



**PróUnim**  
PROGRAMA DE AÇÃO SOCIAL DA UNIMED CUIABÁ

**Unimed**   
Cuiabá

Relatório de  
sustentabilidade

**2014**

## Diretoria-executiva e Conselheiros



**Presidente**  
JOÃO BOSCO DE  
ALMEIDA DUARTE



**Vice-presidente**  
KÁTIA GOMES BEZERRA  
DE OLIVEIRA



**Diretor-secretário**  
SALVINO  
TEODORO RIBEIRO



**Diretor-financeiro**  
DOUGLAS ALBERTO DE  
ARRUDA GOMES



**Diretor de Mercado  
e Marketing**  
ANTONIO CARLOS  
CARVALHO REINERS

### Conselho Fiscal

RITAMARIS DE ARRUDA RÉGIS BORGES  
CLÁUDIO POLETTI CASAROTTO  
ALEXANDRE DE CARVALHO CARDIA

### Comissão Técnica

ELTON HUGO MAIA TEIXEIRA  
GILSON MÁRCIO DA COSTA  
MARIA DAS DORES GONÇALVES DA SILVA  
OSVÂNIO SALOMÃO PIMENTA  
RENATO DE MELO  
SALIM JOANDANT SALIM

### Comitê Educativo

FÁBIO LIBERALI WEISSHEIMER  
MARDEM MACHADO DE SOUZA  
VIVALDO NAVES DE OLIVEIRA

### Comissão de Defesa Profissional e Cooperativista

ADEMIR CAPISTRANO PEREIRA  
MÁRCIO ALENCAR DE SOUZA  
WALDYR DE PAULA LIBERATO JÚNIOR

## <sup>1,2</sup> Mensagem da Diretoria

### Excelência em prol da perenidade

GRI G4-1

Em seus 39 anos de atuação no segmento de saúde suplementar brasileiro, a Unimed Cuiabá trilhou caminhos, alicerçados nos pilares do cooperativismo, que permitiram à singular alcançar o posto de sétima maior do Sistema Unimed no país. Com a certeza de que os passos dados conduziram a cooperativa de forma sustentável nestes anos de reconhecida atuação, seguimos firmemente o modelo administrativo que prevê rigidez na gestão dos recursos financeiros e investimentos executados mediante planejamento.

Tais medidas permitem à Unimed Cuiabá aliar expansão e solidez, condição atualmente privilegiada no mercado de saúde suplementar. No momento em que operadoras lutam para manter suas atividades e liquidez, a Unimed Cuiabá consegue cumprir com todas as exigências financeiras estabelecidas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) e, ainda, reforçar sua estrutura e ampliar a gama de serviços oferecidos.

A busca pela sustentabilidade é condição fundamental para a perenidade do sistema de saúde suplementar brasileiro e consiste num desafio permanente. Para ilustrar esta afirmação, podemos citar o



**Presidente**  
JOÃO BOSCO DE ALMEIDA DUARTE

paralelo de crescimento clientela-cooperados verificado no Sistema Unimed nos últimos cinco anos: enquanto a carteira de clientes apresentou ampliação de cerca de 30%, o número de médicos cooperados cresceu apenas 5%, em média, no mesmo período.

E é nesta conjuntura, marcada por condições sobremaneira desfavoráveis, que a Unimed Cuiabá mostra que a superação de desafios deixa de ser meta e torna-se realidade quando a gestão prioriza planejamento e profissionalização, construindo solidez.

# SUMÁRIO



Estratégia

09



Perfil Organizacional

14



Categoria Econômica

59



Categoria Ambiental

69



Aspectos Materiais Identificados e Limites

26



Ética e Integridade

35



42

Governança



Sociedade

79



Práticas Trabalhistas e Trabalho Decente

85



Responsabilidade pelo Produto

88

## 1.3 Apresentação

### Perfil do Relatório

GRI G4-28

Pela quarta vez consecutiva, a Unimed Cuiabá publica o Relatório de Sustentabilidade, da instituição, alinhado às diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI).

O Relatório engloba o período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2014. Pretende atender os públicos de relacionamentos e estratégicos da Cooperativa.

Transparência na informação e prestação de contas sobre o aspecto econômico, social e ambiental são as principais ferramentas e formas de compartilhar experiências e desenvolver relacionamentos responsáveis, éticos, transparentes, perenes e duradores.

O método utilizado no relatório tem como objetivo relatar a sustentabilidade das ações e resultados da Unimed

GRI G4 - 32

Cuiabá, a partir de indicadores do GRI, que estão registrados nas páginas, conforme assuntos pertinentes. Para melhor entendimento, basta consultar a tabela do GRI no índice remissível disponível na página 101.

Para esta publicação, a organização escolheu a opção "de acordo" Abrangente.

Buscando sempre um relacionamento transparente com seus stakeholders, a Unimed Cuiabá disponibiliza todas as edições de seu relatório de sustentabilidade em [www.unimedcuiaba.coop.br](http://www.unimedcuiaba.coop.br). Dúvidas, críticas e sugestões podem ser feitas e enviadas ao e-mail [prounim@unimedcuiaba.coop.br](mailto:prounim@unimedcuiaba.coop.br) ou pelo telefone (65) 3612-3151.

A última publicação, datada de junho de 2014 e referente a todo o ano de 2013, abordou o tema "Equidade", concluindo o primeiro ciclo de publicações G3 autodeclarado.

GRI G4 - 29

O relatório de Sustentabilidade da Unimed Cuiabá toma como base os relatórios emitidos anualmente referentes ao desempenho da cooperativa como Balanço Social, Relatório de Gestão e outros demonstrativos.

GRI G4 - 30

Este relatório de Sustentabilidade da Unimed Cuiabá abrange todas as unidades da Cooperativa e o Instituto ProUnim, Oscip que tem a Cooperativa como principal e maior mantenedora, alguns parceiros e a valiosa doação espontânea. As informações contidas neste relatório são apuradas com todas as instancias da Cooperativa, sendo que o material final é aprovado pelo Conselho de Administração.

GRI G4 - 17  
GRI G4 - 18  
GRI G4 - 48  
GRI G4 - 22

### Verificação

A Unimed Cuiabá não submeterá seu Relatório de Sustentabilidade 2014 à verificação externa. Todo processo foi acompanhado por uma consultoria especializada, que apoiou a equipe de Responsabilidade Social na transição da diretriz G3 para G4 e verificou se os dados de perfil, princípios da GRI e indicadores estavam de acordo com os protocolos técnicos da GRI - G4.

GRI G4 - 33



*ESTRATÉGIA*

# Visão Mercadológica

## Cenário e oportunidades de negócios e sustentabilidade

GRI G4-2

Para medir o significado da presença da Unimed Cuiabá junto à sua imensa clientela, os números, por si só, mostram-se insuficientes. Mais do que resultados quantitativos, os efeitos do trabalho de cada integrante ou parceiro, fortalecem os laços entre cliente e Unimed Cuiabá sendo uma questão determinante para a longevidade da Cooperativa.

Do esforço inicial de poucos, a adesão crescente de mais pessoas compromissadas não existe mérito no sucesso, no crescimento ou enriquecimento sem lastro no legado que ficará disponível para a próxima geração. Em todos os aspectos, hoje, a Unimed Cuiabá trabalha na perspectiva de que é fundamental para a existência da Singular uma comunidade forte, cooperados e colaboradores valorizados, clientes satisfeitos e natureza preservada.

A prática administrativa prioriza o zelo por mais de 225 mil vidas. O desafio então se renova ano após ano com a perspectiva da criação de novos serviços e consolidação de produtos voltados que atendam as exigências do cliente Unimed Cuiabá. O ano de 2014 ficará registrado como período da eficácia, na geração de resultados e índices extremamente positivos.

Nos últimos cinco anos, o número de clientes da Unimed Cuiabá cresceu 28,05%. De 175.145 (ano de 2010), passando para 224.272 em 2014. Distribuídos em sete modalidades de planos de saúde diferentes, sendo estes: 55,31% clientes de planos empresariais; outros 25,53% de planos coletivos por adesão; e ainda 19,16% de planos individuais/familiares. Os de planos coletivos empresariais

e coletivos por adesão estão vinculados a 9.982 pessoas jurídicas, número superior em comparação à 2013.

Desenvolvido para um nicho de mercado de plano de saúde com rede de atendimento verticalizada, o plano Unimed Fácil se consolidou no ano de 2014 e obteve um crescimento de 13,45% em relação ao ano de 2013, contando atualmente com 23.596 mil clientes ativos na operadora.

O Unimed Fácil tornou-se alternativa para o gerenciamento de custos com plano de saúde para as empresas de todos os segmentos que atuam nas cidades de Cuiabá e Várzea Grande, gerando o resultados significativos. O faturamento médio mensal com vendas dentro da estratégia planejada e aplicada pela Unimed Cuiabá superou a ordem de R\$ 494.093,00.

Com crescimento mensal de aproximadamente 1.776 novos clientes na carteira de planos de saúde, a participação de mercado da Unimed Cuiabá no segmento privado corresponde a 39,49% do total de clientes que possuem plano de saúde no Estado de Mato Grosso.

A operadora possui 1.306 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's de cada região.

## Perfil Organizacional

### Organização Relatora

GRI G4-3  
G4-5

A Unimed Cuiabá, sob designação empresarial Unimed Cuiabá Cooperativa de Trabalho Médico Ltda, encontra-se sediada na Rua Barão de Melgaço, nº 2713, Centro Sul – Cuiabá-MT. CEP: 78020-800.

## Sistema Unimed

GRI G4-6

A Unimed é o maior sistema cooperativista de trabalho médico do mundo e também a maior rede de assistência médica do Brasil, presente em 84% do território nacional. O Sistema nasceu com a fundação da Unimed Santos, em 1967, e atualmente é composto por 351 cooperativas médicas, que prestam assistência para mais de 20 milhões de clientes em todo o Brasil.

Clientes Unimed contam com mais de 109 mil médicos ativos, 112 hospitais próprios e 12 hospitais dia, além de pronto-atendimentos, laboratórios, ambulâncias e hospitais credenciados para garantir qualidade na assistência médica, hospitalar e de diagnóstico complementar oferecidos.

Além de deter 30% 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 22º ano consecutivo a marca Top of Mind quando o assunto é plano de saúde. Outro

destaque é o prêmio plano de saúde em que os brasileiros mais confiam, recebido pela 13ª vez consecutiva, na pesquisa Marcas de Confiança.

Neste contexto, a Unimed Cuiabá, que no ano de 2015 completa quatro décadas de atuação no mercado de saúde suplementar na Capital do Estado de Mato Grosso, alçou o posto de segundo melhor plano de saúde do país (ranking Isto É Dinheiro publicado em 2014). Tal conquista deve-se ao modelo de gestão vigente, necessário à condução desta singular que conta 225 mil clientes em sua carteira, cujo atendimento é realizado por seus 1,3 mil cooperados e mil colaboradores.

### Singulares no Mato Grosso

A atuação da Unimed Cuiabá em território mato-grossense segue algumas definições estratégicas do Sistema Unimed. A seguir, seguem as singulares atuantes que atuam de forma direta no Estado e os seus respectivos números de clientes.

| SINGULAR                | Beneficiários  |
|-------------------------|----------------|
| Unimed Araguaia         | 23.049         |
| Unimed Cáceres          | 18.934         |
| Unimed Rondonópolis     | 46.643         |
| Unimed Vale do Jauru    | 12.820         |
| Unimed Vale do Sepotuba | 37.681         |
| Unimed Norte do MT      | 41.126         |
| <b>TOTAL</b>            | <b>180.253</b> |

### A Unimed Cuiabá

GRI G4-8

A Unimed Cuiabá atua em Cuiabá e nos municípios de Acorizal, Alto Paraguai, Barão de Melgaço, Chapada dos Guimarães, Campo Verde, Diamantino, Jangada, Livramento, Nobres, Nova Brasilândia, Paranatinga, Planalto da Serra, Primavera do Leste, Poconé, Rosário Oeste, Santo Antônio de Leverger, Várzea Grande.

Fundada em 1975, o desenvolvimento da Cooperativa ao longo de mais de três décadas rendeu-lhe o status de referência nacional do Sistema Unimed. Em nível local é a maior e melhor empresa do ramo. Em 2014, a Unimed Cuiabá totalizou 224.272 beneficiários, sendo 124.051 vidas atreladas a contratos de pessoas jurídicas, 42.969 de pessoas físicas e 57.252 por adesão, que são contratados por pessoas jurídicas de caráter profissional, classista ou setorial, como conselhos, sindicatos e associações profissionais.



## Produtos e serviços oferecidos pela Unimed Cuiabá:

### MODALIDADE DE CONTRATAÇÃO

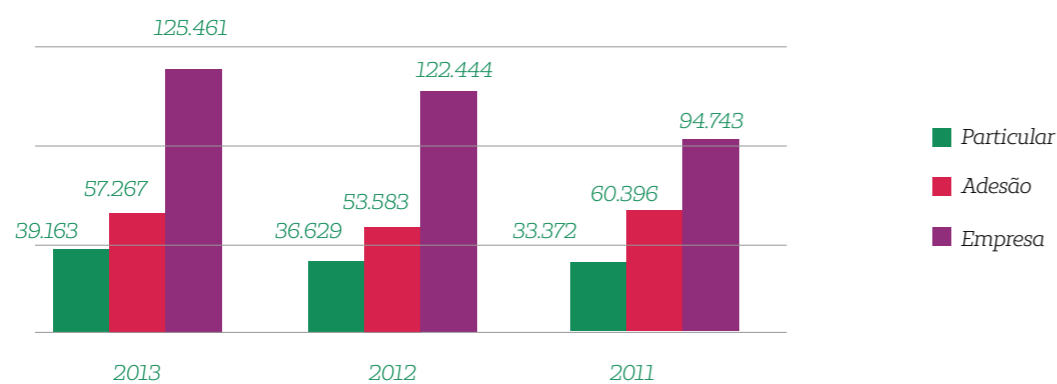
#### Produtos

GRI G4-4

1. Plano Premium
2. Plano Super Class
3. Plano Super Class Nacional
4. Plano Flex
5. Plano Unimed Fácil

| Plano                | Particular | Coletivo Empresarial |
|----------------------|------------|----------------------|
| Premium              | X          | X                    |
| Super Class          | X          | X                    |
| Super Class Nacional |            | X                    |
| Unimed Fácil         | X          | X                    |
| Unimed Flex          |            | X                    |

## Número de vidas por tipo de contratação



| Plano          | Abrangência | Acomodação   | Fator Moderador (Coparticipação) |              |             |             |                             |
|----------------|-------------|--------------|----------------------------------|--------------|-------------|-------------|-----------------------------|
|                |             |              | Consultas                        | Exames Simp. | Exames Esp. | Ambulatório | Internação                  |
| Premium        | Nacional    | Enf. + Apto. | 30%                              | 10%          | 10%         | 10%         | Não há                      |
| Super Class II |             | Enf. + Apto. | 30%                              | 30%          | 30%         | 30%         | R\$34,00 a R\$69,00 /diária |
| Super Class II | Estadual    | Enf. + Apto. | 30%                              | 30%          | 30%         | 30%         | R\$34,00 a R\$69,00 /diária |
| Unimed Fácil   | Regional    | Enfermaria   | R\$ 6,80                         | R\$ 4,00     | R\$ 13,70   | R\$ 5,50    | R\$ 50,00/período           |
| Unimed Fácil   |             | Enfermaria   | 30%                              | 30%          | 30%         | 30%         | R\$ 100,00/período          |
| Unimed Flex    |             | Enfermaria   | 30%                              | 20%          | 20%         | 10%         | R\$34,00 a R\$69,00 /diária |

# SERVIÇOS

## 1. Ambulatório Unimed Fácil

Disponibiliza mais de 21 especialidades médicas para atendimento exclusivo dos clientes do plano de Saúde Unimed Fácil (atendimento Regional). As consultas são agendadas previamente, garantindo comodidade e agilidade.

## 2. Pronto Atendimento 24 horas

Unidade responsável pelo atendimento de urgência e emergência aos clientes Unimed, com estrutura moderna e preparada para atender os casos de pediatria e clínica médica. O Pronto Atendimento conta com leitos adulto e infantil, Raio X, laboratório, tomografia e ultrassonografia.

## 3. Centro de Diagnóstico

O Centro de Diagnóstico oferece exames laboratoriais, Raio X, tomografia e ultrassonografia. Estruturada com o que há de mais moderno para atender o cliente com o padrão de excelência da marca, a unidade está localizada no mesmo prédio do Pronto Atendimento da Unimed Cuiabá. Os equipamentos modernos propiciam a realização de análises inovadoras, com máxima qualidade de imagem.

## 4. Centro de Feridas

Os clientes da Unimed Cuiabá têm à disposição o Centro de Tratamento Especializado em Feridas, que garante mais segurança e eficiência em todas as etapas do tratamento de úlcera plantar de pé diabético; úlceras venosas, úlceras arteriais, úlceras por pressão (escaras) e qualquer outro tipo de ferida. O encaminhamento é feito pelo médico assistente e também pode ser agendada consulta diretamente e com antecedência, por telefone.

O atendimento especializado está disponível aos beneficiários de todos os planos da Unimed Cuiabá.

## 5. Centro de Infusão

Os clientes da Unimed Cuiabá têm à disposição o Centro de Infusão, que garante mais segurança e eficiência para a manipulação e aplicação de medicamentos via intramuscular, intravenoso ou subcutâneo. O encaminhamento à unidade é feito pelo médico assistente, nos casos de artrite reumatóide, artrite psoriásica, espondilite anquilosante, osteoporose, doença de Paget, vasculites, e lupus eritematoso sistêmico. O atendimento precisa ser agendado com antecedência.

## 6. Fisioterapia

A unidade de Fisioterapia Unimed é um dos benefícios exclusivos que a Unimed Cuiabá oferece aos clientes, que dispõe dos seguintes serviços:

**Hidroterapia:** Os exercícios são realizados em piscina aquecida e com estrutura para remoção de pacientes;

**Eletrotermofototerapia:** Com aparelhos modernos e profissionais especializados em ortopedia, pré e pós-operatório, ATM (articulação têmporo-mandibular), pacientes reumáticos, patologia de esforços repetitivos, dentre outras;

**Fisioterapia respiratória:** Estruturado com profissionais especializados em reabilitação, cardiorrespiratória, pré e pós-operatório cardíaco, e patologia crônica pulmonar;

**Obstetrícia:** Exercícios para correção postural, alongamentos, automassagens, entre outras

técnicas que garantem maior conforto do início ao fim da gestação;

**Ginásio:** Completo e moderno ginásio com profissionais especializados na utilização de técnicas manuais associadas a aparelhos adequados para reabilitação funcional total.

## 7. Núcleo de Saúde Ocupacional

Para atender uma necessidade específica das empresas, que é manter-se em conformidade com as exigências da Consolidação das Leis Trabalhistas (CLT), a Unimed Cuiabá oferece aos clientes / Pessoa Jurídica um completo programa de saúde ocupacional.

O público-alvo desse serviço é composto por micro, pequenas, médias e grandes empresas que buscam tecnologia e conhecimento para o atendimento às Normas Regulamentadoras (NR) nº 07 e 09.

Com um programa que inclui formulação de PPRA, PCMSO, entre outros, o Núcleo de Saúde Ocupacional (NSO) da Unimed Cuiabá dispõe de estrutura própria, onde são realizados exames admissionais, demissionais, periódicos, por mudança de função e retorno ao trabalho, audiometrias, etc.

Com o NSO, o empresário pode voltar sua atenção para a atividade foco da empresa, uma vez que as questões relacionadas à saúde ocupacional ficam sob os cuidados de uma equipa técnica altamente qualificada, com a credibilidade da marca Unimed.

## 8. Distribuidora de Medicamentos

No mercado desde 2000, a Distribuidora Unimed se consolida a cada ano como uma referência na venda de medicamentos para hospitais e clínicas credenciadas. Criada inicialmente para abastecer a rede hospitalar, em 2004 conseguiu a certificação nacional da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa), passando a comprar diretamente





da indústria farmacêutica. Com foco no melhor atendimento e qualidade do produto, a Distribuidora conquistou a credibilidade junto aos clientes.

## 9. Clínicas Unimed

É o núcleo da Unimed Cuiabá responsável pelo atendimento nas especialidades de Nutrição, Psicologia e Fonoaudiologia. Para agendar, o cliente precisa ter encaminhamento do médico cooperado.

## 10. Serviço de Atenção Domiciliar

O Serviço de Atenção Domiciliar (SAD) é o antigo Home Care. Visa à recuperação mais rápida do paciente, pelo tratamento, quando possível (pois jamais substituirá as atribuições e competência de um hospital), em seu domicílio, no ambiente familiar e social, estreita integração com o médico do paciente e com um cuidador designado pela família.

Para que o cliente seja removido para a residência, é necessário que sejam obedecidos critérios técnicos e médicos, de forma a primar sempre pela segurança e agilidade na recuperação do paciente.

Objetivos da Atenção Domiciliar

Precoce Desospitalização do paciente;

Promoção do autocuidado;

Treinamento do paciente, cuidador e familiares frente às suas novas necessidades;

Adaptação e maior autonomia do paciente e de seus familiares quanto às atividades de vida diária;

Educação em saúde;

Adequação e redução de custos sem perda de qualidade;

Prevenção precoce de complicações no domicílio;

Retomada do vínculo familiar e da rotina domiciliar.

## 11. Farmácia Unimed

Nas cinco farmácias Unimed o cliente encontra medicamentos com alto controle de qualidade, armazenamento, garantia de procedência e toda a segurança que o cliente necessita com relação aos medicamentos. O atendimento exclusivo oferece descontos de até 50%. Além disso, o cliente Unimed escolhe a melhor forma para efetuar o pagamento. A Farmácia Unimed também dispõe do serviço de tele entrega em que o cliente recebe o pedido em casa.

## 12. Vacinas Unimed

Outro diferencial oferecido pela Unimed Cuiabá é o Núcleo de Vacinas, com duas unidades que atende clientes e não clientes da Cooperativa. Além de prevenir as doenças mais comuns, a unidade conta com proteção para meningite, catapora, hepatite A, tétano, HINI, e câncer de colo de útero (HPV). Algumas dessas vacinas são encontradas somente na rede particular. A Unimed Cuiabá prima pela excelência e qualidade das vacinas, que são rigorosamente acondicionadas, conforme normas do Ministério da Saúde.

# Uma Organização onde todos são iguais

A Unimed Cuiabá é uma Organização de natureza jurídica fundamentada

GRI G4-7

nos princípios do cooperativismo, constituindo uma sociedade simples, personificada e controlada pelos votos dos cooperados, que têm igual valor, independentemente do capital. As atividades dos cooperados e a administração da Cooperativa são definidas e regidas pela Lei nº. 5.764/71, pelo Estatuto Social e pelo Regimento Interno, aprovados em Assembleia Geral Extraordinária.

Nesses documentos são definidos a estrutura de governança, os critérios para inclusão ou exclusão de sócios e os princípios comuns básicos. Já as atividades da assistência médica obedecem às normativas da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). Por ser uma cooperativa, o seu mais alto nível decisório é composto por cooperados eleitos por seus pares e também por um Conselheiro Consultivo, responsável por se reunir periodicamente com o Conselho de Administração para prestar orientações ante a tomada de decisões, bem como para acompanhar sua execução. O conselheiro é um executivo de comprovada experiência administrativa, não possuindo formação na área médica.

O diretor-presidente compõe o Conselho de Administração e desempenha funções de convocar e presidir as reuniões do Conselho e as Assembleias Gerais, supervisionar e orientar as diretorias subordinadas, sendo também responsável por outras atribuições regidas pelo Estatuto Social e pelo Regimento Interno da singular.

As decisões da Diretoria Executiva e do Conselho Administrativo são direcionadas para o avanço da gestão,

obedecendo aos princípios da equidade, transparência, ética e seriedade, pautadas no interesse comum de todos. As Assembleias Gerais, sejam Ordinárias (anuais) ou Extraordinárias (quando necessárias), são soberanas na tomada das decisões mais

importantes da Unimed Cuiabá. Os resultados da Cooperativa e a prestação de contas do exercício anterior são apresentados na Assembleia Geral Ordinária, na qual os cooperados presentes deliberam sobre sua aprovação ou rejeição.

## 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, e preza condições que assegurem 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. Interação

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 interação 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.



## A Força da Unimed Cuiabá

GRI G4-9

Sétima maior singular do Sistema Unimed no país, a Unimed Cuiabá é uma organização de grande porte, já reconhecida como o segundo melhor plano de saúde do Brasil (ranking Isto É Dinheiro – Anuário das Melhores da Dinheiro 2014), contando com estrutura que compreende 1.299 médicos, 1.002 colaboradores e 272 prestadores de serviço atuando em prol do atendimento a seus 224.272 clientes.

Em nível local, é a maior e melhor empresa do ramo, com abrangência em 41,55%, atuando em 18 municípios de Mato Grosso. Os mais de 220 mil clientes contam com uma ampla rede credenciada. Entre laboratórios, clínicas e hospitais, são 17 produtos e serviços prontos para atender o cliente com qualidade. Dados consolidados do ano de 2014, apontam que a Cooperativa realizou quase 1,3 milhão consultas, enquanto as autorizações para procedimentos e consultas ultrapassou a ordem 3,5 milhões. Deste total cerca de 39 mil foram liberações para internações, exames de imagem somam quase 540 mil, entre os quais destacamos endoscopia (21.462) e colonoscopia

(3.852), já exames laboratoriais superou a maraca de três milhões. Ainda no ano vigente, foram realizados 6.460 ecocardiogramas e eletrocardiogramas chegaram aos 14.593 exames. Ao que se refere a tratamentos específicos há o registro de 6.354 sessões de quimioterapia, para 3.098 pacientes.

Em 2014, foram realizados 48.538 procedimentos cirúrgicos, consultas eletivas foram 920 mil, enquanto as consultas no Pronto Atendimento foram 373.510 mil. A Unimed Cuiabá também registrou 319 partos normais e 4.255 cesarianas.

Na esfera de atendimento ao cliente, o departamento de Relacionamento com o Cliente, por meio do Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC), registrou o recebimento de mais de 1,3 milhão de ligações.

O desenvolvimento da Cooperativa ao longo dos anos rendeu status de referência nacional no Sistema Unimed, considerada a maior experiência cooperativista na área da saúde em todo o mundo, com um total de ativos garantidores de R\$ 313.353.057, e receita operacional bruta de R\$ 811.743.413. Ainda no de 2014, o custo assistencial líquido alçou o patamar de R\$ 530.196.444, já as sobras líquidas à disposição da Assembleia Geral Ordinária somam R\$ 6.332.566.



## A UNIMED CUIABÁ EM NUMEROS DO ANO DE 2014

| Informação  | 2014                           |
|---|--------------------------------|
| Medicos Cooperados  | 1299                           |
| Clientes  | 224.272                        |
| Contratos   | 9.982                          |
| Colaboradores   | 1002                           |
| Prestadores de Serviço  | 272                            |
| Participação no Mercado Mato-Grossense de Saúde                           | 41,55%                         |
| Pacientes Atendidos em Assistência Domiciliar                             | 3749                           |
| Consultas   | 1.293.543                      |
| Autorizações  | 3.504.731                      |
| Internações   | 39.652                         |
| Exames de Imagem  | 535.869                        |
| Exames de Laboratório   | 3.174.487                      |
| Procedimentos Cirurgicos  | 48.538                         |
| Consultas Eletivas  | 920.033                        |
| Parto Normal  | 319                            |
| Parto Cesarea   | 4.255                          |
| Consultas em P.A  | 373.510                        |
| Quimioterapia (Quantidade de Sessões)                                     | 6.354                          |
| Quimioterapia (Quantidade de Pacientes)                                   | 3.098                          |
| Endoscopia  | 21.462                         |
| Colonoscopia  | 3.852                          |
| Ecocardiograma  | 6.460                          |
| Eletrocardiograma   | 14.539                         |
| Ligações Recebidas pelo Call Center                                       | 1.353.368                      |
| Capitalização Total Discriminada em Termos de Dívida e Patrimônio Líquido | Dívida:<br>Patrimônio Líquido  |
| <b>Total de Ativos</b>  | <b>313.353.057</b>             |
| <b>Receita Operacional Bruta</b>  | <b>811.743.413</b>             |
| <b>Custo Assistencial Líquido</b>   | <b>530.196.444</b>             |
| <b>Sobras Líquidas à Disposição da AGO</b>                                | <b>6.332.566</b>               |
| Quantidade de Produtos ou Serviços Oferecidos                             | 17 (Entre Produtos E Serviços) |

## Colaboradores: a força motriz

GRI G4-10

Ao final de 2014, a Unimed Cuiabá possuía 1002 colaboradores, sendo que houve 399 admissões e 310 saídas ou demissões no período. Deste total, 702 são mulheres que ocupam 70% dos cargos de liderança na Cooperativa. Foi registrada uma diferença de R\$ 399,85 na remuneração média entre homens e mulheres. Há também 59 negros, sendo que eles ocupam 2% dos cargos de liderança e uma diferença a mais de 3% na remuneração média dos negros em relação aos brancos. A quantidade de pessoas com deficiência e/ou redução de mobilidade nesse período é de 11 colaboradores. Mesmo com a oferta de

qualificação pela Cooperativa, são encontradas dificuldades nas contratações de pessoas portadoras de deficiência. A Unimed Cuiabá não busca apenas contratar, mas também manter esses profissionais. Ao final do exercício havia oito estagiários e 34 jovens aprendizes e, nesse período, seis 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).



## Fornecedores

GRI G4-12  
GRI G4-S010

A fim de assegurar excelência e segurança dos serviços prestados em todos os procedimentos, a Unimed Cuiabá conta com 482 fornecedores qualificados, dos diversos segmentos e que atendem às exigências de qualidade da Cooperativa. Assim, além de ampliar as suas possibilidades de negociação e oferecer mais alternativas ao cliente, a cooperativa contribui com a elevação contínua da qualidade dos serviços de saúde, cobrando de seus fornecedores uma atuação satisfatória, focada nos resultados e com atitude socialmente responsável. Não foi registrado impacto negativo na cadeia de fornecedores.

Ao longo de 2014, o montante gasto em negociações com fornecedores totalizou R\$7.977.483,9, incluindo 282 fornecedores de materiais e medicamentos.

### Fornecedores por região

GRI G4-EC9

O departamento de compras da Distribuidora de Medicamentos da Unimed Cuiabá, não realiza este tipo de negociação local, salvo em casos de extrema necessidade de atendimento, como por exemplo, em casos específicos de pacientes que fazem uso de Órteses Próteses e Materiais Especiais (OPME). Nestes casos há preferência na aquisição do produto com fornecedores já credenciados e qualificados que dispõe condições financeiras como prazos, preços e garantia dos produtos exigidos.

## Ampliando a infraestrutura para continuar crescendo

GRI G4-13

O Escritório de Projetos, em 2014, promoveu diversas reestruturações e melhorias, com o objetivo de estimular o crescimento e desenvolvimento da Unimed Cuiabá. Como exemplo, a ampliação da Distribuidora de Medicamentos, com adequação do layout do setor logístico e novo espaço para a área de Medicamentos, que trouxe 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 reestruturação das Farmácias Unimed – unidades Jardim Cuiabá e Coxipó – oportunizou melhorias no atendimento com ampliação da estrutura física e modernização das fachadas, além da criação de novos espaços oferecendo comodidade a seus clientes. A criação do "Espaço Fitness" na unidade Jardim Cuiabá e a sala de aplicação de medicamentos injetáveis na farmácia Coxipó foram algumas das melhorias inseridas pelo Escritório de Projetos.

Com a reforma dos equipamentos das praças de exercícios do Parque Mãe Bonifácia e Lagoa Encantada, a Unimed Cuiabá reforça sua preocupação com qualidade de vida adequando locais para a prática de atividades físicas.

Em parceria com Instituto PróUnim da Unimed Cuiabá, o Escritório de Projetos realizou a reforma completa do Centro Comunitário, do bairro Jardim Liberdade. O local, anteriormente desocupado, foi adaptado para o desenvolvimento de atividades voltadas à Cultura e Educação.

Projetos de adequações na estrutura física da Unimed Cuiabá visando melhor mobilidade e logística



foram realizadas em parceria com os setores de: Manutenção, Apoio e Serviços Externos, Compras, Núcleo de Tecnologia de Informação (NTI), Serviços Administrativos e terceirizados, assim como

setor Compras; do departamento de Órteses Próteses e Materiais Especiais (OPME); do departamento Jurídico; Atendimento Comercial, Comitê Educativo e sala do departamento Administrativo do Pronto Atendimento Unimed Cuiabá.

#### Principais investimentos realizados em estrutura em 2014

GRI G4-EC7

No trabalho contínuo para melhoria dos serviços prestados, a Unimed Cuiabá sempre está focada em ampliar sua estrutura e oferecer mais opções de atendimento e serviços. Investir na estrutura própria oportunizando melhorias para cooperados, clientes e

colaboradores foram algumas das ações prioritárias para cooperativa.

Em 2014, os investimentos comerciais realizados com recursos advindos da cooperativa, somam R\$ 499.386,06 e proporcionaram avanços para as Farmácias Unimed, Distribuidora de Medicamentos, Sede e Pronto Atendimento. O principal projeto acompanhado pelo Escritório de Projetos foi ampliação e reestruturação das fachadas das Farmácias Unimed Jardim Cuiabá e Coxipó.

O Espaço Fitness, da unidade Jardim Cuiabá traz novidades na linha de suplementos e vitaminas, além de acessórios diversos. Tudo para incentivar o bem-estar e a qualidade de vida dos clientes Unimed adeptos às práticas esportistas. A ampliação do espaço da farmácia Coxipó, foi pensada para proporcionar mais conforto e qualidade ao atendimento prestados aos usuários, com a instalação da sala de aplicação e estacionamento adaptado.

| Investimentos em infraestrutura e serviços | Custo (R\$) | Origem do Recurso |
|--|-------------|-------------------|
| FACHADA JD CUIABA                          | 44.613,12   | PRÓPRIO           |
| FACHADA COXIPÓ                             | 74.564,45   | PRÓPRIO           |
| AMPLIAÇÃO DISTRIBUIDORA                    | 250.504,51  | PRÓPRIO           |
| ESPAÇO FITNESS JD CUIABA                   | 8.900,00    | PRÓPRIO           |
| AMPLIAÇÃO FARMÁCIA COXIPÓ                  | 67.192,60   | PRÓPRIO           |
| SEDE                                       | 30.092,64   | PRÓPRIO           |
| SALA ADMINISTRATIVO PA                     | 23.518,74   | PRÓPRIO           |

\*Os investimentos realizados são comerciais

## Compromisso de uma sociedade melhor

GRI G4-15

### Objetivos do Milênio

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

### Pacto Global

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, re- etidos em 10 princípios:

- 1º As empresas devem dar apoio e respeitar a proteção aos direitos humanos proclamados internacionalmente; e
- 2º Certificarem-se de que não sejam cúmplices de abusos dos direitos humanos.

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

### Juntos podemos Mais

GRI G4-16

A Unimed Cuiabá, sobretudo por seu alicerce cooperativista, busca permanentemente estreitar relações com associações setoriais e outras organizações, a fim de fortalecer as suas atividades, reforçando a marca junto à sociedade, e aliar forças em defesa do desenvolvimento social e econômico.

## PARTICIPAÇÃO DA GOVERNANÇA EM ASSOCIAÇÕES

| DIRETORIA                    |                        |  |
|------------------------------|------------------------|--|
| Nome                         | Cargo na Unimed Cuiabá | Atividade Compelmentar   |
| João Bosco de Almeida Duarte | Presidente             | Central Nacional Unimed<br>– Membro do Conselho Administrativo Técnico Operacional/ CATO;<br><br>Unimed Participações – Representante da Unimed Cuiabá<br><br>Unimed Seguros – Conselheiro<br><br>Unimed Federação de Mato Grosso<br>- Membro do Conselho de Adm/<br>Representante da Unimed |
| Kátia Gomes Bezerra Oliveira | Vice-Presidente        |  |
| Salvino Teodoro Ribeiro      | Diretor Secretário     |  |
| Douglas Alberto de A. Gomes  | Diretor Financeiro     |  |
| Antonio Carlos Reiners       | Diretor de Mercado     |  |

*ASPECTOS MATERIAIS IDENTIFICADOS E LIMITES*

# Parâmetros do Relatório de Sustentabilidade

Buscando atender as novas diretrizes da GRI G4, a Unimed Cuiabá estabeleceu uma metodologia para identificação dos

GRI G4 - 18  
GRI G4 - 23  
GRI G4 - 24  
GRI G4 - 25  
GRI G4 - 26

temas relevantes para a sustentabilidade da cooperativa. Primeiramente, todos os temas levantados pela Global Reporting Initiative (GRI) foram considerados. Trabalhou-se a visão interna da Unimed Cuiabá por meio de sua direção e gerencia através do preenchimento de questionário e entrevistas individuais. E posteriormente foi realizada pesquisa eletrônica com 444 questionários respondidos por colaboradores, cooperados, clientes, fornecedores, prestadores de saúde, comunidade, governo e imprensa.

Por fim, realizou-se o confronto e análise de todos os dados coletados levando-se em conta todos os 31 temas relacionados à sustentabilidade conforme metodologia GRI.

Os temas considerados de maior relevância para a gestão da cooperativa confrontados com os dos públicos consultados, foram selecionados para a elaboração da matriz de materialidade.

GRI G4-27

Os temas abordados nesta pesquisa foram definidos conforme descrito anteriormente. Os principais temas mencionados pelos stakeholders foram:

- **Clientes:** privacidade dos dados do cliente e acesso a tratamento médico de qualidade
- **Colaborador:** privacidade dos dados do cliente e acesso a tratamento médico de qualidade e

desempenho econômico

- **Cooperado:** acesso a tratamento de qualidade, qualidade no atendimento e controle de doenças.

- **Fornecedores:** Treinamento e educação, saúde e segurança no trabalho, consumo de materiais, prática de direitos humanos.

- **Comunidade:** Energia e água

- **Prestadores:** Consumo de materiais, Impactos econômicos indiretos, geração de emprego.

- **Governo:** Transparência nos preços e coberturas dos planos, Energia, água, práticas de direitos humanos, acesso a tratamento médico de qualidade.

- Transparência nos preços e coberturas dos planos, desempenho econômico, Energia, Água, Geração de emprego, acesso a tratamento médico de qualidade, privacidade de dados do cliente, comunicação de marketing.

## Materialidade

Considerando os resultados dos impactos de sustentabilidade identificados versus o resultado de engajamento, foi elaborada a Matriz de Materialidade a seguir.

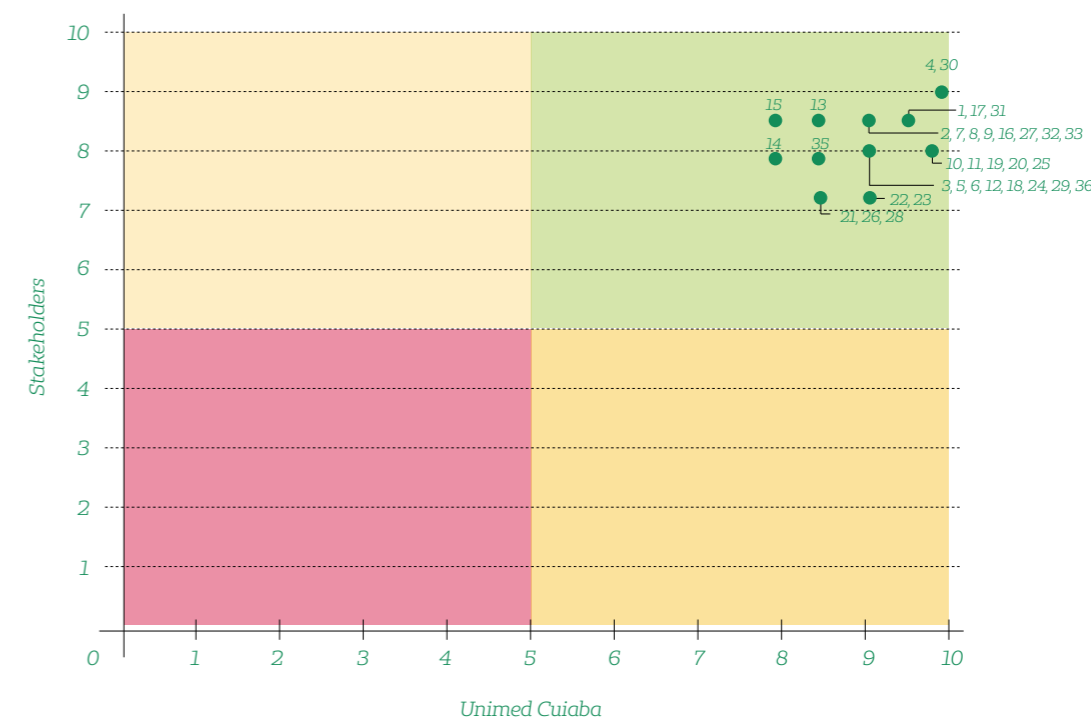
### Impactos econômicos, ambientais e sociais

Os itens ao lado referem-se ao cruzamento dos principais temas discutidos mundialmente no

GRI G4 - 19  
GRI G4 - 20  
GRI G4 - 21

setor de atuação da Unimed Cuiabá. Neste processo, foi levado em consideração os temas da Global Reporting Initiative (GRI-G4), da Global Reporting Initiative – GRI Healthcare Services e da SASB (Operadoras de Saúde).

Os temas marcados em laranja representam os temas processo de definição do conteúdo do Relatório de Sustentabilidade 2014, materiais, ou seja, temas considerados relevantes no



| Tema   | Materialidade |
|--|---------------|
| <b>Economico</b>   |               |
| 1 Desempenho Econômico (ex. valor gerado e distribuído)                    | Sim           |
| 2 Participação no mercado  | Sim           |
| 3 Impactos econômicos indiretos  | Sim           |
| 4 Transparência nos preços e coberturas dos planos                         | Sim           |
| 5 Sinistralidade   |               |
| <b>Ambiental</b>   |               |
| 6 Consumo de materiais   | Sim           |
| 7 Energia  | Sim           |
| 8 Água   | Sim           |
| 9 Produtos Químicos e materiais tóxicos                                    | Sim           |
| 10 Emissões CO2  | Sim           |
| 11 Resíduos em geral e resíduos de saúde                                   | Sim           |
| 12 Produtos e Serviços (ex: seus impactos)                                 | Sim           |
| 13 Conformidade Ambiental  | Sim           |
| 14 Transporte  | Sim           |
| <b>Social</b>  |               |
| 15 Geração de Emprego  | Sim           |
| 16 Saúde e Segurança   | Sim           |
| 17 Treinamento e Educação  | Sim           |
| 18 Diversidade e Igualdade de Oportunidades                                | Sim           |
| 19 Práticas de Direitos Humanos  | Sim           |
| 20 Não Discriminação   | Sim           |
| 21 Liberdade de Associação e acordo de negociação coletiva                 | Sim           |
| 22 Trabalho Infantil   | Sim           |
| 23 Trabalho Forçado  | Sim           |
| 24 Comunidade (gestão dos impactos das operações nas comunidades)          | Sim           |
| 25 Corrupção   | Sim           |
| 26 Políticas Públicas  | Sim           |
| 27 Control de doenças  | Sim           |
| 28 Concorrência desleal  | Sim           |
| 29 Saúde e segurança do beneficiário                                       | Sim           |
| 30 Acesso a tratamentos médicos de qualidade                               | Sim           |
| 31 Qualidade no atendimento  | Sim           |
| 32 Privacidade de dados do cliente   | Sim           |
| 33 Inovação  | Sim           |
| 34 Medicina Preventiva   | Sim           |
| 35 Comunicação de Marketing  | Sim           |
| 36 Desempenho do Plano (ex. pedidos que foram negados, taxa de reclamação) | Sim           |

# FORMA DE GESTÃO (DMA)

## A governança e suas dimensões

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 1289 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 Assembléia 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 assembléias 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

GRI G4 - 45  
GRI G4 - 14  
GRI G4 - 46  
GRI G4 - 47  
GRI G4 - 49  
GRI G4 - 50

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, Vacinas e Unimed Fácil. 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 1002 colaboradores, registrados ao final de 2014, 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.

### Sistema de Gestão

A Unimed Cuiabá realizou a compra de software de Gestão da Qualidade que será implementado a partir de 2015.

O sistema possui módulos de Indicadores, Análises Críticas, Gestão de Documentos, Relato de Não-Conformidade, Planos de Ação, Mapa de Processo e BSC.

O Software de Gestão de Riscos define práticas de controle para mitigar os riscos dos processos e controla os níveis de riscos através de auditorias e planos de ação.

O sistema possui funcionalidades como cadastro de riscos, processos e práticas de controle, análises detalhadas e observação dos riscos, implantação de boas práticas, elaboração da matriz de riscos, entre outras.

### Responsabilidade pelo Produto

Por ser uma Organização voltada para a saúde, a Unimed Cuiabá tem o compromisso de proporcionar segurança e

qualidade em seus produtos e serviços. Para isto, ela dispõe de procedimentos e ferramentas de gestão de qualidade alinhados a recomendações e padrões estabelecidos por entidades médicas, organismos certificadores e órgãos reguladores, visando prevenir riscos para os diversos públicos envolvidos nos serviços ofertados. Ao seguir as regulamentações da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) e o Código de Defesa do Consumidor, a cooperativa reafirma a transparência na gestão na busca constante por melhorias contínuas.

### Sociedade

Os resultados dos impactos sociais podem ser acompanhados pelo balanço social, que segue o modelo proposto pelo Instituto Brasileiro de Análises Sociais e Econômicas (Ibase), um transparente instrumento de gestão e avaliação de resultados, que permite à sociedade e ao mercado atuarem como auditores do processo avaliativo. Para assegurar uma conduta ética e em conformidade com a conduta almejada, a Unimed Cuiabá possui políticas e procedimentos anticorrupção. Entre as iniciativas de destaque está o fato de que todos os contratos firmados (100%) possuem cláusula relacionada à responsabilidade social

### Direitos Humanos

O tema é abordado no Código de conduta da cooperativa. O código foi entregue a todos os colaboradores em workshop e aos novos colaboradores o código é entregue durante o momento de integração; é amplamente discutido durante o Fórum do Fornecedor, realizado anualmente e destinado aos fornecedores, parceiros e prestadores de serviço; e é abordado em reuniões, cursos, treinamentos e atendimento ao cooperado.

Proibição aos atos discriminatórios, dignidade e direitos iguais a todos, respeito da integridade e contra a

corrupção, respeito a segurança e qualidade de vida dos colaboradores, liberdade de associação a sindicatos, respeito a privacidade e individualidade; Equilíbrio trabalho e família.

Citar código de conduta, ODM, OIT, Pacto para erradicação trabalho escravo, etc

### Práticas trabalhistas e trabalho decente

A Unimed Cuiabá possui um modelo de gestão participativo baseado na cooperação, relacionamento ético e transparente. É política da cooperativa priorizar a promoção de colaboradores antes da contratação de novos integrantes. Incentiva o aperfeiçoamento técnico por meio de investimentos em educação, e desenvolve fortemente a liderança, pois trata-se de um diferencial competitivo uma gestão altamente qualificada que atua de forma sistêmica e integrada. O intuito é o engajamento através da valorização e respeito, agregando valor econômico, social e ambiental à cooperativa.

### PAPEL DOS GESTORES DE PESSOAS:

- Conhecer as pessoas;
- Conhecer o desempenho das pessoas;
- Ter canais de comunicação abertos;
- Fazer plano de desenvolvimento de Gestão de Pessoas em função do cenário interno e externo;
- Gerar condições para manter a equipe motivada.



## Missão, Visão e Valores da Cooperativa

Com o objetivo de manter a qualidade de seus serviços garantindo condições dignas de trabalho a seus colaboradores e a não utilização de trabalho escravo e infantil em toda sua cadeia de suprimento, a Unimed Cuiabá desde 2010 é signatária do Pacto Nacional Pela Erradicação do Trabalho Escravo que monitora empresas brasileiras que ainda utilizam o trabalho escravo e infantil e implementa ferramentas para que o setor empresarial e a sociedade brasileira não comercializem produtos destes fornecedores.

Em todos os contratos com nossos fornecedores, parceiros, prestadores, contratos de patrocínios, entre outros, incluímos princípios de responsabilidade social que discorrem sobre a obrigatoriedade da não utilização da mão de obra infantil e ao respeito às condições dignas de trabalho de seus colaboradores: Respeitar a legislação atual, que proíbe o trabalho de crianças e adolescentes com menos de 16 anos, exceto na condição de aprendiz, a partir de 14 anos; Oferecer condições que não sejam prejudiciais ao desenvolvimento físico, psíquico, moral e social de seus profissionais; Cumprir obrigações fiscais, tributárias, trabalhistas e previdenciárias.

Ressaltamos a não aceitação de tal conduta, em nossa política de Responsabilidade Socioambiental lançada em 2009 e revisada em 2010 (disponível em nosso portal [www.unimedcuiaba.coop.br](http://www.unimedcuiaba.coop.br)), em nosso código de conduta profissional elaborado juntamente com a Unimed do Brasil, entregue a todos os colaboradores e disseminado aos fornecedores, parceiros e prestadores de serviço no Fórum anual de Fornecedores da Unimed Cuiabá e PróUnim no qual também é discutido



amplamente a importância das práticas socialmente responsáveis e a valorização dos colaboradores e da não utilização do trabalho escravo e infantil.

Em 2011, criamos o Comitê de Conduta, um canal para tratar de questões e denúncias relacionadas ao código de conduta, envolvendo as áreas de Responsabilidade Social, Gestão de Pessoas, Call Center, Jurídico, Marketing e Financeiro, um representante indicado pelos membros da CIPA, um representante indicado pela ASFUNIMED (Associação dos Funcionários da Unimed Cuiabá), e um representante sorteado entre todos os colaboradores. A fim de fortalecer o trabalho do Comitê de Conduta garantir a qualidade de vida e condições dignas de trabalho não só dos nossos colaboradores, mas também em toda nossa cadeia de valor planejamos a criação do comitê de disseminação e fiscalização do trabalho análogo, escravo e infantil para o segundo semestre de 2014.

### Responsabilidade ambiental

A atuação da Unimed Cuiabá no aspecto ambiental é norteada pelos Objetivos de Desenvolvimento do Milênio (ODM) e pelo Pacto Global, iniciativas da Organização das Nações Unidas que visam, entre outros objetivos, motivar colaboradores, clientes e parceiros a serem agentes multiplicadores de boas práticas ambientais. Ao reafirmar seu empenho em cuidar da saúde e segurança das pessoas e também do planeta, a Unimed Cuiabá, incorpora em sua gestão estratégica e ações cotidianas o conceito de sustentabilidade. A partir de políticas de responsabilidade socioambiental fundamentadas em suas diretrizes de base desenvolve programas como o gerenciamento de resíduos sólidos e de serviços de saúde, coleta seletiva e neutralização da toda emissão de gás carbônico

emitido pela cooperativa. Desta forma, todo o resíduo de serviço de saúde gerado obedece rigorosamente às regras de separação, coleta interna, armazenamento, transporte e destinação final previstas pela legislação da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA), Conselho Nacional de Meio Ambiente (CONAMA) e demais legislações vigentes. Conta, também, com Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviço de Saúde implantado em todas suas unidades. Neste documento são apontadas e descritas as ações necessárias ao manejo de resíduos gerados. Nos contratos assinados com a Cooperativa, os fornecedores, a maioria formada pela Rede de Prestadores, são submetidos a uma cláusula ambiental.



*ÉTICA E INTEGRIDADE*

## Valores: uma peça fundamental na Unimed Cuiabá

A Unimed Cuiabá conta com um conjunto de valores, princípios,

GRI G4-56

padrões e normas para o alinhamento da Organização aos comportamentos éticos, à integridade e à conformidade com a legislação. Muitos preceitos estão descritos na identidade corporativa, no Código de Conduta e em políticas internas da Cooperativa.

### Identidade Corporativa

#### 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

### Código de Conduta

GRI G4-58

Criado há quatro anos, o Código de Conduta gerencia manifestações de não conformidade aos princípios e valores da empresa e 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.coop.br](mailto:comitedeconduta@unimedcuiaba.coop.br) e a Ouvidoria da Unimed Cuiabá. Até o fechamento deste relatório, não houve denúncia de violação ao Código de Conduta Profissional (CCP).

### 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. A próxima atualização da Política será em 2016. Conheça a Política de Responsabilidade Socioambiental da Unimed Cuiabá:

[www.unimedcuiaba.coop.br/portal2/arquivos/JUI\\_ProUnim\\_livro\\_ProUnim.pdf](http://www.unimedcuiaba.coop.br/portal2/arquivos/JUI_ProUnim_livro_ProUnim.pdf)

### Estatuto e Regimentos Internos

O Estatuto Social, utilizado pelas sociedades em ações e entidades sem fins lucrativos, ou o Contrato Social,

utilizado pelas demais sociedades, é a certidão de nascimento da pessoa jurídica. Pelas cláusulas do seu conteúdo, disciplina-se o relacionamento interno e externo da sociedade, atribuindo-se identidade ao empreendimento. Em suas cláusulas, identificam-se a sua qualificação, tipo jurídico de sociedade, denominação, localização, seu objeto social, forma de integralização do capital social, prazo de duração da sociedade, data de encerramento do exercício social, foro contratual, entre outros. Seu registro se dá na Junta Comercial do Estado ou nos Cartórios de Registro de Pessoas Jurídicas, conforme a natureza jurídica da sociedade.

### Itens abordados no Estatuto Social:

1. Denominação, foro, área de atuação e ano social;
2. Objeto social;
3. Admissão, direitos e deveres dos cooperados; responsabilidade societária; demissão, exclusão e readmissão;
4. Capital Social;
5. Órgãos Sociais (Estrutura de Governança - atribuições e descrição dos órgãos - tempo de mandato, periodicidade de convocações para os casos das Assembleias Gerais Ordinárias (AGOs) e Assembleias Gerais Extraordinárias (AGEs);
6. Critérios para a realização de eleições;
7. Orientações para os procedimentos de Balanço, Sobras, Fundos e Perdas;
8. Livros (de matrícula e de atas de reuniões dos órgãos de Governança);
9. Dissolução e liquidação da Cooperativa;
10. Disposições gerais e transitórias.

O Regimento Interno é o documento que regulamenta o Estatuto Social da Unimed Cuiabá, disciplinando a forma de exercício das atividades, os direitos e as obrigações dos associados, a forma de concessão de benefícios aos cooperados, adequando a prestação de serviços de assistência médica aos objetivos sociais e coletivos da Cooperativa.

Em cumprimento à Resolução nº 1481/97 do Conselho Federal de Medicina, em 2013, a Unimed Cuiabá também incluiu uma norma geral sobre os Recursos Próprios em seu Regimento Interno, para que cada unidade conte com orientações que atendam às suas particularidades. Os cooperados tiveram a oportunidade de enviar sugestões, que foram analisadas pela Gerência Jurídica.

A versão final foi validada pelo Conselho de Administração da Unimed Cuiabá e o material divulgado entre os cooperados.

### Itens abordados no Regimento Interno:

1. Condições para o cooperado iniciar suas atividades (ingresso e permanência);
2. Do afastamento temporário;
3. Das formas de desligamento;
4. Responsabilidade do cooperado sócio pela indicação de OPMEs e medicação especial;
5. Penalidades disciplinares;
6. Processo interno e disciplinar;
7. Benefícios.

### Ouvidorias são exemplos

GRI G4-57

Criada em 2004, a Ouvidoria da Unimed Cuiabá já atendeu mais de 30 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 sugestão 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 a ela são tratados com sigilo, agilidade e precisão. 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 2013, realizou várias ações internas e externas com o objetivo de melhorar o processo e conferir mais transparência aos clientes, cooperados e colaboradores. Um exemplo foi a otimização dos processos internos. Também houve direcionamento das reclamações sobre dificuldade de 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 Normativa (RN) 268 para consultas médicas. Tal iniciativa viabilizou o atendimento integral à normativa. A elaboração de Plano de Ação 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

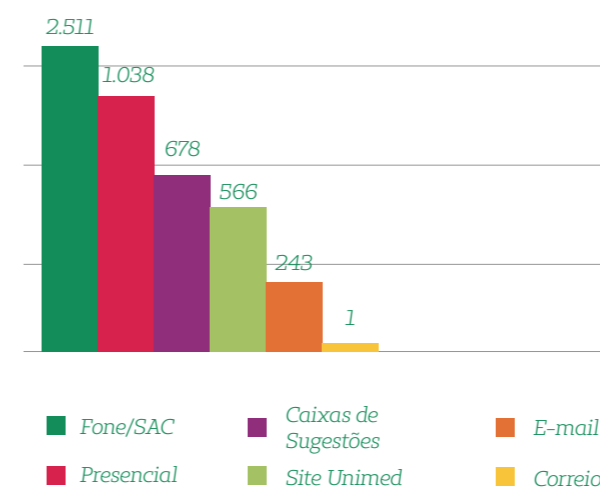


tratar sobre os processos que geram impacto na satisfação dos clientes e prestadores de serviço.

No atendimento com o cliente interno, as denúncias recebidas envolvendo colaboradores são tratadas diretamente pela área de Gestão com Pessoas de forma sigilosa para que não haja exposição do colaborador. Os fatos são apurados e, se, procedente, é proposto termo de ajustamento de conduta no sentido de sanar a ouvidoria.

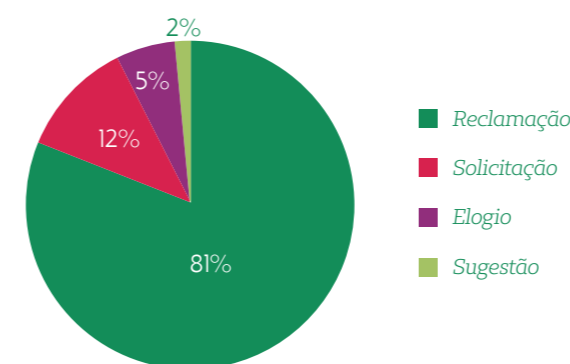
Em caso de Ouvidoria envolvendo cooperados ou prestadores (clientes externos), os processos são tratados diretamente com os envolvidos e caso apresente alguma conduta fora do padrão são tratados pelas áreas Comissão Técnica ou Conselho Disciplinar do Cooperado (CDC)

Em 2014, 5037 Clientes Atendidos

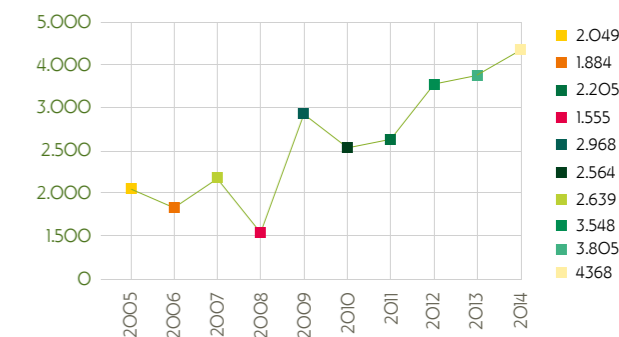


#### Total / Tipos de Processos

Total de Processo: 5409 em 2014



#### Total de Reclamações e Resolutividade



todos 100% resolvidos

### Canais de Comunicação e relacionamento com os públicos

GRI G4-57

A Unimed Cuiabá dispõe de diversos canais de comunicação e relacionamento com os seus diferentes públicos, usando desde os recursos da Internet até materiais impressos e atendimento presencial. Neles, podem ser acessadas e/ou solicitadas informações sobre a Cooperativa, assim como registradas e encaminhadas preocupações e denúncias de irregularidades que possam comprometer a integridade organizacional, ferindo a ética e a legislação.

Além de dar mais transparência e fortalecer os princípios cooperativistas da Unimed Cuiabá, esses canais permitem o diálogo, a participação e a aproximação dos seus públicos com os diversos níveis hierárquicos da governança corporativa, visando ao compartilhamento de informações e à busca de soluções dos possíveis problemas levantados e de melhoria dos processos.

## Comunicação com os cooperados

A política de comunicação implementada, tendo o cooperado como alvo, busca garantir transparência às ações do staff diretivo da Cooperativa e acesso às 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.

### Canais disponíveis para cooperados:

Coletânea eletrônica de notícias – recorte diário das notícias publicadas nos principais veículos de comunicação de Mato Grosso;

Boletim eletrônico – informativo semanal com informações a respeito da Cooperativa;

Site – área restrita do cooperado;

Jornal do cooperado – edição impressa mensal entregue na residência do cooperado;



Evidência médica – jornal impresso mensal, de caráter técnico com normatizações e protocolos de procedimentos registrados na medicina baseada em evidências, distribuído juntamente com o jornal mensal;

Mensagens em SMS – enviadas, via celular, com o intuito de mobilizar os cooperados;

Notícias via Registro de Saúde Eletrônico (RES) – comunicados, informativos e notícias de interesses publicados no RES;

Atendimento telefônico;

Atendimento presencial.

## Comunicação com os clientes

Além de utilizar espaços publicitários de mídia para proporcionar à clientela o acesso à informação sobre produtos e serviços, a Unimed Cuiabá faz-se valer de outros ambientes e ferramentas para cumprir seus objetivos de transparência e interatividade, a saber:

- Mídias sociais (com ênfase no Facebook e Twitter, dadas as características regionais);

- Site (publicação de notícias e banners informativos);

- Informativo mensal das Farmácias Unimed;

- Folhetos explicativos disponibilizados na Sede e unidades;

- E-mail marketing.

É importante ressaltar que, além dos meios e ferramentas especificados, a comunicação com o cliente se dá fortemente através do atendimento presencial (Serviço de Atendimento ao Cliente – SAC) e também telefônico

(Call Center – ligação gratuita), devendo-se considerar também, neste contexto, o atendimento efetuado por meio da Ouvidoria.

## Comunicação com os colaboradores

Uma estrutura de comunicação especialmente dedicada ao corpo de colaboradores foi criada desde 2005. Culturalmente, a Cooperativa mantém o acesso direto aos líderes de todos os níveis e entre todos os setores. A participação dos colaboradores é garantida em decisões que afetam não só o cotidiano particular, mas também o futuro da Cooperativa. Além de responderem pesquisas que verificam as expectativas de todos nas tomadas de decisões, o Planejamento Estratégico contempla a participação ativa dos colaboradores desde 2011.

A Unimed Cuiabá conquistou a primeira colocação no prêmio Práticas em Gestão de Pessoas, promovido pela Unimed do Brasil. Com o projeto de Planejamento Estratégico (PE) de 2011, a Cooperativa foi a melhor do país na categoria Fortalecimento da Cultura Unimed e Disseminação do Cooperativismo.

Como meios e canais de comunicação, a Unimed Cuiabá dispõe de:

- Murais em diversos locais da empresa com renovação semanal de informações;

- Wallpaper para divulgação das campanhas internas;

- E-mail corporativo disparado pela área de Gestão de Pessoas chamada Informativo GP;

- Área restrita especial no site;

- E-mail marketing sobre diversos assuntos;

- Ouvidoria;

- Comissão do Código de Conduta;

- Café com GP – discussão de temas tais como relacionamento com colegas, líderes, qualidade de vida, segurança no trabalho, remuneração e benefícios entre outros.

- Integra - evento anual com o intuito de provocar reflexões a respeito da importância da união corporativa, reflexões pertinentes ao processo de atendimento e suas respostas, a importância e os efeitos da gentileza e do profissionalismo no trato diário entre os pares e setores da empresa,

Programa de Incentivos à Boas Ideias - Programa de Incentivos à Boas Ideias (PIBI) tem por objetivo incentivar os colaboradores da Unimed Cuiabá a contribuir com ideias para melhorias contínuas dos processos da Cooperativa.

Canais de Comunicação Interna – Tem-se também como ferramenta de comunicação as avaliações em treinamentos, pesquisas de satisfações e entrevistas de desligamentos.





*GOVERNANÇ*

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.

GRI G4-34  
GRI G4-38  
GRI G4-39  
GRI G4-41  
GRI G4-35

Os 1.306 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 1002 colaboradores, registrados ao final de 2014, 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.

## Estrutura da governança



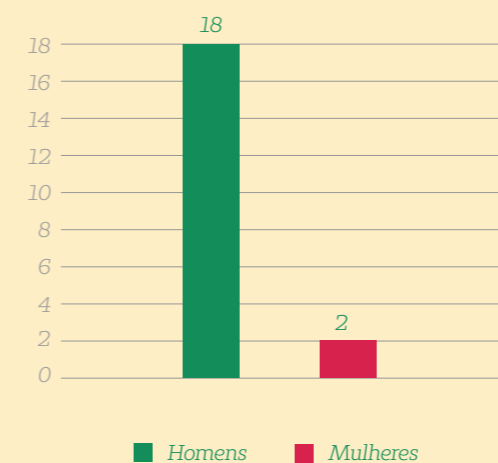
### Estrutura de Governança da Unimed Cuiabá

GRI G4-LA12

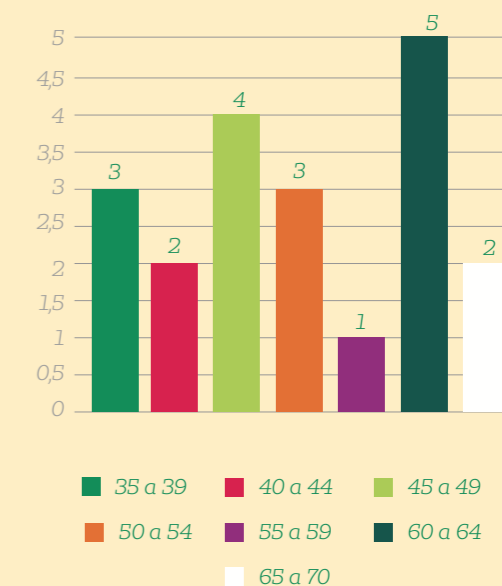
Ao avaliar a composição da Diretoria e Conselho da Unimed Cuiabá por gênero e faixa etária, observa-se que

há maior presença de homem com idade entre 60 e 64 anos, conforme mostram os gráficos a seguir:

#### Governança por Gênero



#### Governança por faixa etária



Ao avaliar a composição da Diretoria e Conselho da Unimed Cuiabá por gênero, raça e faixa etária, observa-se que há maior presença de homem, brancos e idade entre 55 e 59 anos, conforme mostram os gráficos a seguir:

#### Comitê Educativo: mais qualificação Médica

GRI G4-43

Desenvolve suas atividades especificamente voltadas aos médicos cooperados, na viabilização de cursos voltados a educação continuada, como também na conscientização de gastos desnecessários, no trabalho preventivo da elevação dos índices de sinistralidade. Formado por três membros, sendo estes médicos eleitos e reeleitos a cada triênio a estrutura organizacional do Comitê Educativo dispõe de três assistentes administrativos e um assistente social. Dentro de suas atribuições abre exceção para a realização de atividade diferenciadas voltadas aos clientes Unimed, como por exemplo, o curso para gestantes.

#### Conflitos de Interesses

GRI G4-41

Para abordar os conflitos de interesse, a Unimed Cuiabá adota há três anos, o Código de Conduta do Sistema Unimed, onde são estabelecidos os princípios éticos e as regras que orientam a conduta e a tomada de decisões de cada membro da Organização, reafirmando a "Missão, Visão e Valores" da Cooperativa. O Código de Conduta eleva o nível de confiança e o bom relacionamento entre colaboradores, gestores e cooperados, contribuindo para a sustentabilidade e a transparência na atuação e condução da Organização. O documento está dividido em oito princípios, que tratam de aspectos importantes para o bom funcionamento da Cooperativa:

- 1) Integridade, respeito às leis vigentes no País e às normas internas;
- 2) Proteção ao patrimônio físico, moral e intelectual da Unimed;
- 3) Relacionamento com os cooperados;
- 4) Valorização do capital humano;
- 5) Compromisso com os clientes;
- 6) Respeito ao meio ambiente;
- 7) Uso das informações e dos meios de informática;
- 8) Relacionamento externos construtivos.

## Governança Compartilhada

GRI G4-36

Em complemento à sua estrutura organizacional e para dar suporte às demandas estratégicas, a Cooperativa conta com dois executivos que exercem as funções de superintendentes, que são responsáveis pelas gerências e demais níveis hierárquicos da Organização. Para ocupar esses cargos, são contratados executivos qualificados e experientes em suas respectivas áreas de atuação, o que torna a gestão cada vez mais profissional.

Superintendências:

- Superintendência Administrativo-financeira;
- Superintendência de Mercado;





## Reestruturação na gestão

GRI G4-44

Atendendo as exigências e seguindo as transformações da saúde suplementar, a Unimed Cuiabá em 2014 passou por reestruturação, no sentido de adequar-se as necessidades do mercado. O lançamento do plano de saúde de contratação individual/familiar com atendimento regionalizado com foco no atendimento das classes C e D, ampliou a oferta de produtos para este nicho de mercado, que era atendido somente pelo plano empresarial. Ainda no ano vigente, a Unimed Cuiabá também reintegrou o Serviço de Atenção Domiciliar às suas atividades operacionais, ampliou o volume de atendimentos no Pronto Atendimento, otimizando a estrutura atual.

Na área administrativa o foco foi voltado para o fortalecimento do Patrimônio Líquido da organização, buscando consolidar sua posição no mercado e se manter em dia com as obrigações legais exigidas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

O departamento de Gestão com Pessoas, foi reestruturado tendo como proposta atuar de forma proativa, assegurando a utilização de práticas inovadoras, promovendo ambiente capaz de atrair, desenvolver, reter e motivar talentos, que produza melhoria na operação e sustentabilidade ao negócio. Com as novas atribuições, há intenção que todos os colaboradores conheçam os processos da cooperativa, suas atribuições, responsabilidades e executem seus serviços com o mínimo de fiscalização. Que possuam atitudes que retem a internalização da política, missão, visão e valores da cooperativa, atuando de forma inovadora, criativa e receptiva às mudanças.

Outra mudança significativa foi organograma que

incorporou a coordenação na área de saúde, segurança e meio ambiente, que atualmente desenvolve projetos antes terceirizados. Foi implantado o sistema de rodízio entre os colaboradores da equipe, favorecendo a troca de experiências e a gestão do conhecimento.

### Buscando sempre envolvimento

GRI G4 - 37

Seguindo o princípio da intercooperação, a Unimed Cuiabá mantém, em seu calendário de ações, atividades e eventos voltados ao relacionamento com seus diversos públicos de interesse, dentre os quais estão prestadores de serviços, fornecedores, colaboradores e parceiros. Nas referidas ações são tratados temas técnicos relativos trabalho da Cooperativa e também questões referentes à responsabilidade socioambiental.

### Engajamento

Em busca de difundir junto aos seus públicos com os quais se relaciona conceitos de responsabilidade socioambiental a Unimed Cuiabá promove, anualmente, o Fórum do Fornecedor. Promovido pelo Instituto PróUnim, o evento gratuito conta com a presença de palestrantes com vasta experiência de atuação no terceiro setor.

### Capacitação

A área de Relacionamento com Cliente desenvolve vários treinamentos em prol da formação continuada de sua equipe e parceiros estratégicos. Todos os novos colaboradores passam por treinamento com duração média de 160 horas antes de assumir sua função. Além disso, cada operação realiza suas ações de aperfeiçoamento profissional, tendo em média oito horas de treinamento a cada trimestre, ordinariamente, além de promover cursos específicos quando verificadas necessidades pontuais.

### Formação continuada

No que se refere aos parceiros, a Unimed Cuiabá realiza, a cada dois meses, treinamento para novas secretárias abordando assuntos técnicos e comportamentais. Cada turma é formada por 30 secretárias, tendo o módulo duração de oito horas. Ocorre ainda, uma vez ao ano, curso com duração de oito horas para secretárias que já atuam no segmento, alcançando público de aproximadamente 700 profissionais.

### Informações compartilhadas

Ao ter como um de seus pilares a transparência, a Unimed Cuiabá prioriza a comunicação com o seu corpo de colaboradores, zelando pelo eficaz compartilhamento de informações com este importante público. A comunicação com os colaboradores da Cooperativa se dá por meio de ações presenciais e confecção de produtos (informativos) disponibilizados na internet (área restrita do site) e impressos.

### Planejamento Estratégico orienta busca por resultados

GRI G4-42

O Planejamento é uma das ferramentas utilizadas pela Unimed Cuiabá para orientar suas políticas, metas, ações e busca por resultados. Adotado há mais de 10 anos, ele tem como base de formulação a identidade corporativa da Cooperativa (missão, visão e valores).

Para 2015 a Unimed Cuiabá prevê um crescimento de 13,5% em sua receita bruta, além de custo assistencial de 83% e resultado líquido na casa de 3% da RL. O planejamento foi definido em um encontro com duração de dois dias realizado entre os diretores e gerentes da empresa.



## Reconhecimentos

A Unimed Cuiabá, adota em seu relacionamento com o cliente, a postura de uma instituição 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. O planejamento

bem estruturado e de indicadores que demonstram a contribuição direta para uma sociedade mais justa e sustentável, neste sentido a Unimed Cuiabá também integra o rol das Singulares que conquistaram o Selo de Sustentabilidade, categoria Diamante, classificação máxima concedida pela Unimed do Brasil no reconhecimento de ações que proporcionam o fortalecimento dos princípios do cooperativismo.

## Responsabilidade Social

2014 - Atingiu o estágio máximo: Nível 4

2013 - Atingiu o estágio máximo: Nível 4

2012 - Atingiu o estágio máximo: Nível 4

2011 - Atingiu o estágio máximo: Nível 4

2010 - Atingiu o estágio máximo: Nível 3

2009 - Atingiu o estágio máximo: Nível 3

2008 - Atingiu o estágio máximo: Nível 3

2007 - Atingiu o estágio máximo: Nível 2

2006 - Atingiu o estágio máximo: Nível 2



## Instituto Ação Verde (IAV)

2013 – Unimed Cuiabá torna-se mantenedora do Instituto Ação Verde

2012: Selo "Floresta Viva - Carbono Neutro"

2011: Selo "Floresta Viva - Carbono Neutro"

2010: 1ª Unimed do Brasil a receber o Selo "Floresta Viva - Carbono Neutro"



## Isto É Dinheiro

### As 500 melhores empresas do Brasil – Setor Saúde

2013: 1º lugar nacional em Responsabilidade Social

2012: 3º lugar nacional em Responsabilidade Social

2011: 3º lugar nacional em Responsabilidade Social

2010: 4º lugar em Responsabilidade Social

2009: 5º lugar em Responsabilidade Social em serviços de saúde no Brasil

4º lugar em Gestão de Responsabilidade Social e Meio Ambiente

2005: 4º lugar em Gestão de Responsabilidade Social e Meio Ambiente



## Desempenho financeiro

### Exame – Melhores e Maiores – As 1.000 maiores empresas do Brasil

2014: 40º lugar - no Centro Oeste  
674º lugar - no Raking Nacional

2013: 7º lugar - em Mato Grosso  
35º lugar - no Centro Oeste  
666º lugar - no Ranking Nacional, subindo 60 posições.

2012: 6º lugar - em Mato Grosso  
41º lugar - no Centro Oeste  
726º lugar - no Ranking Nacional, subindo 59 posições.

2011: 6º lugar - em Mato Grosso  
42º lugar - no Centro Oeste  
785º lugar - no Ranking Nacional, subindo 30 posições

2010: 46º colocada no Centro Oeste  
815º Colocada no ranking nacional, subindo 33 posições.

2009: 48º lugar - no Centro Oeste

2008: 45º lugar - Centro-Oeste  
848º lugar - no Ranking Nacional

2007: 46º lugar - no Centro-Oeste – Na categoria maiores por vendas, subiu 42 posições em relação ao ano anterior.



## Valor Econômico

### As 1.000 maiores empresas do Brasil

**2013:** 20º lugar - Entre os 50 maiores em Plano de Saúde (Nacional)

**2012:** 21º lugar -Entre os 50 maiores em Plano de Saúde (Nacional)



## Isto É Dinheiro

### As 1.000 melhores empresas do Brasil Setor Saúde

**2014:** 2º lugar -Ranking Nacional

**2013:** 1º lugar em Inovação e Qualidade  
1º lugar em Responsabilidade Social  
4º lugar em Governança Corporativa

**2012:** 3º lugar em Inovação e Qualidade  
4º lugar 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 Responsabilidade Social  
4º lugar em Governança Corporativa

**2009:** 1º lugar em Inovação e Qualidade  
5º lugar em Responsabilidade Social.

**2008:** 5º lugar em Governança Corporativa

**2007:** 3º lugar em Gestão Financeira

**2005:** 4º lugar em Gestão de Responsabilidade Social e Meio Ambiente



## Marca - Top of Mind

### Marca mais lembrada no segmento plano de saúdeRevista RDM – NewComdates Tecnologia da Informação e Full Time Pesquisa de Mercado

2014 /2013/ 2012/ 2011/ 2010/ 2009/ 2008/ 2007/ 2006



## Relacionamento com Cliente

2013: 1º lugar Prêmio Relacionamento com o Cliente para Cooperativas de grande porte

2012: Prêmio Unimed do Brasil de Relacionamento com o Cliente

2011: 3º lugar Prêmio Relacionamento com o Cliente para Cooperativas de grande porte

2010: 2º lugar no Prêmio Unimed do Brasil entre as Cooperativas de grande

### Investindo no Conhecimento

O sucesso e o insucesso de uma equipe são resultados do líder que ela tem. Pautados neste entendimento a Unimed Cuiabá, há mais de cinco anos, desenvolve programas com foco em liderança. O investimento em desenvolvimento humano é o método eficaz para alcançar resultados extraordinários. A mudança de comportamento é algo que se enfatiza, pois é necessário criar, recriar, inovar, rever processos no intuito de melhoria contínua.

No ano de 2014 investimos o valor de R\$102.302,20 na aplicação de treinamentos diversos. Capacitando 1.087 colaboradores, somamos uma aplicação de 7.802,50 horas de treinamentos, nos seguintes temas: formação de líderes sucessores, normas regulamentadores (ANS), Auditorias em Saúde, OPME, Processos, Sustentabilidade, além de cursos de formação continuada tal como em Excel avançado, oratória.

Mantemos também benefícios concedidos no sentido de aprimorar e formar lideranças e possíveis sucessores, onde foi investido o valor de R\$189.541,72 em 2014:

- Parcerias com Universidades, Faculdades e escolas técnicas que garantem de 20% até 100% de descontos em cursos;
- Parceria com o Sescop para o MBA em Gestão Empresarial com ênfase em cooperativismo concedendo desconto de 75% para colaboradores da Unimed.
- Parceria com a Fundação Unimed que disponibiliza cursos gratuitos de atualização – Educação a Distância (EAD) de diversos temas como atendimento, gestão de pessoas, comunicação, liderança, dentre outros.
- Política de bolsas de estudos que em 2012 passou

por uma importante atualização e concedeu aos colaboradores, subsídio de 50% do valor do curso, para formação profissional em cursos técnicas, graduação, MBA e pós-graduação Latu Sensu e Stricto.

Quanto as competências comportamentais, foi contratado também em 2014 o programa de desenvolvimento de líderes para analisar os perfis comportamentais dos gestores e sua correlação com o perfil desejado do cargo. Após esta análise haverá o desenvolvimento dos líderes nas competências onde foram identificadas os maiores GAPs entre os comportamentos esperados e apresentados da avaliação dos gestores.

## Assembléia Geral avalia desempenho na busca de objetivos estratégicos

GRI G4 – 44

A avaliação do desempenho econômico, social e ambiental do mais Alto Órgão de Governança da Unimed Cuiabá é feita pela Assembleia Geral Ordinária (AGO), através dos votos dos cooperados. Eles têm direito igualitário ao voto e podem se manifestar sobre a gestão ou outro tema de seu interesse. Além das Assembleias, realizadas anualmente, também existem outros instrumentos de avaliação, como os Conselhos, as reuniões mensais de Acompanhamento do Planejamento Estratégico (APEs) e diversos meios de comunicação, incluindo este Relatório de Sustentabilidade.

Em resposta às avaliações e às decisões tomadas pelos cooperados em AGO, a partir da prestação de contas do Conselho de Administração, desencadeia-se o processo de revisão do Planejamento Estratégico, com definição de novas metas e ações para o alcance dos objetivos estratégicos do ano.

## Sistema de Gestão da Qualidade

Apregando transparência nos procedimentos de trabalho, no ano de 2014 a Unimed Cuiabá avaliou suas atividades através da realização de 37 processo de auditoria. O conjunto de ações usadas para assessorar e prestar consultoria por meio da verificação de controles internos (ou externos) auditou todos os estoques de medicamentos e produtos das cinco unidades das Farmácias Unimed, Distribuidora de Medicamentos, Pronto Atendimento e Serviço de Atenção Domiciliar (SAD).

Visando proporcionar melhorias à Cooperativa, auditorias financeiras e de processos foram realizadas na Contabilidade, Contas a Pagar, Contas a Receber, PróUnim, Farmácias entre outras áreas. Como resultados das ações conferidas nos processos de auditoria, os apontamentos em relação a suspeitas de possíveis ocorrências foram imediatamente sanadas.

## Política de remuneração

### Remuneração dos colaboradores

A administração salarial realizada pela Unimed Cuiabá está estruturada através do Plano de Carreira,

Cargos e Salários implantado desde 2009 e abrange todos os colaboradores da empresa até o nível de Superintendência. O objetivo fundamental deste instrumento é a adequação das práticas de Administração Salarial comumente encontrada no mercado, bem como o alcance do equilíbrio interno entre os cargos e níveis da cooperativa. Conforme manual de avaliação de cargos foi estabelecido às diferenças entre os cargos existentes na empresa, apontando a importância relativa de cada um e critérios para avaliação dos mesmos, contendo fatores de avaliação com a definição de requisitos e características

que possibilitam a comparação dos cargos, independente do nível hierárquico ocupado. Neste processo definimos a ordem de grandeza dos cargos, baseada na metodologia de pontos, constituindo assim, a estrutura de cargos mais adequada às características da cooperativa. Os fatores de avaliação são: Know-How Técnico; Impacto nos Resultados; Raciocínio; Relacionamento com Pessoas; Probabilidade de Erros; Habilidade de Negociação; Conhecimentos e Habilidades; Percepção e Concentração; Experiência Profissional; Visão dos Negócios da Singular.



GRI G4-51  
GRI G4-53  
GRI G4-52  
GRI G4-EC5

Estrutura da Tabela Salarial: Elaboramos a tabela salarial com base nas medianas ajustadas das classes de cargos. As informações estão representadas em "Steps" salariais ou níveis de progressão horizontal da tabela. Nas classes 8, 9, 10, 11, 12 e 13 existe maior número de "Steps" em função da dificuldade de progressão vertical para os cargos, possibilitando um crescimento maior dentro da mesma classe.

Os "Steps" 0, 1 e 2 estão intimamente ligados à admissão dos profissionais, onde o "Step" 0 representa o nível salarial para admissão do funcionário, após 3 meses é feita a progressão para o "Step" 1 representa o salário após o período de efetivação do contrato de experiência, e o "Step" 2 o salário experiência na função, reajustado após 7 meses em relação à progressão do step1.

O "Step" 3 representa a média de mercado apurada para cada classe e uma prática de retenção de pessoal agressiva frente aos salários praticados pela Singular, Farmácia e Unidades de Negócio – a progressão é realizada após 8 meses em relação ao step2.

Os "Steps" 4 em diante representam a evolução salarial horizontal que dependerá da avaliação de seu líder, aprovação da Superintendência e Diretoria, o qual dependerá de seu desempenho, tendo que ter de forma clara, um diferencial. Fora os reajustes conforme o PCCS há dissídio coletivo com data base em julho.

## Estrutura tabela salarial

Quanto a remuneração variável, devemos citar o quality. Todos que estão inseridos no Programa Quality implantado desde julho de 2005 recebem gratificação pelo esforço/resultado alcançado. É um programa que reconhece e premia os destaques do mês, do trimestre e do ano. É feito através de acompanhamento e controle de vários indicadores de desempenho de performance, planilhas e avaliações dos próprios clientes. A análise é feita pelos analistas de qualidade de cada área, informa a classificação ao líder, faz o evento de premiação e solicita através de formulário para efetivar o pagamento à Área de Administração de Pessoal.

Já nossos vendedores e moto-boys do tele entrega são comissionados mensalmente conforme o alcance das metas pré-estabelecidas pela liderança. O processo de pagamento também é através de formulário ao DP.

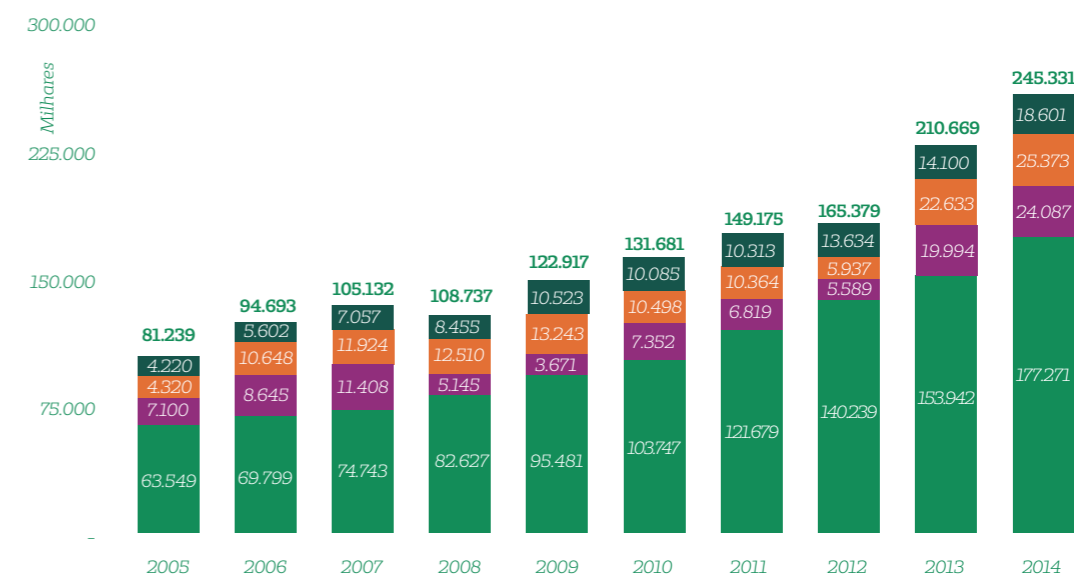
As equipes das Farmácias e Distribuidora recebem remuneração variável conforme as metas organizacionais, com base no porte estrutural, capacidade econômica financeira de cada unidade de negócio, bem como avaliação mercadológica da concorrência. As metas individuais são estabelecidas através de critérios que levam em consideração, horas trabalhadas, absenteísmo, desempenho e produtividade.

| TABELA DE CARGOS - 220 HORAS |               |                                |        |        |        |        |        |        |
|------------------------------|---------------|--------------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| CLASSE/PONTOS                | NÍVEIS        | CARGOS                         | STEP 0 | STEP 1 | STEP 2 | STEP 3 | STEP 4 | STEP 5 |
| 9                            |               | Advogado II                    |        |        |        |        |        |        |
| 465 A 562                    | Supervisão II | Analista Contábil SR           |        |        |        |        |        |        |
|                              |               | Desenvolvedor Web PL           |        |        |        |        |        |        |
|                              |               | Supervisor Adm de Auditoria II |        |        |        |        |        |        |
|                              |               | Supervisor Adm Vendas II       |        |        |        |        |        |        |
|                              |               | Supervisor Administrativo II   |        |        |        |        |        |        |
|                              |               | Supervisor de Atendimento II   |        |        |        |        |        |        |

Temos ainda o PPR distribuído anualmente no mês de março do ano subsequente ao desempenho, após validação do resultado orçamentário. O alcance de metas, objetivos e desempenho profissional, são pilares de sustentação à participação nos resultados. O valor correspondente à participação é de até um salário do colaborador.

## Remuneração dos cooperados

A remuneração dos cooperados é feita por consulta médica, cujo valor é estipulado previamente de acordo com o faturamento da cooperativa e os custos operacionais. Quanto maiores forem a sinistralidade e os custos operacionais, menores serão os resultados para remunerar os sócios cooperados, impactando diretamente no valor da consulta. Já a remuneração dos procedimentos realizados (cirurgias e honorários médicos) acompanha os valores da Tabela de Classificação Brasileira Hierarquizada de Procedimentos Médicos (CBHPM). A definição do valor é feita pela Diretoria, com base no desempenho econômico-financeiro, e discutida regularmente nas Assembleias Gerais.



## Proporção salarial

A proporção do maior salário e a média salarial dos demais colaboradores é de 6,29%. De acordo com o acordo coletivo, as tabelas salariais foram reajustadas em 7%, e o aumento da média salarial dos colaboradores de 2013 para 2014 foi de 9%.

GRI G4-54  
GRI G4-55

## Processos de seleção seguem o princípio da diversidade

O recrutamento e a seleção são realizados buscando o fechamento de vagas efetivas, temporárias, terceirizadas e de estagiários, priorizando o recrutamento interno. Todas as vagas em aberto são direcionadas para o Programa de Pessoas com deficiência (PCD), dos processos externos. Atualmente a cooperativa possui 70% de colaboradores do sexo feminino e 6% são negros. Temos também como princípio a contratação de colaboradores aprendizes, além de programas de estágio.

GRI G4-40

*CATEGORIA  
ECONOMICA*

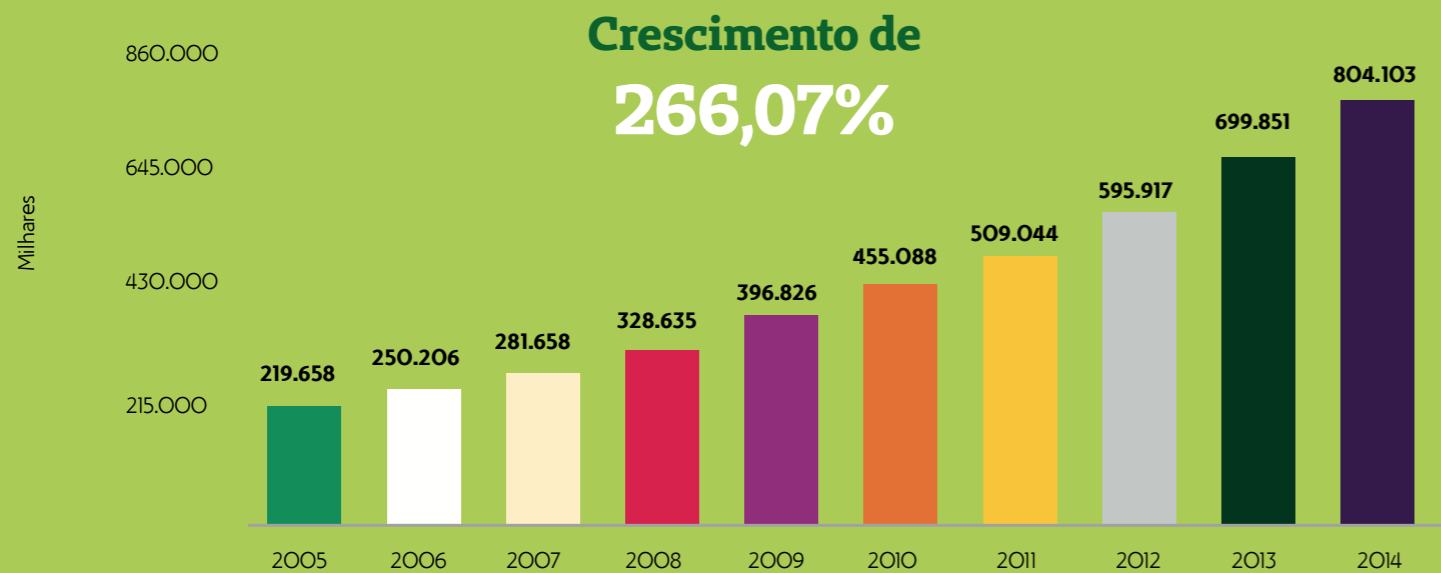
## Estratégia certa garante bons resultados

GRI G4-EC1

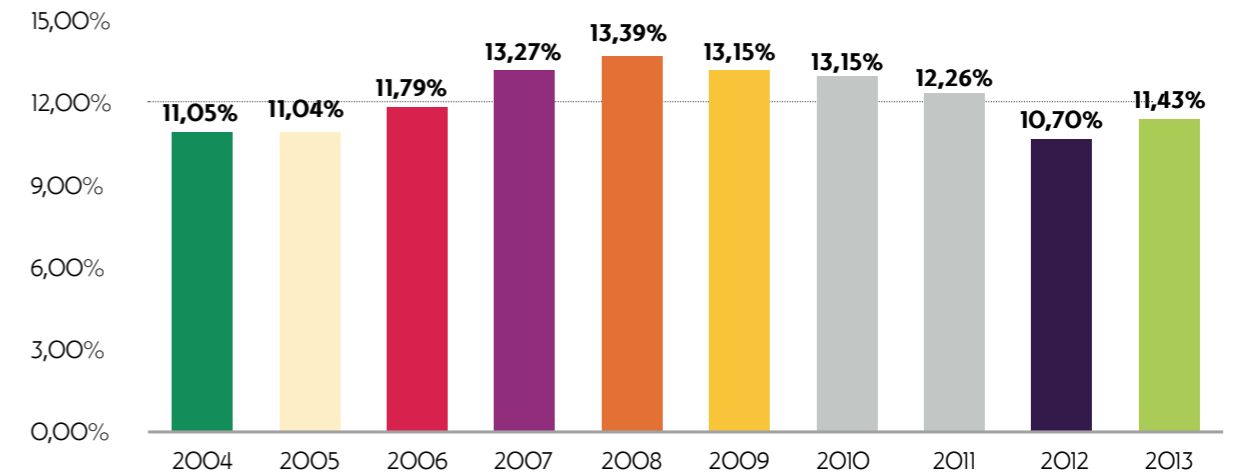
### Receita Líquida

A Unimed Cuiabá fechou o ano de 2014 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\$ 704 milhões, crescendo 14,9% em relação a 2013.

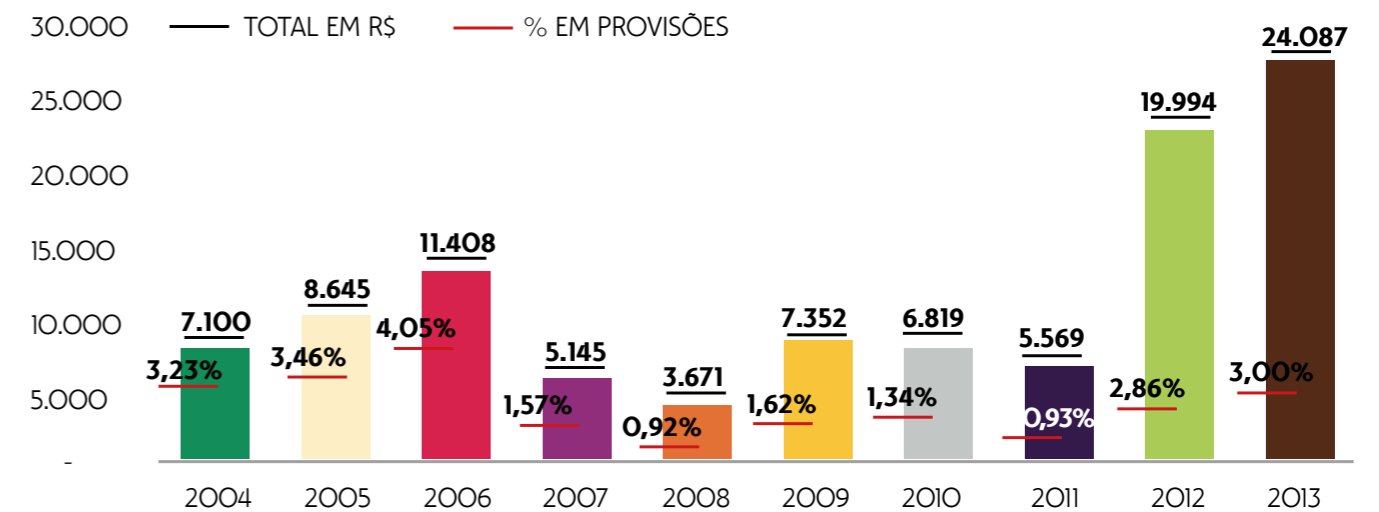


## Despesas Administrativas



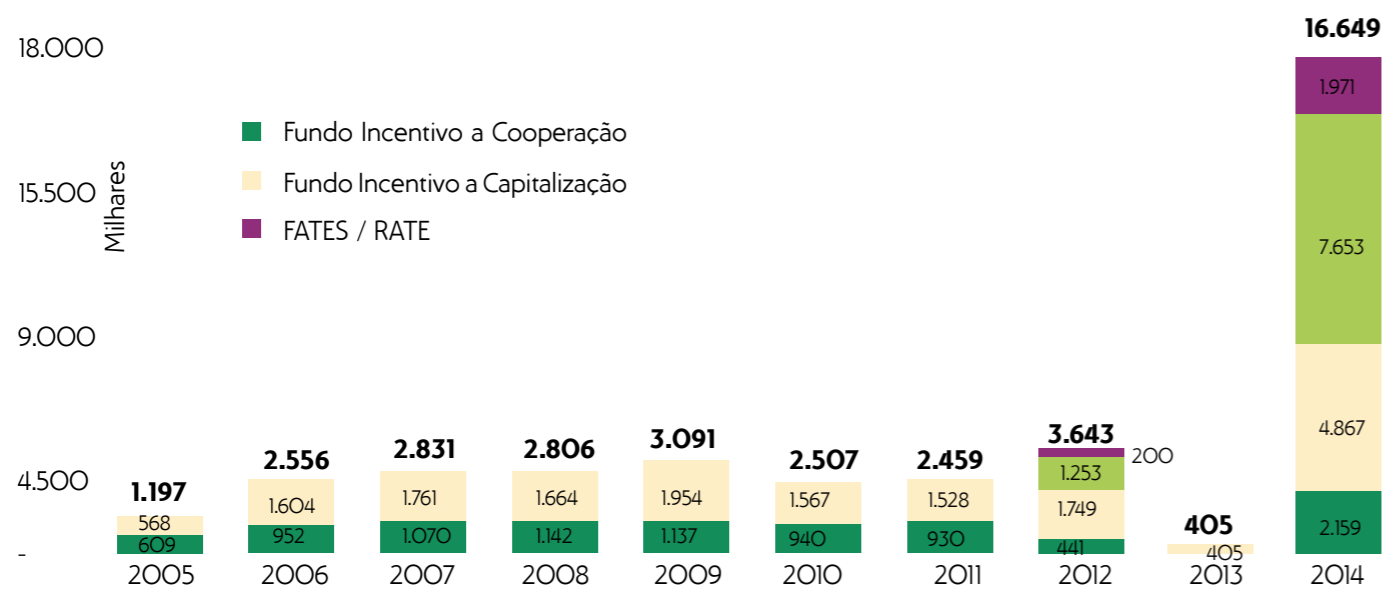
A Cooperativa adotou práticas de racionalização dos recursos administrativos em 2014 o que possibilitou a manutenção dos índices de despesas operacionais entre os patamares mais baixos dos últimos 10 anos.

## Evolução das Provisões

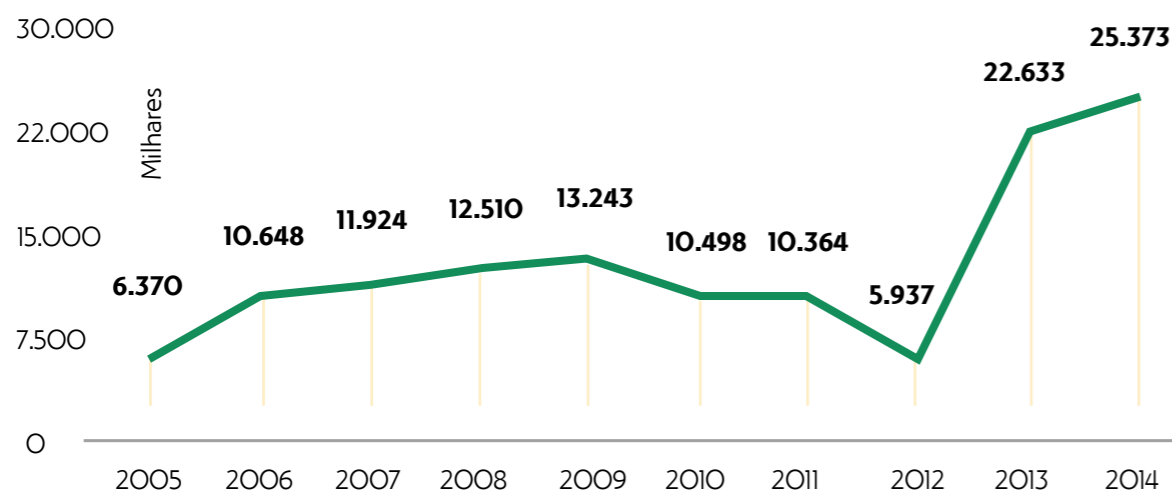


A Unimed Cuiabá atende integralmente a legislação do setor quanto ao cumprimento das exigências de provisões técnicas, bem como o princípio da prudência. Provisiona também seus passivos contingentes, em conformidade com as práticas contábeis legalmente aceitas. Esse cuidado transmite maior segurança ao mercado, que pode perceber a seriedade e transparência adotadas na gestão da Cooperativa

## Composição das reservas e fundos



## Resultado do Exercício

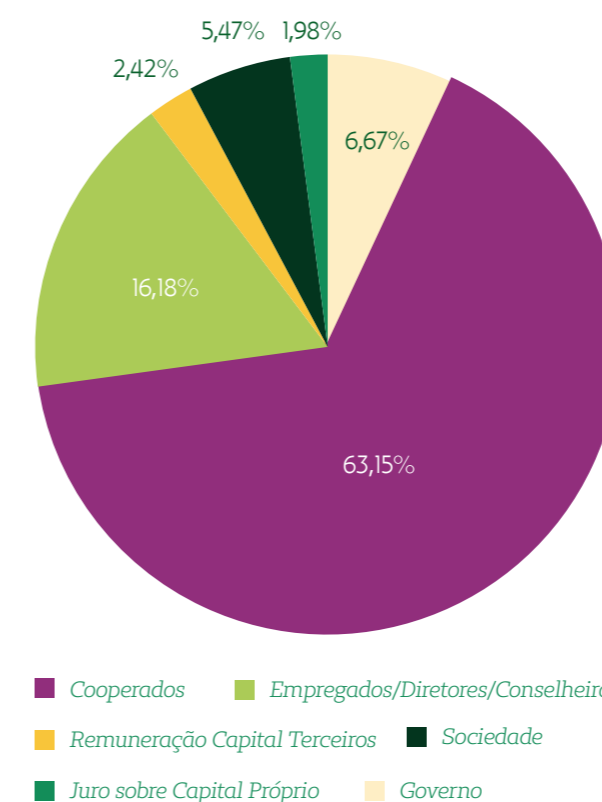


Unimed Cuiabá atingiu pelo segundo ano consecutivo resultado recorde: **R\$ 25,3 milhões**, o mais elevado da década.

O resultado financeiro exitoso alcançado em 2014 advém da continuidade de execução de medidas de gestão com foco na ampliação de reservas financeiras, melhores índices de liquidez e cumprimento de exigências impostas pela ANS.

agregar valor ao negócio dos verdadeiros donos além de solidificar se como uma empresa que atende e desenvolve políticas sustentabilidade.

## Distribuição do Valor Adicionado



O valor econômico gerado pelos resultados da Unimed Cuiabá são de alavanca em gerados a partir das estratégias de atuação junto a sua área de ação, principalmente na estratificação de sua carteira de clientes, oferecendo melhores serviços na qualidade de vida e facilidade de acessar um plano de saúde, e também do valor agregado distribuído aos Cooperados que foi de 63,15% do valor distribuído. A Unimed Cuiabá atende a sua política de

## Impactos Econômicos Indiretos

GRI G4-EC8

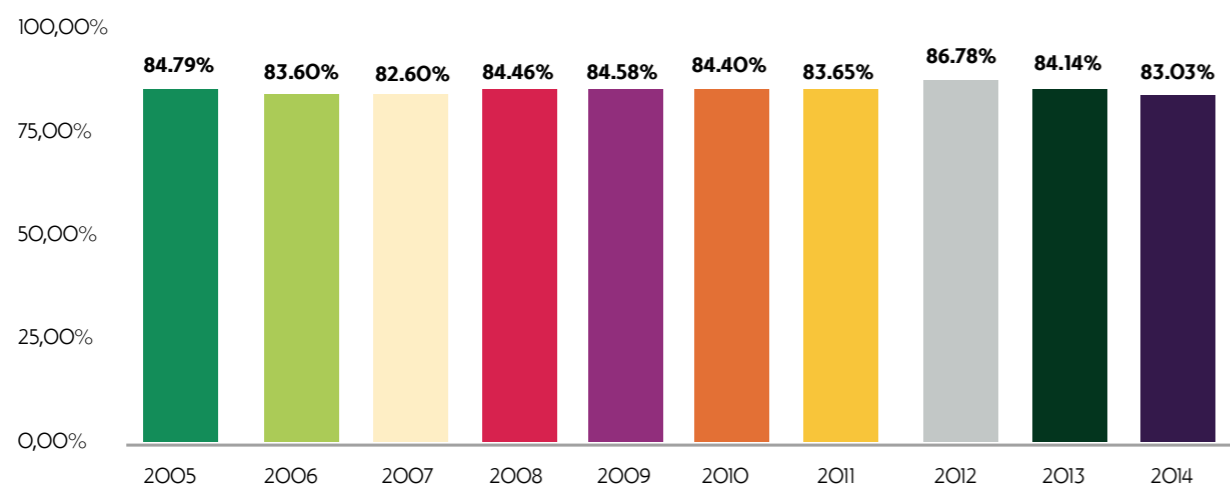
A saúde suplementar, assim como diversos segmentos da economia, é suscetível a produzir e sofrer impactos econômicos indiretos. Em 2013, a movimentação de mercado, caracterizada, principalmente, pela quebra de muitas operadoras, refletiu nos negócios da Unimed Cuiabá.

Esta crise no mercado de saúde suplementar foi ocasionada, especialmente, pelos baixos preços estabelecidos pelas operadoras, assim como pelo não cumprimento de normativas da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) por muitas delas, o que resultou na decretação do regime de direção fiscal ou técnica, na suspensão da venda de produtos e, em alguns casos, em alienações compulsórias de carteira, com consequente decretação de liquidação extrajudicial.

A Unimed Cuiabá, por sua vez, mesmo neste contexto desfavorável, manteve a sustentação do seu negócio, em consequência de seu arrojado e consolidado modelo administrativo e da acertada tomada de decisões por parte de seus gestores.



## Sinistralidade



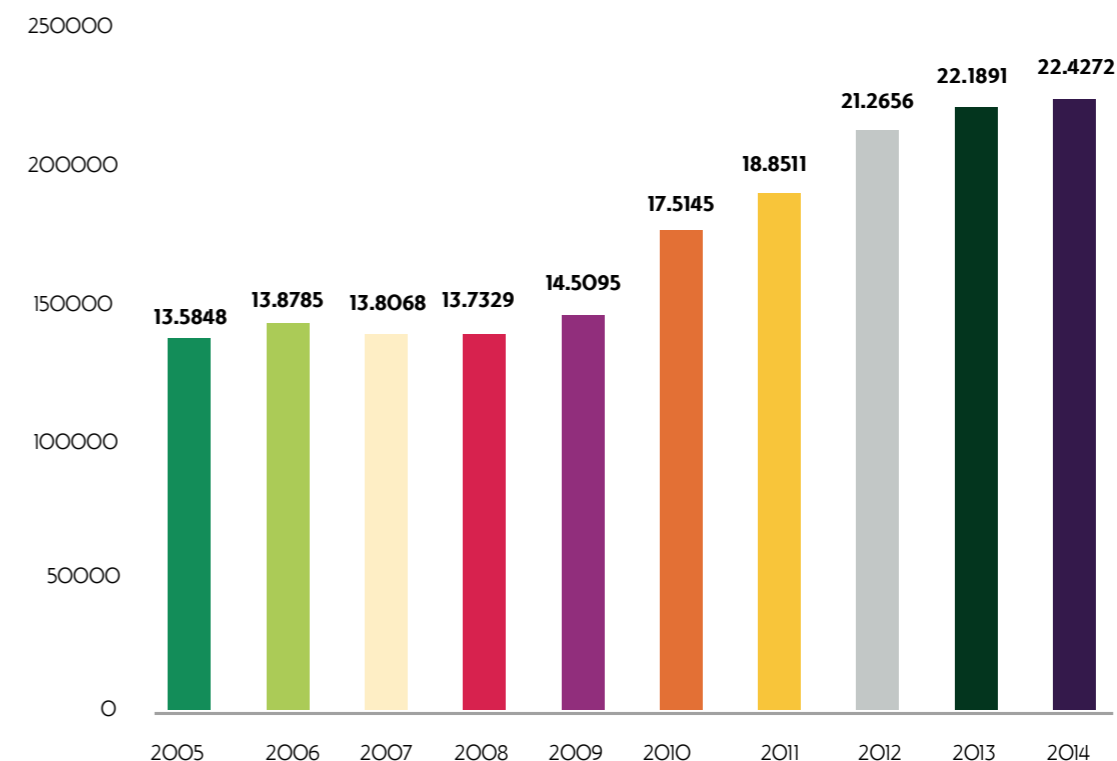
Em 2014 entrou em vigor a RN N° 338, que conta com um novo Rol de Procedimentos da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), com mais 87 coberturas obrigatórias para beneficiários de planos e apesar destas novas coberturas a Cooperativa trabalhou em um rígido controle gerencial que permitiu a redução da sinistralidade para 83,03%, o menor dos últimos cinco anos.

## Distribuição de novas vidas por sexo e faixa etária

Nota: as vidas inclusas nos contratos já abertos não foram consideradas nesta somatória.



## Número de Clientes



Nos últimos cinco anos, o número de clientes da Unimed Cuiabá cresceu 28,05%. De 175.145 (ano de 2010), pulou para 224.272 (ano de 2014) clientes, os quais estão distribuídos em sete tipos de planos de saúde diferentes, sendo estes: 55,31% clientes de planos empresariais; outros 25,53% de planos coletivos por adesão; e ainda 19,16% de planos individuais/familiares. Os de planos coletivos empresariais e coletivos por adesão estão vinculados a 9.982 (superior à 2013) pessoas jurídicas.

## Benefícios fiscais destinados a projetos para a sociedade

GRI G4-EC4

A Unimed Cuiabá, por meio do Instituto ProUnim, prepara-se para captar novos parceiros na iniciativa

privada. Empresas serão estimuladas a fazer doações e como contrapartida, além da solidariedade, receberão o benefício da dedução no imposto de renda. Pessoas jurídicas optantes do regime de lucro real poderão abater o valor doado do Imposto de Renda e Contribuição Social sobre o Lucro Liquefeito (CSLL), até o limite de 2% do lucro operacional. O PróUnim já realizou inscrição junto ao Conselho Municipal da Criança e do Adolescente para que o incentivo seja disponibilizado a partir de 2016 a doadores de pessoa física. Em busca de ampliar o conhecimento sobre o tema, o PróUnim trouxe no 4º Fórum do Fornecedor em 2014, o advogado Marcos Biasoli, especialista em assessoria de entidades sociais e beneficentes.

## Valorizando os profissionais

GRI G4-EC6

Através de técnicas e estratégias especializadas pretende-se selecionar líderes com as competências mais desenvolvidas, tendo como referencia o mapa de competências da Unimed Cuiabá. Todo os processos de seleção de coordenadores e gerentes é realizado por uma empresa de terceira afim de garantir imparcialidade e transparência já que o recrutamento interno é realizado juntamente com o recrutamento externo. É realizada seleção por competências sob o olhar da Psicologia do Trabalho, além de provas técnicas e avaliações de perfil (Disc ou PI).

A cooperativa considera como aspectos importantes a diversidade de gênero, faixa etária, partido político, atuação política e atividade social.

O planejamento sucessório tem como premissa básica o diagnóstico de potenciais profissionais, onde considera-se as avaliações de desempenho. Diante esta análise, a Unimed Cuiabá insere estes possíveis sucessores no programa de capacitação de lideres, além de destinar algumas vagas dos treinamentos aos lideres atuais para treinar também possíveis sucessores. Este processo é realizado de maneira informal já que não divulgamos aos profissionais que é potencial sucessor para não gerar expectativas considerando variáveis de mudanças de cenários e mercado. Criamos equipes versáteis, com facilidade de aprendizagem e alta capacidade de adaptação para quando surgir um novo desafio, escolhermos as pessoas mais indicadas para abraçá-lo.



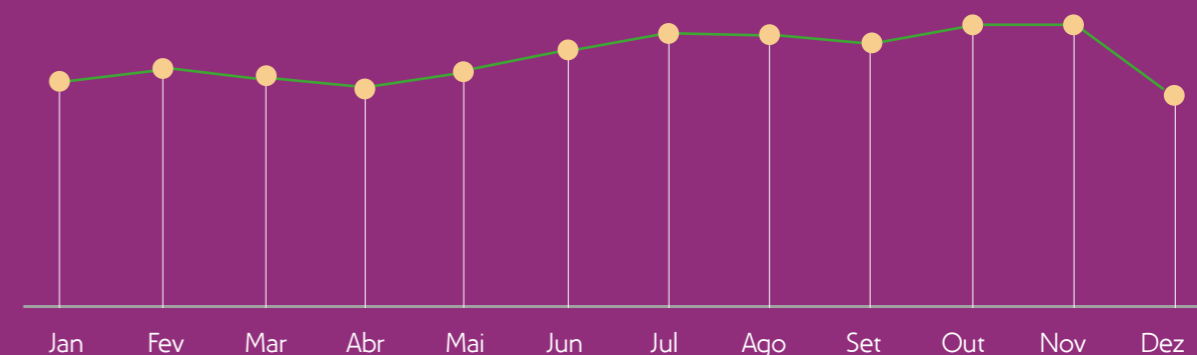
## Impactos em decorrência de mudanças climáticas

GRI G4-EC2

Normalmente se atribui a evolução dos custos assistenciais às constantes atualizações no rol de procedimentos, provisões técnicas obrigatórias e reajustes regulados para planos individuais/familiares, todos impostos pela Agência Nacional de Saúde (ANS). Não há dúvida de que tudo isso corresponde a uma parcela importante da evolução dos custos assistenciais, porém fatores externos contribuem importante nesse contexto, como por exemplo, os impactos em decorrências as mudanças climáticas. O

clima predominantemente seco associado a queda da umidade relativa do ar e a incidência do número elevado de queimadas nos meses de julho, agosto e setembro impulsionam a evolução dos custos assistenciais pela propagação de doenças respiratórias. Os danos à saúde decorrente a uma ação climática também dão origem a doenças relacionadas às modificações ambientais, como a dengue, são contabilizados pela Unimed Cuiabá ao longo do período chuvoso nos meses de janeiro a março.

### Evolução do Custo Assistencial 2014



*CATEGORIA  
AMBIENTAL*

## Cuidado com o meio ambiente: Uma característica da Unimed Cuiabá

A Unimed Cuiabá em atenção especial ao meio ambiente, no ano de 2014 contabilizou R\$ 41.908,88 destinados ao custeio de coleta externa, transporte, tratamento e destinação final de resíduos de serviços

de saúde. Foram despendidos ainda para coleta e transporte à empresa de reciclagem o valor de R\$ 6.000,00/ano. Os gastos com empresa responsável pelo corte de papel chegaram a R\$ 238,41.



GRI G4 - EN1  
GRI G4 - EN2  
GRI G4 - EN31

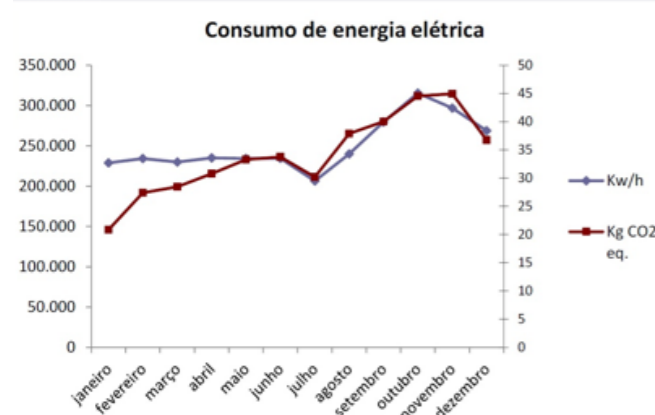
| Unidade               | Tipo de Resíduos        | Jan                 | Fev        | Mar           | Abr             | Mai           | Junho         | Julho         | Agosto        | Setembro      | Outubro     | Novembro    | Dezembro    |
|-----------------------|-------------------------|---------------------|------------|---------------|-----------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|-------------|-------------|-------------|
| Pronto de Atendimento | Papel picado            | 0                   | 0          | 0             | 6               | 9,4           | 108,4         | 34,6          | 19,7          | 4,2           | 0           | 140,2       | 37          |
|                       | Papel Misto             | 0                   | 0          | 0             | 0               | 0             | 0             | 0             | 0             | 0             | 0           | 9           | 0           |
|                       | Caixas de papelão       | 0                   | 0          | 0             | 405,6           | 247           | 220           | 350           | 396,4         | 235           | 81,8        | 110         | 76          |
| Farmácia Barão        | Papel colorido          | 0                   | 0          | 0             | 0               | 0             | 0             | 10            | 0             | 0             | 0           | 0           | 0           |
|                       | papel branco            | 0                   | 0          | 0             | 0               | 0             | 0             | 0             | 4,5           | 23            | 0           | 0           | 0           |
|                       | plástico                | 0                   | 0          | 0             | 0               | 0             | 0             | 0             | 0             | 8,2           | 0           | 0           | 0           |
|                       | Caixas de papelão       | 0                   | 0          | 525,4         | 0               | 146,5         | 228,2         | 376,2         | 127           | 140           | 220         | 0           | 205         |
| Farmácia CPA          | caixas de papelão       | 213,4               | 0          | 0             | 383,4           | 163,1         | 102           | 588,2         | 150           | 150           | 0           | 160         | 215         |
|                       | Papel picado            | 0                   | 0          | 0             | 120,6           | 0             | 0             | 0             | 8             | 0             | 0           | 0           | 0           |
|                       | plástico                | 0                   | 0          | 0             | 0               | 0             | 1,6           | 0             | 0             | 0             | 0           | 0           | 0           |
| Farmácia Coxipó       | Papel colorido          | 0                   | 0          | 0             | 191,8           | 0             | 0             | 17,4          | 0             | 0             | 0           | 0           | 0           |
|                       | caixas de papelão       | 200                 | 0          | 588,8         | 402,6           | 350           | 115,4         | 541,2         | 125           | 90            | 153,8       | 90          | 85          |
|                       | Papel picado            | 0                   | 0          | 0             | 10,4            | 0             | 0             | 0             | 6             | 8             | 0           | 0           | 0           |
| Farmácia Jardim       | plástico                | 0                   | 0          | 2,8           | 57              | 0             | 0             | 0             | 1,6           | 0             | 0           | 0           | 0           |
|                       | caixas de papelão       | 0                   | 537,4      | 374,4         | 122,8           | 112,6         | 240           | 130           | 145           | 111,6         | 135         | 80,2        | 110         |
|                       | Papel Misto             | 0                   | 0          | 0             | 0               | 0             | 0             | 0             | 0             | 0             | 0           | 3,2         | 0           |
| Farmácia VG           | Papel picado            | 0                   | 0          | 0             | 0               | 82,4          | 0             | 0             | 5             | 17            | 0           | 0           | 0           |
|                       | Caixas de papelão       | 0                   | 0          | 0             | 0               | 144,8         | 0             | 150           | 65            | 0             | 90          | 65          | 0           |
| SAD                   | Papel picado            | 0                   | 0          | 0             | 6,8             | 0             | 0             | 0             | 11            | 16,2          | 0           | 0           | 80          |
|                       | plástico                | 0                   | 0          | 0             | 0               | 0             | 0             | 0             | 0             | 3,2           | 0           | 0           | 0           |
|                       | Papel colorido          | 0                   | 0          | 0             | 0               | 0             | 0             | 0             | 0             | 0             | 0           | 0           | 0           |
|                       | caixas de papelão       | 200                 | 0          | 0             | 410,4           | 200           | 142,2         | 127           | 232           | 369,8         | 120         | 307,4       | 0           |
| NSO                   | papel branco            | 0                   | 75,6       | 0             | 0               | 0             | 24,8          | 0             | 2             | 0             | 20          | 0           | 0           |
|                       | plástico                | 0                   | 0          | 0             | 0               | 0             | 1,6           | 0             | 0             | 0             | 0           | 0           | 0           |
|                       | Caixas de papelão       | 0                   | 0          | 0             | 0               | 0             | 0             | 0             | 60            | 0             | 0           | 0           | 0           |
|                       | Jornal e papel colorido | 0                   | 8,6        | 0             | 0               | 5,8           | 0             | 0             | 0             | 25,2          | 0           | 0           | 0           |
| Fisioterapia          | plástico                | 0                   | 0          | 0             | 0               | 0             | 0             | 0             | 0             | 4,5           | 0           | 0           | 0           |
|                       | Caixas de papelão       | 0                   | 0          | 0             | 0               | 0             | 0             | 0             | 0             | 175           | 0           | 0           | 0           |
|                       | papel branco            | 0                   | 0          | 0             | 0               | 0             | 0             | 0             | 3             | 32,6          | 0           | 0           | 0           |
| Distribuidora         | papel picado            | 0                   | 0          | 195,4         | 42,4            | 78,6          | 0             | 0             | 77            | 0             | 0           | 0           | 0           |
|                       | caixas de papelão       | 0                   | 0          | 2,8           | 0               | 166,4         | 0             | 0             | 23,8          | 0             | 0           | 0           | 0           |
| Matriz                | Papel picado            | 0                   | 154,2      | 137,8         | 283             | 471,8         | 0             | 349,4         | 345           | 167,4         | 270,4       | 296,2       | 167,2       |
|                       | caixas de papelão       | 0                   | 55,4       | 115,8         | 289,2           | 450,8         | 0             | 119,6         | 231,8         | 63            | 60          | 23          | 165,8       |
|                       | Jornal e papel colorido | 0                   | 52,8       | 31,4          | 104,4           | 156,4         | 0             | 143,6         | 382,4         | 0             | 0           | 49,4        | 26          |
|                       | plástico                | 0                   | 0          | 24,2          | 35              | 42,2          | 0             | 0             | 0,2           | 0             | 0           | 1,4         | 0           |
|                       | Alumínio                | 0                   | 0          | 0             | 0               | 1,2           | 0             | 0             | 0             | 0             | 0           | 0           | 0           |
| Clínicas              | papel picado            | 0                   | 0          | 0             | 8,8             | 3,2           | 0             | 0             | 6             | 0             | 0           | 0           | 0           |
|                       | plástico                | 0                   | 0          | 0             | 1               | 0             | 0             | 0             | 0             | 0             | 0           | 0           | 0           |
| Vacina Barão          | Papel                   | 0                   | 0          | 0             | 0               | 0             | 0             | 0             | 0             | 0             | 0           | 0           | 0           |
| Vacina CPA            | plástico                | 0                   | 0          | 0             | 0               | 0             | 0             | 0             | 0             | 0             | 0           | 0           | 0           |
| <b>Total</b>          |                         | <b>613,4</b>        | <b>884</b> | <b>1998,8</b> | <b>2.881,20</b> | <b>2856,4</b> | <b>1184,2</b> | <b>2937,2</b> | <b>2430,4</b> | <b>1651,4</b> | <b>1151</b> | <b>1335</b> | <b>1167</b> |
|                       |                         | <b>21.090,00 Kg</b> |            |               |                 |               |               |               |               |               |             |             |             |

## Energia

GRI G4-EN3  
GRI G4-EN6  
GRI G4-EN7

Em 2014, a Unimed Cuiabá consumiu 3.003.791 Kw/h de energia elétrica ou 10.813,6476 GJ. Já o consumo de diesel para suprir os geradores e frotas foi 48.040 litros. A cooperativa não consome energia por aquecimento ou vapor, nem vende qualquer tipo de energia.

| Mês                | Consumo Mensal de Energia kW/h | tCO <sub>2</sub>               |
|--------------------|--------------------------------|--------------------------------|
| Janeiro            | 228.921                        | 20,855                         |
| Fevereiro          | 234.311                        | 27,391                         |
| Março              | 229.894                        | 28,461                         |
| Abril              | 235.064                        | 30,793                         |
| Mai                | 234.205                        | 33,304                         |
| Junho              | 234.514                        | 33,770                         |
| Julho              | 206.388                        | 30,215                         |
| Agosto             | 240.002                        | 37,872                         |
| Setembro           | 279.578                        | 40,008                         |
| Outubro            | 315.360                        | 44,560                         |
| Novembro           | 296.820                        | 44,939                         |
| Dezembro           | 268.734                        | 36,763                         |
| <b>Total Anual</b> | <b>3.3003.791 kW/h</b>         | <b>408,931 tCO<sub>2</sub></b> |



As emissões por combustão estacionária do gás e combustível para geradores utilizados pela cooperativa totalizaram 0,55 toneladas e 48.000 litros respectivamente:

| Combustível  | Consumo        | tCO <sub>2</sub> e             |
|--------------|----------------|--------------------------------|
| Gás GLP      | 0,55 toneladas | 1,65                           |
| Óleo diesel  | 48.000 litros  | 119,87                         |
| <b>Total</b> |                | <b>121,52 tCO<sub>2</sub>e</b> |

## GRI G4 – EN4

GRI G4-EN4

Em 2014 foram realizados, por colaboradores, gerentes e diretores da cooperativa, 319 deslocamentos aéreos nacionais, gerando uma emissão de 87.123,7 kg CO<sub>2</sub> eq.

| Itinerário                      | Número de vôos | Kg CO <sub>2</sub> eq               |
|---------------------------------|----------------|-------------------------------------|
| Cuiabá - São Paulo              | 159            | 46954,59349                         |
| Cuiabá - Rio de Janeiro         | 50             | 17576,50262                         |
| Cuiabá - Goiânia                | 2              | 250,2655281                         |
| Cuiabá - Florianópolis          | 20             | 6870,612655                         |
| Cuiabá - Recife                 | 1              | 545,9603911                         |
| Cuiabá - Campo Grande           | 5              | 626,6212059                         |
| Cuiabá - Fortaleza              | 3              | 1555,887122                         |
| Cuiabá - Brasília               | 13             | 2543,944328                         |
| Cuiabá - Rondonópolis           | 3              | 96,67432119                         |
| Florianópolis - São Paulo       | 2              | 172,0740004                         |
| Cuiabá - Campinas               | 2              | 555,3641533                         |
| Cuiabá - Belo Horizonte         | 11             | 3362,064974                         |
| Cuiabá - Curitiba               | 2              | 148,0508419                         |
| Sinop - Cuiabá                  | 2              | 1121,458639                         |
| Cuiabá - Sinop                  | 2              | 63,46718129                         |
| Cuiabá - Porto Alegre           | 3              | 472,0168667                         |
| São Paulo - Rio de Janeiro      | 1              | 188,443841                          |
| Cuiabá - Aracaju                | 1              | 106,0469516                         |
| Cuiabá - Ribeirão Preto         | 1              | 120,8617931                         |
| Rio de Janeiro - Belo Horizonte | 2              | 277,981502                          |
| Belo Horizonte - Cuiabá         | 1              | 63,46718129                         |
| Cuiabá - Rio de Janeiro         | 2              | 219,6106819                         |
| São Paulo - Rio de Janeiro      | 2              | 2362,353058                         |
| Campinas - Cuiabá               | 2              | 99,12232849                         |
| Cuiabá - São Paulo              | 16             | 109,1059103                         |
| Cuiabá - Campo Grande           | 2              | 241,7235863                         |
| Belo Horizonte - Brasília       | 2              | 72,70476231                         |
| Cuiabá - Belo Horizonte         | 2              | 68,08004115                         |
| Campinas - Campo Grande         | 1              | 121,1306698                         |
| Brasília - São Paulo            | 1              | 76,16631883                         |
| São Paulo - Vitória             | 1              | 71,34719903                         |
| Belo Horizonte - São Paulo      | 1              | 46954,59349                         |
| São Paulo - Goiânia             | 1              | 17576,50262                         |
| <b>Total</b>                    | <b>319</b>     | <b>87.123,7 Kg CO<sub>2</sub>eq</b> |

Para aferir a taxa de intensidade energética, o denominador escolhido

GRI G4-EN5

foi a energia elétrica consumida dentro da Organização dividida pelo número de colaboradores, obtendo-se o resultado de 2.997,79 Gigajoule (GJ).

## Água

4.095 m<sup>3</sup>/ano

GRI G4-EN8  
GRI G4-EN9  
GRI G4-EN10  
GRI G4-EN26

A cooperativa utiliza poço artesiano em sua sede e conscientiza seus públicos para economia no consumo de água. Este item está contemplado na política de participação de resultados, e também são amplamente divulgados por meio de campanhas publicitárias e de veículos de comunicação corporativa. Além disso adota em sua sede e unidades, torneiras com temporizador.

## Emissões

GRI G4 EN15  
GRI G4 EN16  
GRI G4 EN17  
GRI G4 EN18  
GRI G4 EN19  
GRI G4 EN20  
GRI G4 EN21

Desde 2010, temos uma parceria firmada com o Instituto Ação Verde, que visa recuperar e preservar 100% das matas ciliares dos principais rios de Mato Grosso até 2020, trazendo benefícios não só aos ecossistemas locais, mas também à população do estado. Por meio do projeto, neutralizamos toda a emissão de CO<sub>2</sub> de nossa operação do ano de 2010 a 2014. Nessa parceria, elaboramos o inventário de Emissão de GEE da nossa operação e o Instituto Ação Verde realiza o plantio das mudas e o monitoramento. No total já foram mais de 10 mil mudas plantadas.

## Efluentes e Resíduos

GRI G4-EN22  
GRI G4-EN23  
GRI G4-EN24  
GRI G4-EN25

O plano de gerenciamento de resíduos de serviços de saúde tem como objetivo estabelecer diretrizes, critérios e procedimentos para o gerenciamento de resíduos sólidos e de serviços de saúde da Unimed Cuiabá Cooperativa de Trabalho Médico – Pronto Atendimento, quanto ao seu manejo, armazenamento temporário, coleta, transporte, tratamento e disposição final, visando à minimização dos resíduos sólidos, proteção à saúde dos colaboradores e ao meio ambiente e a prevenção de acidentes e doenças ocupacionais com vistas a atender a legislação aplicável.

### CLASSIFICAÇÃO DE RESÍDUOS DE SERVIÇOS DE SAÚDE:

Conforme a Resolução RDC nº 306/2004, Regulamento Técnico para o Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde:

#### Grupo A: Resíduos Infectantes.

Resíduos que apresentam risco à saúde pública e ao meio ambiente devido à presença de agentes biológicos:

- inoculo, mistura de microorganismos e meios de cultura inoculados provenientes de laboratório clínico ou de pesquisa, bem como, outros resíduos provenientes de laboratórios de análises clínicas;

- vacina vencida ou inutilizada;

- filtros de ar e gases aspirados da área contaminada, membrana filtrante de equipamento médico hospitalar e de pesquisa, entre outros similares;

- sangue e hemoderivados e resíduos que tenham entrado em contato com estes;
- tecidos, membranas, órgãos, placentas, fetos, peças anatômicas;
- animais inclusive os de experimentação e os utilizados para estudos, carcaças e vísceras, suspeitos de serem portadores de doenças transmissíveis e os morto à bordo de meios de transporte, bem como, os resíduos que tenham entrado em contato com estes;
- objetos perfurantes ou cortantes, provenientes de estabelecimentos prestadores de serviços de saúde;
- exceções, secreções, líquidos orgânicos procedentes de pacientes, bem como os resíduos contaminados por estes;
- resíduos de sanitários de pacientes;
- resíduos advindos de área de isolamento;
- materiais descartáveis que tenham entrado em contato com paciente;
- lodo de estação de tratamento de esgoto (ETE) de estabelecimento de saúde;
- resíduos provenientes de áreas endêmicas ou epidêmicas definidas pela autoridade de saúde competente.

**Grupo B:** Resíduos Químicos.

Resíduos que apresentam risco à saúde pública e ao meio ambiente devido as suas características física, químicas e físico-químicas.

- drogas quimioterápicas e outros produtos que possam causar mutagenicidade e genotoxicidade e os materiais por elas contaminados;
- medicamentos vencidos, parcialmente interditados, não

utilizados, alterados e medicamentos impróprios para o consumo, antimicrobianos e hormônios sintéticos;

- demais produtos considerados perigosos, conforme classificação da NBR 10.004 da ABNT (tóxicos, corrosivos, inflamáveis e reativos).

**Grupo C:** Resíduos Radioativos.

Enquadram-se neste grupo os resíduos radioativos ou contaminados com radionuclídeos, provenientes de laboratório de análises clínicas, serviços de medicina nuclear e radioterapia, segundo a Resolução CNEN 6.05.

**Grupo D:** Resíduos Comuns.



Resíduos que não apresentem risco biológico, químico ou radiológico à saúde ou ao meio ambiente, podendo ser equiparados aos resíduos domiciliares.

- papel de uso sanitário e fralda, absorventes higiênicos, peças descartáveis de vestuário, resto alimentar de paciente, material utilizado em anti-sepsia e hemostasia de venóclises, equipo de soro e outros similares não classificados como A1;
- sobras de alimentos e do preparo de alimentos;
- resto alimentar de refeitório;
- resíduos provenientes das áreas administrativas;

- resíduos de varrição, cores, podas e jardins;
- resíduos de gesso provenientes de assistência à saúde.

**Grupo E:** Perfurocortante.

- Materiais perfurocortantes ou escarificantes, tais como: lâminas de barbear, agulhas, escalpes, ampolas de vidro, brocas, limas endodônticas, pontas diamantadas, lâminas de bisturi, lancetas, tubos capilares, micropipetas, lâminas e laminulas, espátulas e todos os utensílios de vidro quebrado no laboratório (pipetas, tubos de coleta sanguínea e placas de Petri) e outros similares.

## Produtos e Serviços

A Unimed Cuiabá estimula seus clientes, cooperados, colaboradores para o uso racional de recursos naturais e incentiva à reciclagem de resíduos, por meio de campanhas, reuniões e fóruns, diante de tais práticas a cooperativa prioriza as parcerias com fornecedores que também adotam dos mesmos princípios.

GRI G4-EN27  
GRI G4-EN28  
GRI G4-EN29

Atualmente, todas as sacolas usadas nas unidades da cooperativa são biodegradáveis. Embora a Unimed Cuiabá não disponha de dados específicos referentes ao percentual de produtos e embalagens biodegradáveis utilizados por nossos fornecedores, a cooperativa estimula o consumo de produtos e serviços que adotem os princípios de preservação ambiental.

## Transporte

GRI G4-EN30

Os veículos controlados pela cooperativa utilizaram em 2014 51,840 litros de combustível, totalizando uma emissão de 66,31 tCO<sub>2</sub>e.

### Resultado das emissões resultantes da queima de combustível fóssil:

| Combustível  | Consumo litros       | tCO <sub>2</sub> e            |
|--------------|----------------------|-------------------------------|
| Gasolina     | 22.620               | 39,23                         |
| Etanol       | 18.480               | 0,25                          |
| Óleo Diesel  | 10.740               | 26,83                         |
| <b>Total</b> | <b>51.840 litros</b> | <b>66,31 tCO<sub>2</sub>e</b> |

### Resultado das emissões por deslocamento de funcionários:

| Combustível  | Consumo litros           | tCO <sub>2</sub> e               |
|--------------|--------------------------|----------------------------------|
| Gasolina     | 133.888,05               | 231,18                           |
| Etanol       | 164.702,11               | 8,07                             |
| Óleo Diesel  | 351.986,11               | 821,22                           |
| <b>Total</b> | <b>650.578,27 litros</b> | <b>1.060,47 tCO<sub>2</sub>e</b> |

## Biodiversidade

GRI G4-EN11  
GRI G4-EN12  
GRI G4-EN13  
GRI G4-EN14

Nenhuma unidade própria, arrendada ou administrada pela Unimed Cuiabá, localiza-se dentro ou nas adjacências de áreas protegidas e áreas de alto valor para a biodiversidade situada fora de áreas protegidas. Por este motivo, a Cooperativa não possui estratégias específicas para este fim, nem mensura ou relata qualquer aspecto relacionado à biodiversidade.

## Avaliação Ambiental de fornecedores

GRI G4-EN32  
GRI G4-EN33

A Unimed Cuiabá prima por parcerias que partilham dos mesmos princípios da cooperativa. Desta forma, todos os contratos firmados com fornecedores possui uma cláusula de Responsabilidade Socioambiental na qual consta:

### CLÁUSULA – DA RESPONSABILIDADE SOCIAL

GRI G4-EN34

- Respeitar a legislação atual, que proíbe o trabalho de crianças e adolescentes com menos de 16 anos, exceto na condição de aprendiz, a partir de 14 anos;
- Desenvolver esforços para redução, reutilização e reciclagem de materiais e recursos, tais como energia, água, produtos tóxicos e matérias primas, 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.

Devido ao fato de nenhum fornecedor ter sido identificado como causador de impactos ambientais significativos, negativos, reais e potenciais a Unimed Cuiabá não encerrou nenhum contato com seus fornecedores.

A cooperativa também não recebeu nenhuma queixa ou reclamação relacionada a impactos ambientais originados por fornecedores durante o ano.

Quanto ao percentual de novos fornecedores contratados com base em critérios ambientais, a cooperativa não tem como mensurar.

## Segurança para as pessoas e para o meio ambiente

GRI G4-14

O gerenciamento de resíduos sólidos e de serviços de saúde tem como princípio um manejo adequado de todas as etapas do gerenciamento como coleta, armazenamento temporário, transporte, tratamento e disposição final, visando à minimização dos resíduos sólidos, proteção à saúde dos colaboradores e ao meio ambiente e à prevenção de acidentes e doenças ocupacionais, atendendo à legislação ambiental e aplicável. Em 2013, a área de Gerenciamento de Resíduos de Saúde foi re-

estruturada. Com isso, na sede e em todas as unidades, foram adquiridas lixeiras e identificação confeccionada conforme a Resolução Conama 275/2001, que estabelece o código de cores para os diferentes tipos de resíduos. Foram confeccionadas etiquetas conforme Resolução RDC 306/2004, que dispõe o Regulamento Técnico para o gerenciamento de resíduos de serviços de saúde. Também foi adquirido um contêiner para armazenar temporariamente os resíduos recicláveis e de uma fragmentadora de papéis.



*SOCIEDADE*



## Retorno para a sociedade

### O Instituto ProUnim

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.

### Mensagem da Diretoria do PróUnim

Desenvolver ações de cuidado para com a natureza e zelando pela melhoria da qualidade de vida da comunidade é nesse propósito que o PróUnim trabalha.

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 Continuem nos dedicando a desempenhar nos-

as atividades da melhor maneira possível, contribuindo com a construção de uma sociedade mais justa, ética e comprometida com o desenvolvimento sustentável.

Diretoria PróUnim 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.

### Selo de Sustentabilidade: Compromisso reconhecido

Fruto do planejamento bem estruturado e de indicadores que demonstram a contribuição direta para uma sociedade mais justa e sustentável, a Unimed Cuiabá conquista o Selo de Sustentabilidade, categoria Diamante, classificação máxima concedida pela Unimed do Brasil no reconhecimento de ações que proporcionam o fortalecimento dos princípios do cooperativismo.

O bom desempenho da Unimed Cuiabá frente à causa de responsabilidade socioambiental e de questões pertinentes ao universo corporativo, foi mais uma vez atestada. Numa escala de 0 a 100, a Unimed Cuiabá somou 97,06, obtendo a pontuação máxima em quatro dos oito itens avaliados: meio ambiente, fornecedores, comunidade e clientes. Em sua 12ª edição, o Selo reconhece as cooperativas do Sistema Unimed que incorporam os temas essenciais da sustentabilidade em sua gestão, seja no âmbito social, econômico e ambiental.

## Impactos na Comunidade

GRI G4-S01

### Conheça alguns projetos do ProUnim

**Projeto Biblioteca:** A Biblioteca PróUnim baseia-se no incentivo à cultura e prática da leitura, disponibilizando espaço para leitura e um acervo literário com cerca de 2.300 livros, beneficiando seu público interno que totaliza cerca de 2.100 colaboradores e cooperados.

**Projeto Atleta:** Incentivar a prática do esporte e desenvolvimento físico e social de jovens em situação de vulnerabilidade social, de seus colaboradores e cooperados também é uma preocupação da cooperativa que desenvolve desde 2004 o Projeto Atletas. Em 2014 foram investidos R\$ 39.611,42 no projeto que beneficiou atletas da modalidade de tênis e que contou com uma escolinha de futebol, desenvolvida em parceria com a AMAM – Associação dos Magistrados de Mato Grosso, com mais de 60 alunos matriculados.

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

O projeto que oferece à comunidade apoio pedagógico, informática, curso de capacitação profissional, aula de capoeira, aula de xadrez, palestras educativas e confraternizações em datas comemorativas, realizou em 2014 cerca de 42.000 atendimen-

tos com um investimento anual de R\$ 186.838,48. (fotos novas)

**Projeto Canção de Roda:** Criado em 2004, o projeto Canção de Roda fundamenta-se na melhoria da comunicação de deficientes auditivos e surdos em situação de vulnerabilidade social, oferecendo terapias fonoaudiológicas, acompanhamento pedagógico e atendimento voluntário de assistentes sociais. Com investimento R\$ 239.128,56, o projeto em 2014 realizou cerca de 2.800 atendimentos.

**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> de nossa operação e contribuimos com a preservação da Mata Ciliar dos rios de Mato Grosso. Através do Projeto elaboramos o inventário de Emis-

são de GEE da nossa operação e o Instituto Ação Verde realiza o plantio das mudas e o monitoramento. Em 2013, foi recuperada uma área de 4,9 hectares que representam a neutralização de 1.248,25 toneladas de CO<sub>2</sub>. O inventário de 2014 já foi realizado e o resultado você poderá conferir até junho no nosso portal [www.unimedcuiaba.coop.br](http://www.unimedcuiaba.coop.br). Confira o georreferenciamento no link: <https://app.geocloud.com.br/webmap.html?key=1411998490000>

<https://app.geocloud.com.br/webmap.html?key=1411998490000>

### Projetos em Parcerias:

**Projeto Via Láctea:** O Projeto consiste na assistência à saúde do recém-nascido prematuro, atuando na fase do nascimento, UTI e assistência domiciliar. O PróUnim apoia também os eventos e campanhas promovidos pelo Via Láctea como a campanha de aleitamento materno que ocorre anualmente. Executado na enfermaria pediátrica do Hospital Santa Helena beneficiou em 2014, cerca de 270 famílias.

**Projeto Caminho Redentor:** Proporcionar a melhoria da qualida-





de de vida a crianças e jovens com paralisia cerebral e problemas mentais órfãs em todos os aspectos que requer a enfermidade, é o objetivo do Projeto Caminho Redentor, parceiro do PróUnim, que em 2014 prestou cerca de 3150 atendimentos.

**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 desenvolvidos pela Associação que realiza anualmente mais de 110.000 atendimentos.

**Projeto Vida:** Viabilizar aos Cooperados da Cooperativa dos Trabalhadores e Produtores de Material Reciclado de Cuiabá e às suas famílias, o verdadeiro valor da auto-estima, cidadania, trabalho, lazer e cultura trazendo como resultado a melhoria



da qualidade de suas vidas e responsabilidade socioambiental, é o que busca o Projeto Vida, que oferece a seus beneficiados, cursos de teatro, dança, coral e artesanato, além de capacitar os cooperados para trabalharem com o material reciclado como

objetos de arte. Em 2014 o PróUnim investiu R\$ 9.600,00 no Projeto que realizou cerca de 1500 atendimentos.

**Instituto Proaspi:** O Instituto Proaspi, que beneficia idosos de comunidades de Cuiabá e Várzea Grande, desenvolve ações socioculturais promovendo por meio da música a melhoria da qualidade de vida, fortalecimento da auto estima e valorização da memória coletiva de seus beneficiados, garantindo sua identidade cultural. Em 2014, o PróUnim investiu R\$ 12.000,00 no Instituto que além do coral Mestre Albertino, ofereceu aula de dança, curso de pintura em tecido, crochê, biscuit, chinelo e um programa de qualidade de vida atendendo 175 pessoas.



**Fundação Abrigo Bom Jesus:** Proporcionar a melhoria da qualidade de vida oferecendo moradia permanente, assistência médica e odontológica, alimentação e cultura aos 107 idosos abrigados, é o principal objetivo do Abrigo Bom Jesus que em 2013 passou a ser assistido pelo PróUnim recebendo mensalmente variedades de medicamentos.

**Associação Voz Animal:** A AVA – Associação voz Animal tem por principal objetivo realizar atividades inerentes à defesa e bem estar dos animais, principalmente dos cães e gatos vítimas de abandono e maus tratos, recolhendo-os das ruas, promovendo seu tratamento e abrigando-os provisoriamente até que possam ser adotados por pessoas que realmente os queriam em seus lares. Parceira do PróUnim desde agosto de 2013, a Associação abrigou em 2014, mais de 300 cães e gatos. Terceira idade em ação: Oferecer oportunidades para que os



idosos da comunidade do Coophamil tenham acesso a um programa de atividade regular que atenda aos seus interesses e necessidades, contribua para a melhoria da autonomia, saúde e qualidade de vida, dentro de um contexto que promove o lúdico, interação social, lazer e o trabalho conjunto de diferentes gerações. Beneficiou em 2014, cerca de 120 idosos.

Em consonância com a lei que rege o cooperativismo, a Unimed Cuiabá não faz contribuições e doações a partidos políticos, uma vez que essas não são permitidas.



GRI G4-S06

As comunidades podem enviar sugestões, dúvidas ou reclamações pelo canal da ouvidoria, por meio do site

[www.unimedcuiaba.coop.br](http://www.unimedcuiaba.coop.br) ou pelo telefone 0800 647 3008

Forum de Responsabilidade Socioambiental

Com o objetivo de disseminar a prática da responsabilidade social entre cooperados, colaboradores, clientes, fornecedores,

GRI G4-31

prestadores de serviços, cooperativas e comunidade, foi realizado o Fórum de Responsabilidade Social do PróUnim que em sua nona edição comemorou os 10 anos do PróUnim com palestra de Tião Santos e Dudu Braga, com um público de mais de 1.000 pessoas. Abordando o Tema PróUnim – 10 anos de inclusão, o fórum contou também com um evento específico para fornecedores do Instituto e da Unimed Cuiabá com palestra de Marcos Biasioli, advogado especialista em terceiro setor, com um público de 70 pessoas.



GRI G4-S04

A cooperativa realiza treinamento de código de conduta a todos os seus colaboradores anualmente através do Integra e Integração, nas quais evidencia o repúdio à atos discriminatórios. Todos colaboradores recebem o código e assinam protocolo no qual afirmam ter sido orientado e incentivado a cumprir com todas as orientações nele contidas.



## Fornecedores qualificados

GRI G4 - S09

Em 2014 foi realizado o IV Fórum do Fornecedor com o objetivo de discutir e disseminar a importância da prática da responsabilidade socioambiental em toda cadeia de valor. O Forum contou com a palestra do encontro de Marcos Biasioli, advogado especialista em terceiro setor, com um público de 70 pessoas.

Na Ouvidoria do fornecedor, há um canal aberto para críticas, denúncias e sugestões. Além disso, continuamos a inserir, em nossos contratos, as cláusulas de Responsabilidade Social. A seguir modelo da cláusula:

### RESPONSABILIDADE SOCIAL

A contratante deverá:

- a) 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;
- b) Desenvolver esforços para a redução, reutilização e reciclagem de materiais e recursos, tais como: energia, água, produtos tóxicos e matérias-primas, buscando ainda a implantação de processos de destinação adequada de resíduos;
- c) Oferecer condições que não sejam prejudiciais ao desenvolvimento físico, psíquico, moral e social de seus profissionais;
- d) Cumprir obrigações fiscais, tributárias, trabalhistas e previdenciárias.

A Unimed Cuiabá possui um Comitê de Conduta formalizado. O Comitê de Conduta da Unimed Cuiabá foi formado em 2011, com o

GRI G4-S05  
GRI G4-S03  
GRI G4-S02

objetivo de tratar as denúncias de violação aos princípios do Código de Conduta. Busca sempre a conciliação com o denunciante que será mantido em anonimato até que a evidência concreta seja comprovada, e a partir de então, o denunciante passa a ser testemunha para o Comitê. Deste comitê participam membros de várias áreas sendo um colaborador do setor de Responsabilidade Social, Gestão de Pessoas, Jurídico, Marketing, um representante indicado pelos membros da CIPA, um representante indicado pela ASFUNIMED, e um representante sorteado entre todos os colaboradores.

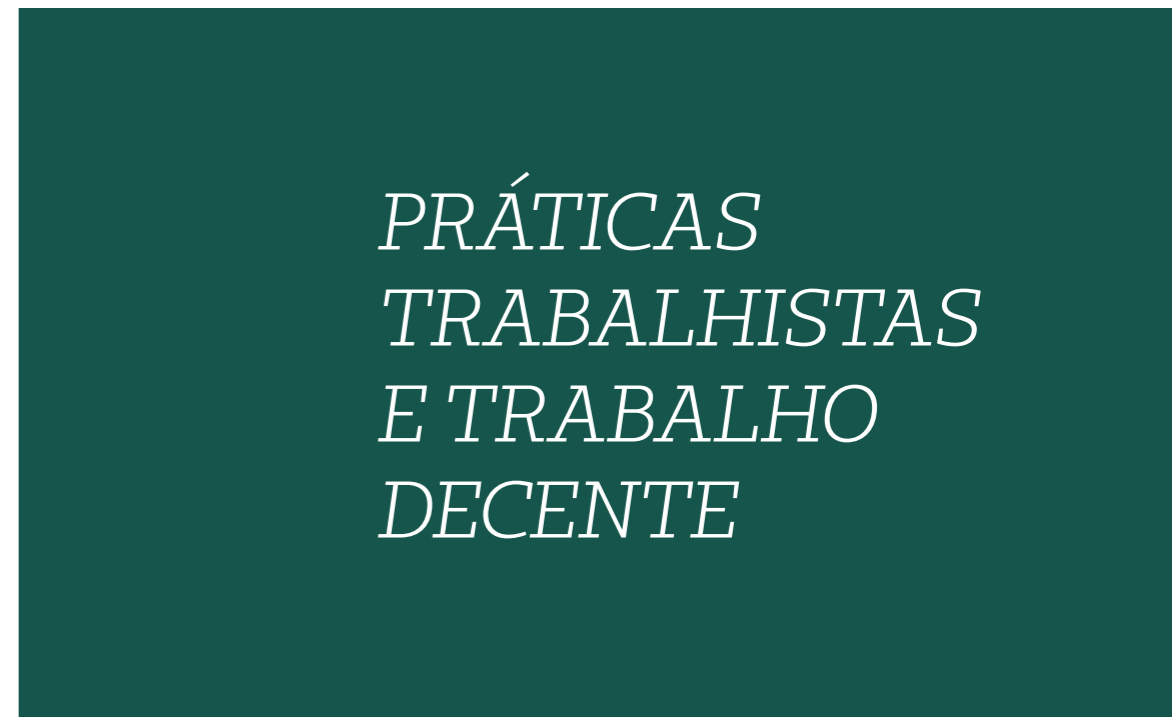
Além disso, Monitora os riscos relacionados à corrupção através de auditorias internas, em processos de compras, controle de contrato de fornecedores e prestadores, reajuste e venda de planos empresariais, individuais e outros. A cooperativa não faz avaliações de riscos relacionados a corrupção. Os riscos identificados e relatados compreendem também os impactos reais e potenciais nas comunidades de atuação da Unimed Cuiabá.



## Concorrência Desleal, Conformidade e queixas

GRI G4-S07  
GRI G4-S08  
GRI G4-S011

Em 2014 não foram relatadas queixas e reclamações relacionadas a impactos da cooperativa na sociedade.



## Qualidade de vida e valorização do colaborador

Programas de qualidade de vida e segurança do trabalho:

Habitualmente são realizadas palestras e oficinas sobre diversos temas como hipertensão, cuidados com a saúde e alimentação, saúde financeira, sobre diabetes, doenças ocupacionais, ergonomia, doenças sexualmente transmissíveis, cuidado e prudência no trânsito, cuidados dos pais com as crianças entre outras, a maioria das palestras são ministradas na Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho (Sipat) e realizada anualmente e antecede sempre ao último mês de cada vigência da CIPA. Uma vez no mês as palestras são ministradas por profissionais das Clínicas Unimed e são abertas tanto para o colaborador quanto cliente.

A Unimed conta com uma empresa especializada para realização da ginástica laboral, emissão de laudos e análise ergonômica dos postos de trabalho relacionado com a execução das atividades laborais de cada colaborador que são acompanhados pela Técnica de Segurança do Trabalho, Médico do Trabalho, Fisioterapeuta e Engenheiro de Segurança;

## Ações visando a Saúde e Bem Estar do Colaborador Unimed Cuiabá.

1º Programa Colaborador Saudável: O 1º Programa voltado a Saúde do Colaborador Unimed Cuiabá, possui como princípio básico o incentivo à prática de exercícios físicos regulares e a melhoria da qualidade de vida, proporcionando meios para redução ou manutenção do peso corporal na medida adequada para a saúde, em uma competição saudável. Pro-

grama este competitivo, com várias premiações para colaboradores masculinos e femininos.

Grupo terapêutico (Projeto Pense Magro): O Projeto Pense Magro tem como princípio, a mudança de atitude através do pensamento, cujos itens abordados são: Prepare-se: aprenda os fundamentos; Organize-se: prepare-se para fazer a dieta; Vá em frente: comece a dieta; Reaja aos pensamentos sabotadores; Supere os desafios e Aprimore as novas habilidades. Aula de Pilates: Proporcionado aos colaboradores, aula semanal de Pilates com o intuito de melhorar a respiração profunda e adequada, alinhamento da coluna e postura, concentração para um movimento suave, proporcionando uma sintonia com seu corpo beneficiando o corpo por inteiro.

Programa de acompanhamento de colaboradores afastados: O Gestor de Pessoas juntamente com a Assistente Social, faz um trabalho de suporte e apoio aos colaboradores afastados, quer seja através de auxílio doença, acidentes do trabalho ou licença maternidade, avaliando a saúde e a questão sócio-econômica, dando o apoio necessário de acordo com as possibilidades.

Unimed esportes: Incentivo aos colaboradores na participação de eventos da comunidade (Corrida de Reis, Corrida do Médico, corrida do pedestre entre outras, caminhadas). A Cooperativa disponibiliza um preparador físico para orientação dos colaboradores que se inscrevem nestes eventos, além de premiá-los conforme a classificação entre os inscritos da equipe Unimed. A atividade física de preparação é feita na pista de caminhada no parque da cidade. São realizados campeonatos de futebol envolvendo times dos próprios colaboradores.

Jornada de trabalho: para maioria dos colaboradores a jornada tem carga reduzida para 40 horas semanais, com horário da 8h às 17h, de segunda a sexta – exceto Farmácias, Distribuidora e Vacinas. Assim, o colaborador tem a oportunidade

de desenvolver atividades físicas, participar de cursos ou utilizar o tempo para convivência com a família;

**Área de convivência:** Na sede, há três salas para uso exclusivo dos colaboradores: sala de TV e leitura com puff, sala de descanso com espreguiçadeiras e apoio para os pés e sala de informática com 15 computadores disponíveis para acesso a internet, com limite de 20 minutos por colaborador e nas demais filiais é disponível a sala de descanso com puff e espreguiçadeiras. Devido à alta temperatura de Cuiabá (entre 32º e 42º em 95% do ano), todas as salas na área de convivência são climatizadas. Com isso, o colaborador pode aproveitar melhor os momentos de descanso e ter mais qualidade de vida;

**Alimentação:** Restaurante próprio com cardápio elaborado por nutricionistas, que diversificam os pratos. Os colaboradores que não trabalham na sede podem almoçar na sede ou desfrutar de alimentação na própria unidade através de sistema buffet ou realizam suas refeições em locais conveniados e próximo de sua unidade de trabalho. No período da tarde, é servido um lanche para os colaboradores, com direito há 15 minutos para realização do mesmo. A Cooperativa também disponibiliza aos colaboradores, no início de suas atividades laborais.

**Climatização:** Todas as dependências da Unimed Cuiabá são climatizadas, além de oferecer aos setores umidificadores de ar, com uso intensificado no período de Agosto a Outubro pela baixa umidade relativa do ar da região.

A empresa realiza festa de aniversário dos colaboradores trimestralmente em um restaurante da cidade: A Unimed oferece uma festa trimestral aos colaboradores com direito a jantar e bolo de aniversário e conta com a presença da diretoria que faz questão de homenageá-los.

A empresa disponibiliza uma biblioteca para os colaboradores da empresa:

A Unimed disponibiliza uma biblioteca para os colaboradores, com livros de vários temas, onde o colaborador tem a possibilidade de estudar e emprestar e levar para casa, ainda em forma de incentivo a leitura realiza premiação no final do ano para o leitor mais assíduo. E ainda disponibiliza uma praça aconchegante para os colaboradores confraternizarem nos momentos de intervalos.

Eventos e Campanhas: homenagens do dia da mulher, outubro rosa, novembro azul entre outras são ações realizadas para homenagear e promover a saúde.



## Benefícios: um diferencial

GRI G4-LA2  
GRI G4-EC3

Desde 2011 construímos o caderno de benefícios para melhor organizar e divulgar todos os nossos benefícios já existentes há anos na empresa disponível no formato eletrônico. Todos os colaboradores têm acesso aos benefícios abaixo:

- **Hora Livre** – Regulamentado em 2012 através de política a Unimed concedeu a todos os colaboradores (CLT), uma hora de folga a ser desfrutada pelo dia de seu ANIVERSÁRIO. Pode ser concedida na chegada, no horário de almoço ou ao sair. Neste dia o colaborador está liberado do uso do uniforme.

- **Alimentação** – A empresa possui refeitório próprio e disponibiliza restaurante para colaboradores que trabalham na sede e proximidades; comida transportada para demais Unidades de Negócio e ticket refeição àqueles que trabalham dentro dos hospitais e escritórios de terceiros.

- **Lanche:** o colaborador possui 15 minutos de intervalo para lanche, oferecido gratuitamente (pão francês, margarina, suco, leite, chá e café) no período da tarde.

- **Banco na Sede da Unimed Cuiabá** – para melhor segurança e comodidade aos colaboradores, está disponível dentro da Cooperativa o banco e o caixa eletrônico, para recebimento do salário e outros serviços de pagamentos;

- **Cartão Itaucard** – Contrato pela ASFUNIMED (Associação dos Funcionários da Unimed), por meio de parceria

com o Banco Itaú, a Unimed Cuiabá fornece aos colaboradores o cartão ITAUCARD VISA Corporate, para utilização na rede credenciada e desconto em folha de pagamento da Unimed com limite de 15% do salário base;

- **Empréstimo Consignado** – através do Banco HSBC, o colaborador pode comprometer até 30% do valor de seu salário base;

- **Internet Banda Larga 3G** – (ilimitada) para colaboradores que possuem interesse em adquirir internet através do convênio com a ASFUNIMED, faz a adesão através do portal e escolhe o plano. Vantagem por ser tabela de valores diferenciada para a Unimed e possibilidade de desconto em folha;

- **Linhas Telefônicas Celulares** – A ASFUNIMED firmou parceria com uma operadora de celular com pacotes especiais para o colaborador poder adquirir até duas linhas.

- **Flexibilidade de horário** – A Unimed Cuiabá, além de exibir os horários de início e final de jornada para seus diretores, superintendentes, gerentes e coordenadores, disponibiliza notebooks e celulares para a realização de trabalhos externos e maior mobilidade para a execução e gerenciamento de determinadas tarefas.

- **Celular, notebook e Internet Móvel 3G** – Todas as lideranças e alguns colaboradores da Cooperativa dispõem de linhas de celulares, notebooks e Internet móvel 3G, sendo 59 no Celular e 28 no Pen Modem. A Unimed Cuiabá conta, no total, com 375 linhas de telefones celulares utilizadas por seus Colaboradores e existe a disponibilização de notes e telefones de acordo com a

necessidade de uso de cada área, sem custo algum para o colaborador.

- **Plano de saúde** – A Unimed Cuiabá assume a maior responsabilidade financeira da assistência médica para o colaborador e seus dependentes (cônjuges e filhos/enteados com até 24 anos). O colaborador sempre contou com esse benefício ao entrar na cooperativa, sem carência contratual no ato de admissão na empresa;

- **Plano odontológico** – há mais de seis anos subsidiado em 72% pela Cooperativa com inclusão de dependentes legais e agregados;

- **Psicólogos, fonoaudiólogos e nutricionistas** – atendimento gratuito desde 2008 para os colaboradores e dependentes legais;

- **Auxílio Creche/escola ou babá** – para os filhos a partir de quatro meses até três anos e onze meses de idade; este benefício contempla pai e mãe que são colaboradores;

- **Kit maternidade** – momento para celebrar o nascimento dos filhos das mães colaboradoras, este benefício é extensivo às esposas dos colaboradores;

- **Seguro de vida e auxílio funeral, subsidiado 100% pela empresa:** A adesão do seguro de vida do colaborador é feita por meio de formulário e corresponde a:

- 12 vezes o salário por morte natural e invalidez – limitado a R\$ 30.000,00;
- R\$ 1.500,00 de auxílio funeral. Existente há mais de seis anos;

- **Seguro de vida e auxílio funeral (opcional ao colaborador)** – esta contratação é opcional, feita por adesão voluntária do colaborador, mediante preenchimento de formulário, caso queira aumentar o benefício oferecido pela empresa:

- 30 vezes o salário por morte natural, invalidez;
- 60 vezes por morte acidental;
- R\$ 1.500,00 de auxílio funeral.

- **Bolsa de estudo** – política estabelecida há mais de 5 anos, no entanto, em 2011 ocorreu alteração no subsídio de 30% para 50% – todos os colaboradores tem direito desde que se enquadrem dentro da política e orçamento da área para cursos de graduação, pós-graduação, MBA e acrescentamos também o mestrado;

- **Uniforme** – custeado 100% pela empresa, o colaborador após o período de experiência recebe três conjuntos que são renovados a cada um ano. Um diferencial importante a ser ressaltado é a dispensa do uso do uniforme na sexta-feira, sendo obrigatório apenas de segunda a quinta na sede e unidades, exceto farmácias que possuem expediente nos fins de semana.

- **PPR** – Programa de Participação nos Resultados, que viabiliza aos colaboradores da Cooperativa o direito ao recebimento de participação nos resultados.

- **Vacinas com descontos diferenciados** – para os colaboradores e dependentes com descontos especiais que variam de 10%, 20% e até 30%; e ainda oferece a vacina anti-gripal e a H1N1 100% custeada pela a empresa;

- **Políticas de reconhecimento** – A Unimed Cuiabá pos

sui práticas diferenciadas para reconhecimento e relacionamento com os colaboradores. Um dos exemplos é o



Programa Quality, atuando desde jul/2005 nas áreas de relacionamento com o Cliente.

• **Festa de aniversário** – Desde 2009 trimestralmente, é realizada uma festa para celebrar os aniversariantes do período. No local, um dos melhores restaurantes da cidade chamado Canela Fina (revisar), os colaboradores ganham um animado happy hour, com a presença de todas as lideranças e membros do Conselho de Administração. A festa conta com dinâmicas como "quiz" e entrega de prêmios.

• **Festa dia das Crianças** – Comemoração para todos os associados da ASFUNIMED e seus dependentes (cônjuge

e filhos até 14 anos de idade), com sorteios de brindes e presentes para todas as crianças de todas as faixas etárias, com direito a jogos, gincanas e brinquedos infantis.

• **Festa de final de ano** – Sempre ocorreu a tradicional festa de final de ano, abrangendo colaboradores e terceiros. Para marcar o encerramento de mais um ano de trabalho, a Unimed Cuiabá organiza um grande baile de final de ano. Sempre nos melhores espaços para eventos da cidade, uma noite inesquecível é proporcionada com boa comida, bebida e muita música (banda ao vivo). O espírito democrático do evento é garantido em vários momentos, que vão desde a escolha do tema da festa à camiseta-convite, que permite a todos, diretores, gerentes, líderes e colaboradores festejarem as conquistas do período.

• **Presente de Natal** – Desde 2005, no final do ano, os colaboradores recebem da Unimed um presente especial. A entrega no ano de 2013 foi realizada em dezembro no evento chamado Integra Unimed IV com a participação da área Gestão de Pessoas. Presenteamos todos os colaboradores com uma mochila. Entregamos também



uma agenda e calendário personalizado da Unimed Cuiabá para utilização no ano de 2014.

• **Chá de bebê** – desde 2005 a Unimed cede espaço a todas as colaboradoras gestantes fazerem seu chá de bebê ou chá de fraldas e ainda ganha 1 pote de sorvete de 10 litros pelo Prounim.

• Plano de previdência privada – Convênio p/ colaboradores: os colaboradores têm a opção de fazer o complemento individual da previdência, no valor que desejar, de acordo com as opções disponíveis: VGBL ou PGBL. É um contrato corporativo, por isso oferece taxas diferenciadas, inclusive taxa zero de carregamento (mensal).

## Previdência privada

GRI G4-EC3

• Plano de previdência privada - Subsidiado 100% pela empresa: contrato firmado com a empresa Seguros Unimed com adesão ao Plano PGBL. A cooperativa paga 1% sobre o salário do colaborador limitado a um valor de R\$ 10,00 reais. Adesão automática. O colaborador poderá aumentar o valor de participação. Existente há mais de seis anos;

## Rotatividade

GRI G4-LA1

A Unimed Cuiabá monitora através de indicadores a taxa de rotatividade na cooperativa. O objetivo do indicador é medir a saúde da gestão e identificar possíveis dificuldades de liderança. Em 2014 o percentual de desligamentos abaixou para 2,71% sendo que em 2013 esta taxa era de 2,82%.

## Faltas ao trabalho e taxas de doenças ocupacionais

GRI G4-LA3  
GRI G4-LA6

| Saúde e Segurança do Trabalho        |           |           |           |           |           |           |           |           |           |           |           |           |
|--------------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 28 - Doença Ocupacional (dias)       |           |           |           |           |           |           |           |           |           |           |           |           |
| Quantidade de faltas por afastamento | 2011      | 2012      | 2013      | 2014      | 2015      | 2016      | 2017      | 2018      | 2019      | 2020      | 2021      | 2022      |
|                                      | 139       | 27        | 285       | 153       | 88        | 17        | 45,00     | 23,00     | 3,00      | 2,00      | 8,00      | 1,00      |
| 29 - Absenteísmo (horas)             |           |           |           |           |           |           |           |           |           |           |           |           |
| Quantidade de faltas ou atrasos      |           |           |           |           |           |           |           |           |           |           |           |           |
| Gestão                               | 0,00      | 0,00      | 0,00      | 0,00      | 0,00      | 0,00      | 0,00      | 0,00      | 0,00      | 0,00      | 0,00      | 0,00      |
| Especialista                         | 828,55    | 1018,58   | 774,45    | 796,28    | 866,51    | 1111,84   | 971,19    | 1139,06   | 1292,78   | 1523,98   | 1114,57   | 1255,10   |
| Administrativa                       | 134,28    | 225,28    | 172,96    | 304,22    | 490,47    | 275,04    | 186,33    | 472,67    | 341,59    | 499,11    | 391,45    | 286,37    |
| Operacional                          | 2553,01   | 3089,69   | 2913,54   | 3413,44   | 3319,81   | 3606,76   | 2433,04   | 3795,12   | 2797,37   | 4100,14   | 3349,21   | 2428,26   |
| Horas potenciais de trabalho         | 115531,99 | 131005,34 | 115724,68 | 140519,25 | 124016,94 | 134718,11 | 112600,25 | 136875,00 | 139750,68 | 143797,42 | 144940,12 | 139257,53 |

## Treinamento e capacitações

GRI G4-LA9

| Formação, Educação e Aprendizagem                      |          |       |           |          |           |          |          |           |          |        |           |          |
|--|----------|-------|-----------|----------|-----------|----------|----------|-----------|----------|--------|-----------|----------|
| 39 - Investimento em Treinamento e Desenvolvimento     |          |       |           |          |           |          |          |           |          |        |           |          |
| Total do Investimento em Treinamento e Desenvolvimento | R\$      | R\$   | R\$       | R\$      | R\$       | R\$      | R\$      | R\$       | R\$      | R\$    | R\$       | R\$      |
|  | 2.950,00 | -     | 25.043,85 | 5.251,41 | 10.689,84 | 1.430,00 | 9.479,62 | 22.200,48 | 6.650,00 | 925,00 | 10.732,00 | 6.950,00 |
| 40 - Proporção de Treinamento sob Faturamento Líquido  |          |       |           |          |           |          |          |           |          |        |           |          |
| 41 - Média de Treinamento (horas)                      |          |       |           |          |           |          |          |           |          |        |           |          |
| Gestão   | 40,00    | 12,00 | 407,50    | 264,00   | 44,00     | 8,00     | 44,00    | 104,00    | 224,00   | 16,00  | 838,50    | 37,00    |
| Especialista   | 93,00    | 96,00 | 286,00    | 150,00   | 109,30    | 24,00    | 92,00    | 0,00      | 169,00   | 16,00  | 167,50    | 94,30    |
| Administrativa   | 320,00   | 48,00 | 332,00    | 288,00   | 389,00    | 120,00   | 128,00   | 272,00    | 572,00   | 37,00  | 201,50    | 129,50   |
| Operacional  | 48,00    | 16,00 | 68,00     | 392,00   | 111,50    | 72,00    | 248,00   | 0,00      | 96,00    | 0,00   | 309,00    | 268,50   |

demais áreas que já implantamos o Programa Quality, abrangendo em torno de 50% do total de colaboradores, onde realizam várias ações a fim de desenvolver, motivar e valorizar o colaborador.

Uma equipe exclusiva de analistas e monitores da qualidade, preocupada em desenvolver e motivar o colaborador, através de controle, acompanhamento e feedback, entre outras ações motivacionais.

O maior desafio é manter o colaborador satisfeito e trabalhando com prazer, acreditando em si mesmo e em suas potencialidades.

Para reconhecer e valorizar esses destaques promove-se, a cada mês no setor e a cada trimestre para toda a empresa, um evento exclusivo envolvendo todos da equipe e familiares dos ganhadores, buscando confraternizar, integrar, valorizar, reconhecer e estreitar relacionamento.

Todo evento é temático, o ambiente e apresentações são relacionados ao tema do trimestre, a descontração é total e o clima é de homenagens. No final do ano o evento é para premiar o melhor do ano o Quality Oscar.

Acreditamos que através do feedback conseguimos desenvolver as pessoas, mostrando o caminho correto a seguir, ressaltando os pontos fortes e fazendo plano de ação dos pontos a serem melhorados, o aconselhamento de sua carreira, uma vez que esta área prepara os colaboradores para assumirem novos desafios dentro da empresa. Temos hoje vários líderes em diversas áreas da cooperativa que iniciaram na área de Relacionamento. Mensalmente a equipe de Relacionamento com Cliente recebe o feedback tradicional do seu supervisor formalizado através de documento assinado, o qual implantamos em 2005.

## Programas de gestão de competências e aprendizagem contínua

GRI G4-LA10

No término de cada ano elabora-se o plano de desenvolvimento do ano subsequente, o PDE (Plano de Desenvolvimento de Equipes) e o PDL (Plano de Desenvolvimento de Líderes) em busca de desenvolver as equipes e líderes. Independente de termos avaliação aplicada pela área de Gestão de Pessoas, tanto o acompanhamento quanto o feedback individual é realizado pela maioria dos líderes, mensalmente, através do formulário padrão da área, analisando não só comportamentos, mas também habilidades técnicas. Inclusive essa prática é mais intensa nas áreas de relacionamento com cliente através do Programa Quality que identifica e analisa também a performance de desempenho do profissional. Outra forma que temos de acompanhamento ocorre de forma diferenciada na área de Relacionamento com Cliente e

### Avaliação de desempenho.

Em 2009 e 2010, foram aplicadas as avaliações de desempenho em todos os colaboradores da empresa e adotamos como prática realizá-la uma vez no ano, ao iniciarmos esse processo em 2009 foram definidos os Conhecimentos, Habilidades e Atitudes (CHA) para o desempenho da função de todos os cargos da Cooperativa. Os GAP's das funções foram validados por todos os líderes das áreas e divulgados a todos por meio do CHA. As competências foram avaliadas por meio da Avaliação de Desempenho, que para os cargos técnicos foi a de 180°, (auto avaliação, avaliação de superior e pares) e para os cargos de liderança foi a de 360° (auto avaliação, superior, pares e subordinados). Após entrega do relatório de avaliação, foram aplicados os feedbacks. Em 2014 a parceria junto a Unimed do Brasil oportunizou a reformulação do processo de avaliação de desempenho e gestão por competências. Está sendo criada estratégia de sensibilização do novo programa e novo processo de avaliação será re-implantado para 2015.

**Temos o feedback diferenciado:** O Setor de Qualidade realiza um feedback diferenciado que acontece três vezes ao ano (trimestral), sempre com temas diferentes, como "Cuiabaníssimo", Quality Vitória e Dia das Crianças. Abrangendo equipes do Call Center e Tele Vendas. A cada trimestre fazemos uma estrutura diferente, desenvolvemos um cenário especial com decoração e caracterização dos envolvidos. Além disso, todo o feedback é personalizado e relacionado com a essência do tema trabalhado. Tudo para proporcionar total envolvimento dos atendentes. Há três anos realizamos esta ação diferenciada e sempre obtivemos SUCESSO TOTAL; é perceptível a evolução e o desenvolvimento das pessoas.

A maioria dos nossos gestores iniciaram como atendentes ou em cargos operacionais/ administrativos e todos foram formados tanto em competências técnicas (graduações) como

comportamentais com um forte incentivo e patrocínio da Unimed, trilhando sua carreira de desenvolvimento.

**PDI Plano de Desenvolvimento Individual** – No momento da realização do Levantamento de Necessidades de treinamentos, são definidas as necessidades coletivas e individuais pelos gestores e colaboradores das áreas, sendo o gestor designado para acompanhar e orientar seu subordinado a alcançar competência desejada durante o período do ano. As ferramentas utilizadas pela Unimed Cuiaba como auxílio ao PDI são o coaching, avaliação de desempenho e auto avaliação.

### Programa de recolocação para gestores desligados

Desde 2011 adotamos a política para recolocação de colaboradores com cargos de Superintendente e em 2012 também o de Gerência. A Unimed possui duas empresas parceiras no mercado que fazem o processo para ajudar na recolocação. Para os demais colaboradores é fornecido carta de apresentação. Também temos a prática de indicar os colaboradores que saem para outras empresas que temos relacionamento.

### Programa de seleção Interna

Há mais de cinco anos adotamos o processo de recrutamento interno, o qual podemos dizer que foi a melhor coisa que fizemos, pois possibilitou a valorização dos talentos internos da Cooperativa como também inibiu as promoções por favoritismo, utilizando assim o mérito. O setor de Recrutamento e Seleção só abre vagas para o mercado quando se esgota a seleção interna. Todos os colaboradores têm acesso, por meio de murais e e-mails, às vagas existentes. Todo líder tem ciência que para vagas de analistas em diante, primeiramente abre-se vaga para processo seletivo interno, somente quando não conseguir os requisitos mínimos é que o R&S faz processo externo. O líder deve assinar no currículo aprovando a participação de seu colaborador. Abaixo modelo de divulgação de vagas do Recrutamento Interno.

## Diversidade e igualdade de oportunidades

GRI G4-LA12

A Unimed Cuiabá incentiva e valoriza a diversidade conforme consta no código de conduta, no Regimento Interno do colaborador e na Política de Responsabilidade Socioambiental, além de estar enraizada na cultura da cooperativa e da diretoria condenar qualquer atitude neste sentido.

A cooperativa incentiva e desenvolve campanhas de valorização da diversidade voltadas para os principais stakeholders; disponibiliza vagas para deficientes e oferece qualificação aos mesmos e realizou adequação em toda nossa estrutura para melhor adequação aos portadores de deficiência física.

**PNE** : **Mulheres:** : **Negros:**  
**11** : **70%** : **6%**

## Equidade Salarial

GRI G4-LA13

A Unimed Cuiabá contou em 2014 com 1002 colaboradores, sendo 70% mulheres. Valorizamos o trabalho de nossos colaboradores e para isso possuímos um plano estruturado de cargos e salários, investimos na capacitação e na qualidade de vida no ambiente de trabalho.

| Gênero    | Média de salários (R\$) | Qtde colaboradores por gênero |
|-----------|-------------------------|-------------------------------|
| Feminino  | 1919,62                 | 702                           |
| Masculino | 2319,47                 | 300                           |

## Acordos e convenções

GRI G4-LA4  
 GRI G4-LA8  
 GRI G4-11  
 GRI G4-LA11  
 GRI G4-LA16

Os acordos formais abordam tópicos de saúde e segurança 100% dos colaboradores possuem direito ao acordo de negociação coletiva.

## Saúde e segurança no trabalho

GRI G4-LA5

São realizados treinamentos de prevenção de acidentes nas áreas de maiores riscos de acidentes, como as áreas de Serviços de Apoio e Tele Vendas (motoboy).

- Trabalho em conjunto com a CIPA;
- Regularização da NR 23 Proteção Contra Incêndios;
- Implantação NR 26 Sinalização de Segurança.

A área de Saúde e Segurança do Trabalho faz o acompanhamento dos cronogramas de atividades anexados nos programas de:

- PPRA - NR 9 Programa de Prevenção de Riscos Ambientais;
- PCMSO - NR 7 Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional;
- AET - Análise Ergonômica do Trabalho - NR 17 Ergonomia; LTCAT - Laudo Técnico de Condições de Ambiente de Trabalho.

### SESMT - Serviços Especializados em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho.

O SESMT tem a finalidade de promover a saúde e proteger a integridade do trabalhador no local de trabalho. O dimensionamento do SESMT vincula-se à gradação do risco da atividade principal e ao número de empregados. A Unimed Cuiabá possui SESMT formado por um Engenheiro de Se-

gurança e dois Técnicos de Segurança lotados na matriz, e o Núcleo de Saúde Ocupacional composto por Médico do Trabalho, Engenheiro de Segurança, Técnicos de Segurança e Técnicos de Enfermagem no Trabalho que prestam serviços para empresas conveniadas além de assessorar o SESMT da Unimed Cuiabá.

### CIPA - Comissão Interna de Prevenção de Acidentes.

A CIPA tem como objetivo a prevenção de acidentes e doenças decorrentes do trabalho. A CIPA é composta por representantes do empregador e dos empregados com duração de um ano, permitida uma reeleição. A UNIMED Cuiabá possui 5 CIPAs formadas nas seguintes unidades: Matriz, Serviço de Atenção Domiciliar, Clínicas, Pronto Atendimento e Distribuidora. Em 2014 a CIPA elaborou o Mapa de Risco indentificando os riscos do processo de trabalho juntamente com o SESMT, promoveram a SIPAT e realizaram inspeções periódicas visando a qualidade de vida e a prevenção de acidentes.

## Fornecedores e praticas trabalhistas

GRI G4-LA14  
 GRI G4-LA15

A Unimed Cuiabá tem, em seus contratos de aquisição de produtos e serviços, firmadas cláusulas de não exploração da mão de obra infantil, de preservação do meio ambiente, de não exploração de trabalho escravo, de promoção da equidade racial e de gênero e do cumprimento das obrigações legais.

## DIREITOS HUMANOS

Com o objetivo de manter a qualidade de seus serviços garantindo condições dignas de trabalho a seus colaboradores

e a não utilização de trabalho escravo e infantil em toda sua cadeia de suprimento, a Unimed Cuiabá em 20014 passou a ser signatária do "CALL TO ACTION: Anti-corruption and the Global Development Agenda". Trata-se de um apelo feito pelo setor privado aos governos, incentivando-os a promover medidas de anticorrupção e a implementar políticas correlatas para estabelecer sistemas de boa governança. Ao assinar a carta, as empresas se comprometem a buscar transparência e combater a corrupção.

Em todos os contratos com os fornecedores, parceiros, prestadores, contratos de patrocínios, entre outros, a cooperativa inclui princípios de responsabilidade social que discorrem sobre a obrigatoriedade da não utilização da mão de obra infantil e ao respeito às condições dignas de trabalho de seus colaboradores: Respeitar a legislação atual, que proíbe o trabalho de crianças e adolescentes com menos de 16 anos, exceto na condição de aprendiz, a partir de 14 anos; Oferecer condições que não sejam prejudiciais ao desenvolvimento físico, psíquico, moral e social de seus profissionais; Cumprir obrigações fiscais, tributárias, trabalhistas e previdenciárias.

A não aceitação de tal conduta é ressaltada na política de Responsabilidade Socioambiental lançada em 2009 e revisada em 2010 (disponível em nosso portal [www.unimed-cuiaba.coop.br](http://www.unimed-cuiaba.coop.br)), no código de conduta profissional elaborado juntamente com a Unimed do Brasil, entregue a todos os colaboradores e disseminado aos fornecedores, parceiros e prestadores de serviço no Fórum anual de Fornecedores da Unimed Cuiabá e PróUnim no qual também é discutido amplamente a importância das práticas socialmente responsáveis e a valorização dos colaboradores e da não utilização do trabalho escravo e infantil.



# Pactos e Recomendações

## ODM

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



Programa Unimed abraça os ODM

## Pacto Global

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, re-eti- dos 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.



# Campanhas de Utilidade Pública

GRI G4 - HR2

| CAMPANHAS                     | PERÍODO                                    |
|-------------------------------|--|
| <b>CAMPANHA INSTITUCIONAL</b> |  |
| Cuidar nos Inspira Sempre     | Inspirar 30 janeiro-14                     |
| Dia da Mulher                 | Flores março-14                            |
| Unimed Fácil                  | Chegou a Hora março-14                     |
| Dia das Mães                  | Sonho do Bebê maio-14                      |
| Copa do Mundo                 | Nosso Orgulho junho-14                     |
| Dia dos Pais                  | Fotos agosto-14                            |
| Institucional PróUnim         | Plantar e Colher agosto-14                 |
| Dia do Médico                 | Sonho de Cuidar outubro-14                 |
| Natal                         | O Tempo dez/14                             |
| Ano Novo                      | Fim de Ano dez/14                          |
| <b>VENDA E VAREJO</b>         |  |
| Varejo Março                  | Resfriado março-14                         |
| Varejo Abril                  | Condicionador abril-14                     |
| Vacinação                     | A Bandinha abril-14                        |
| Varejo Maio                   | Domingo maio-14                            |
| Vendas Maio                   | Engrenagens maio-14                        |
| Unimed Vendas Férias          | Curtindo as férias junho-14                |
| Varejo Junho                  | Bebê junho-14                              |
| Gripe Vacinação               | Trator junho-14                            |
| Varejo Julho                  | Passarinho julho-14                        |
| Varejo Agosto                 | Bebê agosto-14                             |
| Varejo Setembro               | Fofura setembro-14                         |
| Varejo Outubro                | Passarinho outubro-14                      |
| Fisioterapia                  | Bailarina setembro-14                      |
| Vendas Outubro                | Resposta outubro-14                        |
| IX Fórum de Resp. Social      | Fórum de Resp. Social (2014) outubro-14    |
| Varejo Novembro               | Barriga novembro-14                        |
| Varejo Novembro               | Nariz novembro-14                          |
| Vendas Unimed Fácil           | Dinâmicas novembro-14                      |
| Unimed Fácil Individual       | Vestido dez/14                             |
| Varejo Dezembro               | É festa! dez/14                            |
| <b>EDUCAÇÃO PÚBLICA</b>       |  |
| Carnaval 2014                 | Bloco da Proteção - Camisinha fevereiro-14 |
| Dia da Água                   | Água março-14                              |
| Tabagismo                     | Receita de Bolo abril-14                   |
| Prevenção Diabetes            | Você no controle maio-14                   |
| Dia Mundial do Meio Ambiente  | O Último Passo junho-14                    |
| Acidentes Domésticos          | Evidências junho-14                        |
| Obesidade Infantil            | Balão julho-14                             |
| Amamentação                   | Super Bebês agosto-14                      |
| Queimadas                     | Apenas Um Palito agosto-14                 |
| Melhor Idade                  | Auto Retrato setembro-14                   |
| Outubro Rosa                  | Primeiro Lugar outubro-14                  |
| Prevenção Câncer de Pele      | Bom e Mau novembro-14                      |
| Dengue                        | Funk e Samba novembro-14                   |
| Melhor Idade                  | Auto Retrato setembro-14                   |
| Fisioterapia                  | Bailarina A setembro-14                    |



## Treinamento de equipes de segurança

GRI G4-HR7  
GRI G4-HR8

Foi realizado treinamento sobre o código de conduta para 100% dos colaboradores da segurança do trabalho.

### Impactos e reclamações

GRI G4-HR3  
GRI G4-HR9  
GRI G4-HR12

A Cooperativa não registrou casos de discriminação ou qualquer caso de violação de direitos de povos indígenas, não havendo, portanto, nenhuma necessidade de medidas reparadoras. A Organização também não recebeu qualquer reclamação ou queixa relacionada a impactos em Direitos Humanos em seus canais de atendimento, como Ouvidoria, O800, e-mail e outros.

## Fornecedores

GRI G4-HR10  
GRI G4-HR4  
GRI G4-HR11

Projetos de responsabilidade social e sustentabilidade ambiental credenciam a Unimed Cuiabá e o Instituto PróUnim como referência do Sistema Unimed. Não por acaso, cases de sucesso são apresentados no Fórum dos Fornecedores do Instituto PróUnim.

Com o objetivo de difundir a sustentabilidade empresarial entre seus fornecedores e prestadores, o Fórum dissemina essas práticas junto a sua cadeia de valor, estimulando os parceiros a empregarem tais iniciativas.

Embora o treinamento de fornecedores visa garantir, que os mesmos, atendam os requisitos de saúde, segurança, meio ambiente, qualidade, sanitária, técnica/estrutura, legalidade jurídica, conselho de classe e responsabilidade social da Unimed Cuiabá.

A cooperativa também não possui mecanismos de monitoramento para afeirir informações relacionadas a impactos negativos reais e potenciais em direitos humanos na cadeia de fornecedores, não havendo portanto, medidas tomadas a este respeito.

## Investimentos

GRI G4-HR1  
GRI G4-HR5  
GRI G4-HR6

No que diz respeito a investimentos realizados pela Unimed Cuiabá, 100% dos contratos incluem cláusulas de respeito aos Direitos Humanos, e todos os acordos de investimentos são considerados significativos pela Cooperativa. Em 2013, foram registrados 497 contratos vigentes. No entanto, na Cooperativa, ainda não é feito o monitoramento regular para verificar o cumprimento ou não de todas estas abordagens durante a prestação de serviços na cadeia de prestadores.

## RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO

### Zelando pela Qualidade

A Unimed Cuiabá realizou a compra de software de Gestão da Qualidade que será implementado a partir de 2015.

O sistema possui módulos de Indicadores, Análises Críticas, Gestão de Documentos, Relato de Não-Conformidade, Planos de Ação, Mapa de Processo e BSC.

### Certificações

Não temos certificação ISO 9001:2008, porém em 2015 a operadora começará processo de certificação do Pronto Atendimento e Sede.

O contrato já está assinado e os trabalhos da consultoria começarão em março de 2015.

## O cuidado com a saúde e a segurança do cliente

GRI G4-PR1

Nosso sistema, fluxos de atendimento e capacitação de colaboradores tem sempre a preocupação com a segurança do cliente. O sistema pede prioritariamente autorização via biometria, não sendo possível o cliente deve digitar uma senha e por ultimo a autorização pode ser feita pelo Call Center após confirmação de alguns dados. Nossos colaboradores assinam termo de sigilo das informações quando entram na empresa e nos treinamentos são conscientizados da importância desse sigilo. Além disso as ligações do Call Center são gravadas e todo atendimento no O800 gera número de protocolo onde fica registrado todos histórico do atendimento. Ainda pensando na segurança e satisfação do cliente, também desenvolvemos desde 2005 o Projeto Quality. Todo mês é avaliada a monitoria (gravação), o comportamento, conhecimento, absenteísmo e produtividade de cada operador. Cada item gera um peso que forma a nota final do colaborador. Realizamos um evento (mensal 150,00, semestral 600,00 e anual 1.000,00) para valorizar e premiar os ganhadores, além disso é aplicado mensalmente o feedback individual para o desenvolvimento dos pontos a melhor e valorização dos pontos fortes.

## Serviços de acordo com as regulações

### Reajuste de produtos

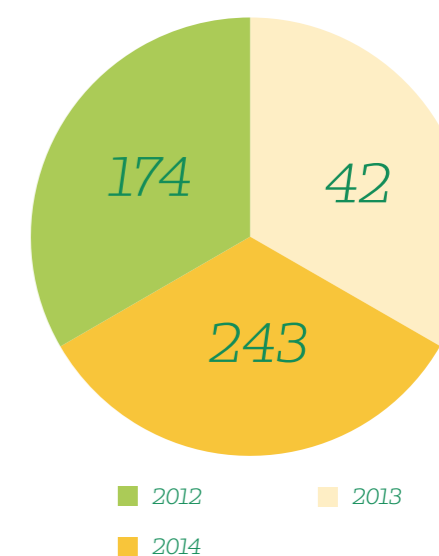
GRI G4-PR2

Os reajustes dos planos de saúde individuais e familiares são estipulados pela Agencia Nacional de Saúde, e os planos com data de aniversario a partir de Maio de 2014 foram reajustados em 9,65%.

Os reajustes dos planos de saúde coletivos (empresarial e coletivo por adesão) seguem critérios de análise do risco de gerenciamento e sinistralidade, uma vez que para os contratos coletivos existe um canal aberto de negociação, sendo assim, a média de reajuste dos planos coletivos em 2014 foi de 13,35%, considerando que os preços médios dos planos coletivos são mais baixos em relação ao plano individual.

## Índice de reclamações

Gráfico de reclamações da ANS



Os dados apresentados referem-se a todas as reclamações e consultas recebidas pela ANS no período, destacando que nem todas abrem demandas, pois, foram solucionadas antes da abertura do processo.

## Os clientes recomendam a Unimed Cuiabá

Desde 2009 é realizada por uma empresa terceirizada a Pesquisa de Satisfação, dividida em 3 fases no decorrer do ano. Em cada fase é avaliado o cliente real e cliente oculto. Todas as áreas que possuem atendimento a cliente participam e os resultados são trabalhados pelo líder de cada área para melhorar os pontos que estiverem fora da meta ou as reclamações pontuais.

Em 2014 atingimos a média de 91 pontos no resultado final.

GRI G4-PR5

GRI G4-PR6  
GRI G4-PR4  
GRI G4-PR7  
GRI G4-PR8  
GRI G4-PR9

pela conformidade com os procedimentos da Organização e regulamentações. Este processo envolve tanto os produtos e serviços da Rede Própria como dos terceirizados pela Cooperativa.

Em 2014, a Cooperativa não registrou casos de inconformidades com legislações relacionadas à rotulagem de produtos e serviços. Também não ocorreu o registro de ação judicial ou administrativa que incorresse em infração dos códigos, políticas ou ações de marketing e comunicação, dispares com o Código de Autorregulamentação Publicitária (Conar) e o Código de Ética da Profissão. Quanto há reclamação sobre violação da privacidade e perda de dados de clientes ou autos de infração lavrados pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) não foram registrados ocorrências.

## Rotulagem de produtos e serviços

GRI G4-PR3

Por ter suas atividades altamente fiscalizadas, a Unimed Cuiabá tem 100% dos produtos e serviços cobertos e avaliados



| INDICADORES                  | DESCRIÇÃO  | PÁGINAS |
|------------------------------|--|---------|
| G4-1                         | Apresente uma declaração do principal tomador de decisão da organização (p. ex.: diretor-presidente, presidente do conselho de administração ou cargo equivalente) sobre a relevância da sustentabilidade para a organização e sua estratégia de sustentabilidade.   | 3       |
| G4-2                         | Apresente uma descrição dos principais impactos, riscos e oportunidades.   | 10      |
| <b>PERFIL ORGANIZACIONAL</b> |  |         |
| G4-3                         | Relate o nome da organização.  | 10      |
| G4-4                         | Relate as principais marcas, produtos e serviços.  | 13      |
| G4-5                         | Relate a localização da sede da organização.   | 10      |
| G4-6                         | Relate o número de países nos quais a organização opera e nome dos países nos quais as suas principais operações estão localizadas ou que são especialmente relevantes para os tópicos de sustentabilidade abordados no relatório.   | 11      |
| G4-7                         | Relate a natureza da propriedade e forma jurídica da organização.  | 17      |
| G4-8                         | Relate os mercados em que a organização atua (com discriminação geográfica, setores abrangidos e tipos de clientes e beneficiários).   | 11      |
| G4-9                         | Relate o porte da organização:<br>Número total de empregados<br>Número total de operações<br>Vendas líquidas (para organizações do setor privado) ou receita líquida (para organizações do setor público)<br>Capitalização total discriminada em termos de dívida e patrimônio líquido (para organizações do setor privado)<br>Quantidade de produtos ou serviços prestados  | 20      |
| G4-10                        | Relate o número total de empregados, discriminados por contrato de trabalho e gênero.<br>Relate o número total de empregados próprios, discriminados por tipo de emprego e gênero. Relate a força de trabalho total, discriminada por trabalhadores próprios e terceirizados e por gênero.<br>Relate a força de trabalho total, discriminada por região e gênero.<br>Relate se uma parte substancial do trabalho da organização é realizada por trabalhadores legalmente reconhecidos como autônomos ou por indivíduos que não sejam empregados próprios ou terceirizados, inclusive funcionários e empregados contratados de empresas terceirizadas. Relate quaisquer variações significativas no número de empregados (p. ex.: variações sazonais no número de empregados nos setores de turismo ou agrícola). | 22      |
| G4-11                        | Relate o percentual do total de empregados cobertos por acordos de negociação coletiva.  | 94      |

|                                     |   |       |
|-------------------------------------|---|-------|
| G4-12                               | Descreva a cadeia de fornecedores da organização.   | 23    |
| G4-13                               | <p>Relate quaisquer mudanças significativas ocorridas no decorrer do período coberto pelo relatório em relação ao porte, estrutura, participação acionária ou cadeia de fornecedores da organização, inclusive:</p> <p>35, 36, 37, 38, 39</p> <p>Mudanças na localização ou nas operações da organização, como abertura, fechamento ou ampliação de instalações</p> <p>Mudanças na estrutura do capital social e de outras atividades de formação, manutenção ou alteração de capital (para organizações do setor privado)</p> <p>Mudanças na localização de fornecedores, na estrutura da cadeia de fornecedores ou nas relações com fornecedores, inclusive no seu processo de seleção e exclusão</p> | 13    |
| G4-14                               | Relate se e como a organização adota a abordagem ou princípio da precaução.   | 30/77 |
| G4-15                               | Liste as cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente de caráter econômico, ambiental e social que a organização subscreve ou endossa.   | 25    |
| G4-16                               | <p>Liste a participação em associações (p. ex.: associações setoriais) e organizações nacionais ou internacionais de defesa em que a organização:</p> <p>Tem assento no conselho de governança</p> <p>Participa de projetos ou comissões</p> <p>Contribui com recursos financeiros além da taxa básica como organização associada</p> <p>Considera estratégica a sua participação</p>   | 25    |
| <b>ASPECTOS MATERIAIS E LIMITES</b> |   |       |
| G4-17                               | Liste todas as entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas ou documentos equivalentes da organização.  | 6     |
| G4-18                               | Explique o processo adotado para definir o conteúdo do relatório e os limites dos Aspectos. Explique como a organização implementou os Princípios para Definição do Conteúdo do Relatório   | 6     |
| G4-19                               | Liste todos os Aspectos materiais identificados no processo de definição do conteúdo do relatório.  | 28    |
| G4-20                               | <p>Para cada Aspecto material, relate o Limite do Aspecto dentro da organização, da seguinte maneira:</p> <p>Relate se o Aspecto é material dentro da organização.</p> <p>Se o Aspecto não for material para todas as entidades dentro da organização (como descrito no ponto G4-17), selecione uma das duas seguintes abordagens e apresente: A lista de entidades ou grupos de entidades incluídos no ponto G4-17 para os quais o Aspecto não é material ou A lista de entidades ou grupos de entidades incluídos no ponto G4-17 para os quais o Aspecto é material. Relate qualquer limitação específica relacionada ao Limite do Aspecto dentro da organização.</p>                                 | 28    |

|                                     |   |    |
|-------------------------------------|---|----|
| G4-21                               | <p>Para cada Aspecto material, relate seu limite fora da organização, da seguinte maneira:</p> <p>54</p> <p>Se o Aspecto for material fora da organização, identifique as entidades, grupos de entidades ou elementos para os quais o Aspecto é material. Além disso, descreva a localização geográfica na qual o Aspecto é material para as entidades identificadas.</p> <p>Relate qualquer limitação específica relacionada ao Limite do Aspecto fora da organização.</p> | 28 |
| G4-22                               | Relate o efeito de quaisquer reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores e as razões para essas reformulações  | 6  |
| G4-23                               | Relate alterações significativas em relação a períodos cobertos por relatórios anteriores em Escopo e Limites do Aspecto.   | 28 |
| <b>ENGAJAMENTO DOS STAKEHOLDERS</b> |   |    |
| G4-24                               | Apresente uma lista de grupos de stakeholders engajados pela organização.   | 28 |
| G4-25                               | Relate a base usada para a identificação e seleção de stakeholders para engajamento.  | 28 |
| G4-26                               | Relate a abordagem adotada pela organização para engajar stakeholders, inclusive a frequência do seu engajamento discriminada por tipo e grupo, com uma indicação de que algum engajamento foi especificamente promovido como parte do processo de preparação do relatório.   | 28 |
| G4-27                               | Relate os principais tópicos e preocupações levantadas durante o engajamento de stakeholders e as medidas adotadas pela organização para abordar esses tópicos e preocupações, inclusive no processo de relatá-las. Relate os grupos de stakeholders que levantaram cada uma das questões e preocupações mencionadas.   | 28 |
| <b>PERFIL DO RELATÓRIO</b>          |   |    |
| G4-28                               | Período coberto pelo relatório (p. ex.: ano fiscal ou civil) para as informações apresentadas.  | 6  |
| G4-29                               | Data do relatório anterior mais recente (se houver).  | 6  |
| G4-30                               | Ciclo de emissão de relatórios (anual, bienal etc.).  | 6  |
| G4-31                               | Informe o ponto de contato para perguntas sobre o relatório ou seu conteúdo.  | 83 |
| G4-32                               | <p>Relate a opção "de acordo" escolhida pela organização.</p> <p>9</p> <p>Relate o Sumário de Conteúdo da GRI para a opção escolhida (veja as tabelas abaixo). Apresente a referência ao Relatório de Verificação Externa, caso o relatório tenha sido submetido a essa verificação. Embora a GRI recomende o uso de verificação externa, essa recomendação não constitui um requisito para que o relatório esteja "de acordo" com as Diretrizes.</p>                       | 6  |
| G4-33                               | Relate a política e prática corrente adotadas pela organização para submeter o relatório a uma verificação externa.   | 6  |

| GOVERNANÇA                               |   |       |
|--|---|-------|
| ESTRUTURA DE GOVERNANÇA E SUA COMPOSIÇÃO |   |       |
| G4-34                                    | Relate a estrutura de governança da organização, incluindo os comitês do mais Alto Órgão de Governança. Identifique quaisquer comitês responsáveis pelo assessoramento do conselho na tomada de decisões que possuam impactos econômicos, ambientais e sociais.   | 44    |
| G4-35                                    | Relate o processo usado para a delegação de autoridade sobre tópicos econômicos, ambientais e sociais pelo mais Alto Órgão de Governança para executivos seniores e outros empregados.  | 44    |
| G4-36                                    | Relate se a organização designou um ou mais cargos e funções de nível executivo como responsável pelos tópicos econômicos, ambientais e sociais e se esses responsáveis se reportam diretamente ao mais Alto Órgão de Governança.   | 46    |
| G4-37                                    | Relate os processos de consulta usados entre os stakeholders e o mais Alto Órgão de Governança em relação aos tópicos econômicos, ambientais e sociais. Se a consulta for delegada a outras estruturas, órgãos ou pessoas, indique a quem e quaisquer processos existentes de feedback para o mais Alto Órgão de Governança.  | 48    |
| G4-38                                    | Relate a composição do mais Alto Órgão de Governança e dos seus comitês por:<br>Função executiva ou não executiva<br>Independência Mandato dos membros do mais Alto Órgão de Governança Número de outras funções e compromissos importantes de cada indivíduo, bem como a natureza desses compromissos (ex: participação em outros conselhos, comitês, comissões, grupos de trabalho etc.)<br>Gênero<br>Participação de grupos sociais sub-representados<br>Competências relacionadas a impactos econômicos, ambientais e sociais<br>Participação de stakeholders | 44    |
| G4-39                                    | Relate se o presidente do mais Alto Órgão de Governança é também um diretor executivo (e, nesse caso, sua função na gestão da organização e as razões para esse acúmulo).   | 44    |
| G4-40                                    | Relate os processos de seleção e nomeação para o mais Alto Órgão de Governança e seus comitês, bem como os critérios adotados para selecionar e nomear os membros do mais Alto Órgão de Governança, incluindo:<br>Se e como a questão da diversidade é considerada<br>Se e como a questão da independência é considerada<br>Se e como conhecimentos e experiências relacionados a tópicos econômicos, ambientais e sociais são considerados<br>Se e como stakeholders (inclusive acionistas) são envolvidos   | 57    |
| G4-41                                    | Relate os processos usados pelo mais Alto Órgão de Governança para garantir a prevenção e administração de conflitos de interesse. Relate se conflitos de interesse são divulgados aos stakeholders, incluindo ao menos: Participação acionária relevante cruzada com fornecedores e outros stakeholders 88 Existência de acionista majoritário e/ou acordo de acionistas Divulgação de informações sobre partes relacionadas   | 44/46 |

| PAPEL DESEMPENHADO PELO MAIS ALTO ÓRGÃO DE GOVERNANÇA NA DEFINIÇÃO DO PROPÓSITO, VALORES E ESTRATÉGIA NA ORGANIZAÇÃO |  |       |
|--|--|-------|
| G4-42  | Relate os papéis desempenhados pelo mais Alto Órgão de Governança e pelos executivos seniores no desenvolvimento, aprovação e atualização do propósito, declaração de missão, visão e valores, e definição de estratégias, políticas e metas relacionadas a impactos econômicos, ambientais e sociais da organização   | 49    |
| COMPETÊNCIAS E AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO DO MAIS ALTO ÓRGÃO DE GOVERNANÇA  |  |       |
| G4-43  | Relate as medidas tomadas para desenvolver e aprimorar o conhecimento do mais Alto Órgão de Governança sobre tópicos econômicos, ambientais e sociais.   | 46    |
| G4-44  | Relate os processos de avaliação do desempenho do mais Alto Órgão de Governança no que diz respeito à governança de tópicos econômicos, ambientais e sociais. Relate se essa avaliação é independente ou não e com que frequência ela é realizada. Relate se essa avaliação é uma autoavaliação. 89, 96 Relate as medidas tomadas em resposta à avaliação do desempenho do mais Alto Órgão de Governança no que diz respeito à governança de tópicos econômicos, ambientais e sociais, incluindo, no mínimo, mudanças em sua composição e em práticas organizacionais. | 48/54 |
| G4-45  | Relate o papel desempenhado pelo mais Alto Órgão de Governança na identificação e gestão de impactos, riscos e oportunidades derivados de questões econômicas, ambientais e sociais. Mencione o papel desempenhado pelo mais Alto Órgão de Governança na implementação de processos de due diligence. Relate se processos de consulta e relacionamento com stakeholders são usados para apoiar o mais 99 Alto Órgão de Governança na identificação e gestão de impactos, riscos e oportunidades derivados de questões econômicas, ambientais e sociais.                | 30    |
| G4-46  | Relate o papel desempenhado pelo mais Alto Órgão de Governança na análise da eficácia dos processos de gestão de risco da organização para tópicos econômicos, ambientais e sociais  | 30    |
| G4-47  | Relate com que frequência o mais Alto Órgão de Governança analisa impactos, riscos e oportunidades derivados de questões econômicas, ambientais e sociais  | 30    |
| PAPEL DESEMPENHADO PELO MAIS ALGO ÓRGÃO DE GOVERNANÇA NA ELABORAÇÃO DE RELATÓRIOS DE SUSTENTABILIDADE                |  |       |
| G4-48  | Relate o órgão ou o cargo de mais alto nível que analisa e aprova formalmente o relatório de sustentabilidade da organização e garante que todos os Aspectos materiais sejam abordados.  | 7     |

| PAPEL DESEMPENHADO PELO MAIS ALTO ÓRGÃO DE GOVERNANÇA NA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO |   |    |
|--|---|----|
| G4-49  | Relate o processo adotado para comunicar preocupações críticas ao mais Alto Órgão de Governança   | 30 |
| G4-50  | Relate a natureza e número total de preocupações críticas comunicadas ao mais Alto Órgão de Governança e o(s) mecanismo(s) adotado(s) para abordá-las e resolvê-las.  | 30 |
| REMUNERAÇÃO E INCENTIVOS   |   |    |
| G4-51  | Relate as políticas de remuneração aplicadas ao mais Alto Órgão de Governança e a executivos seniores para os seguintes tipos de remuneração:<br>103, 104, 105, 106<br>Salário fixo e remuneração variável:<br>Remuneração baseada no desempenho<br>Remuneração baseada em ações (ações ou opções de ações)<br>Bônus<br>Ações exercíveis ou diferidas<br>Bônus de atração ou pagamentos de incentivos ao recrutamento<br>Pagamentos de rescisão<br>Clawbacks<br>Benefícios de aposentadoria, inclusive a diferença entre plano de benefícios e taxas de contribuições para o mais Alto Órgão de Governança, altos executivos e todos os demais empregados | 54 |
| G4-52  | Relate o processo adotado para a determinação da remuneração. Relate se consultores de remuneração são envolvidos na determinação de remunerações e se eles são independentes da administração. Relate quaisquer envolvidos na determinação de remunerações e se eles são independentes da administração. Relate quaisquer outras relações entre os consultores de remuneração e a organização.   | 54 |
| G4-53  | Relate como opiniões dos stakeholders são solicitadas e levadas em conta em relação à questão da remuneração, incluindo os resultados de votações sobre políticas e propostas de remuneração, se aplicável  | 54 |
| G4-54  | Relate a proporção entre a remuneração anual total do indivíduo mais bem pago da organização em cada país em que a organização possua operações significativas e a remuneração média anual total de todos os empregados (excluindo o mais bem pago) no mesmo país.  | 57 |
| G4-55  | Relate a proporção entre o aumento percentual da remuneração total anual do indivíduo mais bem pago da organização em cada país em que possua operações significativas e o aumento percentual médio da remuneração anual total de todos os empregados (excluindo o mais bem pago) no mesmo país.  | 57 |
| ÉTICA E INTEGRIDADE  |   |    |
| G4-56  | Descreva os valores, princípios, padrões e normas de comportamento da organização, como códigos de conduta e de ética.  | 36 |

| G4-57                                       | Relate os mecanismos internos e externos adotados pela organização para solicitar orientações sobre comportamentos éticos e em conformidade com a legislação, como canais de relacionamento (ex.: ouvidoria).  | 37/39 |
|---|--|-------|
| G4-58                                       | Relate os mecanismos internos e externos adotados pela organização para comunicar preocupações em torno de comportamentos não éticos ou incompatíveis com a legislação e questões relacionadas à integridade organizacional, como encaminhamento de preocupações pelas vias hierárquicas, mecanismos para denúncias de irregularidades ou canais de denúncias.   | 36    |
| VALOR ECONÔMICO DIRETO GERADO E DISTRIBUÍDO |  |       |
| G4 - EC1                                    | Relate o valor econômico direto gerado e distribuído, com base no regime de competência de exercícios, incluindo os componentes básicos das operações globais da organização listados abaixo. Se os dados forem apresentados em regime de caixa, relate a justificativa dessa decisão e os componentes básicos, conforme listados abaixo:<br>Valor econômico direto gerado:<br>Receitas<br>Valor econômico distribuído:<br>Custos operacionais<br>Salários e benefícios de empregados<br>Pagamentos a provedores de capital<br>Pagamentos ao governo (por país)<br>Investimentos comunitários<br>Valor econômico retido (calculado como "valor econômico direto gerado" menos "valor econômico distribuído") | 60    |
| G4 - EC2                                    | Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as atividades da organização em decorrência de mudanças climáticas  | 67    |
| G4 - EC3                                    | Cobertura das obrigações previstas no plano de pensão de benefício definido da organização   | 88/91 |
| G4 - EC4                                    | Assistência financeira recebida do governo   | 65    |
| PRESEÇA NO MERCADO                          |  |       |
| G4 - EC5                                    | Varição da proporção do salário mais baixo, discriminado por gênero, comparado ao salário mínimo local em unidades operacionais importantes quando uma parcela significativa dos empregados recebe salários sujeitos às regras do salário mínimo, relate a variação entre o salário mais baixo por gênero em unidades operacionais importantes e o salário mínimo.<br>Relate se há um salário mínimo local ou se ele varia entre unidades operacionais importantes, discriminado por gênero. Em circunstâncias em que diferentes salários mínimos podem ser usados como referência, informe qual salário mínimo está sendo usado. Relate a definição usada para "unidades operacionais importantes".         | 54    |

|                                    |   |    |
|------------------------------------|---|----|
| G4 - EC6                           | Proporção de membros da alta direção contratados na comunidade local em Unidades operacionais importantes<br>Relate o percentual de membros da alta direção de unidades operacionais importantes contratados na comunidade local.<br>Relate a definição de “membros da alta direção” usada.<br>Relate qual é a definição geográfica de “local” adotada pela organização. Relate a definição usada para “unidades operacionais importantes”. | 66 |
| <b>IMPACTOS ECONOMICOS DIRETOS</b> |   |    |
| G4 - EC7                           | Desenvolvimento e impacto de investimentos em infraestrutura e serviços oferecidos  | 24 |
| G4 - EC8                           | Impactos econômicos indiretos significativos, inclusive a extensão dos impactos   | 63 |
| <b>PRÁTICAS DE COMPRAS</b>         |   |    |
| G4 - EC9                           | Proporção de gastos com fornecedores locais em unidades operacionais importantes  | 23 |
| <b>MATERIAL</b>                    |   |    |
| G4 - EN1                           | Materiais usados, discriminados por peso ou volume  | 70 |
| G4 - EN2                           | Percentual de materiais usados provenientes de reciclagem   | 70 |
| <b>ENERGIA</b>                     |   |    |
| G4 - EN3                           | Consumo de energia dentro da organização  | 72 |
| G4 - EN4                           | Consumo de energia fora da organização  | 72 |
| G4 - EN5                           | Intensidade energética  | 73 |
| G4 - EN6                           | Redução do consumo de energia   | 72 |
| G4 - EN7                           | Reduções nos requisitos de energia relacionados a produtos e serviços   | 72 |
| <b>ÁGUA</b>                        |   |    |
| G4 - EN8                           | Total de retirada de água por fonte   | 73 |
| G4 - EN9                           | Fontes hídricas significativamente afetadas por retirada de água  | 73 |
| G4 - EN10                          | Percentual e volume total de água reciclada e reutilizada   | 73 |
| <b>BIODIVERSIDADE</b>              |   |    |
| G4 - EN11                          | Unidades operacionais próprias, arrendadas ou administradas dentro ou nas áreas protegidas e áreas de alto valor para a biodiversidade situadas dentro de áreas protegidas  | 76 |
| G4 - EN12                          | Descrição de impactos significativos de atividades, produtos e serviços sobre a biodiversidade em áreas protegidas e áreas de alto valor para a biodiversidade situadas fora de áreas protegidas  | 76 |
| G4 - EN13                          | Habitats protegidos ou restaurados  | 76 |
| G4 - EN14                          | Número total de espécies incluídas na lista vermelha da iucn e em listas nacionais de conservação com habitats situados em áreas afetadas por operações da organização, discriminadas por nível de risco de extinção  | 76 |
| <b>EMISSIONES</b>                  |   |    |
| G4 - EN15                          | Emissões diretas de gases de efeito estufa (gee) (escopo 1)   | 73 |
| G4 - EN16                          | Emissões indiretas de gases de efeito estufa (gee) provenientes da aquisição de energia (escopo 2)  | 73 |

|   |   |    |
|---|---|----|
| G4 - EN17   | Outras emissões indiretas de gases de efeito estufa (gee) (escopo 3)  | 73 |
| G4 - EN18   | Intensidade de emissões de gases de efeito estufa (gee)   | 73 |
| G4 - EN19   | Redução de emissões de gases de efeito estufa (gee)   | 73 |
| G4 - EN20   | Emissões de substâncias que destroem a camada de ozônio (sdo)   | 73 |
| G4 - EN21   | Emissões de nox, sox e outras emissões atmosféricas significativas  | 73 |
| <b>EFLUENTES E RESÍDUOS</b>   |   |    |
| G4 - EN22   | Descarte total de água, discriminado por qualidade e destinação   | 73 |
| G4 - EN23   | Peso total de resíduos, discriminado por tipo e método de disposição  | 73 |
| G4 - EN24   | Número total e volume de vazamentos significativos  | 73 |
| G4 - EN25   | Peso de resíduos transportados, importados, exportados ou tratados considerados perigosos nos termos da convenção da basileia2, anexos I, II, III e VIII, e percentual de resíduos transportados internacionalmente | 73 |
| G4 - EN26   | Identificação, tamanho, status de proteção e valor da biodiversidade de corpos d'água e habitats relacionados significativamente afetados por descartes e drenagem de água realizados pela organização              | 73 |
| <b>PRODUTOS E SERVIÇOS</b>  |   |    |
| G4 - EN27   | Extensão da mitigação de impactos ambientais de produtos e serviços   | 75 |
| G4 - EN28   | Percentual de produtos e suas embalagens recuperados em relação ao total de produtos vendidos, discriminado por categoria de produtos   | 75 |
| <b>CONFORMIDADE</b>   |   |    |
| G4 - EN29   | Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não monetárias aplicadas em decorrência da não conformidade com leis e regulamentos ambientais   | 75 |
| <b>TRANSPORTE</b>   |   |    |
| G4 - EN30   | Impactos ambientais significativos decorrentes do transporte de produtos e outros bens e materiais usados nas operações da organização, bem como do transporte de seus empregados                                   | 76 |
| <b>GERAL</b>  |   |    |
| G4 - EN31   | Total de investimentos e gastos com proteção ambiental, discriminado por tipo   | 70 |
| <b>AVALIAÇÃO AMBIENTAL DE FORNECEDORES</b>                                    |   |    |
| G4 - EN32   | Percentual de novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais  | 76 |
| G4 - EN33   | Impactos ambientais negativos significativos reais e potenciais na cadeia de fornecedores e medidas tomadas a esse respeito   | 76 |
| <b>MECANISMOS DE QUEIXAS E RECLAMAÇÕES RELACIONADAS A IMPACTOS AMBIENTAIS</b> |   |    |

|                                      |  |       |
|--------------------------------------|--|-------|
| G4 - EN34                            | Número de queixas e reclamações relacionadas a impactos ambientais protocoladas, processadas e solucionadas por meio de mecanismo formal   | 76    |
| <b>EMPREGO</b>                       |  |       |
| G4 - LA1                             | Número total e taxas de novas contratações de empregados e rotatividade por faixa etária, gênero e região  | 91    |
| G4 - LA2                             | Benefícios concedidos a empregados de tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou em regime de meio período, discriminados por unidades operacionais importantes da organização  | 88    |
| G4 - LA3                             | Taxas de retorno ao trabalho e retenção após licença maternidade/paternidade, discriminadas por gênero   | 91    |
| <b>RELAÇÕES TRABALHISTAS</b>         |  |       |
| G4 - LA4                             | Prazo mínimo de notificação sobre mudanças operacionais e se elas são especificadas em acordos de negociação coletiva  | 94    |
| <b>SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO</b> |  |       |
| G4 - LA5                             | Percentual da força de trabalho representada em comitês formais de saúde e segurança, compostos por empregados de diferentes níveis hierárquicos, que ajudam a monitorar e orientar programas de saúde e segurança no trabalho                                 | 94    |
| G4 - LA6                             | Tipos e taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e número de óbitos relacionados ao trabalho, discriminados por região e gênero   | 91    |
| G4 - LA7                             | Empregados com alta incidência ou alto risco de doenças relacionadas à sua ocupação  | 91    |
| G4 - LA8                             | Tópicos relativos à saúde e segurança cobertos por acordos formais com sindicatos  | 94    |
| <b>TREINAMENTO E EDUCAÇÃO</b>        |  |       |
| G4 - LA9                             | Número médio de horas de treinamento por ano por empregado, discriminado por gênero e categoria funcional  | 92    |
| G4 - LA10                            | Programas de gestão de competências e aprendizagem contínua que contribuem para a continuidade da empregabilidade dos empregados em período de preparação para a continuidade da empregabilidade dos empregados em período de preparação para a aposentadoria. | 92    |
| G4 - LA11                            | Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira, discriminado por gênero e categoria funcional   | 94    |
| <b>EFLUENTES E RESÍDUOS</b>          |  |       |
| G4 - LA12                            | Composição dos grupos responsáveis pela governança e discriminação de empregados por categoria funcional, de acordo com gênero, faixa etária, minorias e outros indicadores de diversidade   | 45/94 |

|   |   |    |
|---|---|----|
| <b>IGUALDADE DE REMUNERAÇÃO ENTRE MULHERES E HOMENS</b>                         |   |    |
| G4 - LA13   | Razão matemática do salário e remuneração entre mulheres e homens, discriminada por categoria funcional e unidades operacionais relevantes  | 94 |
| <b>AValiação DE FORNECEDORES EM PRÁTICAS TRABALHISTAS</b>                       |   |    |
| G4 - LA14   | Percentual de novos fornecedores selecionados com base em critérios relativos a práticas trabalhistas   | 95 |
| G4 - LA15   | Impactos negativos significativos reais e potenciais para as práticas trabalhistas na cadeia de fornecedores e medidas tomadas a esse respeito  | 95 |
| <b>MECANISMOS DE QUEIXAS E RECLAMAÇÕES RELACIONADAS A PRÁTICAS TRABALHISTAS</b> |   |    |
| G4 - LA16   | Número de queixas e reclamações relacionadas a práticas trabalhistas registradas, processadas e solucionadas por meio de mecanismo formal   | 76 |
| <b>INVESTIMENTO</b>   |   |    |
| G4 - HR1  | Número total e percentual de acordos e contratos de investimentos significativos que incluem cláusulas de direitos humanos ou que foram submetidos a avaliação referente a direitos humanos   | 98 |
| G4 - HR2  | Número total de horas de treinamento de empregados em políticas de direitos humanos ou procedimentos relacionados a aspectos de direitos humanos relevantes para as operações da organização, incluindo o percentual de empregados treinados    | 97 |
| <b>NÃO DISCRIMINAÇÃO</b>  |   |    |
| G4 - HR3  | Número total de casos de discriminação e medidas corretivas tomadas   | 98 |
| <b>LIBERDADE DE ASSOCIAÇÃO E NEGOCIAÇÃO COLETIVA</b>                            |   |    |
| G4 - HR4  | Operações e fornecedores identificados em que o direito de exercer a liberdade de associação e a negociação coletiva possa estar sendo violado ou haja risco significativo e as medidas tomadas para apoiar esse direito                        | 98 |
| <b>TRABALHO INFANTIL</b>  |   |    |
| G4 - HR5  | Operações e fornecedores identificados como de risco para a ocorrência de casos de trabalho infantil e medidas tomadas para contribuir para a efetiva erradicação do trabalho infantil  | 98 |
| <b>TRABALHO FORÇADO OU ANÁLOGO AO ESCRAVO</b>                                   |   |    |
| G4 - HR6  | Operações e fornecedores identificados como de risco significativo para a ocorrência de trabalho forçado ou análogo ao escravo e medidas tomadas para contribuir para a eliminação de todas as formas de trabalho forçado ou análogo ao escravo | 98 |
| <b>PRÁTICAS DE SEGURANÇA</b>  |   |    |



|  |   |    |
|--|---|----|
| G4 - HR7   | Percentual do pessoal de segurança que recebeu treinamento nas políticas ou procedimentos da organização relativos a direitos humanos que sejam relevantes às operações | 98 |
| <b>DIREITOS DOS POVOS INDIGENAS E TRADICIONAIS</b>                         |   |    |
| G4 - HR8   | Número total de casos de violação de direitos de povos indígenas e tradicionais e medidas tomadas a esse respeito   | 98 |
| <b>AVALIAÇÃO</b>   |   |    |
| G4 - HR9   | Número total e percentual de operações submetidas a análises ou avaliações de direitos humanos de impactos relacionados a direitos humanos                              | 98 |
| <b>AVALIAÇÃO DE FORNECEDORES EM DIREITOS HUMANOS</b>                       |   |    |
| G4 - HR10  | Percentual de novos fornecedores selecionados com base em critérios relacionados a direitos humanos   | 98 |
| G4 - HR11  | Impactos negativos significativos reais e potenciais em direitos humanos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas a esse respeito                                    | 98 |
| <b>MECANISMOS DE QUEIXAS E RECLAMAÇÕES RELACIONADAS A DIREITOS HUMANOS</b> |   |    |
| G4 - HR12  | Número de queixas e reclamações relacionadas a impactos em direitos humanos registradas, processadas e solucionadas por meio de mecanismo formal                        | 98 |
| <b>COMUNIDADES LOCAIS</b>  |   |    |
| G4 - SO1   | Percentual de operações com programas implementados de engajamento da comunidade local, avaliação de impactos e desenvolvimento local                                   | 81 |
| G4 - SO2   | Operações com impactos negativos significativos reais e potenciais nas comunidades locais   | 84 |
| <b>COMBATE A CORRUPÇÃO</b>   |   |    |
| G4 - SO3   | Número total e percentual de operações submetidas a avaliações de riscos relacionados à corrupção e os riscos significativos identificados                              | 84 |
| G4 - SO4   | Comunicação e treinamento em políticas e procedimentos de combate à corrupção   | 83 |
| G4 - SO5   | Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas  | 84 |
| <b>POLÍTICAS PÚBLICAS</b>  |   |    |
| G4 - SO6   | Valor total de contribuições financeiras para partidos políticos e políticos, discriminado por país e destinatário/beneficiário   | 83 |
| <b>CONCORRÊNCIA DESLEAL</b>  |   |    |
| G4 - SO7   | Número total de ações judiciais movidas por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio e seus resultados  | 84 |
| <b>CONFORMIDADE</b>  |   |    |

|   |  |     |
|---|--|-----|
| G4 - SO8  | Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não monetárias aplicadas em decorrência da não conformidade com leis e regulamentos   | 84  |
| <b>AVALIAÇÃO DE FORNECEDORES EM IMPACTOS NA SOCIEDADE</b>                       |  |     |
| G4 - SO9  | Percentual de novos fornecedores selecionados com base em critérios relativos a impactos na sociedade  | 84  |
| G4 - SO10   | Impactos negativos significativos reais e potenciais da cadeia de fornecedores na sociedade e medidas tomadas a esse respeito  | 23  |
| <b>MECANISMOS DE QUEIXAS E RECLAMAÇÕES RELACIONADAS A IMPACTOS NA SOCIEDADE</b> |  |     |
| G4 - SO11   | Número de queixas e reclamações relacionadas a impactos na sociedade registradas, processadas e solucionadas por meio de mecanismo formal  | 84  |
| <b>SAÚDE E SEGURANÇA DOS CLIENTES</b>   |  |     |
| G4 - PR1  | Percentual das categorias de produtos e serviços significativas para as quais são avaliados impactos na saúde e segurança buscando melhorias   | 99  |
| G4 - PR2  | Número total de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relacionados aos impactos causados por produtos e serviços na saúde e segurança durante seu ciclo de vida, discriminado por tipo de resultado | 99  |
| <b>ROTULAGEM DE PRODUTOS E SERVIÇOS</b>   |  |     |
| G4 - PR3  | Tipo de informações sobre produtos e serviços exigidas pelos procedimentos da organização referentes a informações e rotulagem de produtos e serviços e percentual de categorias significativas sujeitas a essas exigências    | 100 |
| G4 - PR4  | Número total de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relacionados aos impactos causados por produtos e serviços na saúde e segurança durante seu ciclo de vida, discriminado por tipo de resultado | 100 |
| G4 - PR5  | Resultados de pesquisas de satisfação do cliente   | 100 |
| <b>COMUNICAÇÕES DE MARKETING</b>  |  |     |
| G4 - PR6  | Venda de produtos proibidos ou contestados   | 100 |
| G4 - PR7  | Número total de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relacionados aos impactos causados por produtos e serviços na saúde e segurança durante seu ciclo de vida, discriminado por tipo de resultado | 100 |
| <b>PRIVACIDADE DO CLIENTE</b>   |  |     |
| G4 - PR8  | Número total de queixas e reclamações comprovadas relativas à violação de privacidade e perda de dados de clientes   | 100 |
| <b>CONFORMIDADE</b>   |  |     |
| G4 - PR9  | Valor monetário de multas significativas por não conformidade com leis e regulamentos relativos ao fornecimento e uso de produtos e serviços   | 100 |

## Expediente

### Relatório de Sustentabilidade 2013

Conselho de Administração 2013-2016

Presidente – Dr. João Bosco de Almeida Duarte

Vice-presidente – Dra. Kátia Gomes Bezerra de Oliveira

Diretor-secretário – Dr. Salvino Teodoro Ribeiro

Diretor-financeiro – Dr. Douglas Alberto de Arruda Gomes

Diretor de Mercado e Marketing – Dr. Antônio Carlos Carvalho Reiners

### Comissão Técnica

Dr. Elton Hugo Maia Teixeira

Dr. Gilson Márcio da Costa

Dra. Maria das Dores Gonçalves da Silva

Dr. Osvânio Salomão Pimenta

Dr. Renato de Melo

Dr. Salim Joandat Salim

### Comitê Educativo

Dr. Fábio Liberali Weissheimer

Dr. Mardem Machado de Souza

Dr. Vivaldo Naves de Oliveira

### Conselho Fiscal

Ritamaris de Arruda Régis Borges

Cláudio Poletto Casarotto

Alexandre de Carvalho Cardia

### Comissão de Defesa Profissional e Cooperativista

Dr. Ademir Capistrano Pereira

Dr. Márcio Alencar de Souza

Dr. Waldyr de Paula Liberato Júnior

### Diretoria-executiva

Paulo Brustolin

### PróUnim – Programa de Ação Social da Unimed Cuiabá

Presidente – Paulo Ricardo Brustolin da Silva

Vice-presidente – Dirce Mutsumi Gushiken Duarte

Diretora de Projetos – Roseli Conceição de Arruda Ferri

Diretora de Assistência Social – Benedita Lucila Zeferino da Silva

Diretora Financeira – Kátia Gomes Bezerra de Oliveira

### Relatório de Sustentabilidade 2013

Direção-geral

Paulo Brustolin

### Coordenação

Lilian Uemura Reis – Assistente de Responsabilidade Social

Alexandre Almada Flausino – Coordenador de Comunicação e Marketing

### Consultoria

Marcelo de Menezes – M. de Menezes Consultoria

### Produção Editorial

Íntegra Comunicação Estratégica

### Textos

Glenda Cury

Juliana Scardua

Izabela Andrade

### Fotos

Leila Boa Sorte

Arquivo Unimed Cuiabá

### Produção Gráfica

ZF Comunicação

### Equipe de Construção

**João Afonso Costa Marques**

Superintendente Adm. Financeiro

**Cypriano Curvo**

Superintendente Comercial

**Gislaine Klein**

Gerente de Medicamentos

**Ildete Alves de Oliveira**

Gerente das Clínicas Unimed

**Nádia Sandrelly Soares Silva**

Gerente das Farmácias

**Marcos Antônio Moreira Guimarães**

Gerente Pós-vendas

**Lourival Vieira Rego Júnior**

**e Maria Gladis dos Santos**

Gerente de Contabilidade

**Beatriz dos Santos Rocha Carvalho**

**e Louise Campos de Arruda**

Gerente de Pessoas

**Isaira 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**

Gerente de Pronto Atendimento

**Sidneia Oliveira**

Analista de Controladoria

**Jamil Batista**

Gerente da Controladoria

**Luana Laura Marques da Costa Arruda**

Assistente Administrativo

**Maria Aparecida Almeida**

Assistente Administrativo

**Beatriz Vogl Capistrano Pereira**

Supervisora do Núcleo de Vacinas

**Josino Ramos de Siqueira Neto**

Gerente de Intercâmbio

**Michelle Siqueira Silva**

Supervisora da Ouvidoria

**Nilton Pereira da Silva**

Gerente de OPME

**Sâmara Laura de Cassia Martins Lira**

Coordenadora de Pós-vendas

**Franciely Oliveira Campos**

Gerente de Relacionamento com o Cliente

**Darlan Fares**

Gerente Jurídico

### Apoio

Edinês Maria Cintra Pontes

### Agradecimentos

Agradecemos aos cooperados, colaboradores, clientes, fornecedores, prestadores e todo nosso público de relacionamento.

**ProUnim**  
PROGRAMA DE AÇÃO SOCIAL DA UNIMED CUIABÁ

**Unimed**   
Cuiabá

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