

Uma jornada pelo Sistema Solar da nossa cooperativa



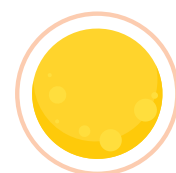
20 19

RELATÓRIO
DE GESTÃO E
SUSTENTABILIDADE



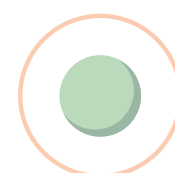
BEM-VINDO AO NOSSO SISTEMA SOLAR

O conceito visual inspirado no Sistema Solar foi adotado para simbolizar os capítulos deste relatório. Os atributos que diferenciam cada planeta se relacionam com os conteúdos abordados. Conheça abaixo:



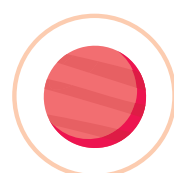
SOL

Ele é a base do sistema solar, assim como o **Jeito de Cuidar** fundamenta nossa cooperativa.



MERCÚRIO

Planeta mais próximo do Sol, ilustra o **Jeito de Cuidar das Pessoas** – essência do Sistema Unimed.



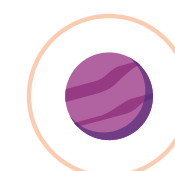
MARTE

Destino recorrente em missões espaciais, remete à constante busca pelo **Jeito de Inovar**.



TERRA

Por ser conhecido como Planeta Água, foi relacionado com o **Jeito de Cuidar do Meio Ambiente**.



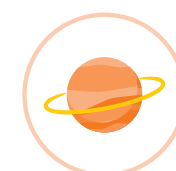
VÊNUS

O planeta mais brilhante do Sistema Solar está relacionado com o nosso **Jeito de Encantar**.



JÚPITER

O maior planeta do Sistema Solar, simboliza o valor da qualidade no **Jeito de Alcançar a Excelência**.



SATURNO

Possui vários anéis e foi relacionado com os Recursos Próprios da cooperativa e ao **Jeito de Integrar em Saúde**.



URANO

Descoberto por um olhar atento, se associa com a atenção especial do **Jeito de Valorizar** os públicos da Unimed Joinville.



NETUNO

O último planeta do Sistema Solar representa o fechamento do relatório e as **perspectivas para os próximos anos**.

Tenha uma ótima leitura!



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 Guimarães, 905 – Bairro: América – Joinville/SC
– CEP: 89.204-061 – Telefone 55 (47) 3441 9555 – www.unimedjoinville.com.br [GRI 102-1]

SUMÁRIO

1. SQL | NOSSO JEITO DE CUIDAR

Sobre o nosso relatório **05**
Palavra da Diretoria **06**
Governança **07**
Materialidade **10**
Cooperativismo **12**
Modelo de atuação **13**
Linha do Tempo
Unimed Joinville **14**

5. VÊNUS | JEITO DE ENCANTAR

Relacionamento com os colaboradores **31**
Dados sobre os colaboradores **33**
Respeito à diversidade **35**
Saúde e segurança do cliente **36**

2. MERCÚRIO | JEITO DE CUIDAR DAS PESSOAS

Encantamento **16**
Hospitalidade **18**

4. TERRA | JEITO DE CUIDAR DO MEIO AMBIENTE

Saúde ambiental **23**
Ações de redução de impacto **24**
Transformando o futuro para as
próximas gerações **26**

6. JÚPITER | JEITO DE ALCANÇAR A EXCELÊNCIA

Jornada da Excelência **38**
Prêmios e conquistas **39**
Atendimento modernizado **40**
Ações 2019 **41**
Ações de endomarketing **43**

3. MARTE | JEITO DE INOVAR

Estação de Inovação **20**
Organismo Vivo Unimed **21**

7. SATURNO | JEITO DE INTEGRAR EM SAÚDE

Recursos Próprios **45**
Serviços - Espaço Viver Bem **48**
Gestão da Sustentabilidade **50**
Saúde econômica **51**

8. URANO | JEITO DE VALORIZAR

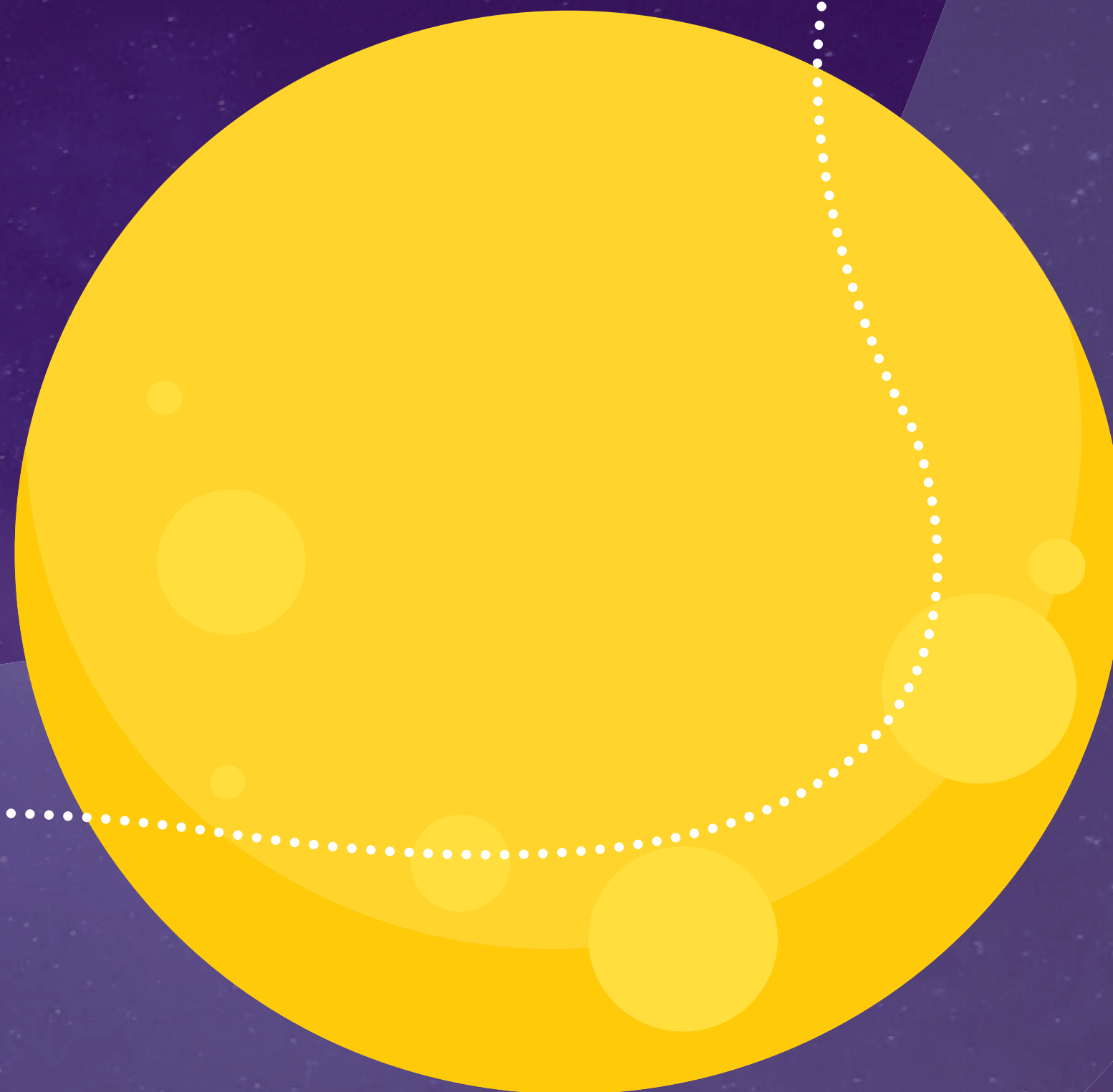
Um olhar especial voltado aos
nossos Cooperados **53**
Um olhar especial voltado aos
nossos colaboradores **54**
Um olhar especial voltado à
comunidade **56**

9. NETUNO | PERSPECTIVAS PARA 2020 e 2021 - 60

Sumário de Conteúdo - GRI
Standards **62**

SOL

Nosso Jeito de Cuidar



SOBRE O NOSSO RELATÓRIO

A Unimed Joinville é uma Cooperativa Médica de Trabalho, e assistência médica com foco na saúde, não apenas como o negócio, mas como missão. [GRI 102-1]
[GRI 102-5] A Unimed está Localizada na Rua Orestes Guimarães, 905 – Bairro: América – Joinville/SC. [GRI 102-3] [GRI 102-4]

Este ano, a Unimed Joinville apresenta o segundo Relatório de Gestão e Sustentabilidade, seguindo as diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI) – Diretrizes para Relato de Sustentabilidade – versão Standards, a opção “essencial”. [GRI 102-54]

Este relatório reafirma a responsabilidade da Unimed Joinville com a transparência de suas ações, evidenciando o compromisso com a melhoria contínua dos processos de governança. Este documento traz informações relacionadas ao seu desempenho e indicadores referentes ao período de atuação da cooperativa de 1 de janeiro a 31 de dezembro de 2019. [GRI 102-50]

Os indicadores da metodologia GRI viabilizam a transparência por meio de relato objetivo, consistente e assertivo, demonstrando informações dos aspectos sociais, econômicos, ambientais e de gestão, assim como seus impactos. Para este relatório, não se buscou verificação externa [GRI 102-56]. As informações foram levantadas por meio da Pesquisa de Materialidade realizada em Joinville no dia 05 de agosto de 2019, com os stakeholders e assistida por uma consultoria externa. A área de atuação da Unimed Joinville abrange seis municípios de Santa Catarina – Brasil. [GRI 102-1] [GRI 102-3] [GRI 102-5] Esta versão é a segunda a ser publicada. Nos últimos dois anos o relato se deu de forma anual, entretanto, a partir de 2020 a periodicidade da edição passará a ser bianual. [GRI 102-51] [GRI 102-52]

Para mais informações, dúvidas sobre o conteúdo deste relatório e comentários você poderá entrar em contato pelo e-mail: sustentabilidade@joinville.unimedsc.com.br [GRI 102-53].

****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.*

PALAVRA DA DIRETORIA

[GRI 102-14]

Para a Unimed Joinville, o ano de 2019 foi marcado como sendo um período de grandes desafios e transformações notáveis. A aposta na implantação da cultura de inovação e melhoria contínua abriu novos caminhos para os planejamentos da gestão e possibilitou a reestruturação de áreas estratégicas da cooperativa. Além disso, a era de inovação fomentada dentro da cooperativa, também oportunizou o avanço tecnológico com a migração dos softwares para a plataforma do Google, por exemplo.

Com o novo cenário, foi possível acompanhar o universo das tendências e se destacar no mercado de saúde por intermédio da humanização, empatia, transparência e qualidade no atendimento.

Nossa cooperativa, além de apresentar formas positivas de atendimento ao beneficiário e comunidade, também está atenta aos outros dois pilares que apoiam a Unimed Joinville: colaborador e cooperado. Foram desenvolvidas novas ações de aproximação com os públicos citados, com enfoque na participação efetiva dos Conselhos em reuniões, a reativação dos Comitês de Especialidades e o envolvimento do cooperado. A cultura do diálogo ficou mais evidente e, dessa forma, a mensagem chegou claramente aos públicos. Essa postura revela que a Unimed Joinville entende como sendo essencial valorizar, de forma responsável, o trabalho de cada um que constrói a cooperativa diariamente. [GRI 102-15]

Por fim, podemos afirmar que, em 2019, o trabalho foi construído com base na gestão compartilhada e foco na governança. Assim, o caminho se tornou único: expandir e crescer.

Diretoria Executiva – Unimed Joinville



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



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



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

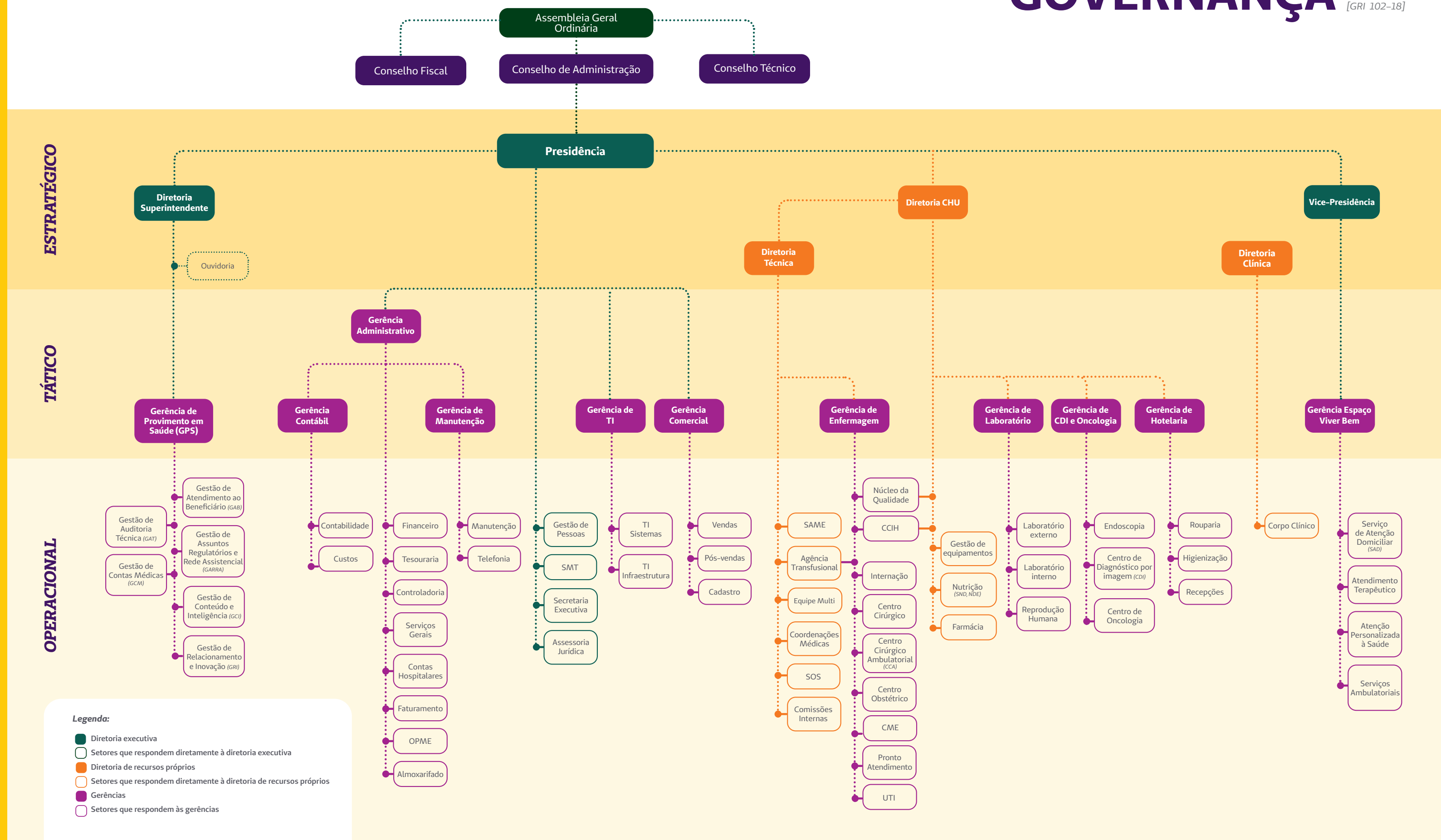
A diretoria executiva da Unimed Joinville possui assentos em conselhos e comitês, conforme descrito abaixo: [GRI 102 – 13]

- 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 Estratégico Unimed Federação/SC
- Comitê de Atenção Integral à Saúde (CAS) Unimed Brasil
- AJORPEME (Núcleo das Cooperativas)



GOVERNANÇA [GRI 102-18]

ORGANOGRAMA



GOVERNANÇA | CONSELHOS

Conselho de Administração



Dr. Ademir Garcia Reberti
Médico especializado em Ginecologia e Obstetrícia



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. Rodrigo H. Strelow
Médico especializado em Cardiologia



Dr. Fabio A. de Campos
Médico especializado em Radiologia



Dr. Luis Carlos Ferreira
Médico especializado em Coloproctologia



Dr. André Luiz Silva Moura
Médico especializado em Ortopedia e Traumatologia



Dr. Vinícius J. Cota Schiochet
Médico especializado em Cirurgia Geral

Suplentes

Conselho Técnico e de Ética



Dr. Thomas A. Huber
Médico especializado em Ortopedia e Traumatologia



Dr. Tomio Tomita
Médico especializado em Anestesiologia



Dr. Guilherme R. Colin
Médico especializado em Pediatria



Dr. Marcelo M. Fronza
Médico especializado em Radiologia



Dr. Rodrigo Marzagão
Médico especializado em Oftalmologia



Dr. Claudio W. Júnior
Médico especializado em Nefrologia

Suplentes

GOVERNANÇA | CONSELHOS

Conselho Singular de Representantes (CSR)

Implantado pela Unimed Joinville por meio da organização do Quadro Social, o Conselho é um órgão auxiliar da cooperativa, formado pelo conjunto de representantes dos Comitês de Especialidade dos Cooperados.

O papel do Conselho Singular de Representantes é:

- Analisar, discutir e se posicionar com relação às propostas e decisões do Conselho de Administração e da Diretoria Executiva;
- Transmitir aos Comitês de Especialidades as propostas e decisões de tais órgãos sociais, em relação às atividades da Cooperativa;
- Divulgar as metas propostas pela Administração.

Comitê de Especialidades

É formado por médicos cooperados de cada especialidade ou de especialidades afins. Atua como órgão auxiliar da cooperativa, com o papel de sensibilizar os cooperados sobre a Legislação Cooperativista e a Legislação dos Planos de Saúde, levando-os a conhecer e vivenciar o Estatuto da Unimed Joinville, seus direitos, deveres e responsabilidades.

Além disso, o Conselho também tem as seguintes atribuições:

- Transmitir aos médicos cooperados as propostas e decisões do Conselho de Administração, em relação às atividades de cada especialidade médica e da cooperativa como um todo;
- Divulgar as metas propostas pela Administração;
- Formar novas lideranças para ocupar cargos eletivos na cooperativa.





MATERIALIDADE

Este relatório contém informações relacionadas a Unimed Joinville e vem sendo aprimorado a cada ano, desde a sua primeira versão, publicada em 20 março de 2018. [GRI 102-51] Este documento mostra a atuação da Cooperativa como operadora de planos de saúde, sua estrutura e recursos próprios. [GRI 102-45]

No processo de construção do relatório, a Unimed Joinville se baseou na Pesquisa de Materialidade realizada com os stakeholders. [GRI 102-42] Para o engajamento dos participantes na pesquisa, foram realizados convites presencialmente, por e-mail e WhatsApp (conforme o público). [GRI 102-43]

A pesquisa foi assistida por uma consultoria externa, a qual foi aplicada um questionário presencial em agosto de 2019 e servido um café. [GRI 102-46] [GRI 103-3] Os respondentes da pesquisa foram:

- Clientes;
- Comunidade do Entorno;
- Meio Ambiente;
- Cooperados;
- Força de Trabalho;
- Fornecedores;
- Governo e Sociedade



[GRI 103-1] Após a definição dos temas por intermédio da pesquisa, os mesmos foram analisados quanto aos seus possíveis impactos para dentro e fora da organização. Abaixo a tabela com a classificação dos temas:

DENTRO	TEMAS PRIORITÁRIOS DESTE RELATÓRIO	FORA
x	Desempenho Econômico	x
x	Presença no Mercado	x
x	Materiais	x
x	Energia	x
x	Conformidade Ambiental	x
x	Emprego	x
x	Relações Trabalhistas	x
x	Não Discriminação	x
x	Saúde e Segurança do Cliente	x
x	Comunidades Locais	x

LEGENDA: x Possibilidade de ocorrência

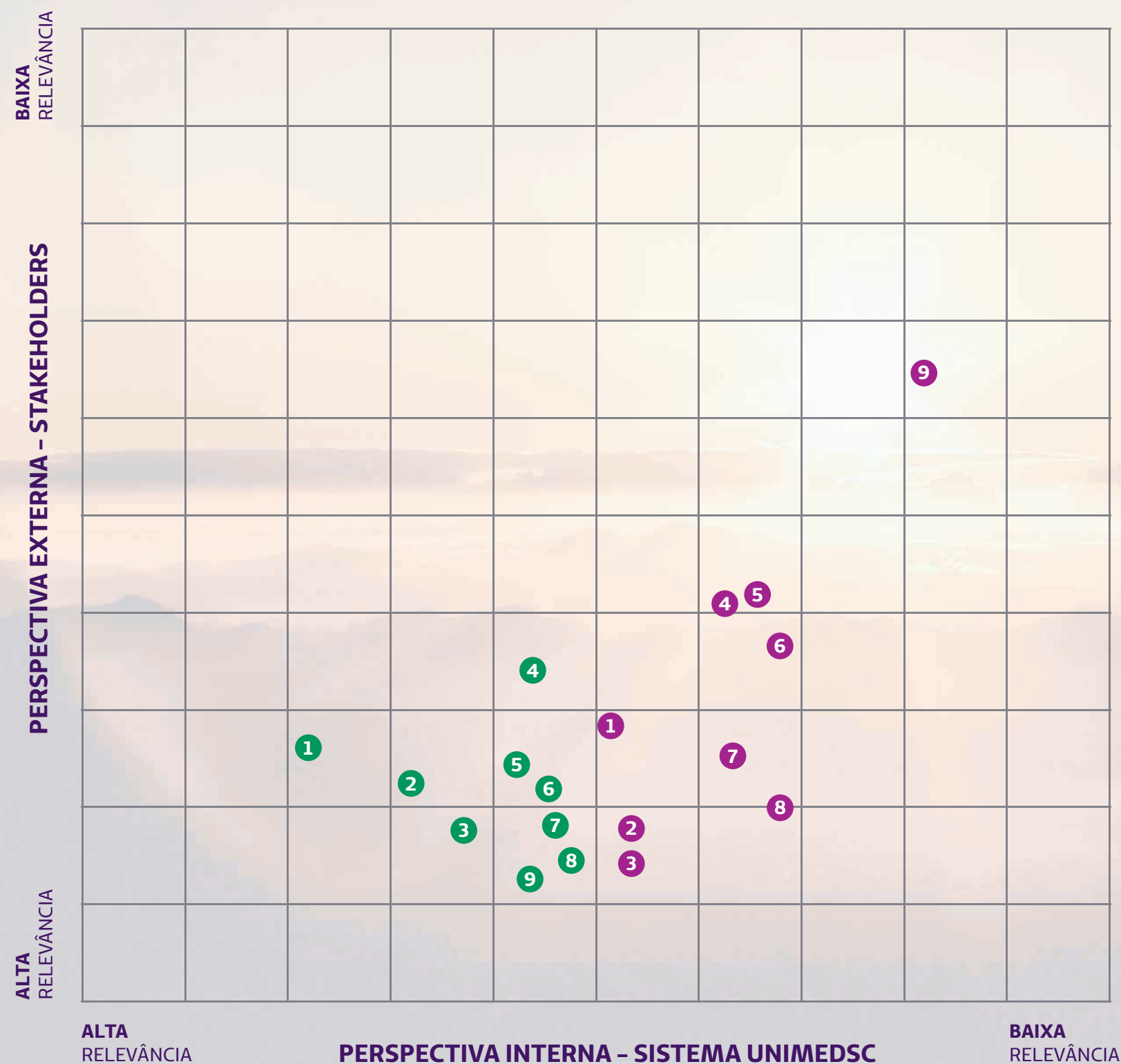
[GRI 102-48][GRI 102-49] Não foi constatada a necessidade de alterações de informações já divulgadas externamente no Relatório de Sustentabilidade 2018.

Na consulta realizada com os públicos 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, sendo eles: [GRI 102-47] [GRI 102-44]

Desempenho Econômico
Presença no Mercado
Materiais
Energia
Conformidade Ambiental

Emprego
Relações Trabalhistas
Não Discriminação
Saúde & Segurança dos Clientes
Comunidades Locais

MATRIZ DE MATERIALIDADE



LEGENDAS

ASPECTOS REPORTÁVEIS/MATERIAIS:

1. Desempenho Econômico
2. Não Discriminação
3. Saúde e Segurança do Cliente
4. Emprego
5. Presença no Mercado
6. Relações Trabalhistas
7. Materiais
8. Energia
9. Conformidade Ambiental

ASPECTOS RELEVANTES SEM CONVERGÊNCIA

1. Comunidades Locais
2. Trabalho Infantil
3. Avaliação da Organização em Direitos Humanos
4. Privacidade do Cliente
5. Conformidade Socioeconômica
6. Avaliação de Fornecedor em Impacto na Sociedade
7. Saúde e Segurança no Trabalho
8. Impactos Econômicos Indiretos
9. Políticas Públicas

COOPERATIVISMO

Cooperar é uma filosofia de vida, significa somar esforços e trabalho para atingir um mesmo fim. É agir de maneira democrática e participativa, com responsabilidade social, econômica e educativa.

Nossos princípios [GRI 102-16]



2º Princípio:
Gestão democrática pelos cooperados



4º Princípio:
Autonomia e independência



6º Princípio:
Intercooperação



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



3º Princípio:
Participação econômica dos cooperados



5º Princípio:
Educação, formação e informação



7º Princípio:
Interesse pela comunidade

MODELO DE ATUAÇÃO

NOSSA MISSÃO

Proporcionar as melhores soluções em saúde, promovendo o bem-estar de nossos clientes, valorizando o trabalho de médicos e colaboradores, assegurando o desenvolvimento sustentável do Sistema Unimed. [GRI 102-16]

NOSSA VISÃO

Ser referência em serviços de saúde suplementar, com excelência em humanização, sustentabilidade e inovação até 2021 [GRI 102-16]

NOSSOS VALORES

- Inovação
- Sustentabilidade
- Cooperação
- Respeito à individualidade das pessoas [GRI 102-16]



NOSSOS NÚMEROS

DADOS	2018	2019
Número de Médicos Cooperados	756	761
Número de Colaboradores [GRI 102-8]	1132	1181
Número de Clientes*	98.015	109.278
Clínicas Credenciadas	114	131
Hospital Próprio	01	01
Hospital Credenciado	01	01
Laboratório de Análises Clínicas Próprio	01	01
Laboratórios Credenciados	16	13
Atendimento Domiciliar (SAD)	01	01
Medicina Preventiva (PROMOPREV)	-	01
Centro de Oncologia	01	01
NAC - Núcleo de Atendimento ao Cliente - Recurso Próprio	01	01

ÁREA DE ABRANGÊNCIA

[GRI 102-4] [GRI 102-7] [GRI 102-6]

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

LINHA DO TEMPO

UNIMED JOINVILLE

1971

FUNDAÇÃO DA UNIMED JOINVILLE

Um grupo de médicos trouxe para Joinville o modelo de sistema previdenciário que permitia valorizar a profissão médica e beneficiar os usuários com uma prática mais livre e de melhor qualidade.

1976

SEDE PRÓPRIA

Foi adquirida a sede própria da Unimed Joinville, na Rua Ministro Calógeras. Nesta rua funcionou também o Pronto-Atendimento e Hospital Dia. Houve ainda a construção do prédio administrativo da Unimed, na esquina com a Rua São Paulo, mais tarde vendido para a compra do terreno onde hoje está instalado o Centro Hospitalar Unimed (CHU).

2001

INAUGURAÇÃO DO CENTRO HOSPITALAR UNIMED

O Centro Hospitalar Unimed (CHU) foi inaugurado no dia 5 de março..

2013

INÍCIO DA AMPLIAÇÃO DO CENTRO HOSPITALAR UNIMED

Nova estrutura hospitalar e Centro Clínico.

2017

INAUGURADO O NÚCLEO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE (NAC)

No espaço, são oferecidos os serviços de Laboratório, Autorizações, Comercial e Espaço Viver Bem.

2018

INAUGURADO O CENTRO DE ONCOLOGIA

Neste local, funciona o serviço de Oncologia, sede administrativa e estacionamento.

2019

UNIMED PERSONAL

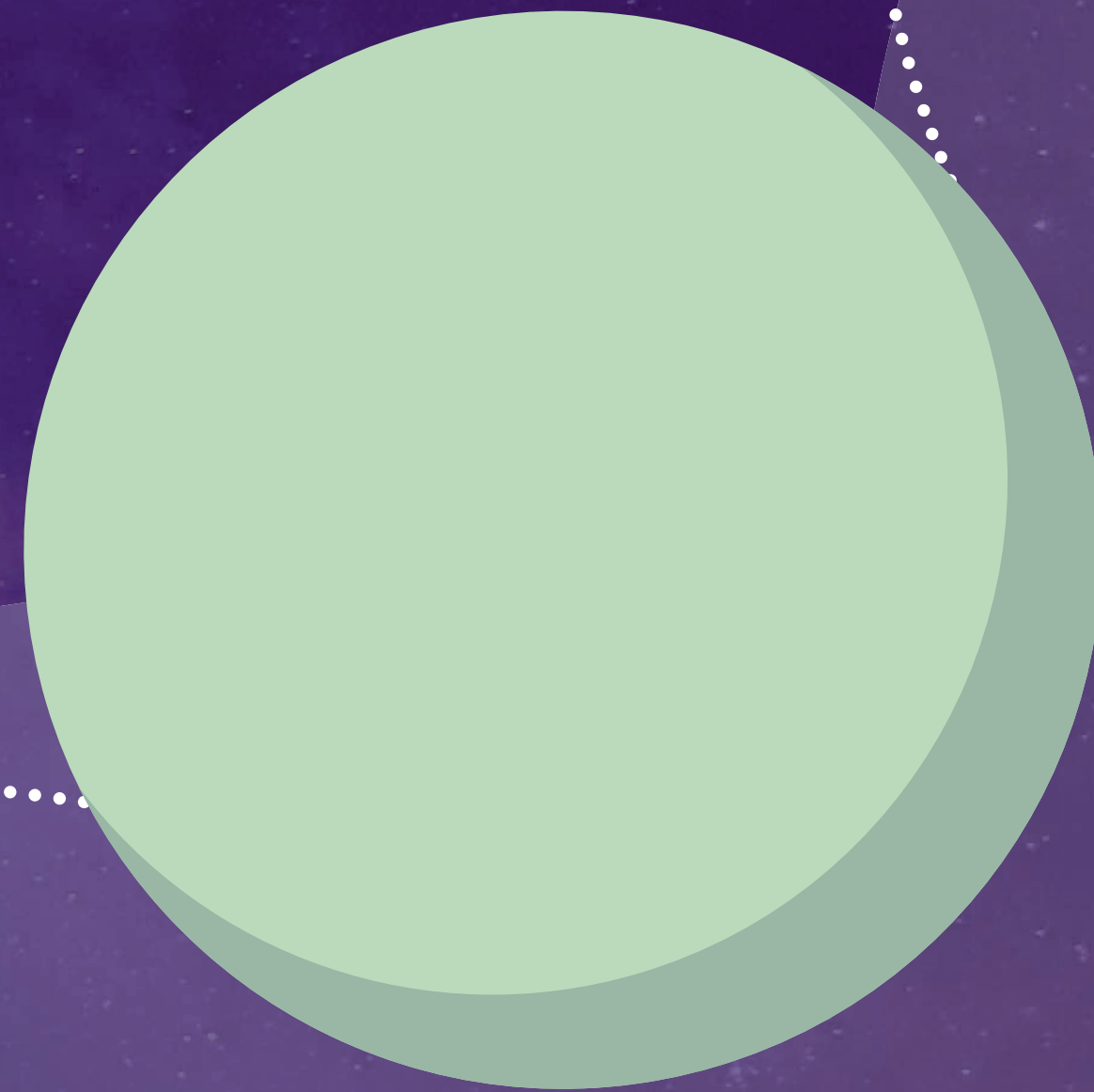
Inauguração da Unidade Personal no Perini Business Park e Araquari.

OPERADORA DE GRANDE PORTE

A Unimed Joinville se tornou operadora de grande porte ao atingir mais de 100 mil clientes. Esta conquista reflete a evolução e comprometimento da cooperativa ao longo dos anos de atuação [GRI 102-6]. Devido a toda esta ampliação e com a abertura do serviço de oncologia, houve a necessidade de ampliar o Rol e a complexidade de fornecedores, impactando também em um maior volume de compras. [GRI 102-10]

MERCÚRIO

**Jeito de Cuidar
das Pessoas**



ENCANTAMENTO

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). Contamos com um diferencial na implementação do atendimento humanizado. Esta ação busca mostrar a UTI como sendo um ambiente mais acolhedor para o paciente, familiares e/ou cuidadores. 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.

• Passeio em área externa:

No 4º andar do Centro Hospitalar Unimed há uma área aberta, com vista para fora do hospital. Os pacientes que estão em recuperação, apresentam uma boa evolução e possuem permissão médica, são levados para um passeio no hall do 4º andar do hospital, acompanhados pela equipe de enfermagem.

• Modificações no ambiente:

Pensando em uma melhor estadia e recuperação do paciente, as janelas das UTIs recebem luz natural, melhorando a percepção de dia e noite de quem está internado. Além de possuir painéis decorativos no ambiente, as rotinas foram alteradas para possibilitar mais tempo de sono durante a noite.

• Cuidados Paliativos:

Embora a intenção seja sempre reverter a situação do paciente, nem sempre isso é possível. Nesta situações, é realizada uma nova abordagem, chamada de “Cuidados Paliativos”, que consistem em medidas farmacológicas e não farmacológicas que atendam as necessidades dos pacientes, familiares e cuidadores, tanto no âmbito físico, psicossocial e espiritual. Em resumo, a ideia é promover o conforto ao paciente em seus últimos dias de vida.

• Comunicação eficiente:

A Unimed Joinville entende que atualizar as informações sobre o estado do paciente é essencial para familiares e/ou cuidadores. Dessa forma, os profissionais da UTI buscam oferecer o máximo possível de suporte aos familiares, fortalecendo a comunicação entre todos os envolvidos no cuidado com o paciente.

• Visita pet:

Pensando em uma maneira de diminuir a saudade entre paciente internado e animal de estimação – além de colaborar com a recuperação do paciente – as UTIs permitem a visita de pets. Para a visita acontecer, é necessário autorização do (a) médico (a) responsável pelo paciente, agendamento prévio da visita com a equipe da hospitalidade, atestado veterinário das boas condições de saúde do animal, além do transporte adequado até o leito.



UTI de portas abertas
Lugar de humanização e acolhimento



ENCANTAMENTO

Serviço de Pedagogia Hospitalar

Oferecemos atendimento diferenciado para as crianças que estão internadas no hospital. Acreditamos que é pelo brincar que a criança ultrapassa a realidade, transformando-a por meio da imaginação e, neste sentido, a brincadeira é importante para a criança hospitalizada, tirando-a da condição passiva de doente e colocando-a ativamente em seu processo de tratamento. Portanto, oferecemos um espaço mais lúdico e atrativo para a criança em uma situação de fragilidade, desarmando suas defesas por conta do medo e insegurança que a rotina hospitalar causa.

• Brinquedoteca:

A Brinquedoteca do hospital possui papel fundamental na humanização do atendimento ao realizar ações para amenizar o desconforto das crianças hospitalizadas. As atividades desempenhadas incluem:

- Contação de histórias;
- Participação em atividades lúdicas em grupo e individuais;
- Trabalhos manuais, brincadeiras, entre outros.

Essas atividades que fazem parte de vivência da criança e são estimuladas na Brinquedoteca, favorecem a forma de lidar com o fato de estar hospitalizado e auxiliam no enfrentando das situações dolorosas e traumáticas dentro do hospital, conduzindo a criança para o entendimento de sua condição atual.

• Temos mais a oferecer:

- Atendimento para crianças em idade escolar internadas no Centro Hospitalar Unimed;
- Oficinas de Artesanato para colaboradores, gestantes de alto risco, pais de bebês internados na UTI Neonatal, acompanhantes e pacientes adultos;
- Contação de história nos leitos, com complementação de atividades pedagógicas;
- Bebê campeão: Entrega de medalhas aos bebês que recebem alta da UTI Neonatal;
- Aniversário do Paciente: Realizada uma surpresa para o paciente internado;
- Varal de Talentos: Exposição das atividades realizadas pelos pacientes;
- Biblioteca e videoteca para pacientes.



Indicadores – atendimentos



HOSPITALIDADE: CUIDADO COM O FOCO NO PACIENTE

Em 2019, o Centro Hospitalar Unimed (CHU) passou a contar com o serviço de Hospitalidade, caracterizado como sendo um diferencial que oferece conforto e qualidade ao paciente durante sua permanência no hospital.

Estamos preparados para atender pedidos especiais que, para serem efetuados, seguem aprovações dos médicos responsáveis e demais setores envolvidos, além de cumprir normas que zelam pela segurança de todos.

Conheça os serviços oferecidos pela Hospitalidade:

Pedidos de clientes:

São solicitações que saem do âmbito comum e promovem a humanização do atendimento, além do bem-estar do paciente. Alguns exemplos são:

- Visita de Pet: Para pacientes que desejam diminuir a saudade do seu animal de estimação. É necessária a autorização do (a) médico (a) responsável pelo paciente, agendamento prévio da visita com a equipe da hospitalidade, atestado veterinário das boas condições de saúde do animal, além do transporte adequado até o leito.

- Refeição diferenciada: Para pacientes que estão internados há muito tempo e não possuem restrições severas.

- Serviços no leito: Manicure e cuidados pessoais.

Estas ações possibilitam o acesso ao real significado de humanização, estimulando a aproximação e fortalecimento de vínculos, além de proporcionar maior autonomia ao paciente.

Pós-óbito:

Os acompanhantes que passam pelo momento de perda de um ente querido são acolhidos em uma sala de conforto especial. Neste momento, possíveis dúvidas também são esclarecidas.

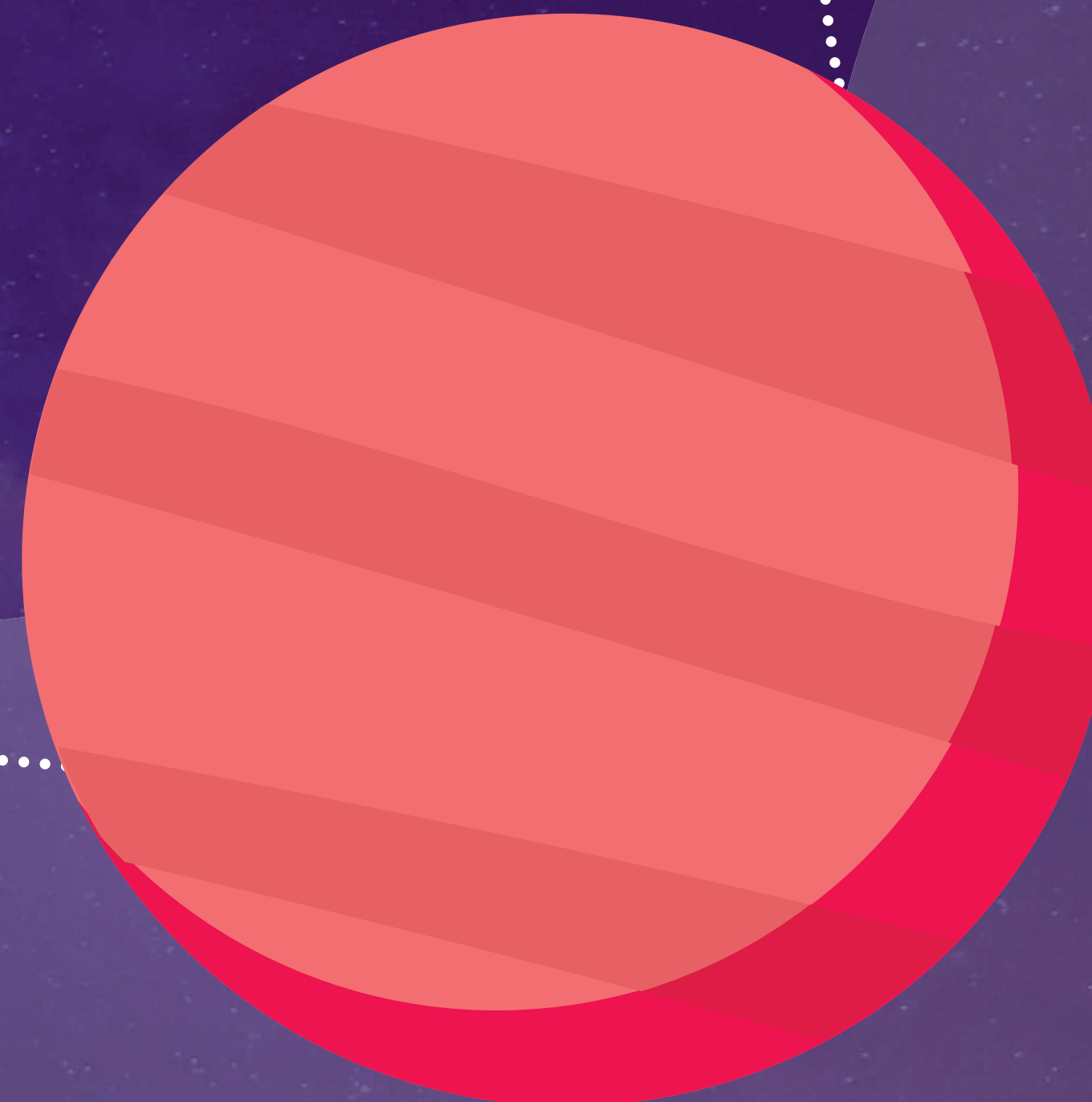
Achados e perdidos:

A Hospitalidade desempenha o papel de auxiliar na procura e retirada dos pertences perdidos. Essa demanda conta com um horário, tempo e local específico.



MARTE

Jeito de Inovar



ESTAÇÃO DE INOVAÇÃO

Inspirados pelo movimento de inovação proposto para ser implantado dentro cooperativa, o setor de Relacionamento e Inovação (GRI) idealizou um espaço físico para estimular as ideias criativas para a melhoria contínua dos processos da Unimed Joinville.

Em 2020, este espaço se tornará realidade. Com conceito visual inspirado na saga americana "Star Wars", foi inaugurada a Estação de Inovação que busca estimular colaboradores, médicos cooperados e fornecedores a desenvolverem soluções que promovam a qualidade dos serviços e contribuam com os resultados estratégicos da cooperativa.

Para alcançar esse objetivo, um grupo de colaboradores foi capacitado na **metodologia de Design Thinking** em novembro de 2019 e, em 2020, está previsto um o projeto piloto com base nos resultados da Pesquisa de Satisfação do Cooperado.



ORGANISMO VIVO UNIMED

No final de 2019, a Unimed Joinville idealizou uma proposta de campanha institucional a ser lançada em 2020, para disseminar conteúdos institucionais e estratégicos da cooperativa aos colaboradores e cooperados. As informações serão transmitidas periodicamente, por meio de um site exclusivo, além de disponibilizadas em murais e informativos.

"Comunicar e despertar interesse sob algo tão intangível, como o mapa estratégico ou os valores de uma instituição, exige criatividade. Optamos por transformar essas informações em um conceito lúdico, que pudessem ser representadas por ícones e de forma atrativa ao público". – **Samantha Maciel, analista de Comunicação e Marketing** – GRI Unimed Joinville

Entenda os cinco pilares que nos tornam vivos:

ORGANISMO VIVO UNIMED



MÚSCULOS:

Nossa maior força está no valor que geramos para os clientes.



PULMÃO:

Os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS) oxigenam nossa cooperativa e a comunidade.



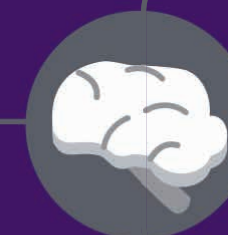
DNA:

Esse pilar está diretamente relacionado ao tema do cooperativismo. Nosso compromisso é comunicar e colocar em prática ações voltadas ao cooperativismo que, em resumo, objetiva o trabalho em conjunto para atingir as metas em comum.



CÉREBRO:

O mapa estratégico direciona nossos processos por intermédio dos objetivos e indicadores.



CORAÇÃO:

A missão, visão e valores fazem nosso coração bater mais forte.



TERRA

**Jeito de
Cuidar do Meio
Ambiente**





SAÚDE AMBIENTAL

A Unimed Joinville possui papel ativo dentro da comunidade e, em virtude dessa atuação, surge também a responsabilidade ambiental, sustentabilidade do negócio e o potencial para desenvolver e promover a sensibilização no âmbito coletivo. A ampliação dos serviços, sensibilizou a cooperativa a criar alternativas para a destinação dos resíduos gerados, seja por meio da reciclagem ou descarte final, como também, principalmente, pelo consumo sustentável. [GRI 302-1] [103-2] [GRI 307-1]

Cooperativa é signatária do movimento ODS

Entre os novos compromissos que a Unimed Joinville adotou em 2019, está a adesão aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), da agenda global da Organização das Nações Unidas (ONU). [GRI 102-12] A cooperativa é signatária do movimento e realiza ações e projetos que busquem a colaboração para diminuir o impacto global de sua atividade, evitando consequências degradantes ao meio ambiente [GRI 102-11].

Muito além de fazer parte do movimento, a Unimed Joinville está engajada em ações e projetos que trabalham em prol da redução dos impactos ambientais e colaborem com os demais ODS. [GRI 103-3] [GRI 307-1]



OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL



JUNTOS SOMOS MAIS

Ações de redução de impacto



Reciclagem de Papéis – Documentos Picotados

Na Unimed Joinville, os documentos confidenciais e de arquivamento morto passam pelo processo de picote ainda na instituição e, logo após, são encaminhados para reciclagem. O valor arrecadado é investido em novos equipamentos. Para se ter um impacto mais incisivo neste sentido, desde 2018, os informativos – que antes eram impressos e fixados nos setores – agora são enviados por e-mail ou disponibilizados na plataforma do Portal Interno.

Ano	Peso (kg)	Valor (R\$)
2018	6.417	R\$ 1.490,00*
2019	11.084	R\$ 2.788,00*
Total geral	17.501	R\$ 4.278,00*



Postura responsável no consumo de energia elétrica

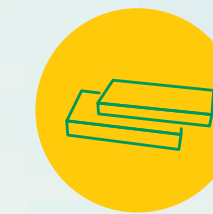
Nosso desafio é desenvolver a cultura ecoeficiente, fazendo com que todos atuem ativamente na gestão da preservação dos recursos naturais, abrangendo todos os nossos públicos de relacionamento (Médicos cooperados, colaboradores e beneficiários). [GRI 103-1] [GRI 302-1]

A tabela abaixo traz informações sobre o consumo de energia elétrica na cooperativa nos últimos três anos:

2017	2018	2019
4.644.519 kw/h	5.951.115 kw/h	6.338.171 kw/h

Percebe-se que, no decorrer dos anos, houve aumento em relação ao consumo de energia. Isto ocorreu devido ao início dos serviços da oncologia, em 2018. Como medida compensatória, as lâmpadas comuns foram substituídas por lâmpadas de led.

[GRI 302-1]



Sucatas de Ferro, Alumínio e Bronze

A reciclagem destes objetos ocorre desde 2005 e consiste em arrecadar as sucatas de ferro e lixo eletrônico. Os objetos são separados e destinados à reciclagem. Atualmente, as sucatas são vendidas para empresas que trabalham com esse tipo de resíduo e que possuem certificados de destinação.

Ano	Peso (kg)	Valor (R\$)
2018	4.831	R\$ 1.066,00*
2019	12.670	R\$ 3.212,00*
Total geral	17.501	R\$ 4.278,00*

*Os valores arrecadados são revertidos para melhorias dentro do hospital. A aquisição de uma máquina industrial para picotar papéis é uma das melhorias implantadas com esse projeto.

JUNTOS SOMOS MAIS

Ações de redução de impacto



Plástico, papel, vidro e metal

Os resíduos são separados nos setores pelos colaboradores, em lixeiras identificadas conforme classificação: Plástico + papel, vidro e metal. Após a separação, são transportados até o depósito de resíduos temporário da Unimed Joinville até que a coleta seja realizada pela empresa Ambiental Limpeza Urbana. Todo resíduo coletado é encaminhado para associações e cooperativas de reciclagem, cadastradas na Prefeitura Municipal de Joinville.

Ano	Volume de resíduos reciclados
2018	69.385 kg
2019	75.435 kg

Em 2019, houve um consumo grande de materiais como copos, talheres, bandejas, bobina, guardanapo, embalagens, papel e saco de lixo, totalizando 1.881.130 unidades. [GRI 301-1] Em 2019, a Unimed Joinville não recebeu notificação, sanção administrativa ou condenação referente ao não cumprimento de leis e regulamentos ambientais. [GRI 307-1]

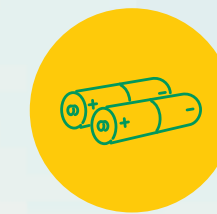


Lâmpadas

Desde 2007, as lâmpadas utilizadas na cooperativa são encaminhadas para descontaminação e reciclagem. Há um custo para destinação das lâmpadas que varia de R\$ 0,63 a R\$ 0,84 a unidade.

A coleta das lâmpadas é realizada pela 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.

Ano	Quantidade de lâmpadas recicladas
2018	1.277 unidades
2019	1.053 unidades



Descarte consciente das pilhas

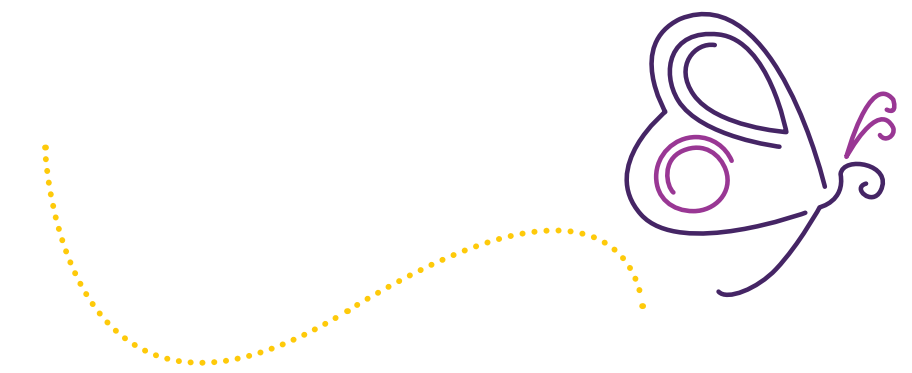
Todas as pilhas descartadas passam por teste de carga. Quando ainda apresentam carga, voltam para reutilização. Esta simples ação resultou na economia de 50% no valor gasto com a compras de pilhas.

Benefícios das ações de redução de impacto:

- Para a empresa que compra esse material, pois se beneficiará dele mais tarde;
- A Comunidade e o Meio Ambiente (pela destinação correta, reduzindo o risco de exposição e contaminação)
- A Unimed Joinville, que contribui com o meio ambiente, mantém sua estrutura limpa e organizada e estabelece o senso de descarte correto na empresa.



TRANSFORMANDO O FUTURO DAS PRÓXIMAS GERAÇÕES



Saúde e Segurança no Trabalho

O setor de Segurança e Medicina do Trabalho (SMT) tem o objetivo de promover a saúde e proteger a integridade do colaborador no seu ambiente de trabalho, prevenindo acidentes e doenças ocupacionais, por meio de inspeções diárias nos setores com o intuito de neutralizar os riscos. O SMT também é responsável pelo gerenciamento de resíduos da Unimed Joinville. [GRI 103-2]

Para realizar a eficiência dos projetos e ações, é utilizado o controle de Movimentação de Resíduos e Rejeitos gerados pela cooperativa, pelo Sistema do Instituto do Meio Ambiente SC, auditorias internas setoriais com inspeções de segregação de resíduo e visita técnica aos destinadores de resíduos e rejeitos. No ano de 2019, foi implantado o resultado das auditorias setoriais de Segurança do Trabalho no sistema interno. [GRI 103-3] [GRI 413-1]

Pensando em oferecer a humanização dentro do espaço de trabalho, o setor de Segurança e Medicina do Trabalho possui o Programa de Qualidade de Vida no Trabalho, que abrange as seguintes ações:

- Treinamentos de Segurança e Medicina no trabalho
- Ginástica Laboral
- SIPAT (Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho)
- Análise ergonômica nos postos de trabalho
- Exames periódicos e controle da saúde
- Avaliação da função muscular
- Visita domiciliar aos colaboradores afastados
- Campanhas de vacinação
- Programa Alerta Saudável: Incentiva o monitoramento do peso dos colaboradores e promoção de ações de auto cuidado.

Redução de impactos

Os impactos gerados pelos resíduos da Unimed Joinville vão desde materiais de escritórios a resíduos da assistência à saúde. Dessa forma, se faz necessário praticar o uso consciente de recursos e realizar o descarte adequado dos rejeitos para que ocorra a diminuição dos impactos, reaproveitando e transformando os resíduos gerados. [GRI 103-1] [GRI 413-1]

Para efetivar o gerenciamento deste tema, são realizadas as seguintes ações:

- Monitoramento de Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviço de Saúde;
- Controle de Movimentação de Resíduos e Rejeitos gerados pela Cooperativa (feito pelo Sistema do Instituto do Meio Ambiente SC);
- Auditorias internas setoriais com inspeções de segregação de resíduos;
- Visita técnica aos destinadores de resíduos e rejeitos;
- Treinamento de descarte de Resíduos para colaboradores da cooperativa.

A partir dessas ações, é possível minimizar a produção de resíduos e proporcionar o encaminhamento seguro, de forma eficiente, visando à proteção dos trabalhadores e o gerenciamento dos recursos materiais e do meio ambiente.

Para atingir estes resultados, são executados alguns projetos dentro da cooperativa, descritos na página a seguir. [GRI 103-2] [GRI 413-1]

Recycle Bem



• Reciclagem de material de escrita

O projeto iniciou em 2016 e tem o propósito de reciclar instrumentos de escrita como canetas, lápis, apontador, entre outros. Colaboradores, cooperados e comunidade em geral são estimulados a participar do projeto e a oferecer uma nova destinação para estes itens.

Os materiais são enviados para uma empresa parceira onde é realizada a reciclagem e venda dos materiais. Assim como em outros projetos, com a arrecadação da venda, a Unimed Joinville reverte 100% em doações para entidades filantrópicas da cidade.

Desde o início do projeto, mais de 8.000 unidades de material de escrita foram encaminhadas ao processo de reciclagem e transformadas em nova matéria-prima.

O valor arrecadado no ano de 2019 (\$29,22) foi entregue ao Instituto Ademar Cesar. [GRI 413-1]

Ano	Quantidade de resíduos reciclados
2018	3.113 unidades
2019	2.922 unidades

• Carretéis de esparadrapos e micropore

O projeto recicla os carretéis vazios de esparadrapos e micropore, transformando-os em nova matéria-prima e contribuindo com a sustentabilidade. Todos os colaboradores e médicos cooperados podem participar deste projeto.

O projeto iniciou em julho de 2019 e até o final do ano foram arrecadados 304 unidades, que serão transformadas em PVC. [GRI 413-1]

• Carteirinhas do plano de saúde e crachás

O projeto tem como objetivo reciclar as carteirinhas que não são mais utilizadas pelos colaboradores e usuários do serviço, para fabricação de novos produtos, como por exemplo, materiais feitos de PVC. As carteirinhas são picotadas por um funcionário do setor da controladoria e recolhidos por empresa parceira.

Em 2019, o material arrecadado foi transformado em 350 canos de PVC em formato retangulares com 1,50 metros de altura. Estes canos foram utilizados para cercar a área de preservação permanente da cooperativa. [GRI 413-1]

Ano	Quantidade de resíduos reciclados
2018	93 kg
2019	100 kg

• Óculos de Segurança

O projeto teve início recente, em 2019, e tem a finalidade de reciclar óculos de segurança utilizados pelos colaboradores e que não estão em bom estado para o uso adequado.

Em um ano de atuação do projeto, mais de 50 unidades de óculos de segurança foram encaminhados para descarte adequado e transformadas em nova matéria-prima (PVC). [GRI 413-1]

• Esponjas

Levando em consideração o impacto ambiental do descarte incorreto das esponjas, em 2017, foi criado o projeto que busca reciclar esponjas utilizadas na limpeza de utensílios da cozinha, copas e limpeza em geral, frequentemente descartadas em lixo comum. Além das esponjas utilizadas na cooperativa, os colaboradores também podem trazer o material de casa.

Em três anos de projeto, 5.628 unidades de esponjas foram encaminhadas para o processo de reciclagem e transformação feita pela empresa parceira da Unimed Joinville. As esponjas são convertidas em nova matéria-prima e passam a ser utilizadas na produção de lixeiras, bancos, entre outros.

A Unimed reverte 100% da arrecadação da reciclagem em doações para entidades sem fins lucrativos, localizadas em Joinville. **Em 2019, foi destinado o valor de R\$ 21,22 para o Instituto Ademar Cesar.** O número em reais não possui uma representação substancial, no entanto, o impacto das esponjas descartadas de forma correta é o principal objetivo das ações que envolvem o meio ambiente. [GRI 413-1]

Ano	Quantidade de resíduos reciclados
2018	2.321 unidades
2019	2.122 unidades





Recycle e Viva - Coleta de óleo

Iniciado em 2010, o projeto coleta o óleo de cozinha usado, além de realizar a destinação adequada e o reaproveitamento. A conscientização do descarte correto do óleo de cozinha atinge diversos públicos como colaboradores, cooperados e comunidade em geral.

Esta iniciativa diminui o impacto ambiental, possibilitando a transformação em biocombustível. Em 10 anos da existência do projeto, 28.000 litros de óleo de cozinha foram encaminhados para processo de reciclagem e transformação.

No ano de 2019, a coleta do óleo viabilizou a compra de 10 cestas básicas, que foram doadas ao Lar Mãe Abigail (da mesma forma que em 2018). [GRI 413-1] Além da quantidade arrecadada pelo projeto, a Unimed Joinville acrescentou à doação mais 10 unidades de cestas básicas.

Ano	Quantidade de resíduos reciclados
2018	1.870 litros
2019	1.628 litros

Programa de treinamento anual

O programa de treinamento anual em resíduos existe há mais de 10 anos e objetiva a orientação aos colaboradores quanto ao descarte correto dos resíduos e projetos de reciclagem.

Os treinamentos acontecem semanalmente nas integrações de novos colaboradores e, anualmente, conforme cronograma ou necessidade do setor. O programa busca abranger todos os colaboradores da Unimed Joinville.

Com o programa, é possível identificar que há melhor segregação dos resíduos e destinação correta, diminuindo o impacto ambiental. [GRI 413-1]



Empresa Amiga da Bicicleta

A Unimed Joinville incentiva os colaboradores a fazerem o uso de bicicletas como meio de locomoção. E, para melhorar essa experiência, a cooperativa investiu em infraestrutura de suporte para essa prática, instalando 30 bicicletários, vestiários para troca de roupa e sistema de segurança, que garante maior tranquilidade aos usuários.

Com o projeto, a Unimed Joinville reafirmou seu propósito sustentável e conquistou o selo “Empresa Amiga da Bicicleta”, concedido pela Prefeitura de Joinville em reconhecimento às instituições que disponibilizam infraestrutura adequada às necessidades de funcionários e clientes.

Esta atitude identificou o aumento dos usuários que utilizam a bicicleta como meio de transporte, além da diminuição dos poluentes. [GRI 413-1]



Gabriela,
Técnica em
farmácia

Gabriela

Responsabilidade com os
medicamentos e com o
meio ambiente.



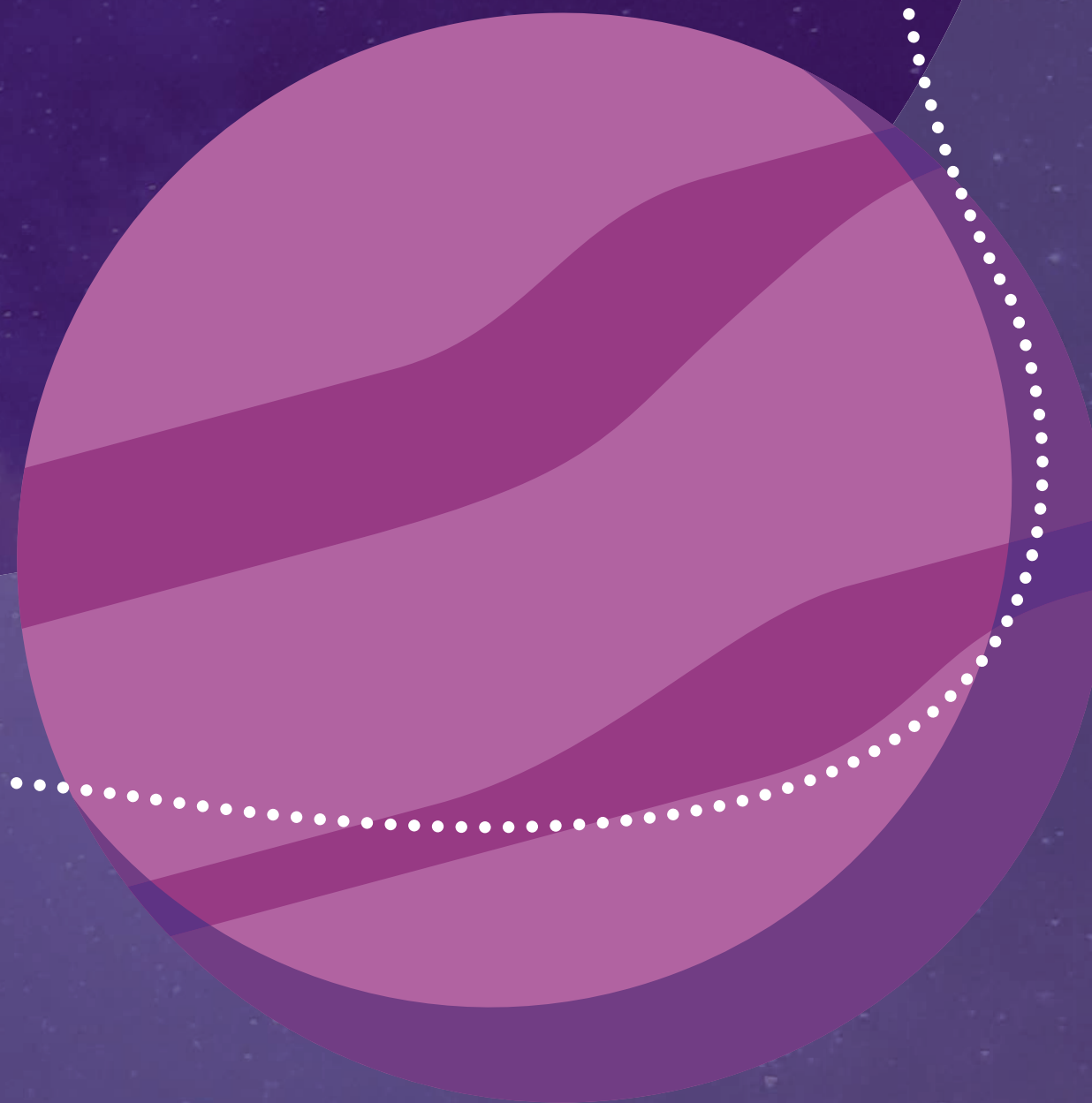
**MUDE1
HABITO**

seja amigo
da bicicleta



VÊNUS

Jeito de
Encantar





RELACIONAMENTO COM OS COLABORADORES

O setor de Gestão de Pessoas atua continuamente no desenvolvimento dos colaboradores. Dessa forma, utiliza o conceito e a metodologia da Gestão por Competências em todos os seus processos, com o objetivo de garantir que a contratação dos colaboradores seja com base nas competências do cargo. A Unimed Joinville realiza avaliações de experiência e avaliações anuais e, se identificada a necessidade, é traçado um Plano de Desenvolvimento Individual (PDI), ferramenta fundamental para identificar e desenvolver os Gaps, direcionando o colaborador para alcançar os resultados desejados pela instituição. Dessa forma, se constrói a possibilidade de ascensão na carreira dentro da organização.

Além do desenvolvimento dos colaboradores, também está em nosso DNA a difusão e integração de Boas Práticas relacionadas à conduta ética. Com isso, a Unimed Joinville desde 2018 adotou ao Código de Conduta do Sistema Unimed. [GRI 102-17]

Conheça algumas práticas desempenhadas:

- Incentivo às 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.
- Promoção do desenvolvimento sustentável em nossos relacionamentos com os diversos públicos de contato, tendo a transparência como um de nossos princípios.
- Prezamos pela adoção dos pactos e modelos de negócio que norteiam a busca do desenvolvimento sustentável em níveis

locais, regionais e nacionais.

- Fomento da Política de Sustentabilidade alinhada aos parâmetros nacionais do Sistema Unimed.
- Monitoramento ativo das práticas de trabalho dos contratados, mantendo a responsabilidade de orientar sobre o tema e promover a erradicação de qualquer tipo de uso de mão de obra escrava, trabalho infantil ou de gênero semelhante.
- Valorização da cultura e progresso da nação. [GRI 103-2] [GRI 202-1]

A área de Gestão de Pessoas tem como propósito reter talentos, pois entende que os colaboradores são o maior patrimônio da cooperativa. Por isso, acompanhar os resultados das ferramentas implantadas (avaliações, entrevistas, pesquisas) são vistos como termômetros para o colaborador e instituição.



Valorização da Diversidade

A Unimed Joinville considera que o tema sobre respeito às diversidades possui um grande impacto na valorização do capital humano, pois valorizar a diversidade é cuidar da qualidade das relações que mantemos com todas as pessoas. Dessa forma, há o compromisso com a legislação brasileira e as boas práticas de responsabilidade social, ou seja, rejeitamos a discriminação por questões de etnia/cor, idade, gênero, religião, orientação sexual, identidade de gênero, deficiências ou outras singularidades que possam oferecer riscos às pessoas por preconceitos presentes na sociedade. Inicialmente, a Unimed promoveu uma mudança cultural, trabalhando a diversidade com todos gestores e, posteriormente, com os colaboradores por intermédio de palestras e encontros com discussão de diversos temas. [GRI 103-1] [GRI 202-1]

Pesquisa de Clima Organizacional

A medição dos impactos entre o mercado e a Unimed Joinville é feita pelos canais disponíveis na instituição e Pesquisa de Clima Organizacional. Para os colaboradores, são oferecidos alguns programas e encontros, como por exemplo: Programa Ouvir, Café Diálogo, UniPessoas (Programa que trabalha a diversidade em várias frentes com as categorias: pessoa com deficiência, preparação para a aposentadoria e programa aprendiz), Manual de Conduta, Mecanismos formais de reclamação e, para 2020, será elaborada a cartilha sobre o tema Diversidade. [GRI 103-2].

Para avaliação da eficácia da forma de gestão, é realizado o acompanhamento por intermédio da Pesquisa de Clima, elaborada anualmente e, também, com base nos dados fornecidos nas entrevistas de desligamento e experiências. Tais ferramentas são assertivas e permitem que o colaborador possa contribuir com a instituição ao deixar suas críticas ou sugestões que, conseqüentemente, colaboram com a manutenção do clima organizacional.

Com os resultados obtidos e as ferramentas descritas acima, foram trabalhados temas como a Diversidade, Feedback e Comunicação, obtendo resultados positivos. Em 2018, a pesquisa de Clima Organizacional – na questão Comunicação – alcançou o percentual de 72,6% ao passo que, em 2019, foi de 86,9%. Pode-se atribuir este aumento a mudança na forma de gestão, tendo em vista que os resultados das entrevistas de desligamento, experiência e pesquisa de clima passaram a ser compartilhadas com todos os gestores. Sendo assim, o que antes era entendido como uma responsabilidade exclusiva do setor de Gestão com Pessoas passou a ser compartilhado e se transformou em ações descentralizadas, em que os gestores se envolveram para contribuir na melhoria dos índices. [GRI 103-3].

Relações de trabalho e gestão de pessoas

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

Atualmente, 100% dos colaboradores são em regime CLT e cobertos por Acordo e Negociação Coletiva. Dessa forma, possuem vínculo CLT e recebem salário igual ou maior que o mínimo local previsto em Convenção Coletiva de Trabalho, que é de R\$ 1.380,00. No total, 35 colaboradores recebem até R\$1.380,00 – a maior parte deste grupo é formado por aprendizes e estagiários – sendo que 29 aprendizes trabalham com carga horária reduzida, conforme previsto na legislação. Neste caso, o cálculo salarial é proporcional às horas trabalhadas e seis estagiários que possuem um tipo de contrato de trabalho específico para a categoria. Não há distinção do valor por gênero. [GRI 202-1] [GRI 102 - 8] [GRI 102 - 41]

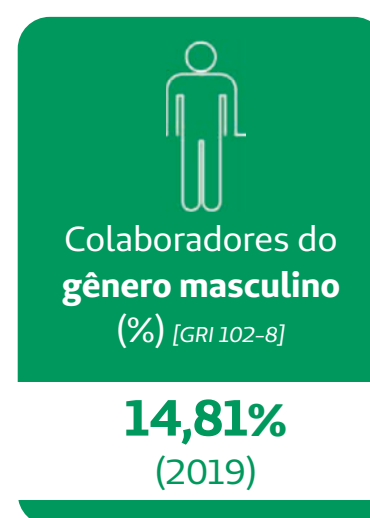
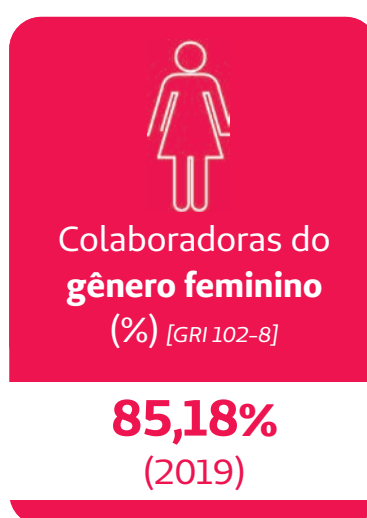
Todos colaboradores com vínculo CLT possuem liberdade para associação voluntária, caso seja do seu interesse, cumprindo desta forma a com a convenção coletiva local. [GRI 102 - 41]



DADOS SOBRE OS COLABORADORES



Gênero



Salários

Percentual de colaboradores que são remunerados com base no salário mínimo local [GRI 202-1]	Mulheres: 2,52%	Homens: 0,52%
Proporção entre o menor salário da cooperativa e o salário mínimo local [GRI 202-1]	Mulheres: 46,92%	Homens: 9,7%

Rotatividade*

Tipo	Número	Percentual sobre o total
Homem <30 anos	16	7,48%
Homem 30 a 50 anos	17	7,94%
Homem >50 anos	2	0,93%
Mulher <30 anos	92	42,99%
Mulher 30 a 50 anos	78	36,45%
Mulher >50 anos	9	4,2%
TOTAL	214	100%

***Rotatividade:** Número de empregados que deixam a cooperativa voluntariamente ou devido a demissão, aposentadoria ou morte em serviço, durante o período de relato (2019).

Em 2019, o turnover foi de 17%. Este número é menor em comparação com o mercado. Na Unimed Joinville, a área assistencial representa a categoria com maior índice de rotatividade. Por esta razão, uma política com regras e normas de desligamento foi adotada como estratégia. O objetivo principal é oferecer mais

oportunidades de desenvolvimento para o colaborador. Caso nenhuma opção oferecida traga resultados satisfatórios, a empresa entende que o colaborador não atendeu as expectativas da organização, optando pelo desligamento.

Novas contratações 2019

Tipo	Número	Percentual sobre o total
Homem <30 anos	30	11,36%
Homem 30 a 50 anos	16	6,06%
Homem >50 anos	0	0
Mulher <30 anos	166	62,88%
Mulher 30 a 50 anos	52	19,70%
Mulher >50 anos	0	0
TOTAL	264	100%

Índice de Satisfação dos colaboradores

Em 2019, realizamos a Pesquisa das 150 Melhores Empresas para Trabalhar e registramos a pontuação de 84% no geral dos fatores analisados. Para 2020, a meta é aumentar o índice de satisfação para 87%. Para isso, serão implantados o Plano de Carreira e a reformulação da Avaliação de Desempenho por Competências. [GRI 401-1]

Índice de Rotatividade

Os impactos da licença maternidade/paternidades mais expressivos são registrados nos desligamentos da área assistencial, principalmente, entre técnicos em enfermagem e enfermeiros, onde a assistência é direta ao paciente. Por ser a maior categoria da instituição, a rotatividade nesta área é considerada uma fragilidade, pois atinge diretamente o paciente. O grande desafio é manter a rotatividade desta categoria menor que 1% para mitigar falhas assistenciais. [GRI 103-1]

[GRI 401-3] [GRI 401-1]

Mensalmente, é realizado o acompanhamento dos índices de rotatividade, que são analisados pelos gestores com apoio do setor de Gestão de Pessoas, com o objetivo de evitar desligamentos. Além disso, são efetuadas entrevistas de desligamento. Estas ações têm o objetivo de identificar os motivos da saída dos colaboradores e, após, criar plano de ação para retenção. A Unimed Joinville também possui uma Diretriz de Desligamento e Canal de Denúncias anônimas. [GRI 103-2] [GRI 401-3] [GRI 401-1] [GRI 102-17]

Em 2019, foram entrevistados 90% dos colaboradores desligados. Diante dos resultados, temas relevantes foram trabalhados com os gestores na Academia de Lideranças. Outro desafio para 2020 é trabalhar os fatores de Comunicação, Relacionamento Interpessoal e Carreira. [GRI 103-3] [GRI 401-3] [GRI 401-1]

Licença-maternidade/paternidade

Número total de empregados que gozaram de licença-maternidade/ paternidade <small>[GRI 401-3]</small>	Mulheres: 55	Homens: 6
Número total de empregados que retornaram ao trabalho após gozar de uma licença maternidade/paternidade <small>[GRI 401-3]</small>	Mulheres: 51	Homens: 6
Número total de empregados que retornaram ao trabalho após uma licença-maternidade/paternidade e continuaram empregados 12 meses após seu retorno ao trabalho <small>[GRI 401-3]</small>	Mulheres: 51	Homens: 6

Acordo coletivo

Os colaboradores da Unimed Joinville são representados pelo Sindicato da Saúde e a escolha pela afiliação é voluntária. O acordo coletivo é negociado a cada 12 meses e as eventuais mudanças são informadas aos colaboradores nas reuniões e comunicados internos. [GRI 402-1]

Por ser a assistência, a categoria preponderante, o sindicato da saúde representa fortemente a força de trabalho. As negociações

são sempre discutidas e avaliadas entre os dois lados. A Unimed Joinville entende que uma negociação transparente e equilibrada fomenta o ambiente de trabalho mais saudável para seus colaboradores. Sendo assim, a missão é manter a judicialização trabalhista abaixo de 4% ao ano. [GRI 103-1] [GRI 402-1]

O tema do Acordo Coletivo é tratado entre o presidente do sindicato, jurídico da cooperativa, setor de Gestão de Pessoas e presidente da Unimed Joinville. Um mês antes do fechamento da negociação, recebemos a solicitação do sindicato e, após acordo entre as partes, a Convenção e o Acordo são disponibilizados aos colaboradores. [GRI 103-2]

Processos trabalhistas

A eficácia da forma de gestão é avaliada por meio do acompanhamento dos processos trabalhistas e discussão com os gestores, caso ele ocorra. Em 2018, o percentual de processo trabalhista foi de 6%, após o acompanhamento e compartilhamento das informações com os gestores, em 2019 nosso índice baixou para **2,81%**.

Foram identificados os motivos dos processos trabalhistas e o envolvimento do gestor foi muito importante para melhorar este resultado. Atualmente, os gestores se apropriaram do problema, o que anteriormente não acontecia. Hoje, ao recebermos uma notificação, os fatos são apurados juntamente com o gestor da área, o que causa o envolvimento maior do líder. [GRI 103-3] [GRI 402-1]



RESPEITO À DIVERSIDADE

A Unimed Joinville preza pelo ambiente de trabalho saudável e diversificado. Por isso, não compactua com a discriminação seja ela por qualquer natureza. Em 2019, foi iniciado o projeto “**UniPessoas**” que possibilita um espaço de integração e de experiência, proporcionando um novo olhar para o tema da diversidade e inclusão. Algumas ações foram realizadas no ano de implantação do projeto e terão continuidade em 2020 como é o caso das ações: “Café Diálogo”, voltado aos colaboradores com deficiência; palestra de sensibilização sobre o Jovem Aprendiz e palestra sobre aposentadoria Planejando o Futuro.

[GRI 406-1]

Nosso compromisso é trabalhar a inclusão de pessoas com deficiência no mercado de trabalho. A meta é contarmos com 54 colaboradores. [GRI 103-1] [GRI 406-1]

O acompanhamento do crescimento deste público é tema tratado continuamente. O envolvimento do gestor e a criação de políticas para o desligamento do colaborador com deficiência tem ajudado a crescer o número de contratações e retenção destes profissionais. O objetivo do setor de Gestão de Pessoas é atingir o número de cotas até o final de 2020. Para isso, a cooperativa dispõe da Política de Gestão de Pessoas, Código de Conduta Unimed e Projeto UniPessoas. [GRI 103-2]

Apesar de todas as estratégias oferecidas, em 2019, na Unimed Joinville, ocorreram dois casos de discriminação, um por orientação sexual e outro étnico racial. Os canais existentes para avaliar esta tratativa são a ouvidoria interna (por meio de registro de evento), redes sociais e pelo setor de Gestão de Pessoas. [GRI 406-1]

SAÚDE E SEGURANÇA DO CLIENTE

Comprometida com a qualidade dos serviços oferecidos e sempre em busca de promover a saúde e segurança do cliente, a Unimed Joinville criou a Política de Relacionamento com o Cliente e Diretriz do Comitê de Atendimento. Estas ações estão atreladas à meta estratégica de garantir a satisfação do beneficiário. Para o gerenciamento destas demandas, são utilizados como canal de comunicação com o cliente o 0800-047-1000, E-mail, Aplicativo, Site e atendimento presencial.

No ano de 2019, a Unimed Joinville recebeu a certificação no programa Ouvidoria de Excelência. [GRI 103-2]

O gerenciamento da ouvidoria em casos de não-conformidades é conduzido pelos setores de Gestão de Assuntos Regulatórios e Rede Assistencial, Ouvidoria, SAC e Pós-Vendas, bem como o Comitê de Atendimento, possuindo a finalidade de tratar de forma abrangente e multissetorial as demandas relacionadas ao tema. Para isso, conta com a Política de Ouvidoria

[GRI 103-1].

Além de realizar o acompanhamento por meio de planos de ação e indicadores, os casos mais complexos são levados até a diretoria. Com estas boas práticas, a Unimed Joinville recebeu a Certificação no Programa Ouvidoria de Excelência (Nível Excelente), com satisfação Geral percebida pelo beneficiário (Nível de confiança 95%).

Para o alcance destes resultados, houve mudança na forma de gestão da tratativa das demandas abertas pelos beneficiários. Em 2019, os setores de SAC, Ouvidoria e Pós-Vendas foram readequados conforme as instâncias de atendimentos pertinentes a cada nível de atendimento e, também, foi realizada mudança nos processos de tratamento da causa raiz, o que

gerou ações corretivas mais eficientes. [GRI 103-3]

Abaixo a relação de NIP (Notificação de Investigação Preliminar), referentes aos anos de 2018 e 2019:

Ano	NIP Assistencial*	NIP Não Assistencial**	Total de NIP
2018	43	8	51
2019	61	13	74

***Assistencial:** cobertura contratual, prazos de atendimento, conduta médica, entre outros.

****Não Assistencial:** cobrança indevida, portabilidade, vendas, entre outros.

Cabe salientar que, 100% das demandas NIPs abertas junto à ANS, foram finalizadas ou inativadas. Para tratativa deste assunto, a Unimed Joinville possui o Comitê de Atendimento, formado por representantes de diversas áreas para avaliar e planejar melhorias e, em alguns casos, prevendo as não-conformidades. Nomeado pela diretoria executiva, o Comitê tem como prioridade o debate, a opinião e articulação para propor melhorias e soluções às demandas recorrentes dos beneficiários, prestadores, cooperados e colaboradores, podendo ser elogios, reclamações, solicitações ou sugestões, que tiveram acesso na operadora pelos canais de atendimento.

As atividades são pautadas pela ética, responsabilidade, transparência e integridade corporativa, zelando pela confiança e credibilidade da operadora no mercado, observando as leis, regulamentos e boas práticas de atendimento ao cliente. [GRI 416-2]

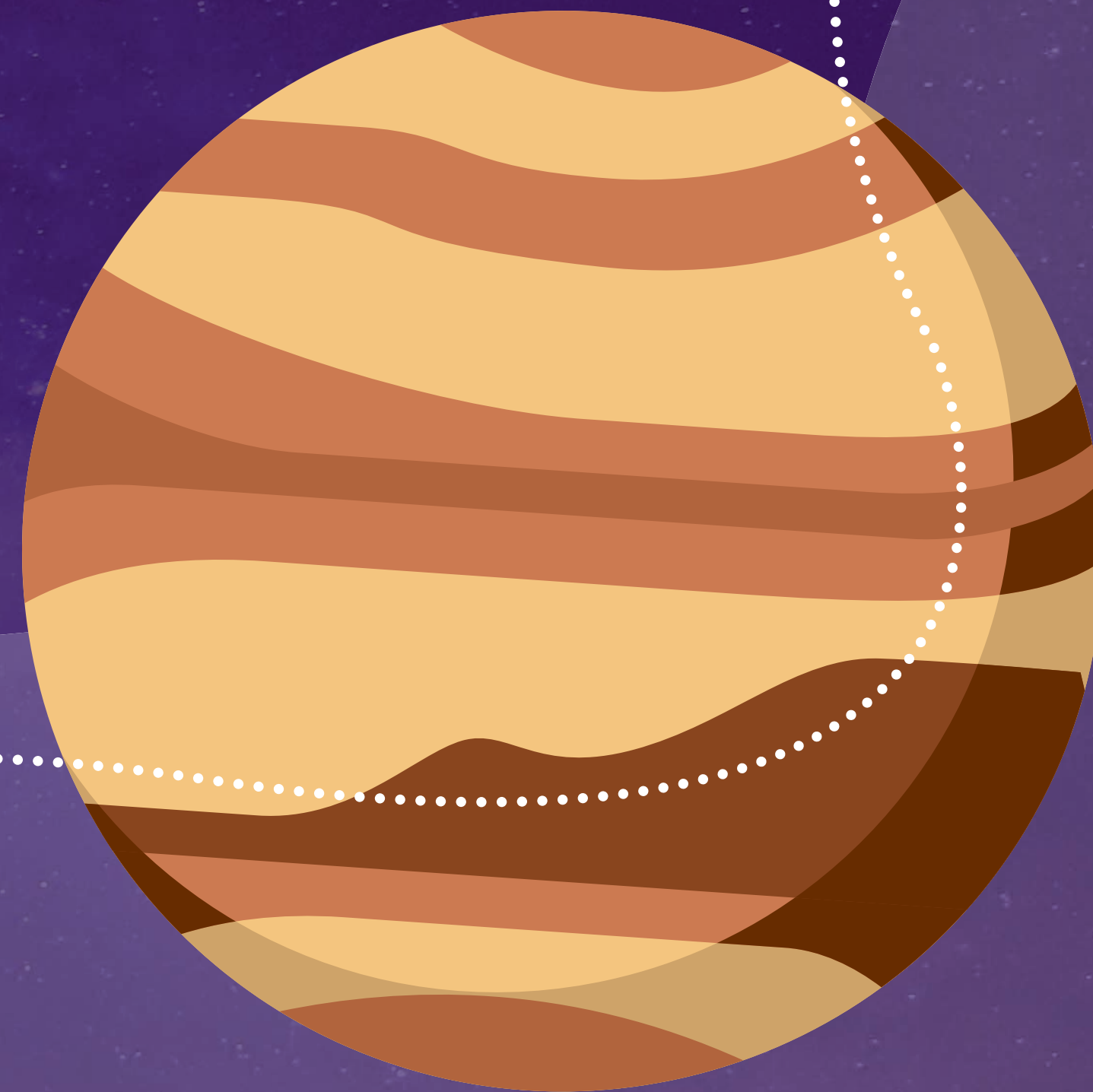
Melhorias implantadas

Com base nas Não-Conformidades, foram implantadas as seguintes ações na Unimed Joinville:

- Melhorias nos fluxos de reanálises de cobertura;
- Criação de painel de indicadores de atendimento;
- Integração entre sistemas para protocolo único de atendimento;
- Criação de manuais de registros de manifestações;
- Criação de scripts de atendimento. [GRI 416-2]

JÚPITER

Jeito de Alcançar
a Excelência

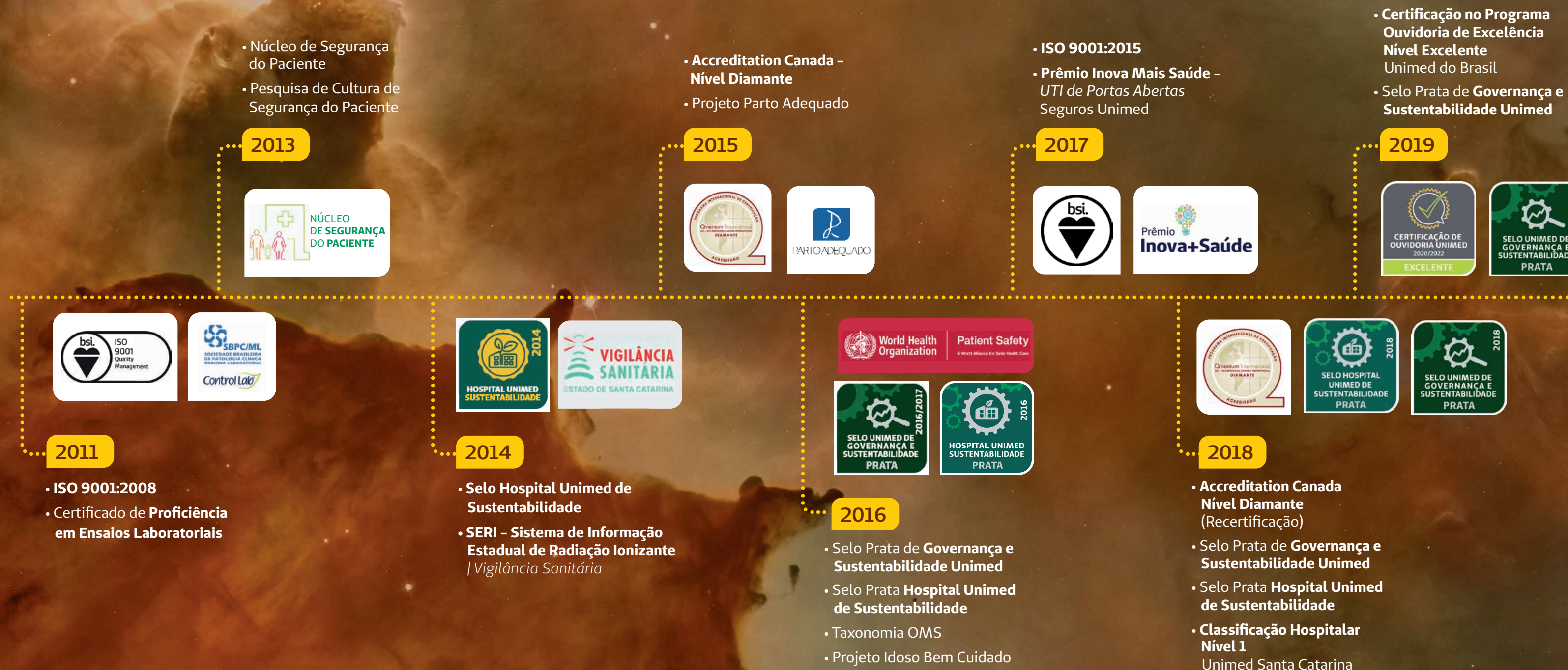


JORNADA DA EXCELÊNCIA

Nossas principais conquistas ao longo do tempo

Selo de Governança e Sustentabilidade

Integra aspectos de governança e gestão na perspectiva da sustentabilidade e também incorpora parâmetros de avaliação alinhados às boas práticas de mercado. Em 2019, a Unimed Joinville manteve o selo prata e busca ações ativas para que no próximo ano atinja uma melhor pontuação.



PRÊMIOS E CONQUISTAS



Acreditação Internacional

Recertificada pela Accreditação Internacional, na categoria nível Diamante – o mais alto padrão da Qmentum International.

O Centro Hospitalar Unimed (CHU) já havia sido acreditado em 2015 e, em 2019, recebeu o certificado que comprova a continuidade dos mais rigorosos padrões de qualidade de atendimento e segurança do paciente dentro da unidade.



Comunicação e Marketing

Premiada pela Unimed do Brasil por ações/campanhas realizadas na cooperativa, por ação desenvolvida pelo setor de Comunicação. A entrega da premiação aconteceu durante o 2º Encontro Nacional da Marca, Gestão e Desenvolvimento, realizado em outubro de 2019, em São Paulo. O setor conquistou o prêmio pelas ações/campanhas com os colaboradores com o projeto "Quem notifica, colhe!".



500 maiores do Sul

Certificada pelo Grupo AMANHÃ como uma das 500 maiores empresas do ranking regional do país, que engloba os estados do Paraná, Santa Catarina e Rio Grande do Sul. A premiação foi entregue ao presidente da Unimed Joinville, Enio Rieger, no mês de novembro, na ExpoUnimed, em Curitiba.



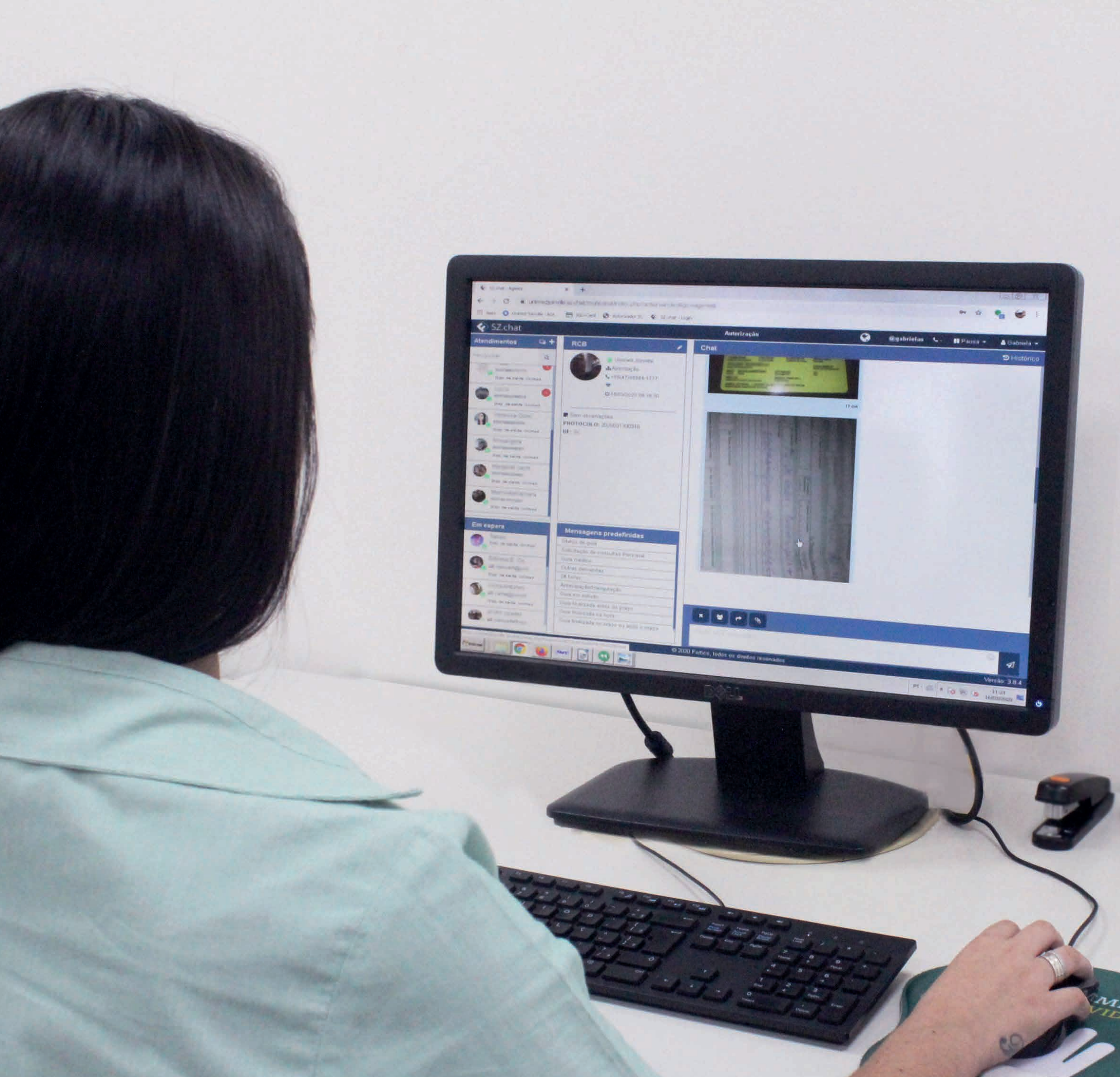
Ouvidoria de Excelência

Comemorou a conquista do selo Ouvidoria de Excelência, concedido pela Unimed do Brasil, em dezembro de 2019. A certificação representa o reconhecimento ao desempenho para melhorar a experiência positiva dos clientes com a marca Unimed, além de fortalecer o cooperativismo, integração e sustentabilidade do Sistema Unimed.



Prêmio Ímpar

Reconhecida como marca mais lembrada na região Norte de Santa Catarina, na categoria Planos de Saúde. O presidente da Unimed Joinville, Enio Rieger, recebeu o prêmio em nome da cooperativa, em cerimônia realizada em dezembro de 2019, na sede do grupo ND (antes RICTV Record), em Joinville.



ATENDIMENTO MODERNIZADO

Aplicativo

O aplicativo Unimed Cliente apresenta diversas funcionalidades para atender prontamente o cliente. Independente da singular ao qual o beneficiário tem contrato, um único aplicativo pode atender às suas necessidades, basta fazer um cadastro simples. A Unimed Joinville aderiu a utilização desse aplicativo em outubro de 2019.

Dentre as funções que já estão disponíveis para os beneficiários da Unimed Joinville, estão:

- Guia médico;
- Histórico de autorizações;
- cartão virtual;
- Extrato de coparticipação;
- Fale conosco.

Atendimento Facilitado via WhatsApp

Em julho de 2019, o setor de Atendimento ao Beneficiário iniciou com os pedidos de autorização via WhatsApp Business, em substituição ao mesmo serviço que era oferecido por telefone. Essa mudança se fez necessária em virtude das atuais necessidades do mercado e, também, pela praticidade que a ferramenta oferece. Pouco tempo depois da implantação do novo serviço, percebeu-se a necessidade de aderir a uma ferramenta que trouxesse mais inteligência e agilidade no processamento dos pedidos. Por isso, em meados de outubro, a Unimed Joinville contratou uma empresa que dispõe de ferramentas que tornam o atendimento via WhatsApp mais ágil. Desde então, a Unimed Joinville possui um único número de WhatsApp para autorizações e agendamentos de exames do Centro de Diagnóstico por Imagem (CDI).

AÇÕES 2019

• Balanço Social

O Balanço Social é um instrumento de autoavaliação da gestão da cooperativa, que demonstra a transparência nas ações realizadas e a preocupação com o desenvolvimento da sociedade onde está inserida.

• Projeto Acreditar

Iniciado em abril de 2019, o projeto busca a capacitação da operadora na adoção de um modelo de gestão para integração dos processos, com o foco na melhoria contínua dos processos e análise de resultados.

Entre as ações do projeto, estão a promoção de atividades, treinamentos internos, consultorias voltadas à capacitação e adoção de um modelo de integração dos processos.

Para contemplar as solicitações da RN277/2011, foi criado o **Grupo do Programa de Melhoria e Governança (GPMG)**, que tem o objetivo de implantar e desenvolver o aperfeiçoamento do programa de melhoria e Governança, visando Acreditação da Unimed Joinville. Os representantes do GPMG, formado por gerentes e coordenadores, atuam como assessores junto à Direção e são responsáveis pela execução das ações de controle e aperfeiçoamento do Sistema de Gestão da Governança (SGG).



PROJETO
Acreditar

Ao todo, serão dez passos, compostos por atividades presenciais e a distância com facilitadores externos. Entre os objetivos específicos deste projeto, estão em evidência a efetivamente sistêmica, melhoria contínua da operação e redução dos riscos gerenciais. Em novembro de 2019, o projeto alcançou o 5º passo (metade do projeto) e a expectativa é que em 2020 a cooperativa receba a Certificação da Operadora.

AÇÕES 2019



• Campanha de Natal



No dia 13 de dezembro, a Unimed Joinville visitou os Centros de Educação Infantil (CEIs) João Ignácio Filho (cidade de Araquari) e Abdon da Silveira (Em Joinville, no bairro Paranaguamirim) para realizar a entrega dos presentes de Natal das crianças, arrecadados durante a campanha "Adote uma cartinha", promovida pela cooperativa e voltada para doação dos colaboradores e cooperados. [GRI 102-12] **Ao todo, foram 206 doações entre brinquedos e roupas, além de 34,3Kg de guloseimas.**



• Dia C



A Unimed Joinville, em parceria com o Instituto Unimed SC e a Unimed Federação, realizou a ação do Dia C, voltado ao dia de Cooperar. O evento contou com diversas atrações, entre elas: recreação infantil, aferição de pressão, orientação sobre vida financeira, esclarecimento de dúvidas e informações sobre saúde bucal, atração da bicicleta que faz suco, entre outras. **Ao todo, 200 pessoas, entre colaboradores e beneficiários, prestigiaram o evento.**

AÇÕES DE ENDOMARKETING



Folha Unimed

Produzido desde 2014, o Folha Unimed é o jornal interno da cooperativa e cumpre a importante missão de repassar informações sobre cooperativa e seus recursos próprios. O material é desenvolvido pela equipe de Comunicação – responsável pela parte textual e gráfica – além de contar com pautas trazidas pelo Time de Envolvimento e Inovação. O Folha Unimed dispõe de editorias variadas como Destaque, Isso é Segurança, Fique por Dentro, Conhecendo os Setores, Bem-estar e Perfil. Para 2020, a novidade é a transformação do jornal em revista, que traz mais possibilidade de criação de conteúdo.

Reunião Minuto

Em 2016, o projeto iniciou com um piloto, inspirado na técnica utilizada frequentemente no marketing para avaliar a opinião de um grupo, principalmente sobre um novo produto ou serviço, que visa conhecer diferentes percepções e envolver a participação direta de todos. Tem como principal vantagem levantar discussão do tema entre diferentes pessoas do público-alvo e, com isso, gerar informações novas e importantes para a análise da eficácia da Reunião Minuto.

Como funciona a reunião:

- A recomendação é que seja realizada no início do plantão – sempre no mesmo horário e antes de iniciarem as atividades;
- Diferente das reuniões convencionais, esta deve ser feita com todos de pé, evitando acomodação e conversas desnecessárias;
- Ferramenta a ser utilizada: Mural / Quadro Gestão à Vista / BI;
- A duração da reunião deve ser, no máximo, de 10 minutos;

- A periodicidade da reunião é de duas vezes na semana (segunda e quinta-feira);
- No fechamento da reunião, a liderança deve finalizar utilizando uma frase motivacional.

Desde 2016, já foram comunicadas mais de 150 pautas, com temas diversos. Como evidência da funcionalidade das reuniões, podemos enfatizar a melhora na comunicação dos acontecimentos, fato esse apresentado na Pesquisa de Clima.

Reunião Multidisciplinar

A reunião foi criada com o propósito de disseminar informações por intermédio das lideranças e multiplicadores da Unimed Joinville. Realizados na tarde das terças-feiras, os encontros contam com pautas diversas e permitem que os gestores partilhem seus resultados e apresentem a melhoria dos processos realizadas no seu setor. Em 2019, foram realizados mais de 50 encontros de, aproximadamente, 1h15.

Fale com a Diretoria

A Unimed Joinville desenvolveu, recentemente, o projeto “Fale com a Diretoria” que tem como intuito aproximar e facilitar o acesso dos colaboradores à diretoria. Este canal permite que os colaboradores registrem sugestões, elogios e até mesmo denúncias. Os casos recebidos são tratadas pessoalmente pela diretoria e setor de Gestão de Pessoas, oferecendo voz aos colaboradores e criando um elo de transparência dentro da cooperativa. [GRI 102-17]



SATURNO

Jeito de Integrar
em Saúde



RECURSOS PRÓPRIOS [GRI 102-2] [GRI 102-7]

A Unimed Joinville busca oferecer o serviço de excelência, atuando na prevenção e promoção da 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)

O Centro Hospitalar Unimed foi inaugurado no dia 5 de março de 2001 e se desenvolveu a partir do Pronto Atendimento. A área de extensão do hospital possui terreno de aproximadamente 29,2 mil metros quadrados, sendo 14,6 mil metros construídos com disposição em nove andares. **Em 2019 foram realizados 168.415 atendimentos no pronto atendimento.**

O CHU conta com 127 leitos, sendo:

- | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  37 Leitos
Cirurgia Geral |  26 Leitos
Pediatria Clínica |
|  50 Leitos
Clínico Geral |  9 Leitos
UTI Neonatal |
|  19 Leitos
UTI Adulto |  26 Leitos
Obstétricos |
|  4 Leitos
Unidade de Cuidados intermediários Neonatal Convencional | |



Centro de Diagnóstico por Imagem (CDI)

O Centro de Diagnóstico por Imagem (CDI) oferece tecnologia de ponta aos pacientes e realiza os mais diversos tipos de exames, que são disponibilizados digitalmente em CDs ou filmes. Os profissionais do CDI passam por aperfeiçoamento e treinamentos constantes, garantindo a qualidade no atendimento e excelência nos resultados. **Em 2019, foram realizados 136.783 atendimentos, em média 11.398 atendimentos por mês.**



Laboratório

O Laboratório da Unimed Joinville é referência em atendimento e possui certificação pelo Controle de Qualidade Externo (ControlLab).

O laboratório oferece exames laboratoriais básicos até os de alta complexidade. Desde 2018, o Laboratório da Unimed Joinville passou a atender junto ao Núcleo de Atendimento ao Cliente (NAC). Este espaço possui uma estrutura moderna, com o dobro de capacidade para atendimento, uma estação de recepção, sala para coletas de sangue e para a realização do exame de curva glicêmica (infantil e adulto).

Alguns diferenciais do Laboratório são:



Espaço infantil



Coleta agendada



Resultados online



Centro de Oncologia

O Centro de Oncologia da Unimed Joinville é referência para o tratamento de câncer em todo o estado de Santa Catarina e oferece os serviços de radioterapia*, medicina nuclear e terapia transfusional.

O amplo espaço, com 23.908 m², busca oferecer cuidados de excelência em oncologia, atuando com a mais alta tecnologia, equipamentos modernos, médicos especialistas em oncologia, radioterapia e hematologia, além de contar uma equipe multidisciplinar que presta atendimento humanizado aos pacientes e familiares.

*Serviço realizado por empresa terceirizada: CORB radioterapia.

Unimed Personal

O Personal é um modelo adotado em países europeus que resgata a especialidade do Médico de Família, além de oferecer um produto focado na gestão do cuidado que inclui prevenção e promoção 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, responsáveis por sua coordenação. O médico que participa do Personal tem como especialidade a Medicina de Família e Comunidade, que o prepara para atender todos os ciclos de vida, desde o nascimento até a morte. Toda rede de especialidades da Unimed pode ser utilizada para integralidade do cuidado.

Até dezembro de 2019, o Personal registrou 6.886 vidas, as quais são atendidas na unidade, localizada anexa ao NAC.

IMPLANTAÇÕES 2019

• Unidade Personal – Perini Business Park

Apostando ainda mais na ampliação do modelo Personal, em julho de 2019, foi inaugurada a unidade Personal no Perini Business Park, localizado no Distrito Industrial de Joinville. Esta foi a terceira unidade inaugurada pela cooperativa e, assim como as demais, busca oferecer excelência, qualidade e humanização na prestação dos serviços. Dessa forma, o cliente Unimed Joinville recebe acompanhamento personalizado com equipe de saúde exclusiva, que é sua referência.

Estrutura

A unidade Personal do Perini Business Park conta com estrutura de 300m² e equipe composta por um médico de família, uma enfermeira, um técnico de enfermagem e um profissional administrativo para iniciar os atendimentos aos funcionários das empresas que compõem o parque empresarial e possuem interesse em aderir ao novo plano.



IMPLANTAÇÕES 2019

• Unimed Personal Araquari

Com o mesmo propósito descrito ao lado, a unidade Personal localizada na cidade de Araquari foi inaugurada em março de 2019 e representa a segunda unidade implantada pela cooperativa. Além de toda a equipe, o paciente conta estrutura acolhedora à disposição. Com 205 m², o Personal de Araquari dispõe de três consultórios, sala de exames, sala de medicação e outra de curativos, sala de triagem, sala para coleta de ginecológico, sala de reuniões e sala administrativa.

O Personal funciona como unidade assistencial e possui atendimento com horário agendado. Casos específicos de urgência e emergência possuem como referência os recursos próprios da cooperativa, instalados em Joinville.

SERVIÇOS – ESPAÇO VIVER BEM [GRI 102-2]

O Espaço Viver Bem realiza diversas atividades interdisciplinares e busca promover o bem-estar de seus clientes ao oferecer atendimentos terapêuticos, programas de promoção e prevenção à saúde, além de realizar a gestão do produto Unimed Personal. Está localizado anexo ao Núcleo de Atendimento ao Cliente (NAC) da Unimed Joinville e conta com uma equipe composta por médicos, enfermeiros, técnicos de enfermagem, psicólogos, nutricionistas, fonoaudiólogos, fisioterapeutas, terapeutas ocupacionais e apoio administrativo.

O cliente do Espaço Viver Bem, de acordo com a indicação de cada serviço, recebe um plano de cuidados diferenciados e personalizados com consultas individuais, grupos terapêuticos, acolhimento, apoio e acompanhamento de sua saúde com acesso facilitado à sua equipe. Os programas têm como essência a prevenção em todos os níveis.

Serviços oferecidos pelo Espaço Viver Bem:



Atendimento Domiciliar

O Serviço de Atendimento Domiciliar (SAD) consiste em uma série de procedimentos e terapias multidisciplinares, onde o atendimento é realizado no domicílio do paciente residente em Joinville. Os tratamentos possuem um tempo determinado e são realizados conforme solicitação do médico, normalmente na alta hospitalar. Este tipo de atendimento é direcionado a paciente críticos, com um grau de dependência alto, ou seja, aqueles não possuem condições clínicas de se deslocarem até o hospital, diminuindo a necessidade de internação e proporcionando uma reabilitação humanizada, promovendo o bem-estar e autonomia dos pacientes e seus cuidadores.



Núcleo de Atendimento Terapêutico

O Espaço Viver Bem disponibiliza uma equipe multidisciplinar de psicólogos, nutricionistas e fonoaudiólogos que realizam atendimentos terapêuticos para clientes Unimed Joinville e intercâmbio, mediante solicitação médica e autorização da operadora.



Programas de Promoção e Prevenção à Saúde

Por intermédio do Espaço Viver Bem são realizados os seguintes programas:

• Saúde do Adulto

Trata-se de um programa de acompanhamento desempenhado pela equipe multidisciplinar, que oferece um plano de cuidado personalizado para as condições de saúde do paciente, com as seguintes características: Acima de 65 anos e egressos do Centro Hospitalar Unimed (CHU) com multimorbidades e/ou polifarmácias ou aqueles que tiveram infarto ou sofreram acidente vascular cerebral, com base nos protocolos clínicos e com a finalidade de promover a autonomia e a qualidade de vida.

Os pacientes ingressam no programa por intermédio da captação (busca ativa) realizada pela equipe do Espaço Viver Bem. Critérios são preestabelecidos para a participação e os pacientes que se encaixam nessas condições são convidados a participar do programa.





• **Ostomias**

A equipe do Espaço Viver Bem oferece suporte e orientação multiprofissional para pacientes e cuidadores de beneficiários submetidos a procedimentos cirúrgicos que resultaram em estoma intestinal e/ou urinário. Além do suporte, a equipe fornece os materiais necessários para manutenção, de acordo mediante solicitação médica e autorização da Operadora.

• **Saúde respiratória do bebê**

Este programa foi definido, principalmente, pelos casos de bronquiolite em bebês menores de 2 anos, que aumentam expressivamente, na região sul do Brasil, entre abril e agosto. Devido ao aumento de casos, alguns pacientes podem precisar de internação e tratamento intensivo. Esta condição está associada ao vírus sincicial respiratório (VSR) e ao estado de saúde do bebê. O Espaço Viver Bem realiza a aplicação do Palivizumabe - anticorpo que age contra o VSR, protegendo o bebê dos casos graves da doença.

• **Saúde da Gestante**

Realizado desde 2009, o programa é voltado às mães que precisam de cuidados especiais, em virtude de doenças desenvolvidas no período gestacional (hipertensão, diabetes e outras) ou devido a doenças prévias à gestação. O programa Saúde da Gestante oferece cuidados intensivos às mães, junto a uma equipe multidisciplinar e um (a) enfermeiro (a) Gestor (a) da Saúde, que avaliam e acompanham a mãe durante este período para promover uma gestação segura e bem orientada. O programa acontece duas vezes por semana e atende gestantes encaminhadas pelo médico obstetra, que no momento do pré-natal identifica o risco gestacional.

• **Curso de gestante**

O curso de gestantes acontece desde 2008 e é organizado pelo Espaço Viver Bem, em parceria com as equipes de obstetrícia, anestesiologia e pediatria do Centro Hospitalar Unimed (CHU).

Tem como objetivo preparar o casal para vivenciar a maternidade. São realizados, mensalmente, ciclos de palestras com orientações sobre as rotinas do pré e pós parto, os tipos de partos e incentivo ao parto normal, cuidados com o recém-nascido, higiene, alimentação e importância da amamentação e aspectos emocionais. Neste encontro, ocorre a apresentação do ambiente onde será realizado o parto, a equipe envolvida e fornecimento do Plano de Parto, documento onde a gestante descreve suas intenções e preferências em relação ao parto, que será considerado pela equipe obstétrica no momento do parto.

• **Saúde do Bebê**

Os avanços no ramo da Neonatologia ao longo dos anos refletiram no aumento da sobrevivência dos bebês que nascem com complicações. Os primeiros dias de vida são, sem dúvida, os mais críticos e a equipe da UTI Neonatal realiza o trabalho de proteção desses bebês. Porém, após a alta hospitalar, os bebês precisam continuar sendo acompanhados para manter a alimentação, o crescimento e o desenvolvimento neuropsicomotor adequados nos primeiros meses de vida e evitar novas doenças e/ou reinternações que possam atrapalhar este desenvolvimento.

O programa é oferecido pelo Espaço Viver, que disponibiliza o monitoramento intensivo de bebês recém-nascidos egressos da UTI Neonatal do CHU, com o auxílio de um (a) enfermeiro (a) gestor(a) da saúde e equipe multidisciplinar, que estão disponíveis por telefone e WhatsApp. Os bebês são incluídos no programa pelo encaminhamento da equipe do Centro Hospitalar Unimed, quando apresentam condições de saúde mais complicadas ou quando nascem prematuros com diagnóstico intrauterino/pós-natal de patologias que possam comprometer o desenvolvimento da criança.

O programa consiste em contatos telefônicos e consultas presenciais, podendo detectar precocemente sinal de alerta para uma rápida intervenção. Este acompanhamento ocorre desde a alta hospitalar até os dois anos de idade.

GESTÃO DA SUSTENTABILIDADE

As práticas de Governança e Sustentabilidade da Unimed Joinville são norteadas de acordo com a Política Estadual de Sustentabilidade. Este documento é elaborado pela Unimed Federação de Santa Catarina e Comitê Estadual de Sustentabilidade com o objetivo de apresentar uma gestão comprometida com a Sustentabilidade do negócio, além de promover o desenvolvimento e engajamento de seus stakeholders estratégicos por meio de sua atuação no mercado, sendo eles: [GRI 102-40][GRI 102-12]

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



A gestão de fornecedores na Unimed Joinville possui a finalidade de definir o processo de seleção, avaliação e medição de desempenho de seus fornecedores, buscando desenvolvê-los para que os mesmos possam atender aos requisitos de qualidade estabelecidos pela Unimed Joinville. Os fornecedores são divididos em duas categorias: produtos (hospitalares) e serviços (transporte/ consultoria/ manutenção, etc.) [GRI 102-9][GRI 102-11]

Projetos sociais e ações são desenvolvidas internamente pela Unimed Joinville e reforçam o conceito da sustentabilidade no aspecto social, possibilitando a aproximação da cooperativa e da sociedade.

SAÚDE ECONÔMICA

A Unimed Joinville possui um programa de controle orçamentário setorial que é acompanhado mensalmente. Os valores determinados para gasto mensal são considerados levando-se em conta a base de dados históricos e projeções, de acordo com as perspectivas da cooperativa, cenário nacional e as instruções normativas estabelecidas pela Agência Nacional de Saúde (ANS). Todos os meses, os indicadores econômicos e financeiros são apresentados para o Conselho de Administração e Conselho Fiscal da instituição.

As principais fontes de renda da Unimed Joinville são provenientes das mensalidades dos beneficiários. No último ano, houve um aumento significativo da carteira, em decorrência do fechamento de outra empresa prestadora de serviço da região. No entanto, é possível perceber que o resultado do valor econômico tem diminuído em função do aumento da sinistralidades nos últimos 3 exercícios.

A tabela ao lado demonstra os resultados econômicos: [GRI 201-1] [GRI 102-7] [GRI 102-15] [GRI 103-1] [GRI 103-2] [GRI 103-3]

	2019
Valor Econômico Direto Gerado	511.347.658,56
a) Receitas	511.347.658,56
Valor Econômico Distribuído	513.443.125,70
b) Custos Operacionais	249.421.084,00
c) Salário e Benefícios de Empregados	74.104.978,94
d) Pagamento Para Provedores de Capital	1.305.676,67
e) Pagamento ao Governo	30.749.924,15
f) Pagamento de Fornecedores	157.809.502,42
g) Investimento na Comunidade	51.959,52
Valor Econômico Acumulado	- 2.095.467,14

Notas explicativas:

- Mensalidade dos beneficiários
- O resultado vem diminuindo em função do aumento da Sinistralidade nos últimos três exercícios.
- O crescimento dos itens acima se dá em função do aumento da inflação e sinistralidade

URANO

Jeito de
Valorizar



Um olhar especial

VOLTADO AOS NOSSOS COOPERADOS



Jantar dos Cooperados Aniversariantes

O evento é realizado a cada três meses e celebra o aniversário dos cooperados da Unimed Joinville. Durante o evento, além de homenagens e sorteios de vale-viagens, a diretoria apresenta notícias sobre a cooperativa. Além da comemoração, o jantar proporciona a integração entre os médicos aniversariantes. A realização do evento é feita pelo Departamento de Relacionamento com o Cooperado (DAC) em parceria com a equipe de Comunicação.



Dia do Médico

Tradicionalmente comemorado no dia 18 de outubro, este evento marca a data lembrada como “Dia do Médico” e, algumas ações são realizadas para homenagear os profissionais que compõem a cooperativa. Entre as opções de comemorações estão um café exclusivo que é servido aos médicos ou um almoço especial.



Bate-papo com a Diretoria

O evento, realizado no dia 16 de dezembro, reuniu mais de 100 cooperados (as) no auditório da Unimed Joinville e teve como objetivo promover a transparência de informações entre cooperativa e cooperado, além de repassar informações importantes sobre a instituição e seus recursos próprios.

Um olhar especial

VOLTADO AOS NOSSOS COLABORADORES

Prêmio SIM

Criado em 2015, o programa busca incentivar os colaboradores a contribuírem com ideias para melhorar os processos na Unimed Joinville. Na edição de 2019, houve reformulação do projeto com etapas definidas pelo Time de Envolvimento e Inovação, no qual os participantes deveriam relacionar suas ideias com o tema inovação.

Ao todo, foram 43 ideias inscritas, 24 aprovadas pelo comitê para implantação e 19 implantadas. De acordo com os critérios de avaliação, três das dez ideias foram premiadas com quantias em dinheiro.



Além da premiação, os colaboradores assistiram a uma palestra sobre Inovação, ministrada de forma divertida pelo facilitador Jardel Becker.

VENCEDORES

1º Lugar

Ideia: Identificação setorial com cores nos equipamentos

Colaboradores: Carmecita, Francine e Ulisses (Engenharia Clínica);

2º Lugar

Ideia: Sistematização da cobrança de contas recursos próprios

Colaboradores: Francine (Gestão de Contas Médicas), Andreia (Contas Hospitalares), Jucelino (TI);

3º Lugar

Ideia: Painel de Gestão

Colaboradores: Adriana, Cristiane, Gisele, Thuany (Gestão com Pessoas)



Jantar por Tempo de Casa

Criado em 2014, o evento é voltado os colaboradores que completam aniversário de 5, 10, 15, 20 e 25 anos de trabalho. Em reconhecimento aos esforços prestados durante todo o período, esses colaboradores são convidados para um jantar especial. Além de ser um momento de comemoração, a proposta busca homenagear os colaboradores, por isso, durante o jantar, os diretores entregam prêmios especiais aos participantes e confraternizam com o canto do parabéns e o corte do bolo.

Em 2019, um total de 94 colaboradores participou da comemoração realizado no mês de agosto.

LEOWALTRICK.COM.BR

Um olhar especial VOLTADO À COMUNIDADE



Eu Ajudo na Lata

A campanha é desenvolvida pela Unimed do Brasil e executada pela Unimed Joinville, que busca o envolvimento dos colaboradores, médicos cooperados e comunidade em geral para contribuir com a arrecadação dos lacres das latas de alumínio. Para a realização do projeto, a Unimed Joinville contava com a parceria do Rotary Club e já realizou a entrega de dez cadeiras de rodas desde o início da campanha, em 2011. No ano de 2019, houve a nova reestruturação na administração do programa, que agora é controlado pelo setor de Gestão de Relacionamento e Inovação. Os lacres são arrecadados, vendidos e o valor recolhido é doado às instituições do município. [GRI 102-12] [GRI 102-12]

Em 2019, foi realizada a entrega de cinco cadeiras de rodas.



Incentivo ao aleitamento materno

Durante o mês de agosto, a Unimed Joinville promove a Semana da Amamentação. São realizadas diversas atividades, sendo elas no hospital, em locais externos ou com sensibilização nas redes sociais. O objetivo busca reforçar e orientar as mulheres sobre a importância e os benefícios da amamentação.

Em 2019, a Unimed Joinville participou do evento Espaço Mommy, com workshop e stand de orientações.



Campanhas de atenção à saúde

As campanhas são realizadas com foco na atenção à saúde. As ações ocorrem nos meses de janeiro, setembro, outubro, novembro e dezembro, sendo que algumas iniciativas são realizadas internamente 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. As ações são: Janeiro Branco, Setembro Amarelo, Outubro Rosa e Novembro Azul. [GRI 102-12]



Uma criança, uma árvore

O projeto foi implantado na cooperativa em 2007. A cada nascimento de bebê no hospital, a família recebe uma muda de Ipê Amarelo, no momento da alta hospitalar.

Além de gerar a memória afetiva do nascimento, o projeto promove a convivência harmoniosa entre o meio ambiente, e, desta maneira, o cuidado com a vida continua fora do CHU com a mais importante lição: a conscientização.

Em 2019, foram doadas 1.186 mudas de Ipê e, em 2018, foram 1.473 mudas. [GRI 102-12]





Circuito de Corrida

O Circuito de Corridas Unimed integra o calendário anual de eventos da Unimed Joinville e o evento é promovido em conjunto com a Federação das Unimed Santa Catarina. No circuito, podem participar atletas iniciantes e profissionais, colaboradores, médicos cooperados e a comunidade de Joinville e região. Um dos destaques do evento é a possibilidade dos cadeirantes do projeto Pernas Solidárias participarem. Em 2018, a etapa de Joinville contou com a participação de 27 cadeirantes que foram conduzidos por amigos, parentes ou atletas. Já em 2019, esse número aumentou para 56 e fez da etapa de Joinville uma das mais representadas por cadeirantes.

Em 2019, foi incluída a modalidade Dog Run na etapa de Joinville, com total de 20 inscrições. De acordo com a adesão, a modalidade deve permanecer em 2020. [GRI 102-12]

Abaixo o número de participantes em 2018 e 2019:

Ano	Número de inscritos	Cadeirantes inscritos	Número público em geral*
2018	800	27	1000
2019	650	56	800

*estimativa



NETUNO

Perspectivas para 2020 e 2021



PERSPECTIVAS PARA 2020 e 2021

Conseguimos alcançar o entendimento de que a Unimed Joinville está preparada para fazer frente às novas situações de mercado e se destacar na excelência dos serviços.

Para 2020, a cooperativa busca fomentar ainda mais o processo criativo do atual momento de inovação e dar sequência à cultura do diálogo com todos os públicos.

Além de consolidar as ações já iniciadas, a Unimed Joinville prevê o aperfeiçoamento do projeto Jeito de Cuidar Unimed com a criação de novas iniciativas que se aproximem cada vez mais das necessidades dos clientes, manter o crescimento da carteira de beneficiários e a melhoria dos processos de gestão. [GRI 102-15]

Em resumo, o ano de 2020 será de muito trabalho e dedicação para cumprir o planejamento. A cooperativa permanece com o compromisso de seguir norteada pela transparência e com motivação para manter a excelência.

RELATÓRIO DE GESTÃO E SUSTENTABILIDADE 2020

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 Patricia Piva Assini
Gerente Recepção/Hotelaria

Eduardo Lemke Arins
Gerente Comercial

Ines Vicente Scremin
Gerente de Enfermagem

Juraci Gomes
Gerente Contabilidade

Maria Zulma Sanches
Gerente do Espaço Viver Bem

Marcio Spacek
Gerente Manutenção

Mauricio Gonçalves
Gerente Tecnologia da Informação

Thiago da Costa Moura
Gerente CDI e Centro de Oncologia

Tiago R. Ganguilhet Lucero
Gerente de Provimento em Saúde

Produção Textual:

Elis Regina dos Reis
Analista de Comunicação

Betina Craidy
Analista de Governança e Sustentabilidade

Projeto Gráfico e Diagramação:

Samantha Riechelmann Maciel
Analista de Criação e Marketing

Revisão:

Elis Regina dos Reis
Analista de Comunicação

Dra. Glória Albani L. Huber
Diretora superintendente

Sabrina de Moura Machado
Coordenadora de Relacionamento e Inovação

Tiago R. Ganguilhet Lucero
Gerente de Provimento em Saúde

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.	Páginas 2 e 5		
	GRI 102-2	Atividades, marcas, produtos e serviços.	Página 45		
	GRI 102-3	Localização da sede da organização.	Página 5		
	GRI 102-4	Localização das operações da organização.	Página 5		
	GRI 102-5	Natureza da propriedade e forma jurídica da organização.	Página 5		
	GRI 102-6	Mercados atendidos.	Página 13		
	GRI 102-7	Porte da organização.	Páginas 13, 45 e 51		
	GRI 102-8	Informações sobre funcionários (próprios e terceiros).	Página 33		
	GRI 102-9	Cadeia de suprimentos.	Página 50		
	GRI 102-10	Principais mudanças referentes a porte, estrutura ou participação acionária.	Página 14		
	GRI 102-11	Princípio da precaução.	Página 50		
	GRI 102-12	Iniciativas externas.	Páginas 23, 42, 50, 56, 57 e 58		
	GRI 102-13	Participação em associações.	Página 6		
	ESTRATÉGIA				
	GRI 102-14	Declaração do decisor mais graduado da organização.	Página 6		
	GRI 102-15	Principais impactos, riscos e oportunidades	Página 6, 51 e 60		
	ÉTICA E INTEGRIDADE				
GRI 102-16	Valores, princípios, padrões e normas de conduta.	Páginas 12, 13			
GRI 102-17	Mecanismos de aconselhamento e preocupações éticas	Página 31, 34 e 43			
GOVERNANÇA					
GRI 102-18	Estrutura de governança.	Página 7			

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 50	
GRI 102-41	Acordos de negociação coletiva.	Página 32	
GRI 102-42	Base para a identificação e seleção de partes interessadas para engajamento.	Página 10	
GRI 102-43	Abordagem adotada para o engajamento dos stakeholders.	Página 10	
GRI 102-44	Principais temas e preocupações levantadas com stakeholders.	Página 10	
PRÁTICAS DE RELATO			
GRI 102-45	Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas.	Página 10	
GRI 102-46	Definição do conteúdo do relatório e limites de cada tema material.	Página 10	
GRI 102-47	Lista de temas materiais	Página 10	
GRI 102-48	Reformulações de informações.	Página 10	
GRI 102-49	Alterações em escopo e limites.	Página 10	
GRI 102-50	Período coberto pelo relatório.	Página 5	
GRI 102-51	Data do relatório anterior.	Páginas 5 e 10	
GRI 102-52	Ciclo de emissão de relatórios.	Página 5	
GRI 102-53	Dados para contato em relação ao relatório.	Página 5	
GRI 102-54	Opção “de acordo” escolhida pela organização.	Página 5	
GRI 102-55	Sumário de conteúdo GRI Standards.	Páginas 62 a 65	
GRI 102-56	Verificação externa.	Página 5	

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 51	
	GRI 103-2	Abordagem de gestão e seus componentes.	Página 51	
	GRI 103-3	Avaliação da abordagem de gestão.	Página 51	
	GRI 201-1	Valor econômico direto gerado e distribuído.	Página 51	
	PRESENÇA DE MERCADO			
	GRI 103-1	Explicação do tópico material e seu limite.	Página 32	
	GRI 103-2	Abordagem de gestão e seus componentes.	Página 32	
	GRI 103-3	Avaliação da abordagem de gestão.	Página 32	
	GRI 202-1	Proporção do menor salário pago, por gênero, comparado ao salário mínimo local.	Página 32, 33	
GRI 300: SÉRIE AMBIENTAIS	301 - MATERIAIS			
	GRI 301-1	Materiais usados por peso ou volume.	Página 25	
	GRI 103-1	Explicação do tópico material e seu limite.	Página 24	
	GRI 103-2	Abordagem de gestão e seus componentes.	Página 23	
	GRI 103-2	Avaliação da abordagem de gestão.	Página 23	
	302 - ENERGIA			
	GRI 302-1	Consumo de energia dentro da organização.	Página 24	
	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	
	307 - CONFORMIDADE AMBIENTAL			
	GRI 307-1	Não conformidades com leis e regulamentos ambientais	Páginas 23 e 25	
	GRI 103-1	Explicação do tópico material e seu limite.	Página 24	
	GRI 103-2	Abordagem de gestão e seus componentes.	Página 23	
	GRI 103-3	Avaliação da abordagem de gestão.	Página 23	

TEMAS MATERIAIS
**GRI 400:
SÉRIE SOCIAIS**

GRI Standards:	Divulgação/Conceito	Observações / Página do Relatório	Omissões
401 - EMPREGO			
GRI 401-1	Novas contratações de empregados e rotatividade de empregados	Página 34	
GRI 103-1	Explicação do tópico material e seu limite.	Página 34	
GRI 103-2	Abordagem de gestão e seus componentes.	Página 34	
GRI 103-3	Avaliação da abordagem de gestão.	Página 34	
402 - RELAÇÕES TRABALHISTAS			
GRI 402-1	Prazo mínimo de notificação sobre mudanças operacionais	Página 34	
GRI 103-1	Explicação do tópico material e seu limite.	Página 34	
GRI 103-2	Abordagem de gestão e seus componentes.	Página 34	
GRI 103-3	Avaliação da abordagem de gestão.	Página 34	
406 - NÃO DISCRIMINAÇÃO			
GRI 406-1	Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	Página 35	
GRI 103-1	Explicação do tópico material e seu limite.	Página 34	
GRI 103-2	Abordagem de gestão e seus componentes.	Página 34	
GRI 103-3	Avaliação da abordagem de gestão.	Página 34	
413 - COMUNIDADES LOCAIS			
GRI 413-1	Operações com engajamento da comunidade local, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento	Página 26	
GRI 103-1	Explicação do tópico material e seu limite.	Página 26	
GRI 103-2	Abordagem de gestão e seus componentes.	Página 26	
GRI 103-3	Avaliação da abordagem de gestão.	Página 26	
416 - SAÚDE E SEGURANÇA DO CLIENTE			
GRI 416-2	Casos de não conformidade relativos a impactos na saúde e segurança de categorias de produtos e serviços.	Página 36	
GRI 103-1	Explicação do tópico material e seu limite.	Página 36	
GRI 103-2	Abordagem de gestão e seus componentes.	Páginas 36	
GRI 103-3	Avaliação da abordagem de gestão.	Página 36	

