



Relatório de Gestão e Sustentabilidade

2014 | 2015

Mudanças e Consolidação¹

¹ O tema deste relato retrata o vivido no ano de 2014 | 2015. Transparecendo a opinião uníssona dos gestores e diretores da Cooperativa. Esse tema foi fruto de dinâmica realizada com os dois públicos.

Unimed 

Santa Bárbara
d'Oeste e Americana



2016

Uma boa mudança começa com a estratégia e olhar para busca de um futuro sólido, contínuo e promissor.

Pensar diferente requer esforços em conjunto para se determinar ações consistentes e assim gerar impactos positivos dentro e fora da organização. Dentro desse conceito, é importante ressaltar que ações positivas e consistentes permeiam o bom desenvolvimento do novo dentro de qualquer ambiente.

O ser humano muda desde sua fecundação e os estágios de transformação permanecem por toda sua vida. Manter-se conectado com essas mudanças nos permite apreciar a vida de forma mais participativa e dinâmica.

Na empresa, dentro de nosso dia a dia, a mudança deve ser tida como uma grande aliada para o caminho de conquistas e novas oportunidades, consolidando assim um desenvolvimento análogo aos princípios e objetivos estratégicos da organização. Alie-se ao novo e faça disso o seu fôlego diário de existência!

Sumário

6

NOSSO SEGUNDO
RELATÓRIO



20

INTRODUÇÃO E
IDENTIDADE



11

PALAVRA DO PRESIDENTE



PERFIL
ORGANIZACIONAL

23

34
CADEIA DE
FORNECEDORES DE
ASSISTÊNCIA EM SAÚDE



COMPROMISSOS

14

16

STAKEHOLDERS ESTRATÉGICOS



38

GOVERNANÇA
CORPORATIVA



Sumário

43

TRANSPARÊNCIA



66

COMUNIDADE



56

QUALIDADE ASSISTENCIAL



71

SEGURANÇA DO PACIENTE



EQUILÍBRIO FINANCEIRO

59

64

INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES



78

SAÚDE AMBIENTAL



89

ÍNDICE REMISSIVO GRI

93

BALANÇO SOCIAL E DVA

118

GLOSSÁRIO E REFERÊNCIAS

1 NOSSO SEGUNDO RELATÓRIO



1. NOSSO SEGUNDO RELATÓRIO

O despertar para novas mudanças nos permite o vislumbrar outros horizontes e nos desafia a momentos e contatos com percepções, até o momento, não vivenciadas. Assim foi, para nós, o desenvolvimento de um Relatório de Gestão e Sustentabilidade seguindo os padrões internacionais da Global Reporting Initiative, a GRI.

Desenvolver o relato anual de nossa Cooperativa já é uma prática de mais de 20 anos. Sempre exercemos essa conduta de apresentar o histórico de toda a singular para nossos médicos, diretores, conselheiros e gestores. A partir de 2014, com a adaptação do Relatório ao modelo GRI, foi possível permear novos públicos com o documento e tornar nossa história ainda mais visível a todos e, o mais importante, de forma transparente. **G4 - 30**

A GRI é uma ferramenta que a cada ano tem se mostrado aliada a grandes marcas em todo o mundo e tem exercido seu papel de não somente apontar relatos homogêneos e parametrizados para o universo mercadológico, mas também de ser uma ferramenta de gestão que apresenta indicadores importantes a serem trabalhados dentro e

fora da organização, de modo a amadurecer e fortalecer o relacionamento com seus públicos envolvidos (diretos ou indiretos; internos ou externos).

O presente documento adota a metodologia GRI (Global Reporting Initiative) e compreende o período de 01 de janeiro à 31 de dezembro nos anos de 2014 e 2015. A edição anterior, de 2013, foi publicada em 07/11/2014. Para esta edição, utilizamos a versão G4 das diretrizes GRI, na opção “De acordo” – Essencial, já que esta metodologia possibilita o aperfeiçoamento do relato e a prestação de contas de forma clara e consistente para a sociedade a respeito do desempenho em governança, e nos âmbitos social, ambiental e econômico. **G4 - 28, 29 e 32**

O relato GRI é Auto Declarado. A Unimed Santa Bárbara d'Oeste e Americana ratifica o que foi vivenciado durante o ano, com foco em parâmetros de Desenvolvimento Sustentável e, principalmente, melhoria da Qualidade de seus produtos entregues.

Para demonstrar e validar os investimentos, foi utilizado o Balanço Social (padrão desenvolvido pelo Instituto Brasileiro

de Análises Econômicas – IBASE), que teve fechamento em 31/12/2015, acumulando os dados de 2014 e 2015. Todo o conteúdo do relatório e os anexos (Balanço Social e Demonstrações Financeiras) foi auditado externamente pela Walter Heuer. Os relatórios de asseguarção encontram-se no final da publicação. **G4 - 33**

Este material foi produzido com o apoio de áreas internas e também do Relatório de Gestão, produzido com foco nos médicos cooperados, e que é entregue aos mesmos no período que antecede a Assembleia Geral (até o mês de março de cada ano), mantendo, assim, o alinhamento estratégico junto a este público.

Com relação aos dados, valores e números, todos são baseados no Balanço Social da Cooperativa, que teve fechamento em 31/12/2015, acumulando os dados de 2014 e 2015.

Para mais informações ou esclarecimento de dúvidas sobre este relatório, encaminhe e-mail para: sustentabilidade@unimedsa.com.br. **G4-31**

2011



2012



2013



2014



2015



2016



1. NOSSO SEGUNDO RELATÓRIO

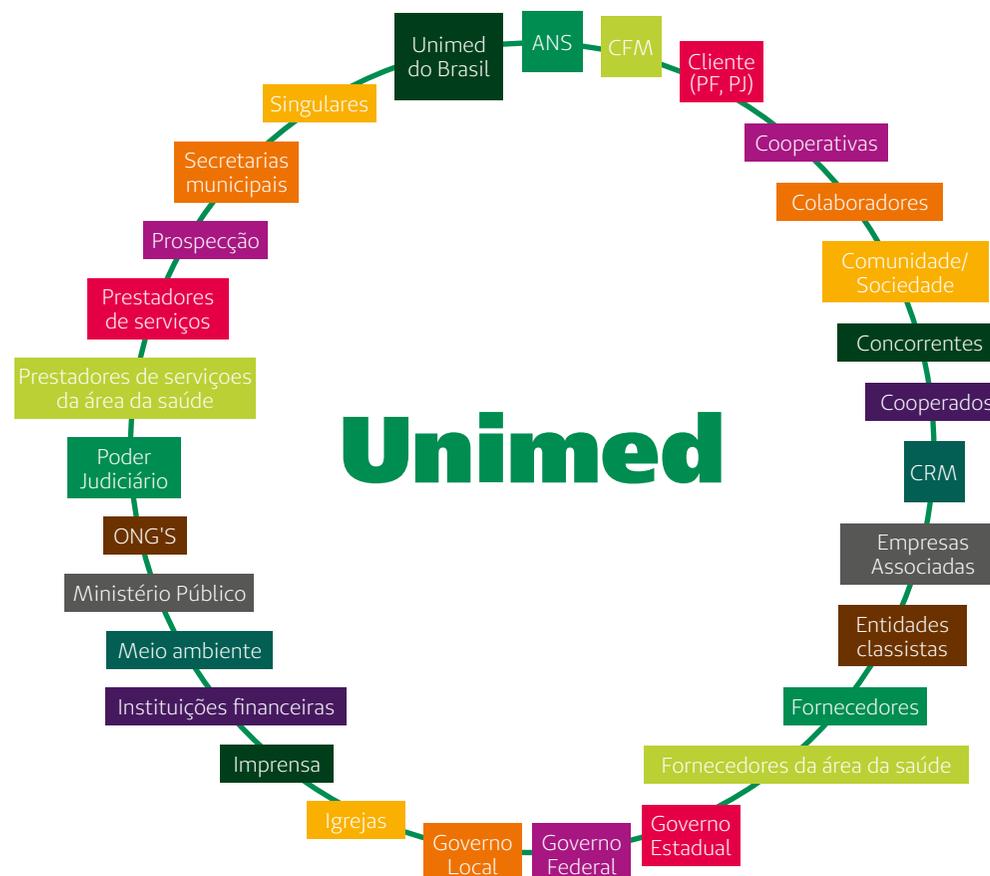
MELHORAR COM QUALIDADE, PARA CADA DIA CUIDAR MELHOR

Nascemos em 10 de novembro de 1976, na cidade de Santa Bárbara d'Oeste/SP e hoje, com 39 anos, compreendemos mais do que nunca que cuidar de pessoas é a nossa mais profunda função. É o que reforça nossa existência e nos faz buscar mudanças contínuas. Com isso, diariamente nos dedicamos com nossos mais de 300 médicos cooperados e pouco mais de mil colaboradores, a permitir e realizar entregas de qualidade. E esse papel se reflete também em toda a rede de recursos próprios e rede credenciada da Operadora³.

Com isso, um importante passo nesse sentido de desenvolvimento foi o início da busca por certificação e reconhecimento de Qualidade dos serviços oferecidos pela Operadora. Esse trabalho teve início em maio/2014 com a contratação de uma consultoria para implantar ferramentas de Melhoria da Qualidade em 100% das áreas da Operadora. Isso trouxe o nascimento de um Comitê da Qualidade composto por colaboradores de diversas áreas e já foi possível a identificação de inúmeras melhorias a serem implementadas nos processos e atividades internas.

G4 - 18 CONVERSANDO COM OS PÚBLICOS DE RELACIONAMENTO

Em nossa cooperativa, assim como qualquer organização, somamos uma grande quantidade de públicos com os quais nos relacionamos o tempo todo, dentre eles estão os públicos internos como colaboradores, diretoria, conselhos e demais médicos cooperados, e os externos como: secretárias, clientes pessoa física (beneficiários), e clientes pessoa jurídica (empresas), governo, sociedade, outras Unimed do Sistema Unimed (Brasil), prospecções de mercado, concorrentes, Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), meio ambiente, entre outros.



³ Compreenda mais sobre Operadora, Rede Própria e Rede Credenciada na página 19 deste relatório.

1. NOSSO SEGUNDO RELATÓRIO

G4 - 26 e 27 Como prática fundamental para o desenvolvimento e manutenção de um Relatório de Gestão e Sustentabilidade no formato GRI, está o contato com os públicos de relacionamento, nomeados: Stakeholders (no inglês, o termo stake significa interesse, participação e risco, e holder significa aquele que possui).

Dessa forma, o processo para envolvimento dos públicos foi dividido, conforme orientação do próprio G4 em Público Interno e Público Externo, de modo a identificar os dados considerando maior e menor relevância e de acordo com a quantidade de apontamentos que este recebeu. Desse modo, desenvolveu-se a Matriz de Materialidade. Para esse contato com os públicos, produzimos um documento em modelo impresso e utilizamos também o questionário em formato online.

Com o público externo, utilizamos o formato online por meio de E-MKT e também impresso no caso dos visitantes convidados ou em reuniões que ocorreram dentro ou fora da cooperativa em que a área de Sustentabilidade esteve envolvida. Desse modo, foi possível atingir públicos diversos como Secretarias Municipais (Meio Ambiente, Trânsito), Guarda Municipal, Polícia Militar, fornecedores diversos, APAE (Associação dos Pais e Alunos dos Excepcionais - Americana), comunidade, dentre outros.

Internamente (colaboradores e cooperados), foi utilizado o formato online, com distribuição pelo e-mail corporativo. Além disso, foi aplicado o formato impresso no momento da entrega do Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2013, sendo que todos os participantes das reuniões e encontros preencheram a pesquisa e, ao final, cada um teve a tarefa de trazer outros 5 questionários preenchidos e entregá-los para a área de Sustentabilidade. Com isso, tivemos

uma adesão grande e participativa, sendo possível não só disseminar a ideologia e ferramenta GRI, mas também permitir a participação de mais pessoas nesse momento de construção do material. **(G4 - 18)**

Número total de pesquisas respondidas = 142

Instrumento de Consulta - Diretoria

Dados: Nome: _____, Cargo: _____, Departamento: _____, Data: ____/____/____

Objetivo: Este formulário tem como objetivo avaliar a percepção dos membros da Diretoria sobre o desempenho da Cooperativa em relação aos aspectos ambientais, sociais e econômicos, para a elaboração do Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2013, de acordo com o modelo G4 da Global Reporting Initiative.

Questões:

Questão	Sim	Não	Total
01. Há um equilíbrio entre ações e custos ambientais, por exemplo, entre a manutenção e o custo de energia elétrica, água e gás.			
02. Há um equilíbrio entre ações e custos sociais, por exemplo, entre a manutenção e o custo de salários e benefícios.			
03. Há um equilíbrio entre ações e custos econômicos, por exemplo, entre a manutenção e o custo de materiais e equipamentos.			
04. Há um equilíbrio entre ações e custos ambientais, por exemplo, entre a manutenção e o custo de energia elétrica, água e gás.			
05. Há um equilíbrio entre ações e custos sociais, por exemplo, entre a manutenção e o custo de salários e benefícios.			
06. Há um equilíbrio entre ações e custos econômicos, por exemplo, entre a manutenção e o custo de materiais e equipamentos.			
07. Há um equilíbrio entre ações e custos ambientais, por exemplo, entre a manutenção e o custo de energia elétrica, água e gás.			
08. Há um equilíbrio entre ações e custos sociais, por exemplo, entre a manutenção e o custo de salários e benefícios.			
09. Há um equilíbrio entre ações e custos econômicos, por exemplo, entre a manutenção e o custo de materiais e equipamentos.			
10. Há um equilíbrio entre ações e custos ambientais, por exemplo, entre a manutenção e o custo de energia elétrica, água e gás.			
11. Há um equilíbrio entre ações e custos sociais, por exemplo, entre a manutenção e o custo de salários e benefícios.			
12. Há um equilíbrio entre ações e custos econômicos, por exemplo, entre a manutenção e o custo de materiais e equipamentos.			
13. Há um equilíbrio entre ações e custos ambientais, por exemplo, entre a manutenção e o custo de energia elétrica, água e gás.			
14. Há um equilíbrio entre ações e custos sociais, por exemplo, entre a manutenção e o custo de salários e benefícios.			
15. Há um equilíbrio entre ações e custos econômicos, por exemplo, entre a manutenção e o custo de materiais e equipamentos.			
16. Há um equilíbrio entre ações e custos ambientais, por exemplo, entre a manutenção e o custo de energia elétrica, água e gás.			
17. Há um equilíbrio entre ações e custos sociais, por exemplo, entre a manutenção e o custo de salários e benefícios.			
18. Há um equilíbrio entre ações e custos econômicos, por exemplo, entre a manutenção e o custo de materiais e equipamentos.			
19. Há um equilíbrio entre ações e custos ambientais, por exemplo, entre a manutenção e o custo de energia elétrica, água e gás.			
20. Há um equilíbrio entre ações e custos sociais, por exemplo, entre a manutenção e o custo de salários e benefícios.			
21. Há um equilíbrio entre ações e custos econômicos, por exemplo, entre a manutenção e o custo de materiais e equipamentos.			
22. Há um equilíbrio entre ações e custos ambientais, por exemplo, entre a manutenção e o custo de energia elétrica, água e gás.			
23. Há um equilíbrio entre ações e custos sociais, por exemplo, entre a manutenção e o custo de salários e benefícios.			
24. Há um equilíbrio entre ações e custos econômicos, por exemplo, entre a manutenção e o custo de materiais e equipamentos.			
25. Há um equilíbrio entre ações e custos ambientais, por exemplo, entre a manutenção e o custo de energia elétrica, água e gás.			
26. Há um equilíbrio entre ações e custos sociais, por exemplo, entre a manutenção e o custo de salários e benefícios.			
27. Há um equilíbrio entre ações e custos econômicos, por exemplo, entre a manutenção e o custo de materiais e equipamentos.			
28. Há um equilíbrio entre ações e custos ambientais, por exemplo, entre a manutenção e o custo de energia elétrica, água e gás.			
29. Há um equilíbrio entre ações e custos sociais, por exemplo, entre a manutenção e o custo de salários e benefícios.			
30. Há um equilíbrio entre ações e custos econômicos, por exemplo, entre a manutenção e o custo de materiais e equipamentos.			
31. Há um equilíbrio entre ações e custos ambientais, por exemplo, entre a manutenção e o custo de energia elétrica, água e gás.			
32. Há um equilíbrio entre ações e custos sociais, por exemplo, entre a manutenção e o custo de salários e benefícios.			
33. Há um equilíbrio entre ações e custos econômicos, por exemplo, entre a manutenção e o custo de materiais e equipamentos.			
34. Há um equilíbrio entre ações e custos ambientais, por exemplo, entre a manutenção e o custo de energia elétrica, água e gás.			
35. Há um equilíbrio entre ações e custos sociais, por exemplo, entre a manutenção e o custo de salários e benefícios.			
36. Há um equilíbrio entre ações e custos econômicos, por exemplo, entre a manutenção e o custo de materiais e equipamentos.			
37. Há um equilíbrio entre ações e custos ambientais, por exemplo, entre a manutenção e o custo de energia elétrica, água e gás.			
38. Há um equilíbrio entre ações e custos sociais, por exemplo, entre a manutenção e o custo de salários e benefícios.			
39. Há um equilíbrio entre ações e custos econômicos, por exemplo, entre a manutenção e o custo de materiais e equipamentos.			
40. Há um equilíbrio entre ações e custos ambientais, por exemplo, entre a manutenção e o custo de energia elétrica, água e gás.			

Observações: _____

Assinatura: _____

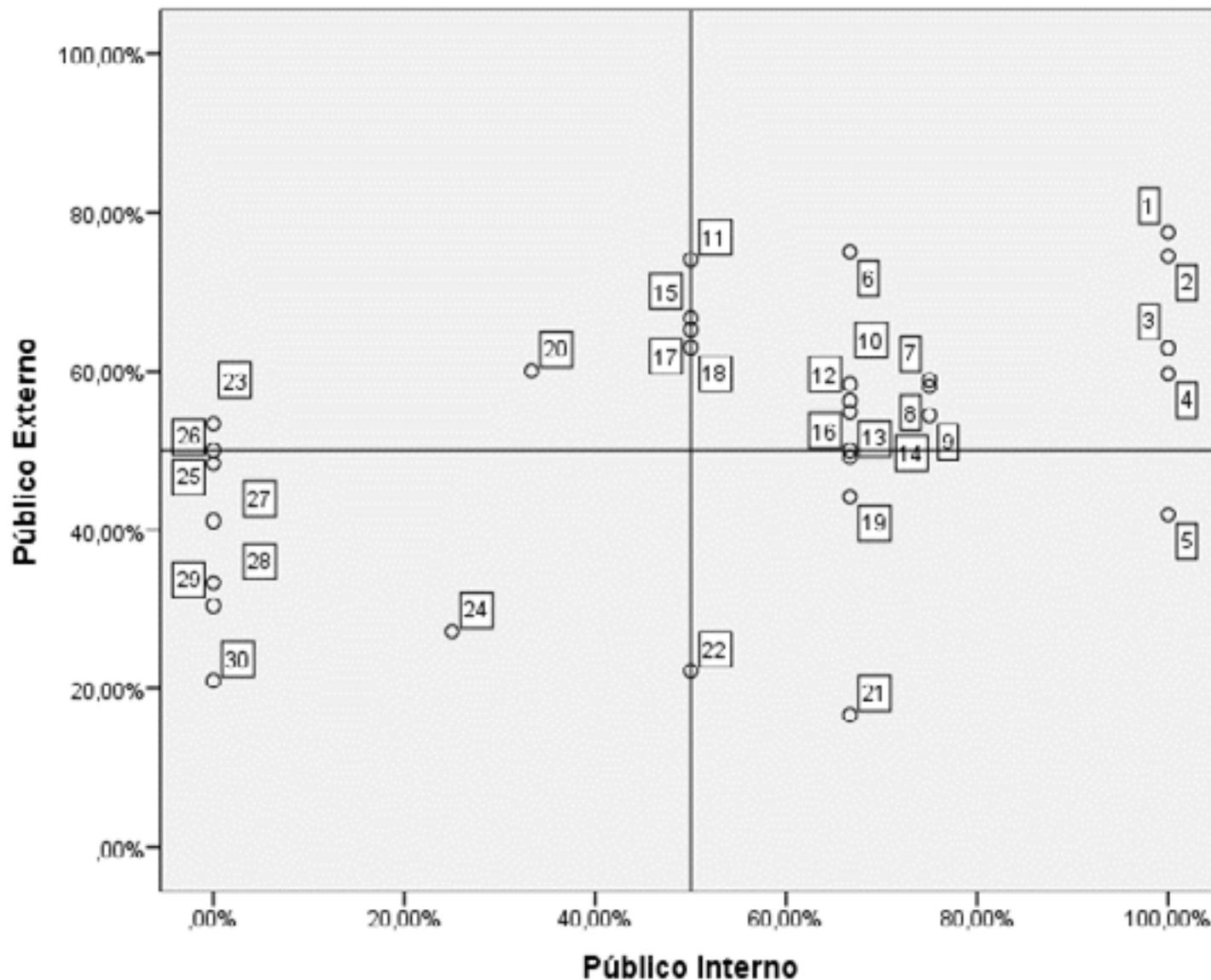
Data: _____

1. NOSSO SEGUNDO RELATÓRIO

Ainda, para desenvolvimento do relato, foram utilizados os itens identificados como materiais, indicadores ECI - e LA13 que são, respectivamente: Essencial Econômico (valor econômico diretor 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) G4 - 19

O tratamento e descrição de cada um dos indicadores encontram do decorrer deste relato. Para mais informações procure a área de Sustentabilidade, através dos contatos: sustentabilidade@unimesda.com.br, ou telefones 51 (19) 3471.4250 / 3471.3062. G4-31



2 PALAVRA DO PRESIDENTE



2. PALAVRA DO PRESIDENTE G4-1

MUDANÇA. Uma constância e uma das maiores verdades presentes em nossa vida, necessária para despertar o olhar e conquistar novos resultados.

Dentro da Cooperativa temos trazido a proposta de mudança, valorização, renovação e consolidação das ações efetivamente positivas, para num futuro próximo colher bons e novos frutos.

2014 foi o segundo ano desta diretoria na Unimed Santa Bárbara d'Oeste e Americana, e o primeiro ano que permitiu, de forma mais perceptível, implementar efetivamente algumas das mudanças propostas em estratégias financeiras, relacionamento com o médico cooperado, valorização do colaborador e qualidade dos serviços prestados aos beneficiários Unimed.

2015 veio para complementar essas mudanças com novos direcionamentos e posicionamentos comerciais, importantes para o desenvolvimento da estrutura da cooperativa, autonomia para Recursos Próprios e sustentação para a Operadora.

A revisão das estratégias de trabalho foi introduzida de forma profunda no gerenciamento dos sistemas utilizados para execução de rotinas, de modo que nos possibilitou realizar alterações em nossa gestão, que nos direcionaram a novos parâmetros e frentes de trabalho, atualizadas com as necessidades do novo consumidor e ao forte posicionamento de inovação contínua conduzido pela Gestão Prazer em Cuidar.

O olhar conectado com a sinistralidade da Operadora, a manutenção da carteira, normas e atualizações da

Saúde Suplementar no Brasil, foram e têm sido focos permanentes para o caminhar dessas atividades, com um alinhamento que reflete diretamente na confiabilidade e segurança que buscamos ofertar aos nossos públicos de relacionamento.

CLIENTE. Um exemplo e a concretização disso foi a inauguração do Espaço Unimed, visando aproximar atividades em comum, otimizando espaço e, principalmente, tempo dos nossos beneficiários. Estrategicamente, o prédio abriga diversas áreas num novo formato de trabalho, open office, que visa mais conexão e proximidade entre os colaboradores, gerando, assim, mais benefícios para o fluxo e compreensão das tarefas desenvolvidas por áreas afins.

Mudanças de sistema e investimentos para nossos Recursos Próprios também foram uma forte marca deste período. De forma mais autônoma e com uma notável busca por um atendimento com mais empatia, nossos laboratórios e hospitais otimizaram diversas tarefas com foco na qualidade.

MÉDICO COOPERADO E PRESTADOR DE SERVIÇOS. Falando em Mudança e Qualidade, nossos médicos têm recebido atenção e auxílio de forma contínua, o que reflete na fidelização do nosso cliente e em uma atuação confortável dos “donos-prestadores”. A participação do médico dentro da Cooperativa tem se tornado cada dia mais próxima, por meio da ampliação das ferramentas de relacionamento entre nós. O que ostenta o que somos, queremos ser e o que seremos está enraizado em nossa relação e transparência.

2. PALAVRA DO PRESIDENTE G4-1

COLABORADORES. Nossa maior força de trabalho, também estão em constante desenvolvimento, sendo a cada dia provocados e estimulados a promoverem novas propostas na forma de trabalho, em busca de entregas que apresentem melhoria contínua. Isso, aliado a intensos treinamentos em parceria com o Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo (SESCOOP/SP) renovam e oxigenam as atividades, efetivando entregas mais promissoras.

MEIO AMBIENTE, A NATUREZA E MUDANÇA DE CULTURA. Do ponto de vista ambiental, temos percebido cada vez mais o impacto de nossas atividades e seus reflexos no meio em que vivemos e alteramos em função de nossa existência. Nossos controles de consumo de água, energia elétrica, refrigeração e outros ofensores que contribuem em grande parcela na emissão de gases, além de outros elementos nocivos à saúde, estão em contínuo controle e acompanhamento. Ações efetivas visando a promoção do Desenvolvimento Sustentável dentro de nossas atividades estão em andamento.

Realizamos pelo segundo ano consecutivo o inventário de GEE (Gases de Efeito Estufa) e implementamos essa atividade para os eventos de confraternização dos colaboradores e cooperados, que resultaram no plantio de mais de 500 mudas de árvores contempladas no Programa Vida Verde e 6 mudas na calçada do prédio administrativo da Unimed, em Americana.

Embora a prática de plantio de árvores já seja uma realização anual para a Cooperativa, o mais importante é o

foco em mudar comportamentos para mitigar e diminuir a quantidade de gases lançados. Além disso, a iniciativa orienta e promove a mudança de cultura para que essas atitudes sejam tomadas dentro de casa também.

Progredimos muito. Mas ainda temos um longo caminho dentro desse aspecto. Objetivamos consolidar cada vez mais nossas intenções e preocupações em percepções mais palpáveis e duradouras.

Assim tem sido nossa caminhada. Estamos nos movendo a uma velocidade alta e, para isso, precisamos de soldados resistentes, e, principalmente, flexíveis. Temos uma certeza: as mudanças ainda não acabaram e 2016 promete trazer ventos ainda mais fortes, que nos levarão a novos horizontes para serem explorados.

Construímos juntos, mudamos juntos e caminhamos juntos. Juntos seguiremos praticando nossa maior verdade: cuidar com prazer.



Dr. Emerson Assis
Presidente

3 COMPROMISSOS



3. COMPROMISSOS

Todos juntos, por um mesmo objetivo comum.

Cooperativismo é isso. Significa trabalhar de forma alinhada e cooperativa, baseando-se nos 7 princípios do modelo cooperativista que está presente em diversos países:

OS PRINCÍPIOS DO COOPERATIVISMO E O SISTEMA UNIMED G4 - 15 E G4 - 56

1º Princípio: Adesão livre e voluntária ou Princípio da livre adesão.

“As cooperativas são associações de pessoas com interesses e objetivos comuns, são organizações voluntárias, abertas a todas as pessoas aptas a utilizar seus serviços e assumir responsabilidades como associados, sem discriminações raciais, políticas, religiosas e de sexo.”

2º Princípio: Gestão democrática pelos cooperados.

“As cooperativas são organizações democráticas, controladas pelos seus associados, que participam ativamente na formação de suas políticas e na tomada de decisões. Os dirigentes (homens e mulheres), eleitos como representantes dos outros membros, são responsáveis perante estes. Nas cooperativas de primeiro grau, os associados têm igual direito de voto (um associado, um voto). As cooperativas de grau superior (federações e confederações) são, também, organizadas de maneira democrática, porém nessas, assim como nas centrais com exceção das que exerçam atividade de crédito, podem optar pelo critério da proporcionalidade.

3º Princípio: Participação econômica dos cooperados

“Os cooperados contribuem equitativamente para o capital de suas cooperativas e o controlam democraticamente. Pelo menos parte desse capital é propriedade comum da cooperativa. Os associados recebem uma remuneração ao capital subscrito, quando estabelecido nos estatutos. Os excedentes são destinados a estes e outros objetivos: desenvolvimento de suas cooperativas às vezes por meio da criação de reservas, e parte das quais será indivisível; aos associados, distribuídos na proporção de suas transações com a cooperativa; apoio a outras atividades aprovadas pelos associados.”

4º Princípio: Autonomia e independência

“As cooperativas são organizações autônomas, de ajuda mútua, geridas pelos seus membros. Se firmarem acordos com outras organizações, incluindo instituições públicas, ou se recorrerem a capital externo, devem fazê-lo em condições que assegurem o controle democrático pelos seus associados e mantenham a autonomia das cooperativas”.

5º Princípio: Educação, formação e informação

“As cooperativas devem promover a educação e formação dos seus associados, representantes eleitos e dos trabalhadores, de forma que possam contribuir eficazmente para o desenvolvimento das mesmas. Devem, ainda, promover a educação e Informação do público em geral, particularmente, dos jovens e dos líderes de opinião, sobre a natureza e as vantagens da cooperação.”

6º Princípio: Inter cooperação

“As cooperativas servem de forma mais eficaz aos seus membros e dão mais força ao movimento cooperativo, trabalhando em conjunto com suas co-irmãs, por intermédio das estruturas cooperativistas locais, regionais, estaduais, nacionais e internacionais.”

7º Princípio: Interesse pela comunidade

“As cooperativas trabalham para o desenvolvimento sustentado de suas comunidades, por meio de políticas aprovadas pelos seus associados.”³

No Brasil, a União dos Médicos, em busca desse objetivo comum, deu origem, em 1967, à Unimed, um modelo de negócio que trouxe o Sistema Unimed, e composto pela união de todas as Unimeds do país.

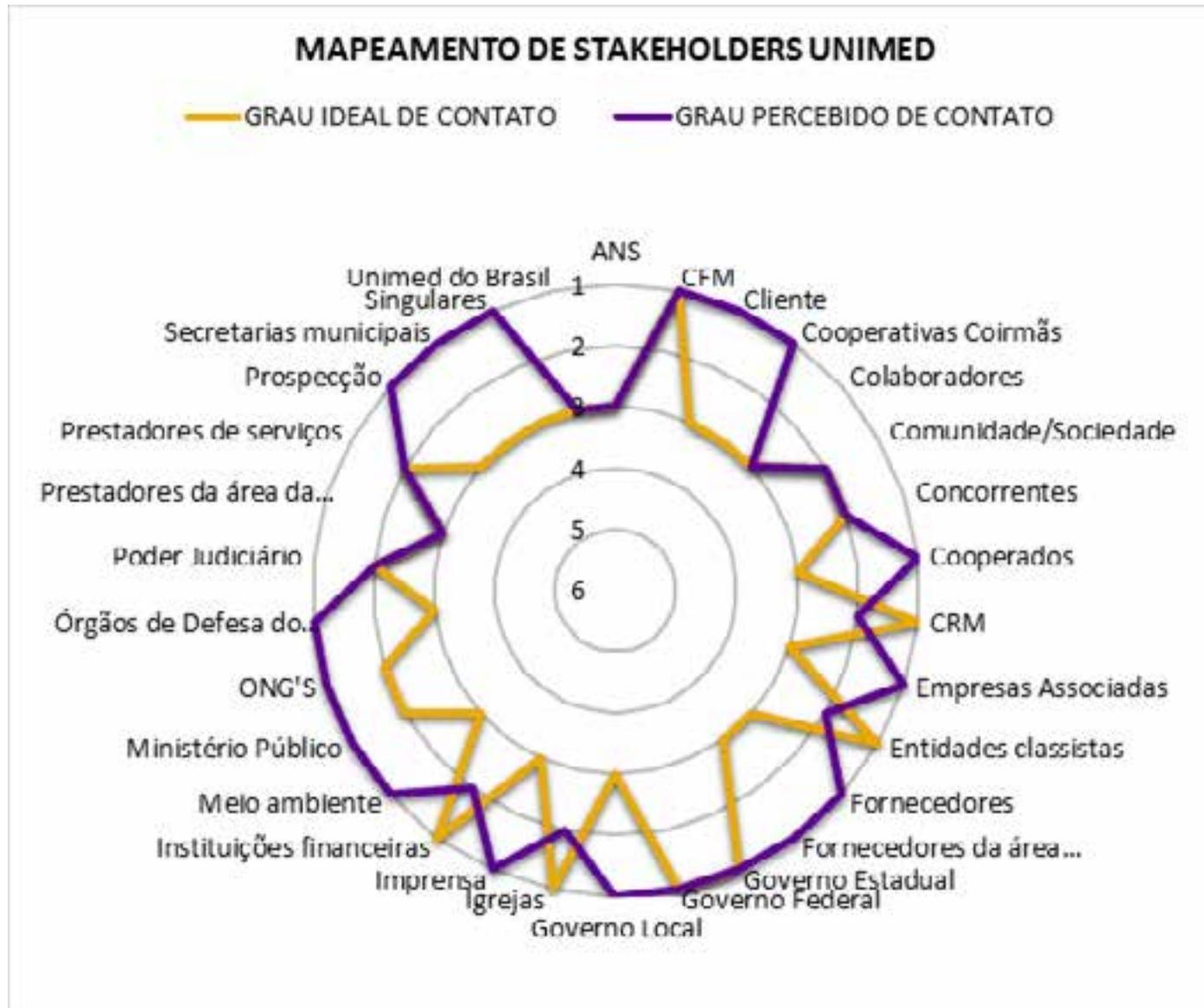
A governança dentro do Sistema Cooperativista é formada pelos seus protagonistas, ou seja, os próprios Médicos Cooperados. No caso do cooperativismo médico, os profissionais técnicos da saúde são os donos do negócio.

³ Fonte: www.unimed.coop.br/cooperativismo

4 STAKEHOLDERS ESTRATÉGICOS



4. STAKEHOLDERS ESTRATÉGICOS G4 - 24 e 25



4. STAKEHOLDERS ESTRATÉGICOS G4 - 24 e 25

LIMITE DOS ASPECTOS DENTRO DA ORGANIZAÇÃO G4-20

LIMITE DOS ASPECTOS DENTRO DA ORGANIZAÇÃO			
Grau de importância	Indicador GRI-G4	Aspecto	Seguimento
1	GA-S01	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-S01	Investimentos na comunidade	S
12	G4-EC1, G4-EC6	Valor econômico direto gerado e distribuído	E

4. STAKEHOLDERS ESTRATÉGICOS G4 - 24 e 25

POLÍTICA DA QUALIDADE UNIMED G4 - 14

Política e objetivos da qualidade

A Unimed Santa Bárbara d'Oeste e Americana comprometedora com seu perfil de negócio cooperativista, visa manter uma atuação dentro da melhoria contínua da Qualidade, estabelecendo foco em seus beneficiários, empresas contratantes, médicos cooperados, rede assistencial e demais públicos de relacionamento, visando garantir maior qualidade e segurança nos serviços oferecidos. Isso, mantendo seu comprometimento para atender e construir envolvimento sólidos e de referência em seu padrão de atuação como Operadora de Planos de Saúde.

OBJETIVOS	
Perspectiva	Objetivos da Qualidade
Qualidade e Segurança do Serviço	Cumprir diretrizes e normas da área de saúde
Co-responsabilidade	Avaliar e qualificar a rede prestadora/assistencial para oferecer serviço com foco em qualidade e segurança
Adequação da Rede Prestadora	Adequar a Rede Prestadora a demanda
Qualificação de Cooperados, Secretárias e Colaboradores	Qualificar e especializar os profissionais envolvidos no processo
Melhoria Continua	Analisar periodicamente os processos para identificação de oportunidades de melhoria

FOCO NO DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL G4 - 14

A Sustentabilidade, Responsabilidade Social e Meio Ambiente tem sido um foco estratégico da Cooperativa. Por meio de atividades direcionadas, a Unimed tem trabalhado sua gestão com a busca pelo alinhamento com os indicadores nacionais de Sustentabilidade e a Política Nacional de Sustentabilidade do Sistema Unimed, que desde 2012 alinha-se conforme segue:

“O sistema Unimed se compromete em desenvolver seu negócio de forma sustentável, com foco na saúde de seus beneficiários por meio da promoção e prevenção da saúde; gerar aos cooperados e colaboradores oportunidades de crescimento profissional, econômico e social. Zelar pela qualidade dos serviços prestados aos seus clientes, ser exemplo no cumprimento da legislação aplicável ao seu negócio, fortalecer as comunidades por meio da inclusão social, da preservação do meio ambiente e da valorização da cultura local onde as Unimeds estão inseridas.”

Esse alinhamento ocorre por meio das premissas:

- Cumprir as exigências legais que se aplicam ao setor da saúde suplementar
- Gerenciar riscos e oportunidades
- Buscar continuamente o equilíbrio econômico, social e ambiental
- Definir e implantar ações e projetos de promoção à saúde para clientes, cooperados, colaboradores e comunidade
- Garantir o desenvolvimento profissional de colaboradores e cooperados, atores essenciais para o Sistema Unimed

- Gerenciar a satisfação dos clientes em relação aos serviços prestados
- Definir estratégias para melhoria do atendimento aos clientes, inclusive no que refere à rede de prestadores
- Oportunizar a inclusão social por meio do investimento social em projetos para as comunidades de sua área de atuação
- Promover a preservação e o respeito ao meio ambiente, utilizando conscientemente os recursos naturais e por meio da educação ambiental
- Respeitar a diversidade regional, investindo em ações que promovam o acesso à cultura

As diretrizes desta Política são:

Signatária aos Objetivos do Desenvolvimento Sustentável

1. Erradicar a extrema pobreza e a fome
2. Atingir o ensino básico universal
3. Igualdade entre os sexos e a autonomia das mulheres
4. Reduzir a mortalidade na infância
5. Melhorar a saúde materna
6. Combater o HIV/AIDS, a malária e outras doenças
7. Garantir a sustentabilidade ambiental
8. Estabelecer uma parceria mundial para o desenvolvimento

Consulte a Política Nacional de Sustentabilidade do Sistema Unimed em: www.unimedsa.com.br – Responsabilidade Social / Sustentabilidade e faça o download do documento na íntegra.

5 INTRODUÇÃO E IDENTIDADE



5. INTRODUÇÃO E IDENTIDADE G4-7

UNIMED SANTA BÁRBARA D' OESTE E AMERICANA G4-3 e 4

Às vésperas de comemorar sua maturidade de 40 anos (novembro/2016), a Unimed mantém uma estrutura de negócio em suas 3 cidades da área de atuação, fruto de investimentos e foco em progresso. A singular absorve uma carteira de mais de 90 mil beneficiários e tem voltado seu olhar, continuamente, para as melhorias de seus processos internos, e serviços oferecidos. Acumulamos as seguintes marcas:



Em questão de presença de mercado, considerando a área de atuação da Operadora (Americana, Nova Odessa e Santa Bárbara d'Oeste), traçamos estratégias que estão alinhadas ao modelo de gestão Prazer em Cuidar. A administração da carteira tem resultado em contratos mais sólidos e um número de clientes mais condizente com a disponibilidade da estrutura. Para essa questão, a Operadora tem trabalhado com o estudo epidemiológico de seu cenário de clientes, prestadores de saúde e afins. A soma dos clientes apresenta uma participação de 41%

do Market Share, que traduz a participação no mercado de saúde local.

Ainda reforçamos que nossas atividades e produtos estão de acordo com os registros e exigências da Agência Nacional da Saúde Suplementar no Brasil, oferecendo aos beneficiários uma estrutura de transparência e foco na qualidade e melhoria contínua. A operadora dispõe de diversos canais de atendimento: Relacionamento com o Cliente (RC), para as demandas dos Hospitais Unimed (Americana e Santa Bárbara d'Oeste); Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC), para qualquer tipo de manifestação em primeira instância e, caso a mesma não se resolva, também dispomos da Ouvidoria, que tem como foco tratar os manifestos de modo imparcial, de acordo com a Resolução Normativa da ANS (RN 323, de 3 de abril de 2013).

Ainda, o Portal da Cooperativa apresenta exigências da própria agência frente a reajustes de contratos praticados, coberturas assistenciais, lista de contratos, rede prestadora local, endereços, telefones, resultados de exames laboratoriais, estrutura de grupos e oficinas da Medicina Preventiva, atual Viver Bem Unimed.

A Unimed Santa Bárbara d'Oeste e Americana – Cooperativa de Trabalho Médico, atua somente no Brasil, em 3 cidades do Estado de São Paulo (Americana, Nova Odessa e Santa Bárbara d'Oeste), tem sua Sede Administrativa na Avenida Brasil, 555 – Vila Medon, em Americana/SP, CEP: 13465-240, portal: www.unimedsa.com.br, 0800 17 58 59. G4-5 e 6

Desde 2013, com a estratégia do modelo de negócio pautado pelo **Prazer em Cuidar**, construir uma identidade a partir de valores praticados no dia a dia, por qualquer ser

humano, e que refletem diretamente a razão de existir da cooperativa: cuidar de pessoas. Com base nesse modelo foi elaborado o Planejamento Estratégico e traçamos os direcionamentos da Missão, da Visão e dos Valores.

Contudo, a parte mais importante dessa estratégia foi a definição de estratégias separadas entre a Operadora de Planos de Saúde e os Recursos Próprios, compreendendo a independência e autonomia na toma de decisões de ambos e a projeção de trabalhos focados nos objetivos de cada parte.

Essa atividade teve a participação efetiva do Conselho Administrativo, gestores e diretoria, a fim de visualizar o andamento da cooperativa e traçar o plano para a governança dos anos seguintes, com foco no futuro e a transparência com os públicos envolvidos.

5. INTRODUÇÃO E IDENTIDADE G4-7

OPERADORA UNIMED

Missão: Cuidar da saúde de forma sustentável e dentro dos princípios do Cooperativismo

Visão: Excelência em Cuidar.

Na Operadora está compilado todo o serviço administrativo que engloba desde a venda do plano de saúde, cadastro e gerenciamento dos beneficiários, cuidados com a marca Unimed, controles financeiros e outras áreas. O amadurecimento da Operadora dentro de seu papel de administração do contrato e do beneficiário, sendo pessoa Física ou pessoa Jurídica, tem permitido a implantação de inúmeras melhorias e benefícios administrativos de impacto positivo para o negócio.

RECURSOS PRÓPRIOS UNIMED

Missão: Prestar serviço com a melhor qualidade em assistência, com foco na segurança do cliente, do profissional e do ambiente.

Visão: Ser reconhecido pela excelência em serviços médicos hospitalares com sustentabilidade.

Nos Recursos Próprios, a busca pela qualificação no serviço prestado e a plena atenção, com foco na segurança do paciente, têm sido grandes instrutores de trabalho para o desenvolvimento de nossos laboratórios, hospitais, centro de oncologia, farmácias, centro de atenção à saúde, etc.

Os Valores são traçados de modo comum dentro da Operadora e dos Recursos Próprios, sendo assim definido: G4 - 56



Modelo de Negócio: Prazer em cuidar.

Cuidar da vida, das pessoas, da saúde e promoção de bem-estar, está em nossa razão de existir. Nossas maiores mudanças se deram, justamente, em busca de atingir esse objetivo junto aos públicos envolvidos com a cooperativa, tendo como base a busca pela prática de uma filosofia de cuidados com melhoria contínua em todos os processos e/ou entregas realizadas.

INDICADORES G4-17

Não foram identificadas restrições de informações quanto às diretrizes propostas pela GRI. Em função de alteração da metodologia adotada para os programas de Atenção à Saúde, os dados e indicadores informados na edição anterior do relatório foram ajustados nesta edição. As informações relatadas pertencem exclusivamente à Unimed Santa Bárbara d'Oeste e Americana, suas unidades administrativas e de Recursos Próprios.

6 PERFIL ORGANIZACIONAL



6. PERFIL ORGANIZACIONAL

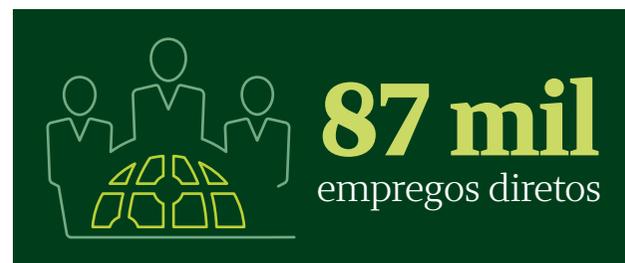
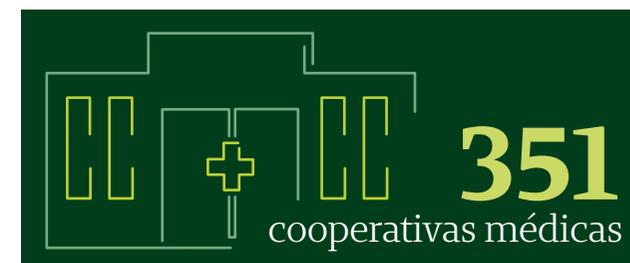
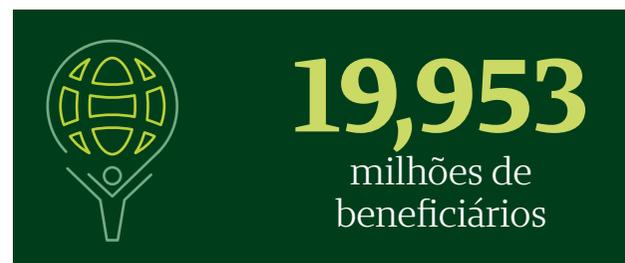
O SISTEMA UNIMED

Presente em mais de 80% do território nacional, o sistema Unimed trabalha com parâmetros de atividades de intercâmbio das informações que são gerenciadas localmente por cada singular (chamada Operadora), em sua área de atuação.

Por se tratar de um sistema cooperativista, o gerenciamento e a definição das diretrizes gerais de todas essas informações são uma das atividades da Confederação do Sistema Unimed – Unimed do Brasil. Em seu papel de guardião da marca, a Confederação busca manter o alinhamento de todos os movimentos do sistema dentro do Brasil e representa o setor junto em suas necessidades.

Com isso, o sistema trabalha alinhado nas questões administrativas e operacionais e há uma interdependência administrativa de cada singular, o que permite a apresentação dos números do conjunto das singulares e da singular Unimed Santa Bárbara d'Oeste e Americana:

O SISTEMA UNIMED EM NÚMEROS G4-8

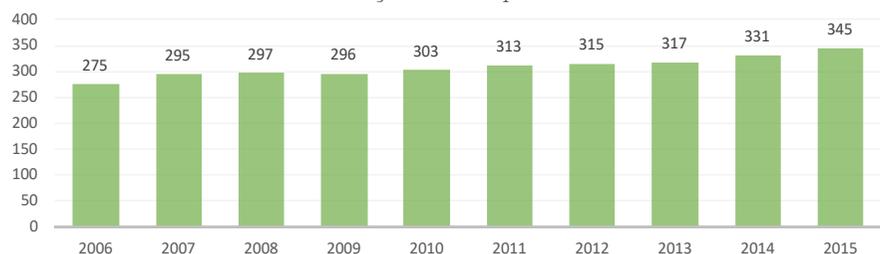


Exercendo a atividade principal de Operadora de Planos de Saúde, a Unimed é composta por área comercial e sua rede assistencial, com a finalidade de prestar atendimentos da área da saúde e está mesclada com recursos próprios e recursos contratados. G4-8 e 9

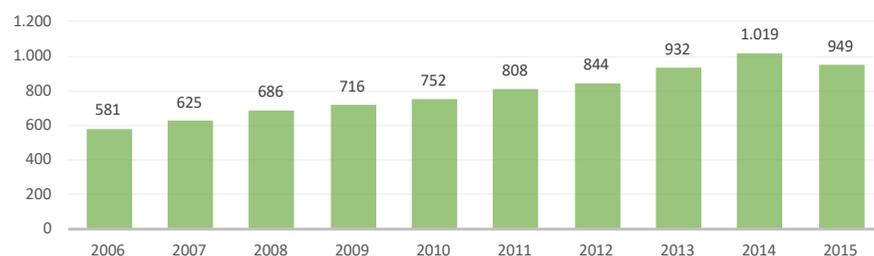
6. PERFIL ORGANIZACIONAL

Resumo de nossos números

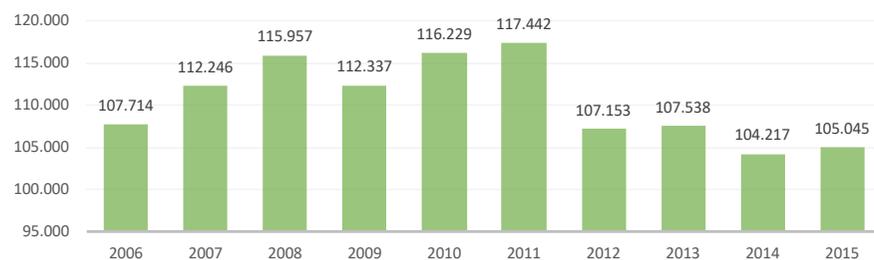
Evolução dos Cooperados



Evolução de Colaboradores



Evolução de Beneficiários



Total de:	2014	2015
Colaboradores	1019	949
Beneficiários	104.217	105.045
Cooperados	331	345
Internações	12.349	12.473
Consultas	844.760	846.082

Receita Líquida R\$ 212.267.009,41 R\$ 234.608.143,42

G4 - 7 e 8

Números do Sistema Unimed

Total de Cooperativas	351
Total de Cooperados	115.000
Total de Beneficiários	20.000.000

Os números relativos à evolução de Cooperados, Colaboradores e Beneficiários, foram extraídos do Balanço Social da Cooperativa com data de 31 de dezembro de 2015, considerando que este material é auditado interna e externamente por consultoria independente.

G4-4, 8 e 9

6. PERFIL ORGANIZACIONAL

RECURSOS PRÓPRIOS

Dentro da rede assistencial da Unimed estão os recursos próprios. Essa caracterização se dá aos serviços que são realizados pela própria cooperativa, através de seus laboratórios, hospitais exames, pontos de atendimento e outros. Confira a estrutura da Unimed:



Sede Administrativa Americana (Matriz)

Av Brasil, 555 – Vila Medon – Americana
Fone (19) 3471.3000



Atendimento Plano Pessoa Física

Rua Achilles Zanaga, 48 – Vila Medon Americana – Fone: (19) 3471.3064



CÍntegra (Centro de Atendimento Íntegra)

Rua Fortunato Basseto, 500 – Vila Medon Americana – Fone (19) 3471.4282



Sede Administrativa Santa Bárbara d'Oeste

Av. Tiradentes, 340 – Vila Mac Knight Santa Bárbara d'Oeste – Fone (19) 3464.9530



Serviço de Oncologia Clínica e Quimioterapia

Rua General Osório, 906 – Vila Pires Santa Bárbara d'Oeste – Fone (19) 3464.9500



Farmácia Usimed Americana

Rua Fortunato Faraone, 148
Fone (19) 3475.8080



Sede Administrativa Nova Odessa

Av. Carlos Botelho, 228 – Centro Nova Odessa – Fone (19) 3466.3926



Espaço Unimed

Rua dos Diamantes, 751 – na Vila Biasi Americana – Fone (19) 3457.9550

(Atendimento Domiciliar; Terapias: Psicologia, Nutrição, Fonoaudiologia e Terapia Ocupacional; Saúde Ocupacional; Unimed Fácil, Posto de Coleta de Laboratório; Viver Bem; Compras; Almoarifado; Recursos Humanos; Departamento Pessoal; Farmácia Central e Call Center)



Farmácia Usimed Pronto Atendimento HUA

Avenida Brasil, 815 – Hospital Unimed
Fone (19) 3477.1454



Hospital Unimed – Unidade Americana

Av. Brasil, 815 – Girassol – Americana
Fone (19) 3477.1450

Laboratório Unimed

AMERICANA

Av Brasil, 529 – Centro – Fone (19) 3471.3047

Espaço Unimed: Rua dos Diamantes, 751 – Vila Biasi – Fone (19) 3457.9550

Av. Nina Rodrigues, 10 – Zanaga – Fone (19) 3469.2340

Av. N.S. de Fátima, 1130 – Werner Plass – Fone (19) 3468.3333

SANTA BÁRBARA D'OESTE

Av. Monte Castelo, 231 – Centro – Fone (19) 3455.1262

Av. São Paulo, 1.505 – Cidade Nva II – Fone (19) 3406.7626

NOVA ODESSA

Av. Dr. Carlos Botelho, 228 – Centro – Fone (19) 3466.4918



Hospital Unimed – Unidade Santa Bárbara d'Oeste e Pronto Atendimento

Rua General Osório, 906 – Vila Pires Santa Bárbara d'Oeste – Fone (19) 3464.9500



Farmácia Usimed Santa Bárbara d'Oeste

Farmácia Usimed Santa Bárbara d'Oeste
Av. Tiradentes, 330 – Fone: (19) 3464.9555

Pronto Atendimento (Hospital Unimed – Unidade Americana)

Av. Brasil, 815 – Girassol – Americana – Fone (19) 3477.1450

Pronto Atendimento (Hospital Unimed – Unidade Santa Bárbara d'Oeste)

Rua General Osório, 906 – Vila Pires – Santa Bárbara d'Oeste
Fone (19) 3464.9500

6. PERFIL ORGANIZACIONAL

Produção assistencial			
	2013	2014	2015
Consultas médicas em consultórios	595.163	612.630	610.454
Consultas médicas em pronto atendimento	220.315	232.130	235.658
Total de consultas médicas	815.478	844.760	846.082
Sessões de psicologia em recursos próprios	12.027	12.991	12.890
Sessões de psicologia em recursos credenciados	2.758	6.802	12.913
Total de sessões de psicologia	14.785	19.793	25.803
Sessões de fonoaudiologia em recursos próprios	8.529	9.200	8.748
Sessões de fonoaudiologia em recursos credenciados	425	311	303
Total de sessão de fonoaudiologia	12.272	17.294	19.753
Sessões de nutrição em recursos próprios	1.101	1.275	1.743
Sessões de nutrição em recursos credenciados	425	311	303
Total de sessões nutrição	1.526	1.568	2.046
Sessões de terapia ocupacional em recursos próprios	1.032	708	1.409
Sessões de terapia ocupacional em recursos credenciados	446	812	353
Total de sessões de terapia ocupacional	1.478	1.520	1.402
Exames complementares em recursos próprios	784.890	715.721	962.529
Exames complementares em recursos credenciados	665.909	134.581	177.975
Total de exames complementares	1.450.799	850.302	1.140.504
Internação domiciliares em recursos próprios	1.047	36	28
Atendimentos domiciliares (atenção e assistência)	-	297	318
Guias de internação e atenção domiciliar	1.047	333	346
Internações clínicas em recursos próprios	8.960	2.060	1.175
Internações cirúrgicas em recursos próprios	2.971	5.600	5.782
Internações obstétricas em recursos próprios	1.303	1.376	1.427
Internações pediátricas em recursos próprios	954	1.715	1.662
Total de internações em recursos próprios	13.932	10.787	10.623
Internações clínicas em recursos credenciados	289	477	686
Internações cirúrgicas em recursos credenciados	564	463	498
Internações psiquiátricas em recursos credenciados	165	584	342
Internações obstétricas em recursos credenciados	-	258	265
Internações pediátricas em recursos credenciados	34	80	59
Total de internações em recursos credenciados	1.052	1.562	1.850

Exames Realizados	Média		
Local:	2013	2014	2015
Posto Espaço Unimed	0	0	1.684
Posto Pe. Anchieta	8.700	6.649	0
Posto Santa Bárbara (Monte Castelo)	10.088	8.791	11.843
Posto Av. Brasil	18.998	17.010	24.256
Posto Nova Odessa	4.885	4.665	5.687
Posto Zanaga	3.166	2.885	3.535
Posto CMI	3.313	2.303	0
Posto N. S. de Fátima	5.660	7.902	10.119
Posto Hospital	11.887	11.478	15.269
Posto Av. São Paulo (S.B.O)	0	0	4.563
Posto Hospital Santa Casa	0	0	17.476
Total	66.697	61.683	94.432

HOSPITAL UNIMED AMERICANA – FOCO EM MELHORIA

Uma das importantes contribuições da renovação da acreditação ONA obtida ainda em 2014, foi a inovação adotada pelo Hospital Unimed Americana na elaboração do Planejamento Estratégico, desenhado de forma exclusiva e independente da operadora de saúde, atendendo a características e missão próprias do hospital.

Em 2015, a unidade avançou em sua escalada da qualidade assistencial, tendo como parâmetros aqueles já estabelecidos no ano anterior:

• VISÃO

Ser reconhecido pela excelência em serviços médicos hospitalares com sustentabilidade.

• MISSÃO

Prestar serviços com a melhor qualidade em assistência, com foco na segurança do beneficiário (cliente), do profissional (equipe) e do ambiente.

• PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

CLIENTE

Implantar Gestão de Acesso

FINANCEIRO

Estabelecer uso de recursos financeiros

PROCESSOS INTERNOS

Otimizar uso racional de medicamentos

Melhorar o acesso do Pronto Atendimento adulto

Ter comunicação e interação efetiva em todos os processos

APRENDIZADO E CRESCIMENTO

Aplicar modelo de negócio "Prazer em Cuidar" em todos os níveis

• DIRETRIZES DA QUALIDADE

O Programa de Qualidade do Hospital Unimed Americana segue redefinido, voltado ainda mais para a segurança do beneficiário, do colaborador e do ambiente de trabalho, visando alcançar entre todos os processos e pessoas:

- ✓ Foco na segurança do paciente
- ✓ Acolhimento e Hospitalidade no Atendimento e Assistência
- ✓ Sustentabilidade Financeira
- ✓ Comunicação

6. PERFIL ORGANIZACIONAL

• MODELO DE GESTÃO

Todo o trabalho desenvolvido no Hospital Unimed Americana teve suas ações interligadas aos valores do Prazer em Cuidar, o modelo de gestão em curso em todos os recursos próprios da Unimed Santa Bárbara d'Oeste e Americana.

• ESTRUTURA DE ATENDIMENTO

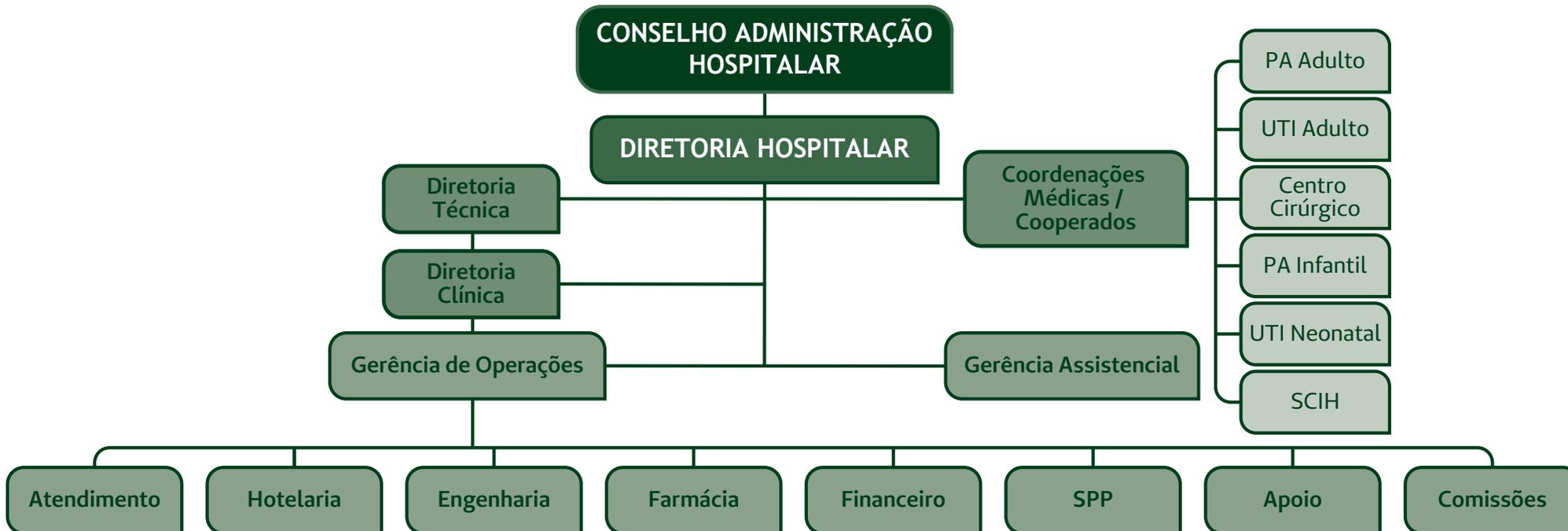
- 123 leitos operacionais (16 leitos UTI)
- 6 salas cirúrgicas (Centro Cirúrgico)
- 6 leitos de recuperação anestésica
- 1 centro de parto natural (Maternidade)
- 7 consultórios (Pronto Atendimento)
- 18 leitos de observação (Pronto Atendimento)
- 4 leitos de emergência
- 571 colaboradores



6. PERFIL ORGANIZACIONAL

GESTÃO HOSPITAL UNIMED AMERICANA

Em 2015, o Hospital Unimed Americana teve sua estrutura de gestão fortalecida com o objetivo de preparar a unidade para uma maior independência administrativa e financeira. Desta forma, a gerência hospitalar foi desmembrada em duas, sendo uma operacional e outra assistencial. E o hospital também ganhou uma supervisão financeira.



6. PERFIL ORGANIZACIONAL

BUSCA PELA MELHORIA DA QUALIDADE NA GESTÃO E NO PLANEJAMENTO

A busca pela melhoria da Qualidade levou a Unimed à revisão do Planejamento Estratégico e das ações de mercado. Dessa forma, foram anos de disseminação do Planejamento de forma envolvente para colaboradores e cooperados. Além disso, os públicos externos também foram mais envolvidos pela comunicação.

Resultado de um trabalho realizado no final de 2013, o novo Planejamento Estratégico trouxe a identidade da gestão do Prazer em Cuidar, em que missão, visão e valores foram alinhados a novos indicadores, distribuídos em 4 pilares, alinhados com as necessidades da saúde suplementar no Brasil: Atenção à Saúde, Econômico-Financeiro, Satisfação dos Beneficiários e, Estrutura e Operação:

ATENÇÃO À SAÚDE

Racionalizar a utilização (controle de sinistralidade)

Intensificar promoção e prevenção à saúde

ECONÔMICO - FINANCEIRO

Gerar resultados econômico-financeiro

Garantir a capitalização necessária à Unimed

Aumentar a participação de mercado

Atrair e fidelizar cooperados

SATISFAÇÃO DOS BENEFICIÁRIOS

Proporcionar produtos/serviços diferenciados

Promover boas experiências em saúde

Garantir canais receptivos e interativos com o beneficiário

ESTRUTURA E OPERAÇÃO

Aprimorar os processos internos

Adequar a disponibilidade da rede às demandas assistenciais

Atrair, desenvolver e reter colaboradores

Ter uma comunicação efetiva em todos os níveis

Ao todo foram definidos 13 objetivos, aos quais estão atrelados mais de 32 indicadores de performance e 25 projetos estratégicos, que são acompanhados em reuniões periódicas para que saibamos se a operadora está no caminho certo. Foram realizadas mais de 30 reuniões e encontros, com o objetivo de treinar e envolver as pessoas, de forma que cada um se sinta parte da estratégia da empresa e incorpore a missão, a visão, os valores e o modelo de negócio no dia-a-dia.

ESPAÇO UNIMED COMPLETA UM ANO DE ATIVIDADE G4 - 14

Com foco na logística, na economia e em centralizar atividades, a Unimed organizou a mudança de várias atividades para o novo prédio da operadora, localizado na Rua dos Diamantes, 751, Vila Biasi, em Americana.

Após locar o prédio, a Unimed realizou a reforma necessária e inaugurou a unidade em novembro/2014. O Espaço Unimed foi projetado com base no conceito Open Office, o que permite mais contato visual entre os colaboradores e beneficiários, além de maior interação.

O prédio, com área de 2,2 mil m², dispõe de acessibilidade para cadeiras de roda e elevador com acesso ao piso superior e apresenta as seguintes atividades:

Para atendimento aos Beneficiários

Recepção; Atendimento Domiciliar; Serviços Complementares de Psicologia, Nutrição, Fonoaudiologia

e Terapia Ocupacional; Saúde Ocupacional; Unimed Fácil, Posto de Coleta de Laboratório e Viver Bem (novo nome dado ao serviço de Medicina Preventiva).

Centro de Solução Compartilhada

Compras; Almoxarifado; Recursos Humanos; Departamento Pessoal e Farmácia Central.

Para os Colaboradores

Auditório, salas de reunião, ações de comunicação e integração.

MELHORIAS NA TELEFONIA

CALL CENTER QUALIFICA ATENDIMENTO TELEFÔNICO E ELEVA CHAMADAS ATENDIDAS PARA 96%

Com a criação do Call Center, nova área que centralizou todos os pontos de atendimento telefônico espalhados nos recursos próprios, a Unimed ganhou uma importante ferramenta para qualificar o relacionamento com os nossos clientes, cooperados e secretárias.

O Call Center dispõe de uma plataforma tecnológica específica para o monitoramento das chamadas telefônicas, que indica o tempo médio de atendimento, intervalos entre as chamadas, taxa de abandono das

6. PERFIL ORGANIZACIONAL

ligações, disponibilidade do serviço, entre outros índices que sinalizam quais ações relevantes para o negócio precisam ser tomadas.

Também conta com uma equipe de atendentes treinada para lidar com apontamentos e buscar soluções que pacifiquem a relação entre a operadora e seus clientes, permitindo não só a reversão de contatos negativos, como também o aumento da permanência das pessoas que se utilizam do serviço com a marca Unimed.

Desde sua implantação, o Call Center está tornando o atendimento telefônico da Unimed mais profissionalizado e capaz de garantir a fidelização dos clientes. Das 23 mil ligações recebidas em média por mês, 60% eram abandonadas porque dependíamos de uma plataforma ultrapassada. Hoje, 96% das chamadas passaram a ser atendidas e as abandonadas reduziram a 4%. A meta do serviço é superar 98% de ligações atendidas dentro da maturidade dos processos.

A mudança do então tele atendimento para Call Center ocorreu em 2015. Regulamentada por uma série de leis e normas de atendimento ao consumidor, a estrutura da área contou com a implantação de um sistema de URA (Unidade de Resposta Audível) telefônica inteligente para atendimento automático, e outras alterações.

Juntamente com o processo de busca pela implantação do Sistema de Gestão da Qualidade na Operadora, a área também iniciou uma pesquisa de satisfação do atendimento prestado pelos operadores do sistema tendo 2 perguntas.

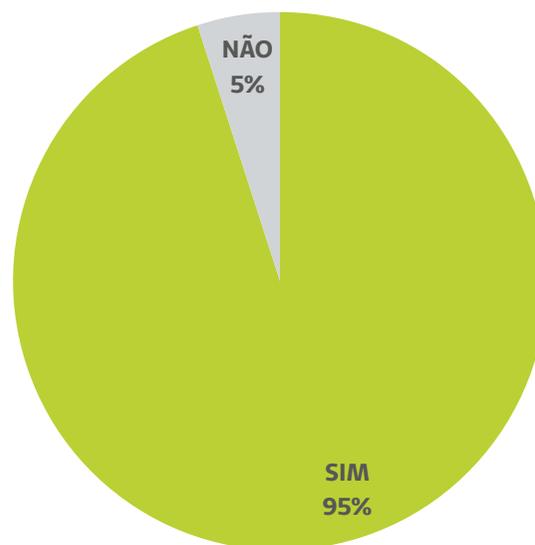
Estrategicamente, as perguntas visam saber a satisfação que o cliente tem com o atendimento telefônico oferecido

para suporte e dúvidas gerais (0800 17 5859). São mais de 10 colaboradores com foco no atendimento rápido e dentro do prazo estabelecido (em segundos).

Desde maio/2015 já foram mais de 190 mil atendimentos telefônicos, dentre estes, mais de 68 mil pesquisas respondidas (pós atendimento) que apresentaram um total de 95% de dúvidas solucionadas.

Ainda, de acordo com a pesquisa, numa escala de 0 à 10, um total de 69% dos atendidos, que representam mais de 47 mil pessoas, indicam o plano para um amigo ou um parente, dentro da soma das notas entre 5 e 10.

Conseguimos resolver sua dúvida ou solicitação?



EXPANSÃO DO COMPLEXO HOSPITALAR AVANÇA COM AQUISIÇÃO DE ÁREA EM SANTA BÁRBARA D'OESTE G4-13

Decisão segue Plano Diretor de Recursos Próprios

O interesse em adquirir uma área para edificação hospitalar surgiu a partir da elaboração, em 2014, por uma consultoria contratada, do Plano Diretor de Recursos Próprios, que detectou impossibilidade de crescimento e adequação tecnológica na estrutura atual.

Frente a este diagnóstico, o assunto foi levado à Assembleia realizada em 3 de novembro daquele ano, que aprovou, por unanimidade, a continuidade do projeto para adequação dos Recursos Próprios no que se refere ao Pronto Atendimento, visando ter um único PA em área estratégica e, também, a readequação das unidades hospitalares e administrativas em projeto de longo prazo.

As vantagens da iniciativa

- A compra da nova área não descapitalizará a Unimed, já que a permuta da Sede Administrativa com metade do terreno evitará a utilização do capital do cooperado, desembolso imediato de dinheiro do caixa ou tomada de empréstimos no mercado financeiro. Trata-se de uma oportunidade de investimento que deixará a empresa mais fortalecida quando passar a atual crise econômica.
- A procura por uma área de expansão em Santa Bárbara d'Oeste deve-se ao fato de que a cidade é tida como um polo com reais possibilidades de atração de novas empresas, enquanto que Americana não possui mais espaço físico para o crescimento.

6. PERFIL ORGANIZACIONAL

- O perfil etário dos beneficiários da nossa Unimed e da população de nossa área de ação aponta para um crescimento considerável do número de idosos nos próximos anos, o que nos impõe a necessidade de preparar nossa estrutura hospitalar com serviços de média e alta complexidade para atender às demandas de doenças crônicas e degenerativas que deverão aumentar com o envelhecimento das carteiras

EXPANSÕES NA REDE PRÓPRIA UNIMED G4 - 14

Os investimentos para melhorias nos recursos próprios da Unimed são constantes. O foco é sempre trazer a melhoria contínua no atendimento e em todas as entregas que a Cooperativa realiza para seus beneficiários, seja em atendimentos administrativos ou em atendimentos assistenciais.



6. PERFIL ORGANIZACIONAL

COMUNICAÇÃO – INTERNA E EXTERNA – DO PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

Para a gestão, dos indicadores, dos projetos e dos planos de ação estão sendo utilizadas as melhores práticas adotadas no mercado mundial em termos de ferramentas, metodologias e filosofias (Four Blocks, MASP, Guia PMBOK, LEAN, KAIZEN, VSM, BPM, 5W2H, PDCA).

O trabalho de gerenciamento através destas ferramentas fica por conta de uma equipe especializada, garantindo que os prazos e orçamentos sejam cumpridos e que todos estes investimentos tragam o retorno esperado.

As ferramentas utilizadas na comunicação foram:



**Painel da
Qualidade**



**Papel de Parede
Computador**



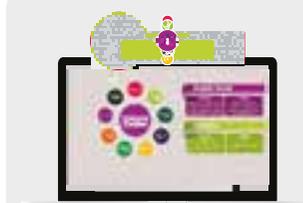
**Mandala nas
Recepções**



**Lona
auditório HUA**



Mouse Pad



Woobler



Crachás



Nossa TV



Email mkt



Intranet



**Treinamento
Online**



Folheto

7 CADEIA DE FORNECEDORES DE ASSISTÊNCIA EM SAÚDE



7. CADEIA DE FORNECEDORES DE ASSISTÊNCIA EM SAÚDE G4-12

FOCO EM REDE ASSISTENCIAL

Composta por todos pontos de atendimento, a Rede Assistencial é mesclada em recursos próprios e recursos credenciados. O conceito de rede assistencial abrange atendimentos que são realizados para prestar assistência aos cuidados com a saúde de todos os beneficiários do plano, em qualquer faixa etária.

Em 2015, a Operadora iniciou o processo de mapeamento de seus Stakeholders para revisão dos relacionamentos. Compreendido como públicos de contato, o termo stakeholders abrange qualquer público interno ou externo que tem relacionamento com a empresa. Essa atividade teve início com o mapeamento de toda a Rede Assistencial, o que gerou a definição deste público:



Após a identificação de todos os públicos relacionados a cada atividade identificada, gerou-se a quantificação e mapa de localização dos prestadores. Em seguida, será levantado o cenário de relacionamento com tais públicos, o que permitirá mais clareza nas ações e melhorias dentro desta esfera.

Esse processo de mapeamento dos públicos de relacionamento trouxe uma demanda de atividades produtivas junto aos prestadores de serviços assistenciais da cooperativa. Foi criada uma conta de e-mail específica para este público, através da qual as mensagens são direcionadas a colaboradores e áreas internas para tratarem as questões dos prestadores: qualidade.redeprestadora@unimedsa.com.br.

ENCONTROS DE QUALIDADE COM A REDE PRESTADORA UNIMED



O relacionamento com a Rede Prestadora Unimed está sendo trabalhado, também, dentro do processo que visa a

7. CADEIA DE FORNECEDORES DE ASSISTÊNCIA EM SAÚDE G4-12

aplicação de melhoria contínua em todos os resultados e entregas que realizamos a nossos beneficiários, o que nos dá a segurança de atendimento e resultados efetivos, de boa qualidade.

Dentro desse cenário e seguindo as orientações da RN 277, da ANS, o Núcleo de Gestão da Qualidade realizou o primeiro encontro com a rede prestadora, tendo o objetivo de iniciar essas atividades e estreitar o relacionamento com esse público tão importante para os serviços da Operadora.

No dia 9 de outubro/2015, aconteceu o primeiro encontro com a rede prestadora, na Associação Paulista de Medicina, em Americana (AMA-Associação Médica de Americana). Durante o evento, no modelo “roda de conversa”, foram abordados os seguintes temas:

- Qualidade – a história da Qualidade no mundo. Como surgiu o conceito Qualidade e suas necessidades de mercado;
- Qualidade na área de Saúde;
- Qualidade na Unimed Santa Bárbara d’Oeste e Americana;
- Melhoria da Qualidade da Rede Prestadora Unimed – momento este em que convidados (cerca de 35 pessoas) puderam debater e apresentar necessidades para promover a melhoria da qualidade em seus atendimentos prestados para a Unimed.

Qualidade Rede Prestadora

Prezados parceiros;

Com o propósito de discutirmos incentivos de melhoria da Qualidade em nossa Rede Prestadora, a Unimed Santa Bárbara d’Oeste, Americana e Nova Odessa, convida V.Sa a participar do **1º encontro sobre Qualidade na Rede Prestadora**. Será um breve encontro em formato de apresentação e roda de conversa.

DATA	HORÁRIO	LOCAL	ENDEREÇO
09/10/15 sexta-feira	9h às 11h30	Auditório AMA	AMA - Associação Médica de Americana Av. Brasil, 1390 - Villa Frezarin Americana/SP

Este convite se estende a mais um acompanhante.

RSVP
Até 06/10 (quarta-feira) pelo e-mail carolina.correa@unimedsa.com.br.
Encaminhar: Nome completo, nome da instituição que representa e função.



uma iniciativa

CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.



Com uma rede diversificada e com mais de 500 prestadores de serviços da saúde, foram selecionados para participar do evento somente os prestadores que realizam algum tipo de procedimento (cerca de 60, sendo: endoscopia, raio-X, análise patológica, ressonância magnética ou hospitais, por exemplo).

7. CADEIA DE FORNECEDORES DE ASSISTÊNCIA EM SAÚDE G4-12



Com um resultado muito proveitoso e bem avaliado pelos participantes, o segundo encontro já está em cronograma para ser desenvolvido.

FARMÁCIA USIMED

Em 2015, a Usimed passou por uma diversidade de mudanças que trouxeram benefícios para a estrutura das farmácias e mais autonomia em seus processos.

Trazendo de 2014 uma experiência de muita competitividade, fruto da concorrência propiciada pela entrada das grandes redes de farmácias no mercado local e, também, da redução de descontos na compra dos medicamentos praticada pelas indústrias e laboratórios, a Cooperativa empenhou-se em adaptar o seu modelo de negócio a estratégias próprias do varejo farmacêutico com o objetivo de capturar uma maior clientela, aumentar a rentabilidade dos produtos e alcançar o equilíbrio financeiro. O primeiro passo foi a busca pela independência administrativa.

Desde sua criação, a Usimed vinha recebendo suporte da Unimed, utilizando-se da mesma estrutura da operadora nas áreas Financeira, Contábil e Departamento Pessoal. Com as ações desenvolvidas ao longo do ano, sua gestão ganhou independência e, hoje, encontra-se em condição muito mais vantajosa para lidar com a dinâmica comercial e promocional do seu ramo.

• Usimed – Gestão efetiva e diária do estoque

A gestão do estoque passou a ser feita com o objetivo de agregar vendas e implicou na reestruturação de todo o processo de compras. Também propiciou a elaboração de inventários em todas as lojas. A reposição de itens, que era feita para períodos de 30 a 60 dias, foi substituída por uma análise diária. Esta prática permitiu a separação dos produtos com mais de 100 dias parados e seu repasse para as lojas. Como resultado, houve melhora do fluxo de caixa com maior giro do estoque.

8 GOVERNANÇA CORPORATIVA

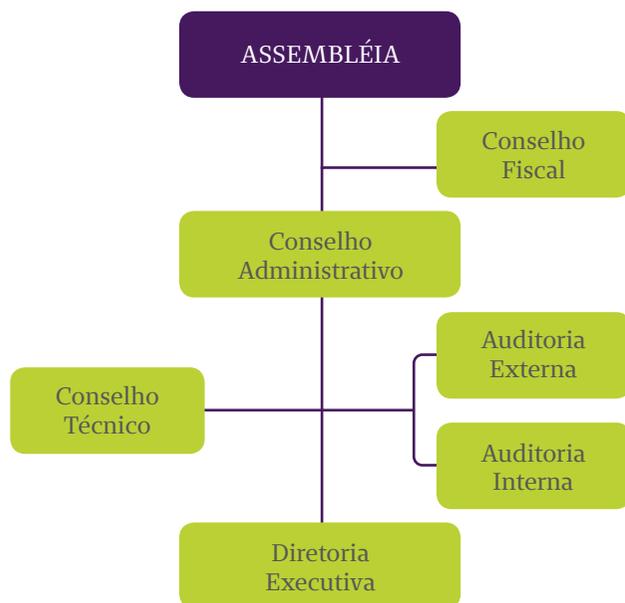


8. GOVERNANÇA CORPORATIVA G4 - 34

De acordo com o Instituto Brasileiro de Governança Corporativa – IBGE, o termo Governança Corporativa “é o sistema pelo qual as empresas e demais organizações são dirigidas, monitoradas e incentivadas, envolvendo os relacionamentos entre sócios, conselho de administração, diretoria, órgãos de fiscalização e controle e demais partes interessadas.”

Ou seja, trata-se de um conjunto de boas práticas que levam em consideração os princípios de finalidade econômica da empresa, a qualidade da organização, sua longevidade e o bem comum, sem jamais deixar de lado os princípios da ética e boa conduta.

Tratando-se de uma Cooperativa de trabalho médico, a Unimed organiza a sua governança da seguinte forma:



Assembleia Geral é o órgão supremo da Cooperativa, tendo poderes dentro dos limites da Lei e do Estatuto Social para tomar toda e qualquer decisão de interesse social. Dela participam os médicos cooperados, que deliberam sobre os assuntos constantes no edital de convocação. É convocada pelo presidente, podendo ser ordinária e ou extraordinária.

A **Assembleia Geral Ordinária (AGO)** é realizada, obrigatoriamente, uma vez por ano, no decorrer do primeiro trimestre, para deliberar sobre prestações de contas, relatórios, planos de atividades, destinações de sobras, fixação de honorários, cédula de presença, eleição do Conselho de Administração e Fiscal, e outros assuntos de interesse dos cooperados.

A **Assembleia Geral Extraordinária (AGE)** é realizada sempre que necessário e pode deliberar sobre qualquer assunto de interesse da Cooperativa, sendo de sua competência exclusiva a deliberação sobre reforma do estatuto, fusão, incorporação, desmembramento, mudança de objetivos e dissolução voluntária.

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO E DIRETORIA EXECUTIVA

O Conselho de Administração é eleito pelos médicos cooperados para mandatos de três anos. Dos 13 conselheiros, 4 formam a Diretoria Executiva (Presidente; Diretor de Provimento da Saúde; Diretor Administrativo-Financeiro, Técnico e de Suprimentos; Diretor de Recursos Próprios), responsável por conduzir a administração da Cooperativa.

Para candidatarem-se a estes cargos, os interessados devem atender às exigências estatutárias, sendo a

reeleição permitida desde que haja a renovação de, no mínimo, 5 membros da chapa.

Ao Conselho de Administração cabe decidir sobre os interesses da Cooperativa e de seus cooperados nos termos da legislação, do Estatuto Social e das determinações da Assembleia Geral, o grande instrumento de participação dos cooperados nas decisões de interesse da sociedade.

As decisões tomadas pelo Conselho de Administração e deliberadas em Assembleia são constantemente comunicadas a todos os cooperados através dos canais de comunicação da Cooperativa, que inclui informativos eletrônicos, portal e encontros presenciais que são realizados bimestralmente. Aos cooperados também é permitido o acesso às atas das reuniões.

Composição do Conselho de Administração

- Dr. Camilo Garcia Nunes
- Dr. César Augusto Cielo
- Dra. Davimara Miranda M. Capossóli
- Dra. Eliane Avólio Siqueira
- Dr. Geraldo de Tarso Pinheiro dos Santos
- Dr. João Sarmiento Souza
- Dr. Realino José de Paula
- Dr. Renato Segal
- Dr. Walmor Elias Calil

CONSELHO TÉCNICO

O Conselho Técnico dá suporte à administração da Cooperativa e compõe-se de três membros efetivos e três

8. GOVERNANÇA CORPORATIVA **G4 - 34**

suplentes, todos cooperados, com mandato de três anos, eleitos juntamente com o Conselho de Administração.

É permitida a reeleição de dois terços dos seus membros. O Conselho Técnico é responsável por apresentar parecer prévio sobre a admissão de cooperado e assessorar o Conselho de Administração nos casos de eliminação de cooperado por indisciplina ou desrespeito às normas da sociedade, devendo apreciar os casos, levantar provas e opinar sobre os processos administrativos disciplinares previamente.

COMPOSIÇÃO DO CONSELHO TÉCNICO

Conselho Técnico

Dr. José Armando Vieira Girardi

Dr. Luis Carlos Zanini

Dra. Elisa Brito Cósimo

Suplentes

Dr. Marco Correa de Oliveira Romano

Dra. Rosângela G. G. Karo

Dr. Gustavo Bueno Fráguas

CONSELHO FISCAL

O Conselho Fiscal é um órgão independente da administração, formado por três membros efetivos e três suplentes, todos cooperados, eleitos para um mandato de 1 ano, sendo permitida a reeleição de um terço dos seus membros. Tem a função de fiscalizar a administração, as atividades e as operações da Cooperativa, examinando livros e documentos entre outras atribuições.

Composição do Conselho Fiscal

Dra. Tricia Mambrin Almeida Prado

Dr. Orlando Franchi Junior

Dra. Suzana P. Penido Salles

Suplentes

Dr. Edson Ichihara

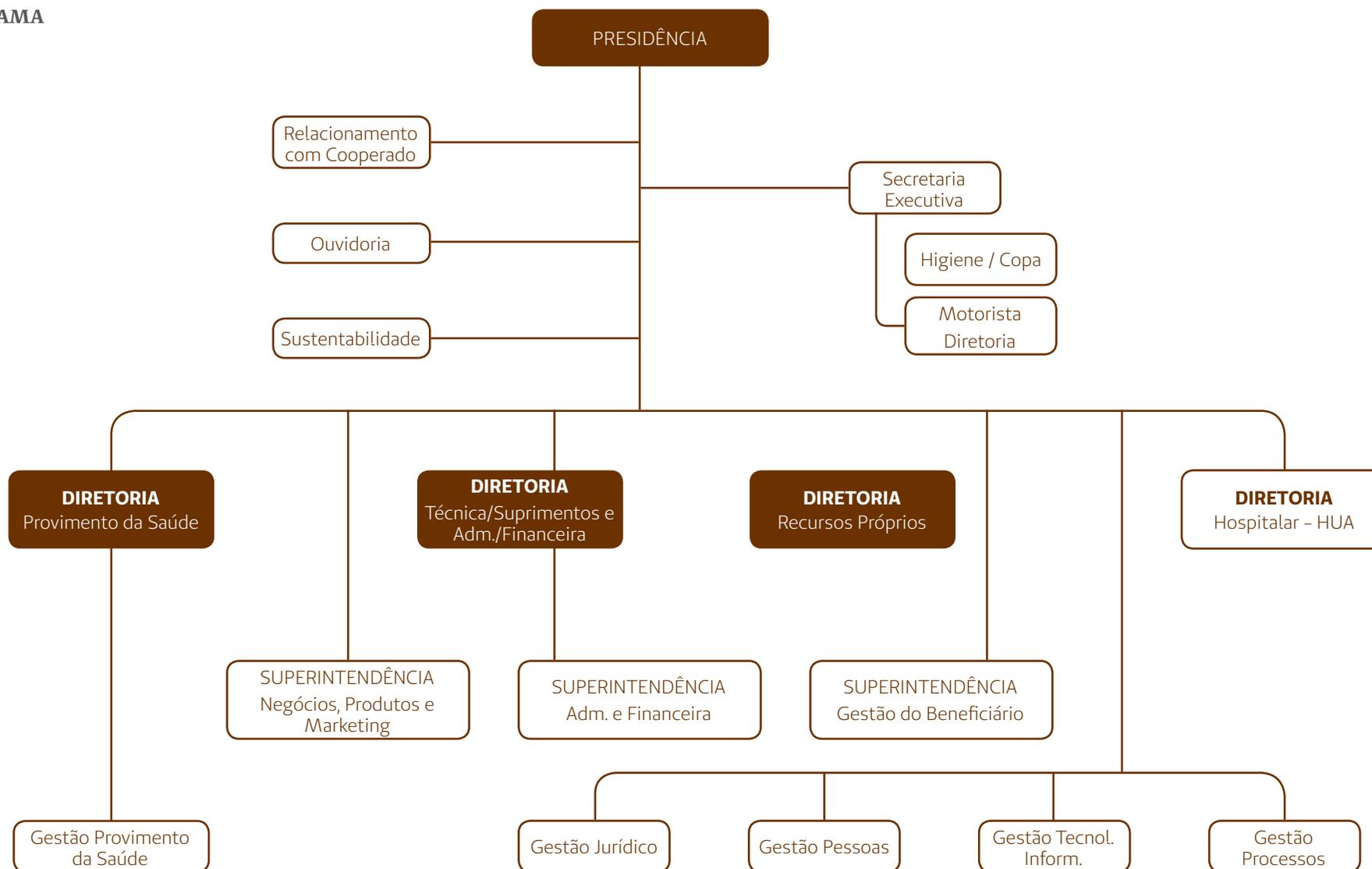
Dra. Candice Fabri Fanti

Dr. José Eduardo Faria Martins



8. GOVERNANÇA CORPORATIVA G4 - 34

ORGANOGRAMA



8. GOVERNANÇA CORPORATIVA **G4-34**

AUDITORIA EXTERNA

Além da fiscalização do Conselho Fiscal, as demonstrações financeiras da Cooperativa passam por auditorias externas, realizadas por auditores independentes, a cada três meses. Os pareceres dos conselheiros e dos auditores são apresentados na Assembleia Geral do final de cada exercício social.

ESTATUTO SOCIAL

Ainda, a Cooperativa é regida por seu Estatuto Social, documento disponível no Portal dos Cooperados (cooperado.unimedsa.com.br) e que demonstra as demandas específicas de cada parte envolvida em sua governança.

RELACIONAMENTOS CONSTRUTIVOS **G4-15 e 16**

A Unimed compreende que a união demonstra resultados muito mais positivos para os envolvidos. Por esse motivo, mantém um alinhamento e um relacionamento próximos de seus públicos. Também, a cooperativa é participativa e aberta a discussões que visam a melhoria no cenário da saúde e do desenvolvimento sustentável. Dessa forma, algumas das participações acontecem em:

- Grupo de Trabalho – (GT) de revisão do Código de Conduta Ética do Sistema Unimed – Unimed do Brasil.
- Comitê Nacional de Comunicação do Sistema Unimed – Unimed do Brasil.
- Subcomitê de Enfermagem – Unimed do Brasil.
- Grupo de profissionais de Recursos Humanos do Estado de São Paulo – FESP Federação das Unimeds do Estado de São Paulo.
- Subcomitê de Hospitais e Custo – Confederação Unimed do Brasil.
- Grupo de Mulheres empreendedoras – ACIA – Associação Comercial e Industrial de Americana.
- CONENFA – Comitê de Auditoria – Confederação Unimed do Brasil.
- CAS –Coordenação de Assistência à Saúde.
- Global Reporting Initiative (GRI): adoção dos padrões da instituição nos relatórios de gestão desde 2013.
- Pacto Global: lançado no ano 2000 pela Organização das Nações Unidas (ONU), propõe a adoção de 10 princípios empresariais para transformar o planeta.
- Instituto Ethos: tem por missão “mobilizar, sensibilizar e ajudar as empresas a gerir seus negócios de forma socialmente responsável.

9 TRANSPARÊNCIA



9. TRANSPARÊNCIA

GESTÃO DA ÉTICA

G4-56

Todo o sistema Unimed tem voltado ainda mais o seu olhar para gestão dos princípios de condutas éticas, o que não se difere de nossa realidade. Em 2014, demos um passo importante na gestão da ética em nossa Cooperativa.

Alinhados pela Confederação do Sistema Unimed (Unimed do Brasil) e juntamente com outras Singulares do Sistema Unimed, adotamos uma ferramenta de Indicadores de Gestão para Negócios Sustentáveis e Responsáveis.

O Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social tem por missão “mobilizar, sensibilizar e ajudar as empresas a gerir seus negócios de forma socialmente responsável, tornando-as parceiras na construção de uma sociedade sustentável e justa.” E os Indicadores têm o foco em todas as áreas e ações da empresa, tendo em vista a gestão da pró-ética, em que ações coletivas permitem melhorias de processos a prevenção da corrupção, lavagem de dinheiro, além de possibilitar, cada vez mais, o controle de exposições da marca.

G4-56



Com início em 2014, foram preenchidos um total de 14 indicadores, o que resultou num total de 6,2 na pontuação da ferramenta. Destes, 2 foram determinados para ações iniciais, sendo: Código de Conduta Ética e Patrocínios e Doações.

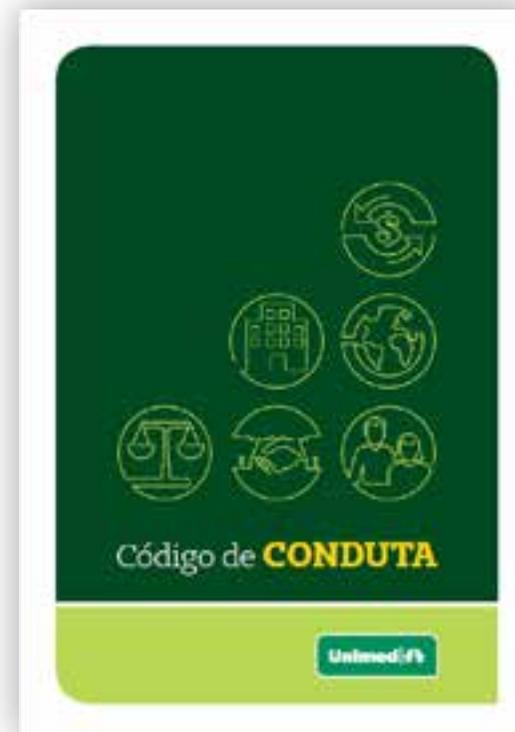


Dessa forma, ações frente aos detalhes que os indicadores apontam estão em andamento e em alinhamento para novas ferramentas e mudanças de processos de acordo com a necessidade.

CÓDIGO DE CONDUTA ÉTICA

G4-56, G4-HR5, G4-HR6, G4-SO3 E G4-SO4

Com sua primeira versão de 2005 e com revisão em 2010, novamente em 2014 o material passou por revisão e, de forma voluntária, participamos do processo de revisão do Código de Conduta Ética do Sistema Unimed. As atividades tiveram início em 2014 e seguiram com encontros programados pela Unimed do Brasil, com a revisão de 100% do conteúdo e seus tópicos.



9. TRANSPARÊNCIA

O novo material foi lançado no segundo semestre de 2015 e pode ser consultado na íntegra no portal da Cooperativa ou no hotsite: unimed.coop.br/codigodecondutaetica. Na página, também é possível verificar uma série de perguntas e respostas que são dúvidas frequentes referentes a esse assunto.

Com um conteúdo direcionado a todos os públicos de relacionamento do sistema Unimed, o Código traz os seguintes temas abordados:

1. Nossas condutas pessoais
2. Nossas condutas no local de trabalho
3. Nossas condutas nas relações comerciais
4. Nossas condutas em relação a públicos de relacionamento externos
5. Nossas condutas em relação à sustentabilidade
6. Gestão da ética

Os exemplares físicos estarão também disponíveis em áreas de atendimento para públicos externos e em áreas internas da Cooperativa.

O COOPERADO NO CENTRO DAS DECISÕES

Nosso “Prazer em Cuidar” começa com o cooperado.

Ao assumirmos a gestão, fomos buscar a essência da atividade médica para definir nosso modelo de negócio, que é o Prazer em Cuidar. E aplicamos esta prática não apenas junto a colaboradores e beneficiários, mas também àqueles que são o DNA da Cooperativa: os cooperados. A partir de então, passamos a ter um olhar mais abrangente dos nossos médicos, considerando os desdobramentos de sua atuação profissional no ambiente familiar e nas várias esferas da sociedade. Foi desta forma que agregamos às ações de relacionamento com o cooperado algumas iniciativas de caráter assistencial, de valorização humana e de reconhecimento profissional, a saber:

AÇÕES DE RELACIONAMENTO

2014

Uma agenda afirmativa para o cooperado

A necessidade de inserção do ponto de vista do cooperado na agenda da diretoria foi contemplada não apenas com respostas pontuais, mas também com ações afirmativas que têm tornado nossa Cooperativa mais inclusiva e alinhada com a necessidade de recuperação da remuneração médica.

O amplo esforço realizado para o compartilhamento das informações sobre a gestão está permitindo que o cooperado tenha a sua percepção da cultura da empresa, podendo se posicionar e interagir no processo de mudanças.

Outro importante movimento a favor do cooperado foi que



9. TRANSPARÊNCIA

a revisão do ganho médico deixou de estar condicionada apenas ao aumento de receitas da Cooperativa, mas passou a contar também com um novo olhar para os custos e a criação de oportunidades para reduzi-los.

Assim, mesmo num cenário de forte pressão nos recursos financeiros, mantivemos o aumento contínuo da renda do cooperado, sem comprometer o resultado.

As principais ações que nos levaram a estas conquistas foram:

• Pagamento dos compromissos financeiros

Mantivemos um olhar cuidadoso sobre o grau de endividamento da empresa, promovendo o alongamento dos compromissos financeiros, com a transferência dos saldos de curto para longo prazo.

• Reestruturação de compras e suprimentos

G4 - 22 E 23 Tomamos como medidas de redução de custos a mudança da metodologia de compra para agregar mais agilidade e controle às operações.

• Reestruturação da plataforma comercial

Terceirizamos a área comercial para a Clarian. Além de diminuirmos os custos com equipe própria, o novo modelo está permitindo o aumento da prospecção de negócios.

• Comercialização do eMed

Criamos na Unipart uma estrutura para a comercialização e suporte do eMed, abrindo caminho para que a plataforma tecnológica de prontuário médico desenvolvida internamente em nossa Unimed possa ganhar mercado e se tornar uma fonte de receita para a Cooperativa.

• Valorização da qualidade profissional

Para valorizar a qualidade profissional dos nossos cooperados, incluímos em nosso plano de comunicação a divulgação semanal no jornal O Liberal (caderno Seu Valor- quartas-feiras), e quinzenal no jornal Todo Dia (caderno Toda Gente - domingos), da página “Unimed Prazer em Cuidar”, da qual fez parte a coluna “Dr. Unimed”, com dicas de prevenção e cuidados assinada por nossos especialistas. Também fez parte do plano a divulgação diária de spots “Dr. Unimed” nas rádios Vox (90,3) e Notícia FM (88,9). A participação esteve aberta a todos os cooperados.

• Discussão de casos clínicos

Para incentivar o estudo da clínica médica, criamos o Caso a Caso, um fórum de discussão disponível no portal do cooperado, que apresenta casos relevantes ocorridos em nossa rede para serem debatidos entre os cooperados membros.

O Caso a Caso apresenta relatos em discussão. Além de dar o seu diagnóstico, o médico pode falar de sua experiência, informar-se sobre reuniões científicas em nosso hospital e, ainda, ficar sabendo de congressos e cursos na área médica. Além de ser uma importante ferramenta de atualização e contato com a produção científica, este espaço amplia a discussão de casos entre as especialidades, o que é fundamental para melhorar a qualidade da prática médica e, também, diminuir o índice de complicações e óbitos.

• Relacionamento

Sensibilizar, fidelizar, atrair e reter os cooperados. Estas foram as bases que orientaram o trabalho da área de Relacionamento com o Cooperado em 2014. As principais ações desenvolvidas foram:

✓ Roda da Conversa comemorou o Dia da Mulher

G4 - 22 E 23 Em março, promovemos uma Roda da Conversa para cooperadas e esposas de cooperados em comemoração ao Dia Internacional da Mulher. Foi a primeira vez, nos 38 anos de existência da Cooperativa, que a condição feminina foi colocada no centro do debate. A Roda da Conversa teve como convidadas Divina Bertalia (advogada, professora e escritora), Cláudia Porteiro (nutricionista, cozinheira e banqueteira), Dra. Célia Cósimo (ginecologista e cooperada), Dra. Cristina Poliselli (clínica geral, nutróloga, intensivista e cooperada) e Del Ferreira (membro da direção do Centro Infantil Boldrini).

Para uma gestão que adotou como modelo o “Prazer em Cuidar”, criar oportunidades das mulheres se organizarem em defesa de seus direitos é uma responsabilidade e também uma forma de acolher as necessidades e compartilhar as experiências femininas.

✓ Mais espaço para a Especialidade

O Conselho de Administração aprovou alteração no artigo 127 (parágrafo segundo) do Regimento Interno, reduzindo o tempo de mandato dos Comitês de Especialidades de três para um ano. Com esta iniciativa, os cooperados passaram a ter maiores oportunidades de participação nas decisões que competem à este Comitê, cujos membros representam a especialidade junto à Diretoria Executiva e ao Conselho de Administração, sugerindo critérios de atendimento, entre outros assuntos.

Também abrimos espaço para o cooperado se manifestar a respeito do Momento da Especialidade e trabalhamos para reestruturar este evento procurando atender os anseios apresentados.

A partir de 2015, a pauta deixará de ser definida somente

9. TRANSPARÊNCIA

pela diretoria e será determinada também pelas especialidades, que encaminharão previamente o teor desejado para que a área de Provimento de Saúde possa levantar as informações necessárias a uma discussão mais efetiva no dia agendado para a reunião. Com esta ação, parte da reunião será aproveitada para discutir questões da especialidade detectadas pela operadora e, outra parte, focalizará as questões trazidas pela especialidade.

Criamos ainda mais uma oportunidade de valorização do nosso corpo clínico com o envio de um cartão congratulando cada cooperado no dia de sua especialidade.

✓ **Classificados no portal do cooperado**

Disponibilizamos uma seção de classificados no portal do cooperado através da qual é possível anunciar a venda, compra, locação, contratação ou troca de bens e serviços. Com esta iniciativa, o cooperado passou a contar com uma facilidade em suas operações com imóveis, automóveis, salas de atendimento, contratação de secretária e muitas outras necessidades.

✓ **Acesso à internet no HUA**

G4 - 22 E 23 Também disponibilizamos aos cooperados cadastro à rede wireless do Hospital Unimed Americana, facilitando a conectividade dos médicos que trabalham e circulam na unidade com acesso gratuito à internet.

✓ **Jantar dos Aniversariantes**

Com o objetivo de promover a integração, o Jantar dos Aniversariantes reuniu trimestralmente a diretoria e os cooperados aniversariantes do período, juntamente com seus cônjuges, em uma descontraída confraternização. Em 2014, 155 cooperados registraram participação neste evento, que teve 4 edições.

• **Programa de Valorização do Cooperado**

Em 2014, o Programa de Valorização do Cooperado foi reestruturado com novas formas de avaliação. A partir deste ano, além pontuar os cooperados por sua participação nas atividades da Cooperativa (Momento da Especialidade, Lado a Lado, AGO, AGE e Café Saúde), o programa também os pontuou pela conformidade de atendimento. Para isso, foram incluídos novos itens em sua grade de pontuação: os programas socioambientais Farmácia Solidária e Vida Verde, o fórum de discussão clínica Caso a Caso, certificações em congressos da especialidades, ausência de Notificações de Investigação Preliminar procedentes por parte da ANS (Agência Nacional de Saúde), atendimento às demandas da rede Fácil e adequação ao número de solicitações de exames consensuado com as especialidades. Um total de 170 cooperados foram beneficiados com o programa. Na categoria diamante (81 a 100% dos pontos) foram classificados 34 cooperados. Na categoria esmeralda (50 a 80% dos pontos) foram classificados 68 cooperados. Na categoria rubi (0 a 49% dos pontos) foram classificados 68 cooperados. Dependendo da pontuação alcançada, o cooperado pôde receber reembolso da anuidade do CRM; de R\$ 1mil a R\$ 2,5 mil de reembolso de gastos em cursos e congressos da especialidade e, ainda, R\$ 300,00 em blocos de receiptários.

✓ **Encontro, treinamento e palestra para as secretárias**

Em maio, 40 secretárias de cooperados participaram de um treinamento do sistema eMed 2.0 ministrado pela equipe de TI. Elas tiveram a oportunidade de tirar dúvidas e dar sugestões de melhorias. Após o treinamento, as secretárias tiveram uma palestra sobre Finanças Pessoais, ministrada pela Unicred, que incluiu a realização de

sorteio de aparelhos celulares.

Em setembro, para homenagear as secretárias dos cooperados no Dia da Secretária, realizamos o Encontro de Secretárias com o objetivo de reconhecer e estreitar o relacionamento. O evento aconteceu na Churrascaria Rio Grandense, em Americana, e contou com a participação de 170 secretárias.

G4 - 22 E 23 • **Qualidade de Vida**

Em maio, a campanha anual de Vacinação Contra a Gripe, gratuita para cooperados e a um custo diferenciado para familiares, contemplou 187 pessoas, sendo 80 cooperados e 107 dependentes.

Já o Café Saúde, que oferece aos cooperados a realização de exames preventivos e a avaliação da equipe do Viver Bem (novo nome dado ao serviço de Medicina Preventiva), teve a participação de 143 cooperados nas duas edições do evento, ocorridas em abril e outubro. Em parceria com a Farmácias Usimed, houve distribuição de brindes e sorteio de produtos.

2015

Comissão de ética médica da operadora garante apoio para médicos e pacientes

Eleita na AGO (Assembleia Geral Ordinária) de março e, em cumprimento às determinações do CFM (Conselho Federal de Medicina), confirmada na AGE (Assembleia Geral Extraordinária) de junho, a Comissão de Ética Médica da Operadora iniciou suas atividades.

Antes de analisar os primeiros casos, os membros eleitos realizaram, em maio, uma capacitação oferecida pelo CRM (Conselho Regional de Medicina) e ministrada pelos seus representantes - Dr. Sérgio Zurita, Dr. João Aluísio

9. TRANSPARÊNCIA

Neto e Dr. Renato Françoso -, que ocorreu na sede da APM (Associação Paulista de Medicina) de Santa Bárbara d'Oeste.

A Comissão de Ética Médica da Operadora está vinculada ao CRM, funciona como sua extensão e de forma independente da gestão da Cooperativa. Pode receber reclamações diretamente do interessado (por escrito), através do SAC (Serviço de Atendimento ao Cliente) ou, ainda, do próprio CRM.

As atribuições da Comissão de Ética Médica da Operadora são previstas na resolução nº 83/1998, do CREMESP (Conselho Regional de Medicina do estado de São Paulo), em seu artigo 23, cabendo destacar:

- a) Orientar e fiscalizar o desempenho ético da profissão dentro da instituição;
- b) Atuar como controle de qualidade das condições de trabalho e prestação de assistência médica na instituição, sugerindo e acompanhando as modificações necessárias;
- c) Denunciar às instâncias superiores, inclusive ao CREMESP, as eventuais más condições de trabalho na instituição;
- d) Colaborar com o CREMESP divulgando resoluções, normas e pareceres;
- e) Assessorar as diretorias clínicas, administrativa e técnica da instituição, dentro de sua área de competência;

G4 - 22 E 23 f) Proceder Sindicância a pedido de interessados, médicos, Delegacias do CREMESP e do próprio CREMESP ou por iniciativa própria.

A grande vantagem de sua criação é que, a partir de

agora, ambos os lados, tanto o médico como o paciente, passaram a contar com um grupo de médicos cooperados que trabalham exclusivamente com a apuração dos fatos. Antes, esta função era acumulada pelo Conselho Técnico. A Comissão de Ética age preventivamente, trabalhando pela melhoria das condições de trabalho do médico e o aprimoramento da relação médico-paciente.

Conheça os membros da Comissão de Ética da Operadora

- Dr. Romar Willian Cullen Dellapiazza (coordenador)
- Dr. Gustavo Bueno Fráguas (secretário)
- Dr. Arley Bortoletto Junior
- Dra. Gisela Onuchic
- Dr. Flávio Saretta
- Dr. Lucas Martins de Exel Nunes
- Dr. Fioravante Fabri Filho
- Dr. Marco Antonio de Carvalho
- Dr. Renato Faria da Gama
- Dra. Izilda Aparecida Dechiare
- Dr. Luis Antonio Adamson
- Dr. Ricardo Andrade Diacov

Debate com órgãos de classe sobre novo modelo de assistência ao parto

Para discutir o papel dos profissionais da saúde no novo modelo de assistência ao parto e nascimento que está surgindo no setor, nossa Unimed organizou, em setembro, um debate com os órgãos de classe. Foram convidados ginecologistas, obstetras, pediatras, anestesistas e enfermeiras obstetras que atuam em nosso hospital.

Também estiveram presentes representantes do CRM (Conselho Regional de Medicina), SOGESP (Sociedade de Ginecologia e Obstetrícia do estado de São Paulo), ABENFO (Associação Brasileira de Obstetras e Enfermeiros Obstetras), FESP (Federação das Unimeds do Estado de São Paulo) e SBP (Sociedade Brasileira de Pediatria).

G4 - 22 E 23 Apoio para a regularização da coleta de resíduos nos consultórios

Depois que a Prefeitura Municipal de Americana encerrou a coleta dos resíduos infectantes nos consultórios médicos e a Vigilância Sanitária passou a exigir preenchimento de formulário específico para que a CETESB possa emitir o CADRI (Certificado de Aprovação de Destinação de Resíduos de Interesse Ambiental), que isenta o cooperado de possíveis problemas ambientais, nossa Unimed atuou como facilitadora neste processo. Avaliou uma nova empresa para a realização da coleta, negociou um melhor preço e indicou como sugestão aos cooperados com a possibilidade de desconto na fatura de produção médica. Ao todo, 46 cooperados adotaram este modelo.

Apoio para renovação do eCPF e qualificação de informações dos prestadores

Em 2015, a área de Relacionamento com o Cooperado deu suporte aos cooperados, através de atendimentos individualizados, para a renovação do eCPF, junto ao órgão certificador e, também, para o cadastramento da documentação da rede prestadora (título de especialidade, certificado de residência médica, registro no CRM, CPF, RG, etc.), conforme exigências da ANS (Agência Nacional de Saúde Suplementar) e em atendimento ao processo que está preparando a operadora para a Acreditação.

9. TRANSPARÊNCIA

Valorização das secretárias

Para valorizar as secretárias que ajudam nossa Unimed a cuidar dos seus cooperados e beneficiários, foi organizado um workshop especialmente para elas. O evento teve três encontros, com o objetivo de propiciar uma discussão do cenário onde as secretárias estão inseridas. O terceiro encontro aconteceu em 30 de setembro, durante a festa em comemoração ao Dia da Secretária, realizada na Villa Nobre Eventos, em Americana, e contou com a participação de 135 secretárias.

Como resultado das discussões, foi criado a Comitê das Secretárias, que permitirá uma maior aproximação entre as secretárias e a Unimed para a discussão de propostas que melhorem suas atividades. O Comitê tem sete membros que participam de reuniões bimestrais, trazendo para a discussão assuntos solicitados às demais secretárias.

GESTÃO DE PESSOAS

2014

Ações de RH caminharam em sintonia com o Prazer em Cuidar

Em 2014, a área de Recursos Humanos passou por uma oxigenação estratégica para fortalecer o modelo de Negócio Prazer em Cuidar, que estabeleceu uma cultura orientada por valores visando possibilitar que os públicos internos tenham um comportamento coerente com a missão e as metas estabelecidas no Planejamento Estratégico. Com maior envolvimento, espera-se a melhoria do clima. **G4 - 22 E 23** organizacional, da imagem da marca Unimed e de seu modelo econômico e assistencial. As principais ações desenvolvidas ao longo do ano para alcançar este objetivo foram:

• RH no Hospital

O Hospital Unimed Americana foi identificado como parte do nosso principal fator crítico de sucesso e, portanto, um importante ponto de atuação da área de Recursos Humanos. Para agir nesta frente, criamos a ação “RH no HUA”, através da qual um profissional de RH participa dos principais acontecimentos do hospital, acompanha as reuniões estratégicas e visita periodicamente os setores com o objetivo de ser um mediador/facilitador. Nessas oportunidades, dissemina os valores do Prazer em Cuidar, comunica informações relevantes da gestão e interage com os colaboradores acolhendo e orientando.

PESQUISA DE CLIMA ORGANIZACIONAL

Em 2014, pelo oitavo ano consecutivo, nossa Unimed participou da pesquisa de clima do Guia Você S/A – As Melhores Empresas para se Trabalhar, elaborada pela revista VOCÊ S/A e a FIA (Fundação Instituto de Administração). O resultado alcançado foi 66,69 pontos, em uma escala máxima de 100. A média das 150 melhores foi 79,46.

A organização avaliadora distribuiu, por meio de sorteio, senhas de acesso ao questionário da pesquisa para 400 colaboradores, que responderam às perguntas sigilosamente.

Na avaliação foram considerados os indicadores do Índice de Qualidade no Ambiente de Trabalho (IQAT): Identidade; Satisfação e Motivação; Aprendizado e Desenvolvimento; Liderança.

• **Identidade:** mede a relação dos empregados com a estratégia e o negócio da empresa e quanto a organização

corresponde aos seus valores pessoais. O resultado alcançado neste indicador foi 70,21 pontos. A média das 150 melhores foi 84,86.

• **Satisfação e Motivação:** inclui itens como salário, bônus, trabalho, ambiente físico e perspectivas de crescimento que a empresa oferece. O resultado alcançado neste indicador foi 65,47 pontos. A média das 150 melhores foi 78,34.

• **Aprendizado e Desenvolvimento:** inclui fatores aprendizado, desenvolvimento no trabalho, educação corporativa e oportunidade de promoção e carreira. O resultado alcançado neste indicador foi 62,71 pontos. A média das 150 melhores foi 77,28.

• **Liderança:** relacionado à percepção dos empregados sobre os chefes, se têm habilidade de comunicação, estimulam o desenvolvimento do time, são confiáveis e justos, se seus discursos são coerentes com suas atitudes. O resultado alcançado neste indicador foi 70,42 pontos. A média das 150 melhores foi 79,87.

G4 - 22 E 23 Uma novidade deste ano foi a implantação, nas unidades do Hospital Unimed em Americana e Santa Bárbara D’Oeste, da segunda etapa da Pesquisa Clima Organizacional para os públicos de Enfermagem e Atendimento, com perguntas qualitativas e tabulação por áreas. Isso nos permitirá a elaboração de um plano de ação assertivo. Nesta oportunidade, tivemos um índice de participação de 81% em Americana e 82% em Santa Bárbara d’Oeste.

AÇÕES DE RELACIONAMENTO

• Ser Unimed

Implantado desde 2009, este evento prestou homenagem a 19 colaboradores que comoraram entre 10 e 20 anos de

9. TRANSPARÊNCIA

casa, em um jantar festivo que contou com a presença de familiares, chefias e diretores.

• Happy Hour com a Diretoria

Este evento comemora o aniversário dos colaboradores em edições bimestrais para os aniversariantes do período e conta com a presença do presidente, diretores e superintendentes. Os colaboradores também recebem do presidente um cartão comemorativo no dia do aniversário.

TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO

G4-LA9 E G4-DMA

Horas de Treinamento 2014		
Operadora	Recursos Próprios	Total
4.206	17.565	21.771

Média de 21,18 horas de treinamento por colaborador

Em 2014, houve uma intensificação das ações de treinamento, o que elevou o índice de colaboradores treinados e significou um total de 21.771 mil horas de treinamento, uma média de 21 horas por colaborador. Destacaram-se as seguintes iniciativas:

• Programa DNA Liderança

Conduzido em parceria com o Sescop (Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo) e a Consultoria EOC Training, os temas abordados foram Comunicação, Feedback, Avaliação Desempenho, Visão Estratégica. Voltado à sensibilização das lideranças, o programa contou com a presença de 99 pessoas.

Ao longo do ano, todos os líderes foram envolvidos através

de encontros, que totalizaram 80 horas de treinamento por colaborador.

• Atendimento Humanizado

Em parceria com Sescop, este treinamento foi direcionado aos colaboradores da Enfermagem e da área de Atendimento dos Hospitais e Laboratórios, focando a qualidade nos serviços prestados.

• Palestras Motivacionais

G4-22 E 23 Em parceria com o Sescop e Central de Bens e Serviços Unimed Capivari, estas palestras abordaram os temas de Inteligência Emocional, Competência Emocional e Trabalho sob pressão.

• Treinamentos Técnicos

Voltados à área assistencial, tiveram o objetivo de garantir mais qualidade técnica nos serviços prestados e a segurança do paciente. Incluíram os temas Erro de Medicação, BLS (Suporte Básico à Vida), 9 Acertos de Medicação, Protocolo de Identificação, entre outros.

QUALIDADE DE VIDA

O Programa de Qualidade de Vida oferecido aos colaboradores em parceria com Viver Bem (novo nome dado ao serviço de Medicina Preventiva), teve como destaques em 2014:

• **Programa EmagreSer**, que está promovendo a redução de peso nos colaboradores participantes, a maioria diagnosticada com doenças crônicas ou sobrepeso na avaliação médica periódica.

• **Programa Saúde Total**, que propõe mudanças no comportamento alimentar, aumento da prática de

exercício físico e melhor controle emocional.

• **Programa Viva sem Tabaco**, que incentiva os colaboradores a pararem de fumar.

• **Roda de Conversa**, que oferece às colaboradoras um momento de reflexão em torno dos papéis da mulher moderna na sociedade, levantando discussões sobre autoestima, mercado de trabalho, casamento e violência doméstica, entre outros temas.

• **Coletas de exames**, realizadas durante as avaliações periódicas para detecção de dislipidemias.

• **Campanha de Vacinação** contra a Gripe para colaboradores e dependentes.

COMITÊ DE GESTÃO DA MUDANÇA

G4-22 E 23 Em seu segundo ano de atuação, o Comitê de Gestão da Mudança, formado por colaboradores eleitos, continuou trabalhando para formar multiplicadores de mudanças e ser um canal de comunicação direta entre o presidente e os colaboradores.

Desde sua implantação, as melhorias propostas pela atual gestão vêm contando com maior aceitação e compreensão por parte dos colaboradores, o que está contribuindo muito para que a metas e objetivos que traçamos para a Cooperativa sejam alcançados.

Em 2014, tivemos o fortalecimento do grupo com a chegada de duas novas integrantes, representantes do Hospital Unimed Americana.

O projeto mais importante foi a pesquisa de Clima Organizacional nas unidades hospitalares de Americana e Santa Bárbara d'Oeste. Nesta ação, os integrantes do

9. TRANSPARÊNCIA

Comitê de Gestão da Mudança acompanharam o processo atuando na divulgação, estímulo e conscientização dos colaboradores sobre a importância de sua participação. O grupo também colaborou com a área de Recursos Humanos auxiliando na compreensão e validação das perguntas. Assim, conseguimos atingir a meta estabelecida para os questionários respondidos, obtendo um percentual de 81% na no Hospital Unimed Americana e 82% no Hospital Unimed Santa Barbara d'Oeste.

O Comitê de Gestão da Mudança ainda participou de reuniões mensais com a coordenação do Cíntegra, núcleo de atendimento do Plano Assistencial dos Colaboradores, contribuindo para melhoria dos serviços e a adesão dos beneficiários desta carteira ao novo modelo de atendimento. Outra atuação do grupo foi o acompanhamento da transferência de alguns setores internos para o Espaço Unimed.

PRÁTICAS TRABALHISTAS E DIREITOS HUMANOS

G4-LA14, G4-HR1, G4-HR10

Cem por cento dos contratos de prestação de serviços têm cláusulas de Responsabilidade Socioambiental, considerando obrigações de direitos humanos (assegurando direitos trabalhistas, obrigação de não contratação de mão de obra infantil ou análogo ao escravo) e responsabilidade com impactos gerados ao meio ambiente. Trata-se de um mercado que passa por vários processos regulatórios e possui uma agência específica, a ANS (Agência Nacional de Saúde), além de avaliação e auditoria junto aos nossos fornecedores.

Quanto aos processos de compras de serviços administrativos, a operadora procura contratar serviços e

adquirir produtos de fornecedores locais, que atendam às exigências técnicas requeridas de acordo com a manual de avaliação de fornecedores.

EMPREGO G4 - LA1

FAIXA ETÁRIA 2014				
	Total	Admissões	Demissões	Rotatividade
<30 anos	307	106	77	9%
30 a <50 anos	619	185	116	14,80%
>50 anos	93	20	37	2,80%
Total	1019	311	230	9%

FAIXA ETÁRIA 2015				
	Total	Admissões	Demissões	Rotatividade
<30 anos	291	94	144	12,50%
30 a <50 anos	562	87	114	10,60%
>50 anos	93	7	13	1,10%
Total	946	188	271	8,7%

Fórmula utilizada no percentual de rotatividade (admissões + desligamentos / 2 / total efetivo ao final do período X 100).

NOSSOS COLABORADORES

2014

Operadora		Recursos Próprios		Total
Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	
45	186	125	663	1019

Escolaridade			
Grau	Operadora	Recursos Próprios	Total
Fundamental Incompleto	8	27	35
Fundamental Completo	3	26	29
Médio Incompleto	8	10	18
Médio Completo	75	484	559
Superior Incompleto	9	16	25
Superior Completo	112	206	318
Pós Incompleto	0	1	1
Pós Completo	13	18	31
Mestrado Completo	3	0	3
Total	228	786	1019

CATEGORIA FUNCIONAL - 2014	Operadora	Recursos Próprios	Total
Superintendentes/Gerentes	7	1	8
Supervisores/Líderes/Coordenadores/Consultores	30	23	53
Administrativo	156	208	364
Área Assistencial	42	541	583
Estagiários	5	6	11
Total:	240	779	1019

ETNIA - 2014	Operadora	Recursos Próprios	Total
Branca	182	701	883
Oriental/Amarela	2	1	3
Parda	23	86	109
Negra	4	20	24
Total:	211	808	1019

Tempo de Casa - 2014	Operadora	Recursos Próprios	Total
0 a 9	159	697	856
10 a 19	33	104	137
20 a 29	15	8	23
30 a 39	3	-	3
Total:	210	809	1019

9. TRANSPARÊNCIA

2015

G4 - 22 e 23 Em 2015, a área de Gestão de Pessoas trabalhou alinhada com o modelo de negócio Prazer em Cuidar e o Planejamento Estratégico, tendo como principais ações desenvolvidas:

• **Acolhimento de novos colaboradores** – Inclusão do quarto dia do acolhimento para líderes. O objetivo foi alinhar o papel destes profissionais e a expectativa da empresa em relação ao líder e sua importância no desenvolvimento dos colaboradores.

G4-LA11 e G4-DMA • **Avaliação de Desempenho** – Continuidade da aplicação desta ferramenta de desenvolvimento, que permite o direcionamento de esforços no sentido de tornar os colaboradores preparados para atingir os resultados e objetivos comuns. Também favorece a interação entre chefias e colaboradores, de modo a assegurar que ambos concentrem esforços para o atingimento dos objetivos e metas, além da identificação de necessidade de treinamento e desenvolvimento.

• **Feedback Estruturado** – Aplicação desta ferramenta que 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.

• **Happy Hour Aniversariantes** – Esse ano, o evento que promove encontros trimestrais para os colaboradores aniversariantes do período foi revitalizado. O objetivo é que o colaborador sintam-se reconhecido e valorizado. A iniciativa também propicia a integração entre os aniversariantes e a oportunidade dos mesmos conversarem com a diretoria.

• **Ser Unimed** – Em 2015, esse evento que comemora o tempo de casa dos colaboradores, foi totalmente remodelado. Composto de 4 etapas interativas, foi finalizado com um café da manhã que contou com a presença do líder imediato, supervisor, gerente e diretor. A homenagem foi prestada a 27 colaboradores que comemoraram entre 10, 20 e 30 anos de casa.

• RH no Hospital

Nesta ação, o profissional do RH participa das ações do hospital, reuniões estratégicas e faz visitas periódicas e estruturadas aos setores com o objetivo de ser um mediador/facilitador, disseminando os valores do Prazer em Cuidar, além de comunicar e informar, acolher, ouvir, orientar e interagir. A iniciativa intensifica o elo entre o RH e os colaboradores dos hospitais e contribui para a melhora do clima organizacional.

G4 - 22 E 23 • **Implantação do Programa de Preparação para Aposentadoria**

O projeto visa auxiliar os colaboradores na reflexão, planejamento e construção desta nova etapa da vida, tendo como foco principal o ser humano e suas relações sociais.

São convidados colaboradores que estão a cinco anos do tempo de se aposentar, mas o convite é estendido aos demais colaboradores que querem participar.

• **RH aliado à Educação Corporativa na Enfermagem**

Uma enfermeira atua dentro do RH com a responsabilidade de executar o programa de treinamento de enfermagem, com base no plano de ação das necessidades apontadas para serem trabalhadas.

• **Pesquisa de Clima Organizacional Qualitativa nos Hospitais e Operadora**

Implantação desta ferramenta de gestão estratégica que permite as análises interna e externa da empresa, bem como a satisfação e insatisfação dos colaboradores e das demais pessoas que interagem com eles. Também possibilita que cada colaborador responda abertamente cada pergunta.

Os resultados orientam a criação de um plano de ação mais assertivo, direcionado às necessidades específicas das áreas. O índice de satisfação obtido nos hospitais foi de 65,95% e na Operadora de 75,66%.

• **Treinamento e Desenvolvimento**

Em 2015, as ações de treinamento foram intensificadas, o que elevou o índice de colaboradores treinados. Isso significou, na operadora, um total de 13.802 mil horas de treinamento, uma média de 13 horas por colaborador, e nos Hospitais e Laboratórios, 16.336 mil horas, uma média de 15 horas por colaborador.

Horas de Treinamento 2015		
Operadora	Recursos Próprios	Total
13.802	16.336	30.138
Média de 28,56 horas de treinamento por colaborador		

Destacaram-se as seguintes iniciativas:

✓ **Qualidade**

A partir da implantação do Sistema de Gestão da Qualidade na Operadora, diversos treinamentos foram ministrados para sensibilizar os colaboradores da importância de se trabalhar com qualidade, capacitando-os à utilização de

9. TRANSPARÊNCIA

ferramentas de gestão da qualidade. Grande parte dos treinamentos foi ministrada pela consultora do IAG ou por um dos integrantes do Núcleo da Qualidade.

✓ **Facilitadores**

Com a implantação do Sistema de Gestão da Qualidade na Operadora, colaboradores se voluntariaram como facilitadores da equipe em que trabalham, como forma de estimular e multiplicar as informações importantes para melhorar a comunicação interna e a adesão às ferramentas da Qualidade. Para isso, diversos treinamentos foram oferecidos a esses facilitadores, que por sua vez multiplicaram o conhecimento em suas equipes.

✓ **Programa DNA Liderança**

Esse programa visa desenvolver líderes capazes de influenciar positivamente seus liderados. Conduzido em parceria com o Sescop (Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo) e a Consultoria EOC Training, os temas abordados foram Cultura Organizacional, Comunicação, Liderança e Motivação de Equipes, Gestão de Conflitos, Gestão Estratégica de Pessoas, Ética e Etiqueta Profissional, Inteligência Emocional e Comunicação Interpessoal, Trabalho Sob Pressão, Liderança para Resultados e Visão Estratégica. O programa contou com a presença de 55 pessoas, entre novos líderes e líderes que haviam iniciado o primeiro módulo em 2014. Ao longo do ano, todos os líderes foram envolvidos através de encontros, que totalizaram 40 horas de treinamento por colaborador.

✓ **Atendimento Humanizado**

Dando continuidade ao projeto conduzido em parceria com o Sescop (Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo), de treinar os colaboradores das áreas

de Atendimento e Enfermagem dos hospitais para um atendimento humanizado, esse ano foram oferecidas 16 turmas, capacitando 240 pessoas. O resultado positivo desta ação foi percebido entre os próprios colaboradores, que demonstraram satisfação em participar do treinamento, e também na melhoria do atendimento, medida com o acompanhamento das reclamações recebidas no SAC (Serviço de Atendimento ao Cliente).

✓ **Palestras**

Em 2015, diversas palestras foram oferecidas aos colaboradores em parceria com o Sescop: Excelência no Atendimento Metodologia Disney, Aspectos Básicos do Cooperativismo e Palestras Motivacionais. Através desta iniciativa, os participantes foram sensibilizados para a metodologia Disney de Atendimento ao Cliente, que busca o encantamento e a obtenção de melhores resultados, receberam conhecimentos fundamentais sobre o cooperativismo e foram motivados a realizarem um trabalho com maior qualidade.

✓ **Treinamentos Técnicos Enfermagem**

Em 2015, passamos a contar com uma enfermeira da Educação Corporativa, que ficou responsável por identificar e desenvolver treinamentos técnicos de enfermagem, com o objetivo de garantir mais qualidade nos serviços prestados e a segurança do paciente. Nestes treinamentos, foram incluídos os temas Cálculo de Medicação e Diluição de Medicamentos, Manuseio de Bomba de Infusão de Duplo Canal, Cuidados com pacientes com exames na Hemodinâmica, Exame de Físico em Enfermagem, Protocolo de Sepsis, Anotação de Enfermagem, Separação e Descarte de Perfuro-Cortantes, Classificação de Risco, Coleta de Exame do Pezinho, Processo de Enfermagem, Protocolo de Flebite

e Impresso de Avaliação de Risco, Protocolo de Dor Torácica, Workshop Lesões de Pele e Estomias, entre outros.

✓ **Projeto Aprendiz**

Aplicação deste programa de aprendizagem voltado à preparação e inserção de jovens ao mercado de trabalho.

✓ **Revitalização dos uniformes das áreas de atendimento**

Ação realizada para melhorar a apresentação e a imagem da Unimed e oferecer maior conforto e autoestima aos colaboradores. Houve treinamento para o bom uso do uniforme.

✓ **Roteiro Admissional**

Criação do check-list admissional personalizado por setor, para garantir que o novo colaborador receba todas as informações necessárias para exercer corretamente sua função. O roteiro também inclui o acolhimento no setor.

✓ **Programa de Qualidade de Vida**

Oferecido aos colaboradores em parceria com o Viver Bem, este programa visa promover maior integração entre os colaboradores, equilíbrio emocional e uma vida mais saudável. Os destaques em 2015 foram:

- Programa de Qualidade de Vida (coleta anual de exames dislipidêmicos - colesterol total e frações, triglicérides e glicemia - para acompanhamento e encaminhamento ao Cíntegra' dos casos acima do valor de referência para um tratamento adequado.
- Programa de Saúde Total (proporciona, através do sistema de alcance de metas, melhores hábitos aos colaboradores, contemplando atividades físicas semanais, alimentação saudável e a busca pelo

9. TRANSPARÊNCIA

equilíbrio emocional).

- Programa EmagreSer (palestras de orientações para diminuir o sobrepeso).
- Programa Super Ação- Viva sem Tabaco.
- Vacinação da Gripe para todos os colaboradores Unimed.
- Clube de Vantagens da ADCF Unimed (associados à ADCF têm como benefícios acesso a diversas atividades de incentivo ao esporte, à saúde e bem-estar).

COMITÊ DE GESTÃO DA MUDANÇA

Em seu terceiro ano de atuação, o Comitê de Gestão da Mudança, formado por colaboradores eleitos nas áreas, continuou trabalhando para formar multiplicadores de mudanças e ser um canal de comunicação direta entre o presidente e os colaboradores.

Desde sua implantação, as melhorias propostas pela atual gestão vêm contando com maior aceitação por parte dos colaboradores, o que está contribuindo muito para que as metas e objetivos traçados para a Cooperativa sejam alcançadas. Por motivos de promoções e desligamentos, em 2015 houve uma rotatividade dos membros e a chegada de novos integrantes, representantes do Hospital Unimed Americana, Administração Americana e Espaço Unimed. Neste ano, o Comitê de Gestão da Mudança participou ativamente na divulgação das mudanças estruturais que ocorreram no Planejamento Estratégico, amenizando ruídos de comunicação. Uma delas que contou com a colaboração do Comitê foi o remanejamento dos serviços do Hospital Unimed Santa Bárbara d'Oeste para a Santa Casa, visando agregar valores e melhorias

assistenciais aos beneficiários. O Comitê de Gestão da Mudança também manteve sua atuação junto ao Cíntegra, no que se refere ao atendimento que esta unidade presta ao Plano Assistencial dos Colaboradores, reportando as observações dos beneficiários às coordenações das áreas.

Outra frente de atuação foi o suporte para a implantação do Processo de Qualidade na operadora, caminho que levará à obtenção da Acreditação. O trabalho incluiu o acolhimento e a compreensão das percepções, dúvidas e insatisfações dos colaboradores. Graças a esta ação, pôde-se observar um maior envolvimento e comprometimento de todos com o processo.

NOSSOS COLABORADORES G4-10

2015

Operadora		Recursos Próprios		Total
Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	
57	234	126	532	949

Escolaridade			
Grau	Operadora	Recursos Próprios	Total
Fundamental Incompleto	8	23	31
Fundamental Completo	4	20	24
Médio Incompleto	12	12	24
Médio Completo	97	396	493
Superior Incompleto	15	17	32
Superior Completo	142	173	315
Pós Incompleto	1	1	2
Pós Completo	11	16	27
Mestrado Completo	1	0	1
Total	291	695	949

CATEGORIA FUNCIONAL - 2015	Operadora	Recursos Próprios	Total
Superintendentes/ Gerentes	5	1	6
Supervisores/ Líderes/ Coordenadores/ Consultores	16	23	39
Administrativo	149	172	321
Área Assistencial	40	531	571
Estagiários	3	9	12
Total:	213	736	949

ETNIA - 2015	Operadora	Recursos Próprios	Total
Branca	208	605	813
Oriental/ Amarela	2	--	2
Parda	26	84	110
Negra	3	21	24
Total:	239	710	949

Tempo de Casa			
Tempo	Operadora	Recursos Próprios	Total
0 a 9	562	229	791
10 a 19	97	40	137
20 a 29	7	11	18
30 a 39	0	3	3
Total	703	353	949

9. TRANSPARÊNCIA

Participação nos Lucros e Resultados

Prevista na CLT e definida em acordo coletivo pelos sindicatos patronal e de empregados, a Participação nos Lucros e Resultados (PLR) na Unimed Santa Bárbara d'Oeste e Americana paga em 2013 representou um percentual entre 28% e 34% sobre o salário de cada colaborador, dependendo da assiduidade individual. O benefício totalizou um montante de R\$ 472 mil. O percentual a ser pago pode atingir 60%, no máximo, e para se chegar ao valor final, foram consideradas 5 variáveis: variação positiva dos ingressos de planos de saúde; variação negativa da sinistralidade; variação positiva dos ingressos por colaborador; variação negativa das despesas administrativas por ingressos; assiduidade.

Percentual de Colaboradores em negociação coletiva

G4-11

Cem por cento dos colaboradores Unimed 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 9656/98, dentro das peculiaridades de cada cooperativa.

Segurança e Saúde do Trabalho

G4-LA5, G4-LA6 e G4-DMA

CIPA

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. Cem por cento dos colaboradores estão representados na CIPA. Não ocorreram situações envolvendo doenças ocupacionais ou óbitos decorrentes de acidentes no trabalho no período de 2014 e 2015.



A Segurança do Trabalho visa a preservação da integridade física e saúde do colaborador, com o objetivo de proporcionar um ambiente de trabalho confortável e, principalmente, seguro para todos.

Esse tipo de treinamento acontece frequentemente para preservar a integridade de todos os colaboradores, além da entrega dos próprios EPIs.

Nossa Cooperativa conta ainda com a equipe do SCIH (Serviço de Controle de Infecção Hospitalar), que oferece todo o suporte na prevenção de infecções hospitalares. Para a segurança de todos, o SESMT também cuida do desenvolvimento de mapas de risco e placas de orientações, treinamento da brigada de incêndio, indicador mensal, campanha da vacinação, programa de Qualidade de Vida, CIPAs atuantes nos hospitais e laboratório e as SIPATs.

DESEMPENHO SOCIAL					
		2012	2013	2014	2015
Saúde e Segurança no Trabalho Taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e óbitos relacionados ao trabalho, por região e por gênero	Acidente de Trabalho	39	58	52	49
	Absenteísmo (dias de atestado médico)	3.733	3.447	4.602	4.250
	Lesões por Esforço Repetitivo (LER/DORT)	7	2	0	0
	Licença Maternidade (número de gestantes)	30	23	32	50/43

10 QUALIDADE ASSISTENCIAL



10. QUALIDADE ASSISTENCIAL

Melhoria da Qualidade: nosso desafio é a continuidade

Em 2014, trabalhamos para introduzir as pessoas da nossa organização no conceito de qualidade como a continuidade de um modo de ser, inspirado nos valores do nosso modelo de negócio Prazer em Cuidar, e que deve ser praticado independente das normatizações em curso voltadas à qualificação dos serviços que prestamos. Nesta perspectiva, estabelecemos como principal compromisso da gestão da qualidade uma forma de contribuir para o bem da Cooperativa, dos cooperados, colaboradores e beneficiários. Em outro patamar, oferecemos facilitadores para qualificar os serviços que prestamos, preparando a gestão do Planejamento Estratégico e de Processos ao desafio de medir e impulsionar a nossa qualidade.

Também construímos normas, indicadores e ações mais adaptadas às complexidades da qualidade em saúde. Assim, mantivemos a metodologia de acreditação hospitalar renovando a certificação ONA (Organização Nacional de Acreditação) nível 1 no HUA (Hospital Unimed Americana) pela segunda vez consecutiva; iniciamos a busca pela acreditação da operadora; melhoramos nosso IDSS (Índice de Desempenho da Saúde Suplementar) e disponibilizamos os primeiros esforços para a melhoria da coordenação do cuidado do beneficiário na rede com a Busca Ativa de Pacientes diabéticos nos consultórios dos endocrinologistas e o Projeto Nascer, de humanização do parto.

Coordenação de Cuidados: nova ferramenta facilita acompanhamento de crônicos

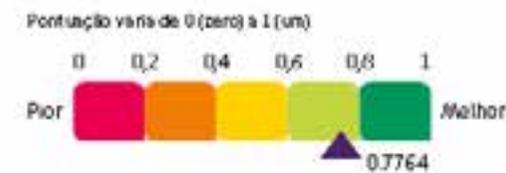
Desenvolvemos a Busca Ativa de Pacientes, um sistema através do qual o médico estabelece a relação de pacientes

que o Viver Bem (novo nome dado ao serviço de Medicina Preventiva) deve entrar em contato e quais exames devem ser solicitados. Com o resultado dos exames, a equipe agenda a consulta no consultório do especialista, priorizando um atendimento mais rápido aos pacientes com quadros mais críticos ou realizando um agendamento de rotina.

De acordo com uma das endocrinologistas que participaram do projeto piloto com portadores de diabetes, esta ferramenta é uma inovação para o atendimento da Unimed porque mostra todos os exames importantes de acordo com a faixa etária do paciente, permitindo um olhar não só para a doença que foi diagnosticada, mas também para outras que poderão surgir se a prevenção não for feita.

Ao associar o atendimento médico (diagnóstico, consultas e tratamento) ao acompanhamento e avaliação do Viver Bem voltados à prevenção, a ferramenta está conseguindo melhorar a condição de saúde do paciente e apoiar o médico no alcance do objetivo estipulado pela gestão da Cooperativa, que é ter Prazer em Cuidar. Daqui para frente, esforços serão direcionados para estender a Busca Ativa de Pacientes às demais especialidades.

IDSS: Melhoramos nosso Índice de Desempenho da Saúde Suplementar. O resultado da nossa Unimed no Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS) da ANS (Agência Nacional de Saúde Suplementar) melhorou em relação ao ano anterior. Na avaliação de 2014 (ano base 2013), obtivemos a nota final 0,7764 e ficamos acima dos 0,7158 obtidos em 2013 (ano base 2012).



Com esta pontuação, permanecemos na segunda faixa mais alta de nota (0,60 a 0,79), onde se concentra o maior volume (52%) das 894 operadoras avaliadas. Nela, também ficou a maior parte das cooperativas do Sistema Unimed (56%).

O IDSS é um importante parâmetro para os consumidores de planos de assistência médica avaliarem sua operadora. A pontuação varia de zero a um e é composta pela média obtida nas dimensões Atenção à Saúde; Econômico-Financeira;

10. QUALIDADE ASSISTENCIAL

ACREDITAÇÃO DA OPERADORA:

Nossa Unimed começou a se preparar para a obtenção da certificação de qualidade voltada às operadoras de saúde: a Acreditação RN 277. Além de atender uma necessidade de mercado, esta iniciativa busca a excelência da gestão organizacional.

A Acreditação RN 277 faz parte do Programa de Acreditação de Operadoras, desenvolvido pela ANS (Agência Nacional de Saúde Suplementar) para incentivar a melhoria contínua da qualidade assistencial. Leva em conta a administração, a estrutura e a operação dos serviços de saúde, o desempenho da rede conveniada e o nível de satisfação dos beneficiários. Pode ser conferida em 3 níveis:

São 3 níveis de acreditação:

- **Nível I:** operadoras de planos de saúde avaliadas entre 90 e 100 pontos;
- **Nível II:** operadoras de planos de saúde avaliadas entre 80 e 89 pontos;
- **Nível III:** operadoras de planos de saúde avaliadas entre 70 e 79 pontos.

São 7 dimensões avaliadas:

1. • Programa de Melhoria da Qualidade
2. • Dinâmica da Qualidade e Desempenho da Rede Prestadora
3. • Sistemática de Gerenciamento das Ações dos Serviços de Saúde
4. • Satisfação dos Beneficiários
5. • Programa de Gerenciamento de Doenças e Promoção da Saúde
6. • Estrutura e Operações
7. • Gestão de TI | Pessoas | Estratégia

A participação da operadora neste processo é voluntária.

A implantação dos requisitos necessários ao processo de certificação deverá ocorrer no período de 20 meses, com a assessoria do IAG Saúde (Instituto de Acreditação e Gestão em Saúde), que desde o final de maio vem realizando treinamentos com os colaboradores das áreas administrativas para a documentação dos procedimentos e o desenvolvimento de indicadores. Este trabalho também está envolvendo a capacitação de facilitadores, auditores internos, análise dos indicadores e recomendações de melhoria. Para facilitar o andamento do projeto organizamos o Comitê de Acreditação da Operadora, que conta com participantes de todas as áreas internas. Até agora, já foram implementadas mais de 200 ações relacionadas à Acreditação.

11

EQUILÍBRIO FINANCEIRO



11. EQUILÍBRIO FINANCEIRO

VISÃO GERAL

Com 105.045 mil vidas, a Unimed Santa Bárbara d'Oeste e Americana é líder do mercado de planos de saúde em sua área de ação, tendo 46% de participação e um faturamento anual de R\$ 276.500.518 milhões. Seu prêmio médio é de R\$ 192,16, um valor que cresceu 16,56% em 2015.

PLANOS PESSOA FÍSICA

Os Planos Pessoa Física representam 31% da carteira de clientes (32.520 beneficiários), têm um prêmio médio de R\$ 259,27 e respondem por R\$ 95.186.660 milhões (34,42%) do faturamento anual.

Esta carteira, que têm o índice de reajuste fixado pela ANS sem que a operadora possa repassar para o consumidor o custo real da inflação médica, foi valorizada em 13,55%, um percentual que, embora acima do IPCA (Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo), ficou mais exposta aos fatores de depreciação financeira.

Sua expansão é importante porque apresenta menor utilização e paga um prêmio maior em relação à pessoa jurídica. Em 2015, seu prêmio médio cresceu 14,97% e a sua receita aumentou 15,88%.

PLANOS PESSOA JURÍDICA

Os Planos Pessoa Jurídica constituem 53,81% da carteira de clientes (56.534 beneficiários) oriundos de contratos de Pré-Pagamento (cobrança de valores fixos, independente da utilização dos serviços). Têm um prêmio médio de R\$ 153,56 e respondem por R\$ 100.188.363 milhões (36,21%) do faturamento anual.

Em 2015, o reajuste médio alcançado para esta carteira foi de 12,34%, superior aos 10,67% do IPCA. Seu prêmio médio cresceu 18,31% e sua receita aumentou 9%.

MODALIDADES DE CONTRATOS PESSOA JURÍDICA: PRÉ-PAGAMENTO, CUSTO OPERACIONAL E INTERCÂMBIO

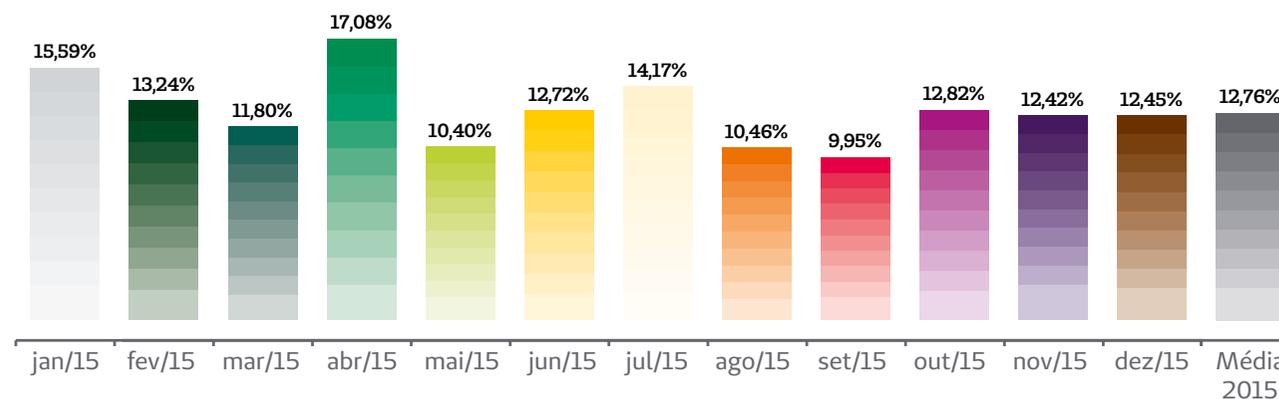
Da carteira Pessoa Jurídica, os contratos de Pré-Pagamento somam 56.534 beneficiários e representam 36,2% (R\$ 100.188.363 milhões) do faturamento. Os de Custo Operacional equivalem a 12.602 beneficiários e 4,0% (R\$ 11.053.072 milhões) do faturamento.

Os de Intercâmbio constituem 3.389 beneficiários cadastrados mais outros eventuais e 23,4% (R\$ 64.602.494 milhões) do faturamento. Desde a criação da Central de Intercâmbio, há três anos, está sendo possível realizar uma gestão mais aprimorada desta carteira. Pelo terceiro ano consecutivo, o Intercâmbio impactou positivamente o resultado da operadora, alcançando um aumento de receita de 21,5%.

COMPOSIÇÃO DA CARTEIRA PESSOA JURÍDICA

- 64 empresas de grande porte, com 38.847 beneficiários e faturamento anual de R\$ 61.257.175 milhões. Em 2015, os reajustes foram aplicados na faixa de 7% a 36%, tendo uma média de 12,93%.
- 48 empresas de médio porte, com 5.220 beneficiários e faturamento anual de 9.135.601 milhões. Em 2015, os reajustes foram aplicados na faixa de 8% a 15%, tendo uma média de 15,05%.
- 632 empresas de pequeno porte, com 12.167 beneficiários e faturamento anual de R\$ 29.795.587 milhões. Em 2015, os reajustes foram aplicados na faixa de 7,10% a 15,25%, tendo uma média de 11,47%. Neste grupo estão as empresas com menos de 30 vidas, que são reguladas pela RN 309, da ANS (Agência Nacional de Saúde Suplementar), e tiveram reajuste fixado em 7,10%.

No Gráfico abaixo, os valores dos faturamentos devem estar iguais ao do texto acima. Nos valores do faturamento, escrever milhões.



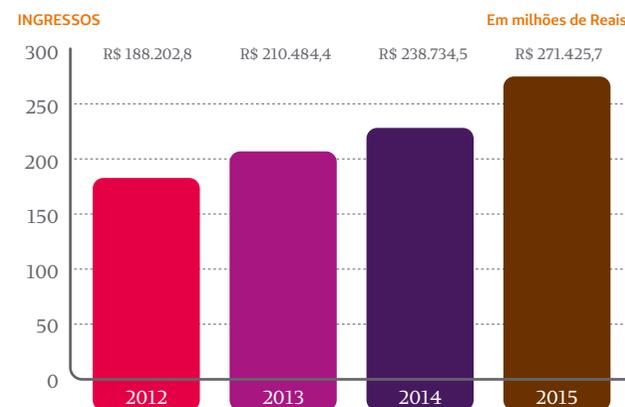
11. EQUILÍBRIO FINANCEIRO

2014				
Segmentação das Carteiras	Beneficiários	% Faturamento	Prêmio Médio	Média de Reajuste
Pessoa Jurídica Pré-pagamento	57.251	38,90%	R\$ 138,73	13,52%
Pessoa Física	32.890	33,80%	R\$ 209,83	9,65%
Intercâmbio	4.105	22,00%	R\$ 1.092,07	0%
Custo Operacional	9.971	3,10%	R\$ 63,72	11,45%
Produtos Não Cooperativos	59.807	1,40%	R\$ 4,91	11,00%
TOTAL	164.024	100%	_____	9,12%

2015				
Segmentação das Carteiras	Beneficiários	% Faturamento	Prêmio Médio	Média de Reajuste
Pessoa Jurídica Pré-pagamento	56.534	36,30%	R\$ 147,68	12,34%
Pessoa Física	32.520	34,40%	R\$ 243,92	13,55%
Intercâmbio	3.389	23,30%	R\$ 1.586,80	0%
Custo Operacional	12.602	4,00%	R\$ 73,10	14,34%
Produtos Não Cooperativos	58.860	1,40%	R\$ 5,34	10,00%
TOTAL	163.905	100%	_____	10,05%

INGRESSOS

Os ingressos cresceram 13,69% no ano, contra 10,67% do IPCA. Isso significou um ganho real de 3,02%. Do total de ingressos relativos a plano de saúde, 36,2% são de contratos com pessoa jurídica, 34,4% de pessoa física e o atendimento de clientes de outras Unimeds, denominado de Intercâmbio, representou 23,4%. Contratos na modalidade custo operacional (cobrança por serviços prestados) e Ocupacional complementaram o faturamento.

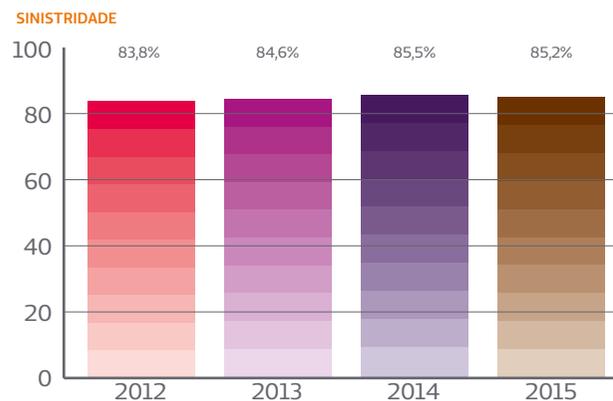


*Ingressos é o termo que designa o faturamento obtido com a venda de planos de saúde, mais outras receitas que incluem atos não cooperativos e deduções relativas a redutores de receita, como Provisão de Remissão, PIS, Cofins, ISS e comissões.

11. EQUILÍBRIO FINANCEIRO

SINISTRALIDADE

Mais uma vez, fechamos o exercício com uma sinistralidade acima de 85%, exigindo um controle rígido dos custos fixos e acompanhamento permanente dos contratos deficitários. Sofremos, ainda, com o impacto da ampliação do rol de procedimentos determinados pela ANS (Agência Nacional de Saúde Suplementar), exigindo das operadoras uma gestão de custos eficiente, sem prejuízo da remuneração do médico, pois a recuperação financeira só se dá no ano seguinte ao de implantação, o que explica os reajustes de planos de pessoa física concedidos pela ANS ao longo dos últimos anos, em patamares sempre acima da inflação. Os custos assistenciais alcançaram a cifra de R\$ 232.487,8 mil em 2015, variando 12,9% a mais em relação ao ano de 2014.

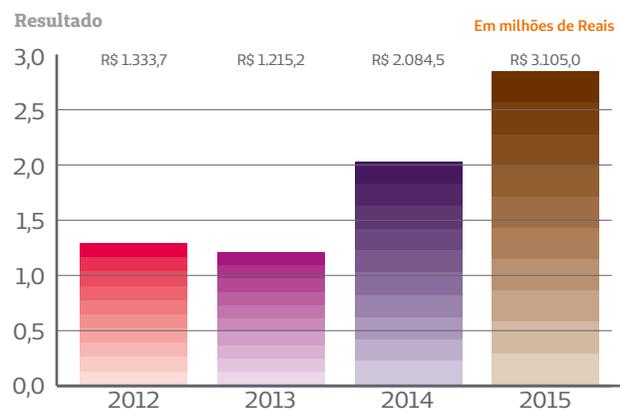


Em 2015 despesas administrativas cresceram 9,0 % em relação ao ano de 2014. Proporcionalmente aos ingressos, houve queda de 10,0% para 9,6%.

RESULTADOS

O resultado do exercício de 2015, considerando tanto os atos cooperativos como os não-cooperativos, foi de R\$ 3.105,0 milhões.

Esse valor é líquido dos valores pagos nos parcelamentos do INSS/PIS/COFINS.



Ato Cooperativo* Relação econômica praticada entre as cooperativas e seus associados, entre estes e aquelas e pelas cooperativas entre si quando associadas, para a consecução dos objetivos sociais, não imposto sobre a transação comercial.

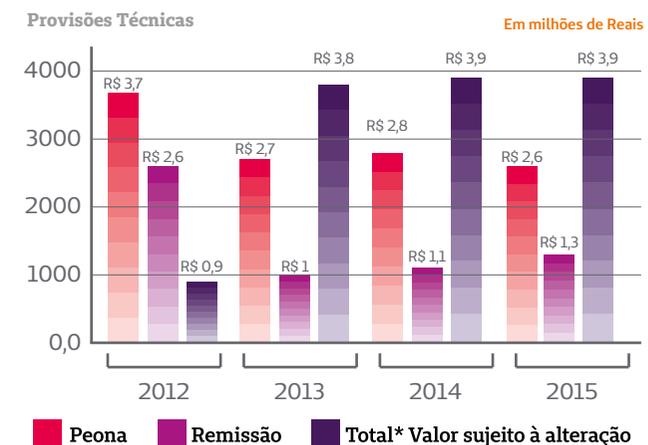
PROVISÕES TÉCNICAS

As provisões técnicas são montantes a serem contabilizados em contas do passivo da operadora, devendo refletir as obrigações futuras. São elas a PEONA (Provisão para Eventos Ocorridos e Não-Avisados) e a PR (Provisão de Remissão).

- A PEONA é estimada atuarialmente para fazer frente ao pagamento dos eventos que já ocorreram e que não foram registrados contabilmente, fato comum, uma vez que muitos prestadores demoram para cobrar da operadora a realização dos procedimentos.
- A Provisão de Remissão é constituída para cobrir dois anos de assistência gratuita, facultada à família do cliente quando ocorre morte do titular.

Peona Remissão Total* Valor sujeito à alteração Nossa Unimed já constituiu integralmente a PEONA e a Provisão de Remissão.

Em dezembro de 2015, a posição das provisões técnicas foi de R\$ 3,9 milhões, sendo R\$ 2,6 milhões de PEONA e R\$ 1,3 milhão de Provisão de Remissão.



11. EQUILÍBRIO FINANCEIRO

RECURSOS PRÓPRIOS MÍNIMOS

Consiste na suficiência simultânea de PMA (Patrimônio Mínimo Ajustado) e MS (Margem de Solvência).

- O Patrimônio Mínimo Ajustado representa o valor mínimo do Patrimônio que uma operadora deve manter de acordo com sua segmentação, região de comercialização e modalidade, independentemente do tamanho da sua carteira.

- A Margem de Solvência tem foco na capitalização da operadora e leva em consideração o volume de operação. Consiste em uma garantia adicional às Provisões Técnicas e é apurada sobre as contraprestações e eventos.

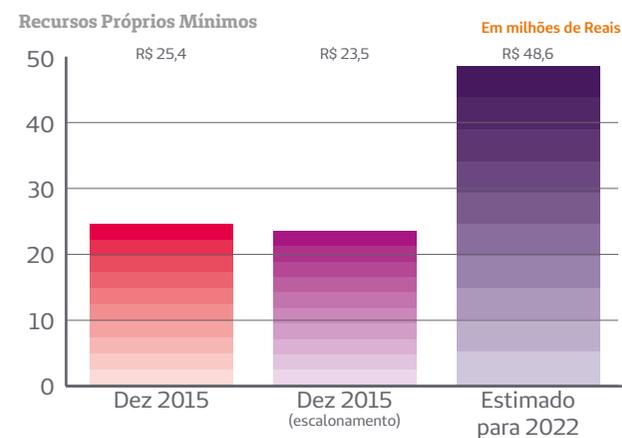
- A operadora deve manter seu Patrimônio num montante maior ou igual ao valor apurado para a Margem de Solvência.

Em nossa Unimed, são partes do Patrimônio Líquido os valores do capital do cooperado e dos fundos da Cooperativa.

Após ajustes definidos em norma, o Patrimônio Líquido tem que ser, no mínimo, o resultado da fórmula criada pela Agência Nacional da Saúde Suplementar - ANS, que considera a soma dos ingressos dos últimos 12 meses multiplicados por 0,20 ou a soma dos eventos dos últimos 36 meses multiplicados por 0,33, o que for maior.

Em dezembro, pelo escalonamento criado pela ANS, a Cooperativa deveria possuir R\$ 23,5 milhões de Patrimônio Líquido, de um total de R\$ 48,6 milhões a ser constituído até 2022.

A posição obtida foi de R\$ 25,4 milhões, o que significa R\$ 1,9 milhão acima do valor escalonado. Com esta folga, a Cooperativa estará mais preparada para os períodos nos quais, eventualmente, não seja possível constituir o aumento mensal deste escalonamento.



12 INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES



12. INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

OPMES - MATERIAIS DE ALTO CUSTO ÓRTESES, PRÓTESES E MATERIAIS ESPECIAIS G4-56

Ainda em consideração à pró-ética, em 2015 a Cooperativa também desenvolveu o processo de revisão interna do OPME, envolvendo a negociação e uso destes materiais. Tudo isso considerando as fragilidades apresentadas pela mídia neste período, os crescimentos contínuos nos custos da saúde no Brasil e os princípios da conduta da ética.

A atividade permitiu a revisão dos processos e acordo entre os fornecedores e partes interessadas, levando a uma maior segurança e controle deste cenário internamente.

Tudo isso para reafirmar a preocupação de uma gestão saudável, tendo a ética como bandeira de trabalho e relacionamento, onde interesses pessoais não assombram intervenções em processos internos.

Outros compromissos da nossa Unimed

- Inclusão da cláusula de Responsabilidade Social/ Sustentabilidade em 100% dos contratos da Unimed com seus fornecedores.
- Comprometimento com as diretrizes do Código de Conduta Unimed da Unimed do Brasil.
- Signatária do Programa “Unimed abraça os ODM”, para unificação das ações do Sistema Unimed em torno dos Objetivos de Desenvolvimento do Milênio da ONU.
- Comprometimento com o Projeto Mercúrio Zero nos Hospitais Unimed.
- Revisão do código de conduta do sistema Unimed: Nossa Unimed participou do processo de revisão do Código de Conduta do Sistema Unimed num processo que envolveu outras singulares e resultou num conteúdo bastante abrangente, disponível em www.unimed.coop.br/codigodeconduta.

13 COMUNIDADE



13. COMUNIDADE G4-SO1

Outubro Rosa 2014 e 2015

O Outubro Rosa vem para lembrar um cuidado que precisa estar presente na vida das mulheres com idade acima de 40 anos o ano todo.

Dados divulgados pela Organização Mundial da Saúde apontam o câncer de mama como o tipo mais frequente de câncer que acomete mulheres em 140 países. No Brasil, ele responde por 20% dos novos casos a cada ano.

Segundo estimativas do Instituto Nacional do Câncer, entre 2014 até o fim de 2015, 57.120 novos casos serão diagnosticados. Os números alarmantes justificam a popularização da Campanha Outubro Rosa, ação importante na conscientização para o combate à doença.

A detecção precoce é um dos métodos mais eficientes para recuperar-se mais rapidamente e passar por um tratamento menos agressivo. Dados mostram que 95% dos casos diagnosticados precocemente têm possibilidade de cura. Separamos informações relacionadas à prevenção, aproveite para conferir se você tem dado a atenção necessária ao seu corpo.

Na Unimed

Em apoio a campanha do Outubro Rosa, os colaboradores das Administrações de Americana, Santa Bárbara d'Oeste e Nova Odessa, dos hospitais das duas cidades e do Espaço Unimed vestiram-se da cor contra o câncer de mama.

Em prol da prevenção da doença, em parceria com o movimento “Rosa do Bem” de Americana, a Unimed e seus cooperados radiologistas abraçaram a causa com a doação de 300 mamografias para as mulheres com a idade alvo sem plano de saúde. A Operadora viabilizou os filmes e os médicos fizeram o exame gratuitamente.

A Oncologia do Hospital Unimed Santa Bárbara d'Oeste promoveu a exposição “Lindas e Guerreiras”, com fotos de pacientes em tratamento, mostrando que é possível ser linda sempre em qualquer circunstância. Também durante alguns dias do mês, a equipe trabalhou com lenço amarrado na cabeça.

Nossa cooperativa apoiou, ainda, a caminhada “Rosa do Bem”, em parceria com a Secretaria Municipal de Saúde e Fundo Social Solidarietàade de Americana.

Curiosidade



Outubro Rosa informações para cuidar-se bem

Autoexame das mamas
O leite não estimula o autoexame das mamas como método isolado de detecção precoce do câncer de mama. O procedimento não substitui o exame clínico realizado por um profissional de saúde treinado. O exame das mamas pela própria mulher deve integrar as ações de educação para a saúde que contemplem o conhecimento da própria corpo.

Exame clínico das mamas
É o exame em que o médico ou enfermeiro observa e apalpa as mamas da paciente para identificar nódulos e alterações. Quando realizado por um médico ou enfermeiro treinados, pode detectar tumor de até 1 centímetro, no superficial. É indicado anualmente para mulheres entre 40 e 49 anos.

Mamografia
É uma radiografia das mamas, realizada por um equipamento chamado mamógrafo. Com a compressão das mamas é possível visualizar pequenas alterações, o que permite descobrir o câncer de mama em fase inicial. Mulheres de 50 a 69 anos devem realizar exame clínico anualmente e mamografia a cada dois anos.

- Conheça o que é normal em suas mamas e ficar alerta para eventuais alterações. Se observar alguma alteração, procure imediatamente um médico.
- Ter uma alimentação saudável e equilibrada (com frutas, legumes e verduras).
- Praticar atividades físicas regularmente.
- Não fumar.
- Não abusar das bebidas alcoólicas.
- Fazer consultas anuais de rotina.
- Mulheres com maior risco de ter câncer de mama devem fazer, a partir dos 35 anos de idade, o exame clínico das mamas e a mamografia, uma vez por ano.

Conteúdo proibido por violação de direitos de propriedade intelectual.



13. COMUNIDADE G4-SO1

Novembro azul: foco na prevenção

Internacionalmente novembro é marcado pelas ações relacionadas ao câncer de próstata e à saúde do homem, devido ao Dia Mundial de Combate ao Câncer de Próstata, comemorado em 17 de novembro. A iniciativa é estratégica para convencer os homens de que a prevenção é o melhor caminho para viver mais e melhor. Uma pesquisa realizada em 2013 pela Sociedade Brasileira de Urologia (SBU), com 5 mil homens, revelou que 47% deles nunca fizeram o exame de toque retal, fundamental para detectar este tipo de câncer.

A próstata e o câncer

A próstata é uma glândula que só os homens possuem e integra o sistema reprodutor masculino. Ela pesa de 25 a 30 gramas e está localizada logo abaixo da bexiga e à frente do reto. O câncer de próstata ocorre quando células da próstata começam a se multiplicar de forma desordenada. Grande parte dos cânceres de próstata se desenvolvem lentamente, sem sintomas aparentes, o que justifica a necessidade dos exames preventivos.

Em fases mais avançadas, o paciente pode sentir: vontade de urinar com maior frequência, jato urinário mais fino e dificuldade para urinar. Dores ósseas, com ênfase na região das costas, podem ocorrer em casos mais avançados devido à presença de metástases (instalação de um ou mais focos do tumor distantes do local em que ele se originou), e sinalizam que a doença evoluiu para um estágio de maior gravidade.

Novembro azul: formas de prevenção

Evitar os fatores de risco e aumentar os fatores de proteção são ferramentas essenciais. Conforme o Instituto Nacional do Câncer (Inca), já está comprovado que algumas atitudes

ajudam a reduzir o risco de câncer e de outras doenças crônicas não-transmissíveis como diabetes e as doenças cardiovasculares (hipertensão, derrame, infarto de miocárdio). Dentre estas medidas, destacam-se:



-  Prezar por uma dieta rica em frutas, verduras, legumes, grãos e cereais integrais, e com menos gordura, principalmente as de origem animal.
-  Fazer, no mínimo, 30 minutos diários de atividade física de três a cinco vezes por semana.
-  Manter o peso adequado, evitando o sobrepeso.
-  Evitar a ingestão excessiva de álcool.
-  Não fumar.
-  Procurar um urologista anualmente para realizar os exames preventivos: homens a partir dos 50 anos de idade (ou 45, se houver casos de câncer de próstata na família).

13. COMUNIDADE G4-S01

Na Unimed

Nossos colaboradores vestiram-se de azul por mais um ano, em prol da campanha do Novembro Azul. A prevenção é o melhor caminho para viver mais e melhor!

De modo geral, os homens cuidam menos de sua saúde que as mulheres. O novembro azul procura destacar a importância da prevenção para algumas das doenças mais importantes que acometem os homens. Confira as fotos nos recursos:



13. COMUNIDADE G4-S01

Programa de caminhada para beneficiários acima de 40 anos

A equipe do Viver Bem da nossa Cooperativa iniciou um novo programa de caminhada, supervisionada pelos educadores físicos Arina Hansen e Norival Junior, com foco em beneficiários Unimed acima de 40 anos de idade.

A proposta do programa é prevenir doenças crônicas não transmissíveis como Hipertensão, Diabetes e Obesidade, e ajudar na reabilitação desses pacientes. As atividades consistem em caminhada supervisionada, orientações e exercícios de alongamento e relaxamento.

Para participar, basta agendar uma avaliação física. Beneficiários com Diabetes Mellitus devem passar por uma entrevista motivacional antes de participar do programa.



14 SEGURANÇA DO PACIENTE



14. SEGURANÇA DO PACIENTE G4-PR1 E G4-PR2

Hospital Unimed Americana inaugura sala dedicada a cinesioterapia, mais um benefício ampliado para os pacientes internados no recurso.

Cinesioterapia significa “terapia do movimento” e consiste em um conjunto de atividades físicas com finalidades terapêuticas, que demandam atividade muscular do paciente.

Em internações por tempo prolongado, o posicionamento inadequado e a falta de mobilização predispõe modificações morfológicas dos músculos e tecidos conjuntivos. Em alguns casos, são encontradas alterações no alinhamento biomecânico e comprometimento da resistência cardiovascular, que ocorrem em exigências funcionais para realização de movimentos coordenados, evoluindo com contraturas articulares, diminuição do trofismo, força muscular e aparecimentos de úlceras de pressão.

Atuar sobre os efeitos deletérios da hipoatividade ou inatividade do paciente acamado no hospital contribui na redução da taxa de mortalidade, taxa de infecção, tempo de permanência na UTI e no hospital, além do índice de complicações no pós-operatório.

A importância da cinesioterapia vai do aspecto assistencial à redução do custo financeiro. O tratamento

de pacientes em fase de recuperação, seja de traumas ou cirurgias, resulta, com a cinesioterapia, em um menor tempo de internação, o que aumenta a rotatividade dos leitos, diminui a chance de infecção hospitalar, minimiza os custos com medicamentos e oxigênio, e, principalmente, fornece uma melhor qualidade de vida ao paciente.

A equipe de fisioterapia do HUA é responsável pela sala localizada no 1º andar, na Unidade Crítica Intermediária. Ao todo, 12 colaboradores se revezam para praticar a cinesioterapia na sala com os pacientes internados elegíveis, exceto em casos de paciente em tratamento intensivo (instabilidade clínica e/ou hemodinâmica); pacientes em isolamento; sedados, com baixo nível de consciência, pouco colaborativo ou em uso de VMI.

Na sala, são realizados procedimentos como exercícios de fortalecimento muscular, alongamento, coordenação motora e/ou propriocepção e treino de marcha. Tudo com a utilização de espaldar, escada de canto com rampa e corrimão, halteres, caneleiras, faixas elásticas, maca, poltrona, biombo, andador e cadeira de rodas.

Prazer em Cuidar é respeito com a saúde do beneficiário, investindo em qualidade e com foco na excelência em serviços médicos hospitalares.



14. SEGURANÇA DO PACIENTE G4-PR1 E G4-PR2

Comunicação Segura

Para reforçar periodicamente aos colaboradores as metas de Segurança do Paciente, o recurso adotou a estratégia de realizar a cada dois meses atividades com temas que envolvam datas comemorativas. No Dia do Folclore, comemorado em 22 de agosto, foi realizado o evento "Descubra se seus conhecimentos sobre Segurança do Paciente são reais ou se não passam apenas de uma lenda ou folclore". A equipe preparou um "quiz" de perguntas sobre Segurança do Paciente e que também incluía curiosidades relacionadas ao folclore brasileiro.

Os colaboradores se reuniram no 3º andar do prédio e

o quiz funcionou da seguinte forma: os colaboradores disputaram em duplas, colocados em frente a uma máquina com dois botões e com as mãos atrás da orelha. Lidas as perguntas e opções de resposta, era acionada a permissão para bater no botão, e então uma luz vermelha acendia para quem batesse primeiro. Esse colaborador tinha direito a responder a pergunta e se a resposta estivesse correta permanecia para a próxima rodada, disputando com outro colaborador. Se vencesse três rodadas consecutivas ganhava um brinde.

A ação também foi um reforço à melhoria dos aspectos de comunicação entre os colaboradores, incentivando a reflexão sobre protocolos e processos do hospital.

A meta de Comunicação Segura abrange todos os processos comunicacionais que unem paciente e seus cuidadores, indo desde o aspecto da informação (fala, escuta e escrita) e envolvimento com o paciente sobre seu cuidado, à importância de fazer registros seguros nos prontuários e realizar passagens de plantões e casos clínicos entre profissionais, equipes e processos.



14. SEGURANÇA DO PACIENTE G4-PR1 E G4-PR2

Hospital adota novo meio de transporte para crianças em casos de cirurgia

O Hospital Unimed Americana adotou um novo meio de transporte para crianças internadas no recurso, para se locomoverem até o Centro Cirúrgico.

Muito mais divertido e descontraído, ao invés de irem para o Centro Cirúrgico de maca, as crianças vão agora de carrinho, com a alegria no comando, podendo ser criança mesmo nas situações indesejáveis para os adultos.

O objetivo é desmistificar o medo do desconhecido.

Além da criança ir mais relaxada para a cirurgia, também mostra às famílias o cuidado e a preocupação que a Unimed tem com o bem-estar dos pequenos.

O novo “veículo de transporte” do hospital está disponível para crianças até 06 anos e em breve será estilizado com as diretrizes da marca Unimed.

Promover a empatia e alegria é prazer em cuidar, com respeito e acolhimento. A gestão Prazer em Cuidar parabeniza e incentiva ações criativas como essas, em prol do bem-estar dos seus beneficiários.



14. SEGURANÇA DO PACIENTE G4-PR1 E G4-PR2

Hospital realiza “caça às bruxas” contra a infecção hospitalar

Com menção ao Halloween, a campanha “Dia das Bruxas de Prevenção do Risco de Infecções” divulgou entre os colaboradores a Meta Internacional de Segurança do Paciente, que indica a prevenção de controle de infecção hospitalar.

Foi realizado um jogo “Quis – Salve uma vida” sobre o Protocolo de Prevenção de Sepsis. O jogo foi organizado em grupos que responderam perguntas sobre o protocolo. As equipes que acertavam a resposta avançavam uma casa do tabuleiro fixado ao chão. A equipe com maior número de respostas corretas era vencedora da dinâmica. O jogo apoiou a disseminação de aspectos e marcadores do protocolo em todos os setores, inclusive naqueles onde o protocolo ainda não é aplicado com maior frequência.

Todos os setores assistenciais, mesmo aqueles com pacientes classificados com gravidade mínima, tiveram a oportunidade de relembrar atividades relativas à prevenção de infecção, como, por exemplo, a validade de acesso venoso periférico.

Os colaboradores de processos de apoio e administrativos também receberam perguntas sobre assuntos relacionados à sua atividade, pois o programa de Prevenção de Infecção Hospitalar é institucional e válido para todos que trabalham no hospital. Foram feitas perguntas como quando se deve utilizar o álcool gel na higienização das mãos, ou o porquê temos que lavar as mãos e usar equipamentos de proteção individual (EPIs).



14. SEGURANÇA DO PACIENTE G4-PR1 E G4-PR2

HUA realizou o 2º Workshop de Lesões de Pele

Dando sequência às ações de capacitação das equipes de Enfermagem dos nossos hospitais, realizamos o 2º Workshop de Lesões de Pele organizado pelo Hospital Unimed Americana, que reuniu profissionais internos e externos.

Foram disponibilizadas 60 vagas limitadas para técnicos e enfermeiros, além de 10 vagas para profissionais de outras instituições, com o objetivo de qualificar as equipes para fazer avaliações corretas de curativos e tratamento adequado.

As palestras foram ministradas por especialistas em Estomaterapia, indicados pelos melhores fornecedores do mercado.

O workshop é mais um benefício e oportunidade que a Cooperativa oferece aos colaboradores para se capacitarem. A gestão “Prazer em Cuidar” incentiva ações de educação, formação e informação que promovem o crescimento profissional, além do envolvimento mútuo entre os colaboradores.



Colaboradores integrantes do Comitê de Curativos do HUA

14. SEGURANÇA DO PACIENTE G4-PR1 E G4-PR2

PROJETO “NASCER – AÇÃO DE TODOS” ALCANÇA O PRIMEIRO LUGAR NA PREMIAÇÃO DA FESP

O projeto “Nascer – Ação de Todos”, desenvolvido em nossa Unimed para incentivar o parto adequado, foi considerado a melhor experiência realizada entre as Unimed paulistas que concorreram ao prêmio Casos de Sucesso, concedido pela FESP (Federação das Unimed do Estado de São Paulo).

Voltado ao parto humanizado, esta iniciativa é exclusiva entre os planos de saúde locais, está baseada nos modelos de maior sucesso dentro e fora do país e utiliza a metodologia IHI (Institute for Healthcare Improvement), que objetiva melhorar a saúde da mulher e do bebê, além da experiência com o cuidado.

A premiação ocorreu durante a programação do 32º. Suesp, o maior encontro do sistema Unimed em nível estadual, organizado para debater as estratégias das singulares no mercado de saúde suplementar.

O prêmio Casos de Sucesso selecionou 10 finalistas. A Unimed Santa Bárbara d’Oeste e Americana conquistou o primeiro lugar.

Pioneirismo reconhecido

Por termos saído na frente do modelo de atenção à gestante que está em curso na saúde suplementar, esta não foi a primeira vez que o “Nascer – Ação de Todos” ganhou reconhecimento.

Em maio, o HUA (Hospital Unimed Americana), onde o projeto está implantado, foi uma das três instituições privadas convidadas pela ANS (Agência Nacional de Saúde Suplementar) para participar do projeto piloto de Parto Adequado, desenvolvido pela agência reguladora em parceria com o IHI e a cooperação do Hospital Israelita Albert Einstein. Em 2015, a média de parto normal no HUA foi de 31% ao ano, um índice muito superior aos 13% registrados antes do projeto ser implantado. Somente no mês de junho, o índice de parto normal alcançou 41%. Já a média das gestantes que entraram em trabalho espontâneo de parto passou de 54% em 2014 para 65% este ano e a meta é alcançar 85% até setembro de 2016. As altas taxas de cesáreas verificadas no país – em torno de 84% na saúde suplementar e 40% no sistema público – são motivo de preocupação da ANS e seu projeto-piloto de Parto Adequado é o início de um modelo de assistência que em breve se tornará obrigatório.



15

SAÚDE AMBIENTAL



15. SAÚDE AMBIENTAL

GESTÃO DE SUSTENTABILIDADE

Trabalhamos por mais transparência e aproximação com nossos públicos.

Ao longo de seus 40 anos de atividades, nossa Unimed sempre manteve uma gestão voltada à promoção do modelo sustentável, com práticas baseadas nos pilares saúde econômica, saúde social, saúde ambiental e saúde cultural.

Em 2014, vivenciamos um grande avanço da sustentabilidade com o nascimento de uma área específica de Desenvolvimento Sustentável, que foi vinculada à presidência e teve as ações alinhadas ao Planejamento Estratégico.

Seguindo a política de sustentabilidade da Unimed do Brasil, voltada a todo o Sistema Unimed, a nova área vem trabalhando o desenvolvimento e a compreensão deste tema junto aos setores internos e considerando o comportamento de cada colaborador.

Também mantém contato constante com nossos públicos de relacionamento (stakeholders), que englobam, além dos colaboradores, os cooperados, clientes, fornecedores, imprensa, órgãos públicos e a comunidade.

Assim, nossa Unimed vem ganhando mais transparência e uma cadeia de valor mais fortalecida entre as partes que a compõem.



Neste ano, as ações de desenvolvimento sustentável que mais se destacaram foram:

- **Aulas de LIBRAS**

Em agosto, iniciamos o Curso de Formação em LIBRAS (Língua Brasileira de Sinais) para colaboradores das áreas de atendimento.

A primeira turma foi capacitada no nível básico de conversação e conta com 18 alunos. Com este aprendizado os participantes ficam aptos a estabelecer uma comunicação de respeito com a pessoa surda, o que brevemente será uma realidade em qualquer ponto de atendimento da nossa Unimed.

As aulas são ministradas em caráter voluntário por colaboradores da Cooperativa.

15. SAÚDE AMBIENTAL

• Aulas de orientação de Ensino Fundamental e Médio

No campo da educação, iniciamos aulas de auxílio à formação básica para as copeiras da operadora, seguindo o sistema de ensino EJA (Educação para Jovens e Adultos). As atividades são conduzidas por um colaborador voluntário que promove encontros semanais com as participantes para alinhar seu grau de instrução e orientá-las sobre as exigências cadastrais e o calendário de provas aplicados nas escolas municipais. Além das aulas, faz parte da iniciativa uma programação alternativa com palestras sobre beleza, saúde e outros assuntos de interesse das participantes.

• Farmácia Solidária

Este projeto tem os cooperados como doadores de medicamentos que são repassados pela Unimed à população assistida.

Desde seu início, já foram distribuídos gratuitamente mais de 25 mil medicamentos.

• Programa Vida Verde

Realizado pela nossa Unimed em parceria com a prefeitura de Americana, onde são plantadas mudas de árvores para cada criança nascida em sua maternidade. Com isso, além de promover a Educação Ambiental, o trabalho Voluntário contínuo, o contato com a comunidade, a conscientização e a sensibilização sobre o tema, a Unimed colabora, em parceria com a Secretaria de Meio Ambiente, com o sequestro contínuo de (CO₂) Gás Carbônico. Os plantios são realizados anualmente e, em 6 anos, já acumulam mais de 4,5 mil mudas.

Esse projeto mantém um ciclo evolutivo da promoção da qualidade de vida, além de contribuir para o microclima

local, preservando o curso d'água de uma riacho, além de comida e abrigo para uma grande quantidade de animais e pássaros, que são fundamentais para o equilíbrio de vida de nossa existência.

• Faxinaria – o início de uma mudança para os 5 sentidos (5s)

Por três anos consecutivos, nossa operadora vem realizando a Faxinaria em seus prédios administrativos como forma de eliminar o acúmulo de documentos, caixas e materiais ociosos, deixando os ambientes mais organizados e com aparência mais agradável.

Com a implantação do sistema de gestão e melhoria da Qualidade em nossa operadora, a Faxinaria foi adaptada ao Programa 5S, uma filosofia nascida no Japão do período pós-guerra e que compreende cinco sentidos: Seiri (utilização), Seiton (ordenação), Seiso (limpeza), Seiketsu (saúde) e Shitsuke (autodisciplina).

Além da organização, o sistema 5S trabalha o conceito de redução de desperdício e melhor produtividade, tendo em vista o uso racional dos materiais de trabalho.

A adaptação da Faxinaria ao sistema 5S incluiu o treinamento de colaboradores, incluindo os membros do Comitê da Sustentabilidade, auditores Internos, jardineiros (facilitador) e facilitadores da Qualidade. Todo o trabalho é feito em conjunto do Núcleo de Gestão da Qualidade e do Comitê da Sustentabilidade.

• Mosaico teatral: ação entre cooperativas da região

O Mosaico na Estrada trouxe o espetáculo Pinocchio. O evento aconteceu como parte do programa cultural do Sescop/SP (Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo) em parceria com a nossa Unimed, as cooperativas Uniodonto, Cooperteto e Unicred

Bandeirante, e com o apoio da Secretaria Municipal de Cultura e Turismo.

O ingresso foi um brinquedo (novo ou em bom estado). Os mais de 700 brinquedos arrecadados foram repassados ao Fundo Social de Solidariedade de Americana, que entregou os mesmos para crianças de diversas entidades beneficentes da cidade.

• Parceira com a Fundação ABRINQ pelos Direitos da Criança e do Adolescente

Esta parceira existe desde 2005 e permite à Cooperativa participar de projetos e disseminar a discussão em torno dos temas que esta ONG defende. Uma das ações neste campo é a instituição, em 100% dos contratos com fornecedores, da obrigatoriedade de não utilização de mão-de-obra infantil ou trabalho escravo, com a possibilidade de realização de vistorias espontâneas nessas empresas.

• Formação de Voluntários Unimed

Estimulamos o trabalho da força voluntária da nossa Unimed através do Curso de Formação de Voluntários que é disponibilizado gratuitamente pela Fundação Unimed no sistema de Educação à Distância. Hoje, nosso grupo de colaboradores voluntários formados já conta com 60 pessoas.

Em 2014, os alunos do Curso de LIBRAS também realizaram o Curso de Formação de Voluntários, tendo como primeira ação a participação na apresentação de final de ano do Coral

Unimed, fazendo tradução simultânea em LIBRAS da música “Noite Feliz”.

Em 2015, a área de Sustentabilidade se manteve alinhada à Política de Sustentabilidade do Sistema

15. SAÚDE AMBIENTAL

Unimed e continuou desenvolvendo papel estratégico no posicionamento da marca Unimed, na atenção aos princípios cooperativistas e aos valores do nosso modelo de negócio, o Prazer em Cuidar.

• **Reinauguração da biblioteca Unimed**

Para manter a cultura da leitura, a área de Sustentabilidade promoveu a reinauguração da Biblioteca da Unimed. Mais de 180 exemplares literários de vários gêneros – romance, drama, espiritismo, suspense, romance policial e revistas – foram disponibilizados num espaço da operadora, preparado para que os colaboradores possam desfrutar de conforto e bem-estar durante o horário de descanso e almoço. A Biblioteca já é um atrativo entre o público interno e o número de doações e retiradas está aumentando.

• **Adoção do projeto selo integridade ETHOS**

Numa ação inovadora, nossa a Unimed se juntou a outras cooperativas do sistema na adesão do projeto Selo Integridade.

Organizado pela Unimed do Brasil, esta iniciativa propõe diretrizes para combater as formas de corrupção dentro do ambiente de trabalho. Dividido em três fases, o projeto se iniciou em 2015 com o preenchimento de indicadores disponibilizados pelo Instituto Ethos. Após a conclusão do diagnóstico, realizado com base nas respostas fornecidas, seguem planos de ação para mitigar posturas não condizentes ao Código de Ética do Sistema Unimed.

• **Campanha #eu ajudo na lata**

Nossa Unimed adotou, junto com outras Unimeds, a Campanha Eu ajudo na Lata, uma campanha organizada pela Unimed do Brasil para alavancar o engajamento

dos colaboradores no voluntariado, incentivando a arrecadação de lacres de latinhas de alumínio. O valor arrecadado com a venda é revertido para aquisição de cadeiras de rodas ou outro tipo de item que proporcione acessibilidade a pessoas com deficiência

SELO DE SUSTENTABILIDADE PARA OPERADORAS UNIMED DO BRASIL **G4-SO1**

Em 2014, conquistamos o Selo de Sustentabilidade para Operadoras da Unimed do Brasil, obtendo 82,05 pontos e a classificação na categoria Ouro.

A categoria Ouro (de 71 a 90,9 pontos) revela que a Cooperativa assimilou o conceito da gestão sustentável e boa parte de seus processos refletem sua implantação, havendo planejamento e monitoramento de suas ações.

O Selo de Sustentabilidade, antigo Selo de Responsabilidade Social, está em sua 12ª edição e é uma das mais consagradas ferramentas para acompanhar o desenvolvimento da sustentabilidade.

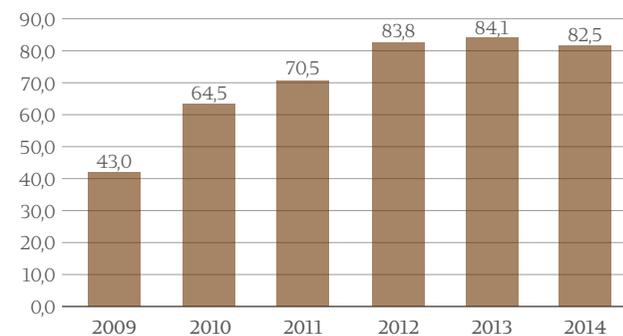
A avaliação feita pela Unimed do Brasil envolve 272 indicadores, agrupados em 9 temas. Acompanhe a nossa pontuação em cada um deles:

As ações realizadas para a conquista do Selo de Sustentabilidade continuam em andamento para que possamos atingir o objetivo de sermos verdadeiramente reconhecidos como uma organização que trabalha a sustentabilidade nos vários aspectos de sua gestão.

Tema	Pontos Disponíveis	Pontos Obtidos
Valores, Transparência e Governança	27,08	19,81
Público Interno	25,51	20,55
Melo Ambiente	9,28	8,25
Fornecedores	5,15	4,21
Clientes	8,24	7,11
Comunidade	8,25	8,25
Governo e Sociedade	9,27	8,20
Diversos	7,22	5,67
Performance Final	100	82,05



Evolução da Pontuação de RS



2015 – Preenchimento somente em 2016, devido ao Selo ter se tornado Bianaual.

15. SAÚDE AMBIENTAL

• Selo de Sustentabilidade para Hospitais Unimed – Unimed do Brasil

O Selo de Sustentabilidade para Hospitais Unimed da Unimed do Brasil surgiu em 2013, com a independência conferida aos indicadores que avaliam as operadoras e a criação de indicadores específicos para os hospitais. O primeiro ano de preenchimento dos indicadores hospitalares foi 2014, quando obtivemos um total de 72,95 pontos para o Hospital Unimed Americana (HUA) e 67,69 pontos para o Hospital Unimed de Santa Bárbara d'Oeste (HUSBO). Com estes resultados, fomos enquadrados no Bloco 2 de Sustentabilidade, indicando a necessidade de maior envolvimento dos setores internos nas ações de sustentabilidade, um objetivo para o qual já colocamos em curso diversas iniciativas.

• Relatório de Sustentabilidade padrão GRI (Global Report Initiative)

Adotamos as diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI), principal referência internacional para o relato do desempenho econômico, ambiental, social e de governança da organização, para a elaboração do nosso Relatório de Sustentabilidade.

• Comitê da Sustentabilidade Unimed

Nascido em 2014, este Comitê é formado por 10 colaboradores e tem como objetivo discutir e definir ações estratégicas para o desenvolvimento econômico, social e ambiental da Cooperativa.

As ações são definidas em reuniões mensais entre os membros do Comitê, que ocorrem durante o horário de trabalho. A atuação tem caráter voluntário e a base do trabalho é a prontidão e o comprometimento.

• Pesquisa Guia EXAME de Sustentabilidade

Além de analisar nossa sustentabilidade por meio do Selo de Sustentabilidade da Unimed do Brasil, desde 2013 passamos a preencher, também, os indicadores do Guia EXAME de Sustentabilidade, organizado pela revista Exame para traçar um panorama nacional do tema em todos os tipos de serviços e produtos. O preenchimento é online e a partir de uma determinada pontuação, é realizada a auditoria das informações prestadas. No primeiro ano de nossa participação, tivemos um aproveitamento de 42,65% e, em 2014, subimos para 43,35%.

As ações para continuarmos avançando nesta avaliação estão em andamento.

• Balanço Social modelo iBase

Já com um histórico de mais de uma década de preenchimento do Balanço Social modelo iBase, temos esta ferramenta como mais uma fonte de transparência. As informações são relatadas pelas áreas relacionadas e seguem junto com a Demonstração de Valores Adicionados (DVA), em ficha organizacional modelo iBase adaptada à realidade cooperativista. Desde 2012, adotamos auditoria para esse material e, em 2014 e 2015, passamos a publicá-lo integralmente no Relatório de Gestão e Sustentabilidade da nossa Unimed.

NOSSOS INDICADORES INTERNOS

Adotar o perfil de Desenvolvimento Sustentável envolve, principalmente, um novo modelo de atuação e comportamento perante a sociedade e o meio ambiente. Em nossa singular, essas mudanças acontecem, comprovadamente, em perfil progressista, ou seja, pouco-a-pouco, porém, de forma contínua.

Uma forma de mensurar os impactos causados pela cooperativa é monitorando consumo de nossas unidades: Recursos próprios e sedes administrativas:

G4-EN1

	2014	2015
Papel Sulfite Branco A4 (Pct)	15.879	14.504,40
Papel Toalha (unid)	84.016	76.942
Papel Higiénico (Pct)	17.750	23.177
Copos Plásticos (unid)	35.610	42.900
Saco Plástico (unid)	867.700	1.907.400

15. SAÚDE AMBIENTAL

Consumo de Energia - G4 - EN3

Consumo de Energia Elétrica em Kw nas Unidades Próprios - 2014						
Unidade	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho
Hospital Unimed Americana Total 1.587.869	168193	188551	161510	139565	131446	94770
	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
	99911	96692	101862	114648	156314	134407
Unidade	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho
Hospital Unimed S. B. d'Oeste Total 309.781	30382	36946	28543	26699	23125	16844
	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
	18216	18765	23461	27545	33576	25679
Unidade	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho
Laboratórios Unimed Total 132.596	12420	16501	11761	11773	9657	7836
	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
	7907	8094	9692	11274	13645	12036
Unidade	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho
CMI Total 81.411	8509	8373	7756	7688	7077	6713
	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
	6579	7047	6936	8579	6154	0
Unidade	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho
Sede Administrativa Total 103.468	6226	9856	8016	8165	6278	4844
	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
	5017	4906	5662	18301	12034	14163

15. SAÚDE AMBIENTAL

Consumo de Água - G4 - EN8

Consumo de Água em m3 nas Unidades Próprias - 2014						
Unidade	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho
Hospital Unimed Americana Total 16.344	1082	1881	1145	1406	1643	1215
	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
	1283	1345	1371	1359	1563	1051
Unidade	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho
Hospital Unimed S. B. d'Oeste Total 2.979	212	266	294	210	225	255
	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
	258	279	257	244	252	227
Unidade	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho
Laboratórios Unimed Total 720	53	67	49	55	49	52
	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
	50	55	53	53	57	127
Unidade	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho
Sede Administrativa Total 2.084	149	566	239	177	164	159
	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
	177	151	163	141	147	111

* Taxa de água inclusa no valor condomínio, não havendo dados para acompanhamento do consumo.

15. SAÚDE AMBIENTAL

Consumo de Energia Elétrica:

Consumo de Energia Elétrica em Kw nas Unidades Próprios – 2015						
Unidade	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maiο	Junho
Hospital Unimed Americana Total 1.636.305	168.325	158.623	145.265	139.210	134.564	111.990
	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
	103.412	111.659	110.000	138.471	162.775	152.011
Unidade	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maiο	Junho
Hospital Unimed S. B. d'Oeste Total 261.827	34.397	28.994	24.222	23.755	21.645	18.079
	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
	14.275	14.525	13.494	23.595	22.563	22.283
Unidade	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maiο	Junho
Laboratórios Unimed Total 132.596	14.018	10.489	8.712	7.943	6.325	5.462
	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
	4.749	5.198	6.022	7.858	7.816	8.224
Unidade	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maiο	Junho
Laboratórios Unimed Total 92.816	35.864	5.863	32.359	30.602	5.042	25.063
	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
	22.472	24.915	25.129	31.084	33.661	32.702
Unidade	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maiο	Junho
Sede Administrativa Total 304.756	6.226	9.856	8.016	8.165	6.278	4.844
	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
	5.017	4.906	5.662	18.301	12.034	14.163

15. SAÚDE AMBIENTAL

Consumo de Água

Consumo de Água em m3 nas Unidades Próprias – 2015						
Unidade	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho
Hospital Unimed Americana Total 1.636.305	1818	1287	1892	1498	1544	1798
	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
	1451	1480	1328	1544	1241	1341
Unidade	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho
Hospital Unimed S. B. d'Oeste Total 261.827	188	246	166	226	216	249
	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
	211	233	174	158	160	138
Unidade	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho
Laboratórios Unimed Total 132.596	138	187	23	167	165	66
	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
	57	56	31	34	27	29
Unidade	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho
Laboratórios Unimed Total 92.816	79	113	9192	87	107	23
	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
	113	138	130	220	134	135
Unidade	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho
Sede Administrativa Total 304.756	6226	9856	8016	8165	6278	4844
	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
	5017	4906	5662	18301	12034	14163

* Taxa de água inclusa no valor condomínio, não havendo dados para acompanhamento do consumo.

15. SAÚDE AMBIENTAL



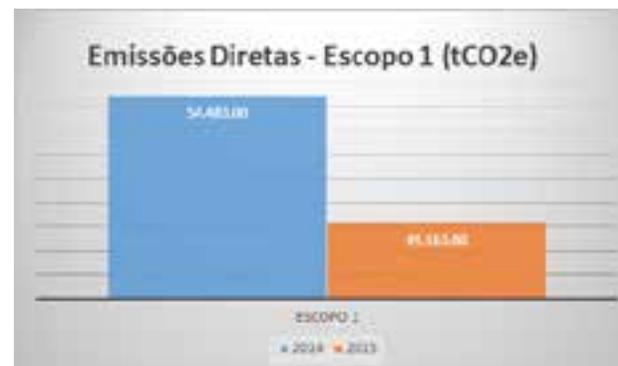
EMISSÕES E RESÍDUOS

Inventário de Gases de Efeito Estufa (GEE) Calculadora Unimed do Brasil

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 2014 e 2015, realizamos este levantamento mais uma vez, com base no consumo de energia elétrica, gás de cozinha, ares condicionados, geradores de energia, descartes recicláveis e orgânicos, 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 e, também na calçada da nossa Sede Administrativa, em Americana.

Escopo 1: Equipamento de Refrigeração e Ar condicionado, Fugitivas, Processos



Escopo 2: Compra de Energia Elétrica



Escopo 3: Combustão Estacionária Indireta (verificar existência), Combustão Móvel Indireta, Resíduos Incinerados, Resíduos Recicláveis, Resíduos Sólidos Orgânicos



15. SAÚDE AMBIENTAL

TABELA DE RECICLAGEM

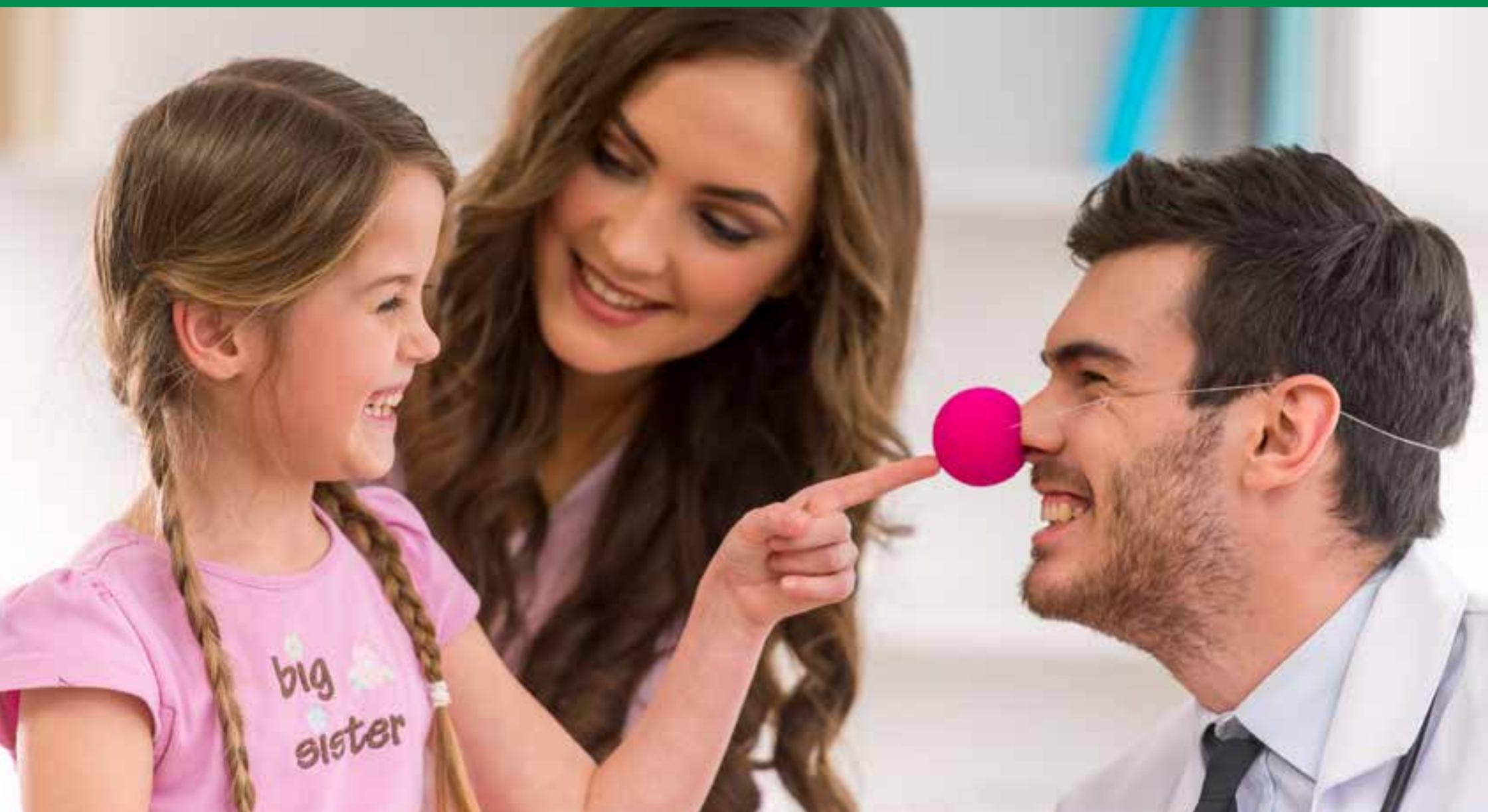
MATERIAL	2014	2015
Resíduos recicláveis (kg)	1.250	654
Toners/ Cartuchos (unid)	623	441
Lâmpadas (unid)	180	479
Coleta de óleo (litros)	415	380

Programa Recicla Lâmpada

Realizado em parceria com a FESP (Federação das Unimeds do Estado de São Paulo), este programa já promoveu o descarte adequado de mais de 6,5 mil lâmpadas fluorescentes utilizadas em nossa Unimed.



16 ÍNDICE REMISSIVO GRI



16. ÍNDICE REMISSIVO GRI

SUMÁRIO DE CONTEÚDO OPÇÃO: ESSENCIAL GRI

CONTEÚDOS GERAIS	Indicador GRI	Página	Verificação Externa
Estratégia e Análise			
Mensagem do Presidente	G4-1	11 e 12	NÃO
Perfil Organizacional			
Nome da Organização	G4-3	20	SIM
Principais marcas, produtos e serviços	G4-4	20 e 24	SIM
Localização da Sede da Organização	G4-5	14 e 20	SIM
Países dos quais a organização opera e nome dos países e em que suas principais operações estão localizadas	G4-6	20	SIM
Tipo e natureza jurídica da propriedade	G4-7	20, 21, 24 e 30	SIM
Mercados atendidos (com discriminação geográfica, setores abrangidos e tipos de clientes e beneficiários).	G4-8	23 e 24	SIM
Porte da organização	G4-9	23 e 24	SIM
Total de profissionais por tipo de emprego, contrato de trabalho e região, discriminados por gênero	G4-10	53	SIM
Percentual de profissionais abrangidos por acordos de negociação coletiva	G4 - 11	54	NÃO
Descrever a cadeia de fornecimento da organização	G4-12	34 à 36	SIM
Mudanças ocorridas no período coberto pelo relatório em relação a porte, estrutura e cadeia de suprimentos	G4-13	30	NÃO
Explicação de se e como a organização aplica o princípio da precaução	G4-14	18, 29 e 31	NÃO
Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente	G4-15	14 e 41	SIM
Participação em associações, comitês, comissões e/ou organismos nacionais/internacionais	G4-16	41	SIM

16. ÍNDICE REMISSIVO GRI

Aspectos Materiais Identificados e Limites			
Entidades incluídas nas demonstrações financeiras da organização	G4-17	21	SIM
Processo para definição do conteúdo para o relatório	G4-18	7 à 9	SIM
Aspectos materiais identificados no processo de definição do conteúdo do relatório	G4-19	9	SIM
Límite do aspecto dentro da organização	G4-20	17	SIM
Límite do aspecto fora da organização	G4-21	17	SIM
Reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores	G4-22	45 à 49, 51	NÃO
Alterações significativas de escopo e limites de aspectos materiais em relação a relatórios anteriores	G4-23	45 à 49, 51	NÃO
Engajamento de Stakeholders			
Relação de grupos de stakeholders engajados pela organização.	G4-24	16 e 17	SIM
Base usada para a identificação e seleção de stakeholders, com os quais se engaja.	G4-25	16 e 17	SIM
Abordagem para o engajamento dos stakeholders	G4-26	8	SIM
Principais tópicos e preocupações levantados durante o engajamento de stakeholders	G4-27	8	SIM
Período coberto pelo relatório para as informações apresentadas	G4-28	6	NÃO
Data do relatório anterior mais recente	G4-29	6	NÃO
Ciclo de emissão de relatórios	G4-30	6	NÃO
Ponto de contato para perguntas sobre o relatório ou seu conteúdo	G4-31	6 e 9	NÃO
Opção de relato escolhida	G4-32	6	SIM
Política e prática atual relativa à busca de verificação externa para o relatório	G4-33	6	SIM
Governança			
Estrutura de governança e sua composição	G4-34	38 à 41	SIM
Ética e Integridade			
Valores, princípios, padrões e normas da organização	G4-56	14, 21, 43 e 64	SIM

16. ÍNDICE REMISSIVO GRI

ASPECTOS MATERIAIS	Informações Sobre a Forma de Gestão e Indicadores	Página	Verificação Externa
Categoria: Social			
Subcategoria: Práticas trabalhistas e trabalho decente			
Aspecto: Emprego	G4-LA1 e G4-DMA (Forma de Gestão)	49 à 51	NÃO
Aspecto: Treinamento e Desenvolvimento	G4- LA9, G4-LA11 e G4-DMA (Forma de Gestão)	49 e 51	NÃO
Aspecto: Práticas trabalhistas e Direitos Humanos	G4-LA14, G4-HR1, e G4-HR10	50	SIM
Aspecto: Trabalho Infantil	G4-HR5 e G4-HR6	43	SIM
Aspecto: Saúde e Segurança no Trabalho	G4-LA5, G4-LA6 e G4-DMA (Forma de Gestão)	54	NÃO
Subcategoria: Sociedade			
Aspecto: Comunidade	G4-SO1	66 à 69, 80	NÃO
Aspecto: Combate à Corrupção	GR-SO3 e GR-SO4	43	SIM
Subcategoria: Responsabilidade pelo Produto			
Aspecto: Saúde e Segurança do Paciente	G4- PR1	71 à 76	NÃO
	G4-PR2	71 à 76	SIM
Categoria: Econômica			
Aspecto: Desempenho Econômico	G4- EC1	9	SIM
Categoria: Ambiental			
Aspecto: Materiais usados por peso, valor ou volume	G4-EN1	81	NÃO
Aspecto: Água e Energia	EN3 e EN8	82, 83	SIM

17 BALANÇO SOCIAL E DVA



17. BALANÇO SOCIAL E DVA




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

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

Elencamos uma revisão especial no Balanço Social da Unimed de Santa Bárbara D'Oeste e Americana - Cooperativa de Trabalho Médico em 31 de dezembro de 2015, que está sendo apresentada para propiciar informações adicionais sobre a Operadora, apesar de não serem requeridas como parte das demonstrações contábeis.

Responsabilidade da Administração sobre o balanço social

A administração da Operadora 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.

Responsabilidade dos auditores independentes

Nossa responsabilidade é a de expressar uma opinião sobre as informações constantes do Balanço Social com base no trabalho de asseguarção limitada conduzido de acordo com o Comunicado Técnico nº 07/2012, aprovado pelo Conselho Federal de Contabilidade, e elaborado tomando por base a NBC TQ 3000. 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 asseguarção limitada conduzido de acordo com a NBC TQ 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 asseguarção limitada sobre as informações tomadas em conjunto. Um trabalho de asseguarção 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 de trabalho e da nossa consideração sobre as áreas onde distorções relevantes poderiam, existir.

WALTER HEUER & ASSOCIADOS - escritório principal de independentes accounting firm - independent auditors
RIO DE JANEIRO | SÃO PAULO | BELÉM | BRASÍLIA | RECIFE | SALVADOR | PORTO ALEGRE




Nossos exames compreenderam, entre outros procedimentos: a) o planejamento dos trabalhos, considerando a relevância, o volume de informações quantitativas e qualitativas e os sistemas operacionais e de controles internos; b) o entendimento da metodologia de cálculos e dos procedimentos e constatações, 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 princípios contábeis e prêmios utilizados na preparação do Balanço Social; conhecimento do manual de preenchimento do Balanço Social editado pela Unimed do Brasil, que serve de base na preparação do Balanço Social, avaliação das práticas e das demonstrações 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.

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. Conseqüentemente, 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 eventos escutados em 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 são 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 de Santa Bárbara D'Oeste e Americana - Cooperativa de Trabalho Médico em 31 de dezembro de 2015 não foram compiladas, em todos os aspectos relevantes, de acordo com as diretrizes requeridas nas Resoluções do Conselho Federal de Contabilidade, em especial as de nº 1.003/04 e 1.138/08 e manual de preenchimento do Balanço Social da Unimed do Brasil.

WALTER HEUER & ASSOCIADOS - escritório principal de independentes accounting firm - independent auditors
RIO DE JANEIRO | SÃO PAULO | BELÉM | BRASÍLIA | RECIFE | SALVADOR | PORTO ALEGRE




Outros Assuntos

As demonstrações contábeis da Unimed de Santa Bárbara D'Oeste e Americana - Cooperativa de Trabalho Médico, relativas ao exercício findo em 31 de dezembro de 2015 foram por nós auditadas com base nas normas de auditoria aplicáveis no Brasil. Nossa auditoria foi efetuada com o objetivo de emitir uma opinião sobre as demonstrações contábeis tomadas em conjunto e, como resultado, emitimos o Relatório de Auditoria, sem ressalvas, datado de 18 de fevereiro de 2016.

Belo Horizonte, 04 de maio de 2016.

WALTER HEUER AUDITORES INDEPENDENTES
CNPJ nº 07.999.711/0001-00
MARCOS ANTONIO DE MOURA
MARCOS ANTONIO DE MOURA
CNPJ nº 07.999.711/0001-00

WALTER HEUER & ASSOCIADOS - escritório principal de independentes accounting firm - independent auditors
RIO DE JANEIRO | SÃO PAULO | BELÉM | BRASÍLIA | RECIFE | SALVADOR | PORTO ALEGRE

17. BALANÇO SOCIAL E DVA

1 - Dados Unimed	
Razão Social: UNIMED SANTA BÁRBARA D'OESTE E AMERICANA	Ramo de atividade: <input checked="" type="checkbox"/> Saúde
Data de fundação: 10/11/1976	CNPJ: 48.628.366/000136
Tempo de existência: 39 anos	Atuação da cooperativa: <input checked="" type="checkbox"/> Local <input checked="" type="checkbox"/> Regional <input type="checkbox"/> Nacional
Responsável pelo preenchimento: Danilo Pereira de Souza	Telefone para contato: (19) 34713062
Tipo de Unimed: Singular operadora	Federação/Confederação: 970
Selecione os recursos próprios (filiais) conforme critério contábil, consolidados neste relatório: Quantidade Hospital: 2 Quantidade Farmácia: 0 Quantidade Pronto atendimento: 2 Quantidade Laboratório: 2 Quantidade Posto de Coleta: 6 Quantidade Centro de diagnóstico: 1 Quantidade Ótica: 0 Outros (Descrever e informar quantidade):	Email responsável: danilo.souza@unimedsa.com.br patricia.ortolani@unimedsa.com.br walter.germano@unimedsa.com.br sustentabilidade@unimedsa.com.br danlusouza@hotmail.com luciane.mondin@unimedsa.com.br
Este ano o Balanço Social da cooperativa terá relatório de auditoria independente? <input type="checkbox"/> Não <input checked="" type="checkbox"/> Sim: WH AUDITORES E CONSULTORES	Total de Beneficiários: 89373

17. BALANÇO SOCIAL E DVA

2 - Indicadores de Corpo Funcional	2015				2014			
	Cooperado(a) s/ Sócios	Cooperadas PJ	Empregado(a) s/ Outros	Nº Total	Cooperado(a) s/ Sócios	Cooperadas PJ	Empregado(a) s/ Outros	Nº Total
2.1 - Nº de pessoas na Unimed (em 31/12)	345	0	949	1294	333	0	1019	1352
2.2 - Nº de demissões durante o período	22	0	188	210	28	0	305	333
2.3 - Nº de saídas e demissões durante o período	10	0	273	283	12	0	230	242
2.4 - Índice de rotatividade por substituição (turnover)			1,50	1,50			2,27	2,27
2.5 - Nº de estagiários no período			12	12			5	5
2.5.1 - Nº de estagiários efetivados no período			2	2			7	7
2.6 - Nº de Aprendizes			3	3			6	6
2.7 - Nº de trabalhadores terceirizados			113	113			136	136
2.8 - Nº de trabalhadores com contrato temporário			22	22			0	0
2.9 - Nº de homens que trabalham na Unimed	244		169	413	240		168	408
2.10 - Nº de mulheres que trabalham na Unimed	101		780	881	93		851	944
2.11 - Nº de branco(a)s que trabalham na Unimed	345		925	1270	333		337	1330
2.12 - Nº de negro(a)s que trabalham na Unimed	0		24	24	0		22	22
2.13 - Nº de indígenas que trabalham na Unimed	0		0	0	0		0	0
2.14 - Nº de pessoas com deficiência	2		18	20	2		18	20
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	0	0		0	0	0		0
2.15.2 - Nº total de negros e indígenas no Conselho de Administração	0	0		0	0	0		0

17. BALANÇO SOCIAL E DVA

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	3	0		3	3	0		3
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	14	0		14	17	0		17
2.19 - Nº de mulheres cooperadas em funções administrativas e/ou diretoria	7	0		7	7	0		
2.20 - Nº de negro(a) indígena(s) cooperado(s) em funções administrativas e/ou diretoria	0	0		0	0	0		0
2.21 - Faixa etária dos colaboradores			949	949			1019	1019
2.21.1 - Até 18 anos			3	3			5	5
2.21.2 - De 19 a 24 anos			111	111			116	116
2.21.3 - De 25 a 29 anos			180	180			208	208
2.21.4 - De 30 a 45 anos			512	512			545	545
2.21.5 - De 46 a 59 anos			125	125			129	129
2.21.6 - A partir de 60 anos			18	18			16	16
2.22 - Nº de pessoas nas categorias profissionais de trabalho			937	937			1014	1014
2.22.1 - Gestão			43	43			44	44
2.22.2 - Técnico			354	354			356	356
2.22.3 - Operacional			215	215			215	215
2.22.4 - Apoio			325	325			399	399

17. BALANÇO SOCIAL E DVA

2.23 - Remuneração média por categoria profissional de trabalho por gênero			2.164,70	2.164,70			1.951,68	1.951,68
2.23.1- Remuneração média Gestão			6.771,75	6.771,75			6.606,75	6.606,75
2.23.1.1 - Remuneração média de Homens			5.982,41	5.982,41			6.625,70	6.625,70
2.23.1.2 - Remuneração média de Mulheres			7.043,09	7.043,09			6.599,64	6.599,64
2.23.2- Remuneração média Técnico			1.772,05	1.772,05			1.645,99	1.645,99
2.23.2.1 - Remuneração média de Homens			1.856,70	1.856,70			1.724,53	1.724,53
2.23.2.2 - Remuneração média de Mulheres			1.754,42	1.754,42			1.629,43	1.629,43
2.23.3 - Remuneração média Operacional			3.041,93	3.041,93			2.780,96	2.780,96
2.23.3.1 - Remuneração média de Homens			3.684,08	3.684,08			3.572,41	3.572,41
2.23.3.2 - Remuneração média de Mulheres			2.665,81	2.665,81			2.510,13	2.510,13
2.23.4 - Remuneração média Apoio			1.402,52	1.402,52			1.264,24	1.264,24
2.23.4.1 - Remuneração média de Homens			1.513,96	1.513,96			1.529,66	1.529,66
2.23.4.2 - Remuneração média de Mulheres			1.382,73	1.382,73			1.225,34	1.225,34
2.24 - Remuneração média por categoria profissional de trabalho por raça			1.981,60	1.981,60			1.946,37	1.946,37
2.24.1- Remuneração médiados brancos			2.174,15	2.174,15			1.954,04	1.954,04
2.24.1.1 - Gestão			6.813,62	6.813,62			6.606,75	6.606,75
2.24.1.2 - Técnico			1.770,76	1.770,76			1.644,40	1.644,40
2.24.1.3 - Operacional			2.898,40	2.898,40			2.736,96	2.736,96
2.24.1.4 - Apoio			1.406,30	1.406,30			1.267,25	1.267,25
2.24.2 - Remuneração média dos negros			1.789,05	1.789,05			1.598,55	1.598,55
2.24.2.1 - Gestão			5.013,29	5.013,29			0,00	0,00
2.24.2.2 - Técnico			1.812,10	1.812,10			1.707,18	1.707,18
2.24.2.3 - Operacional			1.591,46	1.591,46			2.777,04	2.777,04
2.24.2.4 - Apoio			1.269,73	1.269,73			1.147,23	1.147,23
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

17. BALANÇO SOCIAL E DVA

2.24.3.4 - Apoio			0,00	0,00			0,00	0,00
2.25 - % de negros na trajetória de gestão (chefias)			4,17	4,17			0,00	0,00
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)			77,42	77,42			74,19	74,19
2.28 - N° de colaboradores por Escolaridade			949	949			1019	1019
2.28.1 - Não alfabetizados			0	0			0	0
2.28.2 - Ensino fundamental incompleto			21	21			0	0
2.28.3 - Ensino fundamental completo			47	47			77	77
2.28.4 - Ensino médio completo			228	228			278	278
2.28.5 - Ensino técnico completo			315	315			330	330
2.28.6 - Ensino superior			310	310			301	301
2.28.7 - Pós-graduação Lato Sensu (especialização, MBA) completo			27	27			31	31
2.28.8 - Pós-graduação Stricto Sensu (mestrado e doutorado) completo			1	1			2	2
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)								
2.29.2 - Ensino Médio (N° de beneficiados)								
2.29.3 - Ensino Superior (N° de beneficiados)								
2.30 - N° total de acidentes de trabalho			50	50			54	54
2.30.1 - N° de acidente de trajeto			13	13			13	13
2.30.2 - N° de acidentes na atividade fim			37	37			41	41

17. BALANÇO SOCIAL E DVA

2.31 - Existem medidas concretas em relação à saúde e segurança no ambiente de trabalho	<input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Organização de comissões <input checked="" type="checkbox"/> Sim, fornecendo equipamento <input checked="" type="checkbox"/> Sim, realizando campanhas e capacitações <input checked="" type="checkbox"/> Sim, programas de medicina preventiva <input checked="" type="checkbox"/> Outras: Acolhimento ao novo colaborador	<input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Organização de comissões <input checked="" type="checkbox"/> Sim, fornecendo equipamento <input checked="" type="checkbox"/> Sim, realizando campanhas e capacitações <input checked="" type="checkbox"/> Sim, programas de medicina preventiva <input checked="" type="checkbox"/> Outras: Acolhimento ao novo colaborador
Notas Explicativas - Cooperado(a)s/Sócios	2.3 - Saída de cooperados: de 10 - 2 são motivo de falecimento, outros 8 pediram saída.	
Notas Explicativas - Cooperados PJ		

3 - Indicadores de organização e gestão	2015	2014
3.1 - Valor (R\$ mil) da maior produção repassada ao(à) cooperado(a)	141.163,43	64.430,76
3.2 - Valor (R\$ mil) da menor produção repassada ao(à) cooperado(a)	5,82	84,50
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)	22.533,00	21.000,00
3.6 - Valor (R\$ mil) do menor remuneração paga ao(à) empregado(a)	905,00	804,08
3.7 - Destino das sobras	<input checked="" type="checkbox"/> Aumento de capital <input type="checkbox"/> Distribuição entre os cooperados(as)/cooperativas/sócios <input checked="" type="checkbox"/> Fundos <input type="checkbox"/> Não foram distribuídos sobras no período	<input checked="" type="checkbox"/> Aumento de capital <input type="checkbox"/> Distribuição entre os cooperados(as)/cooperativas/sócios <input checked="" type="checkbox"/> Fundos <input type="checkbox"/> Não foram distribuídos sobras no período
3.8 - Fundos existentes	<input checked="" type="checkbox"/> Fundo para educação e (RATES/FATES) <input checked="" type="checkbox"/> Reserva legal <input checked="" type="checkbox"/> Outros Reserva de Equalização	<input checked="" type="checkbox"/> Fundo para educação e (RATES/FATES) <input checked="" type="checkbox"/> Reserva legal <input checked="" type="checkbox"/> Outros
3.9 - % Frequência média nas assembleias pelos(as) cooperados(as)/cooperativas/sócios ocorridas no período	23,50	23,50

17. BALANÇO SOCIAL E DVA

3.10 - Assuntos/Pauta submetidos à assembleia	<input checked="" type="checkbox"/> Admissão, eliminação e exclusão de cooperados(as)/cooperativas/sócios <input checked="" type="checkbox"/> Destino das sobras ou perdas <input checked="" type="checkbox"/> Investimentos <input checked="" type="checkbox"/> Liquidação <input type="checkbox"/> Novos produtos/serviços <input type="checkbox"/> Pagamento de credores <input checked="" type="checkbox"/> Reforma estatuto <input type="checkbox"/> Outros	<input checked="" type="checkbox"/> Admissão, eliminação e exclusão de cooperados(as)/cooperativas/sócios <input checked="" type="checkbox"/> Destino das sobras ou perdas <input type="checkbox"/> Investimentos <input type="checkbox"/> Liquidação <input type="checkbox"/> Novos produtos/serviços <input type="checkbox"/> Pagamento de credores <input checked="" type="checkbox"/> Reforma estatuto <input type="checkbox"/> Outros
3.11 - Outros órgãos sociais existentes na Unimed	<input checked="" type="checkbox"/> Comitê educativo <input type="checkbox"/> Comitê de auditoria e riscos <input checked="" type="checkbox"/> Medicina preventiva <input checked="" type="checkbox"/> Conselho técnico <input type="checkbox"/> Conselho de especialidades <input type="checkbox"/> Outros Compliance	<input checked="" type="checkbox"/> Comitê educativo <input type="checkbox"/> Comitê de auditoria e riscos <input checked="" type="checkbox"/> Medicina preventiva <input checked="" type="checkbox"/> Conselho técnico <input type="checkbox"/> Conselho de especialidades <input type="checkbox"/> Outros Compliance
3.12 - Renovação dos cargos diretivos (conselho), no período	<input type="checkbox"/> 1/3 <input type="checkbox"/> 2/3 <input checked="" type="checkbox"/> Sem renovação <input type="checkbox"/> Total <input type="checkbox"/> Outros	<input type="checkbox"/> 1/3 <input type="checkbox"/> 2/3 <input checked="" type="checkbox"/> Sem renovação <input type="checkbox"/> Total <input type="checkbox"/> Outros
3.13 - Os 3 Critérios principais para admissão de novo(s) cooperados(as)/cooperativas/sócios em ordem de importância, sendo o número 1 o mais importante	<input checked="" type="checkbox"/> Conhecimento sobre cooperativismo <input checked="" type="checkbox"/> Critério Técnico <input type="checkbox"/> Experiência - prática <input type="checkbox"/> Reside na área de atuação <input checked="" type="checkbox"/> Demanda por especialidade <input type="checkbox"/> Outros	<input checked="" type="checkbox"/> Conhecimento sobre cooperativismo <input checked="" type="checkbox"/> Critério Técnico <input type="checkbox"/> Experiência - prática <input type="checkbox"/> Reside na área de atuação <input checked="" type="checkbox"/> Demanda por especialidade <input type="checkbox"/> Outros

17. BALANÇO SOCIAL E DVA

3.14 - Espaços de representação do cooperativismo em que a Unimed atua	<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> ACI - Aliança Internacional do Cooperativismo<input type="checkbox"/> OCB - Organização das Cooperativas Brasileiras<input checked="" type="checkbox"/> OCEs - Organização das Cooperativas Brasileiras no Estado<input type="checkbox"/> SESCOOP - Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo<input type="checkbox"/> Central Nacional UNIMED/Federação<input type="checkbox"/> Confederação UNIMED<input type="checkbox"/> Fundação UNIMED<input type="checkbox"/> Instituto UNIMED<input checked="" type="checkbox"/> Outro OCESP - Dr. Emerson Assis - UCBS Unimed Central de Bens e Serviços: Dr. Guilherme H. S. Ferreira e Dr. Paulo R. Cheretti	<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> ACI - Aliança Internacional do Cooperativismo<input type="checkbox"/> OCB - Organização das Cooperativas Brasileiras<input checked="" type="checkbox"/> OCEs - Organização das Cooperativas Brasileiras no Estado<input type="checkbox"/> SESCOOP - Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo<input type="checkbox"/> Central Nacional UNIMED/Federação<input type="checkbox"/> Confederação UNIMED<input type="checkbox"/> Fundação UNIMED<input type="checkbox"/> Instituto UNIMED<input checked="" type="checkbox"/> Outro OCESP - Dr. Emerson Assis - UCBS Unimed Central de Bens e Serviços: Dr. Guilherme H. S. Ferreira e Dr. Paulo R. Cheretti
3.15 - A Unimed apoia a organização de outros empreendimentos de outras cooperativas	<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Não<input checked="" type="checkbox"/> Sim, emprestando recursos materiais e/ou humanos<input checked="" type="checkbox"/> Sim, oferecendo assessoria<input checked="" type="checkbox"/> Contratando serviços e parcerias<input checked="" type="checkbox"/> Outro apoio Treinamentos e Banchmarking entre áreas<input type="checkbox"/> Bancos/Financeiras	<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Não<input checked="" type="checkbox"/> Sim, emprestando recursos materiais e/ou humanos<input checked="" type="checkbox"/> Sim, oferecendo assessoria<input type="checkbox"/> Contratando serviços e parcerias<input checked="" type="checkbox"/> Outro apoio Treinamentos<input type="checkbox"/> Bancos/Financeiras

17. BALANÇO SOCIAL E DVA

3.16 - Principal fonte de crédito	<input type="checkbox"/> BNDES <input type="checkbox"/> Cooperado(a)s/Cooperativas/Sócio(a)s <input type="checkbox"/> Fornecedores diversos <input type="checkbox"/> Governo <input type="checkbox"/> Intercâmbio <input checked="" type="checkbox"/> Unicred <input type="checkbox"/> Outras cooperativas de crédito <input type="checkbox"/> Rede credenciada <input type="checkbox"/> Outros	<input type="checkbox"/> BNDES <input type="checkbox"/> Cooperado(a)s/Cooperativas/Sócio(a)s <input type="checkbox"/> Fornecedores diversos <input type="checkbox"/> Governo <input type="checkbox"/> Intercâmbio <input checked="" type="checkbox"/> Unicred <input type="checkbox"/> Outras cooperativas de crédito <input type="checkbox"/> Rede credenciada <input type="checkbox"/> Outros
3.17 - A participação de cooperado(a)s/cooperativas/sócios no planejamento da Unimed	<input type="checkbox"/> Não ocorre <input checked="" type="checkbox"/> Sim, por meio da aprovação em assembleia <input type="checkbox"/> Sim, por meio de grupos de trabalho (comissões etc) <input type="checkbox"/> Sim, por recomendação a diretoria e/ou conselho	<input type="checkbox"/> Não ocorre <input checked="" type="checkbox"/> Sim, por meio da aprovação em assembleia <input type="checkbox"/> Sim, por meio de grupos de trabalho (comissões etc) <input type="checkbox"/> Sim, por recomendação a diretoria e/ou conselho
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	<input type="checkbox"/> Não <input checked="" type="checkbox"/> Sim, periodicamente com data pré definida <input type="checkbox"/> Sim, na hora que necessita resolver um problema e encontrar uma solução	<input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Sim, periodicamente com data pré definida <input checked="" type="checkbox"/> 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	<input checked="" type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Não, mas pretende implantar em 20 <input type="checkbox"/> Sim	<input checked="" type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Não, mas pretende implantar em 20 <input type="checkbox"/> 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	<input checked="" type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Sim, em 2016	<input checked="" type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Sim, em 20

17. BALANÇO SOCIAL E DVA

3.21 A gestão de risco da Unimed leva em consideração, os seguintes riscos:	<input type="checkbox"/> Crédito <input checked="" type="checkbox"/> Financeiro <input type="checkbox"/> Estratégico <input type="checkbox"/> Cambial <input checked="" type="checkbox"/> Fiscal <input checked="" type="checkbox"/> Trabalhista <input type="checkbox"/> Reputacional <input type="checkbox"/> Comunitário <input checked="" type="checkbox"/> Operacional <input type="checkbox"/> Ambiental	<input type="checkbox"/> Crédito <input checked="" type="checkbox"/> Financeiro <input type="checkbox"/> Estratégico <input type="checkbox"/> Cambial <input checked="" type="checkbox"/> Fiscal <input checked="" type="checkbox"/> Trabalhista <input type="checkbox"/> Reputacional <input type="checkbox"/> Comunitário <input checked="" type="checkbox"/> Operacional <input type="checkbox"/> Ambiental
3.22 - A Unimed tem partes relacionadas	<input type="checkbox"/> Não <input checked="" type="checkbox"/> Sim, e tem projetos socioambientais desenvolvidos em conjunto <input type="checkbox"/> Sim, mas não tem projetos socioambientais desenvolvidos em conjunto	<input type="checkbox"/> Não <input checked="" type="checkbox"/> Sim, e tem projetos socioambientais desenvolvidos em conjunto <input type="checkbox"/> Sim, mas não tem projetos socioambientais desenvolvidos em conjunto
3.23 - A Unimed tem Código de Conduta implantado	<input type="checkbox"/> Não <input checked="" type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não <input checked="" type="checkbox"/> Sim
3.24 - Em caso positivo, existe um canal de denúncias relativo ao Código de Conduta?	<input type="checkbox"/> Não <input checked="" type="checkbox"/> Sim, Quais: Canal de denúncia interno chamado Sua Voz. Onde podem haver denúncias.	<input type="checkbox"/> Não <input checked="" type="checkbox"/> 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	<input checked="" type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Sim	<input checked="" type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Sim
3.26 - Número de casos de discriminação? Em caso positivo descrever as medidas tomadas em Nota Explicativa	0	0

17. BALANÇO SOCIAL E DVA

Notas Explicativas

3.12 - Renovação dos cargos diretivos (conselho), no período. Não houve eleição no ano de 2015 sendo que o mandato é para: 2013 à 2016. 3.13 - Os 3 Critérios para admissão de novo(s) cooperados(as): 1. Demanda por especialidade 2. Critério Técnico 3. Conhecimento sobre Cooperativismo 4. Experiência - prática 5. Reside na área de atuação 3.22 - Consideram-se ações que são desenvolvidas, principalmente, com órgãos municipais (secretarias de saúde, meio ambiente, educação e cultura, fundo de assistência social). 3.23 - Considera-se o Código de Conduta Ética que esta Cooperativa adota o padrão do Sistema Nacional Unimed. De modo que participou do GT (Grupo de Trabalho) para a produção e revisão do material. 3.25 - As denúncias manifestadas neste canal (Sua Voz) são tratadas de forma anônima (quando solicitado pelo colaborador) pelo diretor presidente da Unimed.

4 - Indicadores econômicos (em R\$)	2015	2014
4.1 - Ingressos e Receitas Brutas	234.855.863,04	212.268.597,22
4.2 - Ingressos Repassados	9.560.218,40	7.572.539,99
4.3 - Receitas sobre aplicações financeiras	1.880.419,61	1.695.346,56
4.4 - Total das dívidas	76.344.803,55	74.187.359,36
4.5 - Patrimônio da Unimed	103.468.384,49	97.749.908,24
4.6 - Patrimônio de terceiros	0,00	0,00
4.7 - Impostos e contribuições	21.330.683,66	22.285.846,45
4.8 - Remuneração dos(as) cooperado(a)s/cooperativas/sócio(a)s - não inclui benefícios	73.367.605,89	36.182.466,80
4.9 - Sobras ou perdas do exercício	1.325.803,12	774.244,96
4.10 - Valor de capital para ingresso na Unimed	110.000,00	100.000,00
4.11 - Custo Total de Pessoal: Remuneração + Benefícios	43.896.719,54	41.956.099,06
4.11.1 - Diretores e Conselheiros	1.458.462,16	1.403.945,05
4.11.2 - Empregados	41.541.029,05	40.106.060,63
4.11.3 - Jovens Aprendizizes	32.580,00	58.320,00
4.11.4 - Estagiários	156.897,72	62.578,08
4.11.5 - Trabalhadores terceirizados	0,00	0,00
4.11.6 -- Trabalhadores com contrato temporário	707.750,61	325.195,30

17. BALANÇO SOCIAL E DVA

4.12 - INSS retido sobre produção cooperados	2.120.289,55	1.391.347,72
4.13 - IR retido sobre produção cooperados	14.895.430,93	13.375.446,23
4.14 - Fundos	1.838.401,70	1.245.147,67
4.15 - Atendimento de intercâmbio prestado por outras Unimeds	12.884.544,32	13.238.906,10
4.16 - Venda para outras Cooperativas, exceto Unimed	1.149.927,51	1.661.186,27
4.17 - Onde é possível visualizar as demonstrações contábeis	<input type="checkbox"/> Não disponibiliza <input type="checkbox"/> No website da unimed <input checked="" type="checkbox"/> Publicado no jornal da área de atuação <input type="checkbox"/> Impresso e disponibilizado aos diversos públicos <input type="checkbox"/> Impresso e/ou apresentado aos cooperado(a)s/cooperativas/sócio(a)s	<input type="checkbox"/> Não disponibiliza <input type="checkbox"/> No website da unimed <input checked="" type="checkbox"/> Publicado no jornal da área de atuação <input type="checkbox"/> Impresso e disponibilizado aos diversos públicos <input type="checkbox"/> Impresso e/ou apresentado aos cooperado(a)s/cooperativas/sócio(a)s
Notas Explicativas	4.17 - As demonstrações contábeis também são apresentadas aos cooperados em Assembleia.	

5 - Indicadores sociais internos	2015				2014			
	Cooperado(a) s/ Sócios	Cooperadas PJ	Empregado(a) s/ Outros	Nº Total	Cooperado(a) s/ Sócios	Cooperadas PJ	Empregado(a) s/ Outros	Nº Total
5.1 - Investimentos em alimentação	0,00	0,00	3.248.273,97	3.248.273,97	0,00	0,00	3.118.048,22	3.118.048,22
5.2 - Investimentos em eventos	211.906,00	0,00	110.165,84	322.071,84	107.068,89	0,00	68.536,00	175.604,8
5.3 - Investimentos em saúde	667.780,92	0,00	2.434.157,88	3.101.938,80	1.155.481,81	0,00	2.756.890,80	3.912.372,61
5.4 - Investimentos em transporte	0,00	0,00	247.347,55	247.347,55	0,00	0,00	236.156,69	236.156,69
5.5 - Investimentos em segurança no trabalho	5.238,00	0,00	141.891,27	147.129,27	32.791,44	0,00	105.612,69	138.404,13
5.6 - Investimentos em cultura e/ou lazer	0,00	0,00	2.200,00	2.200,00	6.280,00	0,00	2.400,00	8.680,00
5.6.1 -- nº de beneficiado(a)s	0	0	90	90	314	0	120	434

17. BALANÇO SOCIAL E DVA

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 - n° de beneficiado(a)s			0	0			0	0
5.8 - Investimentos em capacitação profissional	54.938,48	0,00	150.000,00	204.938,48	92.769,16	0,00	4.230,00	96.999,16
5.8.1 -- n° de beneficiado(a)s	345	0	949	1294	333	0	2	335
5.8.2 -- n° de horas de treinamento/pessoa	38755	0,00	28,56	416,11	351,30	0,00	16,00	36730
5.9 - Investimentos em capacitação em gestão cooperativa	0,00	0,00	2.000,00	2.000,00	1.475,29	0,00	1.760,71	3.236,00
5.9.1 -- n° de beneficiado(a)s	0	0	38	38	30	0	42	72
5.10 - Investimentos em creche ou auxílio creche	0,00	0,00	52.318,40	52.318,40	0,00	0,00	10.068,00	10.068,00
5.10.1 -- n° de beneficiado(a)s	0	0	91	91	0	0	6	6
5.11 - Investimentos em seguro de vida	139.229,50	0,00	113.577,65	252.807,15	124.449,40	0,00	167.007,94	291.457,34
5.11.1 -- n° de beneficiados(a)s	345	0	949	1294	333	0	1019	1352
5.12 - Investimentos em previdência privada	282.788,22	0,00	194.528,72	477.316,94	278.575,20	0,00	168.240,33	446.815,53
5.12.1 -- n° de beneficiados(a)s	345	0	934	1279	333	0	1008	1341
5.13 - Investimentos em participações nos resultados	774.244,96	0,00	913.762,37	1.688.007,33	1.568.117,00	0,00	456.336,96	2.024.453,96
5.13.1 -- % Distribuído	22,00	0,00		22,00	0,00	0,00		0,00
5.13.2 -- % Retido	78,00	0,00		78,00	100,00	0,00		100,00
5.14 - Investimentos em bonificações	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
5.15 - Investimentos em cursos para o desenvolvimento pessoal	74.448,77	0,00	290.014,24	364.463,01	90.346,26	0,00	190.302,71	280.648,97
5.15.1 -- n° de beneficiados(a)s	345	0	949	1294	333	0	1019	1352
5.16 - Outros	4.562,13	0,00	0,00	4.562,13	0,00	0,00	0,00	0,00
Total do n° de beneficiados(a)s	1380	0	4000	5380	1676	0	3216	4892

17. BALANÇO SOCIAL E DVA

Total dos investimentos internos	2.215.136,98	0,00	7.900.237,89	10.115.374,87	3.457.354,45	0,00	7.285.591,05	10.742.945,50
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
5.18 - Total de horas de treinamento para cooperado(a)s e empregado(a)s em políticas e procedimentos anticorrupção	0,00		10,50	10,50	0,00		0,00	0,00
5.19 - Número total de ações trabalhistas movidas por empregados			4	4			0	0
5.19.1 -- Julgados procedentes			0	0			0	0
5.19.2 -- Julgados improcedentes			4	4			0	0
5.20 - Valor total (R\$ mil) de indenizações trabalhistas pagas no período por determinação da justiça			158.729,95	158.729,95			0,00	0,00
5.20.1 -- Valor pago (R\$ mil)			158.729,95	158.729,95			0,00	0,00
5.20.2 -- Valor restituído (R\$ mil)			0,00	0,00			0,00	0,00
Notas Explicativas	<p>5.2- Compreende-se o valor total investido no evento da festa de final de ano dos cooperados, festa de aniversário para cooperados e festa em homenagem ao dia de suas secretárias. Para colaboradores o Happy Hour dos aniversariantes e Evento Ser Unimed (+ 10 anos de casa). 5.5-Compreende-se o valor gasto com exames periódicos de cooperados realizados no evento Café Saúde que contemplou 49 cooperados. 5.9 - Houve treinamento específico sobre Cooperativismo mas não houve custo. Foi em parceria com o SESCOOP. 5.8 - não é computada quantidade de horas pois tratam-se de congressos. 5.20 - Indenização de 2014 ainda estão em andamento. 5.16 - Considera a troca de torneiras realizada de todos os banheiros da Administração, Auditoria, Laboratório da Av. Brasil e corredores de acesso do laboratório do posto.</p>							

17. BALANÇO SOCIAL E DVA

6 - Indicadores sociais externos (investimentos na comunidade - em R\$)	2015	2014
6.1 - Investimento em eventos	0,00	0,00
6.1.1 -- nº de público alvo	0	0
6.1.2 -- nº de eventos	0	0
6.2 - Investimentos em programas e/ou projetos ambientais	16.226,00	14.447,00
6.3 - Investimento em campanhas de mobilização e conscientização socioambiental	0,00	0,00
6.4 - Investimento em voluntariado	0,00	0,00
6.4.1 -- nº de voluntários (cooperados e empregados)	0	0
6.4.2 -- nº de entidades beneficiadas	0	0
6.5 - Investimentos em Saúde	40,00	240,00
6.5.1 -- nº de pessoas beneficiadas	621	1100
6.5.2 -- nº de entidades beneficiadas	3	3
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	139.672,10	86.182,26
6.8.1 -- nº de pessoas beneficiadas	678	1237
6.8.2 -- nº de entidades beneficiadas	3	3
6.9 - Investimentos em Cultura e/ou Lazer	40.066,60	37.333,17
6.9.1 -- nº de pessoas beneficiadas	3324	1432
6.9.2 -- nº de entidades beneficiadas	3	3
6.10 - Gastos com ações sociais/filantropia (financeiras, produtos e/ou serviços)/ajudas humanitárias	8.585,00	6.575,00

17. BALANÇO SOCIAL E DVA

6.10.1 -- nº de pessoas beneficiadas diretamente	2	1080
6.10.2 -- nº de pessoas beneficiadas indiretamente	2000	1890
6.10.3 -- nº de entidades beneficiadas	1	3
6.11 - Outros	6.11 - Outros	0,00
Total de pessoas beneficiadas	4625	4849
Total de entidades beneficiadas	10	12
Total dos Investimentos Externos	204.589,70	144.777,43
Notas Explicativas	<p>Para a linha 6.2: Investimentos em programas e/ou projetos ambientais externos considera-se Programa Vida Verde, para cada criança nascida uma árvore plantada. Na linha investimento em saúde, compreende-se que foram contempladas com a campanha de vacinação contra a Gripe H1N1 a comunidade, realizada em parceria com a Prefeitura a quantidade de 621 pessoas. 6.10 -Considera-se a FUNdação ABRINQ pelos direitos da criança e do adolescente.</p>	

7 - Outras informações	2015	2014
7.1 - A previdência privada contempla	<input checked="" type="checkbox"/> Direção <input checked="" type="checkbox"/> Cooperados/Cooperativas/Sócios <input checked="" type="checkbox"/> Empregados	<input checked="" type="checkbox"/> Direção <input checked="" type="checkbox"/> Cooperados/Cooperativas/Sócios <input checked="" type="checkbox"/> Empregados
7.2 - A participação nas sobras ou resultados contempla	<input checked="" type="checkbox"/> Direção <input checked="" type="checkbox"/> Cooperados/Cooperativas/Sócios <input checked="" type="checkbox"/> Empregados <input type="checkbox"/> Neste período não houve distribuição	<input checked="" type="checkbox"/> Direção <input checked="" type="checkbox"/> Cooperados/Cooperativas/Sócios <input checked="" type="checkbox"/> Empregados <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"/> Gerência <input checked="" type="checkbox"/> Empregados <input type="checkbox"/> Cooperados/Cooperativas/Sócios	<input checked="" type="checkbox"/> Direção <input checked="" type="checkbox"/> Gerência <input checked="" type="checkbox"/> Empregados <input type="checkbox"/> Cooperados/Cooperativas/Sócios

17. BALANÇO SOCIAL E DVA

7.4 - Os padrões de segurança e salubridade no ambiente de trabalho foram definidos por	<input type="checkbox"/> Direção <input type="checkbox"/> Gerência <input type="checkbox"/> Empregados <input checked="" type="checkbox"/> Cooperados/Cooperativas/Sócios	<input type="checkbox"/> Direção <input type="checkbox"/> Gerência <input type="checkbox"/> Empregados <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 checked="" type="checkbox"/> Incentiva e segue a OIT <input checked="" type="checkbox"/> Segue as normas da OIT	<input type="checkbox"/> Não se envolve <input checked="" type="checkbox"/> Incentiva e segue a 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 checked="" type="checkbox"/> São exigidos <input type="checkbox"/> São sugeridos	<input type="checkbox"/> Não são considerados <input checked="" type="checkbox"/> São exigidos <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 são considerados <input checked="" type="checkbox"/> Organiza e incentiva <input checked="" type="checkbox"/> Apoia	<input type="checkbox"/> Não são considerados <input checked="" type="checkbox"/> Organiza e incentiva <input checked="" type="checkbox"/> Apoia
7.8 - Número Total de demandas (reclamação, consulta, denúncia, sugestão)	2546	2654
7.8.1 - Na cooperativa/Federação-Central/Seguradora	2281	2414
7.8.2 - Na ANS	35	27
7.8.3 - No Procon	26	29
7.8.4 - No Judiciário	165	176
7.8.5 - No Canal Fale Conosco da Unimed do Brasil	26	2
7.8.6 - No site Reclame Aqui	13	6
7.9 - Número de demandas (reclamação, consulta, denúncia, sugestão) com respostas conclusivas	2407	2467
7.9.1 - Na Cooperativa/Federação-Central/Seguradora	2281	2414
7.9.2 - Na ANS	35	11
7.9.3 - No Procon	26	29
7.9.4 - No Judiciário	26	5

17. BALANÇO SOCIAL E DVA

7.9.5 - No Canal Fale Conosco da Unimed do Brasil	26		2	
7.9.6 - No site Reclame Aqui	13		6	
7.10 - Valor total de indenizações pagas no período por determinação de órgãos de defesa do consumidor e/ou justiça	203.529,77		9.903,00	
7.11 - Total do valor gastos com fornecedores	26.618.043,98		31.440.095,70	
7.11.1 - % do valor gasto com fornecedores locais	8,43		10,87	
7.12 - Compras de "serviços e/ou bens" de outras cooperativas	3.364.171,74		3.992.652,00	
7.13 - Valor adicionado a distribuir (em R\$ mil) - vide DVA	152.584.517,08		112.840.739,82	
7.13.1 -- Distribuição do valor adicionado		%		%
7.13.1.1 -- Governos	21.330.683,66	13.98	22.285.846,45	19.75
7.13.1.2 -- Cooperados/Federação-Central/Seguradora	74.330.582,87	48.71	37.638.978,13	33.36
7.13.1.3 -- Empregados/Diretores/Conselheiros	47.950.487,72	31.43	45.016.201,22	39.89
7.13.1.4 -- Remuneração de capital de terceiros	4.356.112,24	2.85	4.746.149,30	4.21
7.13.1.5 -- Sociedade	204.589,70	0.13	144.777,43	0.13
7.13.1.6 -- Juros sobre capital próprio	1.247.856,07	0.82	989.394,66	0.88
7.13.1.7 -- Constituição de reservas e fundos	1.838.401,70	1.2	1.245.147,67	1.1
7.13.1.8 -- A disposição da AGO	1.325.803,12	0.87	774.244,96	0.69
Notas Explicativas	7.7 - Considerar o trabalho realizado junto ao SESCOOP e outras cooperativas na casa de repouso BENAIÁH (Americana) com trabalho voluntário. 7.8 - nas informações do site Reclame aqui e Fale com a Unimed do Brasil, algumas demandas que são somente de solicitações de informação, não são gerados protocolos, dessa forma não têm registro. O número apresentado diz respeito, somente, aos casos que geram protocolo de atendimento para resolução de alguma demanda.			

17. BALANÇO SOCIAL E DVA

8 - Indicadores Ambientais	2015	2014
8.1 -- Valor (R\$ mil) Total do Passivo Ambiental		
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
8.3 - A Unimed controla a emissão e equivalentes de CO2 dos GEE (Gases de Efeito Estufa)	<input type="checkbox"/> Não <input checked="" type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não <input checked="" type="checkbox"/> Sim
Se sim, Quantidade de emissões e equivalentes de CO2 dos GEE (tCO2e)	451.909,00	411.154,00
8.3.1 -- Escopo 1 (tCO2e)	49.163,00	54.483,00
8.3.2 -- Escopo 2 (tCO2e)	329.319,00	295.199,00
8.3.3 -- Escopo 3 (tCO2e)	73.427,00	61.472,00
8.4 - Consumo de energia dentro da organização (KWh)	255.972,50	221.511,20
8.5 - Consumo de água dentro da organização (m ³)	38.029,00	22.957,00
8.5.1 -- Total em m ³ de consumo de água	<input checked="" type="checkbox"/> Concessionária pública <input type="checkbox"/> Poços artesianos <input type="checkbox"/> Outros:	<input checked="" type="checkbox"/> Concessionária pública <input type="checkbox"/> Poços artesianos <input type="checkbox"/> Outros:
8.6 - Material utilizado em peso (Kg)	57.404,40	51.489,30
8.6.1 -- Papel(Kg)	14.504,40	15.879,00
8.6.2 -- Copos Plásticos (Kg)	42.900,00	35.610,30
8.7 - Resíduos Segregados	85.264,93	61.262,91

17. BALANÇO SOCIAL E DVA

8.7.1 -- Resíduos infectante/perfurocortante (Kg)	0,00	0,00
8.7.2 -- Resíduos recicláveis (Kg)	654,00	1.250,00
8.7.3 -- Resíduos para descontaminação (Kg)	84.610,93	60.012,91
8.7.4 -- Resíduos orgânicos (Kg)	0,00	0,00
8.8 - Destinação dos resíduos segregados	<input checked="" type="checkbox"/> Empresa terceirizada <input type="checkbox"/> Organismo governamental <input type="checkbox"/> Recicladora <input type="checkbox"/> Empresas de adubos <input type="checkbox"/> Outros:	<input checked="" type="checkbox"/> Empresa terceirizada <input type="checkbox"/> Organismo governamental <input type="checkbox"/> Recicladora <input type="checkbox"/> Empresas de adubos <input type="checkbox"/> Outros:
Notas Explicativas		

9 - Notas Explicativas



Dr. Emerson Assis
Diretor Presidente



Luciane Mondin
Contador
CRC ISP 229530/0-4

17. BALANÇO SOCIAL E DVA

(A) Geração da riqueza	2015	2014
a) Ingressos e receitas	234.855.863,04	212.268.597,22
	190.249.145,98	177.623.855,66
a2) Outros ingressos e receitas operacionais	47.870.916,99	36.886.736,69
a3) Provisão para créditos de liquidação duvidosa Reversão/Constituição	-3.264.199,93	-2.241.995,13
b) Variação das provisões técnicas	247.719,62	1.587,81
	247.719,62	1.587,81
b2) Outras	0,00	0,00
c) Receita líquida operacional	234.608.143,42	212.267.009,41
d) Eventos, dispêndios e despesas operacionais	57.273.906,28	76.628.604,18
d1) Eventos indenizáveis líquidos	57.500.557,06	76.530.533,59
d2) Variação da provisão para eventos ocorridos e não avisados	-226.650,78	98.070,59
d3) Outros dispêndios / Despesas operacionais	0,00	0,00
e) Insumos adquiridos de terceiros	28.443.294,71	25.612.100,29
e1) Despesas de comercialização	4.147.685,12	1.414.975,87
e2) Variação das despesas de comercialização diferidas	0,00	0,00
e3) Despesas com serviços de terceiros	11.348.040,28	13.764.473,44
e4) Materiais, energia e outras despesas administrativas	10.092.895,26	8.332.254,15
e5) Despesas Financeiras	2.333.854,98	2.050.794,42
e6) Despesas patrimoniais	146.361,12	0,00
e7) Perda / Recuperação de valores ativos	374.457,95	49.602,41
f) Valor adicionado bruto	148.890.942,43	110.026.304,94
g) Depreciação, Amortização e Exaustão	3.380.282,55	2.783.949,24
h) Valor adicionado líquido produzido pela entidade	145.510.659,88	107.242.355,70
i) Valor adicionado recebido / cedido em transferência	7.073.857,20	5.598.384,12
i1) Receitas financeiras	5.038.671,85	3.779.148,69
i2) Resultado de equivalência patrimonial	543.660,57	821.721,55
i3) Outras	1.491.524,78	997.513,88
(I) Valor adicionado total a distribuir (h + i)	152.584.517,08	112.840.739,82

17. BALANÇO SOCIAL E DVA

(B) Distribuição da riqueza	2015	2014
a) Remuneração do trabalho	122.281.070,59	82.655.179,35
a1) Cooperados /cooperativas / sócios	74.330.582,87	37.638.978,13
a1.1) Produção e Remuneração direta	73.367.605,89	36.182.466,80
a1.2) Benefícios	962.976,98	1.456.511,33
a2) Dirigentes, Conselheiros e Empregados	47.950.487,72	45.016.201,22
a2.1) Salários, 13º, Férias, etc.	36.683.281,87	34.561.841,75
a2.2) Benefícios	7.213.437,67	6.950.182,96
a2.3) FG.TS	3.140.005,81	3.047.839,55
a2.4) Bônus / Participação nos lucros e resultados	913.762,37	456.336,96
b) Remuneração do governo - Impostos/Taxas Contribuições	21.330.683,66	22.285.846,45
b1) Federais	5.760.434,45	7.542.712,44
b1.1) Previdência Social	12.431.218,88	11.625.809,27
b2) Estaduais	35.020,91	83.060,07
b3) Municipais	3.104.009,42	3.034.264,67
c) Contribuições para a sociedade	204.589,70	144.777,43
d) Remuneração de capitais de terceiros	4.356.112,24	4.746.149,30
d1) Juros	2.136.351,37	2.042.683,22
d2) Aluguéis	2.219.760,87	2.703.466,08
d3) Outras (royalties, direitos autorais, entre outros)	0,00	0,00
e) Remuneração de capitais próprios	4.412.060,89	3.008.787,29
e1) Juros sobre capital próprio	1.247.856,07	989.394,66
e2) Constituição de reservas e fundos	1.838.401,70	1.245.147,67
e3) Sobras(Lucros) / Perdas (Prejuízos) líquidas a disposição da AGO	1.325.803,12	774.244,96
e4) Dividendos		1.245.147,67
e5) Participação dos não-controladores (só para consolidação)		
(II) Total distribuído (a+b+c+d+e)	152.584.517,08	112.840.739,82

17. BALANÇO SOCIAL E DVA

Notas Explicativas

a1.1 Produção (consultas e honorários): o valor apontado no ano de 2015 apresentou uma variação significativa em relação ao ano de 2014 devido a alocação dos custos com Recursos Próprios. Em 2014 alocados na linha d1) Eventos indenizáveis líquidos. a3) Provisão para créditos de liquidação duvidosa - Reversão/Constituição A variação para crédito de liquidação duvidosa em relação a 2014 em sua maior parte foi devido o montante em aberto da Unimed Paulistana provisionados para perdas em 2015 d2) Variação da provisão para eventos ocorridos e não avisados Apesar da evolução positiva das despesas da cooperativa, ocorreu em 2015 a melhoria nas operações, de forma que o tempo entre a ocorrência e os avisos dos eventos foi reduzido, resultando também na redução dos valores da provisão e1) Despesas de comercialização Em Outubro 2014 o serviço de comercialização do Plano de Saúde foi terceirizado, acarretando uma despesa de apenas 3 meses neste ano em relação aos 12 meses de 2015 e7) Perda / Recuperação de valores ativos A variação ocorreu de acordo com as baixas dos ativos imobilizados referente bens dos Laboratórios vendidos para a Unimed Participações conforme Nota Explicativa i3 i1) Receitas Financeiras Em 2015 obtivemos crédito do INSS dos 15% sobre o ato Cooperativo os quais eram recolhidos desde 2009 julgado inconstitucional i2) Resultado de equivalência patrimonial Refere-se ao resultado da Equivalência Patrimonial e das Sobras da Unimed Participações i3) Outras A variação de 2015 em relação ao ano de 2014 foi decorrente a Venda dos Ativos Imobilizados dos Laboratórios para a Unimed Participações b1) Federais Na apuração do PIS e COFINS de 2015 utilizamos a Dedução dos Recursos Próprios que em 2014 não era deduzido b2) Estaduais Em 2014 foram pagas taxas para a Prefeitura Municipal de Americana para Coleta de Resíduos e em 2015 não houve esses pagamentos e2) Constituição de reservas e fundos Tivemos variação em 2015 devido ao resultado de R\$ 4.412.060,89 ter sido maior que R\$ 3.008.787,29 em 2014 sendo constituída Reservas e Fundos composta pela soma das variações das Contas a Receber Cooperados - IN 20/2008 R\$ 382.763, Fundo de Reserva R\$ 140.327 e FATES R\$ 70.164 e3) Sobras / Perdas líquidas à disposição da AGO Em função da melhora do resultado de 2015 em relação a 2014 houve consequentemente constituições das reservas e fundos e ainda Integralização de Juros s/ Capital Próprio Capitalizadas no montante de R\$ 1.247.856 sendo que a variação em relação ao ano de 2014 foi de R\$ 258.461

18 GLOSSÁRIO E REFERÊNCIAS



18. 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 e Americana 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 Iniciative – 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

18. GLOSSÁRIO E REFERÊNCIAS

Indicadores

Dados que não devem ser analisados isoladamente e podem ser usada 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).

Objetivos do Milênio

Documento aprovado durante a Cúpula do Milênio das Nações Unidas, realizada em setembro de 2000. Trata-se de um compromisso global para enfrentar os mais significativos desafios nos campos econômico e social colocados na forma de metas a serem cumpridas até 2015. O Brasil, em conjunto com 191 países-membros da ONU, assinou o pacto e estabeleceu um compromisso compartilhado com a sustentabilidade do planeta. Mais informações: www.objetivosdomilenio.org.br

Objetivo 1 Erradicar a extrema pobreza e a fome

Objetivo 2 Atingir o ensino básico universal

Objetivo 3 Promover a igualdade entre os sexos e a autonomia das mulheres

Objetivo 4 Reduzir a mortalidade infantil

Objetivo 5 Melhorar a saúde materna

Objetivo 6 Combater o HIV/Aids, a malária e outras doenças

Objetivo 7 Garantir a sustentabilidade ambiental

Objetivo 8 Estabelecer uma Parceria Mundial para o Desenvolvimento

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

18. GLOSSÁRIO E REFERÊNCIAS

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





www.unimedsa.com.br

Avenida Brasil, 555 - Vila Medon
CEP 13465-240 - Americana - SP

T.: 19 3471-3000

SAC - Serviço de Atendimento ao Cliente: 0800 17 5859

E-mail: sac@unimedsa.com.br

