



Relatório de  
Sustentabilidade  
**2017**

**Unimed**   
Piracicaba

Nosso maior compromisso é cuidar  
da saúde e do bem-estar de Piracicaba.

**Unimed**   
Piracicaba

# 2017

## Sociedade Cooperativa de Serviços Médicos

### **Coordenação**

Carlos Joussef  
Antonio Amaral Junior  
Isabela Annicchino  
Maurício Petrocelli

### **Conteúdo**

Diretores, gerentes,  
coordenadores  
e colaboradores  
da Unimed Piracicaba

### **Organização**

Juliano Fantazia  
Lúcia Lacorte

### **Projeto Gráfico e Diagramação**

Angelo Sacchi

### **Revisão Final**

Carlos Joussef  
Antonio Amaral Junior  
Isabela Annicchino  
Juliano Fantazi  
Mauricio Petrocelli

# Somos Unimed Piracicaba


G4-3, G4-4, G4-7, G4-8, G4-9

A **Unimed Piracicaba** é o resultado de uma trajetória de empreendedorismo, que teve início em **14 de dezembro de 1970**, quando um grupo de médicos ousados criaram uma pequena cooperativa para garantir trabalho e remuneração digna para a classe.

Desde a sua fundação, a cooperativa de médicos sabe que criar o futuro é uma tarefa que se cumpre no presente e, por isso, aposta em ações de estímulo à prevenção e qualidade de vida de seus beneficiários, médicos e colaboradores.

Há mais de quatro décadas, a Cooperativa acredita que o melhor plano de saúde é viver e vive apaixonadamente cada segundo do seu trabalho para oferecer a melhor assistência da região.

Por isso, a cada ano, a **Unimed Piracicaba** renova seu juramento de proporcionar saúde de excelência aos seus clientes, de forma humana, ética e transparente. Afinal, é isso que faz toda a diferença para cuidar do maior patrimônio do mundo: a vida das pessoas.



Hoje, com **590 sócios**  
e mais de **180 mil**  
**beneficiários** na cidade e  
região, a instituição integra  
o maior sistema de saúde  
da América Latina, além  
de ser líder no mercado  
de planos de saúde de  
Piracicaba e figurar entre  
as 50 Melhores & Maiores  
empresas do País.

# Desafios que fazem crescer

No mundo corporativo, líderes são frequentemente colocados à prova diante de desafios e decisões que podem impactar não só nos resultados da instituição que comanda, mas também na vida de milhares de pessoas.

Para a **Unimed Piracicaba**, que há 47 anos tem o compromisso de cuidar da saúde de seus beneficiários da cidade e região, isso se torna uma verdade ainda mais pertinente.

Nos últimos seis anos, nossa capacidade de gerir uma estrutura corresponsável pelo

bem-estar de 180 mil vidas, pela valorização do trabalho de mais de 590 médicos cooperados e por oportunidades para mais de 1,6 mil colaboradores foi levada, sim, ao limite em meio a um cenário político-econômico-financeiro desafiador. Porém, conseguimos sobressair de forma sustentável e, ainda, fortalecer nossa marca em todo o País.

Confesso que, desde que assumimos a direção em 2012, enfrentamos inúmeras adversidades para trazer nossa instituição no patamar que está hoje. Mas, graças ao empenho de diretores e cooperados comprometidos, tais desafios foram superados.

Hoje, nossa instituição está saudável, mantém seus compromissos em dia. Mais do que isso, investimos na profissionalização das equipes e no aperfeiçoamento de nossa infraestrutura e tecnologia.



*Dr. Carlos Joussef*  
*Presidente*

Ao contrário de outras operadoras de planos de saúde, inclusive cooperativas médicas, a solidez conquistada pela **Unimed Piracicaba** tem sido referência para coirmãos do Estado de São Paulo e do Brasil.

A Cooperativa cumpre ainda todas as exigências de garantias financeiras das provisões técnicas impostas pela ANS (Agência Nacional de Saúde Suplementar) e, isso, atesta nossa solidez no mercado. E solidez traz segurança tanto para médico quanto para beneficiários e colaboradores. Haja visto pelo reconhecimento nacional da revista Valor 1.000, que nos posicionou, pelo quinto ano consecutivo, entre os 50 maiores e melhores planos de saúde do País.

Desta forma, a cada dia, mês e ano à frente da **Unimed Piracicaba**, nossa Diretoria tem a certeza de que está no caminho certo e que o trabalho de todos, pautado sempre nos resultados, atinge objetivos e necessidades de cooperados, colaboradores e beneficiários. Afinal,

no cooperativismo é preciso que todos estejam unidos por um mesmo objetivo. Portanto, renovo o compromisso e a intenção coletiva em desenvolver nosso negócio de forma perene e pautada pelos mais austeros princípios morais, tendo como base a cooperação, nosso maior desiderato.

# Princípios que asseguram a credibilidade

## Materialidade

O relatório reflete aspectos econômicos e sociais da organização e podem influenciar substantivamente a tomada de decisão de seus *stakeholders*.

## Equilíbrio

Informações contempladas neste relatório refletem pontos positivos e negativos da organização, permitindo uma avaliação equilibrada dos leitores.

## Comparabilidade

Indicadores consolidados têm sua comparação no ano de 2016.

## Clareza

Utilização de linguagem simples na construção do relatório, disponibilizando gráficos, tabelas e textos que permitam uma leitura e compreensão clara e transparente.

## Confiabilidade

Dados apresentados são resultados de coleta, registros e análises de informações. Fazem parte dos controles de qualidade aplicados pela Cooperativa, além do acesso ao Balanço Social consolidado da empresa.



# Sobre o relatório

**(G4-22, G4-28, G4-30 e G4-31)**

Com o compromisso de proporcionar transparência e qualidade nos serviços de saúde para seus beneficiários, a **Unimed Piracicaba** editará anualmente o Relatório de Sustentabilidade, sendo o ano de 2017, referência para esta periodicidade. A publicação será no formato digital e aplicado às diretrizes G4 da Global Reporting Initiative.

Esta metodologia reflete a boa prática de governança, além de promover o engajamento das partes interessadas na definição de temas importantes para as melhorias contínuas de sustentabilidade.

DÚVIDAS E PERGUNTAS  
[gri@unimedpiracicaba.com.br](mailto:gri@unimedpiracicaba.com.br)



# Engajamentos públicos

**(G4-18, G4-23 , G4-24, G4-25, G4-26, G4-28, G4-29 , G4-32, e G4-33)**

Este relatório foi elaborado a partir das Diretrizes GRI-G4 na opção “de acordo- essencial”. No ano de 2017, realizamos reuniões com as equipes internas, apoiadas pelos escritórios da Qualidade e Pessoas e Projetos da Cooperativa, organizamos e compilamos os dados apresentados. Este primeiro relatório não passou por auditoria externa de empresa de consultoria. As etapas dos projetos foram:

## Identificação

Reuniões com lideranças, escritório da Qualidade e diretores. O objetivo de identificar os tópicos da GRI que impactam na Cooperativa e estão alinhados ao Planejamento Estratégico.

## Priorização

Público interno – cooperados, colaboradores, além de público externo – beneficiários e comunidade.

## Validação

Com base nas respostas, foi elaborada matriz de materialidade.

## Análise

Dados analisados diante à ótica do desempenho da Cooperativa em 2017. Leitores podem contribuir para o relatório, enviando sugestões que contribuam para o desenvolvimento da Cooperativa.

# Identificação dos temas materiais

Para identificar informações, necessidades e resultados ambientais, econômicos, sociais e de governança cooperativa, a **Unimed Piracicaba**, diretamente com a alta gestão, elaborou a matriz de materialidade. Nela, estão distribuídas os temas materiais por grau de importância.

# Temas relevantes

## Institucional

- **Presença de mercado;**
- Inovação em saúde (ensino, extensão, tecnologia e modelos de atenção à saúde inovadores);
- **Gestão da marca, posicionamento de mercado e reputação;**
- **Desempenho econômico;**
- **Expansão da Rede Credenciada e Rede Própria;**

## Ambiental

- Energia;
- Água;
- **Gestão de emissão de gases causadores de efeito estufa.**

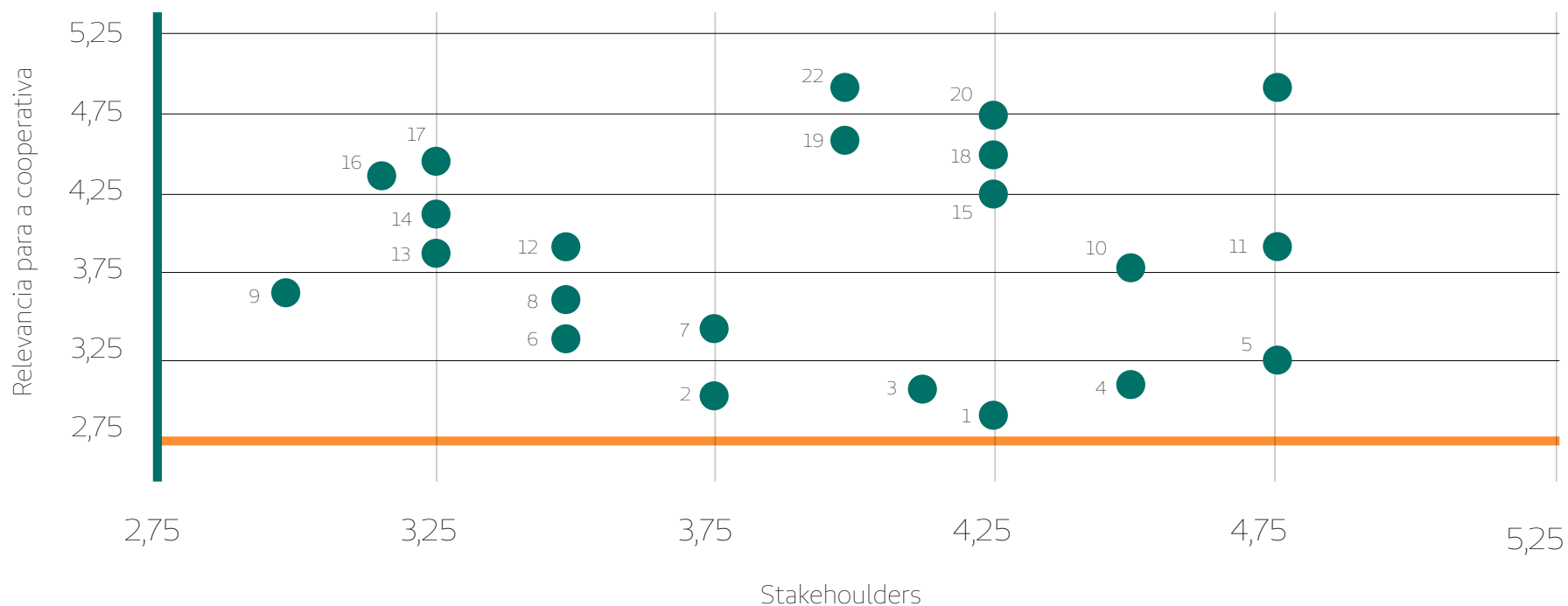


## Práticas trabalhistas e trabalho decente

- Geração de emprego e renda;
- **Retenção de colaboradores, reduzindo a rotatividade de profissionais;**
- **Saúde e segurança no trabalho;**
- Treinamento e educação;
- **Iniciativas de inclusão, voltadas para menores aprendizes e pessoas com deficiência;**
- **Respeito às relações trabalhistas e Direitos Humanos;**
- Não discriminação e respeito às diversidades e minorias;
- Ações voltadas à comunidade e gestão dos impactos das operações no entorno;
- **Saúde e segurança do cliente;**
- **Qualificação da Rede Credenciada – prestadores de serviços;**
- **Práticas de comunicação e relacionamento com o cliente;**
- **Satisfação do cliente;**
- **Ações de promoção da saúde e prevenção de doenças;**
- **Canais de relacionamento**

# Matriz de materialidade

(G4-19, G4-20, e G4-21)





# Forma de gestão e indicadores

As páginas a seguir relatam a trajetória da **Unimed Piracicaba**, bem como sua gestão e indicadores.

Neste relatório, apresentamos 34 indicadores gerais, de acordo com as diretrizes do GRI-G4.

Os conteúdos foram organizados a partir da perspectiva do Balanced Scorecard (BSC - Aprendizagem, Processo, Cliente, Financeiro).

# Mensagem

## Sustentabilidade e cooperativismo: de mãos dadas para o futuro

Nosso objetivo é criar sincronismo na forma com que a **Unimed Piracicaba** incorpora a gestão da sustentabilidade e, com isso, nos fortalecer cada vez mais no mercado de saúde suplementar. Não se trata de uma receita imutável, definitiva. Oferecemos iniciativas e ações que nos permitem uma atuação em conjunto com todas as áreas

da Cooperativa, conforme prevê o Planejamento Estratégico da instituição.

Não há dúvidas quanto à aceitação do tema sustentabilidade na Unimed Piracicaba. Incorporar seus atributos à condução do negócio tem sido fundamental para que possamos cumprir nosso papel cooperativista na sociedade e agregar valor à marca.

Prova disso são os selos de sustentabilidade conquistados no Sistema Unimed, além do reconhecimento do Poder Público por meio de nossas atividades voltadas à população. Os indicadores consolidados do Balanço Social Unimed 2016 apontam um investimento de

mais de R\$ 900 mil em projetos com a comunidade, ligados à saúde, alimentação, educação, capacitação profissional, meio ambiente, cultura, lazer, esporte e voluntariado.

É um trabalho de todos – colaboradores, cooperados e dirigentes. Por meio deles conseguiremos disseminar, inserir e internalizar a sustentabilidade na cultura organizacional e fazer dela um elemento concreto e efetivo na gestão da **Unimed Piracicaba**.

# Sistema de Gestão da Qualidade (G4-14, G4-27)

As constantes e rápidas mudanças tecnológicas, econômicas, sociais, políticas e culturais veem demonstrando que é imprescindível romper com as práticas gerenciais obsoletas e que melhorias contínuas são necessárias para atingir e assegurar um bom desempenho organizacional.

A implantação de um sistema de gestão da qualidade é requerida pelo mercado, uma vez que um dos principais fatores de desempenho

de uma organização é a qualidade de seus produtos e serviços.

O aumento das necessidades e expectativas do cliente é uma realidade mundial e vem sendo visto como prioridade nas organizações.

Diante disso, a **Unimed Piracicaba** se fortaleceu em seus processos de gestão com a implantação de um sistema de qualidade como sendo um de seus pilares de sustentação nos

questos processo e segurança do paciente.

Portanto, o sistema de gestão da qualidade é concebido para satisfazer as necessidades gerenciais internas da organização, bem como para abranger os objetivos da qualidade. Sendo estas necessidades gerenciais e objetivos voltados para atender as expectativas e requisitos especificados

pelo cliente e outras partes interessadas, além de auxiliar no cumprimento de metas do planejamento estratégico vigente. A implantação de um sistema de gestão da qualidade possibilita a **Unimed Piracicaba** um melhor conhecimento e gerenciamento dos seus processos internos e externos, por meio de ferramentas de aplicação de gestão e indicadores.

# Sistema de Gestão da Qualidade, criado para atingir objetivos

- Fornecer um controle de gerenciamento formalizado e aperfeiçoado da prestação dos serviços num ambiente de mudança contínua;
- Aumentar, de modo mensurável, a qualidade do serviço prestado aos clientes e contribuir diretamente para a melhoria da eficácia e produtividade;
- Melhorar continuamente a imagem da empresa no mercado, fornecendo evidências objetivas do compromisso e aperfeiçoamento contínuo da qualidade;
- Reforçar na cultura dos colaboradores a qualidade centrada no cliente, baseada numa determinação de executar serviços que atendam os requisitos do cliente de forma humanizada, segura e com excelência;
- Manter o aprimoramento científico e inovação tecnológica, seguindo as melhores evidências científicas disponíveis;
- Criar e manter um ambiente de trabalho agradável e harmônico para todos os clientes, funcionários e médicos da empresa;
- Promover a segurança do paciente como foco central de toda atuação assistencial;
- Atualmente, a Gestão da Qualidade fortalece a Unimed Piracicaba por meio de trabalhos e conquistas de creditações - ONA nível 3 e RN 277 para a Operadora.
- O relatório a seguir faz parte dos ciclos de melhorias que o Sistema de Gestão da Qualidade implementa na operadora desde 2010.

# Nossa identidade (G4-56)



Nossa identidade reflete a visão da Cooperativa e norteia o Planejamento Estratégico, além de projetar objetivos do Plano Diretor da **Unimed Piracicaba**.

# Código de conduta

Adotamos o código de conduta do Sistema Unimed para nortear e disseminar os valores às pessoas e profissionais de nossos públicos de relacionamento.



# Diretoria (2015-2017)

(G4-34)



Dr. Osmar Gaiotto  
*Superintendente*

Dr. José Márcio Zveiter de Moraes  
*Tesoureiro*

Dr. Carlos Alberto Jousef  
*Presidente*

Dr. Walter Alonso Checchi  
*Vice Presidente*

# Conselho de administração

## *Vogais*

---

Dr. Hamilton Antônio Bonilha de Moraes  
Dr. Ary Marconi Júnior  
Dr. Juliano César Padovani  
Dr. Ernesto Valvano  
Dr. Marco Aurélio Carvalho  
Dr. Antônio Amauri Groppo  
Dr. Nivaldo da Silva Lavoura Júnior  
Dr. Lúcio Ferraz de Arruda Júnior  
Dr. Renato Françoso Filho

## *Delegados*

---

### *Efetivo*

Dr. Carlos Alberto Cury

### *Suplentes*

Dr. Itamar Curti  
Dr. Paulo Roberto Silva Costa

## *Conselho Técnico (2015-2018)*

---

### *Efetivos*

Dra. Carolina Weiss Aloisi Laicine  
Dra. Maria Jacqueline Boscarol  
Dr. Gustavo Ebert

### *Suplentes*

Dr. José Maria Pinto Neto  
Dr. Ayrton Moraes Dias Correa Filho  
Dr. Fábio Augusto dos Santos Watanabe

## *Conselho Fiscal (2017-2018)*

---

### *Efetivos*

Dra. Viviane Prezotto Tietz  
Dr. Gleyson Moraes Rios  
Dr. Jorge Luiz Martins

### *Suplentes*

Dr. Cláudio Eduardo de Freitas  
Dr. Carlos Henrique Rodrigues Kruzich  
Dr. Roberto Fiorio Pecorari



# Atual Diretoria (2018-2020)

(G4-34)



Dr. Carlos Alberto Jousef  
*Presidente*



Dr. Walter Alonso Checoli  
*Diretor administrativo*



Dr. Juliano César Padovani  
*Diretor de promoção a saúde*



Dr. José Márcio Zveiter de Moraes  
*Diretor institucional, integração e  
fomento ao cooperativismo*

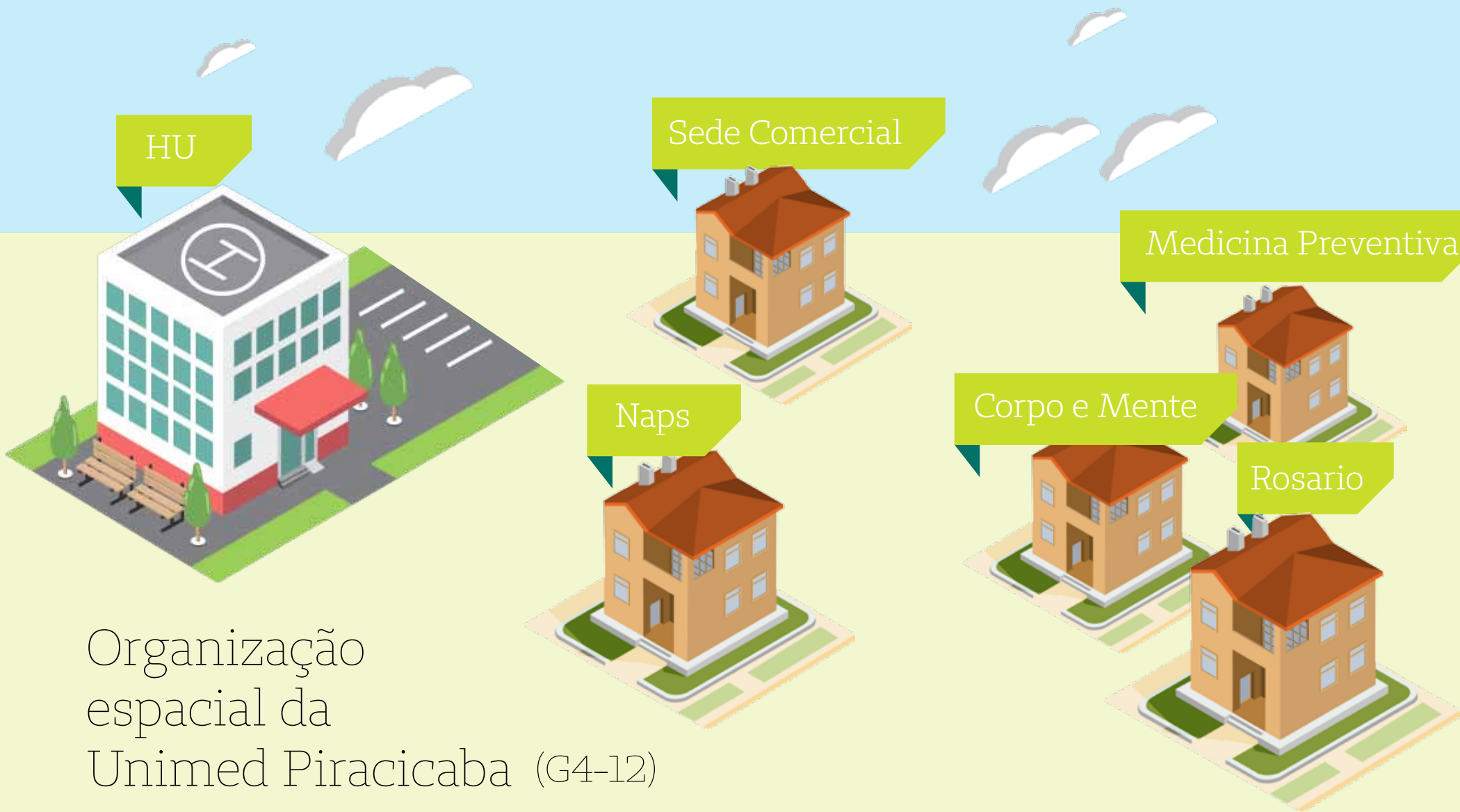
# Diretoria do Hospital Unimed



Dr. Alberto de Petta Neto  
*Diretor clínico*



Dr. Ricardo Amalfi  
*Diretor técnico*



Organização espacial da Unimed Piracicaba (G4-12)

# Área de abrangência Regional

(G4-5)



# Nossos números internos

(G4-10)



1.636  
**colaboradores**



590  
**cooperados**



180 mil  
**beneficiários**

(75,60% pré pagamento e 24,4% intercâmbio)

# Hospital Unimed em números

Exames  
**289.743/ano**

Partos  
**1.801/ano**

Assistência no  
Pronto Atendimento  
**170.197/ano**

Internações  
**16.933/ano**

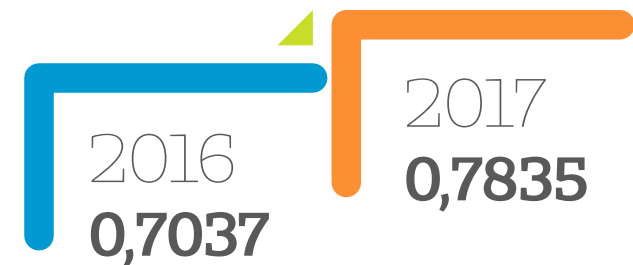
Cirurgias  
**20.907/ano**



# Índice de Desempenho da Saúde Suplementar

## IDSS

A Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) criou, em 2007, o Programa de Qualificação da Saúde Suplementar para avaliar a qualidade das operadoras de plano de saúde, por meio do Índice de Desempenho de Saúde Suplementar (IDSS). O objetivo da ANS é melhorar a qualidade dos serviços prestados pelas operadoras, garantir equilíbrio no mercado e ajudar o consumidor na hora de optar por um plano de saúde. O IDSS classifica as operadoras por meio de pontuação que varia de 0 a 1, divididas em cinco faixas.



Nos últimos anos, a **Unimed Piracicaba** vem crescendo nessa avaliação, além de buscar formas de atender aos requisitos propostos pela ANS.

# Governança estratégica (G4-34)

Há 47 anos,

a **Unimed Piracicaba**

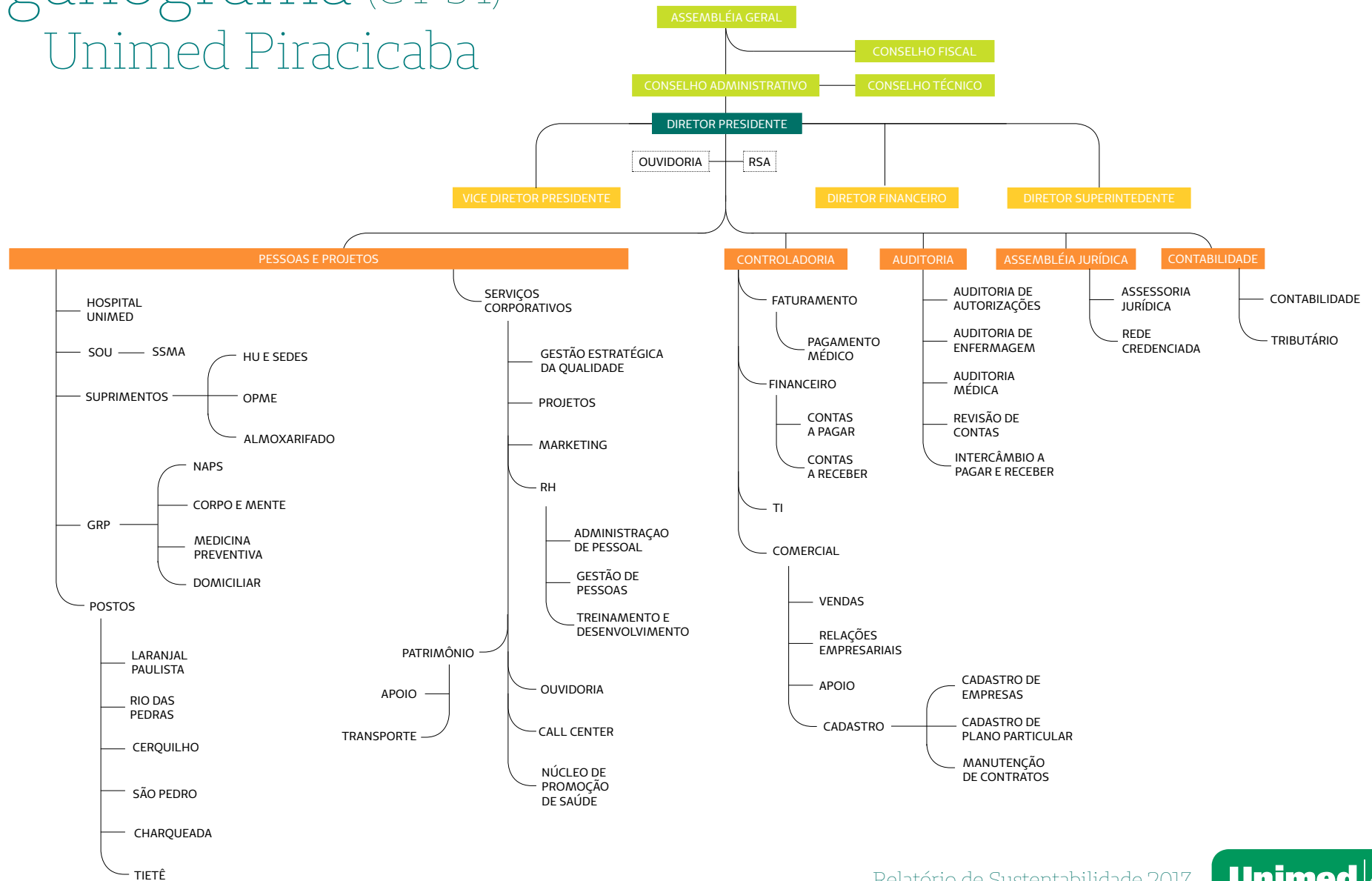
atua em vários negócios:

planos de saúde e rede própria  
de serviços assistenciais.



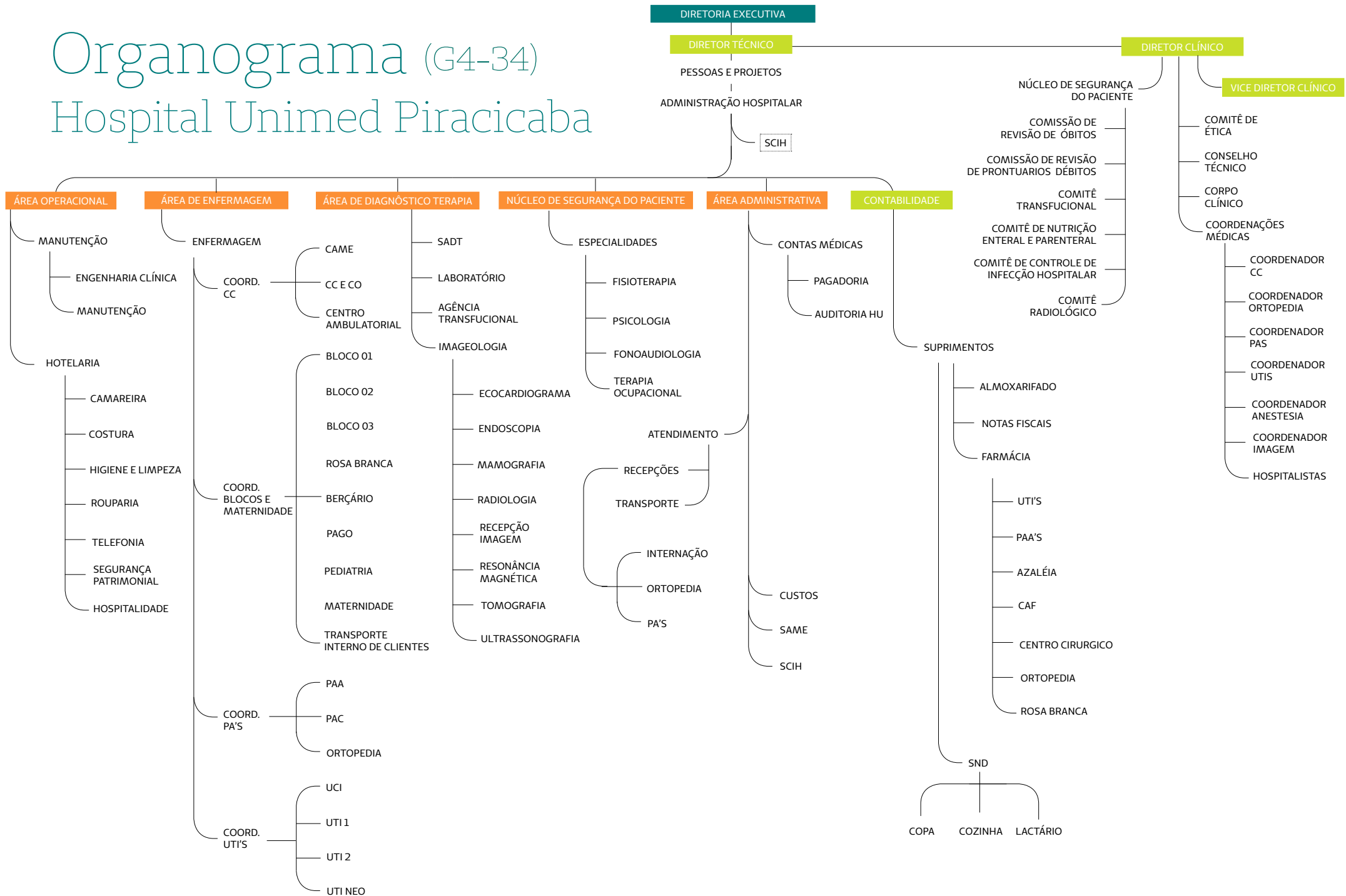
# Organograma (G4-34)

## Unimed Piracicaba



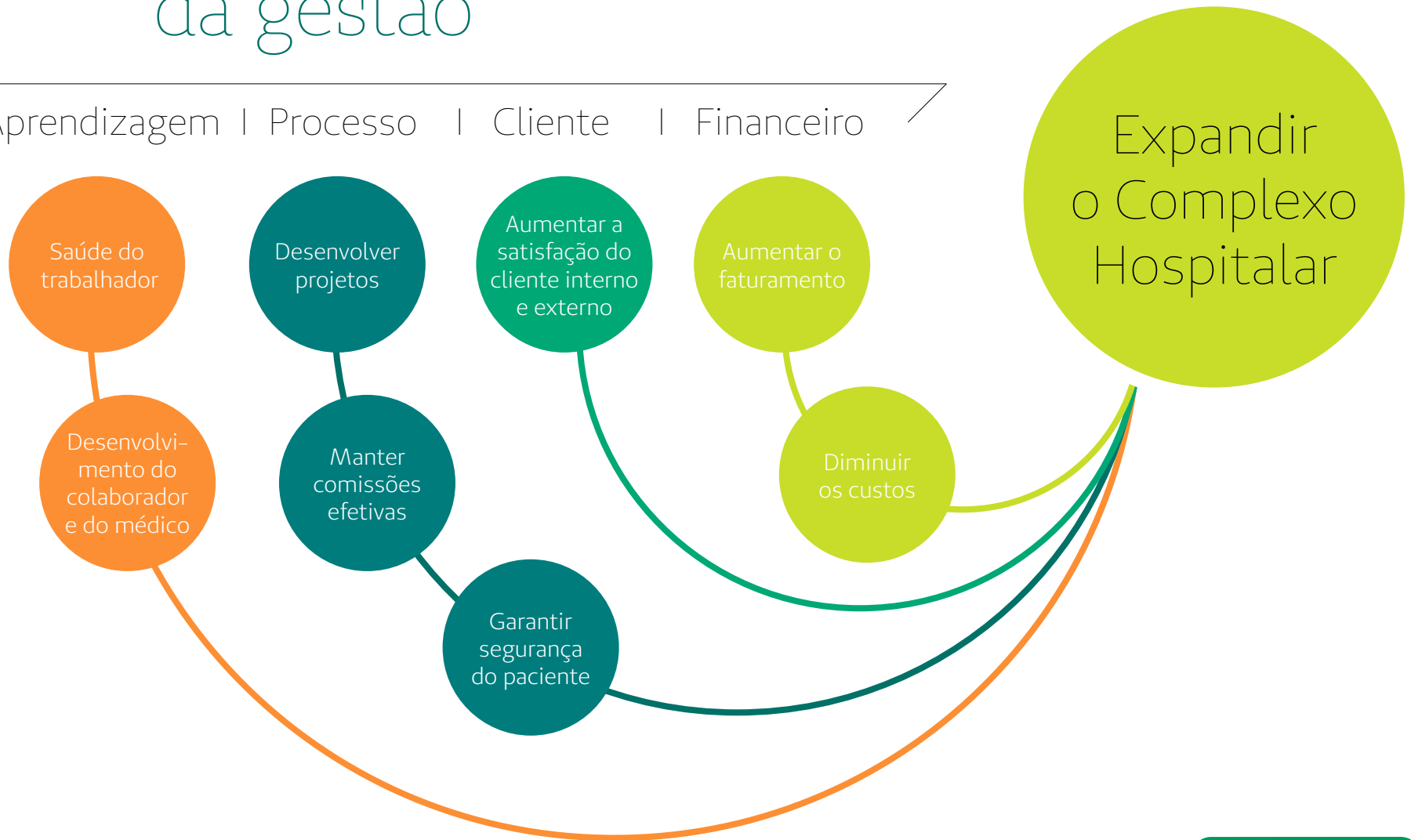
# Organograma (G4-34)

## Hospital Unimed Piracicaba



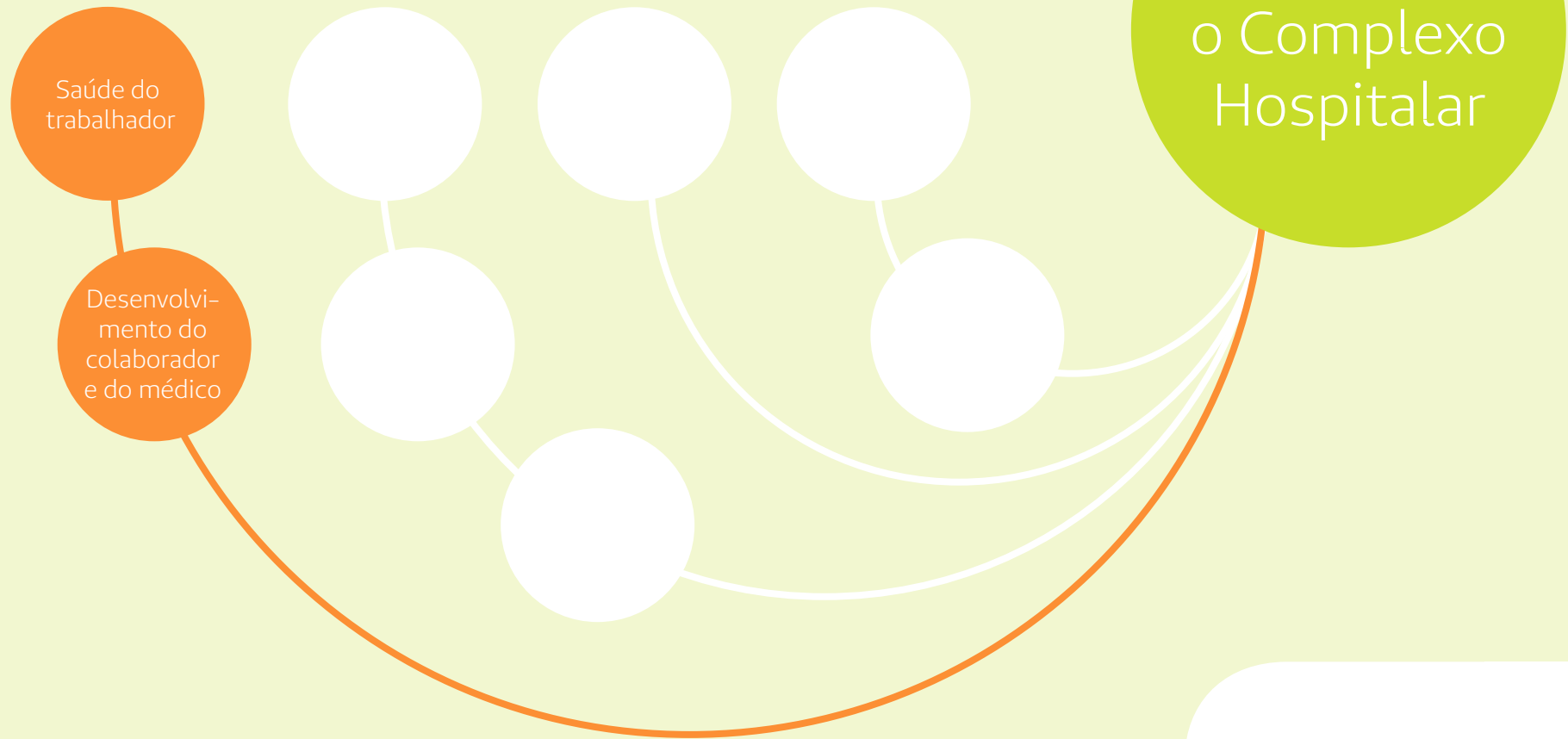
# Metodologia da gestão

Aprendizagem | Processo | Cliente | Financeiro



# Perspectiva Aprendizagem

Aprendizagem | Processo | Cliente | Financeiro



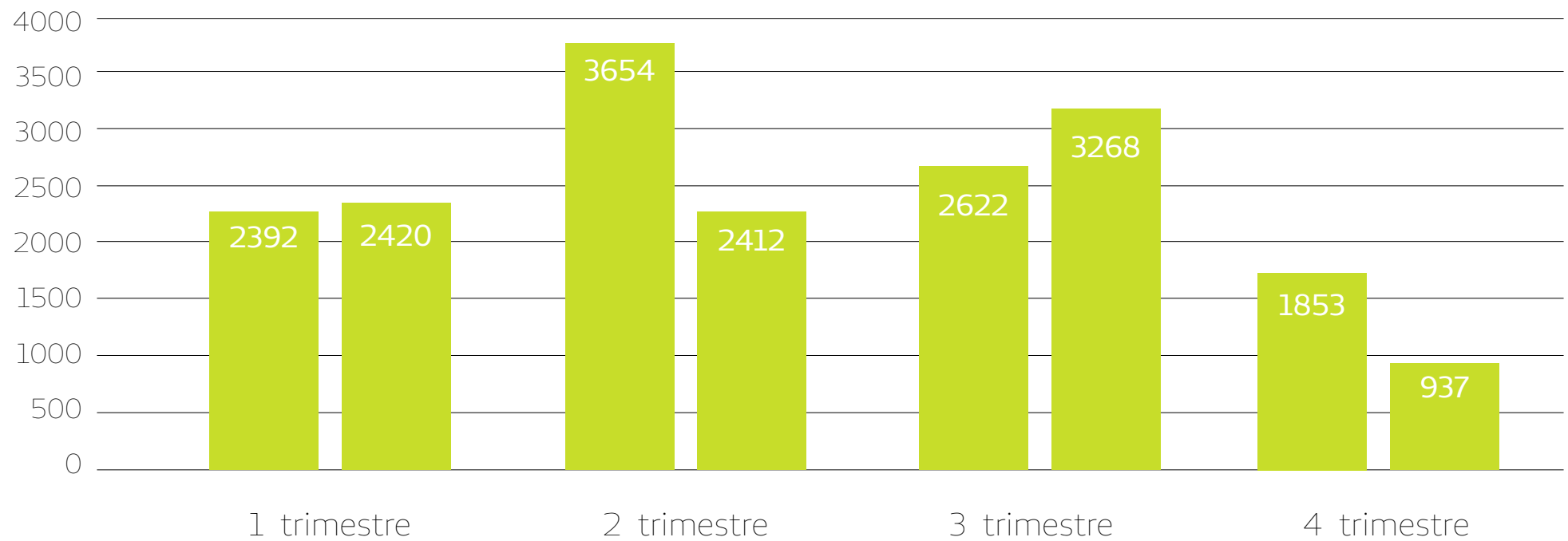
# Recursos humanos

Em 2017, o departamento de Recursos Humanos intensificou suas ações com foco nos quatro pilares essenciais da Política do RH, guiados pelas perspectivas processo, aprendizagem, clientes e financeiro, baseadas no BSC (Balance Scorecard), que norteiam os programas do setor, tais como Recrutamento e Seleção, Treinamento, Benefícios e Desenvolvimento Organizacional.

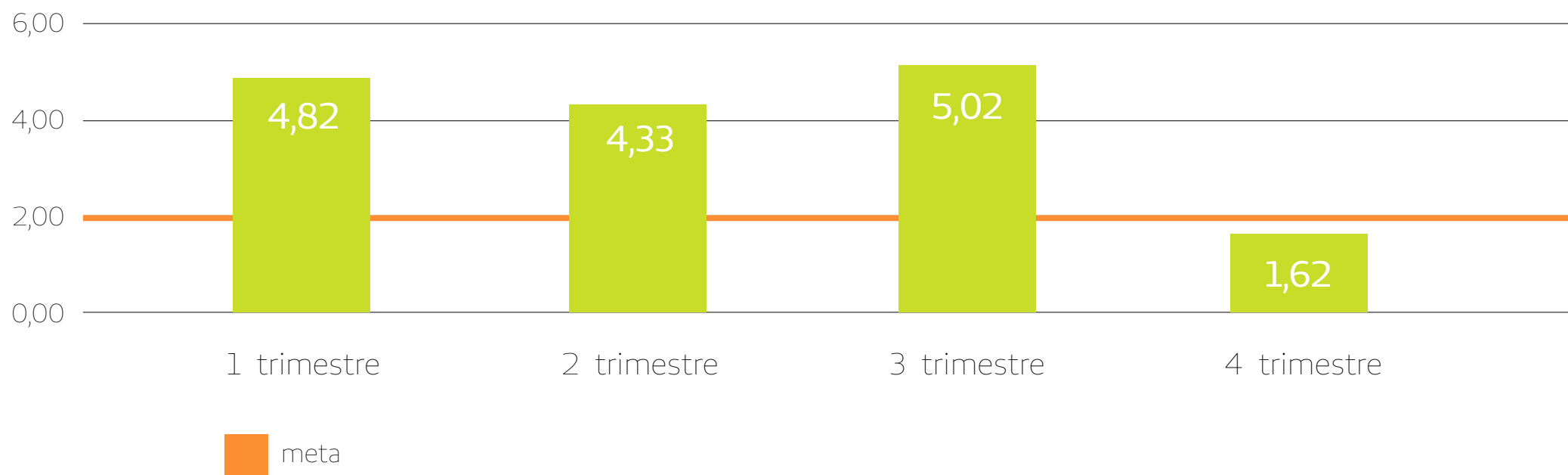
Os programas têm como foco o desenvolvimento contínuo do colaborador, por meio do PDI (Programa de Desenvolvimento Individual) e PDS (Programa de Desenvolvimento Setorial), propiciando a evolução dos processos sistêmicos.

PERSPECTIVAS	PILARES	PROGRAMAS	PROJETOS	AÇÕES	FERRAMENTAS
Processo	Captar	Recrutamento e seleção	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Processo seletivo interno</li> <li>• Processo seletivo externo</li> <li>• Gerenciamento de carreira</li> <li>• Consulta interna de RH</li> <li>• Projeto inclusão de pessoas com deficiência</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Treinamento vertical</li> <li>• Transferência direta</li> <li>• Recrutamento por competência</li> <li>• Entrevistas estruturadas por competência</li> <li>• Testes psicológicos</li> <li>• Testes práticos e técnicos</li> <li>• Dinâmicas de grupo</li> <li>• Pontuação por competência</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerenciamento de risco por observação da desistência do candidato</li> <li>• Indicador médio do gerenciamento de carreira</li> <li>• Indicador de Turnover</li> <li>• Indicador de efetividade de recrutamento e seleção</li> <li>• Indicador de evolução de PsD's</li> </ul>
Aprendizagem	Desenvolvimento	Treinamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Integração de colaboradores</li> <li>• Treinamento intensivo de acolhimento</li> <li>• Treinamento horizontal</li> <li>• Projeto Couchin Unimed Piracicaba</li> <li>• Consultoria interna de RH</li> <li>• Treinamento corretivo</li> <li>• SESCOOP(Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo)</li> <li>• Projeto inclusão de pessoas com deficiência</li> <li>• Projeto Job Rotation</li> <li>• Projeto de desenvolvimento de aprendizes</li> <li>• Treinamento online</li> <li>• Central de estágios</li> <li>• Universidade corporativa</li> <li>• Liderança sutiacional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de conduta/NR 32</li> <li>• Teórico/Prático</li> <li>• Treinamento médico</li> <li>• Treinamento de liderança</li> <li>• Multiplicadores</li> <li>• Superação</li> <li>• Acompanhamento no setor</li> <li>• Feedback individual</li> <li>• Entrevistas para levantamento de grade de satisfação</li> <li>• Acompanhamento do Pcd ao setor</li> <li>• Treinamento médico</li> <li>• Comitê de inovação</li> <li>• Integração de médicos</li> <li>• Avaliação de desempenho médico</li> <li>• Atualização profissional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Controle de participantes por observação (lista de presença)</li> <li>• Levantamento de necessidades de treinamento</li> <li>• Eficácia dos palestrantes</li> <li>• monitoramento por observação do projeto Coaching Unimed Piracicaba</li> <li>• Índice de homens hora treinado</li> <li>• Quantidade de treinamentos realizados por colaborador treinado</li> <li>• Eficácia dos treinamentos realizados em PDI</li> <li>• Avaliação de concessão de bolsas de estudos e cursos pontuais</li> </ul>
Clientes	Reter	Benefícios	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Curso pontual e bolsas de estudos</li> <li>• Projeto inclusão de pessoas com deficiência</li> <li>• Projeto de humanização</li> <li>• Gerenciamento de carreira</li> <li>• Treinamento vertical</li> <li>• Central de luto</li> <li>• Consultoria interna de RH</li> <li>• Ouvidoria do colaborador</li> <li>• Clube de benefícios</li> <li>• Pesquisa de clima operacional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desenvolvimento setorial</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Indicador médio de gerenciamento de carreira</li> <li>• Indicador de absenteísmo</li> <li>• Monitoramento por observação das ouvidorias</li> <li>• Monitoramento por observação de pesquisa de clima organizacional</li> </ul>
Financeiro	Fidelizar	Desenvolvimento organizacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de cargos e salários</li> <li>• Consultoria interna de RH</li> <li>• Plano de carreira</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Avaliação de desempenho de colaboradores</li> <li>• Feedback individual</li> <li>• Pesquisa salarial de mercado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Índice de resultados da avaliação de desempenho</li> <li>• Percentual classificatório da avaliação de desempenho</li> <li>• Indicador de folha de pagamento (curva de aumento de quadro)</li> </ul>

# Horas homens treinados

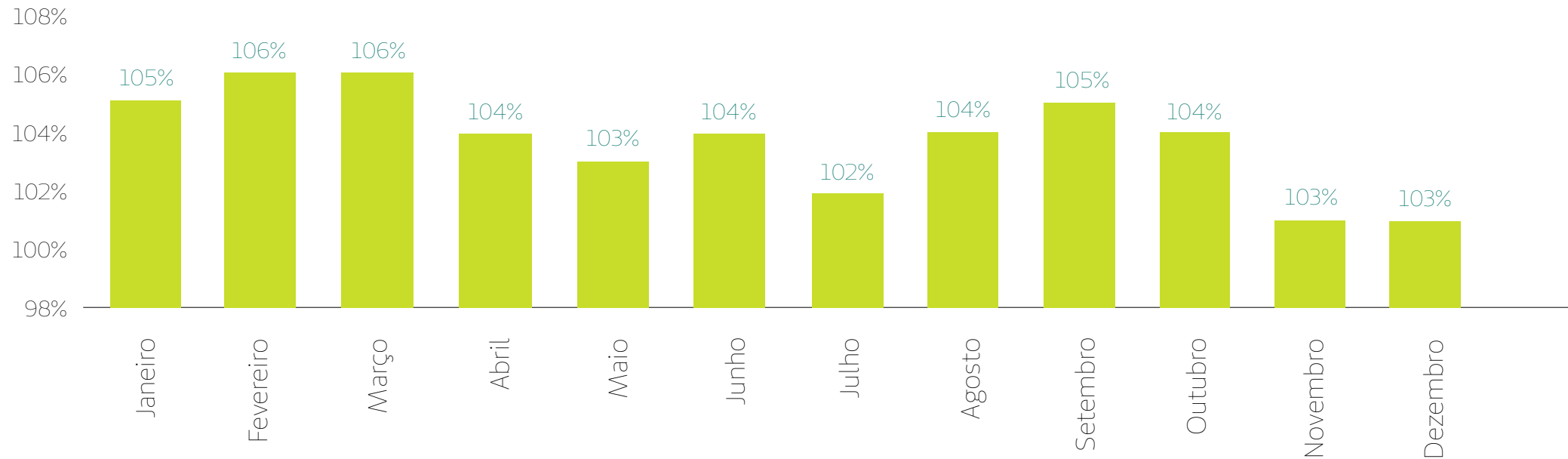


# Quantidade de treinamentos realizados por colaborador em 2017

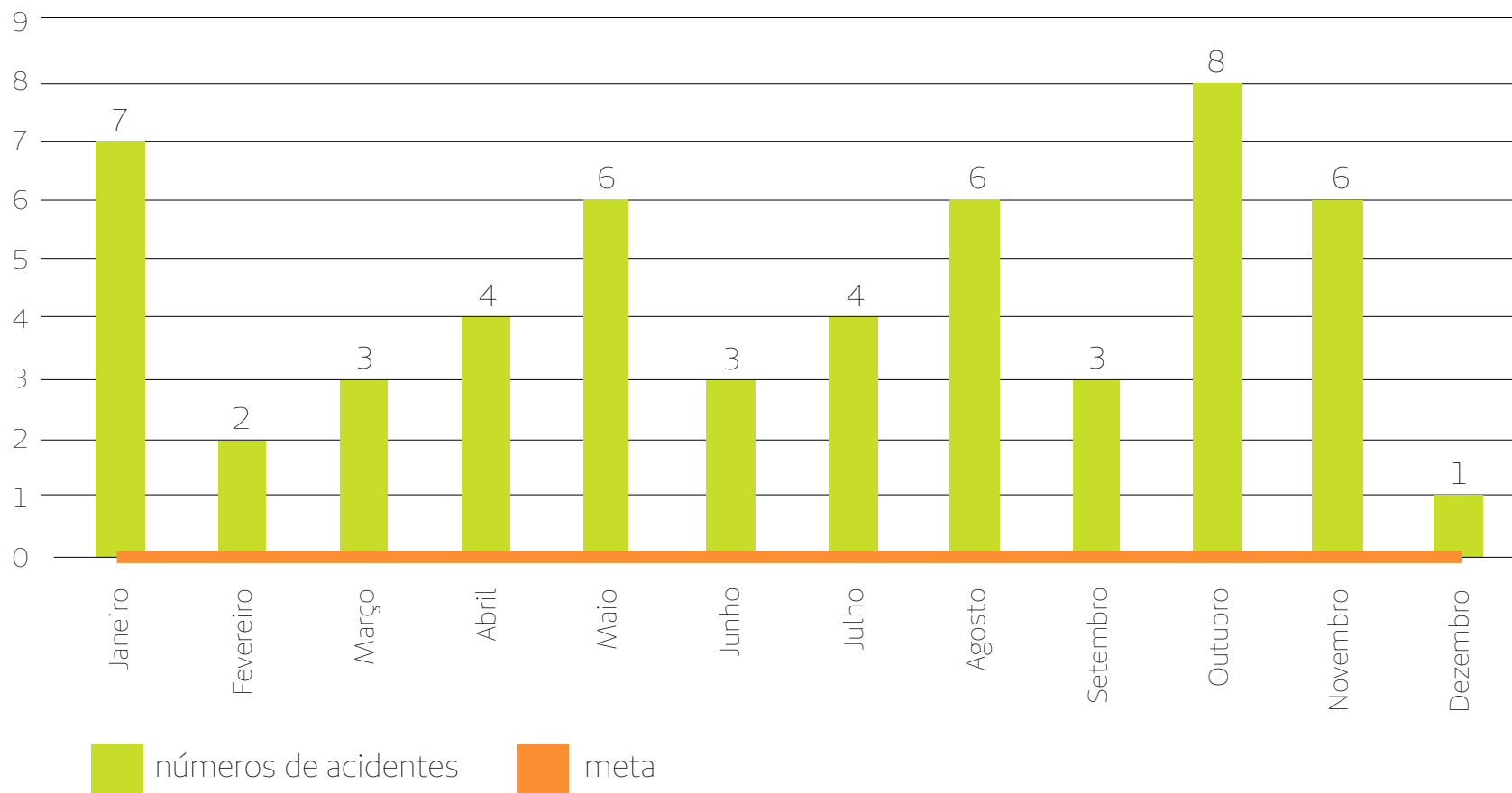




# Índice de cota de PCD's 2017



# Taxa de acidentes de trabalho





# Saúde dos cooperados

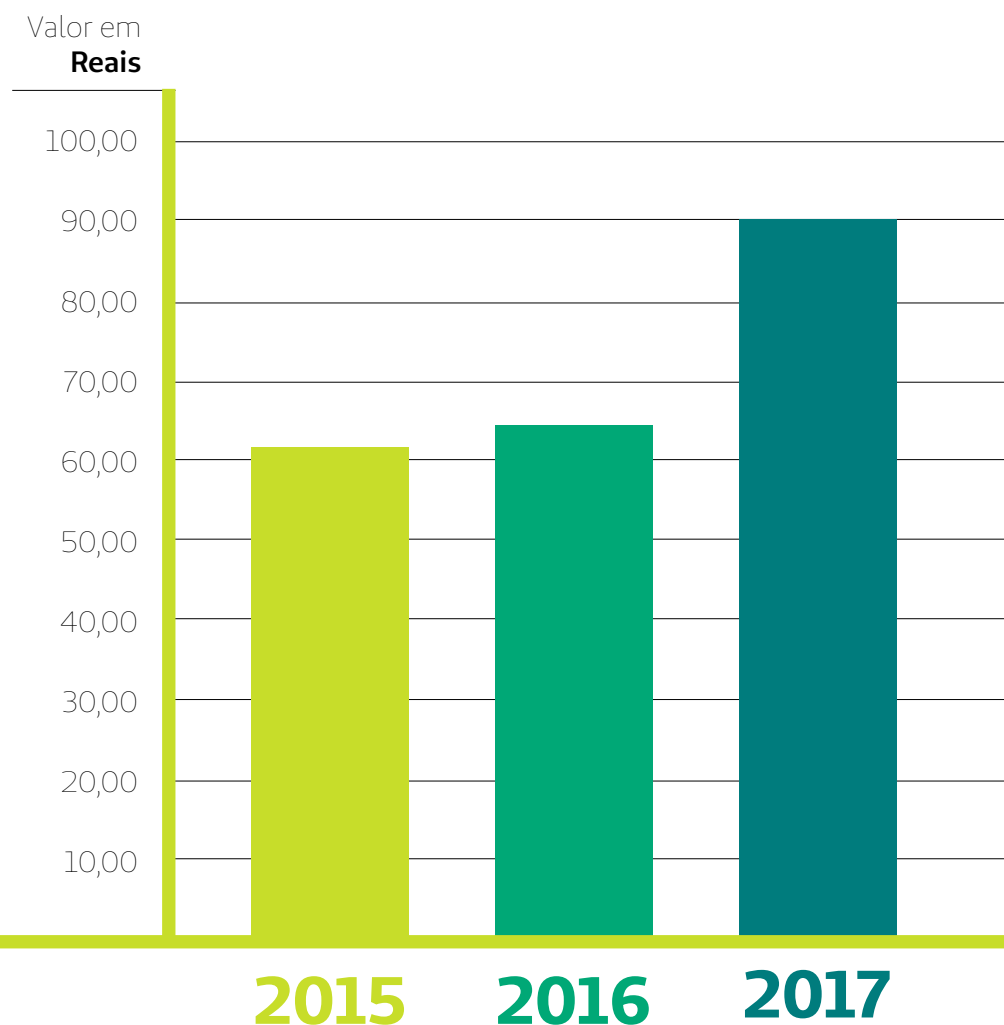
Para cumprir a vocação de cuidar, a **Unimed Piracicaba** se dedica à valorizar o médico cooperado, aumentando a remuneração.

Ainda como parte das medidas de valorização, a Cooperativa incentiva a integração por meio de encontros e confraternizações.

O resultado desse esforço coletivo foi ganho na eficiência assistencial, uso racional dos recursos e valorização do cooperado.

# Valorização do ato médico

O cuidado de forma integral dos cooperados estende-se na preocupação de valorizar o trabalho médico, buscando melhorar a remuneração das consultas, sendo, ao longo do ano, aplicado um índice de reajuste de 38,46% de aumento sob o valor da consulta.



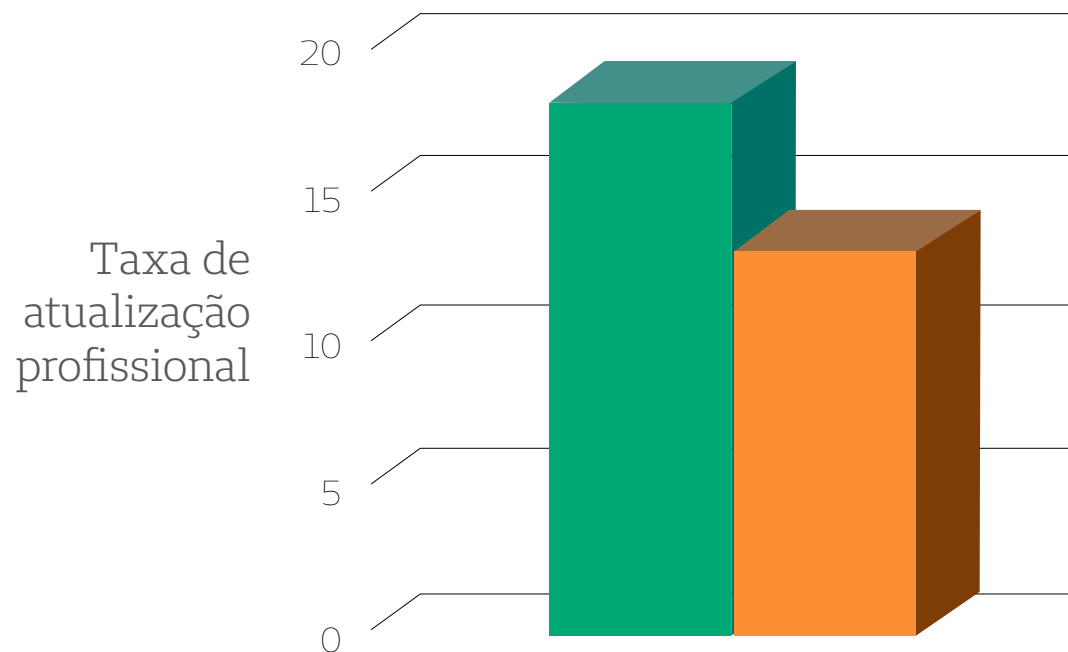
# Fates

## Unimed Piracicaba

incentiva a participação de cooperados em eventos e congressos relacionados a sua especialidade na Cooperativa, por meio do FATES (Fundo de Desenvolvimento Científico do Cooperado).

 Total de cursos/atualizações/congressos em 2017

 Quantidade com recurso FATES



Em 2017, 18 (dezoito) médicos cooperados apresentaram certificados de realização de cursos/participação em eventos, sendo que, desse total, 13 (treze) utilizaram o recurso FATES.

# Distribuição de especialidades médicas nas cidades

## Médicos Cooperados

## Distribuição das Especialidades médicas, áreas de atuação e grupo de serviços

	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Atenção primária												
Ginecologia e obstetria	67	67	67	67	67	67	67	67	69	69	69	69
Pediatria	63	63	63	63	63	63	63	62	62	62	67	67
Clinica médica	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	44
Cirurgia geral	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	39	39
Atenção especializada												
Oftalmologia	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56
Anestesiologia	38	38	38	38	38	38	38	44	44	44	44	44
Ortopedia e traumatologia	37	37	37	37	37	37	37	40	40	40	40	40
Cardiologia	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38
Otorrinolaringologia	27	27	27	27	27	27	27	27	27	27	27	27
Radiologia e diagnóstico por imagem	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	30	30
Dermatologia	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22
Cirurgia do aparelho digestivo	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18
Urologia	17	17	18	18	18	18	18	19	19	19	19	19
Angiologia	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13
Cirurgia vascular	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13
Neurologia	13	13	13	13	13	13	13	14	14	14	14	14
Gastroenterologia	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7
Endoscopia digestiva	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	13	13
Cirurgia plástica	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
Neurocirurgia	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	11	11
Oncologia	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	10
Acupuntura	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
Hematologia e hemoterapia	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
Homeopatia	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
Medicina intensiva	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	11	11
Pneumologia	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
Densitometria ossea	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
Endocrinologia e metabologia	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	9	9
Cirurgiotorácica	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Cirurgia cardiovascular	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Cirurgia pediátrica	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Mastologia	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Nefrologia	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5

	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Atenção especializada												
Psiquiatria	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4
Infectologia	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Medicina do trabalho	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Cirurgia da cabeça e pescoço	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Coloproctologia	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Reumatologia	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Endoscopia respiratória	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Medicina física e reabilitação	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Medicina nuclear	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Neurologia pediátrica	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Patologia	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3
Patologia clínica	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Alergologia e imunologia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3
Cirurgia da mão	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2
Endocrinologia pediátrica	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Geneticamédica	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Geriatria	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Medicina esportiva	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Área de atuação médica												
Alergia e imunologia pediátrica	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Cardiologia pediátrica	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Cirurgia buco-maxilo-facial	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Ecocardiografia	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
Eletroencefalografia	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
Mamografia	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11
Nefrologia pediátrica	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2
Neurofisiologia clínica	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Neuroradiologia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Tomografia	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
Ultrassonografia	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19
Pneumologiapediátrica	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Radiologia intervencionista	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
<b>Total de Especialidades Disponíveis por Cidade</b>	<b>747</b>	<b>747</b>	<b>748</b>	<b>748</b>	<b>748</b>	<b>748</b>	<b>748</b>	<b>752</b>	<b>760</b>	<b>760</b>	<b>787</b>	<b>789</b>

# Reuniões e assembleias

Incentivar o diálogo e a participação de cooperados nas decisões da Cooperativa foram uns dos anseios da Direção. E o resultado disso foi a maior participação nas assembleias e reuniões do Conselho.

Importantes decisões estratégicas sobre o negócio foram compartilhadas.

Aconteceram:

**3**

Assembleias Gerais

**11**

Reuniões do Conselho Técnico

**26**

Reuniões do Conselho Administração

**24**

Reuniões do Conselho Fiscal

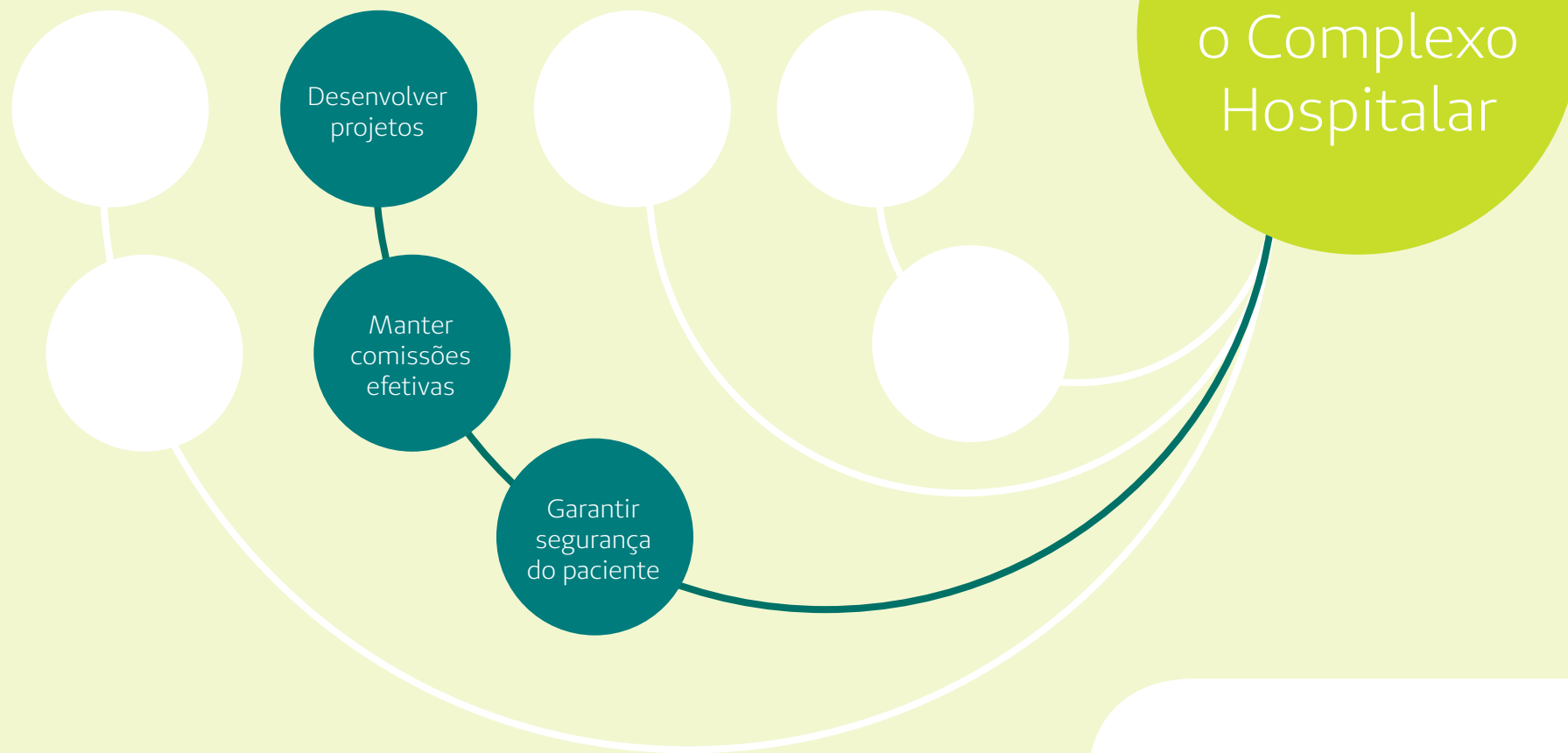




**Unimed** |   
Piracicaba |

# Perspectiva Processos

Aprendizagem | Processo | Cliente | Financeiro



Em 2017, o principal objetivo da área de Projetos foi operacionalizar a metodologia de gerenciamento de projetos.

Alinhada à governança corporativa, disseminou a cultura do Planejamento Estratégico em todos os níveis hierárquicos, sensibilizando os agentes envolvidos na importância de desenvolver projetos e monitorar

indicadores e metas, além de ampliar o olhar sistêmico de toda a equipe de trabalho, a fim de alcançar resultados sólidos, inclusive em relação à cultura organizacional metodológica, focada na satisfação do cliente interno e externo, com foco no aumento do faturamento, impactando na redução dos custos, operacionalizando projetos, observando um número maior de projetos finalizados pela perspectiva de processos, atingindo o objetivo estratégico de desenvolver projetos.

# Escritório de projetos

## GOH

Grupo Operativo Horizontalizado

## Nível

Sistêmico

## Responsável

White Belt

## Alvos

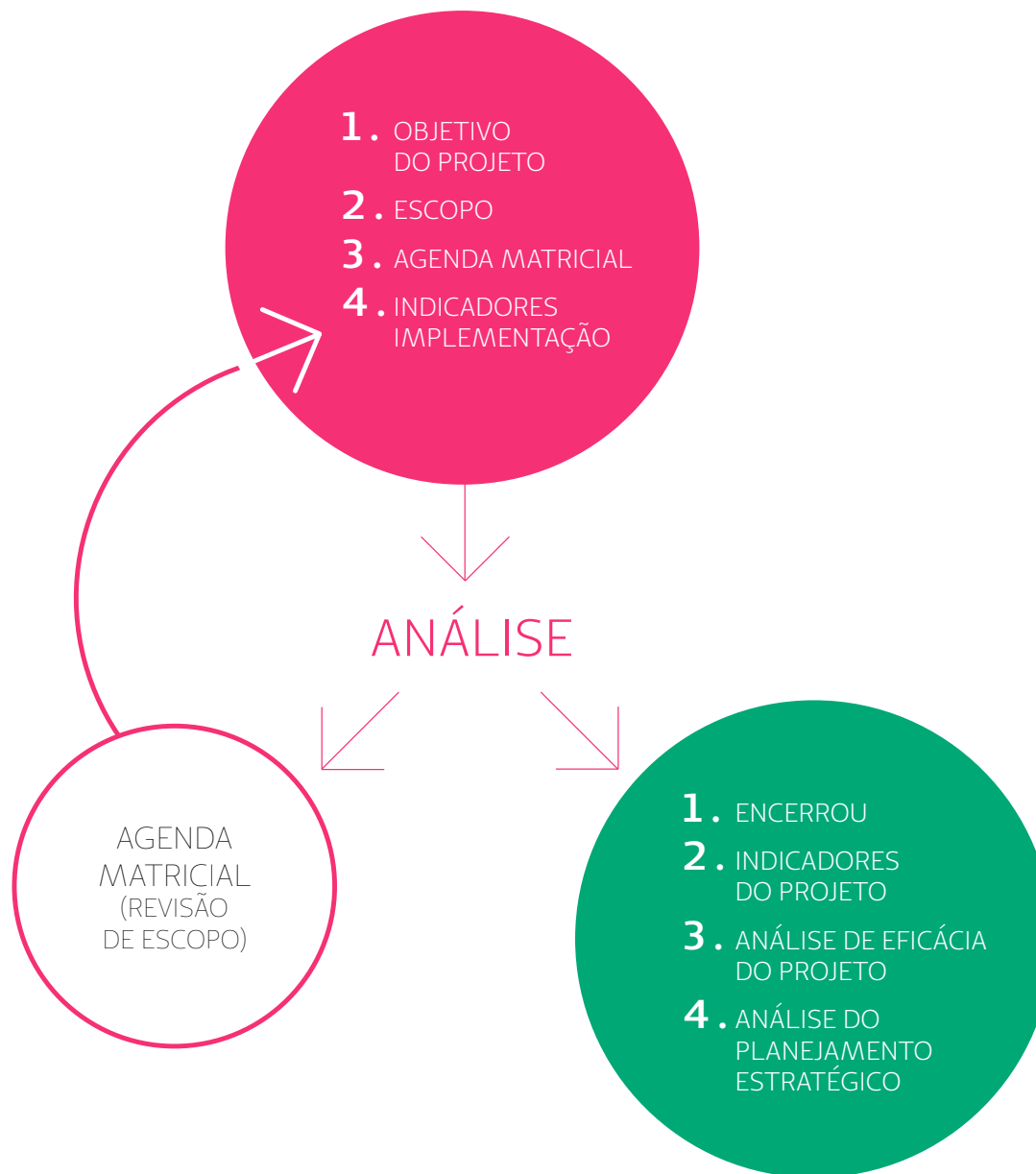
Inovação

## Perspectiva

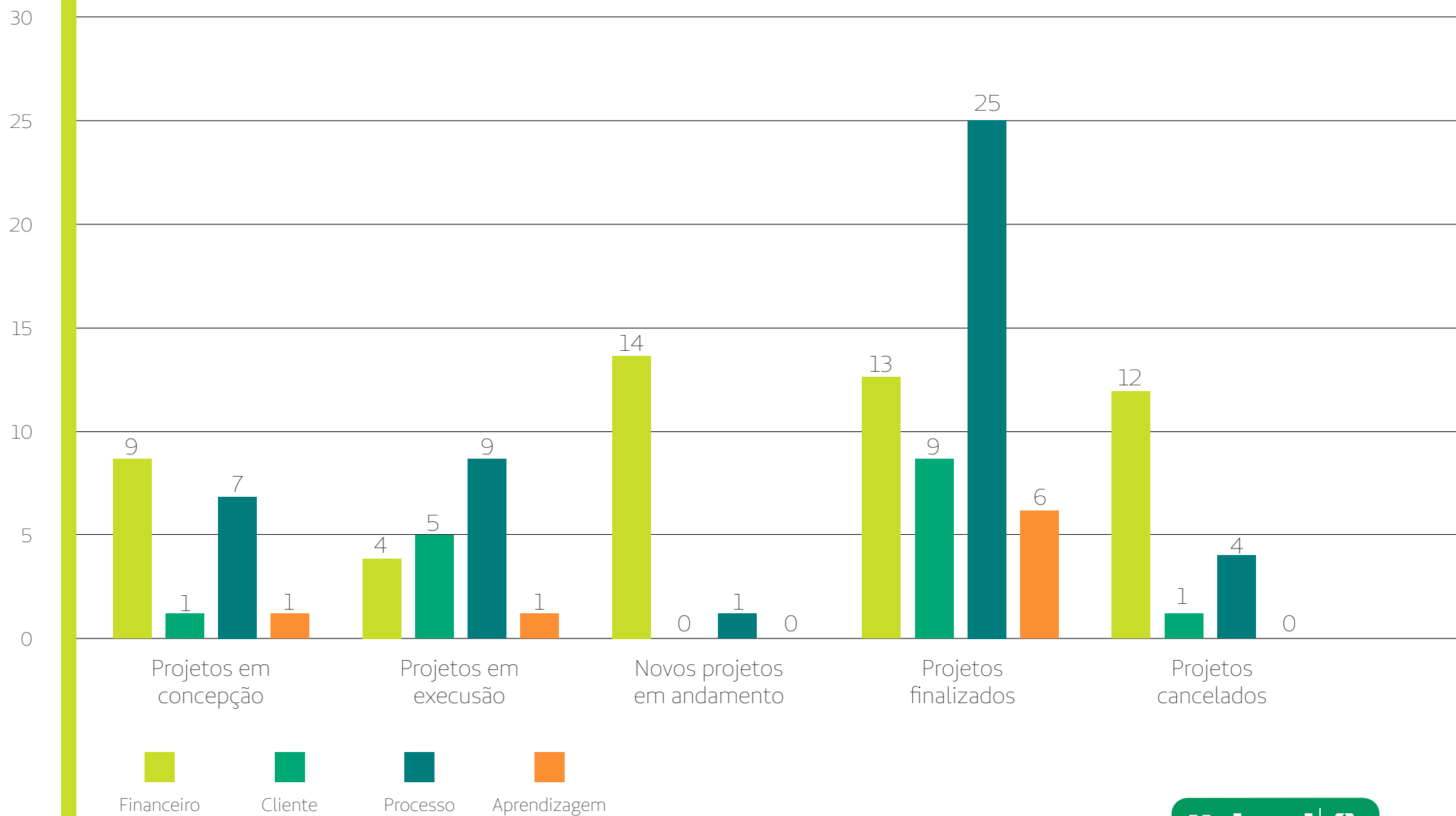
Financeiro, Cliente, Processo e Aprendizagem

## Método

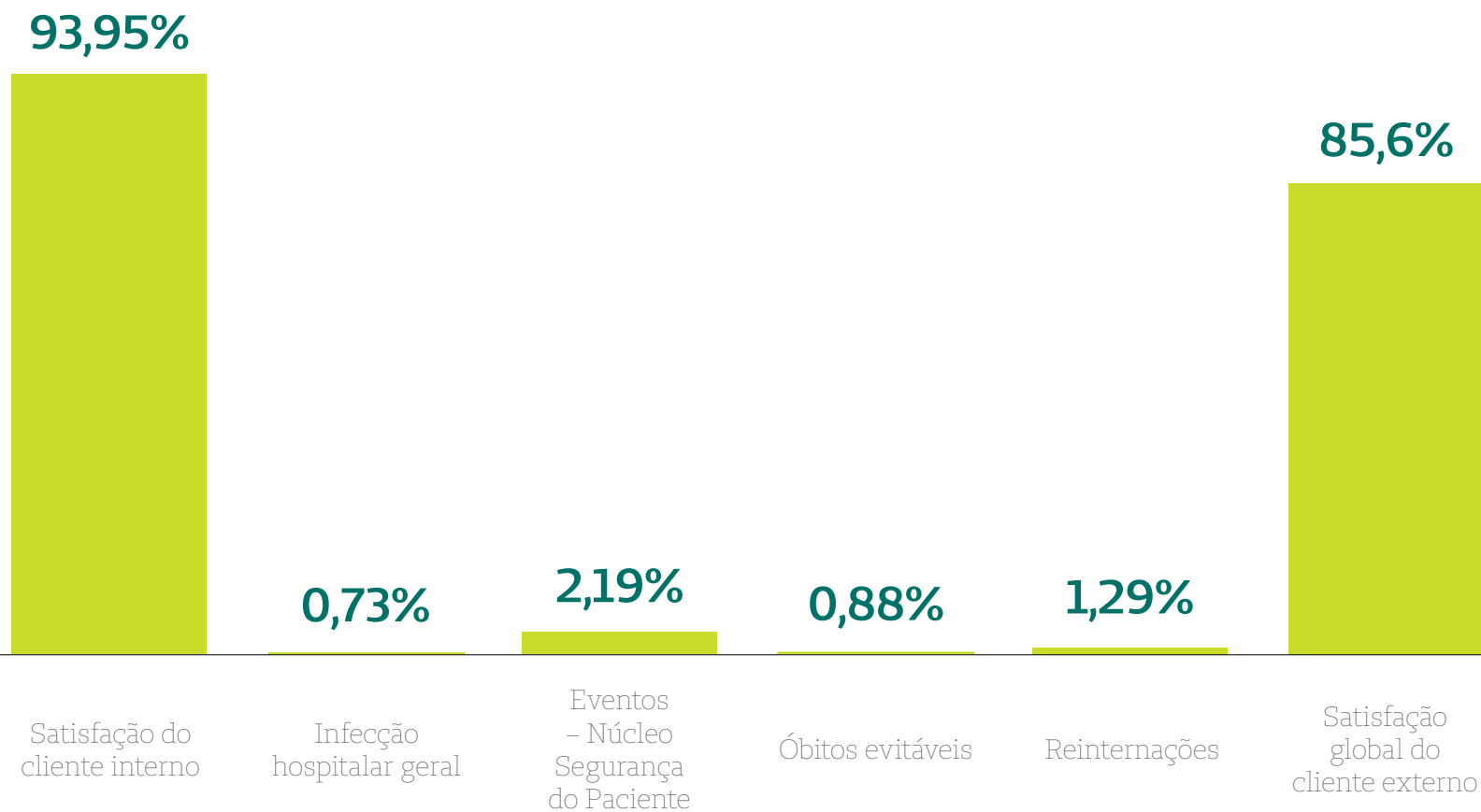
Projetos



# Portfólio de projetos



# Segurança do Paciente



Nosso maior compromisso é cuidar da saúde e do bem-estar de nossos beneficiários.



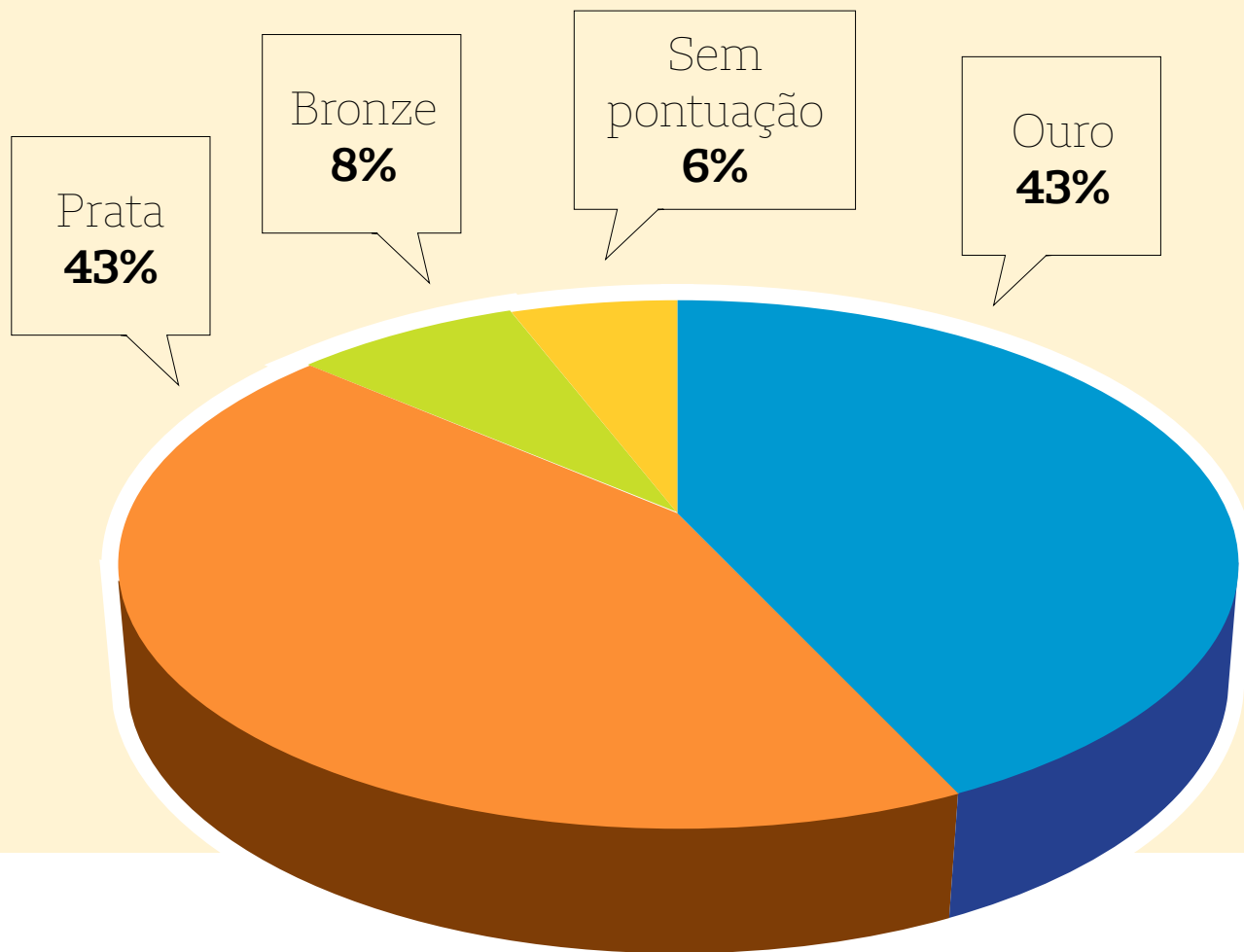
**Unimed**   
Piracicaba

# Avaliação da Rede Credenciada

Avaliar nossos serviços internos é uma prática constante da **Unimed Piracicaba**.

Porém, iniciar o processo de auditoria externa em nossa rede credenciada e pontuar com selos de qualidade foi uma inovação para nossos prestadores. A ação fez parte do programa de qualidade da empresa e repercutiu positivamente na melhora dos serviços prestados. Foram avaliadas 51 prestadoras de serviços e após os processos de auditoria externa organizamos uma devolutiva presencial com a premiação de selos de acordo com a pontuação.

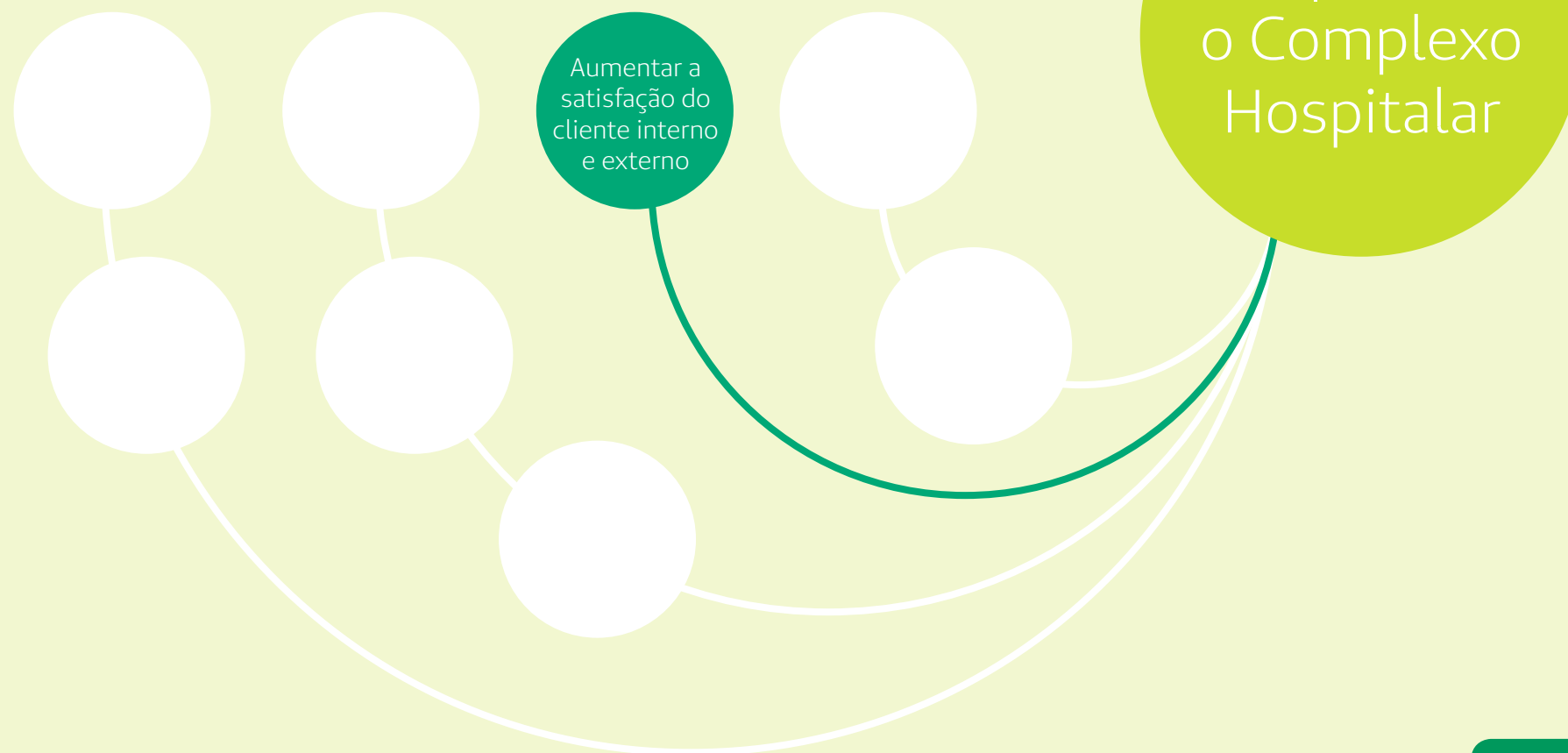


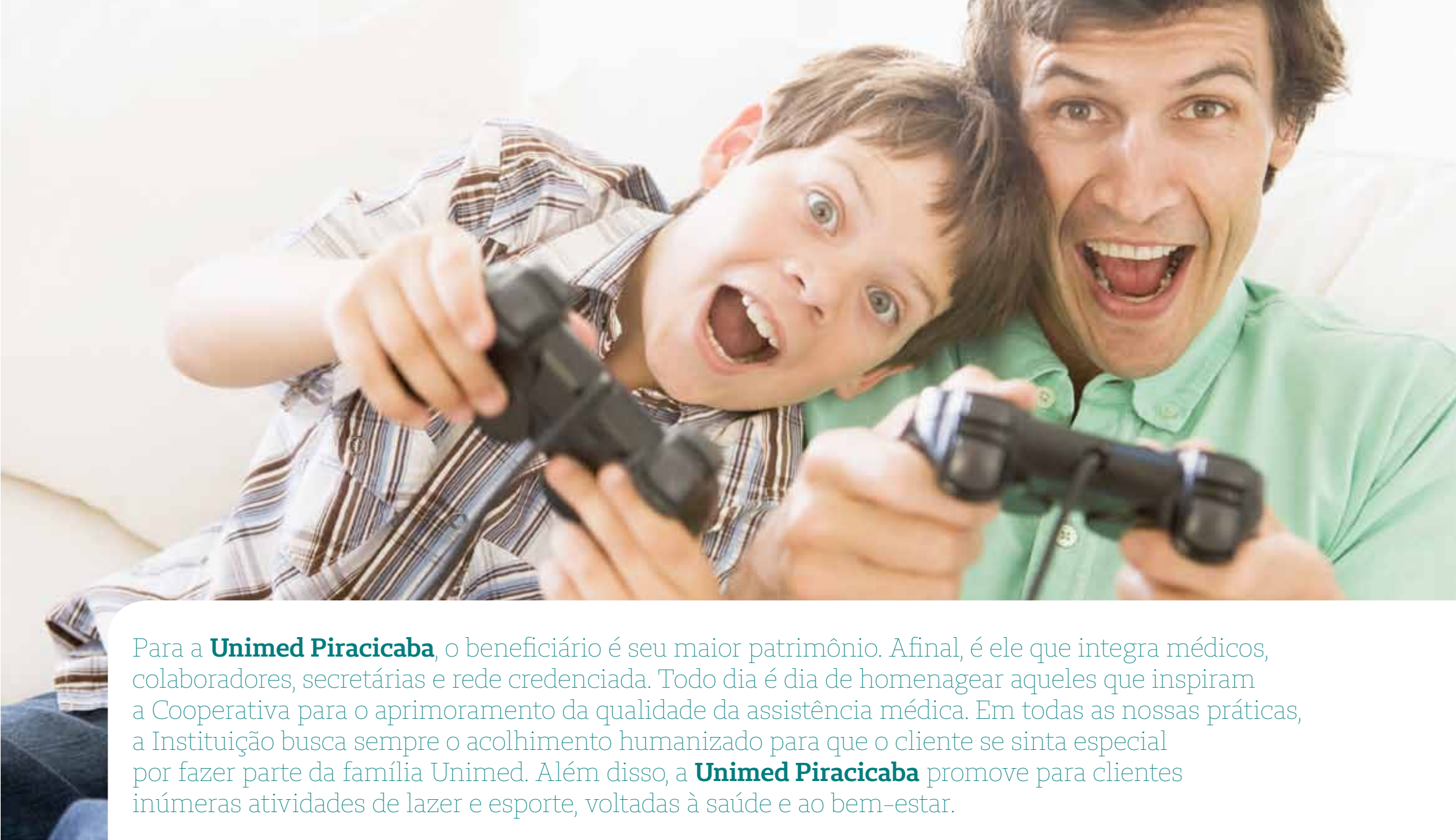


Essa ação teve uma grande receptividade e algumas instituições colocaram os selos em seus canais de comunicação interno, valorizando assim seus serviços e externando aos seus clientes.

# Perspectiva Cliente

Aprendizagem | Processo | Cliente | Financeiro





Para a **Unimed Piracicaba**, o beneficiário é seu maior patrimônio. Afinal, é ele que integra médicos, colaboradores, secretárias e rede credenciada. Todo dia é dia de homenagear aqueles que inspiram a Cooperativa para o aprimoramento da qualidade da assistência médica. Em todas as nossas práticas, a Instituição busca sempre o acolhimento humanizado para que o cliente se sinta especial por fazer parte da família Unimed. Além disso, a **Unimed Piracicaba** promove para clientes inúmeras atividades de lazer e esporte, voltadas à saúde e ao bem-estar.



Nosso maior compromisso é cuidar  
da saúde e do bem-estar de Piracicaba.

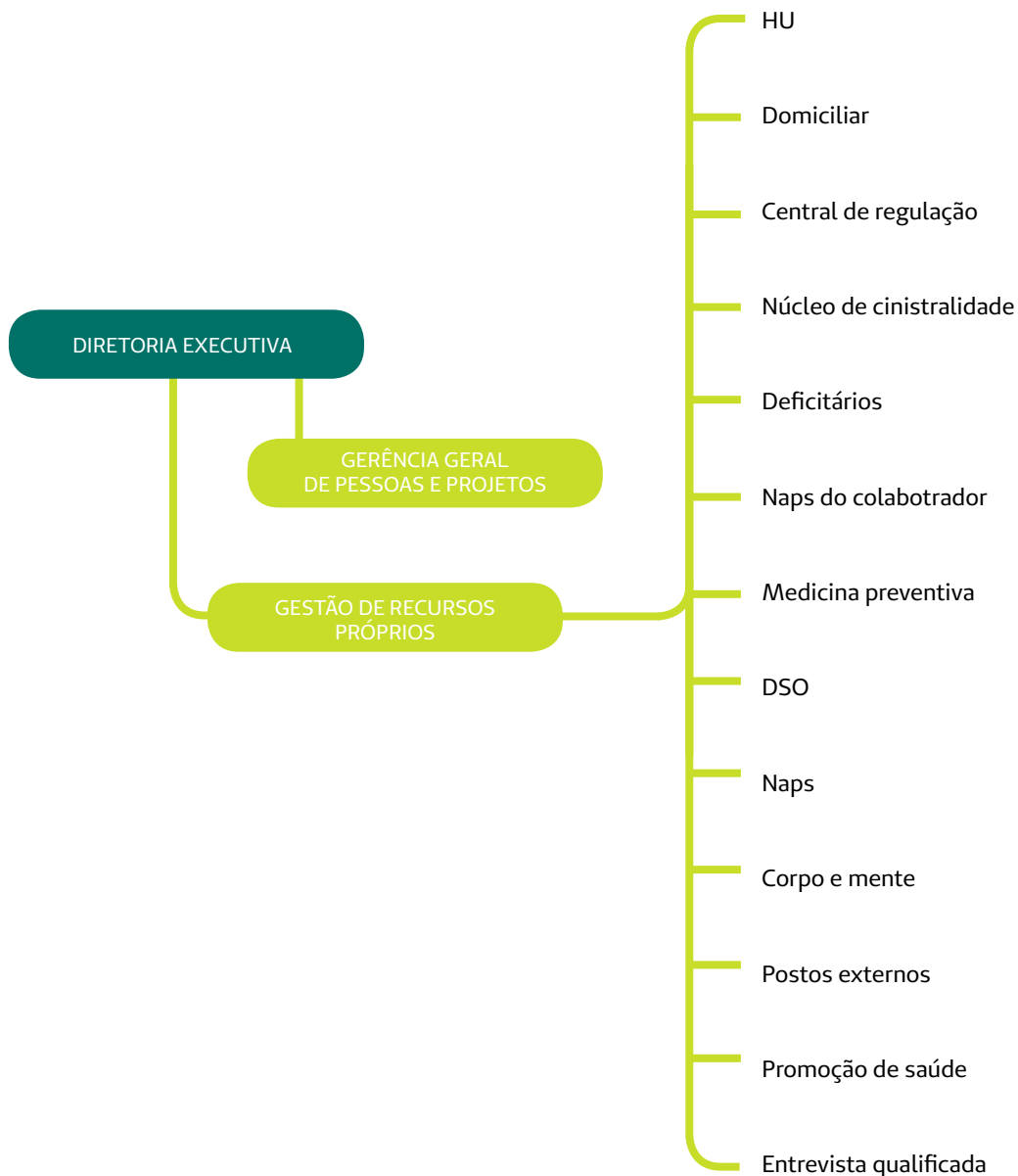
# Gestão de Recursos Próprios



# Gestão de Recursos Próprios

A Gestão de Recursos Próprios (**GRP**) foi idealizada em maio de 2017 pela Diretoria Executiva, que atribuiu para um grupo de pessoas a integração das unidades de recursos próprios: Domiciliar, Central de Regulação, Núcleo de Controle de Carteiras Deficitárias, Naps (Núcleo de Atenção Primária à Saúde) do colaborador (Projeto), Medicina Preventiva Piracicaba, Rio das Pedras e Tietê, SOU (Saúde Ocupacional Unimed), Naps (Núcleo de Atenção Primária à Saúde), Unimed Corpo e Mente, postos para emissão de guias, Núcleo de Promoção de Saúde e Entrevista Qualificada.

Neste período, a Corpo e Mente passou a ser acompanhada pela coordenação direta do GRP e a equipe foi direcionada ao psicodiagnóstico pautado na terapia breve e resolutividade do plano de cuidado. Em 2017, o *turnover* médio foi de 75%, o que ainda será superado em 2018, considerando o ano completo, trabalhando com o norte no formato de resolutividade. Realizamos parceria com o Call Center para absorver o máximo da demanda de psiquiatria no recurso próprio e, hoje, a estatística demonstra que atendemos 40% a mais de novos casos quando comparado com a rede credenciada. (Esse indicador pode ser visto a seguir, no relatório da Corpo e Mente). A terapia ocupacional, com perfil neurológico e psiquiátrico, foi transferida da Medicina Preventiva para a Corpo e Mente, seguindo a linha de cuidados da saúde mental, viabilizando o cuidado dentro de uma visão holística, o que proporciona ao beneficiário um cuidado mais integrado.



- Criação de metodologias
- Estratégias para a ampliação da capacidade e redução de sinistralidade (comparar indicadores dos recursos próprios com a rede credenciada)
- Organização das áreas e cobrança de resultados

• **Central de regularização:** implementar controle de internações não programadas pelo hospitalista

• **Deficitários:** implementar protocolo de solicitação de exames no TOVTS

• **Todas as unidades assistenciais:** reestruturação ou adequar fluxos com foco em promoção de saúde. Controlar a capacidade de atendimento e indicadores. Implementar NSP para controle do turnover

• **Promoção de saúde:** disseminar cultura de promoção de saúde, criar e monitorar projetos e indicadores e impacto na sinistralidade

- **Naps do colaborador:** implementar. Controle de mediações, monitoramento de demandas de exames e internações
- **DSO e ASO:** integrar os fluxos. Implementar núcleo de promoção de saúde, com objetivo de ter um diferencial de produto, com marketing em redução de absenteísmo

• **HU:** implementar unidade de cuidados paliativos. Ampliar desospitalização. Revisão da política de atendimento.

• **Projeto:** medicação de curativo

• **Domiciliar:** ampliar a capacidade de atendimento. Desenvolver o centro de custo. Ampliar a área de abrangência

• **Unidades assistenciais:** estruturar conceito técnico

**Unidades assistenciais:**

padronizar indicadores

• **Entrevista qualificada:** reestruturar fluxos

• **Naps:** plano terapêutico NAPS durante internação no HU. Controle de internações na rede credenciada

# Unimed Corpo e Mente

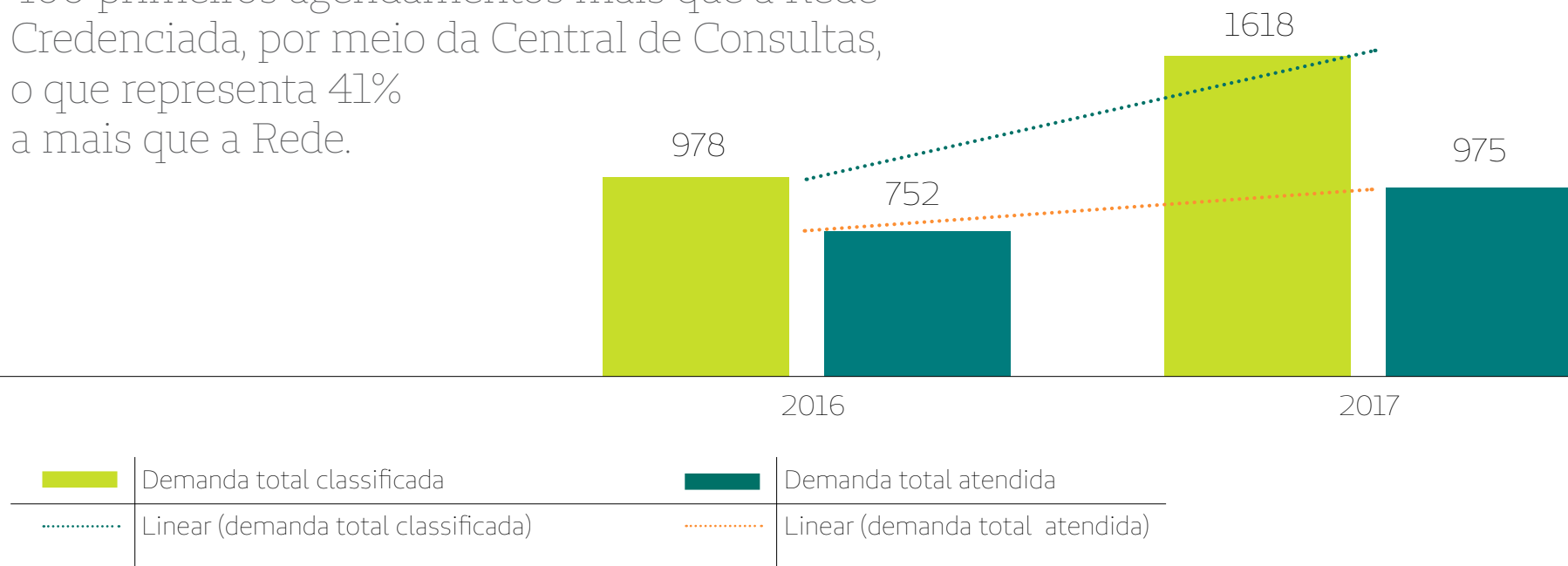
Conforme dados apurados, em 2016, realizamos 978 triagens. Já em 2017 atingimos o total de 1.618 triagens. Utilizamos esta “triagem”, que denominamos de psicodiagnóstico, para atender a norma 259 da ANS (Agência Nacional de Saúde Suplementar), que disponibiliza atendimento ao beneficiário em dez dias úteis e após este processo realizamos a continuidade do cuidado, conforme prioridade definida neste primeiro atendimento. Concluimos que, devido à excelência que possuímos neste serviço, a procura por ele é superior a capacidade que temos para atendimento.



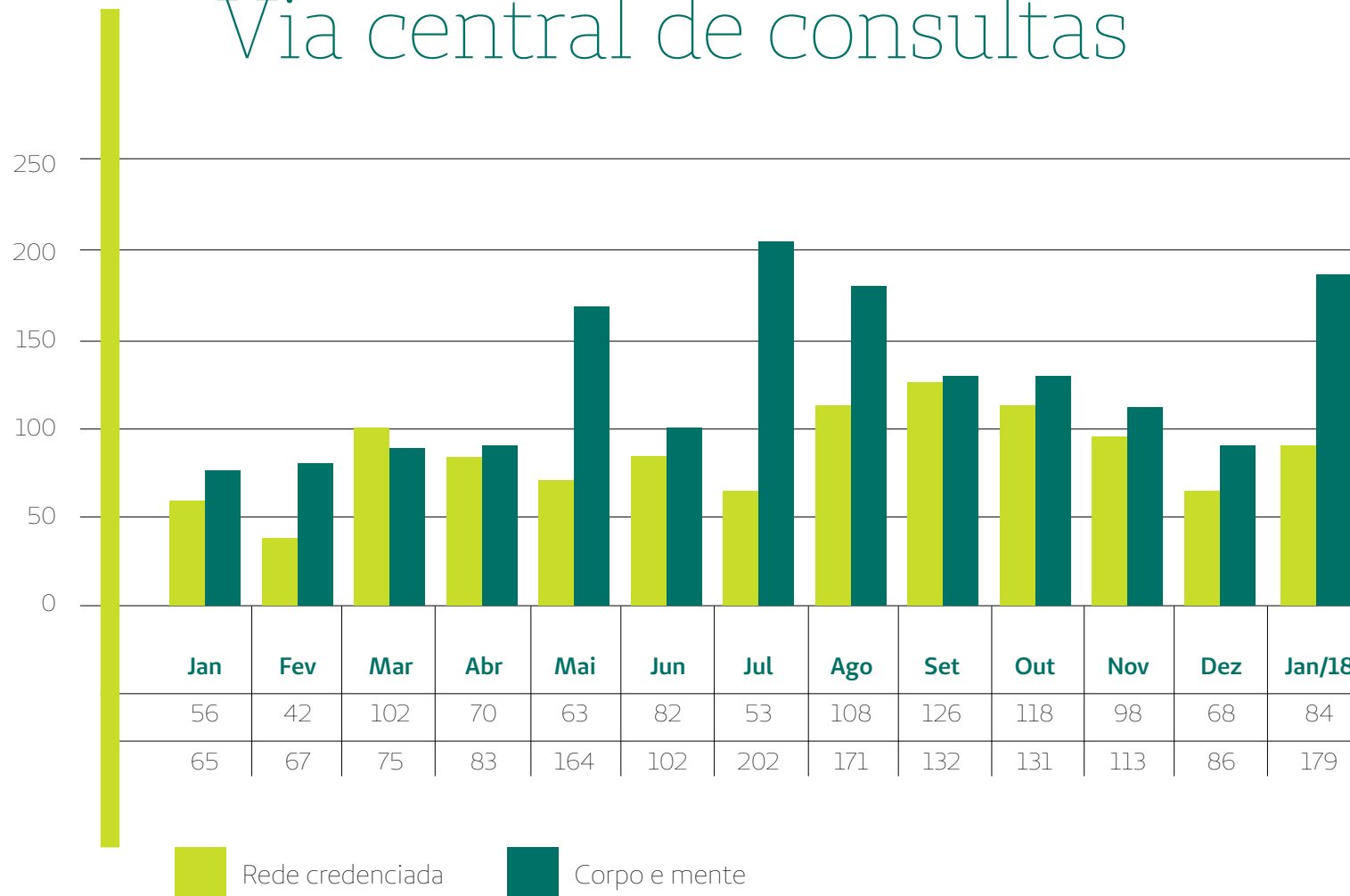


# Psicoterapia

O gráfico demonstra a evolução progressiva da procura pelo serviço de psiquiatria da Unimed Corpo e Mente. Com a Gestão de Recursos Próprios absorvemos mais consultas e, durante 2017, obtivemos um total de 400 primeiros agendamentos mais que a Rede Credenciada, por meio da Central de Consultas, o que representa 41% a mais que a Rede.



# Agendamentos de psiquiatria Via central de consultas



# Núcleo de Atenção Primária à Saúde (Naps)

Obteve sucesso na missão proposta – estabelecer e fidelizar o setor como um ambulatório de atendimento exclusivo para carteiras deficitárias da Associação dos Aposentados e Pensionistas Metalúrgicos de Piracicaba.

- Satisfação anual elevada - 79,98% de excelência;
- Redução na sinistralidade de aproximadamente 8%;
- Pronto Atendimento Adulto (PAA) também foi reduzido em 28%;
- Atendimentos no Naps aumentaram em 22%.

Entretanto, o Naps obteve um índice de satisfação acima do esperado, resultados impulsiona a Alta Direção a explorar novas carteiras, trabalhando com a mesma metodologia de Atenção Primária à Saúde, com visões mais amplas e complexas.

## A tabela que demonstra a progressão da carteira atendida no Naps

MÊS	NÚMERO DE ATENDIMENTOS	NÚMERO DE CONSULTAS	NÚMERO DE RETORNO	NÚMERO DE BENEFICIÁRIOS ATENDIDOS DA CARTEIRA (CAPATDOS)	NÚMERO DE BENEFICIÁRIOS DA CARTEIRA	NÚMERO DE BENEFICIÁRIOS ELEGÍVEIS DA CARTEIRA	PORCENTAGEM DA CARTEIRA ATENDIDA (ELEGÍVEIS)	PORCENTAGEM DA CARTEIRA ATENDIDA
JAN	394	278	116	1038	1223	1186	87,52%	84,87%
FEV	403	257	146	1056	1218	1181	89,42%	86,70%
MAR	454	294	160	1071	1205	1168	91,70%	88,88%
ABR	331	219	112	1080	1203	1166	92,62%	89,78%
MAI	478	350	128	1097	1202	1164	94,24%	91,26%
JUN	420	410	10	1103	1181	1143	96,50%	93,40%
JUL	353	284	69	1112	1175	1138	97,72%	94,64%
AGO	539	432	107	1117	1172	1131	98,76%	95,31%
SET	439	360	79	1123	1171	1127	99,65%	95,90%
OUT	477	378	99	1131	1157	1113	101,62%	97,75%
NOV	403	334	69	1135	1152	1109	102,34%	98,52%
DEZ	310	250	60	1142	1147	1104	103,44%	99,56%

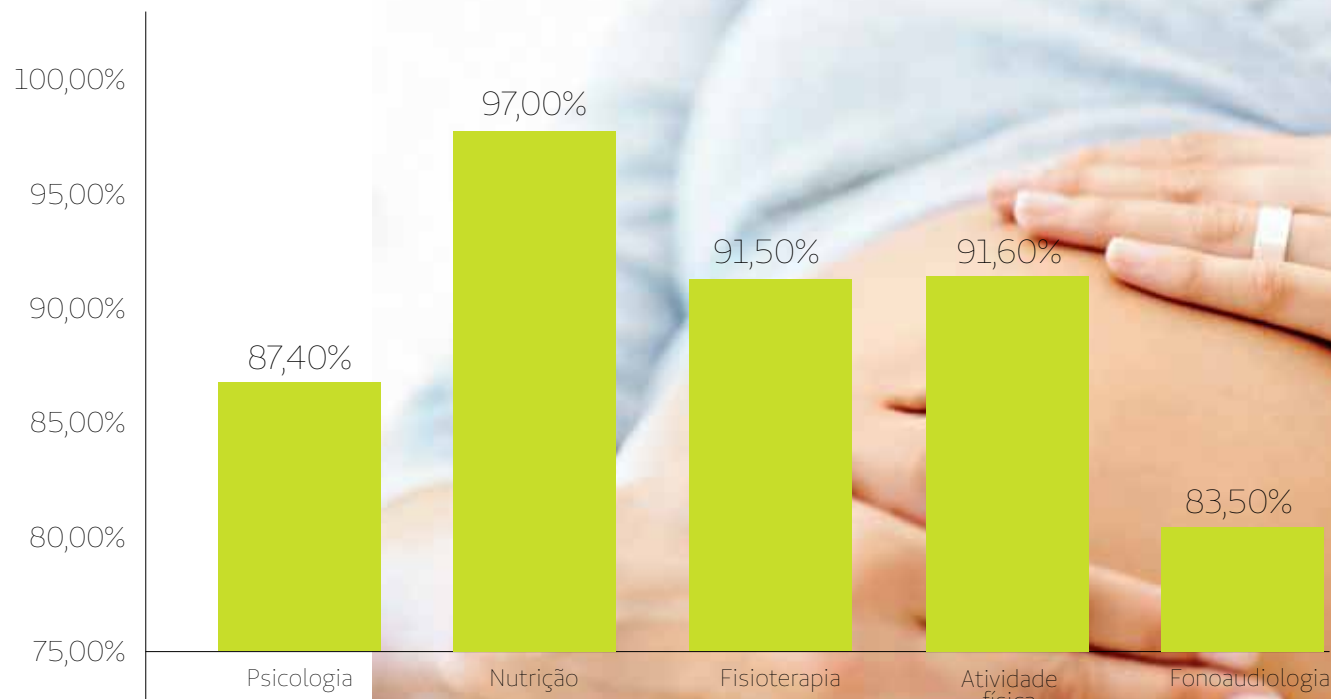
# Medicina Preventiva

## Curso de Gestante

Atendimento de **722** pessoas entre gestantes e acompanhantes.

O curso é destinado para beneficiárias da **Unimed Piracicaba** e também para a comunidade.

Produtividade  
terapeutas 2017



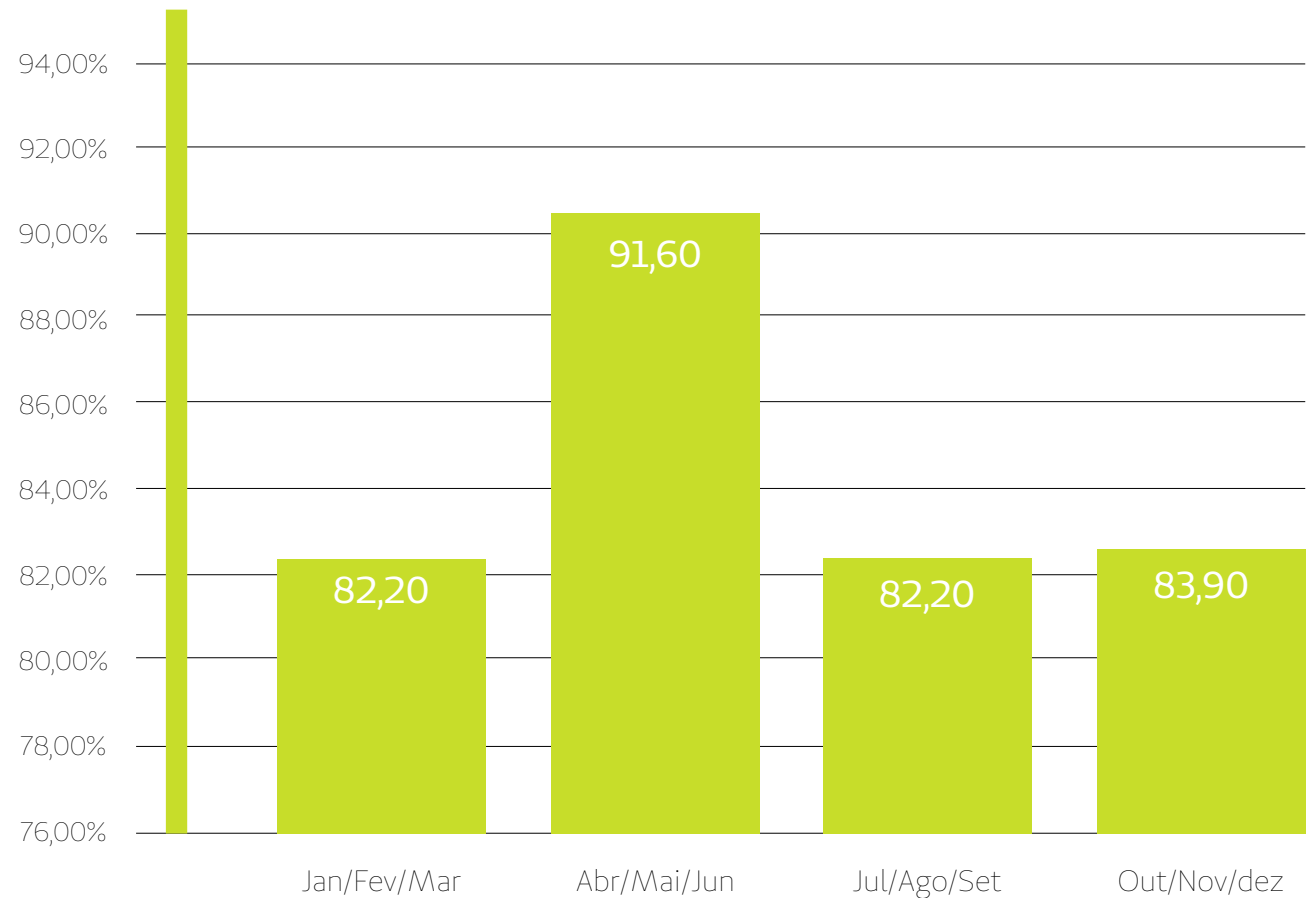
# Projeto Aconchego



# Projeto Aconchego

**998** contatos telefônicos pós-alta, com orientações gerais e **424** atendimentos presenciais para estímulo do aleitamento materno.

Taxa de eficácia do estímulo a amamentação exclusiva do  
**Aconchego 2017**



# Unimed domiciliar



Cuidar da saúde de nossos beneficiários e oferecer oportunidade de tratamento humanizado é um dos pilares que sustentam o serviço de atenção domiciliar. Pensando nesse aspecto, reestruturamos as atividades e buscamos a mudança física do departamento. Com isso, conseguimos melhorias nos processos internos e um atendimento presencial com mais qualidade e individualidade.



Intensificamos o plano de desospitalização com a vinda de uma enfermeira para trabalhar nesse processo junto ao **Hospital Unimed**, realizando a interação família, equipe multidisciplinar domiciliar e equipe multidisciplinar do **HU** para continuidade dos cuidados na residência, visando a desospitalização ou alta hospitalar com qualidade e segurança.

Aplicamos o monitoramento no **Hospital Unimed Piracicaba** dos pacientes atendidos pelo programa para avaliar as reinternações e propor melhorias contínuas viabilizando a alta hospitalar precoce e continuação dos cuidados no domicílio. Estatisticamente, apresenta-se com menos de 2% de índice de internação/mês.

Com este resultado, estamos elaborando o projeto de ampliação da domiciliar para abrangermos pacientes de outras cidades, o que já acontece com a contratação de serviços de *home care*.

Em abril, iniciou o protocolo de atendimento aos pacientes em cuidados paliativos (critérios de terminalidade) no domicílio, com o objetivo de garantir que todos os pacientes beneficiados do programa de assistência da Unimed Domiciliar sejam avaliados quanto à ocorrência de sintomas físicos, sociais e emocionais, com atendimento adequado e tratamento multiprofissional, visando melhora da qualidade de vida, prevenção de sofrimento e manutenção de dignidade de vida.

Pesquisa  
de satisfação  
cliente externo  
**95,68%**

Número de  
campanhas  
**3**

## Beneficiários

Número  
de chamadas  
telefônicas  
**21 mil ligações  
por mês**

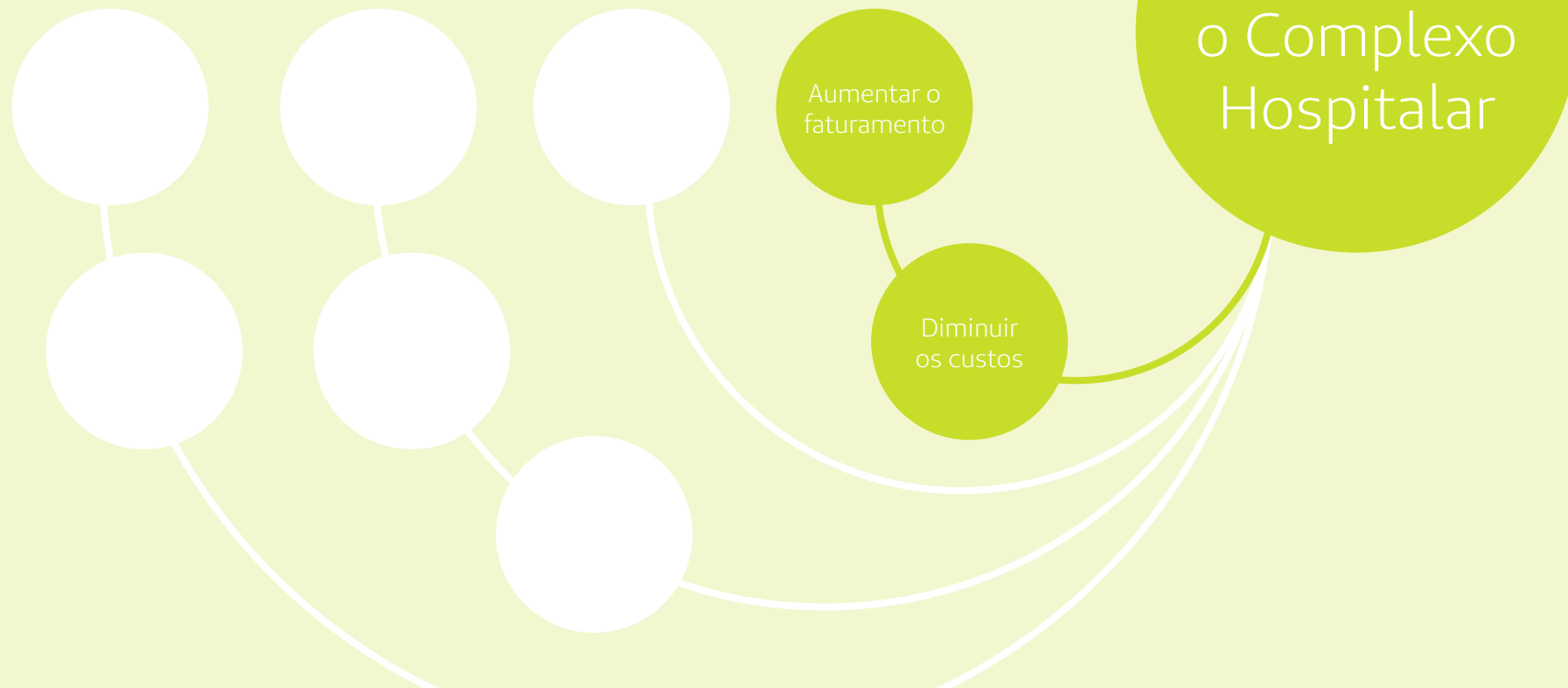
Média de  
solicitações  
na Central de  
Consultas  
**1.230  
por mês**

Número de  
atendimentos  
no Pronto  
Atendimento  
**170.197/ano**



# Perspectiva Financeira

Aprendizagem | Processo | Cliente | Financeiro



Em 2017, diante de tantas incertezas no cenário econômico do País, sinalizavam impactos para diversos setores, entre eles a saúde suplementar.

O grande desafio seria administrar de forma planejada e consciente, enfrentando com postura firme e segura, garantindo a segurança de seus serviços e a empregabilidade com os melhores resultados econômicos-financeiros.

# Resultados Financeiros

## Objetivos estratégicos

Aumentar o faturamento  
e reduzir custos

Faturamento  
**R\$ 196.724.371,59**

Índice de glosas  
de intercâmbio  
**8.37%**

Sinistralidade  
da carteira  
**79,09%**

Taxa de evasão  
**0,88%**



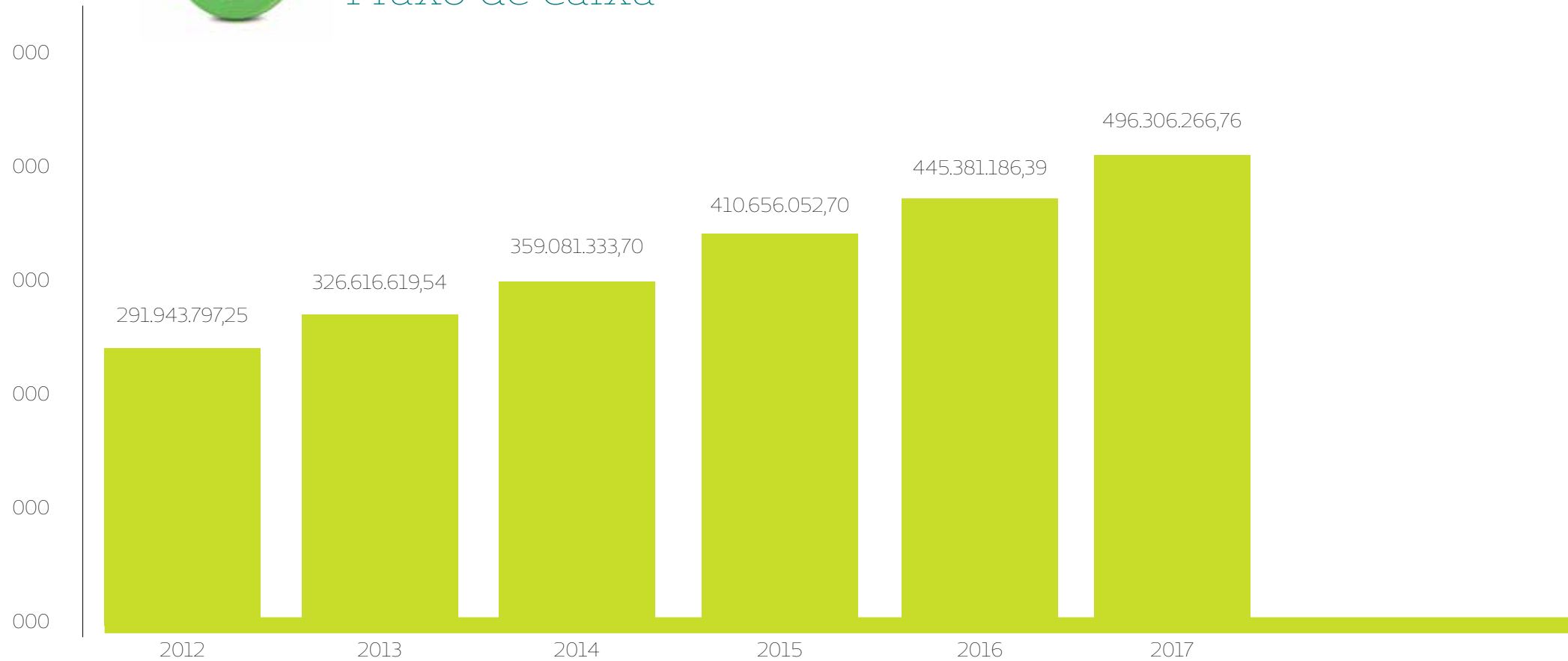
# Gestão e Resultados

O ano de 2017 foi uma superação do equilíbrio financeiro em que se encontra a Operadora. Isso é resultado do trabalho da equipe financeira, com o monitoramento e planejamento diário do Conselho de Administração, que controla a inadimplência, busca soluções e rotinas de processos para atender o cliente, além de analisar, constantemente, o cenário econômico atual do País para evitar ônus.



## Evolução de receitas

### Fluxo de caixa





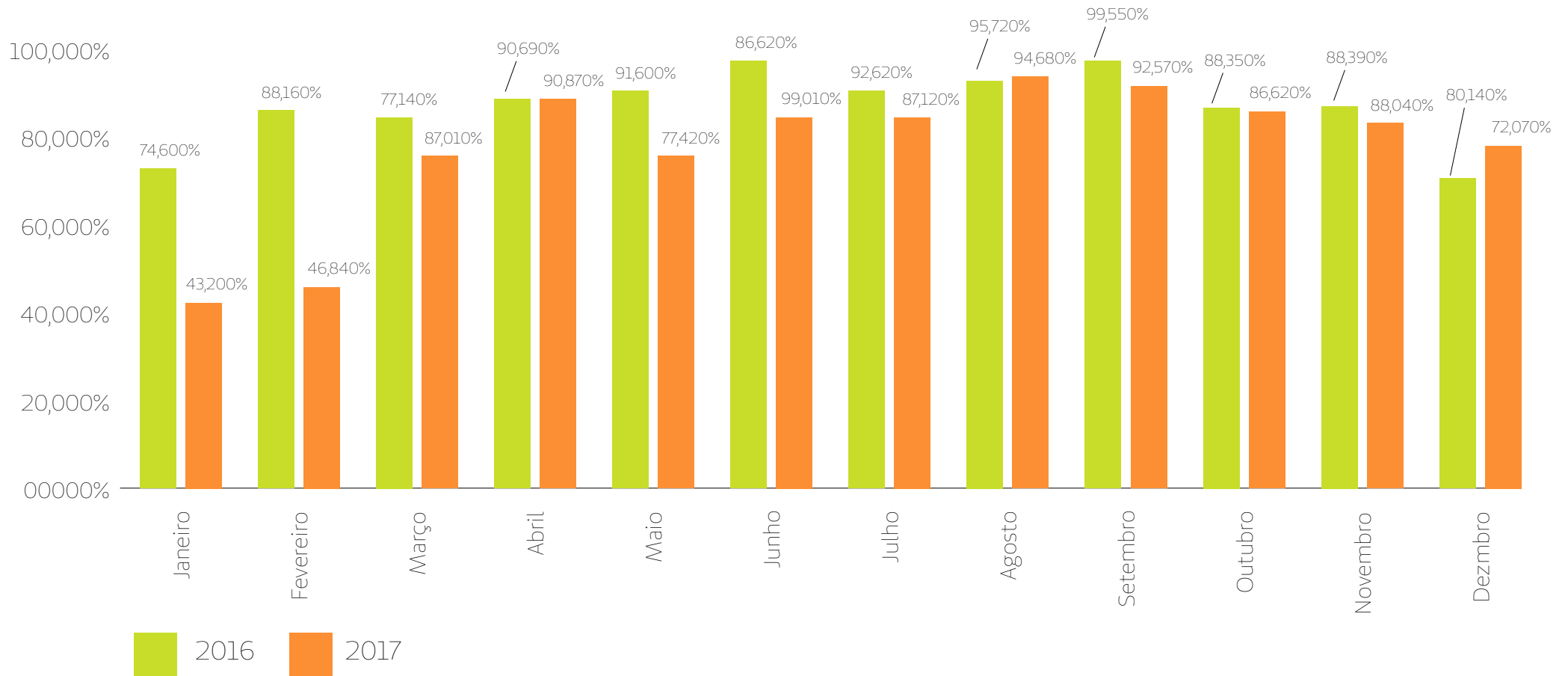
# Gestão e Resultados



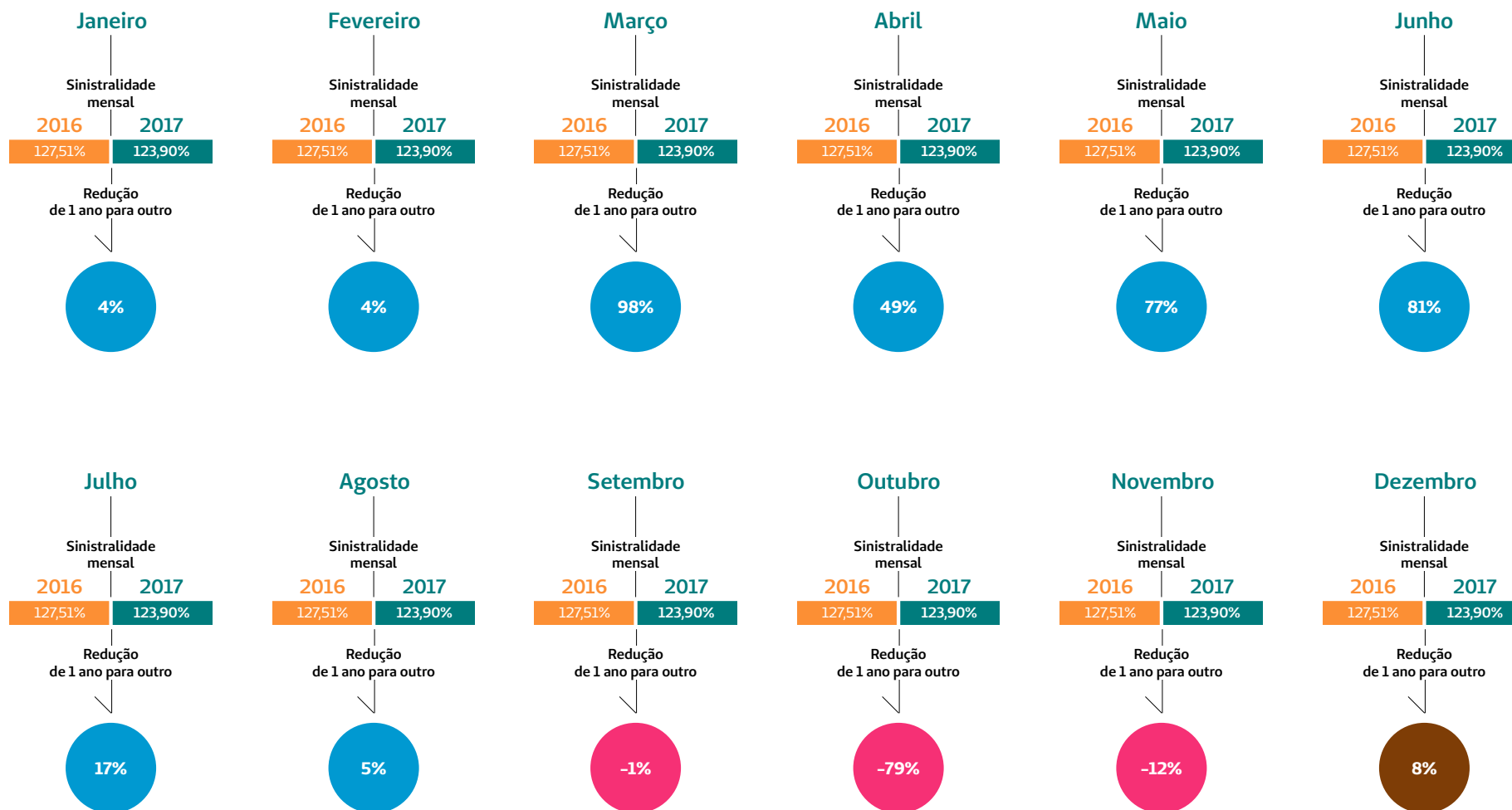
Conforme definido no Planejamento Estratégico da Operadora para o ano de 2017, o Departamento Comercial ficou responsável pelo monitoramento trimestral do Índice da Sinistralidade da Carteira e da Taxa de Evasão, sendo este índice de sinistralidade composto pela Gestão de Carteiras, que compreende o monitoramento dos custos por contrato, a análise da composição do reajuste de forma regular e sistêmica. O gerenciamento das carteiras é um fator decisivo para o crescimento da cooperativa e para a melhoria de serviços o que resulta na melhor satisfação de seus beneficiários.

# Sinistralidade

## 2016/2017



# Redução de custos com gerenciamento das carteiras





Unimed na Comunidade

# Unimed na comunidade

A vocação da Unimed é cuidar. Cuidar da nossa comunidade. Um de nossos compromissos é escrever a nossa história junto à comunidade, sendo referência em promoção de saúde, de incentivo à prática esportiva e valorização da arte e cultura local.

Estreitamos essa relação, reinventamos ações, criamos novas parcerias e trilhamos novos caminhos.

**607 horas**

de ambulância (simples e UTI) disponibilizadas em eventos externos

**157**

eventos aprovados e realizados

**5 grandes**

eventos internos

**1 mil**

pessoas beneficiadas pela cobertura assistencial da ambulância nos eventos da cidade

**R\$ 407 mil**

reais investidos em ações de apoio ao esporte, adoção de novos hábitos de vida, promoção de saúde, valorização da arte e cultura local

**52 mil**

pessoas beneficiadas pela cobertura assistencial da ambulância nos eventos da cidade

# Unimed Agita

Integrar vários segmentos de saúde em uma ação é uma das propostas da **Unimed Piracicaba** ao associar sua marca a grandes eventos com atrações de lazer e entretenimento.



O evento Unimed Agita surgiu norteado por essa ideia e, numa tarde de domingo, reuniu num dos cartões-postais da cidade – Parque do Engenho Central várias empresas parceiras para falar de cuidados e saúde ao som de escola de samba.

# Mexa-se



Parceria com a EPTV Campinas, filiada da TV Globo, para realização de megaevento em comemoração aos 250 anos da cidade de Piracicaba.

# Humanização

Humanizar é oferecer cuidado diferenciado para nossos beneficiários, cooperados e colaboradores, estimulando o vínculo de atenção e carinho. O resultado dessa iniciativa são atividades de sensibilização personalizadas, diferenciadas e motivadoras com parceiros e voluntários.



**77 ações** de humanização em 2017.  
**13 mil** pessoas contempladas nas atividades.



# Compromisso socioambiental



(G4-15)

Os projetos de Responsabilidade Socioambiental da **Unimed Piracicaba** são voltados aos públicos interno (colaboradores, prestadores de serviços, médicos cooperados e credenciados) e externo (comunidade, fornecedores, dirigentes, governo, institutos, fundações e ONGs).

O público interno é contemplado com programas de atividade laboral, aprendizes – por meio de parceria com o Instituto Formar –, Abraço Unimed – que emprega pessoas com deficiências –, bolsas de estudos, ouvidoria, serviços de consultoria de RH, clube de benefícios, jornadas de capacitação, campanhas de vacinação e arrecadação para instituições carentes.

Para beneficiários, a Cooperativa desenvolve inúmeros projetos, entre eles, curso para gestantes, projeto Aconchego, humanização hospitalar e parcerias culturais

Já entre os projetos direcionados ao meio ambiente está o Jogue Certo, de coleta seletiva. Em parceria com a Sedema (Secretaria Municipal de Defesa do Meio Ambiente de Piracicaba), a **Unimed Piracicaba** atua nos programas de adoção de área verde (hoje, cerca de 27 mil metros quadrados) e o Plante Vida – Nascemos Juntos para Viver, que consiste no plantio de uma árvore para cada bebê nascido na Maternidade do Hospital Unimed.

Outra solução inteligente desenvolvida desde 2012, quando Dr. Carlos Joussef assumiu a condução da Cooperativa, é o projeto CO<sup>2</sup> Neutro – Calculadora, que opera na identificação e neutralização de emissões de gases de efeito estufa (GEE), resultantes das atividades da Cooperativa. A iniciativa faz parte de um conjunto de ações adotadas pelo Hospital Unimed, que envolvem a coleta de dados sobre resíduos recicláveis e orgânicos por meio de pesagem diária, quantificação de consumo de combustíveis fósseis utilizados na frota de carros, energia elétrica e geradores de gases (câmaras frias e aparelhos de ar condicionado).



## Resultados

- **315 litros** de leite arrecadados para entidade de cuidados ao idoso – Lar Betel;
- **32 alunos** atendidos no Projeto Educar;
- **60 mil** fraldas doadas ao Fundo Social de Solidariedade de Piracicaba (Fussp);
- **R\$ 168 mil** destinados à ações de prevenção precoce de câncer (Mantenedora do corpo clínico da Associação Ilumina).

# Promoção de Saúde

Em sintonia com os movimentos Outubro Rosa e Novembro Azul, a **Unimed Piracicaba** lançou, em 2017, ônibus da saúde, em parceria com a empresa de transporte coletivo Via Ágil, com informações para o cuidado com a saúde do homem e da mulher nas principais linhas de acesso da cidade.



# Meio Ambiente

## Programa Adote Área

Parceria com a prefeitura de Piracicaba com adoção de áreas verdes – aproximadamente 24 mil m<sup>2</sup>.

## Unimed Valoriza

Campanha interna de uso consciente dos recursos naturais (água, energia elétrica), associada ao programa CO2 Neutro – da Unimed do Brasil.

## Programa Jogue Certo

Ações de orientação ao descarte correto; Parceria com ONG Pira 21, que desenvolve ações sustentáveis na cidade de Piracicaba.



Relatório de Sustentabilidade 2017

1.800 mudas plantadas em áreas verdes da cidade, em parceria com o Programa Plante Vida – Nascemos juntos para viver.

The background of the slide features a close-up of several vibrant green leaves, likely from a tree, with sunlight filtering through them, creating a soft, natural aesthetic. The leaves are in various stages of focus, with some in sharp detail and others blurred in the background.

# Efetividade Planejamento Estratégico 2015 - 2017

Para uma organização se destacar no mercado é necessário estabelecer uma estratégia competitiva, que garanta um relacionamento benéfico e duradouro com seus clientes. Durante 2017, alcançamos 70% de projetos finalizados do Planejamento Estratégico, focando em grupos operativos horizontalizados. A conquista da meta não foi atingida devido a: captação de novos projetos incluídos ao longo do planejamento estratégico no período de 2017, devido a operacionalização de novas demandas setoriais caracterizadas como novas ações. Foi possível identificar a necessidade de capacitação contínua para a assimilação da nova cultura de governança corporativa por parte de alguns gestores, *belts* e demais colaboradores da Cooperativa.

Para alcançar os objetivos estratégicos, a metodologia de gerenciamento de projetos alinhada com a governança corporativa foi executada disseminando a cultura de planejamento estratégico em todos os níveis hierárquicos, sensibilizando os agentes envolvidos da importância de desenvolver projetos e monitorar indicadores e metas, ampliando o olhar sistêmico de toda a equipe de trabalho, a fim de alcançar resultados mais sólidos, inclusive em relação à cultura organizacional, resultando assim no seguinte contexto via perspectiva do BSC:

Processo 86%

Aprendizagem 83%

Financeiro 84%

Cliente 100%

# Planejamento Estratégico

A elaboração do Planejamento Estratégico, que aborde todos os objetivos e ações inerentes da cadeia de processo, propicia o desenvolvimento da empresa e agrega valor aos seus serviços e produtos.

O **PE de 2017** foi encerrado atendendo as perspectivas do BSC e os objetivos estratégicos propostos, evidenciando a implantação da metodologia de governança corporativa e a metodologia de projetos, responsável pela execução e monitoramento do mesmo na cooperativa.

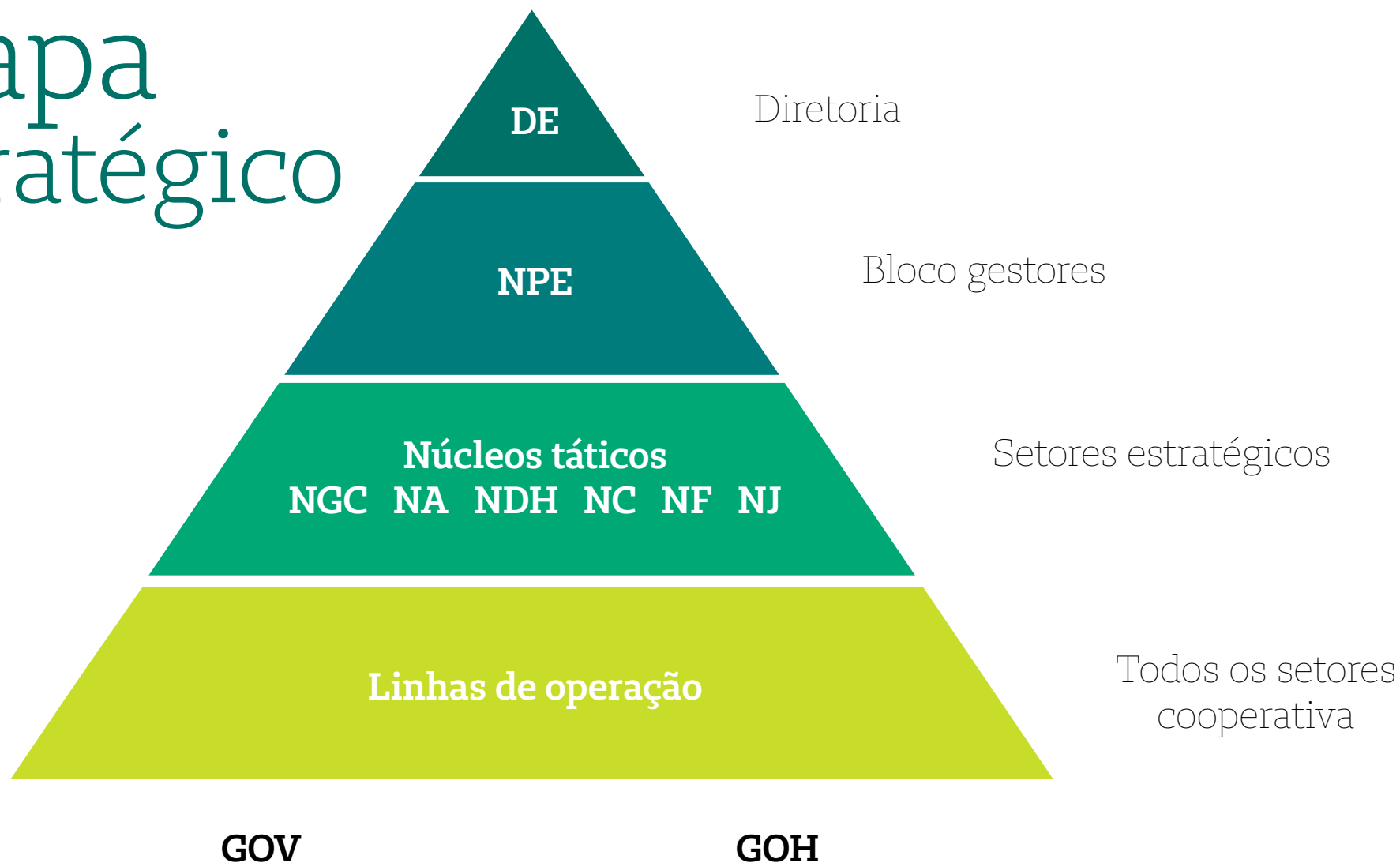
O **PE de 2018** está sendo elaborado com base na metodologia de governança supra citada, partindo dos objetivos estratégicos propostos pela Diretoria Executiva, com base na análise swot setorial e sistêmica. O plano de ação será direcionado em ações, projetos e linhas de operação.

## **Qual o novo e maior projeto para os próximos anos.**

Otimização e ampliação do novo complexo Hospitalar instaurando novos serviços.



# Mapa estratégico



# Certificações



Em 2017, o Hospital **Unimed Piracicaba** conquistou uma das mais conceituadas certificações de qualidade do Brasil: o selo máximo de excelência nível 3 da ONA (Organização Nacional de Acreditação).

O reconhecimento comprova a cultura organizacional, a maturidade da gestão e os resultados da instituição, além do foco na segurança do paciente e na alta resolutividade médica.

A partir de agora, o complexo integra um seletor grupo de hospitais do País reconhecido pela alta qualidade no atendimento aos beneficiários. No Brasil, apenas **1,4%** das unidades de saúde possui a certificação máxima, considerando um universo de oito mil hospitais entre públicos e privados. Já no Estado de São Paulo, **37** instituições mantêm o selo de excelência em gestão.

Durante o anúncio da conquista, auditores sinalizaram pontos fortes do Hospital **Unimed Piracicaba**.

Além da transparência na gestão, a especialista destacou a eficiência da farmacoeconomia, atuação da equipe multidisciplinar na desospitalização com foco na segurança do paciente – considerando UTIs e unidades de internação, humanização no cuidado nutricional, ambiência hospitalar para o bem-estar de beneficiários, segurança patrimonial e gestão das linhas de cuidados e protocolos.



# Prêmios

Pelo **14º ano consecutivo**, o plano de saúde **Unimed Piracicaba** foi o primeiro colocado na pesquisa **Top of Mind 2017**. A operadora lidera o *ranking* com **62% das indicações**. O reconhecimento é resultado da qualidade dos serviços oferecidos em clínicas, consultórios e hospital próprio, além do envolvimento social com a comunidade.

A pesquisa Marcas de Sucesso é realizada pela Gazeta de Piracicaba em parceria com o Instituto CW7. Na categoria Plano Médico, a segunda colocada contou com 17% das indicações dos entrevistados e o terceiro lugar ficou com 11,3%.

# Destques

Pelo 5º ano consecutivo, a **Unimed Piracicaba** figura entre os **50 maiores e melhores** planos de saúde do Brasil.

O resultado é divulgado pela revista Valor 1000 – anuário do jornal Valor Econômico –, que analisa todos os anos o desempenho das empresas mais importantes do País. A Cooperativa ocupa a liderança absoluta entre as Unimeds do Estado de São Paulo nas categorias lucro operacional e mais rentável sobre o patrimônio. Entre as Unimeds do Brasil, Piracicaba se destaca na 5ª e 6ª posições nas mesmas categorias. A classificação comprova a solidez, credibilidade e transparência da Instituição no setor de saúde suplementar no País mesmo diante de uma crise que desequilibrou a economia nos últimos anos.

# Confraternizações



Além de investir em tecnologia e treinamentos de equipes, a **Unimed Piracicaba** fortalece, constantemente, seu elo com profissionais que atuam no Hospital Unimed e sedes da Cooperativa. Nos últimos anos, a instituição promoveu para médicos e colaboradores festas de fim de ano com deliciosos jantares e shows exclusivos. Outros encontros que já entraram para o calendário social da Cooperativa são as comemorações referentes às conquistas de certificações da ONA (Organização Nacional de Acreditação), conquistadas em julho de 2015 e setembro de 2017.

A Instituição acredita ainda na importância da família na construção de um colaborador motivado. Por isso, celebra essas conquistas com confraternização familiar

Relatório de Sustentabilidade 2017



# SUMÁRIO GRI



Relatório de Sustentabilidade 2017

<b>GR4-1</b>	Apresente uma declaração do principal tomador de decisão da organização sobre a relevância da sustentabilidade para a organização e sua estratégia de sustentabilidade.	6
<b>GR4-2</b>	Apresente uma descrição dos principais impactos, riscos e oportunidades.	6
<b>GR4-3</b>	Relate o nome da organização.	3
<b>GR4-4</b>	Relate as principais marcas, produtos e serviços.	3
<b>GR4-5</b>	Relate a localização da sede da organização.	28
<b>GR4-6</b>	Relate o número de países nos quais a organização opera e nome dos países nos quais as suas principais operações estão localizadas ou que são especialmente relevantes para os tópicos de sustentabilidade abordados no relatório.	28
<b>GR4-7</b>	Relate a natureza da propriedade e forma jurídica da organização.	3
<b>GR4-8</b>	Relate os mercados em que a organização atua (com discriminação geográfica, setores abrangidos e tipos de clientes e beneficiários).	3
<b>GR4-9</b>	Relate o porte da organização.	3
<b>GR4-10</b>	Relate o número total de empregados, próprios, terceirizados e autônomos discriminados por contrato de trabalho, tipo de emprego, região e gênero <i>As informações estão contempladas no Balanço Social e durante todo o período de elaboração não tivemos alterações que impactassem diretamente nos valores mencionados.</i>	
<b>GR4-11</b>	Relate o percentual do total de empregados cobertos por acordos de negociação coletiva. <i>"Todos os colaboradores e cooperados que fazem parte da folha de pagamento são coberto por acordos coletivos sendo eles - Secmesp, Sindhosp e Sindmed."</i>	
<b>GR4-12</b>	Descreva a cadeia de fornecedores da organização.	27
<b>GR4-13</b>	Relate quaisquer mudanças significativas ocorridas no decorrer do período coberto pelo relatório em relação ao porte, estrutura, participação acionária ou cadeia de fornecedores da organização <i>Não tivemos nenhuma alteração relacionada ao porte, estrutura e na sua cadeia de fornecedores</i>	
<b>GR4-14</b>	Relate se e como a organização adota a abordagem ou princípio da precaução.	27
<b>GR4-15</b>	Liste as cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente de caráter econômico, ambiental e social que a organização subscreve ou endossa.	89
<b>GR4-16</b>	"Liste a participação em associações (p. ex.: associações setoriais) e organizações nacionais ou internacionais de defesa em que a organização.	
<b>ASPECTOS MATERIAIS IDENTIFICADOS E LIMITES</b>		
<b>GR4-17</b>	Liste todas as entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas ou documentos equivalentes da organização cobertos pelo relatório. Relate quais dessas entidades não foram cobertas pelo relatório. <i>Informação disponível no Balanço Social</i>	
<b>GR4-18</b>	Explique o processo adotado para definir o conteúdo do relatório e os limites dos Aspectos.	
	Explique como a organização implementou os Princípios para Definição do Conteúdo do Relatório.	11
<b>GR4-19</b>	Liste todos os Aspectos materiais identificados no processo de definição do conteúdo do relatório.	16



<b>GR4-20</b>	“Para cada Aspecto material, relate o Limite do Aspecto dentro da organização, da seguinte maneira: _ Relate se o Aspecto é material dentro da organização. _ Se o Aspecto não for material para todas as entidades dentro da organização (como descrito no ponto G4-17), selecione uma das duas seguintes abordagens e apresente: - A lista de entidades ou grupos de entidades incluídos no ponto G4-17 para os quais o Aspecto não é material ou - A lista de entidades ou grupos de entidades incluídos no ponto G4-17 para os quais o Aspecto é material. _ Relate qualquer limitação específica relacionada ao Limite do Aspecto dentro da organização.”	<b>16</b>
<b>GR4-21</b>	“Para cada Aspecto material, relate seu limite fora da organização. Identifique as entidades, grupos de entidades ou elementos para os quais o Aspecto é material. Além disso, descreva a localização geográfica na qual o Aspecto é material para as entidades identificadas. _ Relate qualquer limitação específica relacionada ao Limite do Aspecto fora da organização.”	<b>16</b>
<b>GR4-22</b>	“Relate o efeito de quaisquer reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores e as razões para essas reformulações.”	<b>9</b>
<b>GR4-23</b>	Relate alterações significativas em relação a períodos cobertos por relatórios anteriores em Escopo e Limites do Aspecto.	<b>11</b>

#### ENGAJAMENTO DE STAKEHOLDERS

<b>GR4-24</b>	Apresente uma lista de grupos de stakeholders engajados pela organização.	<b>11</b>
<b>GR4-25</b>	Relate a base usada para a identificação e seleção de stakeholders para engajamento.	<b>11</b>
<b>GR4-26</b>	Relate a abordagem adotada pela organização para engajar stakeholders, inclusive a frequência do seu engajamento discriminada por tipo e grupo, com uma indicação de que algum engajamento foi especificamente promovido como parte do processo de preparação do relatório.	<b>11</b>
<b>GR4-27</b>	“Relate os principais tópicos e preocupações levantadas durante o engajamento de stakeholders e as medidas adotadas pela organização para abordar esses tópicos e preocupações, inclusive no processo de relatá-las. Relate os grupos de stakeholders que levantaram cada uma das questões e preocupações mencionadas.”	<b>19</b>

#### PERFIL DO RELATÓRIO

<b>GR4-28</b>	Período coberto pelo relatório (p. ex.: ano fiscal ou civil) para as informações apresentadas.	<b>9 e 11</b>
<b>GR4-29</b>	Data do relatório anterior mais recente (se houver).	<b>11</b>
<b>GR4-30</b>	Ciclo de emissão de relatórios (anual, bienal, etc.).	<b>9</b>
<b>GR4-31</b>	Informe o ponto de contato para perguntas sobre o relatório ou seu conteúdo.	<b>9</b>
<b>GR4-32</b>	“Relate a opção “de acordo” escolhida pela organização. Relate o Sumário de Conteúdo da GRI para a opção escolhida (veja as tabelas abaixo). Apresente a referência ao Relatório de Verificação Externa, caso o relatório tenha sido submetido a essa verificação.”	<b>11</b>
<b>GR4-33</b>	Relate a política e a prática corrente adotadas pela organização para submeter o relatório a uma verificação externa.	<b>11</b>

#### GOVERNANÇA

<b>GR4-34</b>	Relate a estrutura de governança da organização, incluindo os comitês do mais alto órgão de governança. Identifique quaisquer comitês responsáveis pelo assessoramento do conselho na tomada de decisões que possuam impactos econômicos, ambientais e sociais.	<b>23 e 32</b>
<b>GR4-56</b>	“Descreva os valores, princípios, padrões e normas de comportamento da organização, como códigos de conduta e de ética.”	<b>21</b>

# BALANÇO SOCIAL



Relatório de Sustentabilidade 2017

## Unimed Brasil

### Balanço Social Parcial

<b>1 - Dados Unimed</b>	
Razão Social: UNIMED PIRACICABA	Ramo de atividade: <input checked="" type="checkbox"/> Saúde
Data de fundação: 14/12/1970	CNPJ: 44.803.922/0001-02
Tempo de existência: 47 anos	Atuação da cooperativa: <input type="checkbox"/> Local <input checked="" type="checkbox"/> Regional <input type="checkbox"/> Nacional
Responsável pelo preenchimento: José Dorival Mantelato	Telefone para contato: (19) 34368053
Tipo de Unimed: Singular operadora	Federação/Confederação: 3
Seleccione os recursos próprios (filiais) conforme critério contábil, consolidados neste relatório: Quantidade Hospital: 1 Quantidade Farmácia: 0 Quantidade Pronto atendimento: 3 Quantidade Laboratório: 0 Quantidade Posto de Coleta: 0 Quantidade Centro de diagnóstico: 1 Quantidade Ótica: 0 Outros (Descrever e informar quantidade): Medicina Preventiva, Saúde Ocupacional e Corpo e Mente;	E-mail responsável: mauricio.packer@unimedpiracicaba.com.br paulo.carrenho@unimedpiracicaba.com.br
Este ano o Balanço Social da Unimed terá relatório de auditoria independente? <input checked="" type="radio"/> Não <input type="radio"/> Sim:	Total de Beneficiários: 136074

2 - Indicadores de Corpo Funcional	2017				2016			
	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)	590	0	1679	2269	553	0	1651	2204
2.2 - Nº de admissões durante o período	40	0	239	279	0	0	228	228
2.3 - Nº de saídas e demissões durante o período	3	0	211	214	6	0	196	202
2.4 - Índice de rotatividade por substituição (turnover)			0,83	0,83			0,88	0,88
2.5 - Nº de estagiários no período			3	3			3	3
2.5.1 - Nº de estagiários efetivados no período			0	0			0	0
2.6 - Nº de Aprendizes			40	40			41	41
2.7 - Nº de trabalhadores terceirizados			0	0			0	0
2.8 - Nº de trabalhadores com contrato temporário			0	0			0	0
2.9 - Nº de homens que trabalham na Unimed	445		268	713	417		284	701
2.10 - Nº de mulheres que trabalham na Unimed	145		1411	1556	136		1367	1503
2.11 - Nº de branco(a)s que trabalham na Unimed	589		1256	1845	552		1336	1888
2.12 - Nº de negro(a)s que trabalham na Unimed	1		135	136	1		314	315
2.13 - Nº de indígenas que trabalham na Unimed	0		0	0	0		0	0

2.14 - Nº de pessoas com deficiência	0		83	83	0		84	84
2.15 - Nº total de membros do Conselho de Administração	16	0		16	16	0		16
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
2.16 - Nº total de membros do Conselho Fiscal	6	0		6	1	0		1
2.16.1 - Nº total de mulheres no Conselho Fiscal	1	0		1	0	0		0
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 função administrativas e/ou na diretoria	4	0		4	4	0		4
2.19 - Nº de mulheres cooperadas em funções administrativas e/ou diretoria	0	0		0	0	0		0
2.20 - Nº de negro(a)s indígenas cooperados em funções administrativas e/ou diretoria	0	0		0	0	0		0
2.21 - Faixa etária dos colaboradores			1679	1679			1651	1651
2.21.1 - Até 18 anos			40	40			50	50
2.21.2 - De 19 a 24 anos			68	68			102	102
2.21.3 - De 25 a 29 anos			172	172			231	231
2.21.4 - De 30 a 45 anos			1052	1052			960	960
2.21.5 - De 46 a 59 anos			299	299			276	276
2.21.6 - A partir de 60 anos			48	48			32	32
2.22 - Nº de pessoas nas categorias profissionais de trabalho			1676	1676			1648	1648
2.22.1 - Gestão			66	66			64	64
2.22.2 - Técnico			286	286			259	259
2.22.3 - Operacional			948	948			943	943
2.22.4 - Apoio			376	376			382	382
2.23 - Remuneração média por categoria profissional de trabalho por gênero			3.142,45	3.142,45			4.005,34	4.005,34
2.23.1- Remuneração média Gestão			5.655,31	5.655,31			6.946,84	6.946,84
2.23.1.1 - Remuneração média de Homens			7.452,21	7.452,21			9.320,14	9.320,14
2.23.1.2 - Remuneração média de Mulheres			4.981,47	4.981,47			6.268,75	6.268,75
2.23.2- Remuneração média Técnico			3.807,54	3.807,54			4.890,45	4.890,45
2.23.2.1 - Remuneração média de Homens			4.325,95	4.325,95			5.542,08	5.542,08
2.23.2.2 - Remuneração média de Mulheres			3.737,60	3.737,60			4.766,76	4.766,76
2.23.3 - Remuneração média Operacional			1.755,39	1.755,39			2.376,06	2.376,06
2.23.3.1 - Remuneração média de Homens			1.894,29	1.894,29			2.511,20	2.511,20
2.23.3.2 - Remuneração média de Mulheres			1.732,29	1.732,29			2.352,75	2.352,75
2.23.4 - Remuneração média Apoio			1.351,55	1.351,55			1.808,01	1.808,01
2.23.4.1 - Remuneração média de Homens			1.546,31	1.546,31			2.272,84	2.272,84
2.23.4.2 - Remuneração média de Mulheres			1.302,14	1.302,14			1.692,27	1.692,27

# BALANÇO SOCIAL



Relatório de Sustentabilidade 2017

2.24 - Remuneração média por categoria profissional de trabalho por raça		2.152,77	2.152,77		2.588,83	2.588,83
2.24.1- Remuneração média dos brancos		2.315,53	2.315,53		3.031,46	3.031,46
2.24.1.1 - Gestão		5.864,17	5.864,17		6.998,98	6.998,98
2.24.1.2 - Técnico		3.796,27	3.796,27		4.928,57	4.928,57
2.24.1.3 - Operacional		1.778,73	1.778,73		2.428,80	2.428,80
2.24.1.4 - Apoio		1.368,26	1.368,26		1.895,94	1.895,94
2.24.2 - Remuneração média dos negros		1.990,01	1.990,01		2.146,20	2.146,20
2.24.2.1 - Gestão		3.178,29	3.178,29		5.904,06	5.904,06
2.24.2.2 - Técnico		3.451,91	3.451,91		4.966,36	4.966,36
2.24.2.3 - Operacional		1.707,41	1.707,41		2.145,02	2.145,02
2.24.2.4 - Apoio		1.282,03	1.282,03		1.590,61	1.590,61
2.24.3 - Remuneração média dos indígenas		0,00	0,00		0,00	0,00
2.24.3.1 - Gestão		0,00	0,00		0,00	0,00
2.24.3.2 - Técnico		0,00	0,00		0,00	0,00
2.24.3.3 - Operacional		0,00	0,00		0,00	0,00
2.24.3.4 - Apoio		0,00	0,00		0,00	0,00
2.25 - % de negros na trajetória de gestão (chefias)		6,67	6,67		6,25	6,25
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)		93,75	93,75		78,12	78,12
2.28 - Nº de colaboradores por Escolaridade		1679	1679		1651	1651
2.28.1 - Não alfabetizados		1	1		1	1
2.28.2 - Ensino fundamental incompleto		70	70		71	71
2.28.3 - Ensino fundamental completo		154	154		154	154
2.28.4 - Ensino médio completo		492	492		516	516
2.28.5 - Ensino técnico completo		553	553		534	534
2.28.6 - Ensino superior completo		301	301		307	307
2.28.7 - Pós-graduação Lato Sensu (especialização, MBA) completo		104	104		66	66
2.28.8 - Pós-graduação Stricto Sensu (mestrado e doutorado) completo		4	4		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)?		22	22		18	18
2.29.1 - Educação básica (Nº de beneficiados)		0	0		0	0
2.29.2 - Ensino Médio (Nº de beneficiados)		0	0		0	0
2.29.3 - Ensino Superior (Nº de beneficiados)		22	22		18	18
2.30 - Nº total de acidentes de trabalho		65	65		36	36
2.30.1 - Nº de acidente de trajeto		23	23		24	24
2.30.2 - Nº de acidentes na atividade fim		42	42		12	12

	<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 type="checkbox"/> Outras:	<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 type="checkbox"/> Outras:
Notas Explicativas - Cooperado(a)s/Sócios		
Notas Explicativas - Cooperados PJ		

# BALANÇO SOCIAL



Relatório de Sustentabilidade 2017

3 - Indicadores de organização e gestão	2017	2016
3.1 - Valor (R\$ mil) da maior produção repassada ao(à) cooperado(a)	135.000,00	88.674,69
3.2 - Valor (R\$ mil) da menor produção repassada ao(à) cooperado(a)	1.200,00	838,66
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)	16.323,44	15.284,12
3.6 - Valor (R\$ mil) do menor remuneração paga ao(à) empregado(a)	989,91	885,96
3.7 - Destino das sobras	<input checked="" type="checkbox"/> Aumento de capital <input checked="" type="checkbox"/> Distribuição entre os cooperados(as)/cooperativas/sócios <input type="checkbox"/> Fundos <input type="checkbox"/> Não foram distribuídos sobras no período	<input checked="" type="checkbox"/> Aumento de capital <input checked="" type="checkbox"/> Distribuição entre os cooperados(as)/cooperativas/sócios <input 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 para eventos	<input checked="" type="checkbox"/> Fundo para educação e (RATES/FATES) <input checked="" type="checkbox"/> Reserva legal <input checked="" type="checkbox"/> Outros Reserva para Eventos
3.9 - % Frequência média nas assembleias pelos(as) cooperados(as)/cooperativas/sócios ocorridas no período	22,56	30,46
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 type="checkbox"/> Liquidação <input checked="" type="checkbox"/> Novos produtos/serviços <input checked="" 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 checked="" type="checkbox"/> Investimentos <input type="checkbox"/> Liquidação <input checked="" type="checkbox"/> Novos produtos/serviços <input checked="" 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 type="checkbox"/> Medicina preventiva <input checked="" type="checkbox"/> Conselho técnico <input type="checkbox"/> Conselho de especialidades <input type="checkbox"/> Outros	<input checked="" type="checkbox"/> Comitê educativo <input type="checkbox"/> Comitê de auditoria e riscos <input type="checkbox"/> Medicina preventiva <input checked="" type="checkbox"/> Conselho técnico <input type="checkbox"/> Conselho de especialidades <input type="checkbox"/> Outros
3.12 - Renovação dos cargos diretivos (conselho), no período	<input checked="" type="radio"/> 1/3 <input type="radio"/> 2/3 <input type="radio"/> Sem renovação <input type="radio"/> Total <input type="radio"/> Outros	<input checked="" type="radio"/> 1/3 <input type="radio"/> 2/3 <input type="radio"/> Sem renovação <input type="radio"/> Total <input type="radio"/> 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 type="checkbox"/> Conhecimento sobre cooperativismo <input type="checkbox"/> Critério Técnico <input checked="" type="checkbox"/> Experiência - prática	<input type="checkbox"/> Conhecimento sobre cooperativismo <input type="checkbox"/> Critério Técnico <input checked="" type="checkbox"/> Experiência - prática

	<input checked="" type="checkbox"/> Reside na área de atuação <input checked="" type="checkbox"/> Demanda por especialidade <input type="checkbox"/> Outros	<input checked="" type="checkbox"/> Reside na área de atuação <input checked="" type="checkbox"/> Demanda por especialidade <input type="checkbox"/> Outros
3.14 - Espaços de representação do cooperativismo em que a Unimed atua	<input type="checkbox"/> ACI - Aliança Internacional do Cooperativismo <input type="checkbox"/> OCB - Organização das Cooperativas Brasileiras <input type="checkbox"/> OCEs - Organização das Cooperativas Brasileiras no Estado <input checked="" type="checkbox"/> SESCOOP - Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo <input checked="" type="checkbox"/> Central Nacional UNIMED/Federação <input type="checkbox"/> Confederação UNIMED <input checked="" type="checkbox"/> Fundação UNIMED <input type="checkbox"/> Instituto UNIMED <input checked="" type="checkbox"/> Outro Unimed do Brasil e Intrafederativa	<input type="checkbox"/> ACI - Aliança Internacional do Cooperativismo <input type="checkbox"/> OCB - Organização das Cooperativas Brasileiras <input type="checkbox"/> OCEs - Organização das Cooperativas Brasileiras no Estado <input checked="" type="checkbox"/> SESCOOP - Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo <input checked="" type="checkbox"/> Central Nacional UNIMED/Federação <input type="checkbox"/> Confederação UNIMED <input checked="" type="checkbox"/> Fundação UNIMED <input type="checkbox"/> Instituto UNIMED <input checked="" type="checkbox"/> Outro Unimed Brasil e Intrafederativa
3.15 - A Unimed apoia a organização de outros empreendimentos de outras cooperativas	<input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Sim, emprestando recursos materiais e/ou humanos <input checked="" type="checkbox"/> Sim, oferecendo assessoria <input type="checkbox"/> Contratando serviços e parcerias <input type="checkbox"/> Outro apoio	<input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Sim, emprestando recursos materiais e/ou humanos <input checked="" type="checkbox"/> Sim, oferecendo assessoria <input type="checkbox"/> Contratando serviços e parcerias <input type="checkbox"/> Outro apoio
3.16 - Principal fonte de crédito	<input checked="" type="radio"/> Bancos/Financeiras <input type="radio"/> BNDES <input type="radio"/> Cooperado(a)s/Cooperativas/Sócio(a)s <input type="radio"/> Fornecedores diversos <input type="radio"/> Governo <input type="radio"/> Intercâmbio <input type="radio"/> Unicred <input type="radio"/> Outras cooperativas de crédito <input type="radio"/> Rede credenciada <input type="radio"/> Outros	<input checked="" type="radio"/> Bancos/Financeiras <input type="radio"/> BNDES <input type="radio"/> Cooperado(a)s/Cooperativas/Sócio(a)s <input type="radio"/> Fornecedores diversos <input type="radio"/> Governo <input type="radio"/> Intercâmbio <input type="radio"/> Unicred <input type="radio"/> Outras cooperativas de crédito <input type="radio"/> Rede credenciada <input type="radio"/> 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 checked="" 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 checked="" 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 type="checkbox"/> Sim, periodicamente com data pré definida <input checked="" 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 type="radio"/> Não <input type="radio"/> Não, mas pretende implantar em 20	<input checked="" type="radio"/> Não <input type="radio"/> Não, mas pretende implantar em 20

# BALANÇO SOCIAL



Relatório de Sustentabilidade 2017

	<input type="radio"/> Sim <input checked="" type="radio"/> Não <input type="radio"/> Sim, em 20	<input type="radio"/> Sim <input checked="" type="radio"/> Não <input type="radio"/> Sim, em 20
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		
3.21 - A gestão de risco da Unimed leva em consideração, os seguintes riscos:	<input type="checkbox"/> Crédito <input checked="" type="checkbox"/> Financeiro <input checked="" 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 checked="" type="checkbox"/> Ambiental	<input type="checkbox"/> Crédito <input checked="" type="checkbox"/> Financeiro <input checked="" 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 checked="" type="checkbox"/> Ambiental
3.22 - A Unimed tem partes relacionadas	<input type="radio"/> Não <input checked="" type="radio"/> Sim, e tem projetos socioambientais desenvolvidos em conjunto <input type="radio"/> Sim, mas não tem projetos socioambientais desenvolvidos em conjunto	<input type="radio"/> Não <input checked="" type="radio"/> Sim, e tem projetos socioambientais desenvolvidos em conjunto <input type="radio"/> Sim, mas não tem projetos socioambientais desenvolvidos em conjunto
3.23 - A Unimed tem Código de Conduta implantado	<input type="radio"/> Não <input checked="" type="radio"/> Sim	<input type="radio"/> Não <input checked="" type="radio"/> Sim
3.24 - Em caso positivo, existe um canal de denúncias relativo ao Código de Conduta?	<input type="radio"/> Não <input checked="" type="radio"/> Sim, Quais: Ouvidoria do Colaborador	<input type="radio"/> Não <input checked="" type="radio"/> Sim, Quais: Ouvidoria do Colaborador
3.25 - A Unimed tem um comitê para tratar de denúncias/questões relativas ao Código de Conduta	<input type="radio"/> Não <input checked="" type="radio"/> Sim	<input type="radio"/> Não <input checked="" type="radio"/> Sim
3.26 - Número de casos de discriminação? Em caso positivo descrever as medidas tomadas em Nota Explicativa	0	0
Notas Explicativas		



<b>4 - Indicadores econômicos (em R\$)</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>
4.1 - Ingressos e Receitas Brutas	408.226.123,05	370.392.649,48
4.2 - Ingressos Repassados	10.216.412,74	9.311.783,75
4.3 - Receitas sobre aplicações financeiras	5.539.339,92	5.447.266,12
4.4 - Total das dívidas	97.285.175,53	96.990.609,68
4.5 - Patrimônio da Unimed	212.558.787,56	178.439.688,48
4.6 - Patrimônio de terceiros	56.842,97	0,00
4.7 - Impostos e contribuições	24.321.842,58	22.299.866,21
4.8 - Remuneração dos(as) cooperado(a)s/cooperativas/sócio(a)s - não inclui beneficiários	90.330.924,12	84.661.993,39
4.9 - Sobras ou perdas do exercício	34.039.268,58	19.204.760,27
4.10 - Valor de capital para ingresso na Unimed	90.000,00	150.000,00
4.11 - Custo Total de Pessoal: Remuneração + Benefícios	74.800.153,69	69.313.074,40
4.11.1 -- Diretores e Conselheiros	0,00	0,00
4.11.2 -- Empregados	74.764.482,38	69.271.108,41
4.11.3 -- Jovens Aprendizes	0,00	0,00
4.11.4 -- Estagiários	35.671,31	41.965,99
4.11.5 -- Trabalhadores terceirizados	0,00	0,00
4.11.6 -- Trabalhadores com contrato temporário	0,00	0,00
4.12 - INSS retido sobre produção cooperados	5.050.782,56	4.997.844,23
4.13 - IR retido sobre produção cooperados	25.956.608,54	22.751.288,29
4.14 - Fundos	9.333.872,13	5.621.633,65
4.15 - Atendimento de intercâmbio prestado por outras Unimeds	24.184.859,06	22.632.117,28
4.16 - Venda para outras Cooperativas, exceto Unimed	2.463.120,35	2.272.183,30
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, Digitalizado, e/ou disponibilizado aos diversos públicos <input type="checkbox"/> Impresso, Digitalizado, 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, Digitalizado, e/ou disponibilizado aos diversos públicos <input type="checkbox"/> Impresso, Digitalizado, e/ou apresentado aos cooperado(a)s/cooperativas/sócio(a)s
Notas Explicativas	4.10 - Por decisão da Diretoria, houve a redução do valor das cotas. 4.14 - O aumento é devido a evolução aproximadamente de 73% das sobras do ano em comparação ao ano anterior.	

# BALANÇO SOCIAL



Relatório de Sustentabilidade 2017

5 - Indicadores sociais internos	2017				2016			
	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	4.128,13	0,00	7.428.334,15	7.432.462,28	5.642,35	0,00	7.136.854,37	7.142.496,72
5.2 - Investimentos em eventos	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
5.3 - Investimentos em saúde	818.728,80	0,00	4.713.920,52	5.532.649,32	801.106,80	0,00	3.970.074,09	4.771.180,89
5.4 - Investimentos em transporte	0,00	0,00	469.553,07	469.553,07	0,00	0,00	446.905,71	446.905,71
5.5 - Investimentos em segurança no trabalho	0,00	0,00	186.445,57	186.445,57	0,00	0,00	147.442,00	147.442,00
5.6 - Investimentos em cultura e/ou lazer	796.041,00	0,00	169.182,73	965.223,73	557.296,95	0,00	81.395,00	638.691,95
5.6.1 -- nº de beneficiado(a)s	590	0	1679	2269	553	0	1607	2160
5.7 - Investimentos em educação/alfabetização, ensino fundamental, médio ou superior			1.402.401,39	1.402.401,39			1.321.283,51	1.321.283,51
5.7.1 -- Aportes próprios			19.435,95	19.435,95			54.035,51	54.035,51
5.7.2 -- Aportes dos parceiros			1.382.965,44	1.382.965,44			1.267.248,00	1.267.248,00
5.7.3 -- nº de beneficiado(a)s			1679	1679			1607	1607
5.8 - Investimentos em capacitação profissional	35.793,00	0,00	42.749,78	78.542,78	10.116,00	0,00	79.535,51	89.651,51
5.8.1 -- nº de beneficiado(a)s	41	0	1363	1404	14	0	1651	1665
5.8.2 -- nº de horas de treinamento/pessoa	26,63	0,00	23,16	49,79	419,00	0,00	13.046,57	13.465,57
5.9 - Investimentos em capacitação em gestão cooperativa	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
5.9.1 -- nº de beneficiado(a)s	0	0	0	0	0	0	0	0
5.10 - Investimentos em creche ou auxílio creche	0,00	0,00	121.457,90	121.457,90	0,00	0,00	119.952,88	119.952,88
5.10.1 -- nº de beneficiado(a)s	0	0	124	124	0	0	136	136
5.11 - Investimentos em seguro de vida	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
5.11.1 -- nº de beneficiados(a)s	0	0	0	0	0	0	0	0
5.12 - Investimentos em previdência privada	64.683,00	0,00	0,00	64.683,00	247.520,28	0,00	0,00	247.520,28
5.12.1 -- nº de beneficiados(a)s	426	0	0	426	438	0	0	438
5.13 - Investimentos em participações nos resultados	19.204.760,27	0,00	266.834,89	19.471.595,16	5.137.121,95	0,00	310.971,61	5.448.093,56
5.13.1 -- % Distribuído	23,46	0,00		23,46	58,00	0,00		58,00
5.13.2 -- % Retido	76,54	0,00		76,54	42,00	0,00		42,00
5.14 - Investimentos em bonificações	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	185.869,51	185.869,51
5.15 - Investimentos em cursos para o desenvolvimento pessoal	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
5.15.1 -- nº de beneficiados(a)s	0	0	0	0	0	0	0	0
5.16 - Outros	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Total do nº de beneficiados(a)s	1057	0	4845	5902	1005	0	5001	6006
Total dos investimentos internos	20.924.134,20	0,00	14.800.880,00	35.725.014,20	6.758.804,33	0,00	13.800.284,19	20.559.088,52
5.17 - Total de horas de treinamento para cooperado(a)s e empregado(a)s em políticas e procedimentos relativos a aspectos de direitos humanos	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
5.18 - Total de horas de treinamento para cooperado(a)s e empregado(a)s em políticas e procedimentos anticorrupção	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
5.19 - Número total de ações trabalhistas movidas por empregados			21	21			7	7
5.19.1 -- Julgados procedentes			0	0			6	6

5.19.2 -- Julgados improcedentes		21	21		1	1
5.20 - Valor total (R\$ mil) de indenizações trabalhistas pagas no período por determinação da Justiça		175.878,30	175.878,30		30.950,47	30.950,47
5.20.1 -- Valor pago (R\$ mil)		183.431,07	183.431,07		33.081,00	33.081,00
5.20.2 -- Valor restituído (R\$ mil)		7.552,77	7.552,77		2.130,53	2.130,53
Notas Explicativas	5.8.2 - Cooperados - Em 2016 o valor informado foi o total de horas e não o número de horas por pessoa. Correto 29,93. 5.8.2 - Empregados - Em 2016 o valor informado foi o total de horas e não o número de horas por pessoa. Correto 7,91. 5.9 - Empregados - A pedido da Diretoria executiva, foi retirada a gratificação por bonificação.					

<b>6 - Indicadores sociais externos (investimentos na comunidade - em R\$)</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>
6.1 - Investimento em eventos	169.575,45	167.170,87
6.1.1 -- nº de público alvo	15000	10000
6.1.2 -- nº de eventos	157	126
6.2 - Investimentos em programas e/ou projetos ambientais	41.386,08	40.697,52
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)	85	80
6.4.2 -- nº de entidades beneficiadas	13	15
6.5 - Investimentos em Saúde	231.163,76	55.194,29
6.5.1 -- nº de pessoas beneficiadas	1250	800
6.5.2 -- nº de entidades beneficiadas	3	4
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	435.600,00	330.356,61
6.8.1 -- nº de pessoas beneficiadas	200	200
6.8.2 -- nº de entidades beneficiadas	2	2
6.9 - Investimentos em Cultura e/ou Lazer	29.620,80	35.736,00
6.9.1 -- nº de pessoas beneficiadas	1000	400
6.9.2 -- nº de entidades beneficiadas	7	12
6.10 - Gastos com ações sociais/filantropia (financeiras, produtos e/ou serviços)/ajudas humanitárias	28.097,20	18.928,00
6.10.1 -- nº de pessoas beneficiadas diretamente	1700	1700
6.10.2 -- nº de pessoas beneficiadas indiretamente	1100	1100
6.10.3 -- nº de entidades beneficiadas	3	3
6.11 - Outros	0,00	0,00
Total de pessoas beneficiadas	4150	3100
Total de entidades beneficiadas	28	36
Total dos Investimentos Externos	935.443,29	648.083,29

Notas Explicativas	6.8- Houve aumento do patrocínio para o time de Futebol da cidade. No ano de 2017, apoiamos 21 eventos (corrida, passeio ciclístico, caminhadas e oficinas de exercício físico) oferecendo suporte de ambulância para segurança dos participantes, além de ações de promoção de saúde com aferição de pressão arterial e hidratação. Mantemos a Associação de Basquete nas categorias de base realizando exames de saúde. Não temos patrocínio individual de atletas. Nos jogos do Esporte Clube XV de Novembro, realizados na cidade de Piracicaba, mantemos um ambulatório exclusivo para o público presente no estádio.
--------------------	--

# BALANÇO SOCIAL



Relatório de Sustentabilidade 2017

7 - Outras informações	2017	2016
7.1 - A previdência privada contempla	<input type="checkbox"/> Direção <input checked="" type="checkbox"/> Cooperados/Cooperativas/Sócios <input type="checkbox"/> Empregados <input type="checkbox"/> Não possui	<input type="checkbox"/> Direção <input checked="" type="checkbox"/> Cooperados/Cooperativas/Sócios <input type="checkbox"/> Empregados <input type="checkbox"/> Não Possui
7.2 - A participação nas sobras ou resultados contempla	<input type="checkbox"/> Direção <input checked="" type="checkbox"/> Cooperados/Cooperativas/Sócios <input checked="" type="checkbox"/> Empregados <input type="checkbox"/> Neste período não houve distribuição	<input 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 type="checkbox"/> Gerência <input type="checkbox"/> Empregados <input type="checkbox"/> Cooperados/Cooperativas/Sócios	<input checked="" type="checkbox"/> Direção <input type="checkbox"/> Gerência <input type="checkbox"/> Empregados <input type="checkbox"/> Cooperados/Cooperativas/Sócios
7.4 - Os padrões de segurança e salubridade no ambiente de trabalho foram definidos por	<input checked="" type="checkbox"/> Direção <input type="checkbox"/> Gerência <input type="checkbox"/> Empregados <input type="checkbox"/> Cooperados/Cooperativas/Sócios	<input checked="" type="checkbox"/> Direção <input type="checkbox"/> Gerência <input type="checkbox"/> Empregados <input 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 type="checkbox"/> Segue as normas da OIT	<input type="checkbox"/> Não se envolve <input checked="" type="checkbox"/> Incentiva e segue a OIT <input 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)	264652	20216
7.8.1 - Na cooperativa/Federação-Central/Seguradora	264196	20100
7.8.2 - Na ANS	78	71
7.8.3 - No Procon	4	1
7.8.4 - No Judiciário	47	33
7.8.5 - No Canal Fale Conosco da Unimed do Brasil	163	7
7.8.6 - No site Reclame Aqui	164	4
7.9 - Número de demandas (reclamação, consulta, denúncia, sugestão) com respostas conclusivas	264325	111
7.9.1 - Na Cooperativa/Federação-Central/Seguradora	264196	0
7.9.2 - Na ANS	78	76
7.9.3 - No Procon	4	1

7.9.4 - No Judiciário	47		33	
7.9.5 - No Canal Fale Conosco da Unimed do Brasil	0		0	
7.9.6 - No site Reclame Aqui	0		1	
7.10 - Valor total de indenizações pagas no período por determinação de órgãos de defesa do consumidor e/ou justiça	51.200,00		38.400,00	
7.11 - Total do valor gastos com fornecedores	48.611.234,79		45.282.371,85	
7.11.1 - % do valor gasto com fornecedores locais	10,15		7,80	
7.12 - Compras de "serviços e/ou bens" de outras cooperativas	1.720.508,99		2.076.317,75	
7.13 - Valor adicionado a distribuir (em R\$ mil) - vide DVA	240.006.031,44		207.651.073,87	
7.13.1 -- Distribuição do valor adicionado		%		%
7.13.1.1 -- Governos	24.321.842,58	10.13	22.299.866,21	10.74
7.13.1.2 -- Cooperados/Federação-Central/Seguradora	91.505.651,23	38.13	85.563.785,82	41.21
7.13.1.3 -- Empregados/Diretores/Conselheiros	75.543.815,48	31.48	68.842.983,93	33.15
7.13.1.4 -- Remuneração de capital de terceiros	4.326.138,15	1.8	5.469.960,70	2.63
7.13.1.5 -- Sociedade	935.443,29	0.39	648.083,29	0.31
7.13.1.6 -- Juros sobre capital próprio	0,00	0.0	0,00	0.0
7.13.1.7 -- Constituição de reservas e fundos	9.333.872,13	3.89	5.621.633,65	2.71
7.13.1.8 -- A disposição da AGO e Outros	34.039.268,58	14.18	19.204.760,27	9.25
Notas Explicativas	7.9.1 - Todas as denúncias atendidas foram finalizadas, houve equívoco no registro da informação.			

# BALANÇO SOCIAL



Relatório de Sustentabilidade 2017

8 - Indicadores Ambientais	2017	2016
8.1 -- Valor (R\$ mil) Total do Passivo Ambiental	0,00	0,00
8.2 - Recursos Financeiros Aportados em Meio Ambiente	0,00	0,00
8.2.1 -- Educação e treinamento ambiental	0,00	0,00
8.2.2 -- Serviços externos de gestão ambiental	0,00	0,00
8.2.3 -- Certificação externa do sistema de gestão ambiental	0,00	0,00
8.2.4 -- Pesquisa e desenvolvimento	0,00	0,00
8.2.5 -- Despesas extras com a adoção de tecnologia mais limpas	0,00	0,00
8.2.6 -- Despesas extras com compras "verdes"	0,00	0,00
8.2.7 -- Outros custos de gestão ambiental	0,00	0,00
8.3 - A Unimed controla a emissão e equivalentes de CO2 dos GEE (Gases de Efeito Estufa)	<input type="radio"/> Não <input checked="" type="radio"/> Sim	<input type="radio"/> Não <input checked="" type="radio"/> Sim
Se sim, Quantidade de emissões e equivalentes de CO2 dos GEE (tCO2e)	1.346,26	9.488,81
8.3.1 -- Escopo 1 (tCO2e)	534,42	2.792,18
8.3.2 -- Escopo 2 (tCO2e)	615,48	5.652,62
8.3.3 -- Escopo 3 (tCO2e)	196,36	1.044,01
8.4 - Consumo de energia dentro da organização (KWh)	6.743.470,00	6.530.414,00
8.5 - Consumo de água dentro da organização (m³)	54.712,00	44.410,00
8.5.1 -- Total em m³ de consumo de água	<input checked="" type="checkbox"/> Concessionária pública <input checked="" type="checkbox"/> Poços artesanais <input type="checkbox"/> Outros:	<input checked="" type="checkbox"/> Concessionária pública <input checked="" type="checkbox"/> Poços artesanais <input type="checkbox"/> Outros:
8.6 - Material utilizado em peso (Kg)	56.508,58	10.671,62
8.6.1 -- Papel(Kg)	50.070,42	2.848,08
8.6.2 -- Copos Plásticos (Kg)	6.438,16	7.823,54
8.7 - Resíduos Segregados	272.130,10	49.655,37
8.7.1 -- Resíduos infectante/perfurocortante (Kg)	174.650,00	1.061,04
8.7.2 -- Resíduos recicláveis (Kg)	95.786,00	39.591,55
8.7.3 -- Resíduos para descontaminação (Kg)	1.507,82	1.073,78
8.7.4 -- Resíduos orgânicos (Kg)	186,28	7.929,00
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	8.3.1 - Escopo 1 (tCO2e) - No ano de 2016 no preenchimento da informação ficou incorreta a colocação da vírgula. Valor correto 279,21 e a diferença para 2017 corresponde a falta do lançamento dos combustíveis não fosse na Calculadora de CO2. 8.3.2 - Escopo 2 (tCO2e) - No ano de 2016 no preenchimento da informação ficou incorreta a colocação da vírgula. Valor correto 565,26. 8.3.3 - Escopo 3 (tCO2e) - No ano de 2016 no preenchimento da informação ficou incorreta a colocação da vírgula. Valor correto 104,40. 8.6.1 -- Papel(Kg) - No ano de 2016 não foram considerados todos os tipos de papel, como papel higiênico, papel toalha e papel lençol. 8.7.1 -- Resíduos infectante/perfurocortante (Kg) -Valor correto, no ano de 2016 é 102.141,13. 8.7.2 -- Resíduos recicláveis (Kg) - O valor correto, no ano de 2016 é 45.954,00. O aumento no ano de 2017 justifica-se pela destinação correta de	

materialis de benfeitorias nas sedes da cooperativa. 8.7.4 -- Resíduos orgânicos (Kg) - O valor correto, no ano de 2016 é 200,33, pois houve equívoco no entendimento desse item. A redução em relação ao ano de 2017 , justifica-se pela organização de campanha interna para de redução de resíduos orgânicos.

**9 - Notas Explicativas**

--

Diretor Presidente	Contador - CRC