



RELATÓRIO ANUAL DE SUSTENTABILIDADE 2012

Cooperar é crescer.

MENSAGEM DA DIRETORIA

"Ponto de equilíbrio". Este é o termo que melhor qualifica o atual momento da Unimed Uberlândia. Em 2012 conseguimos liquidar, reduzir o endividamento da cooperativa e também repassar ganhos para o nosso cooperado. Além disso, melhoramos nossa carteira de clientes de contratos na modalidade pré-pagamento, diminuindo despesas administrativas e aumentando receitas da cooperativa.

Apesar das adversidades econômicas que sinalizavam por cautela, o Conselho de Administração, em consonância com os demais conselhos, aproveitou oportunidades para superar as dificuldades e alcançar as metas estabelecidas no Planejamento Estratégico da cooperativa tendo total respaldo da equipe técnica e dos Comitês de Especialidades.

As ações do último exercício, portanto, resultaram em benefícios para os 1.009 cooperados e para nossos 125 mil clientes diretos e 80 mil indiretos. Importante ressaltar que a administração priorizou, de maneira responsável, atender a todas as exigências e obrigações legais da ANS e de demais instâncias.

Também merece destaque neste documento, o volume de nossos negócios. No último ano, oferecemos milhares de consultas médicas, internações e tratamentos ambulatoriais, clínicos e cirúrgicos. Ampliamos a nossa receita líquida total e nossas despesas médicas atingiram cifras que fazem da cooperativa o maior comprador de serviços médicos da cidade.

A cooperativa também realizou importantes ações em 2012 para melhorar as condições de trabalho dos colaboradores. Entre elas, destacam-se a pesquisa de clima organizacional, o mapeamento de risco trabalhista, o encontro de colaboradores Unimed, a implantação do boletim "Cara a Cara", entre outras.

No quesito responsabilidade social e sustentabilidade, a cooperativa implementou várias ações que a longo deste documento serão detalhadas.

Fomos agraciados ainda por vários prêmios de reconhecimento público, como o Melhores do Ano da Aitmap, o Selo Responsabilidade Social 2012 e o Top Of Mind do Jornal Correio.

Todas essas conquistas só foram alcançadas devido ao envolvimento de toda sociedade, colaboradores, prestadores e clientes que tem correspondido positivamente a todas as iniciativas da cooperativa no sentido de coibir os desperdícios e focar as ações para a Gestão da Qualidade.

Reforçamos o convite para que todos os cooperados mantenham-se atentos, vigilantes e cada vez mais participativos para que possamos dar continuidade à valorização do trabalho médico para o qual conseguimos avanços expressivos.

Por fim, destacamos como metas futuras a sustentabilidade, a preservação dos interesses dos cooperados e a eficiência no gerenciamento de custos médicos. Continuaremos firmes em nossa política de gestão pautada na transparência, austeridade e equilíbrio entre aspectos político e técnico, mas sempre priorizando a tomada de decisões importantes fundamentadas por questões técnicas e de forma democrática.

Conselho de Administração



GRI 3.1:3.2:3.3:3.4

SOBRE O RELATÓRIO

A Unimed Uberlândia publica relatório anual de gestão onde apresenta o resumo dos resultados das atividades desempenhadas, a síntese dos esforços de médicos cooperados, colaboradores, conselheiros, membros de comitês e diretores. Neste documento encontram-se o perfil de negócios da cooperativa e seu desempenho econômico-financeiro, sua relação com a sociedade e como a gestão tem se posicionado na condução dos negócios, baseando-se nos preceitos de austeridade e transparência. O último reporte nesse modelo foi publicado em 2011.

Em 2012, em consonância com a estratégia de sustentabilidade que esta sendo adotada para as operações como um todo, a Unimed Uberlândia adota pela primeira vez, as diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI), em sua Versão G3 – Nível C para divulgar as conquistas e os desafios da cooperativa no último ano e também as perspectivas que são suportados pela visão de futuro.

A GRI propõe uma estrutura composta por princípios e indicadores que ajudam as empresas a mensurar e reportar seu desempenho nos campos econômico, social e ambiental. A adoção dos princípios da GRI é uma forma clara e transparente de demonstrar o compromisso organizacional com o tema da sustentabilidade, comparar o desempenho da organização ano a ano e corroborar o respeito às leis normas e padrões, assim como a aderência às melhores práticas relacionadas à ética e à governança corporativa.

Este primeiro relatório GRI irá retratar os resultados da Unimed Uberlândia no período de 1 de janeiro à 31 de dezembro de 2012. O ciclo de emissão de relatórios de sustentabilidade será anual.

Contato em caso de dúvidas ou para mais informações:

Virginia Garcia | 34 3239-6990

Cordenação do Relacionamento com o Cliente e Marketing

www.unimeduberlandia.coop.br

Avenida João Pinheiro, 639, Centro, Uberlândia/MG – CEP 38.400-126

SUMÁRIO

6 | IDENTIDADE ORGANIZACIONAL

- 9 | Um pouco de nossa história
- 10 | Indicadores de porte
- 12 | Perfil corporativo
- 14 | Objetivos estratégicos
- 15 | Governança da Unimed Uberlândia
- 17 | Gestão 2010 - 2013
- 18 | Organograma

20 | AÇÕES EM 2012

- 22 | Promoção, saúde e qualidade de vida
- 24 | Qualidade
- 25 | Destaques
- 27 | Reconhecimentos

28 | RELACIONAMENTO COM O CLIENTE E MERCADO

- 30 | Mercados atendidos

32 | INDICADORES DE DESEMPENHO ECONÔMICO

- 34 | Cooperados
- 36 | Indicadores de desempenho econômico-financeiro
- 38 | Presença no mercado
- 39 | Impactos econômicos indiretos

40 | INDICADORES DE DESEMPENHO SOCIAL

- 43 | Direitos humanos
- 44 | Indicadores de performance ambiental
- 48 | Comunidade

50 | INDICADORES DE DESEMPENHO ADMINISTRATIVO

- 53 | Corrupção
- 54 | Trabalhistas e trabalho decente
- 60 | Saúde e segurança do cliente
- 61 | Rotulagem de produtos e serviços
- 62 | Comunicação e marketing
- 63 | Privacidade do cliente

ÍNDICE REMISSIVO GRI

1 • IDENTIDADE ORGANIZACIONAL

- 1 | 1.1 • Mensagem da administração

2 • PERFIL ORGANIZACIONAL

- 8 | 2.1 • Nome da organização
- 8 | 2.2 • Principais marcas, produtos e/ou serviços
- 8 | 2.3 • Estrutura operacional da organização
- 8 | 2.4 • Localização da sede da organização
- 11 | 2.5 • Número de países em que a organização opera
- 11 | 2.6 • Tipo e natureza jurídica da propriedade
- 11 | 2.7 • Mercados atendidos
- 11, 12 | 2.8 • Porte da organização
- 26 | 2.10 • Prêmios recebidos no período coberto pelo relatório

3 • PARÂMETROS PARA O RELATÓRIO

- 3 | 3.1 • Período coberto pelo relatório
- 3 | 3.2 • Data do relatório anterior mais recente
- 3 | 3.3 • Ciclo de emissão de relatórios
- 3 | 3.4 • Dados para contrato em caso de perguntas relativas
- 3 | 3.5 • Processo para a definição do conteúdo do relatório, incluído:
- 3 | 3.6 • Limite do relatório
- 3 | 3.7 • Declaração sobre quaisquer limitações específicas, quanto ao escopo ou ao limite do relatório
- 3 | 3.10 • Reformulações de informações
- 3 | 3.11 • Mudanças significativas em comparação com anos anteriores

4 • GOVERNANÇA, COMPROMISSOS E ENGAJAMENTO

- 14 | 4.1 • Estrutura de governança da organização
- 14 | 4.2 • Diretor Executivo
- 14 | 4.3 • Número de membros
- 14 | 4.4 • Assembleias

DESEMPENHO ECONÔMICO-EC

- 33 | EC1
- 34 | EC2, EC3, EC4
- 35 | EC5, EC6, EC7
- 36 | EC8

DESEMPENHO REFERENTE A PRÁTICAS DE DIREITOS HUMANOS - HR

- 42 | HR1, HR2, HR4, HR5, HR6, HR7, HR8, HR9

DESEMPENHO AMBIENTAL-EN

- 43,44 | EN1
- 44 | EN2, EN5, EN6, EN7
- 45 | EN3
- 46 | EN8, EN9, EN10
- 46 | EN11, EN12, EN13, EN14, EN15
- 46 | EN17, EN18, EN19, EN20, EN21
- 46 | EN22, EN23, EN24, EN25, EN26, EN27, EN28, EN29, EN30

DESEMPENHO SOCIAL REFERENTE À SOCIEDADE- SO

- 47 | SO1
- 56 | SO2, SO3, SO4
- 56 | SO5, SO6
- 56 | SO7
- 56 | SO8

DESEMPENHO REFERENTE A PRÁTICAS TRABALHISTAS E TRABALHO DECENTE- LA

- 51 | LA1
- 52,53 | LA2
- 53 | LA4, LA5, LA6, LA7, LA8, LA9
- 55 | LA10, LA13, LA14

DESEMPENHO REFERENTE À RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO-PR

- 57 | PR1
- 57 | PR2
- 58 | PR3
- 58 | PR4
- 58 | PR5
- 59 | PR6
- 59 | PR7
- 60 | PR8
- 60 | PR9



IDENTIDADE ORGANIZACIONAL





UM POUCO DA NOSSA HISTÓRIA

A cooperativa foi oficialmente constituída em Assembleia Geral realizada no dia 15 de maio de 1971 na sede da Sociedade Médica de Uberlândia, com a presença de 52 médicos. Teve como primeiro Presidente o Dr. José Alves Ribeiro Junior e como Cooperado nº 01 o Dr. Reny Curi.

Sua primeira sede funcionou em caráter provisório nas dependências da Sociedade Médica. Em dezembro de 1984, sob a administração do Dr. Luiz Carlos de Souza, a cooperativa mudou-se para uma sede própria na Rua Professor Pedro Bernardo, 240. No ano de 1988, entendendo-se que a cooperativa necessitava de um espaço físico maior para melhor atender seus cooperados, clientes e prestadores, deu-se início à construção de sua nova e atual sede na Avenida João Pinheiro, 639, inaugurada em 1990 pelas mãos do então presidente, Dr. Carlos Oberto Tosta.

Em 1993, a Unimed Uberlândia inaugura o seu primeiro recurso próprio, o SESMT – Serviço Especializado de Engenharia de Segurança e de Medicina do Trabalho.

O ano de 1998 foi marcado pela entrada em vigor da Lei nº 9.656/98 que regulamentou os planos e seguros privados de assistência à saúde no país.

No ano de 2009, a cooperativa inaugura mais um recurso próprio, a Clínica de Fisioterapia da Unimed Uberlândia, onde são realizados atendimentos fisioterapêuticos nas áreas de traumato-ortopédico-funcional, esportiva, neurofuncional e reumatologia.

No ano de 2011, especificamente no dia 19 de maio, a Câmara Municipal de Vereadores de Uberlândia realizou uma sessão solene de diploma de

Honra ao Mérito à Unimed e Moção de Aplausos aos ex-presidentes da cooperativa.

Em 2012, a Unimed Uberlândia realizou investimento com a aquisição de um terreno para a construção do CIAPS – Centro Integrado de Assistência Promoção à Saúde.

Hoje, a Unimed Uberlândia é considerada referência nacional e caracteriza-se por ser uma instituição socialmente responsável, que tem sobre si a responsabilidade de cuidar da saúde e do bem estar de milhares de famílias, missão que desempenha com total zelo desde a sua fundação.

Pelos números que apresenta e pela qualidade dos serviços que presta a Unimed Uberlândia é classificada pelo Sistema Nacional Unimed como uma cooperativa de grande porte e ocupa a 2ª posição no ranking das Unimeds de Minas Gerais. O Sistema Nacional Unimed abriga 367 cooperativas médicas, que integradas atendem a mais de 18 milhões de clientes em todo o país.

Além desses números, a Unimed é apontada pelos brasileiros como a marca de plano de saúde na qual eles mais confiam e por 19 anos consecutivos vem sendo eleita a mais lembrada de acordo com pesquisa nacional do Instituto Datafolha. Marcas de um sistema reconhecido como a mais bem sucedida experiência de cooperativismo médico em todo o mundo.

Com uma administração séria e sob o governo da transparência, a Unimed Uberlândia está consolidada como uma instituição moderna, com diagnóstico 100% saudável e pronta para os desafios que estão por vir. Uma instituição que tem com Uberlândia uma ligação muito especial por ser a guardiã da saúde dos filhos dessa querida cidade que se desenvolve na proporção exata da grandeza de seu povo.

ALGUNS NÚMEROS DA UNIMED UBERLÂNDIA

MAIOR COMPRADOR PRIVADO DE SERVIÇOS DE SAÚDE DE UBERLÂNDIA

125 MIL usuários Unimed Uberlândia (Beneficiários e SESMT)

750 MIL consultas médicas realizadas por ano

19,5 MIL internações na rede hospitalar

80 MIL usuários intercâmbio

152 MIL TTOS ambulatoriais clínicos e cirurgicos

7,13% de índice de despesas administrativas

R\$254 MILHÕES
transferido a médicos e serviços de saúde

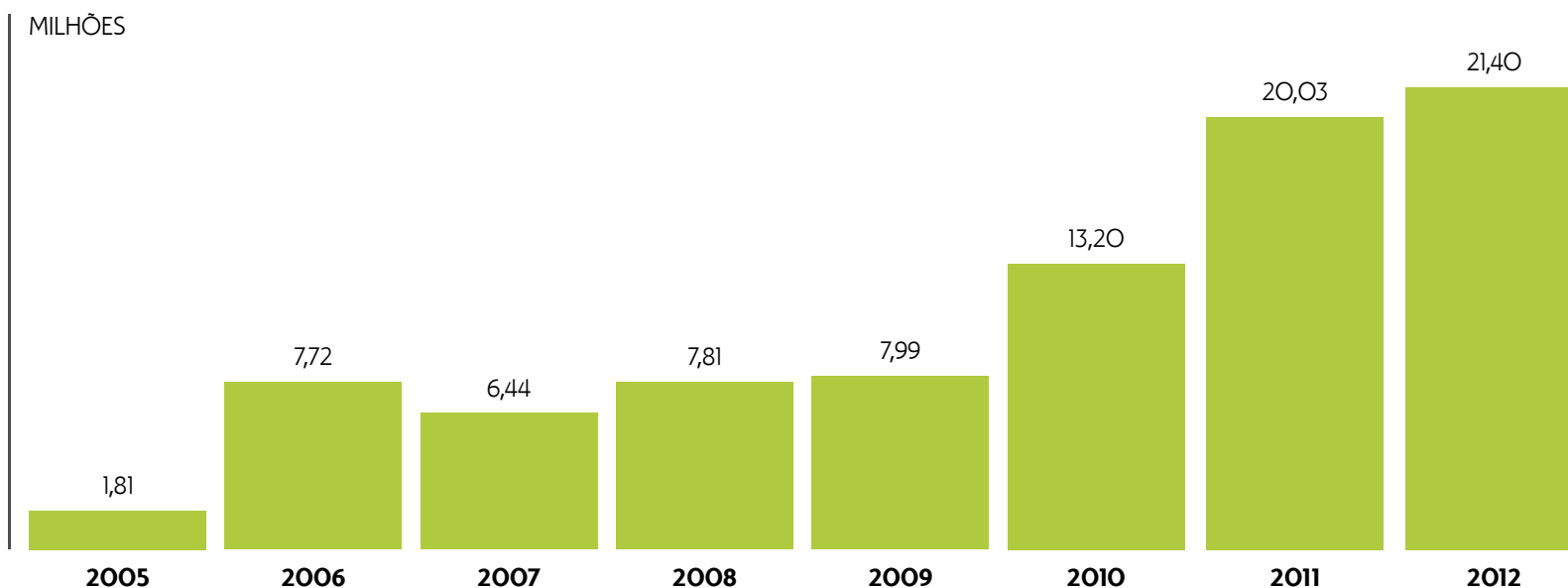
R\$107 MILHÕES
ativos totais

R\$ 282 MILHÕES EM RECEITA NA OPERAÇÃO

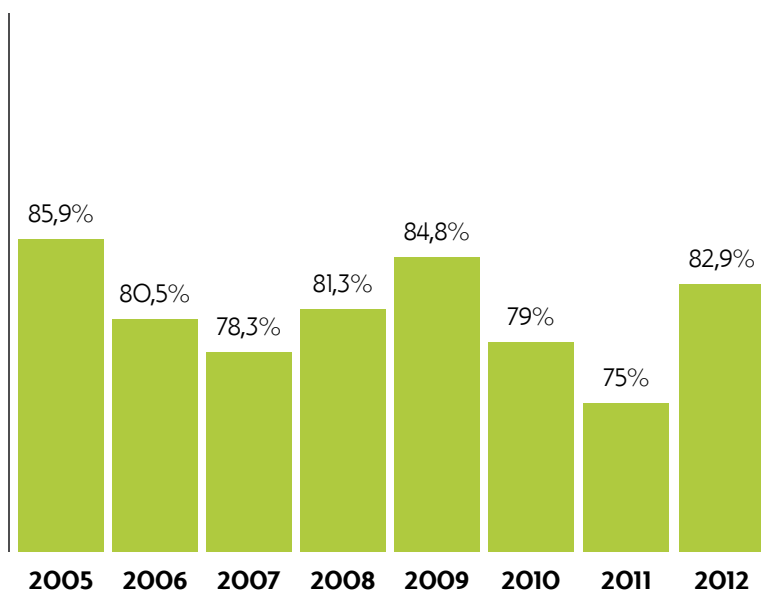
INDICADORES DE PORTE

A Unimed Uberlândia é a maior operadora local e tem mantido crescimento constante nos últimos anos, como pode ser observado na análise evolutiva dos principais indicadores de porte da cooperativa.

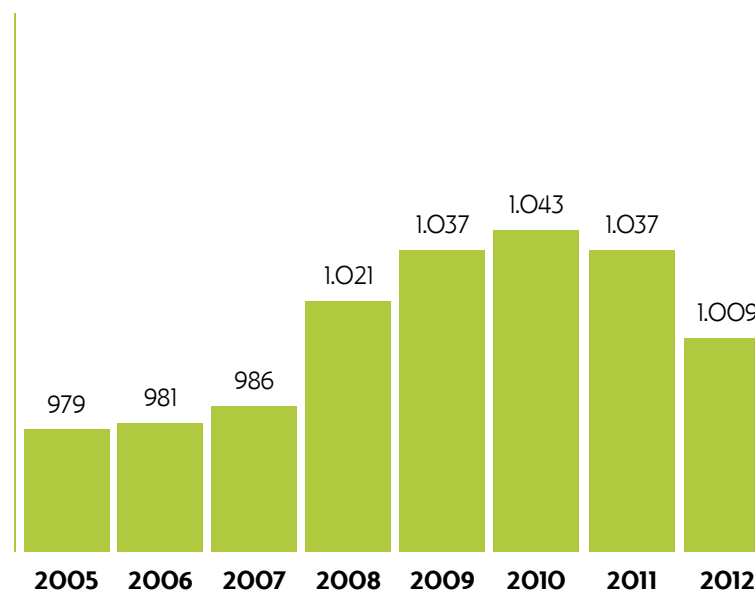
EVOLUÇÃO DO PATRIMÔNIO LÍQUIDO



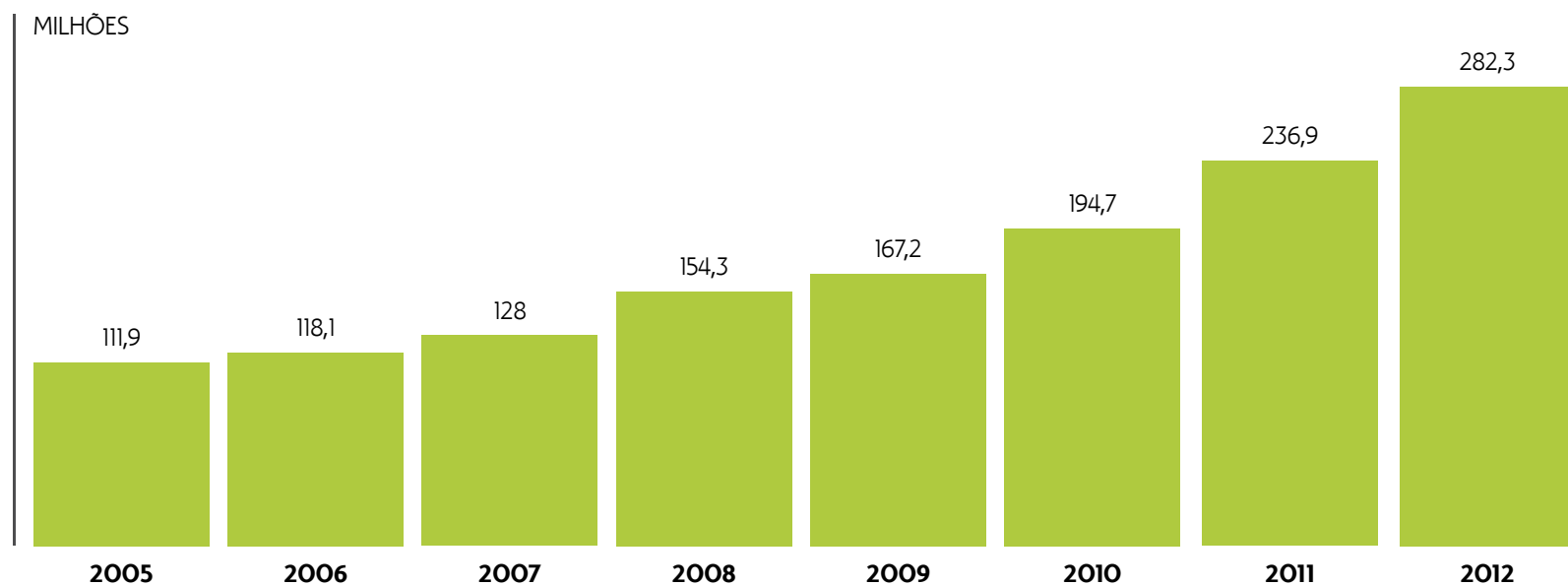
EVOLUÇÃO DA SINISTRALIDADE GERENCIAL



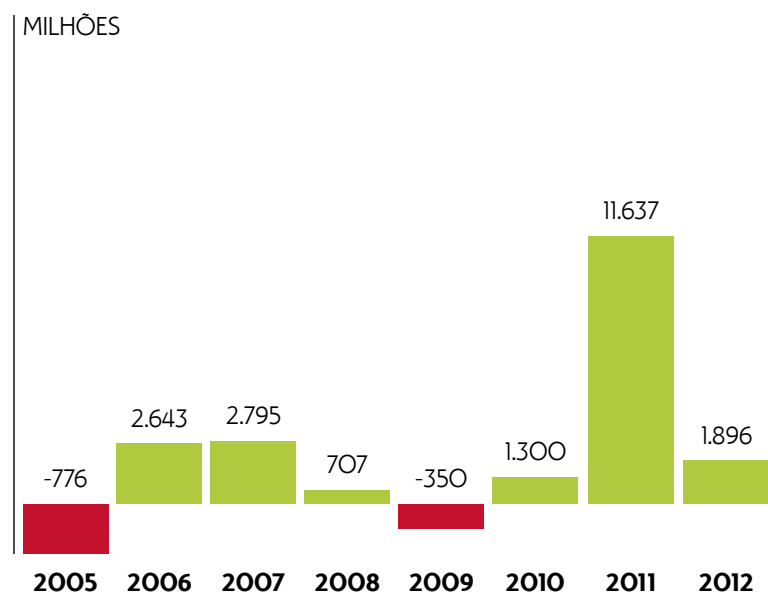
EVOLUÇÃO DE COOPERADOS



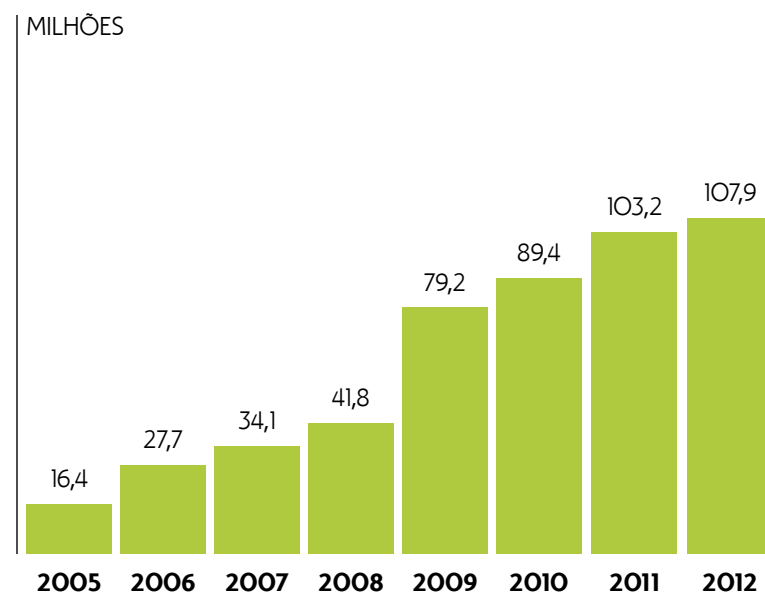
EVOLUÇÃO DA RECEITA



EVOLUÇÃO DO RESULTADO LÍQUIDO



ATIVO TOTAL



GRI 2.1:2.2:2.3:2.4:2.5:2.6::2.8:2.9:2.10

PERFIL CORPORATIVO

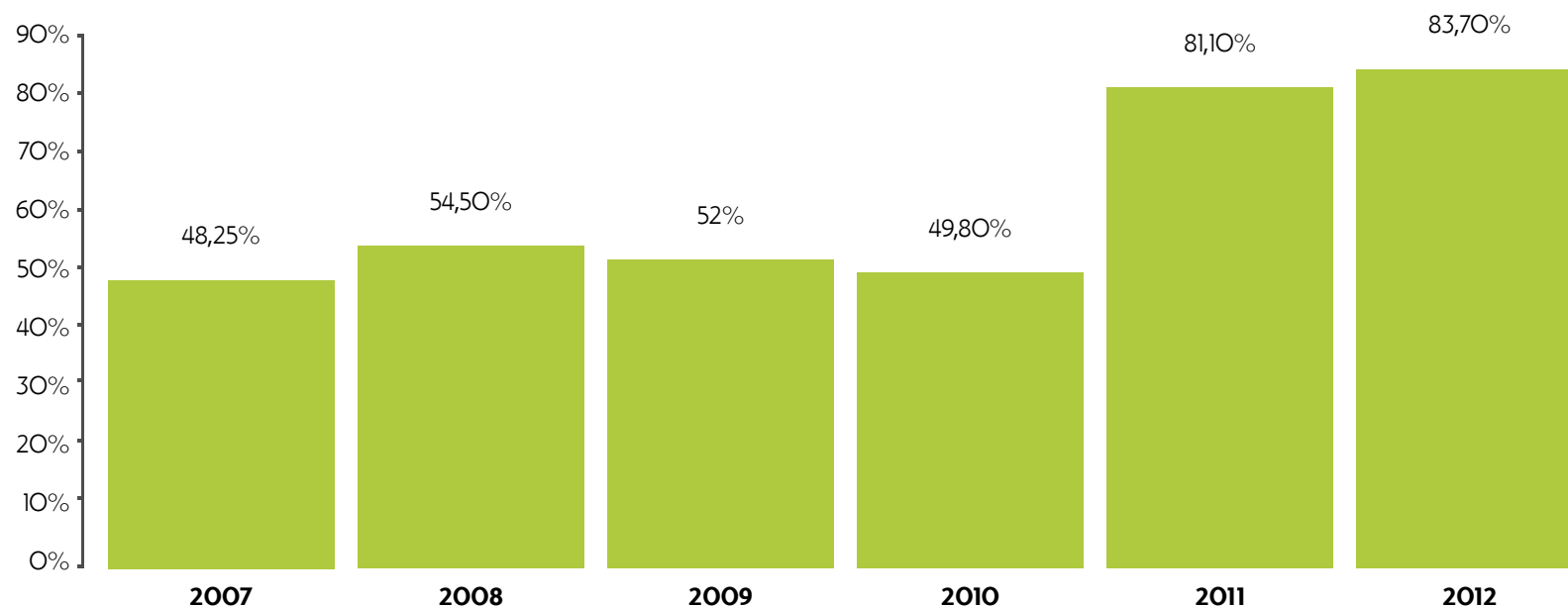
Do ideal de congregar os médicos da cidade em Cooperativa e, desse modo, buscar a valorização do profissional e do trabalho médico, nasceu a Unimed Uberlândia Cooperativa Regional de Trabalho Médico Ltda.

A Unimed Uberlândia é uma sociedade de pessoas, de natureza civil, com atuação no Brasil, tendo como objetivo social a congregação dos seus sócios para o exercício de suas atividades econômicas, sem o objetivo de lucro. A entidade é regida pela Lei nº 5.764, de 16 de dezembro de 1971, que regulamenta o sistema cooperativista no País. A sociedade conta com 1.009 médicos associados, 267 colaboradores e 124.871 (beneficiários e outros clientes). A cooperativa possui ampla rede de serviços credenciados para a prestação de serviços na área da saúde, tais como: 15 hospitais, 108 clínicas, 15 laboratórios, serviços de transporte aéreo médico, serviços de atendimento médico domiciliar pré-hospitalar (UTIs móveis), serviço próprio de fisioterapia, serviço de saúde ocupacional, atendimento domiciliar, além de participar, via intercâmbio, da rede de atendimento do Complexo Empresarial Unimed. Sua área de ação abrange os municípios de Tupaciguara, Monte Alegre de Minas, Canápolis, Centralina, Prata, Santa Juliana, Nova Ponte, Estrela do Sul, Fronteira, Campina Verde, Grupiara, Indianópolis, Romaria e Uberlândia, onde está localizada sua sede administrativa.

A cooperativa tem como atividades preponderantes: (i) a comercialização de planos de saúde, firmando, em nome dos associados, contratos de prestação de serviços com pessoas físicas e jurídicas, nas modalidades de valor determinado (pré-estabelecido) e por serviços prestados (pós-estabelecido), a serem atendidos pelos médicos associados e pela rede credenciada; (ii) serviços de medicina do trabalho no SESMT (Serviço Especializado de Engenharia de Segurança e de Medicina do Trabalho) onde são ofertados os produtos: PCMSO (Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional) e o PPRA (Programa de Prevenção de Riscos Ambientais) e (iii) atendimento fisioterapêutico nas áreas traumatológico-ortopédico-funcional, esportiva, neurofuncional e reumatologia (recursos próprios – Clínica de Fisioterapia Unimed Uberlândia).

Ao longo de sua história a Unimed Uberlândia vem conquistando reconhecimento público tornando-se referência de empresa quando se trata de plano de saúde. Segundo a pesquisa Top of Mind do Jornal Correio, a Unimed Uberlândia é o plano de saúde mais lembrado pelos consumidores de Uberlândia, tingindo 83,7% de lembrança de marca e classificada como marca Premium (com 50% ou mais de citações espontâneas válidas). O percentual superou os 81,1% alcançados em 2011. Esta é 15ª vez consecutiva que a cooperativa recebe a premiação.

TOP OF MIND



As operações da cooperativa geraram valor adicionado total a distribuir e R\$ 56 milhões em 2012.



GRI 4.8

DECLARAÇÃO DE VALORES

VISÃO

Garantir padrão de excelência em saúde, ampliando mercados e inovando o acesso a promoção à saúde.

MISSÃO

Promover saúde com excelência, valorizando e fortalecendo o relacionamento com clientes, cooperados, colaboradores e parceiros, em busca da melhor qualidade de vida.

NEGÓCIO

Gerenciar a saúde promovendo a qualidade de vida.

PRINCÍPIOS E VALORES

Respeito as Pessoas
Ética e Transparência
Competência e Criatividade
Cooperação e Comprometimento

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS



1 Melhor desempenho econômico-financeiro através de ações que envolvem crescimento da receita; ampliação da margem de contribuição; redução da sinistralidade (gerenciamento de custos); aumento dos recursos em caixa e ampliação do resultado bruto da cooperativa (aumentar a rentabilidade), que garantam os objetivos sociais da cooperativa e a cobertura de necessidades que envolvem questões fiscais, tributárias, regulatórias e de investimento;



2 Valorização da marca, ampliando mercados, mantendo a liderança e o reconhecimento dos clientes mediante ações como: crescimento e retenção da carteira de clientes, implantação de controle e gerenciamento do atendimento ao Cliente, desenvolvimento do novo portal de serviços da Unimed Uberlândia, elaboração de projeto de Humanização do Atendimento ao Cliente;



3 Cadeia integrada, otimização de processos e sustentabilidade na gestão: executar o projeto de Acreditação e Certificação da Qualidade, implantar sistemas de comunicação eletrônica na rede prestadora, melhorar custo benefício nos processos internos, criar novos serviços e manter-se atualizada quanto às novas tecnologias;



4 Fortalecer os talentos investindo nos colaboradores: ampliar a média de capacitação por colaborador, desenvolver competências gerenciais para níveis de liderança e estimular a criatividade;



5 Proporcionar melhores condições de trabalho, remuneração e desenvolvimento aos médicos cooperados: implantar a área de relacionamento com o cooperado, elaborar estratégias para fidelização e fortalecimento da relação da Unimed com estes, atualizar os instrumentos jurídicos contratuais da rede prestadora, ampliar os controles da regulação médica da Unimed Uberlândia;

GOVERNANÇA NA UNIMED UBERLÂNDIA

Desde que iniciou suas atividades, há mais de 41 anos, a Unimed Uberlândia demonstra na prática o compromisso de conduzir seus negócios de forma ética e transparente. Constantemente vem profissionalizando sua gestão e melhorando sua estrutura de governança com o propósito de agregar valor a todos os stakeholders.

A Unimed Uberlândia é uma cooperativa de trabalho de propriedade de seus médicos associados (cooperados), que atuam como donos e direcionadores de políticas e também como frente de trabalho.

Suas decisões são tomadas em consenso durante a Assembleia Geral Ordinária, instância máxima de decisão da empresa, que elege entre seus pares o Conselho de Administração, o Conselho Consultivo e o Conselho de Fiscal por meio de voto direto, secreto e igualitário. Além destes órgãos, existem o Comitê de Ética Médica e Cooperativismo que é nomeado pelo Conselho de Administração e o Comitê de Especialidades Médicas eleito pelos sócios (cooperados) da especialidade para assessoramento do Conselho de Administração em assuntos de natureza técnica.

O Conselho de Administração possui cinco diretores executivos e é renovado a cada três anos. O Conselho Consultivo possui sete membros e é renovado a cada três anos, sendo eleito conjuntamente com o Conselho de Administração. O Conselho Fiscal é composto por seis membros, sendo três efetivos e três suplentes, com renovação anual. O Comitê de Ética Médica e Cooperativismo possui três membros, sendo eleito conjuntamente com o Conselho de Administração e o Comitê de Especialidades Médicas possui três representantes de cada especialidade médica.

Os conselhos supervisionam a performance econômico-financeira (Fiscal), organizam a empresa (Administração) e deliberam sobre aspectos médicos e éticos da Medicina (Comitês).

As funções executivas são concentradas nos cargos de gestões gerais (Gestão Administrativo Financeira; Gestão de Mercado; Gestão de Provitamento em Saúde e Gestão de Tecnologia da Informação), que se reportam diretamente às diretorias. A remuneração dos dirigentes é votada e aprovada nas assembleias de cooperados. A qualificação e habilidades dos integrantes dos Conselhos são determinadas pela aprovação ou não de seus colegas sócios, já que eles são eleitos diretamente.

Para garantir que não haja conflitos de interesses e assegurar transparência, todos os cooperados possuem o direito de acompanhamento de atas de reuniões, de manifestação e de solicitar informações – o que geralmente acontece na assembleia anual.

A Unimed Uberlândia possui um Estatuto Social, à disposição dos sócios, que prevê as ferramentas de comunicação, obtenção de informações e prestação de contas sobre a gestão. O mesmo vale, no caso de colaboradores, com relação ao Código de Conduta (manual do colaborador), que também estabelece processos de governança e princípios de atuação da cooperativa. A avaliação do desempenho de diretores e conselheiros é feita diretamente pelos sócios nas assembleias gerais, através do voto.

Para assegurar a qualidade das decisões empresariais, existem departamentos de suporte e controle, como as áreas de Controladoria, Núcleo de Informações em Saúde - NIS, Jurídico, além dos Gestores formados por executivos de primeiro nível. Os Conselhos Fiscal e Consultivo se reúnem, no mínimo, uma vez ao mês. O Conselho de Administração e Gestores realizam reuniões semanais de acompanhamento da operação. Outras estruturas relevantes para o monitoramento de riscos, oportunidades e adequação são as áreas técnicas (produtos, cálculos atuarial e regulamentação), as diversas áreas comerciais, e as áreas de Atendimento, Processos, Gestão de Pessoas, entre outras.





CONSELHO ADMINISTRATIVO

Dr. Elias Izeth Domingos
Presidente

Dr. Luiz Roberto Brigato
Vice-presidente

Dr. Narciso Volpe Junior
Diretor Administrativo

Dr. Paulo Sergio de Freitas
Diretor Financeiro

Dr. Carlos Dubles Correa
Diretor Comercial

CONSELHO FISCAL**Conselheiros Efetivos**

Dra. Eliane de Cássia Faria Espindola
Dr. Leandro Alves de Oliveira
Dr. Nilo Celso Andrade

Suplentes

Dr. Alfredo Urbano da Costa Vieira
Dr. Humberto de Campos F. Moraes
Dr. Paulo Eduardo Martins

CONSELHO CONSULTIVO

Dr. Carmo Gonzaga de Freitas
Dr. João Luiz Alves Mamede
Dr. Lindolfo Dumont Prado
Dr. Melicégenes Ribeiro Ambrósio

COMITÊ DE ÉTICA E COOPERATIVISMO

Dr. Fernando de Moraes
Dra. Leila Lucia Dias
Dr. Sílvio Rosa Junior

GESTÃO 2010-2013



PRESIDÊNCIA



VICE-PRESIDÊNCIA



DIRETOR COMERCIAL



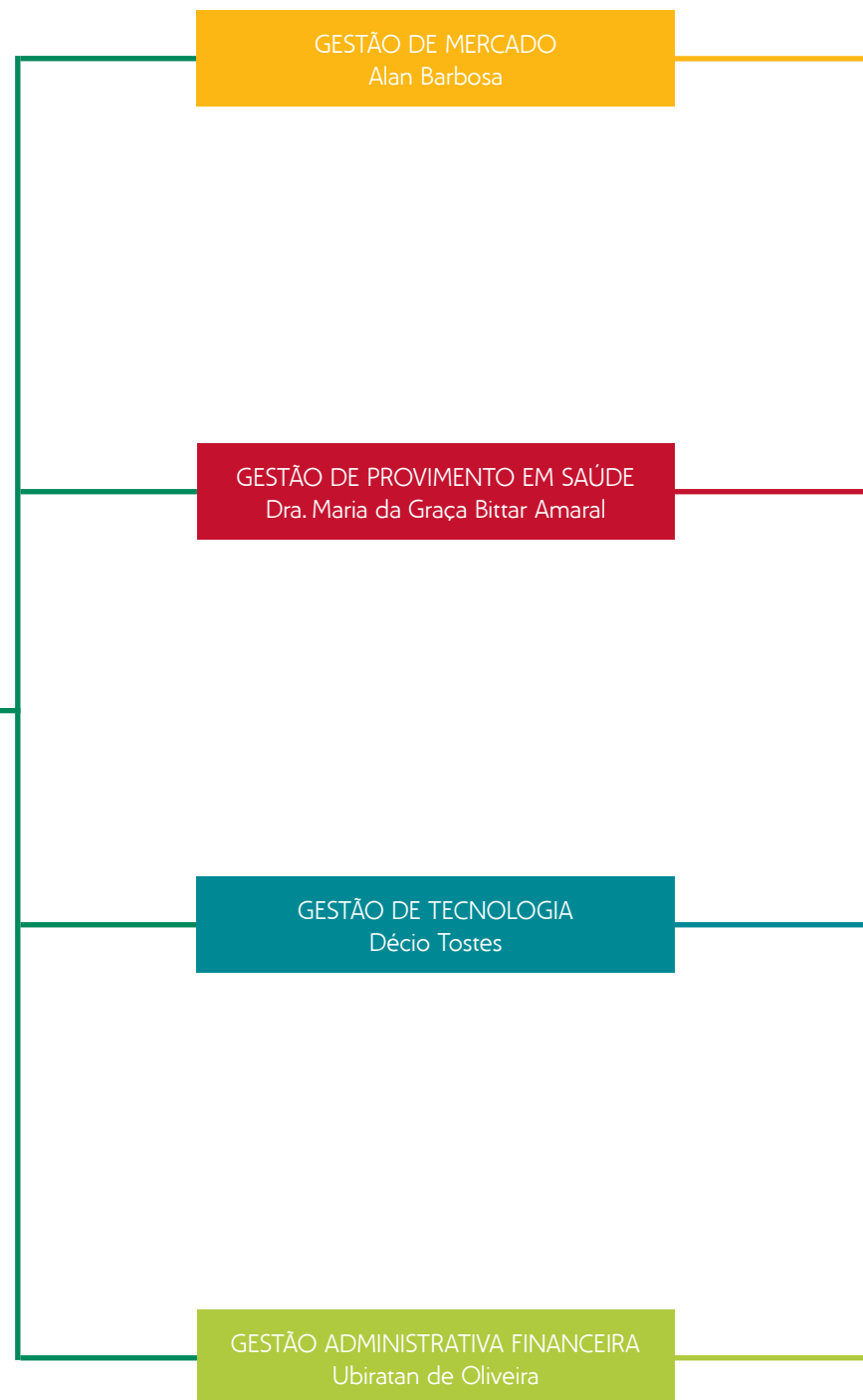
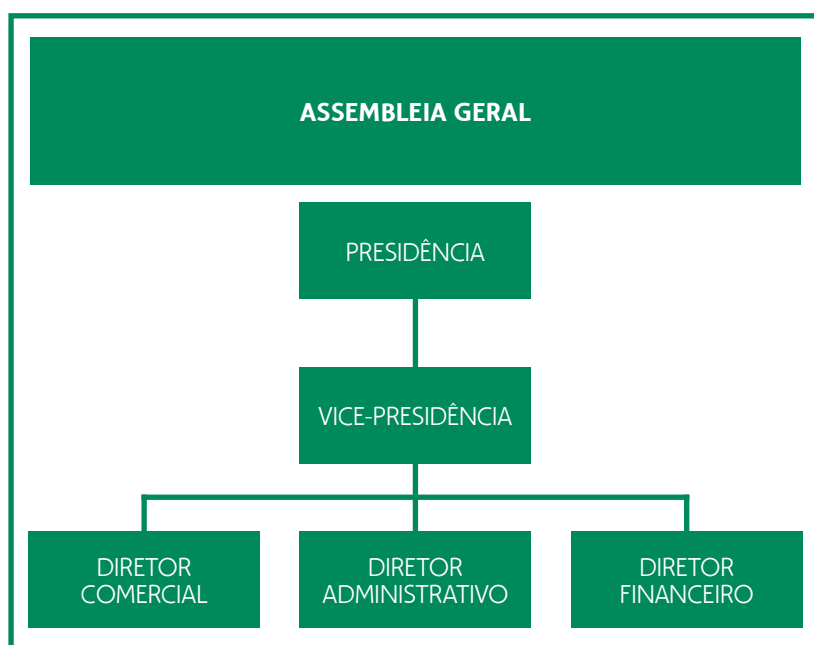
DIRETOR ADMINISTRATIVO

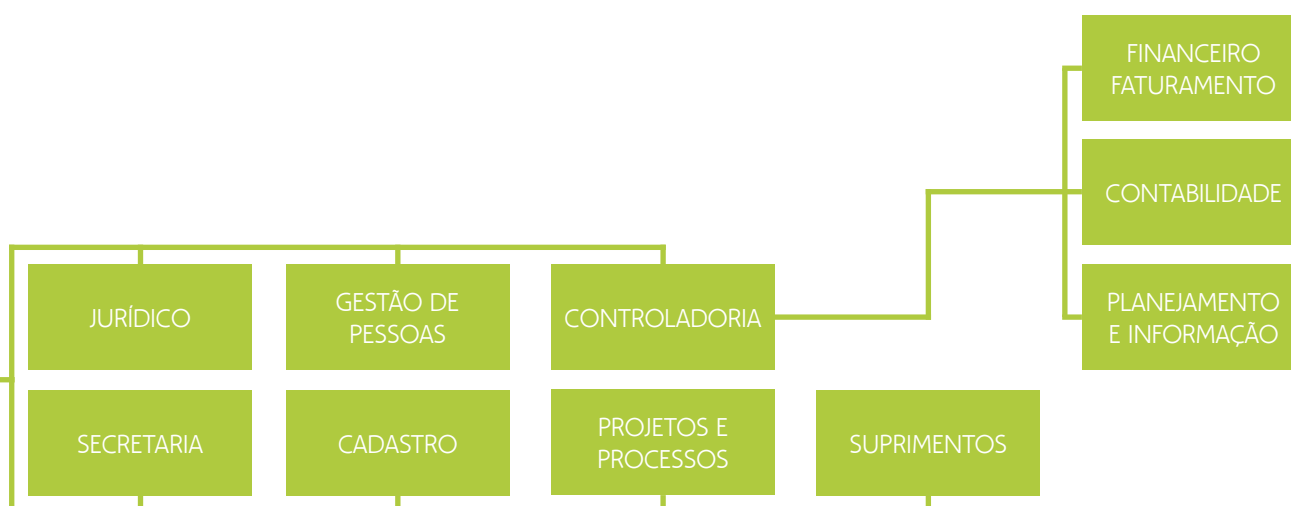


DIRETOR FINANCEIRO

GRI 2.3

ORGANOGRAMA







AÇÕES EM 2012



PROMOÇÃO, SAÚDE E QUALIDADE DE VIDA

As Doenças Crônicas Não Transmissíveis (DCNT) são um dos maiores problemas de saúde pública da atualidade. Elas representam parcela substancial, senão a mais importante, dos gastos do Sistema Único de Saúde (SUS) e do Sistema de Saúde Suplementar. Estimativas da Organização Mundial de Saúde (OMS) mostram que as DCNT foram responsáveis por 63% de todas as 36 milhões de mortes ocorridas no mundo em 2008. No Brasil, as DCNT são igualmente importantes, sendo responsáveis, em 2007, por 72% do total de mortes, com destaque para as doenças do aparelho circulatório (31,3% dos óbitos), neoplasias (16,3%) e diabetes (5,2%).

Em função da relevância das DCNT no perfil de morbi – mortalidade da população e, mediante a importância do monitoramento e prevenção dos seus fatores de risco, a ANS vem ao longo dos anos criando incentivos para estimular a oferta de programas de promoção da saúde e prevenção de doenças para os beneficiários da saúde suplementar.

Atenta a este cenário, com objetivo de oferecer bem estar e qualidade de vida a seus clientes, e consciente da importância da prevenção para a manutenção da saúde, a Unimed Uberlândia criou o setor de Qualidade de Vida e Saúde que desenvolve, desde 2010, programas que visam atender a parcela de beneficiários que possuam patologias crônicas ou condições específicas. O setor tem sede própria com espaço físico estruturado para proporcionar todo o conforto e tranquilidade ao cliente, oferecendo gratuitamente atividades em grupo, palestras, cursos, atendimento individual, assistência domiciliar e monitoramento de casos.

Atualmente o setor conta com sete profissionais, são eles: 3 enfermeiras, 1 assistente social, 1 nutricionista, 1 psicóloga e 1 recepcionista.

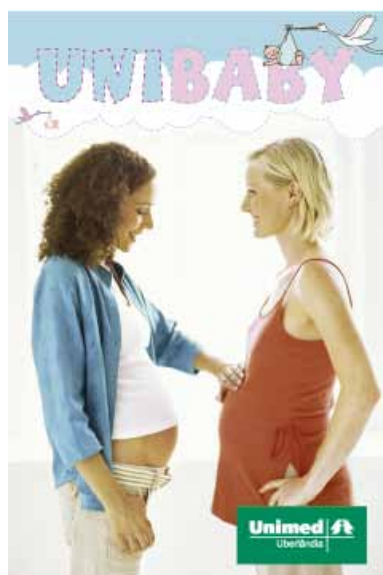
ENTRE OS PROGRAMAS DESENVOLVIDOS PODEMOS CITAR:

CURSO DE GESTANTES "UNIBABY"

O curso para gestantes tem como objetivo orientar e auxiliar os pais nas dúvidas que antecedem o nascimento e adaptações com o recém-nascido, além de agregar conhecimentos e práticas ao trabalho já bem realizado por seu médico no consultório. São oferecidas palestras ministradas por especialistas da área, assegurando uma maior tranquilidade na gestação e reduzindo de maneira expressiva as dificuldades no cuidado com o bebê. As atividades do curso acontecem a cada dois meses, durante três dias, com monitoramento telefônico realizado paralelamente às gestantes.

PROGRAMA SAÚDE INTEGRAL

O Programa Saúde Integral consiste em atender seus beneficiários apoiando o tratamento indicado pelo médico assistente, tendo como foco principal a facilitação da promoção, da qualidade de vida e da longevidade. São oferecidos atendimentos individualizados e em grupo para os clientes que apresentarem DM (Diabetes Mellitus), HAS (Hipertensão Arterial Sistêmica), Obesidade e Doença Renal não Dialítica, auxiliando os clientes no engajamento com autocuidado e uma vida mais saudável.



PROGRAMA PREPARATÓRIO PARA CIRURGIA BARIÁTRICA (APROVADO PELA ANS)

O Programa Preparatório para Cirurgia Bariátrica tem como objetivo auxiliar o paciente quanto à compreensão dos aspectos decorrentes do pré-operatório e mudanças de hábitos, visando à promoção da saúde e uma melhor qualidade de vida após a cirurgia. O curso tem duração de três meses e é ministrado por equipe multiprofissional através de encontros semanais de acordo com cronograma proposto pelo Setor Qualidade de Vida e Saúde, sendo este reconhecido pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

CURSO PÓS – BARIÁTRICA

O curso pós-bariátrica visa esclarecer os clientes quanto às suas dúvidas no pós-operatório de cirurgia bariátrica, incentivando o acompanhamento multidisciplinar, com orientações nutricionais e psicológicas, por meio de discussões baseadas nas experiências vividas por cada paciente.

PROGRAMA PARA O COLABORADOR UNIMED

O programa tem como objetivo prestar atendimento multidisciplinar aos colaboradores da Unimed Uberlândia, promovendo qualidade de vida e bem estar no trabalho. É realizado levantamento de dados de saúde na empresa por enfermeira e aqueles com alterações de saúde constatadas são direcionados para os outros profissionais da equipe.

GERENCIAMENTO DE CASOS ESPECIAIS

O Programa de Gerenciamento de Casos Especiais é realizado através de monitoramento oferecido aos clientes que necessitam de cuidados em sua residência, que apresentam doenças crônicas e/ou degenerativas, ou com dificuldades de locomoção. Esse monitoramento acontece por meio de visitas domiciliares e contatos telefônicos, objetivando a qualidade de vida

destes e a manutenção de um quadro estável. O programa busca apoiar e dar suporte ao trabalho já oferecido pelo médico assistente.

PROGRAMA DE DESOSPITALIZAÇÃO

O programa de desospitalização visa minimizar o tempo de internação do paciente de acordo com seu estado clínico e com indicação médica. A iniciativa auxilia o paciente a recuperar sua saúde, sendo tratado, quando possível, em seu domicílio, no ambiente familiar e social com estreita integração com o médico assistente e com um Cuidador designado pela família. Com este programa podemos viabilizar no domicílio a continuidade de vários tratamentos como antibioticoterapias endovenosas, intramusculares ou subcutâneas, curativos e treinamentos familiares com vistas à capacitação da família em realizar o cuidado.

BENEFÍCIOS PARA UNIMED

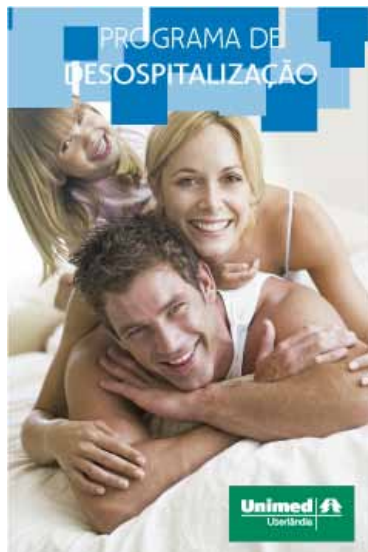
Com os programas vigentes a Unimed Uberlândia conseguiu contribuir para a qualidade de vida dos clientes participantes e consequentemente reduzir custos para a operadora, uma vez que o controle das patologias em estágios iniciais previne complicações e hospitalizações. Além disso, a aprovação dos programas pela Agência Nacional de Saúde contribuiu positivamente no Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS) da Unimed Uberlândia.

PLANOS PARA 2013

Para 2013 o setor de Qualidade de Vida e Saúde pretende lançar o programa de Qualidade de Vida na Infância que será voltado para crianças de 5 a 9 anos. O projeto tem como proposta incentivar um estilo de vida saudável durante a infância, oferecer orientação de uma alimentação equilibrada e conscientizar os pais sobre a importância de hábitos saudáveis. A duração do programa será de um ano, sendo realizados encontros duas vezes ao mês trabalhando com atividades lúdicas e interativas para as crianças, palestras e dinâmicas para os pais e/ou responsáveis. Além disso, pretendemos ampliar os programas já existentes, com consequente registro na Agência Nacional de Saúde.

NÚMEROS DE ATENDIMENTOS REALIZADOS NO ANO DE 2012

ATENDIMENTOS	NÚMERO DE ATENDIMENTOS
Programa Saúde Integral	2.398
Programa da Gestante	510
Curso Preparatório para Cirurgia Bariátrica	2.650
Curso pós-bariátrica	24
Colaboradores Unimed	211
Gerenciamento de Casos Especiais	145
Programa de desospitalização	73
TOTAL	6.011



QUALIDADE

A área de Projetos e Processos da Unimed Uberlândia intensificou suas ações em 2012 e redefiniu sua estrutura subdividindo-se em 3 subáreas, a saber: áreas de projetos, processos e qualidade.

A área de Processos identifica e realiza o mapeamento dos processos, com foco na melhoria, a fim de aumentar sua eficiência e agilidade, contribuindo na obtenção de respostas mais rápidas às necessidades dos clientes e de negócios da empresa.

Na divisão de Projetos busca-se implementar novos projetos e planos de ação de melhorias, apoiar e fornecer informações necessárias a implantação de

projetos para as áreas da Unimed, realizar o acompanhamento e entregas dos projetos da organização e manter o controle das demandas de projeto apresentando os resultados obtidos com a implantação e acompanhamento de projetos.

A área de Qualidade veio com foco em realizar a implantação do processo de capacitação e certificação ISO 9001:2008, conforme RN277/2011 da ANS, sob a assessoria da empresa IAG Saúde. Para o processo de capacitação e certificação, a área de Qualidade é responsável por realizar treinamentos e divulgação de ferramentas de qualidade que capacitem os colaboradores da Unimed nas melhores práticas utilizadas pelo mercado, com foco na melhoria dos seus processos.

Durante o ano de 2012 foram realizadas varias ações que envolvem a área de Projetos e Processos, dentre elas destacam-se:

1 Workshop de Processos Unimed: foram realizados 22 encontros com as lideranças da Unimed (Gestores e Coordenadores), com foco na disseminação do conhecimento dos processos de todas as áreas da Unimed;

2 Definição e implantação da Metodologia de Projetos na Unimed: foram realizados 3 encontros para apresentação da metodologia e treinamento das lideranças;

3 Projeto Certificação ISO 9001-2008 e RN277 da ANS: iniciado outubro de 2012 com as seguintes ações:

- A | Workshops com lideranças para capacitação sobre qualidade;
- B | Definição de procedimentos e modelos de documentos da área de Qualidade;
- C | Levantamento de documentos, matrizes de registros e legislação das áreas;
- D | Definição dos indicadores de processos das áreas;
- E | Desenvolvimento dos "Procedimento da Qualidade" e "Procedimentos Operacional Padrão" Unimed Uberlândia.

Desafios para 2013 e 2014

PINCIPAL META 2013

CERTIFICAÇÃO E ACREDITAÇÃO

ISO 9001:2008 E RN-277 DA ANS

RN 277/2011 da ANS: Esta resolução institui o Programa de Acreditação de Operadoras de Planos Privados de Assistência à Saúde – OPS, com o objetivo de incentivar a melhoria continuada na qualidade assistencial da saúde suplementar. Será aplicada à OPS Unimed Uberlândia, buscando a melhoria dos processos em parceria com os prestadores e cooperados.

ABNT NBR ISO 9001:2008: Especifica requisitos para um Sistema de Gestão da Qualidade, em que uma organização precisa demonstrar sua capacidade para fornecer produtos que atendam aos requisitos do cliente, aos regulamentares legais, e objetiva aumentar a satisfação do cliente. Será aplicada à OPS Unimed Uberlândia, Clínica de Fisioterapia Unimed e Qualificação de Fornecedores Prestadores de Serviços.

A organização nacional de acreditação – ONA: Tem por objetivo geral promover a implantação de um processo permanente de avaliação e de certificação da qualidade dos serviços de saúde, permitindo o aprimoramento contínuo da atenção, de forma a melhorar a qualidade da assistência, em todas as organizações prestadoras de serviços de saúde do País.

Mapeando processos
2010 - 2011

Padronização da informação
2010 - 2012

Controle e mediação de processos
2011 - 2012

Implantação ISO 9001:2008
e acreditação RN277
Outubro | 2012 - 2013

Certificação ISO 9001:2008
e acreditação ANS 2014

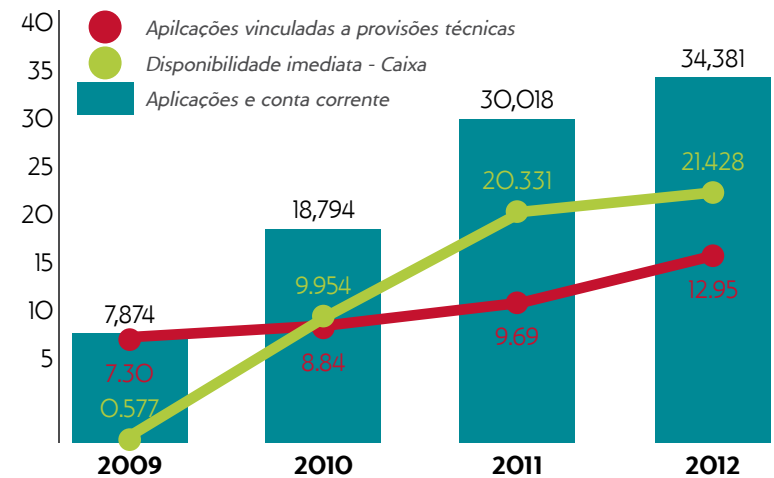
DESTAQUES

Dentre as ações administrativas que contribuíram para o melhor desempenho da cooperativa frente ao cenário vivido em 2012 destacam-se:

- Implantação do Workshop de Processos;
- Aquisição e implantação do Sistema de Gestão Stratwts, para mensurar a performance da organização – Planejamento Estratégico e Indicadores de desempenho;
- Lançamento de novo produto - Plano Prático;
- Projeto Certificação ISO 9001-2008 e RN277 da ANS iniciado em 01/10/2012;
- Implantação do Pagamento Eletrônico;
- Pagamento de Impostos (2009, 2010 e 2011) e do Ressarcimento ao SUS;
- Redução das despesas administrativas para 7,13%, uma das menores do Sistema Unimed;
- Implantação do programa de Atenção à Saúde (Gerenciamento de Crônicos);
- Desospitalizações;
- Melhorias na infraestrutura de redes e servidores maximizando a disponibilidade e o nível de serviços prestados;
- Contratação do Unichat e novo contrato com Uniatend, com exigência de nível de serviço;
- Unificação do atendimento local e de Intercâmbio;
- Criação da área de Relacionamento com Clientes;
- Internalização dos serviços de agência de publicidade, reduzindo as despesas com publicidade e propaganda;

RECURSOS FINANCEIROS EM CAIXA

Em 31 de dezembro de 2012 o caixa da cooperativa totalizava R\$34.381 milhões, crescimento de 14,5% em relação ao ano anterior.

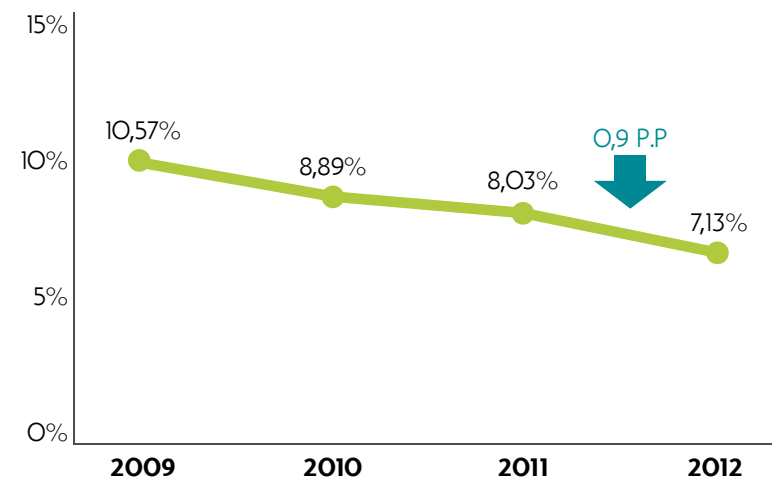


Estas disponibilidades de caixa garantem a cobertura das necessidades financeiras frente às provisões técnicas necessárias para o funcionamento da operadora.

DESPESAS ADMINISTRATIVAS

Fundamentado pelo princípio da austeridade e, especialmente, guiado pelo plano orçamentário da cooperativa o índice de despesas administrativas fechou o ano em 7,13% da receita total.

EVOLUÇÃO DAS DESPESAS ADMINISTRATIVAS



Sobre o índice de despesas administrativas é importante observar que cada ponto percentual de redução equivale a um impacto positivo de R\$ 200 mil no resultado da cooperativa.

EVOLUÇÃO DA SINISTRALIDADE

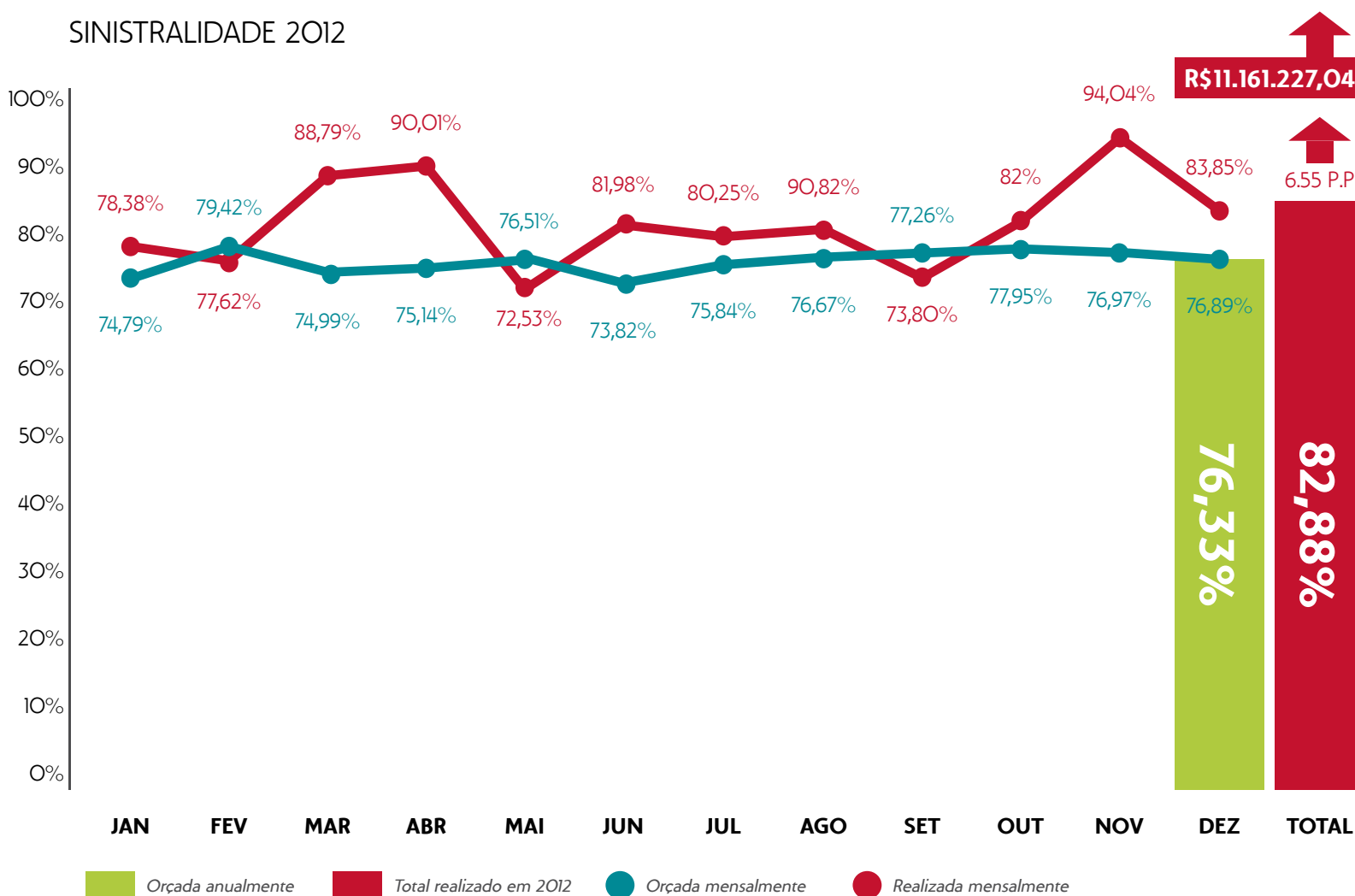
Um dos grandes desafios da gestão da cooperativa é o gerenciamento de riscos e controle da sinistralidade. Para que isso aconteça a Administração deve ser eficiente na equalização dos interesses de seus principais Stakeholder (parte interessada), quais sejam:

- Necessidade de melhorar o rendimento dos reais donos da cooperativa, o médico cooperado;
- Atender as reivindicações dos prestadores (hospitais, clínicas, laboratórios, etc.) de atualização de suas tabelas;
- Ficar atento às exigências dos nossos clientes: querem rede ampliada e qualificada, melhores profissionais e redução de preços nos seus planos de saúde;

- A ampliação do Rol de procedimentos pela ANS anualmente;
- Órteses, próteses e materiais especiais fora de controle e sempre com avanços;
- Novas tecnologias geram novos procedimentos e agregam, portanto, novos custos;
- Tributos exagerados para as operadoras, inviabilizando-as;
- Judicialização da medicina; etc.

Sobre índice de sinistralidade é importante observar que cada ponto percentual de redução equivale a um impacto positivo de R\$ 1.7 milhões no resultado da cooperativa.

SINISTRALIDADE 2012





RECONHECIMENTOS E PREMIAÇÕES

Quando trabalhamos com garra, compromisso e dedicação o reconhecimento aparece. É natural. Esse é o desafio nosso de cada dia.

Em 2012 conquistamos alguns prêmios e reconhecimentos que nos dão força para continuar buscando a excelência em saúde, no atendimento e satisfação do cliente.



TOP OF MIND

Em 2012, a Unimed Uberlândia foi novamente reconhecida como a empresa de Planos de Saúde mais lembrada em 2012. Com um índice de 83,7% dos entrevistados e classificada como marca premium, com mais de 50% de citações espontâneas. Esse reconhecimento é fruto da confiança e o prestígio da nossa marca com o consumidor.



RESPOSABILIDADE SOCIAL 2012

Com diversas ações, a Unimed Uberlândia procura sempre contribuir para a realização de um mundo melhor. Mais uma vez fomos reconhecidos por essas atitudes, com a certificação do Sistema como empresa socialmente responsável. Atitudes que fazem a diferença!



AITMAP

A cooperativa recebeu o prêmio pela 19ª vez consecutiva como a melhor empresa de convênio de assistência médico-hospitalar de 2012. É sempre uma honra fazer parte dessa importante premiação com mais de 30 anos de tradição em nossa cidade e região.



RELACIONAMENTO COM
CLIENTES E MERCADO



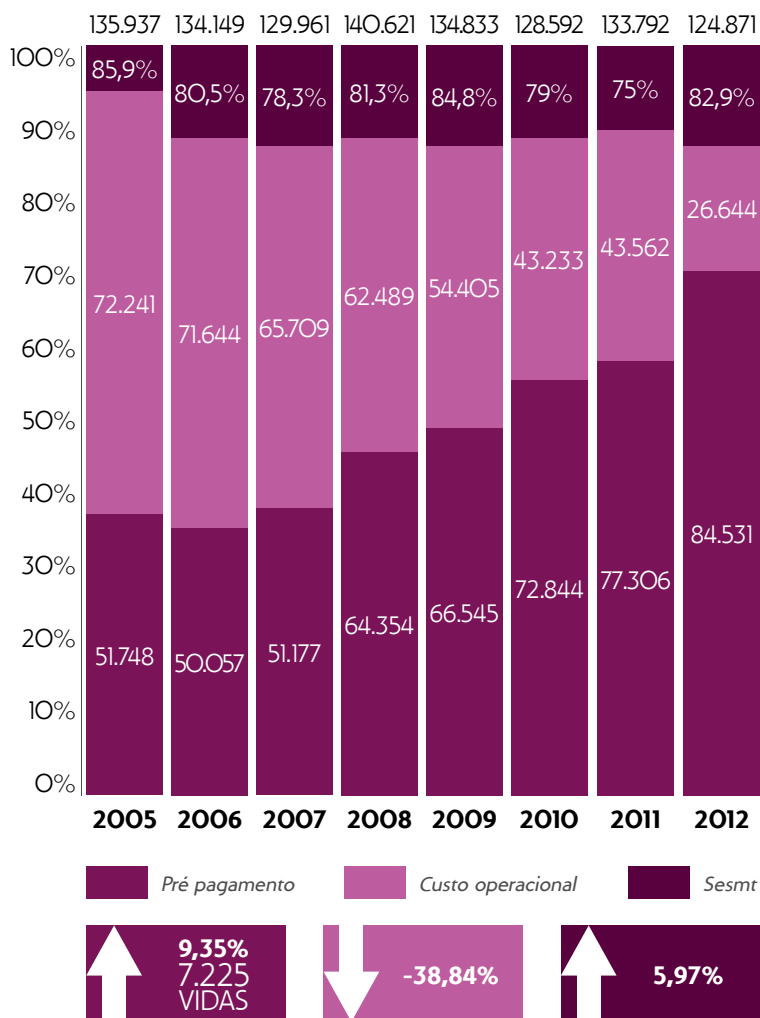
GRI 2.7

MERCADOS ATENDIDOS

EVOLUÇÃO E CRESCIMENTO DA CARTEIRA DE CLIENTES

Podemos observar que ao longo dos anos, a Unimed Uberlândia vem buscando ampliar sua carteira de contratos preestabelecidos e reduzir contratos posestabelecidos, o que resultará em maior rentabilidade dos planos, redução de riscos com ressarcimento ao SUS e adequação à regulamentação da ANS – Agencia Nacional de Saúde Suplementar.

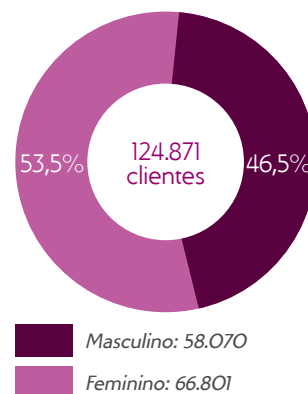
EVOLUÇÃO DA CARTEIRA DE CLIENTES



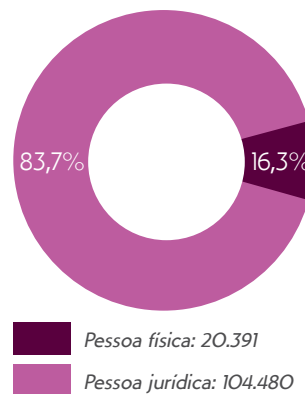
PERFIL DA CARTEIRA DE CLIENTES

A Unimed Uberlândia tem modernizado o relacionamento na área comercial, diminuindo custos e incentivando a comercialização. Atenta às tendências do mercado, vem desenvolvendo novos produtos. Desde janeiro de 2012 passou a operar o Plano Pratico, um produto novo e adequado aos interesses do mercado.

CARTEIRA UNIMED UBERLÂNDIA FINAL DE 2012

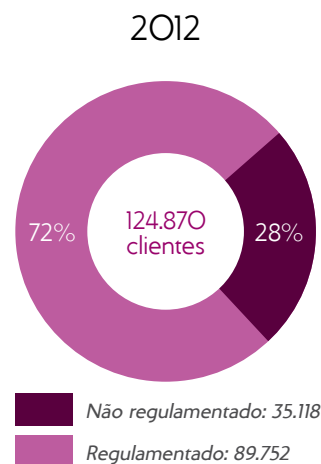
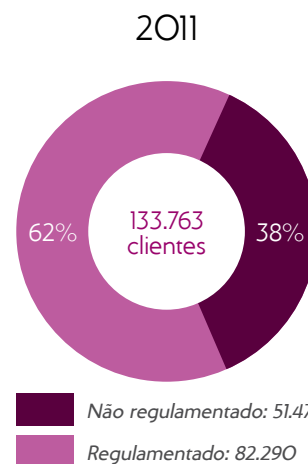


BENEFICIÁRIOS POR NATUREZA JURÍDICA



A cooperativa está investindo na migração dos usuários para os planos regulamentados, normatizando assim as relações e favorecendo um melhor relacionamento com toda rede prestadora e clientes.

A carteira de clientes da Unimed Uberlândia ainda é jovem, ou seja, a maioria dos clientes 87,9% está na faixa etária abaixo de 58 anos e 12% estão na faixa etária acima de 59 anos.

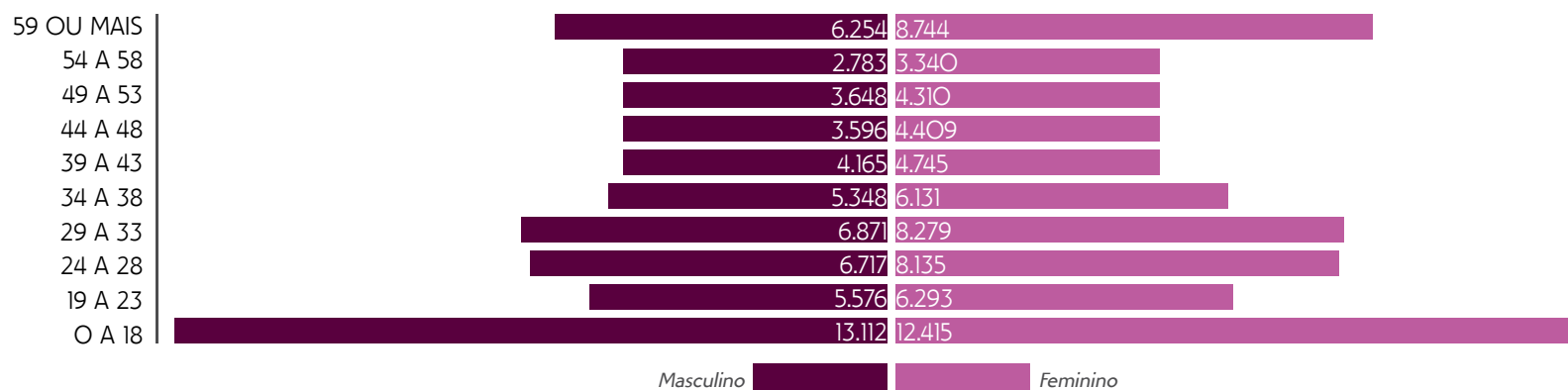


Mas mesmos assim, estamos nos preparando para o envelhecimento da carteira de clientes com investimentos em programas que incentivam um estilo de vida saudável para que no futuro nossos clientes tenham melhor qualidade de vida e que nossa operadora seja sustentável.

A Unimed Uberlândia esta constantemente preocupada com a melhoria do relacionamento com os seus clientes. Apenar de ter registrado em 2012 o índice de 83,7% de "lembança de marca" de acordo o TOP of Mind CORREIO de Uberlândia, onde são reconhecidas as marcas que fazem a

cabeça dos consumidores, a cooperativa vem se organizando para melhor atender sua clientela. Para tanto, além da infraestrutura e capilaridade de sua rede de atendimentos, oferece diversos canais de comunicação com o cliente, tais como: postos de atendimentos espalhados nos principais hospitais da cidade, mídias eletrônicas, além de mensurar constantemente os indicadores de satisfação na área de atendimento ao cliente (somente na recepção da sede principal, foram atendidos 97,7 mil clientes, sendo que o grau de satisfação (ótimo/bom) ficou na faixa de 90%) e cumprimento de prazos legais em mais de 95%.

BENEFICIÁRIOS DA CARTEIRA POR FAIXA ETÁRIA



GRI 2.7

SAÚDE NAS MÍDIAS SOCIAIS

Desde o início de 2012 a Unimed Uberlândia optou por não mais ficar fora do mundo digital que cada vez mais se funde com a realidade física em que vivemos. Para isso nenhuma maneira poderia ser mais efetiva que entrar nas tão comentadas Redes Sociais, ou pelo menos nas duas mais frequentadas em nosso país: Twitter e Facebook. Desde então novos desafios surgem a cada dia, na busca de prover conteúdo interessante e informativo para aqueles que nos acompanham. Também passamos a monitorar e atuar em sites como o Reclame Aqui, onde consumidores tem um canal direto com a empresa para externar suas insatisfações. O resultado até o momento em todas as mídias e redes sociais tem sido muito positivo, conseguimos atingir milhares de pessoas, utilizando poucos recursos financeiros e obtendo relacionamento direto com nossos usuários, uma experiência única e de extremo valor para qualquer empresa.



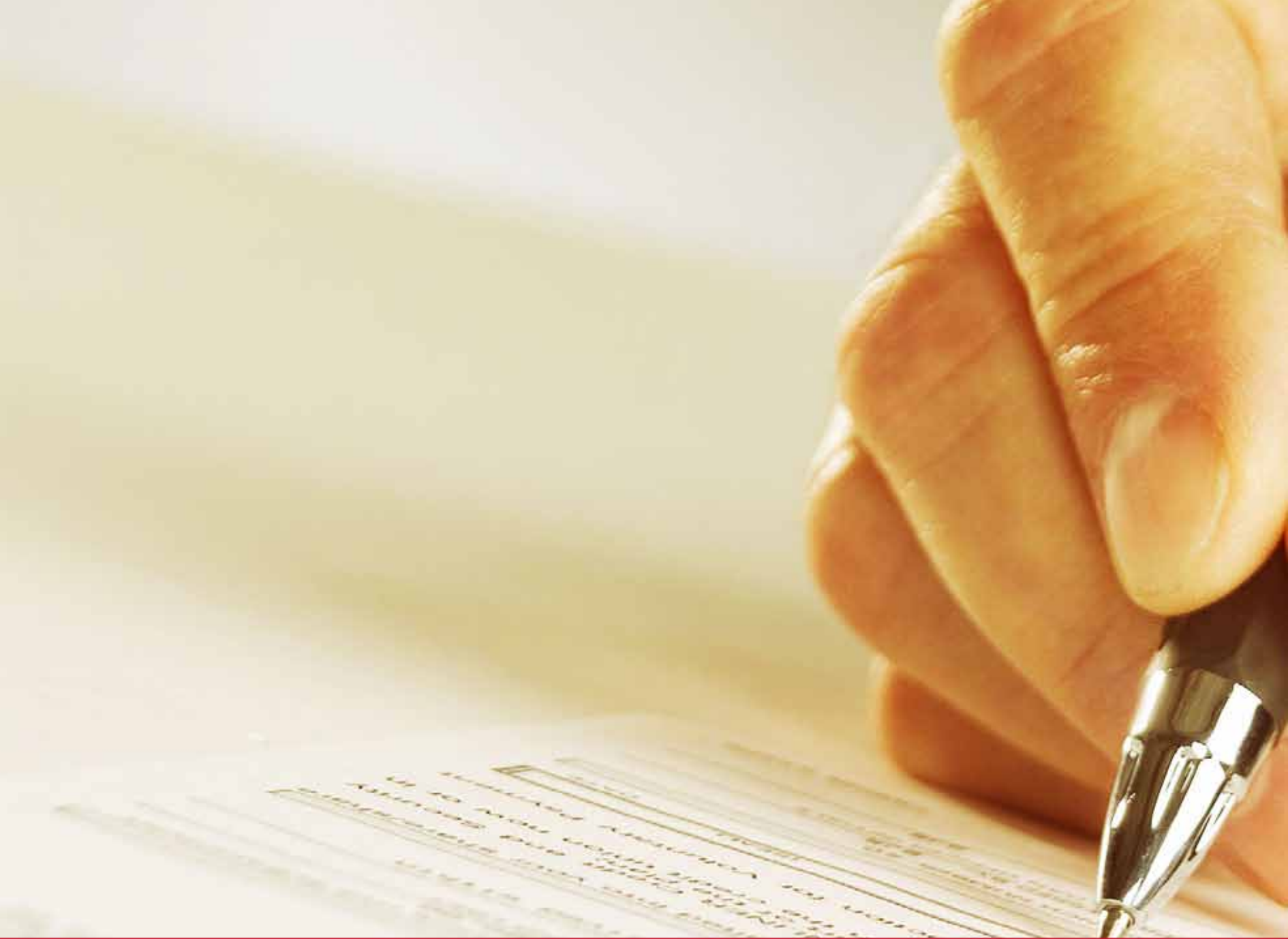
Unimeduberlandia



@Unimed_Udi



reclameaqui.com.br



INDICADORES DE DESEMPENHO ECONÔMICO



INDICADORES DE DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO

GRI ECI

VALOR ECONÔMICO DIRETO GERADO E DISTRIBUÍDO

A Demonstração do Valor Adicionado - DVA é um importante instrumento para a evidência do desempenho da Unimed Uberlândia no que se refere às ações de responsabilidade social, fornecendo para a sociedade dados da geração e distribuição da riqueza.

A cooperativa, para atingir seus fins, consome recursos naturais, utiliza capitais financeiros e tecnológicos, além de usar a capacidade de trabalho da comunidade em que está inserida e subsistir em função da organização do Estado. Assim, a Unimed Uberlândia atua em função da

sociedade e do que a ela pertence. Portanto, sendo uma de suas células deve, em troca, no mínimo prestar-lhe contas da eficiência com que usa esses recursos.

Em 2012, a DVA registrada foi de R\$ 56,1 milhões, contra R\$ 56,8 milhões do ano anterior.

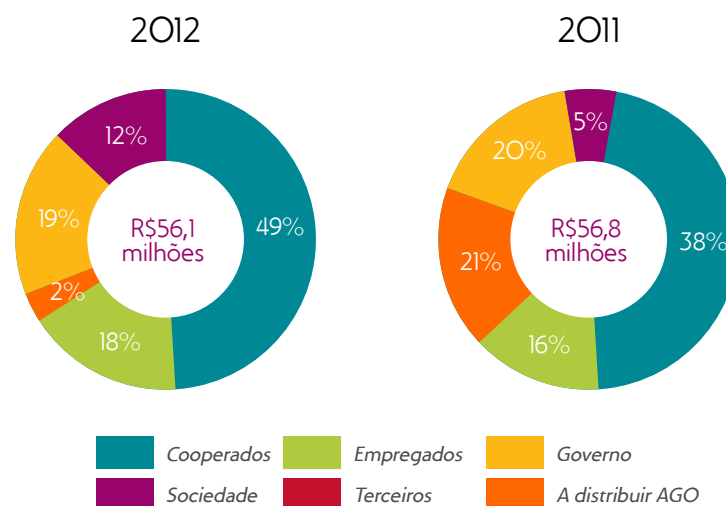
GERAÇÃO DA RIQUEZA	2012	2011
A Ingressos e receitas	280.511.805	234.695.062
D Eventos, dispêndios e despesas operacionais	-223.647.453	-172.322.495
E Insumos adquiridos de terceiros	-8.180.100	-11.730.255
F Valor adicionado bruto (c - d - e)	48.684.253	50.642.312
G Depreciação, Amortização	-473.115	-451.090
H Valor adicionado líquido produzido pela entidade (f - g)	48.211.138	50.191.221
I Valor adicionado recebido / cedido em transferência	7.908.517	6.704.185
(=) Valor adicionado total a distribuir (h + i)	56.119.655	56.895.407

Valores em reais.

DISTRIBUIÇÃO DA RIQUEZA

Como esperado pela própria estrutura e razão da cooperativa, em 2012, os cooperados receberam 49% dos valores gerados, enquanto aos diretores, conselhos e colaboradores foram direcionados 18%. No mesmo período, os investimentos direcionados à sociedade constituíram impacto superior em R\$ 4 milhões, sendo 12% da riqueza.

A parcela destinada ao governo, referente a impostos, representa 19% do total distribuído em 2012, não havendo qualquer ajuda do poder público para a organização. Já aos cooperados foram destinados 2% da riqueza gerada no exercício social de 2012 em Assembleia Geral Ordinária (AGO).



GRI EC2

IMPACTOS FINANCEIROS E OUTROS RISCOS E OPORTUNIDADES PARA AS ATIVIDADES DA ORGANIZAÇÃO DEVIDO A MUDANÇAS CLIMÁTICAS.

Mudanças climáticas, aumento da poluição atmosférica, estresse térmico, enchentes, secas e mudanças nos padrões de distribuição das doenças infectocontagiosas causam impactos diretos na saúde das pessoas. Estes fenômenos provocam doenças respiratórias e cardiovasculares, alterações reprodutivas, alterações comportamentais, diarreia, doenças infecciosas e outras enfermidades.

Dentre as patologias que diretamente representam impactos financeiros e outros riscos à Unimed Uberlândia, estão o aumento da incidência de doenças respiratórias provocadas pela irregularidade de chuvas e pelo aumento da concentração de poluentes no ar, o aumento de contaminação por doenças veiculadas pela água, como por exemplo, a dengue.

Quanto às oportunidades que podem surgir devido aos impactos climáticos, destaca-se a necessidade de intensificar ações voltadas para a valorização da medicina preventiva no sentido que amenizar a elevação dos custos da assistência devido às ocorrências climáticas.

Ao longo de 2012, a Unimed Uberlândia não implementou mecanismos para mensuração de indicadores dos impactos financeiros, outros riscos e oportunidades para as atividades da organização devido a mudanças climáticas, sendo, portanto, necessário, desenvolver ações neste sentido para os próximos anos.

GRI EC3

COBERTURA DAS OBRIGAÇÕES DO PLANO DE PENSÃO

DEFINIDO QUE A ORGANIZAÇÃO OFERECE.

No pacote de benefícios não está incluso plano de pensão para os colaboradores e cooperados. Os benefícios oferecidos atualmente são: alimentação, saúde, transporte, educação e capacitação profissional, estágios e jovens aprendizes, auxílio creche, seguro de vida, participações nos resultados, bonificações e outros benefícios.

GRI EC4

AJUDA FINANCEIRA SIGNIFICATIVA RECEBIDA DO GOVERNO.

Não se aplica à Unimed Uberlândia, que não conta com incentivos ou investimentos governamentais de qualquer natureza.

COOPERADOS	2012	2011
Alimentação	10.143	4.706
Educação e capacitação profissional	9.584	7.738
Seguro de vida	132.866	125.405
Conselho Regional de Medicina-CRM	274.250	0
Eventos e confraternizações	5.702	1.587
Contribuições para entidades associativas-Sociedade Médica	30.000	20.000
Total	462.545	159.437

Valores em reais.

COLABORADORES	2012	2011
Alimentação	660.900	413.523
Saúde	416.949	371.340
Transporte	145.028	161.904
Educação e capacitação profissional	87.218	100.279
Estagiários e jovens aprendizes	104.112	75.322
Auxílio creche	6.600	6.370
Seguro de vida	10.659	10.456
Participações nos resultados	258.061	431.997
Gratificações	31.370	23.463
Vestimenta padronizada	48.836	49.148
Eventos e confraternizações	20.948	17.256
Contribuições entidades associativas-AFUBE	42.466	47.766
TOTAL	1.833.147	1.708.823

Valores em reais.

PRESENÇA NO MERCADO

GRI EC5

VARIAÇÃO DA PROPORÇÃO DO SALÁRIO MAIS BAIXO

COMPARADO AO SALÁRIO MÍNIMO LOCAL EM UNIDADES OPERACIONAIS IMPORTANTES.

Em termos de remuneração, preocupada com o bem estar econômico de seus colaboradores, a Unimed Uberlândia segue usando como política os critérios definidos em sua política de cargos e salários e convenções coletivas dos sindicatos que representam a categoria. Ao todo, foram mais de R\$ 9,9 milhões direcionados para salários, encargos e benefícios em 2012, frente a R\$ 9,3 milhões em 2011.

Em 2012, o salário mínimo local foi de R\$ 622,00. O menor salário pago a profissionais celetistas com jornada de 8 horas diárias na Unimed Uberlândia foi de R\$ 660,00 (aproximadamente 6,5% superior ao mínimo). Em 2011, o salário mínimo local foi de R\$ 545,00 e a Unimed Uberlândia tinha como menor salário pago R\$ 570,00.

GRI EC6

POLÍTICAS, PRÁTICAS E PROPORÇÃO DE GASTOS

COM FORNECEDORES LOCAIS EM UNIDADES OPERACIONAIS IMPORTANTES.

Em 2012, foi iniciado o processo de implantação da qualidade ISO 9001:2008 e da RN 277 (Acreditação) na Unimed Uberlândia. Dentre outros quesitos que impactam o processo de qualidade, destaca-se a qualificação de fornecedores como fundamental e que visa garantir que os fornecedores atendam aos requisitos de saúde, segurança, meio ambiente, qualidade e responsabilidade social, de forma a desenvolver parcerias sólidas e que sustentem seu crescimento.

Sem uma política e um sistema definidos, por sua atuação local, mais de 80% dos fornecedores contratados são locais e 20% fora da cidade.

GRI EC7

PROCEDIMENTOS PARA CONTRATAÇÃO LOCAL

E PROPORÇÃO DE MEMBROS DE ALTA GERÊNCIA RECRUTADOS NA COMUNIDADE LOCAL EM UNIDADES OPERACIONAIS IMPORTANTES.

A sede administrativa da Unimed Uberlândia é localizada no município de Uberlândia e a totalidade de seus executivos é recrutada na cidade ou os profissionais são radicados em Uberlândia.





IMPACTOS ECONÔMICOS INDIRETOS

GRI EC8

DESENVOLVIMENTO E IMPACTO DE INVESTIMENTOS EM INFRAESTRUTURA E SERVIÇOS OFERECIDOS,

PRINCIPALMENTE PARA BENEFÍCIO PÚBLICO,
POR MEIO DE ENGAJAMENTO COMERCIAL,
EM ESPECIE OU ATIVIDADE PRO BONO.

Não houve.

GRI EC8

IDENTIFICAÇÃO E DESCRIÇÃO DE IMPACTOS ECONÔMICOS INDIRETOS SIGNIFICATIVOS,

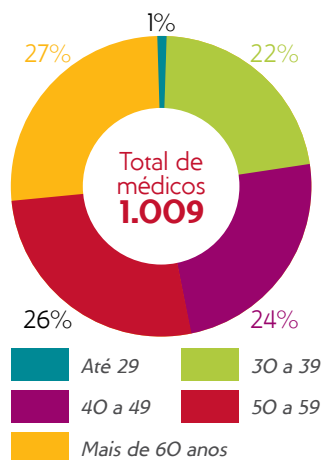
INCLUINDO A EXTENSÃO DOS IMPACTOS.

A Unimed Uberlândia não tem mecanismos formais para monitorar este indicador. No entanto, mesmo sem o registro destes dados, existe uma contribuição que surge devido à expansão do volume de negócios da cooperativa, a geração de empregos diretos e indiretos, o aumento do poder de consumo e outros benefícios agregados para o entorno das localidades onde a cooperativa está inserida, sem falar no impacto na melhoria da capacidade produtiva das pessoas, por conta de condições mais saudáveis de vida.

COOPERADOS

PERFIL DOS MÉDICOS COOPERADOS

FAIXA ETÁRIA



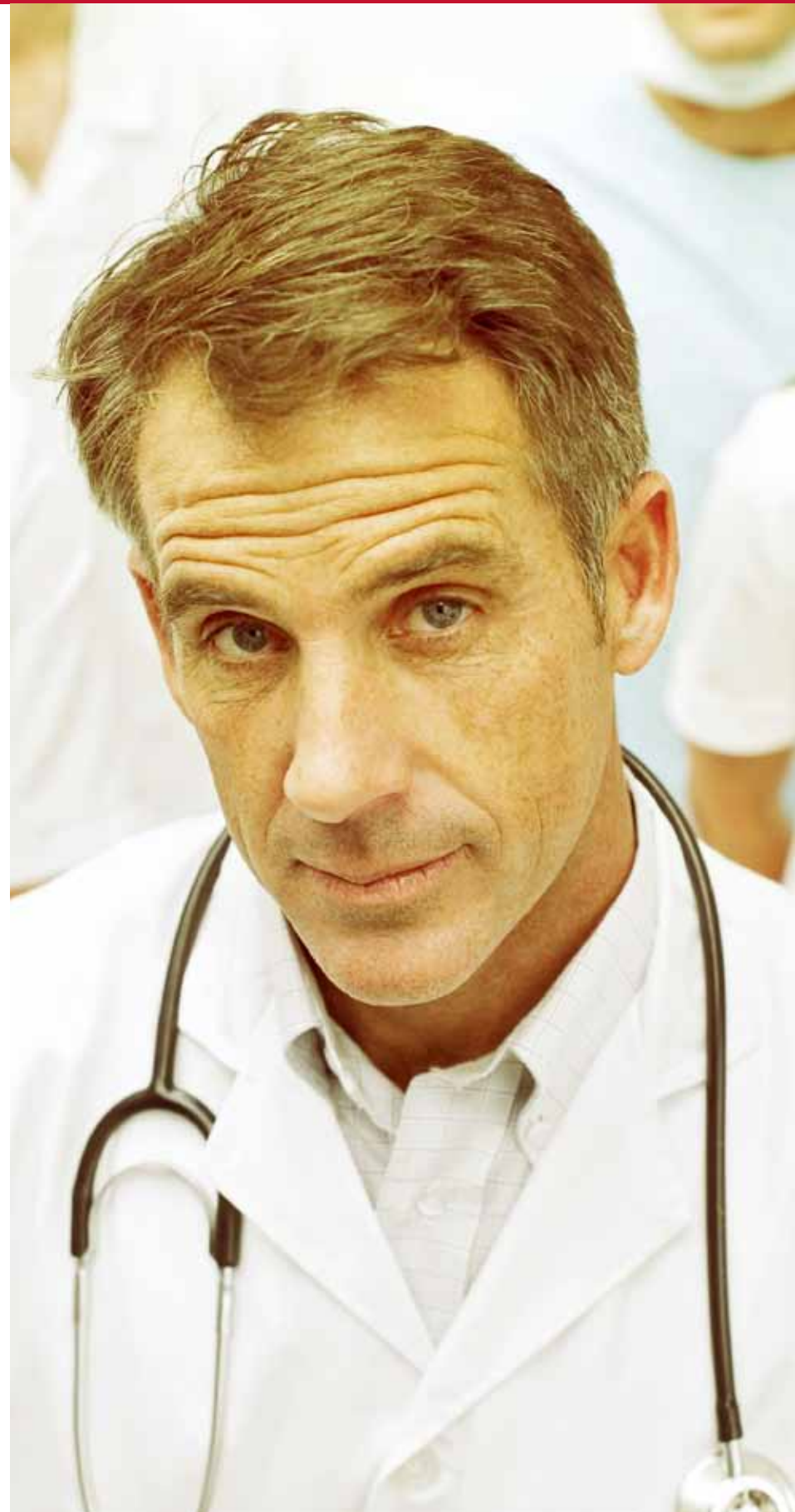
GÊNERO



ESPECIALIDADES



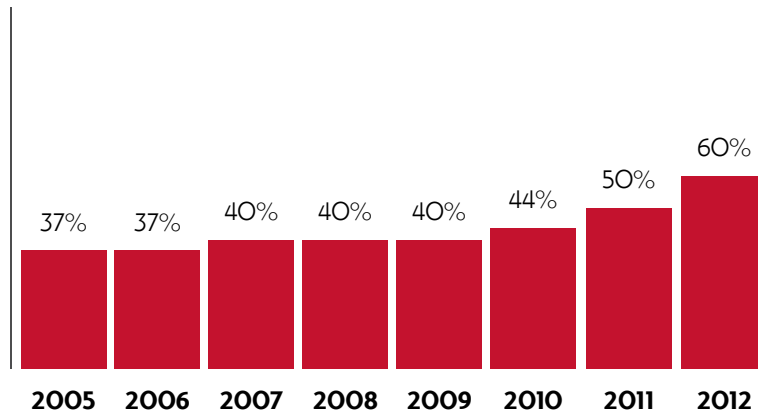
4,2%	Cardiologia	5,58%	Cirurgia geral	11,8%	Clinica médica
2,51%	Dermatologia	10,99%	Ginecologia e Obstetria	5,98%	Oftalmologia
5,25%	Ortopedia e Traumatologia	2,51%	Otorrinolaringologia	9,62%	Pediatria
2,91%	Urologia	38,64%	Outros		



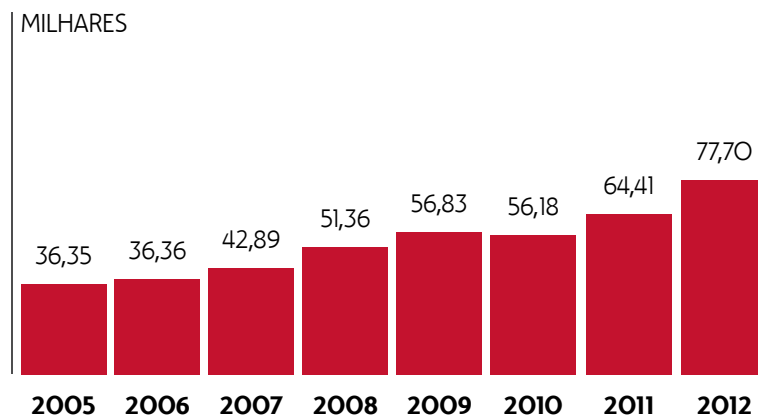
VALORIZAÇÃO DOS COOPERADOS

A Unimed Uberlândia constantemente vem realizando ações para a valorização do trabalho dos cooperados e a manutenção da saúde financeira da cooperativa. Para tanto, continua com a proposta de austeridade e transparência na condução de sua gestão.

EVOLUÇÃO DO VALOR DA CONSULTA (EM CONSULTÓRIO)



MÉDIA DO VALOR PAGO AO COOPERADO



Valores em reais.

O valor pago por consultas ao cooperado em 2005 era de R\$ 37,00, em 2012 o valor reajustado alcançou R\$ 60,00, o que representa um aumento de 166% no período. Tal decisão determinou o aumento da média do valor pago aos cooperados de R\$ 36 mil por ano em 2005, para atuais R\$ 77 mil anualmente. A produção médica média repassada aos cooperados em 2012 teve um crescimento 20,6% em relação a 2011.

SUBSÍDIO CONTRIBUIÇÃO CRM COOPERADOS

Em 2012, a Unimed Uberlândia investiu R\$ 274,2 mil para subsidiar as contribuições para o CRM dos seus médicos cooperados.

ENDIVIDAMENTO DOS COOPERADOS

Corresponde os valores a receber dos cooperados pela responsabilidade assumida de pagamento das obrigações legais da cooperativa na forma da Instrução Normativa nº 39.

IN 39 | CONTA CORRENTE DO COOPERADO 2012

DESCRIÇÃO	VALOR
Passivo Tributário Cooperados 2009	-31.913.866,27
Passivo Tributário Cooperados 2010	-33.442.336,68
Passivo Tributário Cooperados 2011	-32.073.640,22
Passivo Tributário Cooperados 2012	-29.213.542,10
Depósito judicial	3.921.646,00
Fundo Unimed	3.476.713,38
Saldo em 31/12/2012	-21.580.094,64

Valores em reais.



Em 2009, o endividamento dos cooperados pela assunção das obrigações legais era de R\$ 31,9 milhões, passando a R\$ 29,2 milhões em 2012 que, deduzidos os depósitos judiciais e o fundo específico criado para garantir possíveis necessidades de depósitos judiciais no futuro, chega a R\$ 21,5 milhões. Esses valores representam, portanto, uma redução de 32,38% no endividamento no período.



INDICADORES DE DESEMPENHO SOCIAL







DIREITOS HUMANOS

GRI HR1: HR2

PERCENTUAL E NÚMERO TOTAL DE CONTRATOS DE INVESTIMENTO SIGNIFICATIVOS

QUE INCLUAM CLÁUSULAS REFERENTES A DIREITOS HUMANOS OU QUE FORAM SUBMETIDOS A AVALIAÇÕES REFERENTES A DIREITOS HUMANOS / PERCENTUAL DE EMPRESAS CONTRATADAS E FORNECEDORES CRÍTICOS QUE FORAM SUBMETIDOS ÀS AVALIAÇÕES REFERENTES A DIREITOS HUMANOS E AS MEDIDAS TOMADAS.

A contratação de fornecedores e de prestadores de serviços é baseada em uma análise formal, sendo realizada mediante a um processo rigoroso. O intuito é garantir uma relação custo benefício favorável seguindo critérios legais e exigindo um perfil ético em suas práticas de gestão e de responsabilidade social e ambiental, recusando assim prática de concorrência desleal, trabalho compulsório, forçado e infantil, bem como discriminação de qualquer natureza. Portanto, não foi constatado nenhum caso de fornecedor que tenha tais tipos de hábitos não favoráveis aos direitos humanos.

GRI HR4: HR5

NÚMERO TOTAL DE CASOS DE DISCRIMINAÇÃO

E AS MEDIDAS TOMADAS / LIBERDADE DE ASSOCIAÇÃO E NEGOCIAÇÃO COLETIVA.

A Unimed Uberlândia possui uma administração séria e sob o governo de transparência referente ao código de conduta, não havendo nenhum caso de violação de direitos individuais e coletivos, também nunca houve caso de discriminação de qualquer natureza. Referente ao acordo coletivo a cooperativa garante aos colaboradores uma associação com direito de livre expressão.

GRI HR6: HR7: HR8: HR9

TRABALHO INFANTIL

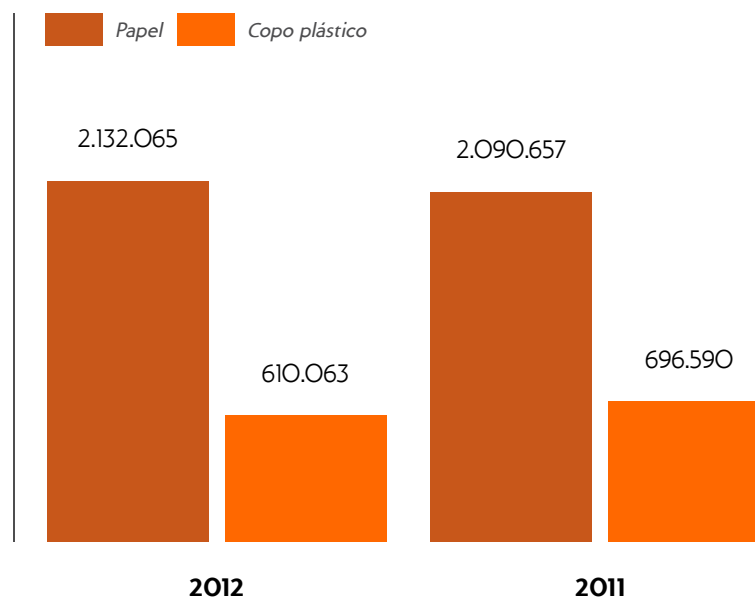
TRABALHO FORÇADO OU ANALOGO AO ESCRAVO / PRÁTICAS DE SEGURANÇA E DIREITOS INDÍGINAS.

Nunca houve ocorrência de trabalho infantil ou análogo ao trabalho na Unimed Uberlândia. A cooperativa também não tem contato com comunidades indígenas e nunca ofereceu ameaça aos direitos de minoria. Nossa equipe de segurança é terceirizada, portanto, não recebe treinamento sobre Direitos Humanos da nossa cooperativa.

GRI EN1

INDICADORES DE PERFORMANCE AMBIENTAL

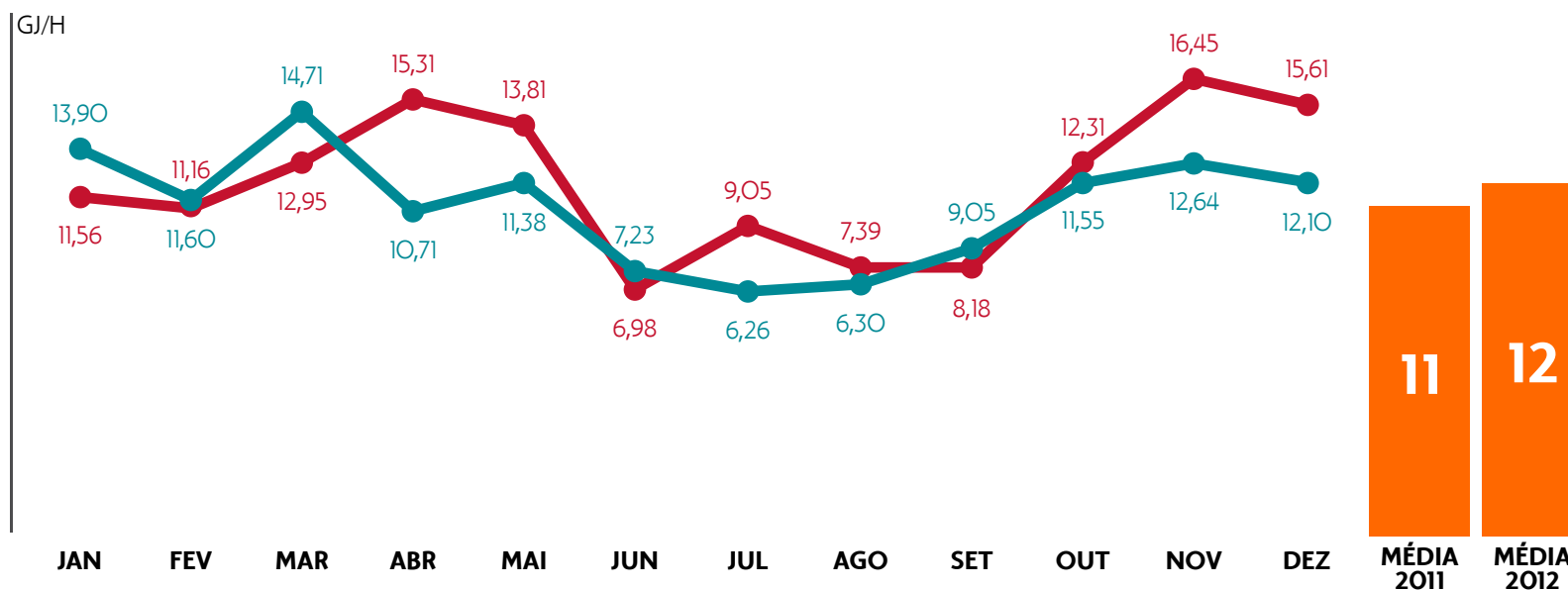
Em 2012, foi feito um levantamento do consumo de materiais e utilização de energia na Unimed Uberlândia. Conseguimos mensurar os valores gastos e a quantidade média por ano com materiais, como por exemplo, papel A4 e copos plásticos. Mostrando que esses itens tiveram aumentos e cortes de gastos. No caso do papel A4, tivemos aumento de 2% em relação ao ano de 2011. A quantidade utilizada de papel foi de 2.132,065 milhões de folhas em 2012, no entanto, os gastos com copos plásticos tiveram uma queda de 12% comparada ao mesmo ano, a quantidade de copos plásticos utilizados foi de 610.083 mil unidades.



Com relação às despesas com energia, tivemos um aumento de 5% da energia elétrica, comparada ao ano de 2011, houve uma média anual de consumo em torno de 140,7 G/J no ano de 2012. Com relação às despesas auferidas com gás de cozinha houve uma queda de 25% em relação ao ano de 2011.

Para o ano de 2013, estamos projetando um acompanhamento mais detalhado de todos os itens relacionados com materiais e utilização de energia, para que possamos fazer análises entre quantidade e preço e tomar decisões que possam fazer a qualidade dos serviços prestados ser mantida, mas com redução do seu custo.

CONSUMO DE ENERGIA ELÉTRICA | GIGAJAULES (G/J)



GRI EN2

MATERIAIS E ENERGIA

O papel usado por nossa Cooperativa tem origem de florestas 100% plantadas e renováveis, com o certificado CERFLOR (Programa de Certificação Florestal). Também é um hábito dentro da cooperativa diminuir o número de impressões e reaproveitar as impressões em forma de rascunhos.

GRI EN1

QUADRO GERAL DE CONSUMO DE MATERIAIS DO GRUPO UNIMED-UBERLÂNDIA

MATERIAIS	QUANTIDADE 2012	VALOR 2012	QUANTIDADE 2011	VALOR 2011
Papel	2.132.065	37.950,77	2.090.657	37.171,84
Copo plástico	610.083	5.490,75	696.590	6.269,31
Materiais de higiene e limpeza	-	29.460,46	-	21.078,44
Materiais de manutenção predial	-	9.307,45	-	5.311,31
Materiais de escritório	-	38.124,15	-	34.960,71

Valores em reais.

GRI EN5: EN6: EN7

A principal prática para redução de consumo no ano de 2012 foi o lançamento da Campanha de Sustentabilidade criada pelo setor de marketing da Unimed Uberlândia, que teve início no primeiro semestre de 2012. Essa Campanha de Sustentabilidade foi desenvolvida pela cooperativa, para despertar a consciência dos colaboradores, quanto ao uso racional de recursos como água, papel e energia elétrica, durante atividades diárias no trabalho. Foram criados mascotes para o projeto, para dar uma maior visibilidade a campanha. As mascotes são: Água Incanada, Papa Papel, Maria de Luzes e SqueezeTinho. Juntos, os mascotes formam OS SUSTENTÁSTICOS, uma mistura de sustentabilidade com fantástico, fazendo alusão a personagens clássicos.

O objetivo para o ano de 2013 é fortalecer a campanha conscientizando os nossos colaboradores da importância e do envolvimento de todos nessa campanha de sustentabilidade.

O custo anual de energia elétrica aumentou no ano de 2012, comparado ao ano de 2011, em 5%, devido principalmente à instalação de novos equipamentos de ar condicionado. O Custo anual de energia elétrica por colaborador foi de R\$806,00 no ano de 2012.

Com relação ao consumo de combustível, contamos com dois veículos, um Palio Weekend 1.4 Flex ano 2009 e um Corolla 2.0 Flex ano 2012. Houve a substituição do antigo carro, no final do ano de 2012, modelo Corolla 1.8, ano 2003, para o novo modelo da marca, que de acordo



com a própria fabricante, é um modelo mais econômico e menos poluente. A tendência é que como esse novo veículo o consumo seja reduzido. O combustível usado é a gasolina, com gastos anuais em torno de R\$ 7.867,56 em 2011 e R\$ 9.344,00 em 2012. A explicação para esse aumento de 18,77% foi devido à alta do preço da gasolina, que no ano de 2011 era em média de R\$ 2,49 o litro e em 2012 foi em média de R\$ 2,79 o litro. Em quantidade de litros, houve um consumo em torno de 3.349 litros no ano de 2012, isso representa uma média de 279 litros por mês.

GASTOS COM ENERGIA ELÉTRICA

MÊS	2011	2012
JANEIRO	17.545,62	19.861,93
FEVEREIRO	18.043,85	19.999,44
MARÇO	18.970,02	20.584,98
ABRIL	18.104,79	22.174,26
MAIO	17.653,61	19.173,10
JUNHO	15.143,36	14.768,84
JULHO	13.142,81	14.239,82
AGOSTO	13.442,83	13.903,83
SETEMBRO	16.701,20	14.065,55
OUTUBRO	20.087,92	20.001,44
NOVEMBRO	18.774,47	13.150,01
DEZEMBRO	19.681,89	25.739,50
TOTAL	207.292,37	217.662,70

Valores em reais.

GRI EN3

GASTOS COM ENERGIA DIRETA DO GRUPO UNIMED-UBERLÂNDIA

TIPO DE ENERGIA	2011	2012
Gasolina	7.867,56	9.344,00
Gás	1.794,00	1.332,00
Energia elétrica	207.292,37	217.662,70

Valores em reais.

Com relação ao consumo indireto de energia como, por exemplo, o combustível utilizado para o transporte dos colaboradores para o trabalho, ainda não temos meio de medir os impactos e nem eventuais reduções.





GRI EN8: EN9: EN10

ÁGUA

A Unimed Uberlândia só utiliza água do Departamento de Água e Esgoto de Uberlândia - DMAE. No ano de 2012 tivemos um gasto em torno de R\$ 19.108,87, com despesas com água. A atividade do grupo não afeta nenhuma fonte hídrica diferente da rede pública.

HISTÓRICO DE GASTOS COM ÁGUA UNIMED UBERLÂNDIA

MÊS	2011	2012
JANEIRO	768,73	1.504,72
FEVEREIRO	995,15	1.397,95
MARÇO	776,97	1.545,67
ABRIL	867,06	1.322,23
MAIO	916,29	1.343,59
JUNHO	787,13	1.433,93
JULHO	941,17	2.312,29
AGOSTO	809,86	2.735,54
SETEMBRO	965,11	1.721,33
OUTUBRO	1.095,29	1.339,01
NOVEMBRO	1.046,11	1.254,05
DEZEMBRO	1.187,93	1.198,56
TOTAL	11.156,80	19.108,87

Valores em reais.

GRI EN11: EN12: EN13: EN14: EN15

BIODIVERSIDADE

Ainda não temos meios de aferir os impactos, nem eventuais reduções.

GRI EN17: EN18: EN19: EN20: EN21

EMISSIONES E DESCARTES

Ainda não temos meios de aferir os impactos, nem eventuais reduções.

GRI EN22: EN23: EN24: EN25: EN26: EN27: EN28: EN29: EN30

RESÍDUOS

Ainda não temos meios de aferir os impactos, nem eventuais reduções.

COMUNIDADE

GRI 501

NATUREZA, ESCOPO E EFICÁCIA

DE QUAISQUER PROGRAMAS E PRÁTICAS PARA AVALIAR E GERIR OS IMPACTOS DAS OPERAÇÕES NAS COMUNIDADES, INCLUINDO A ENTRADA OPERAÇÃO E SAÍDA.

A Unimed Uberlândia contempla em seu trabalho de sustentabilidade o apoio financeiro logístico e de consultoria a projetos externos, o que é conhecido como investimento social privado. No último ano, 2012, o portfólio de ações contou com "Os Sustentásticos", que une esforços para a Proteção Ambiental, através da redução do consumo de: energia – Mascote "Maria de Luzes" sempre com dicas importantes; água – Mascote "Água inCanada" alertando a população sobre o consumo consciente deste bem; papel – Mascote "Papa Papel" reforçando a importância de se preservar as florestas e plástico – Mascote "SquezeTinho" acabando definitivamente com o uso indiscriminado de copos plásticos. Foram contemplados ainda dados reais trazidos para nosso ambiente, além de ações com todos colaboradores e empresas parceiras.

Outra ação que tem se mostrado como um eficiente mecanismo de estímulo para qualidade de vida da população é a Caminhada Viva Bem Unimed, que completou na última edição, seu 6º aniversário e levou mais de 7 mil pessoas para praticar hábitos saudáveis. Não é só o exercício físico, nesta ação oferecemos à população serviços da defensoria pública, orientações sobre doenças, cortes de cabelo, brincadeiras e alegria para crianças, jovens, adultos e principalmente idosos. Sempre com várias atrações musicais, brindes e grandes sorteios.

PROJETO GOTAS DE ESPERANÇA

Uma iniciativa interna voltada aos nossos colaboradores, o Projeto Gotas de Esperança tem como objetivo estimular a doação de sangue. Mensalmente os funcionários são convidados a integrarem a nossa equipe de sangue-bons. Um micro-ônibus é disponibilizado para transportar nossos colaboradores ao hemocentro. O projeto que tem mais 10 anos e já levou mais de 300 pessoas (ex e atuais colaboradores) ao Hemocentro de nossa cidade. Só no ano de 2012 tivemos cerca de 80 doações.

É importante lembrar também do projeto Qualidade de Vida, que contempla a doação de dezenas de consultas por mês à instituições

UNIMED, MINHA CASA.

A Unimed é praticamente a sua segunda casa.
E nada mais justo que cuidar com carinho,
afinal, quem usa esse espaço é você.

Suas atitudes, seus resultados.



5ª Caminhada Vida e Saúde
Unimed Uberlândia

Convidamos você e sua família para a
5ª Caminhada Vida e Saúde.
Inscriva-se já!

Atrações:

- Caminhada de 5 km
- Distribuição de kit de 1 litro de água gelada e frutas a participação
- Lotação comunitária para atendimento de urgência e emergência
- Orientação do saúde e conselho
- Serviço de apoio psicológico a vários serviços
- Música com teclado e grupo de dança local
- Tênis de salão, ginástica preventiva
- Entrega de presente amigo a todos do NCC
- Tratamento estético (cabelo colorido, permanente, manicure, limpeza de pele e sobrancelha)
- Agendamento de exames e exames
- Agente de saúde e 1 hora de atendimento psicológico, agente de empresa e SPC

Inscrição: 2 kg de alimentos não perecíveis, exceto lobo e sal.

Locais de inscrição:

Horário: 09h às 12h00

20 de maio
(domingo)
Local: Parque do Sabão,
sem entrada para além Tibary.

Unimed Uberlândia é uma instituição de utilidade pública inscrita no CNPJ nº 06.924.258/0001-00

CAMPAÑA DO AGASALHO 2012

FAÇA A DIFERENÇA.

A Unimed Uberlândia está realizando uma Campanha do Agasalho Beneficente todos os dias de 09 de julho para reunir suas doações para a Equipe de Marketing. Com tudo isso em um único local de rede, quem tiver que fazer algo não precisa se deslocar, mesmo porque estão abertos. O endereço para a entrega dos doações é Av. João Pinheiro, 825 - Centro.

FAZENDO BEM:
UNIMED UBERLÂNDIA, 192100-000

Unimed Uberlândia

Estes programas são: Cirurgia Bariátrica (toda a orientação para que esta intervenção seja realizada da maneira mais efetiva possível); Prevenção ao câncer de mama (trabalho ativo, onde através de rastreamento de informações, grupos de risco são identificados e orientados a realizar exames preventivos); Programa saúde integral (rastreamento de doentes crônicos e grupos de risco, de patologias como diabetes e hipertensão, que serão acompanhados para minimizar complicações decorrentes destas) e Uni baby (orienta pais e mães de primeira viagem, para que a nova fase seja tranquila e segura, para ambos).

Realizamos também durante o ano, campanhas sazonais para a arrecadação de alimentos, brinquedos e agasalhos. Divulgamos a colaboradores e comunidade, recolhemos as doações e as destinamos às instituições carentes da cidade.

carentes de nossa cidade, cadastradas conosco previamente. A instituição AACD, por exemplo, nos encaminha mensalmente alguns de seus assistidos, para que retirem suas autorizações conosco e a partir de então escolham o médico de sua preferência.

Um setor/departamento da nossa Singular, Qualidade de Vida e Saúde, foi criado especificamente com o objetivo de prevenir doenças crônicas não transmissíveis e promoção à saúde de nossos clientes. De que forma? Através de uma série de programas elaborados e desenvolvidos pela excelente equipe multiprofissional que compõe o departamento.

PAPA NOEL solidário
GRUPO PARANÁ

FAÇA UMA DOAÇÃO BENEFICENTE E CONCORRA A 10 PRÊMIOS DE SUA ESCOLHA

QUER PARTICIPAR?

- 1 - CONFIRME A SEDE DA UNIMED UBERLÂNDIA: AVENIDA JOÃO PINHEIRO, 825 - CENTRO - UBERLÂNDIA OU NA CLÍNICA FOTODIÁRIA - AVENIDA CIPRIANO DEL FAVERO, 397.
- 2 - TROQUE UM LITRO DE LEITE OU UM QUILO DE ALIMENTO NÃO PERECÍVEL POR UM CUPOM
- 3 - ESCOLHA 10 PRÊMIOS QUE VOCÊ GOSTARIA DE GANHAR NO NATAL E BOM SORTE!

SORTEIO AO VIVO NO BALANÇO GERAL DIA 19 DE DEZEMBRO

TERÇA-SANTA: 08H30PM A 09H30PM E QUARTA-FEIRA: 08H30PM A 09H30PM. ACESSO: WWW.FORUMSUN.COM.BR
PREÇO DE ASSOCIAÇÃO: R\$ 11.000,00 A R\$ 133.000,00

Unimed Uberlândia

VENHA SER UM SANGUE-BOM!

COMECE O ANO BEM, FAZENDO SUA PRIMEIRA DOAÇÃO DE 2012.
VENHA SALVAR VIDAS!

DOAÇÃO AGENDADA PARA O DIA 25/01, QUARTA-FEIRA, ÀS 15H.
Para participar fale com Danilo no ramal 6950 ou pelo email danilo.rodrigues@unimeduberlandia.com.br.
Nos encontramos próximo ao ponto eletrônico.
Doe sangue, doe vida.

PROJETO GOTAS DE ESPERANÇA.

Unimed Uberlândia

COMEMORE POR SER UM SANGUE-BOM

SOLIDARIEDADE

HÁBITOS SAUDÁVEIS. QUANDO VOCÊ COMEÇA, NÃO PARA MAIS.

DOAÇÃO AGENDADA PARA O DIA 04/07, QUARTA-FEIRA, ÀS 15H.
Para participar fale com Danilo no ramal 6951 ou pelo email danilo.rodrigues@unimeduberlandia.com.br.
Nos encontramos próximo ao ponto eletrônico.
Doe sangue, doe vida.

PROJETO GOTAS DE ESPERANÇA.

Unimed Uberlândia



INDICADORES DE DESEMPENHO ADMINISTRATIVO



TRABALHISTAS E TRABALHO DECENTE

GRI LA1

TOTAL DE TRABALHADORES POR TIPO DE EMPREGO, CONTRATO DE TRABALHO E REGIÃO.

Para uma organização se manter funcionando é necessário garantir a qualidade de seus talentos humanos. Sem dúvida os colaboradores são seu "principal ativo", o seu mais importante recurso. O grande desafio é liderar esforços em busca de um objetivo em comum, gerar serviço com eficiência e eficácia aos clientes, e ainda estimular os talentos humanos em uma relação mútua de benefícios recíprocos e sucesso da organização.

"Os seres humanos são a chave do sucesso ou do fracasso das estratégias inovadoras de uma organização – se os processos e a tecnologia são necessários para transformar uma empresa, é necessário também lembrar que são as pessoas que dão vida a esses aspectos."

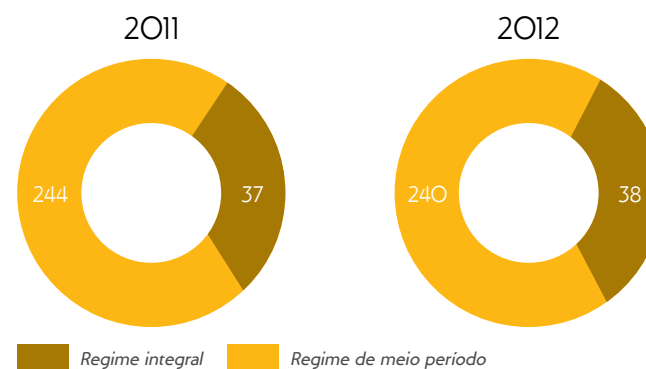
EM DESTAQUE TOTAL DE COLABORADORES: 278

A Unimed Uberlândia é uma instituição socialmente responsável que tem sobre si a responsabilidade de cuidar da saúde e do bem-estar de milhares de famílias, missão que desempenha com total zelo desde a sua fundação. A Unimed Uberlândia fechou o ano de 2012 com 278 colaboradores entre eles estagiários e menores aprendizes sendo que 8 desses são portadores de necessidades especiais. O número de colaboradores, com ensino superior aumentou em 7,5% em relação ao ano de 2011, bem como os cargos táticos (analistas, auditores e profissionais liberais de nível superior) que teve um aumento em torno de 29%, comparado ao ano anterior. Isso demonstra que a cooperativa vem investindo cada vez mais na qualificação profissional de seus colaboradores.

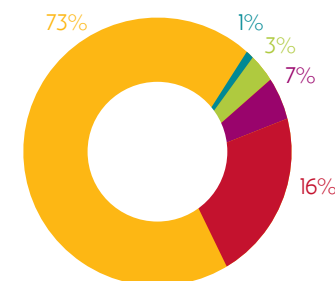
COLABORADOR POR FORMAÇÃO	2011	2012
Ensino Fundamental	3	4
Ensino Médio	176	157
Ensino Superior	79	85
Pós Graduação	10	8
Técnico	1	4
Mestrado	0	9

DISTRIBUIÇÃO DOS COLABORADORES EM REGIME INTEGRAL E MEIO PERÍODO

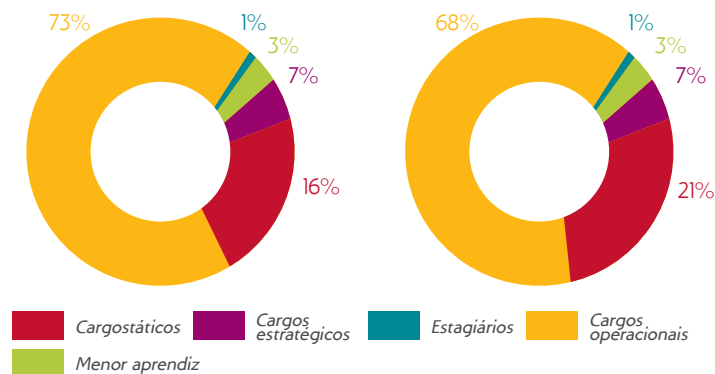
Dos cargos estratégicos em 2012, 4,76% são ocupados por negros.



COLABORADORES POR CARGO | 2011

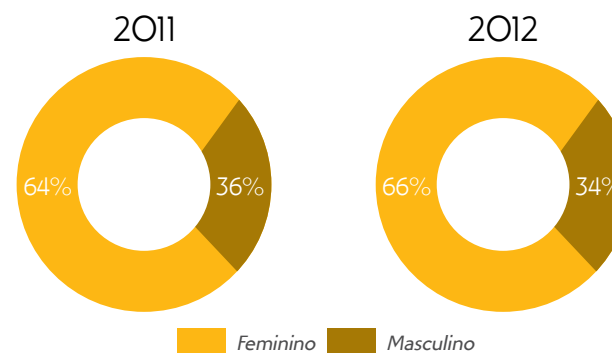


COLABORADORES POR CARGO | 2012



DISTRIBUIÇÃO DE COLABORADORES POR GÊNERO

O número de mulheres aumentou 2 p.p de 2011 para 2012, sendo que em 2012 61,90% ocupavam cargos de chefia.





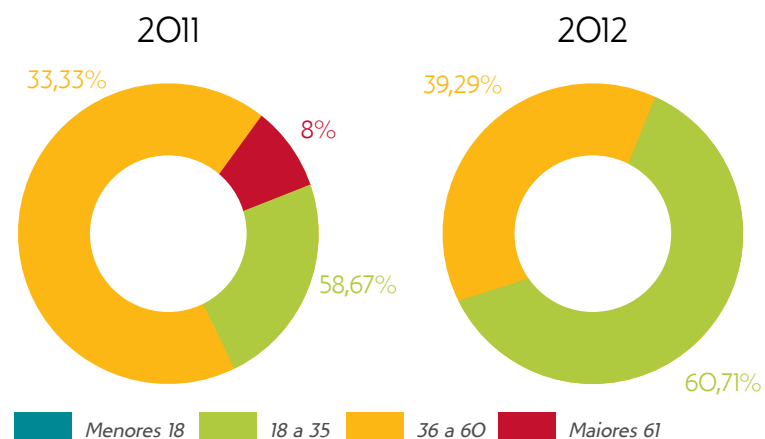
GRI LA2

NÚMERO TOTAL E TAXA DE ROTATIVIDADE DE EMPREGADOS POR FAIXA ETÁRIA, GÊNERO E REGIÃO

Em 2012 a Unimed Uberlândia terceirizou sua área comercial explicando assim o aumento no turnover que fechou o ano em 2,65%, 0,04p.p em relação a 2011. A Unimed Uberlândia preocupa-se em manter a saúde organizacional da cooperativa, tentando reduzir ao máximo o número de rotatividade.

DESLIGAMENTO POR FAIXA ETÁRIA

Não estão inclusos menores aprendizes e estagiários.



DESLIGAMENTO POR FAIXA ETÁRIA E GÊNERO

FEMININO	2011	2012	2011	2012
	Admitido	Demitido	Admitido	Demitido
Menores 18	0	0	0	0
18 a 35	43	27	38	34
36 a 60	19	17	19	20
Maiores 61	1	3	0	0
MASCULINO	2011	2012	2011	2012
	Admitido	Demitido	Admitido	Demitido
Menores 18	0	0	0	0
18 a 35	20	17	18	17
36 a 60	7	8	7	13
Maiores 61	1	3	0	0

GRI LA2

BENEFÍCIOS OFERECIDOS A EMPREGADOS DE TEMPO INTEGRAL

QUE NÃO SÃO OFERECIDOS A EMPREGADOS TEMPORÁRIOS OU EM REGIME DE MEIO PERÍODO, DISCRIMINADOS PELAS PRINCIPAIS OPERAÇÕES.

Buscando estruturar a política de remuneração de acordo com o mercado de trabalho, valorizar o conhecimento, a competência e o desempenho da força de trabalho, a Unimed Uberlândia implantou o plano de cargos e salários.

O valor total de salários e encargos em 2012 foi de aproximadamente R\$ 7,2 milhões contra R\$ 6,9 milhões em 2011. Com treinamentos e desenvolvimento foram investidos cerca de R\$ 87 mil. Em benefícios foram investidos R\$ 1.575.086,36, 23% a mais que em 2011. Os benefícios são iguais a todos os colaboradores sem distinção de cargo, setor ou salário. A Unimed Uberlândia é reconhecida por seus colaboradores por oferecer vários benefícios de qualidade, que são vistos como diferenciais incentivos ou fatores motivacionais que potencializam a satisfação dos profissionais sem gerar ônus a cooperativa, uma vez que essa "satisfação" ajuda consideravelmente nos resultados financeiros desses profissionais. Os benefícios oferecidos são cesta básica, cartão alimentação, auxílio educação, plano de saúde, seguro de vida, café da manhã e da tarde, auxílio creche, uniforme, participação nos resultados, anuênio, auxílio estacionamento e ginástica laboral. No total são 12 benefícios oferecidos pela Unimed Uberlândia aos seus colaboradores.

DESCRIÇÃO	2011	2012
Folha de Pagamento	5.450.927,80	6.053.811,80
Encargos Sociais	2.603.867,39	2.715.591,71
Saúde	371.339,89	416.948,65
Alimentação (Ticket, cesta básica e lanches)	413.523,06	613.363,54
Participação nos Resultados	431.997,47	258.061,37
Capacitação e desenvolvimento Pessoal	33.577,88	25.205,51
Vale transporte e transporte pessoal	161.904,39	145.027,57
Contribuições Associativa de Funcionários - AFUBE	47.765,56	42.465,80
Seguro de Vida	10.455,51	10.658,94
Auxílio Creche	6.370,00	6.600,00
TOTAL	9.531.728,95	10.287.734,89

Para atender a essas expectativas a Unimed Uberlândia iniciou um projeto chamado "Crescer eu quero", onde serão disponibilizados cursos de capacitação técnica e comportamental, visando enriquecer o patrimônio humano da cooperativa. A cooperativa terminou o ano de 2012 com 267 colaboradores, sendo que 188 ocupam cargos operacionais (funções ocupadas por atendentes, assistentes, estagiários,

auxiliares, enfermeiros, fisioterapeutas etc.), 58 cargos táticos (são os analistas, auditores e profissionais liberais de nível superior) e 21 cargos estratégicos que são ocupados pelos gestores em geral (coordenadores, assessores, executivos e diretores da empresa).

GRI LA4: LA5

PERCENTUAL DE EMPREGADOS

ABRANGIDOS POR ACORDO DE NEGOCIAÇÃO COLETIVA / PRAZO MÍNIMO PARA NOTIFICAÇÃO COM ANTECEDÊNCIA REFERENTE A MUDANÇAS OPERACIONAIS, INCLUINDO SE ESSE PROCEDIMENTO ESTÁ ESPECIFICADO EM ACORDOS DE NEGOCIAÇÃO COLETIVA.

Com Relação a aspectos de governança, 100% dos colaboradores da Unimed Uberlândia são cobertos pelos acordos coletivos.

GRI LA6: LA7: LA8: LA9

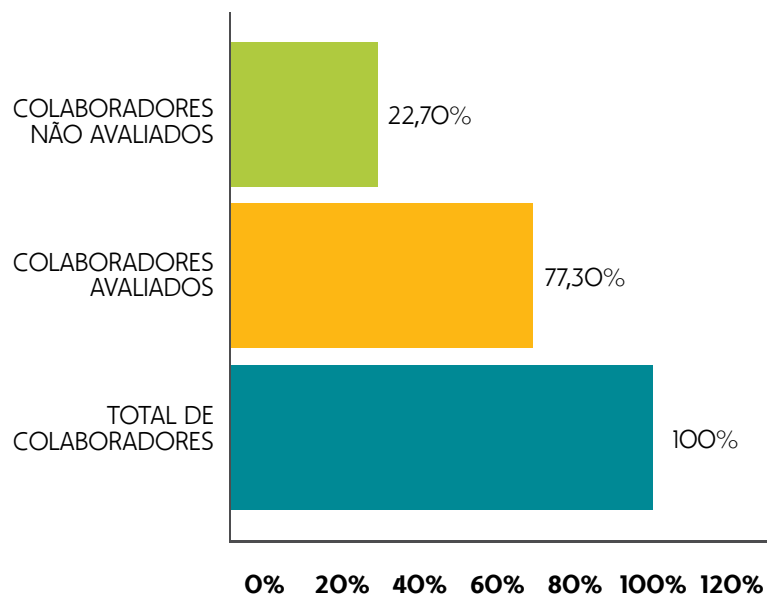
SEGURANÇA E SAÚDE NO TRABALHO

A Unimed Uberlândia não possui representantes no Comitê Interno de Prevenção de Acidentes (CIPA), pois não tem o número suficiente de funcionários exigidos para a obrigatoriedade de implantação da mesma, que é a partir de 301 funcionários. Porém, nossos colaboradores recebem apoio sobre questões de saúde anualmente, por meio de palestras de conscientização com médicos, psicólogos e nutricionistas e acompanhamento e avaliação através de projetos feitos pela nossa área de medicina preventiva.



No ano de 2012, foi realizado o projeto Programa de Qualidade de Vida no Trabalho - Unimed Uberlândia - "Passos rumo aos hábitos saudáveis". A iniciativa visa avaliar a saúde dos colaboradores, através de exames específicos (sangue, colesterol, etc.) e avaliação com nutricionista, objetivando traçar metas de saúde para cada colaborador e uma qualidade de vida melhor dentro e fora da empresa. De acordo com os dados fornecidos pela área de Qualidade de Vida e Saúde, 77,3% dos nossos colaboradores foram avaliados pelo programa.

AVALIAÇÃO DOS COLABORADORES



Foram registrados apenas dois casos classificados internamente como acidentes de trabalho no ano de 2012, porém, nenhum deles foi classificado como doença ocupacional ou lesão grave. Não houve caso de óbito. Das 15 colaboradoras que entraram de licença maternidade, apenas uma colaboradora não retornou às atividades após período concedido por lei. A Unimed Uberlândia atende a legislação da Constituição Federal que prevê a licença paternidade durante cinco dias corridos após o nascimento da criança, porém não oferece a licença a paternidade.

SEGURANÇA E SAÚDE NO TRABALHO	2011	2012
Casos de lesões	0	0
Doenças Ocupacionais	0	0
Óbito	0	0
Licença maternidade	12	15
Acidente de Trabalho	1	2



GRI LA10

MÉDIA DE HORAS DE TREINAMENTO

POR ANO, POR EMPREGADO, DISCRIMINADAS POR CATEGORIA FUNCIONAL.

O treinamento é uma importante ferramenta estratégica no desenvolvimento organizacional. Com a modernização, o mercado está cada vez mais competitivo. Cada dia surge novas tecnologias, novos métodos e processos de se realizar tarefas. Para sobreviver a essas mutações é necessário competência alinhadas com as exigências do mercado. De acordo com a Coordenadora do RH, a Unimed Uberlândia realizou no ano de 2012 em média 39 horas em treinamento por colaborador. Podemos destacar dentre esses treinamentos oferecidos, o Curso de Excel, que visa à capacitação dos nossos colaboradores nessa ferramenta essencial para o mercado de trabalho.

GRI LA10

É realizado semanalmente um WORKSHOP onde é feita uma avaliação de desempenho com todas as lideranças da cooperativa. Foi criado um Plano de Desenvolvimento Individualizado (PDI) no sistema avaliativo. Todo processo avaliativo deverá ter um PDI com ações, prazos e monitoramento da Gestão de pessoas.

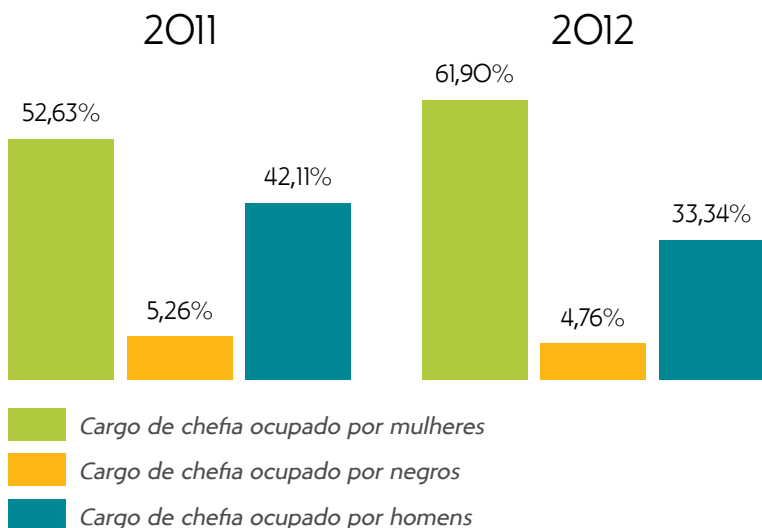
Esse Workshop tem como objetivo: sensibilizar participantes sobre a importância da avaliação de desempenho na formação de equipes e alta performance e ainda fornecer dicas para a preparação e formação de líderes na conduta de feedback e tipos de reação dos liderados.



GRI LA13: LA14

IGUALDADE ENTRE GÊNEROS

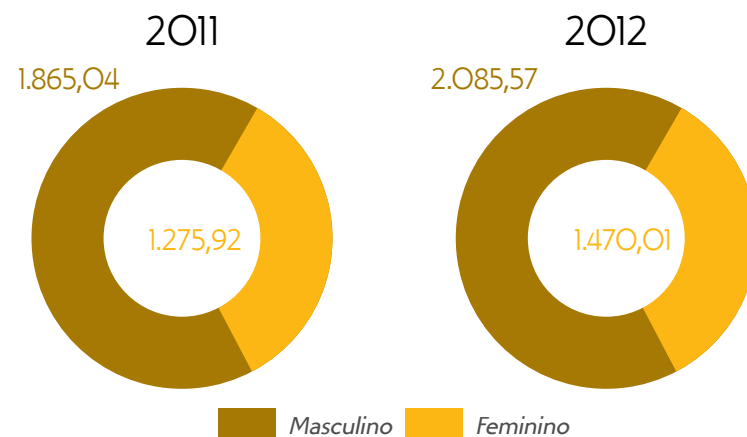
A diferença de remuneração entre homens e mulheres caiu na Unimed Uberlândia. Em 2011 essa diferença era em torno de 46,17%, já no ano de 2012 essa diferença caiu para 41,87%.



MÉDIA SALARIAL POR GÊNERO

O número de mulheres em cargos de chefia também aumentou, em 2011 era de 52,63% e em 2012 passou para 61,90%.

O número cargos de chefia ocupados por negros que era de 5,26% em 2011 caiu para 4,76% em 2012, porém, a quantidade total de colaboradores negros aumentou, passando de 7 colaboradores em 2011 para 11 colaboradores em 2012.





CORRUPÇÃO

"É O ABUSO DE UMA FUNÇÃO PARA OBTER GANHOS PARTICULARES, E PODE SER INSTIGADA POR INDIVÍDUOS NOS SETORES PÚBLICOS E PRIVADOS".

GRI S02: S03: S04:

PERCENTUAL E NÚMERO TOTAL DE UNIDADES DE NEGÓCIOS SUBMETIDAS A AVALIAÇÃO DE RISCOS RELACIONADOS A CORRUPÇÃO;

PERCENTUAL DE EMPREGADOS TREINADOS NAS POLÍTICAS E PROCEDIMENTOS ANTICORRUPÇÃO DA ORGANIZAÇÃO E MEDIDAS TOMADAS EM RESPOSTA A CASOS DE CORRUPÇÃO.

Ainda não temos meios de aferir os impactos nem eventuais reduções.

GRI S05: S06:

POSIÇÕES QUANTO A POLÍTICAS E PARTICIPAÇÃO NA ELABORAÇÃO DE POLÍTICAS PÚBLICAS E LOBBIES;

VALOR DAS CONTRIBUIÇÕES FINANCEIRAS E EM ESPÉCIE OU INSTITUIÇÕES RELACIONADAS DISCRIMINADAS POR PAÍS.

A Unimed Uberlândia não possui lobistas, não participa e não apoia nenhum partido político e nunca foi acusada de concorrência desleal. Portanto, não havendo sanções ou multas aplicadas.

GRI S07:

NÚMERO TOTAL DE AÇÕES JUDICIAIS POR CONCORRÊNCIA DESLEAL, PRÁTICAS DE TRUSTE E MONOPÓLIO E SEUS RESULTADOS.

Não houve.

GRI S08

VALOR MONETÁRIO DE MULTAS SIGNIFICATIVAS E NÚMERO TOTAL DE SANÇÕES NÃO MONETÁRIAS RESULTANTES DE NÃO CONFORMIDADES COM LEIS E REGULAMENTOS.

Não há multas por não conformidade de leis e regulamentos referente à fraude contábil, discriminação no local de trabalho, corrupção, etc.

SAÚDE E SEGURANÇA DO CLIENTE

GRI PR1

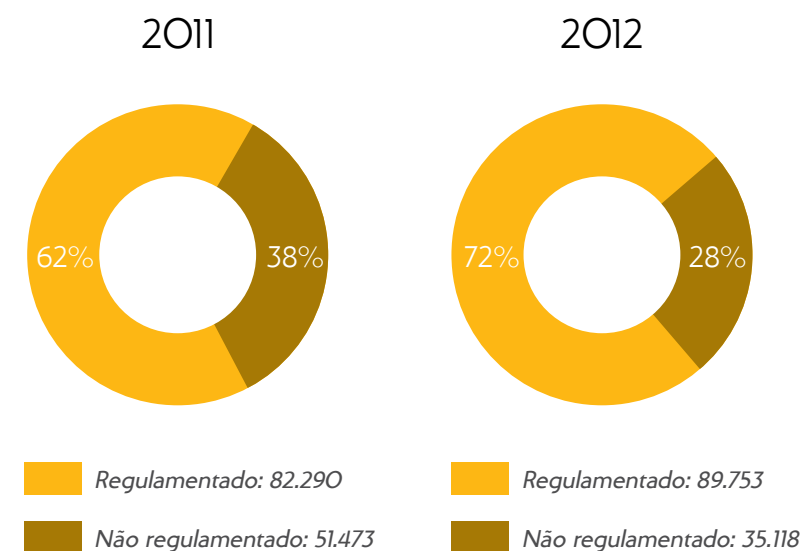
FASES DO CICLO DE VIDA DOS PRODUTOS E SERVIÇOS

EM QUE OS IMPACTOS NA SAÚDE E SEGURANÇA SÃO AVALIADOS VISANDO MELHORIA, E O PERCENTUAL DE PRODUTOS E SERVIÇOS SUJEITOS A ESSES PROCEDIMENTOS.

O registro dos planos privados de assistência à saúde que são comercializados pelas operadoras é obrigatório e, portanto, só são disponibilizados no mercado após análise e aprovação da ANS. Temos um cenário estável em relação aos nossos produtos. Nossa área de atuação envolve Plano Assistencial de Pessoa Jurídica, Plano Assistencial de Pessoa Física e serviços voltados à Saúde Ocupacional. Nosso portfólio de produtos é revisto anualmente, e as tabelas de comercialização são atualizadas sempre após a liberação do índice de reajuste da ANS. Em relação a novos lançamentos, foram implantados dois novos produtos de forma a atender as necessidades do mercado, quais sejam: plano local enfermaria com coparticipação Fixa para pessoa física e pessoa jurídica, com ticket médio mais acessível, que nos permitiu uma ótima aceitação do mercado, aumentando a carteira de clientes, e obtendo uma boa rentabilidade e plano Unimed prático enfermaria, cooperativo fixo com rede específica. O foco deste produto é atender as PMEs - Pequenas e Médias Empresas, com uma mensalidade abaixo do preço de mercado, de forma a atender as demandas das classes C e D.

Em atendimento a RN 304, no ano de 2012 foram atualizadas todas as notas técnicas de produtos de pessoa física e pessoa jurídica, isto também nos propiciou uma revisão mais detalhada no que tange a precificação dos produtos, instrumento jurídicos, e adequação da rede prestadora.

Quanto aos planos não regulamentados, ou seja, antes da Lei 9.656/99, não são mais comercializados e há incentivo da Unimed Uberlândia quanto à migração para os planos regulamentados. O processo de normatização dos produtos anteriores à lei que regula os planos de saúde é gradual, como pode ser observado a seguir:



GRI PR2

NÚMERO TOTAL DE CASOS DE NÃO CONFORMIDADE COM REGULAMENTOS E CÓDIGOS

VOLUNTÁRIOS RELACIONADOS AOS IMPACTOS RELACIONADOS AOS IMPACTOS CAUSADOS POR PRODUTOS E SERVIÇOS NA SAÚDE E SEGURANÇA DURANTE O CICLO DE VIDA, DISCRIMINADOS POR TIPO DE RESULTADO.

No caso do setor de saúde suplementar, não existe códigos voluntários, prevalecendo o que a Agência Nacional de Saúde – ANS estabelece através da regulação do setor de saúde suplementar.



ROTULAGEM DE PRODUTOS E SERVIÇOS

GRI PR3

TIPO DE INFORMAÇÃO SOBRE PRODUTOS E SERVIÇOS EXIGIDA

POR PROCEDIMENTOS DE ROTULAGEM, E O PERCENTUAL DE PRODUTOS E SERVIÇOS SUJEITOS A TAIS EXIGÊNCIAS.

Nossos produtos atendem as exigências da ANS e do Código de Defesa do Consumidor. A comercialização é feita mediante contratos nos quais deixamos claras as condições de carências, prazos, coberturas, abrangência territorial ou médica e reembolso, entre outros aspectos, todos de acordo com o que a ANS permite. Os produtos de saúde suplementar possuem regulamentação intensa e passam por um processo de registro e legalização junto à Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) e em função da preocupação do órgão com mudanças que possam prejudicar os clientes, eles apresentam ciclo de vida extremamente longo. Os chamados planos antigos (não regulamentados) geram dúvidas entre os clientes e em função do desalinhamento com as regras atuais, a Unimed Uberlândia posiciona-se claramente a favor da migração.

GRI PR4

NÚMERO TOTAL DE CASOS DE NÃO CONFORMIDADE COM REGULAMENTOS E CODIGOS

VOLUNTARIOS RELACIONADOS A INFORMAÇÕES E ROTULAGEM DE PRODUTOS E SERVIÇOS, DISCRIMINADOS POR TIPO DE RESULTADO.

No segmento de saúde suplementar não existe tais códigos voluntários, prevalecendo o que estabelece a ANS e o código de defesa do consumidor. Em preocupação com o bom atendimento e esclarecimento de dúvidas dos clientes, em 2012 criamos a área de relacionamento com o cliente possibilitando maior resolutividade das demandas dos clientes e esclarecimento de dúvidas e também o cumprimento dos prazos legais em mais de 95% das demandas via SAC – Serviço de Atendimento ao Cliente.

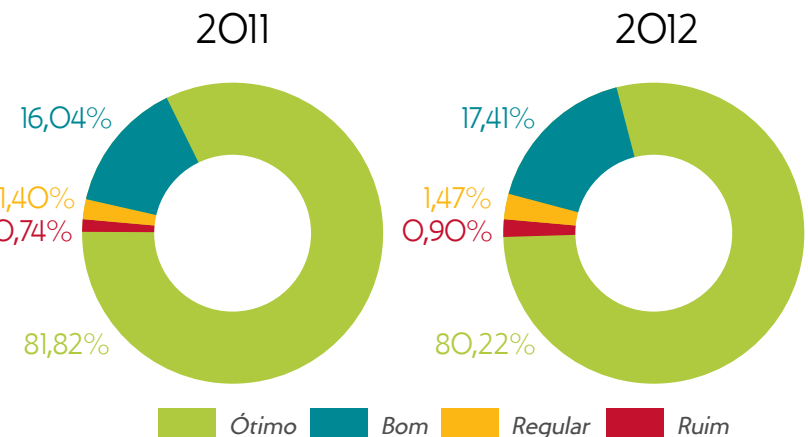
GRI PR5

PRÁTICAS RELACIONADAS À SATISFAÇÃO DO CLIENTE, INCLUINDO RESULTADOS DE PESQUISAS QUE MEDEM ESSA SATISFAÇÃO.

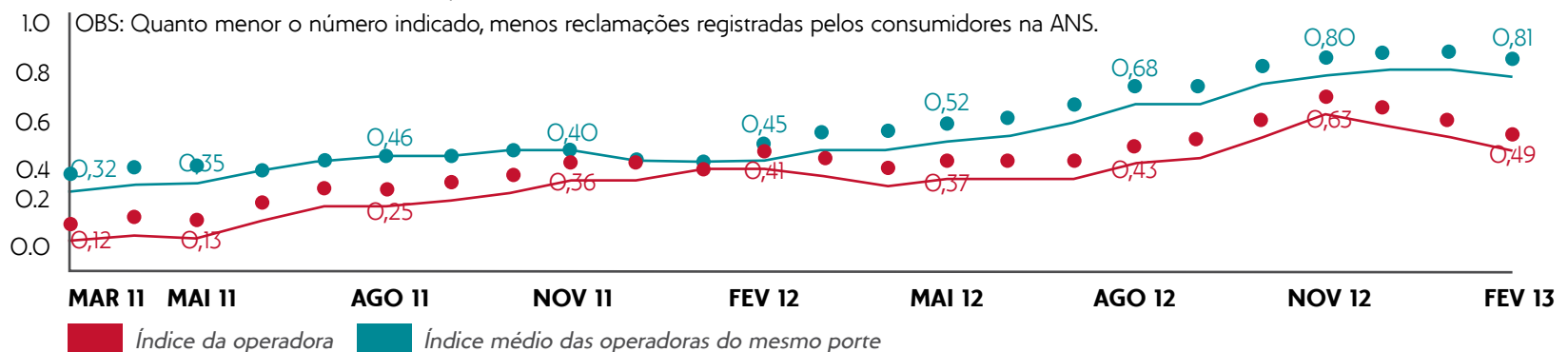
O atendimento da Unimed Uberlândia possui um painel de senhas que monitora o atendimento durante todo o dia, informando volume de atendimento, tempo de atendimento e de espera e ao final de cada atendimento é necessário que o cliente faça a avaliação daquele atendimento. Os índices ficam em mais de 97% de avaliações com critério bom ou ótimo como pode ser observado a seguir.

Outro importante dado sobre a satisfação dos nossos clientes é o critério estabelecido pela ANS para análise da qualidade de prestação de serviço das operadoras – o índice de reclamações, onde a Unimed Uberlândia esta abaixo do índice médio das operadoras do mesmo porte. Isso mostra a preocupação da Unimed Uberlândia em realizar um atendimento de qualidade, visando sempre atender as necessidades, anseios e desejos de seus clientes.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE



ÍNDICE DE RECLAMAÇÕES | MARÇO 2011 - FEVEREIRO 2013



COMUNICAÇÕES DE MARKETING

GRI PR6

PROGRAMA DE ADESÃO ÀS LEIS, NORMAS E CÓDIGOS VOLUNTÁRIOS

RELACIONADOS A COMUNICAÇÕES DE MARKETING INCLUINDO PUBLICIDADE, PROMOÇÃO E PATROCÍNIO, DISCRIMINADOS POR TIPO DE PATROCÍNIO.

A Unimed Uberlândia visa a ética na publicidade, não veiculando anúncios ou campanhas de conteúdo enganoso, ofensivo ou abusivo procurando ser leal com seus concorrentes e seguindo as disposições do CONAR - Conselho Nacional de Autorregulamentação Publicitária, em suas ações. Quanto a comunicação e marketing, a Unimed Uberlândia nunca teve casos de queixas ou não conformidade em entidade representativa do segmento. Em 2012 foi realizada a internalização dos serviços de agência e criado a HOUSE, que é responsável por todas as comunicações internas, desenvolvimento de campanhas, Projetos, logos, entre outros.

Referente à gestão da marca, é seguido o padrão da Unimed do Brasil com especificação de cores e fontes do sistema Unimed.

Relações Públicas e Patrocínios são tratados de forma sazonal, de acordo com os eventos realizados anualmente. Existem parcerias firmadas com Rádios, e TVs onde são realizadas as veiculações de propagandas, lançamento de campanhas de vendas, ou outra comunicação formal de interesse da sociedade.

GRI PR7

NÚMERO TOTAL DE CASOS DE NÃO CONFORMIDADE COM REGULAMENTOS

E CÓDIGOS VOLUNTÁRIOS RELATIVOS A COMUNICAÇÕES DE MARKETING, INCLUINDO PUBLICIDADE, PROMOÇÃO E PATROCÍNIO, DISCRIMINADOS POR TIPO DE RESULTADO.

Não houve.



PRIVACIDADE DO CLIENTE

GRI PR8

NÚMERO TOTAL DE RECLAMAÇÕES
COMPROVADAS RELATIVAS A VIOLAÇÃO DE
PRIVACIDADE E PERDA DE DADOS DE CLIENTES.

Nunca foi registrada qualquer questão ligada à confidencialidade de dados ou privacidade dos clientes.

GRI PR9

VALOR MONETÁRIO DE MULTAS
(SIGNIFICATIVAS) POR NÃO CONFORMIDADE
COM LEIS E REGULAMENTOS RELATIVOS AO
FORNECIMENTO E USO DE PRODUTOS E SERVIÇOS.

A Unimed Uberlândia possui processos referente a multas e sanções não monetárias, no total são 78 processos considerados prováveis totalizando o valor de R\$ 3.153.771,97, os processos remotos são 14 totalizando R\$ 479.295,74 e processos possíveis são 140, totalizando R\$ 3.336.035,98, porém esses processos estão em fase de andamento (pendentes de decisão), não havendo ainda como mensurar os resultados dessas ações.



CONSIDERAÇÕES FINAIS

Concluir o documento que apresenta um saldo de ações tão positivo como este nos imputa responsabilidades ainda maiores para o próximo ano. Estamos certos de que novos desafios se apresentarão e de que a equipe responsável pelos resultados de 2012 deverá aumentar esforços para alcançar as metas traçadas para o futuro.

Nos próximos meses, manteremos a mesma unidade de trabalho contando com a sociedade, nossos parceiros, médicos cooperados e clientes para garantir a manutenção da política de combate ao desperdício que vem transformando a cooperativa em uma instituição sólida e próspera.

Nosso empenho permanecerá voltado para a Gestão da Qualidade que resultará na Unimed que queremos para o futuro. Por isso, reiteramos o apelo para que todos os nossos cooperados mantenham-se comprometidos com esta causa para que consigamos perpetuar a valorização da classe médica oferecendo oportunidades cada vez melhores.

Seguiremos, portanto, o caminho de uma política de gestão embasada na austeridade e na transparência. Mantendo o equilíbrio entre avaliações políticas e técnicas assegurando, sobretudo, que a tomada de decisões importantes será sempre fundamentada por questões técnicas e de forma democrática.

Conselho de Administração







WWW.UNIMEDUBERLANDIA.COOP.BR



Unimeduberlandia



@Unimed_Udi



Unimed Uberlândia

34 **3239-6990** | AV. JOÃO PINHEIRO, 639, CENTRO, UBERLÂNDIA, MG, CEP: 38400-126