

RELATÓRIO DE Gestão e Sustentabilidade

2017



Unimed 

Santa Bárbara
d'Oeste e Americana

RELATÓRIO DE
Gestão e Sustentabilidade
2017



Saber não é o bastante, necessitamos aplicar o conhecimento.

Querer não é o bastante, necessitamos realizar”.

Leonardo da Vinci

04 

Sobre este Relatório

10 

Mensagem do Presidente

12 

Instituição Relatora



14 

Indicadores de Porte da Organização

38 

Gestão Administrativa-Financeira

80 

Gestão de Recursos Próprios

20 

Membros da Diretoria e Conselhos

42 

Gestão de Relacionamento com o Cliente e Negócios

98 

Gestão de Tecnologia de Informação

21 

Organograma da Organização

52 

Gestão de Controles Internos

100 

Gestão Jurídica

22 

Gestão Estratégica

54 

Gestão de Provimento de Saúde

104 

Gestão de Recursos Humanos

26 

Gestão de Relacionamento com o Cooperado

66 

Gestão do Beneficiário

106 

Gestão de Sustentabilidade



SOBRE ESTE RELATÓRIO



Pelo quarto ano consecutivo a Unimed Santa Bárbara d'Oeste e Americana divulga seu Relatório de Gestão e Sustentabilidade de acordo com a metodologia GRI (Global Reporting Initiative). **(G4-15; G4-16)**

Para esta edição foi utilizada a versão G4 das diretrizes GRI, na opção "Essencial", que garante uma apresentação consistente do desempenho econômico, ambiental e social da Cooperativa, além do perfil e governança e outros assuntos da gestão que foram destaques durante o ano. **(G4-32)**

A publicação também atende aos compromissos assumidos pela Unimed Santa Bárbara d'Oeste e Americana como empresa signatária do Pacto Global, lançado no ano 2000 pela Organização das Nações Unidas (ONU) propondo a adoção de 10 princípios empresariais para transformar o



planeta; e como associada do Instituto Ethos, que propõe a adoção de práticas de responsabilidade social e o desenvolvimento sustentável na gestão. **(G4-15; G4-16)**

Para demonstrar e validar os investimentos foi utilizado o Balanço Social no modelo desenvolvido pelo IBASE (Instituto Brasileiro de Análises Econômicas). A apuração dos dados financeiros foi auditada de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil, aplicáveis às entidades supervisionadas pela ANS (Agência Nacional de Saúde Suplementar), pela Walter Heuer Auditores e Independentes. Já os indicadores de desempenho socioambiental são apurados e validados internamente e não passam por verificação externa. As informações relatadas pertencem exclusivamente à operadora Unimed Santa Bárbara d'Oeste Americana e suas unidades administrativas. **(G4-17; G4-33)**

Não foram identificadas restrições de informações quanto às diretrizes propostas pelo GRI e não houve alteração nos limites de aspectos materiais. **(G4-22; G4-23)**

O relatório é publicado anualmente, e esta edição compreende o período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2017. A edição anterior foi publicada em 6 de março de 2016. Todas as edições estão disponíveis para consulta no site da operadora www.unimedsa.com.br.

(G4-28; G4-29; G4-30)

Como forma de reforçar o interesse pela transparência, cooperados, colaboradores, clientes, fornecedores e demais públicos serão incentivados a consultar o material através dos canais de comunicação existentes na Cooperativa.

Informações adicionais ou esclarecimentos de dúvidas sobre o conteúdo relatado podem ser encaminhadas para o email sustentabilidade@unimedsa.com.br. **(G4-31)**

Materialidade **(G4-26; G4-27)**

A definição da estrutura e do conteúdo – incluindo a definição de temas que refletem necessidades e expectativas das partes interessadas (materialidade) – considerou:

- Estratégia de negócio;
- Opinião dos públicos de relacionamento sobre os temas de maior relevância para a sustentabilidade.

A pesquisa com os públicos de relacionamento foi realizada entre 2 de maio e 27 de dezembro de 2017.

Foram disponibilizados 40 temas, divididos nos eixos econômico, ambiental e social. Este último, subdividido em Indicadores econômicos, de consumo sustentável, governança, corpo funcional, direitos humanos, qualidade assistencial, comunidade e rede de fornecedores.

O questionário permitiu que cada participante classificasse por grau de relevância os subtemas relacionados.

Ainda para desenvolvimento do relato, foram utilizados os itens identificados como materiais, indicadores EC1 – e LA13, que são, respectivamente: Essencial Econômico (valor econômico direto gerado e distribuído) e Essencial Social (composição dos grupos responsáveis pela governança corporativa e discriminação de empregados por categoria, de acordo com o gênero, faixa-etária, minorias e outros indicadores da diversidade). **(G4-18)**



SOBRE ESTE RELATÓRIO

Processo **(G4-18)**

IDENTIFICAÇÃO	Utilizando como base as diretrizes GRI-G4, a Unimed Santa Bárbara d'Oeste e Americana considerou na pesquisa junto a seus Stakeholders 40 temas relativos ao contexto da sustentabilidade.
PRIORIZAÇÃO	Foram obtidos 142 retornos. Com base nesses retornos, a pesquisa foi tabulada calculando-se a porcentagem de representatividade de cada tema a partir do total de respostas por público e com a atribuição de pontuação de equivalência por porcentagem obtida.
VALIDAÇÃO	Após a tabulação e inserção dos pontos na matriz de materialidade, foi possível identificar os doze temas de maior impacto para a gestão e principais stakeholders, classificados como temas materiais.
ANÁLISE	Os temas materiais foram validados com a alta direção, os processos analisados com maior detalhamento e relatados no decorrer do relatório. Além dos temas considerados materiais na pesquisa de engajamento, outros temas foram considerados emergentes no período e aparecem no relato.

Matriz de Materialidade



Temas Materias (G4-18; G4-19)

TEMA	DIMENSÃO	INDICADOR	DEFINIÇÃO	INDICADOR
9	AMBIENTAL	G4-EN8	Consumo de Água	Total de retirada de água por fonte
10	AMBIENTAL	G4-EN3	Energia	Consumo de energia direta discriminado por fonte de energia primária
12-13-14	AMBIENTAL	G4-EN15 / G4-EN16 / G4-EN17	Emissões de Gases de efeito estufa	Emissões diretas e indiretas de gases de efeito estufa
11	AMBIENTAL	G4-EN23	Resíduos	Peso total de resíduos, discriminados por tipo.
1	ECONÔMICA	G4-EC1	Desempenho Econômico (como valor gerado e distribuído)	Valor Econômico direto gerado e distribuído.
2	ECONÔMICA	G4-EC8	Presença no Mercado	Impactos econômicos indiretos significativos, inclusive a extensão dos impactos.
8	SOCIAL	G4-LA10	Colaboradores	Média de horas de treinamento por ano, por funcionário, discriminadas por categoria funcional e gênero.
3	SOCIAL	G4-LA13	Diversidade e Igualdade de Oportunidades	Composição dos grupos responsáveis pela governança corporativa e discriminação de empregados por categoria, de acordo com gênero, faixa etária, minorias, e outros indicadores de diversidade.
4-5	SOCIAL	G4-LA5/G4LA6	Saúde e Segurança no Trabalho	Taxa de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e óbitos relacionados ao trabalho.
6	SOCIAL (Subcategoria: Direitos Humanos)	G4-HR6	Trabalho Infantil	Operações identificadas como risco significativo de ocorrência de trabalho infantil e as medidas tomadas para contribuir para a abolição do trabalho infantil.
15	SOCIAL (Subcategoria: Responsabilidade pelo produto)	G4-PR6	Comunicações de Marketing	Programas de adesão as leis, normas e códigos voluntários relacionados a comunicação de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio.
7	SOCIAL (Subcategoria: Sociedade)	G4-SO1	Gestão de impactos na comunidade	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.

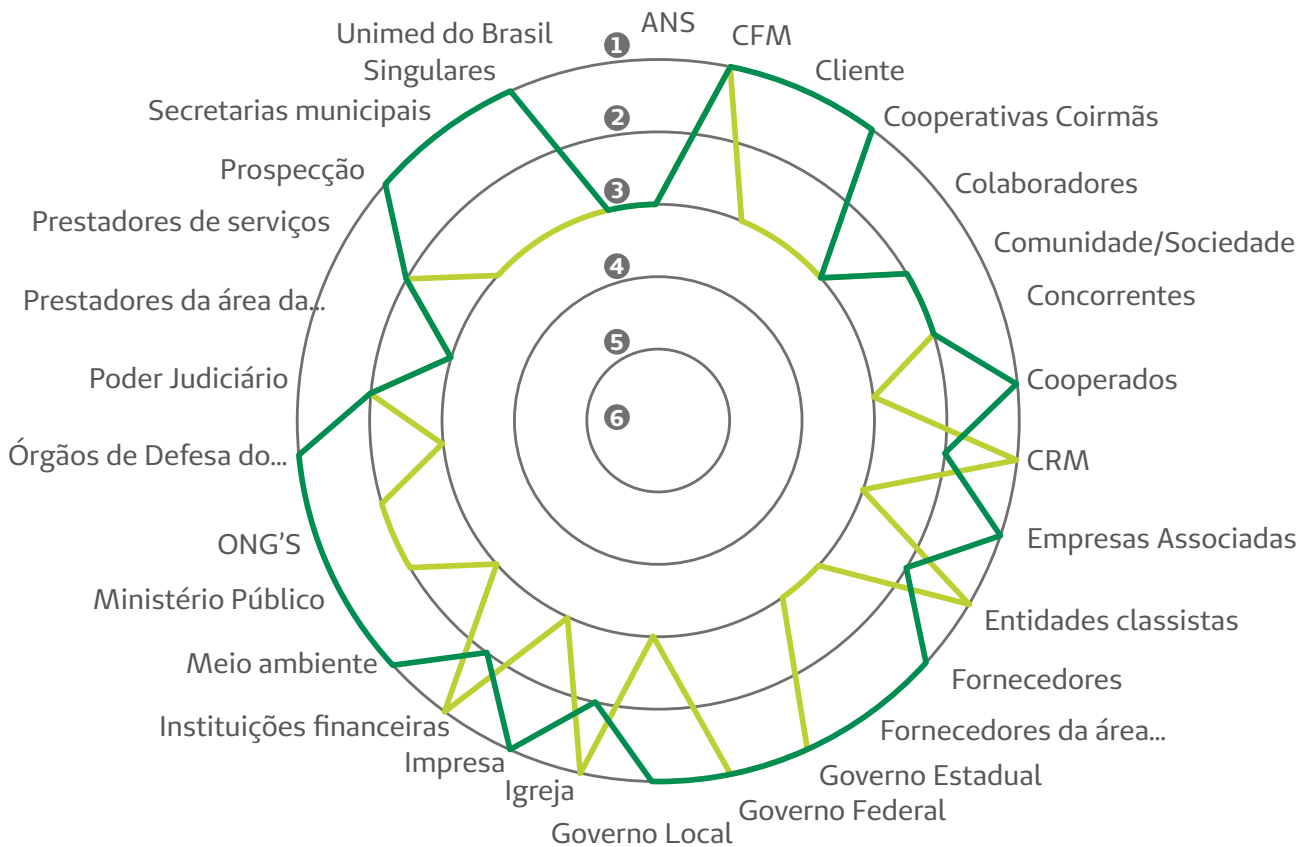


Stakeholders Estratégicos (G4-24; G4-25)

Mapeamento de stakeholders

— Grau ideal de contato

— Grau percebido de contato



Limite dos aspectos dentro da organização **(G4-20)**

LIMITE DOS ASPECTOS DENTRO DA ORGANIZAÇÃO			
Grau de importância	Indicador GRI-G4	Aspecto	Seguimento
1	GA-SO1	Investimento na comunidade	S
2	G4-34	Boa governança cooperativa	S
3	G4-HR10	Não discriminação	S
4	G4-LA10, G4-LA8	Desenvolvimento de competência (Investimentos e Treinamentos)	S
5	G4-EC1, G4-EC6	Valor econômico direto gerado e distribuído	E
6	G4-EN3	Consumo de energia	AM
7	G4-LA5, G4-LA6 E G4-DMA	Saúde e segurança no trabalho	S
8	G4-56	Ética e Integridade	S
9	G4-LA8	Transformação Social	S
10	G4-PR1, G4-PR2	Saúde e segurança do cliente	AM
11	G4-24, 25, 26 E 27	Engajamento de stakeholder	S
12	G4-LA1	Empregabilidade	S

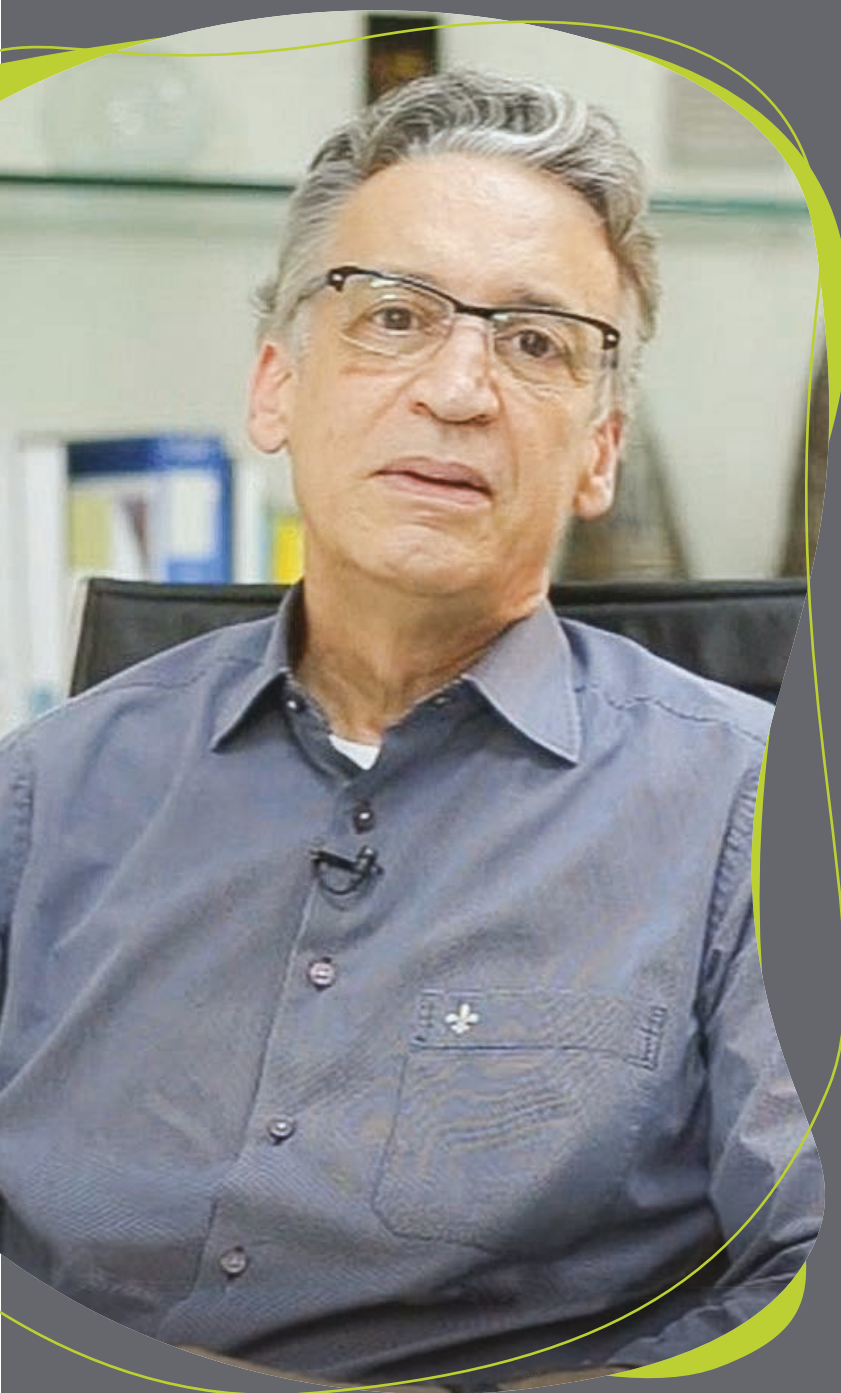
Limite dos aspectos fora da organização **(G4-21)**

Stakeholders Externos

LIMITE DOS ASPECTOS FORA DA ORGANIZAÇÃO			
Grau de importância	Indicador GRI-G4	Aspecto	Seguimento
1	G4-LA10, G4-LA8	Desenvolvimento de competência (Investimentos e Treinamentos)	S
2	G4-56	Ética e Integridade	S
3	G4-34	Boa governança cooperativa	S
4	G4-HR10	Não discriminação	S
5	G4-LA5, G4-LA6 E G4-DMA	Saúde e segurança no trabalho	S
6	G4-PR1, G4-PR2	Saúde e segurança do cliente	AM
7	G4-LA8	Transformação Social	S
8	G4-24, 25, 26 E 27	Engajamento de stakeholder	S
9	G4-EN3	Consumo de energia	AM
10	G4-LA1	Empregabilidade	S
11	GA-SO1	Investimento na comunidade	S
12	G4-EC1, G4-EC6	Valor econômico direto gerado e distribuído	E



Descontruir para **reconstruir.**



Dr. Emerson Assis
PRESIDENTE

Conservar o que é bom e mudar o que é preciso.

Desde que o homem desenvolveu a capacidade de observar o espaço e questionar a própria existência, nasceu sua eterna inquietação para romper com as formas de pensar e construir novos conhecimentos.

Graças à esta força criativa somos levados constantemente a encontrar soluções para aquelas situações que nos incomodam e que queremos transformar.

É então que projetamos mudanças para o futuro e começamos a construir a nova realidade que almejamos.

Toda construção começa dentro de nós e acaba transformando o que está ao redor.

Olhando para o íntimo da nossa Cooperativa, enxergamos uma belíssima história de pioneirismo, marcada por importantes conquistas que nos conduziram até aqui.

Agora, chegou o momento acrescentar o novo, sem deixar de aproveitar tudo o que permaneceu bom nesses 41 anos de trajetória. Somente reedificados, teremos chances de seguir com êxito até o futuro.

Sabemos o que queremos e aonde desejamos chegar. Nosso futuro é a Atenção Integrada à Saúde. E esta foi uma decisão tomada pelos cooperados ainda em dezembro de 2016, em Assembleia Geral Extraordinária.

Em 2017, nosso desafio foi direcionar a gestão da Cooperativa para a mudança gradativa rumo a este novo modelo assistencial, que inclui não só a integração do cuidado, mas também a remuneração médica variável e uma estrutura modernizada de governança corporativa.

Apesar de ainda termos muito para realizar, finalizamos o ano com um saldo positivo na agenda da nossa reconstrução:

Consolidamos nossa experiência de 4 anos em Atenção Primária à Saúde, em cujos princípios está baseada a Atenção Integrada à Saúde, aprimorando

o modelo do Cíntegra e Viver Bem e estendendo este produto para o mercado.

Como resultado, hoje estamos captando mais pacientes crônicos para gerenciamento e alongando períodos de vida sem complicações. Também implantamos as primeiras linhas de cuidado com o objetivo de integrar todos os aparelhos de saúde envolvidos na assistência das patologias de maior ocorrência.

Outra frente iniciada foi a implantação de ferramentas digitais, como aplicativos e SMS, que possibilitam um melhor acompanhamento dos beneficiários. Em relação aos cooperados, estes instrumentos estão qualificando o relacionamento e permitindo uma gestão coletiva dos recursos da Cooperativa.

Também inovamos nossas plataformas tecnológicas com o avanço da implantação do Sistema de Gestão Hospitalar, com Prontuário Eletrônico do Paciente (MV), o DRG (Diagnosis Related Groups) e o Sistema de Gestão da Operadora (SGU). Agora, nossas informações estão mais integradas e a troca de dados é imediata, garantindo uma gestão mais racional de recursos e uma tomada de decisões estratégicas mais acertada.

O ganho do cooperado foi outro dos nossos focos. Trabalhamos para implantar formas mistas de remuneração médica e lançamos o primeiro projeto de bonificação baseada na sinistralidade. Já demos a largada para a adequação gradativa dos procedimentos médicos à CBHPM, reajustando os mais defasados. Aumentamos o valor das consultas nas carteiras de Intercâmbio e Custo Operacional (Sepaco). Relançamos o Descanso Anual Remunerado.

No que se refere à transparência, reformamos o Estatuto Social para atender às deliberações assembleares e estamos capacitando conselheiros para a nova estrutura de governança corporativa que entra em vigor em 2019.

Enfim, mantivemos o nosso compromisso com todas as estratégias que são a chave da sustentabilidade do nosso negócio. Os detalhes podem ser conferidos neste relatório.

Estas realizações foram importantes para garantir um processo de reconstrução no qual nossos beneficiários recebam um cuidado racional e eficaz, nossos médicos cooperados sejam valorizados e a Cooperativa sobreviva aos tempos instáveis.

Seja qual for a sua contribuição nessa empreitada, participe, edifique, desenvolva.

É assim que transformaremos a nós mesmos e teremos a Unimed que queremos.

Mãos à obra.

• CONSTRUIR NOVAMENTE •

REFAZER
REEDIFICAR
reerguer

• REORGANIZAR •

reorganizar
refundir
reformular
REESTRUTURAR
renovar

RECONSTITUIR PARA UM
• FORMATO ANTERIOR •

reconstituir
restaurar
restabelecer
RECOMPOR



INSTITUIÇÃO RELATORA

Este relatório contém informações sobre a Unimed Santa Bárbara d'Oeste e Americana, uma das 347 cooperativas médicas de primeiro grau que integram o Sistema Unimed. Possui gestão autônoma e independente. Fundada em 1976, sua função é prestar serviços de assistência médico-hospitalar para clientes pessoa física e pessoa jurídica, nos municípios de Santa Bárbara d'Oeste, Americana e Nova Odessa (SP). Também opera no Intercâmbio Nacional Unimed, que compreende o atendimento de uma Unimed por outra, desde que o plano contratado permita. **(G4-3; G4-6 e G4-7)**

Com sede administrativa localizada em Americana (avenida Brasil, 555), esta operadora de saúde dispõe de uma ampla rede assistencial, formada por recursos próprios e credenciados distribuídos em toda a sua área de ação, entre hospitais, laboratórios, consultórios médicos e clínicas especializadas.

(G4-5)



Princípios produtos

Sua carteira de produtos é constituída de planos de saúde individuais, familiares e empresariais, nas modalidades sem coparticipação, participativo e APS (Atenção Primária à Saúde), comercializados de acordo com a Lei 9656/98 que se apresentam nas seguintes modalidades. **(G-4)**

<p>PLANO VIP</p>		<p>Enfermaria e Apartamento</p>
<p>PLANO Pleno</p>		<p>Enfermaria</p>
<p>PLANO Participativo 25,00</p>		<p>Enfermaria e Apartamento</p>
<p>PLANO Maxi</p>		<p>Enfermaria e Apartamento</p>

Governança Corporativa

A Unimed Santa Bárbara d'Oeste e Americana é administrada por uma diretoria eleita em Assembleia Geral Ordinária com mandato de quatro anos. As Assembleias constituem o mais alto grau de governança e deliberam sobre a remuneração dos diretores, ações estratégicas e destinação de sobras. Também elege o Conselho de Administração e Conselho Técnico, que orientam e delibera, e o Conselho Fiscal, que avalia e fiscaliza as contas da operadora.

Como forma de gerir riscos, a empresa conta com a área de Controles Internos e contrata auditorias independentes para casos específicos como forma de precaução. Além disso, todos os setores e os novos projetos possuem Matriz de Riscos para suas atividades. **(G4-14)**

Uma das mudanças significativas que ocorreram em 2017 foi a reforma da Estatuto Social para atender ao novo modelo de governança aprovado em Assembleia Geral Extraordinária de 2016. Ver itens "Novo modelo de Governança Corporativa: saímos na frente das cooperativas médicas" e "Condições de ocupação dos cargos de administração", na página 33. **G4-13**

Cadeia de Valor **(G4-12)**

Prestadores de Serviços de Saúde



352
Médicos
Cooperados



2
Hospitais
Próprios



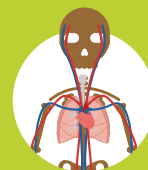
1
Serviço de
Atendimento
Domiciliar



4
Hospitais
Credenciados



2
Laboratórios de
Patologia Clínica
com 10 postos



2
Laboratório
de Anatomia



81
Clínicas



101
Profissionais da Rede de
Terapias (Nutrição, Terapia
Ocupacional, Psicologia e
Fonoaudiologia)



Números da Unimed Santa Bárbara d'Oeste e Americana (G4 -8)



821

COLABORADORES



352

MÉDICOS
COOPERADOS



99.087

BENEFICIÁRIOS



45%

PARTICIPAÇÃO
NO MERCADO



(G4-9)



(G4 10; G4-LA10; G4-EC1)

Empregados Regime CLT por Gênero

Feminino	682
Masculino	139
Total	821

Empregados Regime CLT por Região

Sudeste	821
Total	821

Empregados Regime CLT por Horas Mensais de Trabalho

75 horas	1
120 horas	1
150 horas	61
180 horas	480
200 horas	278
Total	821

Empregados Regime CLT por Tipo de Contrato de Trabalho

CLT	821
Estágios	9
Aprendizes	11
Total	821

Trabalhadores Temporários

17



(G4 11)

Acordos de Negociação Coletiva

100% dos colaboradores e jovens aprendizes são abrangidos pela cláusula 25ª da Convenção Coletiva do sindicato da categoria, que assegura o direito de todo empregado ter assistência médico-hospitalar gratuita por meio de plano regulamentado nos termos da lei 9.656/98, dentro das peculiaridades de cada cooperativa. O benefício é extensivo aos colaboradores e seus dependentes legais. Há também pecúlio por morte estabelecido na convenção e que prevê livre associação de todos os colaboradores.

Segurança do Trabalho

(G4-LA5; G4-LA6)

A Segurança do Trabalho visa a preservação da integridade física e saúde do colaborador, proporcionando um ambiente de trabalho confortável e, principalmente, seguro para todos. Além de treinamentos constantes com este objetivo, a área também realizada a entrega de EPIs (Equipamentos de Proteção Individual).

Nossa Cooperativa conta, ainda, com o SCIH (Serviço de Controle de Infecção Hospitalar), que trabalha preventivamente, e o SESMT (Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho), que realiza as seguintes ações: desenvolvimento de mapas de risco e placas de orientações, treinamento da brigada de incêndio, treinamento para trabalho em espaços confinados e em altura, indicador mensal, campanha da vacinação, programa de Qualidade de Vida, CIPAs atuantes nos hospitais e laboratório e as SIPATs (Semana Interna de Prevenção de Acidentes).

A empresa conta com CIPA (Comissão Interna de Prevenção de Acidentes), que se reúne mensalmente para tratar da segurança e do bem-estar dos colaboradores no ambiente do trabalho. A Comissão é formada por representantes das áreas de Enfermagem, Sustentabilidade, Segurança do Trabalho, Qualidade, Hotelaria, Farmácia, Médica Infectologista e Marketing, sendo que 100% dos colaboradores estão representados nela. Não ocorreram situações envolvendo doenças ocupacionais ou óbitos decorrentes de acidentes no trabalho no período de 2017.

DESEMPENHO SOCIAL

Saúde e Segurança
no Trabalho

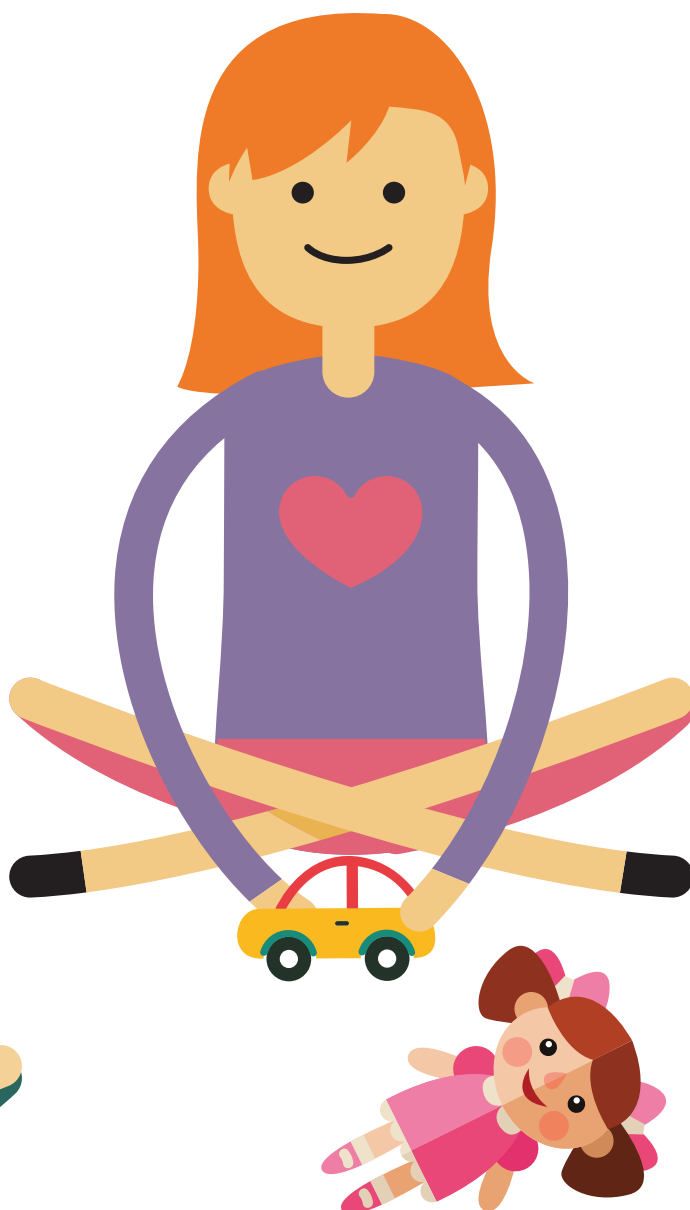
Taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e óbitos relacionados ao trabalho, por região e por gênero

	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Acidente de Trabalho	39	58	52	49	44	46
Absenteísmo (dias de atestado médico)	3.733	3.447	4.602	4.250	3.106	2.608
Lesões por Esforço Repetitivo (LER/DORT)	7	2	0	0	0	0
Licença Maternidade (número de gestantes)	30	23	32	50	29	35

Trabalho Infantil (G4-HR6)

As atividades da Unimed Santa Bárbara d' Oeste e Americana não representam riscos à ocorrência de trabalho infantil e trabalho forçado ou análogo escravo e a Cooperativa não tem registros de casos envolvendo estas questões. A Cooperativa adota recomendações da Fundação Abrinq (organização não governamental sem fins lucrativos), da qual é signatária.

Outra atitude da Cooperativa é alertar seus prestadores de serviços e fornecedores, por meio de cláusula contratual, que uma denúncia comprovada de trabalho infantil pode causar rompimento da relação comercial. Além disso, são realizadas visitas técnicas pela área que irá contratar o fornecedor para verificar a presença de mão-de-obra infantil ou análoga escrava.





Principais conquistas



É a operadora local mais bem avaliada pela **ANS*** no **IDSS****

No ranking das operadoras da ANS, tem o melhor desempenho entre os planos de saúde da região e é a terceira entre as Unimed de médio porte).



É referência em atenção ao **parto** para o país

Seu modelo de assistência à gestante é pioneiro no setor, exclusivo em sua área de ação, monitorado pela ANS* e premiado pelo sistema Unimed.



É primeira e única certificada **RN 277** na região e um das **13 no Brasil**

Sua qualidade assistencial é certificada pela ANS*, no mais alto nível deste selo, por ter foco no beneficiário, estrutura administrativa e operacional eficiente, rede de profissionais e estabelecimentos de saúde adequada e serviços altamente qualificados.



É a única com hospital certificado **ONA2** na região

A Certificação Nível 2 da ONA***, conquistada pelo Hospital Unimed Americana, é concedida para as instituições que atendem padrões elevados de segurança do paciente e de compromisso com os processos envolvidos no cuidado.



É uma das 8 **"Melhores Empresas para se Trabalhar"** de médio porte na região de Piracicaba

Esta certificação é concedida pela **GPTW ****** para empresas consideradas pelos colaboradores um lugar excelente para se trabalhar.



É a **preferida** do consumidor

Ocupa posição de liderança no mercado local de planos de saúde, com **45% de participação**.

- * Agência Nacional de Saúde Suplementar;
- ** Índice de Desempenho da Saúde Suplementar;
- *** Organização Nacional de Acreditação;
- **** Great Place to Work.



Diretoria Executiva



Dr. Emerson Assis
PRESIDENTE



Dr. Guilherme Henrique de Souza Ferreira
DIRETOR ADMINISTRATIVO E FINANCEIRO



Dr. Antônio Carlos Maychack
DIRETOR DE PROVIMENTO DA SAÚDE



Dr. Libório Cecim Albim
DIRETOR DE RECURSOS PRÓPRIOS

(G4-34)

Conselho de Administração

Dr. Camilo Garcia Nunez
Dr. Cesar Augusto Cielo
Dra. Davimara Miranda M. Capossóli
Dra. Eliane Avólio Siqueira
Dr. Geraldo de Tarso Pinheiros dos Santos
Dr. João Sarmento de Souza
Dr. Realino José de Paula
Dr. Renato Sega
Dr. Walmor Elias Calil
Dr. Renato Sega

Conselho Técnico

Dr. José Armando Girardi
Dr. Luiz Carlos Zanini
Dra. Elisa Brito Cosimo

SUPLENTES

Dr. Marco Corrêa de Oliveira Romano
Dra. Rosângela G. G. Paro
Dr. Gustavo Bueno Fraguas (secretário)

Conselho Fiscal

Dr. Orlando Franchi Junior
Dr. Edson Ichihara
Dra. Neusa Shigueko Watanabe Fagionato

SUPLENTES

Dr. João Cristiano Hansen
Dr. Rodrigo Abbud Attux

Comissão de Ética Médica da Operadora

Dr. Romar Willian Cullen Dellapiazza (coordenador)
Dr. Lucas Martins de Exel Nunes
Dr. Arley Bortoletto Júnior
Dra. Gisela de Conti Ferreira Onuchic
Dr. Flávio Saretta

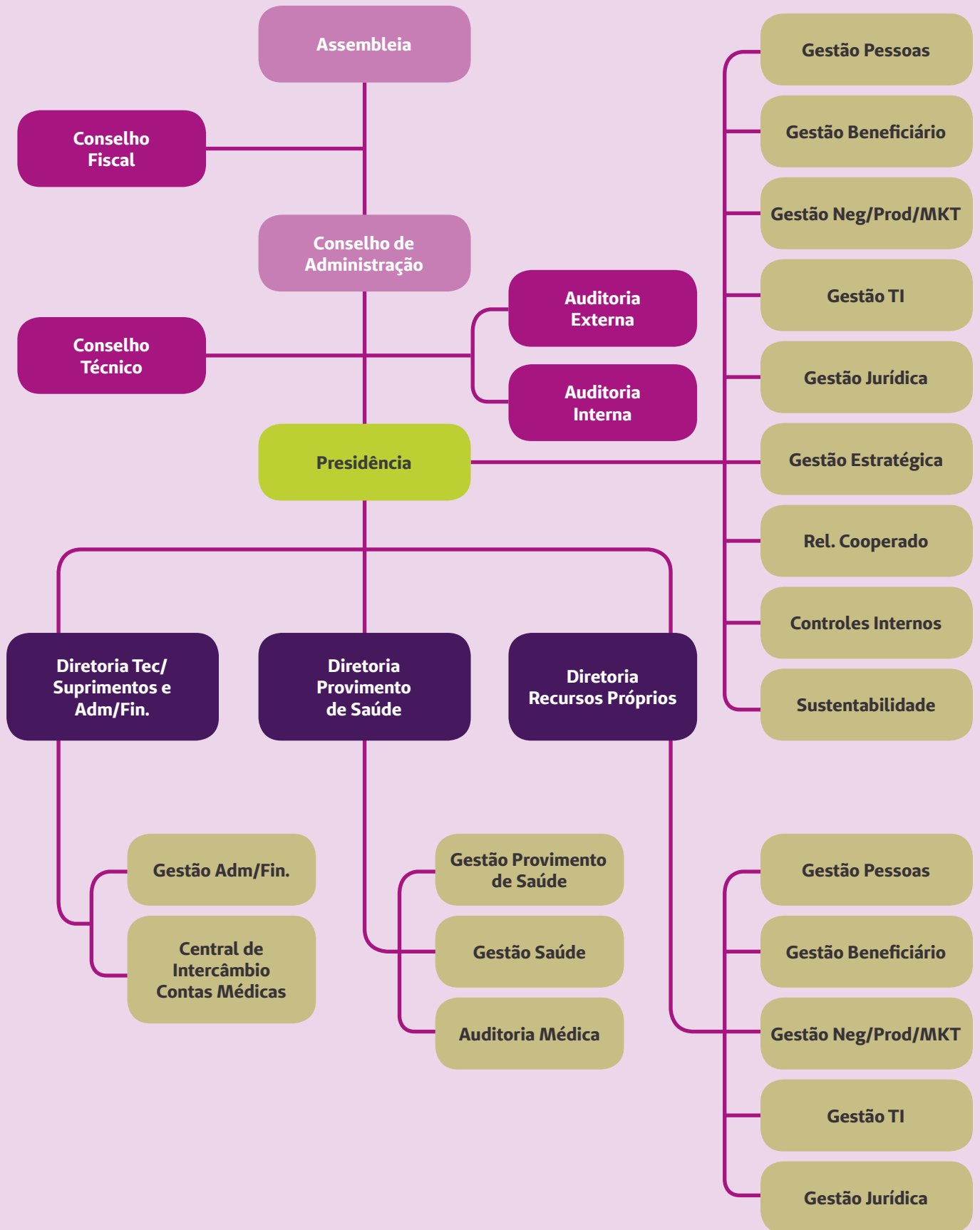
SUPLENTES

Dr. Marco Antonio de Carvalho
Dra. Izilda Aparecida Dechiare
Dr. Luís Antônio Adamsom
Dr. Ricardo Andrade Diacov



ORGANOGRAMA DA ORGANIZAÇÃO

(G4-34)





Gestão Estratégica: agilidade, inovação e alta performance

Com o objetivo de colocar as pessoas no centro das ações da empresa, nossa Unimed trabalha pautada no modelo de negócio “Prazer em Cuidar” e seus valores. A missão e visão e valores dão suportes para este compromisso.

Missão

Cuidar da saúde de forma sustentável e dentro dos princípios do cooperativismo.

Visão

Excelência em cuidar.

Modelo de Negócio

Prazer em Cuidar

Valores (G4-56)

Respeito, envolvimento-cooperação, prontidão, acolhimento, empatia, sustentabilidade, hospitalidade, alegria, cordialidade.



Mapa Estratégico

O Mapa Estratégico tem seus objetivos vinculados às dimensões “Atenção à Saúde”, “Econômico-Financeiro”, “Satisfação dos Beneficiários”, “Estrutura e Operação”, as mesmas utilizadas pela ANS (Agência Nacional de Saúde Suplementar) no IDSS (Índice de Desenvolvimento da Saúde Suplementar), que é o instrumento de avaliação das operadoras. Ao todo, o Mapa Estratégico tem 14 objetivos, aos quais estão atrelados mais de 100 indicadores estratégicos, táticos e operacionais, além de projetos em andamento.



Nossos Objetivos Estratégicos

ATENÇÃO À SAÚDE

Desenvolver novos modelos assistenciais

Ampliar programas e ações de atenção à saúde

Racionalizar a utilização (Controle da Sinistralidade)

ECONÔMICO - FINANCEIRO

Elaborar novos modelos de remuneração e valorização do cooperado

Garantir a capitalização necessária à Unimed

Aumentar a participação de mercado

Gerar resultados econômico-financeiro

SATISFAÇÃO DOS BENEFICIÁRIOS

Proporcionar produtos/serviços diferenciados

Promover boas experiências em saúde

Garantir canais receptivos e interativos com o beneficiário

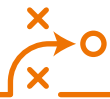
ESTRUTURA E OPERAÇÃO

Aprimorar o modelo de governança e gestão

Aprimorar a disponibilidade da rede às demandas assistenciais

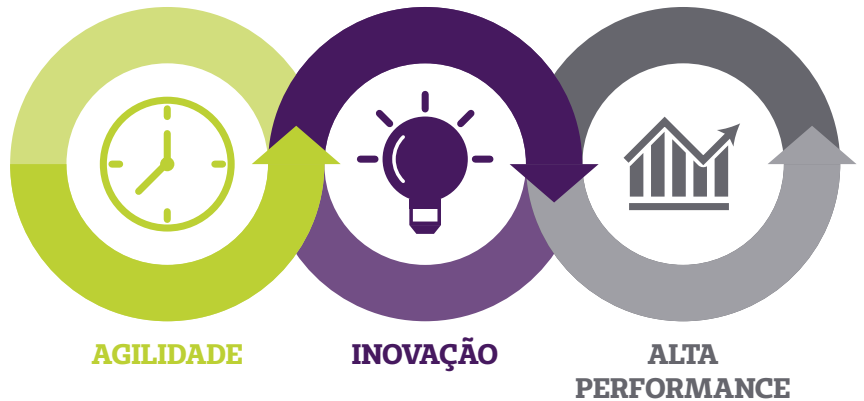
Atrair, desenvolver e reter colaboradores

Otimizar os processos internos e a comunicação em todos os níveis



GESTÃO ESTRATÉGICA

A gestão estratégica está voltada para a agilidade, inovação e alta performance da organização e é determinante para que saibamos se a Cooperativa está no caminho que a levará ao sucesso. Para isso, investimos constantemente em instrumentos de transparência junto aos públicos internos.



Cooperados

Para os cooperados, disponibilizamos indicadores que mostram resultados individuais, da especialidade e da Cooperativa e que podem ser acessados pelo aplicativo ou portal do cooperado.



Colaboradores

Para os colaboradores, disponibilizamos painéis de gestão à vista com os resultados mensais dos indicadores e projetos de suas áreas específicas, proporcionando abertura para exposição de ideias e sugestões de melhoria.

Conselheiros

Para os conselheiros, estruturamos um painel online com os resultados estratégicos da Cooperativa, que são a base das reuniões mensais do Conselho de Administração.



Gestores e líderes

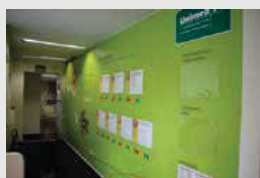
O desempenho estratégico é apresentado em workshops trimestrais com a diretoria, gestores e líderes, com o objetivo de compartilhar e analisar os resultados. Esta iniciativa permite a discussão em plenária das metas e indicadores, tornando os processos de mudança mais democráticos. Outros ganhos são a maior transparência no andamento dos projetos e mais sinergia entre as áreas.



Divulgação

A divulgação da estratégia é realizada através de ferramentas internas de comunicação como boletins, mandalas nas recepções, intranet, crachás, livreto, dentre outras.

Ferramentas de Comunicação utilizadas



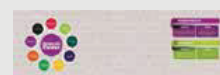
Painel da Qualidade



Papéis de Parede Computador



Mandala nas Recepções



Lona auditório HUA



Mouse Pad



Woobler



Crachás



Nossa TV



Email mkt



Intranet



Treinamento Online

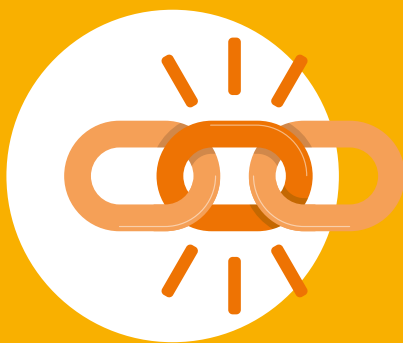


Folheto



Trabalhamos para estar mais perto dos cooperados

Em 2017, a área de Relacionamento com o Cooperado esteve mais presente no dia a dia dos médicos, mais próxima dos consultórios, ajudando a todos em qualquer necessidade junto à Cooperativa. Veja como nos preparamos para acolher esta nova demanda:



Equipe reforçada

Para intermediar os interesses dos cooperados, a área passou a contar com mais uma colaboradora, totalizando dois membros na equipe.



Nova sala

A sala de Relacionamento com os Cooperados passou a funcionar em novas instalações, no primeiro andar da Sede Administrativa de Americana.



Visitas aos consultórios

Os cooperados foram agrupados em dois conjuntos e cada um deles ficou sob a responsabilidade de uma das colaboradoras da área de Relacionamento com o Cooperado. Através de uma programação de visitas aos consultórios, elas passaram a informar pessoalmente os médicos sobre os principais projetos, benefícios e facilidades que estão em andamento na Cooperativa envolvendo os cooperados: Indicadores por Performance, Remuneração por Excelência, APP do Cooperado, Adequação dos Procedimentos Médicos à CBHPM e Repouso Anual Remunerado.



Mais espaço para os cooperados nas Reuniões de Especialidades

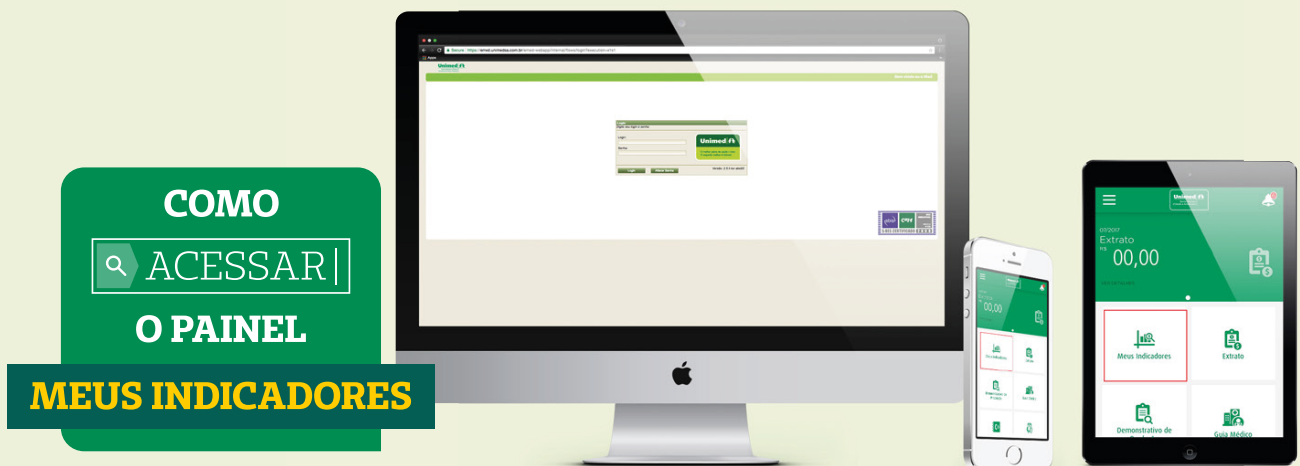
As Reuniões de Especialidade estiveram fortemente baseadas na transparência da gestão e na interação com os cooperados. Além do alinhamento com o novo modelo assistencial que está sendo construído em nossa Unimed, elas abriram espaço para que o cooperado apresentasse à diretoria as particularidades de sua área de atuação para que fossem consideradas na tomada de decisão.





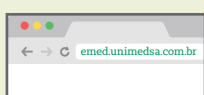
Painel Meus Indicadores: gestão coletiva dos recursos

Para que o cooperado possa acompanhar o resultado econômico financeiro do negócio, monitorar os indicadores de qualidade gerais e avaliar a sua atuação comparada às melhores práticas da sua especialidade, disponibilizamos o Painel Meus Indicadores. Com esta ferramenta, acessada pelo computador (campo Relatórios do eMed) ou pelo celular, através do Aplicativo do Cooperado (página inicial), o cooperado pode saber o seu desempenho e o de sua especialidade. Esta transparência da informação apoia o médico na tomada de decisões, permitindo que ele saiba como as ações do seu trabalho está repercutindo no desempenho da Cooperativa.



PELO COMPUTADOR

PELO APLICATIVO COOPERADO



PASSO 1

Acesse a página do EMED com seu usuário e senha atual



PASSO 2

Posicione o mouse no campo RELATÓRIOS localizado no menu superior. Em seguida, clique na opção MEUS INDICADORES

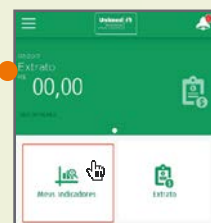


PASSO 3

Você será redirecionado automaticamente para a página

PASSO 1

Na página inicial do aplicativo, clique no botão MEUS INDICADORES



PASSO 2

Você será redirecionado automaticamente para a página



Faça o **download** do app **COOPERADO SA:**



A mudança da remuneração médica em nossa Unimed já começou

A necessidade de buscar uma nova forma de remuneração médica ficou mais evidente com a crise econômica, a partir de 2015, quando as operadoras começaram a perder clientes e a ter maior necessidade de manter o foco no custo da assistência, cuidando do paciente no tempo certo e com o recurso adequado.

Em nossa Unimed, a mudança da remuneração médica foi deliberada no Workshop dos Cooperados e aprovada na AGE de 7 de dezembro de 2016, composta pelos modelos de pagamento por serviço, pagamento por performance, pagamento per capta, pagamento por Diagnoses Related Groups (DRG), além de forma híbrida atrelada ao modelo assistencial.

A partir de então, a Diretoria Executiva e o Conselho de Administração começaram a discutir o melhor caminho para iniciar este projeto.

Projeto Remuneração Médica por Excelência

Para embasar as discussões, num primeiro momento os cooperados conheceram experiência da Unimed BH em remuneração variável na palestra do superintendente geral de Gestão Empresarial da Unimed BH, Alexandre Flores de Almeida

Depois, como forma de conscientizar os cooperados e juntar todos nesta construção, foi lançado o projeto Remuneração Médica por Excelência, cuja primeira fase foi aprovada na AGE de 31 de julho.

Objetivos

- Melhorar a remuneração médica de uma forma sustentável.
- Valorizar o cooperado pelo desempenho e eficiência clínica.
- Incentivar o uso de protocolos baseado na melhoria continuada.
- Contribuir com a transformação do modelo assistencial valorizando a saúde e não a doença.

Variável pela sinistralidade

Alcançando-se a meta de 85% de sinistralidade, o cooperado é bonificado com um percentual de retorno financeiro no mês seguinte ao trimestre. Caso a sinistralidade de 85% não seja alcançada, o valor das consultas, exames e procedimentos não cai. Trata-se de um processo de conscientização sobre o assunto para posterior implantação de outras fases.

Estimativa de retorno ao cooperado

- Alcançando-se uma sinistralidade de 85%: Consulta médica de R\$ 66,00, aumento de 10% nos Honorários de SADT e 10% nos Honorários de Procedimentos.
- Alcançando-se uma sinistralidade de 80%: Consulta médica de R\$ 72,00, aumento de 21% nos Honorários de SADT e 21% nos Honorários de Procedimentos.



Cooperados conhecem modelo de remuneração médica da Unimed BH.



Resultados

No primeiro trimestre do projeto (jul/ago/set), conseguimos diminuir a sinistralidade em 2,7 pontos percentuais, mas ficamos acima da meta, com 87,1%.

SINISTRALIDADE 2017

Trimestre antes
do início do projeto

SINISTRALIDADE DE

89,8%

ABR/17 MAI/17 JUN/17

1º TRIMESTRE

SINISTRALIDADE DE

87,1%

JUL/17 AGO/17 SET/17

2º TRIMESTRE

SINISTRALIDADE DE

85,76%

OUT/17 NOV/17 DEZ/17

No segundo trimestre (out/nov/dez), a sinistralidade do período atingiu 85,76%. Desta vez, tangenciamos nossa meta de 85%, mas como não a atingimos, não houve a redistribuição acordada.

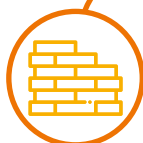
O projeto foi importante para evidenciar que os esforços somados fazem a diferença e que podemos tornar nossa sinistralidade sustentável.

Análise de indicadores individuais

Agora, o projeto continua com a segunda fase, de desempenho individual, a ser iniciada em janeiro de 2018. Os indicadores desta fase serão votados em reuniões com os cooperados.

Demos a largada para a implantação da CBHPM

Não temos em caixa os R\$ 6 milhões ao ano que precisaríamos para migrar todos os procedimentos da AMB/92 para a CBHPM de uma única vez. Mas encaramos este desafio com um modelo exclusivo, gradual e democrático de Adequação da Remuneração Médica à nova tabela.



Como construímos o nosso modelo?

A Adequação da Remuneração Médica à CBHPM é um projeto que vem sendo elaborado desde 2016, baseado nas necessidades apresentadas pelas especialidades e no estudo realizado pela equipe responsável. Aprendemos com os erros e acertos de outras Unimed's que já passaram por esta experiência e criamos uma solução própria e viável.



Por onde começamos?

Pelos procedimentos cirúrgicos, que são os mais defasados e atendem aos seguintes critérios:

- Têm defasagem acima de 30% (considerando a tabela AMB/92, que é praticada, e a CBHPM 5ª edição).
- Contemplam a maioria dos cooperados.
- São realizados em maior quantidade.

As consultas, procedimentos clínicos e SADT's não foram incluídos agora porque já fazem parte de outros projetos de valorização do ganho médico que estão em andamento na Cooperativa.



Quais as especialidades beneficiadas nesta fase?

Enquadram-se neste espectro as especialidades de anestesiologia, angiologia e cirurgia vascular, cirurgia geral, cirurgia pediátrica, cirurgia plástica, cirurgia torácica,

dermatologia, ginecologia, mastologia, neurologia e neurocirurgia, oftalmologia, ortopedia e traumatologia, otorrinolaringologia e urologia.



Qual foi o reajuste?

A verba do orçamento de 2018 a ser destinada para a iniciativa é de R\$ 600 mil. Para distribuir este montante de forma igualitária entre as especialidades contempladas, foi calculado um fator de defasagem proporcional para cada uma e os representantes das mesmas foram chamados para definir como os valores disponíveis seriam aplicados e quais procedimentos seriam reajustados.



Quando o reajuste entrou em vigor?

A partir de 24/12/2017 e os cooperados começam a receber em fevereiro de 2018.



Quando as outras especialidades migrarão para a CBHPM?

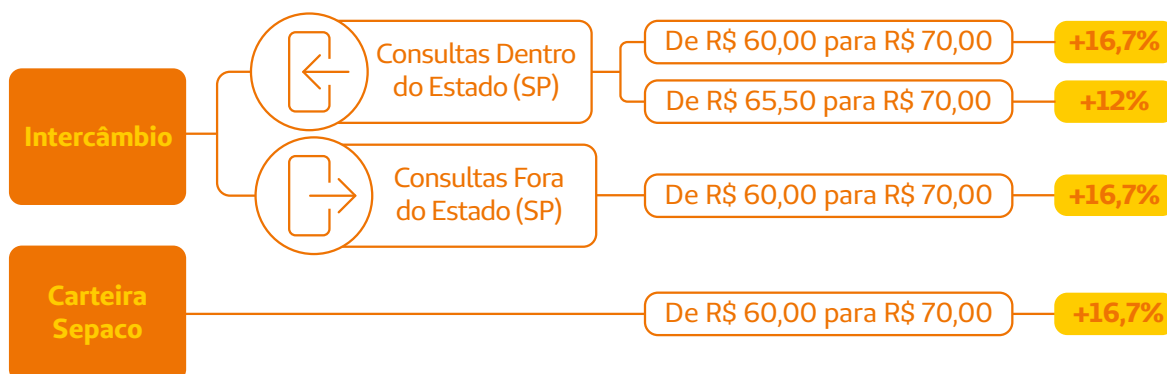
Aos poucos, chegará a vez de todos. À medida em que houver disponibilidade financeira, novas verbas serão destinadas para este projeto, tendo sempre como critérios atingir um maior número de cooperados e os procedimentos mais defasados. O importante é que a mudança para a CBHPM é pra valer.



Consultas de Intercâmbio e Sepaco sobem para R\$ 70,00

Como parte dos nossos esforços para a valorização do trabalho médico, em novembro aumentamos o valor das consultas de Intercâmbio e da carteira Sepaco para R\$ 70,00. Estas consultas representam 28% das cerca de 50 mil consultas/mês realizadas em consultório.

CONFIRA OS DETALHES:



Atualmente, realizamos cerca de **50 mil consultas/mês** em consultório. As consultas de Intercâmbio e da carteira Sepaco que agora foram reajustadas em R\$ 70,00 representam 28% deste total.

Novo modelo de Governança Corporativa: saímos na frente das cooperativas médicas (G4-13)

A nova estrutura de Governança Corporativa, também aprovada na Assembleia de dezembro de 2016, como um dos eixos da mudança do nosso modelo assistencial, começou a ser preparada em 2017 com a adaptação do Estatuto Social e do Regimento Interno.

O trabalho envolveu a formação de uma comissão para a construção do documento, apresentação ao Conselho de Administração, Consulta Pública, revisão das sugestões e, finalmente, aprovação na AGE de 31 de julho, que contou com a presença de 111 cooperados.

Foi um processo democrático, participativo e, sem dúvida, um marco para a nossa Cooperativa, que com a nova estrutura de governança terá sua gestão reconhecida pelo mesmo nível de profissionalismo e confiança das grandes marcas concorrentes. Sem contar, é claro, com a garantia de mais segurança para aqueles que são os sócios do negócio: os cooperados.



AGE que aprovou a reforma estatutária com o novo modelo de Governança Corporativa.

Vigência

Com votação favorável da ampla maioria dos cooperados, ficou decidido que o novo modelo de Governança Corporativa entrará em vigor na próxima gestão, em 2019.

Condições de ocupação dos cargos de administração (G4-13)

A AGE também aprovou propostas que alteram as condições para ocupação dos cargos administrativos.

Para a ocupação do cargo de conselheiro, foi excluído com

ampla maioria de votos o inciso VIII do artigo 42 (alíneas a e b), deixando de ser exigido os requisitos de possuir formação acadêmica compatível com a função a ser executada, comprovada competência e experiência técnica. Este assunto permaneceu regido pelos demais incisos do artigo 42 e pelo artigo 9º, que garante ao cooperado, desde que adimplente com suas obrigações, o direito de votar ar e ser votado.

O presidente sugeriu a criação de um Comitê para o estudo de quais deveriam ser os critérios de elegibilidade dos conselheiros para posterior deliberação em Assembleia.

No que se refere à ocupação dos cargos da diretoria executiva, ficou definido por unanimidade que os requisitos necessários são possuir formação acadêmica compatível com a função a ser executada, comprovada competência e experiência técnica (artigo 59). Foi lembrado que os diretores executivos são indicados pelo Conselho de Administração.

A medida tem em vista a complexidade da gestão na Cooperativa e a preocupação de garantir que a mesma seja assumida por quem tenha a competência necessária para não colocar o negócio em risco.

Pós-graduação “Gestão de Negócios em Saúde”: mais uma ação de Governança Corporativa

Com o objetivo de formar conselheiros para a nova estrutura de Governança Corporativa aprovada em Assembleia, a pós-graduação Lato Sensu MBA em Gestão de Negócios em Saúde chegou em seu décimo módulo com 36 participantes, entre cooperados e gestores. O curso tem uma carga horária de 360 horas e deverá durar 20 meses, com dois encontros mensais.

Em 2017, foram ministrados os módulos: Gestão de Conflitos e de Negociação; Liderança e Desenvolvimento de Equipes; Diagnóstico e Perspectivas do Cooperativismo; Gestão de Pessoas; Responsabilidade Civil e Penal do Gestor; Judicialização da Saúde e do Ato Médico; Noções Básicas de Direito Empresarial; Gestão de Custos Assistenciais; Gestão de Custos Fixos e Variáveis; Direito do Cooperado e do Consumidor. O curso seguirá até outubro 2018.





AGE muda formação do Capital Social

Com o objetivo de promover uma entrada imediata de capital na Cooperativa e tornar mais atrativo o ingresso de novos cooperados, especialmente nas especialidades cujas demandas são encaminhadas para fora da área de ação, a Assembleia Geral Extraordinária (AGE) de 31 de julho aprovou por ampla maioria alteração na forma de integralização do capital social.

Até então, o valor era de R\$ 80 mil, que poderia ser integralizado de uma única vez, com desconto de até 15%, ou sem desconto, em 60 parcelas atualizadas pelo CDI. Agora, é uma cota única de R\$ 65 mil (artigo 18).

Houve sugestão dos presentes de alterar também a forma de integralização daqueles cooperados que já subscreveram o capital, mas ainda não alcançaram o valor de R\$ 65 mil, para que pudessem fazê-lo em parcela única para alcançar o limite proposto, optando por essa possibilidade no prazo de 30 dias a contar da AGE. A proposta foi aprovada por unanimidade.

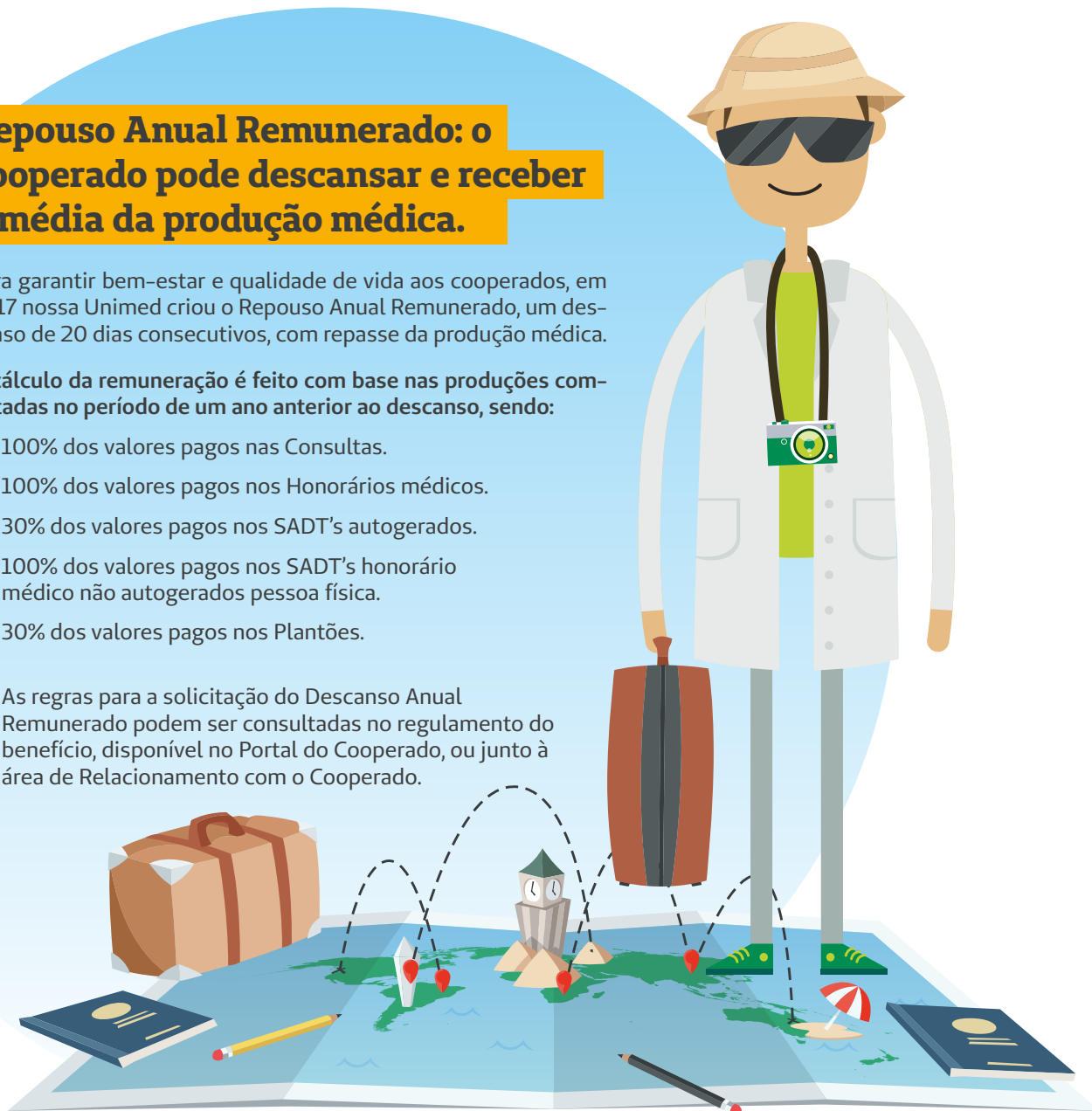
Repouso Anual Remunerado: o cooperado pode descansar e receber a média da produção médica.

Para garantir bem-estar e qualidade de vida aos cooperados, em 2017 nossa Unimed criou o Repouso Anual Remunerado, um descanso de 20 dias consecutivos, com repasse da produção médica.

O cálculo da remuneração é feito com base nas produções computadas no período de um ano anterior ao descanso, sendo:

- 100% dos valores pagos nas Consultas.
- 100% dos valores pagos nos Honorários médicos.
- 30% dos valores pagos nos SADT's autogerados.
- 100% dos valores pagos nos SADT's honorário médico não autogerados pessoa física.
- 30% dos valores pagos nos Plantões.

As regras para a solicitação do Descanso Anual Remunerado podem ser consultadas no regulamento do benefício, disponível no Portal do Cooperado, ou junto à área de Relacionamento com o Cooperado.



UpToDate: mais um avanço tecnológico para os cooperados

Em março, nossa Unimed proporcionou aos médicos cooperados um treinamento para utilização do UpToDate, a nova ferramenta de suporte médico que está sendo agregada aos recursos próprios. O evento contou com a presença de 70 pessoas.

O acesso dos médicos cooperados ao recurso pode ser feito via Prontuário Eletrônico do Paciente (PEP), por meio do Sistema MV, que está implantado no Hospital Unimed em Americana e Santa Bárbara d'Oeste. O UpToDate dá suporte aos médicos para ajudá-los a tomar as decisões corretas, baseadas em evidências confiáveis, no local de atendimento.



Workshop das Secretárias: melhorias para o atendimento no consultório

Em abril, nossa Unimed realizou o Workshop das Secretárias. O evento contou com a participação de 150 secretárias. A psicóloga Dra. Ana Claudia Vanzelli ministrou a palestra "A Magia do Atendimento que Encanta", objetivando o aperfeiçoamento das rotinas do consultório e a qualidade do atendimento prestado aos beneficiários. Como parte das ações voltadas a este público foi criado no ano passado o Comitê das Secretárias, que vem atuando para estreitar o relacionamento delas com a Unimed e promover melhorias operacionais e de comunicação. Apoiando as secretárias a Unimed também está apoiando o cooperado.

Em 2017, o Comitê recebeu novos membros, totalizando seis colaboradoras da Unimed e quatro secretárias. As reuniões foram bimestrais e trataram dos seguintes assuntos:

- Criação de grupo no WhatsApp para comunicação do comitê.
- Melhorias no processo de comunicação;
- Implantação do Spark, para falar diretamente com Intercâmbio, Auditoria e Contas Médicas;
- Festa das Secretárias, juntamente com a festa dos colaboradores, objetivando melhorar a estrutura do evento que é oferecido a elas e envolvê-las ainda mais junto à Cooperativa;
- Migração para o SGU (Sistema de Gestão Unimed);
- Retomar a divulgação do Boletim Saiba Mais Secretária, mensalmente;
- Melhorias na estrutura da área.





Programa de Valorização do Cooperado beneficia cooperados com reembolsos

Em 2017, um total de 343 cooperados foram beneficiados no Programa de Valorização do Cooperado, que pontua a participação nas atividades da Cooperativa (Momento da Especialidade, Lado a Lado, Assembleias, Café Saúde, eventos dos programas socioambientais) e também pela participação em congressos das especialidades, ausência de SAU's e aderência às normas e protocolos.

Na categoria Diamante (80% a 100% dos pontos) foram beneficiados 43 cooperados com 100% reembolso da anuidade do CRM, R\$ 3.000,00 de reembolsos em cursos e congressos, reembolso da sociedade de classe e R\$ 350,00 para a confecção de blocos de receituários. Na categoria Esmeralda (60% a 80% dos pontos) foram beneficiados 39 cooperados com 50% reembolso da anuidade do CRM e R\$ 1.500,00 de reembolso em cursos e congressos. Na categoria Rubi (0% a 49% dos pontos) foram classificados 261 cooperados com R\$ 350,00 para a confecção de blocos de receituários.



Vacinação: cuidado com a saúde de cooperados e familiares

Em 2017, como nos anos anteriores, nossa Unimed se preocupou com a saúde e bem-estar de seus cooperados e familiares. No que se refere à vacinação, foram promovidas três campanhas de imunização em clínicas parceiras: Gripe, Dengue e HPV. A campanha de Vacinação Contra a Gripe foi oferecida gratuitamente para cooperados e a um custo diferenciado para familiares. No total, 266 pessoas foram vacinadas. Também foram oferecidas a custos especiais as vacinas da Dengue e HPV. A vacina da Dengue teve a adesão de cooperados e dependentes, totalizando 64 doses nas três etapas da vacinação. A vacina do HPV, para prevenção do câncer de colo de útero, contemplou 4 cooperadas na primeira dose e 1 cooperada na segunda e terceira dose.



Café Saúde: um cuidado preventivo

Já o Café Saúde, que oferece aos cooperados a realização de exames preventivos e a avaliação da equipe do Viver Bem, teve a participação de 199 cooperados nas duas edições do evento, ocorridas em abril e outubro.



Teatro com desconto

Para incentivar o acesso dos cooperados e seus familiares ao teatro, durante o ano nossa Unimed manteve parcerias para descontos em peças teatrais que foram apresentadas no Teatro Municipal Lulu Benencase, em Americana, e no Teatro Municipal Manoel Lyra, em Santa Bárbara d'Oeste.



Happy Hour dos Aniversariantes promove integração de cooperados e familiares

Com o objetivo de promover maior integração, nossa Unimed promove uma confraternização para os cooperados aniversariantes de cada trimestre, juntamente com seus cônjuges. O evento também conta com a presença da diretoria. Em 2017, foram realizados quatro encontros no Zucchini Restaurante, em Americana, reunindo 280 pessoas.

Confraternização de Final de Ano dos Cooperados tem foco na solidariedade **(G4-S01)**

Nossa Unimed transformou a tradicional confraternização de final de ano para médicos cooperados e familiares, na Feijoada do Bem. Mais de 350 pessoas estiveram presentes, abraçando os objetivos do evento: comemorar as conquistas de 2017 e ajudar o próximo.

Os participantes adquiriram camisetas personalizadas e a renda foi revertida às instituições escolhidas pelos próprios cooperados: APAE, Benaiah e o Hospital Filantrópico SEARA.

Com alegria e um olhar de cidadania, a família Unimed desfrutou de um clima descontraído e agradável e demonstrou engajamento com o princípio cooperativista de interesse pela comunidade.

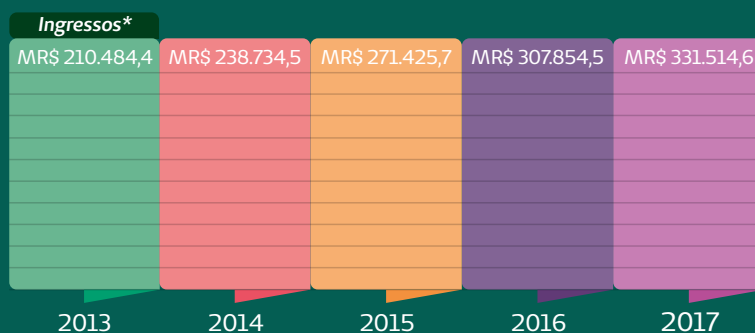




Resultados Financeiros (G4-EC1)

Ingressos

Os ingressos cresceram 7,6% no ano, contra 2,95% do IPCA. Do total de ingressos relativos a plano de saúde, 37,5% foram de contratos com pessoa física, 33,3% de pessoa jurídica. O atendimento de clientes de outras Unimed's, denominado de Intercâmbio, representou 23,6%. Contratos na modalidade custo operacional (cobrança por serviços prestados) e representaram 4,6%.

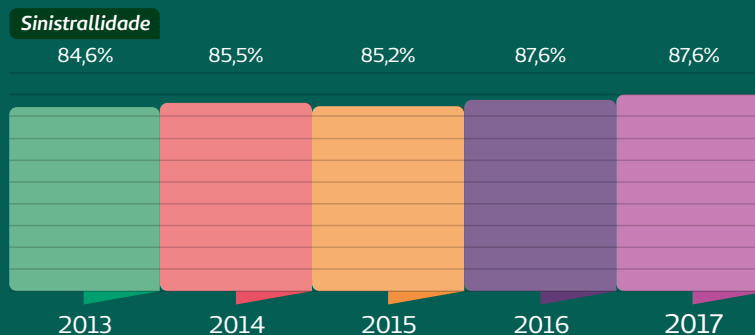


*Ingressos é o termo que designa o faturamento obtido com a venda de planos de saúde, mais outras receitas que incluem atos não cooperativos e deduções relativas a redutores de receita, como Provisão de Remissão, PIS, Cofins, ISS e comissões.

Sinistralidade

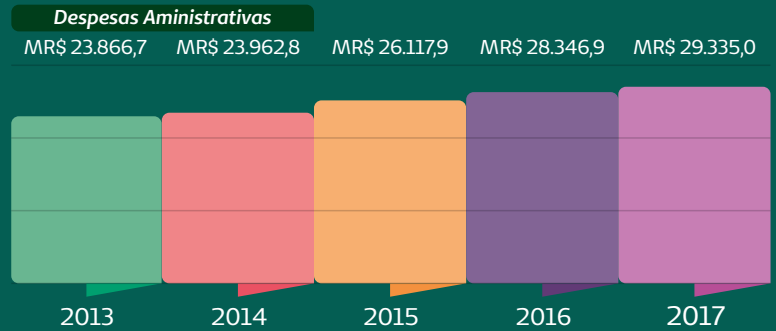
Mais uma vez, fechamos o exercício com uma sinistralidade alta, de 87,6%, ficando no mesmo percentual de 2016.

Os custos assistenciais alcançaram a cifra de R\$ 287.100 milhões, variando 7,82% a mais em relação ao ano de 2016.



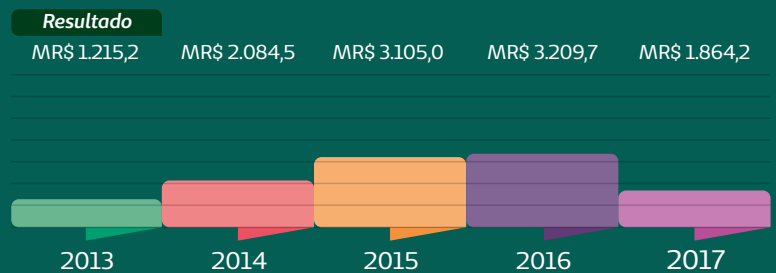
Despesas Administrativas

As despesas administrativas cresceram 3,4% em relação ao ano de 2016. Proporcionalmente aos ingressos, houve queda de 9,3% para 8,9%.



Resultado

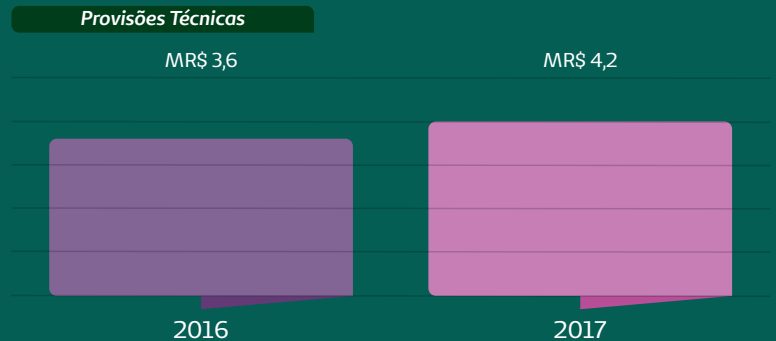
O resultado do exercício de 2017, considerando tanto os atos cooperativos como os não-cooperativos, foi de R\$ 1.864,2 milhões. Esse valor é líquido dos valores pagos nos parcelamentos do INSS/PIS/COFINS.



Garantias Financeiras

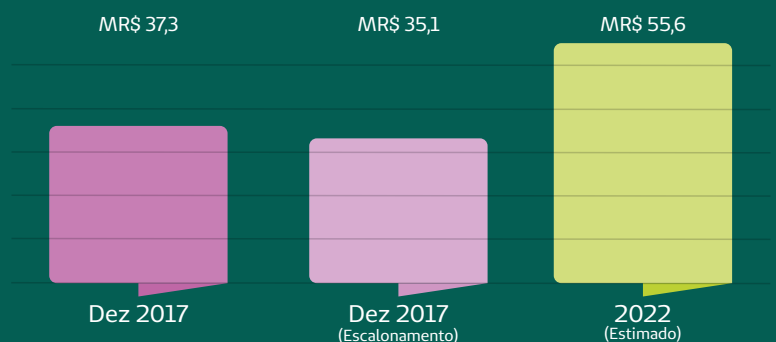
Provisões Técnicas

Nossa Unimed tem constituído integralmente as provisões técnicas exigidas pela ANS. Em dezembro de 2017, a posição das Provisões Técnicas ficou em R\$ 4,2 milhões, sendo R\$ 2,6 milhões de PEONA, R\$ 1,3 milhão de Provisão de Remissão e R\$ 340 mil em PESL.



Recursos Próprios Mínimos

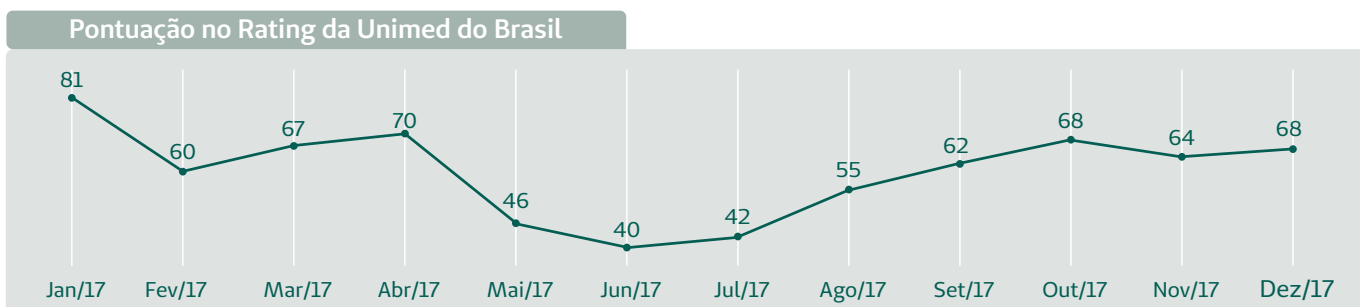
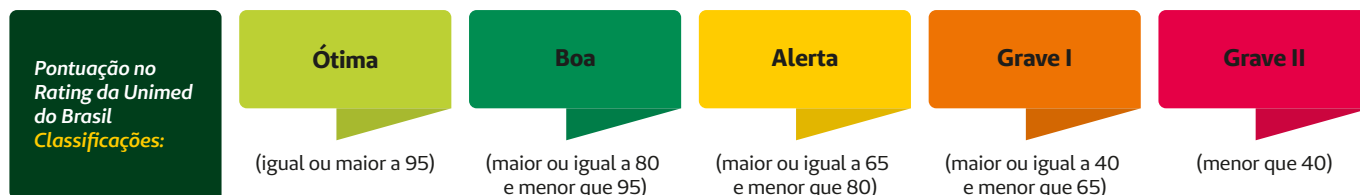
Consiste na suficiência simultânea de Patrimônio Mínimo Ajustado e Margem de Solvência. Em dezembro de 2017, pelo escalonamento criado pela ANS (Agência Nacional de Saúde Suplementar), a Cooperativa deveria possuir R\$ 35,1 milhões de Patrimônio Mínimo Ajustado, de um total de R\$ 55,6 milhões a ser constituído até 2022. A posição obtida foi de R\$ 37,3 milhões, o que significa R\$ 2,2 milhões acima do valor escalonado. Com esta folga, a Cooperativa estará mais preparada para os períodos nos quais, eventualmente, não seja possível obter os resultados operacionais necessários para constituir o aumento mensal deste escalonamento.





Nosso risco diminuiu no Rating Unimed do Brasil

Além do monitoramento da ANS, nossos indicadores financeiros também são avaliados pela Unimed do Brasil. Neste rating são considerados Liquidez Corrente, Margem de Sobra Líquida, Margem de Solvência, Endividamento Geral, ICA (Índice Combinado Ampliado), Suficiência de Vínculo e Suficiência de Lastro. Graças ao viés de sustentabilidade adotado pela atual gestão, nosso risco está em queda e a nossa pontuação segue em ascendência nesta escala. Saímos em 2015 da classificação “Grave 2” subindo, em 2016, para “Grave 1” e, depois, para “Alerta”, finalizando 2017 também em “Alerta”.

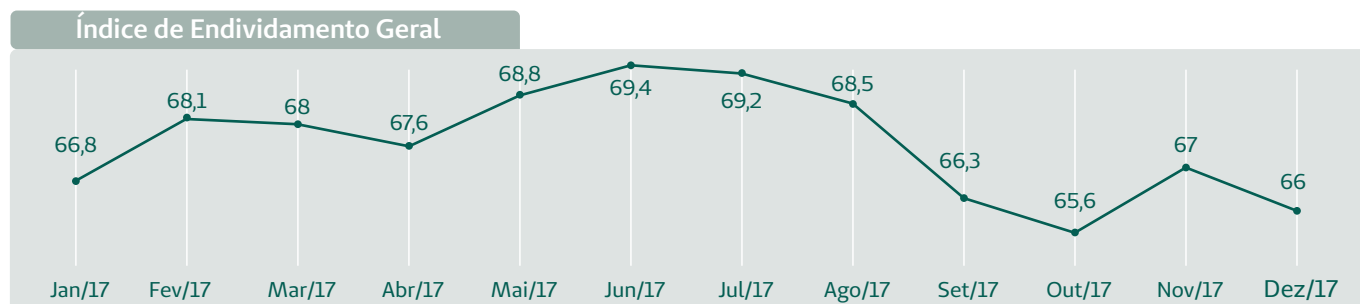


Endividamento ficou sob controle

Em 2017, os empréstimos devidos pela Cooperativa somaram R\$ 13,5 milhões (referentes a investimentos em tecnologia, equipamentos hospitalares, etc.), frente a um faturamento de R\$ 27,6 milhões ao mês, em média. Este total compôs-se de R\$ 530 mil em parcelas pré-fixadas e R\$ 13,0 milhões em parcelas de longo prazo, a vencerem até dezembro de 2020.

Dos R\$ 530 mil em pré-fixados, mantendo-se o pagamento das parcelas que estão programadas, esse valor deverá decair em dezembro de 2018 para R\$ 112 mil.

Dos R\$ 13,0 milhões de longo prazo, já existe uma reserva aplicada de R\$ 9,3 milhões, o que deixa um saldo devedor de R\$ 3,0 milhões.



Medidas de recuperação

Em 2017, o foco da gestão administrativa-financeira foram as despesas, especialmente sobre custo fixo. Durante o ano, conseguimos uma queda de R\$ 213 mil com as seguintes medidas de recuperação:

- Renegociação dos contratos com a Unipart, com diminuição dos custos da Oncologia e de exames de laboratório;
- Redução de leitos na Santa Casa;
- Redução dos custos de Higiene e Limpeza no Hospital Unimed Americana;
- Troca do fornecedor de Transporte Hospitalar (ambulâncias);
- Redução da comissão para as vendas de plano terceirizadas;
- Suspensão de patrocínios a eventos e festas.
- Redução de 15% de SADT's com ação de conscientização junto aos cooperados que se encontram fora da curva da especialidade.
- Ações assistenciais centralizadas na área de Provimento de Saúde, com criação de protocolos médicos e outras iniciativas.
- Corte de 2% no ganho da diretoria e suspensão do pagamento das cédulas de presença dos diretores em eventos do Sistema Unimed.



Operações tributárias: zeramos nosso passivo de PIS E COFINS

Por decisão de administrações anteriores, a base de cálculo de PIS/COFINS vem sendo discutida judicialmente. Fazemos o recolhimento destes tributos sobre Ato Não Cooperativo e, desde Jan/2012, vínhamos depositando em juízo sobre Ato Cooperativo.

Como o valor recolhido ao longo dos últimos 5 anos já cobrem o montante da dívida caso a Cooperativa venha perder a ação, podemos considerar esse passivo liquidado, ou seja, não temos mais que tirar dinheiro do caixa da Cooperativa para resolver esta questão.

Confira agora outras operações vantajosas que fizemos na área tributária:



Débitos Previdenciários caem de R\$ 5,8 milhões para R\$ 2 milhões

Aderimos ao PERT (Programa Especial de Regularização Tributária). Tínhamos parcelas mensais de R\$ 92 mil até 2024 e que foram reduzidas para R\$ 50,7 mil mensais até 2019. Com isso, a dívida de R\$ 5,8 milhões, com as deduções, caiu para R\$ 2 milhões, sendo 5% à vista, em duas parcelas de R\$ 145,9 mil, mais 143 parcelas de R\$ 14,2 mil.



Ressarcimento ao SUS cai de R\$ 1,3 milhão para R\$ 1 milhão

Aderimos ao PRD (Programa de Regularização de Débitos Não Tributários), em Dívida Ativa, modalidade que não permite o Depósito Judicial. Com essa iniciativa, o total da dívida, que era de

R\$ 1,3 milhão, com as deduções, caiu para R\$ 1 milhão, sendo 20% à vista (R\$ 262,1 mil), mais 59 parcelas de R\$ 12,5 mil.



ISSQN

A fiscalização referente ao período de 2012 a 2016 está em andamento junto à Prefeitura de Americana.



Retenção IRRF sobre Fatura em Pré-Pagamento

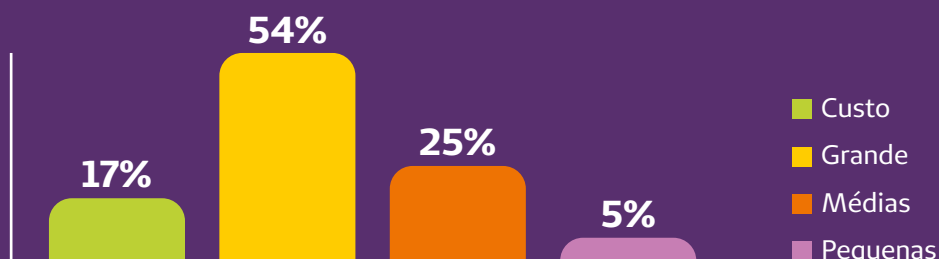
A fiscalização da Receita referente ao período de 2011 a 2014 está em andamento referente à glosa na compensação do IR da Produção Médica. A Receita Federal não considera Fatura em Pré-Pagamento como prestação de serviço.



Mercados de atuação (G4-EC8)



Vidas por tipo de empresa

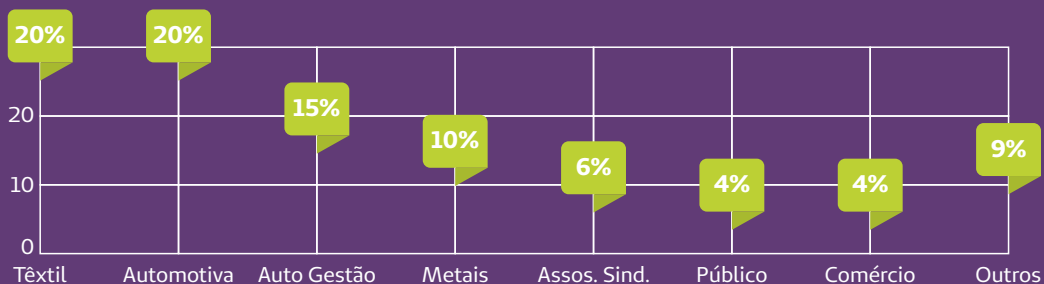


Pessoa Jurídica

A maioria das vidas nos contratos empresariais estão concentradas na empresas de grande porte, sendo que 13 empresas correspondem a mais de 50% de toda a carteira.



Por Segmento



Pessoa física

33 mil vidas - Média de 1,5 pessoa por família.

Área Comercial

Análise da Carteira

Comitê de estratégia comercial

Para analisar a nossa atual plataforma de negócios e definir os caminhos para o nosso crescimento de mercado foi criado um Comitê, formado por diretores, gestores, convidados da área comercial e aberto à participação dos conselheiros interessados, para discussão da estratégia comercial a ser adotada pela nossa Unimed.

O Comitê de Estratégia Comercial trabalha com o conceito de “pensar fora da caixa”, procurando enxergar o que existe no mercado, o que está fazendo falta, quais produtos novos precisam ser lançados. A ideia é inverter a forma

com que a nossa Unimed criou seus produtos nesses mais de 40 anos de atividades, ou seja, deixar de focar no que a operadora quer oferecer para focar no que o cliente deseja. Romper com velhos paradigmas provocando uma mudança de dentro para fora e não esperar que essa necessidade de mudança venha de fora para dentro, como o Uber fez com os Taxis.

Nesta fase, estão sendo estudados os novos conceitos que permeiam o comportamento de consumo, a concorrência, o perfil dos nossos produtos e dos nossos clientes, metas financeiras e econômicas, canais de venda, entre outros assuntos que nos darão a ideia daquilo que temos capacidade para realizar com consistência.

Lançamento do plano VIP

Em agosto, nossa Unimed lançou o seu novo produto de Atenção Integral à Saúde, o Plano VIP. Neste plano, a saúde do cliente é cuidada sempre, integralmente e de forma personalizada. Abrange a promoção à saúde e a prevenção em diferentes níveis, além do acompanhamento contínuo de um médico cuidador e equipe multidisciplinar, que interagem com toda a rede de cuidados, incluindo outros especialistas quando necessário. A assistência está baseada nos princípios da Atenção Primária à Saúde e nas melhores evidências técnico-científicas, buscando reduzir riscos e adoecimento.

Este modelo começou a ser implantado em nossa Unimed em 2013, com a primeira unidade do Cíntegra em Americana, voltada ao atendimento de carteiras internas.

Com os excelentes resultados assistenciais obtidos, a Unimed está estendendo esse benefício para todo mercado através do Plano VIP, que começou a ser comercializado para pessoas físicas e empresas em novembro.

A expectativa é que o Plano VIP represente um diferencial no mercado para a nossa Unimed em 2018, já que nenhum concorrente na área de ação dispõe de um produto semelhante.



Além de ser uma estratégia para obter novas empresas clientes, o VIP também funciona como mecanismo de retenção. Caso uma empresa cliente queira cancelar o contrato, o VIP é uma excelente alternativa a ser oferecida porque garante o uso mais racional dos recursos e, por isso, custa menos. Assim, a operadora evita perda de resultado mesmo se a receita cair.



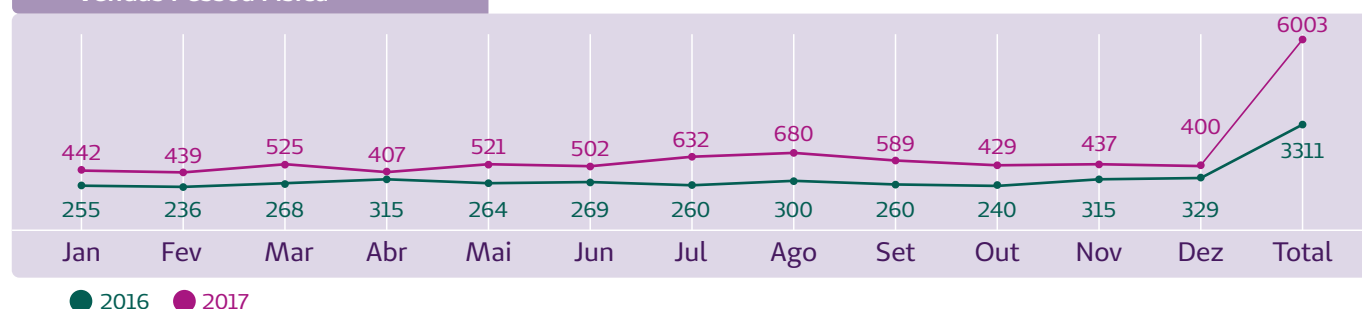
Plano familiar a partir 3 vidas, com desconto.

Estudo atuarial mostrou que contratos com pelo menos três vidas têm um gasto em utilização 25% menor que os contratos individuais. Com base nisso, no final de 2016 nossa Unimed lançou um plano familiar com uma tabela especial de desconto a partir de três vidas.

A estratégia aumentou o número de vendas de contratos pessoa física com três vidas de 20% para 45%. Sem contar que esta modalidade de contrato tem um ótimo índice de sinistralidade, de apenas 53%.

O produto também impactou positivamente a carteira geral de Pessoa Física. Em 2017, contabilizamos 6.003 vidas, contra 3.311 do ano anterior, quando o plano familiar a partir de três vidas não era comercializado, o que representa um aumento de 81% nas vendas.

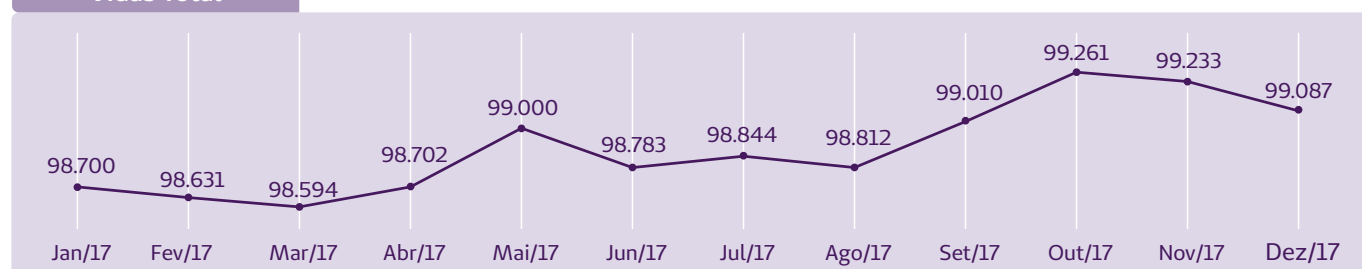
Vendas Pessoa Física



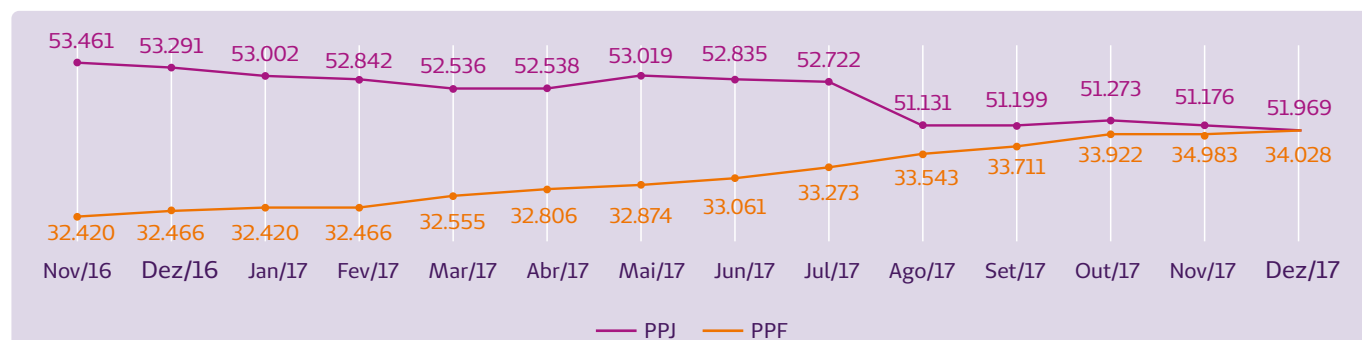
Número de vidas

Em 2017, houve uma estabilidade no número de vidas total. Começamos o ano com 98.700 beneficiários e terminamos com 99.087. Apesar das exclusões de vida que ocorreram, ou advindas de cancelamentos por inadimplência, ou de demissões nas empresas contratantes, a carteira de clientes se manteve equilibrada.

Vidas Total



Nos contratos Pessoa Jurídica, observa-se a perda de 2 mil beneficiários. Em contrapartida, crescemos 2 mil vidas nos contratos Pessoa Física.

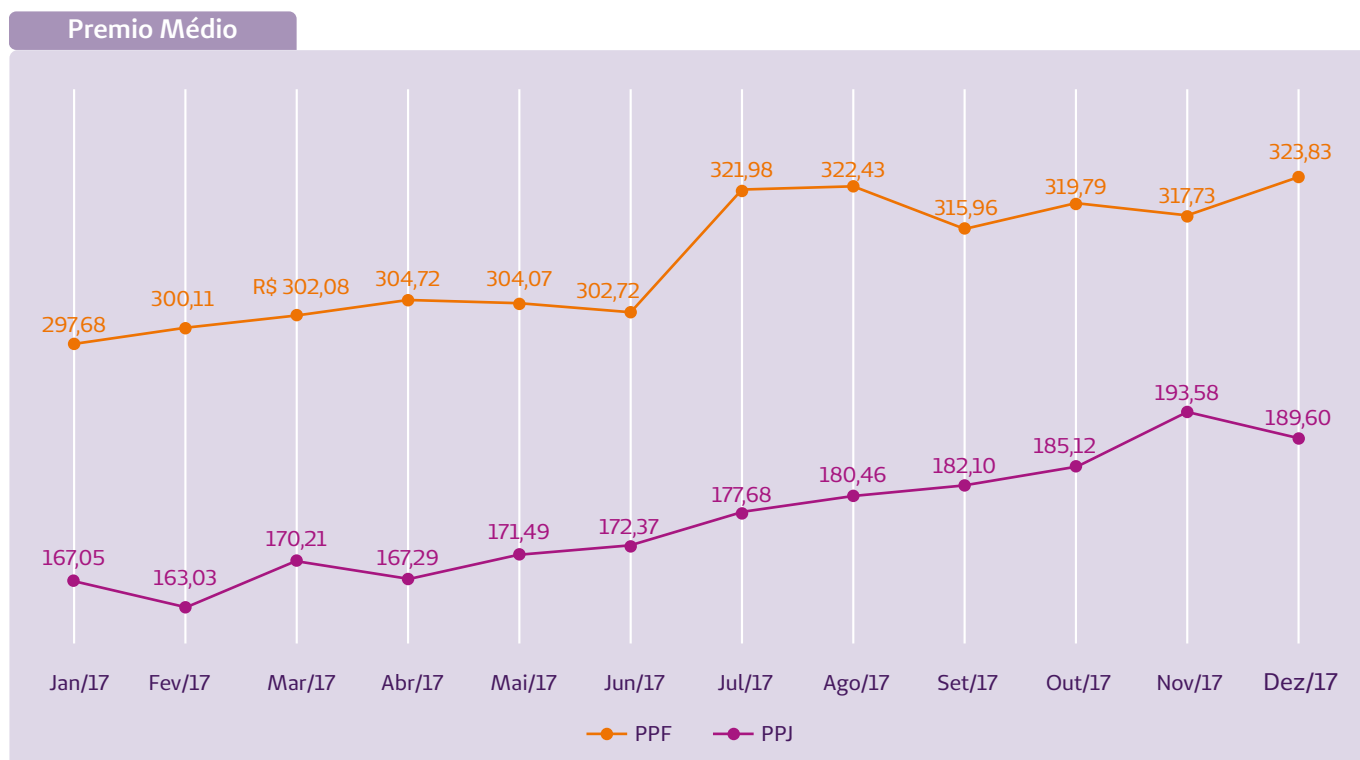


Faturamento

Em 2017, atingimos R\$ 234 milhões de faturamento, superando a meta de R\$ 232 milhões para o ano. Deste total, R\$ 110 milhões referem-se à Pessoa Jurídica e R\$ 124 milhões à Pessoa Física. Juntos, esses valores correspondem a 71,2% dos ingressos gerais.

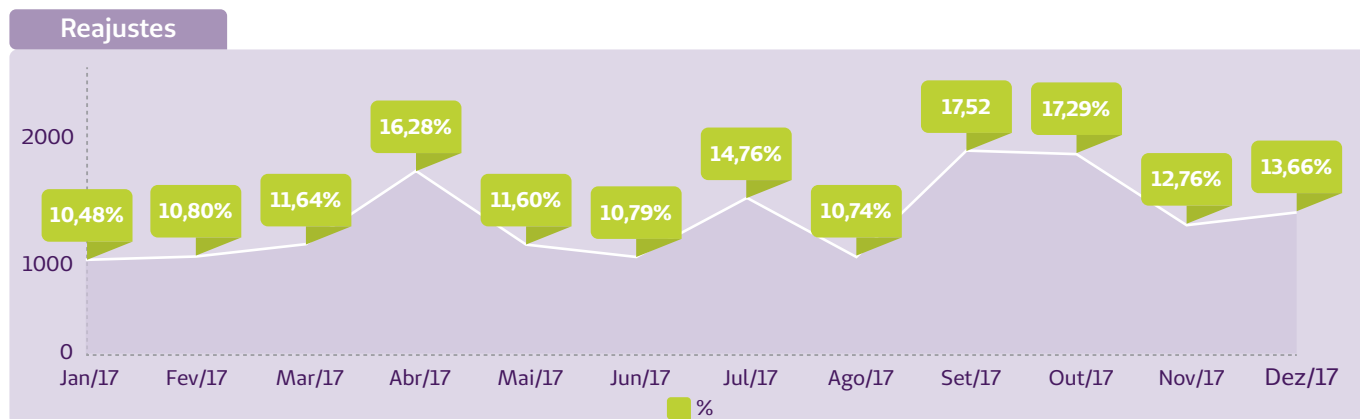
Prêmio Médio

O Prêmio Médio das carteiras também cresceu ao longo do ano, atingindo R\$ 323,83 em PPF e R\$ 189,60 em PPJ.



Reajustes

Alcançamos um reajuste médio de 13,09%, ficando acima da meta de 10%.





Alteração no repasse de Intercâmbio

O objetivo da área comercial não foi apenas o de faturar, mas também de cuidar dos contratos. Uma das ações que foram realizadas a partir desta diretriz foi a alteração na forma do repasse do Intercâmbio.

Antes, o atendimento das vidas repassadas para outras UnimedS era cobrado em pré-pagamento (pagamento de valor fixo). Migrando estas vidas para custo operacional (pagamento do que é utilizado) a conta desses contratos ficou menor, trazendo um resultado em 9 meses de R\$ 1,2 milhão, ou 590% em relação ao mesmo período anterior.



Relacionamento com o Cliente

Encontro de Relações Empresarias com RH de empresas

Como estratégia para se manter presente no dia-a-dia dos clientes pessoa jurídica, em 2017 as equipes de Relações Empresarias da Unimed promoveram um Café da Manhã com representantes das áreas de Recursos Humanos, que são os gestores do plano de saúde nas empresas contratantes.

Nessas ocasiões foram apresentados os fluxos de atendimento, as rotinas de cadastro e faturamento, ações de prevenção e promoção de saúde, entre outros assuntos que fazem parte da agenda da operadora. Os participantes visitaram os setores Financeiro, Atendimento, Relacionamento com o Cliente Pessoa

Jurídica, Atuarial, Serviço de Relacionamento com o Cliente (SAC) e Tecnologia da Informação.

Ao todo, ocorreram seis encontros bimestrais, envolvendo as seguintes empresas: Hanier, Leonilda, Vivo Sabor, Helifab, O Liberal, Malhas Teda, Nexans, Versátil, GEF, Ferro Enamel, O Boticário, Comelato e Bueno, Jolitex, Galmar, Goodyear e Meneghel Têxtil.

A iniciativa foi muito elogiada e serviu para estreitar os laços de relacionamento. Além de permitir ao setor de Relações Empresarias ser a voz das empresas na Unimed, esta ação também tonou as equipes mais atuantes junto às áreas internas na solução dos problemas trazidos por elas.

Outras ações de Relações Empresariais junto às empresas clientes

- **Entrega dos bolos** no aniversário do contrato, com certificado de parceria, como agradecimento pelos anos de relacionamento.
- Participação ativa no projeto **Cliente Fantasma**, que combate as faltas em consultório, com envio de pesquisa via e-mail, entrega de materiais de divulgação e apoio às ações do projeto.
- **Uso consciente do Plano**, com visitas às empresas Itron, Goodyear, KSPG, Santista e Esper para esclarecer os beneficiários de como usar corretamente o plano de saúde.
- **Reestruturação carteira Pessoa Jurídica**
 - Empresas com até 12 vidas (228): atendimento interno (e-mail, telefone e whats zap). Quando necessário são realizados atendimentos presenciais.
 - Empresas de 13 a 100 vidas (188): Visitas presenciais, a cada 2 meses.
 - Grandes e Médias empresas: Visitas presenciais constantes.

Comunicação e Marketing

(G4-PR6)

Primeiro lugar no Prêmio Inova+Saúde

Com a campanha de marketing “Sua Falta Faz Falta”, do programa Cliente Fantasma, nossa Unimed conquistou o primeiro lugar da 3ª edição do Prêmio Inova+Saúde, da Unimed Seguros, na categoria Trilha de Marketing.

O anúncio dos vencedores foi feito durante a 47ª Convenção Nacional Unimed, que acontece nesta semana, entre os dias 3 e 6 de outubro, em Foz do Iguaçu, Paraná. A cooperativa foi representada na cerimônia por seu presidente Emerson Assis.

A campanha “Sua Falta faz Falta” teve como objetivo sensibilizar os beneficiários a informarem seu médico em caso de desistência da consulta. O problema de agendamento é um dos maiores índices de insatisfação dos clientes e deu origem ao Programa Cliente Fantasma, que solicita o cancelamento ou confirmação de presença do paciente antes da realização da consulta, através de “SMS”. Com isso, a secretária pode reaproveitar o horário do médico para outro paciente.

Segundo lugar no Encontro de Comunicação e Marketing da Unimed do Brasil

Com a campanha “Unimed na sua Família”, nossa Unimed também conquistou o segundo lugar no Encontro de Comunicação e Marketing, da Unimed do Brasil, na categoria Comunicação com o Beneficiário. E também recebeu certificação de excelência pelo uso correto da marca. Este encontro é a maior reunião de profissionais de comunicação e marketing do Sistema Unimed, quando ocorre a entrega dos troféus do Prêmio de Marketing Unimed- Dr. Nilo Marciano de Oliveira.



O presidente, Dr. Emerson Assis, recebe o Prêmio Inova+Saúde, na Convenção Nacional Unimed.



Patrocínios e apoios (G4-PR6)

- **Esporte:** Esporte Clube Barbarense; Associação Natação Americanense; Atletas Prenda Gaúcha, Instituto César Cielo*.
- * A Unimed é uma das parceiras do Instituto César Cielo, que através do projeto Novos Cielos, apoia talentos da natação, oferecendo treinamento para crianças e jovens de 6 a 18 anos e participação em competições. Em contrapartida, o campeão olímpico de natação César Cielo, é a estrela da campanha do Plano VIP.
- **Culturais:** Peças teatrais no Teatro Municipal Lulu Benencase, em Americana, e no Teatro Municipal Manoel Lyra, em Santa Bárbara d'Oeste; Círculo Americanense dos Orquidófilos, Via Crucis, Festival Arte Da Capoeira; Festa do Padroeiro Santo Antônio; A Hora do Planeta – Mundial; Domingo da Família.



Parceria Unimed e Instituto Cielo



Via Crucis

- **Marketing Esportivo:** Corrida Uaçai Night Run; 2ª Corrida Frequência 90,3 – Vox90; 6ª Corrida e Caminhada AMAI; Corrida Av. Brasil (Americana); 2ª Caminhada de Apoio às Pessoas com Epilepsia; 1ª Maratona Avenida Brasil; Corrida Explore; Caminhada Terapia Renal; Unimed Aquathlon; Encontro de Craques | Jogo Beneficente Festivo; 2º BH Race Cup – Bike Hotel; Corrida Sage.
- **Saúde:** evento “Como está sua saúde” (Centro de Cultura e Lazer de Americana); Campanha Outubro Rosa (doação de verba para produção de camisetas); Curso Primeiros Socorros Cruz Vermelha.
- **Relacionamento com o Mercado:** Semana da Indústria da ACISB (Associação Comercial e Industrial de Santa Bárbara d'Oeste); e os eventos da ACIA (Associação Comercial e Industrial de Americana) EXPODEPS, Rodada de Negócios (Jantar do empresário), Calendário Folhinas 2018; Dia da Criança Ésper.
- **Relacionamento com o Cooperado:** Jantar dos Médicos da AMA (Associação Médica de Americana) e Jantar dos Médicos da APM (Associação Médica de Santa Bárbara d'Oeste).

Campanhas e Eventos Internos

Cooperados:

- Happy Hour dos Aniversariantes.
- Festa de Final de Ano.
- Palestra Uptodate.
- Palestra Remuneração Médica Unimed BH.

Colaboradores:

- Happy Hour dos Aniversariantes.
- Homenagem Ser Unimed.
- Programa Vida Verde.
- Semana do Meio Ambiente.
- Dia dos Pais (Oficina Ecológica).
- Festa de Final de Ano.

- Campanha do Agasalho.
- Dia das Mães (Oficina Ecológica).
- Outubro Rosa.
- Novembro Azul.
- Dia de Cooperar.
- Dia Internacional da Mulher (ação da ADCF).
- Inauguração do Cantinho Prazer em Cuidar, com festa junina.
- Workshop Planejamento Estratégico (gestores, líderes e diretores).
- Ações da área de Qualidade (Semana da Qualidade, Jogo do Tabuleiro, Dinâmica do Quebra-Cabeça

Cooperados e colaboradores:

- Workshop Câmara de Oncologia Mamária.

- Workshop Atenção Integral à Saúde.
- Inauguração Cíntegra de Santa Bárbara d'Oeste.



Cantinho Prazer em Cuidar



Dinâmica do Quebra-Cabeça



Semana da Qualidade



Semana do Meio Ambiente



Outubro Rosa



Ação Dia das Crianças



Novembro Azul

Comunidade e Beneficiários

- Roda da Conversa com o Presidente, Palestra sobre Hipertensão, Ação no Dia Mundial da Saúde (Clube da melhor Idade de Nova Odessa)
- Ações do Dia das Crianças na operadora.



Ações no Hospital Unimed Americana

- **Sinalização interna e externa:** reposição, manutenção e criação de identificação;
- **MV:** comunicação e divulgação de todo o processo de implantação do novo Sistema;
- **Mais segurança no HUA:** com o objetivo de tornar o hospital mais seguro para todos os públicos que circulam diariamente, foram implantadas catracas para controle de acesso e também a utilização de nécessaire para os colaboradores trazerem os seus pertences diários;
- **Campanha de higienização das mãos - CCIH:** realização de ação in loco para conscientizar os colaboradores assistenciais sobre a importância correta da lavagem das mãos;
- **Campanha Semana Mundial da Amamentação:** realização de caminhada no Jardim Botânico para conscientizar e alertar as mães sobre a importância do leite materno para o bebê;
- **Campanha Segurança do Paciente:** realização de ações e comunicações para as equipes assistenciais seguir corretamente os protocolos de Segurança do Paciente;
- **Campanha "Respeito no Centro Cirúrgico":** elaboração de um meio de comunicação individualizado para os médicos e equipe de enfermagem manifestarem a sua opinião sobre o que é o respeito. Posteriormente, os dois públicos terão conhecimento sobre o que cada um valoriza;
- **Campanha Sepsis:** criação e realização de ações com os públicos interno e externo sobre o que é Sepsis e os cuidados para evitá-la (panfletagem, tenda em feira popular e palestra);
- **Campanha Uso correto dos elevadores:** comunicação sobre qual elevador o colaborador deve usar e também, ressaltando que a prioridade de uso é do beneficiário;



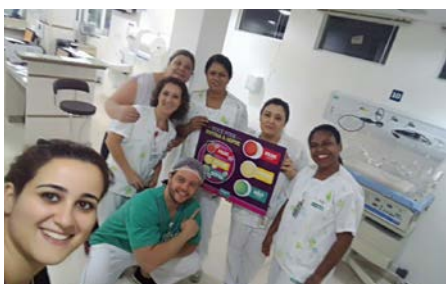
Campanha de higienização das mãos



Campanha Semana Mundial da Amamentação



Campanha Uso correto dos elevadores



Campanha Sepsis



Campanha Uso correto dos elevadores

- **Comitê Prazer em Cuidar:** foram realizadas diversas ações voltadas para os beneficiários e colaboradores com o objetivo de acolher, informar e tornar os momentos difíceis um pouco mais agradável:
- **Outubro Rosa** – envolvimento com os colaboradores sobre a importância da detecção precoce.
- **Campanha Prematuridade** – realização de palestra com as equipes assistenciais e envolvimento com todos colaboradores convidando-os a utilizarem a camiseta roxa no dia em que se comemora a Prematuridade.
- **Campanha Icterícia** – realização de comunicação alertando os pais sobre os sintomas e a importância em detectar a doença. Os colaboradores também foram convidados a participarem dessa causa, utilizando a camiseta amarela.
- **Apresentação do Coral Unimed** para os beneficiários do PA e que estavam internados.
- **Natal** – entrega de cartinhas com mensagens de Natal, elaboradas pelos colaboradores e familiares, para todos os pacientes internados.



Outubro Rosa



Campanha Prematuridade



Campanha Prematuridade



Campanha Icterícia



Apresentação do Coral Unimed



Natal



Área de Compliance reduz R\$ 21 milhões de custos em 3 anos

(G4-65)

Há três anos, nossa Cooperativa começou a implantar uma estrutura de Controles Internos e Compliance para atender o novo modelo de governança corporativa que está sendo construído.

Na prática, a nova área são os olhos da diretoria executiva e do Conselho de Administração nas atividades operacionais para identificar, de uma forma imparcial, se os recursos estão sendo utilizados com eficiência.

Quando um fato se apresenta diferente daquilo que era esperado, ou por estar fora do controle orçamentário, ou por ser uma não-conformidade relacionada às regras de Compliance, o gestor responsável recebe uma notificação com um prazo para dar sua justificativa. A partir de então, o



encaminhamento do assunto passa a ser acompanhado até que seja resolvido.

O canal da área de Controles Internos e Compliance com a Diretoria Executiva é aberto e direto.

Dos trabalhos planejados para 2017 nos mais diversos setores internos, 66% estão concluídos, 14% seguem em andamento e 20% ainda serão realizados. Mas já é possível perceber que os resultados estão sendo positivos, superando em muito a simples tarefa de avaliar erros.

Além de proporcionar mais segurança e mitigar o risco, a área de Controles Internos e Compliance trouxe contribuições para a diretoria executiva que geraram um proveito econômico na ordem de R\$ 21 milhões, sendo as principais:



R\$ 6,8 milhões de redução em três anos pela adequação da base de cálculo de PIS/Cofins à nova legislação, com a dedução de dispêndios da rede própria.



R\$ 10,9 milhões de redução em três anos com reajuste a partir de maio/2015 na tabela dos serviços hospitalares próprios, propiciando elevação do faturamento de Intercâmbio.



R\$ 200 mil/ano de redução em dois anos com revisão do cálculo do pagamento de 1/3 das férias e consequente recolhimento de INSS, FGTS e outros tributos.



R\$ 1,7 milhão de redução em um ano com a recuperação de crédito tributário compensação relacionado ao ato cooperativo, com base em lei complementar.



2,1 milhões de redução em um ano com adequação da contribuição para a Previdência Social apenas sobre os salários e não mais sobre as verbas indenizatórias, com base em norma constitucional.



Estamos avançando na construção do modelo de Atenção Integrada à Saúde

O atual modelo assistencial da nossa Unimed é fragmentado e caro. Para garantir a sustentabilidade do nosso negócio, os cooperados decidiram em Assembleia a mudança para um novo modelo assistencial, o de Atenção Integrada à Saúde, que está sendo implantado gradualmente, com base nos princípios da Atenção Primária à Saúde, voltados para um cuidado mais coordenado, melhores resultados de saúde e menor desperdício de recursos.

Mais do que tratar do beneficiário, precisamos cuidar dele, para que ele viva melhor, os cuidados sejam mais eficazes, a Cooperativa mais sustentável e para que tenhamos uma atuação mais qualificada.

Acompanhe o quanto a nossa Unimed já caminhou nesta direção e que está já impactando positivamente os nossos rumos:

Fortalecimento do vínculo da operadora com a rede credenciada



Gestão da Rede Prestadora

- Regularização dos prestadores cooperados no Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde (CNES), do Ministério da Saúde.
- Acompanhamento da disponibilidade e das demandas das especialidades médicas para saber se a rede tem condições de realizar consultas, exames e procedimentos dentro dos prazos estabelecidos pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).
- Monitoramento das reclamações no Serviço de Atendimento ao Cliente e dos processos de reembolso.
- Credenciamento de profissionais, checagem de documentação, regularização de contratos, avaliação de tabela de pagamentos.

Gestão da Rede de Terapias

- Acompanhamento da disponibilidade e das demandas dos profissionais de psicologia, fonoaudiologia, nutrição e terapia ocupacional para saber se as coberturas obrigatórias estão sendo cumpridas dentro dos prazos estabelecidos pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). Hoje, a Rede de Terapias é formada por 98 profissionais que atuam em serviço próprio e credenciado e atendem, em média, 73.600 atendimentos por ano.
- Acompanhamento dos projetos em andamento: Grupo Pró-Onco, Programa Retocar, Projeto Autismo, Projeto Saúde Mental.



Implantação da Central de Integração dos Serviços de Saúde (CISS)

INTEGRAÇÃO DO CUIDADO



A CISS (Central de Integração de Serviços de Saúde) é a nova área criada para otimizar a rede, torná-la mais disponível e garantir que os serviços de saúde funcionem de forma integrada e sejam utilizados de maneira racional. Tem foco no beneficiário, monitora perfis epidemiológicos, provê o acesso e garante o cuidado. Estão entre suas atividades:

Acesso

- Monitorar os “gargalos” de agendamento no Serviço Social.
- Implantar o Agendamento “Online”.
- Rastrear serviços não disponíveis na área de ação.

Análise Crítica

- Readequar processo de solicitação, autorização e agendamento de cirurgias.
- Revisão do processo de Credenciamento
- Atenção Integrada à Saúde
- Integração dos serviços de saúde às Linhas de Cuidado (Oncologia Mamária, Renal Crônico, Osteoartroses de Joelho)

Monitoramento

- Acompanhamento de beneficiários fora da área de ação para urgência e emergência.
- Qualificação de recursos para leitos intensivos.

Garantia de Cuidado

- Mapeamento da rede.
- Melhoria das questões apontadas nas reuniões de especialidades.
- Assistência aos consultórios para melhoria dos processos.

Criação de Linhas de Cuidado

Além de integrar todos os profissionais e aparelhos de saúde envolvidos na assistência, elas são gerenciadas para garantir um melhor resultado em saúde. Veja como foi construída a Linha de Oncologia Mamária:

LINHA DE CUIDADO

ONCOLOGIA MAMÁRIA

CONSTRUÇÃO

Passo
01

RASTREAMENTO DOS REGISTROS DE SAÚDE

A área de Provimento de Saúde, através do Viver Bem, rastreou os registros de saúde referentes às patologias mamárias atendidas em 2016.



Passo
02

ESTUDO DOS PROTOCOLOS

Os protocolos foram estudados com os objetivos de:

- Contribuir para a melhoria na detecção precoce da doença e agilizar a atuação terapêutica.
- Realizar o acolhimento e seguimento interdisciplinar das pacientes com diagnóstico de neoplasias mamária.

Passo
03

CÂMARA TÉCNICA

O resultado deste estudo foi apresentado a todos os profissionais da rede envolvidos na assistência ao Câncer de Mama, seguindo-se a discussão dos temas:

- Estamos de acordo com as diretrizes para detecção precoce da doença?
- Estamos de acordo com a sequência dos exames pré-diagnósticos?
- Podemos fazer uma melhor abordagem clínica?
- Quais as dificuldades para acesso, padronização e custos da Quimioterapia e Radioterapia?
- Estamos cuidando das pacientes de maneira integral?
- É possível fazer melhor, diminuir custos, melhorar o cuidado?



Passo
04

VALIDAÇÃO DA LINHA DE CUIDADO

Com as sugestões recolhidas da Câmara Técnica, a área de Provimento da Saúde concluirá a revisão de alguns pontos dos protocolos terapêuticos. O resultado será validado com os envolvidos em 90 dias.



Passo
05

IMPLANTAÇÃO

O andamento da linha de cuidado já está se iniciando e a CSSI (Central de Integração dos Serviços de Saúde) acompanhará os indicadores de acesso, de utilização e de resultado, conforme acordos estabelecidos com os executores das ações.



Qualificação da Rede de Fisioterapia

Para garantir resolutividade e qualidade de atendimento e, ainda, padronizar condutas nos CID's, foi realizado um trabalho junto às clínicas de fisioterapia que inclui:

QUALIFICAÇÃO DA REDE DE FISIOTERAPIA



Qualificação do Viver Bem

O Viver Bem foi qualificado para atuar como guardião do cuidado integral. De janeiro a novembro de 2017, o serviço realizou 41.148 atendimentos. Os **Programas de Prevenção E Promoção De Saúde** - Tabagismo, Alimentação Saudável, Acompanhamento à Gestante, Oficina Culinária, Atividade Física Supervisionada e Idoso Bem Cuidado - receberam 21.605 participantes e alcançaram uma taxa de

satisfação de 97%. Foram vinculados 1.364 beneficiários às **Linhas de Cuidado**, sendo 64 em Oncologia Mamária, 56 em Renal Crônico, 7 em Saúde Mental (com 2 internações evitadas e 5 beneficiários seguindo em tratamento psicoterápico) e 1.237 em Idoso. Todos estão sendo acompanhados pelo serviço. Confira o trabalho realizado:

• Gerenciamento de Doenças Crônicas Não Transmissíveis

O aumento da expectativa de vida vem impactando a carteira da operadora com as Doenças Crônicas não Transmissíveis (DCNT). Os beneficiários com doenças crônicas que não estão sendo cuidados são captados pela equipe do Viver Bem. Eles são selecionados com base em dados estatísticos de utilização fornecidos pela operadora. Depois de passarem por uma avaliação de risco, eles são encaminhados para os programas de prevenção e promoção de saúde ou linhas de cuidado indicados para cada caso e passam a ter suas rotinas e cuidados monitorados.

Em 2017, o Viver Bem realizou cerca de 3.740 atendimentos ao mês. Do total de pacientes elegíveis, foram captados 14,3% de diabéticos, 4% de hipertensos e 4,8% de obesos.

• Idosos

Detectar as fragilidades e desencadear ações de prevenção são políticas determinadas pela ANS para beneficiários com mais de 60 anos. Nossa Unimed criou uma linha de cuidado para os Idosos, que inclui o Programa Idoso Bem Cuidado, alinhada a estas práticas e que foi classificada pela ANS no Grupo Azul, que é a categoria dos projetos mais completos. O objetivo é postergar eventos em saúde nesta população ou fazer com que eles não ocorram. Temos 14 mil idosos em nossa carteira que deverão ter o risco avaliado pela equipe do Viver Bem. Até agora, foram captadas 1.237 pessoas.

• Viver Bem Empresas

Com a maior parte dos beneficiários da nossa Unimed são oriundos de contratos pessoa jurídica, passamos a considerar as empresas clientes como espaços privilegiados para a realização de ações de promoção da saúde, para a captação de portadores de condições crônicas e fatores de risco e para a divulgação de ações assistenciais estratégicas. Este trabalho foi realizado pelo Viver Bem Empresas com foco em 16 empresas clientes, que somam de 32 mil beneficiários. Acompanhe os resultados:

VIVER BEM

EMPRESAS



DIABÉTICOS

- 2.268 identificados (7%)
- 300 captados (13% de captação)



OBESOS

- 9.161 identificados (30%)
- 468 captados (5% de captação)



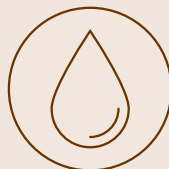
HIPERTENSOS

- 9.405 identificados (30%)
- 309 captados (3% de captação)



IDOSOS

- 2.478 identificados (8%)
- 107 captados (4% de captação)



SANGUE OCULTO

- Captação 2.950 pessoas – 651 realizados (22%) Cobertura média: 27%



MAMOGRAFIA

- Captação 532 pessoas – 199 realizados (37%) Cobertura média: 73%



Ações na comunidade

(G4-S01)



Aplicação do Questionário IVCF-20

Nossa Unimed comemorou o Dia Mundial da Saúde, celebrado em 7 de abril, com a aplicação, pela equipe do Viver Bem, do questionário IVCF-20, uma avaliação dos principais determinantes da saúde do idoso. Ao todo, 72 pessoas foram avaliadas e receberam orientações sobre o seu estado de saúde. Aqueles que eram beneficiários Unimed foram encaminhados ao Viver Bem para monitoramento. Os demais foram orientados a procurar o geriatra do Clube para encaminhamento ao SUS.



Palestra sobre Hipertensão

O cooperado da nossa Unimed, o cardiologista Dr. Marcelo Augusto de Almeida Prado Bergamo, realizou palestra para celebrar o Dia Mundial de Combate à Hipertensão Arterial. Mais de 100 pessoas estiveram presentes e foram orientadas pelo palestrante sobre alimentos que contribuem para aumentar ou combater a hipertensão arterial, ingestão de bebidas alcoólicas, uso de cigarro e os tratamentos medicamentosos.



Roda de Conversa sobre a saúde dos idosos

Como parte da programação comemorativa ao Dia das Mães, o presidente da nossa Unimed, Dr. Emerson Assis, participou de uma Roda da Conversa sobre a saúde dos idosos.

Clube da Melhor Idade de Nova Odessa

Palestras na Câmara de Americana

A equipe do programa Idoso Bem Cuidado, do Viver Bem, promoveu seis palestras no Plenário da Câmara Municipal de Americana, sobre temas relacionados à saúde da pessoa idosa: Prevenção de Quedas, Depressão e Aspectos Biopsicossociais, Orientação de Cuidados e Cuidadores, Saúde Bucal e Alimentação, Atividade Física e Nutrição, Memória. Em contrapartida, o Viver Bem passou a utilizar a quadra de Handebol, no Ginásio Centro Cívico, quatro dias por semana, para a realização de atividades físicas aos beneficiários que participam de seus programas.

Programa Idoso Bem Cuidado: uma forma eficiente de cuidar do idoso



Uma das iniciativas que ganhou solidez em 2017 foi o Programa Idoso Bem Cuidado. Ele tem instrumentos para mapear esta população idosa, que é crescente em nossa carteira. Está baseado no trabalho em equipe, promove o acolhimento, o planejamento de cuidados e a promoção da saúde. Além de trazer melhorias para a saúde dos beneficiários, também propicia uma melhor remuneração para o médico e garante um resultado financeiro mais atrativo para a Cooperativa. Acompanhe os primeiros índices obtidos:

- Captação de 52,5% dos 687 clientes propostos.
- Satisfação de 100% dos atendidos.
- Ganho econômico de 34% sobre a despesa per-capta.
- Disponibilizadas 549 consultas de geriatria, entre atendimentos de ingresso e evolução do cuidado (não estão considerados os retornos).
- Aumento de 13,8% nos exames de rastreio, com uma detecção precoce de uma neoplasia de cólon.
- Identificação de 32% hipertensos, 11% diabéticos e 20% obesos.

Uma forma diferente de atender

A diferença desse modelo começa na entrada do paciente na rede. Ao invés de esperar que ele sinta a necessidade de procurar atendimento, existe uma ação pró-ativa que favorece a sua adesão a uma linha de cuidado.

No caso do Programa Idoso Bem Cuidado, a captação foi feita por contato telefônico com beneficiários de 60 anos ou mais, selecionados da carteira de 5 empresas clientes

com alta sinistralidade, seguindo um briefing de abordagem previamente definido.

Uma forma diferente de remunerar o médico

Outra diferença está relacionada ao trabalho do médico. Ele tem mais tempo para atender e é remunerado pelo seu desempenho.

No Projeto Idoso Bem Cuidado, as consultas são remuneradas de acordo com a disponibilidade médica e ato médico, sendo que o tempo estimado para a primeira consulta é de 1 hora. Além disso, foi desenvolvida uma bonificação trimestral por desempenho, baseada na satisfação do beneficiário, na execução dos exames de rastreio, no encaminhamento ao Viver Bem, no vínculo com a médica e, ainda, na não-utilização do Pronto Atendimento.

Uma forma diferente de direcionar o paciente

Este modelo amplia a atenção ao paciente, proporcionando um cuidado coordenado, sem desperdício ou ineficiência. Ao direcionar corretamente o paciente, aumenta a promoção de saúde, evitando que o mesmo chegue a situações críticas e de alto custo. Os especialistas são utilizados de maneira mais eficiente.

No Programa Idoso Bem Cuidado, foram feitos 231 encaminhamentos ao Viver Bem por Diabetes, Obesidade e Hipertensão Arterial, alcançando-se um índice de 72% da meta estipulada para o projeto. No final, 37% dos idosos realizaram 4 ou menos consultas com especialistas e 95% não realizaram consultas no PA.



Saimos na frente na Atenção Primária à Saúde e já estamos colhendo os primeiros resultados



Diretoria Executiva, na cerimônia de lançamento do Plano VIP e inauguração do Cíntegra/Viver Bem em Santa Bárbara d'Oeste. O evento contou com a presença do campeão olímpico de natação nos 50 metros livre, César Cielo, que estrela a campanha de lançamento do plano.

Em 2013, nossa Unimed saiu na frente de seus concorrentes dando o primeiro passo rumo à Atenção Integrada à Saúde com a inauguração do Cíntegra em Americana. Apesar da iniciativa ter se mostrado uma ótima saída para controlar os custos assistenciais e garantir a qualidade da assistência, somente agora outras instituições do setor estão se despertando para este novo formato. Hoje, estamos mais amadurecidos e a nossa experiência está sendo reconhecida no setor.

No Cíntegra, a assistência é baseada nos princípios da Atenção Primária. O Viver Bem dá suporte aos cuidados médicos do Cíntegra através de uma equipe multidisciplinar que atua na promoção e educação em saúde.

O Cíntegra começou suas atividades atendendo o Plano Assistencial dos Colaboradores Unimed e proporcionando, de imediato, uma redução nas consultas de Pronto Atendimento, internações e exames desnecessários. Com os excelentes resultados assistenciais e financeiros obtidos, outras carteiras de alta sinistralidade foram direcionadas para o serviço.

Em agosto de 2017, nossa Unimed passou a estender esse benefício para todo mercado lançando um novo produto de Atenção Integral à Saúde, o Plano VIP, e inaugurando uma segunda unidade do Cíntegra, em Santa Bárbara d'Oeste, que funciona integrada ao Viver Bem. O mesmo conceito de aproximação física desses serviços foi adotado em Americana, o que motivou a transferência do Cíntegra para o Espaço Unimed, onde já estava instalado o Viver Bem.

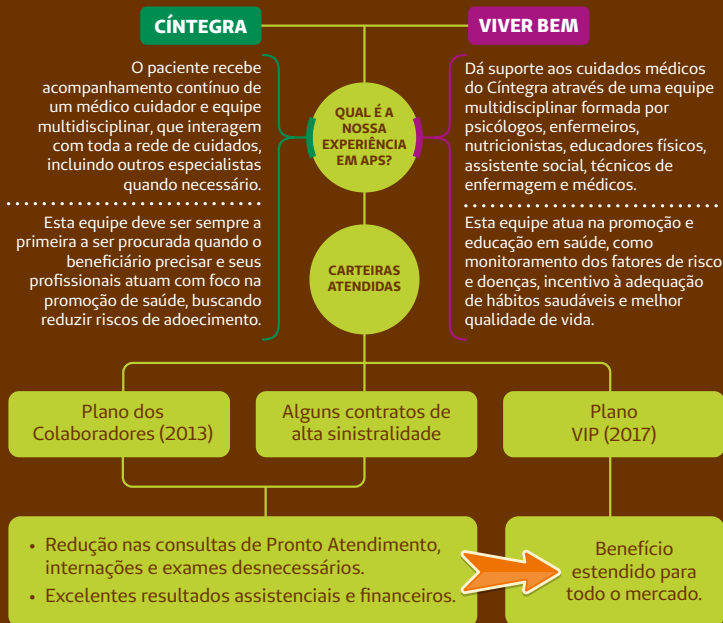
Nossa experiência em **ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE** FOI RECONHECIDA PELA ANS E OPAS



Nossa Unimed foi uma das **11 operadoras** selecionadas pela **ANS** (Agência Nacional de Saúde Suplementar) e a **OPAS** (Organização Pan-Americana de Saúde) no Laboratório de Inovação sobre Experiências de Atenção Primária na Saúde Suplementar Brasileira. A iniciativa teve o objetivo de reconhecer o esforço na implementação de modelos que demonstram cuidado coordenado e centrado na pessoa, baseados na atenção primária, com destaque para práticas voltadas às condições crônicas e de integração entre os médicos da APS com os especialistas.

No total, foram inscritos **41 projetos** e os **11 selecionados** serão certificados e divulgados numa publicação conjunta dos organizadores.

O reconhecimento da ANS e da OPAS nos mostra que estamos no caminho certo. Confira os detalhes da nossa experiência em APS:

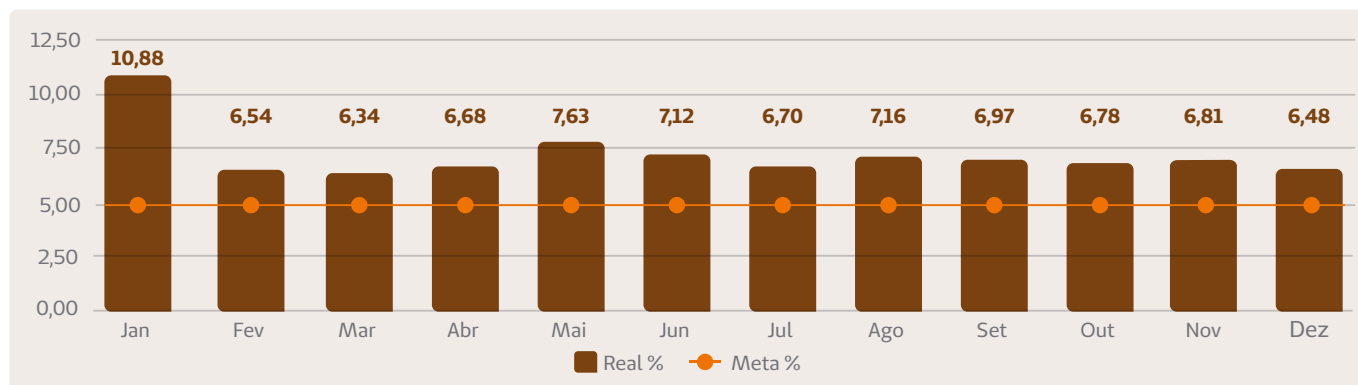


Temos uma das melhores garantias de acesso do país

Em 2017, nossa Unimed continuou trabalhando para manter uma de suas mais importantes marcas entre as operadoras de saúde do Brasil: garantir o acesso dos beneficiários aos serviços cobertos pelo plano de saúde, dentro dos critérios determinados pela ANS (Agência Nacional de Saúde Suplementar). Confira os nossos indicadores:

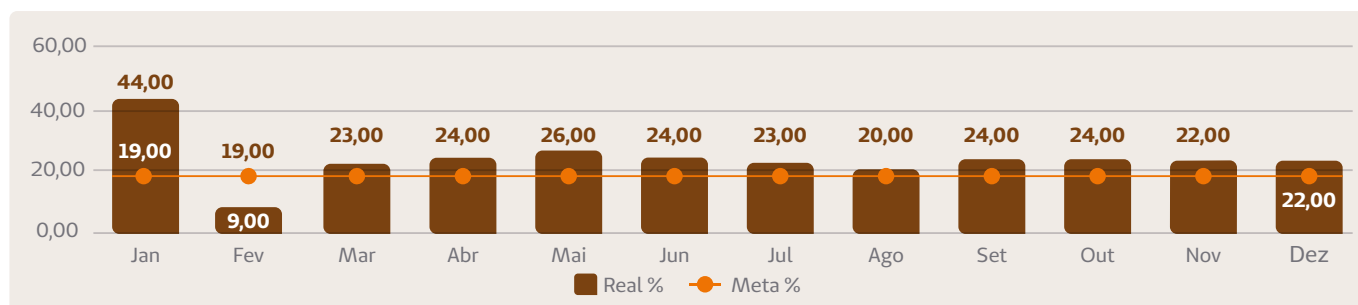
Número de Consultas Médicas Ambulatoriais por Beneficiário

Superamos a meta da ANS de 5 consultas por beneficiário, o que indica grande facilidade de acesso aos serviços de atenção básica. Quanto maior for esse indicador, melhor.



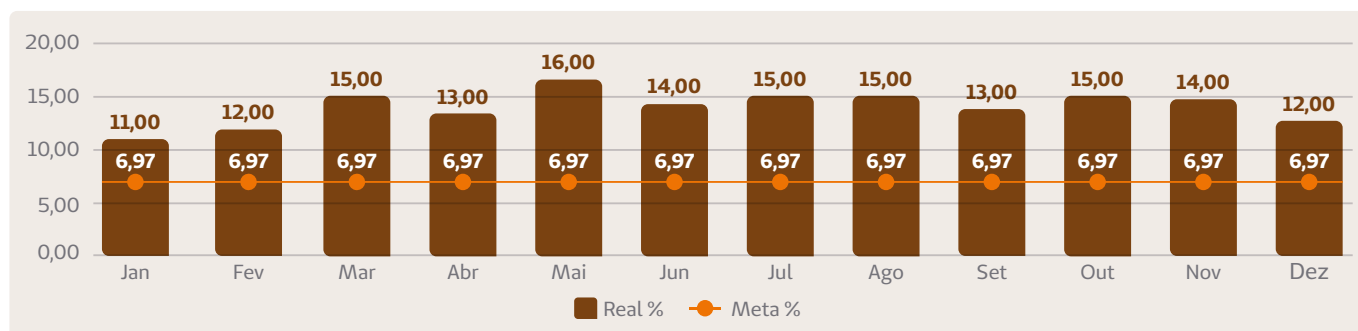
Proporção de Consulta Médica em Pronto Socorro

Ficamos muito próximos da meta da ANS que é atingir um resultado maior ou igual a 5% e menor ou igual a 20%. Isso indica que a nossa rede tem uma boa disponibilidade e que estamos conseguindo evitar atendimentos de urgência com ações de prevenção de riscos e doenças e maior oferta dos serviços de atenção básica. Quanto menor for esse indicador, melhor.



Taxa de Internação Hospitalar

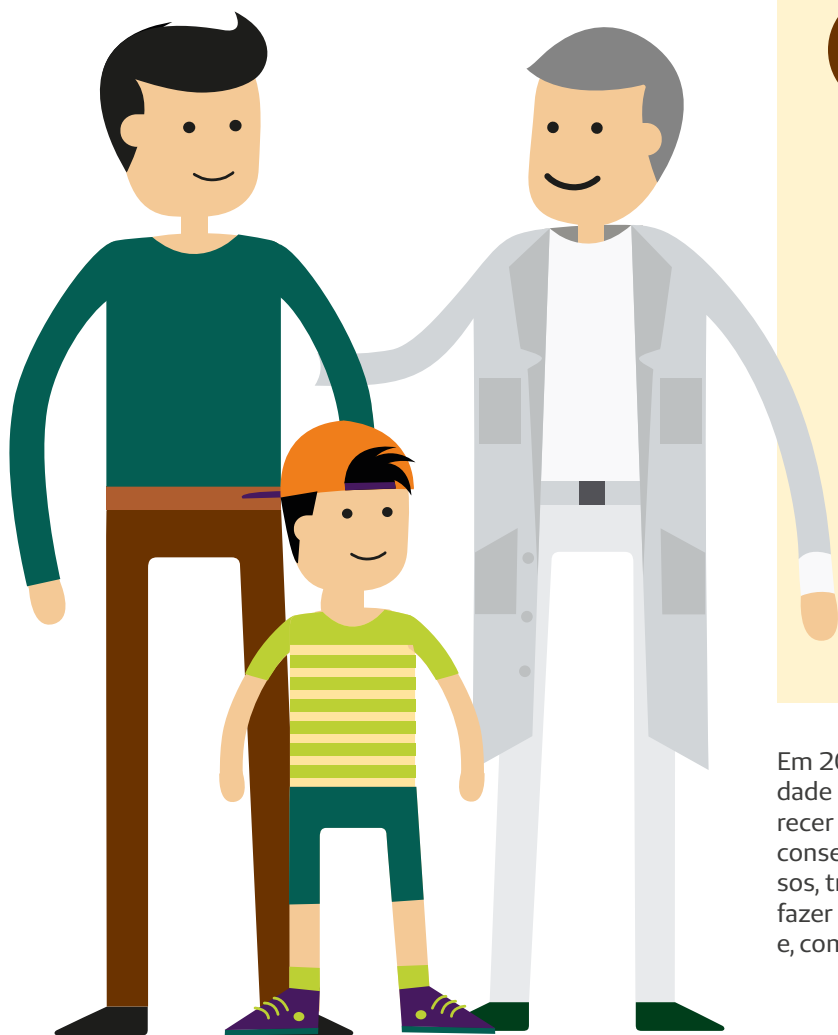
Superamos a meta da ANS que é atingir um resultado de pelo menos 70% da mediana do setor de acordo com o porte da operadora. Isso indica que temos uma boa disponibilidade de leitos e que estamos desenvolvendo ações de prevenção de riscos e doenças. Quanto maior for esse indicador, melhor.



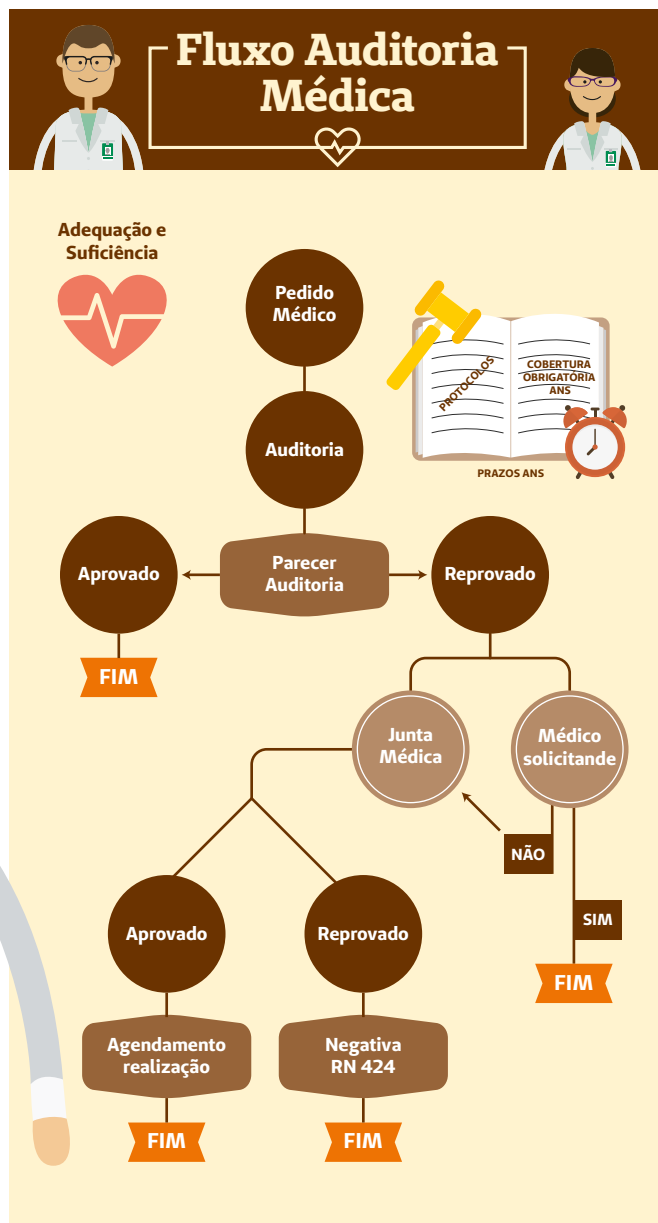


Agenda Livre Pediátrica gera mais de 7 mil consultas em um ano com 38% de encaixes em consultórios

A Agenda Livre Pediátrica, serviço que agenda consultas de urgência por telefone (0800 17 58 59), está gerando um movimento cada vez maior para a especialidade de Pediatria. Das 7.863 consultas realizadas em 2017, 38,81% foram encaixadas em consultórios em horário comercial e 61,19% junto à equipe de plantonistas que atende das 16h às 22h no anexo do Hospital Unimed Americana. Os objetivos da Agenda Livre Pediátrica são diminuir as consultas em Pronto Atendimento e coordenar o fluxo do beneficiário na rede.



Auditoria Médica vai para a área de Provimento de Saúde



Em 2017, a Auditoria Médica passou a ser de responsabilidade da área de Provimento da Saúde. O objetivo foi favorecer o trabalho de avaliação dos protocolos, procurando o consenso das especialidades, utilizando melhor os recursos, trazendo mais conhecimento para que o médico possa fazer sua solicitação de forma mais adequada à patologia e, como consequência, obtendo a redução da sinistralidade.

Intercâmbio

Estamos entre as melhores cooperativas no Ranking de Intercâmbio do Sistema Unimed

O Sistema Unimed disponibiliza atendimento em praticamente todo o território nacional graças ao Intercâmbio, que permite aos beneficiários serem atendidos em qualquer uma das operadoras espalhadas pelo país.

Para promover o monitoramento dos serviços prestados por meio deste sistema, a Unimed do Brasil criou o Ranking de Intercâmbio, com foco na qualidade dos processos de atendimento e e a profissionalização dos processos técnicos e operacionais.

Nossa Unimed está entre as melhores cooperativas e vem obtendo as classificações “A” e “B”, as duas mais altas das seis possíveis. De setembro a novembro, os últimos meses avaliados pela Unimed do Brasil, alcançamos percentuais que variam de 89,97% a 94,94%.

O objetivo maior deste ranking é identificar itens que precisam ser melhorados para maior qualidade no processo de intercâmbio entre as Unimeds, evitando que ocorra redução na taxa de custeio administrativo.

As singulares são avaliadas pelo alcance de critérios de obrigadoriedades institucionais, performance eletrônica de atendimento, performance do processo de cobrança e contestação, gestão da marca, entre outros critérios.



Produção Médica realizada na área de ação

Rótulos de Linha	Valor Total	Qtde
CONSULTAS PA	R\$ 6.938.934,88	135.218
CONSULTAS	R\$ 29.920.512,50	488.753
DIÁRIA	R\$ 24.253.992,59	49.099
HONORÁRIOS MÉDICOS	R\$ 14.352.757,43	200.900
MATERIAIS	R\$ 6.511.841,44	2.792.845
MATERIAIS OPME	R\$ 8.556.274,25	15.973
MEDICAMENTOS	R\$ 33.217.701,95	6.298.562
PACOTE	R\$ 344.252,36	753
S.A.D.T.	R\$ 36.338.036,16	1.333.085
S.A.D.T. TERAPIA	R\$ 1.813.455,11	65.831
TAXAS	R\$ 29.263.535,13	401.427
Total Geral	R\$ 191.511.293,80	11.782.446





ANS confirma: a Unimed Santa Bárbara d'Oeste e Americana é a melhor operadora de saúde da região

A ANS (Agência Nacional de Saúde Suplementar) classificou a Unimed Santa Bárbara d'Oeste e Americana como a melhor operadora da Região Metropolitana de Campinas. Entre os planos nacionais, ficou à frente das maiores medicinas de grupo e seguradoras de saúde, como Bradesco, Amil e Sul América.

Isso porque a Cooperativa conquistou nota 0,9055 no IDSS (Índice de Desempenho em Saúde Suplementar) de 2017, referente ao ano base 2016, a principal avaliação do setor criada para estimular a qualidade dos planos de saúde.



**IDSS 2017 (Ano base
2016) Unimed Santa
Bárbara d'Oeste e
Americana**



0,9055

IDSS Unimed Santa Bárbara d'Oeste Americana 2017 (Ano base 2016)

O IDSS avalia as operadoras em Garantia de Acesso, Gestão de Processos e Regulação, Qualidade em Atenção à Saúde, Sustentabilidade no Mercado. Em Gestão de Processos e Regulação a Unimed Santa Bárbara d'Oeste e Americana atingiu a pontuação máxima.

Desde que a ANS implantou o IDSS, há 12 anos, a nota 0,9055 foi a mais alta alcançada e ficou acima do IDSS médio do setor, calculado em 0,80.

Este resultado confirma a consolidação do modelo de negócio Prazer em Cuidar, implantado na Unimed Santa Bárbara d'Oeste e Americana para proporcionar ao beneficiário a melhor experiência em saúde. Para isso, foram realizados investimentos contínuos na qualidade assistencial e operacional. A recente conquista da certificação RN 277 pela a operadora foi decisiva para este desempenho.

Confira em detalhes, como a nossa Unimed foi avaliada no IDSS:

A somatória dos pontos obtidos em todas as dimensões classifica a operadora em uma das 5 faixas de nota do IDSS, que variam de 0 a 1. Com a pontuação de 0,9055 que a nossa Unimed obteve, alcançamos a melhor faixa (de 0,8 a 1,0). Acompanhe ao lado a nota de cada dimensão e os requisitos pontuados.



Dimensão	Nota	Requisitos pontuados
Garantia de Acesso (IDGA) Condições relacionadas à rede assistencial que possibilitam a garantia de acesso, abrangendo a oferta de rede de prestadores.	0 1 0,9410	<ul style="list-style-type: none"> Dispersão da rede assistencial hospitalar (1,0000) Dispersão de procedimentos e serviços básicos de saúde (1,0000) Dispersão de serviços de urgência e emergência vinte e quatro horas (1,0000) Número de consultas médicas ambulatoriais por beneficiário (1,0000) Posicionamento no acompanhamento e avaliação da garantia de atendimento (0,8750) Taxa de internação hospitalar (0,9036)
Gestão de Processos e Regulação (IDGR) Entre outros indicadores, essa dimensão afere o cumprimento das obrigações técnicas e cadastrais das operadoras junto à ANS.	0 1 1,0000	<ul style="list-style-type: none"> Índice de Efetivo Pagamento ao Ressarcimento ao SUS (0,2152) Índice de regularidade de envio dos sistemas de informação (1,0000) Percentual de qualidade cadastral (1,0000) Programa de Operadora Acreditada (1,0000) Razão de completude do envio dos dados do padrão TISS (0,0000)
Qualidade em Atenção à Saúde (IDQS) Avaliação do conjunto de ações em saúde que contribuem para o atendimento das necessidades de saúde dos beneficiários, com ênfase nas ações de promoção, prevenção e assistência à saúde prestada.	0 1 0,9241	<ul style="list-style-type: none"> Número de consultas médicas ambulatoriais selecionadas por beneficiário com 60 anos ou mais (0,0014) Participação em Projetos de Indução da Qualidade na ANS (1,0000) Programa de promoção da saúde e prevenção de riscos e doenças - pontuação bônus (1,0000) Proporção de parto cesáreo (0,3584) Taxa de citopatologia cérvico-vaginal oncológica (1,0000) Taxa de internação por fratura de fêmur em idosos (1,0000) Taxa de mamografia (1,0000)
Sustentabilidade no Mercado (IDSM) Monitoramento da sustentabilidade da operadora, considerando seu equilíbrio econômico-financeiro, passando pela satisfação do beneficiário e compromissos com prestadores.	0 1 0,7569	<ul style="list-style-type: none"> Disponibilidade Financeira (1,0000) Recursos Próprios (0,6898) Taxa de Fiscalização (0,6500) Taxa de Resolutividade de Notificação de Intermediação Preliminar (0,6000)



ANS classifica nosso risco assistencial na melhor faixa de nota

Nossa Unimed vem se mantendo na melhor faixa de nota no monitoramento realizado pela ANS (Agência Nacional de Saúde Suplementar) para avaliar o Risco Assistencial, a faixa 1.

Esta avaliação é feita trimestralmente incluindo o eixo Garantia de Atendimento (relacionado à adequação da rede) e o eixo Risco Assistencial (baseado em indicadores das dimensões assistencial; atuarial dos produtos; estrutural e operacional).

Cada dimensão tem peso de 33,33% e, de acordo com a nota final obtida, a operadora é classificada em uma das faixas de risco assistencial elencadas abaixo:

Faixa	Nota
Faixa 1	Entre 0,7 e 1
Faixa 2	Entre 0,35 e 0,7
Faixa 3	Entre 0 e 0,35
Faixa Indeterminada	Operadoras que não possuem todos os dados necessários ao cálculo do Mapeamento do Risco Assistencial.

Mesmo nos mantendo na faixa 1 nos três últimos trimestres computados pela ANS (quarto/2016, primeiro/2017 e segundo/2017), trabalhamos constantemente em tudo o que possa melhorar a nossa nota final e garantir a nossa posição no ranking.

Desta forma, estamos evitando as medidas administrativas que podem ser adotadas pela ANS nos casos de alta gravidade do risco assistencial e que podem ir desde uma visita técnica, até a suspensão da comercialização dos planos de saúde, a instituição de um plano de recuperação ou uma direção técnica.

Primeira visita de manutenção da certificação RN 277 confirma nosso compromisso com a qualidade assistencial

Um ano após conquistar a certificação RN 277 Nível 1, a Unimed Santa Bárbara d'Oeste e Americana reafirmou o seu compromisso com a qualidade assistencial na primeira visita de manutenção, realizada dias 16 e 17 de novembro, pela empresa certificadora DNV GL.

Além de garantir para os consumidores que a nossa Unimed promove a melhoria contínua dos serviços prestados, a RN 277 também pontua a operadora no IDSS (Índice de Desempenho da Saúde Suplementar).

Das sete dimensões requisitadas para obtenção deste selo, quatro foram reavaliadas e a pontuação obtida demonstra que estamos evoluindo constantemente neste trabalho:

Primeira Visita de Manutenção RN 277		
Dimensão 1	Programa de Melhoria da Qualidade: ISO 9001:2008	95,45 pontos
Dimensão 3	Sistemáticas de Gerenciamento das Ações dos Serviços de Saúde	100 pontos
Dimensão 5	Programas de Gerenciamento de Doenças e Promoção da Saúde	89 pontos
Dimensão 7	Gestão de Pessoas e Liderança	95 pontos

Como pontos fortes os auditores observaram:

- Foco no cliente.
- Envolvimento da direção e gestores.
- Envolvimento da equipe médica no sistema de gestão da qualidade e nas demais áreas de atuação.
- Programa de Oportunidades de Desenvolvimento (POD).
- Relatório de análise situacional robusto.



Como pontos a serem desenvolvidos os auditores recomendaram:

- Fortalecimento da qualificação e avaliação de fornecedores.
- Fortalecimento da análise e registro da efetividade dos programas de casos complexos e crônicos. Finalização do mapeamento dos processos, acordos intersetoriais e fortalecimento da utilização das ferramentas da qualidade.
- Fortalecimento da análise de dados, análise de causa raiz e plano de ação de indicadores.

Como chegamos até aqui

O processo de acreditação da operadora se iniciou há quatro anos, primeiro com a implantação do sistema de Gestão de Qualidade e, em seguida, com o atendimento aos requisitos estabelecidos pela ANS (Agência Nacional de Saúde Suplementar) na Resolução Normativa 277/2011 para a obtenção do selo.

Na avaliação externa, ocorrida em novembro de 2016, atingimos 94 pontos e conquistamos a certificação em nível 1, o mais alto entre os três possíveis de serem alcançados. Desde então, vimos desenvolvendo várias ações para manter os requisitos já atendidos e buscar melhorias nos processos, sempre visando a boa experiência do nosso beneficiário:

- Maior envolvimento dos colaboradores nas ferramentas da qualidade: Dinâmica do Tabuleiro, Dinâmica do Quebra Cabeça.
- Acolhimento dos facilitadores cooperados (capacitação e disseminação da Qualidade junto aos demais).
- Participação da Qualidade no Acolhimento dos Novos Cooperados e Café Saúde.
- Participação da Qualidade no Comitê das Secretárias.
- Acolhimento dos Cooperados com registros SAC.
- Implantação de Totem na área de Atendimento para emissão de boletos.
- PABX virtual para consultórios médicos.
- Pesquisa Experiência nos consultórios
- Plano de Ação para as demandas reprimidas.

Onde pretendemos chegar

Já estamos preparando a operadora para a segunda visita de manutenção, que deverá ocorrer em novembro de 2018, quando serão avaliadas as dimensões 2 (Dinâmica da Qualidade e Desempenho da Rede Prestadora), 4 (Satisfação dos Beneficiários - Clientes) e 6 (Estrutura e Operação).

Os resultados obtidos até agora apontam que estamos no caminho certo para recertificação em 2019, almejando atingir a nota máxima, de 100 pontos.

Apenas 31 das 780 operadoras que atuam no Brasil possuem a certificação RN 277, sendo que 27 são do Sistema Unimed.



Saúde Mental: saímos de uma estrutura fragmentada e caminhamos para uma linha de cuidados completa

Apesar de contar com excelentes especialistas e profissionais, nossa Unimed dispunha de uma estrutura de Saúde Mental que fragmentava o cuidado e limitava o acolhimento aos pacientes.

Em 2017, a Cooperativa encarou o desafio de mudar esta realidade e lançou, em março, um modelo integrado, inédito entre os planos de saúde locais, com foco na reabilitação do paciente e na abordagem multidisciplinar.

Agora, nossa Saúde Mental bem perto de oferecer uma linha de cuidados completa. Dispõe de uma coordenação, criada com base em referências científicas para desenvolver e atuar neste novo modelo. Conta com a consultoria de especialistas com larga experiência em Centros de Referência, a participação de ges-

tores, cooperados e profissionais da rede de terapias.

Além de atuar na estrutura administrativa, buscando a centralização dos serviços e o monitoramento da qualidade, a coordenação da Saúde Mental também atua na área assistencial, monitorando a qualidade do fluxo do paciente na rede de cuidados.

Para isso, está organizada em sub-coordenadorias: Ambiental; Multidisciplinar; Qualidade Assistencial; Medicina Integrativa e Terapias Complementares. Também inclui o Núcleo de Referência de Saúde Mental para encaminhar o paciente aos recursos.

A reestruturação da Saúde Mental começou a ser implantada no segundo semestre, com foco não apenas no paciente, mas também na família e nos profissionais.



Equipe de Saúde Mental no lançamento do projeto.



O que fizemos

A partir de estudo dos atendimentos, visitas técnicas aos serviços de saúde próprios e credenciados e análises estatísticas da carteira de beneficiários, traçamos o nosso perfil epidemiológico, que apontou como grupos mais prevalentes os pacientes de Ansiedade, Depressão e Transtornos do Neuro-Desenvolvimento. Então, traçamos as necessidades de mudança e estabelecemos nossos objetivos de intervenção.

Ações realizadas

Objetivo da equipe é promover uma interação dos serviços de Saúde Mental com os demais recursos disponíveis na operadora através de linhas de cuidado, proporcionando ao beneficiário: alívio dos sintomas, autonomia possível, melhora da qualidade de vida, aumento da capacidade de gerenciamento da própria vida, melhora das relações sociais, redução do número de internações psiquiátricas, integração e reinserção social. Confira o que foi feito até agora:



- **Manual de Arquitetura** para médicos psiquiatras e psicólogos, com sugestões e adequações conforme padrão de qualidade Unimed e normas de segurança vigentes. A ambientalização proposta será sugestão para os prestadores atuais e padrão exigido aos novos. O conceito já está sendo utilizado na seleção de novos prestadores e auditorias in loco.



(G4-PR1)

Intervenções

Porta de Entrada

Melhora no acesso do beneficiário:

- Criação de estruturas de retaguarda em Pronto-Socorro;
- Serviço de Apoio/Interconsulta Psiquiátrica no Hospital Geral;
- Criação de Unidades de Emergências Psiquiátricas no Hospital Geral;
- Programa de educação permanente para os profissionais dos serviços de emergência, com temas em saúde mental.
- Novos critérios de qualidade de atendimento pelos serviços de remoção.
- Melhoria dos canais de comunicação entre os serviços e beneficiários.
- Agilização do acesso de pacientes graves aos serviços finais.

Prevenção

Implantação de serviço integrado de Saúde Mental com:

- Criação de equipe especializada para tomada de decisões técnicas gerais, fiscalização e intervenção.
- Priorização da Medicina Integrativa, com intervenções terapêuticas preventivas para Ansiedade e Depressão.
- Priorização de manejo transdisciplinar e descentralizado.
- Utilização/Enfoque aos indicadores estatísticos dos casos atendidos pelos serviços, realização de rastreamento ativo de casos graves.
- Sistema de prevenção de internações.
- Acompanhamento dos casos graves e pós-alta do hospital psiquiátrico e busca ativa dos casos.

Qualidade

- Elaboração de protocolos de atendimento e intervenções, e fluxograma nos serviços internos.
- Checagem dos protocolos de atendimento e intervenções, e fluxograma nos serviços terceirizados.
- Realização de Educação Permanente/Continuada específica em Saúde Mental para colaboradores e credenciados.
- Tornar viável internações breves no domicílio.
- Estímulo à readequação da estrutura física, dos profissionais e mudança cultural nos hospitais psiquiátricos.
- Checagem, por parte da equipe de Saúde Mental, da ocorrência de inadequações em serviços de internação psiquiátrica como uso inadequado de câmeras em quartos privativos, presença de grades e portas trancadas à chave.
- Melhoria do apoio emocional e psicológico dos colaboradores.
- Programa de estímulo à adequação arquitetônica das unidades de atendimento credenciadas:
 - ✓ Elaboração de critérios mínimos de adequação arquitetônica e de estrutura aos futuros credenciados.
 - ✓ Elaboração de sistema de estímulo de adequação arquitetônica aos já credenciados.(Cartilhas, facilitação de acesso a arquitetos especializados, protocolos de intervenção arquitetônica, promoção de Workshop sobre arquitetura em consultórios).

Populações Especiais

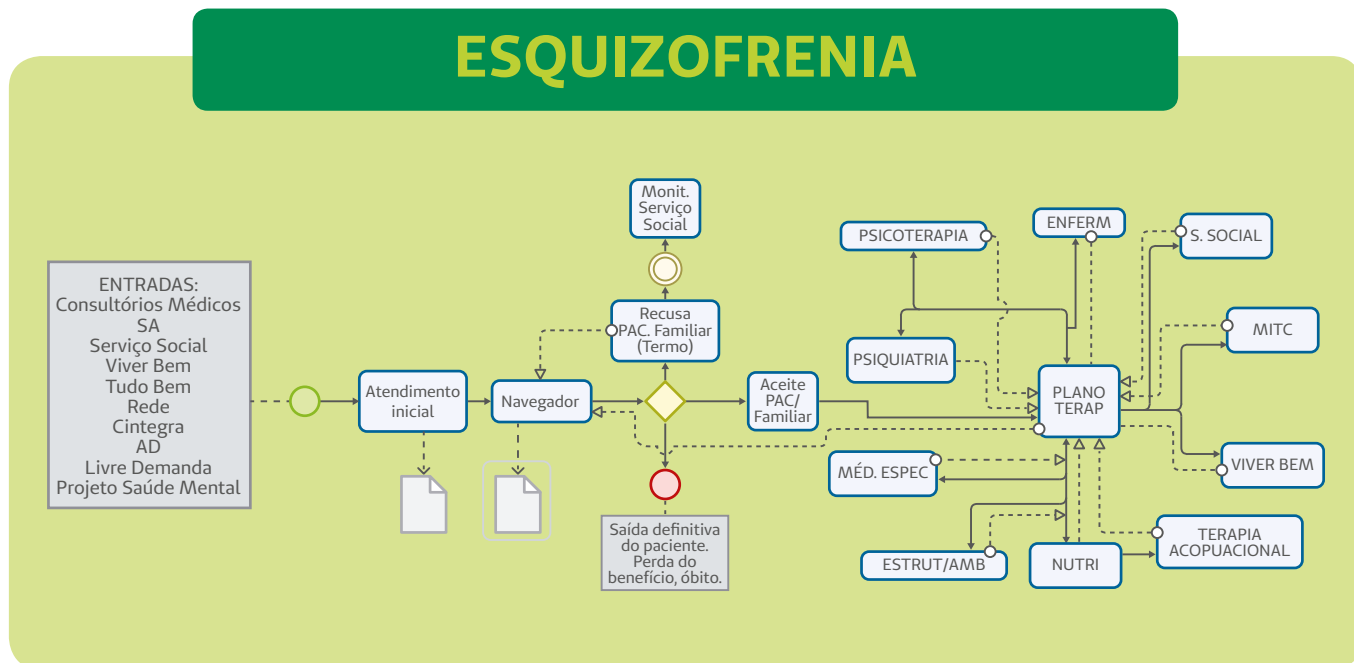
Início de programas específicos para populações especiais cujas intercorrências colocam os pacientes em risco:

- Dependentes Químicos.
- Infância e Adolescência.
- Depressão Grave e Suicídio.
- Transtornos Psicóticos e Esquizofrenia.
- Transtorno Bipolar.
- Síndromes Demenciais(em conjunto com a Neurologia).

- Definição do **Fluxograma do Programa de Saúde Mental**

PROJETO

ESQUIZOFRENIA



- Desenvolvimento e implantação da **Linha de Cuidado de Esquizofrenia**, com plano terapêutico estabelecido, visando garantir o acompanhamento humanizado e interdisciplinar ao beneficiário diagnosticado com esquizofrenia (CID F20 à F20.9), promovendo qualidade de vida, autonomia e inserção social.

O tratamento contempla acolhimento e monitoramento realizado pelo navegador do cuidado (psicólogo), podendo também contemplar: atendimento multiprofissional (enfermagem, tratamento medicamentoso, psicoterapia, terapia ocupacional, serviço social, entre outros), apoio aos familiares em grupo com equipe multiprofissional, musicoterapia.

A equipe iniciou projeto piloto em agosto, com seis pacientes assistidos, conseguindo evitar duas internações psiquiátricas. Também foi oferecido um tratamento integral e individualizado aos pacientes, além de acompanhamento aos familiares.

Em outubro, iniciamos a **Busca Ativa de Pacientes com Baixa Adesão ao Tratamento**, em parceria com médicos psiquiatras e hospitais psiquiátricos (prestadores).

Também desenvolvemos o **Protocolo de Programa de Prevenção de Recaída e Internação para Pacientes com Esqui-**

zofrenia, que se iniciou em novembro, tendo como indicador a redução de internações.

Os resultados das ações referentes aos pacientes e familiares serão avaliados através dos instrumentos: Escala BPRS, Escala Beck (BAI, BDI, BHS), WHOQOL e Pesquisa de Satisfação.

- A equipe ainda desenvolveu **Ações Terapêuticas em Saúde Mental para Linha de Cuidado do Idoso** do Viver Bem. Em outubro, foram iniciados dois grupos de atenção aos idosos, com 15 participantes cada, acompanhados por uma psicóloga especialista em gerontologia e por um profissional do programa.
- Além do monitoramento da Linha de Cuidado à Esquizofrenia, o navegador do cuidado promoveu quatro **Acolhimentos Ambulatoriais de Casos Graves e Persistentes**, evitando mais duas internações.
- Está em processo de finalização o **Projeto de Núcleo de Acolhimento Ambulatorial em Saúde Mental**, com participação de toda equipe, com início previsto para janeiro de 2018.
- Está previsto para o primeiro semestre de 2018 o início das Capacitações em Emergências Psiquiátricas para os colaboradores de serviços de emergências e Pronto Atendimento.



Programa “Nascer – Ação de Todos” chega ao quarto ano oferecendo o parto mais adequado para cada gestante

Em 2017, chegamos ao quarto ano do Programa “Nascer – Ação de Todos” com importantes contribuições ao incentivo do parto adequado e proporcionando melhorias significativas para mães e bebês. Dados referentes ao mês de outubro mostram:

- 24,8 admissões em UTI Neonatal por mil nascidos vivos.
- 61,16% de gestantes entraram em trabalho de parto.
- 29,73% de primíparas com parto vaginal.
- 33,06% de gestantes com parto vaginal.
- 41,32 eventos adversos por mil nascidos vivos.
- 91,74% de gestantes com mais de seis consultas de pré-natal.
- 43,84% de gestantes classificadas como Robson 1 a 4 com parto vaginal.

Um modelo de cuidado diferenciado

No modelo de assistência materno-infantil adotado pela nossa Unimed, as beneficiárias são direcionadas para encontros do “Pré-Natal Ativo” que esclarecem sobre os benefícios do trabalho de parto para mãe e filho, os mitos que envolvem a gestação e o parto, além de expor sobre as vantagens e desvantagens de cada tipo de parto, recebendo o suporte de uma equipe multidisciplinar.

O hospital dispõe de plantão de obstetrícia, neonatologia, enfermeira obstétrica e anesthesiologia 24 horas, o que permite a assistência ao trabalho de parto e nascimento, garantindo segurança para as gestantes. Na escolha do parto adequado é priorizada a saúde da mãe e do bebê, sempre levando em conta os interesses da gestante e de sua família.

O “Nascer – Ação de Todos” inclui presença de acompanhantes nos encontros do “Pré-Natal Ativo”, durante o trabalho de parto e pós-parto, promovendo mais tranquilidade para as mulheres.

Classificação de Robson: mais chances de atuação

Uma das mudanças significativas ocorridas neste ano foi a introdução da Classificação de Robson no programa. Antes, era considerado como público alvo para o parto normal todas as gestantes. Agora, apesar de todas receberem a mesma preparação, a equipe identifica aquelas com mais chances de evoluir para o parto normal e evitar a primeira cesárea utilizando os grupos de 1 a 4 da Classificação de Robson, que incluem as parturientes primíparas ou múltiparas sem cesárea anterior. Nestes grupos, a equipe tem mais chances de atuar porque a possibilidade de realização do parto normal é maior.

“Pré Natal Ativo” é reconhecido pela ANS

Nossa Unimed é um dos protagonistas do modelo de assistência materno-infantil que está em construção na saúde suplementar e colabora, desde a Fase 1, com o Projeto Parto Adequado, desenvolvido pela ANS (Agência Nacional de Saúde Suplementar) com o apoio do Ministério da Saúde, IHI (Institute for Healthcare Improvement) e o Hospital Albert Einstein, disseminando os resultados obtidos com o Programa “Nascer – Ação de Todos” implantado no Hospital Unimed Americana. Na Fase 2 do Projeto Parto Adequado, lançada em maio, o Pré-Natal Ativo foi considerado um modelo inovador pela ANS e adotado como referência para os demais participantes.

Próximos passos do “Nascer Ação de Todos”

- Criação de oficina preparatória para os acompanhantes;
- Projeto de Melhoria Aleitamento Materno, incluindo atuação com os neonatologistas que indicam fórmulas e bicos artificiais;
- Criação do Cíntegra Nascer – Atenção Integral a Saúde;
- Abordagem dos pré-natalistas de maior índice de gestantes com solicitação de cesárea;
- Gerenciamento do protocolo de indução de parto pela equipe de Enfermagem Obstétrica.

Manifestações de clientes sobre atendimento hospitalar são acompanhadas e geram planos de ação

Todas as manifestações que chegam à área de Relacionamento com o Cliente do Hospital Unimed, nas unidades de Americana e Santa Bárbara d’Oeste, são avaliadas conjuntamente pelos gestores estratégicos responsáveis e as ações de melhoria desenvolvidas são acompanhadas pelas áreas do SAC, Ouvidoria e Qualidade..

No primeiro semestre de 2017, o Hospital Unimed Americana demonstrou que esta iniciativa está trazendo bons resultados. De todas as manifestações recebidas, 60% foram de elogio ou agradecimento. As reclamações representaram 37% das manifestações, sendo que 23% deste total referiram-se ao PA Adulto.

No mesmo período, das principais reclamações recebidas no Hospital Unimed Santa Bárbara d’Oeste, 36% estiveram relacionadas com Demora de Atendimento e 29% com Atendimento e Conduta Médica.

As manifestações foram encaminhadas para os setores responsáveis com prazo de cinco dias para o retorno das justificativas e, após análise dos gestores, foram recomendadas ou implementadas as seguintes medidas:

Ações de Melhoria de Satisfação dos Clientes	
Hospital Unimed Americana	Hospital Unimed Santa Bárbara d’Oeste
<ul style="list-style-type: none"> • Reunião com os médicos para discutir a Conduta Médica. • Inclusão de uma estagiária de Serviço Social na recepção dos pacientes para melhorar o acolhimento. • Melhorada a comunicação visual para os pacientes e enfermeiros sobre a classificação de Manchester. • Reforçado o treinamento do RH juntos aos colaboradores para acolhimento dos pacientes. • Disponibilizado um controlador de fluxo para orientar o fluxo dos pacientes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Mudado o fluxo de trabalho do controlador de acesso para orientar os beneficiários. Quando um exame é solicitado pelo médico o paciente não precisa mais voltar ao início do fluxo, ele é encaminhado diretamente para retirada. • Foi proposta a elaboração de uma pesquisa pela operadora para entender o perfil de paciente e o motivo que ele procura o PA.
<ul style="list-style-type: none"> • Reforço junto aos médicos sobre nossa política de atendimento e a prática dos valores do Prazer em Cuidar. 	<ul style="list-style-type: none"> • Alertamos para a abertura de mais consultas para equacionar o serviço à demanda.



Projeto “Pacientes em Hemodiálise” reduz casos de Seps e dá origem à Linha de Cuidado Renal Crônico



Prática de atividade física durante sessões de hemodiálise.

Com o objetivo de diminuir os casos de Seps e em internações de pacientes em hemodiálise no Hospital Unimed Americana, desenvolvemos o projeto “Pacientes em Hemodiálise”.

Esta iniciativa surgiu como forma de melhorar um cenário em que a Seps correspondia a 47,92% das causas de internação desses pacientes e o custo operacional gerado por todo tipo de atendimento oferecido a eles era de mais de R\$ 3 milhões ao ano.

Com o projeto, trabalhamos para aumentar os dias entre Sepses nessas internações de 25 dias para 210 dias. Como resultado, conseguimos superar a meta e passamos de 25 para 235 dias sem Seps.

Além disso, houve redução do custo assistencial. A economia estimada por internação com Seps comparando-se 2015 e 2016 foi de R\$ 138,7 mil. Em 2017, esta economia foi mensurada por uma projeção anualizada que chegou a R\$ 300 mil.

Outra vantagem foi que, a partir de 2017, não foram feitas mais remoções para hemodialis durante internação, o que nos permitiu estimar uma economia de R\$ 11,7 mil considerando apenas os casos em que o paciente precisar ir à Clínica.

A experiência serviu para a implantação da Linha de Cuidado Renal Crônico em Hemodiálise, um importante instrumento para o movimento de reorganização do cuidado que está ocorrendo na operadora com o propósito de evitar as complicações das doenças crônicas.

Ao todo, foram envolvidos 75 pacientes e 193 profissionais, entre especialistas (cirurgiões vasculares, ultrassonografistas, angiologistas e anestesistas); clínica de hemodiálise; Viver Bem e setores do Hospital Unimed Americana (UTI Adulto, Unidade Crítica Intermediária, CCIH (Comissão de Controle de Infecção Hospitalar), Pronto Atendimento, Remoção, Centro Cirúrgico e Nutrição). Todos foram alinhados em torno da qualificação da assistência ao paciente com insuficiência renal crônica.

As ações incluíram o atendimento em um programa para Renais Crônicos no Viver Bem e a implantação de um fluxo de atendimento específico para esses pacientes no Hospital Unimed Americana, com a inclusão de gerenciamento dos protocolos de Manchester, Mews e Seps; orientações de cuidado e acompanhamento da doença fornecidas aos profissionais; busca ativa de pacientes; práticas de acolhimento para pacientes e cuidadores.



Primeira Caminhada Renal Crônico.

Confira as ações que fizeram diferença na vida das pessoas e melhoraram a experiência do beneficiário:

- Atividade física durante hemodiálise: os exercícios despertaram e encorajaram os pacientes a movimentarem-se mais e realizarem atividades físicas. Em um relato de uma das pacientes ela afirmou que, após cinco anos, conseguia subir a rampa em frente à sua casa.
- Parcerias com duas clínicas para o paciente realizar hemodiálise durante sua viagem de passeio. Um dos pacientes ficou muito agradecido com a possibilidade de viajar, o que para ele era impossível antes de receber este tipo de tratamento.
- Caminhada de conscientização do transplante renal. Uma das pacientes, que trabalhou no projeto, apresentou a equipe para o seu marido dizendo que eram pessoas que se importavam com ela, cuidavam dela com amor e se tornaram a sua família também.

Pesquisa revela alta satisfação dos pacientes com consulta

De 15 agosto a 31 de outubro, fizemos uma pesquisa através do envio de SMS para conhecer o nível de satisfação dos beneficiários com as consultas médicas. Eles foram abordados no dia posterior à consulta realizada, com a seguinte frase de impacto:

A Unimed quer saber: Como foi sua experiência na consulta? Dê uma nota de 1 a 5, sendo 1 pouco satisfatório e 5 excelente.

A UNIMED QUER SABER:

Como foi sua experiência na consulta?

Dê uma nota de 1 a 5, sendo 1 pouco satisfatório e 5 excelente.

91,88%
é o índice de satisfação

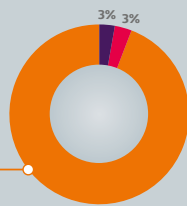
7.229
SMS's enviados

9
médicos avaliados

25%
de retorno
(1.834 pacientes responderam)

94,49%
são pacientes promotores

84,62%
deram nota 5
(excelente)

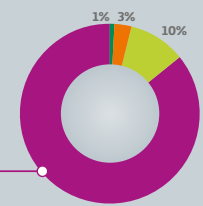


Tiveram uma percepção de melhoria após a experiência do consumo.*

94,49%

são pacientes promotores*

■ Detratores
 ■ Neutros
 ■ Promotores

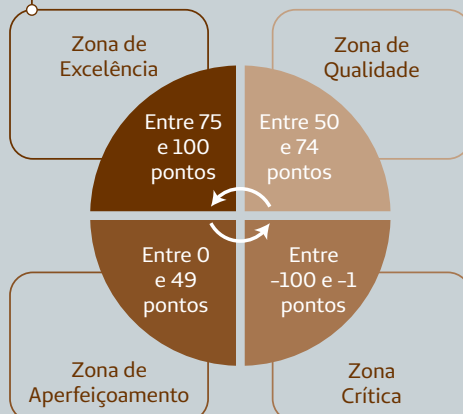


84,62%
deram nota 5 (excelente)*

■ Nota 2
 ■ Nota 3
 ■ Nota 4
 ■ Nota 5

91,88%
é o índice de satisfação.*

O médico tem muitos pacientes satisfeitos e leais. Está no melhor caminho possível.*



*Metodologia Net Promoter Score

Apesar dos bons resultados, foram apontados por alguns pacientes pontos de melhoria que estão sendo encaminhados aos consultórios.

Esta foi uma fase piloto. Com o final dos testes, a pesquisa será estendida a maiores amostras de médicos e beneficiários.



Programa Cliente Fantasma ajuda a vencer as faltas no consultório médico

Na busca de uma solução efetiva para o problema das faltas em consultório implementamos o Programa Cliente Fantasma.

Além de promover ações de conscientização com os públicos envolvidos (beneficiários, secretárias e cooperados) esta iniciativa aperfeiçoou o sistema de lembrete de consultas via SMS, dando a oportunidade de interação entre o paciente e a secretária.

A dinâmica permite à secretária receber o SMS com o cancelamento prévio da consulta a tempo de encaixar outro paciente no lugar do ausente, reaproveitando os horários que ficariam vagos na agenda do médico.

Mas só é possível colher bons resultados quando a secretária faz o agendamento pelo eMedBR com 24 horas de antecedência, garantindo, assim, o envio e o retorno do SMS.



Ações

- Implementamos a campanha “Sua Falta Faz Falta”, que tem como objetivo sensibilizar os beneficiários a informarem seu médico em caso de desistência da consulta.
- Os pacientes que faltam sem aviso são orientados por telefone sobre a necessidade do cancelamento com antecedência.
- Secretárias de consultórios com grande índice de faltas recebem a visita e apoio da equipe do programa para melhor utilização da ferramenta.



Resultados

Com o programa Cliente Fantasma, a Unimed está garantindo mensalmente aos cooperados, em média, o reaproveitamento de 4 mil consultas e um ganho de R\$ 240 mil.

São mais de 29 mil SMS por mês, solicitando o cancelamento ou confirmação de presença do paciente antes da realização da consulta.

SAC: o guardião dos interesses do beneficiário



Através do SAC (Serviço de Atendimento ao Cliente) nossa Unimed capta informações dos beneficiários e atua para solucionar suas reclamações, esclarecer suas dúvidas e atender às suas necessidades. É um importante agente de mudanças internas, transformando riscos e ameaças em ações proativas.

A partir destes registros, a operadora dá início a uma série de providências, identificando deficiências (em produtos, processos, sistemas, comunicação, entre outras), enviando informações para as áreas envolvidas, reunindo-se com os gestores para traçar ações de correção e melhoria, acompanhando o tempo da resolução do problema e apresentando retorno ao beneficiário.

Os casos não resolvidos neste primeiro nível de atendimento que é o SAC, seja por falta de autonomia na solução ou por falha do processo de trabalho, são encaminhados à Ouvidoria.

A intenção é não só satisfazer as necessidades do cliente, mas também superar as suas expectativas.

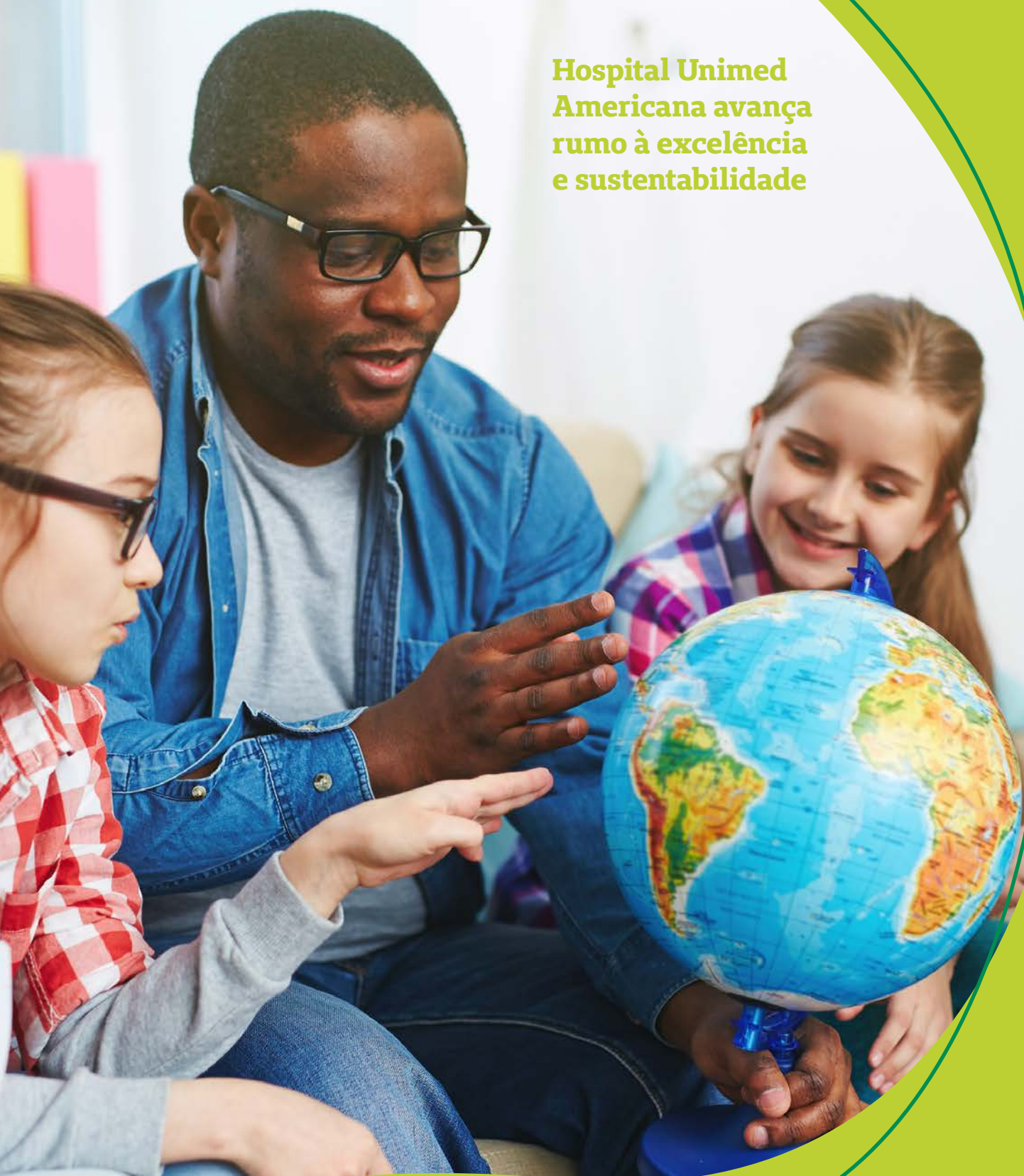
Em 2017, o tempo médio de resposta ao beneficiário ficou em **3,03 dias**, abaixo do prazo de 5 dias estabelecido pela ANS (Agência Nacional de Saúde Suplementar). Ao todo, foram recebidos **3.039** manifestos. As **4 áreas** mais citadas foram: **Consultório Médico, Administração Americana, Espaço Unimed e Hospital Unimed Americana**, representando **82,99%** das reclamações. As causas foram todas trabalhadas com as áreas.

Manifestos registrados

Áreas	Qtde. manifestos	%	% Acumulao
Consultório	981	32,28%	32,28%
ADM Americana	707	23,26%	55,54%
Espaço Unimed	570	18,76%	74,30%
Hospital Unimed Americana	264	8,69%	82,99%
Unimed Participações	164	5,40%	88,38%
Relacionamento com o cliente	155	5,10%	93,48%
Recurso credenciado	89	2,93%	96,41%
Hospital Unimed SBO	55	1,81%	98,22%
Operadora	25	0,82%	99,05%
Provimento da Saúde	15	0,49%	99,54%
Gestão revisão de contas médicas/intercambio	8	0,26%	99,80%
Recursos próprios	3	0,10%	99,90%
Cíntegra	2	0,07%	99,97%
Usimed	1	0,03%	100,00%
Total Geral	3039	100,00%	



**Hospital Unimed
Americana avança
rumo à excelência
e sustentabilidade**





Recursos Financeiros

- Reduzir Custos
- Aumentar Receita

Ambiente Interno

- Implantar Sistema de Informatização

Clientes

- Ampliar a capacidade de leitos
- Garantir a Excelência no Atendimento

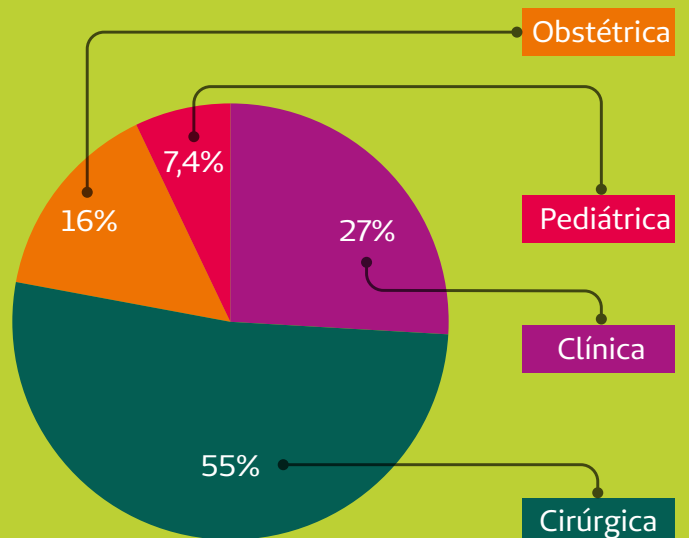
Aprendizado e Crescimento

- Desenvolver os Recursos Humanos

Estrutura Física

- **122 leitos operacionais, incluindo:**
 - 08 leitos UTI Adulto
 - 07 leitos UTI Neonatal
 - 13 leitos UCI (Unidade Crítica Intermediária)
 - 08 leitos Ala Dia
- **6 Salas Cirúrgicas**
- **1 Centro de Parto Natural**
- **1 Pronto Atendimento, com:**
 - 07 consultórios
 - 17 leitos de observação
 - 04 leitos de emergência
- **539 colaboradores**
- **Serviços terceirizados:** Suprimentos, Laboratório, Hemoterapia, Higienização, Anatomia Patológica, Lavanderia, Segurança, Alimentação, Hemodinâmica, Imagem, Transporte.

Perfil Epidemiológico





GESTÃO DE RECURSOS PRÓPRIOS

Média mensal de procedimentos realizados



- 848 admissões Hospitalares
- 627 Cirurgias:
- 121 Partos:
- 10.357 atendimentos no Pronto Atendimento
- 3.593 Exames de Imagem

Indicadores Estratégicos



- 60,6% de Taxa de Ocupação
- 4 dias de Permanência
- 1,2% de Taxa de Infecção
- 2% de Taxa de Mortalidade

O Perfil Epidemiológico também mostrou que as intervenções cirúrgicas representaram 55% da demanda e para minimizar os impactos desses procedimentos na estrutura administrativa, financeira e assistencial, os processos estratégicos e linhas de cuidado foram priorizados nas áreas que geram maior custo.

Processos Estratégicos



- Cirúrgico
- Materno – Infantil
- Urgência e Emergência

Linhas de Cuidado em andamento



- Oncologia mamária – em conclusão
- Artrose de Joelho – elaborado Protocolo Hospitalar
- Pacientes Crônicos – Renal Crônico / Diabéticos Hipertensos – início dos estudos da população alvo.

Cultura de Segurança



- Notificações de Eventos Adversos e Não Conformidades
- Protocolo de Londres
- Comitê de Questões Éticas e Bioéticas
- Escritório de Processos
- Protocolos Institucionais
- Início da Cultura Lean

Projetos em andamento



- UniHealth – Cadeia de Suprimentos
- Cadeia Medicamentosa – Farmácia Clínica
- Integração de Laudos de Exames de Imagem e Laboratoriais ao Sistema MV
- Projeto Beira Leito – Preparo, administração e checagem de medicamentos à beira leito
- Integração de informações de Glicemi Capilar ao Sistema MV
- Projeto Hospitalidade – Atendimento e Hotelaria
- Cuidados Paliativos – Equipe Multidisciplinar
- Saúde Mental – Pacientes dependentes de Opiáceos

Pontos que estão sendo fortalecidos



- Protocolo de Sepses Neonatal
- Protocolo de TEV
- Projeto de Longa Permanência
- Indicadores – Painel de Gestão e Relatórios
- Sistematização de Assistência de Enfermagem (SAE)
- Hospital Digital
- Comissão de Prontuário
- Protocolo de Sepses Infantil

Pontos fortes



- Protocolo de Sepses Adulto
- Adesão à Cirurgia Segura
- Gestão Prazer em Cuidar
- Aumento de quadro da Equipe Multidisciplinar: Farmácia Clínica, Fisioterapia, Nutrição Clínica, Psicologia e Fonoaudiologia
- Classificação de Risco Obstétrica baseada no Manchester e Rede Cegonha
- Prêmio Daisy
- Recém-inauguração do Núcleo de OPME e Central de Cadastro



Estamos revolucionando a assistência hospitalar

Com a solução “**Soul MV com Prontuário Eletrônico**”, que começou a operar em fevereiro, o Hospital Unimed Americana está caminhando a passos largos para se tornar um hospital digital e uma referência tanto no Sistema Unimed, como no setor da saúde suplementar.

A inovação está sendo viabilizada em dois campos de ação:

- **Assistencial**, com a implantação do Prontuário Eletrônico do Paciente MV. As prescrições e evoluções médicas e de enfermagem são feitas diretamente no sistema, que reúne as informações clínicas e assistenciais de todos os atendimentos feitos ao beneficiário ao longo do tempo.
- **Apoio Assistencial**, com a implantação do Soul MV. A solução integra todos os serviços e setores hospitala-

res - recepção, serviço de emergência, internação, farmácia, cirurgia, compras, faturamento - distribuindo as informações em tempo real.

Em menos de um ano, já revolucionamos nossa forma de cuidar e de administrar o cuidado, proporcionando melhorias claras na assistência e na segurança do paciente, na prescrição médica e na gestão da instituição.

Hoje, quando o paciente tira a senha para ser atendido no Pronto Atendimento ele se integra simultaneamente à cadeia de processos do sistema. O papel é empregado apenas em documentos que exigem a sua assinatura. Mas até esta conduta está com os dias contados.

Dispondo de informações estruturadas, confiáveis e imediatas sobre os atendimentos, estamos garantindo um maior controle sobre os processos, os indicadores e as contas hospitalares.



Confira o que a solução “Soul MV com Prontuário Eletrônico” trouxe o nosso dia-a-dia do nosso hospital:

- Favoreceu as decisões estratégicas e a gestão de indicadores**

Os gestores têm acesso a informações clínicas, assistenciais e financeiras, podendo tomar decisões imediatas com base em dados fidedignos. Não é necessário esperar o mês chegar ao fim para que um relatório seja emitido e analisado. Havendo demora no Pronto Atendimento, por exemplo, a intervenção é feita na hora. Os painéis “Gestão à Vista”, contendo todos os indicadores relacionados aos setores hospitalares, estão



distribuídos em pontos estratégicos e são atualizados a cada minuto, estimulando os gestores à aplicação de ações momentâneas de adequação quando um fator crítico é verificado.

Leito	AT	Paciente	Médico	Convênio	Data	PA	Dias	EF	EM	QD	LPP	BR	MW	AR	LP	TEV	SEP	PH	CP	AL	GS	JE	LAB	IM	AM	Cuidador
301-2	220391	BRUNO BATISTA LEMUS	GILBERTO LIMA BRANCO	UNIMED SBO/AMER	19/11/2017	24/11/2017	1	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	ROBERT CLEITON RODRIGUES MINHACO
306-1	220988	RENATA APARECIDA DA SILVA DOS SANTOS	ANDRE AITA SANTOS	UNIMED SBO/AMER	20/11/2017		0	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	
312-2	219559	FRANCO DE SOUZA BRUNO RODRIGUES	CLAUDIA HELENA RUBI IUAN CARNIELLI	UNIMED SBO/AMER	17/11/2017	24/11/2017	3	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	MARIA APARECIDA ALVES LIMA
302-2	220211	JANA PEREIRA FERREIRA COELHO	WLADIMIR OTERO JUNIOR	UNIMED SBO/AMER	19/11/2017	24/11/2017	1	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	ROBERT CLEITON RODRIGUES MINHACO
303-1	219881	LUCIANA PEREIRA SOARES	ROSANGELA GALLARDO CARO DE MORAES	UNIMED SBO/AMER	18/11/2017	23/11/2017	2	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	
302-1	217962	RENATA APARECIDA DA SILVA DOS SANTOS	ADRIANO GELMINI	UNIMED SBO/AMER	15/11/2017	15/11/2017	5	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	ROBERT CLEITON RODRIGUES MINHACO

Taxa de Ocupação	L01	DESCRICO	L02	DESCRICO	L03	DESCRICO	L04
84,21%	EF	Evolução de Enfermagem Preenchida	BR	Bronco	SEP	Protocolo de Sepsis Aberto	AL
	QD	Paciente com Risco de Queda	AR	Avaliação de Risco Pendente		Paciente com Prescrição Médica	
	LPP	Paciente com Risco de LPP	TEV	Protocolo de TEV Aberto		Pendência de Checagem	

Painel “Gestão à Vista” – Internação

- Facilitou a prática médica e de enfermagem**

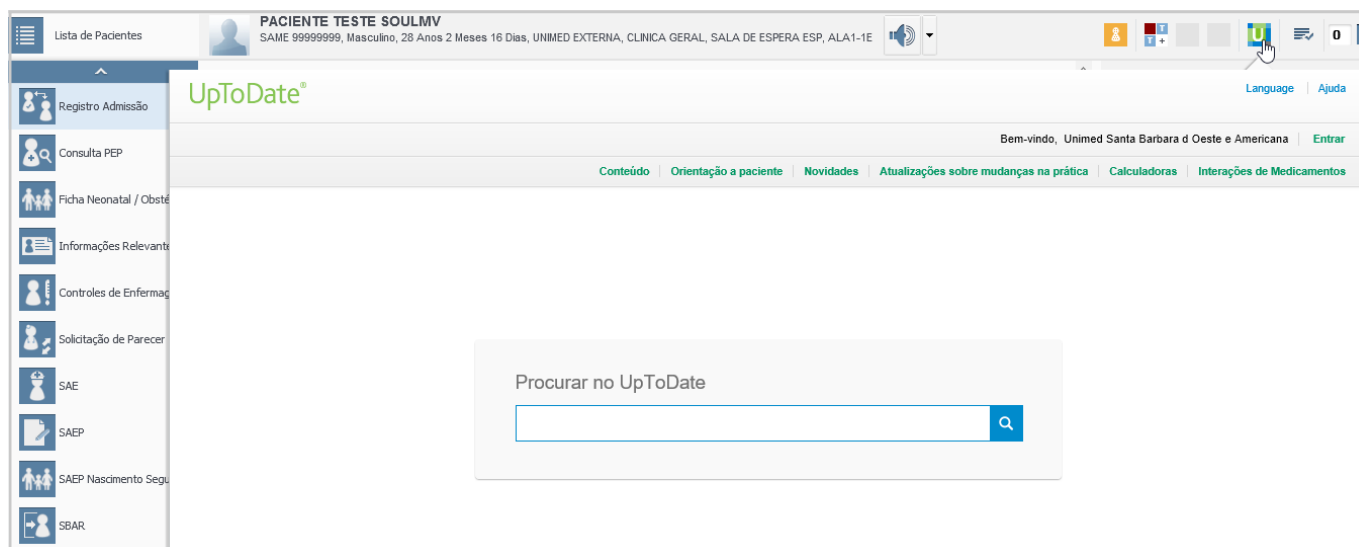
O médico e a equipe de enfermagem podem acessar o Prontuário Eletrônico do Paciente pelo computador a partir de qualquer ponto dentro do hospital, seja na unidade de Americana como em Santa Bárbara d’Oeste. Além disso, o Prontuário está integrado aos laudos de exames de imagem e de análises clínicas. O profissional não precisa se deslocar de um setor para outro em busca

dos resultados dos procedimentos. O médico também conta com descrições padrões (médicas e cirúrgicas) que agilizam o preenchimento do prontuário. E ainda pode acessar o Uo To Date, uma avançada ferramenta para a pesquisa de artigos clínicos. Tudo isso, garante que ele tome decisões assertivas e com grande rapidez.



Dr. Alexandre dos Santos Martins, coordenador médico do PA Infantil.

“O Prontuário Eletrônico tornou-se um instrumento de integração de muitas áreas do Hospital que não se conversavam. Foi uma iniciativa muito importante e demonstrou a sensibilidade dos nossos gestores, pois na assistência ao paciente o contato direto, o “olho no olho” é prioridade absoluta. Agora, o desafio continua. É melhorar o instrumento de gestão e, ao mesmo tempo, aumentar a qualidade na assistência ao paciente”.



O Up To Date permite a busca imediata de artigos clínicos.

- **Aumentou o fluxo de dados entre as áreas e a redução de custo**

Todos os setores conversam entre si e as informações ficam integradas. Quando uma prescrição médica é feita, simultaneamente a farmácia faz a dispensação e a conta segue para o faturamento. Desta forma, fica disponível para a cobrança assim que a alta é determinada, reduzindo o tempo da cobrança e diminuindo custos.

- **Reforçou a segurança do paciente e a qualidade da assistência**

O Prontuário Eletrônico do Paciente MV tem certificação SIBS/CFM, que garante o armazenamento e o compartilhamento seguro das informações de um paciente. Também vai de encontro aos esforços do hospital na preparação para a acreditação ONA3, que qualifica os hospitais de excelência, prevista para 2018.

- **Impulsionou a gestão estratégica de riscos e o acompanhamento de projetos**

Com a implantação do módulo Gestão Estratégica, todos os processos da área da Qualidade, que antes eram documentados manualmente, migraram para o sistema MV: POP's (Procedimentos Operacionais Padrão), protocolos, políticas, notificações de eventos não adversos e não conformidades, indicadores. Além do ganho de tempo, a atuação em um meio eletrônico significou a conquista de grande eficiência. Hoje, a decisão de disparar um gatilho para a aplicação de um protocolo não está mais exclusivamente nas mãos dos colaboradores. O sistema alerta quando há necessidade. Temos um maior controle sobre os processos, fortalecemos a análise dos nossos indicadores e aperfeiçoamos o acompanhamento de projetos.

Próximos passos

- **Aperfeiçoamento do sistema**

Neste momento, o hospital segue trabalhando para aperfeiçoar os processos do Prontuário Eletrônico do Paciente de forma que o médico e a equipe de enfermagem passem menos tempo no computador e possam se dedicar ainda mais para a atividade de assistência.

- **Evolução de projetos**

- ✓ **Checagem beira-leito**

Depois de integrar o procedimento de Glicemia Capilar ao Prontuário Eletrônico do Paciente, a checagem beira-leito da equipe de enfermagem também começou a ser integrada ao sistema e em breve estará garantindo muito mais mobilidade ao processo, além da prevenção de eventos adversos.

- ✓ **Preparação para a certificação de hospital digital**

Estamos trabalhando para zerar o uso de papel. Já substituímos os filmes radiográficos por imagens digitais e, agora, iniciamos as ações para que o paciente possa utilizar assinatura eletrônica na autenticação de documentos. Concluída esta etapa, estaremos aptos a buscar a certificação de hospital digital. Hoje, apenas dois hospitais no Brasil atingiram este estágio.



DRG é grande aliado da sustentabilidade e nos coloca mais perto do novo modelo de remuneração médica



Monitora

Permite o controle da efetividade dos programas e protocolos implantados, monitorando a qualidade assistencial.

Gerencia

Através do gerenciamento dos custos é possível reduzir o desperdício.

Otimiza

Adequa o tempo de internação sem perda da qualidade.



Há dois anos, nossa Unimed deu um passo decisivo para melhorar o gerenciamento da qualidade, dos custos e da eficiência na assistência hospitalar implantando uma das ferramentas mais modernas e sofisticadas de monitoramento, que é disponibilizada no Brasil pelo Instituto de Acreditação e Gestão em Saúde (IAG Saúde): o DRG (Diagnosis Related Groups ou Grupos de Diagnósticos Relacionados).

Através de um software online e uma metodologia de fácil aplicabilidade, o DRG permite categorizar pacientes a partir de uma combinação de dados do prontuário da internação, como diagnósticos (CID's principal e secundário), comorbidades, idade e procedimentos.

A partir dessas informações é gerado um código que classifica a internação em um grupo de diagnósticos relacionados prevendo o tempo de permanência hospitalar. Quanto mais adequado for o preenchimento dos prontuários, mais coerência haverá entre a codificação do DRG e o estado de saúde do paciente.

Assim, é possível identificar quais linhas de cuidados não foram eficientes e traçar planos de ação para melhorias, em geral ligadas aos processos e à adesão dos protocolos assistenciais.

Equipe

A equipe do DRG é composta por um médico que atua na desospitalização e planejamento de pós-alta, além do apoio ao médico assistente na busca de alternativas que estão dificultando a desospitalização. Também fazem parte da equipe duas enfermeiras codificadoras, que ana-

lisam minuciosamente cada internação, adequando o CID principal, observando a reinternações com recaídas, condições adquiridas, comorbidades pré-existent, enfim, fazendo uma abordagem geral, envolvendo o paciente de forma holística.

Os primeiros resultados

Hoje, temos informações assistenciais e econômicas mais qualificadas que estão preparando a Cooperativa para a mudança do modelo de remuneração médica e assistencial.

Já estamos traçando um perfil epidemiológico dos atendimentos realizados no Hospital Unimed Americana e, com base nisso, elaborando protocolos clínicos e cirúrgicos que favorecem a segurança assistencial, padronizam os atendimentos e reduzem o desperdício. Com as visitas de desospitalização, as altas passaram a ser feitas de forma mais segura e mais próxima do tempo previsto, favorecendo a capacidade operacional do hospital, melhorando a gestão de leitos e reduzindo os custos assistenciais.

Na operadora, os estudos de custo dos procedimentos passaram a ser feitos com base nos dados do DRG.

Desta forma, estamos caminhando para ganhar mais qualidade na assistência e maiores benefícios financeiros com alocação adequada dos recursos envolvidos.

Em breve, teremos uma gestão ainda mais focada em processos e na efetividade da prática clínica, com a produtividade sendo avaliada através de desfechos assistenciais. Isso é o que garantirá a sustentabilidade do nosso sistema de saúde.

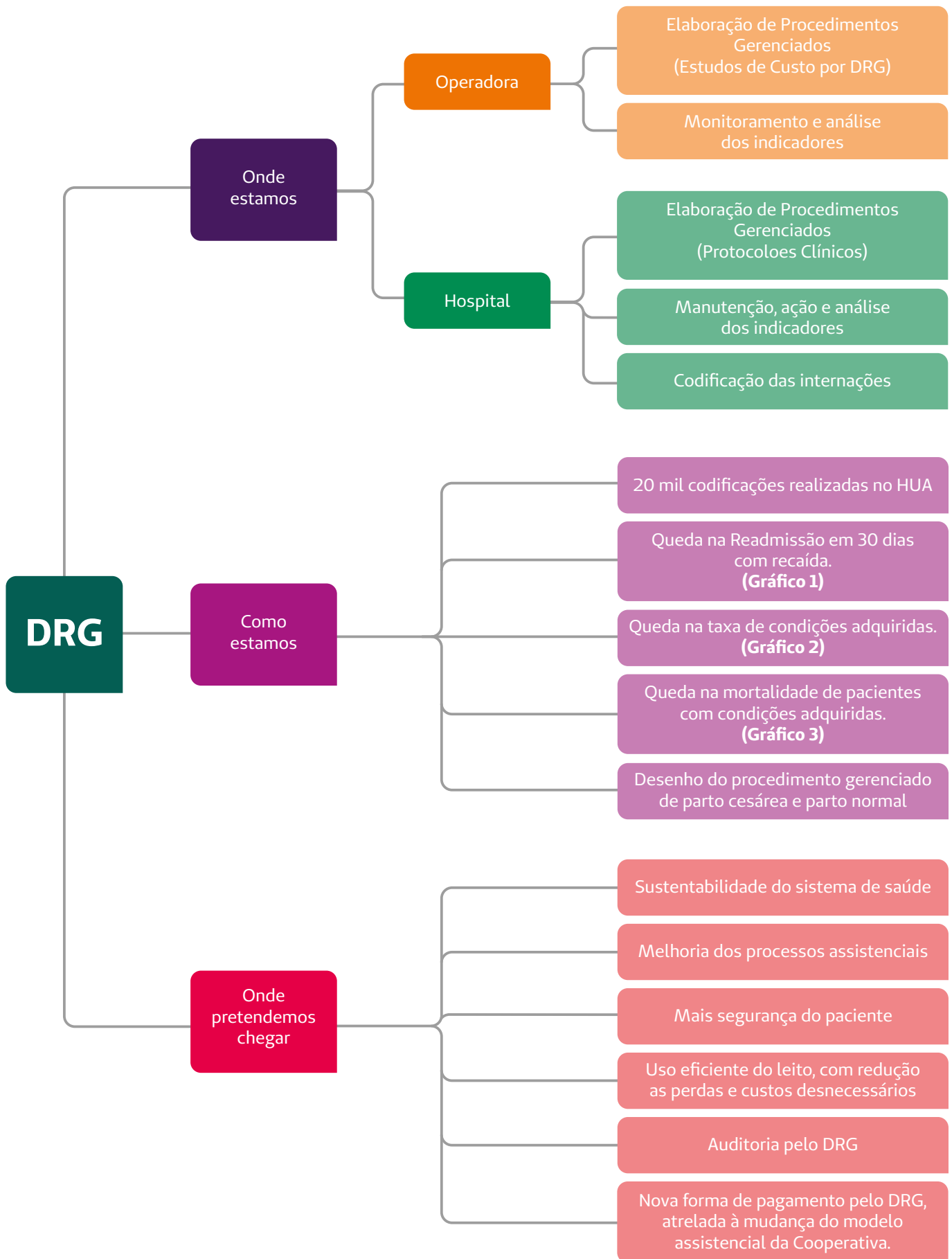




Gráfico 1

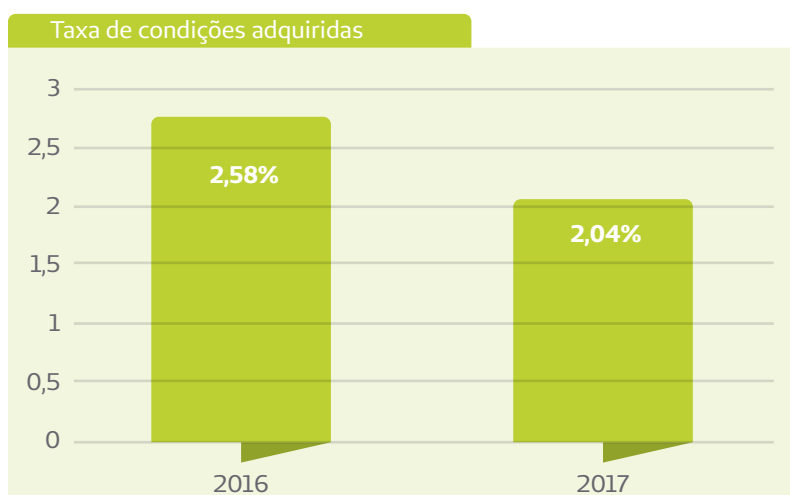


Gráfico 2

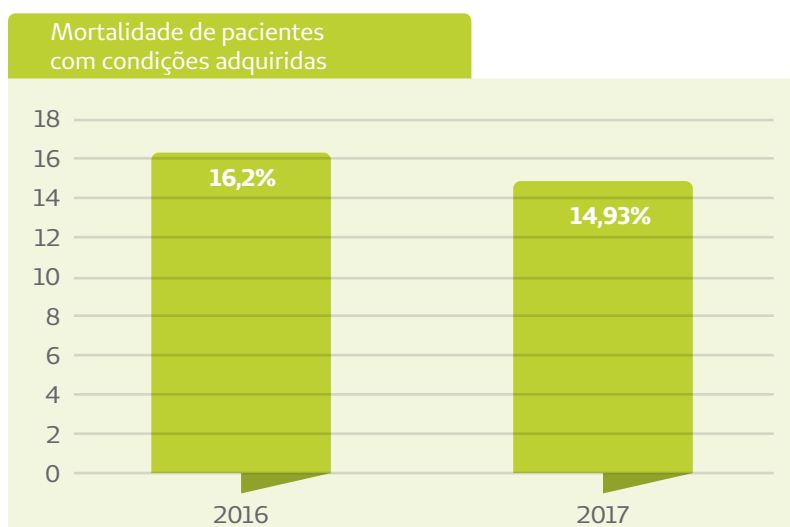
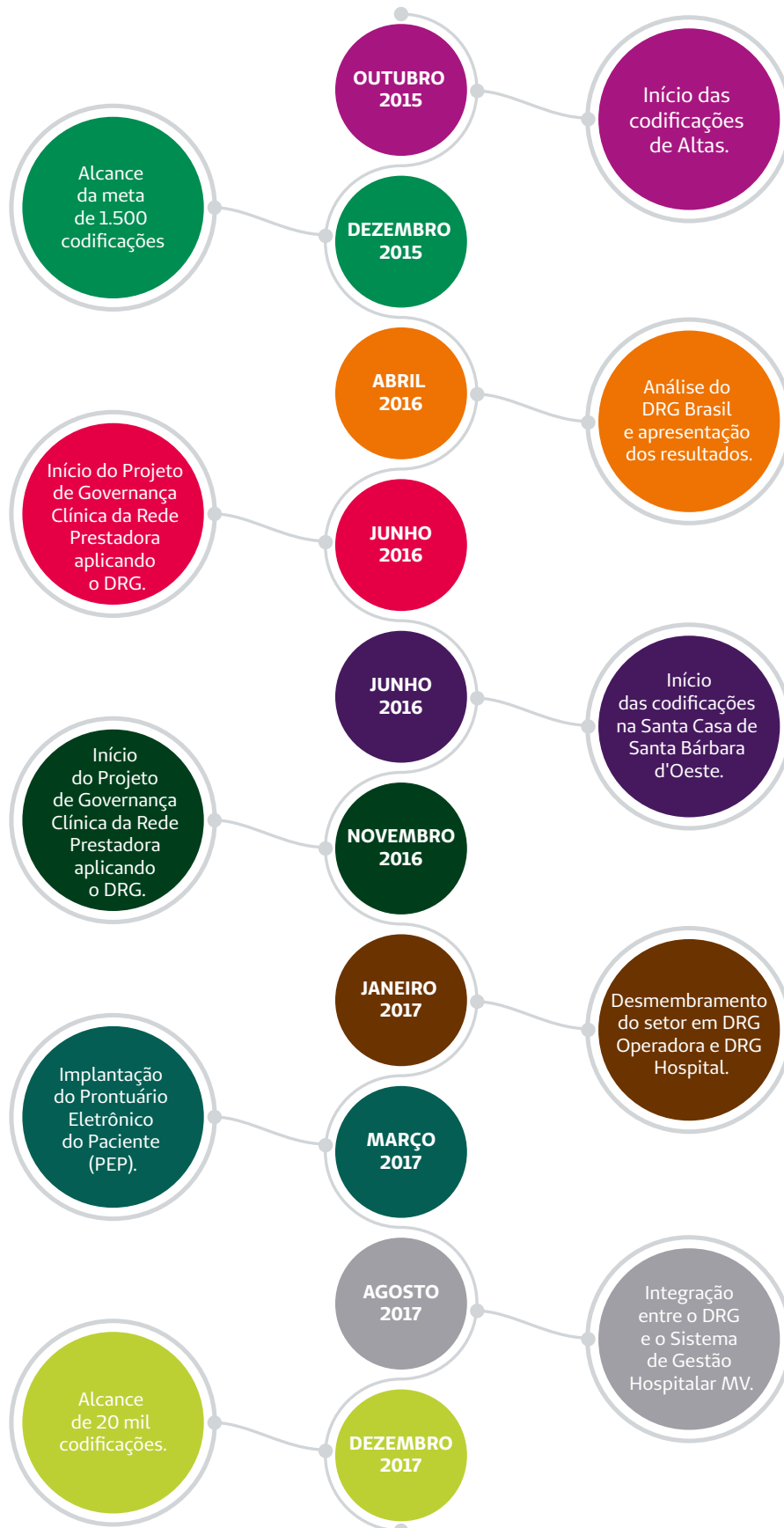


Gráfico 3



Linha do Tempo do DRG





Hospital Unimed Americana inicia processo para a ONA 3

Depois de conquistar o certificado de Acreditação Nível 2 da ONA (Organização Nacional de Acreditação), o Hospital Unimed Americana passou o ano se preparando para obter a ONA 3, concedido a instituições com excelência em gestão.

Na visita de manutenção do ONA 2, ocorrida em dezembro, os avaliadores do IQG (Instituto Qualisa de Gestão) entenderam que a cultura organizacional de melhoria contínua já alcançou uma maturidade institucional e que o processo para a solicitação do ONA 3 já podem ser iniciados.

A implementação de um sistema permanente de avaliação da qualidade dos serviços se iniciou na instituição em novembro de 2012, quando o HUA obteve a certificação

ONA Nível 1 e se tornou o único hospital acreditado em sua área de ação. Este pioneirismo vem se mantendo até hoje, primeiro com a renovação da ONA 1 em 2014 e depois com a conquista da ONA 2.

A certificação é válida por dois anos, mas o processo de avaliação não para. Envolve constantes diagnósticos e implantações de melhorias que são acompanhados pela equipe de avaliadores das instituições acreditadoras independentes, credenciadas ONA, tendo como referência as Normas do Sistema Brasileiro de Acreditação e o Manual Brasileiro de Acreditação. A cada oito meses, ocorre uma visita de avaliação com o objetivo de renovar a certificação ou elevá-la para um nível superior.





Crescem as ações de hospitalidade no Hospital Unimed Americana

Em 2017, várias ações pontuais com foco na hospitalidade foram feitas para cooperados, colaboradores e pacientes no Hospital Unimed Americana. Esta iniciativa faz parte do empenho da instituição em superar as expectativas de atendimento com base no mesmo conceito que é trabalhado na Disney, de encantar o cliente. Em breve, o projeto de hospitalidade estará sendo desenvolvido de forma ainda mais estruturada, com metodologia específica e gerenciamento estratégico. As principais ações realizadas este ano foram:



Novo Estar Médico do Pronto Atendimento

Totalmente reformado, o espaço ficou mais harmonioso e organizado, proporcionando condições muito mais apropriadas para o descanso dos médicos: nova TV, mesa de apoio para o café, ambientação confortável e moderna com novos armários, cadeiras, mesa individual, luminária e decoração.

Serviço de Chá e café com bolacha nas salas de espera

Oferecido aos beneficiários e acompanhantes. O serviço é gratuito e conta com um carrinho que é levado para os andares quatro vezes ao dia, inclusive aos finais de semana. A experiência tem se mostrado muito positiva e está servindo para aliviar a ansiedade daqueles que aguardam atendimento.



Ambientação

As salas de espera e descanso do terceiro e quarto andar; a sala de espera de medicação e a recepção do PA Adulto; a sala de espera do PA Infantil e alguns corredores de acesso foram revitalizados, ganhando mobiliário e decoração.



Sala de espera



Recepção PA adulto



Corredor da recepção adulto



Recepção quarto andar



Sala de espera terceiro



Corredor PA



Ações em datas especiais



Páscoa



Festa Junina



Dia das Crianças



Necessidades individuais de pacientes

- Comemoração do primeiro aniversário de bebê internado há um ano na UTI Neo.
- Paciente internado com saudades do seu cão recebe a visita do animal.
- No dia da alta criança recebe alimentação de uma "princesa".



Polvo de crochê: um carinho da nossa UTI Neo para acolher os bebês prematuros

Os bebês prematuros da UTI Neonatal passaram a dividir o espaço das incubadoras com polvos de crochê. Os bichinhos fazem parte de uma iniciativa adotada na Dinamarca em 2013 e que agora está se expandindo no Brasil, com efeito positivo comprovado na situação clínica dos recém-nascidos.



Campanha de Sepse conquista terceiro lugar em concurso do Instituto Latino Americano de Sepse

Com a campanha “Pare, Pense, Pode ser Sepse”, o Hospital Unimed Americana conquistou o terceiro lugar no Concurso Cultural promovido pelo ILAS (Instituto Latino Americano de Sepse) para a promoção do Dia Mundial da Sepse 2017, celebrado em 13 de setembro.

Além de ações de panfletagem para alertar a população sobre os riscos de infecções que podem levar à Sepse e como se prevenir, o Hospital Unimed Americana também promoveu atividades internas de conscientização para os colaboradores.



Equipes médicas e de enfermagem realizam treinamento de ECG em urgências e emergências

Em dezembro, médicos do PA, UTI e UCI, além da equipe de enfermagem do Hospital Unimed Americana participaram do treinamento de Eletrocardiograma em Casos de Urgência e Emergência. Ao todo, 66 profissionais estiveram presentes. O objetivo foi ampliar o aprendizado da equipe multidisciplinar e criar mecanismos que auxiliem no diagnóstico precoce de urgências vasculares e que contribuam com uma terapêutica eficaz.

Cirurgia Cardíaca: grande procura e baixa taxa de mortalidade comprovam qualidade do serviço

De janeiro a outubro de 2017, o serviço de cirurgia cardíaca do Hospital Unimed Americana operou 67 pacientes, sendo 47 beneficiários da nossa carteira e 20 de outras operadoras ou particulares.

Hoje, graças ao reconhecimento que o serviço alcançou, em torno de 30% das nossas cirurgias são indicações de fora da nossa área de ação, como outras Unimed e Santa Tereza Saúde, Coopus e Green Life.

No total, foram realizados os seguintes procedimentos: 37 revascularizações do miocárdio, 1 ligadura de PCA, 1 correção de CIA, 10 trocas de válvulas aórticas, 9 trocas de válvulas mitrales, 5 aneurismas/dissecções/cirurgias combinadas,

2 drenagens pericárdicas e 1 TAVI.

A taxa de mortalidade ficou 1,49%, com 1 óbito, comparável a dos grandes centros de cirurgia cardíaca do Brasil, como Incor (7%), Dante Pazzanese (8%) e Mario Covas (3% SUS). Cabe ressaltar, ainda, que nossa taxa de mortalidade em 2017 ficou muito abaixo do índice que obtivemos em 2016, que foi de 5,74%.

Esses resultados positivos são fruto da dedicação de todos os profissionais envolvidos no pré, intra e pós-operatório dos pacientes. E também se deve às melhorias implementadas no Centro Cirúrgico, Anestesia, Hemodinâmica, UCI (Unidade Crítica Intermediária), Enfermagem e Fisioterapia.



Equipe que atuou no primeiro Implante de Válvula Aórtica Transcateter no HUA

Hospital Unimed Americana realiza primeiro Implante de Válvula Aórtica Transcateter

Em 13 de julho, foi realizado o primeiro Implante Transcateter de Válvula Aórtica (TAVI) no Hospital Unimed Americana. Este procedimento, inédito na região, é menos invasivo se comparado à cirurgia cardíaca convencional, o que permite abreviar o tempo de internação e acelerar a recuperação do paciente. Sua indicação é extremamente criteriosa e restrita, podendo ser cogitada em casos de contraindicação absoluta à cirurgia cardíaca ou risco cirúrgico muito elevado.

O evento foi executado em conjunto pelas equipes da Hemodinâmica e da Cirurgia Cardíaca, porém envolveu um time de profissionais que atuaram desde a indicação do procedimento até a alta do paciente. Anestesiologista, cardiologista clínico, ecocardiografista, técnicos de RX, enfermagem e pessoal administrativo se juntaram ao grupo, demonstrando a importância do esforço conjunto.

Foi um dia histórico para todos, de trabalho impecável e um marco na evolução da cardiologia da instituição, revelando que o Hospital Unimed Americana está apto para trabalhar no mais alto nível da medicina brasileira.

Farmácia passa a dispor de farmacêutico 24 horas e reforça apoio aos médicos, enfermagem e pacientes



A Farmácia do Hospital Unimed Americana ampliou a presença do farmacêutico clínico de 6 para 24 horas. Esta melhoria aumenta o apoio aos médicos e às equipes de enfermagem na administração de medicamentos, além de aumentar a segurança para o paciente em relação a eventos adversos.

Com a iniciativa, as reconciliações medicamentosas (continuidade da prescrição dos medicamentos que o paciente faz uso em casa), deixaram de ser feitas pela equipe de enfermagem e ficaram exclusivamente a cargo do farmacêutico, permitindo que estes profissionais dediquem uma atenção mais focada nos pacientes.

Além disso, a qualquer momento o farmacêutico está disponível para avaliar com especificidade as interações medicamentosas (possibilidade de alterações nos efeitos de medicamentos prescritos pela interação com os outros que o paciente já toma), entrando em contato com o médico para substituir a prescrição caso seja necessário.

Criação da Sala de Inalatório, Higiene e Conforto melhora distribuição de materiais higienizados



Com a criação da Sala de Inalatório, Higiene e Conforto, na CME (Central de Material Esterilizados), o Hospital Unimed Americana passou a garantir mais segurança na guarda e distribuição de materiais higienizados, além de mais qualidade na assistência ao paciente. O novo ambiente tem controle de temperatura e umidade, prateleiras identificadas e espaço suficiente para a alocação de dois arsenais de materiais prontos para uso. Outras vantagens desta iniciativa foram:

- Separação de itens desinfetados e esterilizados, proporcionando facilidade de visualização e garantindo que os mesmos sejam utilizados dentro do prazo de validade, sem a necessidade de um novo processo de higienização.
- Disponibilização de campos e aventais já estéreis com margem de segurança de dois dias no abastecimento do Centro Cirúrgico.
- Os setores permanecem com estoque mínimo diário para que não ocorra desperdício de material.

Com todos esses benefícios, o hospital ganhou um importante reforço para o controle de infecção hospitalar.

Cadeia de suprimentos é terceirizada

Buscando uma solução para melhorar o seu fluxo de materiais e medicamentos e também, para evitar o desperdício de recursos, o Hospital Unimed Americana terceirizou a sua cadeia de suprimentos contratando a Unihealth, uma empresa de gestão logística hospitalar. A Unihealth se utiliza de rastreabilidade dos produtos, desde o recebimento nos almoxarifados e centros de distribuição, até o uso pelo paciente e suas incluem planejamento de compra, controle de estoque, recebimento, armazenamento, fracionamento, distribuição interna, entre outras.

Reforma da Rouparia diminui custos de enxovais e melhora distribuição aos setores

A reforma da Rouparia do Hospital Unimed Americana qualificou o setor para o seu grande desafio: manter a quantidade de enxoval apropriada às necessidades da assistência com mais controle, mais agilidade e menos desperdícios.

Agora, o acervo de roupas de cama ficou melhor armazenado e identificado, a distribuição aos setores acontece num tempo muito mais adequado e as despesas com a lavagem e compra de peças tendem a ser cada vez menores.

A iniciativa também incluiu a aquisição de uma balança para pesagem de roupa suja, que vai para lavagem, e da roupa limpa, que volta para a Rouparia, o que possibilitou uma melhor conferência das entregas da Lavanderia e a adoção do indicador de relave, determinando-se como meta retorno de até 10%.

Campanha “Mude um Hábito” conquista adesão de médicos e colaboradores no HUA



Lançada pela nossa Unimed em agosto para incentivar a prática de exercícios físicos, a campanha “Mude um Hábito” mudou a rotina de médicos e colaboradores no Hospital Unimed Americana. Nessa primeira edição, as pessoas foram estimuladas a trocarem o elevador pelas escadas.



Gestão de Tecnologia da Informação

TI é grande aliada da troca de sistemas na operadora e hospital

Os principais projetos da TI em 2017 referiram-se à troca de sistemas, com momentos que demandaram a alocação da equipe em quase sua totalidade. Os principais foram:

- **Implantação do Sistema de Gestão Hospitalar MV**

Com esta iniciativa, a equipe de TI do Hospital Unimed Americana foi reestruturada para suportar e garantir a evolução na utilização do novo sistema. O MV representou uma verdadeira revolução nos hospitais de nossa Unimed, seja no controle de processos, acesso à informação, segurança do paciente e gestão à vista. Dentre as integrações implementadas ao MV destaca-se o Dextro, da empresa Abbott, para teste de glicemia capilar de paciente diabéticos.

- **Implantação do Sistema de Gestão da Operadora SGU**

A TI esteve à frente deste projeto, que contou com a participação de das áreas de Negócio. Na primeira fase da implantação, que ocorreu este ano, a gestão de emissão de autorizações passou a ser feita pelo novo sistema. Para isso, foi necessário construir integrações, realizar migração de dados, revisar regras e treinar toda a rede prestadora. Hoje, o eMed opera no formato TISS (Troca de Informação de Saúde Suplementar), da ANS. A migração dos demais setores (cadastro, pagamento, faturamento, PTU e ANS) será concluída em 2018. Destaca-se a implementação do APP do Beneficiário, com comunicação ao público prevista para janeiro. Este aplicativo será de grande valia para acesso ao guia medico, situação de autorizações, segunda via boleto, entre outros benefícios.

- **Sistema do DP**
Apoio ativo à migração do sistema do Departamento Pessoal para a FESP.
- **Sistema de Medicina Ocupacional**
Apoio ativo à Unipart na troca do sistema de gestão da Medicina Ocupacional, desde a pré-venda até a implantação.
- **Unihealth**
Apoio na análise de problemas de integração e disponibilização da infraestrutura de servidores à Unihealth, empresa contratada de logística hospitalar. A TI também atuou na avaliação de processos que poderiam impactar na integração.

Outras ações

- **Ferramenta BPMS**
O nível de entregas com a ferramenta BPMS, o sistema de gerenciamento de processos de negócio, aumentou. Foram finalizados os seguintes processos:
 - Solicitações DP/SESMT
 - RNC Controles Internos
 - Solicitação Treinamento
 - Solicitação Serviços Gerais
 - Protocolo Interno
 - Reembolso Boleto PPF
 - NIP - Notificação Intermediação Preliminar
 - Solicitação Reembolso Coordenadores Médicos
 - Solicitação Cadastro MV
 - Cotação Solicitação PPJ
 - Gestão Exames (Auditor Médico)
 - Solicitação Reembolso Gestores
 - Protocolo Unicoo
 - Solicitações DP/SESMT
 - Controle Senha E. U
 - Tramite Autorização Intercâmbio
 - Autorização Pagamento Borderô
 - Protocolo Interno
 - Solicitação Diária e Reembolso Diretoria
 - Integração BPM x SGU
 - Solicitação Reanálise Procedimentos
 - Reajuste de Contratos
 - eMedBR

Atualização de versão com melhorias em diversos processos e implementações realizadas para todos clientes eMedBR. As melhorias incluíram questionários para facilitar a análise de bloqueios da Auditoria; solicitação de Quimioterapia; disponibilização de link redundante para consultórios, em substituição ao link da Net.

- **Hospital**
Implantação do novo controle de catracas e acesso.
- **Produtividade 2.0**
Finalização da migração de e-mail para “nuvem”. Dessa forma, liberamos recursos no Data Center e disponibilizamos uma plataforma online com maior capacidade, que conta com novas funcionalidades e conceitos para produtividade. Tudo isso, pagando menos que no licenciamento anterior.

- **Operadora e demais**
 - Integração do sistema DRG via webservice.
 - Reestruturação da impressão dos cartões dos beneficiários.
- **Infraestrutura**
 - Atualização de equipamentos do ambiente de recuperação de desastres, de forma a comportar capacidade semelhante ao Data Center da operadora.
 - Upgrade das licenças do banco de dados Oracle para Enterprise, garantindo novas funcionalidades compatíveis com o tamanho de nossas bases de dados e a exigência de tempo para recuperação em caso de quedas e desastres.
 - Reestruturação dos servidores de impressão.
 - Reestruturação das regras de mapeamentos de arquivos e impressoras.
 - Infraestrutura de TI para novas unidades da Unimed, como Cintegra Americana e Santa Barbara d’Oeste, além de apoio às mudanças.
 - Instalação de cerca de 40 SSDs (discos em estado sólido, alternativa ao disco rígido, só que mais rápido) e Windows 10, dando sobrevida para computadores antigos que exigiriam troca.



- **Novas tecnologias**
Estudos para chatbot, nodeJS, Python, integrações Java, backup em “nuvem”, alta disponibilidade para servidor de arquivos, entre outros.
- **Segurança**
 - Aplicação de bloqueios de pen-drive e e-mail pessoal, garantindo maior segurança para rede interna.
 - Não registramos em nosso ambiente nenhum dos casos de ataque de vírus de sequestro de dados reportados na imprensa.
- **Diversos**
 - Atualização de sistemas para atender legislações da ANS, Unimed do Brasil e Receita Federal.
 - Constantes automações de processos pontuais.



Trabalhamos para garantir mais segurança jurídica e minimizar riscos

Em 2017, continuamos a busca constante de minimizar riscos para a operadora e os cooperados, auxiliando os médicos e os departamentos para atuarem com a maior segurança jurídica. Trabalhamos com análise preventiva de propositura de ações e com a composição antes de decisão judicial em processos com entendimento já fixado pelos tribunais superiores.

Núcleo ANS

Através do Núcleo ANS, a área Jurídica atende às demandas da ANS (Agência Nacional de Saúde Suplementar) monitorando, avaliando e implementado operacionalmente as exigências impostas por este órgão regulador através de suas Resoluções Normativas.

Notificações de Intermediação Preliminar

Em 2017, nossa operadora recebeu 28 Notificações de Intermediação Preliminar (NIP), sendo 10 de demandas não assistenciais. A equipe jurídica arquivou com sucesso 25 delas e três se tornaram processos administrativos, sendo que todos foram arquivados sem qualquer imposição de penalidades à operadora.

Este percentual de NIP's equivale a 0,0002% das 1.236.733 solicitações médicas ocorridas no ano, o que indica um baixo índice de reclamação dos beneficiários perante ANS (Agência Nacional de Saúde Suplementar).

Vale destacar também que nos últimos ciclos de fiscalização do Plano Semestral de Intervenção Fiscalizatória instituído pela ANS pela RN 388/15, nossa Unimed não recebeu classificação dentro das faixas de enquadramento, visto que o número de NIP's contra a Operadora foi inferior ao mínimo estipulado.

Resoluções Normativas e Ressarcimento ao SUS

Também foram implementadas 24 novas resoluções normativas na rotina de nossa Cooperativa, com acompanhamento da implementação através do mapa de normas.

No que tange ao Ressarcimento ao SUS, é relevante informar que ANS repassou, em 2017, valor recorde ao SUS. Até o fim de outubro, o valor arrecadado foi de R\$ 458,81 milhões, maior número desde a criação da ANS, em 2000. O valor representa um aumento de 46% em comparação ao valor repassado em 2016.

Em 2017, a agência gerou os maiores volumes e valores de atendimentos identificados de sua história. Até outubro, foram lançados 8 ABIs, com notificação de 852.089 atendimentos, cujos valores somam R\$ 1,1 bilhão. Em 2016, foram notificados 577.194 atendimentos, o equivalente a R\$ 894 milhões.

Em nossa Cooperativa, recebemos oito novos processos e três recursos. O valor dos novos processos totalizou R\$ 782.542,97. Desse total, pagamos até o momento R\$ 186.512,45, aguardamos a emissão da guia de pagamento referente a três processos no valor de R\$ 210.466,04, existindo ainda R\$ 572.076,93 em impugnações pendentes de julgamento. Com relação aos três recursos, foram pagos R\$ 12.481,82.

Monitoramento de Risco Assistencial

O Monitoramento do Risco Assistencial é uma iniciativa da ANS com o objetivo de prevenção de anormalidades que coloquem em risco a continuidade ou a qualidade do atendimento à saúde. O Mapeamento é realizado por meio de apurações trimestrais nas quais, através de indicadores, é calculada a pontuação atribuída a cada operadora. As operadoras recebem pontuação que variam de 0 a 1. Quanto maior a pontuação, melhor a classificação delas nas três faixas de risco assistencial, sendo que a faixa 1 é a melhor e a faixa 3 é a pior, resultando na adoção de medidas administrativas pela ANS. Nossa Unimed sempre permaneceu na faixa 1 de classificação, com pontuação atual de 0,8190.

Programa de Regularização de Débitos Não Tributários (PRD)

Em novembro de 2017, protocolamos solicitação de adesão ao Programa de Regularização de Débitos Não Tributários (PRD), que regulamenta o parcelamento dos débitos junto ao SUS, optando para os débitos inscritos em dívida ativa, referentes aos processos judiciais de ressarcimento ao SUS, sem depósitos vinculados aos processos.

Uma das maiores vantagens em realizar a adesão ao programa foi o aproveitamento na redução de 60% dos juros e multa aplicados pela ANS, o que acarretou uma economia de aproximadamente R\$ 300.000,00, inclusive com a possibilidade de liberação futura dos ativos garantidores vinculados a estes processos.

Qualidade cadastral garante melhor IDSS para a operadora

O trabalho realizado durante o ano para qualificar nossos dados cadastrais rendeu resultados muito positivos. O número de beneficiários com datas de nascimentos divergentes caiu de 2.811 para 277; o número de beneficiários não validados ou não encontrados caiu de 5.404 para 2.765; o índice de acertos no SIB (Sistema de Informações de Beneficiários) da ANS subiu de 84% para 91%.

Com estas ações, nossa nota de Qualidade Cadastral, que é um dos indicadores que compõem o IDSS (Índice de Desempenho da Saúde Suplementar), se manteve na faixa máxima (1,0000), contribuindo para que a nossa nota final subisse de 0,7368 para 0,9055. Assim, ficamos com o 21º melhor IDSS no ranking geral das melhores Unimed e em 3º lugar entre as operadoras de médio porte.

Reajuste de Planos Coletivos

Garantimos, trimestralmente, o envio de informações para a ANS sobre o reajuste de contratos dos planos coletivos e também o pagamento da Taxa de Saúde Suplementar, que corresponde ao número de beneficiários que constam no Sistema de Informações de Beneficiários (SIB), com a realização de depósitos judiciais que somaram R\$ 299.699,30 no ano.



Núcleo Contencioso

Na esfera cível temos em andamento 338 ações. A proporção entre o número de vidas e ações cíveis são de 0,003% (considerando 99.087 beneficiários em 2017), demonstrando um baixo índice de judicialização.

A discussão judicial de maior incidência foi a manutenção do plano de saúde para funcionários demitidos/aposentados que não contribuía com o pagamento da mensalidade, portanto, sem direito de permanência após o desligamento, conforme prevê a Lei Federal 9.656/98, nos artigos 30 e 31, totalizando 100 ações.

Dos valores pleiteados em todas as demandas cíveis, a equipe jurídica conseguiu uma economia de R\$ 566.414,89, tendo realizado 50 acordos em audiências e negociado valores e forma de pagamentos em condenações definitivas.

Na esfera trabalhista estão em andamento 90 ações, nas quais alcançamos uma economia de R\$ 371.615,67, tendo realizado 16 acordos e negociações para parcelamento e diminuição das condenações.

Operação Inadimplência

Em agosto, iniciamos um projeto para cobrança dos boletos em aberto dos beneficiários com liminar e os valores recuperados até agora foram: Setembro, 41 beneficiários inadimplentes, R\$ 24.765,95 recuperados e 2 beneficiários excluídos com processos; Outubro, 36

beneficiários inadimplentes, R\$ 10.450,46 recuperados e 8 beneficiários excluídos com processos; Novembro, 45 beneficiários inadimplentes, R\$ 18.479,79 recuperados e 3 beneficiários excluídos com processos; Dezembro, 30 beneficiários inadimplentes, R\$ 13.113,85, recuperados e 1 beneficiário excluídos com processo. Com isso, tivemos uma recuperação de R\$ 66.810,05 e excluímos 14 beneficiários com processos.

Gestão de Contratos

A gestão dos contratos firmados com a Cooperativa é realizada pela equipe Jurídica, que orienta acerca da documentação necessária para as contratações e informa as áreas sobre os prazos de cada contratação. A equipe monitora um total de 830 contratos vigentes, sendo 778 da Cooperativa Unimed, 16 da ADCF e 36 da Cooperativa Usimed.

Foi implantada com a Área de Qualidade, a Qualificação dos Prestadores de Serviços Não Assistenciais, para controle dos riscos nas contratações e garantia da adoção de boas práticas pelos prestadores, em conformidade com os princípios da Cooperativa. Para isso, todas as 103 empresas prestadoras foram relacionadas, bem como os gestores responsáveis por cada uma, sendo devidamente orientados de como será o processo de atualização contratual e qualificação do prestador.



Qualificação dos Prestadores de Serviços Não Assistenciais

A equipe jurídica esteve intimamente envolvida nos processos de qualidade e certificação da operadora, em especial no que tange à RN 277, na Dimensão 7, requisito 7.4, do processo de qualificação da operadora:

Qualidade

- Definiu 4 critérios de qualificação para cada prestador;
- Definiu a periodicidade de avaliação (anual, se na qualificação o prestador não atender a média de pontuação, poderá ser avaliada em períodos menores, conforme necessidade);
- Contatou as áreas solicitantes;
- Elaborou política explicativa da Qualificação de Prestador.

Área Solicitante

- Definiu prestadores críticos e não críticos;
- Avaliou e pontuou os critérios de cada prestador;

- Enviou política e aditivo do contrato que prevê a qualificação e visita técnica se necessário.

Jurídico Contratos

- Elaborou cláusulas para qualificação e visita técnica;
- Avaliou política elaborada pela Qualidade;
- Confeccionou aditivo que prevê a qualificação e visita técnica se necessário;
- Controlou contratos que já foram aditivados;
- Controlou documentos legais dos prestadores.

Tributário

Programa Especial de Regularização Tributária (PERT)

Em novembro de 2017, realizamos a adesão ao Programa Especial de Regularização Tributária (PERT), com o objeto de quitação de débitos da Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN) inscritos em Dívida Ativa da União.



Somos uma das 8 “Melhores Empresas para se Trabalhar” na região de Piracicaba e certificada pela GPTW



A cerimônia de certificação ocorreu dia 30 de novembro e a nossa Unimed foi representada pelo diretor de Recursos Próprios, Dr. Libório Cecim Albin.

Um dos grandes destaques da gestão de pessoas em 2017 foi a classificação da operadora, no ranking organizado pela GPTW (Great Place to Work), entre as 8 “Melhores Empresas para se Trabalhar” na região de Piracicaba (SP), categoria empresas de médio porte. No total, nossa Unimed concorreu com 39 organizações.

Além do oitavo lugar no ranking regional, nossa Unimed também foi certificada por ter alcançado 73% de satisfação na Pesquisa de Clima Organizacional GPTW realizada em fevereiro, incluindo a operadora e o hospital.

Entre os resultados, vale destacar que 91% dos colaboradores declararam indicar a Unimed como plano de saúde para seus amigos e familiares. E 90% declararam alinhamento de valores pessoais com os valores da empresa.

A GPTW é uma empresa de pesquisa, consultoria e treinamento que estimula as organizações a identificarem, criarem e manterem excelentes ambientes de trabalho por meio do desenvolvimento de culturas de alta confiança. Tem como conceito de lugar excelente para se trabalhar aquele em que o colaborador sente orgulho do que faz, gosta das pessoas com quem trabalha e confia nas pessoas para quem trabalha.

Plano de Ação

Após a aplicação da pesquisa, todos os colaboradores receberam uma devolutiva e foi realizado um plano de ação junto aos líderes e as diretorias das áreas. Um dos resultados desta iniciativa foi a criação do Projeto Reter, com objetivo de fortalecer os 5 pilares da pesquisa: credibilidade, respeito, imparcialidade, orgulho e camaradagem.

O primeiro pilar, Imparcialidade, que simboliza o senso de justiça, foi trabalhado em uma ação que deu oportunidade aos colaboradores de citarem exemplos de favoritismo observados nas lideranças.

Os apontamentos foram editados em uma cartilha, contendo os comportamentos praticados e os comportamentos esperados dos líderes. Agora, o material está sendo trabalhado junto com envolvidos.

O próximo passo será a formulação de planos de ação nos demais pilares da pesquisa.

Outras ações

Em 2017, além de priorizar a realização da Pesquisa de Clima Organizacional, as principais ações desenvolvidas pela área de Recursos Humanos foram:

Feedback Estruturado – Esta ferramenta favorece a comunicação entre líder e liderado, contribuindo para o crescimento da Cooperativa e o desenvolvimento do colaborador. Também identifica necessidades de treinamento e ajuda a desenvolver a visão sistêmica da empresa. Pelo segundo ano, o Feedback Estruturado foi aplicado através da plataforma de pesquisa Survey Monkey. Além de facilitar o trabalho dos líderes na pontuação de meritocracia do Plano de Carreira, o Feedback Estruturado também possibilita a emissão de relatório com PDI (Plano de Desenvolvimento Individual) de cada colaborador e a construção do Planejamento de Treinamentos com base nestas informações.

Programa de Preparação para Aposentadoria – O objetivo principal é auxiliar os colaboradores na reflexão, planejamento e construção desta nova etapa da vida, possibilitando a elaboração de um projeto futuro. Eles passam a ter conhecimento do programa, que é de livre adesão, quando entram na Unimed, no Acolhimento de Novos Colaboradores. Como a Previdência Social tem passado por várias

mudanças, gerando inseguranças e dúvidas, em 2017 procuramos orientar e esclarecer nossos colaboradores com duas palestras de um advogado, especialista em Direito Previdenciário.

POD – Programa de Oportunidade de Desenvolvimento – O objetivo é incentivar os colaboradores com nível superior ou cursando o último ano da graduação, ao desenvolvimento e aperfeiçoamento nas competências de liderança. Potencializando talentos através da capacitação, desenvolvendo visão sistêmica e melhoria contínua. As etapas do programa são: Treinamento Online (20 horas), Treinamento Presencial (40 horas), Team Coaching (16 horas), Capacitação Técnica (16 horas) com o tutor designado pelo colaborador, de acordo com o projeto de carreira.

Treinamento e Desenvolvimento – Em 2017, as ações de treinamento sofreram o impacto da implantação do Sistema de Gestão Hospitalar MV, no primeiro semestre, e do Sistema de Gestão da Operadora SGU, no segundo semestre. Com os esforços exigidos de todas as áreas para viabilizar esta iniciativa sem precedentes na evolução tecnológica da Cooperativa, a adesão aos treinamentos diminuiu, mas deverá ser recuperada no próximo ano. **(G4-LA10)**

(G4-LA8)

Horas de Treinamento

Horas/ Ano Operadora			Horas/Ano Recursos Próprios			Horas/ Ano Total			Média de treinamento por colaborador		
2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017
13.802 horas	10.132 horas	3 . 6 3 9 horas	16.336 horas	12.841 horas	4.613 horas	3 0 . 1 3 8 horas	22.973 horas	8.252 horas	28,56 horas	20,17 horas	6,11 horas



Programa Aprendiz – Visando proporcionar ao aprendiz uma maior experiência focada na área de interesse, em 2017 a área de Gestão de Pessoas propôs um modelo de Mentoring aos aprendizes da Cooperativa, através do qual cada aprendiz teve a oportunidade de escolher uma área que tem afinidade ou curiosidade de conhecer para escolher sua carreira profissional. Este modelo será adotado para os demais aprendizes.



Trabalhamos para o desenvolvimento sustentável

Nossa Unimed tem compromisso com o equilíbrio econômico, social e ambiental. E suas práticas de sustentabilidade vêm conseguindo um resultado cada vez mais promissor.

A adoção do perfil de Desenvolvimento Sustentável está ligada, principalmente, com a determinação de readequar seu fluxo diário de anos para um novo modelo de atuação e comportamento perante a sociedade e o meio ambiente.

E esse é o trato que a Unimed faz com sua atuação no mercado. Em nossa singular, essas mudanças acontecem, comprovadamente, em perfil progressista, pouco-a-pouco, mas de forma contínua.

Uma forma de mensurar os impactos causados pela Cooperativa é monitorando consumo de resíduos em nossas unidades, tanto os recursos próprios como as sedes administrativas:

Consumo de Resíduos (G4-EN23)

Material	2014	2014	2016	2017
Resíduos recicláveis (kg)	1.250	6654	1.598,30	1.362,45
Toners/ Cartuchos (unid)	623	441	834	595
Lâmpadas (unid)	180	479	795	2.111
Coleta de óleo (litros)	415	380	393	281
Pilhas e baterias kg	-	-	-	252
Tarja de cartão magnético Kg	-	-	-	19
Eletrônicos kg	-	-	-	202
Papel Sulfite Branco A4 (Pct)	15.879	14.504,40	16.605	6240
Papel Toalha (unid)	84.016	76.942	7.632	5.592
Papel Higiênico (Pct)	17.750	23.177	27.696	20444
Copos Plásticos (unid)	35.610	42.900	30.454	13.525
Saco Plástico (unid)	867.700	1.907.400	2.788	1.830

Consumo de Água (G4-EN8)

Consumo de Água em m³ nas Unidades Próprios - 2017

Unidade	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho
Hospital Unimed Americana	1399	1558	1765	1491	1673	1569
Total 18492	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
	1542	1348	1413	1721	1335	1519
Unidade	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho
Hospital Unimed S. B. d'Oeste	146	158	287	199	166	175
Total 2583	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
	239	357	140	279	211	226
Unidade	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho
Espaço Unimed	172	172	172	190	148	168
Total 2046	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
	185	168	176	172	172	151
Unidade	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho
Sede Administrativa	119	105	116	95	116	106
Total 1285	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
	119	105	116	95	116	106

Consumo de Energia (G4-EN3)

Consumo de Energia Elétrica em Kw nas Unidades Próprios - 2017

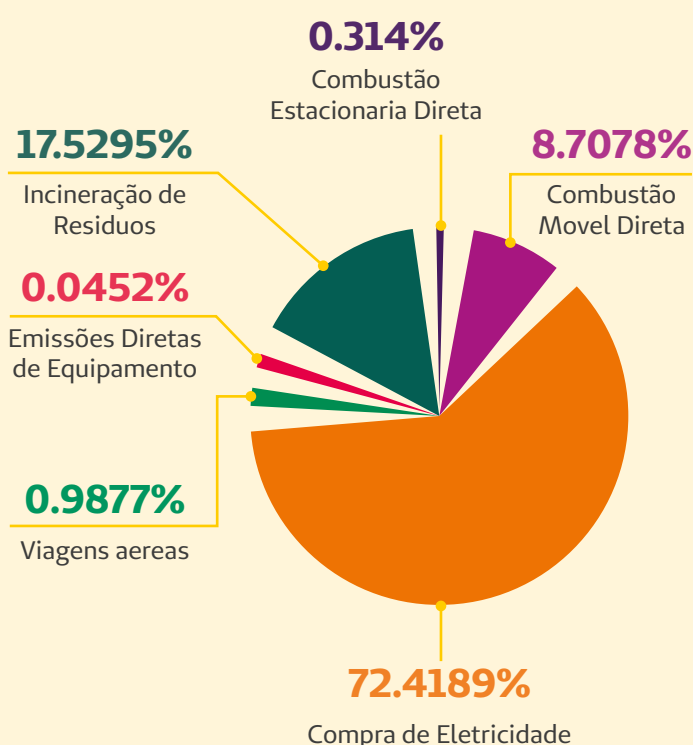
Unidade	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho
Hospital Unimed Americana	169.824	169.126	189.374	168.457	166.266	132.757
Total 1.858.719	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
	169.824	169.126	189.374	168.457	166.266	132.757
Unidade	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho
Hospital Unimed S. B. d'Oeste	23.581	22.250	26.066	23.307	18.575	15.234
Total 243.327,00	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
	14.300	13.469	18.696	22.329	20.543	24.977
Unidade	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho
Espaço Unimed	14.300	13.469	18.696	22.329	20.543	24.977
Total 238842	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
	15207	15909	20584	19903	19903	19903
Unidade	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho
Sede Administrativa	29.925	27.549	31.384	29.242	25.085	20.734
Total 306304	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
	19.604	24.793	20.990	25.586	25.920	25.492



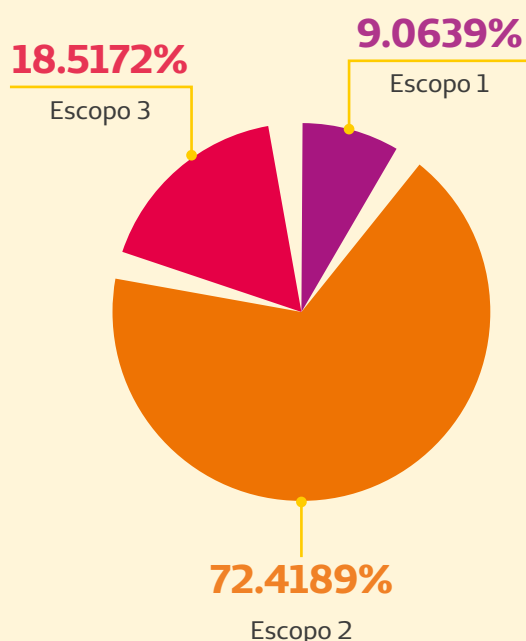
Emissão de Gases de Efeito Estufa (G4-EN15; G4-EN16; G4-EN17)

O cálculo da Emissão de Gases de Efeito Estufa (GEE) emitidos pela nossa Unimed foi viabilizado com a calculadora de CO2 da Unimed do Brasil, que é compartilhada com os participantes do Selo de Sustentabilidade. Em 2017, realizamos este levantamento mais uma vez, com base no consumo de energia elétrica, gás de cozinha, ares condicionados, geradores de energia, descartes recicláveis e viagens aéreas, entre outros itens, considerando 100% da nossa estrutura (recursos próprios e operadora). Esta ação está nos permitindo a compensação da emissão de gases com o plantio de mudas de árvores em área de preservação ambiental utilizada pelo programa Vida Verde, desenvolvido pela nossa Unimed.

Emissões geradas por tipo de fonte



Programa Consumo Consciente



Escopo	Fonte	CO2 (kg)	Ch4 (kg)	N2O (kg)	CO2E (CO2+CH4+N2O) (KG)	CO2E (Ton.)
1	Combustão Móvel Direta	27.666,98	328,69	963,39	28.959,07	28,959
1	Emissões Dieretas de Equipamentos de Refrigeração e Ar Condicionado	150,23	0,00	0,00	150,23	0,150
1	Combustão Estacionária Direta	1.016,73	1,35	16,12	1.034,21	1,034
2	Compra de Eletricidade	240.840,92	0,00	0,00	240.840,92	240,841
3	Viagens aéreas	3.248,86	0,05	35,86	3.284,77	3,285
3	Incineração de Resíduos	58.297,37	0,00	0,00	58.297,37	58,297
Total					332.566,57	332,57

Programa Consumo Consciente

Para orientar os colaboradores e demais públicos de interesse a mudar pequenos hábitos no consumo diário, nossa Unimed lançou o Programa Consumo Consciente, promovendo um exercício de cidadania e responsabilidade social.

Em um dos dias da Semana do Meio Ambiente, celebrada em junho, os integrantes do núcleo do programa percorreram todas as áreas da sede administrativa da operadora e também o Cíntegra, adesivando pontos selecionados com frases de conscientização sobre pequenas mudanças no dia-a-dia que levam a um consumo consciente.

Os próximos passos do programa será estender este tipo de ação para todos os recursos da nossa Unimed.



Conquistamos o Selo Prata de Sustentabilidade e Governança 2017

Nossa Unimed conquistou o Selo de Sustentabilidade e Governança 2017, categoria prata, concedido pela Unimed do Brasil. O Selo demonstra a adesão às boas práticas de Governança e a busca pelo equilíbrio entre os pilares social, ambiental e econômico.



A certificação acontece a cada dois anos para todas as Unimed que desenvolvem suas atividades de forma ética e transparente, respeitam seus públicos de relacionamento e realizam a gestão sustentável do seu negócio.

As classificações possíveis são: Diamante (de 91 a 100% da pontuação); Ouro (de 71 a 90,9% da pontuação); Prata (de 41 a 70,9% da pontuação) e Bronze (de 25 a 40,9% da pontuação).

Além de reconhecer o trabalho realizado, o Selo é uma importante ferramenta de diagnóstico sobre a gestão e oferece aos participantes a possibilidade de avaliar as oportunidades de melhorias e mitigar os impactos negativos que possam decorrer de suas atividades.

Dia das Mães

Com a Oficina Ecológica do Dia das Mães, celebramos esta data especial promovendo uma ação de responsabilidade ambiental. Utilizando materiais recicláveis recolhidos nas Caixas Ecológicas e materiais antigos de divulgação gerados pela Cooperativa - como banners e faixas -, o público interno teve a oportunidade de produzir e customizar ecobags, que foram encaminhadas a cooperados e colaboradores para presentear as mães. Além de dar uma destinação sustentável a materiais em reuso, a ação também teve o objetivo de estimular a substituição das sacolas plásticas de supermercado pelas ecobags. A iniciativa contou com o envolvimento de 45 colaboradores.





Descarte correto de resíduos

Nossa Unimed disponibilizou caixas coletoras para o descarte correto de pilhas, baterias e celulares em todas as unidades de recursos próprios. As caixas são feitas de placas compactadas 100% recicladas, construídas a partir de tubos de creme dental.

Em 2017 foram destinados 336 kg de materiais descartáveis, como pilhas, baterias, equipamentos eletrônicos, móveis e recicláveis, para empresa especializada em soluções ambientais, que atua em conformidade com a Política Nacional de Resíduos Sólidos. Esta parceria se iniciou em abril e garante que todos os resíduos gerados pela Cooperativa sejam destinados de forma consciente, sem prejuízo ao meio ambiente.



Presente do Bem

Em setembro, entrou em vigor o Programa Presente do Bem, que consiste em dar folga para o colaborador no dia de seu aniversário de nascimento desde de que ele contribua com 8 horas de trabalho voluntário nas atividades solidárias da Cooperativa, voltadas às necessidades sociais e aos valores do Prazer em Cuidar.

Desta forma, nossa Unimed está reconhecendo que a adoção de uma Política de Voluntariado é estratégica para o fortalecimento da cultura corporativa, para a gestão do capital humano e para a proximidade da Cooperativa com a sua comunidade.



Gestão de impactos na comunidade



Programa Vida Verde chega ao décimo plantio

Em setembro, aconteceu o décimo plantio do Programa Vida Verde, promovido pela nossa Unimed, em parceria com a prefeitura de Americana e o apoio da Secretaria Municipal do Meio Ambiente.

O objetivo do Programa Vida Verde é plantar uma muda de árvore para cada criança nascida na maternidade do Hospital Unimed Americana.

No total, foram plantadas 100 mudas de árvores nativas da região em Área de Preservação Permanente (APP), localizada à rua da Integridade, no bairro Jardim Boer.

O evento é anual e conta com a participação das famílias dos bebês

homenageados, de colaboradores da Unimed e de voluntários formados no Curso de Voluntariado Virtual, oferecido pela Fundação Unimed.

Esta edição reuniu mais de 150 pessoas. Também estiveram presentes autoridades e a comunidade dos bairros próximos da área onde o plantio foi realizado.

Para garantir conforto e entretenimento a adultos e crianças, a Unimed montou tendas com cadeiras, água, lanche, som, brinquedos, pipoca e algodão-doce.

O Programa Vida Verde é sustentabilidade ambiental com a marca da Gestão Prazer em Cuidar.



Vacinação contra a Gripe para a comunidade



Dias 13 e 14 de maio, a Unimed abriu as portas para a comunidade na Campanha Nacional de Vacinação contra a Gripe de 2017. No total, 981 pessoas que integram o público-alvo da campanha foram vacinadas gratuitamente, sendo 570 de Americana, 138 de Santa Bárbara d'Oeste e 273 da cidade de Nova Odessa. A ação foi resultado de uma parceria da nossa Unimed com as secretarias de saúde de sua área de ação.



Ações sociais (G4-S01)



**A SOLIDARIEDADE
É O TEMPERO PARA
UM MUNDO
MELHOR**

- **Feijoada do Bem: Confraternização de Final de Ano reúne colaboradores e secretárias da Unimed.**

Solidariedade, amizade, cidadania e voluntariado: estes temperos para um mundo melhor foram o tema da Feijoada do Bem, a confraternização de final de ano que reuniu os colaboradores e secretárias de médicos cooperados. Cerca de 700 pessoas participaram do evento.

Neste ano, além de comemorar as conquistas, o sucesso e o crescimento alcançados durante 2017, a Unimed voltou-se para um objetivo maior: ajudar o próximo. Cada convidado doou 1kg de alimento, o que resultou em 463kg arrecadados, destinados para a Associação Anjus (Americana) e APAE (Santa Bárbara d'Oeste).



- **Dia C**

Dia 29 de julho, aconteceu na Praça Vinícius de Moraes, bairro Antonio Zanaga, em Americana, o Dia de Cooperar (Dia C), realizado pelo SESCOOP/SP (Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo) e organizado pelas cooperativas Unimed e Santa Bárbara d'Oeste e Americana, Cooperteto, Sicoob UniMais Bandeirante e Uniodonto,

O evento ofereceu várias atividades para a comunidade, como corte de cabelo, consulta de CPF, avaliação bucal, teste de acuidade visual e aferição de pressão. Houve, ainda, exposição do Clube do Fusca e, para as crianças, pintura facial, oficina de origami, pula-pula e distribuição de pipoca e algodão doce.

Roupas e agasalhos doados pela The Street Store e arrecadados pelas cooperativas participantes durante a Campanha do Agasalho foram distribuídos para a população.

A ação também teve o apoio da Secretaria de Obras e Serviços Urbanos e do Fundo Social de Solidariedade de Americana.



RELATÓRIO DE
Gestão e Sustentabilidade
2017

CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.





Índice Remissivo GRI

Sumário de Conteúdo Opção: Essencial GRI			
CONTEÚDOS GERAIS	Indicador GRI	Página	Verificação Externa
Estratégia e Análise			
Mensagem do Presidente	G4-1	10 e 11	NÃO
Perfil Organizacional			
Nome da Organização	G4-3	12	SIM
Principais marcas, produtos e serviços	G4-4	13	SIM
Localização da Sede da Organização	G4-5	12	SIM
Países dos quais a organização opera e nome dos países e em que suas principais operações estão localizadas	G4-6	12	SIM
Tipo e natureza jurídica da propriedade	G4-7	12	SIM
Mercados atendidos (com discriminação geográfica, setores abrangidos e tipos de clientes e beneficiários).	G4-8	14	SIM
Porte da organização	G4-9	15	SIM
Total de profissionais por tipo de emprego, contrato de trabalho e região, discriminados por gênero	G4-10	15	SIM
Percentual de profissionais abrangidos por acordos de negociação coletiva	G4-11	16	NÃO
Descrever a cadeia de fornecimento da organização	G4-12	13	SIM
Mudanças ocorridas no período coberto pelo relatório em relação a porte, estrutura e cadeia de suprimentos	G4-13	13,33	NÃO
Explicação de se e como a organização aplica o princípio da precaução	G4-14	13	NÃO
Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente	G4-15	04 e 05	SIM
Participação em associações, comitês, comissões e/ou organismos nacionais/ internacionais	G4-16	04 e 05	SIM
Aspectos Materiais Identificados e Limites			
Entidades incluídas nas demonstrações financeiras da organização	G4-17	05	SIM
Processo para definição do conteúdo para o relatório	G4-18	05,06 e 07	SIM
Aspectos materiais identificados no processo de definição do conteúdo do relatório	G4-19	07	SIM
Limite do aspecto dentro da organização	G4-20	09	SIM
Limite do aspecto fora da organização	G4-21	09	SIM
Reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores	G4-22	05	NÃO
Alterações significativas de escopo e limites de aspectos materiais em relação a relatórios anteriores	G4-23	05	NÃO
Engajamento de Stakeholders			
Relação de grupos de stakeholders engajados pela organização.	G4-24	08	SIM
Base usada para a identificação e seleção de stakeholders, com os quais se engaja.	G4-25	08	SIM
Abordagem para o engajamento dos stakeholders	G4-26	05	SIM
Principais tópicos e preocupações levantados durante o engajamento de stakeholders	G4-27	05	SIM
Período coberto pelo relatório para as informações apresentadas	G4-28	05	NÃO
Data do relatório anterior mais recente	G4-29	05	NÃO
Ciclo de emissão de relatórios	G4-30	05	NÃO
Ponto de contato para perguntas sobre o relatório ou seu conteúdo	G4-31	05	NÃO
Opção de relato escolhida	G4-32	04	SIM
Política e prática atual relativa à busca de verificação externa para o relatório	G4-33	05	SIM
Governança			
Estrutura de governança e sua composição	G4-34	20e21	SIM
Ética e Integridade			
Valores, princípios, padrões e normas da organização	G4-56	22,23,52e53	SIM

ASPECTOS MATERIAIS	Informações Sobre a Forma de Gestão e Indicadores	Página	Verificação Externa
Categoria: Social			
Subcategoria: Práticas trabalhistas e trabalho decente			
Aspecto: Emprego	G4-LA10	105	NÃO
Aspecto: Treinamento e Desenvolvimento	G4-LA8	105	NÃO
Aspecto: Práticas trabalhistas e Direitos Humanos	G4-HR10	104 e 105	SIM
Aspecto: Trabalho Infantil	G4-HR6	17	SIM
Aspecto: Saúde e Segurança no Trabalho	G4-LA5 e G4-LA6	16 e 17	NÃO
Aspecto: Diversidade e igualdade de oportunidades	G4-LA13	104 e 105 e Balanço Social pág (Néia colocar)	SIM
Subcategoria: Sociedade			
Aspecto: Comunidade	G4-SO1	60,61,62,63, 64,111 e 112	NÃO
Subcategoria: Responsabilidade pelo Produto			
Aspecto: Saúde e Segurança do Paciente	G4- PR1	72	NÃO
Aspecto: Comunicação e Marketing	G4-PR6	47,48,49,50 e 51	NÃO
Categoria: Econômica			
Aspecto: Desempenho Econômico	G4- EC1 e G4-EC6	15	SIM
Aspecto: Categoria no Presença mercado	G4-EC7	42	SIM
Categoria: Ambiental			
Aspecto: Água e Energia	EN3e EN8	107	SIM
Aspecto: Emissões de Gases de Efeito Estufa	G4-EN15, G4-EN16 e G4-EN17	108	SIM
Aspecto: Resíduos	G4-EN23	107	NÃO



Balanço Social Parcial

1 - Dados Unimed	
Razão Social: UNIMED SANTA BÁRBARA D'OESTE E AMERICANA	Ramo de atividade: Saúde
Data de fundação:	10/11/1976 CNPJ: 48.628.366/0001-36
Tempo de existência:	41 anos Atuação da cooperativa:
Local Regional Nacional	
Responsável pelo preenchimento:	Rafaela Santos Telefone para contato: (19) 3471.4250
Tipo de Unimed:	Singular operadora Federação/Confederação: 970
Selecione os recursos próprios (filiais) conforme critério contábil, consolidados neste relatório:	
	E-mail responsável:
Quantidade Hospital: 2	rafaela.santos@unimedsa.com.br
Quantidade Farmácia: 0	patricia.ortolani@cscunipart.com.br
Quantidade Pronto atendimento: 2	walter.germano@cscunipart.com.br
Quantidade Laboratório: 0	sustentabilidade@unimedsa.com.br
Quantidade Posto de Coleta: 0	rafaeladp2@gaill.com
Quantidade Centro de diagnóstico: 0	luciane.mondin@cscunipart.com.br
Quantidade Ótica: 0	
Outros (Descrever e informar quantidade): .	
Este ano o Balanço Social da Unimed terá relatório de auditoria independente? Não Sim: WH AUDITORES E CONSULTORES	Total de Beneficiários: 87644

2 - Indicadores de Corpo Funcional	2017				2016			
	Cooperado(a)s / Sócios	Cooperadas PJ	Empregados(as)	Nº Total	Cooperado(a)s / Sócios	Cooperadas PJ	Empregados(as)	Nº Total
2.1 - No de pessoas na Unimed (em 31/12)	350	0	837	1187	354	0	890	1244
2.2 - Nº de admissões durante o período	5	0	183	188	14	0	155	169
2.3 - Nº de saídas e demissões durante o período	9	0	236	245	5	0	214	219
2.4 - Índice de rotatividade por substituição (turnover)			1,59	1,59			1,48	1,48
2.5 - Nº de estagiários no período				11				6
2.5.1 - Nº de estagiários efetivados no período			5	5			6	6
2.6 - Nº de Aprendizes				11				11
2.7 - Nº de trabalhadores terceirizados			131	131			162	162
2.8 - Nº de trabalhadores com contrato temporário			21	21			25	25
2.9 - Nº de homens que trabalham na Unimed	246		141	387	251		165	416
2.10 - Nº de mulheres que trabalham na Unimed	104		696	800	103		725	828
2.11 - Nº de branco(a)s que trabalham na Unimed	350		810	1160	354		865	1219
2.12 - Nº de negro(a)s que trabalham na Unimed	0		27	27	0		25	25
2.13 - Nº de indígenas que trabalham na Unimed	0		0	0	0		0	0
2.14 - Nº de pessoas com deficiência	2		36	38	2		21	23
2.15 - Nº total de membros do Conselho de Administração	9	0		9	9	0		9
2.15.1 - Nº total de mulheres no Conselho de Administração	2	0		2	2	0		2
2.15.2 - Nº total de negros e indígenas no Conselho de Administração	0	0		0	0	0		0
2.16 - Nº total de membros do Conselho Fiscal	6	0		6	6	0		6
2.16.1 - Nº total de mulheres no Conselho Fiscal	2	0		2	1	0		1
2.16.2 - Nº total de negros e indígenas no Conselho Fiscal	0	0		0	0	0		0
2.17 - Nº total de membros da Diretoria Executiva	4	0		4	4	0		4
2.17.1 - Nº total de mulheres na Diretoria Executiva	0	0		0	0	0		0
2.17.2 - Nº total de negros e indígenas na Diretoria Executiva	0	0		0	0	0		0
2.18 - Nº de homens cooperados em funções administrativas e/ou na diretoria	15	0		15	15	0		15
2.19 - Nº de mulheres cooperadas em funções administrativas e/ou diretoria	2	0		2	3	0		3
2.20 - Nº de negro(a)s indígenas cooperados em funções administrativas e/ou diretoria	0	0		0	0	0		0



RELATÓRIO DE GESTÃO DE SUSTENTABILIDADE

2.21 - Faixa etária dos colaboradores			837	837			890	890
2.21.1 - Até 18 anos			6	6			3	3
2.21.2 - De 19 a 24 anos			88	88			100	100
2.21.3 - De 25 a 29 anos			134	134			160	160
2.21.4 - De 30 a 45 anos			479	479			500	500
2.21.5 - De 46 a 59 anos			114	114			108	108
2.21.6 - A partir de 60 anos			16	16			19	19
2.22 - Nº de pessoas nas categorias profissionais de trabalho			826	826			884	884
2.22.1 - Gestão			34	34			43	43
2.22.2 - Técnico			345	345			335	335
2.22.3 - Operacional			195	195			208	208
2.22.4 - Apoio			252	252			298	298
2.23 - Remuneração média por categoria profissional de trabalho por gênero			2.533,08	2.533,08			2.394,40	2.394,40
2.23.1 - Remuneração média Gestão			7.748,99	7.748,99			7.069,67	7.069,67
2.23.1.1 - Remuneração média de Homens			7.905,18	7.905,18			7.156,51	7.156,51
2.23.1.2 - Remuneração média de Mulheres			7.692,76	7.692,76			7.039,82	7.039,82
2.23.2 - Remuneração média Técnico			2.069,75	2.069,75			1.943,32	1.943,32
2.23.2.1 - Remuneração média de Homens			2.105,24	2.105,24				1.998,93
2.23.2.2 - Remuneração média de Mulheres			2.062,13	2.062,13			1.930,69	1.930,69
2.23.3 - Remuneração média Operacional			3.492,32	3.492,32			3.334,25	3.334,25
2.23.3.1 - Remuneração média de Homens			4.194,59	4.194,59			4.107,06	4.107,06
2.23.3.2 - Remuneração média de Mulheres			3.317,82	3.317,82			3.132,85	3.132,85
2.23.4 - Remuneração média Apoio			1.679,52	1.679,52			1.570,88	1.570,88
2.23.4.1 - Remuneração média de Homens			1.639,38	1.639,38			1.722,43	1.722,43
2.23.4.2 - Remuneração média de Mulheres			1.976,59	1.976,59			1.541,05	1.541,05
2.24 - Remuneração média por categoria profissional de trabalho por raça			2.533,08	2.533,08			2.394,40	2.394,40
2.24.1 - Remuneração média dos brancos			3.747,55	3.747,55			2.410,11	2.410,11
2.24.1.1 - Gestão			7.748,99	7.748,99			7.069,66	7.069,66
2.24.1.2 - Técnico			2.068,32	2.068,32			1.941,87	1.941,87
2.24.1.3 - Operacional			3.494,86	3.494,86			3.338,99	3.338,99
2.24.1.4 - Apoio			1.678,01	1.678,01			1.575,80	1.575,80
2.24.2 - Remuneração média dos negros			2.349,95	2.349,95			1.770,44	1.770,44
2.24.2.1 - Gestão			0,00	0,00			0,00	0,00
2.24.2.2 - Técnico			2.103,57	2.103,57			1.982,21	1.982,21
2.24.2.3 - Operacional			3.233,59	3.233,59			0,00	0,00
2.24.2.4 - Apoio			1.712,71	1.712,71			1.453,64	1.453,64
2.24.3 - Remuneração média dos indígenas			0,00	0,00			0,00	0,00
2.24.3.1 - Gestão			0,00	0,00			0,00	0,00

2.24.3.2 - Técnico			0,00	0,00			0,00	0,00
2.24.3.3 - Operacional			0,00	0,00			0,00	0,00
2.24.3.4 - Apoio			0,00	0,00			0,00	0,00
2.25 - % de negros na trajetória de gestão (chefias)			0,00	0,00			4,00	4,00
2.26 - % de indígenas na trajetória de gestão (chefias)			0,00	0,00			0,00	0,00
2.27 - % de mulheres na trajetória de gestão (chefias)			14,28	14,28			13,76	13,76
2.28 - N° de colaboradores por Escolaridade			837	837			890	890
2.28.1 - Não alfabetizados			0	0			0	0
2.28.2 - Ensino fundamental incompleto			11	11			0	0
2.28.3 - Ensino fundamental completo			26	26			20	20
2.28.4 - Ensino médio completo			192	192			28	28
2.28.5 - Ensino técnico completo			340	340			246	246
2.28.6 - Ensino superior completo			240	240			326	326
2.28.7 - Pós-graduação Lato Sensu (especialização, MBA) completo			27	27			243	243
2.28.8 - Pós-graduação Stricto Sensu (mestrado e doutorado) completo			1	1			27	27
2.28.9 - Pós-doutorado			0	0			0	0
2.29 - A cooperativa estimula a educação básica, ensino médio e superior (supletivo ou regular) dos(as) trabalhadores(as)?			0	0			0	0
“ 2.29.1 - Educação básica (N° de beneficiados)			0	0				
2.29.2 - Ensino Médio (N° de beneficiados)			0	0			0	0
2.29.3 - Ensino Superior (N° de beneficiados)			0	0			0	0
2.30 - N° total de acidentes de trabalho			34	34			40	40
2.30.1 - N° de acidente de trajeto			7	7			16	16
2.30.2 - N° de acidentes na atividade fim			27	27			24	24



2.31 - Existem medidas concretas em relação à saúde e segurança no ambiente de trabalho	Não						
	Organização de comissões						
	Sim, fornecendo equipamento						
	Sim, realizando campanhas e capacitações						
	Sim, programas de medicina preventiva						
	Outras: Acolhimento ao novo colaborador						

3 - Indicadores de organização e gestão	2017		2016	
3.1 - Valor (R\$ mil) da maior produção repassada ao(à) cooperado(a)	85.278,79		79.734,85	
3.2 - Valor (R\$ mil) da menor produção repassada ao(à) cooperado(a)	21,82		48,00	
3.3 - Valor (R\$ mil) da maior remuneração paga ao(à) administrador(a)				
3.4 - Valor (R\$ mil) da menor remuneração paga ao(à) administrador(a)				
3.5 - Valor (R\$ mil) do maior remuneração paga ao(à) empregado(a)	26.392,35		24.711,94	
3.6 - Valor (R\$ mil) do menor remuneração paga ao(à) empregado(a)	1.076,20		880,00	
3.7 - Destino das sobras		Aumento de capital		Aumento de capital
		Distribuição entre os cooperados(as)/cooperativas/sócios		Distribuição entre os cooperados(as)/cooperativas/sócios
		Fundos		Fundos
		Não foram distribuídos sobras no período		Não foram distribuídos sobras no período
3.8 - Fundos existentes		Fundo para educação(RATES/FATES)		Fundo para educação(RATES/FATES)
		Reserva legal		Reserva legal
		Outros: Reserva de equalização		Outros: Reserva de Equalização
3.9 - % Frequência média nas assembleias pelos(as) cooperados(as)/cooperativas/sócios ocorridas no período	29,00		41,52	

3.10 - Assuntos/Pauta submetidos à assembleia	Admissão, eliminação e exclusão de cooperados(as)/cooperativas/sócios	Admissão, eliminação e exclusão de cooperados(as)/cooperativas/sócios
	Destino das sobras ou perdas	Destino das sobras ou perdas
	Investimentos	Investimentos
	Liquidação	Liquidação
	Novos produtos/serviços	Novos produtos/serviços
	Pagamento de credores	Pagamento de credores
	Reforma Estatuto	Reforma Estatuto
	Outros	Outros
3.11 - Outros órgãos sociais existentes na Unimed	Comitê Educativo	Comitê educativo
	Comitê de auditoria e riscos	Comitê de auditoria e riscos
	Conselho técnico	Conselho técnico
	Medicina preventiva	Medicina preventiva
	Conselho de especialidades	Conselho de especialidades
	Outros: Compliance	Outros: Compliance
3.12 - Renovação dos cargos diretivos (conselho), no período	1/3	1/3
	2/3	2/3
	Sem renovação	Sem renovação
	Total	Total
	Outros	Outros
3.13 - Os 3 Critérios principais para admissão de novo(s) cooperados(as)/cooperativas/sócios	Conhecimento sobre cooperativismo	Conhecimento sobre cooperativismo
	Critério Técnico	Critério Técnico
	Experiência - prática	Experiência - prática
	Reside na área de atuação	Reside na área de atuação
	Demanda por especialidade	Demanda por especialidade
	Outros	Outros
3.14 - Espaços de representação do cooperativismo em que a Unimed atua	ACI - Aliança Internacional do Cooperativismo	ACI - Aliança Internacional do Cooperativismo
	OCB - Organização das Cooperativas Brasileiras	OCB - Organização das Cooperativas Brasileiras
	OCEs - Organização das Cooperativas Brasileiras no Estado	OCEs - Organização das Cooperativas Brasileiras no Estado
	SESCOOP - Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo	SESCOOP - Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo
	Central Nacional UNIMED/Federação	Central Nacional UNIMED/Federação
	Confederação UNIMED	Confederação UNIMED
	Fundação UNIMED	Fundação UNIMED
	Instituto UNIMED	Instituto UNIMED
	Outro: OCESP - Dr. Emerson Assis - UCBS Unimed Central de Bens e Serviços; Dr. Guilherme H.	Outro: OCESP - Dr. Emerson Assis - UCBS Unimed Central de Bens e Serviços; Dr. Guilherme H.



RELATÓRIO DE GESTÃO DE SUSTENTABILIDADE

3.15 - A Unimed apoia a organização de outros empreendimentos de outras cooperativas	Não	Não
	Sim, emprestando recursos materiais e/ou humanos	Sim, emprestando recursos materiais e/ou humanos
	Sim, oferecendo assessoria	Sim, oferecendo assessoria
	Contratando serviços e parcerias	Contratando serviços e parcerias
	Outros apoios: Apoio em treinamentos e benchmarking entre áreas	Outros apoios: Apoio em treinamentos e benchmarking entre áreas
3.16 - Principal fonte de crédito	Bancos / Financeiras	Bancos / Financeiras
	BNDES	BNDES
	Cooperados / Cooperativas (sócios)	Cooperados / Cooperativas (sócios)
	Fornecedores diversos	Fornecedores diversos
	Governo	Governo
	Intercâmbio	Intercâmbio
	Unicred	Unicred
	Outras cooperativas de crédito	Outras cooperativas de crédito
	Rede credenciada	Rede credenciada
3.17 - A participação de cooperado(a)s/cooperativas/sócios no planejamento da Unimed	Outros	Outros
	Não ocorre	Não ocorre
	Sim, por meio da aprovação em assembleia	Sim, por meio da aprovação em assembleia
	Sim, por meio de grupos de trabalho (comissões etc)	Sim, por meio de grupos de trabalho (comissões etc)
3.18 - A Unimed costuma consultar o(a)s cooperado(a)s/cooperativas/sócio(a)s para solução de problemas e/ou na hora de buscar soluções	Sim, por recomendação a diretoria e/ou conselho	Sim, por recomendação a diretoria e/ou conselho
	Não	Não
	Sim, periodicamente com data definida	Sim, periodicamente com data definida
	Sim, na hora que necessita resolver um problema e encontrar uma solução	Sim, na hora que necessita resolver um problema e encontrar uma solução
3.19 - A Unimed possui Conselho Consultivo com membros não cooperados, subordinado ao Conselho de Administração	Não	Não
	Não, mas pretende implantar em 20	Não, mas pretende implantar em 20
	Sim	Sim
3.20 - A Unimed tem previsão para segregar Conselho de Administração e Diretoria, com cooperado(a)s diferentes nas Presidências: do Conselho e da Diretoria	Não	Não
	Sim, em 20	Sim, em 20
3.21 - A gestão de risco da Unimed leva em consideração, os seguintes riscos:	Crédito	Crédito
	Financeiro	Financeiro
	Estratégico	Estratégico
	Cambial	Cambial
	Fiscal	Fiscal
	Trabalhista	Trabalhista
	Reputacional	Reputacional
	Comunitário	Comunitário
	Operacional	Operacional
Ambiental	Ambiental	

3.22 - A Unimed tem partes relacionadas		Não		Não
		Sim, e tem projetos socioambientais desenvolvidos em conjunto		Sim, e tem projetos socioambientais desenvolvidos em conjunto
		Sim, mas não tem projetos socioambientais desenvolvidos em conjunto		Sim, mas não tem projetos socioambientais desenvolvidos em conjunto
3.23 - A Unimed tem Código de Conduta implantado		Não		Não
		Sim		Sim
3.24 - Em caso positivo, existe um canal de denúncias relativo ao Código de Conduta?		Não		Não
		Sim, Quais: Canal de denúncia interno chamado Sua Voz. Onde podem haver denúncias.		Sim, Quais: Canal de denúncia interno chamado Sua Voz. Onde podem haver denúncias.
3.25 - A Unimed tem um comitê para tratar de denúncias/questões relativas ao Código de Conduta		Não		Não
		Sim		Sim
3.26 - Número de casos de discriminação? Em caso positivo descrever as medidas tomadas em Nota Explicativa	0		0	

4 - Indicadores econômicos (em R\$)	2017	2016
4.1 - Ingressos e Receitas Brutas	281.909.184,45	261.239.883,54
4.2 - Ingressos/Receitas Repassadas	9.268.523,96	10.612.256,45
4.3 - Receitas sobre aplicações financeiras	1.730.395,40	2.021.968,97
4.4 - Total das dívidas	80.956.641,20	77.639.318,25
4.5 - Patrimônio da Unimed	122.171.040,28	114.134.016,49
4.6 - Patrimônio de terceiros	0,00	0,00
4.7 - Impostos e contribuições	21.013.459,27	20.324.712,37
4.8 - Remuneração dos(as) cooperado(a)s/cooperativas/sócio(a)s - não inclui benefícios	88.795.585,17	81.973.230,54
4.9 - Sobras ou perdas do exercício	194.606,64	234.346,49
4.10 - Valor de capital para ingresso na Unimed	65.000,00	120.000,00
4.11 - Custo Total de Pessoal: Remuneração + Benefícios	61.931.225,82	46.083.523,05
4.11.1 -- Diretores e Conselheiros	1.892.154,45	1.655.193,56
4.11.2 -- Empregados	41.631.393,48	31.679.423,88
4.11.3 -- Jovens Aprendizizes	260.194,52	183.833,16
4.11.4 -- Estagiários	261.337,04	91.365,36
4.11.5 -- Trabalhadores terceirizados	16.635.258,33	11.544.771,00
4.11.6 -- Trabalhadores com contrato temporário	1.250.888,00	928.936,09
4.12 - INSS retido sobre produção cooperados/cooperativas/sócios	3.243.109,09	2.997.359,85
4.13 - IR retido sobre produção cooperados/cooperativas/sócios	16.020.441,00	16.023.122,72
4.14 - Fundos	1.998.623,18	1.996.529,64
4.15 - Atendimento de intercâmbio prestado por outras Unimeds	23.628.545,07	15.478.701,91
4.16 - Venda para outras Cooperativas, exceto Unimed	1. 311.896,89	943.250,10
4.17 - Onde é possível visualizar as demonstrações contábeis	Não disponibiliza	Não disponibiliza
	No website da unimed	No website da unimed
	Publicado no jornal da área de atuação	Publicado no jornal da área de atuação
	Impresso, Digitalizado, e/ou disponibilizado aos diversos públicos	Impresso, Digitalizado, e/ou disponibilizado aos diversos públicos
	Impresso, Digitalizado, e/ou apresentado aos cooperado(a)s/cooperativas/sócio(a)s	Impresso, Digitalizado, e/ou apresentado aos cooperado(a)s/cooperativas/sócio(a)s



RELATÓRIO DE GESTÃO DE SUSTENTABILIDADE

5 - Indicadores sociais internos	2017				2016			
	Cooperado(a)s/ Sócios	Coopera- das PJ	Empregado(a)s/ Outros	Nº Total	Cooperado(a)s/ Sócios	Coopera- das PJ	Empregado(a)s/ Outros	Nº Total
5.1 - Investimentos em alimentação	0,00	0,00	3.343.524,48	3.343.524,48	0,00	0,00	3.452.671,50	3.452.671,50
5.2 - Investimentos em eventos	151.611,65	0,00	127.296,20	278.907,85	38.020,01	0,00	193.337,02	231.357,03
5.3 - Investimentos em saúde	3.332.517,48	0,00	3.995.183,06	7.327.700,54	2.037.949,86	0,00	3.247.252,50	5.285.202,36
5.4 - Investimentos em transporte	0,00	0,00	239.023,91	239.023,91	0,00	0,00	278.662,07	278.662,07
5.5 - Investimentos em segurança no trabalho	45.036,70	0,00	272.021,49	317.058,19	48.005,73	0,00	35.500,10	83.505,83
5.6 - Investimentos em cultura e/ou lazer	96.000,00	0,00	96.000,00	192.000,00	88.000,00	0,00	88.800,00	176.800,00
5.6.1 -- nº de beneficiado(a)s	150	0	150	300	344	0	398	742
5.7 - Investimentos em educação/alfabetização, ensino fundamental, médio ou superior			0,00	0,00			0,00	0,00
5.7.1 -- Aportes próprios			0,00	0,00			0,00	0,00
5.7.2 -- Aportes dos parceiros			0,00	0,00			0,00	0,00
5.7.3 -- nº de beneficiado(a)s			0	0			0	0
5.8 - Investimentos em capacitação profissional	74.977,34	0,00	65.062,77	140.040,11	65.354,02	0,00	123.272,70	188.626,72
5.8.1 -- nº de beneficiado(a)s	43	0	824	867	35	0	890	925
5.8.2 -- nº de horas de treinamento/pessoa	0,00	0,00	5,00	5,00	0,00	0,00	31,00	31,00
5.9 - Investimentos de capacitação em gestão cooperativa	0,00	0,00	0,00	0,00	26.471,40	0,00	1.485,63	27.957,03
5.9.1 -- nº de beneficiado(a)s	0	0	0	0	64	0	18	82
5.10 - Investimentos em creche ou auxílio creche	0,00	0,00	81.736,26	81.736,26	0,00	0,00	74.753,45	74.753,45
5.10.1 -- nº de beneficiado(a)s	0	0	129	129	0	0	81	81
5.11 - Investimentos em seguro de vida	369.384,52	0,00	54.639,36	424.023,88	340.659,85	0,00	90.115,26	430.775,11
5.11.1 -- nº de beneficiado(a)s	350	0	837	1187	354	0	890	1244
5.12 - Investimentos em previdência privada	278.059,32	0,00	126.533,28	404.592,60	281.498,52	0,00	227.981,93	509.480,45
5.12.1 -- nº de beneficiado(a)s	350	0	826	1176	354	0	873	1227
5.13 - Investimentos em participações nos resultados	234.346,49		942.288,11	1.176.634,60	1.325.803,12	0,00	572.885,94	1.898.689,06
5.13.1 -- % Distribuído	0,00	0,00		0,00	0,00	0,00		0,00
5.13.2 -- % Retido	100,00	0,00		100,00	100,00	0,00		100,00
5.14 - Investimentos em bonificações	25.403,20	0,00	0,00	25.403,20	0,00	0,00	0,00	0,00
5.15 - Investimentos em cursos para o desenvolvimento pessoal	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
5.15.1 -- nº de beneficiado(a)s	0	0	0	0	0	0	0	0
5.16 - Outros	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Total de beneficiados	893	0	2766	3659	1151	0	3150	4301

Total dos investimentos internos	4.607.336,70	0,00	9.343.308,92	13.950.645,62	4.251.762,51	0,00	8.386.718,10	12.638.480,61
5.17 - Total de horas de treinamento para cooperado(a)s e empregado(a)s em políticas e procedimentos relativos a aspectos de direitos humanos	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
5.18 - Total de horas de treinamento para cooperado(a)s e empregado(a)s em políticas e procedimentos anticorrupção	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
5.19 - Número total de ações trabalhistas movidas por empregados			16	16			14	14
5.19.1 -- Julgados procedentes			0	0			0	0
5.19.2 -- Julgados improcedentes			16	16			14	14
5.20 - Valor total (R\$ mil) de indenizações trabalhistas pagas no período por determinação da justiça			732.050,44	732.050,44			363.332,86	363.332,86
5.20.1 -- Valor pago (R\$ mil)			744.770,51	744.770,51			363.332,86	363.332,86
5.20.2 -- Valor restituído (R\$ mil)			12.720,07	12.720,07			0,00	0,00

6 - Indicadores sociais externos	2017	2016
6.1 - Investimento em eventos	13.202,20	46.931,48
6.1.1 - nº de público alvo	2191	6029
6.1.2 - nº de eventos	6	9
6.2 - Investimentos em programas e/ou projetos ambientais	22.227,10	16.255,50
6.3 - Investimento em campanhas de mobilização e conscientização socioambiental	0,00	0,00
6.4 - Investimento em voluntariado	180,50	290,66
6.4.1 - nº de voluntários (cooperados e empregados)	12	84
6.4.2 - nº de entidades beneficiadas	1	21
6.5 - Investimentos em Saúde	0,00	0,00
6.5.1 - nº de pessoas beneficiadas	0	0
6.5.2 - nº de entidades beneficiadas	0	0
6.6 - Investimentos em Educação / alfabetização	0,00	0,00
6.6.1 - nº de pessoas beneficiadas	0	0
6.6.2 - nº de entidades beneficiadas	0	0
6.7 - Investimentos em capacitação profissional	0,00	0,00
6.7.1 - nº de pessoas beneficiadas	0	0
6.7.2 - nº de entidades beneficiadas	0	0
6.8 - Investimentos em Esportes	514.415,00	145.172,10
6.8.1 - nº de pessoas beneficiadas	1368	1127
6.8.2 - nº de entidades beneficiadas	2	3
6.9 - Investimentos em Cultura e/ou Lazer	96.000,00	88.800,00
6.9.1 - nº de pessoas beneficiadas	7975	6657
6.9.2 - nº de entidades beneficiadas	3	3
6.10 - Gastos com ações sociais/filantropia (financeiras, produtos e/ou serviços)/ajudas humanitárias	0,00	0,00
6.10.1 - nº de pessoas beneficiadas diretamente	0	0



RELATÓRIO DE GESTÃO DE SUSTENTABILIDADE

6.10.2 - nº de pessoas beneficiadas indiretamente	0	0
6.10.3 -- nº de entidades beneficiadas	0	0
6.11 - Outros	0,00	0,00
Total pessoas beneficiadas	9343	7784
Total entidades beneficiadas	6	27
Total dos investimentos sociais externos	646.024,80	297.449,74

7 - Outras Informações	2017	2016
7.1 - A previdência privada contempla	<input checked="" type="checkbox"/> Direção	<input checked="" type="checkbox"/> Direção
	<input checked="" type="checkbox"/> Cooperados/Cooperativas/Sócios	<input checked="" type="checkbox"/> Cooperados/Cooperativas/Sócios
	<input checked="" type="checkbox"/> Empregados	<input checked="" type="checkbox"/> Empregados
	<input type="checkbox"/> Não possui	<input type="checkbox"/> Não possui
7.2 - A participação nas sobras ou resultados contempla	<input type="checkbox"/> Direção	<input type="checkbox"/> Direção
	<input type="checkbox"/> Cooperados/Cooperativas/Sócios	<input type="checkbox"/> Cooperados/Cooperativas/Sócios
	<input checked="" type="checkbox"/> Empregados	<input checked="" type="checkbox"/> Empregados
	<input type="checkbox"/> Neste período não houve distribuição	<input type="checkbox"/> Neste período não houve distribuição
7.3 - Os projetos sociais e ambientais desenvolvidos pela Cooperativa/ Federação-Central/Seguradora foram definidos por:	<input checked="" type="checkbox"/> Direção	<input checked="" type="checkbox"/> Direção
	<input checked="" type="checkbox"/> Gerência	<input checked="" type="checkbox"/> Gerência
	<input checked="" type="checkbox"/> Empregados	<input checked="" type="checkbox"/> Empregados
	<input type="checkbox"/> Cooperados/Cooperativas/Sócios	<input type="checkbox"/> Cooperados/Cooperativas/Sócios
7.4 - Os padrões de segurança e salubridade no ambiente de trabalho foram definidos por	<input type="checkbox"/> Direção	<input type="checkbox"/> Direção
	<input type="checkbox"/> Gerência	<input type="checkbox"/> Gerência
	<input type="checkbox"/> Empregados	<input type="checkbox"/> Empregados
	<input checked="" type="checkbox"/> Cooperados/Cooperativas/Sócios	<input checked="" type="checkbox"/> Cooperados/Cooperativas/Sócios
7.5 - Quanto à liberdade sindical, ao direito de negociação coletiva e à representação interna dos empregados, na Cooperativa/Federação-Central/Seguradora	<input type="checkbox"/> Não se envolve	<input type="checkbox"/> Não se envolve
	<input checked="" type="checkbox"/> Incentiva e segue a OIT	<input checked="" type="checkbox"/> Incentiva e segue a OIT
	<input checked="" type="checkbox"/> Segue as normas da OIT	<input checked="" type="checkbox"/> Segue as normas da OIT
7.6 - Na seleção dos fornecedores, os mesmos padrões éticos e de sustentabilidade social, ambiental e econômico adotados pela Cooperativa/Federação-Central/Seguradora	<input type="checkbox"/> Não são considerados	<input type="checkbox"/> Não são considerados
	<input checked="" type="checkbox"/> São exigidos	<input checked="" type="checkbox"/> São exigidos
	<input type="checkbox"/> São sugeridos	<input type="checkbox"/> São sugeridos
7.7 - Quanto à participação de empregados em programas de trabalho voluntário, na Cooperativa/Federação-Central/Seguradora	<input type="checkbox"/> Não se envolve	<input type="checkbox"/> Não se envolve
	<input checked="" type="checkbox"/> Organiza e incentiva	<input checked="" type="checkbox"/> Organiza e incentiva
	<input checked="" type="checkbox"/> Apoia	<input checked="" type="checkbox"/> Apoia
7.8 - Número Total de demandas (reclamação, consulta, denúncia, sugestão)	3325	2766
7.8.1 - Na cooperativa/ Federação-Central/Seguradora	3039	2500
7.8.2 - Na ANS	28	26
7.8.3 - No Procon	5	11
7.8.4 - No Judiciário	179	169
7.8.5 - No Canal Fale Conosco da Unimed do Brasil	50	54
7.8.6 - No site Reclame Aqui	24	6

79 - Número de demandas (reclamação, consulta, denúncia, sugestão) com respostas conclusivas	3350	2678		
79.1 - Na Cooperativa/Federação-Central/Seguradora	3039	2500		
79.2 - Na ANS	28	26		
79.3 - No Procon	5	11		
79.4 - No Judiciário	204	81		
79.5 - No Canal Fale Conosco da Unimed do Brasil	50	54		
79.6 - No site Reclame Aqui	24	6		
710 - Valor total de indenizações pagas no período por determinação de órgãos de defesa do consumidor e/ou justiça	22.755,88	249.716,89		
711 - Total do valor gastos com fornecedores	45.320.981,49	32.901.878,14		
711.1 - % do valor gasto com fornecedores locais	13,00	9,06		
712 - Compras de "serviços e/ou bens" de outras cooperativas	5.524.944,63	5.102.060,93		
713 - Valor adicionado a distribuir (em R\$ mil) - vide DVA	173.623.598,62	166.509.852,06		
713.1 - Distribuição do valor adicionado		%	%	
713.1.1 -- Governos	21.013.459,27	12,10	20.324.712,37	12,21
713.1.2 -- Cooperados/Federação-Central/Seguradora	89.422.251,65	51,50	84.248.402,42	50,60
713.1.3 -- Empregados/Diretores/Conselheiros	54.273.810,31	31,26	52.540.245,82	31,55
713.1.4 -- Remuneração de capital de terceiros	4.821.358,42	2,78	4.458.493,55	2,68
713.1.5 -- Sociedade	646.024,80	0,37	297.449,74	0,18
713.1.6 -- Juros sobre capital próprio	1.253.464,35	0,72	2.409.672,03	1,45
713.1.7 -- Constituição de reservas e fundos	1.998.623,18	1,15	1.996.529,64	1,20
713.1.8 -- A disposição da AGO e Outros	194.606,64	0,11	234.346,49	0,14

8 - Indicadores Ambientais	2017	2016
8.1 -- Valor (R\$ mil) Total do Passivo Ambiental	0,00	0,00
8.2 - Recursos Financeiros Aportados em Meio Ambiente	0,00	0,00
8.2.1 -- Educação e treinamento ambiental	0,00	0,00
8.2.2 -- Serviços externos de gestão ambiental	0,00	0,00
8.2.3 -- Certificação externa do sistema de gestão ambiental	0,00	0,00
8.2.4 -- Pesquisa e desenvolvimento	0,00	0,00
8.2.5 -- Despesas extras com a adoção de tecnologia mais limpas	0,00	0,00
8.2.6 -- Despesas extras com compras 'verdes'	0,00	0,00
8.2.7 -- Outros custos de gestão ambiental	0,00	0,00



RELATÓRIO DE GESTÃO DE SUSTENTABILIDADE

8.3 - A Unimed controla a emissão e equivalentes de CO2 dos GEE (Gases de Efeito Estufa)	<input type="radio"/> Não	<input type="radio"/> Não
	<input checked="" type="radio"/> Sim	<input checked="" type="radio"/> Sim
Se sim, Quantidade de emissões e equivalentes de CO2 dos GEE (tCO2e)	332.416,00	337.153,00
8.3.1 -- Escopo 1 (tCO2e)	29.993,00	64.764,00
8.3.2 -- Escopo 2 (tCO2e)	240.841,00	203.260,00
8.3.3 -- Escopo 3 (tCO2e)	61.582,00	69.129,00
8.4 - Consumo de energia dentro da organização (KWh)	2.658.471,00	2.359.191,11
8.5 - Consumo de água dentro da organização (m ³)	24.245,00	22.387,00
8.5.1 - Fontes de retirada de água	<input checked="" type="radio"/> Concessionária pública	<input checked="" type="radio"/> Concessionária pública
	<input type="radio"/> Poços artesianos	<input type="radio"/> Poços artesianos
	<input type="radio"/> Outros:	<input type="radio"/> Outros:
8.6 - Material utilizado em peso (Kg)	15.625,50	47.059,38
8.6.1 -- Papel(Kg)	15.600,00	16.605,00
8.6.2 -- Copos Plásticos (Kg)	25,50	30.454,38
8.7 - Resíduos Segregados	132.755,80	154.902,61
8.7.1 -- Resíduos infectante/perfurocortante (Kg)	62.512,35	72.211,38
8.7.2 -- Resíduos recicláveis (Kg)	1.362,45	1.657,30
8.7.3 -- Resíduos para descontaminação (Kg)	68.600,00	81.033,93
8.7.4 -- Resíduos orgânicos (Kg)	281,00	0,00
8.8 - Destinação dos resíduos segregados	<input checked="" type="radio"/> Empresa terceirizada	<input checked="" type="radio"/> Empresa terceirizada
	<input type="radio"/> Organismo governamental	<input type="radio"/> Organismo governamental
	<input type="radio"/> Recicladora	<input type="radio"/> Recicladora
	<input type="radio"/> Empresas de adubos	<input type="radio"/> Empresas de adubos
	<input type="radio"/> Outros:	<input type="radio"/> Outros:

Demonstração do Valor Adicionado

(A) Geração da riqueza	2017	2016
a) Ingressos e receitas	281.909.184,45	261.239.883,54
a1) Contraprestações emitidas líquidas	220.021.357,56	201.447.137,40
a2) Outros ingressos e receitas operacionais	65.854.379,05	62.853.688,77
a3) Provisão para créditos de liquidação duvidosa - Reversão/Constituição	-3.966.552,16	-3.060.942,63
		0
b) Variação das provisões técnicas	-38.975,01	-1.413,88
b1) Provisão de remissão	-38.975,01	-1.413,88
b2) Outras	0,00	0,00
c) Receita líquida operacional	281.948.159,46	261.241.297,42
d) Eventos, dispêndios, despesas operacionais e sinistros	73.605.885,15	70.646.704,84
d1) Eventos indenizáveis líquidos	72.807.323,71	70.914.924,75
d2) Variação da provisão para eventos ocorridos e não avisados	314.621,94	-268.219,91
d3) Outros dispêndios / Despesas operacionais	483.939,50	0,00
e) Insumos adquiridos de terceiros	37.486.569,04	29.501.817,29
e1) Despesas de comercialização	4.450.146,73	3.971.132,11
e2) Variação das despesas de comercialização diferidas	0,00	0,00
e3) Despesas com serviços de terceiros	20.507.376,47	12.972.167,77
e4) Materiais, energia e outras despesas administrativas	10.840.798,62	10.288.462,50

e5) Despesas Financeiras	1.675.253,48	2.254.607,38
e6) Despesas patrimoniais	5.163,65	0,00
e7) Perda / Recuperação de valores ativos	7.830,09	15.447,53
f) Valor adicionado bruto	170.855.705,27	161.092.775,29
g) Depreciação, Amortização e Exaustão	3.228.466,67	3.553.432,42
h) Valor adicionado líquido produzido pela entidade	167.627.238,60	157.539.342,87
i) Valor adicionado recebido / cedido em transferência	5.996.360,02	8.970.509,19
i1) Receitas financeiras	3.352.591,40	6.536.453,42
i2) Resultado de equivalência patrimonial	1.499.495,05	1.552.191,30
i3) Outras	1.144.273,57	881.864,47
(I) Valor adicionado total a distribuir	173.623.598,62	166.509.852,06

(B) Distribuição da riqueza	2017	2016
a) Remuneração do trabalho	143.696.061,96	136.788.648,24
a1) Cooperados / cooperativas / sócios	89.422.251,65	84.248.402,42
a1.1) Produção (consultas e honorários)	88.795.585,17	81.973.230,54
a1.2) Benefícios	626.666,48	2.275.171,88
a2) Dirigentes, Conselheiros e Empregados	54.273.810,31	52.540.245,82
a2.1) Salários, 13º, Férias, etc.	42.196.861,75	40.232.530,29
a2.2) Benefícios	8.344.313,31	8.251.174,07
a2.3) F.G.T.S	3.356.675,88	3.483.655,51
a2.4) Bônus / Participação nos lucros e resultados	375.959,37	572.885,95
b) Remuneração do governo - Impostos/Taxa Contribuições	21.013.459,27	20.324.712,37
b1) Federais	4.535.424,30	4.495.201,34
b1.1) Previdência Social	13.333.398,71	12.580.809,27
b2) Estaduais	1.275.768,71	50.201,98
b3) Municipais	3.017.059,39	3.198.499,78
c) Contribuição para Sociedade	646.024,80	297.449,74
d) Remuneração de capitais de terceiros	4.821.358,42	4.458.493,55
d1) Juros	1.487.486,09	1.741.208,15
d2) Aluguéis	3.333.872,33	2.717.285,40
d3) Outras (royalties, direitos autorais, entre outros)	0,00	0,00
e) Remuneração de capitais próprios	3.446.694,17	4.640.548,16
e1) Juros sobre capital próprio	1.253.464,35	2.409.672,03
e2) Constituição de reservas e fundos	1.998.623,18	1.996.529,64
e3) Sobras / Perdas líquidas a disposição da AGO	194.606,64	234.346,49
(II) Total distribuído (a+b+c+d+e)	173.623.598,62	166.509.852,06



Relatório de Asseguração Limitada dos Auditores Independentes relacionado com Informações sobre o Balanço Social

Aos
Senhores Administradores da
UNIMED SANTA BÁRBARA D'OESTE E AMERICANA COOPERATIVA DE
TRABALHO MÉDICO
Americana - SP

Fomos contratados para apresentar nosso relatório de asseguração limitada sobre a compilação das informações relacionadas com o Balanço Social da Unimed Santa Bárbara D'oeste e Americana Cooperativa de Trabalho Médico em 31 de dezembro de 2017, que está sendo apresentado para propiciar informações adicionais sobre a Cooperativa, apesar de não serem requeridas como parte das demonstrações contábeis.

Responsabilidade da Administração sobre o balanço social

A administração da Unimed Santa Bárbara D'oeste e Americana Cooperativa de Trabalho Médico é responsável pela elaboração e adequada apresentação das informações constantes do Balanço Social de acordo com as normas do Conselho Federal de Contabilidade, em especial as de nº 1.003/04 e 1.138/08 e alterações posteriores e pelos controles internos que ela determinou como necessários para permitir a elaboração dessas informações livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro.

Responsabilidade dos auditores independentes

Nossa responsabilidade é a de expressar uma opinião sobre as informações constantes do Balanço Social com base no trabalho de asseguração limitada conduzido de acordo com o Comunicado Técnico nº 07/2012, aprovado pelo Conselho Federal de Contabilidade, e elaborado tomando por base a NBC TO 3000 (Trabalhos de Asseguração Diferente de Auditoria e Revisão), emitida pelo Conselho Federal de Contabilidade - CFC, que é equivalente à norma internacional ISAE 3000, emitida pela Federação Internacional de Contadores, aplicáveis às informações não históricas.

Essas normas requerem o cumprimento de exigências éticas pelos auditores e que a auditoria seja planejada e executada com o objetivo de obter segurança limitada de que as informações constantes do Balanço Social, tomadas em conjunto, estão livres de distorções relevantes.

Um trabalho de asseguração limitada conduzido de acordo com a NBC TO 3000 consiste principalmente de indagações à administração e outros profissionais que estão envolvidos nas informações constantes do Balanço Social, assim como pela aplicação de procedimentos analíticos para obter evidências que nos possibilite concluir na forma de asseguração limitada sobre as informações tomadas em conjunto. Um trabalho de asseguração limitada requer, também a execução de procedimentos adicionais, quando o auditor independente toma conhecimento de assuntos que o leve a acreditar que as informações constantes do Balanço Social, tomadas em conjunto podem apresentar distorções relevantes.

Os procedimentos selecionados basearam-se na nossa compreensão dos aspectos relativos a compilação e apresentação das informações constantes do Balanço Social e de outras circunstâncias do trabalho e da nossa consideração sobre as áreas onde distorções relevantes poderiam, existir. Os procedimentos compreenderam : a) o planejamento dos trabalhos, considerando a relevância, o volume de informações quantitativas e qualitativas e os sistemas operacionais e de controles internos que serviram de base para a elaboração das informações constantes do Balanço Social da Unimed Santa Bárbara D'oeste e Americana Cooperativa de Trabalho Médico; b) o entendimento da metodologia de cálculos e dos procedimentos e constatação, com base em testes, das evidências e dos registros que suportam os valores e as informações divulgadas, de natureza financeira e não financeira; c) entrevistas junto a profissionais da Entidade para entendimento dos principais critérios e premissas utilizados na preparação do Balanço Social; d) conhecimento do manual de preenchimento de Balanço Social editado pela Unimed do Brasil, que serviu de base na preparação do Balanço Social; e) avaliação das práticas e das estimativas contábeis adotadas e demais indicadores sociais internos e externos mais representativas adotadas pela administração da Operadora, bem como a apresentação dessas informações tomadas em conjunto; f) aplicação de procedimentos analíticos sobre as informações quantitativas e indagações sobre as informações qualitativas e sua correlação com os indicadores divulgados nas informações constantes do Balanço Social; e g) confronto dos indicadores de natureza financeira com as demonstrações contábeis e/ou registros contábeis.

Os trabalhos de asseguração limitada compreenderam, também, a aderência às diretrizes e critérios da estrutura de elaboração do Manual de Preenchimento do balanço Social da Unimed do Brasil aplicável na elaboração das informações constantes do Balanço Social.

Acreditamos que a evidência de auditoria obtida é suficiente e apropriada para fundamentar nossa opinião.

Alcance e limitações

Os procedimentos aplicados em um trabalho de asseguarção limitada são substancialmente menos extensos do que aqueles aplicados em um trabalho de asseguarção que tem por objetivo emitir uma opinião sobre as informações constantes do Balanço Social. Consequentemente, não nos possibilitam obter segurança de que tomamos conhecimento de todos os assuntos que seriam identificados em um trabalho de asseguarção que tem por objetivo emitir uma opinião. Caso tivéssemos executado um trabalho com objetivo de emitir uma opinião, poderíamos ter identificados outros assuntos e eventuais distorções que podem existir nas informações constantes do Balanço Social. Dessa forma, não expressamos uma opinião sobre essas informações.

Os dados não financeiros estão sujeitos a mais limitações inerentes do que os dados financeiros, dada a natureza e a diversidade dos métodos utilizados para determinar, calcular ou estimar esses dados. Interpretações qualitativas de materialidade, relevância e precisão dos dados estão sujeitos a pressupostos individuais e a julgamentos. Adicionalmente, não realizamos qualquer trabalho em dados informados para os períodos anteriores, nem em relação a projeções futuras e metas.

Opinião sobre o balanço social

Com base nos procedimentos realizados, descritos neste relatório, não temos conhecimento de qualquer fato que nos leve a acreditar que as informações constantes do Balanço Social da Unimed Santa Bárbara D'oeste e Americana Cooperativa de Trabalho Médico em 31 de dezembro de 2017 não foram compiladas, em todos os aspectos relevantes, de acordo com as diretrizes requeridas nas Resoluções do Conselho Federal de Contabilidade, em especial as resoluções nº 1.003/04 e 1.138/08 e manual de preenchimento do Balanço Social da Unimed do Brasil.

Outros Assuntos

As demonstrações financeiras da Unimed Santa Bárbara D'oeste e Americana Cooperativa de Trabalho Médico, relativas ao exercício findo em 31 de dezembro de 2017 foram por nós auditadas com base nas normas brasileiras e internacionais de auditoria. Nossa auditoria foi efetuada com o objetivo de emitirmos uma opinião sobre as demonstrações contábeis tomadas em conjunto e, como resultado, emitimos o Relatório do Auditor Independente sobre as Demonstrações Financeiras, sem ressalvas, datado de 23 de fevereiro de 2018.



Glossário e Referências

ANS (Agência Nacional de Saúde Suplementar)

É o órgão responsável pela regulamentação dos planos privados de assistência à saúde, criado através da lei 9961/2000. www.ans.gov.br. A regulamentação dos referidos planos iniciou-se com o advento da lei 9656/1998. A Unimed Santa Bárbara d'Oeste, Americana e Nova Odessa está registrada na ANS sob o nº 36929-2.

Balanco Social

É um meio de dar transparência às atividades corporativas, através de um levantamento dos principais indicadores de desempenho econômico, social e ambiental da cooperativa. Além disso, é um instrumento que amplia o diálogo com todos os públicos com as quais a cooperativa se relaciona: acionistas, consumidores e clientes, comunidades vizinhas, funcionários, fornecedores, governo, organizações não governamentais, mercado financeiro e a sociedade em geral. Durante sua realização, o balanço social funciona também como uma ferramenta de auto avaliação, já que dá à cooperativa uma visão geral sobre sua gestão e o alinhamento de seus valores e objetivos presentes e futuros, comparados com seus resultados atuais. Mais informações: www.ibase.org.br

Corrupção

É o comportamento que se desvia dos deveres formais de uma função pública devido a interesses privados (pessoais, familiares, de grupo fechado) de natureza pecuniária, para melhorar o status, ou que viola as regras contra o exercício de certos tipos de comportamento ligados a interesses privados.
Fonte: PEREIRA, Jose Matias (2004). "Reforma do Estado, Transparência e Democracia no Brasil".

Desenvolvimento Sustentável

É aquele que satisfaz as necessidades do presente sem comprometer a capacidade de as futuras gerações satisfazerem suas próprias necessidades. O conceito alerta para o cuidado com a exploração irracional dos recursos naturais, com os direitos humanos, com o resgate da cidadania e com o acesso ao consumo de bens e serviços.
Mais informações www.brundtlandnet.com/brundtlandreport

Estatuto

Regulamento ou conjunto de regras de organização e funcionamento de uma coletividade, instituição, órgão, estabelecimento, empresa pública ou privada.
Fonte: Dicionário Houaiss

Fundação Abrinq

Organização não governamental sem fins lucrativos, criada em 1990, ano da promulgação do Estatuto da criança e do Adolescente. Sua missão é promover a defesa dos direitos e o exercício da cidadania da criança e do adolescente. Todo trabalho da fundação Abrinq é pautado pela Convenção Internacional dos Direitos da Criança (ONU, 1989), Constituição Federal Brasileira (1988) e Estatuto da Criança e do Adolescente. Mais informações: www.fundabrinq.org.br
Global Reporting Initiative – GRI

Lançada em 1997 como uma iniciativa conjunta da organização não governamental Coalition for Environmentally Responsible Economies – CERES e do Programa das Nações Unidas para o meio ambiente – PNUMA, com o objetivo de melhorar a qualidade, o rigor e a aplicabilidade dos relatórios de sustentabilidade. Mais informações: www.globalreporting.org

Governança Corporativa

É o sistema pelo qual as sociedades são dirigidas e monitoradas, envolvendo os relacionamentos entre acionistas/cotistas, conselho de administração, diretoria, auditoria independente e conselho fiscal. Mais informações: www.ibg.org.br
Indicadores Ethos de Responsabilidade Social Empresarial
Representam o esforço do Instituto de oferecer às empresas uma ferramenta que auxilie no processo de aprofundamento de seu comprometimento com a responsabilidade social e com o desenvolvimento sustentável. Mais informações: www.ethos.org.br

Indicadores

Dados que não devem ser analisados isoladamente e podem ser usadas como insumos de tomadas de decisão, análise de tendências, construção de cenários futuros. Esses dados refletem sistematicamente as variações da situação num dado momento, para um país, região ou organização, sobre fatores como desempenho de processos e produtos, índices de preços de consumo, desemprego, salários, importação e exportação. Mais informações: www.ethos.org.br

Missão

Significa o propósito de uma empresa. A missão coloca em palavras não apenas o que a empresa é agora, mas o que ela quer se tornar: a visão estratégica quanto ao futuro.

Fonte: Hunte, David e Wheelen, Thomas *Gestão Estratégica*

Triple Bottom Line

Conceito divulgado na década de 80, por dois pesquisadores ingleses que publicaram um trabalho levantando a necessidade de as empresas não mais se basearem unicamente em seus resultados financeiros e, sim, em um triplo resultado, denominado “Triple Bottom Line”. Este abrange o resultado financeiro, social e ambiental (como ambiental sendo aquele que engloba o meio ambiente como um todo e o impacto da organização sobre este).

Pesquisa de Clima Organizacional

É um instrumento que permite a identificação e a mensuração das percepções dos profissionais sobre o seu ambiente de trabalho. Mais informações: www.guiarh.com.br/dicionario

Planejamento Estratégico

Desenvolvimento de planos de longo prazo para a gestão eficaz de oportunidades e ameaças ambientais, levando em consideração as forças e fraquezas da empresa. Inclui definir a missão corporativa, especificar os objetivos atingíveis, desenvolver estratégias e estabelecer as linhas mestras das políticas. Fonte: Hunte, David e Wheelen, Thomas – *Gestão Estratégica*

Selo de Responsabilidade Social da Unimed do Brasil

O selo faz parte da Política Nacional de Responsabilidade Social Unimed e é um incentivo para que todas as singulares contribuam para uma sociedade mais justa, ética e comprometida com o desenvolvimento sustentável. Ele identifica aqueles que promovem ações socialmente responsáveis em sua gestão e é um importante diferencial para todo o mercado, que reconhece e valoriza as empresas com essa postura. Mais informações: www.unimed.com.br

Stakeholders

Termo em inglês amplamente utilizado para designar as partes interessadas, ou seja, qualquer indivíduo ou grupo que possa afetar a empresa por meio de suas opiniões ou ações, ou ser por ela afetado: público interno, fornecedores, consumidores e clientes, comunidade, governo, acionistas, etc. Há uma tendência cada vez maior em se considerar “stakeholders” que se julgue como tal, e em cada situação a empresa deve procurar fazer um mapeamento dos “stakeholders” envolvidos. Mais informações: www.uniethos.org.br

Trabalho Forçado

De forma concisa, é a coerção de uma pessoa para realizar certos tipos de trabalho e a imposição de uma penalidade caso esse trabalho não seja feito. O trabalho forçado pode estar relacionado com o tráfico de pessoas, que cresce rapidamente no mundo no mundo todo. Ele pode surgir de práticas abusivas de recrutamento que levam à escravidão por dívidas; pode envolver imposição de obrigações militares a civis; pode estar ligado a práticas tradicionais; pode envolver a punição por opinião política através do trabalho forçado e, em alguns casos, pode adquirir características de escravidão e tráfico de escravos de tempos passados. Mais informações: www.observatoriosocial.org.br

Trabalho Infantil

É o trabalho ilegal realizado por crianças. O Estatuto da Criança e do Adolescente (Arts. 60 e 69) determina que o trabalho só é permitido após os 16 anos ou a partir dos 14 na condição de aprendiz, garantidas a escolarização e a condição peculiar do desenvolvimento do adolescente. Mais informações: www.fundabrinq.org.br

Visão

É a descrição do que a empresa é capaz de se tornar. Pode ser mencionada na Missão da Empresa. Fonte: Hunte, David e Wheelen, Thomas. *Gestão Estratégica*

Voluntariado – Lei

Lei nº 9.608, de 18 de fevereiro de 1998 – Art. 1º – considera-se serviço voluntário, para fins desta lei, a atividade não remunerada prestada por pessoa física a entidade pública de qualquer natureza, ou a instituição privada de fins não lucrativos, que tenha objetivos cívicos, culturais, educacionais, científicos, recreativos ou de assistência social, inclusive mutualidade.



Parágrafo único – O serviço voluntário não gera vínculo empregatício, nem obrigação de natureza trabalhista, previdenciária ou afim.

– Art. 2º – O serviço voluntário será exercido mediante a celebração de Termo de Adesão entre a entidade pública ou privada, e o prestador do serviço voluntário, dele devendo constar o objeto e as condições de seu exercício.

– Art. 3º – O prestador de serviço voluntário poderá ser ressarcido pelas despesas que comprovadamente realizar no desempenho das atividades voluntárias.

Parágrafo único – As despesas a serem ressarcidas deverão estar expressamente autorizadas pela entidade a que for prestada o serviço voluntário. Mais informações: www.unimed.com.br

Aspecto:

O termo é usado nas Diretrizes para se referir à lista de tópicos que elas abordam.

Aspectos materiais Aspectos materiais são aqueles que refletem os impactos econômicos, ambientais e sociais significativos da organização ou influenciam substancialmente as avaliações e decisões de stakeholders. Para determinar se um Aspecto é relevante, são necessárias análises qualitativas e quantitativas e discussões.

Conteúdo padrão específicos

Os conteúdos padrões específicos fornecem informações sobre a gestão e o desempenho da organização em relação a Aspectos materiais.

Conteúdo padrão gerais

Os Conteúdos padrão gerais oferecem uma descrição da organização e do processo de elaboração do relatório de sustentabilidade.

Escopo

A variedade de Aspectos abordados no relatório.

Impacto

Nas Diretrizes, salvo indicação em contrário, o termo “impacto” se refere a impactos econômicos, ambientais e sociais significativos, sejam eles positivos, negativos, efetivos, potenciais, diretos, indiretos, de curto prazo, de longo prazo, esperados ou inesperados.

Limite do Aspecto

Refere-se à descrição de onde os impactos ocorrem para cada Aspecto relevante. Ao estabelecer os limites do Aspecto, a organização deve considerar os impactos ocorridos tanto dentro como fora da organização. Os limites do Aspecto variam de acordo com os Aspectos relatados.

Princípio para relato

Conceitos que descrevem os resultados que o relatório deve alcançar e auxiliam na tomada de decisões ao longo de todo o processo de elaboração do documento (p. ex.: que indicadores devem ser relatados e como relatá-los).

Aspectos Materiais

Aspectos materiais são aqueles que refletem os impactos econômicos, ambientais e sociais significativos da organização ou influenciam substancialmente as avaliações e decisões de stakeholders. Para determinar se um Aspecto é relevante, são necessárias análises qualitativas e quantitativas e discussões.

Cadeia de fornecedores

Seqüência de atividades ou partes que fornecem produtos ou prestam serviços à organização.

Comunicações de marketing

A combinação de estratégias, sistemas, atividades e métodos usados por uma organização para promover sua reputação, marcas, produtos e serviços junto aos públicos-alvo. As comunicações de marketing podem incluir atividades como publicidade, venda pessoal, promoção, relações públicas e patrocínio.

Comunidade local

Pessoas ou grupos de pessoas que vivem e/ou trabalham em quaisquer áreas sujeitas aos impactos econômicos, sociais ou ambientais (positivos ou negativos) resultantes das operações da organização. Comunidades locais incluem tantas pessoas que vivem próximas a operações como em assentamentos isolados e afastados das operações que podem sofrer seus impactos.

Dia perdido

Tempo (“dias”) que não pode ser trabalhado (portanto, dias “perdidos”) como consequência da incapacidade de um trabalhador ou empregados de desempenhar seu trabalho habitual devido a um acidente ou doença ocupacional. O retorno para tarefas limitadas ou trabalho alternativo para a mesma organização não conta como dias perdidos.

Discriminação

O ato e o resultado de tratar uma pessoa de forma desigual, impondo encargos desiguais ou negando-lhes benefícios, ao invés de tratar cada pessoa de maneira justa com base em seu mérito individual. A discriminação pode também incluir assédio, definido como uma série de comentários ou ações indesejadas, ou que se sabe que serão razoavelmente indesejados, pela pessoa a quem são direcionados.

Doença ocupacional

Doença decorrente da situação ou atividade de trabalho (p. ex.: estresse ou exposição frequente a substâncias químicas nocivas) ou de uma lesão relacionada ao trabalho.

Nacionais, inclusive aqueles mencionados em licenças ambientais de operação da organização.

Emissões diretas de gases de efeito estufa (Escopo 1)

Emissões de operações pertencentes ou controladas pela organização. Emissões diretas de gases de efeito estufa (Escopo 1) provêm de fontes (unidades ou processos físicos que liberam GEE na atmosfera) pertencentes ou controladas pela organização. Emissões diretas de gases de efeito estufa (Escopo 1) incluem, sem limitação, emissões de CO2 provenientes do consumo de combustíveis informadas no Indicador G4-EN3.

Emissões indiretas de gases de efeito estufa provenientes da aquisição de energia (Escopo 2)

Emissões resultantes da geração de eletricidade, calor, refrigeração e vapor importados e consumidos pela organização.

Empregado

Indivíduo que, nos termos da legislação ou prática nacionais, é reconhecido como um empregado da organização.

Escopo

A variedade de Aspectos abordados no relatório.

Fornecedor

Organização ou pessoa que fornece um produto ou presta um serviço usado na cadeia de fornecedores da organização que elabora o relatório.

Fornecedores locais

Organização ou pessoa que fornece materiais, produtos e serviços localizados no mesmo mercado geográfico que a organização (ou seja, não é feito nenhum pagamento transnacional para o fornecedor). A definição geográfica de “local” pode incluir operações conduzidas nas proximidades da comunidade, em regiões do país ou no país como um todo.

Limite do Aspecto

Refere-se à descrição de onde os impactos ocorrem para cada Aspecto relevante. Ao estabelecer os limites do Aspecto, a organização deve considerar os impactos ocorridos tanto dentro como fora da organização. Os limites do Aspecto variam de acordo com os Aspectos materiais.

Órgãos de governança

Comitês ou conselhos responsáveis pela orientação estratégica da organização, o efetivo monitoramento da gestão e a prestação de contas da gestão à organização como um todo e a outros stakeholders.

Taxa de absenteísmo

Percentual do número real de dias perdidos, conforme definido acima, em relação ao total de dias programados para serem trabalhados pelos empregados no mesmo período.

Taxa de dias perdidos

O impacto de acidentes e doenças ocupacionais que resultaram em afastamento do trabalho dos empregados afetados. A taxa é expressa comparando-se o total de dias perdidos com o número total de horas programadas para serem trabalhadas pelos empregados no período coberto pelo relatório.

Taxa de doenças ocupacionais

A frequência de doenças ocupacionais em relação ao tempo total trabalhado pelo total de empregados no período coberto pelo relatório.

Taxa de lesões

A frequência de lesões em relação ao tempo total trabalhado pelo total de empregados no período coberto pelo relatório.

Unimed



Santa Bárbara
d'Oeste e Americana

