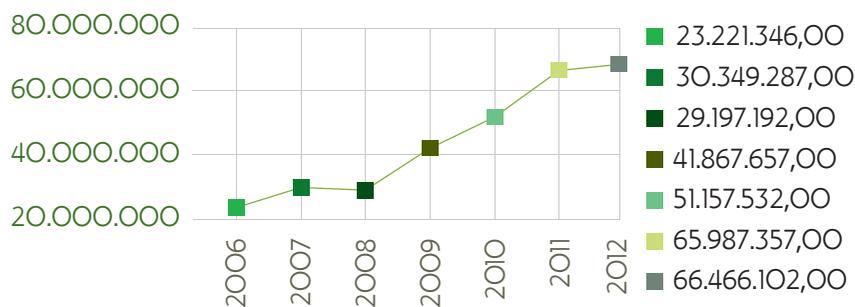
O Tele vendas promove a venda ativa para clientes que fazem uso de medicamento contínuo: a equipe filtra o agendamento realizado pelos atendentes no balcão das Farmácias com o objetivo de oferecer o medicamento de uso contínuo, de forma agendada. O medicamento é entregue periodicamente, em casa, e sem custo.

A Farmácia Unimed atingiu, nos últimos anos, índices de satisfação do cliente entre 98% e 99%. A rede atende, em média, mais de 63 mil clientes por mês.

Houve redistribuição do serviço de disk en-

trega entre as filiais, com a meta de reduzir o tempo das entregas. Quatro farmácias dispõem desse serviço. Com a mudança da loja Barão para um local mais amplo, também foi providenciada melhor distribuição das rotas entre as filiais. Nesse sentido, as lojas Barão, CPA, Coxipó e Várzea Grande passaram a ser responsáveis pelas entregas. A Farmácia Unimed implantou a bipagem de todos os produtos comercializados por meio do Disk, no ato da conferência e finalização da venda. Com isso, reduziram-se os erros operacionais de separação dos produtos.

## 2.8 Faturamento Farmácias ECI



## 2.8 *Distribuidora*

2.9

As mudanças ocorridas no decorrer de 2012 na Distribuidora de Medicamentos Unimed foram, de certa forma, radicais. Com o objetivo de proporcionar melhor prestação de serviço de atendimento, a unidade implantou novo sistema operacional capaz de gerar informações que, efetivamente, resultarão em sucesso e na plena satisfação dos clientes.

As mudanças realizadas incidiram, principal-

mente, no Processo de Logística da Distribuidora, que agora pode garantir melhor controle na armazenagem e distribuição dos produtos. Com o novo sistema operacional, todos os setores da Distribuidora permaneceram em sintonia, o que resulta em melhores condições de trabalho e qualidade no atendimento. As inovações e as decorrentes mudanças são reflexos da dedicação de colaboradores, fornecedores e clientes.

Mês 2010	VALOR
2006	R\$ 12.507.972,00
2007	R\$ 14.380.660,00
2008	R\$ 19.611.473,00
2009	R\$ 25.490.136,00
2010	R\$ 25.618.867,00
2011	R\$ 29.261.625,00
2012	R\$ 30.218.290,00

### Segurança do Cliente

- Certificação VISA e ANVISA;
- Garantia de procedência e rastreabilidade;
- Armazenamento inteligente de medicamentos termolábeis: os refrigeradores monitoram a temperatura 24 horas. Qualquer oscilação de temperatura aciona um alerta no celular dos técnicos, para garantir a faixa de temperatura exigida;
- Nova frota é climatizada e monitorada por meio de termômetros Logger Testo, que armazenam todo o histórico de temperatura dos medicamentos até a entrega ao cliente;
- Compra direta na indústria, com participação de 182 fornecedores.
- Para a plena segurança do cliente, a Distribuidora implanta políticas de atendimento, com foco na qualidade.

### Satisfação do cliente

- Melhores preços e prazo de pagamento de até 60 dias;
- Para hospitais credenciados e com desconto em produção, pagamento em até 75 dias.
- A satisfação do cliente da Distribuidora está re-

fletida nos índices de crescimento da empresa em relação aos resultados obtidos com as mudanças realizadas, a segurança ofertada, a qualificação profissional e outras ações implementadas ao longo de 2012.

### Armazenamento

Os produtos são armazenados em uma área física recém-construída, de 1.800m<sup>2</sup>, climatizada, organizada e com temperatura e umidade local controladas, diariamente. Essas características atendem um fluxo logístico inteligente, com ganho na

agilidade de separação de pedidos, e obedecem todos os critérios de boas práticas de armazenagem e distribuição, garantindo a qualidade dos medicamentos até a entrega ao cliente.

### 2.8 Rastreabilidade e Logística Reversa

2.9

A rastreabilidade trata da identificação da origem dos produtos, desde a matéria-prima utilizada, processo de produção, distribuição no mercado até o consumidor final. A Distribuidora Unimed monitora o recebimento, distribuição e dispensação, mantendo o controle sobre os lotes e validades dos medicamentos enviados pela indústria farmacêutica e distribuídos ao mercado, com controle total da procedência e destino final.

Com isso, a Distribuidora consegue atender todas as solicitações da ANVISA de recall em até 48 horas. A Distribuidora Unimed realiza a logística

reversa por meio de dois sistemas que permitem retirar do mercado esses medicamentos vencidos:

1. Logística reversa em parceria com a indústria farmacêutica, que consiste no recolhimento dos medicamentos vencidos e devolução para que a própria indústria possa incinerar;

2. Logística reversa própria, ocasião em que uma empresa terceirizada e autorizada pela Secretaria de Estado de Meio Ambiente (SEMA) coleta e leva o produto para incineração do resíduo químico.

## 2.8 *Núcleo de Vacinas*

O Núcleo de Vacinas da Barão também ganhou nova sede, em 2012. A mudança de endereço para o prédio da nova Farmácia Barão viabilizou um espaço maior, com duas salas de aplicação, uma exclusiva para crianças e outra para adultos e portadores de deficiência. Houve aquisição de novas geladeiras e a recepção também foi ampliada.

No final do ano, o Núcleo de Vacinas também inaugurou uma nova unidade na Farmácia CPA, com estrutura física ampla nos mesmos padrões da unidade Barão. A equipe é composta por profissionais administrativos e de enfermagem, que participam ativamente dos cursos e treinamentos oferecidos pela Unimed Cuiabá.

A unidade atende cooperados, colaboradores, clientes, comunidade em geral e pessoa jurídica. São promovidas ações específicas nas seguintes campanhas: vacina antigripal (interna); vacina antigripal e meningite (empresas); vacina hepatite A adulto e infantil; meningite C; Campanha Baby

(vacina para crianças até um ano de idade); e da Varicela.

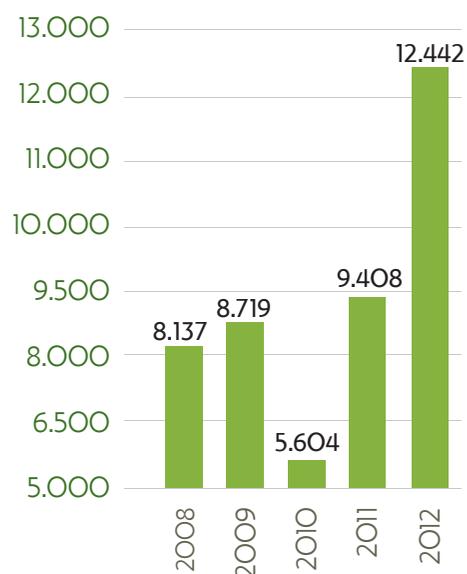
### Logística

A aquisição das vacinas é efetuada diretamente do fabricante e de distribuidores renomados. O transporte e armazenamento das vacinas são feitos conforme as normativas do Ministério da Saúde, e o descarte local obedece às normas da Vigilância Sanitária.

### Vacinas Comercializadas

ATT; DTPa; DTPa Ref. Adulto; DTPa IPV Ref. Adulto; HPV; Hepatite A infantil e adulto; Hepatite B infantil e adulto; Hepatite A+B; ACT-HIB; Pentavalente; Hexavalente, Tetravalente; Pneumo 23V; Pneumo 13V; Meningite C; Meningite ACWY; Antigripal; Varicela; Rotavírus; Tríplice Viral e Tetra Viral; BCG.

### Quantidade de Vacinas Aplicadas



## 2.10 *Premiações*

A Unimed Cuiabá adota, em seu relacionamento com o cliente, a postura de uma empresa diferente daquelas que atuam em seu segmento, uma vez que não objetiva lucro em sua atividade

comercial. Essa postura rendeu à Unimed Cuiabá, ao longo dos anos, prêmios na área de Responsabilidade Social e em anuários que listam as melhores e maiores empresas do Brasil.

### *Premiações Unimed Cuiabá*

Desempenho Financeiro  
**Isto É Dinheiro – As 1.000 melhores empresas do Brasil – Setor Saúde**

#### **2012**

- 3º lugar nacional em Inovação e Qualidade.
- 4º lugar nacional em Responsabilidade Social.

#### **2011**

- 3º lugar em Inovação e Qualidade.
- 3º lugar em Responsabilidade Social.

#### **2010**

- 1º lugar em Inovação e Qualidade.
- 4º lugar em Governança Corporativa.
- 4º lugar em Responsabilidade Social.

#### **2009**

- 1º lugar Em Inovação e Qualidade.
- 5º lugar em Responsabilidade Social.

#### **2008**

- 5º lugar na área de saúde no quesito Governança Corporativa.

#### **2007**

- 3º Melhor do país em Gestão Financeira.

#### **2005**

- 3º Melhor Unimed do Brasil.
- 3º Melhor empresa em gestão de Recursos Humanos do País.
- 4º Melhor em Gestão de Responsabilidade Social e Meio Ambiente.
- 5º Melhor em Gestão da Inovação.



## Exame – Melhores e Maiores – As 500 maiores empresas do Brasil

### 2012

6° lugar no Centro-Oeste.  
41° lugar no país.

### 2011

6° lugar no Centro-Oeste.  
42° lugar no país.

### 2010

46° colocada no Centro-Oeste.  
815° Colocada no ranking nacional,  
subindo 80 posições.

### 2009

100 melhores do Centro Oeste –  
48° posição.

### 2008

100 Melhores do Centro-Oeste –  
45° posição.  
1000 melhores – 848° colocada

### 2007

100 melhores do Centro-Oeste –

46° posição.

Na categoria maiores por vendas, subiu 42 posições em relação ao ano anterior.

### 2006

Considerada uma das 1.000 maiores empresas do país por volume de vendas. Na categoria serviços, a Unimed Cuiabá ficou entre as melhores:

9° Melhor empresa de serviços do Centro-Oeste.

Ficou entre as 50 maiores empresas da região Centro-Oeste.

É a 5° melhor empresa em rentabilidade do Centro-Oeste.

No ranking em investimentos, a Unimed Cuiabá foi a 6° melhor empresa em investimentos da região Centro-Oeste.

### 2005

7° melhor empresa de serviços em rentabilidade do Centro-Oeste.



## Gestão de Pessoas - Exame – Você S/A – 150 Melhores Empresas para você Trabalhar

### 2012

Classificada entre as 150 melhores empresas para você trabalhar, pela 5ª vez.

### 2011

Classificada entre as 150 melhores empresas para você trabalhar, pela 4ª vez.

### 2009

Classificada entre as 150 melhores empresas para você trabalhar, pela 3ª vez.

### 2008

Classificada entre as 150 melhores empresas para você trabalhar, pela 2ª vez.

### 2007

93,2% dos funcionários se identificam com a Unimed Cuiabá.  
Índice de satisfação é de 89,6%, conforme a pesquisa.  
3° do país onde os funcionários aprovam os chefes.



### Top of Mind

Marca mais lembrada no segmento plano de saúde Revista RDM – NewComdates Tecnologia da Informação e Full Time Pesquisa de Mercado.

2011 - 2010 - 2009- 2008- 2007- 2006



### O Popular – Great Place to Work 2010

2010

Entre as 19 melhores empresas para se trabalhar no Centro-Oeste.



### Tecnologia e Inovação Revista Information Week Brasil – edição "100 + inovadoras em TI"

2006

1º lugar no Brasil em inovação tecnológica no segmento "Serviços Diversos".

2009

2º lugar no segmento "Saúde".



### Revista Época – Great Place to Work - As 100 melhores para se trabalhar

2007

13º melhor empresa em Qualidade de Vida, no ranking nacional.

17º melhor empresa em serviços.

19º lugar no quesito escolaridade dos Profissionais.

14º lugar para o trabalho feminino.

23º lugar das empresas que abriram mais vagas.



## Responsabilidade Socioambiental - Selo de Responsabilidade Social Unimed do Brasil

**2012** - Atingiu o estágio máximo: Nível 4.

**2011** - Atingiu o estágio máximo: Nível 4.

**2010 - 2009 - 2008 - 2007 - 2006**



## Isto É Dinheiro – As 500 melhores empresas do Brasil – Setor Saúde

**2012**

- 4º lugar nacional em Responsabilidade Social.

**2009**

5º em responsabilidade social em serviços de saúde no Brasil.

**2005**

4º Gestão de Responsabilidade Social e Meio Ambiente.

**2008** – Exame – VC S/A - As 150 Melhores para se trabalhar do Brasil – Unimed Cuiabá

Quesito destacado pelos COLABORADORES nesta premiação: o orgulho em trabalhar em uma empresa preocupada e comprometida com a Responsabilidade Social.

## Selo Carbono Zero

Instituto Ação Verde (IAV):

**2011 e 2010** – Uma das primeiras do Sistema Unimed a neutralizar as emissões de carbono.



### **OCB / SESCOOP / Revista Globo Rural**

Unimed Cuiabá é classificada entre as cinco melhores cooperativas do ano, no quesito responsabilidade social.

### **Certificado de Balanço Social Assembleia Legislativa de Mato Grosso**

2012 - 2011 - 2010 - 2009  
- 2008 - 2007

### **Certificado do Ministério da Justiça**

2008

Ministério da Justiça certifica que o PróUnim é uma Organização da Sociedade Civil de Interesse Público (OSCIP).

### **Certificado do Conselho Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente**

2008

### **Moção de Aplauso da Faculdade de Ciências Médicas - UFMT**

2008

### **Moção de Aplauso da Câmara Municipal de Cuiabá**

2007

### **Certificado Amigo da APAE - Cuiabá**

2008

### **Relacionamento com Cliente**

Prêmio Unimed do Brasil de Relacionamento com o Cliente.

2011

Entre as três melhores Unimeds de grande porte do Brasil em Relacionamento com o Cliente

2010

2º lugar no Prêmio Unimed do Brasil entre as Cooperativas de grande porte



4.14 **Comunicação**  
4.15 **Campanhas realizadas em 2012**  
4.16

Campanhas	Período
<b>Campanha: Mercado</b>	
Anti Grippal	Março
Controle de Hipertensão	Abril
Lançamento Unimed Fácil	Abril / Maio
Injetáveis	Junho
Prevenção Gripe A	Agosto
Nova Sede Fisioterapia	Setembro / Outubro
Mudança Unidades	Setembro
Premiações 2012	Outubro
Vacinas	Outubro
7º Fórum de Responsabilidade Social	Outubro
Inauguração Pronto Atendimento	Novembro
Parcelamento de Boleto	Dezembro
<b>Campanha: Institucional</b>	
Corrida de Reis Globo	Janeiro
Fim de Ano	Dezembro 2011 a Janeiro 2012
Aniversário de Poconé	Janeiro
Carnaval	Fevereiro
Dia da Mulher	Março
Aniversário de Cuiabá	Abril
Mães	Maio
Aniversário de Primavera	Maio
Aniversário de VG	Maio
19ª Copa Gazeta Futebol Master	Maio
Combate ao Fumo	Maio
Dia Mundial do Meio Ambiente	Junho
Acidentes Domésticos	Julho
Dia do Cooperativismo	Julho
Dia dos Pais	Agosto
Copa da Juventude Globo	Agosto
Combate ao Fumo	Agosto
Dia do Psicólogo	Agosto
Dia do Médico	Outubro
Fim de Ano	Dezembro
<b>Campanha: Varejo</b>	
Faz Diferença Farmácia	Janeiro / Fevereiro / Março / Abril 2012
Varejo Unimed Fácil	Maio / Junho / Julho / Agosto / Setembro
Varejo	Outubro / Novembro / Dezembro 2012



# *Sociedade*

Capítulo 6



4.14 *O que é Instituto 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 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 principal mantenedora – é exercida pela direção do programa, em sintonia com o planejamento estratégico da Unimed Cuiabá. Não há subordinação em relação à cooperativa. A diretoria do Instituto, conforme estabelece o seu estatuto, não permite remuneração dos diretores, que são eleitos e exercem o cargo de forma voluntária.

A prestação de contas 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 PróUnim, desde a sua criação, em 2004, sempre esteve empenhado na realização dos objetivos e metas, com foco na constante busca da tão almejada perenidade, pois acreditamos ser o caminho mais seguro rumo à sustentabilidade de uma empresa economicamente viável, socialmente justa e ambientalmente correta.

Os bons resultados dos nossos projetos e parcerias só foram possíveis com muito trabalho e muita dedicação.

Evoluímos, crescemos, conquistamos, fomos reconhecidos e não medimos esforços para alcançar-

mos os desafios propostos.

Temos certeza de que demos valiosa contribuição para que a Unimed Cuiabá continue uma empresa socialmente responsável de forma legítima e digna.

O cuidado dispensado durante todo o tempo da nossa gestão torna o PróUnim preparado e enraizado em um terreno fértil, pronto para absorver as mudanças e os desafios futuros.

**Maria Alice Thommen Pereira**  
**Presidente do PróUnim**

## 4.14 *Fórum de Responsabilidade Socioambiental*

4.15  
4.16

Com o objetivo de disseminar a responsabilidade social, em busca da construção de uma sociedade mais sadia e produtiva, o PróUnim realiza um Fórum anualmente. Em sua 7ª edição, em 2012, abordou o tema Responsabilidade Social da A a Z,

Saber e Fazer.

Entre outras atividades, contou com a palestra do jornalista investigativo Caco Barcellos, e a participação de cerca de 1.200 pessoas.



## *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, por meio da disponibilidade de espaço para leitura e um acervo literário com cerca de 1.500 livros. A unidade beneficia o público interno, que totaliza cerca de 2.000 pessoas, entre colaboradores e cooperados. Em 2012, foram investidos R\$ 8.369,77.



**Projeto Atletas:** Incentivar a prática do esporte e desenvolvimento físico e social de jovens em situação de vulnerabilidade social, dos colaboradores e cooperados também é uma preocupação da Cooperativa. Com esse objetivo, o PróUnim desenvolve, desde 2004, o Projeto Atletas. Em 2012 foram investidos R\$ 22.389,40 na iniciativa que, além de beneficiar atletas nas modalidades karatê e atletismo, passou a contar com uma escolinha de futebol, desenvolvida em parceria com a Associação Mato-grossense dos Magistrados (AMAM), com mais de 60 alunos matriculados.



**Projeto Parque Atalaia:** Desenvolvido no centro comunitário do Parque Atalaia, o projeto foi criado em 1999 com característica assistencialista. Em 2004, ele foi reestruturado como um projeto de ação social, que proporciona a melhoria da qualidade de vida da comunidade por meio da educação e saúde das crianças, capacitação, certificação e inserção de jovens e adultos no mercado de trabalho.

O projeto oferece apoio pedagógico, informática, curso de capacitação profissional, aula de capoeira, aula de xadrez, ginástica para idosos, horta comunitária, palestras educativas e confraternizações em datas comemorativas. Em 2012, foram realizados cerca de 20 mil atendimentos, somente nas aulas de apoio pedagógico, com um investimento anual de R\$ 165.718,08.





**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. São oferecidos terapias fonoaudiológicas, acompanhamento pedagógico e atendimento voluntário de assistentes sociais. Com investimento de R\$ 182.588,25, o projeto realizou cerca de três mil atendimentos em 2012.



**Projeto Neutralização de CO<sub>2</sub>:** Desde 2010, por meio do Instituto Ação Verde, que mantém o Projeto Verde Rio, neutralizamos toda a emissão de CO<sub>2</sub> proveniente da operação da Unimed Cuiabá. A iniciativa contribui com a preservação da mata ciliar dos rios de Mato Grosso. Por meio do projeto, elaboramos o inventário de Emissão de Gases de Efeito Estufa (GEE), e o Instituto Ação Verde realiza o plantio das mudas e o monitoramento. Em 2012, foi recuperada uma área de 1,933 hectares, que representam a neutralização de 781,418 toneladas de CO<sub>2</sub>. Confira o georreferenciamento no link: <http://www.monitoracaoverde.com.br/neutralizacao>



## *Projetos em Parceria*

**Projeto Via Láctea:** Este projeto consiste na assistência à saúde do recém-nascido prematuro, e atua na fase do nascimento, UTI e assistência domiciliar. O PróUnim apoia também os eventos e campanhas promovidos pelo Via Láctea, como por exemplo, campanha de aleitamento materno, realizada anualmente. Executado na enfermaria pediátrica do Hospital Santa Helena, o projeto beneficiou, em 2012, 250 famílias.

**Projeto Caminho Redentor:** Proporcionar a melhoria da qualidade de vida a crianças e jovens órfãos com paralisia cerebral e problemas mentais, em todos os aspectos que a enfermidade requer, é o objetivo do Projeto Caminho Redentor. Promovido em parceria com a Creche Caminho Redentor, foram prestados aproximadamente quatro mil atendimentos em 2012.

**Associação Espírita Wantuil de Freitas:** A Associação Wantuil de Freitas, parceira do PróUnim desde 2005, contribui com o desenvolvimento de programas e projetos sociais, educacionais, culturais, ambientais, científicos e na área de saúde. A Associação realiza, anualmente, mais de 100 mil atendimentos.

**Associação da Espinha Bífida de Mato Grosso:** Com foco na melhoria da qualidade de vida de crianças e jovens portadores da espinha bífida, tanto no ambiente familiar quanto na sociedade, a Associação da Espinha Bífida de Mato Grosso recebe apoio mensal do PróUnim. A parceria consiste na doação de variedade de medicamentos e fraldas geriátricas e, em 2012, beneficiou 147 famílias.

**Projeto Criança Feliz:** O Projeto Criança Feliz tem o objetivo de contribuir com a redução da desnutrição infantil e melhorar a qualidade de vida das crianças e jovens da comunidade local, bem como de seus familiares. A iniciativa oferece alimentação diária (desjejum) às crianças matriculadas em escolas da região; tratamento odontológico, médico, psicológico e homeopático para a comunidade; além de desenvolver projetos na área da educação, capacitação profissional, am-

bientais e culturais. Parceira do PróUnim, a Associação Criança Feliz recebeu um apoio financeiro no valor de R\$ 62.400,00. Cerca de 60 mil atendimentos foram promovidos em 2012.

**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, por meio da conscientização de crianças, adolescentes e seus familiares sobre os prejuízos irreparáveis para quem as utiliza e para a sociedade. O projeto atendeu mais de seis mil jovens em 2012, e conta com a parceria do PróUnim desde 2009. Desde então, já foram beneficiadas cerca de 25 mil jovens de escolas públicas de Mato Grosso e familiares. Em 2012, o PróUnim investiu R\$ 2.500,00 na iniciativa.

**Projeto Judô Bope:** O projeto, que atende estudantes de escolas públicas de Cuiabá, com idade entre seis e 16 anos, é uma iniciativa do Batalhão de Operações Especiais (Bope). A iniciativa estimula, junto aos alunos, valores como respeito, obediência, solidariedade, disciplina e cidadania. Também dissemina 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 2012, cerca de 300 jovens por meio do investimento de R\$ 3.381,00.

**Projeto Vida:** Viabilizar aos cooperados da Cooperativa dos Trabalhadores e Produtores de Material Reciclado de Cuiabá e às suas famílias o verdadeiro valor da autoestima, cidadania, trabalho, lazer e cultura é o que busca o Projeto Vida. O resultado é a melhoria da qualidade de vida e responsabilidade socioambiental, já que os beneficiados são contemplados com cursos de teatro, dança, coral e artesanato. Além disso, o projeto capacita os cooperados para trabalharem com o material reciclado, transformando-o em objetos de arte. Em 2012, o PróUnim investiu R\$ 9.600,00 na iniciativa, que realizou cerca de 1.500 atendimentos.



**Instituto Proaspi:** O Instituto Proaspi, que beneficia idosos de comunidades de Cuiabá e Várzea Grande, desenvolve ações socioculturais. Por meio da música, promove a melhoria da qualidade de vida, fortalecimento da autoestima e valorização da memória coletiva dos beneficiados, garantindo sua identidade cultural. Um dos projetos do Instituto Proaspi é o coral

Mestre Albertino. Em 2012, o PróUnim investiu R\$ 8.000,00 no Instituto, que atende 44 idosos.

**Fundação Abrigo Bom Jesus:** O Abrigo Bom Jesus proporciona melhoria da qualidade de vida a 102 idosos, com a oferta de moradia permanente, assistência médica e odontológica, alimentação e cultura. Em 2012, o projeto passou a ser assistido pelo PróUnim, e recebe variedades de medicamentos, mensalmente.

#### 4.14 *Relacionamento com os Fornecedores*

4.15  
4.16  
HR1  
HR2  
HR6  
HR7  
HR8

Em 2012, a Unimed Cuiabá e o PróUnim realizaram o II Fórum do Fornecedor, com o objetivo de discutir e disseminar a importância da prática da Responsabilidade Socioambiental em toda cadeia de valor. Durante o encontro, foi exposto o conceito de desenvolvimento sustentável e as sete diretrizes da Responsabilidade Social, aplicadas nas organizações.

O evento contou ainda com a apresentação de um case de sucesso da Vult Cosméticos, fornecedora da Unimed Cuiabá, que expôs seus projetos socioambientais e a influência do I Fórum do Fornecedor na aplicação e desenvolvimento da responsabilidade social da organização.

Na Ouvidoria do Fornecedor, há um canal aberto para críticas, denúncias e sugestões. Além disso, a Cooperativa continua a inserir, nos contratos, as cláusulas de Responsabilidade Social. Ao

lado, modelo da cláusula:

DA RESPONSABILIDADE SOCIAL

A contratante deverá:

- Respeitar a legislação atual que proíbe trabalho de crianças e adolescentes menores de 16 anos, exceto na condição de aprendizes, a partir de 14 anos;
- Desenvolver esforços para a redução, reutilização e reciclagem de materiais e recursos, tais como: energia, água, produtos tóxicos e matéria-prima, buscando ainda a implantação de processos de destinação adequada de resíduos;
- Oferecer condições que não sejam prejudiciais ao desenvolvimento físico, psíquico, moral e social de seus profissionais;
- 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 comunicação 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 da saúde complementar na região de abrangência da Unimed Cuiabá.

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

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 nossos 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 atuação da Cooperativa em consonância com os princípios éticos do jornalismo.

EN3 *Inventário de Emissões de*  
EN4 *Gases de Efeito Estufa Resumido*  
EN5  
EN6  
EN7  
EN12  
EN13

## *Resumo Executivo*

A Unimed Cuiabá realizou o inventário de emissões corporativas de Gases de Efeito Estufa - GEE, seguindo metodologia internacional e utili-

zando a ferramenta "IAV Floresta Viva". O inventário apurou que as emissões da unidade de Cuiabá perfizeram um total de 781,418 tCO<sub>2</sub>eq.

## *Fontes de Emissão - Escopos*

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

estão incluídos no inventário de GEE da Unimed Cuiabá. A seguir, está 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 sistema de ar-condicionado e

refrigeração, entre outros.

Para esse inventário foram consideradas 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 de GEE provenientes da aquisição de energia elétrica e térmica que é consumida. A energia adquirida é aquela comprada ou trazida para dentro dos limites definidos.

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

### **Escopo 3: outras emissões indiretas de GEE**

Nesta categoria é permitida a abordagem de todas as outras emissões indiretas. Ou seja, atividades relacionadas ao transporte de material em veículos que não sejam da organização ou bens com-

prados, combustíveis comprados, resíduos, viagens de negócios dos colaboradores, e deslocamentos dos colaboradores no trajeto casa-trabalho-casa.

## Resultados

A Unimed Cuiabá realizou o inventário de emissões corporativas de Gases de 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 781,418 tCO<sub>2</sub>eq.

### Resumo das Emissões do escopo 1 – Fontes Móveis – Combustíveis

Apenas as emissões dos combustíveis controlados pela Unimed Cuiabá estão contabilizados no

escopo 1 do inventário, conforme resultados apresentados na tabela abaixo.

2011

Combustível	Consumo (em litros)	tCO <sub>2</sub> e
Etanol	2061	3,0267
Gasolina	1270	2,96
Gás Liquefeito de Petróleo	150000	241,755
<b>Total</b>	<b>153331</b>	<b>247,7417tCO<sub>2</sub>e</b>

2012

Combustível	Consumo (em litros)	tCO <sub>2</sub> e
Gasolina	2650	4,877
Etanol	2700	0,036
Óleo Diesel	751	1,913
<b>Total</b>	<b>6101 litros</b>	<b>6,827 tCO<sub>2</sub>e</b>

Nota: do valor total apresentado acima de 6,827 tCO<sub>2</sub>e, 28,03% são decorrentes da queima de Óleo Diesel, 71,44% são decorrentes da queima de gasolina, e 0,53% da queima de Etanol.

*NE: Em 2011 foi computada uma estimativa da quantidade de combustível utilizado pela Unimed Cuiabá e em 2012 os dados foram obtidos em cima da quantidade de quilômetros rodados.*

*No ano passado foi utilizado como combustível o gás liquefeito de petróleo – GLP que é uma fonte estacionária e não móvel e este ano utilizou-se o óleo diesel.*

### Resumo das Emissões do Escopo 2

O Escopo 2 contabiliza as emissões da geração de eletricidade adquirida e consumida pela Unimed

Cuiabá. Foram consumidos 967.987kW/h, totalizando uma emissão de 63,575 tCO<sub>2</sub>

2011

Mês	Consumo Mensal de Energia	KgCO <sub>2</sub>
Janeiro	69567	1467,9
Fevereiro	65269	1827,5
Março	68316	1660,1
Abril	66885	1591,9
Maio	70944	2419,2
Junho	68419	3462,0
Julho	67290	2927,2
Agosto	70583	5463,1
Setembro	70525	6396,6
Outubro	82932	6775,5
Novembro	83276	7236,7
Dezembro	71273	3791,7
<b>TOTAL ANUAL</b>	<b>855.279 kW/h</b>	<b>45019,4</b>

2012

Mês	Consumo Mensal de Energia	tCO <sub>2</sub>
Janeiro	79320	2,332
Fevereiro	80993	2,608
Março	90988	3,685
Abril	82207	5,278
Maio	80485	4,990
Junho	72450	3,782
Julho	73011	2,877
Agosto	78015	3,589
Setembro	85159	6,668
Outubro	85163	8,380
Novembro	85537	10,666
Dezembro	74659	8,720
<b>TOTAL ANUAL</b>	<b>967.987kW/h</b>	<b>63,575 tCO<sub>2</sub></b>

### Resumo das Emissões do Escopo 3 – Fontes Móveis – Combustíveis Fósseis

Nesse item foi contabilizado o deslocamento de cada colaborador no trajeto casa-trabalho-casa.

As emissões desse item resultam o total de emissões de 588,021 tCO<sub>2</sub>e.

#### Transporte Aéreo

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

#### Viagens Aéreas Nacionais

O total de emissões provenientes da quantidade de deslocamentos aéreos nacionais está demonstrado na tabela abaixo.

#### 2011

Itinerário	Número de vôos	Kg CO <sub>2</sub> 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
<b>Total</b>	<b>268</b>	<b>97.101,1</b>

#### 2012

Itinerário	Número de Vôos	KgCO <sub>2</sub> eq
Cuiabá - São Paulo - Cuiabá	215	78136,41456
Cuiabá - Goiânia - Cuiabá	5	1084,337232
Cuiabá - S. José do Rio Preto - Cuiabá	2	453,816660
Cuiabá - Brasília - Cuiabá	15	3716,200656
Cuiabá - Maceió - Cuiabá	1	609,932913
Cuiabá - Florianópolis - Cuiabá	11	5283,204538
Cuiabá - Fortaleza - Cuiabá	16	12180,68198
Cuiabá - Curitiba - Cuiabá	7	2864,883101
Cuiabá - Rio de Janeiro - Cuiabá	11	5042,821344
<b>TOTAL</b>	<b>283</b>	<b>109372,293</b>

*Balanço Social 2012*

## Dados do Balanço Social 2012

1 - Identificação	
Nome da cooperativa: UNIMED CUIABÁ	Ramo de atividade: <input checked="" type="checkbox"/> Saúde
CNPJ: 03.533.726/0001-88	
Tempo de existência: 37 anos	Atuação da cooperativa: <input type="checkbox"/> Local <input checked="" type="checkbox"/> Regional <input type="checkbox"/> Nacional
Responsável pelo preenchimento: sidneia.oliveira@unimedcuiaba.com.br	

2 - Indicadores de Corpo Funcional	2012			2011		
	Cooperado (as)	Empregado (as)	Nº Total	Cooperado (as)	Empregado (as)	Nº Total
Nº de pessoas na cooperativa (em 31/12)	1280	855	2135	1266	827	2093
Nº de admissões durante o período	52	274	326	52	292	344
Nº de saídas e demissões durante o período	38	246	284	24	122	146
Faixa etária dos empregados: Menores de 18 anos		1	1		2	2
De 18 a 35 anos		583	583		599	599
De 36 a 60 anos		262	262		218	218
Maiores de 61 anos		9	9		8	8
Nº de trabalhadores(as) terceirizados(as)		19	19		106	106
Nº de pessoas com funções administrativas	29	855	884	26	827	853
Nº de mulheres cooperadas em funções administrativas e/ou diretivas	4		4	3		3
Nº de negros cooperados em funções administrativas e/ou diretivas	0		0	0		0
Nº de indígenas cooperados em funções administrativas e/ou diretivas	0		0	0		0
Escolaridade dos empregados: Não alfabetizados		1	1		0	0
Ensino fundamental		30	30		4	4
Ensino médio		260	260		228	228
Ensino técnico		23	23		29	29
Ensino superior		418	418		400	400
Pós-graduação Lato sensu (especialização, MBA)		114	114		165	165
Pós-graduação Stricto sensu (mestrado, doutorado)		9	9		1	1
Pós-doutorado		0	0		0	0
Livre docência		0	0		0	0
Nº de mulheres que trabalham na cooperativa	419	556	975	402	507	909
% de cargos de chefia ocupados por mulheres		70,00 %	70,00 %		61,33 %	61,33 %
Remuneração média das mulheres		1.748,67	1.748,67		1.695,76	1.695,76
Remuneração média dos homens		2.079,90	2.079,90		1.717,55	1.717,55
Nº de negros(as) que trabalham na cooperativa	0	70	70	0	82	82
% de cargos de chefia ocupados por negros(as)		8,00 %	8,00 %		8,00 %	8,00 %
Remuneração média dos(as) negros(as)		2.056,47	2.056,47		1.705,48	1.705,48
Nº de indígenas que trabalham na cooperativa	0	0	0	0	0	0
% de cargos de chefia ocupados por indígenas		0,00 %	0,00 %		0,00 %	0,00 %
Remuneração média dos(as) indígenas		0,00	0,00		0,00	0,00
Remuneração média dos(as) brancos(as)		1.772,10	1.772,10		1.707,83	1.707,83
Nº de pessoas com deficiência e redução de mobilidade	0	27	27	0	14	14
Notas Explicativas	Empregado - "Nº de trabalhadores(as) terceirizados(as)" - em 2011 os serviços de limpeza e copa eram prestados por funcionarios terceirizados, que em 2012 foram contratados em regime CLT.					

3 - Indicadores de organização e gestão	2012	2011
Procedimento para integralização das quotas-partes	<input checked="" type="checkbox"/> Pagto à vista <input type="checkbox"/> Desconto de débitos trabalhistas <input type="checkbox"/> Desconto parcelado das retiradas <input type="checkbox"/> Sem capital social <input type="checkbox"/> Outro, desconto parcelado	<input type="checkbox"/> Pagto à vista <input type="checkbox"/> Desconto de débitos trabalhistas <input checked="" type="checkbox"/> Desconto parcelado das retiradas <input type="checkbox"/> Sem capital social <input type="checkbox"/> Outro, desconto parcelado
Valor da maior produção repassada ao(à) cooperado(a)	107.472,82	96.137,20
Valor da menor produção repassada ao(à) cooperado(a)	42,00	40,00
Valor da maior remuneração paga ao(a) administrador(a)	-	-
Valor da menor remuneração paga ao(a) administrador(a)	-	-
Valor do maior salário pago ao(à) empregado(a)	29.419,00	24.772,00
Valor do menor salário pago ao(à) empregado(a)	639,00	597,00
Destino das sobras	<input checked="" type="checkbox"/> Distribuição entre os(as) cooperados(as) <input checked="" type="checkbox"/> Fundos <input checked="" 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
Fundos existentes	<input checked="" type="checkbox"/> Fundo para educação (RATES) <input checked="" type="checkbox"/> Reserva legal <input checked="" type="checkbox"/> Outros	<input checked="" type="checkbox"/> Fundo para educação (RATES) <input checked="" type="checkbox"/> Reserva legal <input type="checkbox"/> Outros
Quantidade de assembléias realizadas	2	1
% Frequência média nas assembléias pelos(as) cooperados(as)	10,00 %	13,82 %
Decisões submetidas à assembléia	<input checked="" type="checkbox"/> Investimentos <input checked="" type="checkbox"/> Destino das sobras ou perdas <input type="checkbox"/> Pagto. de credores <input type="checkbox"/> Liquidação <input checked="" type="checkbox"/> Reforma Estatuto <input type="checkbox"/> Admissão, eliminação e exclusão de sócio <input type="checkbox"/> Novos produtos <input type="checkbox"/> Outro	<input checked="" type="checkbox"/> Investimentos <input checked="" type="checkbox"/> Destino das sobras ou perdas <input type="checkbox"/> Pagto. de credores <input type="checkbox"/> Liquidação <input checked="" type="checkbox"/> Reforma Estatuto <input type="checkbox"/> Admissão, eliminação e exclusão de sócio <input type="checkbox"/> Novos produtos <input type="checkbox"/> Outro
Outros órgãos sociais existentes na cooperativa	<input checked="" type="checkbox"/> Conselho técnico <input type="checkbox"/> Conselho de especialidades <input checked="" type="checkbox"/> Comitê Educativo <input checked="" type="checkbox"/> Medicina Preventiva <input checked="" type="checkbox"/> Outros	<input checked="" type="checkbox"/> Conselho técnico <input type="checkbox"/> Conselho de especialidades <input checked="" type="checkbox"/> Comitê Educativo <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"/> Total <input type="checkbox"/> Sem renovação <input type="checkbox"/> Outros	<input checked="" type="checkbox"/> 1/3 <input type="checkbox"/> 2/3 <input type="checkbox"/> Total <input type="checkbox"/> Sem renovação <input type="checkbox"/> Outros
Frequência do(s) instrumento(s) de prestação de contas	<input type="checkbox"/> Diário <input type="checkbox"/> Semanal <input type="checkbox"/> Quinzenal <input checked="" type="checkbox"/> Mensal <input type="checkbox"/> Outra	<input type="checkbox"/> Diário <input type="checkbox"/> Semanal <input type="checkbox"/> Quinzenal <input checked="" type="checkbox"/> Mensal <input type="checkbox"/> Outra

3 - Indicadores de organização e gestão	2012	2011
Critério principal para admissão de novos(as) cooperados(as)	<input checked="" type="checkbox"/> Experiência <input type="checkbox"/> Idade <input type="checkbox"/> Parentesco <input type="checkbox"/> Conhecimento sobre cooperativismo <input checked="" type="checkbox"/> Critério Técnico <input type="checkbox"/> Participação na comunidade <input checked="" type="checkbox"/> Outro	<input checked="" type="checkbox"/> Experiência <input type="checkbox"/> Idade <input type="checkbox"/> Parentesco <input type="checkbox"/> Conhecimento sobre cooperativismo <input checked="" type="checkbox"/> Critério Técnico <input type="checkbox"/> Participação na comunidade <input checked="" type="checkbox"/> Outro
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 checked="" type="checkbox"/> OCB <input type="checkbox"/> Anteag <input type="checkbox"/> ADS/CUT <input type="checkbox"/> Concrab/MST <input type="checkbox"/> OCES <input checked="" type="checkbox"/> Federações / Centrais <input type="checkbox"/> Outro	<input checked="" type="checkbox"/> OCB <input type="checkbox"/> Anteag <input type="checkbox"/> ADS/CUT <input type="checkbox"/> Concrab/MST <input type="checkbox"/> OCES <input checked="" type="checkbox"/> Federações / Centrais <input type="checkbox"/> Outro
Número de cooperados(as) sindicalizados(as) ou filiados à Associação Profissional	225	260
A cooperativa apoia a organização de outros empreendimentos de tipo cooperativo	<input checked="" type="checkbox"/> Sim, oferecendo assessoria <input type="checkbox"/> Sim, emprestando recursos materiais e/ou humanos <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Outros apoios	<input checked="" type="checkbox"/> Sim, oferecendo assessoria <input type="checkbox"/> Sim, emprestando recursos materiais e/ou humanos <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Outros apoios
Principais parceiras e apoios	<input type="checkbox"/> Sindicato <input type="checkbox"/> ONGs <input checked="" type="checkbox"/> Sescop/OCB <input type="checkbox"/> Inst. Religiosa	<input type="checkbox"/> Sindicato <input type="checkbox"/> ONGs <input checked="" type="checkbox"/> Sescop/OCB <input type="checkbox"/> Inst. Religiosa
	<input type="checkbox"/> Governo Federal <input type="checkbox"/> Estadual <input type="checkbox"/> Municipal <input type="checkbox"/> Outros	<input type="checkbox"/> Governo Federal <input type="checkbox"/> Estadual <input type="checkbox"/> Municipal <input type="checkbox"/> Outros
Principal fonte de crédito	<input checked="" type="radio"/> Bancos / Financeiras <input type="radio"/> BNDES <input type="radio"/> Empregados <input type="radio"/> Rede credenciada <input type="radio"/> Governo <input type="radio"/> Intercâmbio <input type="radio"/> Unicred <input type="radio"/> Fornecedores diversos <input type="radio"/> Cooperados / Cooperativas (sócios) <input type="radio"/> Outros	<input checked="" type="radio"/> Bancos / Financeiras <input type="radio"/> BNDES <input type="radio"/> Empregados <input type="radio"/> Rede credenciada <input type="radio"/> Governo <input type="radio"/> Intercâmbio <input type="radio"/> Unicred <input type="radio"/> Fornecedores diversos <input type="radio"/> Cooperados / Cooperativas (sócios) <input type="radio"/> Outros
Número total de acidentes de trabalho	38	21

<b>3 - Indicadores de organização e gestão</b>	<b>2012</b>	<b>2011</b>
Existem medidas concretas em relação à saúde e segurança no ambiente de trabalho?	<input type="checkbox"/> Não <input checked="" type="checkbox"/> Sim, fornecendo equipamentos <input checked="" type="checkbox"/> Sim, realizando campanhas e capacitações <input checked="" type="checkbox"/> Organização de comissões <input type="checkbox"/> Outras	<input type="checkbox"/> Não <input checked="" type="checkbox"/> Sim, fornecendo equipamentos <input type="checkbox"/> Sim, realizando campanhas e capacitações <input checked="" type="checkbox"/> Organização de comissões <input type="checkbox"/> Outras
A participação de cooperados(as) no planejamento da cooperativa:	<input type="checkbox"/> Não ocorre <input checked="" type="checkbox"/> Ocorre em nível diretoria e conselhos <input type="checkbox"/> Ocorre em todos os níveis	<input type="checkbox"/> Não ocorre <input checked="" type="checkbox"/> Ocorre em nível 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 checked="" type="checkbox"/> Sim, sem data definida <input type="checkbox"/> Sim, periodicamente com data definida	<input type="checkbox"/> Não <input checked="" type="checkbox"/> Sim, sem data definida <input type="checkbox"/> Sim, periodicamente com 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)
Notas Explicativas	"Número de cooperados(as) sindicalizados(as) ou filiados à Associação Profissional" - Consideramos os dados referentes ao número de médicos cooperados associados à Associação Médica de Mato Grosso. "Fundos existentes - Outros" Em Assembleia Geral Extraordinária de 27/08/2012 foi aprovada a criação dos seguintes fundos: 1. Fundo de Incentivo à Capitalização: constituído com parte das sobras apuradas no Balanço anual, correspondendo a aplicação do percentual de 0,5% sobre a receita geral líquida consolidada da cooperativa. Tem como finalidade principal, fomentar o Plano de Capitalização, através de retribuição proporcional ao tempo de associação na Cooperativa sobre os aportes de capital incentivado, realizados mensalmente pelos cooperados. O saldo excedente deste fundo será transferido para outra conta, denominada, Fundo de Benefício. 2. Fundo de Incentivo à Cooperação: constituído com parte das sobras apuradas no Balanço anual, correspondendo ao valor de uma consulta mensal por cooperado.	

<b>4 - Indicadores econômicos (em R\$)</b>	<b>2012</b>	<b>2011</b>
Ingressos e receitas brutos	710.408.351,92	599.426.502,92
Ingressos Repassados	0,00	0,00
Receitas sobre aplicações financeiras em 31/12	3.217.696,01	3.714.408,64
Total das dívidas em 31/12	142.217.075,97	117.176.351,45
Patrimônio da cooperativa	182.683.176,47	154.410.113,88
Patrimônio de terceiros	0,00	0,00
Impostos e contribuições	7.010.388,28	5.240.150,96
Remuneração dos(as) cooperados(as) - não inclui benefícios	140.239.072,77	121.678.903,83
IR retido sobre produção cooperados	29.809.358,32	26.315.939,71
INSS retido sobre produção cooperados	4.417.062,79	3.964.435,72
Folha de pagamento/salário e encargos	26.023.733,20	22.507.379,55
Valor de capital para ingresso na cooperativa	50.000,00	40.000,00
Sobras ou perdas do exercício	2.293.785,49	7.905.494,50
Fundos	3.642.813,53	2.458.511,44
Notas Explicativas		

5 - Indicadores sociais internos	2012				2011			
	Cooperados(as)		Empregados(as)		Cooperados(as)		Empregados(as)	
Alimentação	0,00		1.309.079,42		0,00		1.532.117,90	
Saúde	9.575.532,08		7.090.370,17		6.849.562,73		4.514.546,51	
Transporte	0,00		259.556,60		0,00		248.698,75	
Segurança no trabalho	0,00		77.023,17		0,00		79.772,18	
Investimentos em cultura e/ou lazer	16.480,23		0,00		13.274,53		0,00	
	nº de beneficiários (as)	262	nº de beneficiários (as)		nº de beneficiários (as)	284	nº de beneficiários (as)	
Educação/alfabetização, ensino fundamental, médio ou superior	0,00		241.213,43		0,00		123.238,75	
	nº de beneficiários (as)		nº de beneficiários (as)	180	nº de beneficiários (as)		nº de beneficiários (as)	159
Capacitação profissional	161.996,82		160.867,33		240.669,93		140.089,93	
	nº de beneficiários (as)	312	nº de beneficiários (as)	656	nº de beneficiários (as)	346	nº de beneficiários (as)	668
Capacitação em gestão cooperativa	12.711,20		0,00		15.633,69		0,00	
	nº de beneficiários (as)	80	nº de beneficiários (as)		nº de beneficiários (as)	53	nº de beneficiários (as)	
Estagiários			65.271,83				47.719,50	
			nº estagiários em 31/12:	8			nº estagiários em 31/12:	9
			nº de estagiários efetivados no período:	1			nº de estagiários efetivados no período:	4
Jovem aprendiz			165.444,04				189.090,80	
			nº aprendizes em 31/12:	41			nº aprendizes em 31/12:	37
Creche ou auxílio creche	0,00		128.489,00		0,00		7.200,00	
Ações ambientais relativas a produção /operação	0,00		0,00		0,00		0,00	
Seguro de Vida	278.779,43		57.896,76		246.107,36		51.969,81	
Previdência Privada	526.534,26		80.458,83		684.869,18		85.276,02	
Participação nos resultados	0,00		289.179,22		0,00		794.253,82	
Bonificações	0,00		352.108,02		0,00		414.762,70	
Outros Cursos	0,00		0,00		0,00		0,00	
Outros	652.098,86		300.670,69		654.603,47		429.378,22	
<b>Total de beneficiários</b>	654		836		683		827	
<b>Total dos investimentos</b>	11.224.132,88		10.577.628,51		8.704.720,89		8.658.114,89	
Notas Explicativas	Empregado - "Creche ou auxílio creche" Em 2011 disponibilizávamos 10 vagas na Creche e a partir de 2012 o benefício foi estendido para todos os colaboradores com filhos até três anos de idade totalizando 107 beneficiados. Empregado - "Jovem Aprendiz" O aumento do numero do quadro de jovens aprendizes e diminuição de investimento, justifica-se em virtude da parceria com o SESCOOP-MT que contribui com o valor de R\$ 96,00 (contribuição institucional) por aprendiz na quota máximo de 40 aprendizes.							

6 - Indicadores sociais externos (investimentos na comunidade - em R\$)		2012	2011
Compras de outras cooperativas		1.416.544,77	1.226.225,47
Investimentos em programas e/ou projetos ambientais externos		24.860,41	0,00
		100.201,01	48.521,96
Investimentos em Saúde	nº de pessoas beneficiadas:	39986	nº de pessoas beneficiadas: 37003
	nº de entidades beneficiadas:	21	nº de entidades beneficiadas: 16
		0,00	0,00
Investimentos em programas de alimentação	nº de pessoas beneficiadas:	0	nº de pessoas beneficiadas: 0
	nº de entidades beneficiadas:	0	nº de entidades beneficiadas: 0
		7.992,35	20.525,38
Investimentos em Educação / alfabetização	nº de pessoas beneficiadas:	380	nº de pessoas beneficiadas: 4250
	nº de entidades beneficiadas:	1	nº de entidades beneficiadas: 5
		1.500,00	0,00
Investimentos em capacitação profissional	nº de pessoas beneficiadas:	150	nº de pessoas beneficiadas: 0
	nº de entidades beneficiadas:	1	nº de entidades beneficiadas: 0
		401.240,09	495.770,86
Investimentos em Esportes	nº de pessoas beneficiadas:	30496	nº de pessoas beneficiadas: 31416
	nº de entidades beneficiadas:	28	nº de entidades beneficiadas: 25
		317.446,94	290.654,14
Investimentos em Cultura e/ou Lazer	nº de pessoas beneficiadas:	104394	nº de pessoas beneficiadas: 108660
	nº de entidades beneficiadas:	33	nº de entidades beneficiadas: 30
		74.684,50	10.400,00
Gastos com ações sociais/filantropia (financeiras, produtos e/ou serviços)/ajudas humanitárias	nº de pessoas beneficiadas:	40203	nº de pessoas beneficiadas: 5300
	nº de entidades beneficiadas:	44	nº de entidades beneficiadas: 4
Outros		276.913,90	347.956,42
<b>Total de entidades beneficiadas</b>		128	80
<b>Total de beneficiários</b>		215609	186629
<b>Total dos investimentos</b>		2.621.383,97	2.440.054,23
Notas Explicativas			

7 - Outras informações	2012	2011
A previdência privada contempla:	<input type="checkbox"/> Direção <input type="checkbox"/> Cooperados <input type="checkbox"/> Direção e empregados <input type="checkbox"/> Empregados <input checked="" type="checkbox"/> Direção, cooperados e empregados	<input type="checkbox"/> Direção <input type="checkbox"/> Cooperados <input type="checkbox"/> Direção e empregados <input type="checkbox"/> Empregados <input checked="" type="checkbox"/> Direção, cooperados e empregados
A participação nas sobras ou resultados contempla:	<input type="checkbox"/> Direção <input type="checkbox"/> Cooperados <input type="checkbox"/> Cooperados e empregados <input type="checkbox"/> Empregados <input checked="" type="checkbox"/> Direção, cooperados e empregados	<input type="checkbox"/> Direção <input checked="" type="checkbox"/> Cooperados <input type="checkbox"/> Cooperados e empregados <input checked="" type="checkbox"/> Empregados <input type="checkbox"/> Direção, cooperados e empregados
Os projetos sociais e ambientais desenvolvidos pela cooperativa foram definidos por:	<input checked="" type="checkbox"/> Direção <input type="checkbox"/> Direção e Gerência <input checked="" type="checkbox"/> Todos os empregados	<input checked="" type="checkbox"/> Direção <input type="checkbox"/> Direção e Gerência <input checked="" type="checkbox"/> Todos os empregados
Os padrões de segurança e salubridade no ambiente de trabalho foram definidos por:	<input type="checkbox"/> Direção e Gerência <input checked="" type="checkbox"/> Todos + CIPA <input type="checkbox"/> Todos os empregados	<input type="checkbox"/> Direção e Gerência <input checked="" type="checkbox"/> Todos + CIPA <input type="checkbox"/> Todos os empregados
Quanto à liberdade sindical, ao direito de negociação coletiva e à representação interna dos empregados, a cooperativa:	<input type="checkbox"/> Não se envolve <input checked="" type="checkbox"/> Segue as normas da OIT <input type="checkbox"/> Incentiva e segue a OIT	<input type="checkbox"/> Não se envolve <input type="checkbox"/> Segue as normas da OIT <input type="checkbox"/> Incentiva e segue a 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 type="checkbox"/> São sugeridos <input checked="" type="checkbox"/> São exigidos	<input type="checkbox"/> Não são considerados <input type="checkbox"/> São sugeridos <input checked="" type="checkbox"/> São exigidos
Quanto à participação de empregados em programas de trabalho voluntário, a cooperativa:	<input type="checkbox"/> Não se envolve <input type="checkbox"/> Apóia <input checked="" type="checkbox"/> Organiza e incentiva	<input type="checkbox"/> Não se envolve <input type="checkbox"/> Apóia <input checked="" type="checkbox"/> Organiza e incentiva
Vendas a outras cooperativas:	16.751.297,10	17.506.912,93
Atendimento de Intercâmbio prestado por outras cooperativas:	49.637.715,83	43.343.722,81

7 - Outras informações	2012	2011
Número total de reclamações e críticas de consumidores:		
a) Na cooperativa	3563	2095
b) Na ANS	146	114
c) No Procon	165	63
d) Na justiça	1958	925
Número de reclamações e críticas solucionadas:		
a) Na cooperativa	3563	2068
b) Na ANS	109	85
c) No Procon	60	35
c) Na justiça	472	438
Valor total de indenizações pagas no período por determinação de órgãos de defesa do consumidor e/ou justiça:	1.283.970,98	938.375,29
Número total de ações trabalhistas movidas por empregados:		
a) Processos julgados procedentes	2	1
b) Processos julgados improcedentes	1	7
Valor total de indenizações trabalhistas pagas no período por determinação da justiça:	21.945,00	8.456,99
Valor adicionado a distribuir (em R\$) - Vide DVA:	212.200.715,76	186.298.923,92
Distribuição % do valor adicionado:		
a) Governo	6,37 %	5,94 %
b) Cooperados	71,48 %	69,94 %
c) Empregados/Diretores/Conselheiros	15,12 %	15,66 %
d) Remuneração de capitais de terceiros	2,80 %	1,58 %
e) Sociedade	1,24 %	1,31 %
f) Juros sobre capital próprio	0,19 %	0,02 %
g) Constituição de reservas e fundos	1,72 %	1,32 %
h) À disposição da AGO	1,08 %	4,24 %
Notas Explicativas	"Número total de reclamações e críticas de consumidores -d) Na Justiça" estão sendo computadas reclamações e críticas de consumidores registradas no juizado especial cível.	

### 8 - Notas Explicativas

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

Diretor Presidente	Contador - CRC
--------------------	----------------

  
Diretor Presidente

  
Contador - CRC

### Demonstração valor adicionado

(A) Geração da riqueza	2012	2011
a) Ingressos e receitas	710.408.351,92	599.426.502,92
a1) Contraprestações emitidas líquidas	493.025.870,66	413.332.806,05
a2) Outros ingressos e receitas operacionais	213.594.198,22	184.162.302,41
a3) Provisão para créditos de liquidação duvidosa - Reversão/Constituição	3.788.283,04	1.931.394,46
b) Variação das provisões técnicas	-32.031,70	-30.475,76
b1) Provisão de remissão	-32.031,70	-30.475,76
b2) Outras	0,00	0,00
c) Receita líquida operacional	710.440.383,62	599.456.978,68
d) Eventos, dispêndios e despesas operacionais	469.511.178,87	378.773.409,29
d1) Eventos indenizáveis líquidos	263.371.532,55	204.128.470,90
d2) Variação da provisão para eventos ocorridos e não avisados	4.255.920,86	0,00
d3) Outros dispêndios / Despesas operacionais	201.883.725,46	174.644.938,39
e) Insumos adquiridos de terceiros	35.416.255,23	39.788.367,98
e1) Despesas de comercialização	4.400.237,21	2.476.230,08
e2) Variação das despesas de comercialização diferidas	0,00	0,00
e3) Despesas com serviços de terceiros	6.314.054,25	5.740.314,93
e4) Materiais, energia e outras despesas administrativas	26.946.495,21	27.052.565,27
e5) Provisão para contingências - administrativas	-3.112.131,80	4.256.105,29
e6) Despesas Financeiras	867.489,34	237.761,43
e7) Despesas patrimoniais	111,02	0,00
e8) Perda / Recuperação de valores ativos	0,00	25.390,98
f) Valor adicionado bruto	205.512.949,52	180.895.201,41
g) Depreciação, Amortização	2.377.190,97	2.455.536,82
h) Valor adicionado líquido produzido pela entidade	203.135.758,55	178.439.664,59
i) Valor adicionado recebido / cedido em transferência	9.064.957,21	7.859.259,33
i1) Receitas financeiras	7.408.729,89	7.299.410,06
i2) Resultado de equivalência patrimonial	0,00	0,00
i3) Outras	1.656.227,32	559.849,27
<b>(I) Valor adicionado total a distribuir (h + i)</b>	<b>212.200.715,76</b>	<b>186.298.923,92</b>

<b>(B) Distribuição da riqueza</b>	<b>2012</b>	<b>2011</b>
a) Remuneração do trabalho	183.760.508,78	159.461.824,47
a1) Cooperados	151.685.166,26	130.292.158,75
a1.1) Produção (consultas e honorários)	140.239.072,77	121.678.903,83
a1.2) Benefícios	11.446.093,49	8.613.254,92
a2) Dirigentes, Conselheiros e Empregados	32.075.342,52	29.169.665,72
a2.1) Salários, 13º, Férias, etc.	24.288.617,75	20.995.698,92
a2.2) Benefícios	5.762.430,10	5.868.246,55
a2.3) F.G.T.S	1.735.115,45	1.511.680,63
a2.4) Bônus / Participação nos lucros e resultados	289.179,22	794.039,62
b) Remuneração do governo - Impostos/Taxas/Contribuições	13.525.634,76	11.062.186,77
b1) Federais	3.293.880,43	4.667.982,49
b1.1) Previdência Social	6.515.246,48	5.822.035,81
b2) Estaduais	1.086.422,85	566.305,04
b3) Municipais	2.630.085,00	5.863,43
c) Contribuições para a sociedade	2.621.383,97	2.440.054,23
d) Remuneração de capitais de terceiros	5.950.668,67	2.938.558,91
d1) Juros	5.127.150,74	2.238.962,39
d2) Aluguéis	823.517,93	699.596,52
d3) Outras (royalties, direitos autorais)	0,00	0,00
e) Remuneração de capitais próprios	6.342.519,58	10.396.299,54
e1) Juros sobre capital próprio	405.920,56	32.293,60
e2) Constituição de reservas e fundos	3.642.813,53	2.458.511,44
e3) Sobras / Perdas líquidas a disposição da AGO	2.293.785,49	7.905.494,50
<b>(II) Total distribuído (a+b+c+d+e)</b>	<b>212.200.715,76</b>	<b>186.298.923,92</b>
Notas Explicativas	Geração de Riqueza: e5) Provisão para contingências - administrativas " Em 2012, em atendimento a CPC 25, a Cooperativa alterou a sua prática contábil e passou a reconhecer provisão somente para os processos cuja probabilidade de perda financeira é considerada "provável" na opinião dos assessores jurídicos e dessa forma, foi revertido o montante de provisão para contingência tributária constituída no valor de R\$ 6.763.098,92". Distribuição da Riqueza: Impostos Municipais: a partir de 2012 a Unimed Cuiabá passa a reconhecer o ISS s/ faturamento neste grupo de contas.	

*Índice Remissivo GRI*

3.12

Indicadores	Páginas
Abordagens de Gestão	
Todas as categorias	
Estratégia e Análise	
1.1	11
1.2	12,21,22,45,46
Perfil Organizacional	
2.1	15
2.2	41
2.3	20
2.4	15
2.5	15
2.6	15
2.7	15
2.8	15,25,32,33,41,48, 49,51,52,53,54,55
2.9	21,22,45,46
2.10	15
Parâmetros para o Relatório	
3.1	17
3.2	17
3.3	17
3.4	17
3.5	17
3.6	17
3.7	17
3.8	17
3.9	41
3.10	17,56
3.11	17
3.12	86
3.13	17
Governança Corporativa	
4.1	19
4.2	19
4.3	19
4.4	19
4.5	19
4.6	23,35,43
4.7	35
4.8	5,8,9,23,35
4.9	35
4.10	19
4.12	9
4.14	17,29,31,35,38, 43,62,64,65,69
4.15	29,31,35,38,43, 62,64,65,69
4.16	29,31,35,43, 62,64,65,69

Indicadores	Páginas
Desempenho Econômico	
EC1	25,26,27,32,38,52
EC2	25
EC3	29,36,39
EC8	48,66
Desempenho Ambiental	
EN3	70
EN4	70
EN5	70
EN6	70
EN7	70
EN12	70
EN13	66
EN26	66
EN30	66
Desempenho referente a práticas trabalhistas e trabalho decente	
LA1	33
LA2	33
LA3	36,39
LA4	33
LA6	33
LA7	34
LA8	48
LA11	35
LA12	35
LA13	33,34
LA14	33
Desempenho referente a práticas de direitos humanos	
HR1	69
HR2	69
HR3	23
HR4	35
HR5	33
HR6	23,35,69
HR7	69
HR8	23,69
Desempenho social referente a sociedade	
SO3	
SO5	
SO8	
Desempenho referente a responsabilidade pelo produto	
PR5	



## *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*

### 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*

### 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*

## RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2012

### DIREÇÃO GERAL

*Paulo Brustolin*

### COORDENAÇÃO E EXECUÇÃO

*Lilian Uemura Reis - Assistente de Responsabilidade Social*

*Gláucia Tonelle - Gerente de Marketing*

*Amanda Fonseca de Arruda - Auditora de Processos Junior*

*Regina Deliberai - Gerente de Comunicação*

### CONSULTORIA

*Marcelo de Menezes - M. de Menezes Consultoria*

### REVISÃO DE TEXTO

*Nara Assis*

### PRODUÇÃO GRÁFICA

*Gláucia Tonelle*

*ZF Comunicação*

### EQUIPE DE CONSTRUÇÃO

*João Afonso Costa Marques*

*Superintendente Adm. Financeiro*

*Cypriano Curvo*

*Superintendente Comercial*

*Gislaine Klein*

*Gerente Administrativo*

*Kelli Kawakami*

*Gerente de Medicamentos*

*Ildete Alves de Oliveira*

*Gerente das Clínicas Unimed*

*Nádia Sandrelly Soares Silva*

*Gerente de Atendimento*

*Marcos Antônio Moreira Guimarães*

*Gerente Pós-vendas*

*Lourival Vieira Rego Júnior*

*Gerente de Contabilidade*

*Beatriz dos Santos Rocha Carvalho*

*Gerente de Pessoas*

*Isáira Silva Costa de Almeida*

*Gerente de Custos Variáveis*

*Paulo César Winter*

*Gerente de Vendas*

*Thyago Bernuci Bartolomeu*

*Gerente de Desenvolvimento*

*Idalmo Nunes Cardoso*

*Gerente de Suporte e Infraestrutura*

*Eliane Tavares da Costa*

*Supervisora de Pronto Atendimento*

*Sidneia Oliveira*

*Analista de Controladoria*

*Jamil Batista*

*Coordenador de Parametrizações*

*Luana Laura Marques da Costa Arruda*

*Assistente Administrativo*

### AGRADECIMENTOS

*A todos os cooperados, colaboradores, clientes, fornecedores/prestadores e todos os nossos públicos de relacionamento.*

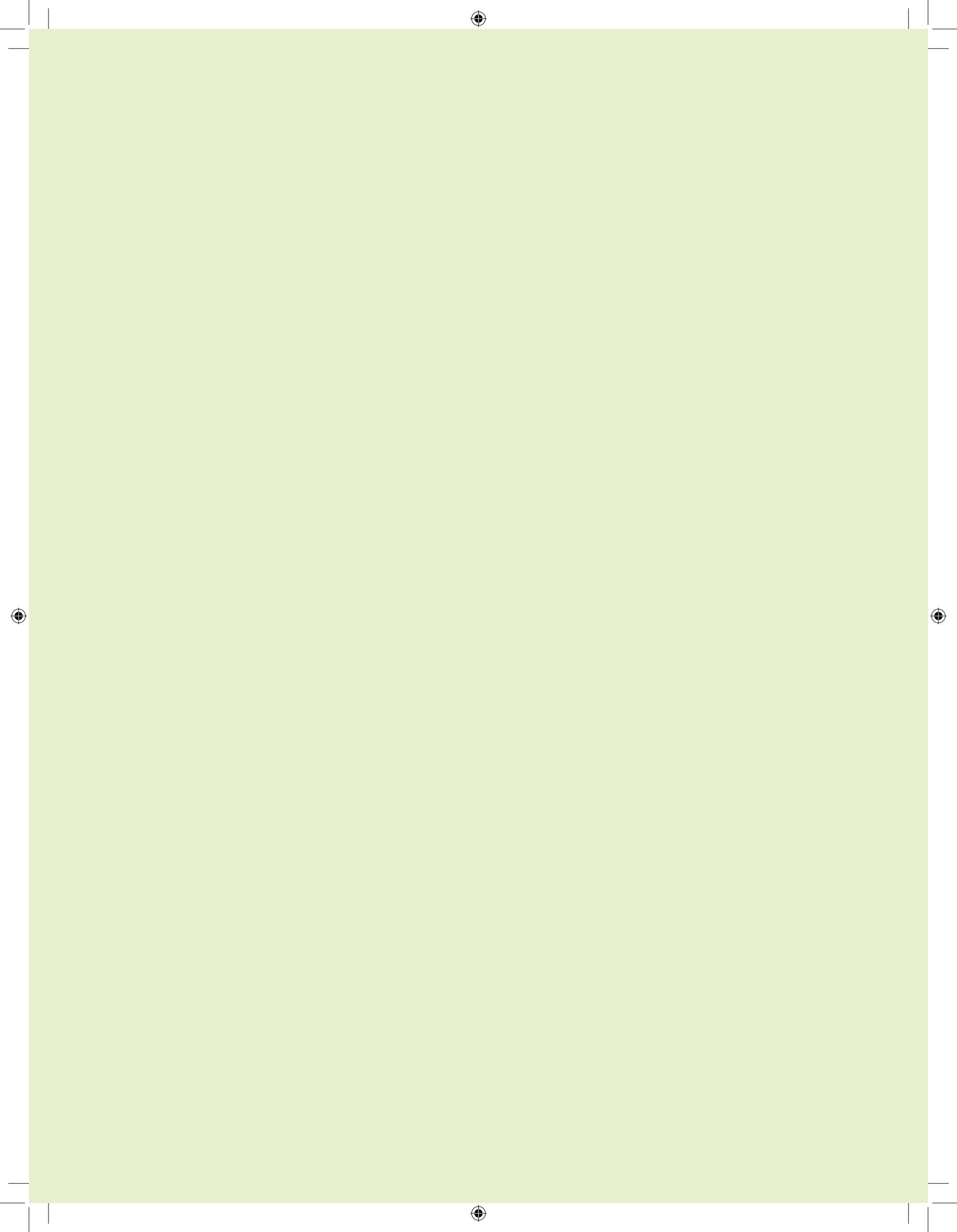
### APOIO

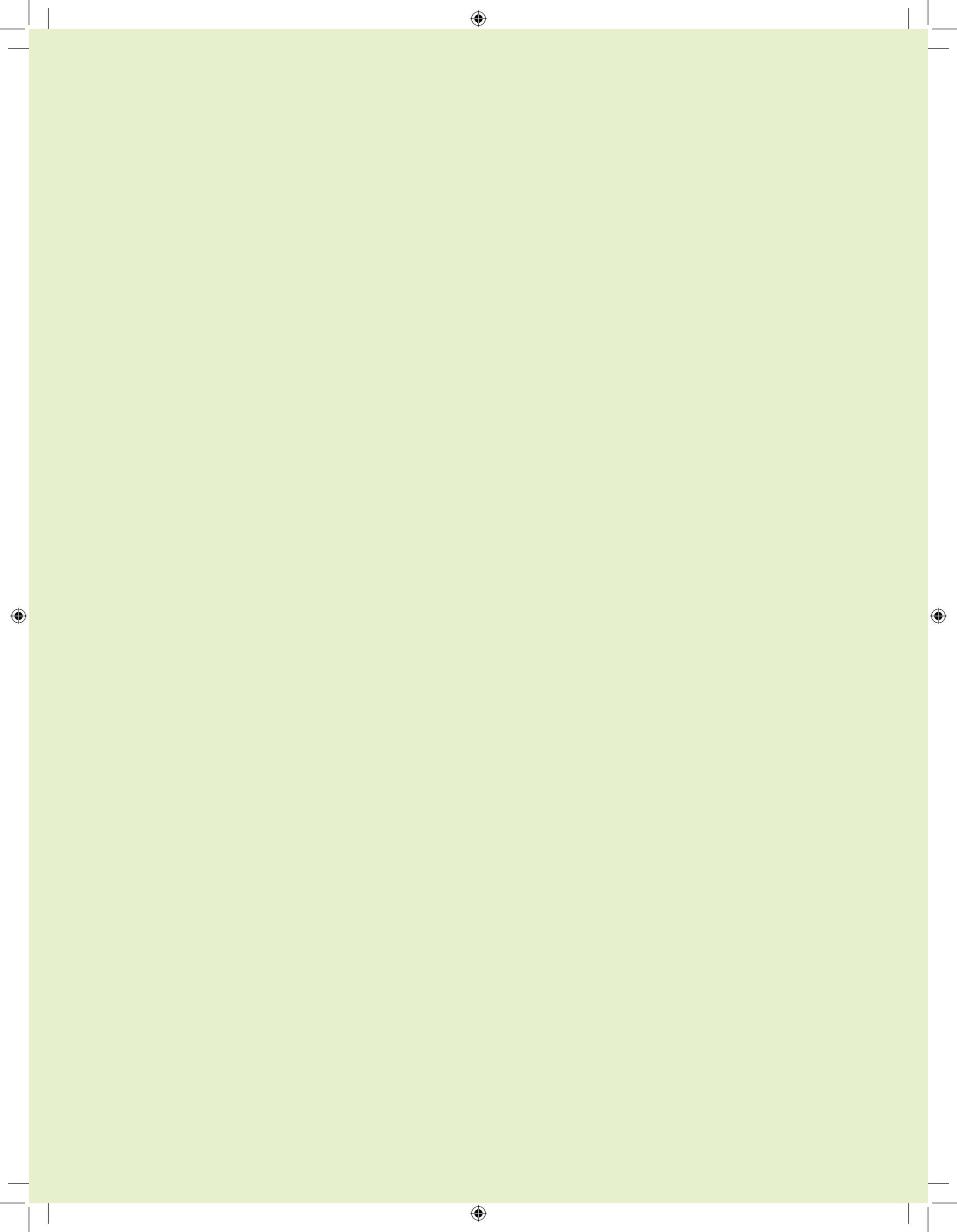
*Edinês Maria Cintra Pontes*

*Antonio Benedito de Almeida*

*Alexandre Almada Flausino*







**Unimed**   
Cuiabá

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

[www.unimedcuiaba.coop.br](http://www.unimedcuiaba.coop.br)

Rua Barão de Melgaço, 2.713  
Bairro Centro Sul - CEP 78020-800  
Cuiabá - MT