

# RELATÓRIO DE GESTÃO E SUSTENTABILIDADE / 2018

*Desbrave o universo  
da sustentabilidade  
na Unimed Joinville*

**Unimed**   
Joinville

# SOBRE ESTE RELATÓRIO

Com base nas diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI) – Diretrizes para Relatório de Sustentabilidade – versão Standards, a Unimed Joinville apresenta o seu primeiro Relatório de Sustentabilidade e, dessa forma, atende de forma parcial a opção “essencial” da GRI – Standards [GRI 102 – 54].

Este relatório apresenta, acima de tudo, o compromisso da Unimed Joinville com a transparência de suas ações e traz informações relacionadas ao seu desempenho, além de indicadores referentes ao período de atuação da cooperativa de 1 de janeiro a 31 de dezembro de 2018 [GRI 102 – 50]. Este material também evidencia o compromisso da cooperativa com a melhoria contínua dos processos de governança.

Os indicadores desta metodologia possibilitam a prestação de contas por meio de relato objetivo e consistente, com assertividade na demonstração das informações dos aspectos sociais, econômicos, ambientais, de gestão, assim como seus impactos. Para este relatório, não se buscou aferição externa [GRI 102-56]. As informações foram levantadas por meio de controles internos e de gestão das áreas da Unimed de Joinville, com sua sede localizada em Joinville e abrangência em seis municípios de Santa Catarina – Brasil [GRI 102 – 1] [GRI 102 – 3] [GRI 102 – 5]. Não houveram edições anteriores do relatório, sendo este o primeiro a ser publicado. Este material dará sequência para os próximos, onde as publicações serão realizadas anualmente [GRI 102 – 51] [GRI 102 – 52] e estarão disponíveis em formatos totalmente digitais.

Em caso de dúvidas e para mais informações sobre o conteúdo deste relatório, entre em contato pelo e-mail: [sustentabilidade@joinville.unimedsc.com.br](mailto:sustentabilidade@joinville.unimedsc.com.br)

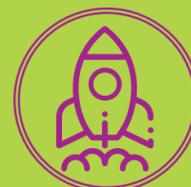
[GRI 102 – 53].

## Tenha uma ótima leitura!

\*\*\*A Global Reporting Initiative (GRI) é uma organização internacional sem fins lucrativos, que se dedica ao trabalho de disseminar padrões para o relatório sobre desempenho econômico, ambiental e social das instituições, considerados boas práticas de governança.

## POR QUE ESTOU INDO PARA O ESPAÇO?

O conceito de espaço é uma materialização criativa de quatro áreas que, juntas, regem a organização deste Relatório. Conheça:



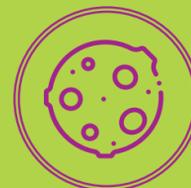
### Inovação

Ao inovar, é possível alcançar lugares que ninguém chegou. Existe meio melhor do que um foguete para atingir o topo?



### Excelência

As estrelas são referências para localização e estão relacionadas com o sucesso. Mas, estar entre as estrelas mais brilhantes exige dedicação e comprometimento.



### Encantamento

A lua é inspiradora e reúne admiradores em todos os cantos do mundo. É assim que sonhamos ser para nossos clientes, através da construção de relacionamentos que os apaixonam e encanta.



### Transparência

Para observar cada detalhe do céu, astrônomos contam com a precisão de uma luneta. Assim queremos olhar para nossos indicadores, mais de perto, com clareza e transparência.

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

Informações de contato/endereços e produção, divulgação e colaboração para construção do relatório:

Unimed de Joinville Cooperativa de Trabalho Médico. Localizada na Rua Orestes Guimaraes, 905 – Bairro: América – Joinville/SC – CEP: 89.204-061 – Telefone 55 (47) 3441.9555 – [www.unimedjoinville.com.br](http://www.unimedjoinville.com.br) [GRI 102-1]

[GRI 102-4]

# SUMÁRIO



## nosso universo

Palavra da Diretoria **05**

Governança **06**

Materialidade **08**

O cooperativismo **09**

Unimed Joinville **10**



## inovação

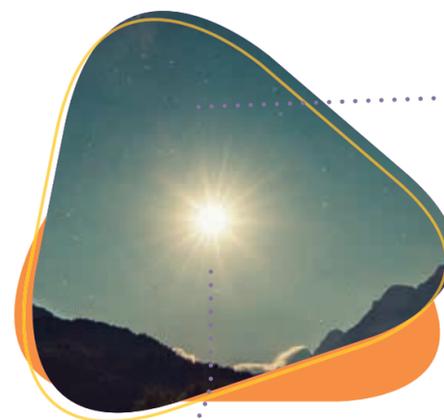
Recursos Próprios: Para cuidar de pessoas **13**

Cultura ecoeficiente: Para cuidar do meio ambiente **15**

## excelência

Qualidade e Segurança do Paciente **17**

Melhoria contínua **18**



## encantamento

Humanização e cuidado com o cliente **20**

Relacionamento com os cooperados **22**

Valorização dos colaboradores **23**

Desenvolvimento de Fornecedores **24**

Presença na comunidade **25**



## transparência

Gestão da Sustentabilidade **28**

Gestão e relacionamento com os colaboradores **29**

Saúde e Segurança no Trabalho **33**

Saúde Ambiental **35**

Desempenho Econômico **38**

Perspectivas para 2019 **39**



nosso  
universo

# PALAVRA DA DIRETORIA

[GRI 102-14]

## Desafios e transformação

No ano de 2018, a trajetória da Unimed Joinville esteve norteada pelo compromisso com a qualidade, **transparência** e o desejo de alcançar a **excelência** nos serviços prestados. Em resposta às constantes demandas do mercado de saúde, a cooperativa investe em projetos importantes que envolvem muito mais do que simples conceitos técnicos, contemplam princípios de sustentabilidade, humanização e responsabilidade social. A aposta em novos modelos de atenção à saúde, como o Plano Personal, por exemplo, mostra que a Unimed Joinville acompanha o universo das tendências do mercado, além de apresentar uma forma eficaz de cuidar do beneficiário, tendo como base a Atenção Primária.

Com o constante engajamento para garantir a melhoria contínua dos processos, foi possível alcançar grandes conquistas como a Acreditação Canadense, obtida em 2015 e reafirmada em 2018. No entanto, apesar dos avanços vitoriosos, se tem consciência de que a busca progressiva pela evolução não pode cessar. É preciso dar continuidade, é preciso **innovar**.

Assim como colaborador e beneficiário, o cooperado é parte essencial ao integrar os processos da cooperativa e, juntos, formam a tríade da Unimed Joinville. Mas, para cada público é necessário um olhar diferente. Para o cooperado, um olhar de parceria e valorização; para o colaborador, uma visão de reconhecimento e, os dois juntos, devem se voltar ao beneficiário com iniciativas que promovam o **encantamento** e a satisfação.

De tudo descrito até aqui, nos resta uma certeza absoluta: continuaremos apostando na melhoria contínua frente aos desafios da nossa cooperativa.

## Diretoria Executiva – Unimed Joinville



**Dr. Enio Rieger**  
Presidente da Unimed Joinville  
| Diretor-geral CHU



**Dr. Edson S. de Campos**  
Vice-presidente da Unimed Joinville



**Dra. Glória Albani L. Huber**  
Diretora Superintendente da Unimed Joinville

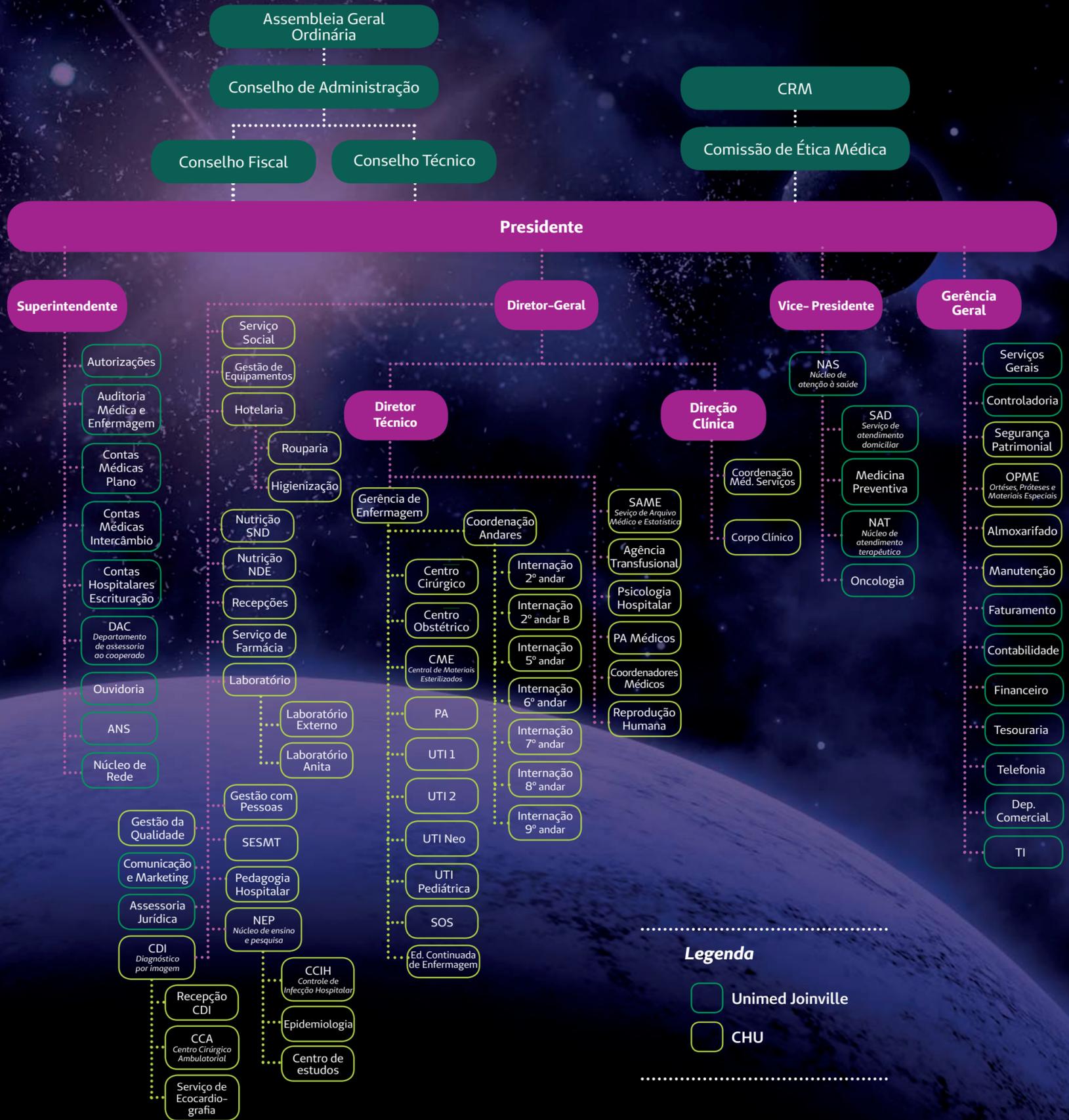
A diretoria executiva da Unimed Joinville possui assentos em conselhos e comitês, conforme descrito abaixo: [GRI 102 - 13]

- Comitê Técnico de Materiais Unimed Mercosul
- Comitê Estadual de Materiais e Medicamentos de Alto Custo de SC CTMMA/SC Unimed Mercosul
- Grupo Técnico de Hospitais, Pronto Atendimento e Centro de Diagnósticos Unimed Brasil
- Grupo Técnico de Custos Unimed Brasil
- Comitê Nacional de Serviços e Recursos Próprios Unimed Brasil
- Comitê Integrador de Recursos Próprios Unimed Brasil
- Comitê Executivo de Sustentabilidade Unimed Federação/SC
- Gestão de Saúde – ACIJ
- Comitê de Atenção Integral à Saúde (CAS) Unimed Brasil



# GOVERNANÇA

## ORGANOGRAMA



**Legenda**

- Unimed Joinville
- CHU

# GOVERNANÇA | CONSELHOS



## Conselho de Administração



**Dr. Ademir Garcia Reberti**  
Médico especializado em Ginecologia e Obstetria



**Dr. Alex S. Ribeiro Belo**  
Médico especializado em Nefrologia



**Dr. Cristiano N. Schneider**  
Médico especializado em Anestesiologia



**Dr. Edmundo Weber Filho**  
Médico especializado em Pediatria e Neonatologia



**Dr. João A. Faiad Junior**  
Médico especializado em Cirurgia Geral e Aparelho Digestivo



**Dr. Valdir Steglich**  
Médico especializado em Cirurgia da Mão e Ortopedia



## Conselho Fiscal



**Dr. Rafael P. Hagemann**  
Médico especializado em Cirurgia Vasculare



**Dr. Luis Carlos Ferreira**  
Médico especializado em Cirurgia Proctológica



**Dra. Vanda M. da Silva**  
Médica especializada em Anestesiologia



**Dr. Ricardo A. dos Santos**  
Médico especializado em Ortopedia



**Dr. Fabio A. de Campos**  
Médico especializado em Radiologia



**Dr. Adrian M. Stockler Schner**  
Médico especializado em Cirurgia Torácica



## Conselho Técnico e de Ética



**Dr. Thomas A. Huber**  
Médico especializado em Ortopedia



**Dr. Marcelo M. Fronza**  
Médico especializado em Radiologia



**Dr. Lairton Valentim**  
Médico especializado em Pediatria



**Dra. Louise de O. Bianchi**  
Médica especializada em Clínica Médica

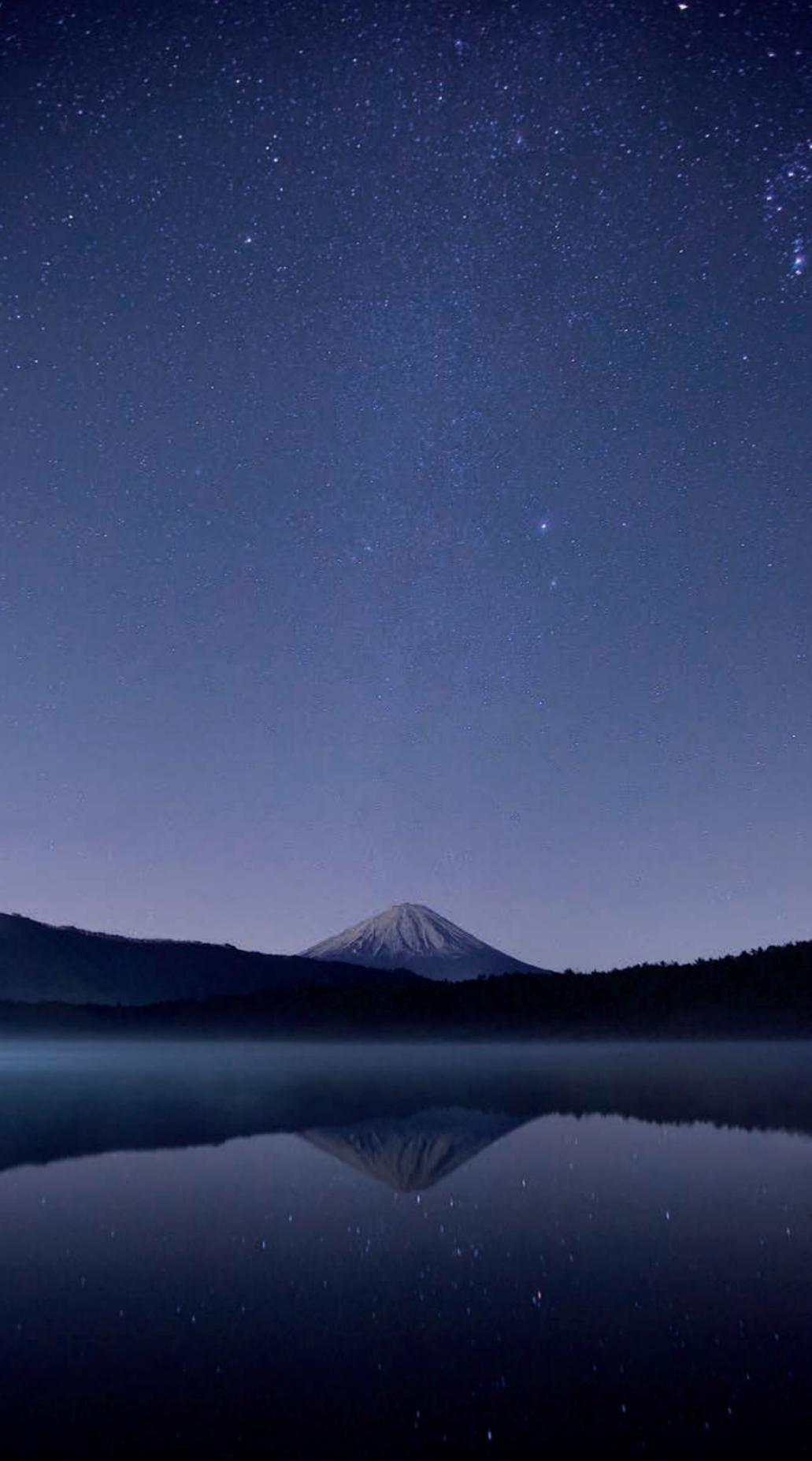


**Dr. Guilherme R. Colin**  
Médico especializado em Pediatria



**Dr. Tomio Tomita**  
Médico especializado em Anestesiologia

## Suplentes



# MATERIALIDADE

Este relatório contém informações relacionadas a Unimed Joinville, no conjunto de sua atuação como operadora de planos de saúde suplementar, refletindo sobre sua estrutura e recursos próprios utilizados para a entrega de seus produtos/serviços aos clientes e beneficiários finais. [GRI 102-45]

[GRI 102-46] No processo de construção do relatório, a Unimed Joinville baseou sua Materialidade por meio de uma pesquisa realizada junto às lideranças internas, não sendo realizada consulta externa para este relato, [GRI 103-3] a qual foi aplicada por meio de questionário presencial em novembro de 2018.

[GRI 102-44] Na consulta realizada junto às lideranças internas, foram identificados em cada um dos seis blocos de temas relacionados pela GRI (Econômico; Ambiental; Social – Laboral; Direitos Humanos; Sociedade e Responsabilidade sobre o Produto/Serviço), os aspectos mais relevantes sob a perspectiva interna, sendo eles:

[GRI 102-47]

- *Desempenho Econômico*
- *Presença no Mercado*
- *Água*
- *Efluentes e Resíduos*
- *Conformidade Ambiental*
- *Saúde e Segurança no Trabalho*

- *Treinamento e Educação*
- *Não Discriminação*
- *Práticas de Segurança*
- *Saúde & Segurança do Cliente*

Após definida a priorização dos temas, os mesmos foram verificados quanto aos seus possíveis impactos para dentro e fora da organização, recebendo a classificação apresentada na tabela a seguir. [GRI 103-1]

TEMAS PRIORITÁRIOS DESTE RELATÓRIO	DENTRO	FORA
Desempenho Econômico	X	X
Presença no Mercado	X	X
Água	X	X
Efluentes e Resíduos	X	X
Conformidade Ambiental	X	X
Saúde e Segurança no Trabalho	X	
Treinamento e Educação	X	
Práticas de Segurança	X	X
Não Discriminação	X	X
Saúde e Segurança do Cliente	X	X

**LEGENDA:**

X Possibilidade de ocorrência

Considerando que não há publicações anteriores, não foi constatada a necessidade de alterações de informações já divulgadas externamente em outro Relatório de Gestão e Sustentabilidade da Unimed Joinville. [GRI 102-48][GRI 102-49]

# O COOPERATIVISMO

Cooperar significa somar esforço e trabalho para atingir um mesmo fim. A Unimed Joinville, assim como as demais singulares, se baseia nos princípios do cooperativismo para ser referência em saúde. O compromisso está intimamente ligado com a melhoria contínua dos processos, o fortalecimento da marca, a sustentabilidade, a valorização do trabalho médico, além do comprometimento com colaboradores, clientes e sociedade em geral.

## Nossos Princípios [GRI 102-16]



### 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

# UNIMED JOINVILLE EM DADOS

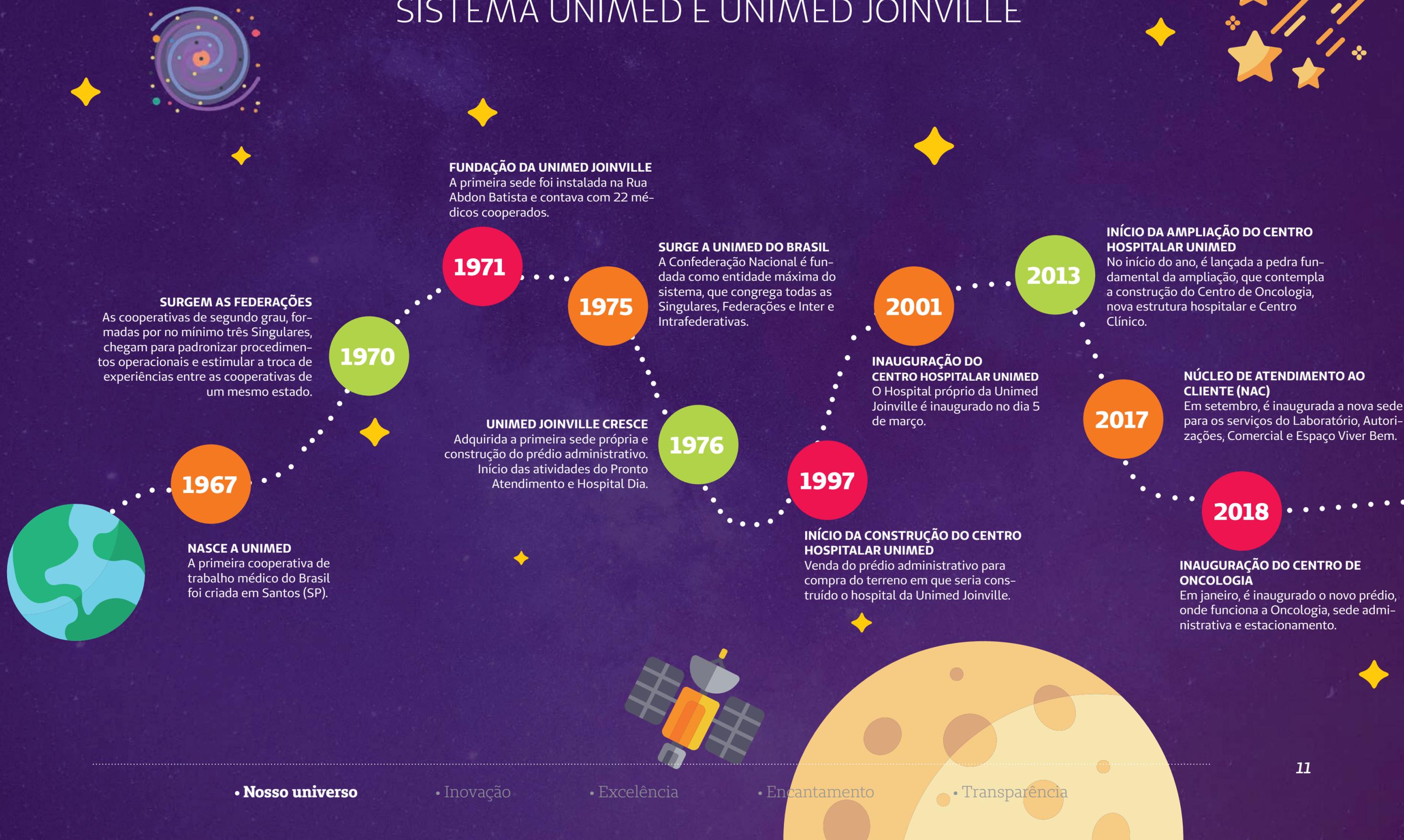


## ÁREA DE ABRANGÊNCIA [GRI 102 - 6]

- A** Joinville
- B** Garuva
- C** Itapoá
- D** São Francisco do Sul
- E** Araquari
- F** Balneário Barra do Sul

# LINHA DO TEMPO

## SISTEMA UNIMED E UNIMED JOINVILLE





*inovação*

# RECURSOS PRÓPRIOS: PARA CUIDAR DE PESSOAS

*A Unimed Joinville busca sempre oferecer a excelência nos serviços de saúde. Por isso, investe constantemente nos recursos próprios para atender os beneficiários com qualidade, competência e humanização. Atualmente, possui quatro serviços que representam os recursos próprios da cooperativa e são destaque em Joinville e região.*



**Centro Hospitalar Unimed (CHU)**

De um Pronto-Atendimento, a Unimed Joinville construiu o Centro Hospitalar Unimed (CHU) que foi inaugurado no dia 5 de março de 2001.

O hospital conta com 165 leitos e 7 setores de internação, sendo:

- 14 leitos pediátricos
- 19 leitos de UTI adulto
- 4 leitos de UTI Pediátrica
- 26 leitos obstétricos
- 93 leitos clínicos e cirúrgicos
- 9 leitos de UTI Neonatal

*Em 2018, o hospital teve **11.064 pacientes internados** e realizou **153.000 atendimentos** no Pronto Atendimento.*

## Laboratório

O Laboratório da Unimed Joinville é referência em atendimento e possui certificação pelo Controle de Qualidade Externo (ControlLab). No Laboratório, são realizados todos os tipos de exames laboratoriais, inclusive os de alta complexidade. Pensando em oferecer um serviço cada vez melhor ao cliente, desde 2018, o Laboratório da Unimed Joinville passou a atender anexo ao Núcleo de Atendimento ao Cliente (NAC). Com estrutura moderna e o dobro da capacidade de atendimento, o espaço contempla uma ampla recepção, salas de coleta de sangue e sala para curva glicêmica (adulto e infantil).

*Em 2018, **813.460 exames** foram coletados no Laboratório.*



**Centro de Diagnóstico por Imagem (CDI)**

O Centro de Diagnóstico por Imagem (CDI) realiza os mais diversos exames com tecnologia de ponta, constantemente atualizada. Além disso, os profissionais do Centro de Diagnóstico por Imagem passam por treinamento e aperfeiçoamento contínuo, assegurando a qualidade dos resultados. Entre os diferenciais do Centro de Diagnóstico por Imagem está o atendimento humanizado, característico do Centro Hospitalar Unimed. Além disso, as imagens dos exames realizados no CDI do CHU podem ser disponibilizadas em filmes, CDs ou digitalmente, sendo entregues junto com os laudos.

*Em 2018, o Centro de Diagnóstico por Imagem realizou **114.504 exames**.*

## Centro de Oncologia

A estrutura representa uma nova referência para o tratamento de câncer em todo estado de Santa Catarina, oferecendo serviços de radioterapia, terapia infusional e medicina nuclear. Foi planejado para proporcionar cuidados de excelência na área oncológica, aliados a mais alta tecnologia. Possui estrutura completa de equipamentos e médicos especializados em hematologia, oncologia e radioterapia. O Centro de Oncologia também dispõe de uma equipe multidisciplinar, engajada no atendimento humanizado aos pacientes e seus familiares.



**Centro de Oncologia**



# ATENÇÃO À SAÚDE

## **Espaço Viver Bem** [GRI 102 - 2]

O Viver Bem promove e estimula a melhor qualidade de vida de seus clientes, através de programas que têm como essência a prevenção em todos os níveis.

Localizado no Núcleo de Atendimento ao Cliente (NAC) da Unimed Joinville, os clientes do Espaço Viver Bem contam com o suporte de uma equipe multiprofissional, incluindo médicos, enfermeiros, técnicos de enfermagem, nutricionistas, psicólogos e fisioterapeutas.

### **Programas e ações multidisciplinares:**

- Programa para gestantes de alto risco
- Grupo de gestantes
- Ambulatório Follow Up
- Programa Saúde do Adulto

### **Atenção Domiciliar (SAD)**

Oferece atendimento domiciliar àqueles pacientes recentemente internados com indicação de alta médica, porém, com necessidade de atendimento domiciliar.

### **Núcleo de Atendimento Terapêutico (NAT)**

Referência para pacientes que necessitam de atendimento multidisciplinar, por meio de encaminhamento médico. Oferece serviços de psicologia, nutrição e fonoaudiologia.

**Em 2018, o NAT atendeu 18.800 pacientes.**



## **Unimed Personal**

Concebido nos preceitos da Atenção Primária à Saúde, o plano Unimed Personal tem como pilares o acesso, a coordenação e a continuidade do cuidado. Cada carteira possui, conforme necessidade, uma ou mais equipes de saúde, responsável por sua coordenação. O médico que faz parte dela tem como especialidade Medicina de Família e Comunidade, a qual o prepara para atender todos os ciclos de vida. Toda rede de especialidades da Unimed pode ser utilizada para integralidade do cuidado. Atualmente, conta com 6200 vidas, as quais são atendidas na Unidade Personal junto ao Núcleo de Atendimento ao Cliente.

**Em 2018, 11.240 pacientes foram atendidos pelo Unimed Personal, nas cidades de Joinville e Itapoá.**

*Para 2019, mais duas Unidades estão em projeto de execução: A Unidade Personal de Araquari e no Perini Business Park.*

# CULTURA ECOEFICIENTE

A redução na geração de resíduos, reutilização e reciclagem são, sem dúvidas, as formas mais inovadoras que podem ser implantadas. A Unimed Joinville adotou práticas que motivaram a redução dos resíduos e impacto ambiental, como por exemplo:

- Todas as pilhas descartadas passam por teste de carga. Quando as mesmas ainda apresentam carga, voltam para reutilização. Esta prática resultou em uma economia de 50% no valor gasto com compras de pilhas.
- Outra ação adotada, está relacionada aos documentos. Todos os papéis descartados pelos setores e enviados para picote, são triados pela equipe de Higienização e são reutilizados como papel rascunho.
- Como medida para diminuir a geração de resíduos, a maioria dos informativos - que antes eram impressos e fixados nos setores - atualmente são enviados pelo e-mail interno ou disponibilizados na plataforma do Portal Interno.



Um dos principais desafios da Unimed Joinville é construir uma **nova cultura** de processo ecoeficiente, fazendo com que todos os públicos - cooperados, colaboradores e beneficiários - incorporem a sustentabilidade como uma de suas **estratégias de negócios**. A tarefa é simples: ter consciência de que a preservação dos recursos naturais é tão importante quanto a qualidade dos serviços.

## Práticas para o consumo consciente de água

2016

- Início da substituição dos misturadores de água quente e fria por modelos mais eficientes, que evitam o descarte de água fria até que a temperatura desejada seja atingida;
- Retirada dos misturadores de água quente desnecessários.

2017

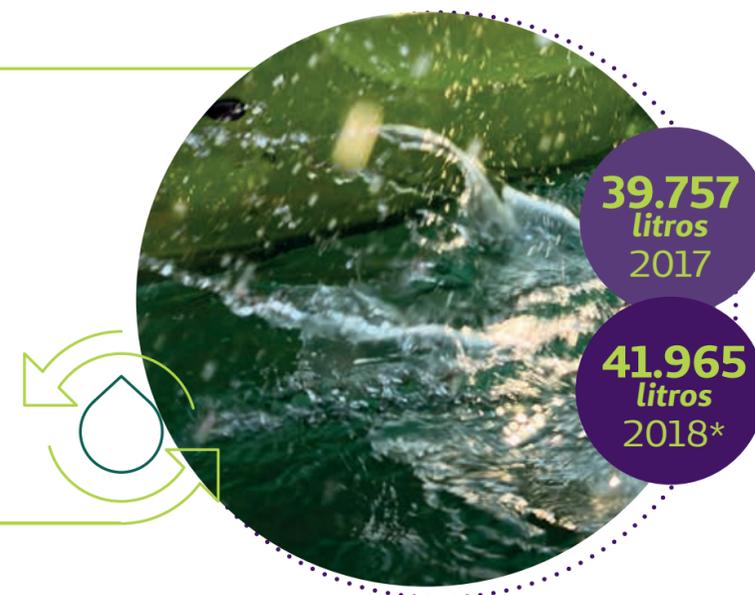
- Retirada dos registros misturadores de água dos quartos do quinto andar;
- Substituição dos chuveiros, torneiras e misturadores de água do sétimo pavimento;
- Instalação do sistema de vácuo isento de água, o que proporcionou uma redução média no consumo de água de R\$83.615,00 entre junho de 2016 a abril de 2018.

2018

- Interligação de rede água pluvial para aproveitamento nas torres de arrefecimento do sistema ar condicionado, com objetivo de obter redução em 5% do consumo de água potável;
- Utilização de água da chuva para auxiliar na refrigeração do ar condicionado (torres de arrefecimento);
- Instalação de adaptadores de acionamento parcial ou total para descarga;
- Uso de torneiras com acionamento automático.

[GRI 103 - 1] Uma forma de buscar soluções sustentáveis, são as medidas de redução no consumo de água implementadas pela Unimed Joinville. Praticadas de acordo com as normas e leis ambientais em vigência, por exemplo, aplicando sistema de captação de água da chuva, transformando o abastecimento pluvial como uma das principais fontes de água utilizadas pela cooperativa [GRI 303 - 1].

Os números na imagem ao lado demonstram a quantidade do consumo de água nos últimos dois anos.



\*Esse aumento ocorreu devido a ampliação de serviços e construção/inauguração de uma nova torre, anexa ao hospital.



*excelência*

# QUALIDADE E SEGURANÇA DO PACIENTE

[GRI 103 - 2] A segurança do cliente está intimamente ligada à gestão da qualidade. Para garantir práticas seguras, a Unimed Joinville possui o Núcleo da Qualidade, responsável por garantir a gestão correta dos processos, por intermédio da definição de políticas e práticas padronizadas. [GRI 416 - 1] As conformidades do sistema da qualidade são verificadas em relação aos requisitos de cada serviço/área ou processo. As certificações auxiliam na verificação das conformidades dos processos e promovem a busca constante pela melhoria e a consolidação da cultura da segurança do paciente e processos.



Ações e campanhas foram promovidas durante 2018 para envolvimento dos colaboradores e cooperados nos aspectos voltados à Segurança do Paciente.

## JORNADA DA EXCELÊNCIA





# MELHORIA CONTÍNUA

Por intermédio de comissões, é promovida a cultura voltada para a segurança do paciente, mediante planejamento, desenvolvimento e acompanhamento de assuntos relacionados à qualidade [GRI 103 - 2]. Regularizar as ações de segurança do paciente, incluindo o reconhecimento, estabelecimento de critério e normas, assim como mapeamento dos riscos institucionais relacionados à especificidade da epidemiologia local e aos processos assistenciais, tem por objetivo estimular a criação de uma cultura de gerenciamento do cuidado, bem como organizar as estratégias e as ações que previnam, minimizem e mitiguem os riscos inerentes a estes processos. A Gestão da Qualidade também é responsável por gerenciar o desdobramento dos projetos e acompanhar os indicadores estratégicos que se comprometem em atingir metas voltadas à segurança do paciente [GRI 416 - 1], como:

## • **Indicador sobre Segurança do paciente:**

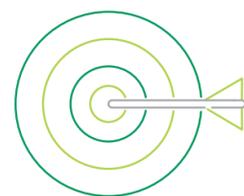
Realizado através de pesquisa interna anual para promover a política de humanização e segurança hospitalar (índice de adesão em 2018: 52%)

## • **Saídas sem Eventos Adversos:**

Mensuração do total de eventos adversos registrados, divididos pela quantidade de saídas no período, onde 83,87% foram de saídas bem-sucedidas em 2018.

## • **Auditorias internas e externas:**

Apontam as conformidades de como estão sendo atingidos os objetivos, sempre em busca da melhoria contínua dos processos. Este indicador é acompanhado através da métrica “Certificado Nacional e Internacional” – a estratégia é para sistematizar a gestão e operação focada nos resultados. No ano de 2018, obtivemos a Recertificação Accreditation Canada – Nível Diamante e a Classificação Hospitalar – Sistema Unimed Santa Catarina.



**A Gestão da Qualidade é responsável por gerenciar o desdobramento dos projetos e acompanhar os indicadores estratégicos.**

[GRI 103 - 2] Com o intuito de estabelecer o aprimoramento dos processos de regulação da Unimed Joinville e implantar uma comunicação mais efetiva junto à Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), em 2018 houve a reestruturação no setor de Assuntos Regulatórios e o mesmo instituiu um comitê para tratamento das Notificação de Intermediação Preliminar (NIPs), denominado “Comitê de NIPs”. A cada nova demanda, representantes da Diretoria, Assuntos Regulatórios, Assessoria Jurídica, Auditoria Médica, Atendimento, Gestão e Regulação, Cadastro, Comercial e Pós-Vendas, se reúnem para debater os casos registrados por nossos beneficiários na ANS, verificar as respostas que serão prestadas tanto à agência quanto aos beneficiários e revisar o processo de trabalho, propondo ações corretivas.

[GRI 416 - 2] Em 2018, haviam 51 Notificações de Intermediação Preliminar (NIPs) registrados por nossos beneficiários na ANS, sendo 43 de natureza assistencial (relacionadas aos impactos causados pelos produtos/serviços) e 8 não assistencial (relacionadas as questões administrativas). Destas, duas notificações foram julgadas “Não resolvidas” e encaminhadas para abertura de processo administrativo no Núcleo da ANS correspondente, para apuração de indícios de infração à Lei nº 9.656/98 e à sua regulamentação. Ambas aguardam julgamento do recurso interposto.



## Melhorias já implementadas nas não conformidades

- Reestruturação do SAC;
- Reestruturação da Ouvidoria
- Reestruturação do Setor Assuntos Regulatórios;
- Reestruturação do Setor de Atendimento;
- Contratação da FESC para atendimento telefônico.



*encantamento*

# HUMANIZAÇÃO E CUIDADO COM O CLIENTE

Projetos sociais e ações internas são desenvolvidos pela Unimed Joinville e reforçam o conceito da sustentabilidade no aspecto social. Além disso, possibilitam aproximação da cooperativa com a sociedade. Conheça nossas iniciativas:

## Humanização nas UTIs

O Centro Hospitalar Unimed possui um conjunto de unidades especializadas no atendimento de pacientes que necessitam de cuidados intensivos, são as chamadas Unidades de Terapia Intensiva (UTIs), divididas em 2 UTIs Adulto, 1 UTI Neonatal e 1 UTI Pediátrica.

Além de toda a estrutura de equipamentos e equipe médica, as UTIs do hospital contam com um diferencial: a implementação do atendimento humanizado. Por intermédio de ações e atividades, o CHU busca fazer da UTI um ambiente mais acolher, tanto para o paciente quanto para seus familiares.

### Conheça os projetos de humanização das UTIs Adulto:



#### UTI de Portas Abertas:

Desde 2017, os pacientes da UTI adulto podem ser acompanhados por um familiar durante 24h.



#### Modificações no ambiente:

Pensando na recuperação do paciente, as janelas das UTIs recebem luz natural, o que melhora a percepção de dia e noite de quem está internado. Também foram inseridos painéis decorativos e as rotinas assistenciais foram modificadas para propiciar mais tempo de sono aos pacientes durante a noite.

#### Comunicação eficiente:

As informações sobre os cuidados de UTI são as principais necessidades dos pacientes e familiares. Por isso, os profissionais da UTI procuram oferecer o máximo de suporte às famílias e, assim, fortalecer a comunicação entre todos os envolvidos no cuidado do paciente.



#### Cuidados Paliativos:

Embora o objetivo dos cuidados intensivos seja reverter a situação do paciente, às vezes, isso não é possível. Quando isso ocorre, o objetivo terapêutico é alterado para uma nova abordagem, chamada de Cuidados Paliativos (medidas farmacológicas e não farmacológicas que abordam as necessidades dos pacientes, dos familiares e da equipe cuidadora no âmbito físico, psicossocial e espiritual).

#### Passeio no terraço do hospital:

Os pacientes que estão em boa fase de recuperação e tem a permissão dos médicos, são levados para um passeio no hall do 4º andar do hospital, acompanhados pela equipe de enfermagem.



## Serviço de Pedagogia Hospitalar

Brincar é essencial a qualquer criança. Através da brincadeira, os pequenos ultrapassam a realidade e viajam em sua imaginação, independente do local ou dos recursos disponíveis.

Ao entender a necessidade do brincar, o Serviço de Pedagogia Hospitalar do CHU – composto por uma equipe especializada com pedagoga e auxiliares – oferece espaço lúdico com diversas atividades voltadas às crianças que estão internadas. Dessa forma, é possível retirar a criança da condição passiva de doente e passar a inseri-la no contexto de colaboradora do seu processo de tratamento, fato esse que inúmeras vezes colabora no processo de recuperação. Dessa forma, a Pedagogia Hospitalar conduz a criança para o entendimento de sua condição atual e torna a internação hospitalar mais leve, além de assegurar a identidade infantil da criança. Com este mesmo viés, o setor também promove atividades com adultos.

Um universo é criado para que criança/paciente possa enfrentar a doença de um modo diferente: como se houvesse um portal, onde a fantasia pode ser ativada e a magia do brincar pode acontecer.

### Conheça as ações realizadas pela Pedagogia Hospitalar:

- **Brinquedoteca:** Busca colocar em prática os processos de humanização propostos pela cooperativa e, dessa forma, contribuir para amenizar o desconforto do paciente pediátrico e adulto, causados pelo adoecimento e pela internação.
- **Atendimento escolar** para crianças internadas no Centro Hospitalar Unimed.
- **Oficinas de Artesanato** para colaboradores, gestantes de alto risco, pais da UTI Neonatal, acompanhantes e pacientes adultos.
- **Contação de História** nos leitos, com atividades pedagógicas.

- **Bebê campeão:** Entrega de medalhas aos bebês que saem da UTI Neonatal.
- **Aniversário do Paciente:** Realizada uma surpresa para o paciente internado.
- **Varal de Talentos:** Exposição das atividades realizada pelos pacientes.
- **Biblioteca** e videoteca para pacientes.



# RELACIONAMENTO COM OS COOPERADOS

## ***Jantar dos Cooperados Aniversariantes***

Criado para promover a integração entre os médicos aniversariantes e possibilitar um momento para sair da rotina, o jantar é realizado pelo Núcleo de Relacionamento com o Cooperado em parceria com o setor de Comunicação.

O evento acontece a cada três meses e conta com diversos momentos, entre eles fala da diretoria com repasse de informações sobre a cooperativa, homenagens e sorteios.

## ***Dia do Médico***

Tradicionalmente, a Unimed Joinville comemora o Dia do Médico, lembrado no dia 18 de outubro. Para marcar a data e homenagear os profissionais que compõem a cooperativa, é preparado um café exclusivo aos médicos ou almoço especial.

***Momentos como esse também promovem a integração entre os cooperados e estreitam esta relação com a cooperativa.***



# VALORIZAÇÃO DOS COLABORADORES

## Prêmio SIM

Com o objetivo de motivar os colaboradores a contribuírem com ideias para melhorar os processos da Unimed Joinville, a cooperativa criou o Prêmio SIM. Para participar, os colaboradores passam por etapas definidas pelo Time de Envolvimento e Inovação. Desde 2015, o prêmio se reinventa para contar com novas participações e, em 2018, o tema foi voltado às ideias que beneficiassem os clientes e pacientes da Unimed Joinville. Através dos critérios de avaliação, três das dez ideias foram premiadas com quantias em dinheiro.

## Jantar por Tempo de Casa

Desde 2014, os colaboradores que completam aniversário de 5, 10, 15, 20 e 25 anos de trabalho são reconhecidos com um jantar oferecido para retribuir todos os esforços prestados durante tanto tempo. Mais do que uma comemoração, a proposta da homenagem é oferecer momentos especiais aos colaboradores, do início ao fim. Durante o jantar de homenagem, os colaboradores recebem, das mãos dos diretores, prêmios especiais. Para finalizar a noite e comemorar o aniversário de todos, não pode faltar o parabéns coletivo e o bolo, servido aos convidados.



**Em 2018, mais de 100 colaboradores participaram da homenagem e receberam prêmios.**



**55 ideias inscritas**

**38 ideias aprovadas pelo comitê**

**10 ideias implantadas**

## Vencedores

### 1º lugar

Alerta para tempo de liberação dos exames do PA  
Katiúscia (Laboratório), João e Omar (Tecnologia da Informação)

### 2º lugar

Assistente virtual para o site da Unimed Joinville  
Helton (Tecnologia da Informação) e Samantha (Comunicação)

### 3º lugar

Publicidade no boleto do plano  
Carlos (Serviços de apoio administrativo) e Samantha (Comunicação)

# DESENVOLVIMENTO DE FORNECEDORES

[GRI 102 - 11]

A Unimed Joinville possui diretrizes padronizadas em relação a sua gestão de fornecedores, com a finalidade de definir o processo de seleção, avaliação e medição de desempenho de seus fornecedores, assim como busca desenvolvê-los para que os mesmos possam atender aos requisitos de qualidade estabelecidos pela Unimed Joinville.

Os fornecedores da Unimed Joinville são classificados em duas categorias [GRI 102 - 9], sendo elas:

## Produtos

Fornecedor de produtos como materiais hospitalares, medicamentos, OPME (Órteses, Próteses, Materiais Especiais e Síntese), equipamentos médico-hospitalares, imobilizados, materiais de consumo, e outros, conforme padrões técnicos estabelecidos e documentados pela instituição. Abrange as Empresas que fabricam, distribuem e/ou comercializam qualquer dos itens descritos anteriormente.

## Serviços

Fornecedor/prestador de serviços de manutenção, calibração, consultoria, segurança, limpeza, obras, médicos, ensino e pesquisa, transporte e outros, conforme padrões técnicos estabelecidos e documentados pela instituição.

## Avaliação de fornecedores

A avaliação de fornecedores é uma das ferramentas da gestão da cadeia de suprimentos, que possibilita o acompanhamento do índice de desempenho dos fornecedores qualificados. A Unimed Joinville realiza o processo de avaliação de todos os seus fornecedores, com o intuito de classificar a relação do fornecedor x cliente. Essa avaliação é feita anualmente, no qual o fornecedor inicia com uma pontuação de peso 10 (dez) e, no decorrer do ano, toda ação é registrada, a fim de avaliar seu desempenho e manter a parceria.

Os fornecedores serão avaliados com relação aos seguintes itens:

- Documentação completa e atualizada;
- Capacidade de negociação: prazo, logística e preço;
- Não-conformidades;
- Visita técnica;

O cadastro de um fornecedor pode ocorrer por necessidade da cooperativa ou por interesse do próprio fornecedor que, neste caso, deve entrar em contato com a área específica (conforme tipo de produto/serviço que fornece), expressar sua intenção e apresentar os documentos necessários para o cadastro. [GRI 102 - 11]



**Com a abertura do Serviço de Oncologia, houve a necessidade de ampliar a rede de fornecedores, impactando também em um maior volume de compras.** [GRI 102-10]

# PRESENÇA NA COMUNIDADE

A Unimed Joinville busca cumprir e ampliar seu compromisso social. Além disso, acredita que a cooperação entre pessoas torna os processos mais acessíveis, através da atuação em conjunto com a comunidade.

As ações a seguir realçam esse comprometimento:



## ***Eu Ajudo na Lata***

Desenvolvida pela Unimed do Brasil e executada pela Unimed Joinville, a campanha “Eu Ajudo na Lata” busca o envolvimento dos colaboradores, médicos cooperados e comunidade em geral. A proposta é arrecadar lacres de latas de alumínio e, com o valor recolhido, reverter para compra de equipamentos que contribuem para a acessibilidade. Para a realização do projeto, a Unimed Joinville conta com a parceria do Rotary Club e já fez a entrega de dez cadeiras de rodas desde o início da campanha em 2011.

***Em 2018, foram doadas 5 cadeiras de rodas.***

## ***Academia da Melhor Idade***



Com o objetivo de promover o bem-estar e ampliar a prevenção de doenças, a Unimed Joinville já inaugurou 35 Academias da Melhor Idade nos principais bairros de Joinville. A primeira academia foi inaugurada em 2007, no bairro Floresta. Inicialmente, a parceria foi realizada com a Fundação de Esportes e Lazer de Joinville (FELEJ) e Prefeitura de Joinville. Atualmente, a Secretaria de Agricultura e Meio Ambiente (SAMA) assumiu o posto da FELEJ.



## ***Uma criança, uma árvore***

Em 2007, a Unimed Joinville implantou o projeto de convivência harmoniosa entre o meio ambiente e as demais espécies. A cada nascimento de bebê no Centro Hospitalar Unimed, a família recebe uma muda de Ipê Amarelo na saída do hospital, o que gera um total de 123 mudas doadas por mês. A ação busca chamar a atenção para o cuidado com a vida fora do hospital e com a mais importante lição: a conscientização. Em 2018, o investimento médio para as doações foi de R\$ 10.679,25.

***1.473 mudas foram doadas para famílias em 2018.***



### **Campanhas de atenção à saúde**

A Unimed Joinville promove ações internas e externas de atenção à saúde. Nos meses de setembro, outubro, novembro e dezembro, algumas iniciativas são realizadas no Centro Hospitalar Unimed ou em eventos externos com objetivo de disseminar informações e promover a prevenção de doenças como depressão, câncer de mama e próstata, além do HIV.



### **Circuito de Corrida SC**

O tradicional Circuito de Corridas Unimed integra o calendário de eventos da Unimed Joinville. A ação é promovida em conjunto com a Federação Unimed Santa Catarina e, além de movimentar atletas iniciantes e profissionais, também reúne colaboradores, médicos cooperados e a comunidade de Joinville e região. A etapa de Joinville possui um destaque especial, que é a inclusão dos cadeirantes do projeto Pernas Solidárias. Na edição de 2018, a etapa reuniu 27 cadeirantes que foram conduzidos por amigos, parentes ou atletas.



### **Incentivo à amamentação**

Durante o mês de agosto, a Unimed Joinville promove a Semana da Amamentação. Uma série de atividades são realizadas no hospital com o objetivo orientar as mulheres sobre a importância e os benefícios da amamentação. O evento contempla público interno e externo.



transparência



# GESTÃO DA SUSTENTABILIDADE

[GRI 103 - 2] [GRI 102 - 12] A Unimed Joinville buscar fundamentar suas práticas de Governança e Sustentabilidade na Política Estadual de Sustentabilidade, documento este construído por várias mãos, por meio da Federação de Santa Catarina e Comitê Estadual de Sustentabilidade. O documento objetiva construir uma gestão comprometida com a Sustentabilidade do negócio, visando o equilíbrio em relação as suas tomadas de decisão, impacto na sociedade, assim como o desenvolvimento e engajamento de seus stakeholders estratégicos por meio de sua atuação no mercado, sendo eles:

[GRI 102 - 40]

- **Clientes**
- **Comunidade do Entorno**
- **Cooperados**
- **Força de Trabalho**
- **Fornecedores**
- **Governo & Sociedade**
- **Meio Ambiente**



[GRI 103 - 2] Incentivar ações e projetos que valorizam a responsabilidade socioambiental está no seu DNA cooperativista, por meio de uma conduta ética busca promover as seguintes premissas descritas no Código de Conduta do Sistema Unimed adotado pela Unimed Joinville:

1. Incentivar práticas sustentáveis e de responsabilidade social, alicerçadas pelos pilares do desenvolvimento sustentável, da justiça social, da segurança econômica, do respeito e da proteção ao meio ambiente.
2. Promover o desenvolvimento sustentável em seus relacionamentos com os diversos públicos de contato, tendo a transparência como um de seus princípios e a gestão adequada de necessidades versus realidade.
3. Associar-se, sempre que possível e cabível, a pactos e modelos de negócio que norteiam o processo de busca pelo desenvolvimento sustentável em parâmetros locais, regionais, nacionais e/ou mundiais. O envolvimento por meio de alianças é o melhor caminho para bons resultados. Outra possibilidade é fomentar, quando aplicável, sua Política de Sustentabilidade tendo em vista os parâmetros nacionais que regulam o Sistema Unimed.
4. Atentar-se às práticas de trabalho de seus contratados, mantendo sua responsabilidade de orientar sobre o tema e promover a erradicação de qualquer tipo de uso de mão de obra escrava, trabalho infantil ou gênero semelhante.
5. Valorizar a cultura e o progresso da nação.

Fonte: Código de Conduta – Sistema Unimed, 2015

# GESTÃO E RELACIONAMENTO COM OS COLABORADORES

[GRI 102 - 11]

[GRI 103 - 2] Muito além da responsabilidade pela conciliação dos interesses entre cooperativa e colaboradores, a Gestão com Pessoas se reinventa para melhorar as relações de trabalho, oferecer uma gestão eficiente do conhecimento, coordenar diferentes gerações em um mesmo ambiente organizacional e promover a valorização do profissional.

Outras atividades realizadas que evidenciam a relevância para os resultados positivos dentro cooperativa são:

- ✓ **Selecionar pessoas qualificadas para cargos específicos;**
- ✓ **Administrar e monitorar comportamentos/procedimentos internos;**
- ✓ **Alinhar seus colaboradores de acordo com as políticas da corporação;**
- ✓ **Promover treinamentos e ações para que os colaboradores possam desempenhar seu trabalho com maior eficácia;**
- ✓ **Cuidar das relações trabalhistas;**
- ✓ **Reter talentos.**

[GRI 202-2] O processo seletivo da Unimed Joinville é criterioso de modo que possa selecionar, contratar ou promover as pessoas que melhor se encaixam para exercer determinada atribuição. No que tange aos cargos de alta hierarquia (nível gerencial), em 2018, **100% foram ocupados por membros das comunidades locais.** Isso mostra que nossa região possui mão de obra qualificada para ocupar cargos de alta hierarquia.

Em relação a outros níveis hierárquicos como coordenadores, em 2018, a Unimed Joinville contava com 43 posições de coordenação, sendo que dessas 79% dos coordenadores iniciaram sua trajetória na Unimed Joinville em outros cargos e, posteriormente, receberam a oportunidade de serem promovidas para a posição de coordenadores.

*Em 2018, a Unimed Joinville teve um turnover de 1,24%, o que indica **baixa rotatividade**, que também pode ser a evidência do compromisso da Unimed Joinville na valorização dos colaboradores e o oferecimento da oportunidade de crescimento e desenvolvimento profissional.*



## Gestão de competências

[GRI 103 - 2] [GRI 404 - 2] A cooperativa possui programa de treinamento por Gestão de Competências, onde todas as áreas recebem treinamentos técnicos e comportamentais para exercerem suas funções. Um exemplo é a Academia de Lideranças. Neste programa, as lideranças recebem capacitações para desenvolver as competências de gestão, como os cursos do Programa Pró Gestor e a Pós-Graduação do Programa em Excelência Operacional em Saúde, pelo Hospital Israelita Albert Einstein.

A cooperativa também incentiva a participação dos colaboradores nos encontros e comitês promovidos pelas singulares e federação para capacitar e fortalecer o seu negócio. Além disso, fornece treinamentos institucionais, alinhados as estratégias do negócio e as normas vigentes, voltados a Segurança e Medicina do Trabalho e a Qualidade e Segurança do Paciente. Tais treinamentos são obrigatórios para todos colaboradores da empresa, incluindo colaboradores, estagiários e jovens aprendizes.

Além disso, é fornecido o módulo de **ensino a distância**, com a plataforma de aprendizagem. Os treinamentos são ministrados por videoaula e o colaborador tem a liberdade de escolher o melhor dia e horário para realizar o treinamento, conforme sua disponibilidade.



### • Treinamento Técnico:

Voltado para capacidade técnica para realizar as funções do cargo. Principais temas abordados: Excel, Inglês voltado à saúde, Libras, Atendimento ao Cliente, ACLS, PALS, Sondagens, Protocolos Assistenciais e Cuidados de Enfermagem.



### • Treinamento Comportamental:

Responsabiliza o colaborador no seu desenvolvimento profissional e pessoal. Principais temas abordados: Comunicação e Feedback, Gestão de Pessoas, Negociação e Abordagens em situações de Conflitos.

## Cenário: Participação dos colaboradores em treinamentos de 2018: [GRI 404 - 1]

Nível	Média Anual de horas		% sobre o total de empregados	
	Homem	Mulher	Homem	Mulher
Gerencial	18:41	80:05	0,4	0,3
Coordenação	110:44	223:05	0,7	3,1
Líder <sup>1</sup>	55:20	69:34	1,4	9,2
Técnicos	37:55	42:24	8,2	34,6
Administrativos <sup>2</sup>	45:47	40:02	1,7	21,9
Operacionais	33:55	24:56	2,4	15,6

<sup>1</sup>: Considerados os cargos de: Líder, Enfermeiro, Farmacêutico, Nutricionista, Psicólogo.

<sup>2</sup>: Considerados os cargos de: Assistente, Analista, Recepcionista.



**170**

Total de colaboradores do gênero masculino na cooperativa  
**(15,12%)** [GRI 102- 8]



**954**

Total de colaboradoras do gênero feminino na cooperativa  
**(84,87%)** [GRI 102- 8]

## Alguns destaques de 2018



Aulas de inglês



Academia de lideranças



Consultoria em Sustentabilidade



Encontro de CIPAs da ACIJ (Associação Empresarial de Joinville)



## Melhorias

Vistas como fundamentais na área de Gestão com Pessoas, as melhorias são mapeadas e colocadas em prática na Unimed Joinville. As mais recentes contemplam:



- Avaliação de desempenho baseada nas técnicas e responsabilidades do cargo;



- Implantação da Plataforma de Educação Continuada com treinamentos virtuais. A integração dos colaboradores está disponível na plataforma.

[GRI 103 - 2] A Unimed Joinville possui um programa de avaliação 180 graus (auto avaliação e consenso), que é realizada de forma anual, no mês do aniversário de casa do colaborador. [GRI 404 - 3] Atualmente, 100% dos colaboradores são abrangidos pelo programa, cuja avaliação tem como meta 70%, e está atrelada a remuneração, de dois em dois anos. Se o colaborador atingir a média de 70%, recebe um percentual de 3% de aumento. Quanto ao Programa de Desenvolvimento de Carreira, a Unimed Joinville ainda não possui estruturado, no momento está buscando propostas para posterior análise e implantação deste programa até o fim de 2020.

**Para os cargos de Gestão, são avaliadas nove competências comportamentais, sendo elas:**

- Relacionamento Interpessoal
- Orientação para Resultados
- Orientação para o Cliente
- Profissionalismo
- Gestão de Pessoas
- Gestão de Recursos e Processos
- Orientação para o Negócio
- Engajamento de Pessoas

**Para os demais cargos, a avaliação é composta pelas responsabilidades do cargo e mais cinco competências comportamentais:**

- Comunicação Eficaz
- Relacionamento Interpessoal
- Orientação para Resultados
- Orientação para o Cliente
- Profissionalismo.

Os resultados das Avaliações de Desempenho Individuais são trabalhados através do Plano de Desenvolvimento Individual (PDI), considerado uma ferramenta de acompanhamento das competências que precisam ser desenvolvidas e das ações realizadas. Os resultados gerais da avaliação na instituição são levantados e considerados como necessidades de treinamento.

[GRI 103 - 2] Para promover o atendimento de excelência, a Unimed Joinville entende que todos devem estar em sintonia com relação aos padrões éticos e comportamentais. [GRI 410 -1] [GRI 102-8] Pensando nisso, está comprometida em oferecer aos seus colaboradores terceiros, capacitações voltadas ao cuidado no atendimento com cliente interno e externo. A escolha dos temas abordados durante a integração é baseada na relevância do mesmo para o atendimento aos públicos, sendo eles: postura ética profissional, sigilo das informações, discriminação, postura e exposição em redes sociais, assédio moral e sexual, sustentabilidade, entre outras regras institucionais, que constam no Manual de Boas Prática.

Ao iniciar as atividades dentro da cooperativa, participam de uma integração funcional que possui os seguintes aspectos:

- Realizada individualmente ou em grupo, dependendo da demanda de contratações. A integração possui duração aproximada de 1h e o controle é realizado através de lista de presença lançada pelo setor de Hotelaria.
- Conteúdo repassado aos terceiros se baseia no **Manual de Boas Práticas** da cooperativa e ao **Código de Conduta do Sistema Unimed**.





### **Diversidade**

[GRI 103-2] Sabemos da importância e buscamos continuamente inserir temas relacionados à Diversidade na organização. Periodicamente, falamos sobre inclusão de pessoas com deficiência e conseguimos incluir novos colaboradores desde 2017. Nossos esforços são para que se quebre esse paradigma e se fortaleça ainda mais o vínculo entre a instituição e as pessoas com deficiência. Pensando nisso, disponibilizamos o curso de libras aos colaboradores, com objetivo de promover a integração e conhecimentos.

Evidenciando este compromisso da Unimed Joinville em relação a sua preocupação com conduta ética, vale ressaltar que durante o período de relato, não houve ocorrências denúncias relacionadas à discriminação. O mesmo é válido para o não-cumprimento de leis ambientais [GRI 406 - 1][GRI 307 - 1].

# SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO

[GRI 102 - 11]

[GRI 103 - 2] O setor de Segurança e Medicina do Trabalho (SESMT) tem como finalidade promover a saúde e proteger a integridade do colaborador no seu ambiente de trabalho. O principal objetivo é a prevenção de acidentes e de doenças ocupacionais, sendo também responsável pelo gerenciamento de resíduos da Unimed Joinville.



**Carine W. Becker**  
Engenheira de  
Segurança do  
Trabalho

*“Tentamos eliminar todos os riscos envolvidos nas atividades como a entrega e troca de EPI’s, uso de produtos químicos, análise ergonômica, descarte correto de resíduos, controle de vacinas e exames periódicos, entre outros. Todos fazem parte da qualidade de vida dos colaboradores. No entanto, não depende só da segurança do trabalho, cada um precisa fazer a sua parte e nunca pensar que “isso não vai acontecer comigo”, pois pode acontecer se o trabalho não for realizado com atenção.”*

[GRI 403 - 2] Diariamente, são realizadas inspeções de segurança nos setores afim de neutralizar os riscos. Realizado também trabalho ergonômico nos setores. [GRI 103 - 2] Nos casos de acidente, o coordenador aciona o setor de segurança no ato, que se desloca até o local e realiza a investigação. Esta investigação é formada com a participação do acidentado, um representante da segurança do trabalho, um membro da Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA) e a liderança imediata do colaborador envolvido no acidente.

## Indicadores relacionados a Saúde e Segurança dos Colaboradores

	2017		2018	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
<b>Acidentes de Trabalho</b>	2	22	3	22
<b>Dias perdidos<sup>1</sup></b>	0	190	0	199
<b>Acidentes Fatais</b>	0	0	0	0
<b>Doenças Ocupacionais</b>	0	0	0	0
<b>Taxa de gravidade<sup>3</sup></b>	0	97,99	0	88,40
<b>Taxa de Frequência<sup>2</sup></b>	13,06		11,10	
<b>Taxa de Absenteísmo</b>	15,80		15,81	
<b>Taxa de Lesões<sup>4</sup></b>	8,3%	20%	2,4	15,6

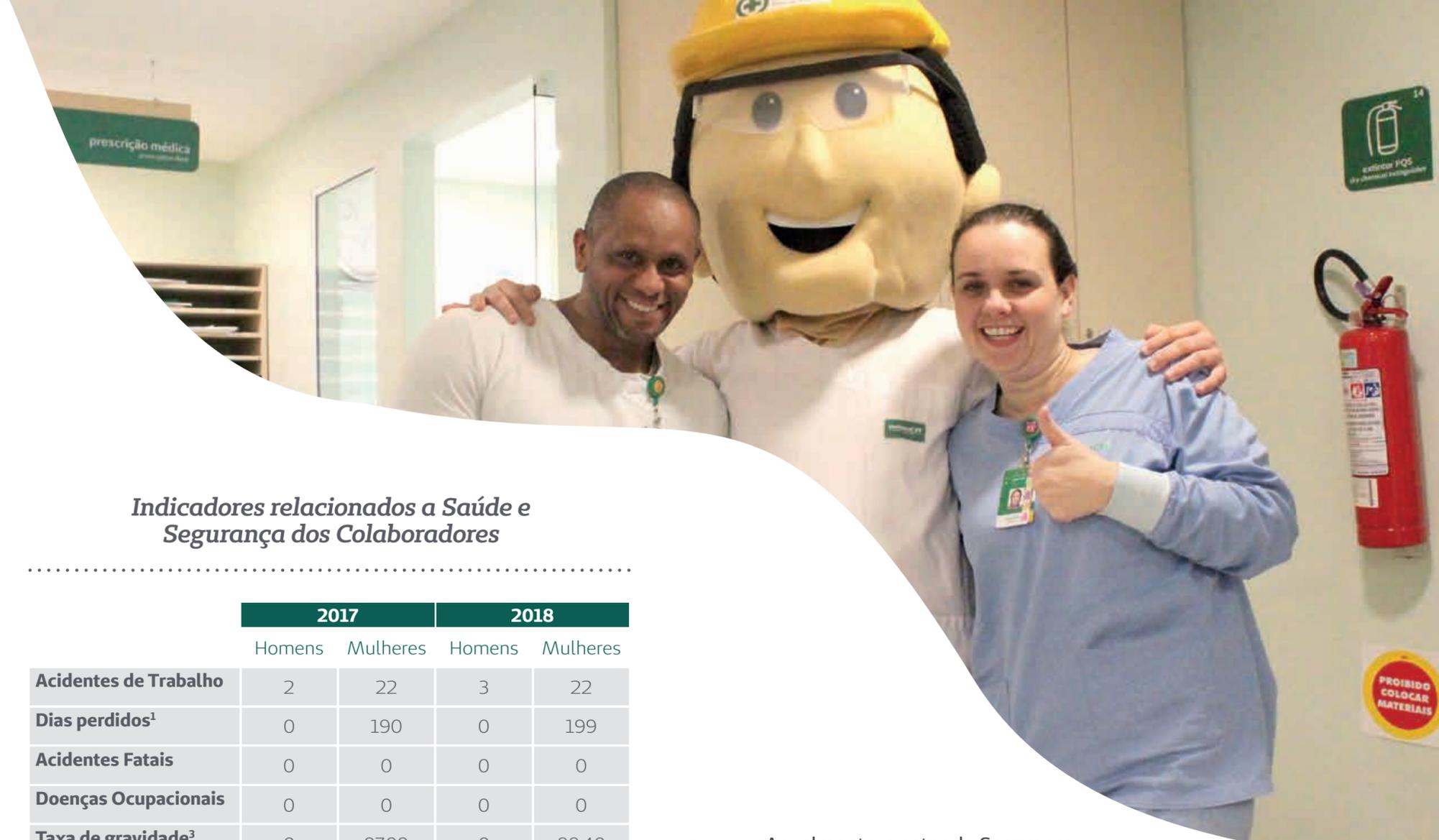
<sup>1</sup>: A contagem inicia na data do afastamento e é contabilizado por dias corridos.

<sup>2</sup>: Taxa de Frequência de Acidente de Trabalho: Conforme NBR 14280:  
Número de Acidentes de Trabalho x 1.0000.0000 / por Homens Horas Trabalhadas.

<sup>3</sup>: Taxa de Gravidade de Acidente de trabalho: Conforme NBR 14280:  
Tempo computado x 1.0000.0000 / por Homens Horas Trabalhadas - Exposição risco.

<sup>4</sup>: Consideramos acidentes com lesões aquele que gerou ferimento ao acidentado. Não foram considerados na taxa: acidentes com pequenas lesões, que requerem apenas primeiros socorros. Não há registro de óbito relacionado a acidente de trabalho.

[GRI 103 - 2] Anualmente, o setor de Segurança e Medicina do Trabalho (SESMT) confecciona a agenda dos treinamentos práticos e avaliações ergonômicas, juntamente com o setor Espaço Viver Bem. O treinamento prático é desenvolvido para a área assistencial, abrangendo as técnicas de movimentação do paciente e o uso correto do guincho transferidor. As avaliações ergonômicas são feitas com base na NR 17 juntamente com a fisioterapeuta. Após a avaliação e ações de melhoria, o formulário é analisado também pela médica do trabalho, que apresenta o parecer final. Também com objetivo de prevenir lesões, é fornecida ginástica laboral aos colaboradores em seus postos de trabalho, sendo esta também uma prática de integração com a equipe. Tais ações podem ter contribuído para a ausência de casos de doenças ocupacionais entre os colaboradores em 2018.



## CIPA

[GRI 103 - 2] Como importante elemento de segurança e promoção de saúde aos nossos colaboradores, implantamos a CIPA - A Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA). Grupos de colaboradores, nomeados de "Cipeiros", elaboram planos de ação para tratativas de melhorias de segurança do trabalho e saúde do colaborador. Entre as ações, está a realização da SIPAT - Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho, que acontece anualmente e conta com diversas ações voltadas à segurança e saúde do colaborador. Todos os cipeiros realizam a "Blitz da CIPA", que são inspeções setoriais de segurança.

A abrangência da CIPA considera os seguintes negócios da cooperativa: Centro Hospitalar Unimed, Laboratório Clínico e Plano de Saúde.



### Números da CIPA (em 31/12/2018):

[GRI 403 - 1]





# SAÚDE AMBIENTAL

[GRI 103 - 2] Quando olhamos para nossa cooperativa, enxergamos toda a responsabilidade ambiental, além da sustentabilidade do negócio e o potencial de promover a conscientização em âmbito coletivo. Com esse propósito, a Unimed Joinville criou alternativas para destinação correta de diversos resíduos, que tendem a aumentar de acordo com a ampliação dos serviços.

Em linhas gerais, as medidas buscam equilibrar este aumento, seja por intermédio do sistema de reciclagem destes resíduos ou através da conscientização do consumo sustentável.

A tabela abaixo traz dados que evidenciam o compromisso da cooperativa com a destinação correta dos resíduos: [GRI 306-2]

Classificação	Resíduo	Peso (kg) 2017	Peso (kg) 2018	Método de Disposição	Método Determinado	Documentação
Perigoso	Lâmpadas	2.012	1.277	Reciclagem	Reciclagem e descontaminação	IAP: 7056
Perigoso	Pilhas	71	64	Encapsulamento e aterro industrial	Encapsulamento e aterro industrial	LAO: 816 LAO: 161543
Perigoso	Óleo de cozinha usado	1.615	1.870	Reciclagem	Reciclagem	LAO: 7858
Perigoso	Químico	482	594	Aterro sanitário	Aterro sanitário	LAO: 161543
Perigoso	Infectante	132.657	140.214	Auto clavação e aterro sanitário	Auto clavação e aterro sanitário	LAO: 3507
Perigoso	Eletrônico	1.632	951	Reciclagem	Reciclagem	LAO: 218.752
Não perigoso	Carteirinhas e crachás	0	93	Reciclagem	Reciclagem	CCA: 383031
Não perigoso	Reciclados (papel, plástico, vidro, alumínio, isopor)	68.168	69.385	Reciclagem	Reciclagem	-
Não perigoso	Material de escrita	2.807	3.218	Reciclagem	Reciclagem	-
Não perigoso	Esponjas	1.185	2.321	Reciclagem	Reciclagem	-
Não perigoso	Comum	182.820	191.624	Aterro sanitário	Aterro sanitário	LAO: 3214
Não perigoso	Papel picotado	6.800	3.880	Reciclagem	Reciclagem	LAO: 218.752

### Legenda:

- **Classificação:** Perigosos ou Não Perigosos
- **Resíduo:** Descrição dos tipos de resíduos (Ex.: Papel, metal, plástico, orgânicos, carteirinhas, pilhas e baterias, lâmpadas, eletrônicos, etc.)
- **Método de Disposição:** Identifica o método mais indicado para os resíduos serem tratados ou dispostos como, por exemplo, compostagem, reutilização, reciclagem, recuperação, incineração (ou uso como o combustível), aterro sanitário, injeção subterrânea de resíduos, armazenamento no local, outros.
- **Método Determinado:** Forma como resíduo foi trabalhado pela cooperativa ou por terceiros contratados. Importante determinar, quando necessário, a licença ambiental para realizar o tratamento ou disposição do resíduo.

# MAIS COM MENOS

Conheça os projetos de gestão ambiental da Unimed Joinville:

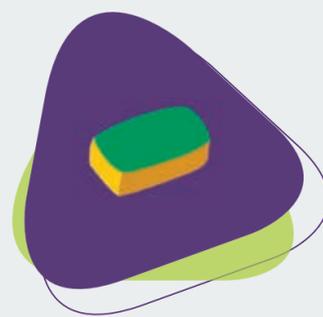


## Recycle Bem – Carteirinhas

O projeto tem como objetivo a reciclagem das carteirinhas que não são mais utilizadas pelos colaboradores (carteirinhas de plano de saúde, crachás de colaboradores, cartões de banco sem chip e cartões de alimentação ou refeição). Os resíduos são picotados pelos funcionários da Controladoria e recolhidos pela empresa parceira da cooperativa. Após este processo, o material se transforma em nova matéria-prima, que é utilizada na produção de materiais feitos em PVC. Se torna totalmente sustentável e retorna ao CHU em outros formatos. Os coletores estão disponíveis nos setores GP, Comercial e Cadastro e são de uso interno.

**465 unidades**

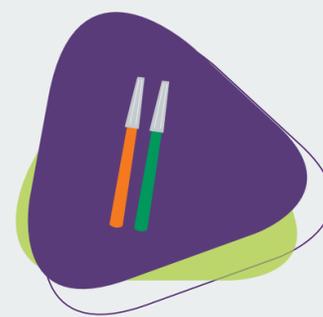
foram recicladas em 2018, gerando um total de 93kg.



## Recycle Bem – Esponjas

Pensado no impacto ambiental que as esponjas podem gerar se descartadas incorretamente, a Unimed Joinville aderiu ao projeto de reciclagem desses materiais. Podem ser recicladas esponjas de limpeza (utilizadas em cozinhas, copas ou limpeza geral) de qualquer marca. Os resíduos são enviados para a empresa parceira da cooperativa, que os transforma em uma nova matéria-prima, utilizada para produção de objetos como bancos, lixeiras, entre outros. A Unimed Joinville reverte 100% da arrecadação da reciclagem em doações para entidades sem fins lucrativos instaladas da cidade.

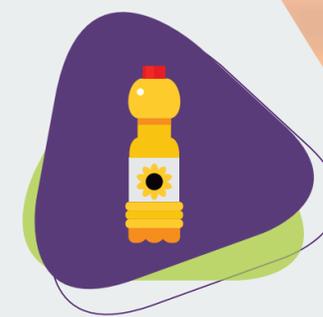
O projeto iniciou em setembro de 2017 e, até o momento, foram enviadas para reciclagem **3.506 esponjas** usadas que antes eram descartadas como resíduo comum e encaminhadas ao aterro sanitário.



## Recycle Bem – Instrumentos de Escrita

Todos os públicos – colaboradores, beneficiários e cooperados – são estimulados a dar nova destinação aos instrumentos de escrita (canetas, lápis, borrachas, apontador, entre outros) que já foram utilizados. Urnas estão disponíveis no Centro Hospitalar Unimed para depositar os instrumentos, que são enviados para empresa responsável, onde é feita toda a reciclagem dos materiais e a venda dos mesmos. Assim como em outros projetos, com o dinheiro arrecadado pela venda dos resíduos, a Unimed Joinville reverte 100% em doações para entidades da cidade sem fins lucrativos.

O projeto, que iniciou em 2016, já arrecadou **7.677 unidades** de material de escrita para reciclagem.



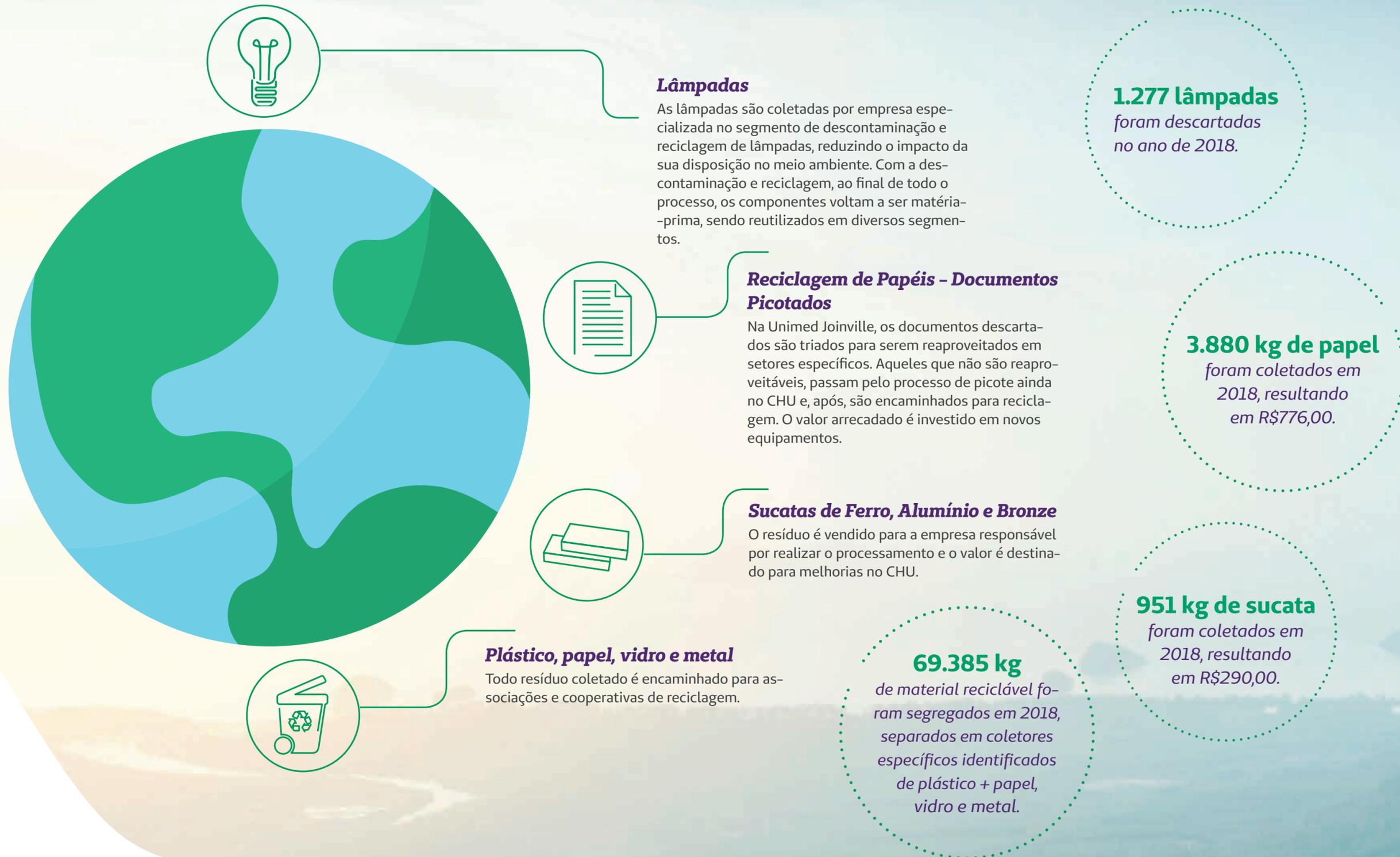
## Recycle e Viva – Coleta de óleo

O projeto visa estimular nos funcionários, médicos cooperados e comunidade o espírito de conscientização ambiental ao reciclar o óleo de cozinha usado. Além de ser transformado em biocombustível, a iniciativa diminui o impacto ambiental com a destinação correta do produto. A quantidade de óleo arrecada no período, é revertida em cestas básicas para as instituições de caridade.

**1.870 litros**

foram coletados em 2018, gerando o retorno de 10 cestas básicas que foram doadas ao Lar Abigail.

# Cuidando dos nossos resíduos



## Lâmpadas

As lâmpadas são coletadas por empresa especializada no segmento de descontaminação e reciclagem de lâmpadas, reduzindo o impacto da sua disposição no meio ambiente. Com a descontaminação e reciclagem, ao final de todo o processo, os componentes voltam a ser matéria-prima, sendo reutilizados em diversos segmentos.

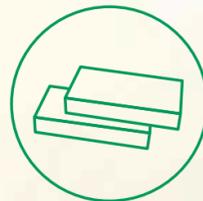
**1.277 lâmpadas** foram descartadas no ano de 2018.



## Reciclagem de Papéis - Documentos Picotados

Na Unimed Joinville, os documentos descartados são triados para serem reaproveitados em setores específicos. Aqueles que não são reaproveitáveis, passam pelo processo de picote ainda no CHU e, após, são encaminhados para reciclagem. O valor arrecadado é investido em novos equipamentos.

**3.880 kg de papel** foram coletados em 2018, resultando em R\$776,00.



## Sucatas de Ferro, Alumínio e Bronze

O resíduo é vendido para a empresa responsável por realizar o processamento e o valor é destinado para melhorias no CHU.

**951 kg de sucata** foram coletados em 2018, resultando em R\$290,00.



## Plástico, papel, vidro e metal

Todo resíduo coletado é encaminhado para associações e cooperativas de reciclagem.

**69.385 kg** de material reciclável foram segregados em 2018, separados em coletores específicos identificados de plástico + papel, vidro e metal.

# DESEMPENHO ECONÔMICO

[GRI 201 - 1] [GRI 103-2]

[GRI 103 - 2] A Unimed Joinville possui um programa de controle orçamentário por setor, com acompanhamento mensal. As metas são determinadas com base em dados históricos e projeções, conforme perspectivas atuais da cooperativa e são estabelecidas através da análise do cenário nacional, por meio de indicadores oficiais, análise interna e também baseadas em instruções normativas estabelecidas pela Agência Nacional de Saúde (ANS). Os indicadores de ordem econômica e financeira são apresentadas mensalmente para o Conselho de Administração e Conselho Fiscal da instituição.

A cooperativa investe em sua prestação de serviço, o que resulta no crescimento da sua receitas nos últimos dois anos, como pode ser observado na tabela abaixo, sendo o aumento da sua carteira de clientes e o atendimento hospitalar suas principais fontes de receita. Com este crescimento, também houve um impacto no total de valor distribuído, devido ao aumento do quadro de colaboradores, reajuste salarial - conforme sindicato - e inclusão da constituição de provisões para perdas.

*No aspecto econômico e financeiro, o desafio é otimizar a utilização dos novos serviços, como da Oncologia, destacando-se em comparação a concorrência. Para isso, a cooperativa estabeleceu como meta chegar a 110 mil usuários em 2019.*

Demonstração do Resultado	2018	2017
<b>Contraprestações efetivas de plano de assistência à saúde</b>	<b>327.938.222,62</b>	<b>297.497.762,00</b>
Contraprestações líquidas	332.490.656,74	297.978.894,76
( - ) Tributos diretos de operações com planos de assistência à saúde da operadora	(4.552.434,12)	(481.132,76)
<b>Eventos indenizáveis líquidos</b>	<b>(319.639.223,82)</b>	<b>(291.534.616,40)</b>
Eventos conhecidos ou avisados	(314.889.303,92)	(289.014.761,77)
Variação da provisão de eventos ocorridos e não avisados	(4.749.919,90)	(2.519.854,63)
<b>Resultado das operações com planos de assistência à saúde</b>	<b>8.298.998,80</b>	<b>5.963.145,60</b>
Outras receitas operacionais de planos de assistência à saúde	578,52	710,84
Receitas de assistência à saúde não relacionadas com planos de saúde da operadora	192.858.463,71	192.754.095,94
Receitas com operações de assistência médico-hospitalar	187.550.672,94	186.481.954,42
Receitas com administração de intercâmbio eventual - Assistência médico hospitalar	3.902.468,32	3.850.697,64
Outras receitas operacionais	1.405.322,45	2.421.443,88
( - ) Tributos diretos de outras atividades de assistência à saúde	(2.572.956,46)	(9.019.273,34)
Outras despesas operacionais com plano de assistência à saúde	(15.469.720,24)	(9.740.512,65)
Outras despesas de operações de planos de assistência à saúde	(9.320.155,02)	(8.637.926,04)
Programas de promoção da saúde e prevenção de riscos e doenças	(624.243,74)	(977.066,38)
Provisão para perdas sobre créditos	(5.525.321,48)	(125.520,23)
Outras despesas operacionais de assistência à saúde não relacionadas com planos de saúde da operadora	(159.165.639,89)	(146.574.715,81)
<b>Resultado bruto</b>	<b>23.949.724,44</b>	<b>33.383.450,58</b>
Despesas de comercialização	(870.826,04)	(549.077,81)
Despesas administrativas	(17.817.878,99)	(14.063.182,23)
<b>Resultado financeiro líquido</b>	<b>(3.424.182,66)</b>	<b>(5.070.642,08)</b>
Receitas financeiras	6.437.320,88	9.371.272,49
Despesas financeiras	(9.861.503,54)	(14.441.914,57)
<b>Resultado patrimonial</b>	<b>2.657.100,01</b>	<b>721.782,97</b>
Receitas patrimoniais	2.711.577,27	741.056,93
Despesas patrimoniais	(54.477,26)	(19.273,96)
<b>Resultado antes dos impostos e participações</b>	<b>4.493.936,76</b>	<b>14.422.331,43</b>
Imposto de renda	(1.608.536,96)	(1.805.089,50)
Contribuição social	(613.157,08)	(751.308,82)
<b>Resultado líquido</b>	<b>2.272.242,72</b>	<b>11.865.933,11</b>

# PERSPECTIVAS PARA 2019

O compromisso com o cuidado da saúde em todos os níveis está no DNA da Unimed Joinville, que busca a melhoria contínua de seus serviços por meio do atendimento eficiente, eficaz e humanizado. Para 2019, a cooperativa objetiva a ampliação da sua carteira de clientes, bem como a inauguração de novos núcleos de atendimento para melhorar o acesso e o atendimento aos beneficiários das outras regiões de sua área de abrangência.

A diretoria da Unimed Joinville permanece com o compromisso de aperfeiçoamento constante, visando a excelência de seus serviços. Como evidência desta perspectiva, também estabeleceu como meta para 2019, o processo de acreditação da operadora que objetiva a melhoria e integração dos processos de gestão. Para a governança clínica, será implantada nova metodologia de mensuração de desempenho assistencial e econômico - DRG Brasil (Grupo de Diagnósticos Relacionados), que permite a comparação de resultados com outras instituições de mesmo porte.

A missão da cooperativa é continuar sendo sinônimo de excelência e ampliar o olhar sobre o conceito do cuidado.

# RELATÓRIO DE GESTÃO E SUSTENTABILIDADE 2018

## **Produção Editorial:**

### **Diretoria Executiva:**

Dr. Enio Rieger  
Presidente da Unimed Joinville | Diretor-geral CHU

Dr. Edson de Campos  
Vice-presidente da Unimed Joinville

Dra. Glória Albani L. Huber  
Diretora superintendente

### **Gerências:**

Adoniz de Jesus Ferreira  
Gerente Geral/Financeiro

Alessandra Patrícia Piva Assini  
Gerente Recepção/Hotelaria

Eduardo Lemke Arins  
Gerente Comercial

Ines Vicente Scremin  
Gerente de Enfermagem

Juraci Gomes  
Gerente Contabilidade

Marcio Spacek  
Gerente Manutenção

Mauricio Gonçalves  
Gerente Tecnologia da Informação

Sandra Ribeiro de Cordova Ganske  
Gerente Laboratório

Silvane A. Fagundes dos Santos  
Gerente Estratégica Operacional

Thiago da Costa Moura  
Gerente CDI e Centro de Oncologia

Tiago R. Ganguilhet Lucero  
Gerente de Regulação e Atendimento

## **Produção Textual:**

Elis Regina dos Reis  
Analista de Comunicação

Sabrina de Moura Machado  
Analista de Governança e Sustentabilidade

## **Projeto Gráfico e Diagramação:**

Samantha Riechelmann Maciel  
Designer Gráfico

## **Revisão:**

Elis Regina dos Reis  
Analista de Comunicação

Dra. Glória Albani L. Huber  
Diretora superintendente

Sabrina de Moura Machado  
Analista de Governança e Sustentabilidade

Tiago R. Ganguilhet Lucero  
Gerente de Regulação e Atendimento

## **Imagens:**

Comunicação Unimed Joinville  
Banco de Imagens do Sistema Unimed  
Unsplash.com  
Freepik.com

# SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI STANDARDS

[GRI 102 - 55]

CONTEÚDOS GERAIS		GRI Standards:	Divulgação/Conceito	Observações / Página do Relatório	Omissões
GRI 102: CONTEÚDO PADRÃO	PERFIL ORGANIZACIONAL				
	GRI 102-1	Nome da organização.	Página 2		
	GRI 102-2	Atividades, marcas, produtos e serviços.	Página 14		
	GRI 102-3	Localização da sede da organização.	Página 2		
	GRI 102-4	Localização das operações da organização.	Página 2		
	GRI 102-5	Natureza da propriedade e forma jurídica da organização.	Página 2		
	GRI 102-6	Mercados atendidos.	Página 10		
	GRI 102-7	Porte da organização.	Página 10		
	GRI 102-8	Informações sobre funcionários (próprios e terceiros).	Atualmente 100% dos colaboradores da Unimed Joinville são cobertos por acordo de negociação coletiva.		
	GRI 102-9	Cadeia de suprimentos.	Página 24		
	GRI 102-10	Principais mudanças referentes a porte, estrutura ou participação acionária.	Página 24		
	GRI 102-11	Princípio da precaução.	Página 24		
	GRI 102-12	Iniciativas externas.	Página 28		
	GRI 102-13	Participação em associações.	Página 5		
	ESTRATÉGIA				
	GRI 102-14	Declaração do decisor mais graduado da organização.	Página 5		
	ÉTICA E INTEGRIDADE				
	GRI 102-16	Valores, princípios, padrões e normas de conduta.	Página 10		
GOVERNANÇA					
GRI 102-18	Estrutura de governança.	Página 6			

CONTEÚDOS GERAIS

GRI 102:  
CONTEÚDO PADRÃO

GRI Standards:	Divulgação/Conceito	Observações / Página do Relatório	Omissões
ENGAJAMENTO DE STAKEHOLDERS			
GRI 102-40	Lista de grupos de stakeholders engajados pela organização.	Página 24	
GRI 102-41	Acordos de negociação coletiva.	Todos colaboradores com vínculo CLT contam com a liberdade para associação voluntária, caso seja do seu interesse, enquanto representantes em seu sindicato laboral.	
GRI 102-42	Base para a identificação e seleção de partes interessadas para engajamento.	-	Em 2018 não houve consulta externa para levantamento dos temas materiais, por esse motivo, este relato atende de forma parcial a metodologia GRI Standards - opção essencial, sendo este seu primeiro ano de divulgação do Relatório de Sustentabilidade. Em 2019 será realizada a consulta externa.
GRI 102-43	Abordagem adotada para o engajamento dos stakeholders.	A consulta com o público interno ocorreu conforme descrito na página 8.	Em 2018 não houve consulta externa para levantamento dos temas materiais, por esse motivo, este relato atende de forma parcial a metodologia GRI Standards - opção essencial, sendo este seu primeiro ano de divulgação do Relatório de Sustentabilidade. Em 2019 será realizada a consulta externa.
GRI 102-44	Principais temas e preocupações levantadas com stakeholders.	Página 8	
PRÁTICAS DE RELATO			
GRI 102-45	Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas.	Página 8	
GRI 102-46	Definição do conteúdo do relatório e limites de cada tema material.	Página 8	
GRI 102-47	Lista de temas materiais	Página 8	
GRI 102-48	Reformulações de informações.	Não foi constada necessidade de alterações/reformulações de informações. Página 8.	
GRI 102-49	Alterações em escopo e limites.	Não foi constada necessidade de alterações/reformulações no escopo. Página 8.	
GRI 102-50	Período coberto pelo relatório.	Página 2	
GRI 102-51	Data do relatório anterior.	Página 2	
GRI 102-52	Ciclo de emissão de relatórios.	Página 2	
GRI 102-53	Dados para contato em relação ao relatório.	Página 2	
GRI 102-54	Opção "de acordo" escolhida pela organização.	Página 2	
GRI 102-55	Sumário de conteúdo GRI Standards.	Páginas 41 a 45	
GRI 102-56	Verificação externa.	Página 2	

TEMAS MATERIAIS		GRI Standards:	Divulgação/Conceito	Observações / Página do Relatório	Omissões
GRI 200: SÉRIE ECONÔMICA	DESEMPENHO ECONÔMICO				
	GRI 103-1	Explicação do tópico material e seu limite.	Página 8		
	GRI 103-2	Abordagem de gestão e seus componentes.	Página 38		
	GRI 103-3	Avaliação da abordagem de gestão.	Página 8.		
	GRI 201-1	Valor econômico direto gerado e distribuído.	Informações do DRE disponíveis na página 38.		Em relação aos indicadores de natureza econômica, foram apresentadas neste relatório as informações auditadas e divulgadas no DRE de 2018, não sendo apresentado os resultados de desempenho econômico, conforme especificado na metodologia GRI Standards.
	PRESENÇA DE MERCADO				
	GRI 103-1	Explicação do tópico material e seu limite.	Página 8		
	GRI 103-2	Abordagem de gestão e seus componentes.	Página 29		
	GRI 103-3	Avaliação da abordagem de gestão.	Página 8		
	GRI 202-1	Proporção do menor salário pago, por gênero, comparado ao salário mínimo local.	Todos os colaboradores com vínculo CLT recebem salário igual ou maior que o mínimo local previsto em Convenção Coletiva de Trabalho que é de R\$ 1.380,00, exceto os 20 aprendizes que trabalham com carga horária reduzida, neste caso o cálculo salarial é proporcional as horas trabalhadas seguindo a legislação e 7 estagiários que possuem um tipo de contrato de trabalho específico para a categoria. Não há distinção do valor por gênero.		
GRI 202-2	Proporção de membros da alta administração contratados na comunidade local.	Página 29			
GRI 300: SÉRIE AMBIENTAIS	ÁGUA				
	GRI 103-1	Explicação do tópico material e seu limite.	Página 8		
	GRI 103-2	Abordagem de gestão e seus componentes.	Página 15		
	GRI 103-3	Avaliação da abordagem de gestão.	Página 8		
	GRI 303-1	Consumo de água por fonte	Página 15		
	EFLUENTES E RESÍDUOS				
	GRI 103-1	Explicação do tópico material e seu limite.	Página 8		
	GRI 103-2	Abordagem de gestão e seus componentes.	Página 35		
	GRI 103-3	Avaliação da abordagem de gestão.	Página 8		
	GRI 306 -2	Resíduos por tipo e método de disposição.	Página 35		

TEMAS MATERIAIS	GRI Standards:	Divulgação/Conceito	Observações / Página do Relatório	Omissões
<b>GRI 300:</b> SÉRIE AMBIENTAIS	CONFORMIDADE AMBIENTAL			
	GRI 103-1	Explicação do tópico material e seu limite.	Página 8	
	GRI 103-2	Abordagem de gestão e seus componentes.	A cooperativa não possui canal específico para denúncias/reclamações referente a conformidade ambiental, entretanto, esses casos podem ser registrados através de outros canais de comunicação entre a sociedade/cliente e Unimed Joinville.	
	GRI 103-3	Avaliação da abordagem de gestão.	Página 8	
	GRI 307-1	Não conformidade com leis e regulamentos ambientais	Canais de Denúncia/reclamações referente a sua postura/conformidade ambiental: Não possui canal específico para este tipo de queixa/reclamação, porém o canal da ouvidoria também é aberto para receber reclamações nesta TEmática. A cooperativa possui um acordo com a Secretaria do Meio Ambiente de Joinville (SEMA), comprometendo-se em um Programa de Recuperação de Área Degradada, devido ampliação de seus serviços, por meio do plantio de 150 mudas de árvores nativas. Página 32.	
<b>GRI 400:</b> SÉRIE SOCIAIS	SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO			
	GRI 103-1	Explicação do tópico material e seu limite.	Página 8	
	GRI 103-2	Abordagem de gestão e seus componentes.	Página 30	
	GRI 103-3	Avaliação da abordagem de gestão.	Página 8	
	GRI 403-1	Representação dos trabalhadores em comitês formais de saúde e segurança, compostos por empregados de diferentes níveis hierárquicos.	Página 30	
	GRI 403-2	Tipos e taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias Perdidos, absenteísmo e número de óbitos relacionados ao trabalho.	Alguns indicadores apresentados não foram separados por gênero. Os relatórios internos serão customizados para atender aos requisitos da metodologia. Página 30.	
	TREINAMENTO E EDUCAÇÃO			
	GRI 103-1	Explicação do tópico material e seu limite.	Página 8	
	GRI 103-2	Abordagem de gestão e seus componentes.	Página 30 e 31	
	GRI 103-3	Avaliação da abordagem de gestão.	Página 8	
	GRI 404-1	Média de horas de treinamento por ano, por empregado.	Página 30	
GRI 404-2	Programas para o desenvolvimento de competências dos empregados e de assistência para a transição de carreira.	Página 30	Em relação ao Programa de Preparação para Aposentadoria (PPA), a cooperativa possui pretensão de implantação do mesmo em 2019.	
GRI 404-3	Percentual de empregados que recebem regularmente avaliações de desempenho e de desenvolvimento de carreira.	Página 30 e 31		

TEMAS MATERIAIS	GRI Standards:	Divulgação/Conceito	Observações / Página do Relatório	Omissões
<b>GRI 400:</b> SÉRIE SOCIAIS	NÃO DISCRIMINAÇÃO			
	GRI 103-1	Explicação do tópico material e seu limite.	Página 8	
	GRI 103-2	Abordagem de gestão e seus componentes.	Página 32	
	GRI 103-3	Avaliação da abordagem de gestão.	Página 8	
	GRI 406-1	Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	Página 32	
	PRÁTICAS DE SEGURANÇA			
	GRI 103-1	Explicação do tópico material e seu limite.	Página 8	
	GRI 103-2	Abordagem de gestão e seus componentes.	Página 31	
	GRI 103-3	Avaliação da abordagem de gestão.	Página 8	
	GRI 410-1	Pessoal de segurança treinado em políticas ou procedimentos de direitos humanos	Página 31	
	SAÚDE E SEGURANÇA DO CLIENTE			
	GRI 103-1	Explicação do tópico material e seu limite.	Página 8	
	GRI 103-2	Abordagem de gestão e seus componentes.	Páginas 17 e 18	
	GRI 103-3	Avaliação da abordagem de gestão.	Página 8	
	GRI 416-1	Avaliação dos impactos de saúde e segurança de categorias de produtos e serviços.	Páginas 17 e 18	
	GRI 416-2	Casos de não conformidade relativos a impactos na saúde e segurança de categorias de produtos e serviços.	Página 18	

