

RELATÓRIO DE GESTÃO E SUSTENTABILIDADE 2015

Unimed 
Litoral SC



Produção Editorial

Diretoria Executiva:

Sérgio Malburg Filho
Presidente

Umberto João D'Ávila
Vice-presidente

Christiane Ramos Deringer
Superintendente Técnica

Sebastião José Westphal
Superintendente Administrativo

Diretoria de Gestão:

Daniel Tórmene
Diretor Operacional

Mario Silva
Diretor de Recursos Próprios

Gerências:

Ana Felicidade Rito
Gerente de Suprimentos

Daniela Toigo
Gerente Operacional

Fábio Eugênio
Gerente de Projetos

Naiana Bernardi
Gerente de Gestão de Pessoas

Ronaldo Kohler
Gerente de Tecnologia da Informação

Tiago Lucero
Gerente de Atenção Integral a Saúde

Vitor Hellmann
Gerente Financeiro e Contábil

Áreas:

Alessandra Souza da Cruz Lacerda
Coordenadora de Contact Center

Alexandra Maria Felício
Coordenadora Contábil

Cristiane Wengrzyn dos Passos
Coordenadora de Gestão de Saúde Suplementar
e Práticas Jurídicas

Fabiane Koerich
Coordenadora de Relações Trabalhistas

Giselle Dall Cortivo
Coordenadora de Laboratório

Gustavo Evangelista
Coordenador de Mercado

Jhonatan Drozd
Coordenador de Custos Assistenciais

Jhonathan Szenczuk
Coordenador Financeiro

Maria Candida Graboski
Coordenadora do Centro Administrativo Social

Tatiane Bombardelli de Nez
Coordenadora de Desenvolvimento Humano
e Organizacional

Tatiane Martins Delamura
Coordenadora de Suprimentos

Breno Oliveira
Analista de Comunicação e Marketing

Eliezer Paulo Pereira
Analista Contábil

Mayara Ritchielli Werner
Analista de Treinamento

Paula Balbinott Flach
Analista de Administração de Pessoas

Sabrina de Moura Machado
Analista de Sustentabilidade

Giseli Cristina Zandonadi
Enfermeira do Trabalho

Paula Cristina de Brito Fernandes
Técnica de Segurança do Trabalho

Bruna de Almeida
Assistente de Gestão de Saúde Suplementar
e Práticas Jurídicas

Felipe Bittencourt
Assistente da Diretoria

Frank Saldanha
Assistente de Gestão e Desenvolvimento de Pessoas

Liara Sedor
Assistente de Seleção

Nayara Barcelos Aragona
Assistente Administrativo de Logística

Rafaela Santos
Assistente de Comunicação e Marketing

Sumário

4	Sobre este relatório	36	Espaço Viver Bem
6	Palavra do Presidente	43	Unimed Lar
8	Unimed Litoral	44	Saúde Social
10	Missão, Visão e Valores	50	Administração de pessoas
12	Contexto macroeconômico	52	Gestão de pessoas
14	Governança e gestão cooperativista	54	Saúde e bem-estar dos colaboradores
16	Estrutura de gestão	62	Sociedade
20	Histórico Unimed Litoral	66	Saúde e segurança do cliente
22	Planejamento estratégico	68	Tecnologia para cuidar bem
24	Verticalização	70	Principais canais de relacionamento com o cliente
26	Rede de serviços próprios	74	Saúde Ambiental
30	Hospital Unimed	76	Nossa Marca
31	Centro de Diagnóstico Unimed	80	Premiações e Reconhecimentos
32	Centro Oncológico	82	Saúde Econômica
33	Pronto Atendimento Médico 24h	90	Perspectivas para 2016
34	Laboratório Unimed	91	Anexos
35	Qualidade, segurança e eficiência	92	Sumário de conteúdo da GRI

Sobre este Relatório

A Unimed Litoral, pela primeira vez, apresenta conteúdos padrão das Diretrizes GRI para Relatório de Sustentabilidade. A metodologia GRI Global Reporting Initiative é uma organização internacional, sem fins lucrativos, a qual dedica-se em disseminar padrões para o relatório sobre desempenho econômico, ambiental e social das empresas, considerados boas práticas de governança. Nesta edição foi considerada a versão G4 das diretrizes do GRI, dentro de alguns indicadores categorizados utilizados nesta metodologia, a qual possibilita a prestação de contas por meio de relato mais claro e consistente considerando os aspectos sociais, econômicos, ambientais, gestão e dos impactos gerados pela cooperativa. As informações foram alimentadas, com base nas fontes administrativas e de gestão das áreas da Unimed Litoral Cooperativa de Trabalho Médico Ltda, matriz localizada em Itajaí e demais núcleos de atuação em treze municípios do litoral de Santa Catarina Brasil [G4 - 3] [G4 - 5] [G4 - 6].

Este relatório compreende o período de atuação da singular de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2015. A primeira edição do Relatório de Gestão de 2014, foi publicada em 28 de janeiro de 2016, passando a relatar nossos indicadores anualmente aos nossos principais *stakeholders*, por meio do nosso site: www.unimedlitoral.com.br [G4-28] [G4 - 29] [G4 - 30].

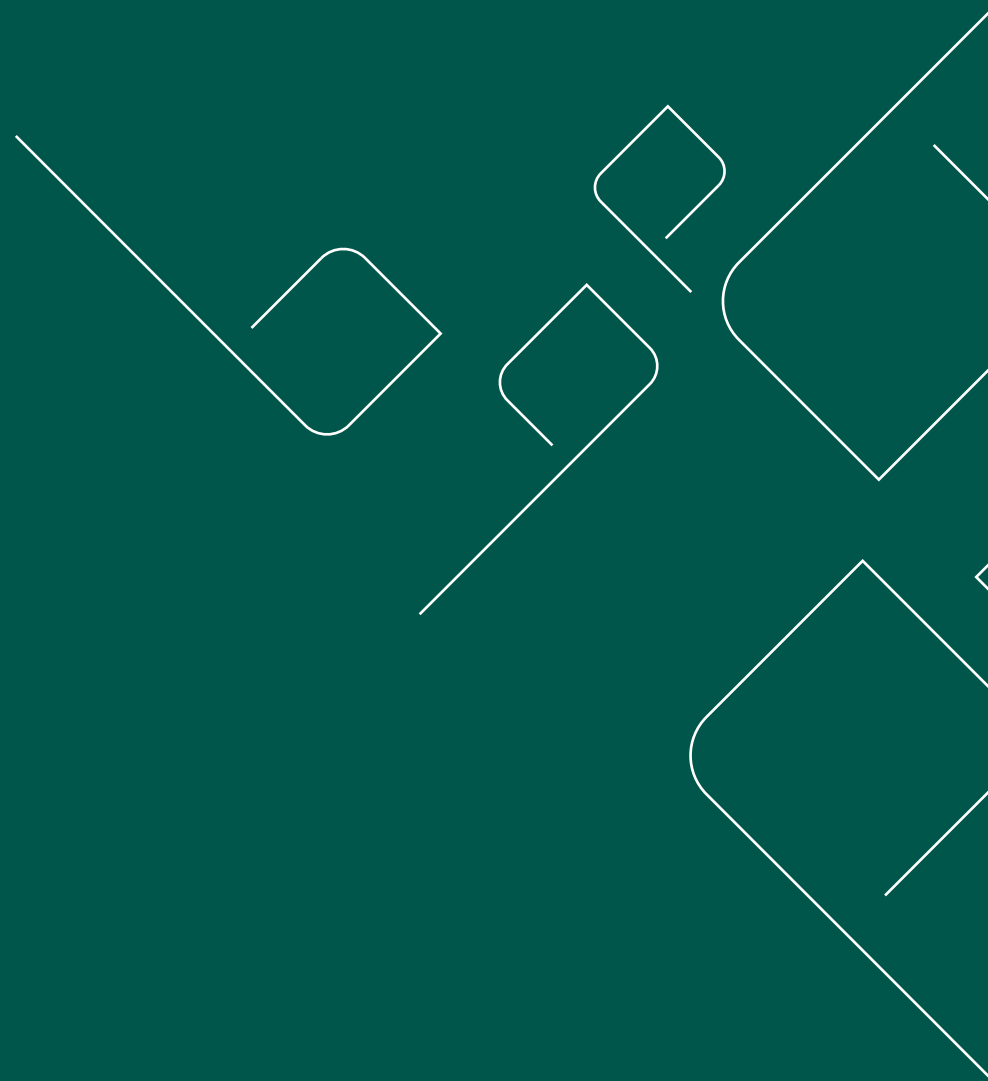
Em caso de dúvidas e mais informações sobre o conteúdo deste relatório, encaminhe um e-mail para sustentabilidade@unimedlitoral.com.br [G4 - 31].

Inúmeros dados deste relatório foram extraídos do Balanço Social de 2015, que foi submetido a auditoria independente. O Balanço Social e o parecer da auditoria estão em anexo a este relatório. [G4-33]

Materialidade

[G4 - 18]

Para a definição dos principais temas deste relatório, considerou-se os indicadores prioritários do Comitê Estadual e Local de Sustentabilidade com referência aos indicadores da GRI, os quais passaram pela análise interna da Unimed Litoral, entre colaboradores, coordenadores, gerentes e diretores. Em 2014 foram realizados encontros de stakeholders nas principais regiões do estado de Santa Catarina, onde foram convidados representantes de cada público de relacionamento do Sistema Unimed em Santa Catarina, considerados na Política Estadual de Sustentabilidade, nestes encontros foram levantados os principais pontos de interesse, acesso e desenvolvimento das Unimeds do estado. Além destes indicadores, este relatório contempla indicadores auditados do Balanço Social de 2015, os quais foram comparados as referenciados dos indicadores GRI para elaboração deste relatório.



Palavra do Presidente

"A Unimed Litoral enfrenta diariamente os desafios inerentes ao setor da saúde, atuando como uma Operadora de Plano de Saúde e Prestadora de Serviços Laboratoriais e Hospitalares. Em 2015 faturamos cerca de R\$ 288 milhões, o que mostra um crescimento de 17,07% em relação ao ano anterior. Nos preocupa o crescimento vertiginoso dos custos assistenciais, o que nos remete a investir continuamente em estruturas próprias, promoção da saúde e prevenção de doenças.



Dr. Sérgio Malburg Filho
Presidente



A person is standing on a sandy beach, holding a woven basket with a colorful handle. The background shows waves crashing against a rocky shore. The text "Unimed Litoral" is overlaid on the image.

Unimed Litoral



Missão, visão e valores da Unimed Litoral

Missão

A Unimed Litoral é uma Cooperativa de Trabalho Médico que proporciona Qualidade de Vida aos seus públicos e o exercício pleno da medicina aos seus Cooperados.

Visão

- + Ser reconhecida como organização de excelência;
- + Na Promoção, Prevenção e Assistência à Saúde;
- + Na Promoção da Qualidade de Vida de seus Cooperados e Colaboradores;
- + Na melhoria contínua da qualificação e humanização do atendimento médico;
- + No atendimento aos seus públicos;
- + Por sua solidez econômica e financeira;
- + Por ser socialmente responsável

Valores

- + Lealdade aos princípios cooperativistas: Ética, Democracia, Equidade, Intercooperação, Educação, Solidariedade e Justiça Social;
- + Excelência no atendimento aos Clientes;
- + Melhora na Qualidade de Vida através da Prevenção e Promoção da saúde;
- + Defesa e divulgação do Sistema Unimed e do cooperativismo como filosofia de trabalho;
- + Oportunizar trabalho ao Cooperado com a melhor remuneração possível

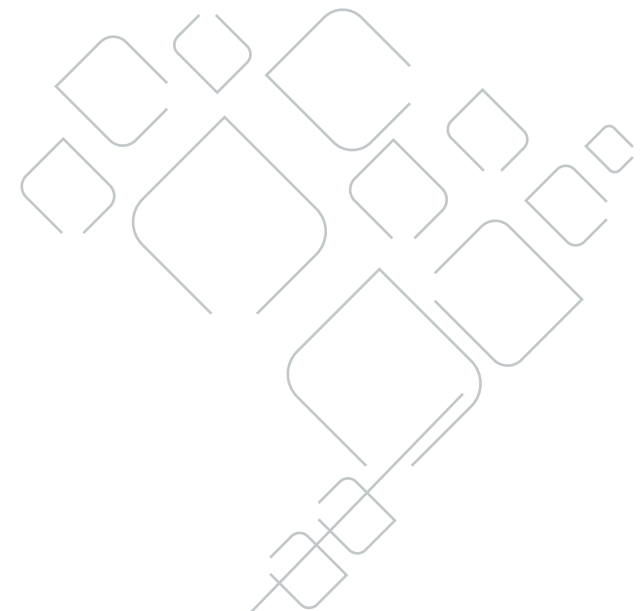


Contexto Macroeconômico

O ano de 2015 foi difícil para todos. Sem eventos extraordinários como realização da Copa do Mundo de futebol e eleições presidenciais que geraram impactos diretos na economia em 2014. O ano de 2015 no Brasil foi marcado pela deterioração do nível de atividade da economia, pela desvalorização do real frente a moedas internacionais e pelo agravamento da crise política. As tentativas de retomada da confiança na economia brasileira, de controle da inflação e de ajuste fiscal perderam força ao longo do ano em meio ao aumento da turbulência no âmbito político, acelerando a deterioração dos índices econômicos além das expectativas do início do ano.

A piora dos indicadores econômicos brasileiros se refletiu na desaceleração do consumo e na contratação de serviços no mercado interno, que foi sentida até mesmo pelos setores mais resilientes, além do

impacto na inflação e na alta variação cambial do dólar, que refletiram diretamente nos custos das empresas que atuam no país. A forte desvalorização do real e as condições econômicas mais favoráveis nos mercados internacionais, por outro lado, impulsionaram as exportações. A adaptação a este cenário, no entanto, não é simples e exigiu flexibilidade, foco e persistência. Apesar da recessão econômica, fatores como a manutenção do desenvolvimento econômico nas principais cidades da área de ação da Unimed Litoral, bem como o alto rendimento médio do trabalhador da região e ainda a baixa taxa de desemprego local contribuíram para o fortalecimento do segmento de saúde suplementar, principalmente nos contratos empresariais.



O Segmento de Saúde Suplementar

De acordo com a ANS, em dezembro de 2015 o número de beneficiários de planos de assistência médica era de aproximadamente 50 milhões, indicando redução em relação a dezembro de 2014 de aproximadamente 1,2%.

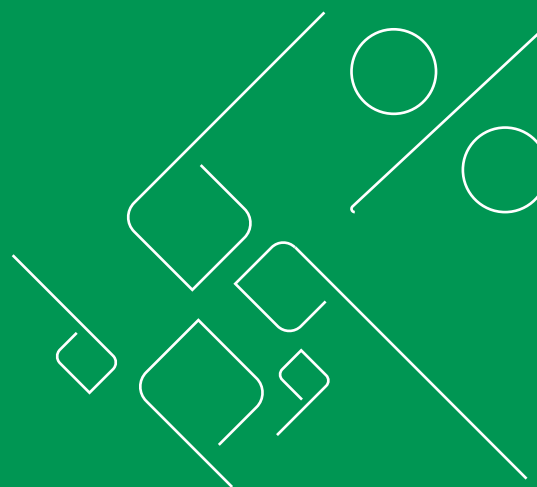
Em relação ao desempenho do setor, ainda de acordo com a ANS, nos três primeiros trimestres de 2015 a receita de contraprestações atingiu R\$ 106 bilhões, com crescimento de 17,78% em relação ao mesmo período de 2014. Já a despesa assistencial teve crescimento de 15,08%, somando R\$ 90 bilhões no mesmo período.

Estas são informações gerais sobre o segmento que incluem dados de operadoras médico-hospitalares bem como as exclusivamente odontológicas em qualquer região do país e de qualquer porte.

Mercado

A Unimed Litoral busca realizar uma política de gestão de contratos efetiva, maximizando o resultado da Operadora, o que refletiu na estabilização do seu número total de clientes locais em 2015. As ações de melhora e ampliação das estruturas próprias bem como o aumento do número de cooperados buscam melhorar a relação na prestação do serviço bem como aumentar e fidelizar a carteira de clientes. Todas estas medidas são realizadas com o objetivo de melhorar a remuneração dos cooperados que são responsáveis pela maior parte dos atendimentos realizados.

A Unimed Litoral também avalia e busca melhorar constantemente o seu Índice de Desempenho da Saúde Suplementar IDSS, calculado pela ANS, que serve como referência do setor para a avaliação das operadoras.



Governança e Gestão Cooperativista

[G4-34]

Em 31 de dezembro de 2015, a Unimed Litoral contava com 353 cooperados, os quais possuem papel fundamental para a gestão do negócio, assim como direcionadores dos princípios do cooperativismo. A Assembleia Geral, é o órgão supremo da Cooperativa tendo poderes, dentro dos limites da lei e do Estatuto, para tomar toda e qualquer decisão de interesse social e suas deliberações vinculam a todos, ainda que ausentes ou discordantes. Entre as decisões, define-se em Assembleia por meio de votação os membros dos Conselhos de Administração, Conselho Fiscal e Conselho Técnico e de Ética.

A cooperativa possui um Estatuto Social, à disposição dos cooperados, que prevê as ferramentas de comunicação, obtenção de informação e prestação de contas sobre a gestão. O mesmo vale, no caso de colaboradores, com relação ao Regulamento Interno e Manual de Boas Práticas de Gestão, que também estabelece princípios de conduta na atuação da empresa.



A Assembleia Geral Ordinária em 2015 aconteceu no dia 23 de março com as pautas estabelecidas em Edital. Houve participação de 100 (cem) cooperados que fizeram a deliberação sobre a prestação de contas do ano de 2014 e aprovaram o relatório do Conselho de Administração. Também houve apresentação do balanço geral com demonstrativos de sobras e índice de desempenho da Cooperativa em 2014. Após a leitura do parecer do conselho fiscal favorável ao balanço de 2014 foi definido o destino das sobras do ano de 2014. Elegeram o Conselho Fiscal com gestão 2015/2016 como também o reajuste no valor de produção a ser pago do valor da indenização por ganho cessante e cédula de participação em reuniões dos Conselhos de Administração, Fiscal e Técnico de Ética.

A Unimed Litoral segue as determinações da ANS e as decisões assembleares as quais definem a criação e a manutenção de diversas reservas (legais ou assembleares), sendo que em 2015, apurado o resultado do exercício foram destinadas para estas reservas mais de R\$ 7,6 milhões, o que mantém a solidez da empresa e permite seu crescimento de forma sustentável.

A gestão cooperativista segue os 7 princípios

[G4-56]

1º princípio

Adesão livre e voluntária ou princípio da livre adesão.

2º princípio

Gestão democrática pelos cooperados.

3º princípio

Participação econômica dos cooperados.

4º princípio

Autonomia e independência.

5º princípio

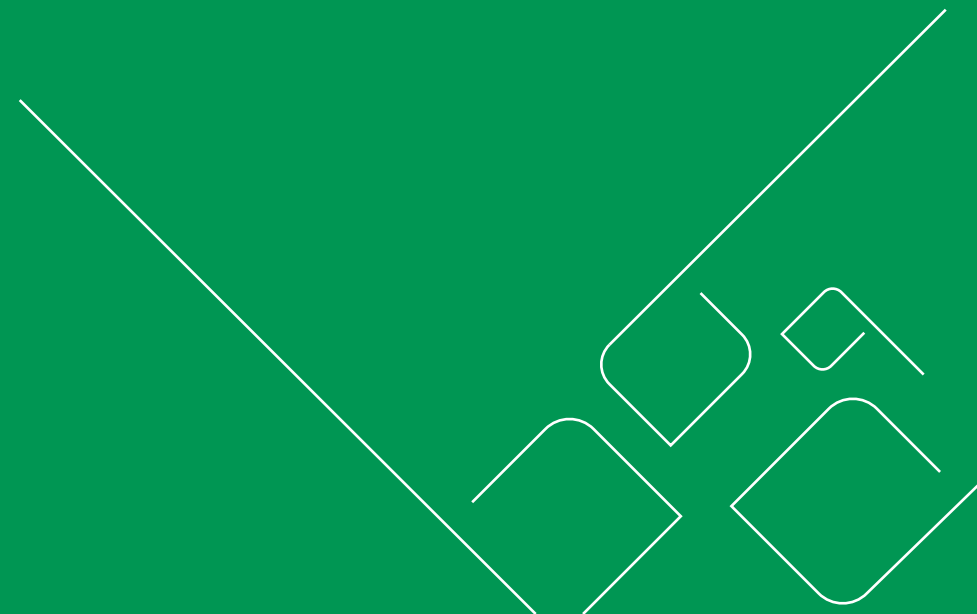
Educação, formação e informação.

6º princípio

Intercooperação.

7º princípio

Interesse pela comunidade.



Estrutura de Gestão

[G4-34]

A Cooperativa é administrada por um Conselho de Administração composto de 11 (onze) membros, todos Cooperados, com mandato de 4 (quatro) anos em caso de reeleição é obrigatório a renovação de no mínimo 1/3 (um terço) do total para o próximo mandato e não é permitido laços de parentescos até o 2º grau, em linha reta ou colateral dos membros do Conselho de Administração.

Membros:

Dr. Celso Luiz Golin

(Médico especializado em Nefrologia, cooperado desde junho de 1992)

Dr. Dario Pereira Barbosa

(Médico especializado em Ginecologia, Obstetrícia e Ultrassonografia nessa área, cooperado desde maio de 2003)

Dr. Eduardo Miguel Kühn

(Médico especializado em Cardiologia e Medicina Esportiva, cooperado desde maio de 2003)

Dr. Jorge Roberto Rebello

(Médico especializado em Ginecologia, Obstetrícia e Mastologia, cooperado desde junho de 1992)

Dr. Roosevelt Oliveira de Sousa

(Médico especializado em Neurologia, cooperado desde junho de 1992)

Dr. Samir Abul El Haje

(Médico especializado em Cirurgia Torácica, cooperado desde julho de 2003)

Dr. Sandro Tadeu Novelletto

(Médico especializado em Coloproctologia, cooperado desde outubro de 1996)

A Diretoria Executiva atende as decisões e recomendações da Assembleia e ou Conselho de Administração, executando as normas para o cumprimento dos objetivos da Cooperativa.

Membros:

Dr. Sérgio Malburg Filho – Presidente

(Médico especializado em Endoscopia e Cirurgia do Aparelho Digestivo, cooperado desde março de 1995)

Dr. Umberto João D'Avila – Vice-presidente

(Médico especializado em Urologia, cooperado desde junho de 1992)

Dra. Christiane Ramos Deringer – Superintendente Técnica

(Médica especializada em Hematologia e Hemoterapia, cooperada desde agosto de 2006)

Dr. Sebastião José Westphall – Superintendente Administrativo

(Médico especializado em Urologia, cooperado desde junho de 1992)

Diretoria Executiva

O Conselho Fiscal é composto por 6 (seis) membros, todos Cooperados, com mandato de 1 (um) ano, sendo permitida apenas a reeleição de 1/3 (um terço) dos seus componentes. Os membros do Conselho não podem ter entre si nem com os membros do Conselho de Administração laços de parentesco até 2º grau, em linha reta ou colateral. Todo Conselheiro Fiscal, antes de iniciar suas atividades realiza um treinamento específico para Conselheiros, com certificação de aproveitamento e emitida há no máximo 3 (três) anos. O Conselho Fiscal tem o papel de orientar e fiscalizar assiduamente e minuciosamente a administração da Cooperativa, o qual tem como principal função se reportar aos demais cooperados sobre conclusões que obteve durante o exercício social, recomendando ou não a aprovação das contas do período.

Membros:

Dra. Carolina Lenhardt

(Médica especializada em Dermatologia, cooperada desde abril de 2010)

Dra. Claudia Bernadet Soares Pereira

(Médica especializada em Dermatologia, cooperada desde abril de 2004)

Dr. Daniel Cury Ogata

(Médico especializado em Patologia, cooperado desde outubro de 2010)

Dr. Gilberto Laurino Almeida

(Médico especializado em Urologia, cooperado desde setembro de 2011)

Dr. Leonardo Pereira da Costa

(Médico especializado em Otorrinolaringologia, cooperado desde maio de 2005)

Dr. Renato de Noronha Figueredo Vieira da Cunha

(Médico especializado em Urologia, cooperado desde dezembro de 2013)

O Conselho Técnico e de Ética é composto por 8 (oito) membros, todos Cooperados com mandato de 2 (dois) anos sendo permitida a reeleição. Entre as funções do Conselho Técnico e de Ética está a avaliação e parecer prévio das novas admissões de Cooperados, instaurar sindicância mediante denúncias formais contra cooperados, assessorar o Conselho de Administração nos casos de processos disciplinares que possam surgir quando por indisciplina ou desrespeito as normas da Cooperativa.

Membros:

Dra. Denise Marchi Ranieri

(Médica especializada em Otorrinolaringologia, cooperada desde maio de 2003)

Dr. Fernando Arruda Ramalho Lopes

(Médico especializado em Oftalmologia, cooperado desde julho de 2007)

Dr. Gustavo Nunes Bento

(Médico especializado em Cirurgia de Cabeça e Pescoço, cooperado desde setembro de 2008)

Dr. Mauro Knoll

(Médico especializado em Otorrinolaringologia, cooperado desde junho de 1992)

Dr. Mauro Cesar de Azevedo Machado

(Médico especializado em Nefrologia, cooperado desde junho de 1992)

Dr. Neri Elias Rossato

(Médico especializado em Anestesiologia, cooperado desde maio de 2002)

Dra. Vanessa Priscilla Wiesner Krobek

(Médica especializada em Pediatria, cooperada desde novembro de 2011)



Histórico da Unimed Litoral

[G4-4 e G4-8]

Em 2015 a Unimed Litoral completou 23 anos de existência - de olho na finalização do processo de ampliação de seu hospital.

O processo de construção teve início em 2006, quando a Cooperativa inaugurou seu Pronto Atendimento 24 horas. Aos poucos o empreendimento foi ganhando corpo. Primeiro veio a abertura do Centro de Diagnóstico por Imagem (2008). Um ano depois foi a vez da inauguração do Hospital (na época com os serviços adicionais de internação e laboratório).

E agora, a Cooperativa prepara-se para entrega à comunidade um hospital completo, moderno e humano.

Mas, a história da Cooperativa na região começou muito antes, em 1977 - ano da primeira tentativa de implantação do Sistema Unimed em Itajaí. Outra tentativa seria feita em 1985. Porém a constituição da Unimed Litoral, como conhecemos hoje - somente se deu em 1992 - na época presidida pelo Dr. Eduardo Marques Brandão.

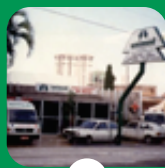
De lá até o presente ano a Unimed Litoral cresceu muito. Pulou de 8 mil para 66 mil clientes. Construiu não apenas um Hospital, mas Laboratórios, Centros de Diagnóstico por Imagem, núcleos em Navegantes, Itapema, Itajaí e Balneário Camboriú - além de um complexo de Medicina Preventiva.

Tudo pautado na tecnologia, inovação e humanização, buscando garantir cada vez mais qualidade de vida para seus públicos.



1992

Primeira sede
Unimed Litoral



1994

Inauguração Pronto
Atendimento 24h



1996

Sede e Laboratório
de Análises Clínicas



1999

Clube do Médico,
área de lazer para
os cooperados



2000

Nova sede Administrativa
- Serviço de autorização
- Laboratório
- Contro de Diagnóstico
- Atendimento Pessoa Física



2000

Espaço Viver Bem -
Complexo de Medicina
Preventiva



2003

Implantação
do Serviço
de SOS 24h



2004

Novo núcleo na 3ª Avenida
em Balneário Camboriú



2005

Inauguração do núcleo
na cidade de Itapema



2006

Novo Pronto
Atendimento 24h



2008

Novo Pronto
Atendimento 24h



2009

Hospital Unimed Litoral
- Pronto Atendimento 24h
- Centro de Diagnóstico
- Pediatria
- Clínica Médica
- Laboratório
- Oncologia



2010

Implantação do Serviço
de Oncologia



2011

Núcleo Navegantes
- Autorizações
- Laboratório
- Consultórios Médicos



2012

Núcleo de Consultórios
Praia Brava



2012

Certificação do Hospital
ONA nível 2
15/03/12



2014

Certificação do Laboratório
pelo PALC - 24/06/14



2015

Processo
de ampliação
do Hospital
Unimed Litoral

Planejamento Estratégico

A Unimed Litoral realiza gestão das metas anuais do planejamento estratégico nos níveis: Estratégicos, Táticos e Operacionais. Utilizando uma ferramenta de BSC para apresentação dos resultados de indicadores e metas.

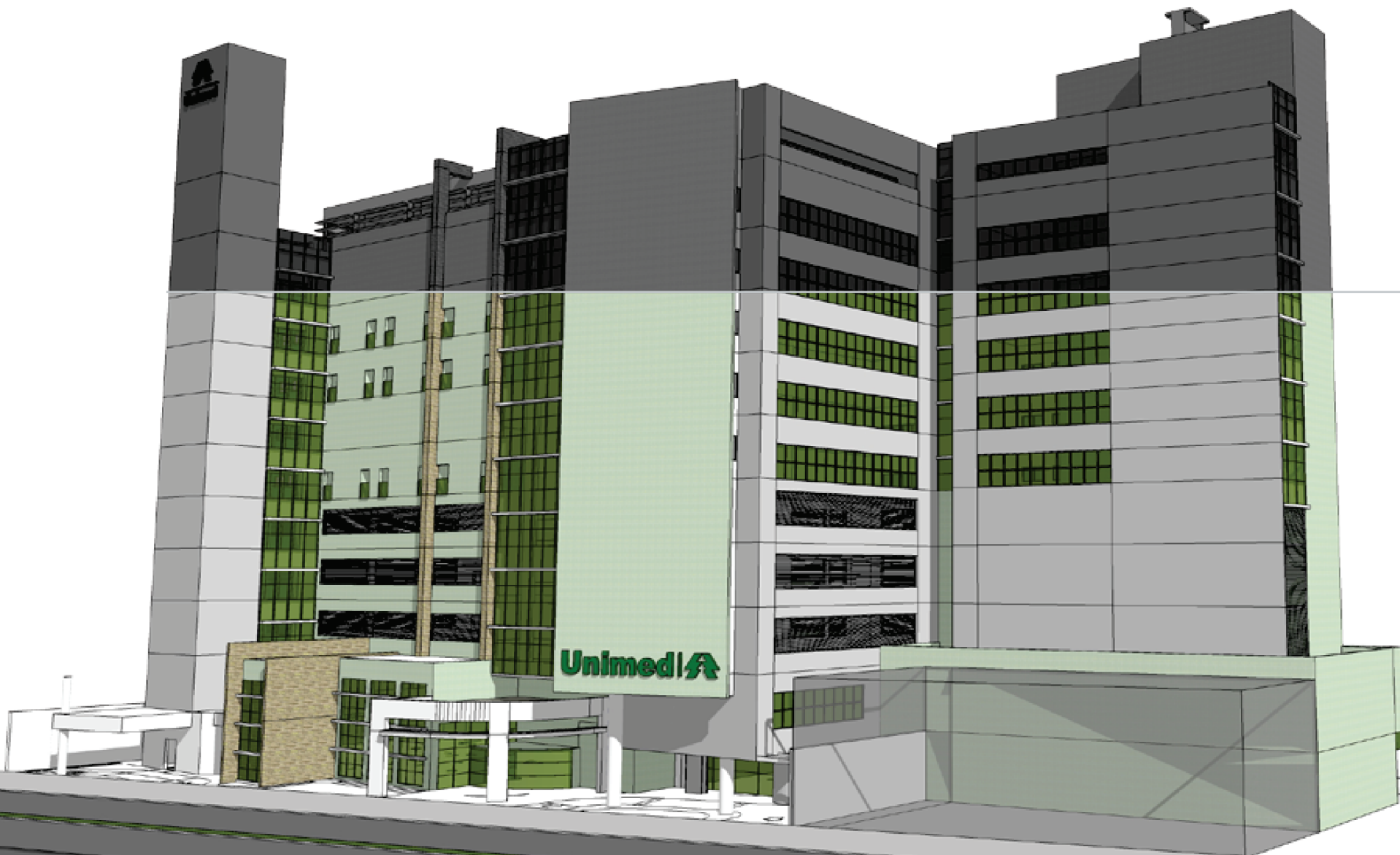


Mapa
Estratégico
de 2015

	ESTRATÉGIA DE CRESCIMENTO		ESTRATÉGIA DE RENTABILIDADE		
financeiro	Incrementar a receita das mensalidades do plano de saúde		Maximizar resultados econômico-financeiro da Cooperativa		
mercado	Aumentar a participação de mercado de forma rentável	Melhorar a qualidade dos Serviços Assistenciais	Reduzir a Sinistralidade da Carteira	Valorizar o trabalho do cooperado	Elevar a Eficácia Administrativa
	Carteira de clientes	Rede Assistencial	Regulação em Saúde	Valorização do cooperado	Eficácia Administrativa
processos internos	Aumentar vendas	Ampliar e aprimorar programas de Promoção e Saúde	Aprimorar os mecanismos de regulação do custo assistencial	Proporcionar uma remuneração justa ao cooperado	Implementar metodologia de gerenciamento de processos
	Gestão da Carteira	Ampliar e aprimorar os serviços próprios	Aumentar a resolutividade dos Serviços Próprios	Reavaliar o pacote de benefícios dos cooperados	Criar modelo de governança corporativa
	Regulamentação das demandas da ANS (RNs e INs)	Estimular a entrada de cooperados		Melhorar o processo de comunicação com os cooperados	Reduzir as despesas administrativas
recursos humanos, tecnológicos e infraestrutura	Formar e manter equipes de alta performance	Aprimorar os recursos tecnológicos	Aprimorar os recursos tecnológicos	Adequar a infraestrutura as necessidades da organização	

Verticalização

[G4-13]



87,8%
concluído em
31/12/2015

Vai possuir:

- 6 salas cirúrgicas
- Hemodinâmica
- 114 leitos de internação
- 10 leitos de UTI

previsão de inauguração
em março de 2016

Buscando melhorar ainda mais a qualidade dos serviços prestados, a Unimed Litoral vem incessantemente trabalhando para a inauguração da ampliação de nosso hospital próprio.

R\$53 milhões
é o valor aproximado
de investimento
no ano de 2015



Aumento
de **287 vagas**
na área
assistencial



Participaram
do processo seletivo
aproximadamente
800 profissionais



Rede de serviços próprios

[G4-12 e 13]





O desenvolvimento da Unimed Litoral em nossa região tem se tornado um de seus pontos mais expressivos. Ampliou-se o número de clientes, a rede de atendimento e de maneira especial, a singular tornou-se uma das referências em oferta de serviços próprios no Sistema Unimed. Em 2015 a Unimed Litoral contou com os seguintes serviços:

- Hospital Unimed
- CDU Centro de Diagnóstico Unimed
- Centro Oncológico
- Pronto Atendimento Médico Adulto e Infantil 24h
- SOS Atendimento Pré-Hospitalar de Urgência e Emergência
- Núcleos de Atendimento em Balneário Camboriú, Itapema e Navegantes
- Laboratórios (com postos de coleta) em Balneário Camboriú, Navegantes, Itajaí e Itapema
- Unimed Lar Atendimento Domiciliar
- Espaço Viver Bem Complexo de Medicina Preventiva
- GDC Gerenciamento de Doentes Crônicos



URITIBA
O PAULO



ÁRIO
RIU



Núcleo de Atendimento Navegantes
Av. Santos Dumont, 421 - Centro - Navegantes/SC



Laboratório Itajaí e CDU
Av. Marcos Konder, 1233, Itajaí/SC



Espaço Viver Bem:
Rua Luci Canziani, 395 - Praia Brava, Itajaí/SC



Núcleo de Atendimento, Consultórios e Laboratório:
Rod. Osvaldo Reis, 2440 - Praia Brava, Itajaí/SC



Clube do Médico



Hospital e Pronto Atendimento Médico 24h:
Av. do Estado, 1550 - Baln. Camboriú/SC



Núcleo de Atendimento 3ª Avenida
3ª Avenida, 280 - Centro (esquina com a Rua 600)
Baln. Camboriú/SC



Núcleo de Atendimento Itapema
Av. Nereu Ramos, 4776 sala.18 - Centro
Itapema/SC

Hospital Unimed

Inaugurado em 2009, o Hospital da Unimed Litoral é composto por uma estrutura que abrange mais de 11mil metros quadrados. Ao todo, são 18 leitos de internações clínicas **sendo que em 2016 a estrutura passará a contar com 114 leitos.** No hospital o cliente Unimed encontra à sua disposição os seguintes serviços:



Pronto Atendimento Médico 24h, Laboratório de Análises Clínicas, Centro Oncológico e Serviço Móvel de Atendimento Pré-Hospitalar SOS Unimed. Além disso, o Hospital está relacionado como um dos mais equipados Centros de Diagnóstico da região, realizando desde exames de Raios-X e Ultrassonografia, até os mais complexos, como Ressonância Magnética, Tomografia Computadorizada e Mamografia Digital.

O Hospital Unimed Litoral também possui convênio para campo de estágio para acadêmicos de instituições de ensino da região na área da saúde.

CDU

Centro de Diagnóstico Unimed

Na medicina moderna, o diagnóstico é um dos itens primordiais na busca pela saúde do cliente. Nesse propósito a Unimed Litoral criou o Centro de Diagnóstico Unimed, especializado em Diagnóstico por Imagem. Sua estrutura está regularmente atualizada dentro de uma visão da melhoria contínua da tecnologia, fator que contribui para a manutenção da qualidade dos serviços prestados pela Unimed, recebendo a cada atendimento mais credibilidade e confiança dos nossos clientes e médicos cooperados.

Exames realizados:

Densitometria Óssea

Ressonância Magnética

Ultrassonografia

Endoscopia

Método Gráfico

Mamografia Digital

Polissonografia

Tomografia

Ultrassom

Radiologia

Exame Intervencionista guiado por Ultrassom e Tomografia



Centro Oncológico

Em novembro de 2010 o HU implanta mais um serviço para melhorar a qualidade dos pacientes em tratamento oncológico. A estrutura conta com uma equipe multidisciplinar, equipamentos de última geração e um confortável espaço para o tratamento quimioterápico.

O Centro conta com uma equipe médica altamente qualificada, com profissionais sempre em busca de aprimoramento profissional e ininterrupto processo de reciclagem de conhecimento.

Importante destacar que na Unimed Litoral o paciente tem a segurança de estar em um Hospital - o que lhe garante, caso necessário, o acesso rápido ao Internação e outros serviços.

Outro diferencial do Centro de Diagnóstico por grupo de apoio aos pacientes e familiares. Com a participação de um psicólogo o grupo troca informações, experiências, melhora a auto estima e busca apoio para superar o tratamento.



Pronto Atendimento Médico 24h

O Pronto Atendimento já se confirmou como referência em atendimento à saúde em nossa região, realizando atendimento de urgência e emergência médica, plantão pediátrico, equipe de SOS, pequenas cirurgias, radiologia, laboratório de análises clínicas e autorizações de procedimentos 24 horas todos os dias em horário comercial. O reconhecimento se dá tanto pela sua qualidade técnica, como pelo atendimento de excelência, humanizado e com resolutividade.



Laboratório Unimed

Em 28 de outubro de 1996, foi inaugurado o Laboratório Unimed Litoral, passando a realizar exames de análises clínicas. O compromisso com o aperfeiçoamento técnico e a responsabilidade de um diagnóstico preciso são diretrizes do Laboratório Unimed. Com base nisso, busca sempre a confiança total do cliente e o contínuo melhoramento da qualidade dos serviços. Isso se faz mantendo controles rigorosos na qualidade de todas as análises clínicas realizadas. Além da qualidade dos serviços prestados, o Laboratório Unimed também preocupa-se em estar próximo dos clientes Unimed com postos de coleta distribuídos estrategicamente por quase toda a região de atuação.

Em 2015, o Laboratório Unimed Litoral realizou uma média de 100 mil exames/mês, e contou com 5 postos de coleta (Praia Brava, 3a Avenida, Navegantes, Itajaí e Itapema) além de servir como apoio para os laboratórios credenciados de sua área de ação.

Qualidade, segurança e eficiência

Em 2012 fomos certificados pela ONA (Organização Nacional de Acreditação) – Nível II e desde então, buscamos a melhoria contínua com olhar para o desenvolvimento e implantação de requisitos de segurança do paciente e excelência no atendimento.

Para auxiliar nos processos de acreditação, contamos com a área de Gestão da Qualidade, Comitê Gestor da Qualidade e Comissão de Risco e Segurança do Paciente composto por colaboradores de referência nos departamentos. Estas ações em conjunto, possibilitam o olhar construtivista, a implementação de ferramentas da qualidade, melhoria de processos e otimização dos serviços prestados pela instituição. Como resultado, elevamos o nível de segurança, confiabilidade, com maiores benefícios e menores riscos ao cliente. [G4 – PR8]

Para monitorar a satisfação do cliente Unimed Litoral que utiliza os recursos próprios no ano de 2015 utilizou-se a ferramenta de Pesquisa de Satisfação presencial no Hospital Laboratório e Centro de Diagnóstico. O baixo número de respondentes nos levou a modificar o formato e aplicação da pesquisa, para que a mesma nos trouxesse uma amostra confiável, o que ocorreu no segundo semestre, tornando possível solicitar ao cliente por e-mail avaliação dos serviços utilizados no dia.

Neste período, obtivemos as seguintes avaliações: **Pronto atendimento 71,75; Internação 81,86; Oncologia 89,28; Centro de Diagnóstico Unimed 81,71; Laboratório 94,18. Como uma medida mais recente, estamos encaminhando os resultados aos gestores das áreas buscando a melhoria com base nas sugestões apontadas pelos clientes.** [G4 – PR5]



Certificado Nº 0470/007/0478
IAC: Instituto Qualisa de Gestão – IGQ
Validade – 03/2016

Dos 15.000 laboratórios existentes no Brasil hoje, apenas 107 possuem a acreditação da Sociedade Brasileira de Patologia Clínica pelo PALC (Programa de Acreditação para Laboratório Clínico). O Laboratório Unimed Litoral é um deles, prezando sempre pela qualidade dos serviços prestados aos beneficiários.

Acreditação PALC: Com enfoque em qualidade dos processos, atendimento à legislação vigente, atendimento ao cliente, realização de exames, validade dos reagentes e produtos utilizados, calibração de aparelhos, rastreabilidade do processo, capacitação da equipe entre outros.



Certificado Nº 0181
Emitido em 24 de junho de 2014
Validade – 03 anos

Espaço Viver Bem

Com a exposição a agentes degradantes, hábitos de vida inadequados, as doenças crônicas vêm acometendo cada vez mais a população mundial. Atualmente a Unimed Litoral investe em ações de enfrentamento das comorbidades e pré disposições e sensibilização para mudança de comportamento, tentando favorecer hábitos de vida saudáveis.

Em 2015 com o objetivo de auxiliar o beneficiário a manter a integridade de sua saúde a Unimed Litoral retomou algumas atividades que visam a instrumentalização das populações no auto cuidado com a saúde, surgiu então o Espaço Viver Bem, estrutura física adequada a realização de intervenções de Promoção de saúde e prevenção de doenças.

Este espaço serve de central para elaboração e execução de 23 atividades distintas que visam o fortalecimento da adoção de hábitos saudáveis.

Utilizando estratégia de abordagem ativa de beneficiários de plano de saúde, durante todo o ano de 2015 foram avaliados, através de questionário semi estruturado, avaliação médica e

de equipe multiprofissional 4.776 beneficiários. Conduzidas por uma equipe de mais de 40 profissionais da área da saúde, as atividades são todas multidisciplinares e envolvem intervenções vivenciais práticas com abordagem em grupo, executando em 2015 cerca de 28.500 abordagens aos beneficiários da Unimed Litoral.

PROMOVER SAÚDE E PREVENIR DOENÇAS ,UMA CONQUISTA ALCANÇADA.

Em 2015, em função da necessidade de metodologia intervencionista e estrutura técnica, a Unimed Litoral obteve aprovação de 15 programas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar, são eles:

Crescer Saudável

(Programa de Educação Alimentar Infantil)

Programa com abordagem multiprofissional direcionado para crianças de 7 a 10 anos e 11 meses, que tem como objetivo formar hábitos alimentares saudáveis ainda na infância, através de atividades práticas, dinâmicas e lúdicas, nas quais todos os temas são abordados de forma descontraída com muitos jogos, oficinas e brincadeiras.



Movimente-se

(Grupo de Atividade Física)

Em busca de proporcionar uma melhor saúde e qualidade de vida aos beneficiários, a Unimed Litoral disponibiliza atividades diversificadas com objetivo de atrair seus beneficiários a prática de atividade física. O programa oferece aos grupos de beneficiários com a saúde em risco, aulas de atividade física coletiva e individual, facilitando a aderência a hábitos adequados a manutenção da saúde.

Super Estima

(Saúde da Mulher)

Programa direcionado a mulheres que na maioria dos dias exerce diferentes papéis, com objetivo de facilitar a busca por novas respostas para paradoxos que povoam o universo feminino.

Respirar

(Reabilitação Respiratória)

O programa tem como objetivo a reabilitação respiratória e a manutenção da doença pulmonar do beneficiário da Unimed Litoral, através de treinamento físico com exercícios de condicionamento e fortalecimento da musculatura como um todo, objetivando uma aumentar a autonomia, melhorar o rendimento físico e estimular a interação social.

Reduzir

(Programa de Emagrecimento)

Programa direcionado para beneficiários com sobrepeso/obesidade, com o intuito de diminuição de peso corporal e consequentemente fatores de risco relacionados ao excesso de peso, adoção de hábitos de vida saudáveis, alimentação adequada e atividade física.

Zen

(Gerenciamento de Ansiedade / Estresse)

O Estresse e a ansiedade são fenômenos cada vez mais presentes na sociedade, o programa tem com o objetivo promover um espaço de autoconhecimento, troca de experiências, escuta, acolhimento e consciência corporal.



GESCO

(Grupo Especializado em Cirurgia da Obesidade)

Programa direcionado aos beneficiários da Unimed com indicação de gastroplastia, tem como objetivo dar todo o suporte necessário à efetividade da intervenção.

O acompanhamento é realizado por equipe multiprofissional e envolve várias atividades presenciais e por telemonitoramento, compreende o período do pré operatório até 24 meses após a realização do procedimento.



Hiper Saudável

(Combate à Hipertensão)

Programa destinado aos beneficiários da Unimed Litoral que estejam suscetíveis à Hipertensão Arterial Sistêmica ou que já tenham a doença instalada. Formado por equipe multidisciplinar, o objetivo do programa é fomentar a capacidade de autocuidado, através de encontros presenciais.

Doce Vida

(Combate à Diabetes)

Com o objetivo de promover atividades de empoderamento ao autocuidado com a Diabetes Mellitus, o programa realiza atividades presenciais com direcionamento educativo para hábitos saudáveis e correta adesão ao tratamento.

Ares

(Grupo de Cessação do Tabagismo)

Com o objetivo de auxiliar o Beneficiário da Unimed Litoral na cessação do tabagismo o programa oferece acompanhamento médico semanal e atividade em grupo, fortalecendo a possibilidade de sucesso na adesão ao tratamento proposto.

Alívio

(Fibromialgia)

Programa destinado ao acolhimento do beneficiário da Unimed Litoral que tenha diagnóstico de fibromialgia. A atividade tem o objetivo de capacitar o cliente a buscar melhores maneiras de alívio ou convívio com os sintomas.

Coração Valente

(Reabilitação Cardíaca)

A reabilitação cardíaca tem como objetivo a inserção do beneficiário da Unimed Litoral, portador de doença cardíaca, na realização regular de atividade física. As atividades são diversificadas e estimulam, além da prática de exercícios físicos, a interação social.



Alinhar

(Orientação para o bom funcionamento da coluna)

O programa tem como objetivo orientar o beneficiário da Unimed Litoral a adotar hábitos adequados ao bom funcionamento da coluna, evitando alterações estruturais, promovendo conforto e qualidade de vida em doenças da coluna já instaladas.

Cegonha

(Apoio a Gestantes)

Visando propiciar à gestante e seu acompanhante conhecimento para o autocuidado no período gestacional e nos cuidados com o recém-nascido, o grupo oferece encontros práticos abordando todas as etapas da gestação e do pós-parto.



Gerenciamento de Doentes Crônicos (GDC)

O Programa é voltado para beneficiários da Unimed Litoral, portadores de doença crônica, com fragilidades e maior dependência, que são acompanhados através de telemonitoramento de suas condições de saúde.





Unimed Lar

Serviço de atendimento domiciliar que a Unimed Litoral oferece aos seus clientes, de forma personalizada e com equipe multidisciplinar, diminuindo os riscos de agravos decorrentes das internações prolongadas, proporcionando a recuperação juntamente aos familiares.





Saúde social



A Unimed Litoral acredita que a Sustentabilidade baseia-se em vários fatores, que vão desde a relação ética e transparente da Cooperativa com seus públicos de interesse até a contribuição com o desenvolvimento da sociedade onde está inserida. Não há como ser socialmente responsável sem cumprir suas obrigações legais, sem ter o cuidado de manter um diálogo constante com seus públicos, sem dar boas condições de trabalho aos seus colaboradores, sem prestar serviços de qualidade aos seus clientes, sem cobrar a mesma postura dos seus fornecedores. A sustentabilidade começa na conduta ética da cooperativa em todos os seus relacionamentos.

As ações e projetos da Unimed Litoral seguem os princípios cooperativistas e a Política de Sustentabilidade, que servem como ferramentas de gestão no que se refere à incorporação de práticas de sustentabilidade empresarial. [G4-56]



Consideramos os stakeholders a seguir nossos principais públicos de relacionamento, os quais impactam na análise para as tomadas de decisão, conforme a Política Estadual de Sustentabilidade, disponível em:

www.unimed.coop.br/portalunimed/flipbook/federacao_sc/politica_sustentabilidade/

A Unimed Litoral possui um comitê de Sustentabilidade onde são discutidos assuntos contidos na temática da Sustentabilidade, partindo da mitigação dos principais riscos que impactam na perenidade do negócio. Com base nesta análise, são planejadas e executadas ações de melhoria ou implantação de novas condutas. Além disso, o comitê tem como objetivo consolidar a Política de Sustentabilidade, operacionalizar e recomendar projetos em potencial ao Comitê Estadual e Executivo de Sustentabilidade do sistema Unimed em Santa Catarina.



Cooperados:

Como trata-se de uma cooperativa, os acionistas aqui são vistos como cooperados. Contudo, no processo de identificação dos que compõem esta categoria de stakeholder, foi analisada também a relação entre as cooperativas de primeiro grau (Singulares), as de segundo grau (Federação) e as de terceiro grau (Confederação).

353 COOPERADOS EM 2015



Força de Trabalho

Dentro desta categoria de stakeholders foram inclusos os colaboradores regidos pela Consolidação das Leis Trabalhistas (CLT), os terceiros, cooperados na função de diretoria executiva e presidente das Singulares, temporários, estagiários, aprendizes, entre outros que impactam diretamente na entrega do produto e serviço ao cliente final.

801 COLABORADORES EM 2015



Clientes:

A Composição deste grupo é formada por pessoas físicas e jurídicas, possuindo acordo contratual (beneficiário com contrato) ou não (esporádico/particular), podendo ser classificado também como ativo (contrato vigente), prospect (em processo de abordagem/contratação) ou suspect (em algum momento já foi beneficiário mas não possui mais contrato vigente).

66.512 CLIENTES EM 2015



Comunidade do Entorno:

Este grupo de stakeholders é entendido como todos os que estão nas redondezas das instalações da cooperativa, sendo considerados também aqueles que possuem proximidade na relação com a Unimed.

ÁREA DE 13 MUNICÍPIOS EM 2015



Meio Ambiente:

Na composição do grupo referente ao Meio Ambiente foram considerados os atores sociais regulatórios, certificadores, formais e informais, todos que em sua finalidade de existir estejam diretamente vinculados a questões ambientais, ou seja, suas ações estejam focadas no cenário ambiental.



Fornecedores:

No trabalho de identificação dos fornecedores mais relevantes a participar do processo de consulta, as Singulares subdividiram seus fornecedores em pessoa física e jurídica, além de separá-los em alguns tipos (grandes grupos com características semelhantes, por exemplo, medicamentos, segurança, higienização, serviços, órteses e próteses, alimentos) para facilitar o meio de escolha e de tratativa posterior.



Governo & Sociedade

Na categoria Governo & Sociedade foram considerados Governo os que exercem função reguladora, ou capazes de legislar sobre questões sociais e/ou inerentes à entrega do produto e serviços prestados pelo Sistema Unimed em SC. Quanto à Sociedade, foi realizada uma distinção com a Comunidade do Entorno, determinado limite dentro deste relacionamento. Nesta categoria são inclusos os concorrentes diretos e indiretos.

Estes dados foram extraídos do Balanço Social e demonstrações financeiras



Recursos Humanos [G4-G10 e G4-11]

A Unimed Litoral atua em um mercado altamente dinâmico e isso requer uma gestão qualificada, formada por profissionais que aliam seu potencial aos objetivos da organização.

A Gestão e Desenvolvimento de Pessoas está direcionada a ações que proporcionam desenvolvimento, valorização, retenção, bom clima, qualidade de vida, saúde e segurança dos colaboradores, cumprindo a legislação vigente e engajando os talentos identificados com a missão e a visão da organização.

AS LIDERANÇAS devem garantir meios e condições que assegurem o desenvolvimento profissional dos seus colaboradores, aliados às estratégias e objetivos organizacionais.

OS COLABORADORES devem atuar com foco em resultados, cooperação, humanização, ética e transparência, tendo como base missão, visão e valores da organização.



Outubro Rosa

Realização de palestra às colaboradoras em idade de risco para prevenção do Câncer de Mama, assim como outros tipos de câncer. Além disso, foram realizadas gratuitamente mamografias para as colaboradoras que não haviam realizado o teste nos últimos 12 meses.

Turminha Unimed

Dia especial com os filhos dos colaboradores em comemoração ao Dia das Crianças. Em 2015 contamos com a presença de 30 crianças.





Administração de Pessoas

A Gestão e Desenvolvimento de Pessoas está estruturada para que a Unimed Litoral seja a primeira opção de seus públicos, realizando atendimentos de excelência, tornando a organização referência nos serviços prestados.

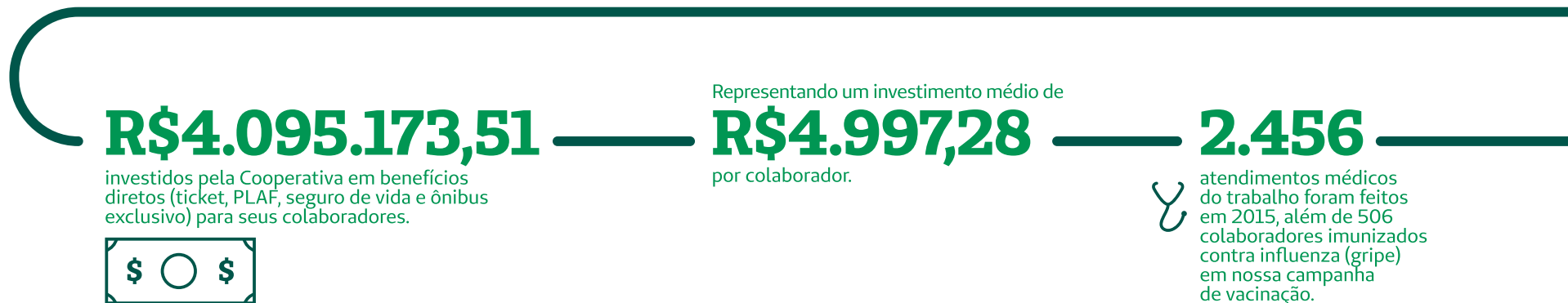
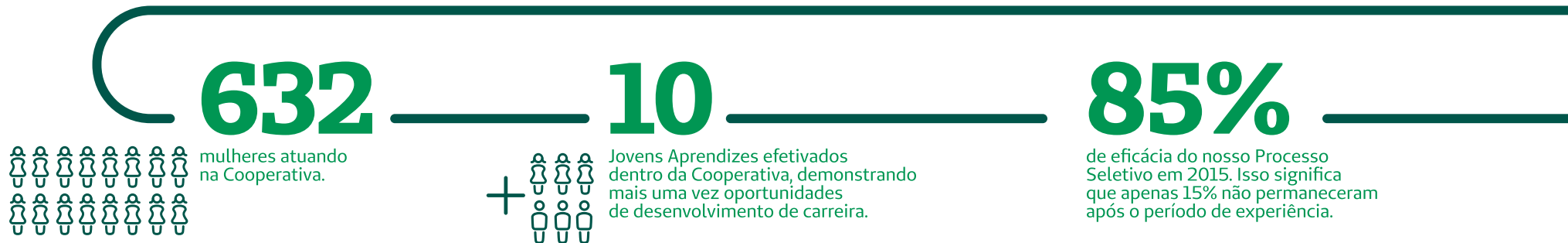
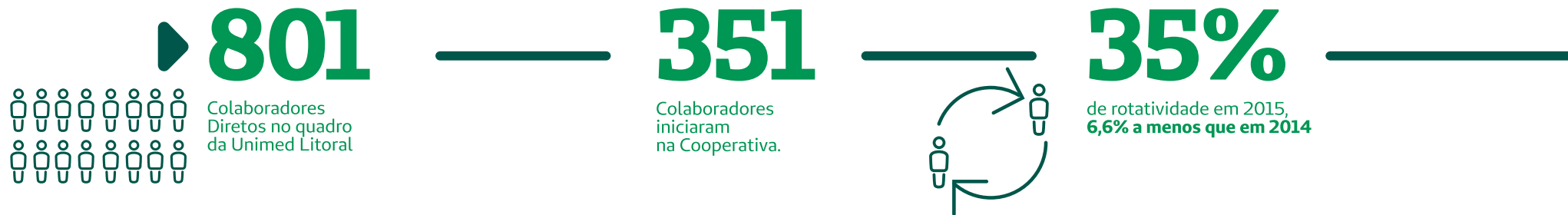
Para atrair e reter seus talentos, a Unimed Litoral oferece uma cartela de benefícios:

BENEFÍCIOS AOS COLABORADORES

BENEFÍCIOS	CLT	ESTAGIÁRIOS	JOVEM APRENDIZ	DATA DE ADMISSÃO	APÓS PERÍODO EXPERIÊNCIA
AFUL					
Biblioteca Ambulante					
Espaço Viver Bem					
Estacionamento Clube					
Eventos					
Exames Complementares					
Ginástica Laboral					
Maternidade Cidadã					
Ônibus Exclusivo					
Plano de Saúde					
Plano Odontológico					
PPR					
Prêmio Assiduidade					
Refeitório HU e NAPB					
Seguro de vida					
Treinamentos					
Uniformes (áreas específicas)					
Vale Alimentação					

Gestão de Pessoas [G4-10]

Confira alguns dos resultados obtidos em 2015 no que se refere à gestão



R\$225.000,00



investidos em programas de treinamento e desenvolvimento, total de 3961 participações do público interno

1.162

candidatos nos processos seletivos

86



colaboradores foram promovidos, possibilitando oportunidade de crescimento na carreira (destes, seis para cargos de coordenação e dez para cargos de monitoria).

77%



dos colaboradores responderam à Pesquisa de Clima, sendo que o percentual de satisfação foi de 83,6% (24,8% a mais que em 2014, de 66%). Veja algumas variáveis investigadas e seus níveis de satisfação:

95,8%

Ética e respons. social.

84,9%

Gestão e liderança

80,4%

Comunicação

84,9%

Estratégia e Gestão de pessoas

85,5%

Relacionamento interpessoal

R\$66.324,95

+ R\$160.752,00



investidos em programas de treinamento e desenvolvimento, o que inclui treinamentos técnicos externos, como o Programa Jovem Aprendiz. (verba SESCOOP)

R\$97.008,16

investidos em segurança do trabalho

R\$38.780,00

investidos no Programa de Controle Médico e Saúde Ocupacional do Colaborador

2.785h

de treinamento e desenvolvimento foram realizadas, dividindo-as entre treinamentos técnicos e comportamentais.

99,5%

dos colaboradores participaram da Avaliação de Desempenho (pela autoavaliação e a de seu líder imediato). As competências com maiores índices de desempenho na avaliação realizada pelos líderes foram:

78,37% em relacionamento interpessoal

78,26% em proatividade

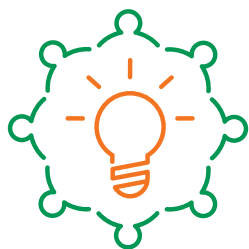
77,82% em foco no cliente

Saúde e bem estar dos colaboradores



Programa de Treinamento e Desenvolvimento – Viver Qualidade

A Unimed Litoral possui um Programa de Treinamento e Desenvolvimento destinado a todos os colaboradores, que envolve Treinamentos Técnicos e Comportamentais. Atualmente os programas de treinamento buscam proporcionar o desenvolvimento das competências por níveis hierárquicos, considerando as definições do Planejamento Estratégico. O programa é destinado a todos os colaboradores da cooperativa.



VIVER
QUALIDADE
Talentos gerando resultados



Os treinamentos são divididos em 5 segmentos:

Aculturamento: para os novos colaboradores conhecerem a cultura organizacional e o modelo de Gestão por Competência. Participação obrigatória.

Workshops: Têm o caráter de treinamento. Seu objetivo consiste em aprofundar a discussão sobre temas específicos. Neste formato, são propostos temas comportamentais, técnicos, bem como gestão do conhecimento.

Os participantes são direcionados para os encontros de acordo com o olhar do gestor e o objetivo do workshop.



Planos de Desenvolvimento: Os programas Trainee, PDL, Liderar Enfermeiros, Liderar Monitores, Processos de Analistas e Desenvolvimento de Assistentes visam proporcionar ao colaborador/líder em formação um acompanhamento efetivo, possibilitando desenvolvimento.

Lideranças: A Academia de Liderança tem o objetivo de desenvolver continuamente os gestores, focando no resultado e na aplicação de ferramentas práticas de Gestão dos Processos e de Pessoas.

Treinamentos Técnicos: São treinamentos que promovem o desenvolvimento profissional e pessoal dos colaboradores relacionados às competências técnicas. São voltados à

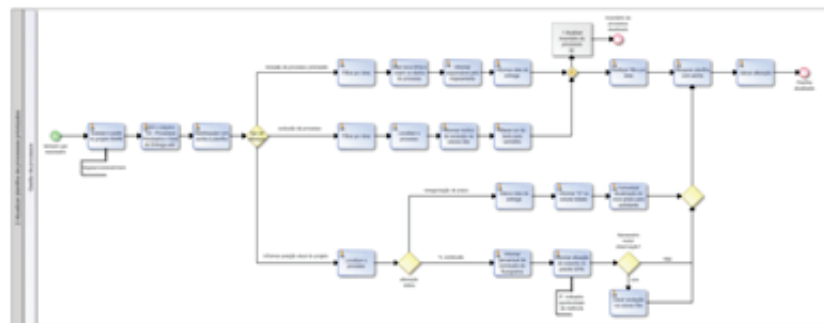
produtividade, à qualidade de produção e/ou serviços. São treinamentos em que cada área levanta uma necessidade, a qual outro setor da Cooperativa pode suprir, aqueles que o próprio departamento oferece para a equipe (reciclagem, novo fluxo, aprimoramento, diminuição de erros/eventos), ou ainda treinamentos que cada área levanta a necessidade de facilitar para outro setor.

Em 2015, 768 colaboradores da Unimed Litoral participaram de treinamentos, sendo facilitadas para esse público 2.785 horas de Treinamento e Desenvolvimento. O valor foi investido diretamente pela cooperativa, um total de R\$ 22.058,66 (este valor não inclui subsidio via Sescoop).

Projeto MARE (Mapeamento e Redesenho dos Processos)

Em 2015, a Unimed Litoral iniciou um projeto para mapeamento e redesenho de processos, denominado Projeto MARE. O projeto tem objetivo de mapear, desenhar e documentar todos os processos da cooperativa, permitindo a identificação de riscos e oportunidades de melhorias, criando uma base de conhecimento e buscando mais eficiência operacional.

Como resultado da primeira etapa do projeto MARE, executada em 2015, foram mapeados 400 processos e geradas 600 instruções de trabalho, além da elaboração de um plano de ação e cronograma para Acreditação da Operadora.



Exemplo de um processo mapeado

EQUI LIBRA DAMENTE



Equilibradamente

Tem como o objetivo capacitar as linhas de atendimento presencial ao beneficiário da Unimed na condução de situações conflitantes como ansiedade e estresse do cliente e do colaborador. Através do aprimoramento das habilidades interpessoais e enfrentamento das adversidades e estímulo à motivação laboral, abordamos 196 colaboradores. Dos que responderam o questionário no início e no término do programa, 64% reduziram o nível de ansiedade e estresse.

Alguns recortes de percepções dos participantes:

Estar no Equilibradamente fez eu me sentir melhor, criar vínculos, receber sugestões, partilhar experiências, acreditar, tomar atitudes. Ter o apoio e a calma de uma profissional me fez ver com outros olhos uma realidade vivida no dia a dia. Muito bom, gostaria de continuar e parabenizar os idealizadores da ideia.

O grupo Equilibradamente só veio para agregar. A experiência foi ó tima e o vínculo que foi criado não ficou somente dentro da sala. Todos tiveram algum aprendizado ao vivenciar ideias diferentes do grupo.



Projeto Biblioteca Ambulante

Este projeto é realizado por meio de visitas nas áreas da Unimed Litoral. Os livros são disponibilizados dentro de um carrinho, com o objetivo de incentivar e facilitar a leitura, tornando-a um hábito constante. Esta é uma ação contínua, que busca facilitar o acesso aos benefícios que o hábito da leitura proporciona dentro do ambiente corporativo, tanto para a ampliação de conhecimento a nível pessoal, quanto para a carreira profissional. O acervo da biblioteca possui cerca de 350 livros de diferentes estilos literários, assim como livros técnicos e estratégicos para as áreas da cooperativa. A renovação do acervo é realizada através das sugestões dos próprios usuários do projeto, sendo esta uma decisão compartilhada.

Indicadores:

Número de livros emprestados: 493

Número de colaboradores beneficiados: 419



PERAÊ Programa de Exercício e Relaxamento Aplicado Ergonomicamente

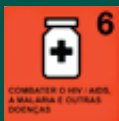
Aberto à participação dos colaboradores pertencentes ao cronograma de atividades, o Programa tem como objetivo proporcionar momentos de atividades vivenciais e alongamentos. Contribui para a prevenção e recuperação de doenças relacionadas à atividade do trabalho.

Indicadores:

74 departamentos abordados com a estratégia

8000 aulas

50% dos colaboradores beneficiados com o programa.



PROGRAMA

Pomto G

Programa de Orientação, Monitoramento e Treinamento dos Gestores

Exclusiva para a média e alta gestão da empresa, através do incentivo a hábitos mais saudáveis, momentos de estímulo à atividade física e fomento ao espírito de equipe, o programa promove o desenvolvimento dos gestores da Unimed Litoral. Em 2015, o programa desenvolveu 8 encontros, absorvendo 33 gestores. 85% dos participantes consideraram a atividade como ótima e 88% dos colaboradores consideram que o programa auxiliou na prática de hábitos mais saudáveis.

Indicadores:

Total de atendimentos: 187

Total de gestores: 33

Total de encontros: 8

85% avaliaram as atividades como ótimas

15% avaliaram as atividades como boas

85% avaliaram a duração do programa como ótima

12% avaliaram como bom

86% avaliaram sua participação como ótima

11% avaliaram sua participação como boa





Programa de Inclusão da Diversidade

O processo de inclusão é um grande desafio para as organizações. Por isso, a Unimed Litoral elaborou um material informativo com informações importantes sobre a diversidade, abordando temas como gênero, religião e inclusão de pessoas com deficiência. O documento está disponível para todos os colaboradores. O desenvolvimento do Programa de Inclusão da Diversidade busca promover um espaço de discussão e reflexão sobre a inclusão junto aos seus colaboradores desde 2013. O programa instiga a quebra de paradigmas em relação à inclusão da diversidade, amplia a visão sobre comportamento e relações de trabalho com pessoas com deficiência, fortalece o vínculo entre a empresa e os colaboradores contemplados e expande as formas de comunicação, fornecendo cursos de Libras aos colaboradores em geral. Este programa pode promover a integração de todos no enfrentamento dos desafios do dia-a-dia, fomentando discussões no sentido de que conviver com o diferente não é um sacrifício ou motivo para estranhamento, e sim uma oportunidade especial no universo do trabalho.



Indicadores:

Número de pessoas atendidas em 2015: 19
Número de encontros realizados em 2015: 9



[G4-10]



Faixa Etária

Até 18 anos	17
De 19 a 24 anos	166
De 25 a 29 anos	220
De 30 a 45 anos	351
De 46 a 59 anos	46
60 anos <	1



Gênero

Feminino	632
Masculino	169



Categoria Profissional

Gestão	31
Técnico	178
Operacional	529
Apoio	61



Grau de Instrução

Ensino Fundamental Incompleto	6
Ensino Fundamental Completo	18
Ensino Médio Completo	377
Ensino Técnico Completo	168
Ensino Superior Completo	195
Pós-Graduação Completa	35
(MBA, especialização)	
Pós-Graduação Completa	2
(Mestrado ou Doutorado)	



% de mulheres em cargos de chefia 54,84%

Sociedade

Preocupada em modificar o ambiente em que atua, a Unimed Litoral investiu em 2015 mais de R\$ 72 mil em projetos para a comunidade, gerando benefício a mais de 952 pessoas com ações voltadas à saúde, ao esporte e à educação, em consonância com a Política Estadual de Sustentabilidade.



Projeto Surf Comunitário

O Projeto Surf Comunitário tem como finalidade desenvolver a cidadania por meio da prática esportiva, além de promover o acesso ao esporte às crianças de baixa renda. O Projeto visa disseminar conceitos preventivos de saúde por meio de atividades educativas, com orientações e palestras para alunos e seus familiares. Esta modalidade atendeu em contraturno 34 crianças e adolescentes do Bairro Monte Alegre, em Camboriú, e em 2015 passou a atender 5 filhos de colaboradores.

O público-alvo são crianças e adolescentes entre 7 e 14 anos que estejam matriculados no ensino fundamental e médio. Além das aulas práticas de surf, a Unimed Litoral realizou doações mensais de alimentos para refeições dos participantes do projeto.

[G4-S01]

Indicadores:

Número de crianças atendidas em 2015: 46

Investimento: R\$ 20.485,98



Projeto Tênis Comunitário

O Tênis, também uma modalidade do Projeto Esporte Comunitário, possui a mesma premissa do Surf Comunitário, sendo um projeto de inclusão social e promoção à saúde. Sua proposta está alinhada com os ODMs 2 e 6, e tem por missão contribuir com a melhora da qualidade de vida para a população local, incentivando a prática de esportes e o envolvimento escolar na formação do indivíduo. [G4-S01]

Indicadores:

Número de crianças atendidas em 2015: 120
Investimento: R\$ 14.081,96



Formação Técnico de Enfermagem

A Unimed Litoral deu continuidade à parceria com o Senac de Itajaí com abertura de uma turma para o Curso Técnico de Enfermagem, sendo ofertadas 35 vagas gratuitas para a comunidade em geral. Durante os dois anos de formação, a Unimed Litoral fornecerá campos de estágio em seus serviços próprios, além de incluir temas relacionados a Humanização, Saúde e Segurança no Trabalho, Qualidade, Epidemiologia, Competências Comportamentais, Sigilo das Informações e Sistema de Gestão em Saúde: Tasy. [G4-S01]

Indicadores:

Número de pessoas atendidas em 2015: 35
Investimento: R\$ 5.588,20



Programa Viver Bem na Escola

O programa prevê a abordagem de temas como saúde, qualidade de vida e prevenção de acidentes ainda no ambiente escolar, onde há espaço para reflexões aprofundadas e oportunidades para discutir e apoiar hábitos de vida mais saudáveis. Neste sentido, o Viver Bem na Escola busca proporcionar aprendizagem significativa aos estudantes, que ultrapasse os muros da escola e seja incorporada à rotina familiar. Tudo por meio de uma postura investigativa e curiosa frente aos fatos, desafiando-os a construir conceitos sobre qualidade de vida e a refletir sobre a importância de suas escolhas para uma vida mais longa, saudável e feliz.

O programa atua como uma consultoria em saúde para escolas da rede pública de ensino, representadas em 2015 pela escola E.E.B Yolanda em Itajaí, fomentando temas focados em qualidade de vida do professor, segurança e alimentação saudável, de modo a contribuir para a formação da cidadania de crianças em idade escolar. No período de um ano, **os professores receberam capacitações de técnicas pedagógicas, e temas como saúde da voz, cuidados com a postura, estresse no trabalho, alimentação saudável e marketing pessoal.** Além disso, foram fortalecidas as ações na Horta Ecológica,

que reaproveita os resíduos comuns gerados no refeitório para a fabricação de compostagem para a horta. No final de 2015, iniciou-se na escola a construção de um viveiro de árvores nativas, em parceria com o Instituto Unimed SC e SESC Itajaí. [G4-S01]

Indicadores:

Número de crianças atendidas em 2015: 290

Número de professores atendidos em 2015: 22

Número de capacitações realizadas c/ prof. em 2015: 7

Número de palestras realizadas com os alunos: 3

Investimento: R\$ 1.702,65



Programa de Atenção Complementar à Saúde da Comunidade

Temos uma parceria desde 1998 com APAEs da região de abrangência da Unimed Litoral por meio do atendimento médico, o que possibilita um tratamento diferenciado e de qualidade às pessoas atendidas por estas instituições. Há uma parceria desde 2011 com a Rede Feminina de Combate ao Câncer de Itajaí, para disponibilizar às mulheres atendidas 20 mamografias por mês em nosso Centro de Diagnóstico. [G4-S01]

Indicadores:

Número de pessoas beneficiadas: 439

Número de instituições parceiras: 10

Investimento: R\$ 30.179,05

Número de guias dadas: 580



Saúde e segurança do Cliente

A Unimed Litoral comunica-se com seus clientes principalmente por meio de canais digitais. Lançada em 2015, a página oficial da cooperativa no Facebook logo se transformou em um importante canal com via de mão dupla. Nele, além de repassar informações importantes para seus clientes e comunidade de forma geral, a cooperativa também recebe feedbacks importantes sobre os seus serviços. A Unimed Litoral respeita e segue as orientações do Manual de Mídias Digitais, trazendo publicações que se adequam ao que o Sistema Unimed entende como interessante.

Mas nem só do Facebook é feita a comunicação entre a cooperativa e seus clientes. O site (portal) da Unimed Litoral, por exemplo, reúne notícias, dicas de saúde, informações sobre os serviços e planos e dezenas de outras áreas. Funciona ainda como um funil coletor de informações, uma vez que através dele é possível se manifestar pelos canais Falecom, Chat Online e Ouvidoria, além de realizar uma série de procedimentos como agendamento de consultas e exames, autorizações de cirurgias, entre outros.

Com o passar dos anos a Unimed Litoral acompanhou a evolução dos meios e, por isso, hoje possui à disposição dos clientes atendimento via aplicativos de mensagens instantâneas, além dos tradicionais telefones. Por vezes, em ações de comunicação mercadológica ou institucional, a cooperativa também se comunica através de anúncios em programas de TV, rádio, outdoors e impressos, como revistas e jornais.

Buscando uma aproximação maior com a comunidade, e valorizando pautas que reforcem a importância dos hábitos saudáveis, a Unimed Litoral mantém ainda uma assessoria de imprensa ativa. A cooperativa busca não apenas atender as demandas da imprensa, mas principalmente ser fonte e referência em assuntos na área da saúde.

Além disso, a Unimed Litoral também disponibiliza ferramentas online para os clientes, prestadores e cooperados, dentre elas:

Clientes

- Emissão de laudo laboratorial
- Emissão de laudo de diagnóstico por imagem
- Emissão de boleto/fatura do plano de saúde
- Consulta de status de autorização solicitada
- Consulta de dados do contrato
(carências, nome do produto e outros)
- Alteração de dados cadastrais
- Agendamento de exames laboratoriais
via Whatsapp

Médicos

Visualização de resultado de exames laboratoriais e laudos de exames de imagem de seus pacientes.

*Disponível para exames executados nos serviços próprios da Unimed Litoral

Consultórios, Clínicas e Hospitais

- Visualização de extrato de pagamento
- Atualização de dados cadastrais
- Solicitação de autorização de procedimentos
- Envio de produção médica para faturamento

Tecnologia para cuidar bem

A Tecnologia da Informação da Unimed litoral compreende atividades de infraestrutura, telecomunicações, sistemas de gestão, processos e regras de negócio, além de atuar nos processos de segurança da informação.

A cooperativa utiliza o sistema de gestão em saúde TASY, integrando todas as áreas de negócio da operadora, serviços próprios e financeiro/contábil em um único sistema, somando 302 funcionalidades do sistema em uso. Desta forma, todos os serviços próprios utilizam e alimentam um Prontuário Eletrônico Único de cada Paciente, onde os laudos de exames (laboratoriais e de imagem) realizados nos serviços próprios também são integrados de forma eletrônica. O uso do prontuário eletrônico torna o processo mais ágil e seguro, além de permitir rastreabilidade, pesquisas de histórico clínico, entre outros benefícios.

Em 2015 a área de TI trabalhou em 68 projetos e 2209 melhorias de processo e/ou demandas legais. Dentre os projetos, destacam-se:

- Implantação e desenvolvimento de cenários de Business Intelligence (BI), através da ferramenta QlikView, visando melhorar

a qualidade e velocidade de disponibilização de informações para a gestão da cooperativa.

- Implantação de módulo do sistema de gestão para controle de processos judiciais de clientes.

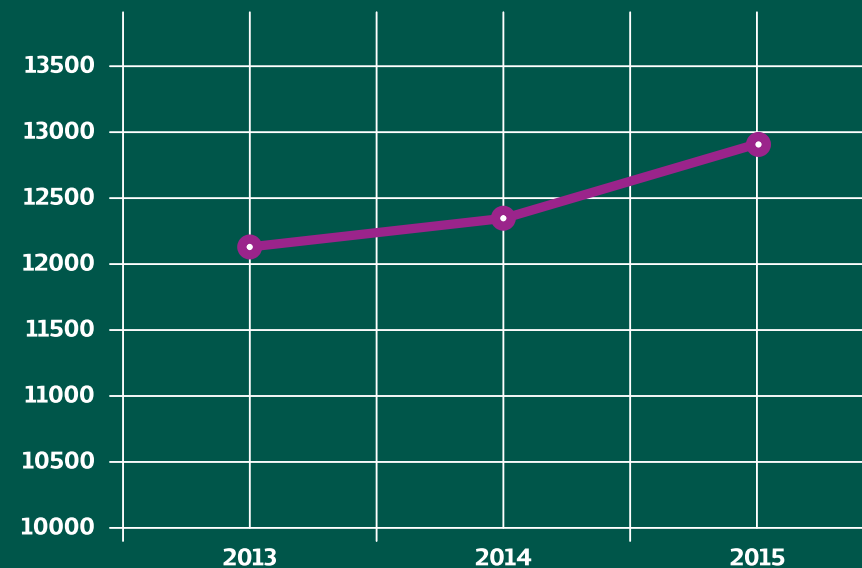
- Implantação de módulo do sistema de gestão do Hospital Unimed para tratar a auditoria de contas hospitalares, eliminando a impressão de guias e prontuários em papel para este processo.

- Migração da telefonia do Hospital Unimed para novo PABX baseado em software livre, substituindo o sistema legado e interligando a telefonia do Hospital com os demais núcleos da Unimed Litoral através de VoIP, reduzindo despesas com softwares, eliminando despesas com linhas telefônicas analógicas e locação de centrais telefônicas, além das facilidades de ligações diretas entre ramais e outras funcionalidades.

- Substituição dos equipamentos wireless da Cooperativa por equipamentos gerenciáveis, permitindo maior controle, segurança e policiamento do acesso à internet através de HotSpots controlados por vouchers.

- Infraestrutura tecnológica para atender a ampliação do Hospital Unimed, com as fases de planejamento e início de execução em 2015 e finalização prevista para março de 2016. Contempla o cabeamento de rede, instalação de racks e ativos de rede; especificação, homologação, compra e instalação de equipamentos; conectividade dos equipamentos médicos e sistemas (controle de acesso, chamadas de enfermagem, camas dos leitos de internação, monitores médicos multiparamétricos); planejamento e parametrização do sistema de gestão hospitalar para atender os novos processos e serviços do Hospital Unimed (Gestão de Vagas, Centro Cirúrgico, Internação Clínica, UTI, Hemodinâmica, Hospital Dia, Gestão de OPME, Agência Transfusional, Gestão de Acessos, Farmácia, CME, entre outros).

Quantidade de atendimentos



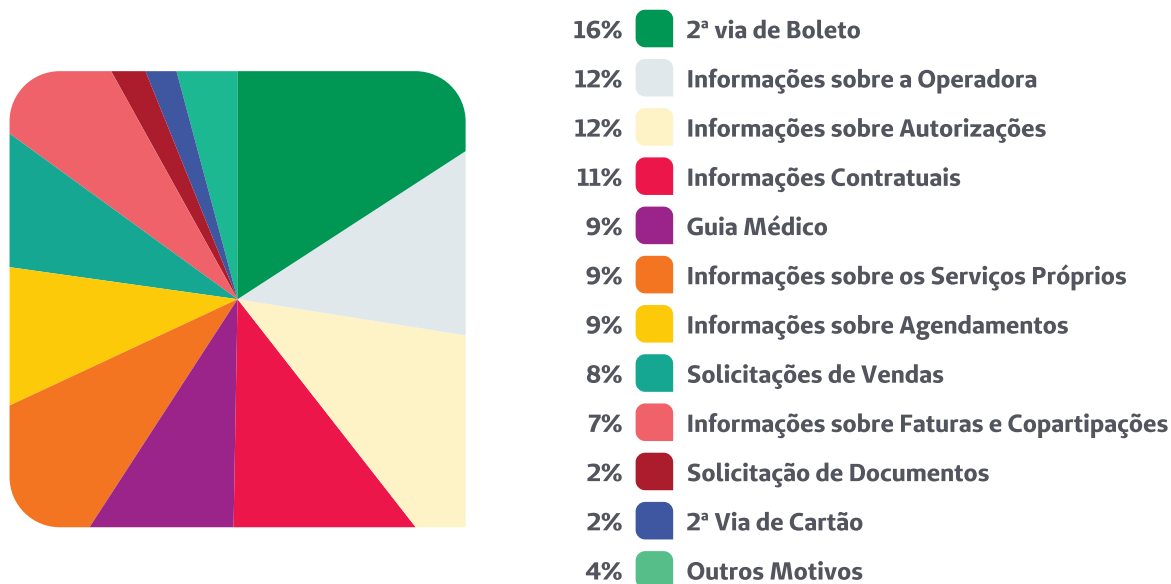
*O volume de atendimentos engloba situações de defeito/problema, dúvidas e projetos de atualização tecnológica ou melhoras de processo.

Principais canais de relacionamento com o cliente

Contact Center 24h

A Unimed Litoral possui um canal de relacionamento através de telefone gratuito (0800-472100) disponível 24 horas por dia para resolução de diversas demandas, dúvidas e solicitações de seus beneficiários.

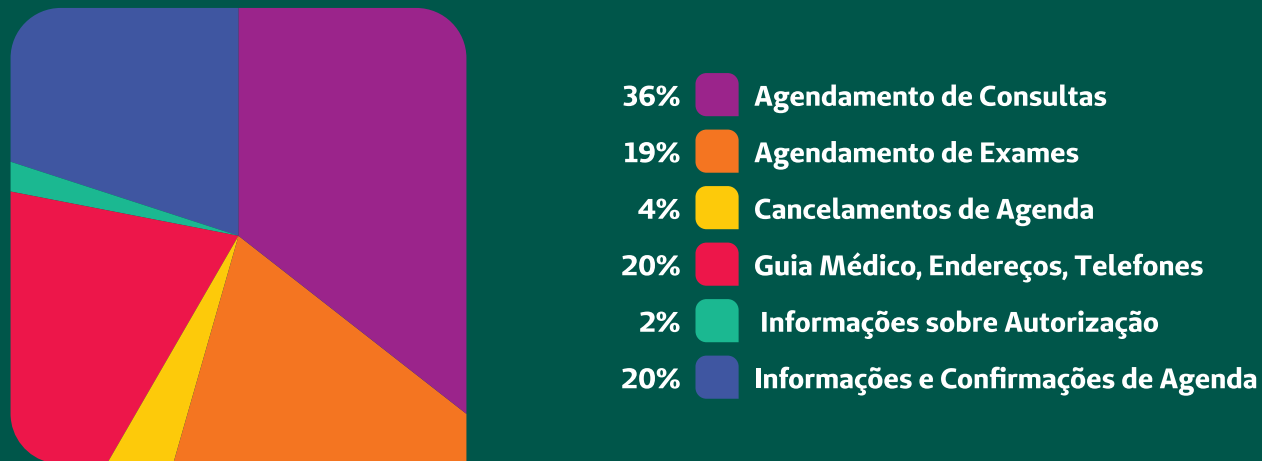
No ano de 2015, o Contact Center 24h recebeu 119.811 ligações, classificadas de acordo com o gráfico abaixo:



Central de Agendamentos

Para auxiliar o acesso dos beneficiários à rede prestadora e facilitar o agendamento de consultas das especialidades e exames de imagem mais solicitados em nosso Centro de Diagnóstico (CDU), a Unimed Litoral criou em janeiro de 2012 a Central de Agendamentos de Consultas e Exames, que funciona através do telefone 33341-4441. Neste canal, os agendamentos são realizados preferencialmente para os serviços próprios e, na indisponibilidade, são realizados junto à rede prestadora, obedecendo a prazos de agendamento definidos pela ANS (Agência Nacional de Saúde).

Em 2015, a Central de Agendamento recebeu 128.794 ligações, distribuídas conforme as classificações abaixo:



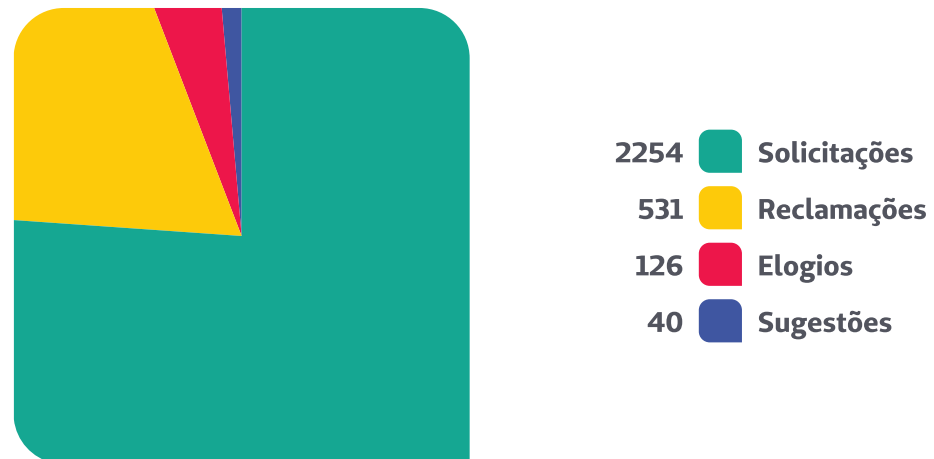
Além do telefone, a Unimed Litoral disponibiliza Chat e Formulário no portal do Cliente para solicitações de agendamento.

Ouvidoria

Além do 0800, a Unimed Litoral oferece outros canais de comunicação por meio de internet: Chat, Falecom e E-mail.

Através desses canais é possível entre outras demandas, solicitar agendamentos de consultas e exames, assim como registrar manifestos (SACs e Ouvidorias). Em 2015, a Unimed Litoral recebeu 2.951 manifestos.

Abaixo, gráfico com os principais tipos de manifestos abertos em 2015:





Saúde Ambiental

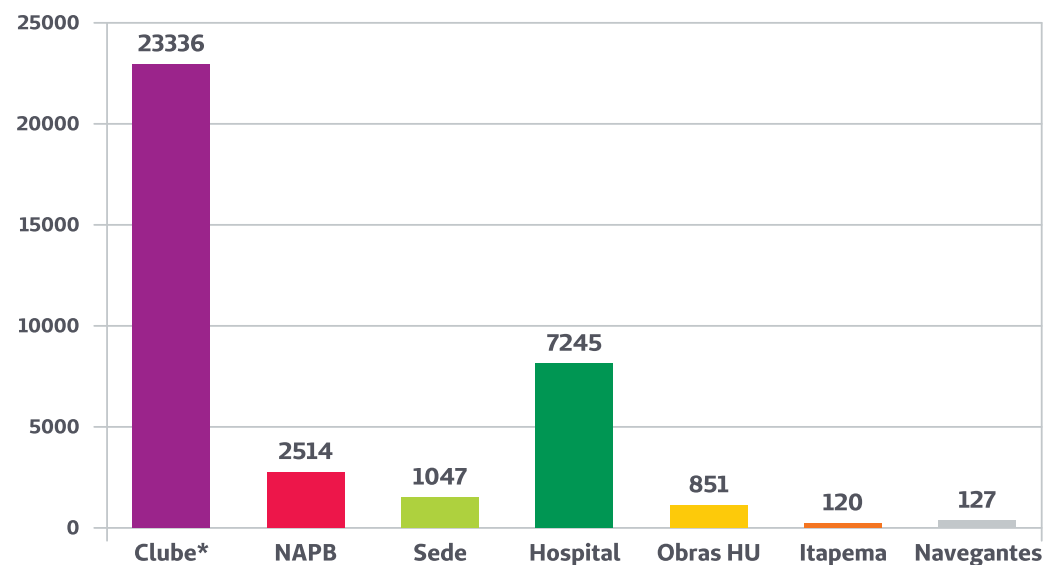
[G4-EN8]

A Unimed Litoral também está preocupada com a preservação do planeta, em especial o consumo de recursos naturais, o volume de resíduos gerados e principalmente o descarte dos resíduos inevitáveis.

Possuímos um Programa de Gerenciamento de Resíduos Sólidos da Saúde (PGRSS), que determina a forma de separação. Todos os colaboradores recebem treinamentos e orientações para que sigam as determinações do programa. Além disso, são realizadas auditorias frequentes. Se forem constatadas irregularidades no descarte, são gerados reforços nas orientações.

Entendemos que se os nossos públicos de relacionamento forem conscientizados sobre a importância de reduzir o consumo de recursos naturais, e a forma de separar corretamente os resíduos no âmbito corporativo, consequentemente irão se preocupar com os resíduos gerados em suas casas, gerando assim mais agentes atuantes na preservação do planeta.

Consumo anual de água



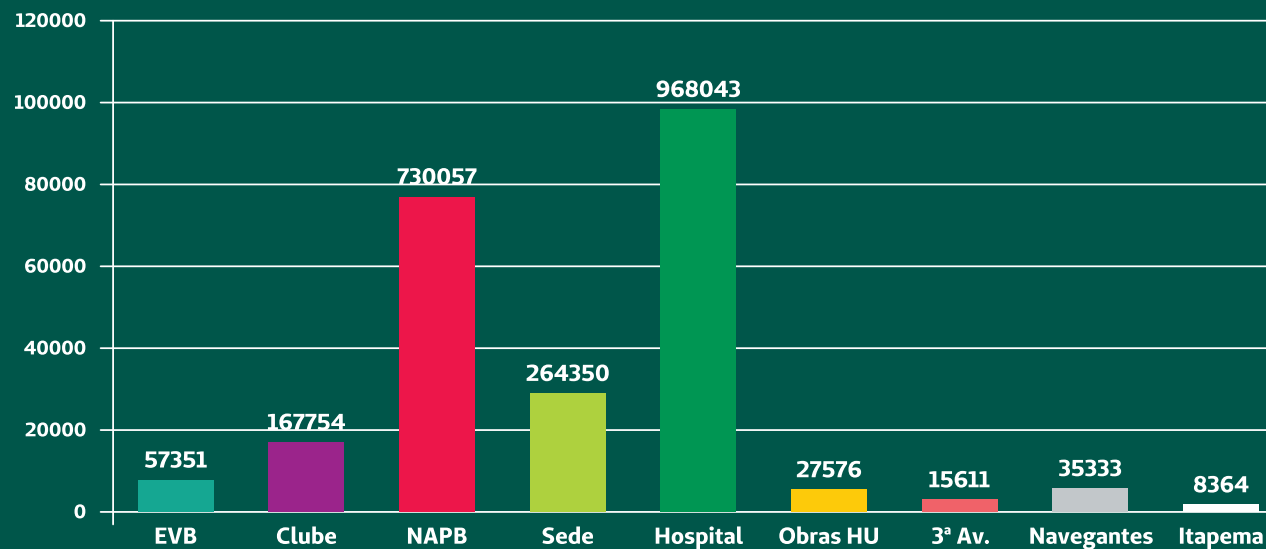
Fonte: Demonstrativos mensais de Água 2015.

*O consumo de água no Clube do Médico teve um aumento relevante pois, no mês de outubro, foi verificado pela equipe de manutenção interna que havia um vazamento na piscina. Justifica-se assim o aumento, a ponteira não estava produzindo quantidade suficiente de água para o abastecimento da piscina. Já no mês de novembro, foi necessário efetuar a manutenção de todas as tubulações das bombas, incluindo a do poço artesiano, acarretando no uso da água ligada diretamente da rede.

É proibida a reprodução total ou parcial desta publicação, para qualquer finalidade, sem autorização por escrito da Unimed Litoral

O consumo de energia elétrica, baseado no ano de 2015, totaliza 2.274.439 kWh das instalações que correspondem à cooperativa, conforme gráfico a seguir:

Consumo anual kWh de energia elétrica - 2015



Fonte: Demonstrativos mensais da Celesc 2015.

Em 2015, a Unimed Litoral não recebeu sanções ou multas referentes ao descumprimento das leis e regulamentos ambientais. [G4 - EN29]

Em 2015, foi investido o valor de R\$ 99.000,00 para transporte dos colaboradores, por meio de um ônibus fretado, com o objetivo de reduzir o número de automóveis em circulação, consequentemente minimizando o impacto ambiental em relação à emissão de gases poluentes.



Nossa Marca



O Marketing é a ponte entre a gestão da Cooperativa e seus públicos de interesse (cooperados, colaboradores, clientes e demais stakeholders).

Para tanto, oferece soluções estratégicas no que diz respeito à comunicação e marketing, para as diversas áreas da cooperativa. Além disso, o departamento atua como guardião da marca Unimed. **É por isso que todas as ações da área são pautadas pelo Manual de Redação, Diretrizes de Comunicação e Central da Marca Unimed, a fim de que a credibilidade da marca seja conservada.**



Comunicação Interna e Endomarketing

Buscando canais de comunicação mais dinâmicos, a Unimed Litoral tem como carro chefe no seu relacionamento com os colaboradores uma intranet. Nela, o colaborador recebe informações pertinentes à atividade da cooperativa e pode, inclusive, interagir com as matérias, fazendo comentários e avaliando-as. Desta forma, fortalecemos nosso padrão de atendimento e comunicação interna sobre a marca. A intranet, além de ser um banco de dados de consulta permanente, também reduz custos e acelera o processo de comunicação, já que todos podem receber a informação quase que em tempo real.

Além da intranet, a Unimed Litoral também utiliza o email-marketing como ferramenta de comunicação, além de mensagens na abertura do sistema de gestão (este último mais focado nos colaboradores da área assistencial). Justamente pensando nesse público, que possui menos contato com os meios digitais, foi criada a Revista Unimed Litoral, informativo bimestral que reúne pautas sobre indicadores, objetivos estratégicos, regulamentos, eventos, qualidade de vida e outros assuntos ligados aos interesses dos colaboradores. Todos os colaboradores recebem o material.

Outras formas de comunicação utilizadas na Unimed Litoral são cartazes e murais, além de ações de endomarketing como a Ouvidoria Interna, o Programa Café com a Diretoria e a celebração de datas comemorativas.

Já com os cooperados, a Unimed Litoral comunica-se principalmente por meio do Portal do Cooperado, canal digital que mescla notícias com informações financeiras e de gestão. Além do Portal, e-mail marketing e comunicados via aplicativos de mensagem instantânea também são utilizados.



Premiações e Reconhecimentos

Selo Social de Itajaí

Associação de Comerciantes
de Itajaí - ACI



Certificação Movimento Nós Podemos

Santa Catarina



Prêmio Ser Humano Oswaldo Checcia 2015

ABRH Brasil



Prêmio Nacional Unimed de Relacionamento com o Cliente

A Unimed Litoral foi destaque da 8ª edição do Prêmio Nacional Unimed de Relacionamento com o Cliente, promovido pela Central Nacional Unimed. Avaliada como o melhor relacionamento com o cliente dentro do Sistema Unimed de todo o Brasil na categoria Médio Porte (de 20.001 a 100.000 clientes), a **Unimed Litoral obteve média final de 80% na Performance Geral.**

Unimed 

Classificação Ranking 2015

Em 2015, a Unimed Litoral obteve média de classificação **A e B - nível de excelência de atendimento no intercâmbio nacional** no Ranking de Intercâmbio pela Diretoria de Integração Cooperativista e Mercado da Unimed do Brasil. Este resultado contribui para melhorar o padrão de atendimento ao beneficiário de Intercâmbio e a profissionalização dos processos técnicos e operacionais que, conseqüentemente, promovem o avanço do Intercâmbio Nacional.





Saúde Econômica

[G4-ECI]



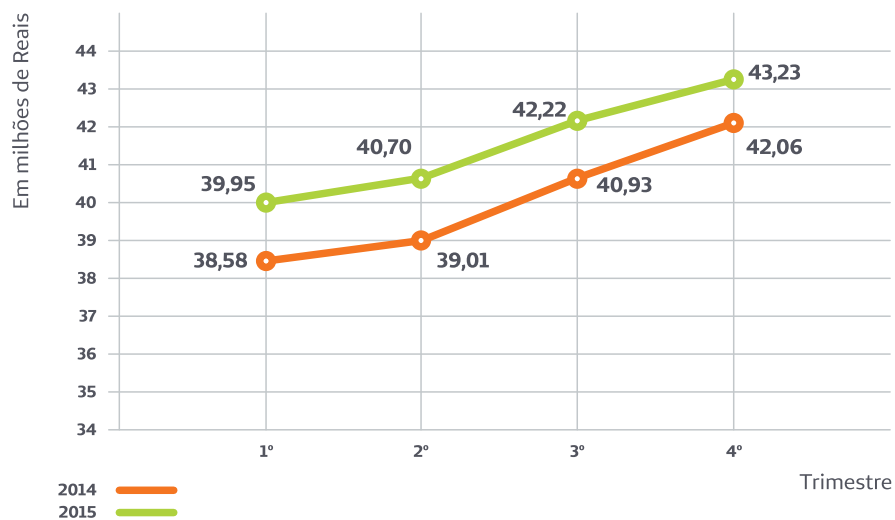
A sustentabilidade financeira é a base de uma sociedade estável e mais justa. Na Unimed Litoral, práticas econômicas, financeiras e administrativas visam o desenvolvimento econômico sustentável, a fim de promover crescimento para a região, lucro para os cooperados e emprego e renda para os colaboradores, e, ao mesmo tempo, gerar o mínimo impacto ao meio ambiente.

O desenvolvimento sustentável conquistado pela cooperativa dirige-se tanto ao presente quanto a um futuro mais próspero, criando

oportunidades capazes de aprimorar a organização e refletir em melhorias sociais e econômicas. A Unimed Litoral possui, hoje, uma carteira de produtos consolidada no que diz respeito à rede, cooperados, custos e preços, mantendo o equilíbrio financeiro e o excedente de reserva.

Para apresentar o resultado econômico-financeiro e demais indicadores, que serão relatados a seguir, a Unimed Litoral segue a legislação comercial e fiscal em vigor, com observância da lei das sociedades cooperativas, das normas brasileiras e internacionais de contabilidade e, ainda, aos padrões exigidos pela ANS.

Faturamento / Trimestral

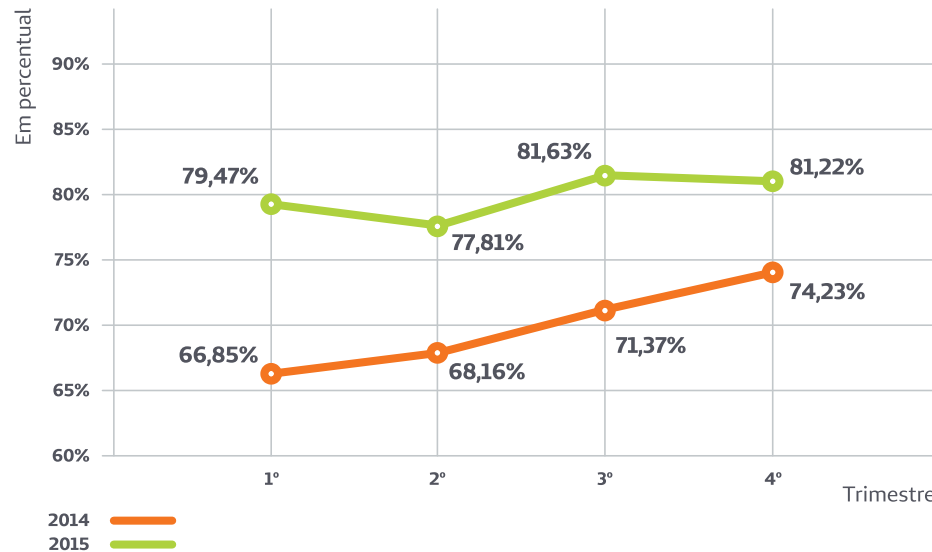


Fonte de dados: DIOPS-ANS e demonstrações financeiras publicadas. Correspondente à conta contábil 311 do plano de contas padrão da ANS.

Comentários: Indica o valor faturado aos clientes que possuem contratos da modalidade pré-estabelecido.

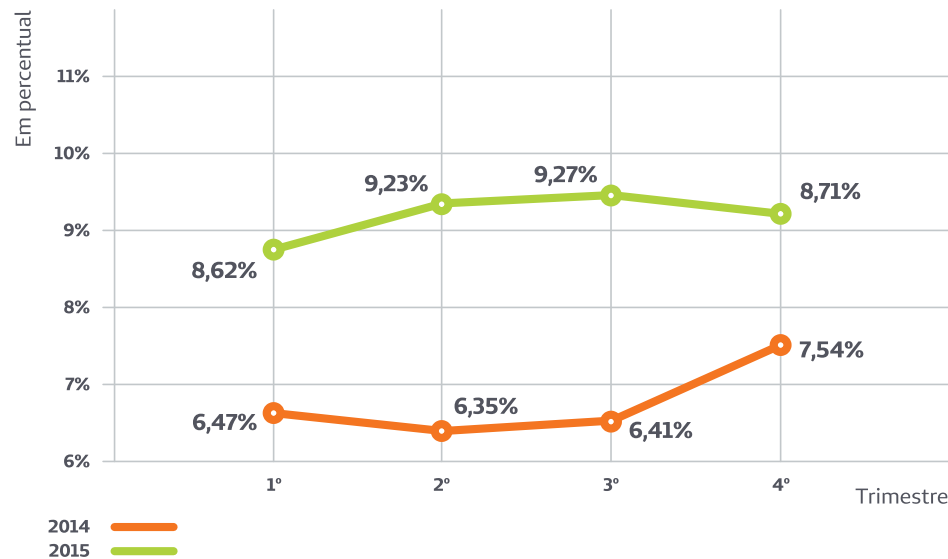
É proibida a reprodução total ou parcial desta publicação, para qualquer finalidade, sem autorização por escrito da Unimed Litoral

Sinistralidade / Trimestral - Acumulada



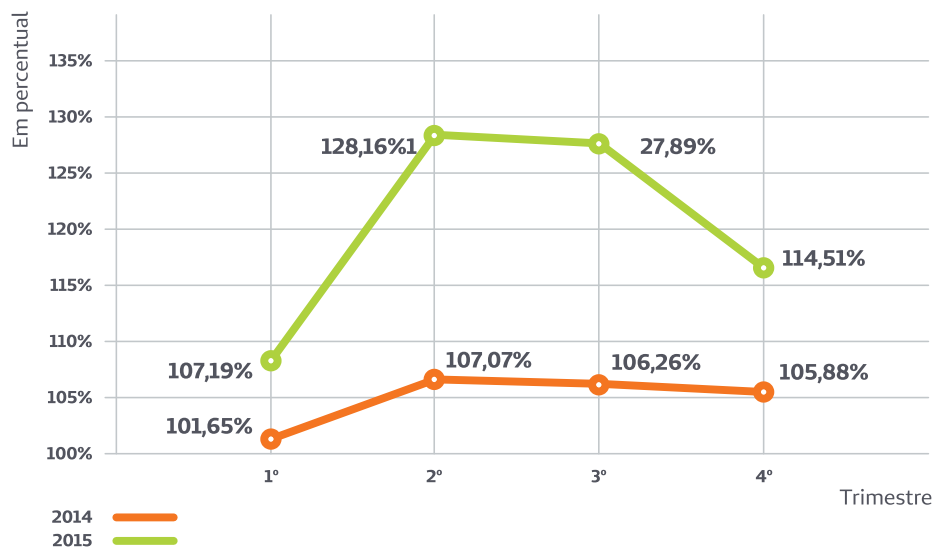
Fonte de dados: DIOPS-ANS e demonstrações financeiras publicadas. Correspondente ao resultado da fórmula: $41 / 31 + 32$ - Numeração relativa ao plano de contas padrão da ANS.
Comentários: Indica o percentual de custos médicos hospitalares em relação ao valor faturado.

Despesa Administrativa / Trimestral - Acumulada



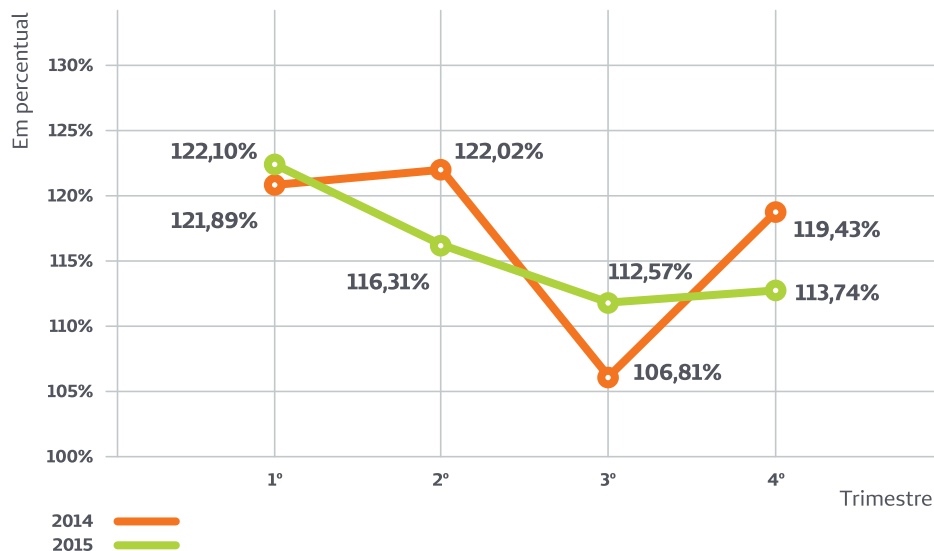
Fonte de dados: DIOPS-ANS e demonstrações financeiras publicadas. Correspondente ao resultado da fórmula: $46 / 3$ - Numeração relativa ao plano de contas padrão da ANS.
Comentários: Indica o percentual das despesas administrativas em relação ao faturamento total.

Reservas Técnicas / Trimestral - Acumulada



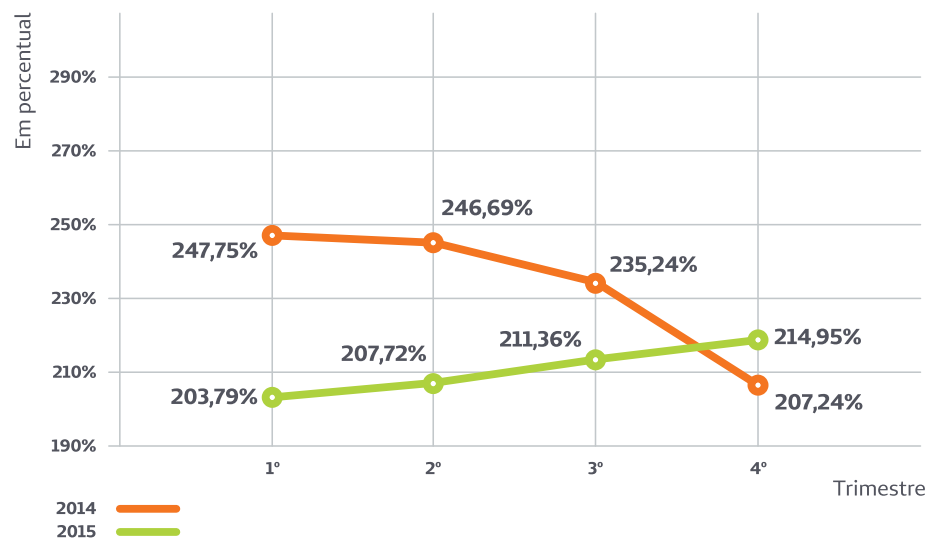
Fonte de dados: DIOPS-ANS e demonstrações financeiras publicadas. Correspondente ao resultado da fórmula: 1221 / 21111904 + Numeração relativa ao plano de contas padrão da ANS.
Comentários: Indica o percentual de ativos à ANS em relação a exigência de vinculação (mínimo exigido - 100%).

Lastro Financeiro / Trimestral - Acumulada



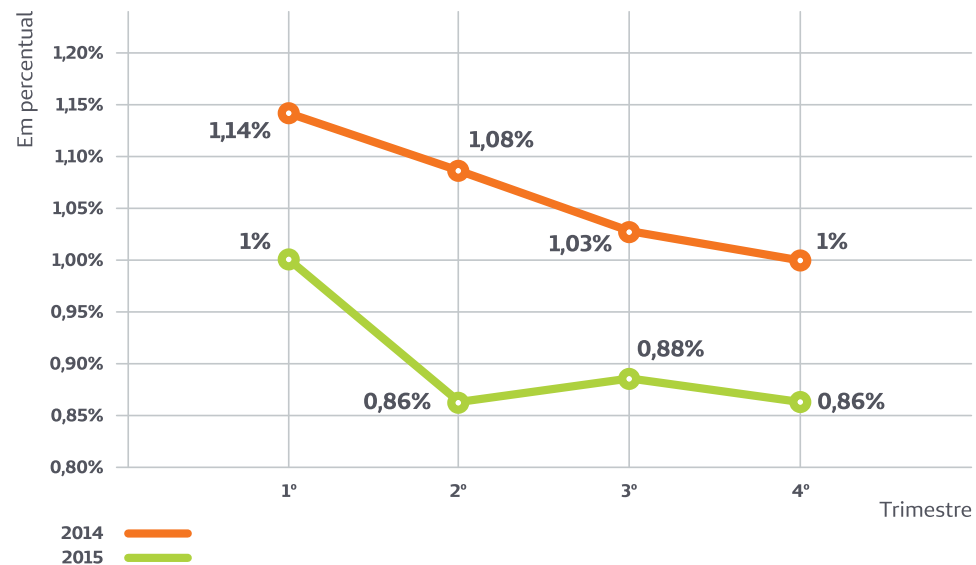
Fonte de dados: DIOPS-ANS e demonstrações financeiras publicadas. Correspondente ao resultado da fórmula: 1221 / 21111904 + Numeração relativa ao plano de contas padrão da ANS.
Comentários: Indica o percentual de ativos à ANS em relação à exigência de vinculação (mínimo exigido - 100%).

Margem de Solvência / Trimestral - Acumulada



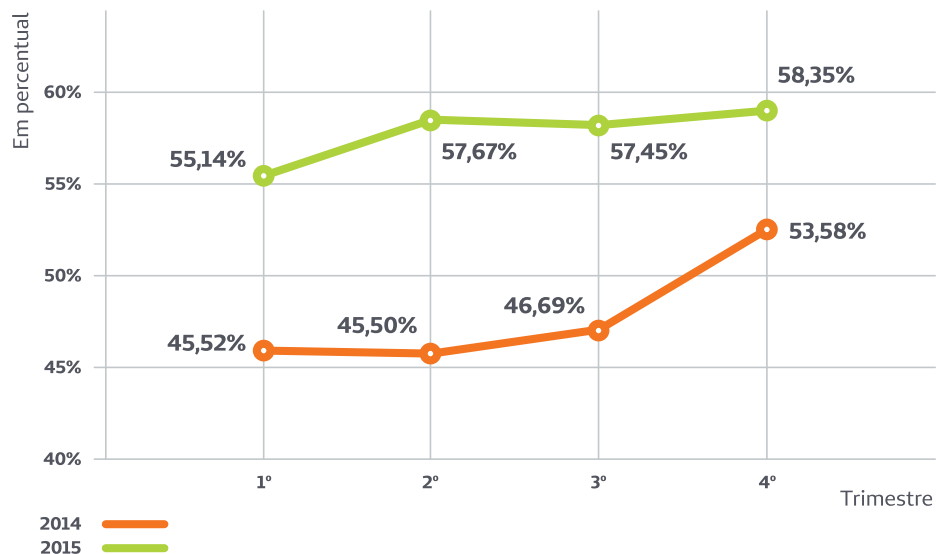
Fonte de dados: DIOPS-ANS e demonstrações financeiras publicadas. Corresponde à aplicação das fórmulas da RN 290 relativas à margem de solvência e patrimônio mínimo ajustado.
Comentários: Indica o percentual de suficiência de patrimônio líquido ajustado em relação a margem de solvência total (mínimo exigido - 100%).

Liquidez / Trimestral - Acumulada



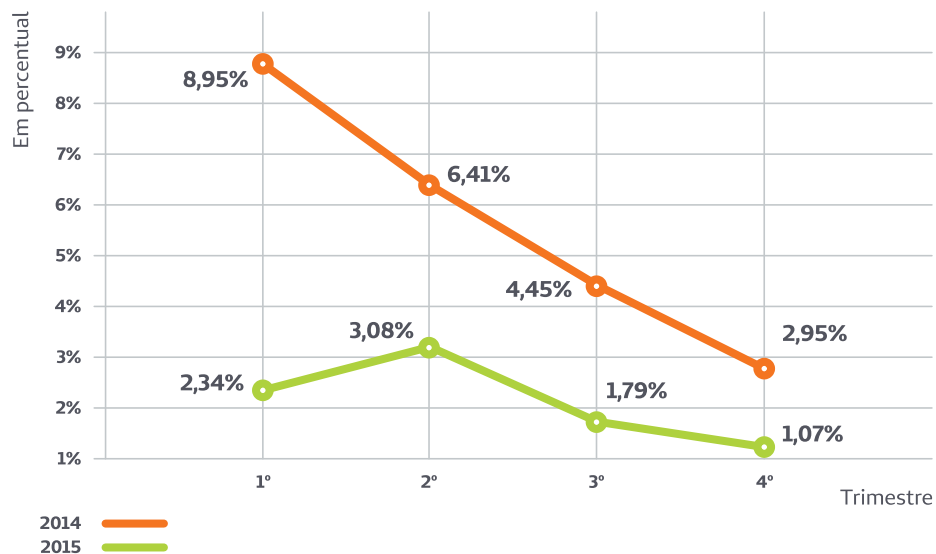
Fonte de dados: DIOPS-ANS e demonstrações financeiras publicadas. Correspondente ao resultado da fórmula: 12 / 21 - Numeração relativa ao plano de contas padrão da ANS.
Comentários: Indica o número de ativos de curto prazo disponível para liquidar os passivos de curto prazo.

Endividamento Geral / Trimestral - Acumulado



Fonte de dados: DIOPS-ANS e demonstrações financeiras publicadas. Correspondente ao resultado da fórmula: $21 + 23 / 1$ - Numeração relativa ao plano de contas padrão da ANS.
Comentários: Indica o percentual de endividamento de curto e longo prazo em relação ao total de ativos.

Rentabilidade / Trimestral - Acumulada



Fonte de dados: DIOPS-ANS e demonstrações financeiras publicadas. Correspondente ao resultado da fórmula: $69 / 3$ - Numeração relativa ao plano de contas padrão da ANS.
Comentários: Indica o número de resultado líquido em relação ao faturamento total.



Perspectivas para 2016

Diante de um cenário econômico e político turbulento, com muitas incertezas sobre ajustes econômicos e fiscais, a Unimed Litoral permanecerá investindo em sua estrutura assistencial própria como forma de ampliar seus resultados, oferecer mais qualidade nos serviços prestados, gerar trabalho e melhorar a remuneração do cooperado. Pretende aumentar o número de clientes e de negócios, bem como melhorar a rede assistencial oferecida. Deve aumentar também o número de cooperados, buscando aproximá-los da cooperativa, objetivando estreitar

a comunicação bem como maximizar o resultado da empresa. O desenvolvimento de parcerias estratégicas, bem como a melhora constante do desempenho da gestão são premissas que norteiam a atividade dos executivos da empresa. A diretoria entende e declara que irá efetuar todos os esforços e trabalhos para continuar mantendo a liquidação de suas contas até o vencimento. Para isso, mantém políticas financeiras e econômicas sérias e comprometidas com os objetivos de gestão.



Para acessar o **Balço Social, Demonstrações Contábeis e Relatório de Auditoria Independente** do Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2015, consulte o seguinte link:

<http://www.unimedlitoral.com.br/relatorios>



Sumário de Conteúdo da GRI

[G4-ECI]

ESTE RELATÓRIO APRESENTA CONTEÚDOS PADRÃO DAS DIRETRIZES GRI PARA RELATO DE SUSTENTABILIDADE			
Conteúdos Padrão Gerais		Página	Verificação Externa
PERFIL ORGANIZACIONAL			
G4 3	Relata o nome da organização.	Sobre este Relatório página 4	não
G4 5	Relata a localização da sede da organização.	Sobre este Relatório página 4	sim*
G4 4	Relata as principais marcas, produtos e serviços.	Histórico Unimed Litoral, página 20	não
G4 6	Relata o número de países nos quais a organização opera e nome dos países nos quais suas principais operações estão localizadas, ou que são especificamente relevantes para os tópicos de sustentabilidade abordados no relatório.	Sobre este Relatório página 4	não
G4 8	Relata os mercados em que a organização atua (com discriminação geográfica, setores cobertos e tipos de clientes e beneficiários).	Histórico Unimed Litoral, página 20 Verticalização, página 29	não
G4 10	Relata o número total de empregados por contrato de trabalho e gênero. Relata o número total de empregados permanentes por tipo de emprego e gênero. Relata a força de trabalho total por empregados e empregados contratados e por gênero. Relata a força de trabalho total por região e gênero. Relata se uma parte substancial do trabalho da organização é realizada por trabalhadores legalmente reconhecidos como autônomos ou por indivíduos que não sejam empregados próprios ou terceirizados, inclusive funcionários e empregados contratados de empresas terceirizadas. Relata quaisquer variações significativas no número de empregados (p. ex.: variações sazonais no número de empregados nos setores de turismo ou agrícola).	Gestão de Pessoas página 52 Programa de Inclusão da Diversidade página 619	sim*
G4 13	Relata quaisquer mudanças significativas ocorridas no decorrer do período coberto pelo relatório em relação ao porte, estrutura, participação acionária ou cadeia de fornecedores da organização.	Verticalização, página 24	não
ASPECTOS MATERIAIS IDENTIFICADOS E LIMITES			
G4 18	Processo adotado para definir o conteúdo do relatório e os limites dos Aspectos. Explica como a organização implementou os Princípios para Definição do Conteúdo do Relatório	Materialidade, página 5	não
PERFIL DO RELATÓRIO			
G4 28	Período coberto pelo relatório (p. ex.: ano fiscal ou civil) para as informações apresentadas.	Sobre este Relatório página 4	não
G4 29	Data do relatório anterior mais recente (se houver).	Sobre este Relatório página 4	não
G4 30	Ciclo de emissão de relatórios (anual, bienal, etc.).	Sobre este Relatório página 4	não
G4 31	Informa o ponto de contato para perguntas sobre o relatório ou seu conteúdo.	Sobre este Relatório página 4	não
G4 32	Relata o sumário de conteúdo da GRI para a opção escolhida. Apresenta a referência ao relatório de verificação externa, caso o relatório tenha sido submetido a essa verificação.	Sumário de Conteúdo GRI, página 91 e 92	sim*
G4 33	Relata a política e prática corrente adotadas pela organização para submeter o relatório a uma verificação externa. Se essa informação não for incluída no relatório de verificação que acompanha o relatório de sustentabilidade, relata o escopo e a base de qualquer verificação externa realizada. Relata a relação entre a organização e a parte responsável pela verificação externa. Relata se o mais alto órgão de governança ou altos executivos estão envolvidos na busca de verificação externa para o relatório de sustentabilidade da organização.	As informações do Balanço Social foram submetidas a auditoria externa, conforme parecer da Actus Auditores em anexo. Sobre este Relatório página 4	não

Conteúdos Padrão Gerais		Página	Verificação Externa
GOVERNANÇA			
G4 34	Relata a estrutura de governança da organização, incluindo os comitês do mais alto órgão de governança. Identifica todos os comitês responsáveis pelo assessoramento do conselho na tomada de decisões que possuam impactos econômicos, ambientais e sociais.	Governança e Gestão Cooperativista página 14 Estrutura de Gestão página 16	não
ÉTICA E INTEGRIDADE			
G4 56	Descreve os valores, princípios, padrões e normas de comportamento da organização, como códigos de conduta e de ética.	A gestão cooperativista segue os 7 princípios página 15 Saúde Social página 46	não
Conteúdos Padrão Específicos		Página	Verificação Externa
ECONÔMICO: ASPECTO – DESEMPENHO ECONÔMICO			
G4 EC1	Valor econômico direto gerado e distribuído.	Saúde Econômica página 84 a 88	sim*
AMBIENTAL: ASPECTO – ENERGIA			
G4 EN3	Consumo de energia dentro da organização.	Consumo anual de energia elétrica página 75	sim*
AMBIENTAL: ASPECTO – ÁGUA			
G4 EN8	Relata o volume total de água retirada por fonte.	Consumo anual de água página 74	sim*
AMBIENTAL: ASPECTO – CONFORMIDADE			
G4 EN29	Relata multas significativas e sanções não-monetárias nos seguintes termos: - Valor monetário total de multas significativas - Número total de sanções não-monetárias - Processos movidos por meio de mecanismos de arbitragem Se a organização não tiver identificado nenhum caso de não conformidade com leis e regulamentos, uma breve declaração desse fato será suficiente.	Consumo anual de energia elétrica página 75	-
SOCIEDADE: ASPECTO – EMPREGO			
G4 LA2	Relata os benefícios concedidos regularmente a empregados de tempo integral da organização, mas não a empregados temporários ou em regime de meio período, discriminados por unidades operacionais importantes.	Administração de Pessoas página 51	-
SOCIEDADE: ASPECTO – ROTULAGEM DE PRODUTOS E SERVIÇOS			
G4 PR5	Relata os principais resultados ou conclusões de pesquisas de satisfação do cliente.	Em 2015 não houve queixa ou reclamação comprovada de violação à privacidade e perda de dados de clientes, página 35.	-
SOCIEDADE: ASPECTO – PRIVACIDADE DO CLIENTE			
G4 PR8	Relata o número total de queixas comprovadas relativas à violação de privacidade do cliente.	Em 2015 não houve queixa ou reclamação comprovada de violação à privacidade e perda de dados de clientes, página 35.	-
SOCIEDADE: ASPECTO – COMUNIDADES LOCAIS			
G4 SO1	Percentual de operações com programas implementados de engajamento da comunidade local, avaliação de impactos e desenvolvimento local.	Sociedade página 62 a 65	sim*

*Dados retirados do Balanço Social e auditados por auditoria externa.

Unimed | 

