

Relatório de Gestão

2019



Qualidade e empatia fazem parte do cuidado que temos por você

“ Este relatório faz parte do nosso compromisso de ser transparente com você, construído com bases sólidas de competência, profissionalismo e respeito . Nele você ficará informado sobre resultados do ano de 2019. Desejamos que você esteja cada vez mais presente no dia a dia desta Cooperativa, por isso, estamos com constante melhoria sobre a qualidade das informações que vamos repassar para vocês. Sendo assim, o Relatório Anual 2019, segue diretrizes internacionais de *Global Reporting Initiative* (GRI) alinhada com as diretrizes do relato integrado (IIRC), sendo a Unimed Uberaba pioneira no sistema Unimed. Esperamos que você goste da leitura, que reúne estratégias realizadas, buscando a perenidade da Unimed Uberaba”.

Relatório Anual Unimed Uberaba 2019

Para nós, qualidade é olhar para você
e compreender sua necessidade.

Expediente Relatório de Gestão	
Coordenação e desenvolvimento	Júlia Cristina Silva Gestão de Compliance, Estratégia e Qualidade
Produção	Paulo Roberto Castro Oliveira Analista SR
Criação e arte	Eduardo D. Gonçalves Coordenador de Marketing
Acompanhamento	Fabiana Silbor Gestão de Comunicação

2019 - É proibida a reprodução total ou parcial desta publicação, para qualquer finalidade, sem autorização por escrito da Unimed Uberaba.





Sumário

1 • Mensagem da diretoria e do conselho	09	5.6 • Perspectivas	56
2 • Trabalhamos para cuidar de você	14	5.7 • Como geramos valor para o Cooperado	59
3 • Destaques	20	6 • Nosso desempenho	64
4 • Sobre este relatório	22	6.1 • Desempenho econômico	64
5 • Processo de geração de valor	28	6.2 • Desempenho social	70
5.1 • Visão geral da Unimed Uberaba e o ambiente externo ..	30	6.3 • Desempenho Ambiental	84
5.2 • Governança corporativa	36	7 • Prêmios, reconhecimentos e certificações	86
5.3 • Modelo de negócio	44	8 • Sumário conteúdo GRI	00
5.4 • Riscos e oportunidades	45	Anexos	00
5.5 • Estratégia e alocação de recursos	49	Demonstrações contábeis	00



Dr. Djalma Antônio Abrão Júnior	Conselheiro
Dra. Giovanna Prata Ciabotti Camargos	Conselheira
Dr. Jorge Mauad Filho	Conselheiro
Dr. Luciano Borges Santiago	Vice Presidente do Conselho
Dr. Luciano Luzes Borges	Conselheiro
Dr. Luiz Antônio Pertili Rodrigues de Resende	Conselheiro
Dr. Manoel Lemos Sobrinho	Conselheiro

Dra. Mariana Kefalás Oliveira Gomes	Suplente
Dr. Nilson de Camargos Roso	Suplente
Dr. Ricardo Soffiatti Mesquita de Oliveira	Suplente
Dr. Rolf Carvalho Lara	Conselheiro
Dr. Vitor Guilherme Maluf Curi	Presidente do Conselho
Dr. Wesley Quirino de Sousa	Conselheiro

1 • Mensagem do Conselho GRI – 102-14; <IR> – 1.20

O Conselho de Administração (CADM) da Unimed Uberaba tem como característica, sua atuação pujante, com ética e firmeza de propósito.

Esperamos que esse Relato Integrado apresente nossa edificação em defesa do cuidado dos diversos fatores ambientais, físicos e sociais, que são impactados pela Cooperativa. As inúmeras inovações em saúde nos desafiam a pensar em soluções cada vez mais arrojadas.

Aceleramos nossos investimentos nas pessoas, em operações sustentáveis, planejadas estrategicamente, que garantirão o futuro da Unimed Uberaba. Pensando com rigor na liderança por meio da Governança Corporativa.

Nossos desafios continuam. Mas, também, nos mantemos firmes nas interfaces inovadoras para a concepção de ideias viáveis a fim de garantir um amanhã próspero cuidando dos nossos clientes, cooperados, parceiros e da sociedade. Em 2020, conte conosco para transformações em busca de saúde para Minas Gerais e o Brasil.

Mensagem da Diretora Executiva GRI – 102-14; <IR> – 1.20

Com objetivo de apresentar quais são os impactos e soluções do nosso negócio, pelo segundo ano consecutivo, o nosso Relatório de Gestão segue as diretrizes do Global Reporting Initiative (GRI).

Buscamos dar voz a todos os Stakeholders, para que as suas demandas sejam acolhidas e para que os resultados apresentados atendam expectativas.

A Diretoria da Unimed Uberaba, juntamente com os Conselhos, trabalha, incansavelmente, para gerar valor para as Cooperadas e os Cooperados, por meio da valorização do trabalho médico em Uberaba e na região.

A Cooperativa é tenaz no propósito de valorizar a vida, cuidando das pessoas, baseada em valores consistentes, como: inovação, profissionalismo, responsabilidade socioambiental e empatia em cuidar.

Acreditamos na construção do legado de uma gestão ética e transparente como sinergia transformadora a favor da saúde do negócio, das pessoas e do planeta.

A Diretoria Executiva da Unimed Uberaba agradece aos membros do **Conselho Fiscal** e do **Conselho de Administração**, que foram participativos e colaborativos o tempo todo em todos os desafios que enfrentamos em 2019, trabalhando juntos e através do profissionalismo conseguimos superar todos os obstáculos do ano.



Dr. Wilson Adriano Abrão Borges	Diretor Presidente
Dr. Gustavo Roberto Carvalho Tiveron	Diretor Administrativo
Dr. Reynaldo Adolfo Martins da Costa Miranda	Diretor de Saúde
Dr. Alcino Reis Mendes	Diretor de Recursos Próprios
Dr. Constantino Jorge Calapodopulos	Diretor de Mercado

Conselho Fiscal



Dr. Claudio Araujo Faria	Conselheiro
Dra. Esther Andrade Rodrigues	Conselheira
Dr. Fernando Lima Tiago	Conselheiro
Dr. José Natal França	Conselheiro
Dr. Raelson de Lima Batista	Secretário
Dr. Sérgio Correa Prata	Coordenador

Conselho Ético-Técnico



Dr. Heleno de Souza Araujo	Conselheiro
Dr. Jelsmo Nascimento Tosta	Conselheiro
Dr. Joaquim Pereira Paes	Coordenador
Dra. Jussara Silva Lima	Conselheiro
Dr. Luis Flavio Vilela de Mesquita	Conselheiro
Dra. Sheila Soares Silva	Conselheiro



2 • Qualidade é buscar o melhor para lhe atender.

HOSPITAL SÃO DOMINGOS

Mais qualidade

O Hospital São Domingos investiu em cursos e treinamentos para a padronização do atendimento ao cliente. Foram desenvolvidos projetos importantes para a melhoria contínua na qualidade assistencial.

Segurança e excelência assistencial

Uma Plataforma de Valor em Saúde, com o objetivo de melhorar a qualidade assistencial e evitar desperdícios. Com modelo remuneratório baseado em valor, controle da sinistralidade e foco na segurança do paciente. A busca por melhor desempenho na Organização tem contínua avaliação da qualidade do serviço prestado.

Valorização no cuidado

Mais cuidado com as pessoas durante a Semana da Enfermagem e a Semana Interna de Prevenção de Acidentes (SIPAT), com foco na valorização dos profissionais da equipe interna: médicos, enfermeiros, técnicos de enfermagem, nutricionistas,

fisioterapeutas e especialistas da área administrativa, reforçando a importância do zelo e da segurança no cuidar.

Melhorias na infraestrutura

O Hospital São Domingos adquiriu equipamentos e móveis novos, para maior cuidado com a saúde das equipes de enfermagem, atenção ao trabalho médico, segurança e conforto para os pacientes gerando valorização dos Cooperados



Empatia

A Comissão de Humanização e Eventos do Hospital São Domingos iniciou as atividades. O projeto “Sala de Espera” desenvolveu iniciativas de educação e promoção da saúde com a família dos pacientes, visitantes e a comunidade. Além do reforço com os colaboradores para um ambiente de qualidade.

Integração e reconhecimento

Eventos como o dia da Prematuridade destacaram os especialistas da UTI Neonatal e Pediátrica do Hospital. Pacientes e familiares

foram homenageados com uma ação personalizada, inspirada nos Super Heróis.

Inteligência artificial e tecnologia

O Hospital São Domingos implantou o inovador sistema MV Soul, com o objetivo de facilitar o fluxo de dados entre os setores e integrar os processos. O novo sistema contribui para gerenciar informações clínicas, assistenciais, administrativas, financeiras e estratégicas, proporcionando uma gestão mais eficiente e com melhor atendimento para todos os pacientes.

PROMED DIAGNÓSTICOS

Pessoas que gostam de cuidar de pessoas

A Promed Diagnósticos investe em treinamentos para a padronização do atendimento ao cliente, bem como, para a assertividade nas avaliações de competências, seguindo os padrões e as diretrizes da Unimed Uberaba. A qualificação objetiva disseminar a cultura de qualidade e a melhoria contínua dos processos entre os departamentos da Cooperativa, com foco na excelência de atendimento.

Sustentabilidade e inovação

A Promed comemora 28 anos de credibilidade, excelência e melhor tecnologia em diagnósticos por imagem da região. Com contínuas incorporações tecnológicas, personalização inovadora nos relacionamentos, geração de empregos e valorização dos Médicos e profissionais de Saúde, a Promed celebra o aniversário com a implantação de um sofisticado sistema de informação, para capturar, armazenar e distribuir resultados.

Novos investimentos

A Promed possui os melhores e mais novos equipamentos do mercado, totalmente inovadores, construídos com o conceito de operação móvel e automação de fluxo de trabalho inteligente. Ultrassonografia Geral, Raios X, Ecodopplercardiograma, Densitometria Óssea, Mamografia, Punção Biópsia, Tomografia Computadorizada, Anatomia Patológica e Citologia e Ressonância Magnética são os serviços ofertados com excelência.

Medicina baseada em evidências

Equipe Médica de alto desempenho, com Médicos que são referência em suas áreas de atuação. A Promed Diagnósticos é respeitada pela sua qualidade técnica, com práticas que buscam o sucesso no cuidado com o médico solicitante, com o paciente, com a família e com a sociedade. O modelo de saúde baseado em valor requer um atendimento personalizado, com agilidade e especialistas atualizados, disponíveis para cooperar com diagnósticos seguros.



LABORATÓRIO UNIMED LAMEL

Assessoria Médica e Científica

O Laboratório Unimed Lamel criou uma Assessoria Científica para esclarecer dúvidas sobre os testes disponíveis, os resultados e as indicações de exames laboratoriais. Ela possibilita a troca de experiências e a integração do conhecimento teórico e da prática promovendo conhecimento atualizado. Outro destaque é a Assessoria Médica, que promove um canal direto com os especialistas para a excelência no atendimento.

Estrutura Tecnológica

O Laboratório Unimed Lamel está equipado com a mais completa e moderna infraestrutura e com equipamentos de última geração para a realização de exames de análises clínicas. Suas dependências são distribuídas em: salas de coleta, inclusive infantil e ginecológica. Sala de provas funcionais, estacionamento e amplo elevador. O laboratório também possui ambientes adequados para atendimento aos clientes com necessidades especiais. São oito unidades. Os atendimentos são realizados todos os dias, inclusive aos domingos.



André Luiz Maltos

Graduação em Medicina
Mestrado em Ciências da Saúde
Especialista em Patologia Clínica



Eliane Milhorim da Silva

Graduação em Medicina
Especialista em Patologia Clínica
Especialista em Medicina do Trabalho



Elisabete A. Mantovani R. de Resende

Graduação em Medicina
Mestrado e Doutorado em Patologia Clínica
Especialista em Endocrinologia e Metabologia



Paulo Roberto Juliano Martins

Graduação em Medicina
Mestrado e Doutorado em Hematologia



Equipes que buscam a excelência

No Laboratório Unimed Lamel temos propósitos. Uma história de avanços contínuos para manter o paciente em destaque, atendendo expectativas e necessidades. Temos feito treinamentos, diariamente, para que nossas equipes tenham todas as soluções para ajudar os pacientes a viver mais e melhor, fazendo a diferença para as famílias, que buscam nossos serviços. Temos uma estratégia para a excelência, que promove a diferença desde a coleta, passando pela distribuição, os setores técnicos, até o descarte.

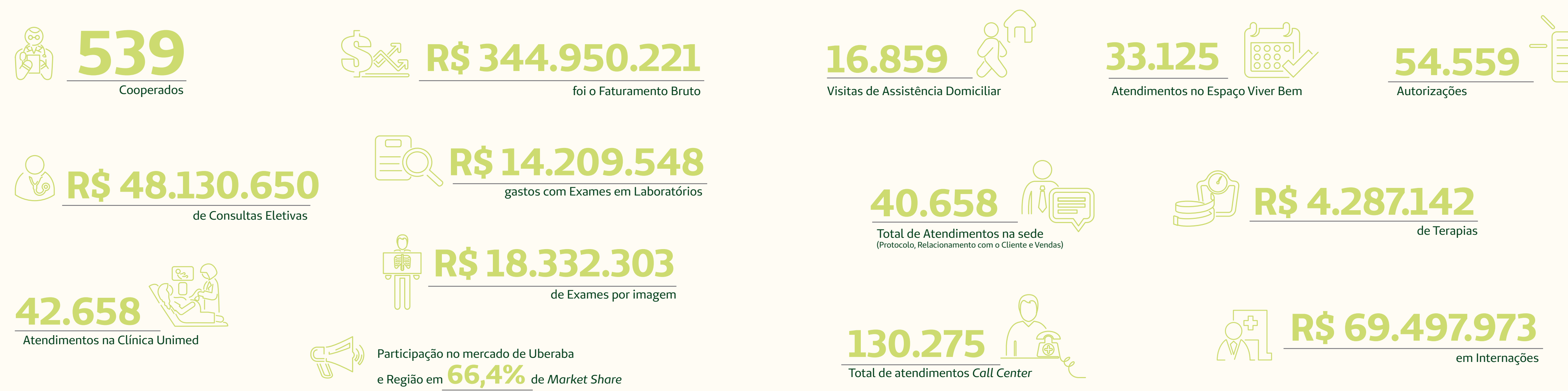
Cuidado com o ambiente e com as pessoas

Para oferecer mais conforto e segurança foram feitas reformas estruturais nos postos de coleta e na sede. Os horários foram ampliados nos pontos físicos e os atendimentos domiciliar e empresarial reorganizados para garantir a extensão de uma acolhida empática, competente e de qualidade. Novos processos garantiram planejamentos e organizações adequados para maior controle e direcionamentos com entrega superior.



3. Destaques

Chegamos em 2019 com estes resultados sustentáveis:



4. Sobre este relatório

GRI 102-46, 102-50, 102-52, 102-54, 102-56

O relatório anual da Unimed Uberaba foi desenvolvido de acordo com as diretrizes da GRI (*Global Reporting Initiative*) modelo *STANDARD*, sendo o período coberto o de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2019.

Este relatório buscou responder todas as questões do nível Essencial das diretrizes da *GRI STANDARD*.

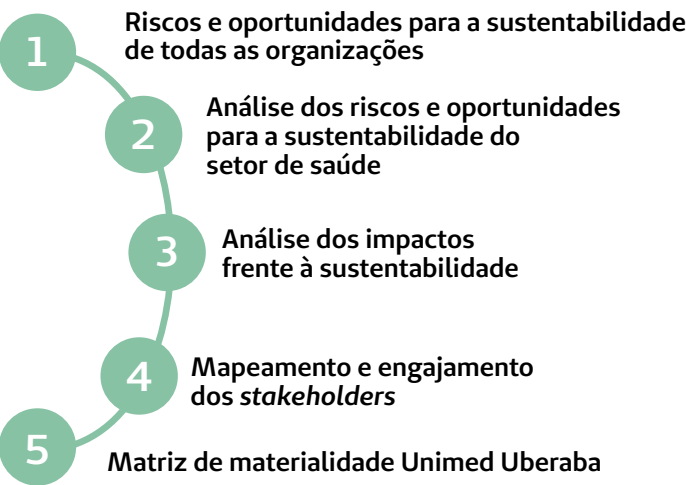
Também identificamos a oportunidade de iniciarmos a Jornada do Relato Integrado, realizando os primeiros exercícios para a adoção das diretrizes da Estrutura Internacional para Relato Integrado (*<IR> Framework*), publicada pelo International *Integrated Reporting Council* (Conselho Internacional para o Relato Integrado ou IIRC na sigla em inglês). Criado em 2010, o IIRC é uma coalizão global de reguladores, investidores, empresas, definidores de padrões, profissionais do setor contábil e ONGs, cuja visão é a de um mundo em que o pensamento integrado estará enraizado nas principais práticas comerciais dos setores público e privado, facilitado pelo Relato Integrado como padrão para os relatórios corporativos.

Visando reforçar algumas conexões entre as diretrizes GRI e o *<IR> Framework*, adotamos como base o *The Landscape Map*, elaborado pelo *Corporate Reporting Dialogue (The Dialogue)*, ferramenta que possibilitou identificarmos quais os indicadores *GRI STANDARD* atendiam, de maneira completa ou parcial, às exigências previstas no *<IR> Framework* no âmbito dos Conceitos Fundamentais (Capitais

e Geração de Valor) e dos Elementos de Conteúdo. Para ilustrar as conexões obtidas, será utilizado o símbolo *<IR>* ao lado do Indicador *GRI STANDARD*.

Para os próximos ciclos do nosso relatório anual, será constituído Grupo de Trabalho (GT) multidisciplinar que, sob a supervisão da diretoria executiva, será responsável pelo desenvolvimento dos planos de ação destinados à elevação do grau de atendimento às exigências previstas no *<IR> Framework*.

Para a identificação dos temas relevantes (Materiais) de Sustentabilidade da Unimed Uberaba foram seguidas as cinco etapas abaixo:



Etapa 1: Riscos e oportunidades para a sustentabilidade de todas as organizações

Nesta etapa identificamos os temas da GRI (*Global Reporting Initiative*) modelo *STANDARD*, analisamos a estrutura de governança, os direcionadores estratégicos e os documentos como, políticas, relatórios corporativos e código de conduta.

Etapa 2: Análise dos riscos e oportunidades para a sustentabilidade do setor de saúde

Identificamos todos os temas que foram discutidos no setor de Operadoras de Saúde no ano de 2019 por meio dos da SASB (Sustainability Accounting Standards Board) , GRI (Healthcare Service)

Etapa 3: Análise dos impactos frente à sustentabilidade

O próximo passo foi identificar os temas mais importantes para avaliação do desempenho de sustentabilidade da Unimed Uberaba, conforme critérios abaixo:

- Riscos: questões que podem representar um risco para a Unimed Uberaba, no médio ou longo prazo;
- Legislação / regulamentação: questões regulamentares que estão sendo desenvolvidas com potencial impacto para o setor;
- Setor de Atuação: questões discutidas no setor de atuação da Unimed Uberaba;

- Oportunidade e inovação: temas com potenciais oportunidades de utilização de soluções inovadoras.

Etapa 4: Mapeamento e engajamento dos stakeholders

GRI 102-40, 102-42, 102-43, 102-44; <IR> 3.10
Os processos de mapeamento e de engajamento dos stakeholders, assim como a matriz de materialidade foram conduzidos pela Assessoria de *Compliance*, Estratégia e Qualidade da Unimed Uberaba.

O processo de mapeamento dos stakeholders será realizado a cada dois anos com a participação dos gestores correspondentes.

Neste primeiro processo foram identificados oito stakeholders, conforme segue:

Colaboradores, Clientes, Sistema Unimed, Rede Prestadora, Cooperado, Comunidade, Terceiros e Fornecedores.

¹ Iniciativa que pretende responder às demandas do mercado por maior coerência, consistência e comparabilidade entre estruturas de relatórios corporativos, padrões e requisitos relacionados. Os participantes dessa iniciativa são: CDP (Carbon Disclosure Project), CDSB (Climate Disclosure Standards Board), FASB (Financial Accounting Standards Board), GRI (Global Reporting Initiative), IFRS (International Financial Reporting Standards), IIRC (International Integrated Reporting Council), ISO (International Organization for Standardization) e SASB (Sustainability Accounting Standards Board).

² Organização americana sem fins lucrativos que fornece padrões de divulgação de questões de sustentabilidade para empresas de capital aberto nos EUA. Em 2013 realizou um trabalho sobre materialidade na saúde identificando os principais temas de sustentabilidade apontados pelos stakeholders de operadoras de saúde.

³ Pesquisa mundial realizada pela GRI onde foram apresentados os principais temas de sustentabilidade identificados pelos stakeholders do setor de saúde.



Neste primeiro processo foram identificados oito stakeholders, conforme segue:
Colaboradores, Clientes, Sistema Unimed, Rede Prestadora, Cooperado, Comunidade, Terceiros e Fornecedores.

A consulta realizada foi por meio de pesquisa eletrônica, totalizando 206 respostas. Com base nesses resultados, serão analisadas e identificadas oportunidades de melhorias nas práticas de comunicação e de relacionamento com esses stakeholders.

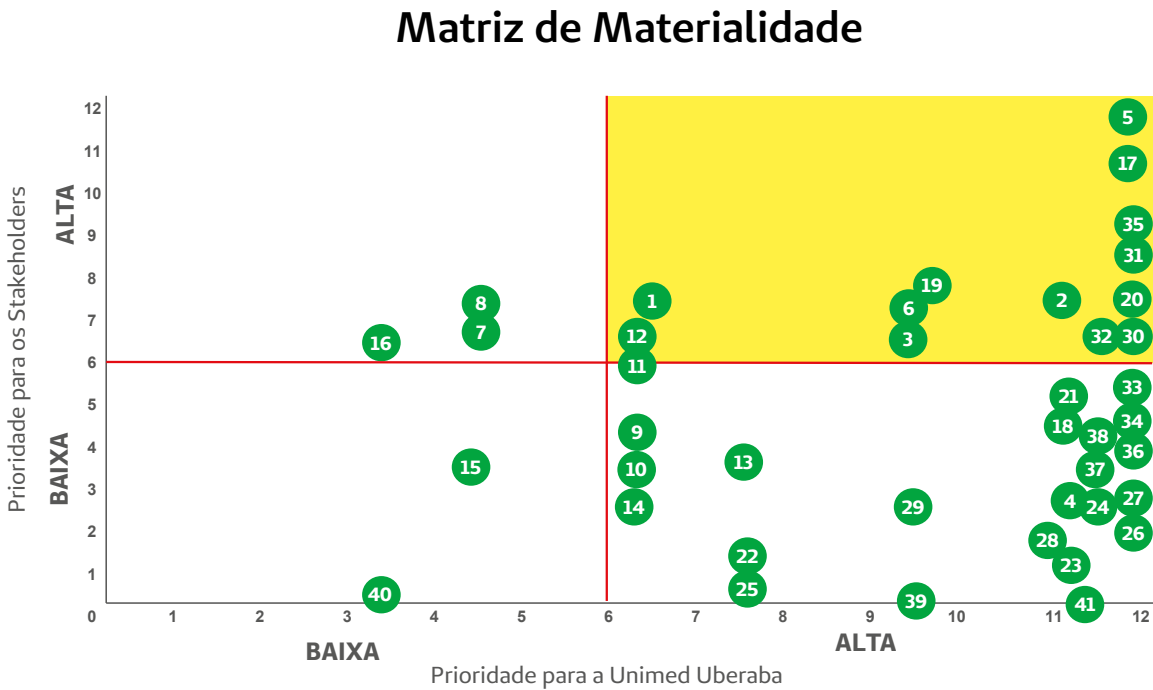
A tabela ao lado demonstra os temas materiais identificados e os stakeholders e os Capitais do <IR> Framework impactados: etapas ao lado: *GRI 102-47*

GRI 102-47				
Tema Material	Impacto Interno	Impacto Externo	Público Impactado	Capitais Impactados<IR>
Desempenho Econômico	X	X	Clientes, Colaboradores, Cooperados, Fornecedores, Rede Prestadora, Sistema Unimed, Terceiros	Financeiro <IR>430
Presença no Mercado	X	X	Clientes, Comunidade, Colaboradores, Cooperados, Rede Prestadora	Financeiro <IR>430
Sinistralidade	X	X	Clientes, Colaboradores, Cooperados	Financeiro
Inovação	X	X	Clientes, Colaboradores, Cooperados, Fornecedores, Rede Prestadora, Sistema Unimed	Humano Intelectual <IR> 4.30
Materiais	X	X	Clientes, Comunidade, Colaboradores, Cooperados, Fornecedores, Rede Prestadora	Natural
Efluentes e Resíduos	X	X	Rede Prestadora, Clientes	Natural <IR> 4.30
Serviços e seus impactos Ambientais	X	X	Clientes, Colaborador, Cooperado, Fornecedor, Rede Prestadora	Natural <IR> 4.30
Emprego	X	X	Clientes, Comunidade, Colaboradores, Cooperados, Fornecedores, Rede Prestadora, Sistema Unimed, Terceiros	Humano <IR> 4.30
Saúde e Segurança no trabalho	X	X	Clientes, Colaboradores, Cooperados, Fornecedores, Rede Prestadora	Humano <IR> 4.30
Ações de promoção e prevenção de saúde	X	X	Clientes, Colaboradores, Cooperados, Fornecedores, Rede Prestadora, Sistema Unimed	Social
Saúde e Segurança do cliente	X	X	Clientes, Comunidade, Colaboradores, Cooperados, Fornecedores, Rede Prestadora	Social e Relacionamento <IR> 4.30
Qualificação dos prestadores e rede credenciada	X	X	Clientes, Colaboradores, Cooperados, Fornecedores, Rede Prestadora, Sistema Unimed	Humano Intelectual <IR> 4.30
Satisfação do Cliente	X	X	Clientes, Colaboradores, Cooperados, Fornecedores, Rede Prestadora, Sistema Unimed	Social e Relacionamento <IR> 4.30



Etapa 5: Matriz de materialidade Unimed Uberaba

Considerando os resultados dos impactos de sustentabilidade identificados versus os resultados de mapeamento e de engajamento dos stakeholders, elaboramos a matriz de materialidade a seguir:



Código	Tema Material	STAKEHOLDERS % do Total de votos	UNIMED UBERABA % do Total de votos
1	Desempenho Econômico	3,92%	3,15%
2	Presença no Mercado	4,43%	2,76%
3	Sinistralidade	3,41%	2,36%
4	Gestão de Fornecedores	1,48%	2,76%
5	Inovação	6,27%	3,15%
6	Materiais	3,50%	2,36%
7	Água	3,50%	1,18%
8	Energia	3,55%	1,18%
9	Biodiversidade	2,12%	1,57%
10	Emissões	1,24%	1,57%
11	Efluentes e Resíduos	3,00%	1,57%
12	Serviços e seus impactos Ambientais	3,18%	1,57%
13	Conformidade Ambiental	1,89%	1,97%
14	Transporte	1,48%	1,57%
15	Gastos Ambientais	1,89%	1,18%
16	Mudanças Climáticas	3,09%	0,79%
17	Emprego	5,86%	3,15%
18	Relação entre colaboradores e Governança	2,31%	2,76%
19	Saúde e Segurança no trabalho	3,69%	2,36%
20	Treinamento e Desenvolvimento	3,69%	3,15%
21	Remuneração	2,54%	2,76%
22	Crítérios de Direitos Humanos em Contratos	0,92%	1,97%
23	Discriminação	0,74%	2,76%
24	Liberdade de Associação e negociação coletiva	1,15%	2,76%
25	Trabalho Infantil/Forçado	0,41%	1,97%
26	Comunidades locais	1,06%	3,15%
27	Corrupção	1,29%	3,15%
28	Políticas Públicas	0,97%	2,76%
29	Concorrência Desleal	1,20%	2,36%
30	Ações de promoção e prevenção de saúde	3,37%	3,15%
31	Saúde e Segurança do cliente	4,15%	3,15%
32	Qualificação dos prestadores e rede credenciada	3,14%	3,15%
33	Qualidade dos serviços assistências	2,86%	3,15%
34	Práticas de Comunicação e Relacionamento com o Cliente	2,40%	3,15%
35	Satisfação do Cliente	4,06%	3,15%
36	Canais de relacionamento (Mecanismos de Queixas e Reclamações)	2,26%	3,15%
37	Processos de Gestão para garantir a privacidade do paciente	1,94%	3,15%
38	Desempenho do “Plano” (Taxa de Reclamação)	2,07%	3,15%
39	Diversidade e Igualdade de Oportunidades	0,00%	2,36%
40	Direitos Indígenas e de minorias	0,00%	0,79%
41	Práticas de Segurança	0,00%	2,76%

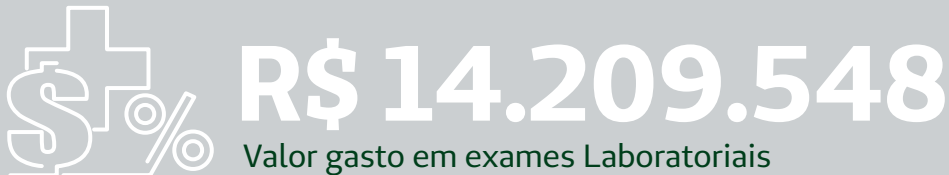
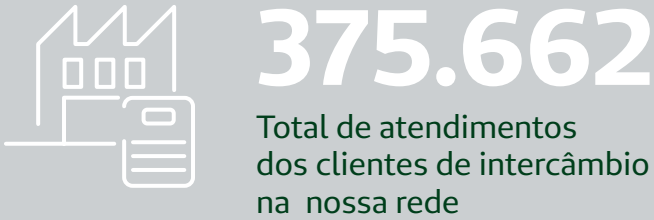


Os temas materiais identificados e destacados acima em amarelo abrangem todas as unidades de negócio da Unimed Uberaba. Este relatório foi submetido à verificação da *GRI Check* e o selo de verificação se encontra no índice remissivo.

Dúvidas, sugestões ou reclamações sobre este relatório podem ser enviadas para: relatorio@unimeduberaba.com.br. Sua opinião é muito importante para nós. *GRI-102-53*

5. Processo de geração de valor

A Unimed Uberaba é um grande Sistema de Saúde que contribui para geração de serviços para Cooperados, Clínicas, Laboratórios e Hospitais, através da qualidade fazemos sempre o melhor por você.



Nota Explicativa: • Cliente local e intercâmbio nanossa rede de atendimento

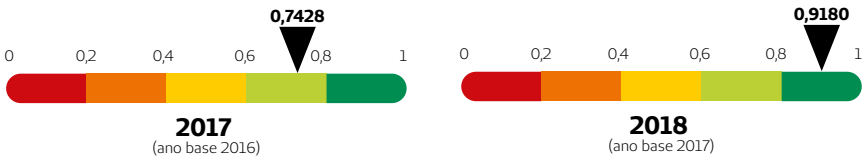
Avaliação do Setor

A principal avaliação do setor é realizada pela Agência Nacional de Saúde – ANS, através da medição do Índice de Desempenho de Saúde Suplementar – IDSS.

A Unimed Uberaba vem trabalhando para melhoria continua deste índice, nosso resultado atual está na melhor faixa de desempenho nacional.

Qualidade traduzida em números!

DIMENSÕES	2017	2018
QUALIDADE EM ATENÇÃO À SAÚDE - IDQS	0,6158	0,6974
GARANTIA DE ACESSO IDGA	0,8176	0,5293
SUSTENTABILIDADE NO MERCADO - IDSM	0,8640	1,000
GESTÃO DE PROCESSOS E REGULAÇÃO - IDGR	0,6738	1,000
NOTA GERAL	0,7428	0,9180

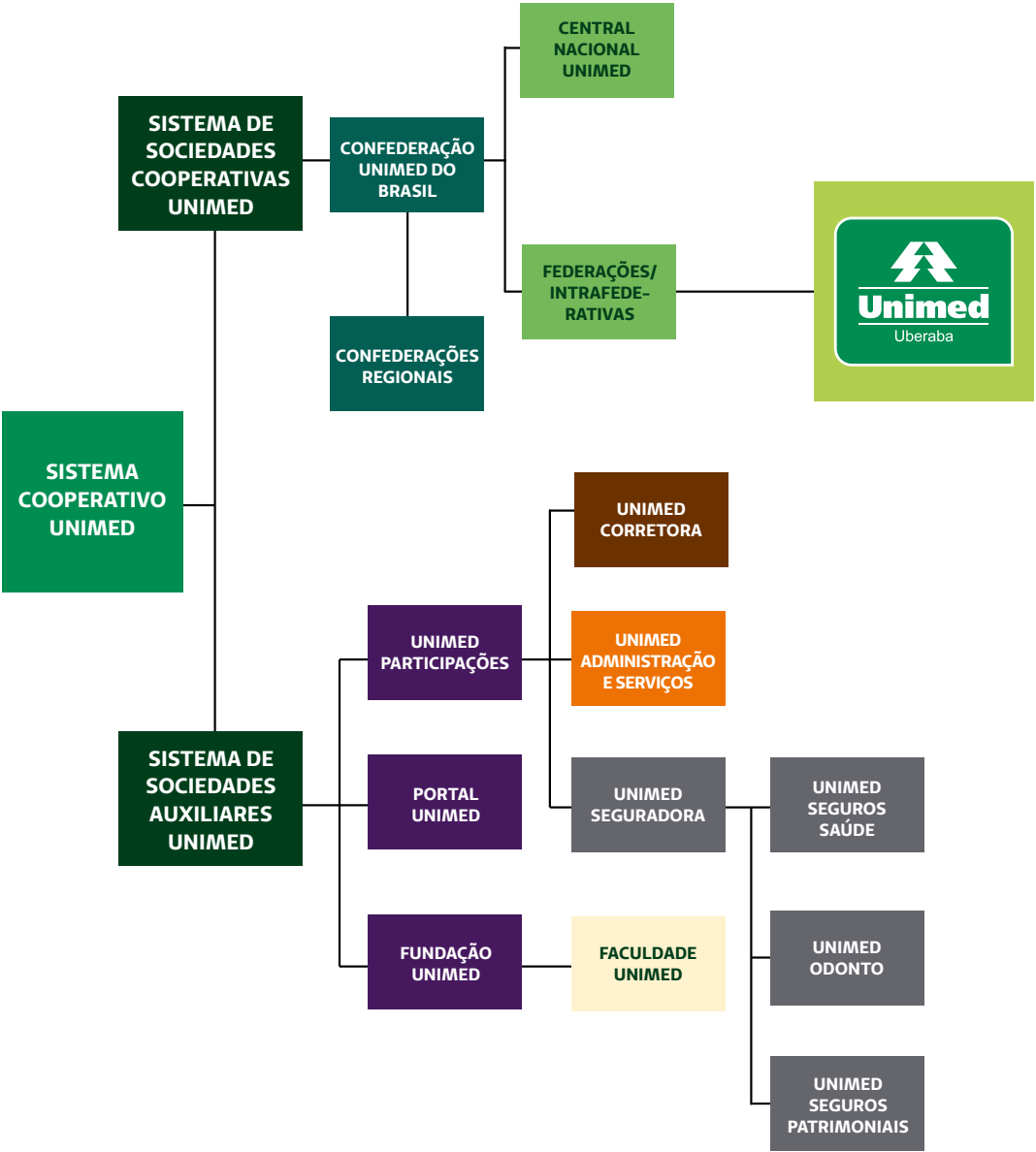


5.1 Visão geral da Unimed Uberaba e o ambiente externo

Nossa Unimed

GRI – 102-4 <IR> 4.4 GRI – 102-6 , 102-5 , 102-3 <IR> 4.4

Somos parte do maior sistema cooperativista do país, o Sistema Unimed. Neste contexto cada Singular da Unimed tem sua região de atuação (com o grupo de municípios). Desta forma, a Unimed Uberaba comercializa além do plano local, o plano nacional e estadual para atendimentos via intercâmbio, por outras singulares deste Sistema.



Somos regulamentados pela ANS (Agência Nacional de Saúde Suplementar), pelas regras de Cooperativismo e pelo Sistema Unimed.

A Unimed Uberaba foi fundada em 19 de junho de 1971 com a união de pessoas que respeitam a diversidade, esta Cooperativa vem ano a ano, focada em qualidade, sempre respeitando e cuidando das pessoas.

Com a oferta de grande diversidade de produtos e serviços a Unimed Uberaba vem conquistando cada vez mais clientes, sendo o seu principal produto é o plano ‘REG-PP-PJ-AMBHOSP-OBST-RB-E-PARTICIPATIVO’, com 13.855 clientes ativos. Depois vem o plano ‘REG-POS-PJ-AMBHOSP-OBST-RB-E-PART-ESSENCIAL – BASICO – PMU, com 7.995 clientes ativos proporcionando variedade e opção de escolha tanto para o cliente empresarial, tanto para o cliente pessoa física.

A Unimed Uberaba expandindo seus negócios consolidando si como um Sistema de Saúde para Uberaba e região, pautados no objetivo de cuidar de você com qualidade, garantido perenidade ao seu negócio.





Laboratório de Análise
Clínica com oito posto
de apoio

CLÍNICA UNIMED PLENO

Clinica referencia ao plano
de rede restrita

CLÍNICA UNIMED CASU

Clinica referencia de
atendimento com mais de
50 médicos



Hospital de maior tradição
na cidade e com o melhor
corpo clínico de Uberaba



ESPAÇO VIVER BEM

Assistência Domiciliar e
Promoção a Saúde. Cuidado da
gravidez até a melhor idade com
os Programas:

- Casal Gestante
- Obesidade infantil e Adulto
- Tabagismo
- Saúde nas empresas
- Acompanhamento de Crônicos
- Idosos bem Cuidado
- Assistência Domiciliar



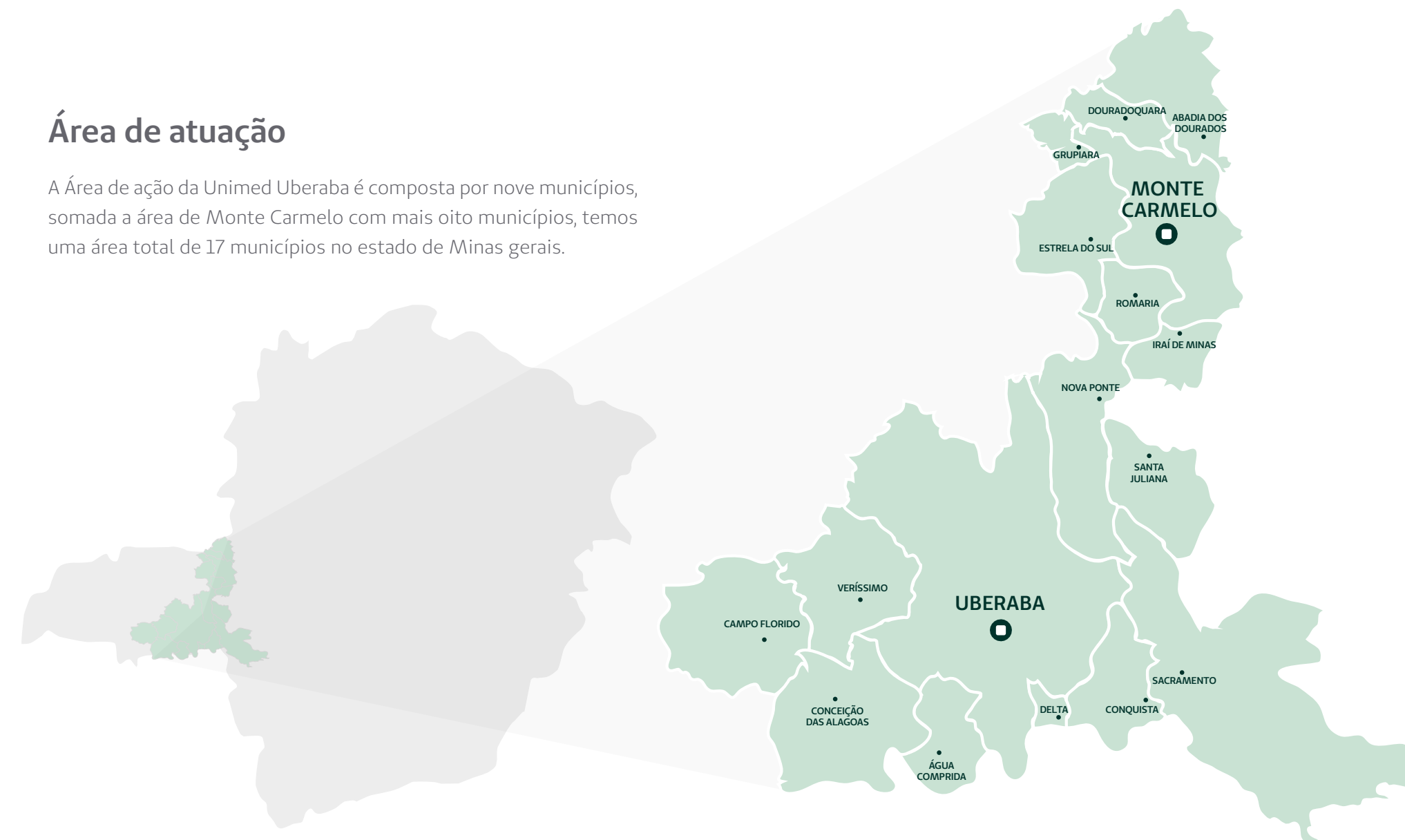
Referência no cuidado aos
pacientes em tratamento
oncológico



Clinica de Imagem, referencia
em ultrassonografia e agora
com novos equipamentos de
Ressonância e Tomografia

Área de atuação

A Área de ação da Unimed Uberaba é composta por nove municípios, somada a área de Monte Carmelo com mais oito municípios, temos uma área total de 17 municípios no estado de Minas gerais.



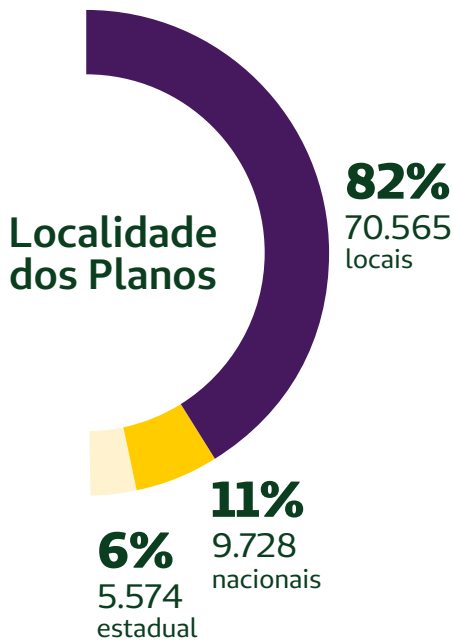
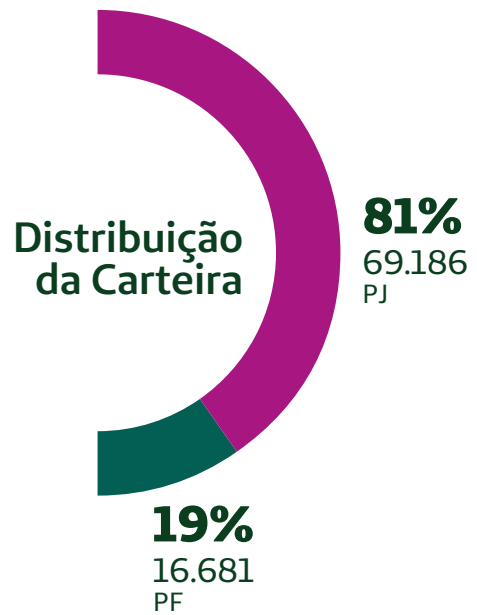
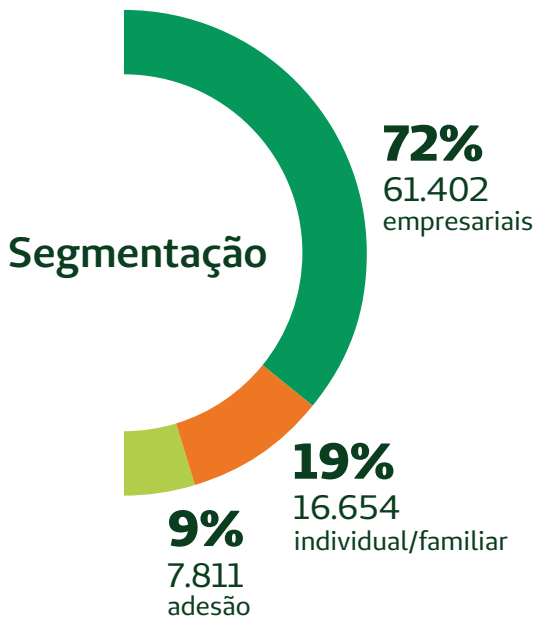
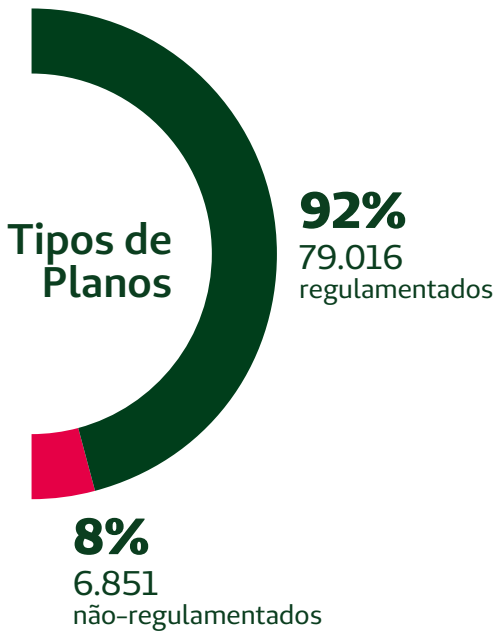
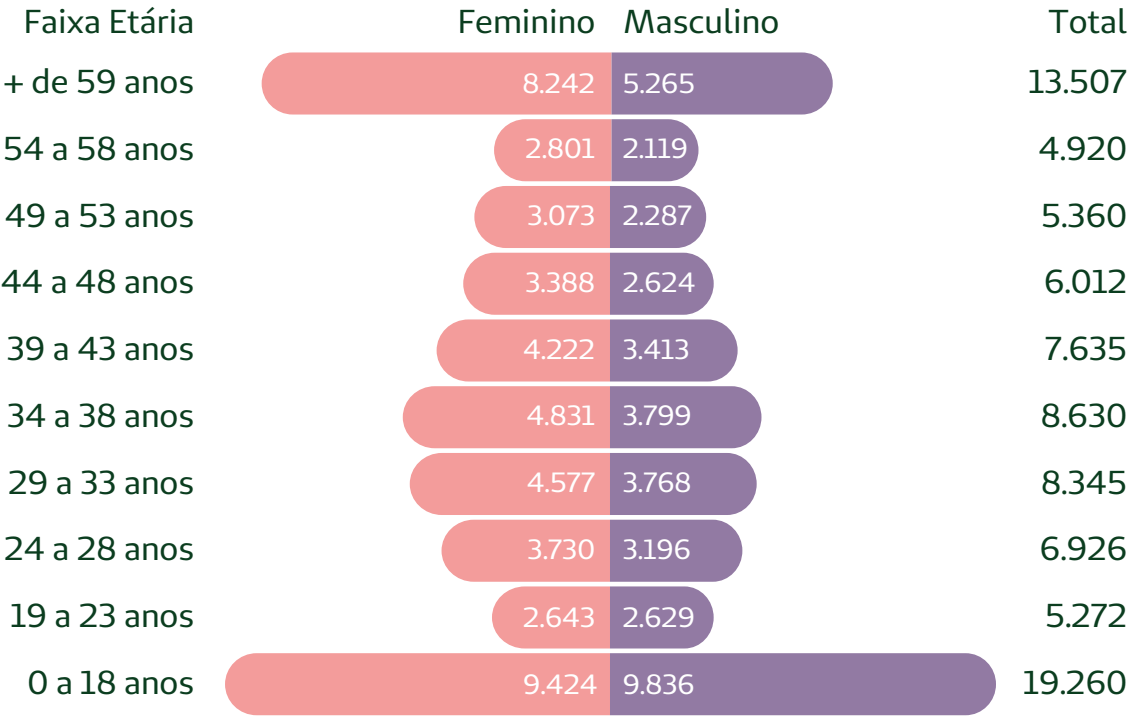
Perfil dos beneficiários

GRI – 102-6 <IR> 4.4

Conforme área de abrangência a maioria dos planos comercializados são **locais com 70.565 mil vidas**, seguidos pelos **Nacionais com 9.728 mil vidas** e dos **Estaduais com 5.574 mil vidas**.

Os planos **Coletivos Empresariais** são os mais contratados com **61.402 mil vidas**, seguidos pelos planos **individuais 16.654 mil vidas**, sendo o plano **Coletivo Adesão** o de menor contratação com **7.811 mil vidas**.

Dentre nossa carteira total de beneficiários, a maioria são **mulheres 46.931 mil vidas**. Entre elas a faixa etária que tem maior quantidade é de **0 a 18 anos com 9.424 mil vidas**. E a faixa etária com menor quantidade de mulheres é de **19 a 23 anos com 2.643 mil vidas**.



5.2 Governança corporativa

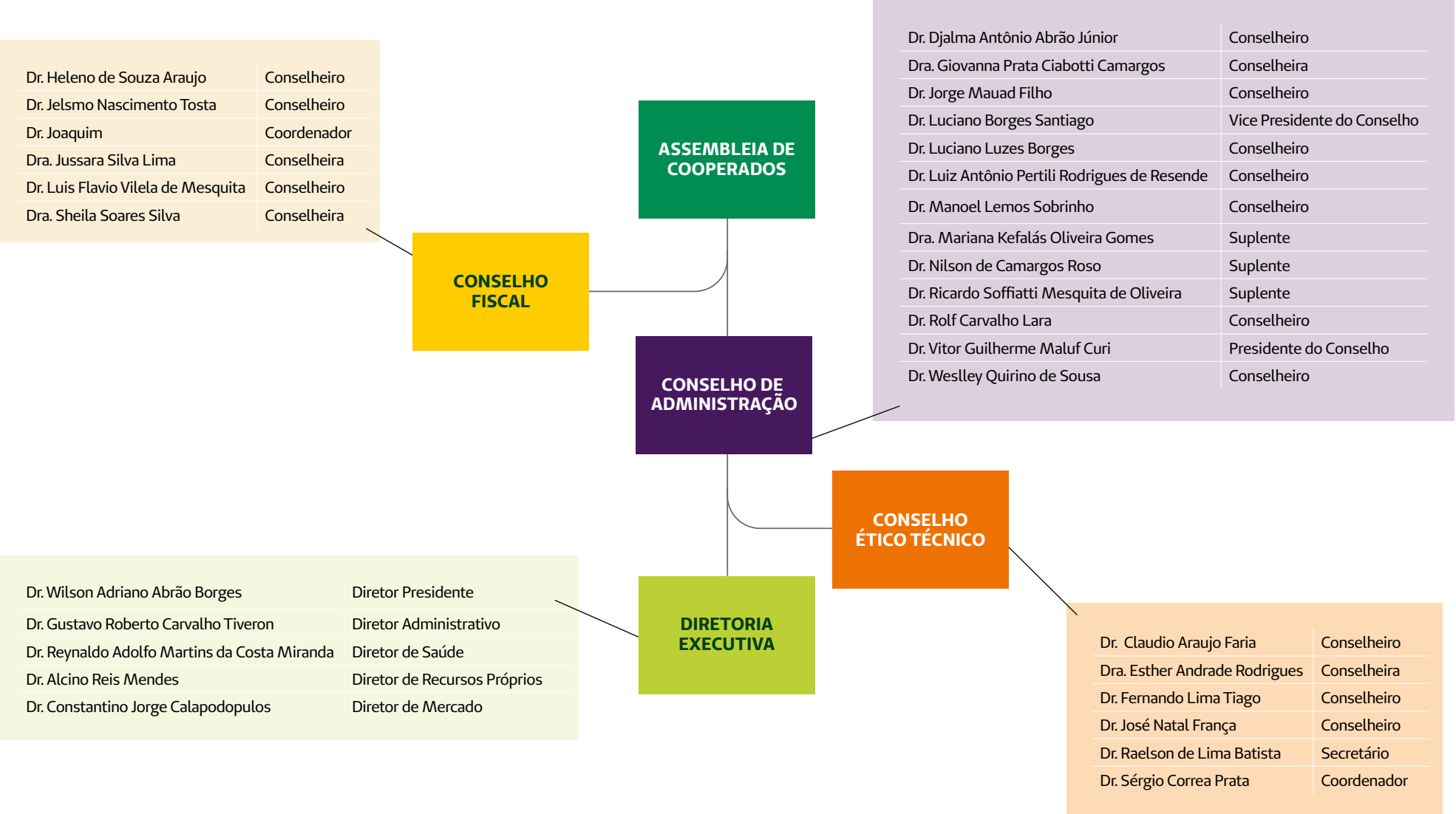
Estrutura de Governança

GRI – 102–18 <IR> 4.8

A Unimed Uberaba tem compromisso com a transparência, é pautada por conceitos de ética e responsabilidade com todos que se relacionam, sendo nossos cooperados, nossos clientes, nossos colaboradores e nossos prestadores de serviço. Temos uma estrutura de governança moderna e atual, composta

pela Diretoria Executiva, e mais três conselhos: Ético–Técnico, Fiscal e de Administração. Nossa instância máxima e soberana de deliberação é a Assembleia Geral dos Cooperados.

Órgão de Governança	Composição	Atribuições
Conselho de Administração	Treze Cooperados eleitos, mandato de três anos	Delibera sobre a condução dos negócios, assegurando o retorno do investimento, no longo prazo, e o equilíbrio entre os anseios dos Cooperados, com foco na sustentabilidade.
Diretoria Executiva	Cinco Cooperados eleitos, mandato de três anos	Com um presidente e quatro diretorias executivas, responde pela gestão e pelo alcance dos resultados, seguindo diretrizes do Conselho de Administração e as deliberações da Assembleia Geral.
Conselho Fiscal	Seis cooperados eleitos, com mandato de um ano.	Fiscaliza a gestão, as operações financeiras e a prestação de contas, recomendando ou não sua aprovação pela Assembleia Geral. É assessorado por auditoria externa independente.
Conselho Ético Técnico	Seis cooperados eleitos, com mandato de três anos.	Acompanha a Gestão e avalia técnica e eticamente a conduta dos Cooperados.



Reuniões: O Estatuto Social da Cooperativa determina o número mínimo de reuniões que cada Conselho deve realizar.

Governança por gênero e idade

Na Unimed Uberaba a Diretoria Executiva é formada por cinco cooperados, tendo a maioria entre 30 e 50 anos. O Conselho de Administração é formado por onze cooperados e duas cooperadas, tendo a maioria mais de 50 anos. O Conselho Fiscal é composto por 5 cooperados e 01 cooperada, tendo a maioria entre 30 e 50 anos. E o Conselho Ético-Técnico, por sua vez, é formado por 04 cooperados e 02 cooperadas, tendo a maioria mais de 50 anos.

Diretoria-Executiva por Faixa Etária		
	Quantidades	Percentual
Abaixo de 30 anos	0	0%
30 a 50 anos	4	80%
Acima de 50 anos	1	20%

Diretoria-Executiva por Gênero		
	Quantidades	Percentual
Feminino	0	0%
Masculino	5	100%

Conselho de Administração por Faixa Etária		
	Quantidades	Percentual
Abaixo de 30 anos	0	0%
30 a 50 anos	5	38%
Acima de 50 anos	8	62%

Conselho de Administração por Gênero		
	Quantidades	Percentual
Feminino	2	15%
Masculino	11	85%

Conselho Ético-Técnico por Faixa Etária		
	Quantidades	Percentual
Abaixo de 30 anos	0	0%
30 a 50 anos	1	17%
Acima de 50 anos	5	83%

Conselho Ético-Técnico por Faixa Etária		
	Quantidades	Percentual
Feminino	2	33%
Masculino	4	67%

Conselho Fiscal por Faixa Etária		
	Quantidades	Percentual
Abaixo de 30 anos	0	0%
30 a 50 anos	4	67%
Acima de 50 anos	2	33%

Conselho Fiscal por Gênero		
	Quantidades	Percentual
Feminino	1	17%
Masculino	5	83%

Compliance

Trabalhar com qualidade requer que estejamos em contínuo aprimoramento, por isso a Unimed Uberaba implementou o Programa de Integridade e Compliance, que visa maior transparência de seus negócios, prevenção, detecção e correção de atos não lícitos, além de estar baseado na Lei AntiCorrupção nº 12.843/13.

Estabelecemos ainda o canal confidencial que pode ser acessado via site da Unimed Uberaba ou por telefone número 0800 591 1857. Neste canal é respeitado o sigilo dos denunciante e são acolhidas os relatos, verificados e finalizados, conforme regras descritas no Código de Conduta da Cooperativa, também disponível via site da Unimed Uberaba.

O código de conduta também é entregue na contratação do colaborador e após leitura o mesmo assina um termo de responsabilidade.

Em 2019, a Unimed Uberaba, teve 05 relatos no Canal Confidencial.





Integridade e Ética

GRI – 102-16

Todos os públicos que se relacionam com a Unimed Uberaba (clientes, cooperados, colaboradores, prestadores de serviços, entre outros) são regidos pelo Código de Conduta, nele constam todos os nossos valores, nossa Identidade Corporativa, pautados na ética e legislações pertinentes.

Em 2018, a Unimed Uberaba preocupada com o aprimoramento contínuo, decidiu rever o Código de Conduta que utilizava e desenvolveu uma série de atividades para envolvimento de todos os níveis hierárquicos da Cooperativa, buscando contribuição para a revisão do Código de Conduta anteriormente utilizado, que é mais genérico para todo o Sistema Unimed, a Unimed Uberaba buscou situações específicas da nossa realidade para revisão do seu Código de Conduta.

Todas as instâncias da Unimed Uberaba colaboraram e a revisão do Código de Conduta foi submetida à aprovação da Diretoria Executiva e Conselho de Administração.

Em 2019, realizamos treinamentos sobre o nome Código de Conduta com palestras e vídeos educativos, esforços para que tenhamos uma Cooperativa cada vez mais transparente e engajada nos relacionamentos empresariais íntegros.



Políticas institucionais

GRI – 102-16

Somos transparentes e prezamos pela qualidade nas nossas relações, por esta razão revisamos todas as nossas políticas institucionais e com participação de todas as instâncias hierárquicas, com aprovação da Diretoria Executiva e homologação do Conselho de Administração.

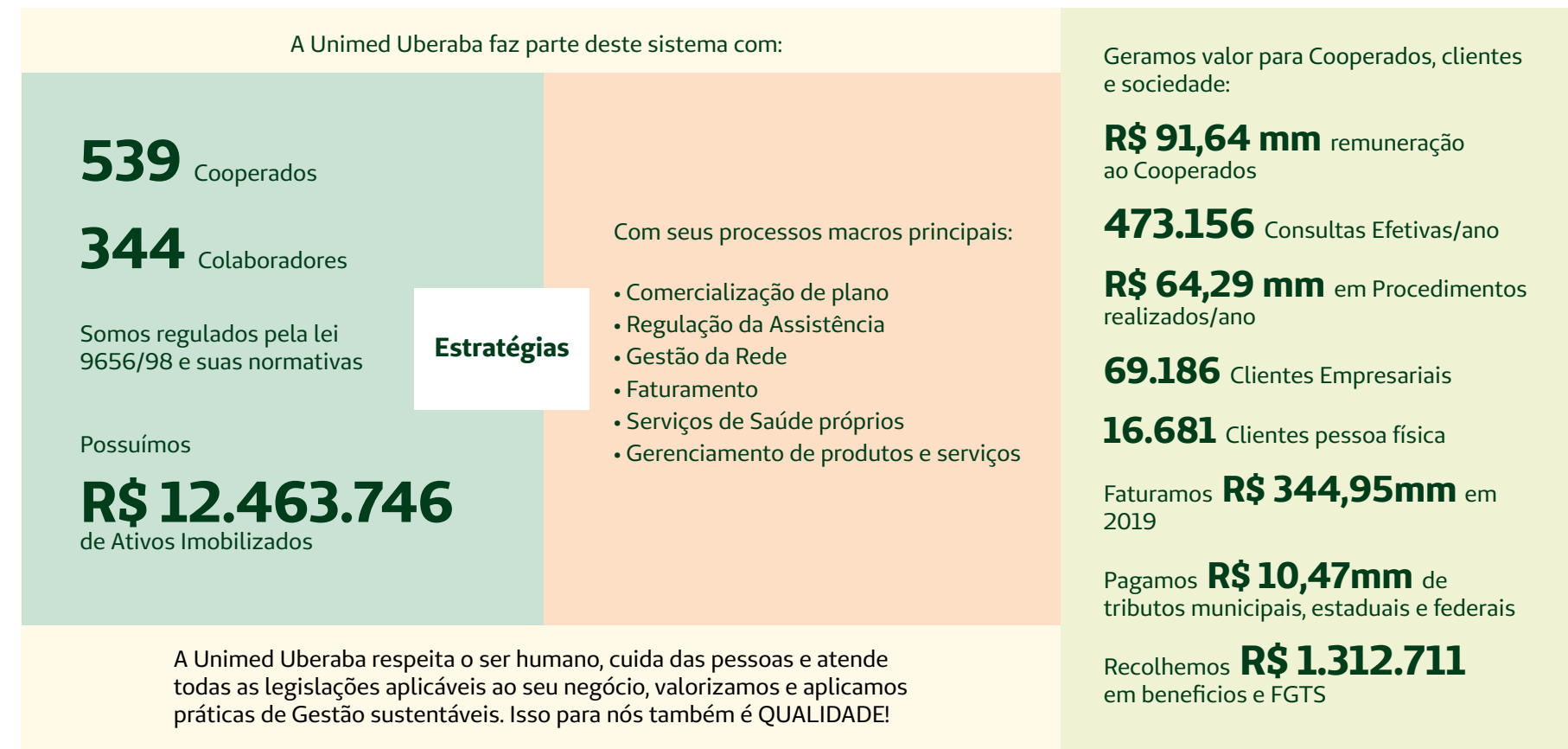
Totalizando 16 políticas institucionais, que estão disponíveis ao público no site da Unimed Uberaba (Citar) , No ícone Governança.



5.3 Modelo de negócios

<IR> 4.10

A Unimed Uberaba é uma Cooperativa de Trabalho Médico. Fazemos parte do maior sistema cooperativista do país, o Sistema Unimed com **115 mil médicos** Cooperados, presente em **345 cooperativas**. Temos a **participação de 37% do mercado** de plano de saúde brasileiro*.



* Fonte: IESS (Instituto de Estudos de Saúde Suplementar)

5.4 Riscos e oportunidades

<IR> 4.23

A Unimed Uberaba possui Matriz de Gestão de Riscos para auxiliar os Gestores na análise e gerenciamento do Risco. Visando a disseminação da cultura de risco, foi disponibilizado aos colaboradores o Manual Explicativo – Matriz de Gestão de Risco, contendo as principais atividades do processo de gerenciamento de risco da Unimed Uberaba.

Esta matriz foi desenvolvida com base nas diretrizes da norma ISO 31000 – Gestão de Risco em que são mapeados os riscos conforme orientação abaixo:
Classificamos os Domínios de risco:

DOMÍNIOS DE RISCO	
RISCO	DEFINIÇÃO
Operacional	“Risco Operacional é a possibilidade de ocorrência de perdas resultantes de falha, deficiência ou inadequação de processos internos, pessoas e sistemas e/ou de eventos externos.”
Assistencial	Ocorrência de eventos danosos à integridade física, mental ou social do paciente decorrentes de falhas nos processos, sistemas e/ou ambiente no qual ele está inserido, seja evento adverso infeccioso e/ou não infeccioso.
Imagem	possibilidade de ocorrência de perdas de credibilidade da instituição junto à sociedade
Terceirização	Possibilidade de ocorrência de perdas decorrente da contraparte não honrar, total ou parcialmente, seus compromissos contratuais e obrigações acordadas
Segurança do Trabalhador	É o risco associado à saúde do trabalhador podendo ser materializado por meio das atividades ocupacionais (químico, físico, biológico e/ou ergonômico) e os riscos de acidentes no local de trabalho ou no trajeto entre casa-trabalho ou trabalho-casa.
Compliance	Refere-se ao descumprimento de obrigações e a não conformidade na execução em relação a regulamentos internos e externos, políticas e procedimentos.
Socioambiental	Possibilidade de ocorrência de eventos danosos ao meio ambiente que se está inserido decorrentes da ação de agentes físicos, químicos e/ou biológicos, causadores de condições ambientais potencialmente perigosas que favoreçam a persistência, disseminação e modificação desses agentes no ambiente e/ou com potencial de produzir efeitos nocivos ou prejudiciais à saúde humana de maneira individual ou coletiva
Financeiro	É o risco associado à forma como a organização financia suas operações, sendo necessário possuir capital suficiente para arcar com as obrigações nos prazos estipulados.
Subscrição	Possibilidade de ocorrência de perdas, que contrariem as expectativas da Operadora, em função das incertezas existentes/aleatoriedade das variáveis associadas às bases técnicas utilizadas para desenvolvimento e cálculo da precificação dos planos e apuração das provisões técnicas.
Mercado	Perdas que podem ser ocasionadas por mudanças no comportamento do mercado de atuação da organização. A mudança de comportamento e expectativa dos clientes e fornecedores ou a forma, atuação e precificação da concorrência gera diretamente o risco de mercado para a organização sendo necessária a adequação para sua sobrevivência.
Estratégico	Refere-se a possibilidade de decisões estratégicas equivocadas ou de situações nas quais a implantação da estratégia é complexa ou inviável. O lançamento ou a retirada de um produto, por exemplo, trata-se de uma decisão estratégica sendo passível de riscos de cunho estratégico que variam de acordo com o tipo de decisão.
Conjuntura	Possibilidade de perdas provenientes de mudanças promovidas por órgãos reguladores e/ou políticas governamentais, no meio de atuação ou mudanças na conjuntura da organização (tais mudanças poderão ocorrer nas condições políticas, culturais, econômicas e/ou financeiras).

Determinamos a Probabilidade do risco ocorrer:

PROBABILIDADE		
NÍVEL	CLASSIFICAÇÃO	DESCRIÇÃO
1	Baixa	A falha/erro ocorre em baixa frequência. Se indicador: o desempenho está na meta ou melhor que a meta. Se observação: falha nunca ou raramente ocorre.
2	Média	A falha/erro ocorre um pouco mais frequente. Se indicador: o desempenho está até 10% fora da meta (para o lado indesejado). Se observação: falha ocorre muito pouco.
3	Alta	A falha/erro pode ocorrer de forma mais frequente. Se indicador: o desempenho está mais do que 10% pior que a meta desejada. Se observação: falha ocorre com frequência.

NOTA: a impressão da “observação” deve ser do executor da tarefa. É o sentimento dele que vai pesar na decisão da classificação. O período desta observação deve ser o do tempo em que o executor está vinculado ao processo. Se é uma revisão de matriz, então o tempo da observação é o tempo decorrido entre a última versão e a atual.

Na sequência a classificação é sobre a Gravidade do Risco:

GRAVIDADE		
NÍVEL	CLASSIFICAÇÃO	DESCRIÇÃO
1	Leve	A falha/erro quando ocorre gera danos leves e reversíveis. Exemplos: conjuntivite; perda do prazo de entrega da lista de presença em treinamentos.
2	Moderada	A falha/erro quando ocorre gera danos moderados e reversíveis. Exemplos: infecção de sítio cirúrgico superficial; perda do prazo de entrega do prontuário no faturamento.
3	Grave	A falha/erro quando ocorre gera danos graves, não sendo completamente reversíveis podendo até mesmo ser fatais (óbito no caso de paciente; insolvência, no caso da organização). Exemplos: hipóxia prolongada; troca de paciente.

NOTA: para muitas falhas, a classificação da gravidade é evidente muito fácil de ser feita. Contudo, algumas vezes, a classificação da gravidade é subjetiva. Aqui também é válida a “expertise” do responsável pelo processo. Esta classificação vai sendo aprimorada a partir das revisões subsequentes da matriz que trazem melhor embasamento na tomada de decisão pelos envolvidos.

Desta forma classificamos a Probabilidade x Gravidade:

PROBABILIDADE X GRAVIDADE		
NÍVEL	GRAU DE EXPOSIÇÃO	DESCRIÇÃO
1 e 2	Baixo	A falha/erro ocorre em baixa frequência e quando ocorre os danos causados são leves. Ação: o setor responsável pela geração da falha/erro deve acompanhar e desencadear ação quando julgar necessário.
3 e 4	Médio	A falha/erro ocorre um pouco mais frequente e quando ocorre os danos causados são moderados e totalmente reversíveis. Ação: o setor responsável pela geração da falha/erro deve acompanhar através de análise crítica; é recomendável a implantação de um plano de ação.
6 e 9	Alto	A falha/erro pode ocorrer de forma mais frequente e/ou quando ocorre os danos causados são graves, não sendo completamente reversíveis podendo até mesmo ser fatal. Ação: o setor responsável pela geração da falha/erro deve implantar plano de ação.

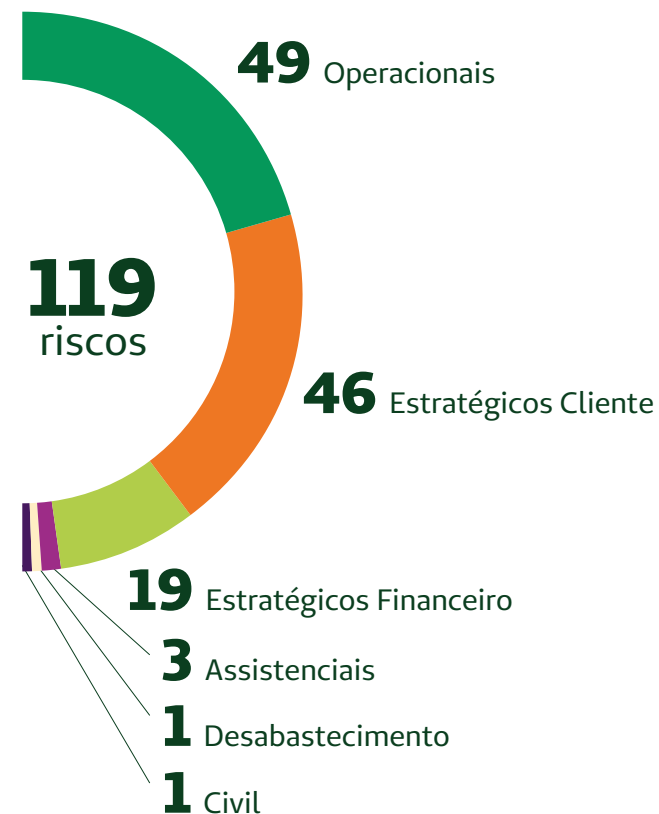
NOTA: Para todo plano de ação relacionado à gestão de risco, para cada ação proposta deve se identificar o possível risco secundário àquela ação. Exemplo: ação é estabelecer mutirão para colocar os prontuários em dia. Risco secundário à esta ação: aumento do custo com mão de obra devido às horas extras. Este risco secundário deve ser monitorado e acompanhado.

A implementação de ação para mitigar ou impedir o risco segue a seguinte orientação:

PROBABILIDADE X GRAVIDADE		
NÍVEL	GRAU DE EXPOSIÇÃO	DESCRIÇÃO
1 e 2	Baixo	O setor responsável pela geração da falha/erro deve acompanhar e desencadear ação quando julagar necessário.
3 e 4	Médio	O setor responsável pela geração de falha/erro deve acompanhar através de análise crítica; é recomendável a implantação de um plano de ação.
6 e 9	Alto	O setor responsável pela geração da falha/erro deve implantar plano de ação.

Atualmente, temos os riscos da Operadora mapeados, totalizando 119 riscos, classificados da seguinte forma: 49 Operacional, 46 Estratégico Cliente, 19 Estratégico Financeiro, 3 Assistenciais, 1 Desabastecimento e 1 Civil. Todos estão sendo acompanhados conforme seu grau de exposição.

No âmbito das Oportunidades, a Unimed Uberaba, também, tem expandido seus negócios, garantindo assim o trabalho médico e melhor acesso ao atendimento de qualidade aos nossos beneficiários. O Laboratório Lamel está passando por uma reestruturação dos processos e busca a conquista da Certificação Internacional ISO 9001:2015. A Clínica de Imagem Promed vem modernizando sua estrutura com a nova ressonância magnética em funcionamento que traz mais conforto e segurança para resultados e ao paciente. E o Hospital Maternidade São Domingos, que fez várias adequações para melhor lhe atender como atualização do sistema ERP MV 2000 para MV Soul proporcionando maior clareza no repasse de informações médicas e financeiras para uma Gestão mais assertiva.



5.5 Estratégias e Alocação de recursos

<IR> 4.27

Identidade Organizacional

Compreender onde estamos e onde queremos chegar faz parte do nosso cuidado com você.

Por meio do Planejamento Estratégico definimos nossas metas, indicadores, ações e projetos para curto, médio e longo prazo, bem como, a identidade organizacional, ou seja, quem somos. Na Unimed Uberaba, definimos as estratégias para o período de 2019 – 2021 e revisamos anualmente estas diretrizes, visando sempre que qualidade e perenidade do negócio.

MISSÃO:

Valorizar a vida cuidando das pessoas.

VISÃO:

Ser referência em soluções de saúde, gestão sustentável, participativa e transparente com valorização e satisfação de cooperados, clientes e colaboradores, no Triângulo Mineiro até 2021.

VALORES :

Ética - Agir com transparência respeitando os acordos estabelecido;

Profissionalismo - Buscar a credibilidade na execução de nossos trabalhos, através do aprimoramento contínuo, comprometidos com o resultado;

Responsabilidade

Socioambiental - Comprometer-se com a sociedade e com a preservação do ambiente;

Inovação - Busca de novas soluções para processos;

Cuidar com Empatia - Cliente/Paciente como foco.

POLÍTICA DA QUALIDADE:

Trabalhar pela melhoria contínua dos processos, segurança assistencial e gerenciamento de riscos com foco na superação das expectativas das partes interessadas.

Planejamento Estratégico

Em 2019, tivemos um ano com recuperação econômica lenta e politicamente desafiadora com definições importantes que não aconteceram, como por exemplo, a reforma de previdência.

A Unimed Uberaba, também, teve seus desafios e estava preparada para enfrentá-los.

Em Março de 2019, tivemos a posse da nova Diretoria e dos Conselhos. Reformulamos as estratégias para os próximos três anos de gestão e definimos metas para reduzir os custos assistenciais e custos administrativos. Metas que garantem a qualidade e cuidado com o paciente e sustentabilidade do negócio.

Essas estratégias são constantemente acompanhadas, sendo: mensalmente pelos gestores (gerentes e assessores) e bimestralmente pela Diretoria Executiva e Conselho de Administração, com o monitoramento das ações, indicadores e projetos estratégicos.

Utilizamos a metodologia BSC (*Balanced Scored Card*), que visa a definição de diretrizes estratégicas para as perspectivas: Financeiro, Cliente, Processos e Aprendizado e Competência. Sendo o Cooperado essencial para Unimed Uberaba, também estabelecemos a perspectiva Cooperado, ficando a definição do Mapa Estratégico 2019– 2021, da seguinte forma:

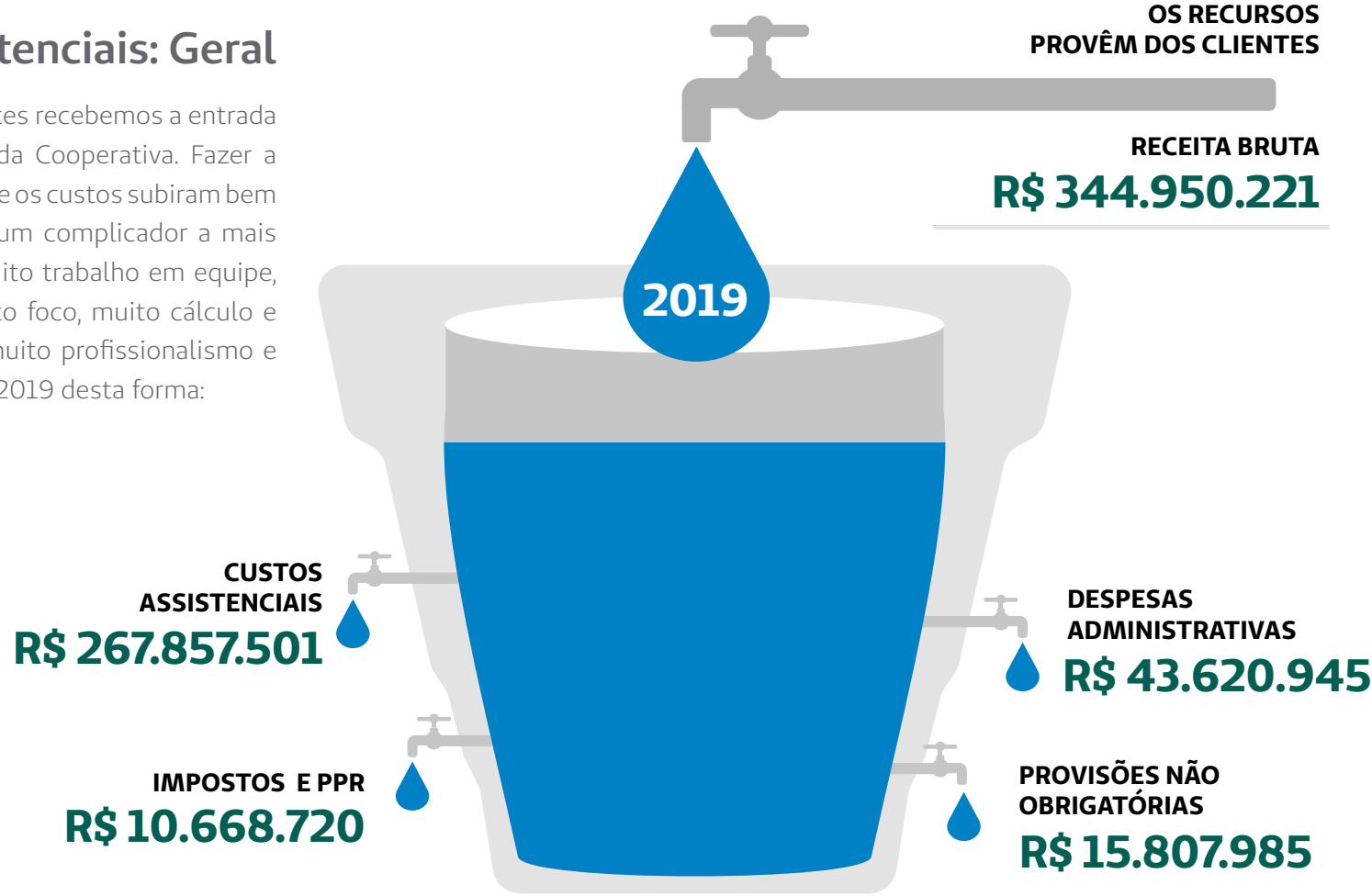
Traçamos muitas estratégias e definimos **24 indicadores, 11 planos de ações e 09 projetos**.
Realizamos **52 % das Ações Estratégicas**, e os Projetos serão orçados para os anos de 2020 e 2021.

Mapa Estratégico Unimed Uberaba

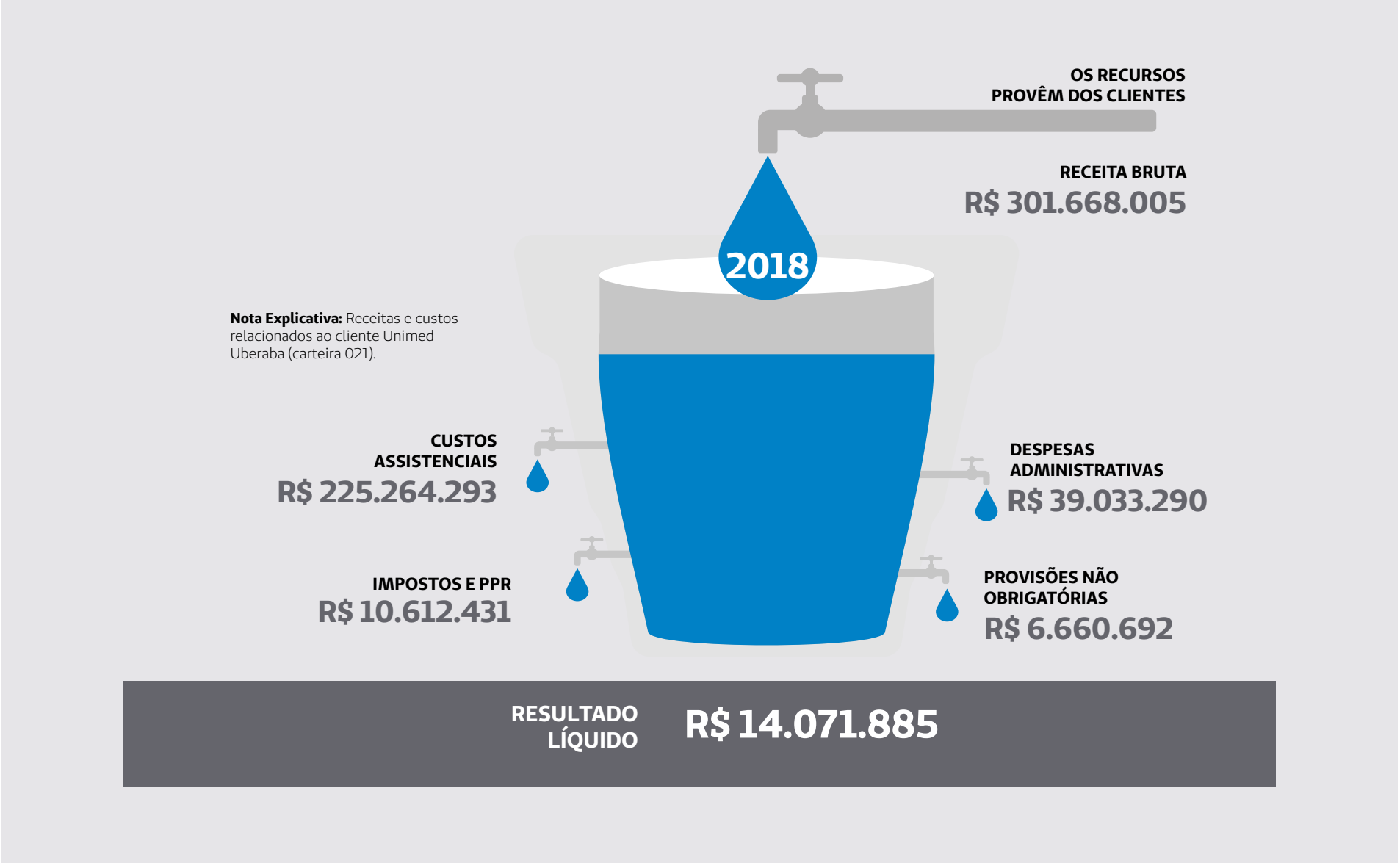


Recursos assistenciais: Geral

Por meio de nossos clientes recebemos a entrada de recursos financeiros da Cooperativa. Fazer a Gestão, em um ano em que os custos subiram bem mais que o esperado, é um complicador a mais nesta conta. Por isso, muito trabalho em equipe, muita negociação e muito foco, muito cálculo e responsabilidade. Com muito profissionalismo e transparência, fechamos 2019 desta forma:



RESULTADO LÍQUIDO
R\$ 6.995.070

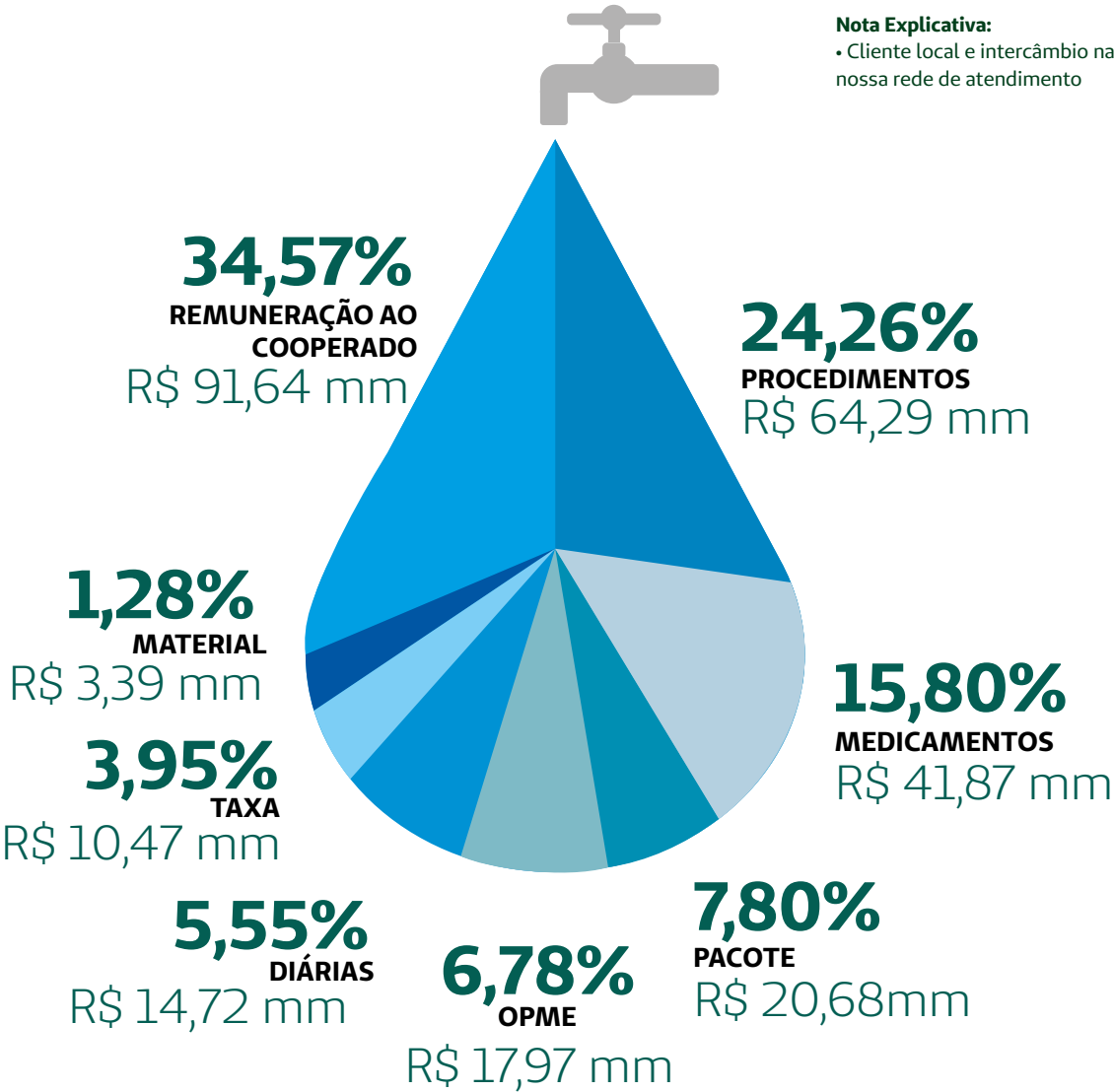


Recursos assistenciais: Destinação

A ANS – Agência Nacional de Saúde Suplementar, regula fortemente o mercado de Plano de Saúde em que a Unimed Uberaba está inserida. Neste segmento, além da concorrência das medicinas de grupo, temos ainda uma população com perfil etário nas faixas acima de 59 anos crescente e de 0 até 18 anos diminuindo. Sem contar as novas técnicas e medicações que surgem muitas sem comprovação de eficácia, com custos altíssimos obrigando as operadoras fornecerem atendimento via judiciário.

Nós da Unimed Uberaba, estamos trabalhando para conseguir equilibrar as contas e atuando em todas as frentes para otimizar os recursos. Na imagem observamos que mais de 34 % são recebidos pelos Cooperados, via Produção médica.

Nota explicativa: Cliente local e Intercâmbio na nossa rede de atendimento



5.6 Perspectiva

<IR> 4.34

De janeiro até junho de 2019 as operadoras de plano de saúde perderam 2,8 milhões beneficiários (1), sendo um cenário bastante desfavorável para este segmento. Temos ainda a prática de Telemedicina praticada por muitas operadoras, em especial as medicinas de grupo que vêm dividindo opiniões, fazendo com que o CRM (Conselho Regional de Medicina), tomasse um posicionamento legal sobre o assunto. A Judicialização do setor, faz parte da realidade de custos processuais e assistenciais das operadoras de plano de saúde, principalmente na descoberta de nova técnica/ medicamento que a ANS (Agência Nacional de Plano de Saúde) ainda não regulamentou para a cobertura dos planos de saúde suplementar .

No Triângulo Mineiro, assim como em outras regiões do país a concorrência das medicinas de grupo, apoiadas por grande grupos investidores, torna-se uma realidade.

A Unimed Uberaba entende e analisa esse cenário e vem traçando estratégias para mitigar os riscos. Acompanhamos todas as mudanças no setor de saúde suplementar e propomos soluções preventivas para mantermos a nossa qualidade e sustentabilidade neste mercado.

A mudança do nosso modelo de negócio, com aquisições de tecnologias de ponta para área técnica do Laboratório Lamel e equipamentos como a ressonância para nossa Clínica de Imagem Promed , bem como, nossa preocupação constante com o cuidado, com a valorização da vida das pessoas, fez com que a Unimed Uberaba estabelecesse um novo conceito de assistência. Nossa Clínica de Oncologia é referência em bem estar e amparo, temos um ambiente acolhedor e moderno, uma assistência voltada para o outro conforme suas necessidades. Nossas Clínicas de Atendimento de Especialidades e Atendimento Restrito, foram criadas pensando no conforto e bem-estar, um espaço agradável para resolução ágil das necessidades dos clientes.

A aquisição do Hospital São Domingos, foi uma decisão de cuidado aos nossos clientes e cooperados, estamos modernizando quartos, aprimorando a assistência e valorizando em cada momento do dia a sua vida, e o seu bem estar.

Em 2019, inauguramos ainda o espaço do cliente situado na Av. Guilherme Ferreira, 311, pensando na comodidade de quem precisa falar com a Unimed Uberaba, um ambiente *clean*, confortável e moderno. Tudo para que nosso cliente sinta-se em casa com cuidado e com qualidade.

(1) <http://www.iess.org.br/?p=setor&grupo=numeros>

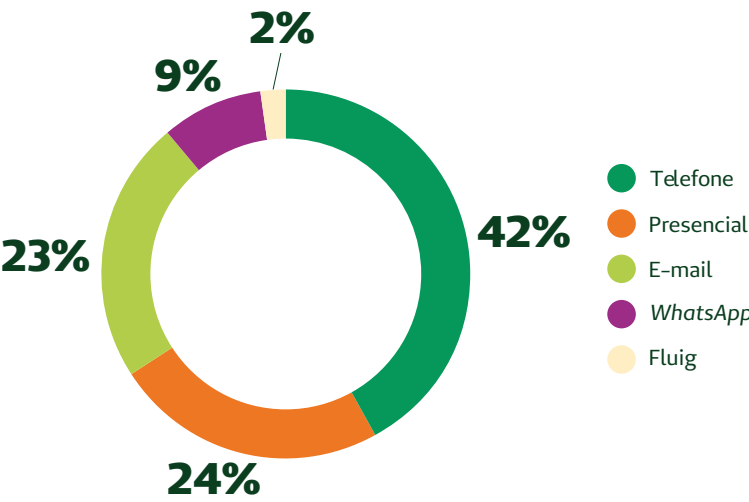




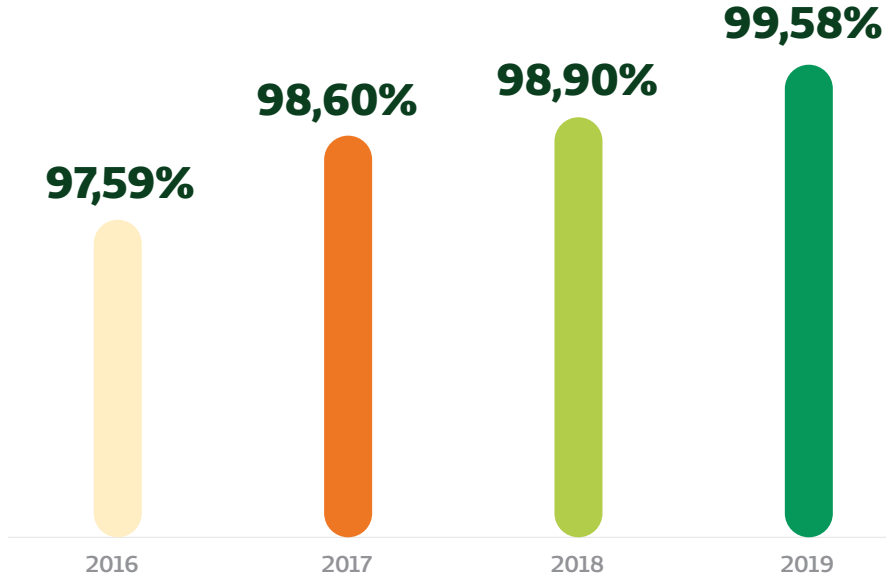
5.7 Como geramos valor para o Cooperado

Estamos juntos em prol de um objetivo comum, esta é a nossa forma de ser, somos Cooperativa. A Unimed Uberaba, respeita seus cooperados, por isso estamos sempre engajados para que você participe do dia a dia da Cooperativa, contribuindo na tomada de decisão.

Qualidade também é colaborar, participar, fazer parte. Em 2019, tivemos **26 mil atendimentos**, distribuídos nos diversos meios de comunicação que temos como nosso Cooperados. Destes atendimentos 46% são feitos via telefone.

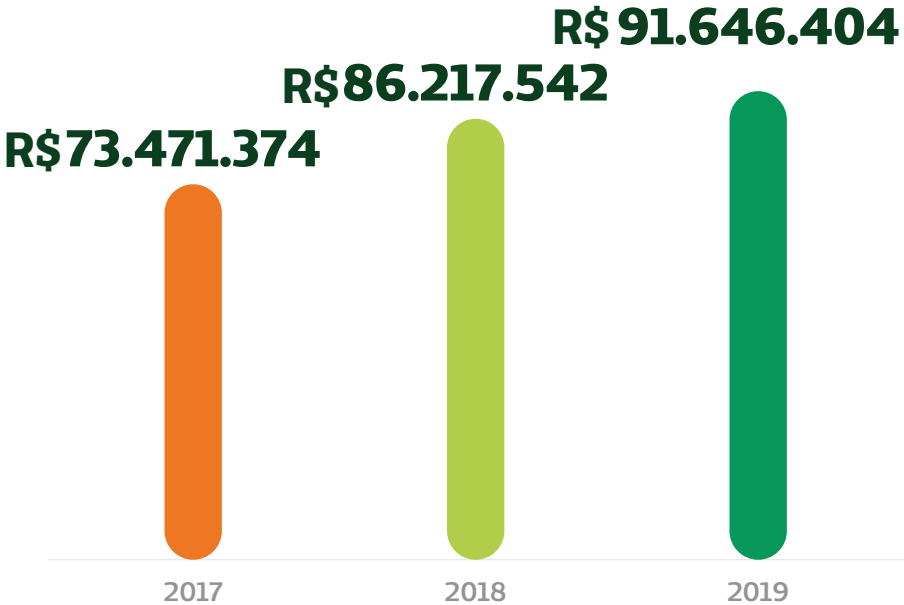


ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE

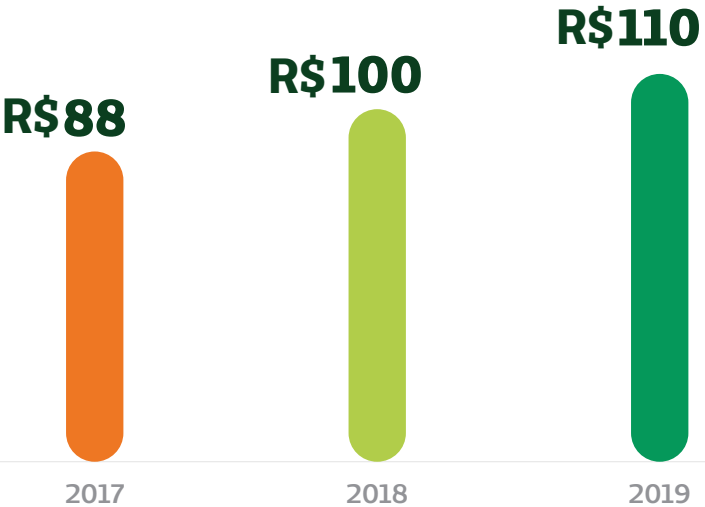


Valorizamos o trabalho médico, valorizamos nosso Cooperado e Cooperada

Remuneração paga ao Cooperado – Produção Médica



Evolução do valor pago na consulta médica



Em 2019, modificamos também nossa forma de entender sua satisfação, realizamos uma pesquisa mais objetiva e clara.



Satisfação dos Cooperados com a Cooperativa.



Você é cuidado. Você é valorizado.

Programa de vantagens do Cooperado

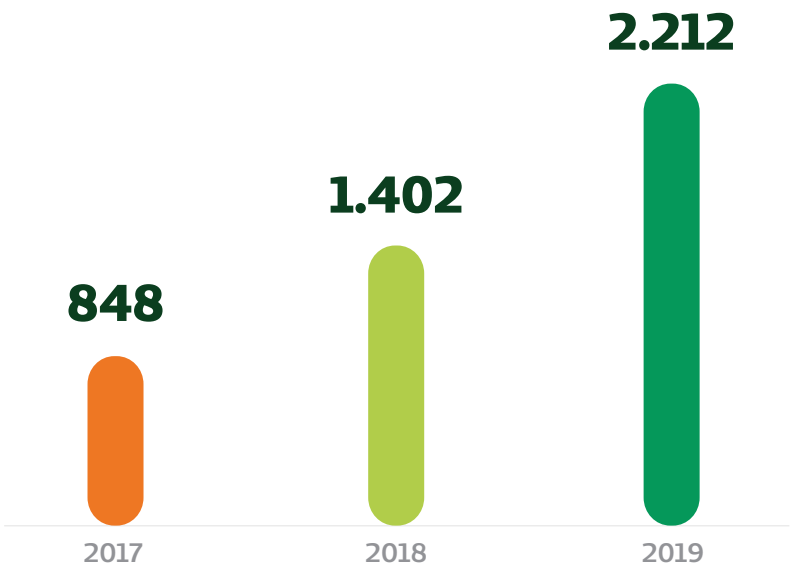
Nossas ações de aproximação com o Cooperado são contínuas. Buscamos o aprimoramento contínuo do nosso Cooperado, com eventos e cursos voltados para gestão e assistência.

No ano de 2019, a área de Relacionamento com o Cooperado realizou 16 eventos com os médicos e médicas cooperadas, totalizando uma participação de 2.212 pessoas.

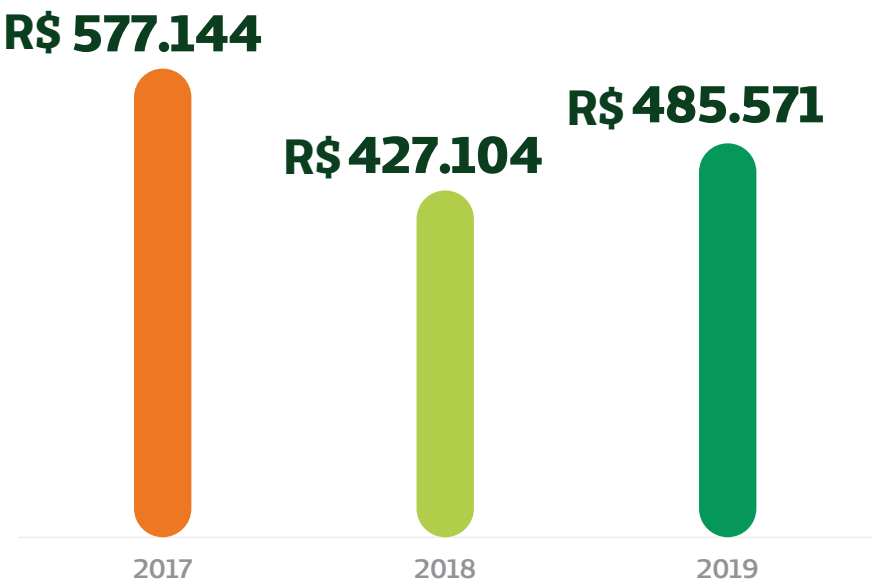
O programa de vantagens faz parte deste movimento de transparência e proximidade com o nosso Cooperado. Além de sua preciosa contribuição, o cooperado ainda pontua vantagens extras por fazer parte da Unimed Uberaba.

Distribuímos a premiação em níveis , totalizando 04 (quatro) faixas de pontuação, sendo: faixa 01 – sem benefícios, faixa 02 – direito ao reembolso do ISSQN, faixa 03 direito ao reembolso do ISSQN + CRM, faixa 04 direito ao reembolso do ISSQN + CRM + Aporte na Previdência Privada + Participação em Congresso.

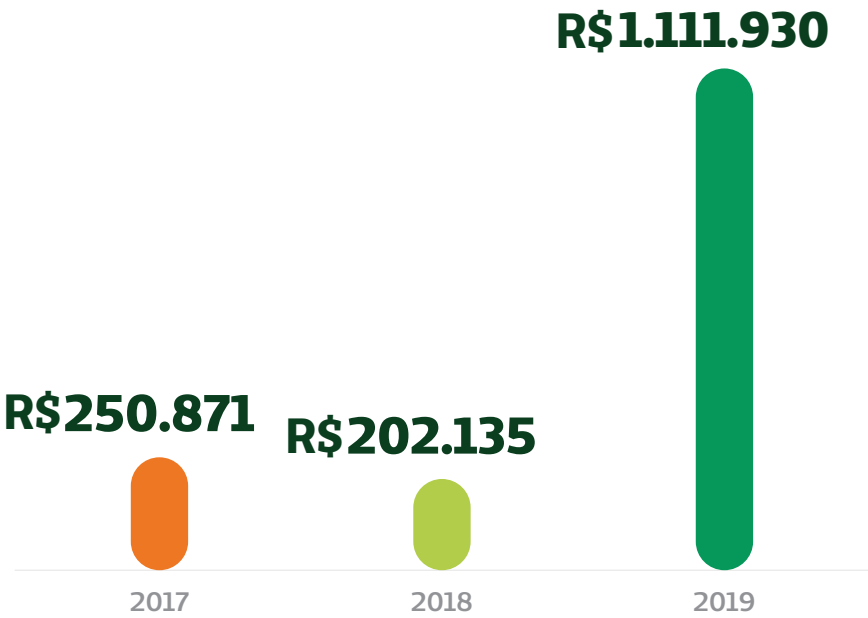
Participação no Programa Café com o Cooperado



Previdência Privada



CRM/ISSQN/Congressos



6. Desempenho

6.1 Desempenho financeiro

GRI – 201-1 <IR> 4.30

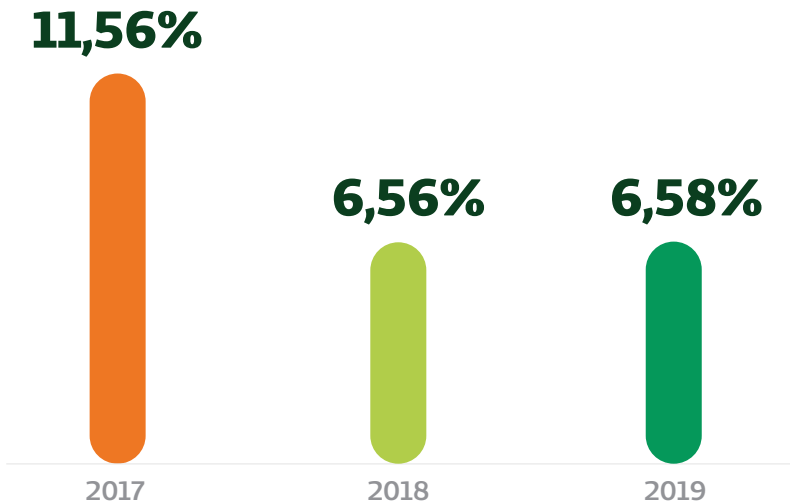


Qualidade é também é ter saúde financeira!
Em 2019, tivemos muitos desafios neste tema. O controle das finanças se tornou ainda mais preciso e cuidadoso, foi apurado cada custo, cada investimento, cada conta, cada despesa. Fizemos inúmeras reuniões com todas as instâncias da Cooperativa e todos puderam colaborar, convidamos os cooperados a participar e compreender nosso cenários. Medidas emergências foram tomadas para decisão assertiva no momento de ação.
Assim sendo, vejamos os resultados da Unimed Uberaba em 2019:

“A Unimed Uberaba, conforme requerido pela RN 430, de 7 de dezembro de 2017, adotou a nova forma de contabilização das operações de compartilhamento da gestão de riscos envolvendo operadoras de plano de assistência à saúde. Os valores referentes ao exercício de 2018 foram integralmente registrados no mês de dezembro/2018 e foram contabilizados conforme relatórios extraídos das movimentações dos arquivos entre as Unimeds (arquivo PTU), relativos às transações de intercâmbio. Estes relatórios possibilitaram a identificação da ocorrência de operações típicas de compartilhamento de risco na forma de intercâmbio habitual em pós-pagamento entre as Unimeds Origem e Executora, conforme regras previstas no Manual de Intercâmbio Nacional, aprovadas pelo Fórum Unimed.

EBTIDA

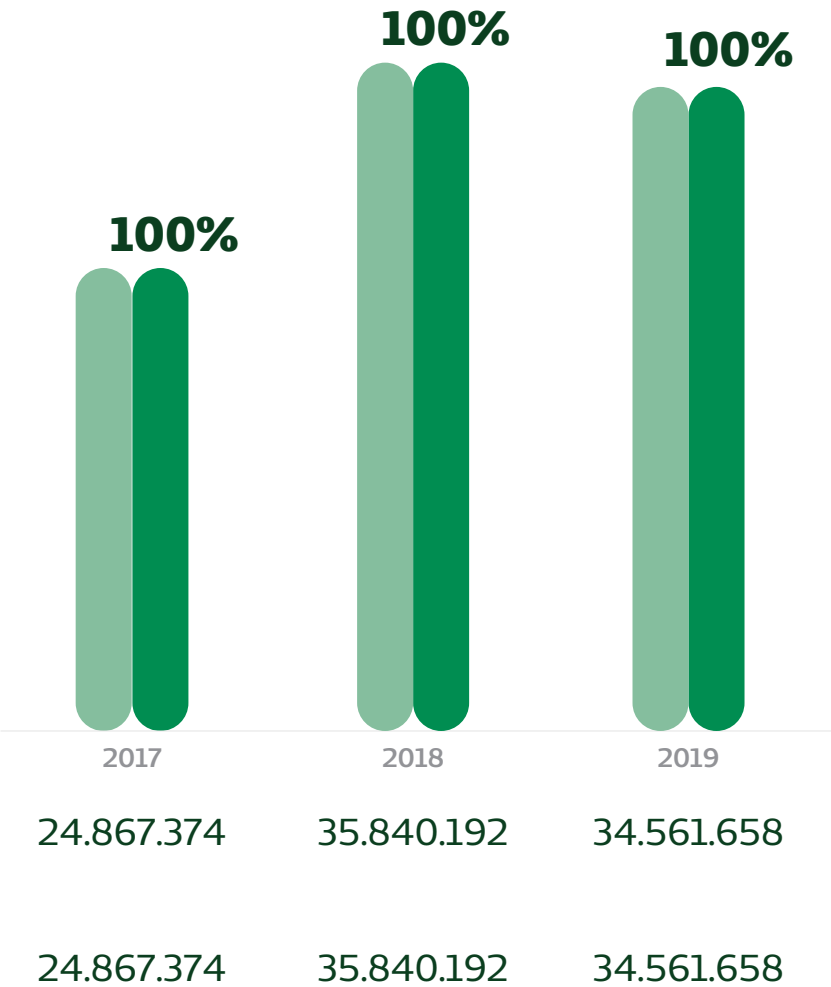
O Ebitda representa a geração operacional de caixa da cooperativa, ou seja, o quanto a cooperativa gera de recursos apenas em suas atividades, sem levar em consideração os efeitos financeiros e de impostos.



EVOLUÇÃO DAS PROVISÕES TÉCNICAS

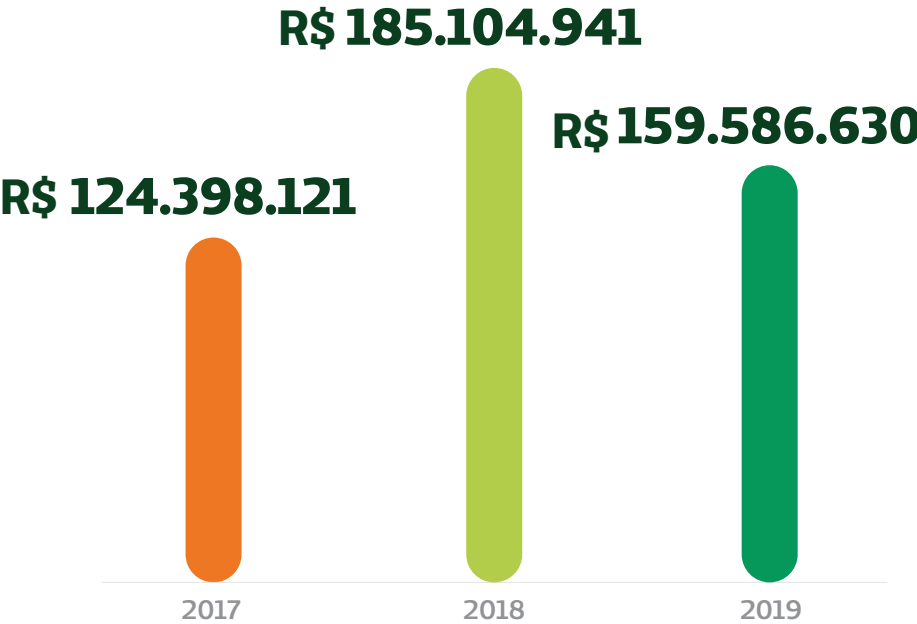
Evolução das Provisões Técnicas-Operações de Assistência à Saúde: As provisões técnicas foram calculadas de acordo com as determinações das Resoluções Normativas RN nº 209/2009 e alterações, com exceção da provisão de eventos a liquidar, que é contabilizada com base nas faturas de prestadores de serviços de assistência à saúde, efetivamente recebida pela Cooperativa, e na identificação da ocorrência da despesa médica pela comunicação do médico Cooperado.

- Provisões técnicas obrigatórias
- Provisões técnicas constituídas pela Unimed Uberaba



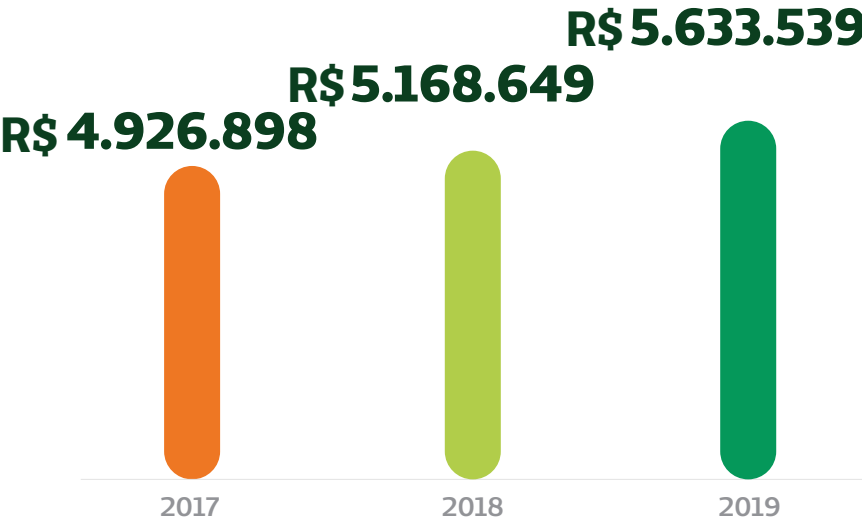
EVOLUÇÃO DOS ATIVOS

O ativo compreende os recursos controlados por uma entidade e dos quais se espera benefícios econômicos futuros. A evolução do crescimento do ativo em relação aos anos anteriores, compreende o aumento da carteira de clientes, participações societárias e aquisições de imobilizado.



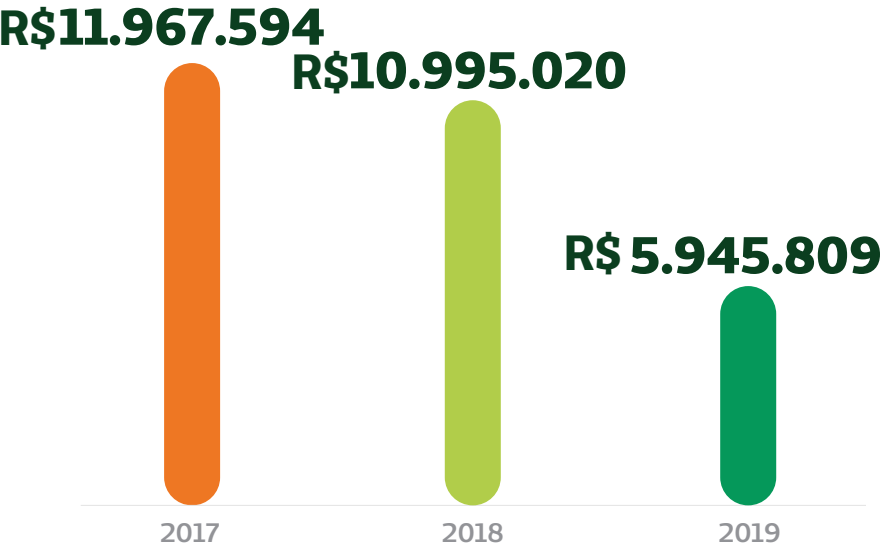
EVOLUÇÃO DO CAPITAL SOCIAL

Evolução do Capital Social é o valor a integralizar ou integralizado, correspondente à contrapartida do titular, o Cooperado, para o início ou a manutenção dos negócios.



TRANSFERÊNCIA DE RECURSOS AOS COOPERADOS

Transferência de recursos aos Cooperados na forma “sobras”, que são os resultados das operações da Cooperativa dentro do período, que ficam à disposição dos Cooperados para deliberação da AGO – Assembleia Geral Ordinária, que acontecerá no mês de março/2020.



Reajustes

A Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, defini a aplicação de reajuste dos planos individuais ou familiares, o teto máximo definido pela ANS para o período compreendido de maio 2019 a abril de 2020 foi de **7,35%**. Os reajustes são aplicados conforme mês de aniversário do contrato.

Nos planos empresariais e por adesão, o reajuste é aplicado mediante negociação da Unimed Uberaba com as empresas, conforme o mapa de custo que leva em consideração utilização entre outros fatores.

Nosso **ticket médio mensal foi de R\$ 265,49** em 2019.

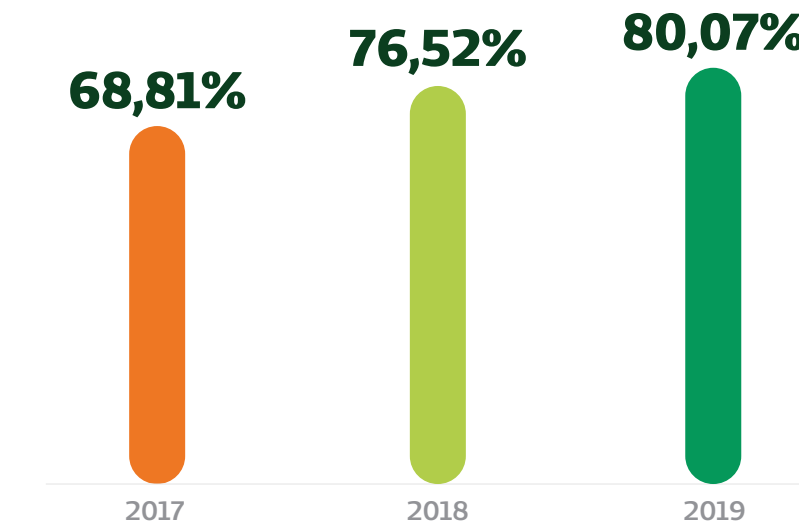
Ticket médio
mensal em 2019
R\$ 265,49



Sinistralidade da Carteira

Para calcular a sinistralidade faz se a relação entre as despesas assistenciais e as receitas de contraprestações da operadora, a sinistralidade aumenta proporcionalmente ao crescimento das despesas. Consideramos despesa assistencial, a soma de todos os custos reconhecidos pela operadora na prestação de serviços médicos (consultas, exames, cirurgias, entre outros) e na disposição de insumos hospitalares (materiais, medicamentos, órteses e próteses, taxas de serviços, hotelaria, transportes e acomodações especiais, entre outros) necessária à assistência à saúde do cliente.

A Unimed Uberaba gerencia diariamente as informações referente ao sinistro de sua carteira de clientes. Este é um índice que além de ser analisado constantemente, propormos ações para mitigar riscos e garantir a sustentabilidade do nosso negócio.



6.2 Desempenho social

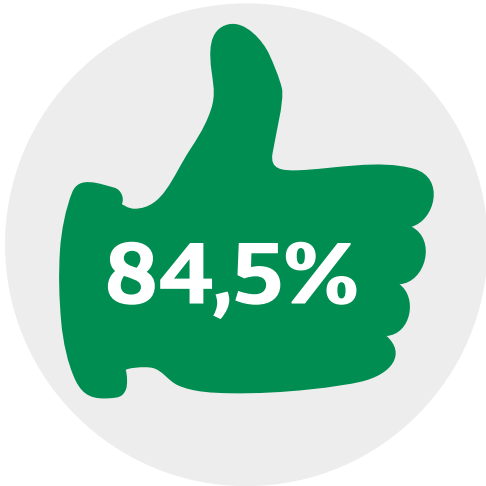
Nossa responsabilidade pelos serviços prestados

GRI 102-43 <IR> 3.10 

Gostamos de cuidar de você, por isso gostamos de ouvir nosso clientes, compreender suas necessidades. Desta forma, anualmente vamos até nossos clientes e realizamos nossa pesquisa de satisfação. Somos imparciais e contratamos uma empresa* para realizar esta pesquisa, vejamos :



Satisfação
Empresas contratantes



Satisfação
Clientes

*Empresa LITZ

O cuidado e a segurança faz parte de nossa essência.

GRI-416-1 <IR> 4.30

Somos responsáveis com o que você tem de mais valioso: a vida. Nossa essência é cuidar e valorizar sua vida. Por isso, avaliamos os impactos de todos os produtos e serviços ofertados, via acompanhamentos de mapa de custos, relatórios sistêmicos e acompanhamento da saúde dos nossos pacientes, realizamos vários tipos de auditorias e trabalhamos com equipes multidisciplinares.

Programa Qualyfix

Qualidade é ofertar o melhor para você! A Unimed Uberaba criou um programa de qualidade para sua rede de serviços credenciados, com a finalidade de estimular a excelência assistencial, o desenvolvimento técnico e a sustentabilidade de sua rede prestadora.

Diretrizes do programa.

O Qualyfix esta estruturado em cinco fases, que se complementam, para que ocorra todo o ciclo do PDCA1 (Planejamento, Desenvolvimento, Checagem e Ação) resultando em uma boa classificacao na fase de incentivos.



A Unimed Uberaba possui 95 (noventa e cinco) prestadores credenciados, até 31 de dezembro de 2019, sendo: 11 (onze) Hospitais, 68 (sessenta e oito) Clínicas, 15 (quinze) Laboratórios e 01 (um) Remoção. Destes prestadores, 02 (dois) foram credenciados entre os meses de Junho e Novembro de 2019:

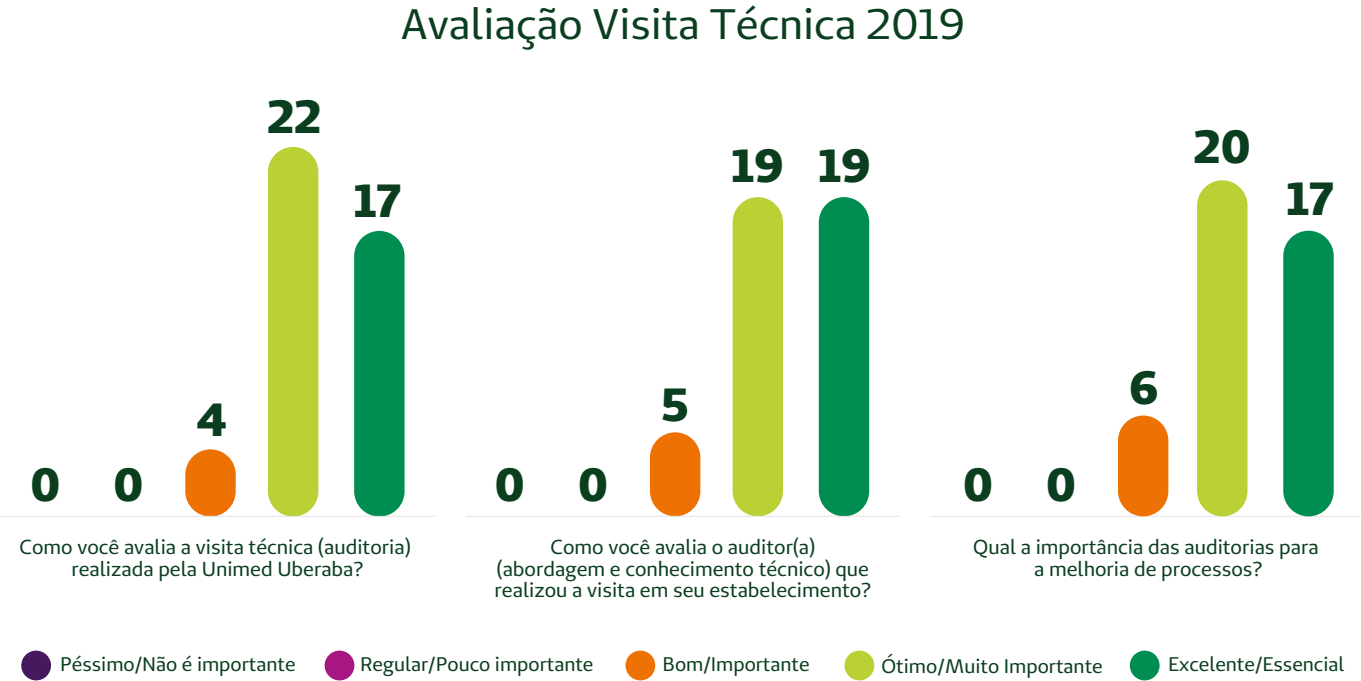
Clínica Andreia Regina de Moraes Eireli.

Clínica Santos e Rivas Ltda.

Em 2019 iniciou-se o 2º ciclo do Programa Qualyfix através das Visitas Técnicas de Segurança Assistencial, um benefício estendido a todos os prestadores da Rede.

Foram 295 horas de trabalho envolvendo mais de 200 pessoas, que alcançou 95% da rede nas 108 visitas realizadas (alguns prestadores tem mais de uma unidade).

As Visitas Técnicas foram avaliadas pela rede, obtendo a aprovação de mais de 88%:



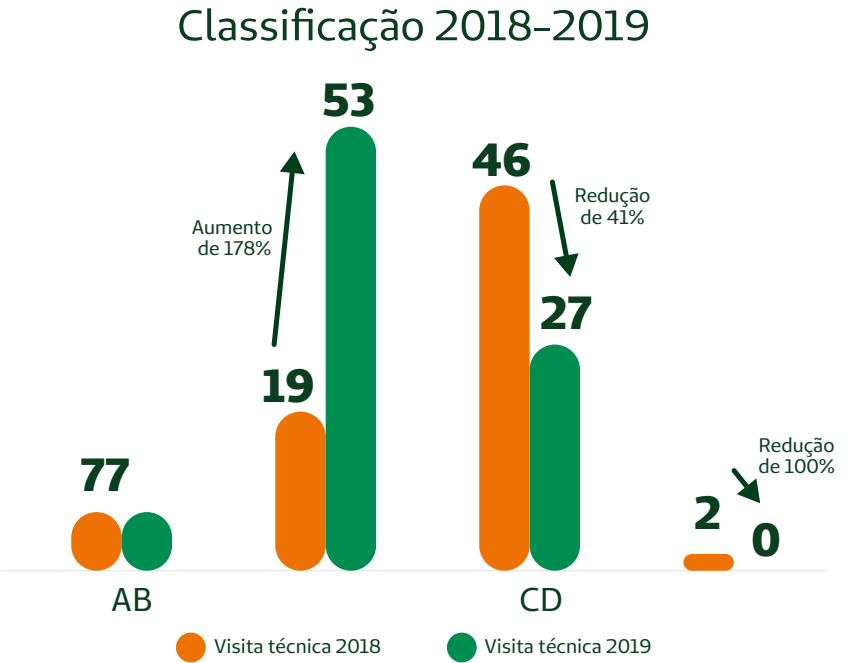
Com os resultados das Visitas Técnicas em mãos iniciou-se o trabalho de Visitas de Feedback. Foram mais de 100 horas de trabalho em 88 visitas onde foi possível ouvir a rede prestadora e esclarecer suas dúvidas.

O Programa Qualyfix, além das ações de suporte e acompanhamento, mantém ativo o cronograma de Educação Continuada com a rede prestadora que, em 2019, viabilizou mais de 105 horas de treinamentos para a Rede Prestadora. Treinamentos focados na melhoria da qualidade assistencial e segurança do paciente.

Com o início do segundo ciclo do Programa Qualyfix foi possível comparar o desempenho da rede e comprovar a evolução no desempenho.

Apesar da notória evolução nas avaliações realizadas, a Gestão de Rede, comprometida com a melhoria contínua, percebeu que era necessário engajar a rede no cumprimento do compromisso conjunto de satisfação dos clientes e, para isso, em 2019 a métrica dos Incentivos Financeiros foi reformulada.

A alteração teve como foco principal a priorização da satisfação dos clientes, reconhecendo e valorizando os prestadores que trabalham com excelência.



DRG- *Diagnosis Related Groups*

Trabalhamos para que você tenha o cuidado certo no momento que você precisa, desta forma a Unimed Uberaba investe em metodologias que possamos acompanhar o seu cuidado.

Qualidade também é estar presente com a assistência adequada no momento que você mais precisa.

O DRG, é uma ferramenta categoriza e mede a complexidade, a criticidade e o nível da segurança assistencial de cada paciente internado. Mensura e compara o desempenho – assistencial e econômico – de médicos, equipes, clínicas e hospitais com referenciais internos e externos nacionais *



2018



2019



2018



2019

*Fonte: <https://www.drgbrasil.com.br/>

Espaço Viver Bem

A Unimed Uberaba tem um espaço especialmente pensado para promover a prevenção e acompanhamento de sua saúde. Nosso clientes têm este diferencial de qualidade, 100% gratuito para cliente Unimed Uberaba.

Em 2019, tivemos 33.125 Atendimentos

Vamos conhecer estes serviços:

33.125
Atendimentos do Espaço Viver Bem



Programa Gerenciamento de Risco

102-11 <IR> 4.4 e <IR> 4.10

O Programa Gerenciamento de Risco – Mais Vida, foi desenvolvido para atender os clientes acometidos por doenças crônicas e alterações fisiológicas, sem limitações funcionais, incluindo ações de promoção à saúde, de prevenção de riscos e tratamento de doenças. O Programa Mais Vida é desenvolvido para os beneficiários com doenças crônicas e são atendidos no Viver Bem. Para os clientes Pessoa Jurídica (PJ) é desenvolvido o Quero Mais Saúde nas Empresas. O que difere O Mais Vida e o Quero Mais Saúde é a localidade em que são trabalhadas as ações. Atualmente, este programa o Quero Mais Saúde é desenvolvido em 17 empresas clientes.

O programa conta com as seguintes linhas de cuidados: Risco Cardiovascular; Diabetes Mellitus; Reeducação alimentar; Gestante; Tabagismo; Aleitamento Materno; Dor crônica; Asma/DPO; Idoso Bem cuidado; Dor cônica.

No ano de 2019 foram realizados 16.181 mil atendimentos individuais com a seguinte equipe interdisciplinar: médico, enfermeiro, técnico de enfermagem, nutricionista, psicólogo, assistente social, educador físico, fonoaudiólogo e fisioterapeuta.

A partir das linhas de cuidados grupos foram desenvolvidas ações em para as diferentes linhas de cuidados e com um total de 21.315 participações. Grupos como atividade física monitorada, gestante/

aleitamento materno, idoso bem cuidado, risco cardiovascular, dor crônica e antitabagismo.

Semestralmente é aplicada pesquisa de satisfação para os clientes participantes do programa e esta se mantém acima de 98% nos últimos anos.

Programas de Atenção Domiciliar:

Os programas de Atenção Domiciliar são oferecidos aos beneficiários acometidos por diferentes comorbidades, acamados, dependentes de cuidados, que necessitam de Oxigenoterapia, Ventilação Mecânica e que necessitam de acompanhamento da equipe interdisciplinar.

Foco do programa é educação em saúde contínua com ênfase na melhora da qualidade de vida destes beneficiários. Além de, buscar reduzir o número de hospitalizações e contribuir para melhoria dos resultados da operadora.

Gestão do cuidado desses beneficiários é realizada por meio de visitas domiciliares periódicas por uma equipe interdisciplinar, atuando com os clientes, familiares e/ou cuidadores dentro do domicílio. O programa conta ainda com o telefônico como canal de comunicação rápido e efetivo para atender as intercorrências.

No ano de 2019 foram realizadas 16.859 visitas domiciliares a partir de uma equipe composta por médicos, enfermeiros, técnicos de enfermagem, fonoaudiólogos, nutricionistas, psicólogos, assistente social e fisioterapeutas.

Além do monitoramento de pacientes crônicos e dependentes, o programa realiza o atendimento em domicílio para clientes que necessitam de intervenção medicamentosa endovenosa e em cuidados paliativos que estariam sendo atendimentos em regime de internação hospitalar. Este tipo de atendimento visa conforto de sua

residência, segurança e a satisfação dos clientes e familiares.

O Viver Bem e Auditoria Assistencial da Unimed Uberaba iniciou, no quarto trimestre de 2019, uma parceria juntamente com o Hospital São Domingos para a efetividade das desospitalizações e alta segura dos beneficiários.

O total de procedimentos no âmbito domiciliar em 2019 foi de 16.266 funcionando 24 horas por dia e sete dias da semana.

Além das intervenções medicamentosas aos beneficiários com diagnósticos de infecções, desidratações, dentre outras condições aguda, a Unimed Domiciliar atendeu 65 beneficiários em sua terminalidade totalizando 627 dias de internações hospitalares evitadas.

Para os programa de Atenção Domiciliar também é realizada uma pesquisa para conhecer a satisfação dos beneficiários quanto ao serviço. A média de satisfação para os últimos anos também de mantém na casa dos 98%.

Treinamento de Cuidadores:

O Espaço Viver Bem oferece o treinamento para cuidadores e/ou familiares dos clientes em acompanhamento pelos programas de atenção domiciliar com foco no cuidado, melhora da qualidade de vida e minimização dos possíveis agravos de saúde. O treinamento é oferecido para os cuidadores de clientes com dependência dos cuidados de vida diária.

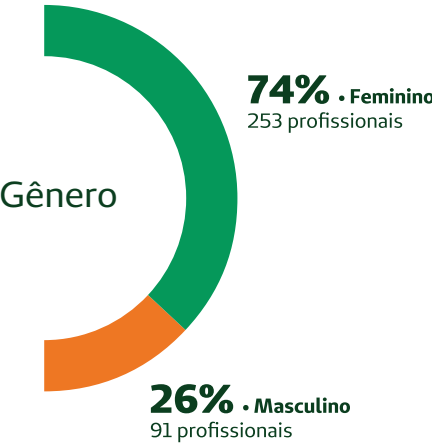
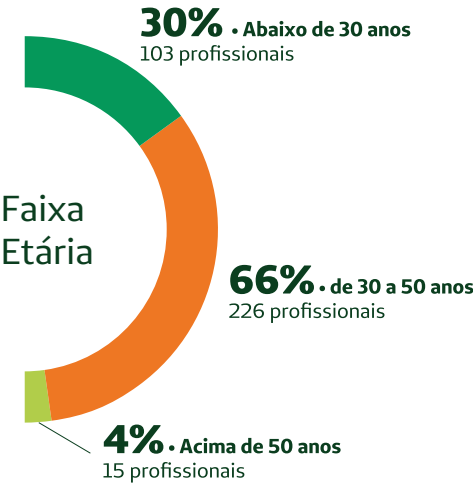
Este treinamento consiste em 24 encontros semanais, todas as terças-feiras exceto feriado, com abordagem de temas essenciais para o cuidado do beneficiário com limitações de vida diária. Em 2018, foram 2.907 participações sempre com o foco wno cuidado.



Gestão de pessoas

A Unimed Uberaba, no ano de 2019 formava seu quadro de colaboradores com 344 pessoas, destas, 253 são mulheres e 91 homens. A maioria reside na região de Uberaba, totalizando __ dos colaboradores nesta região.

Considerando as categorias profissionais temos 26 Gestores, 184 Técnicos, 129 Operacionais, 5 Apoio. Além disso, temos ainda 8 estagiários, 8 menores aprendizes e 11 profissionais PNE.



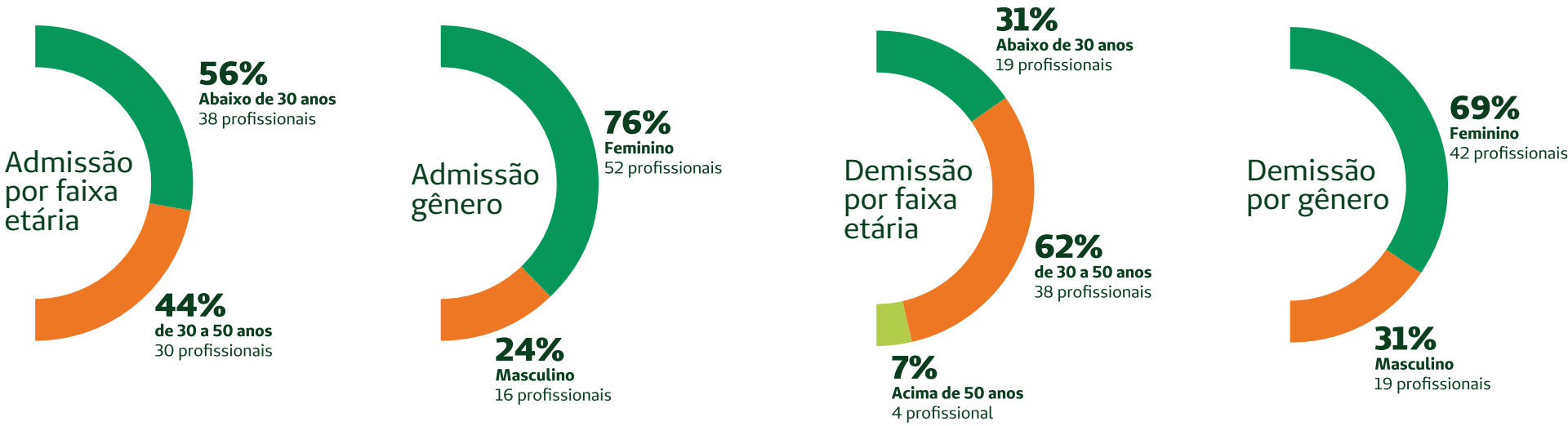
Recrutamento em números

GRI-401-1 <IR> 4.30

Em 2019, a Unimed Uberaba, contratou 68 colaboradores (entre novos cargos e substituições).

Com relação ao gênero, tivemos mais admissão de mulheres sendo

76%. A faixa etária mais contratada foi abaixo dos 30 anos, sendo 56% totalizando 38 colaboradores. A região que mais contratou foi Uberaba com 100 %.



Absenteísmo

GRI- 403-2

A Unimed Uberaba teve 5.897 horas de absenteísmo via atestado médico, o que corresponde a 737,10 dias não trabalhados por atestado médico, em 2019.

Treinamentos (Capital Humano)

GRI-404-1 <IR> 4.30

Qualidade também é ter pessoas capacitadas e adequadamente treinadas em melhor atender nossos clientes. Em 2019, a Unimed Uberaba investiu 5.721,5 horas em treinamento. As mulheres receberam 4.048,5 horas de treinamentos, já os homens totalizaram 1.673,0 horas de treinamento. A faixa etária que mais foi treinada foi abaixo dos 30 anos. A categoria profissional que mais esteve em treinamento foi nível técnico.

Horas totais de treinamento por gênero (total e percentual)

	Média de colaboradores	Horas de treinamento	Resultado
Feminino	253	4048,5	16,0
Masculino	91	1673,0	18,4

Horas totais de treinamento por categoria profissional

	Média de colaboradores	Horas de treinamento	Resultado
Gestão	26	544,5	20,9
Técnico	184	3047,5	16,6
Operacional	129	2126,5	16,5
Apoio	5	17,5	3,5

Obs: Os Jovens aprendizes são de empresa tercerizada, os mesmos todas as quinta-feira participam de cursos realizados diretamente pelo Projeto, com duração de 4H, atualmente obtemos na empresa oito Jovens Aprendizes.

6.3 Desempenho Ambiental
(Capital Natural)

Cuidar da água do nosso planeta é sustentável.
GRI – 303-1 <IR> 4.30

Cuidar de você é pensar no seu amanhã. Nos preocupamos com a humanidade, nos preocupamos com o meio ambiente. A água é essencial para a vida e a Unimed Uberaba se preocupa em cuidar deste recurso natural. Campanhas sobre o uso consciente da água são realizadas permanentemente e desde 2016 temos um

poço artesiano na sede da Cooperativa localizada na Rua Alaor Prata, desta forma agredimos menos o meio ambiente e economizamos para todos.

LOCAL	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL M³
MATRIZ	27	31	20	17	16	16	23	23	0	20	20	13	226
VIVER BEM	35	44	44	47	46	28	36	34	28	33	32	29	436
SACRAMENTO	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	24
CLÍNICA	38	39	42	34	56	44	43	45	35	42	36	42	496
MONTE CARMELO	4	2	3	3	4	1	1	1	2	1	2	1	25
ONCOLOGIA	62	47	84	35	65	45	56	51	73	82	61	58	719
NOVA AREA DE MERCADO											8	12	20
CASU	48	45	50	41	58	54	61	47	59	53	51	33	600
													TOTAL 2.546

De olho no consumo energético
GRI – 302-1 e 302-4 <IR> 4.30

Cuidar do planeta, faz parte do nosso cuidado com a humanidade. Em 2018, foi inaugurado em uma das nossas Clínicas, situada na na rua Rio Grande do Norte, painéis para gerar energia verde. Criamos uma micro usina híbrida para a geração distribuída da energia.

O consumo de todas as unidades em 2019 foi 354.671de KW/h.

LOCAL	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL KM
MATRIZ	13.612	19.598	15.990	13.940	15.580	14.022	9.758	10.168	11.562	17.958	18.942	16.645	177.775
VIVER BEM	4.281	5.224	2.727	3.170	2.823	1.833	1.995	1.529	2.672	3.699	4.989	3.138	38.080
SACRAMENTO	413	553	395	444	478	229	194	195	332	421	451	413	4.518
CLÍNICA	1.522	2.480	2.191	2.695	2.854	2.035	2.002	1.980	2.941	3.601	4.069	3.323	31.693
MONTE CARMELO	20	32	3	2	135	191	150	157	242	0	1.023	442	2.397
ONCOLOGIA	2.920	3.440	3.920	4.840	5.800	4.660	3.960	4.000	6.320	7.440	8.160	6.600	62.060
CASU	3.066	3.529	2.781	2.846	2.413	1.778	1.589	1.837	2.841	3.011	3.220	2.552	31.463
NOVA ÁREA DE MERCADO											3.492	3.193	6.685
													TOTAL 354.671

7. Prêmios, reconhecimentos e certificações

Gestão e Qualidade certificadas

Trabalhamos para fornecer o nosso melhor, para garantir processos nos mais altos padrões de qualidade. Profissionalismo , ética e cuidado pelo que fazemos tem sido nosso foco. A Unimed Uberaba tem obtido reconhecimento destas ações pela conquista de

certificações e prêmios através de entidades respeitadas no Sistema Unimed, na comunidade internacional e na Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS. Somos destaque entre outras singulares do mesmo seguimento, vejamos:



9 • ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI

O “Materiality Disclosures Service” revisou o Índice de Conteúdo do GRI, onde as referências para as divulgações 102-40 a 102-49 estão claramente apresentadas e alinhadas com as sessões apropriadas no corpo do relatório. Esse serviço foi realizado na versão em português do relatório.



GRI 101: Fundamentos 2016 Indicadores Gerais			
GRI STANDARD	Página/Informações		Verificação Externa
GRI 102 Indicadores Gerais 2016	Perfil Organizacional		
	102-1	Relate o nome da organização. Unimed Uberaba Cooperativa de Trabalho Médico.	Não
	102-2	Relate as principais marcas, produtos e serviços.	Não
	102-3	Relate a localização da sede da organização.	Não
	102-4	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.	Não
	102-5	Relate a natureza da propriedade e forma jurídica da organização. “Cooperativa de trabalho médico, nos termos da Lei 5.764/71.”	Não
	102-6	Relate os mercados em que a organização atua (com discriminação geográfica, setores abrangidos e tipos de clientes e beneficiários).	Não
	102-7	Relate o porte da organização:	Não
	102-8	Relate o número total de empregados, discriminados por contrato de trabalho e gênero.	Não
	102-9	Descreva a cadeia de fornecedores da organização. “A Unimed Uberaba movimenta uma cadeia de 120 fornecedores de produtos e serviços, medicamentos, materiais e equipamentos médicos. As empresas são qualificadas com base na norma ISO 9001:2015.”	Não
	102-10	“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, inclusive:”	Não
	102-11	Relate se e como a organização adota a abordagem ou princípio da precaução.	Não

GRI STANDARD			Página/Informações	Omissões	Verificação Externa
GRI 102 Indicadores Gerais 2016	102-12	Liste as cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente de caráter econômico, ambiental e social que a organização subscreve ou endossa.	nenhuma		Não
	102-13	Liste a participação em associações (p. ex.: associações setoriais) e organizações nacionais ou internacionais de defesa em que a organização:	nenhuma		Não
		Estratégia	Página/Informações	Omissões	Verificação Externa
	102-14	Apresente uma declaração do principal tomador de decisão da organização (p. ex.: diretor-presidente, presidente do conselho de administração ou cargo equivalente) sobre a relevância da sustentabilidade para a organização e sua estratégia de sustentabilidade.	9, 10		Não
		Ética e Integridade	Página/Informações	Omissões	Verificação Externa
	102-16	Descreva os valores, princípios, padrões e normas de comportamento da organização, como códigos de conduta e de ética.	40		Não
		Governança	Página/Informações	Omissões	Verificação Externa
	102-18	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.	36		Não
		Governança	Página/Informações	Omissões	Verificação Externa
	102-40	Apresente uma lista de grupos de stakeholders engajados pela organização.	23		Não
	102-41	Relate o percentual do total de empregados cobertos por acordos de negociação coletiva.	100%		Não
	102-42	Relate a base usada para a identificação e seleção de stakeholders para engajamento.	23		Não
	102-43	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.	23		Não

GRI STANDARD		Página/Informações	Omissões	Verificação Externa	
GRI 102 Indicadores Gerais 2016	102-44	Relate os principais tópicos e preocupações levantadas durante o engajamento de <i>stakeholders</i> 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.	23	Não	
		Práticas de Relato	Página/Informações	Omissões	Verificação Externa
	102-45	Liste todas as entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas ou documentos equivalentes da organização.	23		Não
	102-46	Explique o processo adotado para definir o conteúdo do relatório e os limites dos Aspectos.	23		Não
	102-47	Liste todos os Aspectos materiais identificados no processo de definição do conteúdo do relatório.	23		Não
	102-48	Relate o efeito de quaisquer reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores e as razões para essas reformulações.	não houve		Não
	102-49	Relate alterações significativas em relação a períodos cobertos por relatórios anteriores em Escopo e Limites do Aspecto.	não houve		Não
	102-50	Período coberto pelo relatório (p. ex.: ano fiscal ou civil) para as informações apresentadas.	22		Não
	102-51	Data do relatório anterior mais recente (se houver).	não houve		Não
	102-52	Ciclo de emissão de relatórios (anual, bienal, etc.).	22		Não
	102-53	Informe o ponto de contato para perguntas sobre o relatório ou seu conteúdo.	27		Não
	102-54	Relate a opção “de acordo” escolhida pela organização.	22		Não
	102-55	Sumário de Conteúdo da GRI	88		Não
	102-56	Relate a política e prática corrente adotadas pela organização para submeter o relatório a uma verificação externa.	26		Não
					Não

GRI STANDARD		Página/Informações	Omissões	Verificação Externa
Tema Material: Desempenho Econômico				
“GRI-103 Forma de Gestão 2016”	103-1	Explicação do tópico material e seu limite	27	Não
	103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	54	Não
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	52, 53	Não
GRI-201 Desempenho Econômico 2016	102-1	Valor econômico direto gerado e distribuído	54	Sim
Tema Material: Energia				
“GRI-103 Forma de Gestão 2016”	103-1	Explicação do tópico material e seu limite	27	Não
	103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	85	Não
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	85	Não
GRI-302 Energia 2016	302-1	Consumo de energia	85	Não
Tema Material: Água				
“GRI-103 Forma de Gestão 2016”	103-1	Explicação do tópico material e seu limite	27	Não
	103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	84	Não
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	84	Não
GRI-303 Água 2016	303-1	Total de retirada de água por fonte	84	Não
Tema Material: Conformidade Ambiental				
“GRI-103 Forma de Gestão 2016”	103-1	Explicação do tópico material e seu limite	27	Não
	103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	40	Não
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	40	Não
GRI-307 Conformidade Ambiental 2016	307-1	“Valor monetário de multas e número total de sanções não monetárias aplicadas em decorrência da não conformidade com leis e regulamentos ambientais”	Não houveram multas no período	Não
Tema Material: Emprego				
“GRI-103 Forma de Gestão 2016”	103-1	Explicação do tópico material e seu limite	27	Não
	103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	80, 82	Não
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	80, 82	Não
“GRI-401 Empregos 2016”	401-1	Número total e taxas de novas contratações e rotatividade de empregados	80,82	Não

GRI STANDARD			Página/Informações	Omissões	Verificação Externa
Tema Material: Saúde e segurança do colaborador					
“GRI-103 Forma de Gestão 2016”	103-1	Explicação do tópico material e seu limite	27		Não
	103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	80		Não
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	83		Não
“GRI-403 Saúde e Segurança do Colaborador 2016”	403-2	Tipos e taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo por região e gênero	83		Não
Tema Material: Saúde e Segurança do cliente					
“GRI-103 Forma de Gestão 2016”	103-1	Explicação do tópico material e seu limite	27		Não
	103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	71		Não
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	87		Não
“GRI-416 Saúde e Segurança do Cliente 2016”	416-1	Percentual de categorias de produtos e serviços significativas para as quais são avaliados impactos na saúde e segurança buscando melhorias	71, 72		Não

GRI STANDARD			Página/Informações	Omissões	Verificação Externa
Temas materiais que não tem indicadores GRI					
Tema Material: Sinistralidade					
“GRI-103 Forma de Gestão 2016”	103-1	Explicação do tópico material e seu limite	27		Não
	103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	69		Não
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	69		Não
	Índice de sinistralidade		69		Não
Tema Material: Inovação					
“GRI-103 Forma de Gestão 2016”	103-1	Explicação do tópico material e seu limite	27		Não
	103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	14 a 19		Não
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	14 a 19		Não
	Ações de inovação realizadas no período		14 a 19		Não
Tema Material: Ações de promoção e prevenção de saúde					
“GRI-103 Forma de Gestão 2016”	103-1	Explicação do tópico material e seu limite	27		Não
	103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	14 a 19		Não
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	14 a 19		Não
	Ações de promoção e prevenção realizadas no período		14 a 19		Não
Tema Material: Satisfação do Cliente					
“GRI-103 Forma de Gestão 2016”	103-1	Explicação do tópico material e seu limite	27		Não
	103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	59		Não
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	59		Não
	Índice de satisfação do cliente		59		Não

CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.

