

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2016



Unimed 
Cuiabá

PróUnim
PROGRAMA DE AÇÃO SOCIAL DA UNIMED CUIABÁ

DIRETORIA

Rubens Carlos de Oliveira Júnior
Presidente

Arlan de Azevedo Ferreira
Vice-presidente

Eloar Vicenzi
Diretor de Relacionamento e Intercâmbio

Hudson Marcelo da Costa
Diretor Financeiro

Suzana Aparecida Rodrigues dos Santos Palma
Diretora de Mercado

COMISSÃO TÉCNICA

Maria Julia Ventresqui Guedes

Bruno Baranhuk

Oacir Monteiro da Silva Junior

Augusto Ricardo Regis de Oliveira

COMITÊ EDUCATIVO

Fernando Antonio Santos e Silva

Fernanda Monteiro de Paula Siqueira Juveniz

CONSELHO FISCAL

Marcus Antonio Godoy

Mohamed Kassen Omais

Glen Carlo de Arruda

COMISSÃO DE DEFESA PROFISSIONAL E COOPERATIVISTA

Waldyr de Paula Liberato Junior

Roberto Yutaka Takano

Gustavo Rodrigues Brianeze

Mensagem da diretoria

Promover o alinhamento da administração de acordo com a nova visão de gestão do atual Conselho de Administração enquanto atravessamos a maior crise econômica da história do País é um desafio hercúleo. Em outras palavras, reforma-se a casa durante uma tempestade.

Nada fácil, mas os resultados de 2016 demonstram a assertiva quanto aos diagnósticos e novos processos adotados. Outra marca da gestão em 2016 foi a transparência. O conceito foi abraçado pelo Conselho de Administração de tal forma que o trabalho exercido pelo órgão foi estendido para a maioria dos setores da Cooperativa. Com o Cooperado no centro da atenção, todas as políticas setoriais foram implantadas tendo por base o princípio.

Mais uma vez, a Unimed Cuiabá conclui o ano entre as principais e melhores cooperativas de saúde do país, segundo avaliação da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

Neste Relatório de Sustentabilidade a seguir, vocês terão acesso ao que foi realizado em 2016, bem como os aspectos materiais identificados e limites, Governança, práticas trabalhistas e responsabilidade pelo produto.

Deus nos abençoe!

Dr. Rubens Carlos de Oliveira Júnior
Presidente da Unimed Cuiabá



Queda na sinistralidade para garantia de equilíbrio financeiro

Promover o alinhamento da administração de acordo com a nova **GRI G4-1** visão de gestão do atual Conselho de Administração enquanto atravessamos a maior crise econômica da história do País é um desafio hercúleo. Em outras palavras, reforma-se a casa durante uma tempestade. Nada fácil, mas os resultados de 2016 demonstram a assertiva quanto aos diagnósticos e novos processos adotados.

Um dos maiores problemas foi a sinistralidade, que no segundo mês do ano chegou a 94%. O Conselho de Administração determinou que todos os setores da Cooperativa adotassem a redução do índice como meta principal e compartilhada. Deste modo, este foi o foco principal de trabalho de todas as áreas.

Cooperados e prestadores foram envolvidos no esforço. Ao fim de 2016, a sinistralidade registrada ficou próxima de 80%; sendo que no primeiro mês de 2017, a taxa alcançou 71,40%, com tendência de redução ainda maior.

Outra marca da gestão em 2016 foi a transparência. O conceito foi abraçado pelo Conselho de Administração de tal forma que o trabalho exercido pelo órgão foi estendido para a maioria dos setores da Cooperativa. Com o Cooperado no centro da atenção, todas as políticas setoriais foram implantadas tendo por base o princípio.

Mais uma vez, a Unimed Cuiabá conclui o ano entre as principais e melhores cooperativas de saúde do país, segundo avaliação da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

Sumário

- 06 APRESENTAÇÃO
- 09 ESTRATÉGIA
- 27 ASPECTOS MATERIAIS IDENTIFICADOS E LIMITES
- 37 ÉTICA E INTEGRIDADE
- 45 GOVERNANÇA
- 61 CATEGORIA ECONÔMICA
- 71 CATEGORIA AMBIENTAL
- 81 SOCIEDADE
- 89 PRÁTICAS TRABALHISTAS E TRABALHO DECENTE
- 107 RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO
- 112 ÍNDICE REMISSIVO

Perfil do Relatório

Pela sexta vez consecutiva, a Unimed Cuiabá publica o Relatório de Sustentabilidade, da instituição, alinhado às diretrizes da *Global Reporting Initiative* (GRI). **GRI G4-28**

O Relatório engloba o período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2016. Pretende atender aos 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 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 114. **GRI G4-32**

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. Dúvidas, críticas e sugestões podem ser feitas e enviadas ao e-mail prounim@unimedcuiaba.coop.br ou pelo telefone (65) 3612-3151.

A última publicação, datada de maio de 2016 e referente a todo o ano de 2015, iniciou o ciclo de publicações G4 “de acordo” abrangente. **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 Balanço Contábil dentre outros. **GRI G4-30**

Este relatório de Sustentabilidade da Unimed Cuiabá abrange todas as unidades da Cooperativa e o Instituto PróUnim, 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 instâncias da Cooperativa, sendo que o material final é aprovado pelo Conselho de Administração. **GRI G4-17 E 18**

Verificação

A Unimed Cuiabá não submeteu seu Relatório de Sustentabilidade 2016 à verificação externa. Todo processo foi realizado por uma equipe de Responsabilidade Social especializada que acompanhou 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

Área responsável pela entrada e saída de contratos particulares e coletivos da Unimed Cuiabá, o setor de Mercado foi completamente reestruturado, visando o relacionamento com os clientes, negociações de reajustes com objetivo de garantir o equilíbrio, atingindo a sustentabilidade e longevidade dos contratos e estímulo ao bom uso do plano de saúde. O setor tem atuado também no acompanhamento da taxa de sinistralidade de cada contrato, conforme novo posicionamento do Conselho de Administração.

GRI G4-2

Como uma das primeiras medidas, a divisão de equipes de acordo com a classificação por porte de carteira possibilitou um atendimento mais ágil e eficaz aos clientes. Ao todo, a Cooperativa soma 6.769 contratos empresariais, entre pequeno, médio e grande porte. Outra ação importante é a implementação da RN 389/2015 da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), que preconiza a transparência na performance financeira dos planos, possibilitando ao cliente o acesso à metodologia de reajuste e outros dados.

Como resultado das negociações, a média de reajustes de contratos empresariais chegou a 13,13%. Nos contratos de pequeno porte a média de reajuste foi de 12,40%, nos de médio porte de 15,51% e nos de grande porte de 15%.

As políticas do setor também foram elaboradas e aprovadas pelo Conselho de Administração, sendo

de subscrição, negócios, renovação de contratos e comissionamento.

Na venda de planos de saúde em 2016, o setor de Mercado obteve crescimento de 5% na comercialização do Unimed Flex empresarial e 2,8% no Unimed Fácil empresarial.

Atendendo ao novo modelo de controle da sinistralidade da Unimed Cuiabá, o setor investe no programa "Uso Consciente do Plano", voltado para a conscientização dos clientes quanto à utilização do plano. Orientações sobre consultas eletivas, diferenças entre atendimento de urgência e eletivo, informações sobre a performance do contrato, periodicidade e validade de exames, e outros conceitos compõem a programação das palestras oferecidas às empresas.

Na área de Medicamentos, o desempenho tem atendido às metas estabelecidas com a comercialização de medicamentos das melhores marcas disponíveis no mercado, além da tentativa de manter os preços acessíveis ao cliente, com a negociação junto aos fornecedores.

Os valores cobrados estão dentro da tabela de mercado, não deixando discrepância com as demais concorrentes, que, vale ressaltar, são em sua maioria redes nacionais de farmácias, com poder de negociação superior junto à indústria farmacêutica devido ao volume de compra de produtos.

PERFIL ORGANIZACIONAL

Organização Relatora

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

GRI G4-3 e G4-5

Sistema Unimed

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 348 cooperativas médicas, que prestam assistência para mais de 20 milhões de clientes em todo o Brasil.

GRI G4-6

Clientes Unimed contam com mais de 114 mil médicos ativos, 113 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 37% 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 24º 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, com mais de quatro décadas de atuação no mercado de saúde suplementar na Capital do Estado de Mato Grosso, alçou em 2016 o posto de segundo melhor plano de saúde do país (ranking Isto É Dinheiro publicado em 2016). Tal conquista deve-se ao modelo de gestão vigente, necessário à condução desta singular que conta 217 mil clientes em sua carteira, cujo atendimento é realizado por seus 1,3 mil cooperados e mais de mil colaboradores.

Singulares em 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 12/2016	Beneficiários
Unimed Araguaia	16.231
Unimed Cáceres	15.673
Unimed Rondonópolis	47.900
Unimed Vale do Jauru	12.198
Unimed Vale do Sepotuba	37.950
Unimed Norte do MT	51.655
TOTAL	181.607

PERFIL ORGANIZACIONAL

A Unimed Cuiabá

Fundada em 1975, a Unimed Cuiabá ocupa posição entre as maiores empresas de Mato Grosso. Em quatro décadas, a Cooperativa expandiu sua área de ação para além de Cuiabá, contando com médicos cooperados e rede credenciada em 18 municípios: Acorizal, Alto Paraguai, Barão de Melgaço, Campo Verde, Chapada dos Guimarães, Diamantino, Jangada, Nobres, Nossa Senhora do Livramento, Nova Brasilândia, Paranatinga, Planalto da Serra, Poconé, Primavera do Leste, Rosário Oeste, Santo Antônio de Leverger e Várzea Grande.

A rede credenciada da Unimed Cuiabá é formada por mais de 1.373 médicos cooperados, 133 clínicas, 51 laboratórios, 37 credenciados Pessoa Jurídica, 21 hospitais, 17 serviços “tabela alto custo”, 11 médicos no interior e 7 hospitais no interior. A Cooperativa oferece ainda mais de 200 serviços aos seus beneficiários.

GRI G4-8

No ano de 2016, a Unimed Cuiabá totalizou 217.584 vidas, sendo 119.728 beneficiários de contratos coletivos empresariais, 52.757 em planos coletivos por adesão e 45.099 clientes particulares.



PRODUTOS E SERVIÇOS

Produtos e serviços oferecidos pela Unimed Cuiabá

Produtos: GRI G4-4

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

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		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%	15%	15%	15%	R\$ 34,00 a R\$ 69,00 / diária

MODALIDADE DE CONTRATAÇÃO		
Plano	Particular	Coletivo Empresarial
Premium	x	x
Super Class Estadual	x	x
Super Class Nacional	x	x
Unimed Fácil		x
Unimed Flex		x

PRODUTOS E SERVIÇOS

Serviços

6. 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.

7. 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, Raios-X, laboratório, tomografia e ultrassonografia.

8. Centro de Diagnóstico

O Diagnóstico Por Imagem oferece exames de Raios-X, Eletrocardiograma, 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.

9. Centro de Feridas

Os clientes da Unimed Cuiabá têm à disposição o Centro de Tratamento Especializado em Feridas e Ostomias e Avaliação para liberação de Oxigenoterapia, que garante mais segurança e eficiência em todas as etapas do tratamento de feridas crônicas: pé diabético; úlceras venosas e varicosas, úlceras arteriais, Lesão por pressão (escaras) pós-cirúrgicas e traumáticas. Quanto à assistência ao Ostomizado é realizada entrega de Coletores e troca do dispositivo até que o paciente tenha segurança no uso dos mesmos. O encaminhamento pode ser feito pelo médico assistente e também por demanda espontânea e através de agendamento com antecedência por telefone. O atendimento especializado está disponível aos beneficiários de todos os planos da Unimed Cuiabá e em Trânsito.

10. Centro de Infusão

Os clientes da Unimed Cuiabá têm à disposição o Centro

de Infusão. Um espaço agradável, confortável e seguro que garante aos clientes eficiência no atendimento, na manipulação e aplicação de medicamentos. O encaminhamento à unidade é realizado pelo médico assistente para diversos tipos de tratamento e principalmente para terapia imunobiológica, como nos casos de artrite reumatóide, artrite psoriásica, espondilite anquilosante, doença de Crohn, retocolite ulcerativa, psoríase, lúpus eritematoso sistêmico e vasculites. Desta forma os pacientes passam a ter seu próprio espaço de tratamento e são acompanhados integralmente pela equipe médica e de enfermagem durante as infusões. O atendimento especializado está disponível a todos os beneficiários ao plano Unimed e precisa ser agendado com antecedência.

11. 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, cardiopulmonar, 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.



12. 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 equipe técnica altamente qualificada, com a credibilidade da marca Unimed.

13. 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.

14. 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.

15. Serviço de Atenção Domiciliar

O Serviço de Atenção Domiciliar (SAD) - É um serviço de retaguarda que visa ajudar o paciente a recuperar mais rapidamente sua saúde, sendo tratado, quando possível (pois, jamais substituirá as atribuições e competência de um hospital), em seu domicílio, no ambiente familiar e social, com estreita integração com o médico do paciente e com um Cuidador designado

PRODUTOS E SERVIÇOS

pela família.

Para efeito deste Regulamento Técnico são adotadas as seguintes definições:

Conforme Resolução da Diretoria Colegiada - RDC 11, de 26 de janeiro de 2006.

Serviço de Atenção Domiciliar - SAD: Instituição pública ou privada responsável pelo gerenciamento e operacionalização de assistência e/ou internação domiciliar.

Assistência Domiciliar: Conjunto de atividades de caráter ambulatorial, programadas e continuadas por meio de ações preventivas e/ou assistenciais com participação de equipe multiprofissional.

Cuidador/Acompanhante: pessoa com ou sem vínculo familiar com o paciente, que não faz parte da Equipe Multiprofissional da Atenção Domiciliar - EMAD, porém se responsabiliza por seus cuidados, atuando também como canal de comunicação entre o paciente e o EMD. Pessoa capacitada para auxiliar o paciente em suas necessidades e atividades da vida cotidiana.

Equipe Multiprofissional de Atendimento Domiciliar-EMAD: profissionais que compõem a equipe técnica do Atendimento Domiciliar, com a função de prestar assistência clínico-terapêutica e psicossocial ao paciente em seu domicílio.

Atenção domiciliar: Termo genérico que envolve ações de programação a saúde, prevenção, tratamento de doenças e reabilitação desenvolvidas em domicílio.

Internação Domiciliar: Conjunto de atividades prestadas no domicílio, caracterizadas pela atenção em tempo integral ao paciente com quadro clínico mais complexo e com necessidade de tecnologia especializada.

Plano de Atenção Domiciliar: Documento que contempla um conjunto de medidas que orienta atuação de todos os profissionais envolvidos de maneira direta e/ou indireta na assistência a cada paciente em seu domicílio desde sua admissão até a alta. O Plano Terapêutico deve ser acatado de forma absoluta.

Tempo de permanência em Atenção Domiciliar: Período compreendido entre a data de admissão e a data da alta atendendo aos parâmetros contidos no plano de ação.

Alta da Atenção Domiciliar: Ato que determina o encerramento da prestação de serviços de Atenção



Domiciliar em função de: internação hospitalar, alcance da estabilidade clínica, cura e pedido do paciente e/ou responsável, óbito.

Objetivos da Atenção Domiciliar

- Precoce Desospitalização do paciente;
- Promoção do auto-cuidado;
- 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;
- Retomar o vínculo familiar e a rotina domiciliar.

Indicações de Atenção Domiciliar

- Pacientes com doenças crônicas que precisem de maior vigilância (Sequelas neurológicas, cardiopatias, pneumopatias, osteomielites crônicas, etc.);
- Doenças genéticas, metabólicas, congênitas;
- Doenças degenerativas (ELA, Doença de Alzheimer, Doença de Parkinson);
- Doença em fase terminal, para cuidados paliativos

(neoplasias, cardiopatias e pneumopatias graves);

- Necessidade de receber ou completar esquema antibiótico parenteral (EV ou IM), quando este não puder ser realizado no Centro de Infusão da Unimed Cuiabá por incapacidade física/motora do paciente e/ou prescrição médica de 3 ou mais doses por dia;
- Necessidade de suporte nutricional enteral, por via alternativa (SNE, Gastrostomia, Jejunostomia);
- Feridas e úlceras, necessitando curativos especializados, quando tratar-se de paciente acamado ou semi-acamado;
- Necessidade de oxigenoterapia, quando tratar-se de paciente acamado ou semi-acamado;
- Necessidade de ventilação mecânica;
- Pós-operatório ortopédico recente, com necessidade de fisioterapia por tempo determinado.

CRITÉRIOS DE INCLUSÃO DE PACIENTES:

- Ter plano de saúde da UNIMED CUIABÁ;
- Residir dentro da área de abrangência do S.A.D. - Perímetro urbano de Cuiabá e Várzea Grande;
- Ser paciente restrito ao leito, ou apresentar incapacidade temporária (Acamado totalmente ou parcialmente);
- Ter relatório médico detalhado, contendo as

patologias do paciente, tratamento realizado e tratamento a ser seguido juntamente com resultados de exames atuais;

Ter patologia crônica; invalidante e/ou terminal com muitas internações ao ano;

Não residir sozinho (a);

Ter um Cuidador, familiar ou não, responsável pela continuidade e realização das orientações da equipe e cuidados necessários ao paciente;

Toda residência deverá ter um telefone para manter contato com a base do S.A.D.;

É de total responsabilidade da família disponibilizar uma forma de contato com o S.A.D., e / ou celular do plantão, a fim de comunicar sobre intercorrências e / ou repassar informações necessárias ao adequado atendimento do paciente;

Residência compatível para Assistência Domiciliar: suprimento de água potável, energia elétrica, meio de comunicação de fácil acesso e ambiente com janela, específico para o paciente (com dimensões mínimas para um leito e equipamentos);

Facilidade de acesso ao domicílio para veículos e ambulâncias;

Aceitação da família e/ou paciente, especialmente no que se refere às regras que regem a Assistência Domiciliar.

16. 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.

17. Vacinas Unimed

Outro diferencial oferecido pela Unimed Cuiabá é o Núcleo de Vacinas, com duas unidades que atendem clientes e não clientes da Cooperativa. Além de prevenir as doenças mais comuns, a unidade conta com proteção para meningite, catapora, hepatite A, tétano, H1N1, 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 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.

GRI G4-7

O Conselho de Administração é formado por cinco membros, sendo o diretor-presidente que desempenha as funções de convocar e presidir as reuniões do Conselho e as Assembleias Gerais, supervisionar e orientar os executivos contratados em conjunto com os demais eleitos, sendo também responsável por outras atribuições regidas pelo Estatuto Social e pelo Regimento Interno da singular.

As decisões do Conselho de Administração 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.

Nesses documentos é definida 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, a Assembleia Geral é o órgão supremo, dentro dos limites da lei e estatuto que tomará todas as decisões de interesse da instituição, que elege um conselho de administração para executarem as decisões e gerir o negócio.

Princípios do Cooperativismo

1

Adesão Voluntária e Livre

O profissional médico é livre para se tornar cooperado desde que atenda aos requisitos e qualificações exigíveis ou se demitir por vontade própria. Não há discriminação em relação a sexo, cor, religião e política. O ingresso do cooperado é realizado por meio de proposta, no qual é considerada principalmente a possibilidade técnica de prestação de serviços.

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 através de rateio proporcional às suas operações, após as destinações às reservas/fundos obrigatórias e estatutárias.

4

Autonomia e Independência

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

5

Educação, Formação e Informação.

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

6

Intercooperação

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

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

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 1.373 médicos e 1.081 colaboradores atuando em prol do atendimento a seus 217.584 beneficiários de planos.

GRI G4-9

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 217 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 2015, apontam que a Cooperativa realizou mais de 1,3 milhão consultas, enquanto as autorizações para procedimentos e consultas ultrapassou a ordem 3,5 milhões. Deste total cerca de 40 mil foram liberações para internações, exames de imagem somam quase 580 mil, entre os quais destacamos endoscopia (22.625) e colonoscopia (6.052), já exames laboratoriais superou a marca de 3,5 milhões. Ainda no ano vigente, foram realizados 35.125 ecocardiogramas e eletrocardiogramas chegaram aos 73.302 exames. Ao que se refere a tratamentos específicos há o registro de 5.651 sessões de quimioterapia, para 2.956 pacientes.

Em 2015, foram realizadas 910 mil consultas eletivas, enquanto as consultas no Pronto Atendimento foram 398.619 mil. A Unimed Cuiabá também registrou 576 partos normais e 4.305 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 cerca 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\$ 324.030.444, e receita operacional bruta de R\$ 920.312.736. Ainda no ano de 2015, o custo assistencial líquido alçou o patamar de R\$ 605.737.371, já as sobras líquidas à disposição da Assembleia Geral Ordinária somam R\$ 3.284.431.

UNIMED CUIABÁ EM NÚMEROS

Informação	2016
Médicos Cooperados	1.373
Clientes	217.584
Contratos	6.769
Colaboradores	1.081
Participação no mercado Mato-grossense de saúde	58,25%
Pacientes atendidos em assistência domiciliar	4.692
Autorizações	4.467.861
Internações	51.390
Exames de Imagem	620.020
Exames de laboratório	4.130.229
Consultas eletivas	1.181.877
Parto normal	603
Parto cesarea	4.113
Consultas em P.A	512.622
Quimioterapia (quantidade de sessões)	8.265
Quimioterapia (quantidade de pacientes)	4.321
Endoscopia	20.480
Colonoscopia	5.727
Ecocardiograma	42.229
Eletrocardiograma	83.201
Ligações recebidas pelo Call Center	1.207.604
Patrimônio Líquido: capital social, fundos e resultado	R\$ 139.109.089
Total de Ativos	R\$ 365.853.159
Receita Operacional Bruta	R\$ 1.033.162.087
Custo Assistencial Líquido - Sinistralidade	R\$ 699.712.227
Sobras líquidas à disposição da AGO	R\$ 1.919.433
Quantidade de produtos ou serviços oferecidos	17

Colaboradores: a força motriz



Ao final de 2016, a Unimed Cuiabá possuía 1081 colaboradores, sendo que houve 175 admissões e 190 demissões no período. Deste total, 744 são mulheres que ocupam 68,82% dos cargos de liderança na Cooperativa. Foi registrada uma diferença de R\$ 258,38 na remuneração média entre homens e mulheres. Há também 42 negros, sendo que eles ocupam 3,88% dos cargos de liderança e uma diferença a mais de R\$ 585,67 na remuneração média dos negros em relação aos brancos. A quantidade de pessoas com deficiência e/ou redução de mobilidade nesse período é

GRI G4-10

de 16 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 31 estagiários e 33 jovens aprendizes e, nesse período, 03 menores foram contratados como estagiários e 01 foi efetivado. Cem por cento dos colaboradores são abrangidos por acordo coletivo com sindicatos e também representados nos comitês formais de Segurança e Saúde - Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA).

Fornecedores

A fim de assegurar excelência e segurança nas aquisições dos produtos para suprimentos, a Unimed Cuiabá conta com aproximadamente 1.000 fornecedores, dos diversos segmentos e que atendem às exigências de qualidade da Cooperativa e Vigilância Sanitária. Assim, além de ampliar as suas possibilidades

GRI G4-12
GRI G4-SO10

de negociação, a cooperativa contribui com a elevação contínua da qualidade dos produtos, 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 2016, o montante gasto em negociações com fornecedores totalizou R\$ 3.764.511,78.

Fornecedores por região

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

GRI G4-EC9

Próteses (OPME) e Materiais Especiais, Alto Custo de utilização urgente. Nestes casos há preferência na aquisição de produtos com fornecedores já credenciados e qualificados, que dispõe condições financeiras como prazos, preços e garantia dos produtos exigidos.

Ampliando a infraestrutura para continuar crescendo

Em 2016, a área de projetos/obras promoveu ações e pequenas reformas estruturais, contribuindo no atendimento e serviços prestados pela Unimed Cuiabá. Entre os trabalhos executados neste ano estão a alteração de Layout nos departamentos de Mercado, Intercâmbio, Comissão Técnica, Núcleo de Tecnologia da Informação e Jurídico. Reformas também foram realizadas na Fisioterapia, com pintura interno e externo do prédio.

GRI G4-13

O setor foi responsável ainda pela reforma do imóvel onde era localizado a Farmácia Várzea Grande, e a adequação da calçada do Núcleo de Saúde Ocupacional, oferecendo acessibilidade e atendendo a legislação, confirmando a preocupação da Unimed Cuiabá em oferecer atendimento igualitário para as pessoas com dificuldades de locomoção e com necessidades especiais.

A estrutura do Pronto Atendimento (PA) foi outra unidade que passou por melhorias no local, as principais ações foram: colocação de manta asfáltica no telhado do 2º pavimento, confecção de passarela de ar condicionado no 1º pavimento, confecção de passarela para acesso a caixa de distribuição de água no 3º pavimento, substituição das telhas comuns por telha isotérmica acima da sala de ultrassom, considerando também a pintura dos corrimãos e da escada de emergência, instalação de junta perimétrica no corredor do 1º pavimento e a vedação dos reservatórios de água do subterrâneo. Ainda no PA, outra execução importante que demandou a instalação

da bacia de contenção de combustível, além de ser uma exigência legal é uma preocupação da Unimed Cuiabá em proporcionar a captação apropriada de combustível em caso de vazamento.

Foram executados serviços de adequação do sistema de esgoto (fossa, filtro e sumidouro), nas unidades da Farmácia Jardim Cuiabá e Barão, além disso, foram realizadas pequenas adequações na Farmácia Coxipó, entre eles a instalação de toldo na passarela, contra piso na garagem de motoboy e serviços de calhas, rufos e pingadeiras. Nas instalações da Distribuidora foram realizados reparos do telhado e pintura interna do prédio.

Principais investimentos realizados em estrutura em 2016

GRI G4-EC7

INVESTIMENTOS EM INFRAESTRUTURA E SERVIÇOS	Custo (R\$)	Origem do Recurso
Alteração de layout do Mercado	R\$ 20.631,68	PRÓPRIO
Alteração de layout do Intercâmbio	R\$ 8.611,91	PRÓPRIO
Alteração de layout da Comissão Técnica	R\$ 1.491,21	PRÓPRIO
Alteração de layout do Núcleo de Tecnologia da Informação	R\$ 2.619,80	PRÓPRIO
Alteração de layout do Jurídico	R\$ 20.603,61	PRÓPRIO
Pintura - Fisioterapia	R\$ 18.082,54	PRÓPRIO
Reforma do imóvel da antiga Farmácia VG	R\$ 15.713,41	PRÓPRIO
Adequação da calçada do NSO	R\$ 3.064,85	PRÓPRIO
Adequação no Pronto Atendimento	R\$ 33.803,36	PRÓPRIO
Instalação da bacia de contenção de combustível	R\$ 13.541,93	PRÓPRIO
Sistema de esgoto da Farmácia Jardim Cuiabá	R\$ 3.822,60	PRÓPRIO
Sistema de esgoto da Farmácia Barão	R\$ 3.574,00	PRÓPRIO
Adequações na Farmácia Coxipó	R\$ 12.914,23	PRÓPRIO
Pintura interna Distribuidora	R\$ 3.663,36	PRÓPRIO

COMPROMISSO DE UMA SOCIEDADE MELHOR

Objetivos do Desenvolvimento Sustentável

Dentre os compromissos que a Unimed Cuiabá adota estão os Oito Objetivos do Milênio, estabelecidos em 2000 pela ONU – Organização das Nações Unidas. Em setembro de 2015, os países tiveram a oportunidade de adotar a nova agenda de desenvolvimento sustentável. As ações tomadas resultaram nos novos Objetivos de Desenvolvimento

GRI G4-15

Sustentável (ODS), que se baseiam nos oito Objetivos do Desenvolvimento do Milênio (ODM). Os ODS contemplam 17 objetivos e 169 metas envolvendo metas diversas.



Pacto Global

Determinada a contribuir com o desenvolvimento sustentável no planeta, a Unimed Cuiabá tornou-se signatária do Pacto Global em 2011, uma iniciativa da ONU que visa mobilizar a comunidade empresarial internacional

para a adoção em suas práticas de negócios, de valores fundamentais e internacionalmente aceitos da área de direitos humanos, relações de trabalho, meio ambiente e combate à corrupção, refletidos em 10 princípios:

- 1º** As empresas devem dar apoio e respeitar a proteção aos direitos humanos proclamados internacionalmente; e
- 2º** Certificarem-se de que não sejam cúmplices de abusos dos direitos humanos.
- 3º** As empresas devem apoiar a liberdade de associação e o reconhecimento efetivo do direito à negociação coletiva;
- 4º** A eliminação de todas as formas de trabalho forçado e compulsório,
- 5º** A abolição efetiva do trabalho infantil e

- 6º** A eliminação da discriminação com relação a emprego e profissão.
- 7º** As empresas devem apoiar uma abordagem preventiva aos desafios ambientais;
- 8º** Realizar iniciativas para promover maior responsabilidade ambiental; e
- 9º** Encorajar o desenvolvimento e a difusão de tecnologias que não agridam o meio ambiente.
- 10º** As empresas devem trabalhar contra a corrupção em todas as suas formas, incluindo extorsão e suborno.

Juntos Podemos Mais

A Unimed Cuiabá, sobretudo por seu alicerce cooperativista, busca permanentemente estreitar relações com associações

GRI G4-16

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 Complementar
Rubens Carlos de Oliveira Junior	Presidente	Membro do Conselho de Administração da Federação de Mato Grosso; Membro do Comitê Administrativo Técnico Operacional da Central Nacional Unimed (CATO); Membro do Conselho de Administração da Unimed Participações/ Unimed Seguradora; Membro do Conselho de Administração da OCB/ MT.
Arlan de Azevedo Ferreira	Diretor Vice Presidente	Membro do Conselho Fiscal OCB/MT – suplente.
Eloar Vicenzi	Diretor de Relacionamento e Intercâmbio	
Hudson Marcelo da Costa	Diretor Financeiro	
Suzana Aparecida Rodrigues dos Santos Palma	Diretora de Mercado e Responsável Técnico perante a ANS	

**ASPECTOS MATERIAIS
IDENTIFICADOS E LIMITES**

Parâmetros do Relatório de Sustentabilidade

Buscando atender as diretrizes da GRI G4, a Unimed Cuiabá estabeleceu uma metodologia para identificação dos 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 através do preenchimento de questionário e entrevistas individuais. E posteriormente foi realizada pesquisa eletrônica com 486 questionários respondidos por colaboradores, cooperados, clientes, fornecedores, prestadores de saúde, comunidade, governo e imprensa.

Por fim, realizaram-se o confronto e análise de todos os dados coletados levando-se em conta todos os 36 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 G4-18
GRI G4-26
GRI G4-25
GRI G4-23
GRI G4-24

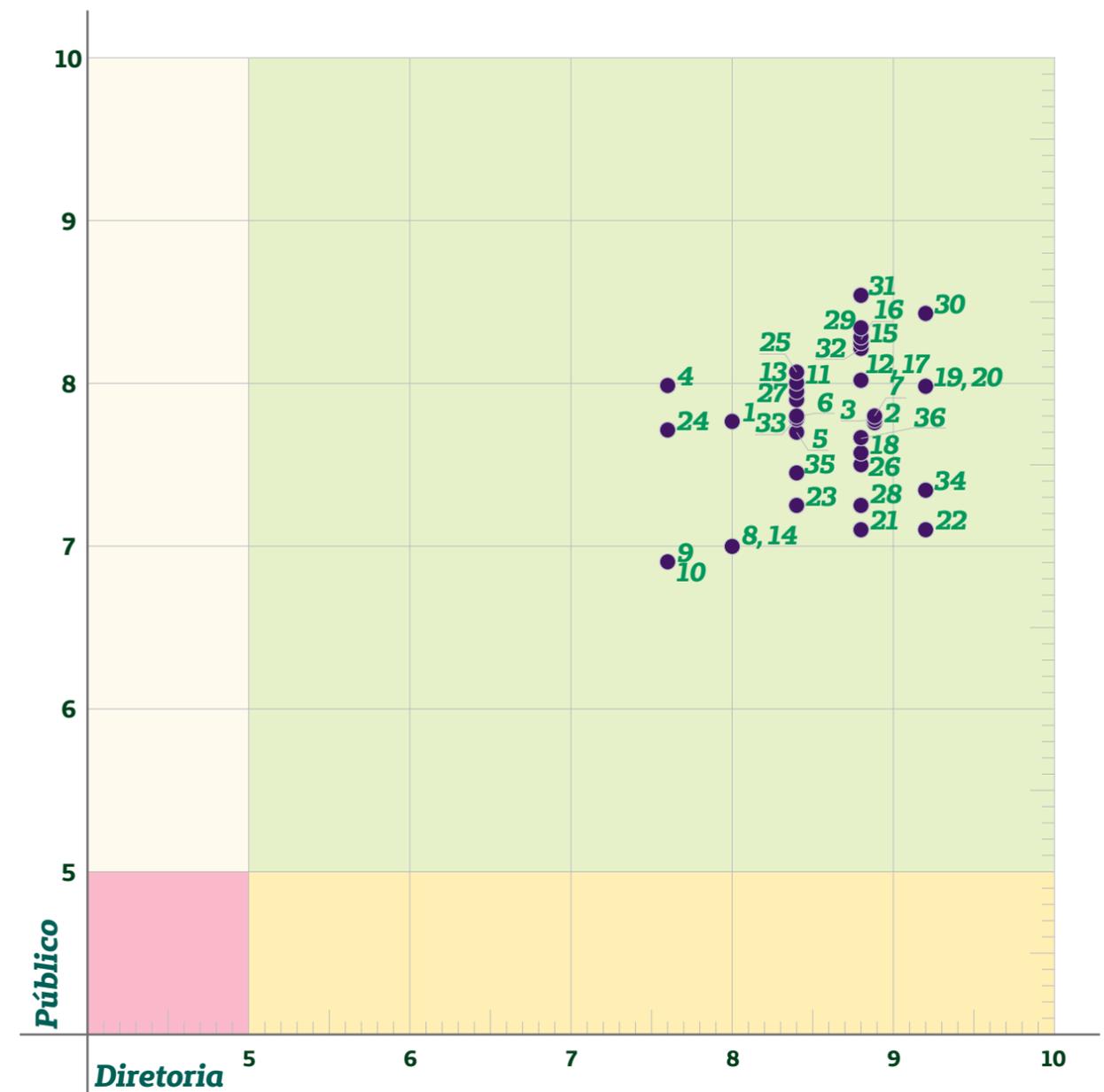
Os temas abordados nesta pesquisa foram definidos conforme descrito anteriormente. Os principais temas mencionados pelos stakeholders foram:

GRI G4-27

- **Clientes:** qualidade no atendimento e geração de emprego;
- **Colaborador:** Saúde e segurança do beneficiário e Acesso a tratamento médico de qualidade;
- **Cooperado:** qualidade no atendimento e controle de doenças.
- **Comunidade:** Geração de emprego, participação no mercado e impactos econômicos indiretos;
- **Prestadores:** desempenho econômico, impactos econômicos indiretos e transparência nos preços e coberturas dos planos;
- **Governo:** qualidade no atendimento, energia, produtos e serviços (ex. seus impactos), conformidade ambiental;
- **Colaborador de outras Unimed's:** práticas de direitos humanos, transparência nos preços e coberturas dos planos, sinistralidade, resíduos em geral e resíduos de saúde, geração de emprego;
- **Diretoria:** Prática de direitos humanos, não discriminação, trabalho infantil, acesso a tratamento médico de qualidade e Medicina Preventiva.

Materialidade

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



ITEM	CATEGORIA ECONÔMICA		
		Diretoria	Público
1	Desempenho econômico	8	7,83
2	Participação no mercado	8,8	7,66
3	Impactos econômicos indiretos	8,8	7,77
4	Transparência nos preços e cobertura dos planos	7,6	7,97
5	Sinistralidade	8,4	7,7
AMBIENTAL			
		Diretoria	Público
6	Consumo de materiais	8,4	7,81
7	Energia	8,4	7,67
8	Água	8,0	7,1
9	Biodiversidade	7,6	6,91
10	Emissões de CO2	7,6	6,87
11	Resíduos em geral e resíduos de saúde	8,4	8,07
12	Produtos e serviços (ex. seus impactos)	8,8	8,01
13	Conformidade ambiental	8,4	7,90
14	Transporte	8,0	7,07
SOCIAL			
		Diretoria	Público
15	Geração de emprego	8,8	8,25
16	Saúde e segurança no trabalho	8,8	8,29
17	Treinamento e Educação	8,8	8,02
18	Diversidade e igualdade de oportunidades	8,8	7,58
19	Prática de direitos humanos	9,2	7,98
20	Não discriminação	9,2	7,97
21	Liberdade de associação e acordo de negociação coletiva	8,8	7,1
22	Trabalho infantil	9,2	7,1
23	Trabalho forçado	8,4	7,25
24	Comunidade (gestão dos impactos das operações na comunidade)	7,6	7,72
25	Corrupção	8,4	8,04
26	Políticas públicas	8,8	7,5
27	Controle de doenças	8,4	7,95
28	Concorrência desleal	8,8	7,25
29	Saúde e segurança do beneficiário	8,8	8,33
30	Acesso a tratamento médico de qualidade	9,2	8,43
31	Qualidade no atendimento	8,8	8,54
32	Privacidade de dados do cliente	8,8	8,22
33	Inovação	8,4	7,78
34	Medicina preventiva	9,2	7,34
35	Comunicação e Marketing	8,4	7,44
36	Desempenho do plano (ex. pedidos que foram negados, taxa de reclamação)	8,8	7,67

Impactos econômicos, ambientais e sociais

Os itens ao lado referem-se ao cruzamento dos principais temas discutidos mundialmente no setor de atuação da Unimed Cuiabá. Neste processo, foram levados 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 materiais, ou seja, temas considerados relevantes no processo de definição do conteúdo do Relatório de Sustentabilidade 2016.

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



Tema	Materialidade
Econômico	
1 Desempenho econômico (ex. valor gerado e distribuído)	Sim
2 Participação no mercado	Sim
3 Impactos econômicos indiretos	Sim
4 Transparência nos preços e cobertura dos planos	Sim
5 Sinistralidade	Sim
Ambiental	
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
Social	
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 Controle 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 e Marketing	Sim
36 Desempenho do plano (ex. pedidos que foram negados, taxa de reclamação)	Sim



A governança e suas dimensões

A Unimed Cuiabá é uma cooperativa de trabalho médico com atividade principal em 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 1373 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, composto por diretor presidente, diretor vice-presidente, diretor de relacionamento e intercâmbio, diretor financeiro, e diretor de mercado; na Comissão técnica, Comitê Educativo e Comitê de Defesa Cooperativista, a reeleição é permitida apenas uma vez 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

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

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, 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 1.081 colaboradores, registrados ao final de 2016, 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.

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 da 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

A Unimed Cuiabá em seu código de conduta aborda seu posicionamento contra qualquer atitude que fere os direitos humanos. A cooperativa adota uma conduta de 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. 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.

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, incentivar o aperfeiçoamento técnico por meio de investimentos em educação e desenvolver fortemente a liderança. Isto porque se trata 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 DO GESTOR 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.

FORMA DE GESTÃO (DMA)

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 em 2010 assinou o Pacto Nacional Pela Erradicação do Trabalho Escravo. A proposta monitora empresas brasileiras que ainda utilizam o trabalho escravo e infantil e implementa ferramentas para que o setor empresarial e a sociedade brasileira

GRI G4-56

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.

Entre os compromissos estão:

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) e em nosso Código de Conduta profissional elaborado juntamente com a Unimed do Brasil. Em 2011, criamos o Comitê de Conduta, um canal para tratar de questões e denúncias relacionadas ao Código de Conduta. O Comitê envolve 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. Sua função é garantir a qualidade de vida e condições dignas de trabalho não só dos colaboradores, mas também em toda cadeia de valor. Para o segundo semestre de 2016 está prevista a criação do Comitê de Disseminação e Fiscalização do Trabalho Análogo, escravo e infantil.



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, 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

GRI G4-56

Missão

Promover a saúde com excelência e sustentabilidade, valorizando cooperados, clientes, e colaboradores.

Visão

Ser referência nacional em serviços de saúde cooperativista.

Valores

1. Comprometimento com os princípios cooperativistas.
2. Compromisso com a ética e a transparência.
3. Valorização dos cooperados, clientes e colaboradores.
4. Gestão com foco em resultados.



Código de Conduta

GRI G4-58

Criado há seis 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 e a Ouvidoria da Unimed Cuiabá. Até o fechamento deste relatório, não houve denúncia de violação ao Código de Conduta Profissional (CCP).

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

Criada em 2004, nove anos antes da regulamentação das Ouvidorias pela ANS- Agência Nacional de Saúde, a Ouvidoria da Unimed Cuiabá já atendeu mais de 34 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, com 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 2015 a Ouvidoria da Unimed Cuiabá foi convidada a fazer parte do Comitê Nacional de Ouvidores realizado pela Unimed do Brasil com as maiores Unimed's do sistema, 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,

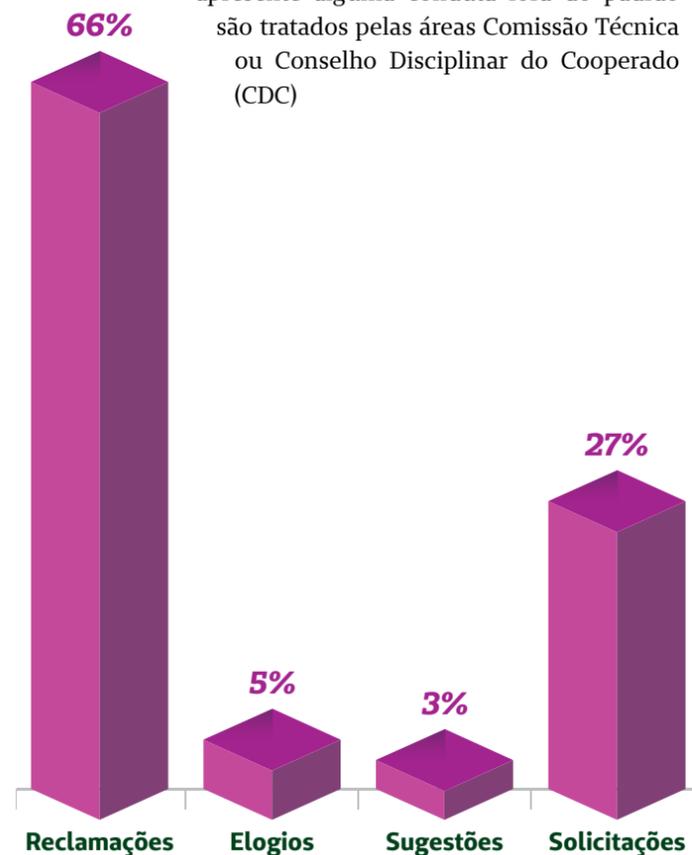
GRI G4-57

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.

Revisão dos fluxos junto às áreas de maiores demandas, alinhamento dos processos conforme determinado pela RN 58 (reanálise de negativa) quando solicitado pelo cliente é analisado pela ouvidoria.

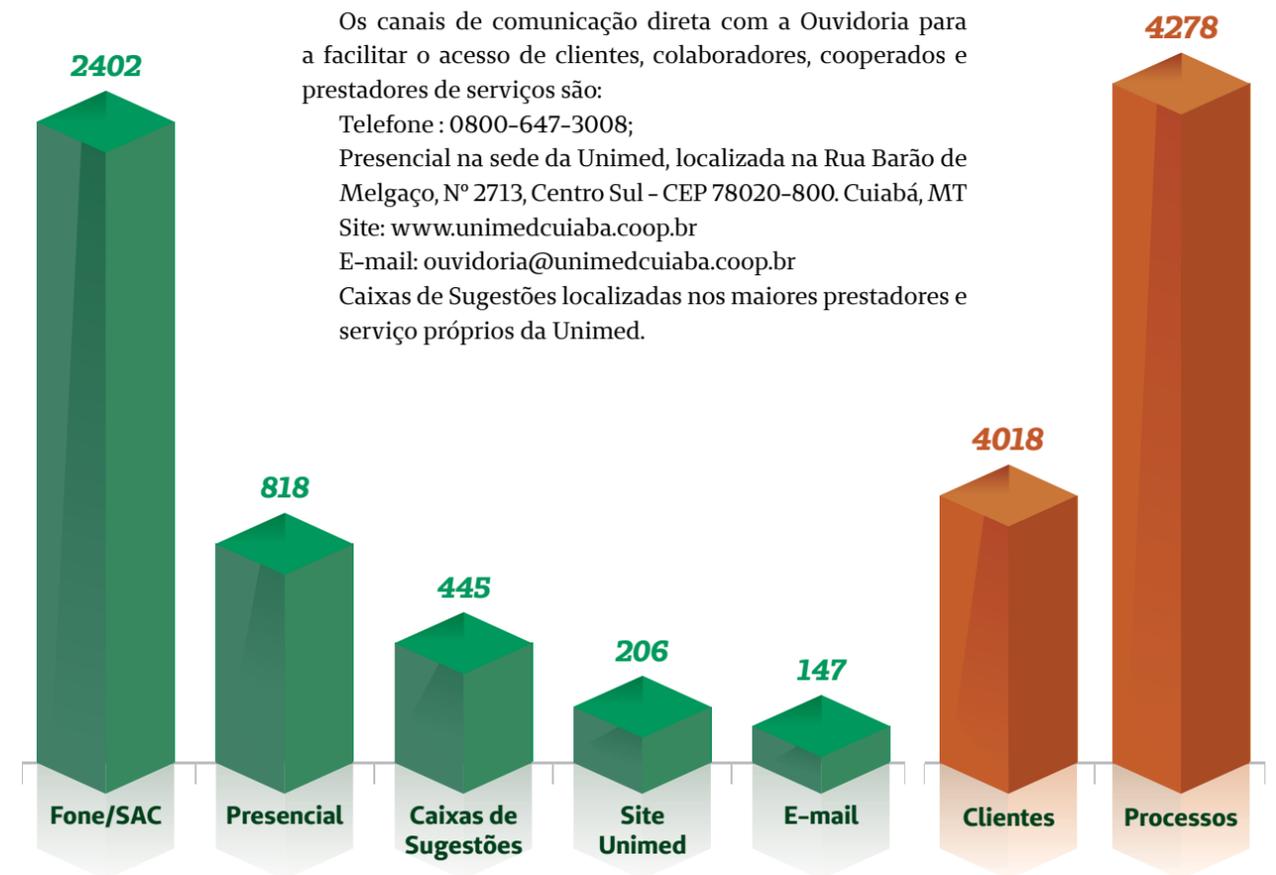
No atendimento com o cliente interno, as denúncias recebidas envolvendo colaboradores são tratadas diretamente pela área de Gestão com Pessoas de forma sigilosa para que não haja exposição do colaborador. Os fatos são apurados e, se, procedente, é proposto termo de ajustamento de conduta no sentido de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



Os canais de comunicação direta com a Ouvidoria para facilitar o acesso de clientes, colaboradores, cooperados e prestadores de serviços são:

Telefone : 0800-647-3008;
 Presencial na sede da Unimed, localizada na Rua Barão de Melgaço, Nº 2713, Centro Sul - CEP 78020-800. Cuiabá, MT
 Site: www.unimedcuiaba.coop.br
 E-mail: ouvidoria@unimedcuiaba.coop.br
 Caixas de Sugestões localizadas nos maiores prestadores e serviço próprios da Unimed.



Canais de Comunicação e relacionamento com os públicos

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.

GRI G4-57

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

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. Em 2015 a Unimed Cuiabá foi eleita ainda uma das 150 Melhores Empresas para Você trabalhar, em ranking promovido pela revista Você S/A. 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.

Em 2015 a intranet foi desenvolvida e passou a ser o maior canal de comunicação com os colaboradores, inclusive, dentro da Intranet, o colaborador pode entrar em contato direto com o gestão com pessoas não sendo obrigatória a sua identificação.

GOVERNANÇ

Governança

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

Os 1.305 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,

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

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 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

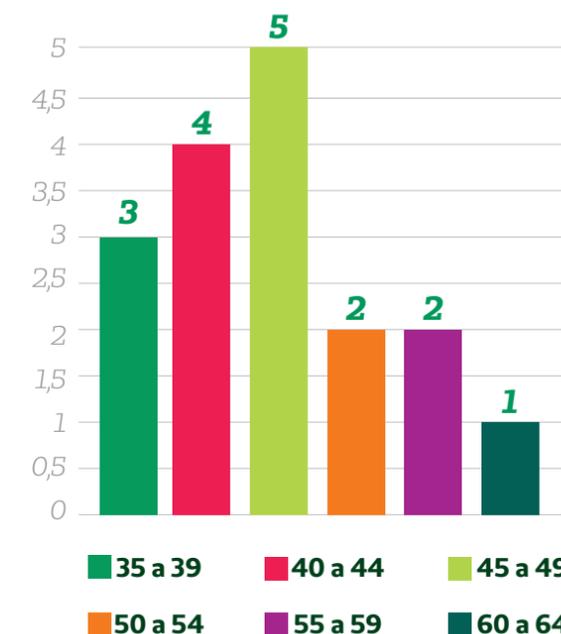
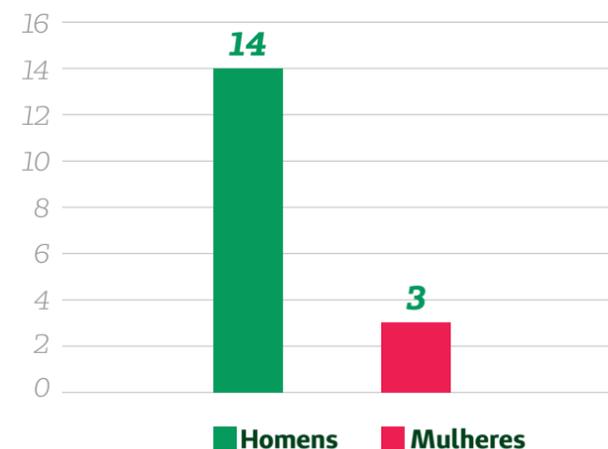
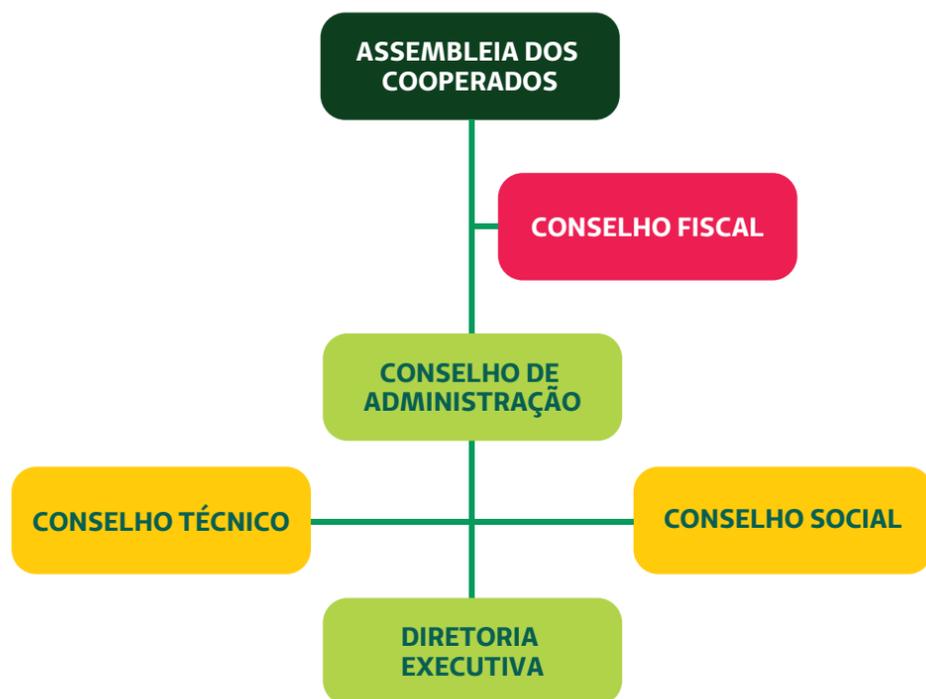
acompanhar a execução das ações propostas, alinhar e revisar metas estabelecidas. Com 1002 colaboradores, registrados ao final de 2014, esse modelo de gestão garante democracia no processo de tomada de gestão e harmonia no processo de execução. Um modelo que dispõe de mecanismos de revisão para manter-se sempre adaptado

	Número de Membros	Função
Conselho de Administração	5	Presidente, vice, diretor secretário, diretor financeiro e diretor de Mercado
Comissão técnica	4	Membros
Conselho Fiscal	3	Coordenador e membros
Comissão de Defesa Profissional e Cooperativista	3	Coordenador e membros
Comitê Educativo	2	Coordenador e membros

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:



Comitê Educativo: mais qualificação Médica

O Comitê Educativo é formado por 2 membros médicos cooperados eleitos ou reeleitos a cada triênio junto ao Conselho de Administração em chapa distinta, dispondo de 1 Gestora 01 Supervisora 02 assistentes de Comitê. Desenvolvendo suas atividades voltadas aos médicos cooperados, na viabilização de cursos voltados a

GRI G4 - 43

educação continuada como também na conscientização de gastos desnecessários e no trabalho preventivo da elevação dos índices de sinistralidade. Dentro de suas atribuições, abre exceção para realização de atividades diferenciadas voltadas aos clientes Unimed, como por exemplo, Curso para Gestantes e Palestras Preventivas as empresas clientes.



Conflitos de interesses

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, refletindo 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,

GRI G4 - 41

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

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

GRI G4 - 36

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.

Reestruturação na gestão

Em 2016, iniciou a qualificação de fornecedores, possibilitando futuramente mensurar a qualidade do serviço/produto. A iniciativa permite a avaliação de desempenho referente ao atendimento prestado à Cooperativa, este recurso norteará quais necessitam de requalificação. Entre as documentações para homologação destes fornecedores, constam itens socioambientais.

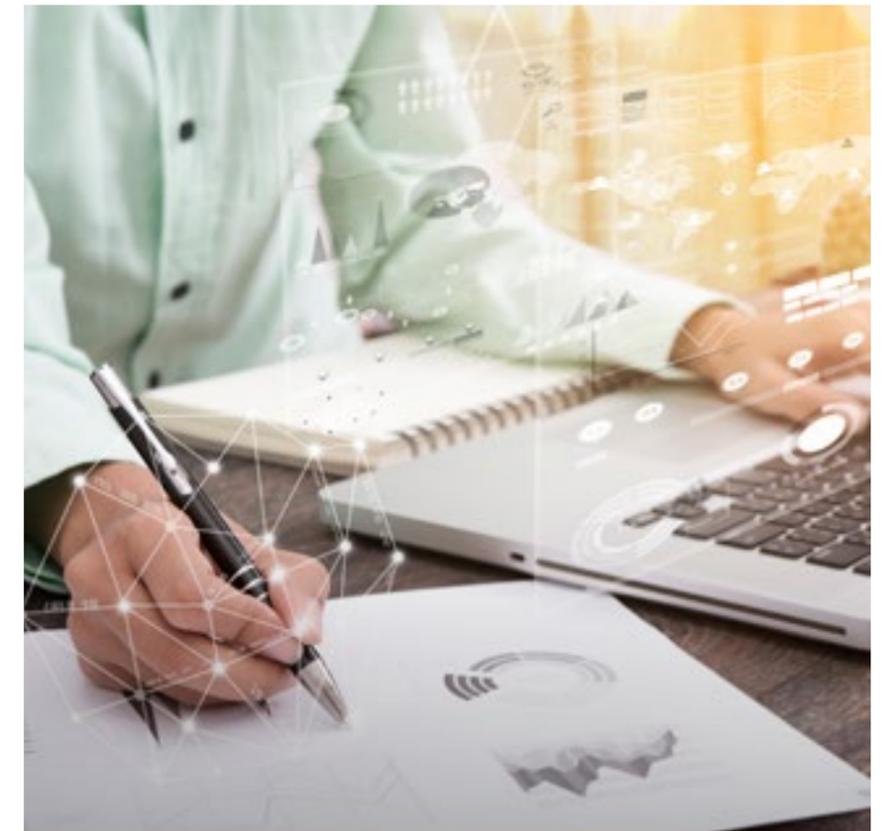
GRI G4 - 44

relacionamento e agilidade. São consideradas empresas de pequeno porte aquelas com até 30 vidas, médio porte de 31 a 499 vidas e grande porte acima de 500 vidas

O setor teve a unificação de duas gerências e criação de duas coordenações para as áreas de Relacionamento Corporativo e Vendas. As equipes foram divididas entre atendimento exclusivo presencial e telefônico, para melhoria do relacionamento com os clientes.

No setor de Mercado, foram identificados pontos críticos a serem trabalhados pela nova gestão, como o relacionamento com grandes clientes, bom uso do plano e alta sinistralidade de contratos. Divisão de equipes, realocação de colaboradores e criação de novas frentes de trabalho foram as primeiras ações realizadas. O setor conseguiu ainda aumentar o quadro de colaboradores com uma redução de 15% na folha de pagamento.

A reestruturação teve como objetivo potencializar o setor de Mercado, focando na melhoria dos processos e atendimentos aos clientes. Quanto à divisão de equipes de acordo com a classificação por porte de carteira, a mudança tem contribuído com a personalização no





Buscando sempre envolvimento

Seguindo o princípio da **GRI G4 - 37** 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.

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 (intranet) e impressos.

Planejamento Estratégico orienta busca por resultados

Há mais de 10 anos, a Unimed **GRI G4 - 42** Cuiabá utiliza o Planejamento Estratégico como a principal ferramenta de gestão para orientar suas políticas, metas e ações na busca por resultados.

Com o intuito de construir um planejamento participativo e integrado, foi realizado um encontro de dois dias, contando com a participação dos diretores, superintendentes, gerentes da cooperativa e a intermediação da consultoria da Fundação Dom Cabral, a maior escola de negócios da América Latina e que está entre as 20 melhores escolas de negócios do mundo.

Para elaborar o planejamento, projetando um horizonte de quatro anos, 2016-2019, os participantes fizeram a revisão da identidade corporativa da cooperativa (Negocio, Missão, Visão e Valores), e definiram os objetivos estratégicos, indicadores e metas da Cooperativa que servirão para alcançar sua visão de futuro.

Entre os objetivos propostos, a Unimed Cuiabá prevê para 2016, um crescimento de 10,7% em sua receita bruta, além de custo assistencial de 83% e resultado líquido do exercício na casa de 3% da RL (Receita Líquida)".

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 somente o 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



Responsabilidade Social

Selo de Responsabilidade Social - Unimed do Brasil

- 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



Selo Carbono Zero

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 Ranking 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

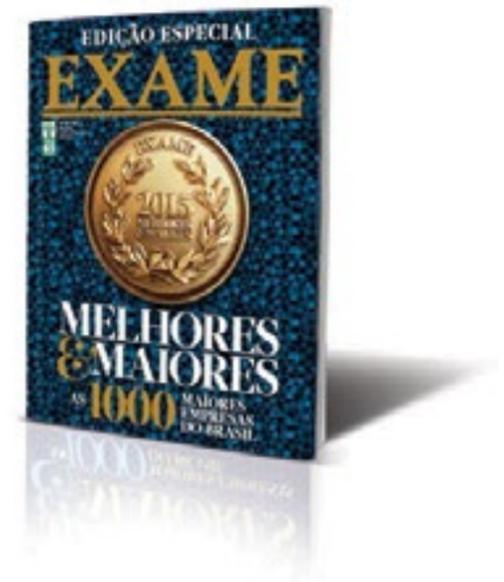
- 2007: 46º lugar - no Centro-Oeste - Na categoria maiores por vendas, subiu 42 posições em relação ao ano anterior.

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 saúde
Revista 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 e rever processos no intuito de melhoria contínua. No ano de 2016 investimos o valor de R\$ 187.559,51 na aplicação de treinamentos diversos. Capacitando 1.081 colaboradores, foram realizados 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.

- Parcerias com Universidades, Faculdades e escolas técnicas que garantem de 20% até 100% de descontos em cursos;
- Parceria com o SESCOOP 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 técnicos, graduação, MBA e pós-graduação *Latu e Stricto Sensu*.

Quanto às 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.

Assembleia Geral avalia desempenho na busca de objetivos estratégicos

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

GRI G4-44

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

A Unimed Cuiabá se inseriu no programa qualifica da Unimed do Brasil, que tem o objetivo de buscar a melhoria contínua dos serviços e capacitação dos colaboradores de todos os níveis a fim de qualificar a cooperativa e recursos próprios para a certificação RN277 da ANS e ISO 9001:2015 e ONA. Neste projeto são desenvolvidos 10 passos de implantação com duração de 18 meses sendo que a operadora desenvolve uma carga horária de EAD de 180 horas e recursos próprios de 200 horas. Foram revisados documentos dos processos administrativos e assistenciais garantindo a padronização e continuidade dos processos. Para verificação das conformidades dos processos e resultados das entregas foram estabelecidos indicadores que são analisados criticamente pelos gestores, quando as metas não são alcançadas são estabelecidos planos de ação para melhoria dos processos.



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

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

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 encontradas no mercado, bem como o alcance do equilíbrio interno entre os cargos e níveis da Cooperativa.

Conforme manual de avaliação de cargos foram estabelecidas as diferenças entre os cargos existentes. A análise leva em consideração 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.

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.

TABELA DE CARGOS - 220 HORAS

Classe/ pontos	Níveis	Cargos	Step 0	Step 1	Step 2	Step 3	Step 4	Step 5
		Advogado II						
		Analista Contábil SR						
		Desenvolvedor WEB PL						
		Supervisor Adm de Auditoria II						
		Supervisor Adm de Vendas II						
		Supervisor Administrativo II						
		Supervisor de Atendimento II						

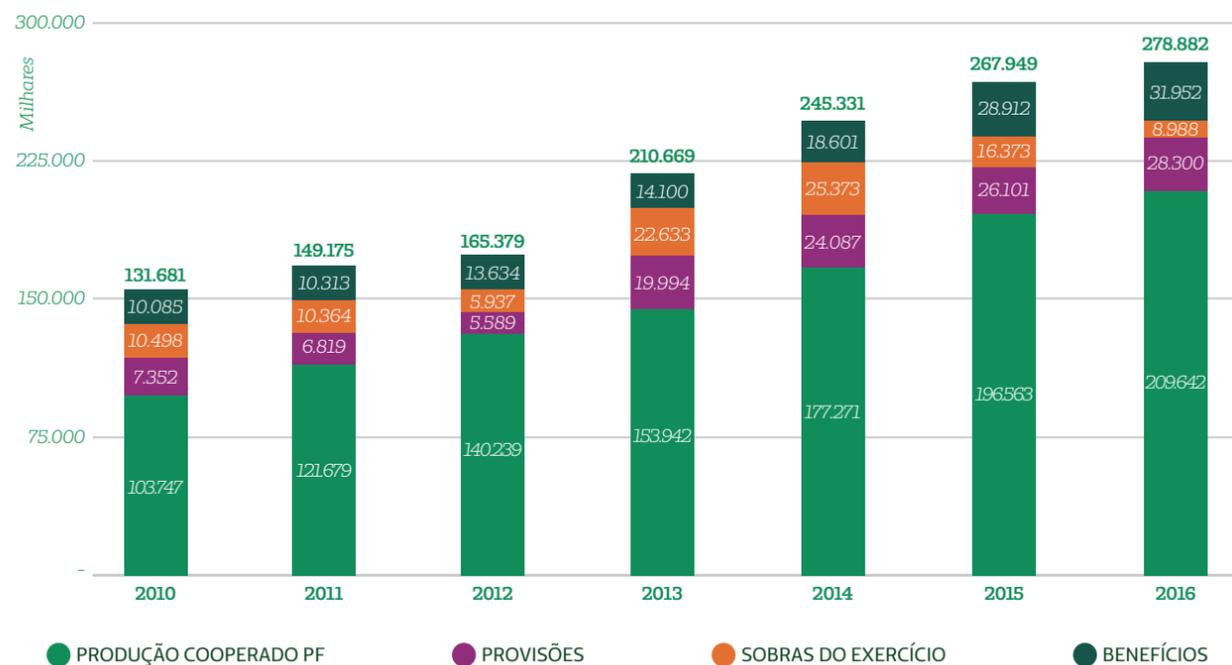
O "Step" 3 representa a média de mercado apurada para cada classe e uma prática de retenção de pessoal agressiva frente aos salários praticados pela Singular, Farmácia e Unidades de Negócio - a progressão é realizada após 8 meses em relação ao step2. Os "Steps" 4 em diante representam a evolução salarial 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.

Quanto à 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

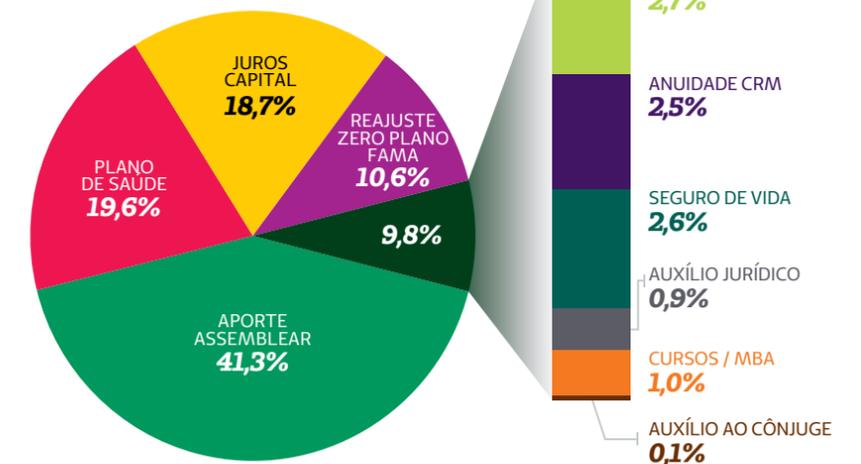
de pagamento também é através de formulário ao DP. As equipes das Farmácias e Distribuidora recebem remuneração variável conforme as metas organizacionais, com base no porte estrutural, capacidade econômica financeira de cada unidade de negócio, bem como avaliação mercadológica da concorrência. As metas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



Distribuição dos benefícios em 2016



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

GRI G4 - 54
GRI G4 - 55

com o acordo coletivo, as tabelas salariais foram reajustadas em 4,5%.

Processos de seleção seguem o princípio da diversidade

O recrutamento e a seleção são realizados buscando o fechamento

GRI G4 - 40

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. Temos aprendizes, além de programas de estágio e ainda um projeto de formação para que jovens talentos possam se desenvolver na empresa.





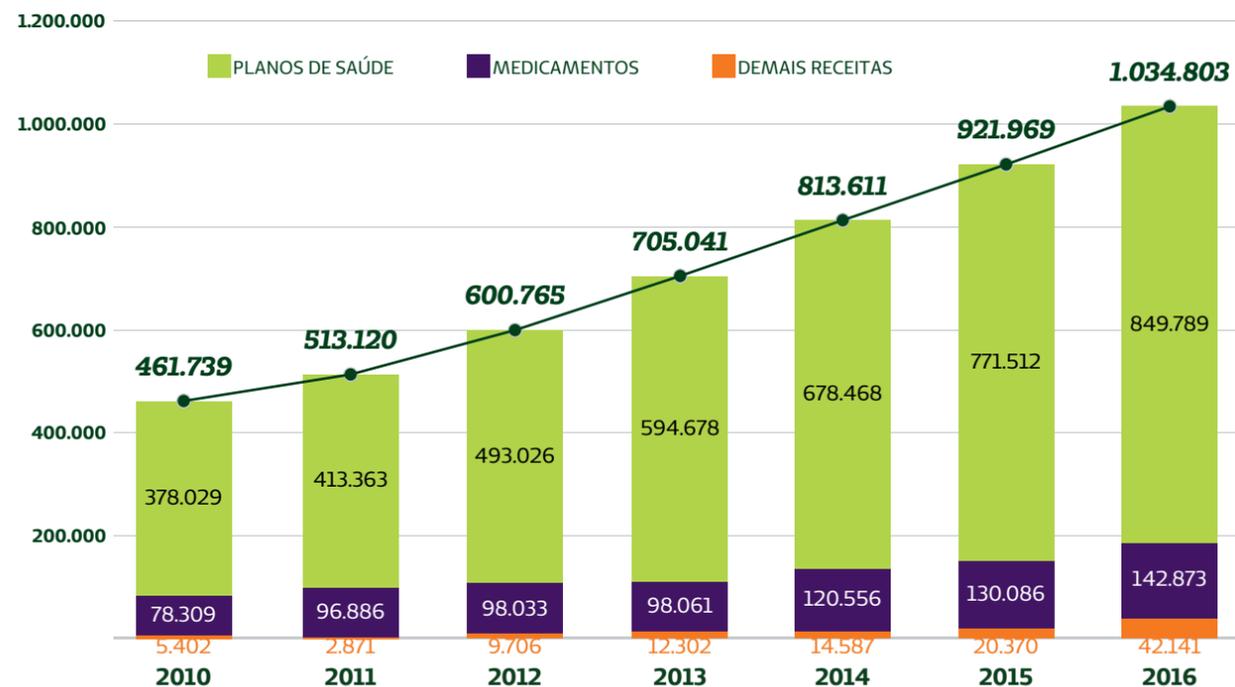
**CATEGORIA
ECONÔMICA**

Estratégia certa garante bons resultados

GRI G4 - ECI

Receita Bruta

Crescimento Consolidado de 124,11%



A Unimed Cuiabá superou as estimativas de crescimento da receita bruta, mesmo diante de um cenário econômico instável e das constantes variações das legislações que regulamentam o mercado de saúde suplementar. O faturamento bruto da Cooperativa compõem-se das operações com:

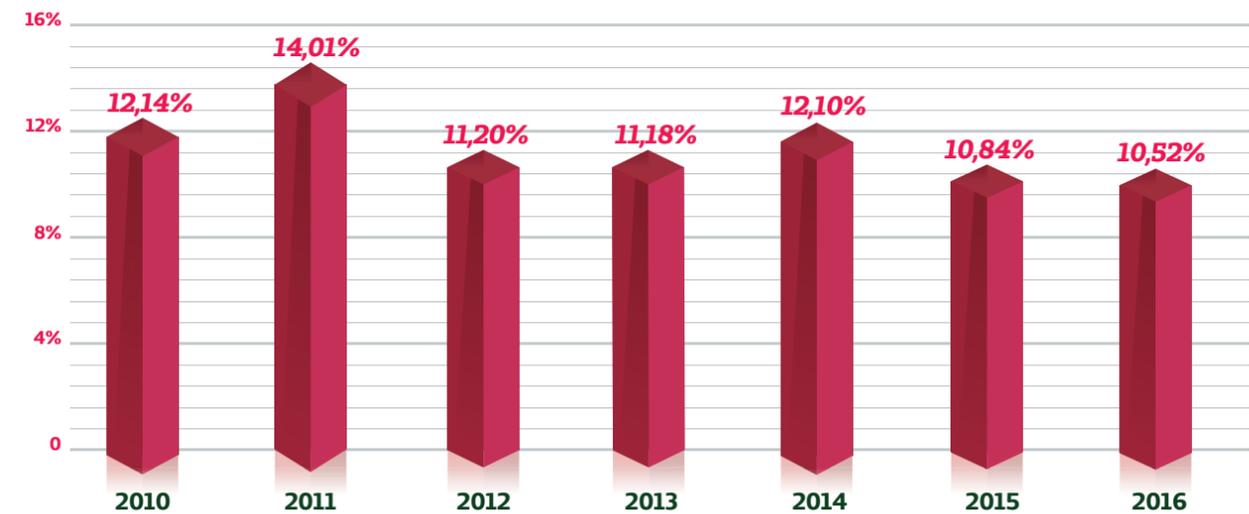
- Plano de saúde e cresceu 124,80% de 2010 a 2016;
- Medicamentos (Farmácias, Distribuidora e Vacinas), evoluíram de R\$ 78 milhões em 2010

para R\$ 142 milhões em 2016, desempenho 82,45% superior e;

Demais Receitas compõe-se da Mais valia do Intercambio, Recuperação Serviços Próprios, N.S.O, Receita particular atendimento Unimed PA, Taxas de Inscrições.

Juntas estas receitas totalizaram em 2016 uma receita consolidada de R\$ 1,034 bilhão, um aumento de 12,24% em relação a 2015.

Despesas Operacionais



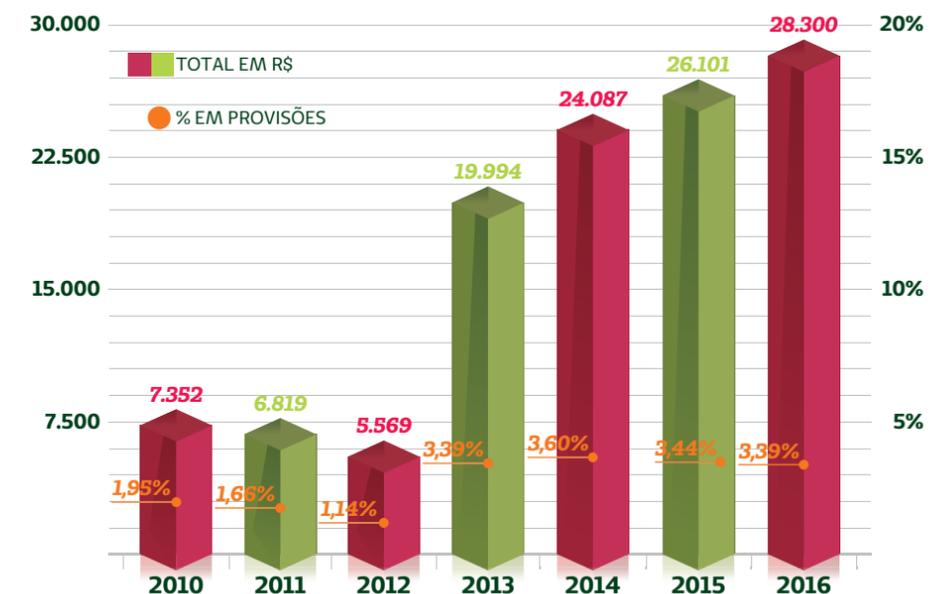
Em 2016, foi necessário um controle rigoroso dos gastos administrativos, onde a Cooperativa adotou praticas de racionalização dos recursos operacionais, possibilitando a manutenção dos índices das despesas administrativas entre os patamares mais baixos dos últimos anos.

Ocorreu a redução do indicador em 2,95% comparativamente ao ano anterior, devido a medidas adotadas com a reestruturação de processos, e reorganização do quadro funcional.

As despesas administrativas são distribuídas entre os gastos com pessoal, serviços de terceiros, manutenção, localização, taxas e tributos...

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.



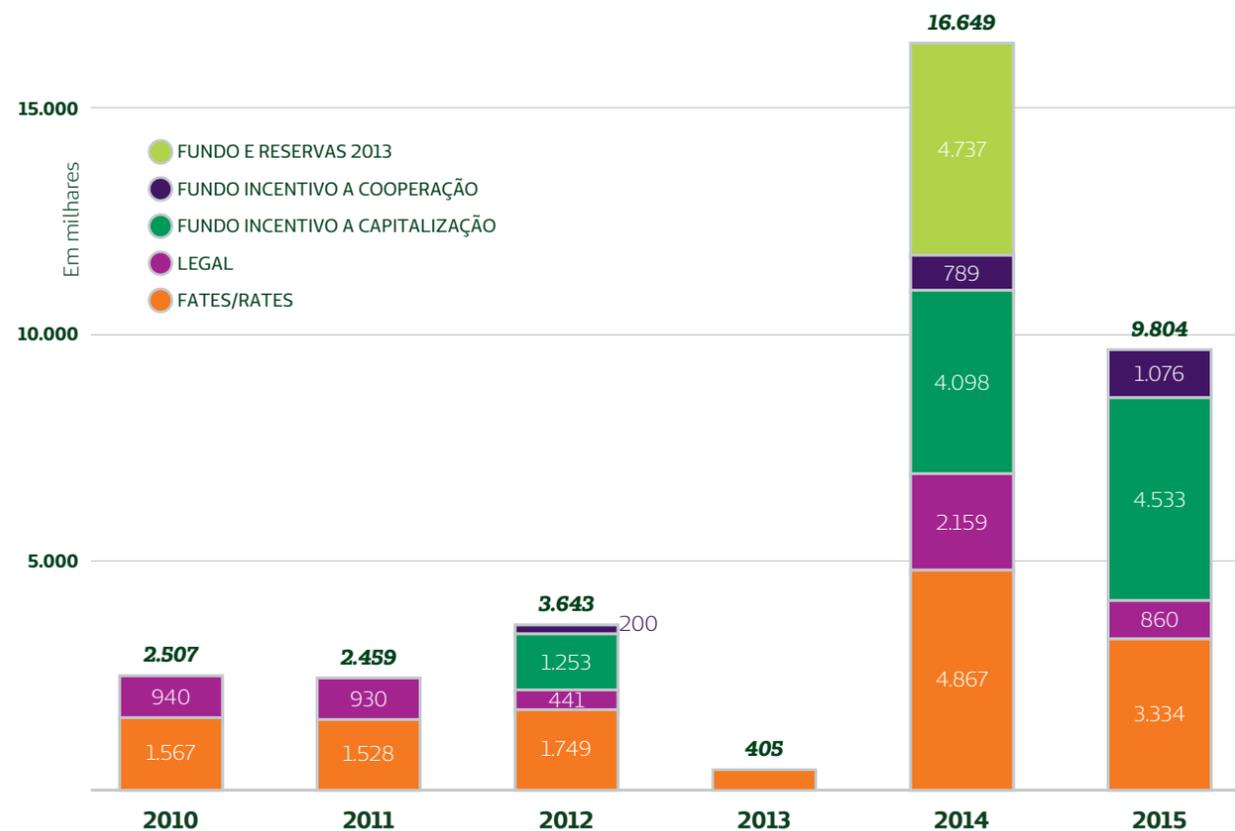
Evolução das reservas e fundos

As Reservas e Fundos são constituídas de acordo com o estabelecido na Legislação (Lei 5764/71) e seu crescimento é proporcional ao resultado da Cooperativa. A Unimed Cuiabá constitui as seguintes Reservas e Fundos:

- **Fundo de Reserva:** Tem a finalidade de reparar eventuais perdas da cooperativa. É constituído por, no mínimo 10% (dez por cento) das sobras apuradas no Balanço anual.
- **FATES/RATES – Fundo (Reserva) de Assistência Técnica Educacional e Social:** Destina-se à cobertura de despesas com assistência técnica, educacional e social dos cooperados e seus familiares, bem como, dos funcionários da Cooperativa de acordo com o Estatuto Social. É constituído pelo resultado positivo dos atos não cooperativos mais 5% (cinco por cento) das sobras líquidas de cada exercício;
- **Fundo de Incentivo à Capitalização:** Aprovado em

Assembleia Geral Extraordinária de 27/08/2012, este fundo é constituído com parte das sobras apuradas no Balanço anual, correspondendo a aplicação do percentual de **0,5%** sobre a receita geral líquida consolidada da cooperativa. Tem como finalidade principal, fomentar o “Plano de Capitalização”, através de retribuição proporcional ao tempo de associação na Cooperativa sobre os aportes de capital incentivado, realizados mensalmente pelos cooperados. O saldo excedente deste fundo será transferido para outra conta, denominada “Fundo de Benefício”.

▪ **Fundo de Incentivo à Cooperação:** Também aprovado em Assembleia Geral Extraordinária de 27/08/2012, este fundo é constituído com parte das sobras apuradas no Balanço anual, correspondendo ao valor de uma consulta mensal por cooperado, devendo serem integralizadas no último dia do ano corrente.



Resultado do Exercício

Ao adotar uma conduta de gestão baseada no crescimento ordenado, a Unimed Cuiabá deu um importante passo rumo à perenidade do negócio. Com austeridade, prudência e rigor foi possível manter o viés empreendedor de nossa respeitada Cooperativa, ao mesmo tempo, atendendo às pesadas exigências da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

Os principais impactos que a Cooperativa absorveu neste exercício foram:

- O custo assistencial em termos percentuais cresceu 4,86% a mais que a receita, devido a reconhecimento das contas com menor prazo, com reflexo na otimização da reversão da provisão PEONA em 257,86%.

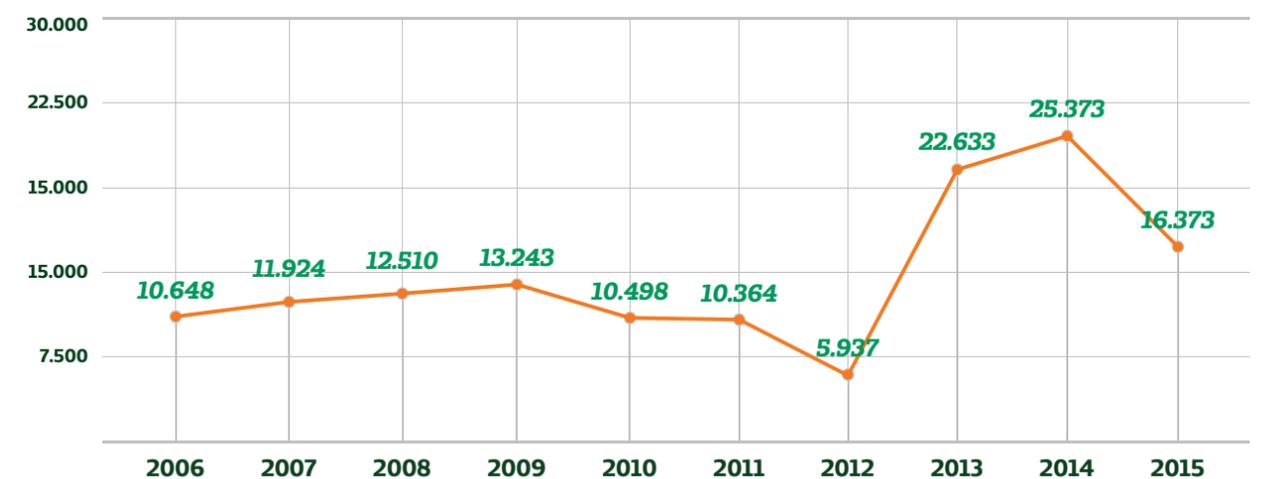
- Na área de Medicamentos cobrança intempestiva de ICMS de R\$ 3,5 milhões;
- Aumento de indenizações trabalhistas e judiciais R\$ 3,5 milhões;
- Baixa de bens obsoletos de R\$ 1,5 milhões, refletindo na diminuição do resultado líquido em 50,98% em relação ao ano anterior.

No difícil ano de 2016, em que o caos instalado no cenário político-econômico brasileiro atingiu perigosas proporções e fixou o desempenho de atividades comerciais no país em um contexto de risco constante e crescente, a Cooperativa preservou-se sustentável e alcançou resultados que continuam a referenciar a Unimed Cuiabá como modelo de gestão.

Distribuição do Resultado do Exercício



Resultado do Exercício



Impactos Econômicos Indiretos

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

GRI G4 - EC8

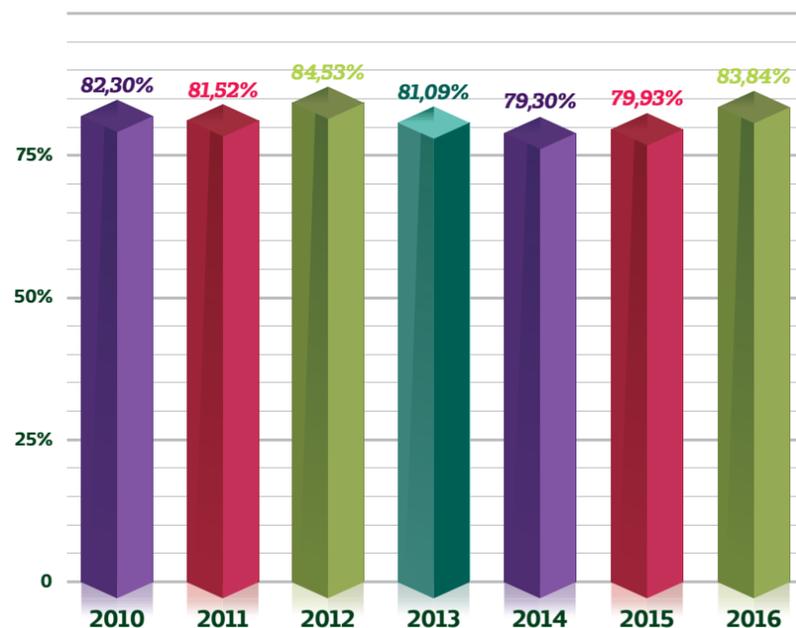
de Saúde Suplementar (ANS) por muitas delas, o que resultou na decretação do regime de direção fiscal ou técnica, na suspensão da venda de produtos e, em alguns casos, em alienações compulsórias de carteira, com consequente decretação de liquidação extrajudicial.

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

O índice de sinistralidade é representado pelo resultado obtido entre os custos assistenciais e as receitas do Plano de Saúde. Em 2016 os fatores que colaboraram com o aumento desse índice foram o rol de exigências da ANS, o incremento das novas tecnologias, a regulamentação da Lei 13.003, que estabelece reajustes específicos para a rede credenciada, o aumento na frequência dos exames diagnósticos e o envelhecimento da carteira.

Nosso maior desafio é continuar melhorando nossos serviços frente à crescente demanda de procedimentos e a instituição de novas legislações, visando sempre o benefício aos cooperados e clientes.



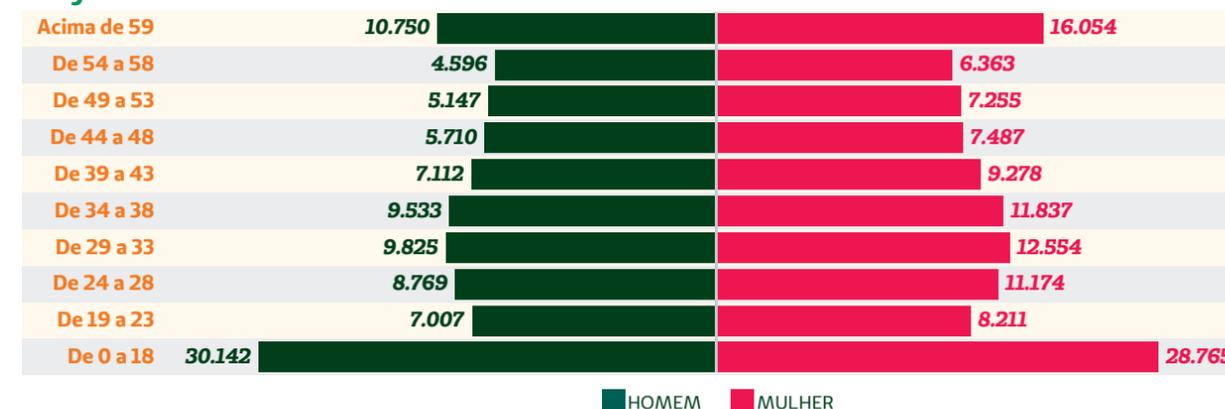
Distribuição de novas vidas por sexo e faixa etária

A carteira de clientes da Unimed Cuiabá é composta por mais de 94 mil beneficiários jovens, de 0 a 28 anos de idade. O número representa aproximadamente 44% do total de clientes da Cooperativa. Os clientes idosos, acima dos 59 anos de idade correspondem a cerca de 12% da carteira. Entre as faixas etárias, a principal categoria de beneficiários

é a de 0 a 18 de anos de idade que somam 58.907 clientes.

As mulheres representam 54,6% dos clientes da Unimed Cuiabá, com predominância em todas as faixas etárias, com exceção da classificação de 0 a 18 anos de idade. Nesta faixa, os homens somam 30.142 beneficiários e as mulheres 28.765 clientes.

Perfil da Carteira - 2016

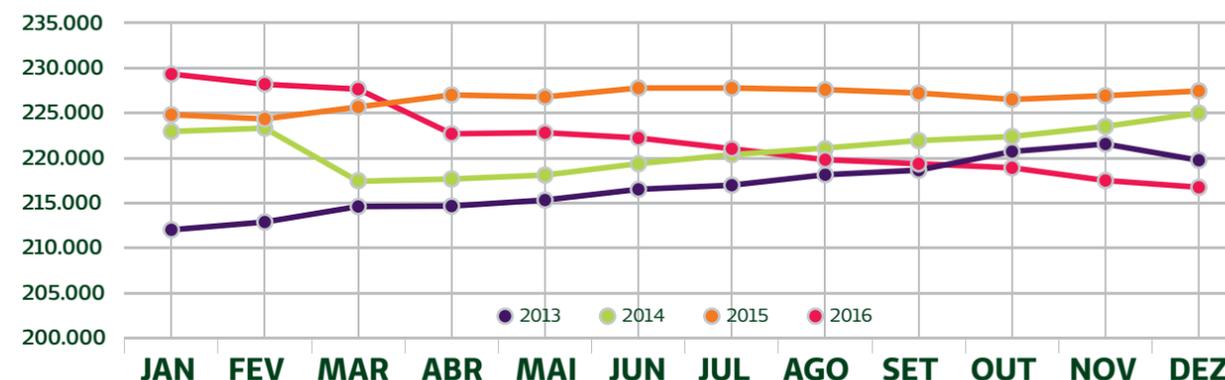


No primeiro trimestre do ano, a Cooperativa registrou uma perda de 1.723 vidas no primeiro trimestre de 2016. Como resultado da manutenção da rescisão do contrato com a administradora de planos de saúde coletivos, a Cooperativa excluiu em abril 5.416 clientes. Caso a medida não tivesse sido tomada,

a média de evasão seria de 2,93% e não 5,42% diante da exclusão.

De abril a dezembro, a Unimed Cuiabá contabilizou a perda de mais 6.718 vidas, encerrando o ano com 217,5 mil clientes. O número segue a média nacional, em torno de 5%.

Número de clientes



Benefícios fiscais destinados a projetos para a sociedade

A Unimed Cuiabá, por meio do Instituto PróUnim, 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 Líquido (CSLL),

GRI G4 - EC4

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 2017 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 Biasioli, especialista em assessoria de entidades sociais e beneficentes.

Valorizando os profissionais

Através de técnicas e estratégias especializadas, pretende-se selecionar líderes com as competências mais desenvolvidas, tendo como referência o mapa de competências da Unimed Cuiabá. Todos os processos de seleção de coordenadores e gerentes são realizados por uma empresa terceirizada a fim 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). A Cooperativa considera como aspectos importantes a diversidade de gênero, faixa etária, partido político, atuação política

GRI G4 - EC6

e atividades sociais. O planejamento sucessório tem como premissa básica o diagnóstico de potenciais profissionais, onde considera - se as avaliações de desempenho. Diante desta análise, a Unimed Cuiabá insere estes possíveis sucessores no programa de capacitação de líderes. Também são destinadas vagas dos treinamentos aos líderes atuais para capacitação dos possíveis sucessores. Este processo é realizado de maneira informal e sem divulgação, 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.



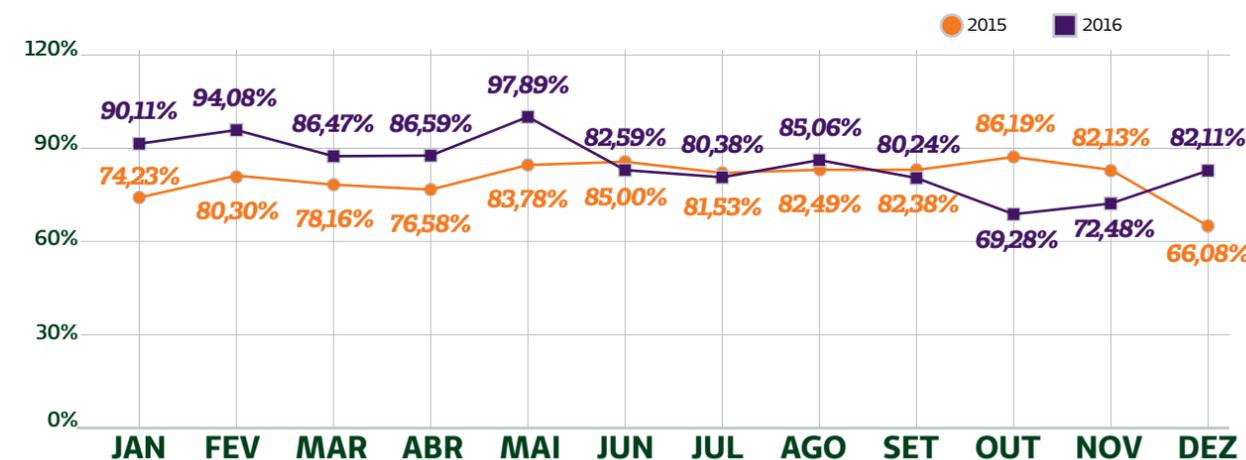
Impactos em decorrência de mudanças climáticas

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 de maneira importante nesse contexto, como por exemplo, os impactos em decorrências as

GRI G4 - EC2

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.

Sinistralidade mensal 2015 x 2016



**CATEGORIA
AMBIENTAL**



Cuidado com o meio ambiente: Uma característica da Unimed Cuiabá

A Unimed Cuiabá em atenção especial ao meio ambiente, no ano de 2016 encaminhou para a

GRI G4 – EN31
GRI G4 – EN1
GRI G4 – EN2

destinação final adequada 31.728,23 Kg de resíduos de serviços de saúde. Também encaminhou para a reciclagem 22.359,30 kg.

Unidade	Quantidade de Resíduos Recicláveis Gerados em 2016											
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Sede	312	1007,60	999	1.110,4	950,8	417,2	1.039,2	501	371	0	170	694,4
Pronto Atendimento	742,8	150	248	456	252	110	70	280	150	90	120	155
Distribuidora	115	264,8	76	0	100	0	120	197	100	70	100	50
SAD/NSO	443,8	328,2	102,8	0	140	77,2	0	66,8	45,4	105	70	60
Farmácia Barão	248	186	190	260	80	190	185	614	110	150	313	64
Farmácia CPA	230	186	160	271	70	243	180	395,8	150	140	260	93
Farmácia Coxipó	220	210	100	90	90	230	225	300	90	140	210	110
Farmácia Jardim	230	80	100	178	84	239	180,4	407	100	215,5	178,4	117
Farmácia VG	0	0	0	0	0	83	0	0	0	0	0	0
Fisioterapia	0	0	0	0	73	139,8	0	0	0	0	0	0
Clínicas	0	0	0	0	0	0	0	0	9,2	0	0	0
Vacina	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	0
Total	2.541,60	2.412,60	1.975,8	2.365,4	1.766,8	1.729,2	1.999,6	2.767,40	1.125,60	910,50	1.421,40	1.343,40

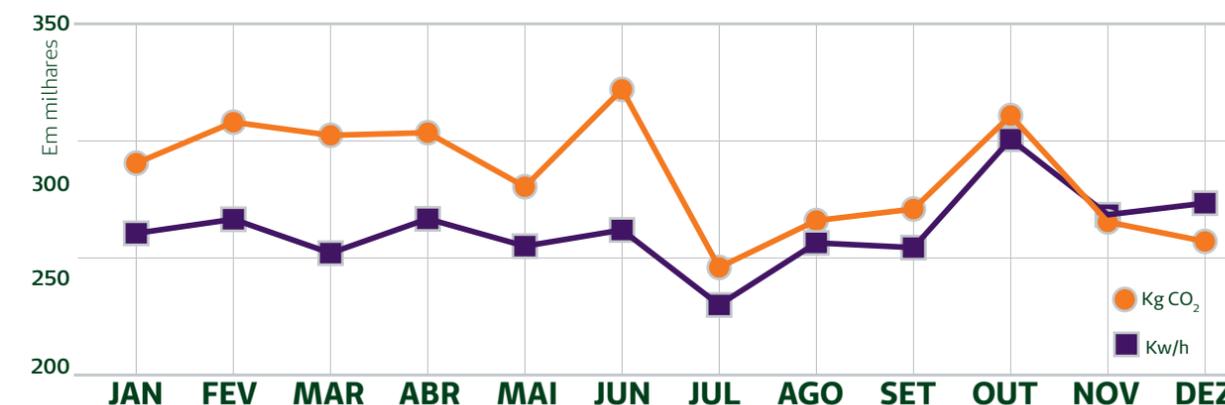
Energia

Em 2016, a Unimed Cuiabá consumiu 194.422,00 KW/h de energia elétrica. Já o consumo de diesel para suprir os geradores e frotas foi de 43.182 litros. A Cooperativa não consome energia por aquecimento ou vapor, nem vende qualquer tipo de energia.

GRI G4-EN3
GRI G4 – EN6
GRI G4 – EN7

MÊS	CONSUMO MENSAL DE ENERGIA kW/h	tCO ₂
Janeiro	260.780	33,249
Fevereiro	266.788	35,243
Março	252.355	34,547
Abril	267.108	34,751
Mai	255.009	32,080
Junho	261.884	36,821
Julho	230.104	28,096
Agosto	257.087	30,413
Setembro	254.785	31,007
Outubro	301.222	35,544
Novembro	268.947	30,310
Dezembro	273.312	29,381
TOTAL ANUAL	3.149.381 kW/h	391,443 tCO₂

Consumo de energia elétrica



As emissões por combustão estacionária do gás e combustível para geradores utilizados pela cooperativa totalizaram 18 toneladas e 66.000 litros respectivamente:

RESULTADOS DAS EMISSÕES POR DESLOCAMENTO DE FUNCIONÁRIOS		
Combustível	Consumo	tCO ₂ e
Gasolina	68.349,01	115,67
Etanol	108.999,51	5,37
Óleo diesel	359.040,00	877,76
TOTAL	536.388,52 litros	998,80 tCO₂e



Em 2015 foram realizados, por colaboradores, gerentes e diretores da cooperativa, 289 deslocamentos aéreos nacionais, gerando uma emissão de 78.122,9 kg CO₂ eq.

GRI G4 – EN4

RESULTADO DAS EMISSÕES POR DESLOCAMENTO EM VIAGENS		
Itinerário	Nº de voos	Kg CO ₂ ep
Cuiabá – São Paulo	166	46227,46
Cuiabá – Rio de Janeiro	32	10601,05
Cuiabá – Goiânia	1	132,82
Cuiabá – Florianópolis	15	4859,012583
Cuiabá – Campo Grande	8	948,5115328
Cuiabá – Recife	1	514,8376846
Cuiabá – Fortaleza	2	978,2332992
Cuiabá – Brasília	7	1291,734475
Cuiabá – Joinville	2	590,4962924
Cuiabá – Vitória	3	1101,436533
Cuiabá – Salvador	2	804,6000736
Cuiabá – Natal	5	2651,424867
Cuiabá – Porto Alegre	5	1762,556187
Cuiabá – Belo Horizonte	7	2017,541222
Cuiabá – Curitiba	1	234,1621716
Cuiabá – Rondonópolis	3	98,7337428
Cuiabá – Sinop	2	151,2047208
São Paulo – Rio de Janeiro	3	194,457606
Uberaba – Cuiabá	1	175,9729608
Cuiabá – São Paulo	11	1531,63263
Cuiabá – Rio de Janeiro	5	828,6311685
Cuiabá – Campo Grande	2	101,2338992
Campinas – Cuiabá	1	112,1444884
Brasília – São Paulo	1	78,3672498
São Paulo – Goiânia	1	72,8670852
São Paulo – Rio de Janeiro	2	64,819202
TOTAL	289	78.122,9 Kg CO₂ep

Para aferir a taxa de intensidade energética, o denominador escolhido foi a energia elétrica consumida dentro da Organização dividida pelo número de colaboradores, obtendo-se o resultado de 2.882,87 KW/h.

GRI G4 – EN5



Crescimento sustentável

Água 3.480 m³ / ano

A cooperativa utiliza poço artesiano em sua sede e no P.A. e conscientiza seus públicos para economia no consumo de água. Este item está contemplado na

GRI G4 – EN8
GRI G4 – EN9
GRI G4 – EN10
GRI G4 – EN26

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

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

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

também à população do estado. Por meio do projeto, neutralizamos toda a emissão de CO₂ de nossa operação do ano de 2010 a 2016. 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 20 hectares recuperados

Efluentes e Resíduos

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

GRI G4 – EN22
GRI G4 – EN24
GRI G4 – EN23
GRI G4 – EN25

Médico, 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 mortos a 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 AI;
- Sobras de alimentos e do preparo de alimentos;
- Resto alimentar de refeitório;
- Resíduos provenientes das áreas administrativas;
- Resíduos de varrição, flores, podas e jardins;
- Resíduos de gesso provenientes de assistência à saúde.

Grupo E: Perfuro cortante.

▪ Materiais perfuro cortantes 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 lamínulas, 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

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

princípios. 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

Os veículos controlados pela cooperativa totalizaram uma emissão de 15,24 tCO₂e.

GRI G4 - EN30

RESULTADOS DAS EMISSÕES RESULTANTES DA QUEIMA DE COMBUSTÍVEL FÓSSIL

Combustível	tCO ₂ e
Gasolina	4,75
Etanol	0,82
Óleo Diesel	9,67
TOTAL	15,24 tCO₂e

Contabilizando o deslocamento dos funcionários no trajeto casa-trabalho-casa foi calculado o consumo de combustíveis de 536.388,52 litros com o total de emissão de 998,80 tCO₂e.

RESULTADOS DAS EMISSÕES POR DESLOCAMENTO DE FUNCIONÁRIOS

Combustível	Consumo (litros)	tCO ₂ e
Gasolina	68.349,01	115,67
Etanol	108.999,51	5,37
Óleo Diesel	359.040,00	877,76
TOTAL	536.388,52	998,80 tCO₂e



Biodiversidade

Nenhuma unidade própria, arrendada ou administrada pela Unimed Cuiabá, localiza-se dentro ou nas adjacências de áreas protegidas e áreas de alto valor

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

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

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

GRI G4-EN32
GRI G4-EN33
GRI G4-EN34

- 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.

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.

CLÁUSULA – DA RESPONSABILIDADE SOCIAL

- a) 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;
- b) 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;

Segurança para as pessoas e para o meio ambiente

O gerenciamento de resíduos sólidos e de serviços de saúde tem como princípio o 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

GRI G4 - 14

reestruturada. 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.



The background is a green watercolor wash with various shades and textures. A thick, white, brushstroke-like shape runs horizontally across the middle of the image, containing the text.

SOCIEDADE

Retorno para a sociedade

O Instituto PróUnim

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.

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 de forma voluntária pela Diretoria PróUnim, em sintonia com o planejamento estratégico da Unimed Cuiabá.

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

Selo de Governança e 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 Governança e Sustentabilidade, categoria Prata.

Em 2016 foi a primeira edição do selo Unimed de Governança e Sustentabilidade, unificado. O principal objetivo da iniciativa é estimular o sistema Unimed à prática da governança cooperativa e à gestão para sustentabilidade como um diferencial.

A certificação integrou aspectos de governança e gestão na perspectiva da sustentabilidade e

também incorporou novos parâmetros de avaliação alinhados às boas práticas de mercado. Aliados a essa orientação, novos requisitos, especialmente o equilíbrio econômico-financeiro, foram considerados para o resultado final.

Não é possível comparar o desempenho atual e aquele representado pelos selos de Governança Cooperativa e de Sustentabilidade, que, até 2014, eram conferidos independentemente. Assim, os critérios de avaliação existentes não garantiram o mesmo nível outorgado à maioria das Unimeds nos anos anteriores.

Impactos na Comunidade

Conheça alguns projetos do PróUnim

Projeto Biblioteca: A GRI G4 – SO1

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 2200 colaboradores e cooperados.



Projeto Brinquedoteca: A

implantação da Brinquedotecas PróUnim surgiu com um conceito de proporcionar as crianças um espaços especialmente preparados para que possam brincar e se divertir, contribuindo para sua socialização e desenvolvimento. Disponibilizar aos clientes da Unimed Cuiabá um espaço para as crianças realizarem atividades pedagógicas complementares ao desenvolvimento sócio educacional. Oferecer um ambiente para ocupação de seu tempo livre, resgatando a espontaneidade do brincar, importantíssimo para a saúde física e mental das crianças, nessa fase em que tudo é uma grande descoberta e aprendizagem.



Projeto Escolinha de Futebol: Incentiva a

prática do esporte e desenvolvimento físico e social de jovens em situação de vulnerabilidade social, desenvolvida em parceria com a AMAM – Associação dos Magistrados de Mato Grosso, com mais de 60 alunos matriculados.



Projeto Canção de Roda: Criado em 2004,

o projeto Canção de Roda fundamenta-se na melhoria da comunicação de deficientes auditivos em situação de vulnerabilidade social, oferecendo terapias fonoaudiológicas, acompanhamento pedagógico e atendimento voluntário de assistentes sociais. Em 2016 realizou cerca de 2.600 atendimentos.



Projeto Neutralização de CO₂: Desde 2010, por meio do Instituto Ação Verde que mantém o Projeto Verde Rio, neutralizamos toda a emissão de CO₂ de nossa operação e contribuimos com a preservação da Mata Ciliar dos rios de Mato Grosso. Através do Projeto elaboramos o inventário de Emissão de GEE da nossa operação e o Instituto Ação Verde realiza o plantio das mudas e o monitoramento. Em 2016, foram neutralizados 1.548,07 toneladas de emissão de CO₂ e recuperada uma área de 6,19 hectares. Confira o georreferenciamento no link: <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 2016, cerca de 400 famílias.



Projeto Caminho Redentor: Proporcionar a melhoria da qualidade 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 2016 prestou cerca de 3100 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 120.000 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 2016, o 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 beneficiando mais de 150 pessoas.



Fundação Abrigo Bom Jesus: Proporcionar a melhoria da qualidade de vida oferecendo moradia permanente, assistência médica e odontológica, alimentação e cultura aos 105 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 ProUnim desde agosto de 2013, a Associação abrigou em 2016, mais de 150 cães e 130 gatos.



Terceira idade em ação: Oferecer oportunidades para que os idosos da comunidade do Coopamil 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 2016, cerca de 130 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 ou pelo telefone 0800 647 3008

GRI G4 – 31

Forum de Responsabilidade Socioambiental

Com o objetivo de disseminar a prática da responsabilidade social entre cooperados, colaboradores, clientes, fornecedores, prestadores de serviços, cooperativas e comunidade, foi realizado o XI Fórum de Responsabilidade Social do PróUnim Os dez desafios da gestão sustentável, que contou com a palestra de Ricardo Voltolini, com um público de mais de 700 pessoas.



Difusão de valores organizacionais para uma conduta ética

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

GRI G4 – S04

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.

Identificação de problemas de conduta

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

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

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.

Fornecedores qualificados

Desde 2010, a Unimed Cuiabá realiza o Fórum de Fornecedores com o objetivo de discutir e disseminar a importância da prática da responsabilidade socioambiental em toda cadeia de valor.

GRI G4 – S09

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:

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.

DA RESPONSABILIDADE SOCIAL

A contratante deverá:

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



Concorrência Desleal, Conformidade e queixas

GRI G4 – S07
GRI G4 – S08
GRI G4 – S011

Em 2016 não foram relatadas queixas e reclamações relacionadas a impactos da cooperativa na sociedade.

**PRÁTICAS
TRABALHISTAS E
TRABALHO DECENTE**

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, 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), realizada anualmente e que antecede último mês de cada vigência da CIPA. Uma vez no mês, as palestras

são ministradas por profissionais das Clínicas Unimed e abertas tanto para colaboradores quanto clientes.

A Unimed Cuiabá conta com uma empresa especializada para realização da ginástica laboral e emissão de laudos e análise ergonômica dos postos de trabalho. A execução das atividades laborais de cada colaborador é acompanhada e relacionada 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

Programa Colaborador Saudável:

Voltado a Saúde do Colaborador Unimed Cuiabá, o programa possui como princípio básico o incentivo à prática de exercícios físicos regulares e melhoria da qualidade de vida. As ações proporcionam meios para redução ou manutenção do peso corporal na medida adequada para a saúde, em uma competição saudável. Programa este competitivo, com várias premiações para colaboradores masculinos e femininos.



Aula de Pilates: Proporcionado aos colaboradores a aula semanal tem como intuito melhorar a respiração profunda e adequada, alinhamento da coluna e postura e concentração para um movimento suave, beneficiando o corpo por inteiro.



Unimed Esportes: Incentivo aos colaboradores na participação de eventos da comunidade (Corrida de Reis, Corrida do Médico, Corrida do Pedestre, entre outras, e 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 em um dos parques 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 *puffs*, 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 colaborado. Nas demais filiais é oferecida a sala de descanso com *puffs* e espreguiçadeiras. Devido à alta temperatura de Cuiabá (entre 32° e 42° 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 no local ou desfrutar de alimentação na própria unidade, através de sistema buffet. Também é oferecida a opção deles realizarem 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 a 15 minutos para realização do mesmo. A Cooperativa também disponibiliza o lanche 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 disponibiliza uma biblioteca para os colaboradores da empresa: O local com livros de vários temas, onde o colaborador tem a possibilidade de estudar, emprestar e leva-lo para casa, ainda em forma de incentivo a leitura realiza premiação no final do ano para o leitor mais assíduo. É disponibilizada também 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 ações são realizadas em celebrações e promoção da saúde.



Benefícios: um diferencial

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

GRI G4 – LA2
GRI G4 – EC3

Hora Livre: Regulamentada em 2012 a Unimed Cuiabá 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; alimentação também é 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 e Caixa Eletrônico na sede: para melhor segurança e comodidade aos colaboradores, está disponível dentro da Cooperativa um posto de atendimento bancário e 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 por meio 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 flexibilizar 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, além da 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 **28 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 05 anos, no entanto, em 2016 ocorreu alteração no subsídio de 30% para 50% - todos os colaboradores têm 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 obrigatória 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 possui práticas diferenciadas para reconhecimento e relacionamento com os colaboradores. Um dos exemplos é o Programa Quality, atuando desde julho de 2005 nas áreas de relacionamento com o Cliente..

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 as crianças, com direito a jogos, gincanas e brinquedos.

Festa de final de ano: Abrangendo colaboradores e terceiros, a Unimed Cuiabá organiza um grande baile de final de ano que marca o encerramento de um ciclo de trabalho. 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 Cuiabá 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 Próunim.

Previdência privada

Plano de previdência privada **GRI G4 – EC3**
 – Subsidiado 100% pela empresa:
 contrato firmado com a empresa Seguro 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;

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).

Rotatividade

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

GRI G4 – LA1

dificuldades de liderança. Em 2015 o percentual de desligamentos foi de 0,52% e aumentou em 2016 para 1,5%.

Faltas ao trabalho e taxas de doenças ocupacionais

AFASTAMENTO POR DOENÇA OCUPACIONAL			
Período	Quantidade de faltas por doença ocupacional (em dias)	Efetivo total	Indicador
janeiro/2015	0	1.041	0,00%
fevereiro/2015	4	1.045	0,01%
março/2015	0	1.045	0,00%
abril/2015	0	1.049	0,00%
maio/2015	129	1.060	0,41%
junho/2015	63	1.072	0,20%
julho/2015	15	1.053	0,05%
agosto/2015	10	1.070	0,03%
setembro/2015	123	1.051	0,39%
outubro/2015	28	1.054	0,09%
novembro/2015	0	1.073	0,00%
dezembro/2015	0	1.067	0,00%

GRI G4 – LA3
GRI G4 – LA6
GRI G4 – LA7

Treinamento e capacitações

PROPORÇÃO DE TREINAMENTO SOB FATURAMENTO LÍQUIDO

Período	Total do investimento próprio em T&D
janeiro/2015	R\$ 26.821,00
fevereiro/2015	R\$ 12.128,00
março/2015	R\$ 4.132,00
abril/2015	R\$ 11.278,00
maio/2015	R\$ 24.707,00
junho/2015	R\$ 38.201,00
julho/2015	R\$ 83.011,00
agosto/2015	R\$ 43.385,00
setembro/2015	R\$ 24.073,00
outubro/2015	R\$ 30.302,00
novembro/2015	R\$ 22.113,00
dezembro/2015	R\$ 42.725,00

GRI G4 - LA10

Quantidade de horas investidas nos colaboradores foi de **35.949**



Programas de gestão de competências e aprendizagem contínua

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. A análise leva em consideração 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 demais áreas que já implantamos o Programa Quality. São abrangidos em torno de 50% do total de colaboradores, com ações de controle, acompanhamento e feedback, a fim de promover o desenvolvimento, motivação e valorização. O maior desafio é manter o colaborador satisfeito e trabalhando com prazer, acreditando em si mesmo e em suas potencialidades.

Para reconhecer e valorizar estes 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, com ambiente e apresentações especiais. A descontração é total e o clima é de homenagens. No final do ano, a premiação Quality Oscar homenageia os melhores profissionais do ano. Acreditamos que através do feedback conseguimos desenvolver as pessoas, mostrando o caminho correto a seguir. São ressaltados seus pontos fortes e elaborados planos de ação dos pontos a serem melhorados, com um aconselhamento de carreira, uma vez que esta área prepara os colaboradores para assumirem novos desafios dentro da Cooperativa.

Temos hoje vários líderes em diversas áreas da Cooperativa que iniciaram na área de Relacionamento com o Cliente. Mensalmente, a equipe recebe o feedback tradicional do seu supervisor formalizado através de documento assinado, o qual implantamos em 2005.



Avaliação de desempenho

Em 2009 e 2010, foram aplicadas as avaliações de desempenho em todos os colaboradores da empresa e adotada como prática realizá-la uma vez no ano.

No início deste 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 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 processo de avaliação que será re implantado para 2016. Em 2015, todos os gestores foram avaliados, receberam seus feedbacks e construíram em conjunto com o seu gestor o PDI.

TEMOS O FEEDBACK DIFERENCIADO: O Setor de Qualidade realiza um feedback diferenciado que acontece três vezes ao ano, sempre com temas

diferentes, como "Cuiabaníssimo", Quality Vitória e Dia das Crianças. A ação abrange equipes do Call Center e Tele Vendas. A cada trimestre é realizada uma estrutura diferente, desenvolvido 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 a ação é realizada com SUCESSO TOTAL; sendo perceptível a evolução e o desenvolvimento das pessoas.

A maioria dos gestores iniciaram como atendentes ou em cargos operacionais/ administrativos. Todos foram formados tanto em competências técnicas (graduações) como comportamentais, com um forte incentivo e patrocínio da Unimed Cuiabá, 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. Cabe ao gestor designado acompanhar e orientar seu subordinado a alcançar competência desejada durante o período do ano. As ferramentas utilizadas pela Unimed Cuiabá como auxílio ao PDI são o coaching, avaliação de desempenho e auto avaliação.

Programa de recolocação para gestores desligados

Desde 2011, é adotada a política de recolocação de colaboradores com cargos de Superintendente e em 2012 também o de Gerência. A Unimed Cuiabá possui duas empresas parceiras no mercado que fazem o processo para ajudar na recolocação. Para os demais colaboradores é fornecida carta de apresentação.

Também é aplicada a prática de indicar

colaboradores para outras empresas. Em 2016, foi realizado em conjunto com a PróUnim, oficina sobre empregabilidade para os ex-colaboradores da Cooperativa que tiverem o interesse bem como para a comunidade. O intuito é auxiliar a recolocação no mercado de trabalho.

Programa de seleção Interna

Há mais de cinco anos é adotado o processo de recrutamento interno, no qual 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 às vagas existentes, por meio de murais e e-mails. O líder tem ciência que para vagas de analistas em diante, primeiramente abre-se processo seletivo interno. Somente quando não conseguir os requisitos mínimos é que o R&S realiza processo externo.



Diversidade e igualdade de oportunidades

A Unimed Cuiabá incentiva e valoriza a diversidade conforme **GRI G4 - LA12** 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 realiza adequação de acessibilidade em toda estrutura para portadores de deficiência física.

Portadores de necessidades especiais:

16

Mulheres:

68,04%

Negros:

5%



Equidade Salarial

A Unimed Cuiabá contou em 2016 com 1081 colaboradores, sendo 68,82% mulheres. Para valorizar o trabalho dos colaboradores, há um plano estruturado de cargos e salários. A Cooperativa também investe na capacitação e qualidade de vida no ambiente de trabalho.

GRI G4 - LA13

GÊNERO	MÉDIA SALARIAL (R\$)	QUANTIDADE DE COLABORADORES POR GÊNERO
Feminino	2.184,78	726
Masculino	2.563,78	341

Acordos e convenções

Os acordos formais abordam tópicos de saúde e segurança. Todos os colaboradores possuem direito ao acordo de negociação coletiva.

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

Saúde e segurança no trabalho

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

GRI G4 - LA5

- Trabalho em conjunto com a CIPA, com inspeções, reuniões, SIPAT e mapa de risco;
- Gestão de acidente de trabalho.
- Realiza inspeções periódicas nas unidades de negócio.
- Regularização da legislação quanto a Proteção Contra Incêndios (NR-23);

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

- PPRA - Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (NR-9);
- PCMSO - Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (NR-7);
- AET - Análise Ergonômica do Trabalho - NR 17 Ergonomia, com a gestão de laudos individuais ergonômicos, blitz e orientações e ginástica laboral;
- 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 colaborador 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 Segurança e um Técnico de Segurança lotados na matriz, um

Técnico de Segurança no Pronto Atendimento e o Núcleo de Saúde Ocupacional composto por Médico do Trabalho, Engenheiro de Segurança, Técnico 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. Ela 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 2015, a CIPA da sede elaborou o Mapa de Risco identificando os riscos do processo de trabalho juntamente com o SESMT. Foram promovidas SIPAT e realizadas inspeções periódicas visando à qualidade de vida e prevenção de acidentes.

Fornecedores e práticas trabalhistas

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

GRI G4- LA14
GRI G4 - LA15

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 2014 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.unimedcuiaba.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

Dos ODM aos ODS

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. Os Objetivos de Desenvolvimento do Milênio mostraram que metas funcionam. Eles contribuíram para a diminuição da

pobreza, porém não completamente. Desta forma, em setembro de 2015, durante a Cúpula de Desenvolvimento Sustentável, as Nações Unidas definiram os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) como parte de uma nova agenda de desenvolvimento sustentável que deve finalizar o trabalho dos ODM. Os ODS consistem em um acordo que contempla 17 objetivos e 169 metas a serem alcançadas até 2030.

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, refletidos em 10 princípios

- 1º As empresas devem dar apoio e respeitar a proteção aos direitos humanos proclamados internacionalmente; e
- 2º Certificarem-se de que não sejam cúmplices de abusos dos direitos humanos.
- 3º As empresas devem apoiar a liberdade de

associação e o reconhecimento efetivo do direito à negociação coletiva;

- 4º a eliminação de todas as formas de trabalho forçado e compulsório,

- 5º a abolição efetiva do trabalho infantil e

- 6º a eliminação da discriminação com relação a emprego e profissão.

- 7º As empresas devem apoiar uma abordagem preventiva aos desafios ambientais;

- 8º realizar iniciativas para promover maior responsabilidade ambiental; e

- 9º encorajar o desenvolvimento e a difusão de tecnologias que não agredam o meio ambiente.

- 10º As empresas devem trabalhar contra a corrupção em todas as suas formas, incluindo extorsão e suborno.

Campanhas de utilidade Pública

GRI G4 – HR2

CAMPANHAS		PERÍODO (2014)
Campanha institucional		
Cuidar nos Inspira Sempre	Inspirar 30	Janeiro
Dia da Mulher	Flores	Março
Unimed Fácil	Chegou a Hora	Março
Dia das Mães	Sonho do Bebê	Maio
Copa do Mundo	Nosso Orgulho	Junho
Dia dos Pais	Fotos	Agosto
Institucional PróUnime	Plantar e Colher	Agosto
Dia do Médico	Sonho de Cuidar	Outubro
Natal	O Tempo	Dezembro
Ano Novo	Fim de Ano	Dezembro
Venda e varejo		
Varejo Março	Resfriado	Março
Varejo Abril	Condicionador	Abril
Vacinação	A Bandinha	Abril
Varejo Maio	Domingo	Maio
Vendas Maio	Engrenagens	Maio
Unimed Vendas Férias	Curtindo as Férias	Junho
Varejo Junho	Bebê	Junho
Gripe Vacinação	Trator	Junho
Varejo Julho	Passarinho	Julho
Varejo Agosto	Bebê	Agosto
Varejo Setembro	Fofura	Setembro
Varejo Outubro	Passarinho	Outubro
Fisioterapia	Bailarina	Setembro
Vendas Outubro	Resposta	Outubro
IX Fórum de Resp. Social	Fórum de Responsabilidade Social (2014)	Outubro
Varejo Novembro	Barriga	Novembro
Varejo Novembro	Nariz	Novembro
Vendas Unimed Fácil	Dinâmicas	Novembro
Unimed Fácil Individual	Vestido	Dezembro
Varejo Dezembro	É Festa	Dezembro
Educação Pública		
Carnaval 2014	Bloco da Proteção – Camisinha	Fevereiro
Dia da Água	Água	Março
Tabagismo	Receita de Bolo	Abril
Prevenção Diabetes	Você no controle	Maio
Dia Mundial do Meio Ambiente	O Último Passo	Junho
Acidentes Domésticos	Evidências	Junho
Obesidade Infantil	Balão	Julho
Amamentação	Super Bebês	Agosto
Queimadas	Apenas um Palito	Agosto
Melhor Idade	Auto Retrato	Setembro
Outubro Rosa	Primeiro Lugar	Outubro
Prevenção Câncer de Pele	Bom e Mau	Novembro
Dengue	Funk e Samba	Novembro
Melhor Idade	Auto Retrato	Setembro
Fisioterapia	Bailarina A	Setembro

Treinamento de equipes de segurança

Realizado treinamento sobre o Código de Conduta para 100% dos colaboradores da segurança do trabalho.

GRI G4 – HR7
GRI G4 – HR8

Impactos e reclamações

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

GRI G4 – HR3
GRI G4 – HR12

Organização também não recebeu qualquer reclamação ou queixa relacionada a impactos em Direitos Humanos em seus canais de atendimento, como Ouvidoria, 0800, e-mail e outros.

Fornecedores

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.

GRI G4 – HR10
GRI G4 – HR4
GRI G4 – HR11

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 aferir informações relacionadas a impactos negativos reais e potenciais em direitos humanos na cadeia de fornecedores, não havendo portanto, medidas tomadas a este respeito.

Investimentos

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

GRI G4 – HR1
GRI G4 – HR5
GRI G4 – HR6

são considerados significativos pela Cooperativa. 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

Visando proporcionar melhorias à Cooperativa já foram implantados 8 passos na operadora e 9 passos no pronto atendimento. O EAD conta com 72 colaboradores na sede e 16 no recursos próprios.

Certificações

No ano de 2016 o pronto atendimento realizou o 1º ciclo de auditoria Interna.

O cuidado com a saúde e a segurança do cliente

Nosso sistema, fluxos de atendimento e capacitação de colaboradores têm 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 último a autorização pode ser feita pelo Call Center após confirmação de alguns dados. Os colaboradores assinam termo de sigilo

das informações quando entram na empresa, e nos treinamentos são conscientizados da importância deste sigilo. Além disso, as ligações do Call Center são gravadas e todo atendimento no 0800 gera número de protocolo onde fica registrado todo o histórico do

cliente. Ainda pensando na segurança e satisfação do cliente, também é desenvolvido desde 2005 o Projeto Quality. Todo mês é avaliada a monitoria (gravação), comportamento, conhecimento, absenteísmo e produtividade de cada operador. Cada item gera um peso que forma a nota final. Conforme metas estabelecidas, são realizadas premiações mensais e anuais (mensal até 150,00 e anual 1.000,00) para valorizar e reconhecer os destaques. Sobre estes resultados, também é aplicado mensalmente o feedback individual para o desenvolvimento dos pontos a serem melhorados e valorização dos pontos fortes.

Serviços de acordo com as regulações

GRI G4 – PR2

Reajuste de produtos

Os reajustes dos planos de saúde individuais e familiares são estipulados pela Agência Nacional de Saúde (ANS), e os planos com data de aniversário a partir de maio de 2016 reajustados em 13,57%. O percentual determinado pela Agência acompanha o cenário de crise financeira durante o ano. Na última década, a taxa de reajuste aplicada em contratos esteve abaixo dos 10%.

Tais reajustes seguem a mesma tendência

apresentada pela ANS, em que são considerados critérios como análise de risco de gerenciamento e sinistralidade para a negociação direta com os representantes das empresas. Em 2016, a média de reajuste dos planos coletivos foi de 13,13%. Nos contratos de pequeno porte a média de reajuste foi de 12,40%, nos de médio porte de 15,51% e nos de grande porte de 15%.

Os clientes recomendam a Unimed Cuiabá

Desde 2009, é realizada por uma empresa terceirizada a Pesquisa de Satisfação, dividida em três fases no decorrer do ano. Em cada fase é avaliado

o cliente real e cliente oculto. Todas as áreas que

possuem atendimento ao 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 2016, a média atingida foi de 93 pontos no resultado final.

Rotulagem de produtos e serviços

GRI G4 – PR3

Em 2016, 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

GRI G4 – PR6
GRI G4 – PR4
GRI G4 – PR7
GRI G4 – PR8
GRI G4 – PR9

de marketing e comunicação, disparem 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.

VISÃO DE FUTURO

Um passo à frente

Em 2017 a atual gestão, pretende imprimir um novo caráter ao relacionamento da cooperativa com seus públicos (clientes internos/externo e cooperados), ou seja, evoluir nos processos de atender para relacionar.

Neste aspecto, toda informação necessária produzida em cada setor deve ser tratada com carinho, interesse e qualidade.



ÍNDICE REMISSIVO

INDICADORES	DESCRIÇÃO	PÁGINA
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.	4
G4-2	Apresente uma descrição dos principais impactos, riscos e oportunidades.	10
PERFIL ORGANIZACIONAL		
G4-3	Relate o nome da organização.	11
G4-4	Relate as principais marcas, produtos e serviços.	13
G4-5	Relate a localização da sede da organização.	11
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.	18
G4-8	Relate os mercados em que a organização atua (com discriminação geográfica, setores abrangidos e tipos de clientes e beneficiários).	12
G4-9	Relate o porte da organização: Número total de empregados Número total de operações Vendas líquidas (para organizações do setor privado) ou receita líquida (para organizações do setorpúblico) Capitalização total discriminada em termos de dívida e patrimônio líquido (para organizações do setor privado) Quantidade de produtos ou serviços prestados	20
G4-10	Relate o número total de empregados, discriminados por contrato de trabalho e gênero. 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. Relate a força de trabalho total, discriminada por região e gênero. 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).	21
G4-11	Relate o percentual do total de empregados cobertos por acordos de negociação coletiva.	100
G4-12	Descreva a cadeia de fornecedores da organização.	22

INDICADORES	DESCRIÇÃO	PÁGINA
G4-13	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: 35, 36, 37, 38, 39 Mudanças na localização ou nas operações da organização, como abertura, fechamento ou ampliação de instalações Mudanças na estrutura do capital social e de outras atividades de formação, manutenção ou alteração de capital (para organizações do setor privado) Mudanças na localização de fornecedores, na estrutura da cadeia de fornecedores ou nas relações com fornecedores, inclusive no seu processo de seleção e exclusão	22
G4-14	Relate se e como a organização adota a abordagem ou princípio da precaução.	32, 79
G4-15	Liste as cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente de caráter econômico, ambiental e social que a organização subscreve ou endossa.	24
G4-16	Liste a participação em associações (p. ex.: associações setoriais) e organizações nacionais ou internacionais de defesa em que a organização: Tem assento no conselho de governança Participa de projetos ou comissões Contribui com recursos financeiros além da taxa básica como organização associada Considera estratégica a sua participação	25
ASPECTOS MATERIAIS E LIMITES		
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	7, 28
G4-19	Liste todos os Aspectos materiais identificados no processo de definição do conteúdo do relatório.	31
G4-20	Para cada Aspecto material, relate o Limite do Aspecto dentro da organização, da seguinte maneira: Relate se o Aspecto é material dentro da organização. 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.	31

ÍNDICE REMISSIVO

INDICADORES	DESCRIÇÃO	PÁGINA
G4-21	Para cada Aspecto material, relate seu limite fora da organização, da seguinte maneira: 54 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. Relate qualquer limitação específica relacionada ao Limite do Aspecto fora da organização.	31
G4-22	Relate o efeito de quaisquer reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores e as razões para essas reformulações	7
G4-23	Relate alterações significativas em relação a períodos cobertos por relatórios anteriores em Escopo e Limites do Aspecto.	28
ENGAJAMENTO DOS STAKEHOLDERS		
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
PERFIL DO RELATÓRIO		
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.	85
G4-32	Relate a opção “de acordo” escolhida pela organização. 9 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.	6
G4-33	Relate a política e prática corrente adotadas pela organização para submeter o relatório a uma verificação externa.	6

INDICADORES	DESCRIÇÃO	PÁGINA
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.	46
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.	46
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.	49
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.	50
G4-38	Relate a composição do mais Alto Órgão de Governança e dos seus comitês por: Função executiva ou não executiva 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.) Gênero Participação de grupos sociais sub-representados Competências relacionadas a impactos econômicos, ambientais e sociais Participação de stakeholders	46
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).	46
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: Se e como a questão da diversidade é considerada Se e como a questão da independência é considerada Se e como conhecimentos e experiências relacionados a tópicos econômicos, ambientais e sociais são considerados Se e como stakeholders (inclusive acionistas) são envolvidos	59
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	46, 48

ÍNDICE REMISSIVO

INDICADORES	DESCRIÇÃO	PÁGINA
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	51
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.	48
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.	49, 56
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.	31
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	31
G4-47	Relate com que frequência o mais Alto Órgão de Governança analisa impactos, riscos e oportunidades derivados de questões econômicas, ambientais e sociais.	31
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	31
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.	31

INDICADORES	DESCRIÇÃO	PÁGINA
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: 103, 104, 105, 106 Salário fixo e remuneração variável: Remuneração baseada no desempenho Remuneração baseada em ações (ações ou opções de ações) Bônus Ações exercíveis ou diferidas Bônus de atração ou pagamentos de incentivos ao recrutamento Pagamentos de rescisão Clawbacks 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	57
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.	57
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	57
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.	59
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.	59
ÉTICA E INTEGRIDADE		
G4-56	Descreva os valores, princípios, padrões e normas de comportamento da organização, como códigos de conduta e de ética.	34, 38
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).	40, 41
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.	39

ÍNDICE REMISSIVO

INDICADORES	DESCRIÇÃO	PÁGINA
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: Valor econômico direto gerado: Receitas Valor econômico distribuído: Custos operacionais Salários e benefícios de empregados Pagamentos a provedores de capital Pagamentos ao governo (por país) Investimentos comunitários Valor econômico retido (calculado como “valor econômico direto gerado” menos “valor econômico distribuído”)	62
G4 - EC2	IMPLICAÇÕES FINANCEIRAS E OUTROS RISCOS E OPORTUNIDADES PARA AS ATIVIDADES DA ORGANIZAÇÃO EM DECORRÊNCIA DE MUDANÇAS CLIMÁTICAS	69
G4 - EC3	COBERTURA DAS OBRIGAÇÕES PREVISTAS NO PLANO DE PENSÃO DE BENEFÍCIO DEFINIDO DA ORGANIZAÇÃO	93, 95
G4 - EC4	ASSISTÊNCIA FINANCEIRA RECEBIDA DO GOVERNO	67
PRESEÇA NO MERCADO		
G4 - EC5	VARIAÇÃO 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. 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”.	57
G4 - EC6	PROPORÇÃO DE MEMBROS DA ALTA DIREÇÃO CONTRATADOS NA COMUNIDADE LOCAL EM UNIDADES OPERACIONAIS IMPORTANTES Relate o percentual de membros da alta direção de unidades operacionais importantes contratados na comunidade local. Relate a definição de “membros da alta direção” usada. Relate qual é a definição geográfica de “local” adotada pela organização. Relate a definição usada para “unidades operacionais importantes”.	68
IMPACTOS ECONÔMICOS DIRETOS		
G4 - EC7	DESENVOLVIMENTO E IMPACTO DE INVESTIMENTOS EM INFRAESTRUTURA E SERVIÇOS OFERECIDOS	21
G4 - EC8	IMPACTOS ECONÔMICOS INDIRETOS SIGNIFICATIVOS, INCLUSIVE A EXTENSÃO DOS IMPACTOS	66

INDICADORES	DESCRIÇÃO	PÁGINA
PRÁTICAS DE COMPRAS		
G4 - EC9	PROPORÇÃO DE GASTOS COM FORNECEDORES LOCAIS EM UNIDADES OPERACIONAIS IMPORTANTES	22
MATERIAL		
G4 - EN1	MATERIAIS USADOS, DISCRIMINADOS POR PESO OU VOLUME	72
MATERIAL		
G4 - EN2	PERCENTUAL DE MATERIAIS USADOS PROVENIENTES DE RECICLAGEM	72
ENERGIA		
G4 - EN3	CONSUMO DE ENERGIA DENTRO DA ORGANIZAÇÃO	73
G4 - EN4	CONSUMO DE ENERGIA FORA DA ORGANIZAÇÃO	74
G4 - EN5	INTENSIDADE ENERGÉTICA	74
G4 - EN6	REDUÇÃO DO CONSUMO DE ENERGIA	73
G4 - EN7	REDUÇÕES NOS REQUISITOS DE ENERGIA RELACIONADOS A PRODUTOS E SERVIÇOS	73
AGUA		
G4 - EN8	TOTAL DE RETIRADA DE ÁGUA POR FONTE	75
G4 - EN9	FONTES HÍDRICAS SIGNIFICATIVAMENTE AFETADAS POR RETIRADA DE ÁGUA	75
G4 - EN10	PERCENTUAL E VOLUME TOTAL DE ÁGUA RECICLADA E REUTILIZADA	75
BIODIVERSIDADE		
G4 - EN11	UNIDADES OPERACIONAIS PRÓPRIAS, ARRENDADAS OU ADMINISTRADAS DENTRO OU NAS AJACÊNCIAS DE ÁREAS PROTEGIDAS E ÁREAS DE ALTO VALOR PARA A BIODIVERSIDADE SITUADAS DORA DE ÁREAS PROTEGIDAS	78
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	78
G4 - EN13	HABITATS PROTEGIDOS OU RESTAURADOS	78
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	78

ÍNDICE REMISSIVO

INDICADORES	DESCRIÇÃO	PÁGINA
EMISSÕES		
G4 - EN15	EMISSÕES DIRETAS DE GASES DE EFEITO ESTUFA (GEE) (ESCOPO 1)	75
G4 - EN16	EMISSÕES INDIRETAS DE GASES DE EFEITO ESTUFA (GEE) PROVENIENTES DA AQUISIÇÃO DE ENERGIA (ESCOPO 2)	75
G4 - EN17	OUTRAS EMISSÕES INDIRETAS DE GASES DE EFEITO ESTUFA (GEE) (ESCOPO 3)	75
G4 - EN18	INTENSIDADE DE EMISSÕES DE GASES DE EFEITO ESTUFA (GEE)	75
G4 - EN19	REDUÇÃO DE EMISSÕES DE GASES DE EFEITO ESTUFA (GEE)	75
G4 - EN20	EMISSÕES DE SUBSTÂNCIAS QUE DESTROEM A CAMADA DE OZÔNIO (SDO)	75
G4 - EN21	EMISSÕES DE NOX, SOX E OUTRAS EMISSÕES ATMOSFÉRICAS SIGNIFICATIVAS	75
EFLUENTES E RESÍDUOS		
G4 - EN22	DESCARTE TOTAL DE ÁGUA, DISCRIMINADO POR QUALIDADE E DESTINAÇÃO	75
G4 - EN23	PESO TOTAL DE RESÍDUOS, DISCRIMINADO POR TIPO E MÉTODO DE DISPOSIÇÃO	75
G4 - EN24	NÚMERO TOTAL E VOLUME DE VAZAMENTOS SIGNIFICATIVOS	75
G4 - EN25	PESO DE RESÍDUOS TRANSPORTADOS, IMPORTADOS, EXPORTADOS OU TRATADOS CONSIDERADOS PERIGOSOS NOS TERMOS DA CONVENÇÃO DA BASELEIA2, ANEXOS I, II, III E VIII, E PERCENTUAL DE RESÍDUOS TRANSPORTADOS INTERNACIONALMENTE	75
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	75
PRODUTOS E SERVIÇOS		
G4 - EN27	EXTENSÃO DA MITIGAÇÃO DE IMPACTOS AMBIENTAIS DE PRODUTOS E SERVIÇOS	77
G4 - EN28	PERCENTUAL DE PRODUTOS E SUAS EMBALAGENS RECUPERADOS EM RELAÇÃO AO TOTAL DE PRODUTOS VENDIDOS, DISCRIMINADO POR CATEGORIA DE PRODUTOS	77
CONFORMIDADE		
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	77

INDICADORES	DESCRIÇÃO	PÁGINA
TRANSPORTE		
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	77
GERAL		
G4 - EN31	TOTAL DE INVESTIMENTOS E GASTOS COM PROTEÇÃO AMBIENTAL, DISCRIMINADO POR TIPO	72
AVALIAÇÃO AMBIENTAL DE FORNECEDORES		
G4 - EN32	PERCENTUAL DE NOVOS FORNECEDORES SELECIONADOS COM BASE EM CRITÉRIOS AMBIENTAIS	78
G4 - EN33	IMPACTOS AMBIENTAIS NEGATIVOS SIGNIFICATIVOS REAIS E POTENCIAIS NA CADEIA DE FORNECEDORES E MEDIDAS TOMADAS A ESSE RESPEITO	78
MECANISMOS DE QUEIXAS E RECLAMAÇÕES RELACIONADAS A IMPACTOS AMBIENTAIS		
G4 - EN34	NÚMERO DE QUEIXAS E RECLAMAÇÕES RELACIONADAS A IMPACTOS AMBIENTAIS PROTOCOLADAS, PROCESSADAS E SOLUCIONADAS POR MEIO DE MECANISMO FORMAL	78
EMPREGO		
G4 - LA1	NÚMERO TOTAL E TAXAS DE NOVAS CONTRATAÇÕES DE EMPREGADOS E ROTATIVIDADE POR FAIXA ETÁRIA, GÊNERO E REGIÃO	95
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	93
G4 - LA3	TAXAS DE RETORNO AO TRABALHO E RETENÇÃO APÓS LICENÇA MATERNIDADE/PATERNIDADE, DISCRIMINADAS POR GÊNERO	95
RELAÇÕES TRABALHISTAS		
G4 - LA4	PRAZO MÍNIMO DE NOTIFICAÇÃO SOBRE MUDANÇAS OPERACIONAIS E SE ELAS SÃO ESPECIFICADAS EM ACORDOS DE NEGOCIAÇÃO COLETIVA	100
SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO		
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	100
G4 - LA6	TIPOS E TAXAS DE LESÕES, DOENÇAS OCUPACIONAIS, DIAS PERDIDOS, ABSENTEÍSMO E NÚMERO DE ÓBITOS RELACIONADOS AO TRABALHO, DISCRIMINADOS POR REGIÃO E GÊNERO	95
G4 - LA7	EMPREGADOS COM ALTA INCIDÊNCIA OU ALTO RISCO DE DOENÇAS RELACIONADAS À SUA OCUPAÇÃO	95

ÍNDICE REMISSIVO

INDICADORES	DESCRIÇÃO	PÁGINA
G4 - LA8	TÓPICOS RELATIVOS À SAÚDE E SEGURANÇA COBERTOS POR ACORDOS FORMAIS COM SINDICATOS	102
TREINAMENTO E EDUCAÇÃO		
G4 - LA9	NÚMERO MÉDIO DE HORAS DE TREINAMENTO POR ANO POR EMPREGADO, DISCRIMINADO POR GÊNERO E CATEGORIA FUNCIONAL	98
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 A CONTINUIDADE DA EMPREGABILIDADE DOS EMPREGADOS EM PERÍODO DE PREPARAÇÃO PARA A APOSENTADORIA.	96, 97
G4 - LA11	PERCENTUAL DE EMPREGADOS QUE RECEBEM REGULARMENTE ANÁLISES DE DESEMPENHO E DE DESENVOLVIMENTO DE CARREIRA, DISCRIMINADO POR GÊNERO E CATEGORIA FUNCIONAL	100
BIODIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES		
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	47, 99
IGUALDADE DE REMUNERAÇÃO ENTRE MULHERES E HOMENS		
G4 - LA13	RAZÃO MATEMÁTICA DO SALÁRIO E REMUNERAÇÃO ENTRE MULHERES E HOMENS, DISCRIMINADA POR CATEGORIA FUNCIONAL E UNIDADES OPERACIONAIS RELEVANTES	100
AValiação DE FORNECEDORES EM PRÁTICAS TRABALHISTAS		
G4 - LA14	PERCENTUAL DE NOVOS FORNECEDORES SELECIONADOS COM BASE EM CRITÉRIOS RELATIVOS A PRÁTICAS TRABALHISTAS	101
G4 - LA15	IMPACTOS NEGATIVOS SIGNIFICATIVOS REAIS E POTENCIAIS PARA AS PRÁTICAS TRABALHISTAS NA CADEIA DE FORNECEDORES E MEDIDAS TOMADAS A ESSE RESPEITO	101
MECANISMOS DE QUEIXAS E RECLAMAÇÕES RELACIONADAS A PRÁTICAS TRABALHISTAS		
G4 - LA16	NÚMERO DE QUEIXAS E RECLAMAÇÕES RELACIONADAS A PRÁTICAS TRABALHISTAS REGISTRADAS, PROCESSADAS E SOLUCIONADAS POR MEIO DE MECANISMO FORMAL	100
INVESTIMENTO		
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	105
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	104

INDICADORES	DESCRIÇÃO	PÁGINA
NÃO DISCRIMINAÇÃO		
G4 - HR3	NÚMERO TOTAL DE CASOS DE DISCRIMINAÇÃO E MEDIDAS CORRETIVAS TOMADAS	105
LIBERDADE DE ASSOCIAÇÃO E NEGOCIAÇÃO COLETIVA		
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	107
TRABALHO INFANTIL		
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	105
TRABALHO FORÇADO OU ANÁLOGO AO ESCRAVO		
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	105
PRÁTICAS DE SEGURANÇA		
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	105
DIREITOS DOS POVOS INDÍGENAS E TRADICIONAIS		
G4 - HR8	NÚMERO TOTAL DE CASOS DE VIOLAÇÃO DE DIREITOS DE POVOS INDÍGENAS E TRADICIONAIS E MEDIDAS TOMADAS A ESSE RESPEITO	105
AValiação		
G4 - HR9	NÚMERO TOTAL E PERCENTUAL DE OPERAÇÕES SUBMETIDAS A ANÁLISES OU AVALIAÇÕES DE DIREITOS HUMANOS DE IMPACTOS RELACIONADOS A DIREITOS HUMANOS	107
AValiação DE FORNECEDORES EM DIREITOS HUMANOS		
G4 - HR10	PERCENTUAL DE NOVOS FORNECEDORES SELECIONADOS COM BASE EM CRITÉRIOS RELACIONADOS A DIREITOS HUMANOS	105
G4 - HR11	IMPACTOS NEGATIVOS SIGNIFICATIVOS REAIS E POTENCIAIS EM DIREITOS HUMANOS NA CADEIA DE FORNECEDORES E MEDIDAS TOMADAS A ESSE RESPEITO	105
MECANISMOS DE QUEIXAS E RECLAMAÇÕES RELACIONADAS A DIREITOS HUMANOS		
G4 - HR12	NÚMERO DE QUEIXAS E RECLAMAÇÕES RELACIONADAS A IMPACTOS EM DIREITOS HUMANOS REGISTRADAS, PROCESSADAS E SOLUCIONADAS POR MEIO DE MECANISMO FORMAL	105

ÍNDICE REMISSIVO

INDICADORES	DESCRIÇÃO	PÁGINA
COMUNIDADES LOCAIS		
G4 - SO1	PERCENTUAL DE OPERAÇÕES COM PROGRAMAS IMPLEMENTADOS DE ENGAJAMENTO DA COMUNIDADE LOCAL, AVALIAÇÃO DE IMPACTOS E DESENVOLVIMENTO LOCAL	83
G4 - SO2	OPERAÇÕES COM IMPACTOS NEGATIVOS SIGNIFICATIVOS REAIS E POTENCIAIS NAS COMUNIDADES LOCAIS	87
COMBATE A CORRUPÇÃO		
G4 - SO3	NÚMERO TOTAL E PERCENTUAL DE OPERAÇÕES SUBMETIDAS A AVALIAÇÕES DE RISCOS RELACIONADOS À CORRUPÇÃO E OS RISCOS SIGNIFICATIVOS IDENTIFICADOS	87
G4 - SO4	COMUNICAÇÃO E TREINAMENTO EM POLÍTICAS E PROCEDIMENTOS DE COMBATE À CORRUPÇÃO	86
G4 - SO5	CASOS CONFIRMADOS DE CORRUPÇÃO E MEDIDAS TOMADAS	87
POLÍTICAS PÚBLICAS		
G4 - SO6	VALOR TOTAL DE CONTRIBUIÇÕES FINANCEIRAS PARA PARTIDOS POLÍTICOS E POLÍTICOS, DISCRIMINADO POR PAÍS E DESTINATÁRIO/BENEFICIÁRIO	85
CONCORRENCIA DESLEAL		
G4 - SO7	NÚMERO TOTAL DE AÇÕES JUDICIAIS MOVIDAS POR CONCORRÊNCIA DESLEAL, PRÁTICAS DE TRUSTE E MONOPÓLIO E SEUS RESULTADOS	87
CONFORMIDADE		
G4 - SO8	VALOR MONETÁRIO DE MULTAS SIGNIFICATIVAS E NÚMERO TOTAL DE SANÇÕES NÃO MONETÁRIAS APLICADAS EM DECORRÊNCIA DA NÃO CONFORMIDADE COM LEIS E REGULAMENTOS	87
AVALIAÇÃO DE FORNECEDORES EM IMPACTOS NA SOCIEDADE		
G4 - SO9	PERCENTUAL DE NOVOS FORNECEDORES SELECIONADOS COM BASE EM CRITÉRIOS RELATIVOS A IMPACTOS NA SOCIEDADE	87
G4 - SO10	IMPACTOS NEGATIVOS SIGNIFICATIVOS REAIS E POTENCIAIS DA CADEIA DE FORNECEDORES NA SOCIEDADE E MEDIDAS TOMADAS A ESSE RESPEITO	20
MECANISMOS DE QUEIXAS E RECLAMAÇÕES RELACIONADAS A IMPACTOS NA SOCIEDADE		
G4 - SO11	NÚMERO DE QUEIXAS E RECLAMAÇÕES RELACIONADAS A IMPACTOS NA SOCIEDADE REGISTRADAS, PROCESSADAS E SOLUCIONADAS POR MEIO DE MECANISMO FORMAL	87
SAÚDE E SEGURANÇA DOS CLIENTES		
G4 - PR1	PERCENTUAL DAS CATEGORIAS DE PRODUTOS E SERVIÇOS SIGNIFICATIVAS PARA AS QUAIS SÃO AVALIADOS IMPACTOS NA SAÚDE E SEGURANÇA BUSCANDO MELHORIAS	108

INDICADORES	DESCRIÇÃO	PÁGINA
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	109
ROTULAGEM DE PRODUTOS E SERVIÇOS		
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	109
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	109
G4 - PR5	RESULTADOS DE PESQUISAS DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE	109
COMUNICAÇÕES DE MARKETING		
G4 - PR6	VENDA DE PRODUTOS PROIBIDOS OU CONTESTADOS	109
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	109
PRIVACIDADE DO CLIENTE		
G4 - PR8	NÚMERO TOTAL DE QUEIXAS E RECLAMAÇÕES COMPROVADAS RELATIVAS À VIOLAÇÃO DE PRIVACIDADE E PERDA DE DADOS DE CLIENTES	109
CONFORMIDADE		
G4 - PR9	VALOR MONETÁRIO DE MULTAS SIGNIFICATIVAS POR NÃO CONFORMIDADE COM LEIS E REGULAMENTOS RELATIVOS AO FORNECIMENTO E USO DE PRODUTOS E SERVIÇOS	109

EXPEDIENTE

DIRETORIA

Rubens Carlos de Oliveira Júnior
Presidente

Arlan de Azevedo Ferreira
Vice-presidente

Eloar Vicenzi
Diretor de Relacionamento e Intercâmbio

Hudson Marcelo da Costa
Diretor Financeiro

Suzana Aparecida Rodrigues dos Santos Palma
Diretora de Mercado

COMISSÃO TÉCNICA

Maria Julia Ventresqui Guedes

Bruno Baranhuk

Oacir Monteiro da Silva Junior

Augusto Ricardo Regis de Oliveira

COMITÊ EDUCATIVO

Fernando Antonio Santos e Silva

Fernanda Monteiro de Paula Siqueira Juveniz

CONSELHO FISCAL

Marcus Antonio Godoy

Mohamed Kassen Omais

Glen Carlo de Arruda

COMISSÃO DE DEFESA PROFISSIONAL E COOPERATIVISTA

Waldyr de Paula Liberato Junior

Roberto Yutaka Takano

Gustavo Rodrigues Brianeze

CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.



Relatório de Sustentabilidade 2015

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

Pau e Prosa Comunicação

Revisão

Regina Deliberai Trevisan

Fotos

Leila Boa Sorte

Arquivo Unimed Cuiabá

Produção Gráfica

Pau e Prosa Comunicação

Equipe de Construção

Wallace Lino Souto

Superintendente Adm. Financeiro

Regina Deliberai Trevisan

Superintendente de Mercado

Gislaine Klein

Gerente de Medicamentos e Farmácias

Ildete Alves de Oliveira

Gerente das Clínicas Unimed

Nádia Sandrelly Soares Silva

Gerente do Intercâmbio

Maria Gladis dos Santos

Gerente de Contabilidade

Louise Campos de Arruda

Gerente de Pessoas

Isaira Silva Costa de Almeida

Gerente de Custos Variáveis

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

Michelle Siqueira Silva

Supervisora da Ouvidoria

Nilton Pereira da Silva

Gerente de OPME

Franciely Oliveira Campos

Gerente de Relacionamento com o Cliente

Apoio

Edinês Maria Cintra Pontes

Agradecimentos

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

