

RS
2017

SUSTENTABILIDADE

CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.

Unimed 
Guarulhos

2017



Enraizamos **cuidado**
Cultivamos **vida**

Unimed 
Guarulhos

Sumário

04	1. Sobre o relatório
05	Parâmetros do Relatório de Sustentabilidade
08	Matriz de Materialidade
10	2. Mensagem da liderança
12	3. Apresentação
14	4. Perfil corporativo
16	Sistema Unimed
16	Unimed Guarulhos
23	Desafios e papel social da Unimed Guarulhos
26	Highlights 2017
28	Reconhecimentos e premiações dentro do Sistema Unimed
31	Governança corporativa
36	5. Financeiro
41	Desempenho dos negócios
42	Excelência operacional
50	6. Social
53	Programa de Gestão por Competência
56	Ações internas
58	Benefícios ao colaborador
60	Responsabilidade social
62	7. Ambiental
64	8. Visão de futuro
67	Desafios da Unimed Guarulhos a partir da Materialidade

1. SOBRE O RELATÓRIO



MATRIZ DE MATERIALIDADE

PARÂMETROS DO RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

UNIMED GUARULHOS

O relatório de sustentabilidade 2017 da **Unimed Guarulhos** será elaborado anualmente e foi desenvolvido de acordo com as diretrizes da GRI. O período coberto por este relatório é o de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2017.

A **Unimed Guarulhos** utilizará a diretriz GRI-G4, que foi lançada mundialmente em maio de 2017. Desta

forma, este relatório buscou responder a todas as questões do nível Essencial desta nova diretriz.

Para atender o desafio da nova diretriz da GRI, estabelecemos um método de cinco passos para a identificação dos temas relevantes de sustentabilidade da **Unimed Guarulhos operadora**, conforme a figura abaixo.

- Etapa 1** Riscos e oportunidades para a sustentabilidade de todas as organizações
- Etapa 2** Riscos e oportunidades para a sustentabilidade do setor de saúde suplementar
- Etapa 3** Análise dos impactos frente à sustentabilidade
- Etapa 4** Mapeamento e engajamento dos stakeholders
- Etapa 5** Matriz de materialidade Unimed Guarulhos

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

Nesta etapa, foram considerados todos os temas levantados pela Global Reporting Initiative (GRI), na diretriz G4, e os temas do Pacto Global da ONU.

Etapa 2: Riscos e oportunidades para a sustentabilidade do setor de saúde

Foram identificados todos os temas discutidos no setor em 2017 e assim considerados os estudos da SASB* (Operadora de Saúde), GRI (Healthcare service)** e banco de dados Lanakaná – Setor Saúde.

**A SASB é uma organização sem fins lucrativos americana que fornece padrões de divulgação de questões de sustentabilidade para empresas de capital aberto nos EUA. Em 2013, realizou um trabalho sobre materialidade na saúde identificando os principais temas de sustentabilidade apontados pelos stakeholders no setor Farmacêutico.*

***GRI (Healthcare Service) foi uma pesquisa mundial realizada pela GRI que foi apresentado os principais temas de sustentabilidade apontados pelos stakeholders no setor.*

Etapa 3: Análise dos impactos frente à sustentabilidade

Extraíu-se, a partir deste universo de questões de sustentabilidade, aqueles que são mais importantes para avaliar o desempenho de sustentabilidade da **Unimed Guarulhos operadora**. O teste inclui quatro categorias:

- **Riscos:** questões que podem representar um risco para a **Unimed Guarulhos**, no médio ou longo prazo;
- **Legislação / regulamentação:** questões que estão sendo moldadas ou em desenvolvimento com potencial de regulamentação;
- **Setor de Atuação:** questões discutidas no setor de atuação;
- **Oportunidade e inovação:** temas com o potencial para explorar as oportunidades e soluções inovadoras.

Etapa 4: Mapeamento e engajamento dos stakeholders

O processo de mapeamento e engajamento dos stakeholders, assim como a matriz de materialidade, foi feito em conjunto com uma consultoria especializada em relatórios de sustentabilidade GRI na saúde.

O levantamento dos stakeholders será feito anualmente e é sempre elaborado em conjunto com a Diretoria Executiva.

Neste processo foram identificados os seguintes grupos de stakeholders:

Colaborador, fornecedor, cliente e Sistema Unimed

O tipo de engajamento utilizado foi o de pesquisa eletrônica com todos os grupos de stakeholders, totalizando 153 pesquisas respondidas.

Os temas da pesquisa aplicada junto aos stakeholders foram definidos nas etapas 1 e 2 do processo descrito acima.

Os principais temas mencionados pelo stakeholders foram:

Cliente

Desempenho Economico
 Presença no mercado
 Sinistralidade
 material
 Água
 Energia
 Emprego
 Saude e segurança do trabalho
 Treinamento
 Direitos humanos/contrato
 Impacto sobre a comunidade
 Ações de prevenção de doenças e promoção de saúde
 Saúde e segurança do cliente
 Qualificação dos prestadores
 satisfação do cliente

Colaborador

Desempenho Econômico
 Presença no mercado
 Água
 Energia
 Emprego
 Treinamento
 Diversidade e igualdade de oportunidade
 Critérios de direitos humanos em contratos
 Ações de prevenção de doenças e promoção de saúde
 Saúde e segurança do cliente
 Satisfação do cliente

Fornecedor

Desempenho Econômico
 Presença no mercado gestão dos fornecedores
 Material
 Água

Energia
 Emprego
 Saúde e segurança no trabalho
 Treinamento
 Ações de prevenção de doenças e promoção de saúde
 Saúde e segurança do cliente
 Qualificação dos prestadores

Mídia

Desempenho Econômico
 Presença no mercado
 Material
 Efluentes e Resíduos
 Relação entre trabalhadores e governança
 Critérios de direitos humanos em contratos
 Discriminação
 Trabalho forçado ou análogo ao escravo
 Impactos sobre a comunidade local
 Corrupção
 Ações de prevenção de doenças e promoção de saúde
 Saúde e segurança do cliente

Comunicações e marketing
 Satisfação do cliente

Sistema Unimed

Desempenho Economico
 Presença no mercado
 Sinistralidade
 Gestão de fornecedores
 Energia
 Água
 Emprego
 Relação entre trabalhadores e governança
 Treinamento
 Critérios de direitos humanos em contratos
 Impactos sobre a comunidade local
 Ações de prevenção de doenças e promoção de saúde
 Saúde e segurança do cliente
 Qualificação dos prestadores
 Satisfação do cliente

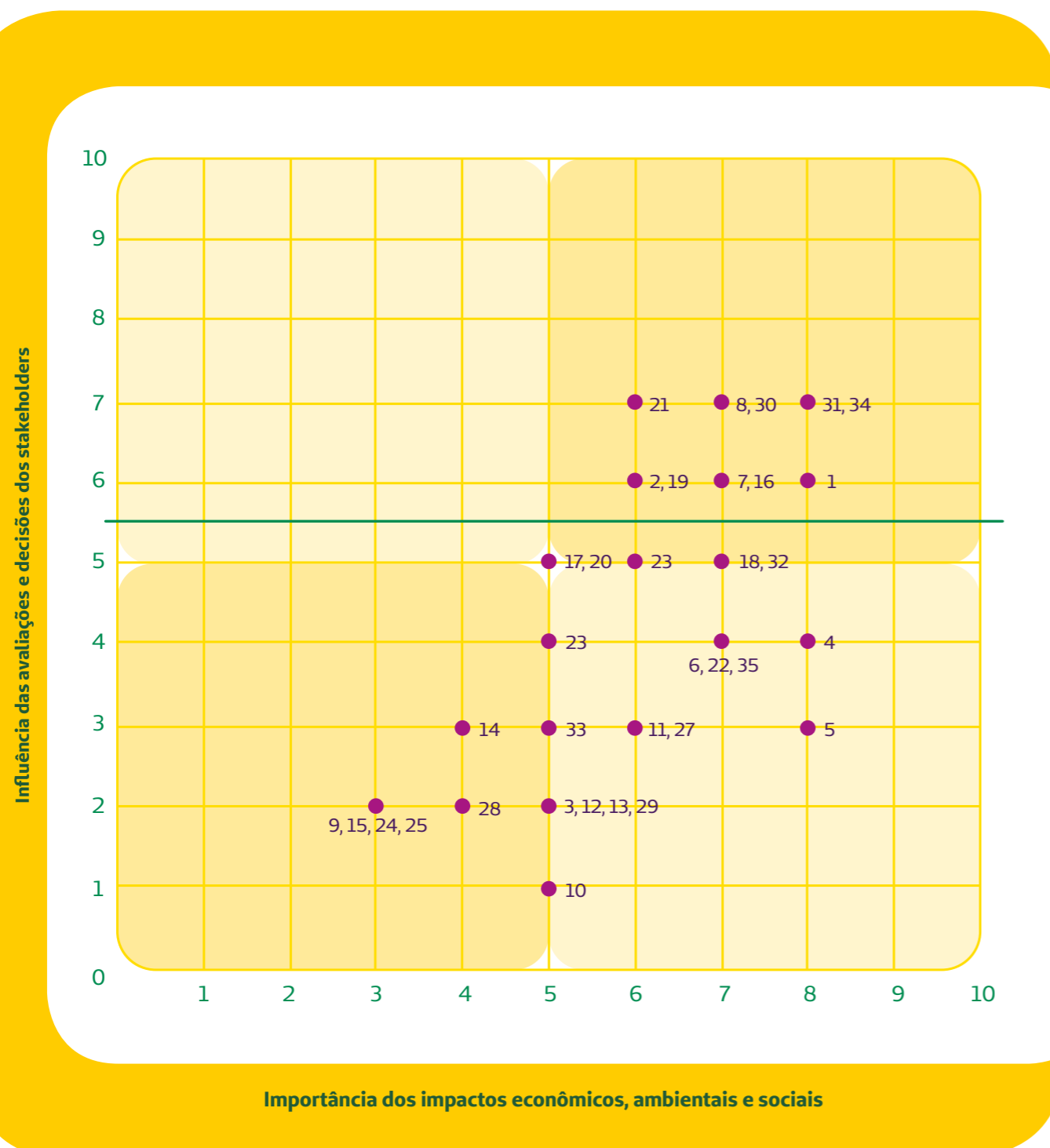
2. Limite dos aspectos materiais

Materialidade	Interno	Externo
Desempenho Econômico	x	
Presença no mercado	x	x
Água	x	
Energia	x	
Emprego	x	x
Treinamento e desenvolvimento	x	
Critérios de direitos humanos em contratos		x
Ações de promoção e prevenção de saúde	x	x
Saúde e segurança do cliente	x	
Satisfação do cliente	x	

Etapa 5:

Matriz de Materialidade Unimed Guarulhos

Considerando os resultados dos impactos de sustentabilidade identificados versus o resultado de engajamento, elaborou-se a matriz de materialidade a seguir:



Abaixo, em amarelo, estão identificados os temas materiais da **Unimed Guarulhos operadora**:

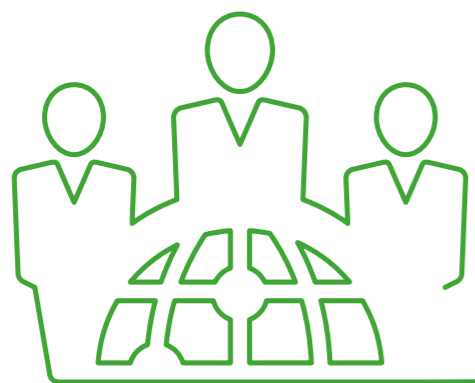
- | | | |
|--|--|--|
| 1 Desempenho econômico | 16 Emprego | 31 Saúde e segurança do cliente |
| 2 Presença no mercado | 17 Relação entre colaboradores e governança | 32 Qualificação dos prestadores e rede credenciada |
| 3 Impacto econômico indireto | 18 Saúde e segurança no trabalho | 33 Comunicação e marketing |
| 4 Sinistralidade | 19 Treinamento e desenvolvimento | 34 Satisfação do cliente |
| 5 Gestão de fornecedores | 20 Diversidade e igualdade de oportunidades | 35 Privacidade do cliente |
| 6 Materiais | 21 Critérios de direitos humanos em contratos | |
| 7 Água | 22 Discriminação | |
| 8 Energia | 23 Liberdade de associação e negociação coletiva | |
| 9 Biodiversidade | 24 Trabalho infantil | |
| 10 Emissões | 25 Trabalho forçado | |
| 11 Efluentes e resíduos | 26 Comunidades locais | |
| 12 Serviços e seus impactos ambientais | 27 Corrupção | |
| 13 Conformidade ambiental | 28 Políticas públicas | |
| 14 Gastos ambientais | 29 Concorrência desleal | |
| 15 Mudanças climáticas | 30 Ações de promoção e prevenção | |

Este relatório não foi submetido a verificação externa (assurance).

2.

Lideramos com propósito e somos movidos por um mesmo ideal. Não falamos de doença. Falamos sobre tudo o que pode tornar a vida das pessoas melhor.

MENSAGEM DA LIDERANÇA



Para a Unimed Guarulhos, o ano de 2017 foi marcado por decisões que assegurassem a melhoria dos processos, os cumprimentos legais e normativos e os investimentos necessários para a qualificação a sustentabilidade do negócio.

Diante das dificuldades enfrentadas pela economia brasileira, que impactaram no desempenho das operadoras de assistência à saúde, ainda assim, os resultados que apresentaremos neste relato são positivos, porque nos antecedemos à reação do mercado, baseados em dois pilares: qualificação e sustentabilidade para privilegiar o cliente.

Nosso plano de negócios vai além da estratégia; a cooperativa deve engajar seus parceiros de negócios em toda a área de atuação, entendendo-os como corresponsáveis pelos serviços que entregamos à população. Internamente, todas as áreas que compõem nossa cooperativa tiveram que repensar seus processos, tendo como norte as certificações de qualidade que nos direcionaram a melhorias fundamentais.

É com muito orgulho que a Unimed Guarulhos engajou suas equipes ao processo de acreditação da RN 277, com objetivo de conquistar o mais alto nível de excelência da ANS – Agência Nacional de Saúde Suplementar. Fomos além da conquista de padrões técnicos de excelência, transformamos nossa instituição culturalmente, investimos em nosso capital humano e nos tornamos melhores em gestão de pessoas, nos dedicando também à certificação ISO 9001:2015.

Juntos e engajados por esse ideal, implementamos soluções em benefício de nossos usuários e não só do capital, filosofia que embasa a natureza de uma cooperativa, que é a de fazer transferência de capital de modo justo e equitativo, e que reflete em resultados positivos.

Acreditamos nisso e essa é nossa linha de gestão. Por isso, nos dedicamos em 2017 para as qualificações e vamos trabalhar para mantê-las. Esta é a nossa condição de fato: ser uma operadora que propicia saúde a milhares de pessoas e nos sentimos muito responsáveis por isso. Nossos beneficiários nos creditam recursos financeiros e confiam em nós para que devolvamos a eles a assistência de qualidade.

Somos médicos por profissão e nossa liderança expressa a nossa natureza humana. Desejamos ser referência até 2022, como a melhor empresa da área da saúde de Guarulhos e região. **Esse é o nosso propósito.**

Diretoria Executiva Unimed Guarulhos

3. APRESENTAÇÃO

*Muito mais do que uma operadora de saúde.
A Unimed é um sistema que cuida das pessoas
para que elas possam aproveitar a vida.*

No final da década de 1960, a medicina assistencial no Brasil atravessava um momento de grande perplexidade com as transformações estruturais da Previdência Social. Houve a unificação dos Institutos de Aposentadoria e Pensões (IAPs) no Instituto Nacional de Assistência Médica de Previdência Social (INPS), que mais tarde viria a se transformar no Instituto Nacional de Assistência Médica da Previdência Social (Inamps), extinto em 1990 para dar lugar ao Sistema Único de Saúde (SUS).

A primeira cooperativa de trabalho na área de medicina no país e das Américas foi fundada na cidade de Santos (SP), em 1967: a União dos Médicos – Unimed.

O conceito era complementar o trabalho do INPS. Cubatão, Guarujá, Mongaguá, Peruíbe, Praia Grande e São Vicente estavam entre os municípios que constituíam a área de ação da cooperativa, que depois passou a se chamar Unimed Santos.

O rápido sucesso da Unimed Santos estimulou o surgimento de diversas cooperativas médicas, inicialmente no interior de São Paulo, e, depois, em todo o país. O potencial do cooperativismo médico ganhou força e fez com que outras Unimeds fossem criadas, em estados como Rio Grande do Sul, Minas Gerais, Rio de Janeiro, Santa Catarina e Brasília.

Na década de 1970, surgem as Federações Unimed – as chamadas cooperativas de segundo grau, formadas por no mínimo três singulares, visando padronizar procedimentos operacionais e estimular a troca de experiências entre as cooperativas de um mesmo estado. Em 28 de novembro de 1975 foi criada a Confederação Nacional das Cooperativas Médicas – Unimed do Brasil, entidade máxima do Sistema Unimed, que congrega todas as federações e singulares.

Em dezembro de 2017, o Sistema Unimed registra a presença em 84% do território nacional, com 346 cooperativas 114 mil médicos cooperados.

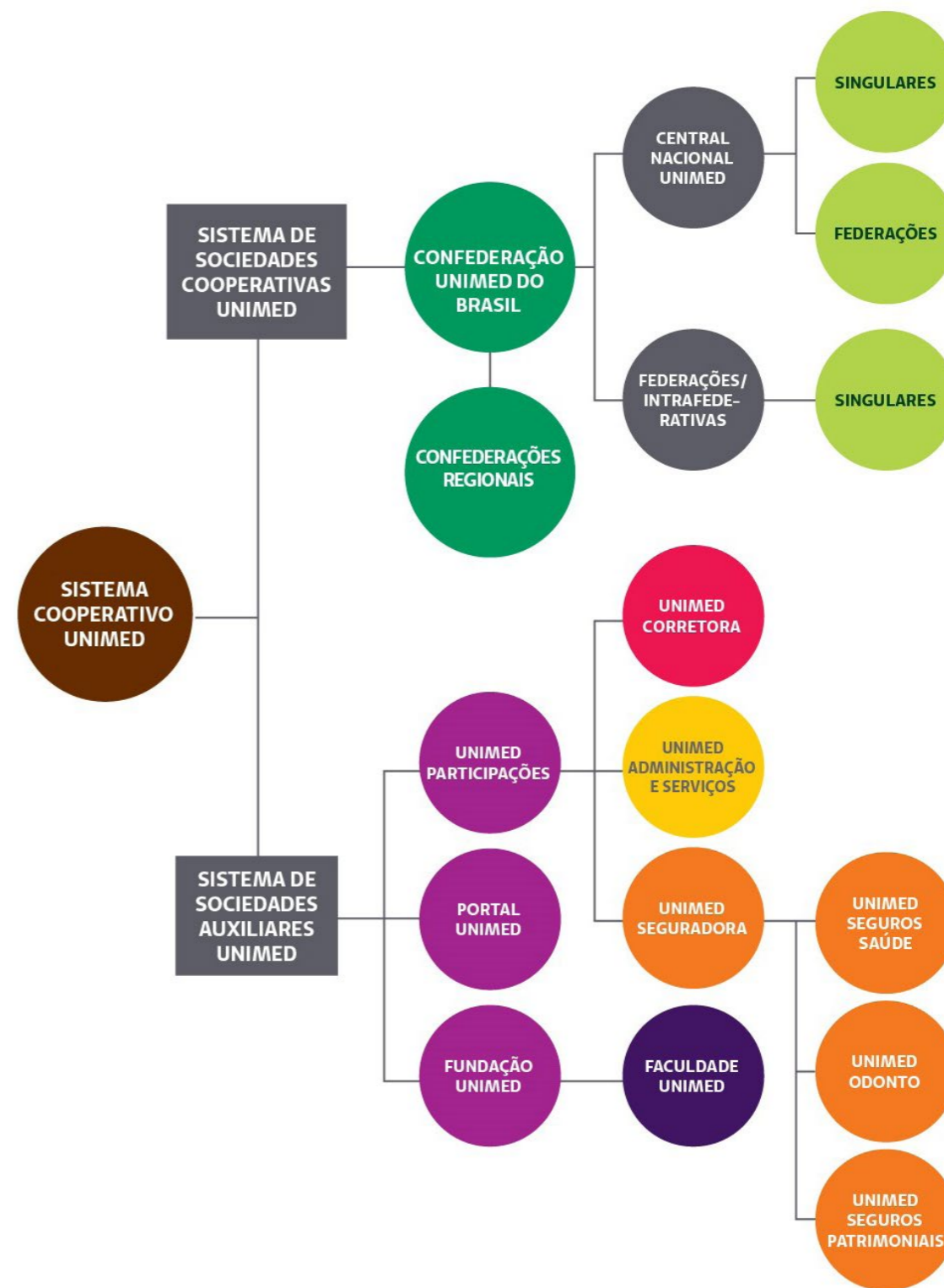


4.

Cada vez mais temos nos preocupado em construir um sistema que supere as expectativas do beneficiário e atenda suas necessidades.



PERFIL CORPORATIVO



Referência Unimed do Brasil e que se trata de Perfil do Sistema

SISTEMA UNIMED

A Unimed é uma cooperativa de trabalho médico, fundada e administrada por profissionais que valorizam a ética, a medicina humanizada e a sustentabilidade.

Líder no setor de saúde suplementar no país, a Unimed detém 37% do mercado, segundo dados da ANS.

O Sistema Unimed é composto por 346 cooperativas, que prestam assistência para 18 milhões de clientes, contando com 114 mil médicos cooperados, 115 hospitais gerais próprios e 19 hospitais dia, além de prontos atendimentos, laboratórios, centro de diagnósticos e hospitais credenciados que garantem qualidade na assistência médica, hospitalar e de diagnóstico complementar.

Dados Brasil:

346 cooperativas médicas



114 mil
médicos cooperados

18 milhões
de clientes

Presente em

4.686



municípios, a Unimed é a única que cobre praticamente todo o território nacional (84%)

UNIMED GUARULHOS

A Unimed Guarulhos nasceu com o objetivo de propiciar melhores condições para o trabalho dos médicos da cidade de Guarulhos, em prol de melhor remuneração e apoios operacional e estrutural a esses profissionais. Com a aprovação da Associação Paulista de Medicina e com sede na Casa do Médico, em 19 de janeiro de 1994, durante uma assembleia, 48 médicos assinaram a ata que constituiu a Unimed Guarulhos.

Desde sua fundação, a Unimed Guarulhos tem como principal atividade ser uma operadora de assistência à saúde na cidade. Em 2007, iniciou-se um projeto audacioso para implantar um complexo de medicina integrada. Atualmente, os médicos da Unimed Guarulhos contam com o apoio de uma estrutura assistencial própria. Quanto à sociedade, o benefício da cooperativa estende-se à qualidade do atendimento que é prestado, certificado em 2017 pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS por meio da RN 277.

Mais do que conhecimento para curar, temos comprometimento com a vida, com as pessoas, com o mundo.

Missão

Cuidar da saúde do nosso cliente, disponibilizando produtos e serviços com qualidade, capacitando nosso capital humano e uma gestão sustentável.

Visão

Ser referência até 2022, como a melhor empresa da área da saúde de Guarulhos e região.

Valores

A Unimed Guarulhos segue os princípios universais do cooperativismo, que são:

1. Adesão livre e voluntária
2. Gestão democrática pelos cooperados
3. Participação econômica nos resultados da cooperativa
4. Autonomia e independência
5. Educação, formação e informação
6. Intercooperação
7. Interesse pela comunidade

E assume compromisso permanente com os seguintes valores:

- Cooperação
- Compromisso com a vida
- Comprometimento com os cooperados, colaboradores, clientes e sociedade
- Excelência
- Sustentabilidade



Referência em assistência médica na região, a Unimed Guarulhos conta com 241 médicos cooperados, 226 recursos credenciados (entre clínicas, laboratórios, hospitais e outros serviços médicos) e uma rede própria composta por duas unidades hospitalares, um centro de diagnóstico, uma unidade de oncologia e o serviço de atendimento domiciliar, que formam o Complexo Hospitalar

Oito de Dezembro, onde valoriza-se a medicina humanizada, priorizando um atendimento de excelência, que inspire confiança e qualidade de vida aos usuários.

Somos mais de 1.420 colaboradores que se dedicam a promover a saúde e a atender clientes nos municípios de Guarulhos, Itaquaquecetuba, Arujá, Santa Isabel e Ferraz de Vasconcelos.



Hospital II - materno-infantil



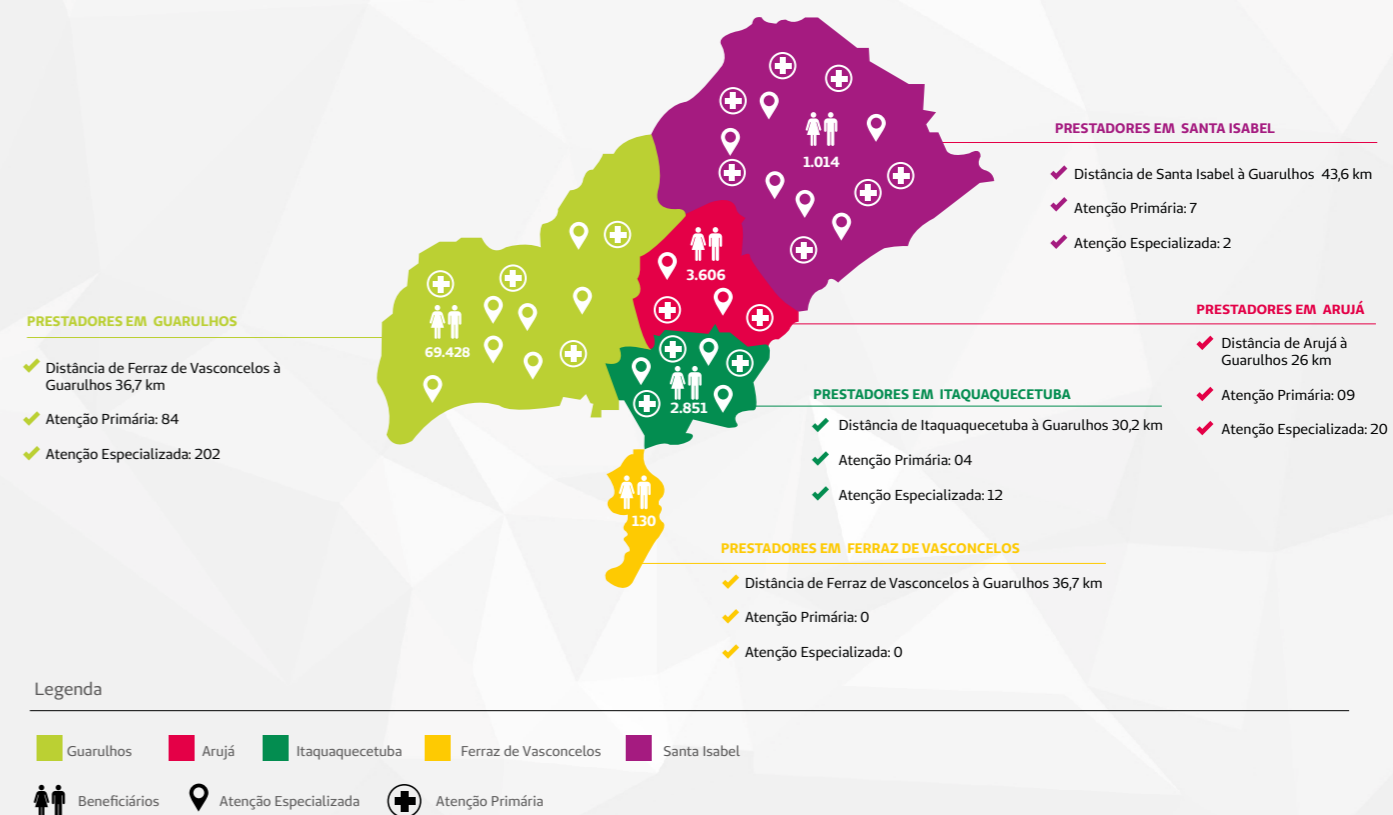
Hospital I - geral adulto



Unidade de Arujá

PRESENÇA DE MERCADO

Distribuição geográfica de Atenção Primária e Especializada



Cuidar é ter atitude para solucionar e acolher, é estar presente a serviço do outro.

Cuidar é nossa essência e o que nos move todos os dias. Cuidamos de pessoas e levamos este propósito além, valorizando também o mundo em que elas vivem. Por isso, atuamos para cuidar da nossa cooperativa, da sociedade e do planeta e temos orgulho de fazer tudo isso de forma sustentável.

ASSISTÊNCIA MÉDICA

A primeira atuação da Unimed Guarulhos foi por meio da operacionalização da assistência médica e composição dos planos de saúde. Com o objetivo de oferecer o melhor atendimento em saúde para a comunidade, a operadora disponibiliza vários tipos de planos, particularmente adequados às necessidades específicas de pessoas físicas e jurídicas de todos os portes – devidamente regulamentados de acordo com a lei 9656/98, que se diferenciam pelas áreas de abrangência, rede de atendimento e tipo de acomodação.

Os planos oferecem cobertura assistencial, ambulatorial, hospitalar e de diagnóstico complementar, de acordo com o que for contratado por cada cliente. Disponibiliza-se ainda uma estrutura de apoio, prevenção e promoção à saúde, com foco na aquisição de hábitos saudáveis e mudança de comportamento para clientes que apresentem fatores de risco ou portadores de doenças crônicas, por meio do programa Viver Bem.



93.518 vidas

RECURSOS PRÓPRIOS

A Unimed Guarulhos detém em sua estrutura, além da operadora, as unidades de negócio que são denominadas de serviços ou recursos próprios e que desempenham papel significativo em sua estratégia de sustentabilidade. Na denominação de serviços ou recursos próprios, as singulares do Sistema Unimed referem-se a locais físicos ou a serviços de propriedade da operadora. Os recursos próprios têm o objetivo de oferecer suporte à gestão de saúde, na prestação de assistência ao cliente, enquanto que os serviços próprios buscam agilizar e aperfeiçoar os serviços continuamente.



Complexo Hospitalar Oito de Dezembro

Composto pelo Hospital unidade I (geral adulto), Hospital unidade II (materno-infantil), Centro de Diagnóstico, Unidade de Oncologia e Atendimento Domiciliar, é um recurso próprio da cooperativa com foco na humanização do atendimento.

Com leitos de unidades de internação e de terapia intensiva, conta com modernos Centros Cirúrgicos e Centro Obstétrico, Unidades de Terapia Intensiva assistidas por profissionais experientes, completo Centro de Diagnóstico para exames laboratoriais e de imagem, Unidade de Litotripsia, além de Maternidade sediada na unidade hospitalar II. Dispõe de moderna estrutura tecnológica, amplas instalações, corpo clínico de alto nível, equipes assistenciais e multiprofissionais altamente capacitadas, e índices assistenciais correspondentes aos mais rigorosos padrões de controle e qualidade do atendimento.

Números de atendimentos:

2016: 180.927

2017: 179.752



Centro de Diagnóstico

Inaugurado em agosto de 2008, o Centro de Diagnóstico zela pela qualidade dos serviços prestados, confiabilidade dos resultados, eficiência e qualificação de sua equipe, além da disponibilidade de modernos equipamentos para realização dos mais variados exames de análises clínicas e imagem. Prioriza-se o atendimento humanizado, diferenciado e eficiente a seus clientes.

Números de atendimentos:

2016: 550.646

2017: 632.307

Atendimento Domiciliar

A Unimed Guarulhos disponibiliza a seus clientes tratamento domiciliar, mediante indicação do médico que acompanha o paciente, sendo o serviço prestado por equipe multidisciplinar altamente capacitada para readaptá-lo ao convívio familiar. Vários estudos demonstram impacto positivo na evolução clínica e recuperação do paciente quando este é reinserido em seu ambiente, principalmente após internação hospitalar prolongada. Este tipo de tratamento também pode ser indicado em situações agudas passíveis de serem tratadas fora do ambiente hospitalar quando a situação clínica do paciente é estável. Ao ser admitido, a equipe considera que o paciente pode receber em sua casa o tratamento que necessita para sua cura ou restabelecimento, com a vantagem de diminuir o risco das complicações hospitalares e poder contar com o apoio e a companhia contínua de seus familiares e amigos. São duas as modalidades prestadas: **Assistência Domiciliar**, que corresponde a visitas realizadas em domicílio por um período até que o paciente se recupere e receba alta ou esteja estável e tenha condições de dar continuidade ao tratamento na rede de atendimento. **Internação Domiciliar**, que se caracteriza pela atenção em tempo integral ou parcial ao paciente com quadro clínico mais complexo e com necessidade de tecnologia especializada.

Números de atendimentos:

2016: 1.305

2017: 1.200

Unidade de Oncologia

Inaugurada em fevereiro de 2012, com ambiente acolhedor e equipamentos de alta tecnologia, a unidade conta com equipe de profissionais apta a receber o paciente oncológico e seus familiares e tratar esse momento de preocupação de forma amável, com respeito e profissionalismo, sempre baseado no conceito da assistência humanizada. Dentre os procedimentos realizados, estão a quimioterapia neoadjuvante (que acontece antes



Núcleo de Atenção Primária à Saúde – NAPS

Desde 2012 e de forma pioneira no Sistema Unimed, a Unimed Guarulhos investe no modelo internacional de cuidados baseado na Atenção Primária à Saúde (APS). Para isso, criou o Núcleo de Atenção Primária à Saúde (NAPS), que se dedica à promoção de todos os cuidados necessários para a manutenção da saúde de forma acessível, coordenada e integrada ao longo de toda a vida.

Adotado em países como Inglaterra, Holanda e Escócia, este modelo de atendimento resgata o conceito de “Médico da Família”, ou seja, você e sua família são atendidos sempre pelo mesmo médico, que acompanha cada fase e orienta os cuidados de acordo com as necessidades de cada um.

Números de atendimentos NAPS:

2016: 8.166

2017: 10.006

da cirurgia), quimioterapia adjuvante (realizada após o processo cirúrgico), terapia alvo molecular, imunoterapia, bloqueio hormonal e terapia oral.

Números de atendimentos:

2016: 3.175

2017: 3.180

DESAFIOS E PAPEL SOCIAL DA UNIMED GUARULHOS



As tendências demográficas, principalmente relacionadas ao envelhecimento e aumento da expectativa de vida da população, impactam na operação das operadoras de saúde.

Segundo o IBGE, a expectativa de vida no Brasil aumentou de 54,6 anos em 1960 para 75,4 anos em 2015 e a média de idade da população deve aumentar de 30 anos em 2015, para 46 anos até 2050. O instituto também prevê que aproximadamente 14 milhões de pessoas avancem para o grupo de 60+ anos de idade nos próximos 15 anos, aumentando o gasto per capita com saúde.

Medicina Preventiva

A Unimed Guarulhos acredita que a prevenção é uma ferramenta muito importante e indispensável para a efetivação de um processo equilibrado de medicina integrada. Por isso, pensando em oferecer sempre as melhores soluções para a saúde de seus clientes, a operadora, por meio da área de Medicina Preventiva, desenvolve programas para reeducação de hábitos, informação, orientação, prevenção de doenças e promoção à saúde.

Programa Viver Bem

Baseado em linhas de cuidados, o programa Viver Bem incentiva a promoção da saúde e a prevenção de doenças, por meio de uma assistência com foco na aquisição de hábitos saudáveis e mudança de comportamento.

São grupos exclusivos e totalmente gratuitos direcionados aos beneficiários da Unimed Guarulhos com fatores de risco ou portadores de doenças crônicas, orientados pelas equipes da Medicina Preventiva e do Núcleo de Atenção Primária à Saúde – NAPS, que promovem um atendimento humanizado e integral aos participantes.

Viver Bem – AVC

Programa destinado ao cliente da Unimed Guarulhos que já sofreu um AVC, esteve internado em algum momento nos últimos 12 meses, enfrentando limitações no dia a dia e que precisa de orientações sobre a melhor forma de se cuidar.

Com a ajuda de uma equipe multidisciplinar, o paciente e sua família / cuidador poderão compreender melhor essa nova fase da vida e receberão esclarecimentos sobre o tratamento ideal para as queixas mais recorrentes, promovendo ganhos com adaptações físicas e de rotina por meio do acompanhamento contínuo.

Viver Bem – DIABETES

Programa destinado ao cliente da Unimed Guarulhos com diabetes mellitus, para que tenha um maior envolvimento com o tratamento, garantindo os cuidados recomendados pelo médico e proporcionando melhor qualidade de vida com a redução das complicações que a doença pode causar.



Viver Bem – SAÚDE DA GESTANTE

A Unimed Guarulhos, em parceria com o Complexo Hospitalar Oito de Dezembro – unidade II, oferece um curso dedicado a preparar mães e papais para esse momento tão especial: a gestação, a chegada do bebê e os primeiros meses dessa nova vida.

No curso, uma equipe multiprofissional, composta por obstetra, psicóloga, enfermeira obstetra, fisioterapeuta, pediatra/ neonatologista, nutricionista e fonoaudióloga, orienta como se preparar para o parto e o aleitamento materno, além das mudanças emocionais vividas pelas gestantes e também sobre os principais cuidados com o recém-nascido, como os primeiros banhos, cuidados com a higiene do bebê e como lidar com as possíveis cólicas.

Viver Bem – HIPERTENSÃO

Programa destinado ao cliente da Unimed Guarulhos com pressão alta, tem o objetivo de proporcionar ao hipertenso maior autonomia sobre o seu tratamento, garantindo os cuidados recomendados pelo médico, e com isso trazer uma melhor qualidade de vida, reduzindo as complicações que a pressão alta pode causar.

Com a ajuda de uma equipe multidisciplinar, os participantes do programa são orientados sobre todos os cuidados essenciais para controle da hipertensão, por meio do acompanhamento constante da saúde e da realização de exames preventivos anuais.

Viver Bem – OBESIDADE

Programa que oferece consultas e palestras com equipe multidisciplinar (nutrólogo, nutricionista e psicólogo) com o objetivo de sensibilizar os participantes a adotarem práticas de exercícios físicos e alimentação saudável, além de fornecer orientações e monitoramento para o controle da obesidade grau II (IMC >35). O programa também responde pelo tratamento pré e pós-operatório da cirurgia bariátrica, inclusive com o acompanhamento do cirurgião.

Viver Bem – TABAGISMO

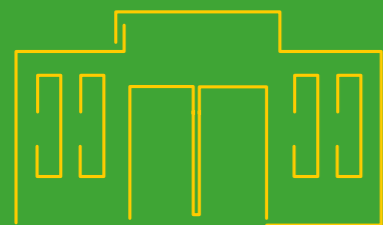
Programa destinado ao cliente da Unimed Guarulhos que é tabagista, tem o objetivo de proporcionar apoio e orientação para os participantes pararem de fumar, melhorando a qualidade de vida e bem-estar, evitando as complicações que o tabagismo pode causar.

A iniciativa oferece um tratamento coordenado por profissional capacitado a ministrar terapias educativas e comportamentais, definidas a partir do estado de dependência de nicotina e nível de depressão/ansiedade do fumante. O objetivo é que após a realização dos encontros presenciais, seja possível reduzir gradativamente e parar com o fumo.



HIGHLIGHTS

2017



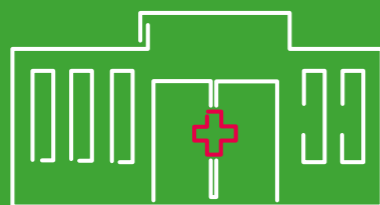
Em 17 de abril, iniciam-se as atividades na **nova sede da operadora**

Em 1º de outubro, inicia-se a comercialização de um **novo produto, o plano Essencial**, focado na valorização do cooperado e nos recursos próprios da operadora



Auditorias ISO e RN 277, realizadas pela empresa DNV, concretizando os esforços do **processo de acreditação** para certificação da operadora

Mudança do Núcleo de Atenção Primária à Saúde (**NAPS**) para novas instalações



O índice de satisfação dos beneficiários com plano Unimed Guarulhos no período foi de

92%

87%

dos clientes afirmam estar satisfeitos com o plano Unimed Guarulhos

Entre eos clientes, o nível de recomendação do plano para um amigo ou familiar é de

86%

241 médicos cooperados

226 prestadores credenciados



Gestão de fornecedores

Investimento em **treinamento** para colaboradores e secretárias dos cooperados



Mudança da marca dos recursos próprios de Unimed Guarulhos para **Complexo Hospitalar Oito de Dezembro**



Qualificação da rede de prestadores

Unimed 
Guarulhos



Reconhecimentos e premiações

Nacionalmente, a marca Unimed foi reconhecida com as seguintes premiações no ano de 2017 pelo mercado:

Na **6ª edição** do Monitor Cooperativo Mundial, realizado pela Aliança Cooperativa Internacional (ACI) e o Instituto Europeu de Investigações sobre Empresas Cooperativas e Sociais (Euricse), a Unimed ocupa o **18º lugar no ranking** das 300 maiores cooperativas do mundo

Pelo **25º ano consecutivo**, a Unimed **lidera** o Folha Top of Mind na categoria plano de saúde, com **relevância de 35%**

Pela **16ª vez consecutiva**, foi eleito o plano de saúde em que os brasileiros mais confiam, segundo pesquisa **Marcas de Confiança**

Já a Unimed Guarulhos, obteve os seguintes reconhecimentos:

Figura do ranking da **Revista Valor** – 1000 maiores empresas, edição 2017, na 50ª posição **dentre os 50 maiores planos de saúde**, ao lado de outras 31 Unimeds.

RECONHECIMENTOS E PREMIAÇÕES DENTRO DO SISTEMA UNIMED

DATA 5 a 9 de julho

PROJETO Melhoria do Pronto Atendimento do Hospital Unimed Guarulhos I

DESCRIPTIVO Projeto focado na redução do tempo de espera do Pronto Atendimento do Hospital Unimed Guarulhos – unidade I e em um serviço cada vez mais centrado no paciente e de alta qualidade.

CATEGORIA Casos de Sucesso

PRÊMIO 34º Simpósio das Unimeds do Estado de São Paulo (SUESP)

ORGANIZADOR Federação das Unimeds do Estado de São Paulo (FESP)

CLASSIFICAÇÃO 2º



DATA 26 de julho

PROJETO Tempo de Florir

DESCRIPTIVO Ganhador do 3º lugar na categoria Endomarketing. O projeto visava engajar, informar e preparar os colaboradores da operadora para a mudança de prédio e para o novo conceito de ambiente de trabalho que encontrariam na nova instalação.

CATEGORIA Endomarketing

PRÊMIO 13º Prêmio de Comunicação Unimed Alberto Urquiza Wanderley

ORGANIZADOR Comunicação Unimed do Brasil

CLASSIFICAÇÃO 3º

DATA 26 de julho

PROJETO Guia Prático do Edifício Sede

DESCRIPTIVO Ganhador do 1º lugar na categoria Publicação Especial, o projeto premiado foi o manual impresso informativo desenvolvido aos colaboradores da nova sede administrativa para orientar sobre o funcionamento, usabilidade e instalações.

CATEGORIA Publicação Especial

PRÊMIO 13º Prêmio de Comunicação Unimed Alberto Urquiza Wanderley



ORGANIZADOR Comunicação Unimed do Brasil

CLASSIFICAÇÃO 1º

DATA 27 a 30 de agosto

PROJETO Melhoria do cuidado aos pacientes hipertensos da Unimed Guarulhos

DESCRIPTIVO Ganhador do 1º lugar. Desenvolvido pelo NAPS em 2016, o programa é voltado para a segurança do paciente hipertenso. Foram envolvidas questões de custo e benefício na saúde, eficiência, melhoria da qualidade e inovação. Tudo para criar uma melhor experiência ao paciente, com um cuidado baseado em evidências e satisfação dos clientes.

CATEGORIA -

PRÊMIO 3º Fórum Latino Americano de Qualidade e Segurança na Saúde

ORGANIZADOR Sociedade Beneficente Israelita Brasileira - Albert Einstein e Institute for Healthcare Improvement (IHI)

CLASSIFICAÇÃO 1º



DATA outubro de 2017

PROJETO Melhoria do cuidado aos pacientes crônicos da Unimed Guarulhos

DESCRIPTIVO Projeto ficou dentre os finalistas do prêmio, sendo dedicado ao monitoramento de pacientes crônicos.

CATEGORIA Epidemiologia

PRÊMIO 3º Inova + Saúde - Entregue durante a Convenção Nacional Unimed

ORGANIZADOR Seguros Unimed

CLASSIFICAÇÃO 5º



ORGANIZADOR Sescop

CLASSIFICAÇÃO Homenagem

DATA 10 de novembro

PROJETO Prêmio de inclusão social

DESCRIPTIVO Homenagem feita à Unimed Guarulhos pela realização de ações de inclusão social, como o curso de libras aos colaboradores da cooperativa.

CATEGORIA Inclusão de pessoas com deficiência nas cooperativas

PRÊMIO 5º Workshop de Inclusão Social no Cooperativismo

O processo de acreditação da Unimed Guarulhos operadora em 2017 alinha-se ao compromisso de garantir a efetividade dos processos com foco na segurança e satisfação de nossos clientes e em prol da sustentabilidade do negócio.



As melhorias implementadas durante todo o ano foram orientadas em atendimento aos requisitos das certificações ISO 9001:2015 e RN 277. O Programa Qualifica, implantado desde 2015 e composto por 10 módulos, foi a plataforma que nos deu sustentação para as certificações obtidas. Atendemos os requisitos necessários no compromisso da gestão com a melhoria contínua da cooperativa.

As realizações do ano aconteceram em três grandes eixos:

- Nova sede da operadora: a mudança para uma nova instalação aconteceu para acompanhar o crescimento dos recursos próprios, além de oferecer maior comodidade aos clientes no acesso ao Serviço de Atendimento Presencial e integração entre as áreas e colaboradores, com moderna infraestrutura e condições adequadas de trabalho. Composta por quatro pisos, a sede oferece ambiente amplo, acessível, com espaços para reuniões, treinamentos e eventos. A estrutura e o conceito visual propostos permitiram reforçar o posicionamento de marca, pelo conceito “enraizamos cuidado. cultivamos vidas”, em linha com a essência do cuidado que move a Unimed, fazendo isso chegar ao cliente e demais públicos de relacionamento, sendo promovidos encontros de relacionamento com a imprensa e clientes empresariais, proporcionando uma nova fase de relacionamento.

- Acreditação RN 277 e ISO 9001:2015, que avaliam e atestam a qualidade dos serviços e assistência prestados pela operadora, assim como projetos de melhoria da qualidade, satisfação dos beneficiários, gestão de pessoas e lideranças, programas de promoção à saúde, entre outras dimensões. Todos os esforços e investimentos focaram, acima de tudo, a qualificação de nossos serviços em prol da satisfação de nosso cliente e do aprimoramento dos processos e da interface com a rede e demais stakeholders.

- Mudança de marca dos recursos próprios: além do reforço de marca da operadora, estando mais presente em 2017, os recursos próprios passaram por uma transição de marca de Unimed Guarulhos para Complexo Hospitalar Oito de Dezembro. A alteração de nome refletiu uma estratégia de negócio, sem alterar a propriedade da Unimed Guarulhos sobre as unidades, ou seja, os médicos cooperados que integram a Unimed Guarulhos mantêm-se proprietários dos recursos, sendo dois Hospitais (Unidade I geral adulto e Unidade II materno-infantil), Centro de Diagnóstico, Unidade de Oncologia e Atendimento Domiciliar. Na escolha pelo novo nome dos recursos, a Unimed Guarulhos optou por homenagear a cidade de Guarulhos, que acolheu a cooperativa médica e fomenta o crescimento e referência em serviços de saúde na cidade. Por isso, a data de fundação de Guarulhos, Oito de Dezembro, batiza as unidades.

GOVERNANÇA CORPORATIVA

O estatuto social da Unimed Guarulhos prevê Assembleia Geral dos associados, Ordinária ou Extraordinária, como órgão supremo da cooperativa e, dentro dos limites da Lei, toma toda e qualquer decisão de interesse da cooperativa e suas deliberações são feitas pelo voto da maioria.

A cooperativa é administrada por um Conselho de Administração, eleito por quatro anos, sendo mandatário ao término do mandato a renovação de, no mínimo, 1/3 dos componentes dentre os membros efetivos e vogais.

O Conselho de Administração é encarregado de cumprir as deliberações das Assembleias Gerais, a fim de atender os objetivos sociais da cooperativa, sendo coordenado e liderado pelo diretor presidente, devendo planejar e traçar normas para operações e serviços, controlar os resultados nas formas legais e estatutárias. A eleição dos membros, todos cooperados, é realizada a cada quatro anos. A composição que finda o exercício de 2017 foi originalmente eleita em 17 de março de 2014, em Assembleia Geral Ordinária, tendo sido alterada em 04 de julho de 2016, refletindo a mudança dos membros da Diretoria Executiva, que assumiram na ocasião mantendo-se em exercício. São ao todo sete membros, sendo três efetivos e quatro membros vogais, sendo eles: Vicente Maiaroti Junior, Abdul Kader Mohamad Sultani, Roberto Kioshi Gushken, Antonio Henrique de Figueiredo, Cristóvão Canêdo Gomes, Francisco Seiidi Nishi e Homero Augusto de Miranda II.

Do Conselho de Administração constitui-se a Diretoria Executiva, que é composta por três diretores executivos, que se reúnem para administrar a cooperativa. Os quatro membros vogais do Conselho de Administração são convocados pelo presidente para reuniões ordinárias. Membros que findaram o exercício de 2017: Vicente Maiaroti Junior – Diretor Presidente, Abdul Kader Mohamad Sultani – Diretor de Desenvolvimento de Mercado e Gestão de Contratos e Roberto Kioshi Gushken – Diretor de Recursos Médicos Hospitalares e Relações Associativas.

Integrando a estrutura de governança, tem-se o Conselho Técnico, órgão de caráter consultivo, delibera



sobre infrações ao Código de Ética Médica, ao Estatuto Social, Regimento Interno, Resoluções, Normas e Instruções válidas dos órgãos da sociedade. Eleito em Assembleia Geral, tem mandato de quatro anos e é composto por três membros efetivos e três suplentes: Flávio Issao Sakamoto, Helio Vaccaro Silva, Carlos do Carmo Dias, Reinaldo Wady Farah, Emerson Favero e José Carlos Maruoka.

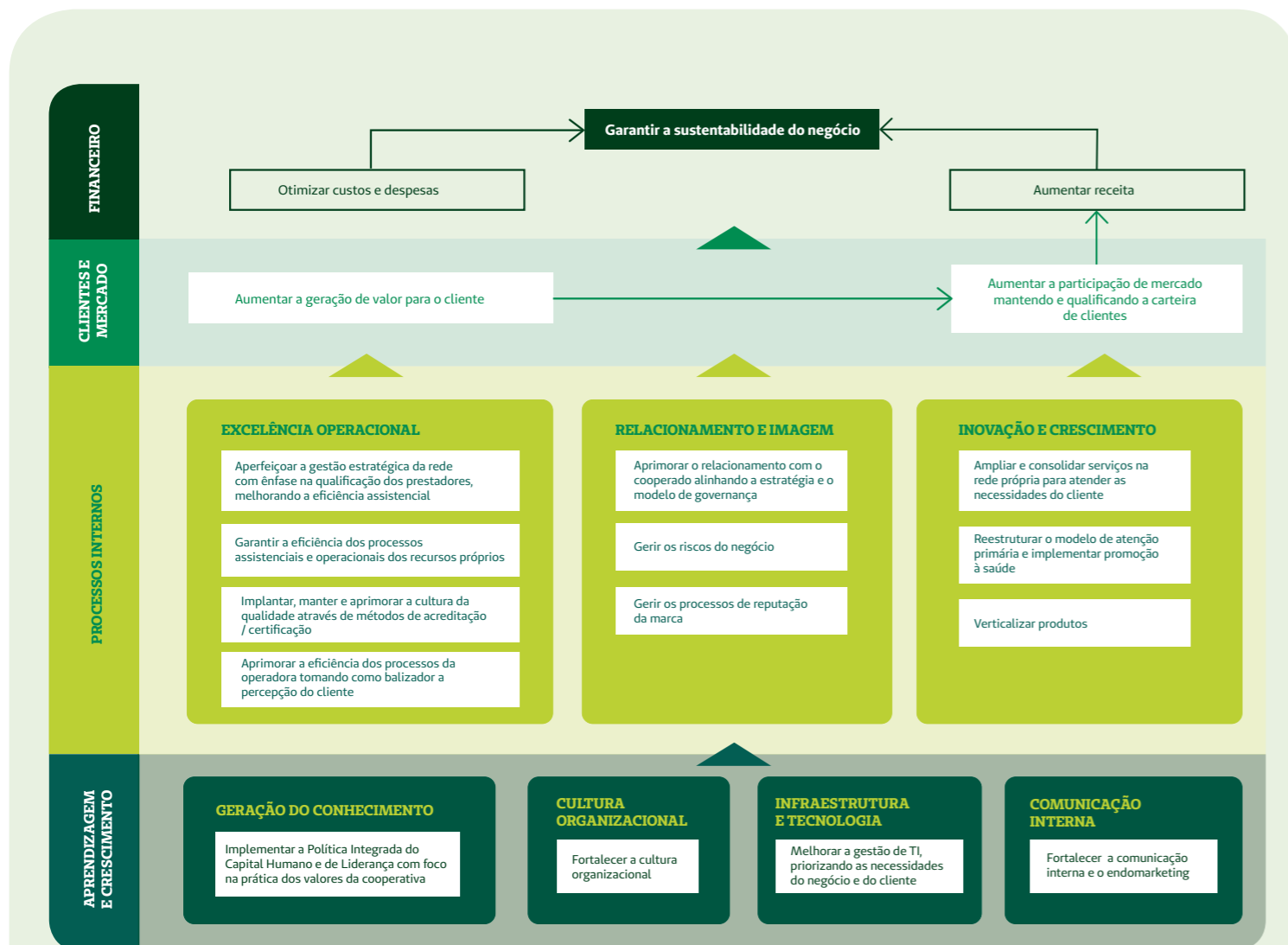
Completa a Governança, o Conselho Fiscal constituído por três membros efetivos e três suplentes, todos associados e eleitos anualmente por Assembleia Geral, sendo permitida a reeleição de 1/3 dos seus componentes. Membros: Fabio Akio Oshima, Marcia Pachiega Lanzieri, Wagner Molina, Armando Brites Frade, Jorge Alfredo Mantovani e Ricardo Koiti Takemura.

Dentre os membros da estrutura de governança apresentada e diretores das unidades de negócio 63,64% são residentes da cidade de Guarulhos.

MAPA ESTRATÉGICO

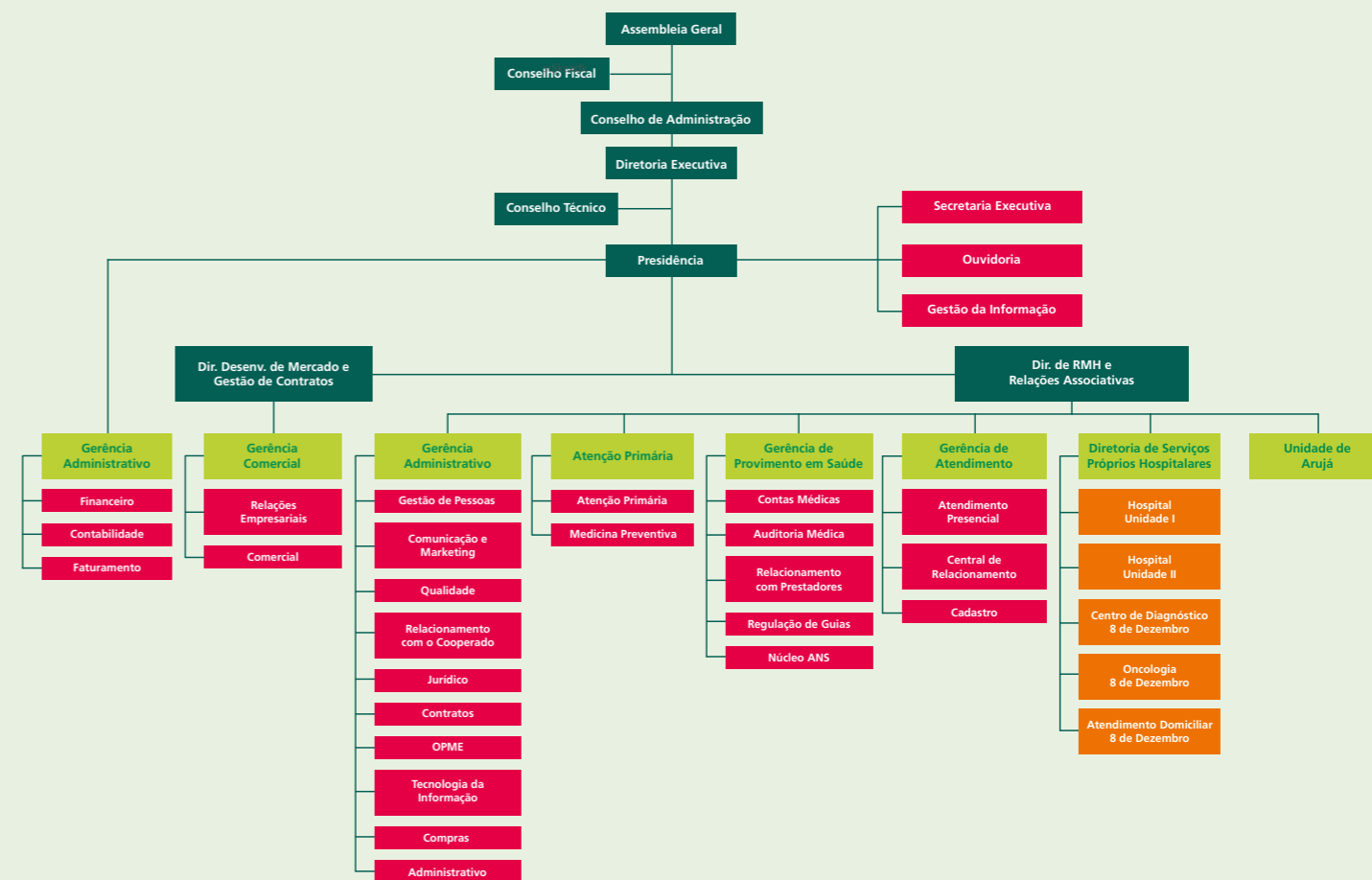
O processo de tomada de decisão é orientado por políticas que visam a gestão a longo prazo, mas, ao mesmo tempo, sendo flexíveis para se adaptarem às condições de mercado e às novas configurações organizacionais. Do mesmo modo, a organização determinou questões internas e externas, monitoradas e analisadas criticamente por meio da formulação da estratégia e posicionamento da organização, documentado no Planejamento Estratégico da Unimed Guarulhos 2017 - 2022.

A partir da identificação de cada objetivo do Planejamento Estratégico em uma Matriz de Gestão de Risco, conseguimos identificar e gerenciar os riscos do Planejamento Estratégico. O nosso negócio deve proporcionar melhor remuneração e condições adequadas de trabalho ao cooperado, promovendo atenção integral à saúde do beneficiário, a qualificação da rede de atendimento e a sustentabilidade da cooperativa.



ORGANOGRAMA

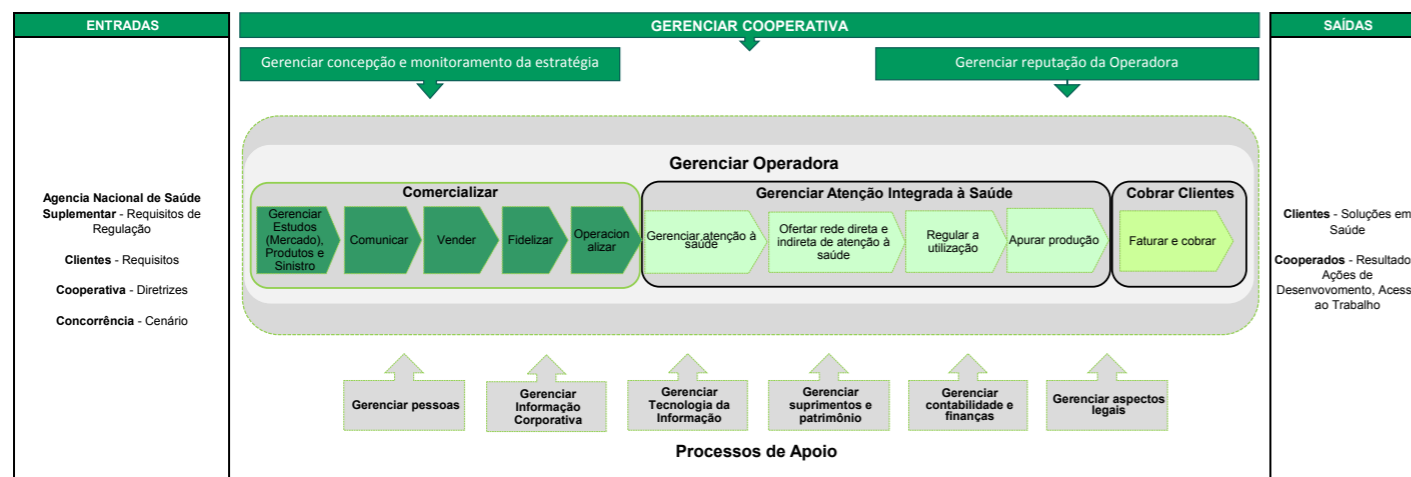
O organograma representado a seguir destaca a estrutura organizacional da operadora Unimed Guarulhos e apresenta a hierarquia das áreas que administram e operacionalizam os processos.



CADEIA DE VALOR

A cadeia de valor proporciona uma visão macro da organização, mostrando-a como uma “operadora de planos privados de assistência à saúde”. Nela, observam-se os relacionamentos e interações existentes entre as áreas e processos internos da

empresa, seus clientes, fornecedores, mercado, influências ambientais e macroprocessos. A cadeia de valor está alinhada ao planejamento estratégico e é apresentada a seguir:



A ANS

A Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) é uma autarquia federal com autonomia administrativa, financeira e patrimonial, vinculada ao Ministério da Saúde e que tem a responsabilidade de regular, normatizar, controlar e fiscalizar a assistência suplementar à saúde.

A fundação da ANS foi uma consequência direta da regulamentação dos planos privados de assistência à saúde (Lei 9.656/98). Desde a promulgação da Constituição, a precariedade dos serviços públicos de saúde multiplicou a concorrência no mercado de saúde suplementar (executado por empresas privadas); todavia, o Estado não detinha qualquer controle sobre a ação dessas empresas, nem havia qualquer padrão de funcionamento (à exceção do seguro de assistência à saúde e das seguradoras, sob controle econômico-financeiro da Superintendência de Seguros Privados-SUSEP).

Assim, no intuito de padronizar procedimentos e reduzir as distorções no setor, minimizar os abusos, fortalecer a transparência das operadoras a prestadores e consumidores, bem como definir mecanismos que preservassem o equilíbrio-financeiro entre as partes, foi criada a Lei dos Planos de Saúde (Lei 9.656/98), que previa a existência de uma entidade reguladora. Em janeiro/2000, finalmente foi promulgada a Lei 9.961/2000, criando a Agência Nacional de Saúde Suplementar.

A Unimed Guarulhos atende ao seu universo de resoluções normativas, pois antecipou-se e trouxe inteligência empresarial para minimizar o impacto das mudanças normativas. Entretanto, a cooperativa opera no universo das dificuldades em flexibilizar processos internos rapidamente, além da alta nos custos médico-hospitalares, instabilidade da massa de beneficiários, entre outras variáveis macroeconômicas registradas em 2017, que dificultam a sustentabilidade das operadoras.



PARTES INTERESSADAS

Entendendo que as operadoras de planos privados de saúde podem sofrer impacto sobre a capacidade de fornecer consistentemente produtos e serviços que atendem às necessidades e expectativas dos clientes, a Unimed Guarulhos realiza periodicamente análise mercadológica, determinando revisão ou novos produtos, serviços e análise das partes interessadas.

Uma das partes interessadas de maior relevância são os **médicos cooperados** que apontaram as seguintes **necessidades e expectativas** que são foco do plano de ação da Unimed Guarulhos:

Necessidades

- Espaço confortável para receber seus pacientes
- Seguro por afastamento
- Seguro de vida para os dependentes (morte ou invalidez)
- Local de trabalho adequado e de qualidade
- Honorários compatíveis
- Pagamento dentro do prazo acordado
- Carteira de beneficiários para atendimento

- Gerenciamento e zelo da marca localmente
- Apoio tecnológico para melhorar os processos de atendimento
- Bom relacionamento com a cooperativa
- Atendimento administrativo personalizado e diferenciado
- Reconhecimento por todos
- Participação nas decisões
- Autonomia

Expectativas

- Geração de fluxo de caixa positivo, com aumento sustentado do valor da organização
- Distribuição de sobras
- Remuneração digna dos atos médicos e consultas
- Aumento da demanda de pacientes proporcionada pela operadora
- Reconhecimento das suas práticas médicas
- Maior envolvimento nos assuntos da cooperativa
- Preparação para o processo de sucessão da cooperativa

5.



FINANCEIRO



CONJUNTURA

O ano de 2017 não foi promissor para os indicadores econômicos. Muitos fatores contribuíram para isso, grande parte vindos da conjuntura nacional como: PIB de 1%, agravamento da crise política e falta de investimentos capazes de promover a geração de empregos (maior índice de desocupação dos últimos 5 anos), sendo esse número ainda mais preocupante se considerarmos que boa parte dos trabalhadores possuem emprego informal.

Em adição a este cenário, o segmento da saúde registrou uma projeção final para fechamento de 2017 de aproximadamente 15% para o índice que mede a inflação do setor, o VCMH (Variação de Custo Médico-Hospitalar). Todavia, os reajustes dos planos não acompanham, sejam os autorizados pela ANS para os Planos para Pessoa Física, sejam os de negociações dos Planos Pessoa Jurídica, muito em função dos indicadores de inflação mais utilizados serem totalmente discrepantes, haja vista um IPCA de 3,40%.

Além disso, o aumento constante do Rol de Procedimentos para cobertura dos planos pela Agência Nacional de Saúde Suplementar é um dos complicadores para a redução da VCMH e que, cada vez mais, exige das operadoras uma gestão eficiente, com otimização de recursos, investimento em qualidade, gerenciamento de custos, programas preventivos e produtos competitivos, mantendo o foco na sustentabilidade e equilíbrio econômico-financeiro.



RESULTADOS UNIMED GUARULHOS EM 2017

Apesar de todas as adversidades enfrentadas no último ano, encerramos o exercício de 2017 com um resultado positivo, graças à atuação efetiva da atual gestão.

ATIVOS TOTAIS

A cooperativa registrou aumento em seus ativos totais no valor de R\$144.578.435, com uma redução de 0,34 % no ano em relação ao exercício 2016.

PATRIMÔNIO LÍQUIDO

O Patrimônio Líquido representado em R\$47.491.897, reflexo do aumento das Sobras Líquidas, FATES, Reserva de Sobras e Ingresso de novos cooperados na Cooperativa.

POLÍTICA DE DISTRIBUIÇÃO DE SOBRAS

De acordo com as disposições estatutárias Capítulo VII artigo 69º, as sobras líquidas apuradas no exercício, depois de deduzidas as taxas para os fundos legais e estatutários, indivisíveis, serão rateadas entre os associados, em partes diretamente proporcionais às operações realizadas com a cooperativa, no período, salvo deliberação diversa da Assembleia Geral.

Demonstração do valor Adicionado		
(A) Geração da riqueza	2017	2016
a) Ingressos e receitas	318.495.251,07	293.185.434,24
a1) Contraprestações emitidas líquidas		235.675.382,58
a2) Outros ingressos e receitas operacionais	59.727.506,81	57.752.056,84
a3) Provisão para créditos de liquidação duvidosa - Reversão/Constituição	(4.973.356,23)	(242.005,18)
b) Variação das provisões técnicas	(263.275,92)	266.466,66
b1) Provisão de Técnica	(263.275,92)	266.466,66
b2) Outras	-	-
c) Receita líquida operacional	318.231.975,15	293.451.900,90
d) Eventos, dispêndios e despesas operacionais e sinistros	(143.192.420,43)	(179.206.599,75)
d1) Eventos indenizáveis líquidos	(110.824.850,13)	(131.018.067,95)
d2) Variação da provisão para eventos ocorridos e não avisados	(554.652,10)	(3.781.212,19)
d3) Outros dispêndios / Despesas operacionais	(31.812.918,20)	(44.407.319,61)
e) Insumos adquiridos de terceiros	(276.071.692,21)	(176.855.661,71)
e1) Despesas de comercialização	(8.473.512,27)	(5.635.674,18)
e2) Variação das despesas de comercialização diferidas	-	-
e3) Despesas com serviços de terceiros	(6.395.495,00)	(5.351.639,53)
e4) Materiais, energia e outras despesas administrativas	(10.105.671,30)	(4.702.945,25)
e5) Despesas Financeiras	(2.632.490,64)	(1.995.402,75)
e6) Despesas patrimoniais	-	-
e7) Perda / Recuperação de valores ativos	-	-
f) Valor adicionado bruto	147.432.385,51	96.559.639,44
g) Depreciação, Amortização e Exaustão	(2.793.538,30)	(2.227.670,11)
h) Valor adicionado líquido produzido pela entidade	144.638.847,21	94.331.969,33
i) Valor adicionado recebido / cedido em transferência	9.303.537,02	8.675.816,59
i1) Receitas financeiras	8.059.837,65	7.307.598,54
i2) Resultado de equivalência patrimonial	-	-
i3) Outras	1.243.699,37	1.368.218,05
(l) Valor adicionado total a distribuir (h + i)	153.942.384,23	103.007.785,92
(B) Distribuição da riqueza	2017	2016
a) Remuneração do trabalho	(116.151.917,12)	(76.857.612,13)
a1) Cooperados / cooperativas / sócios	(24.043.033,17)	(24.625.413,24)
a1.1) Produção e Remuneração direta	(24.043.033,17)	(24.625.413,24)
a1.2) Benefícios	-	-
a2) Dirigentes, Conselheiros e Empregados	(92.108.883,95)	(52.232.198,89)
a2.1) Salários, 13ª, Férias, etc.	(72.083.748,14)	(41.412.472,43)
a2.2) Benefícios	(13.589.251,18)	(7.005.263,23)
a2.3) F.G.T.S	(6.435.884,63)	(3.814.463,23)
a2.4) Bônus / Participação nos lucros e resultados	-	-
b) Remuneração do governo - Impostos/Taxas/Contribuições	(31.548.134,80)	(22.576.773,84)
b1) Federais	(10.806.713,18)	(10.070.970,48)
b1.1) Previdência Social	(19.110.611,33)	(11.402.339,30)
b2) Estaduais	-	-
b3) Municipais	(1.630.810,29)	(1.103.464,06)
c) Contribuições para a Sociedade	-	-
d) Remuneração de capitais de terceiros	(6.104.705,39)	(2.886.080,03)
d1) Juros	(838.753,03)	(210.354,22)
d2) Aluguéis	(5.265.952,36)	(2.675.725,81)
d3) Outras (royalties, direitos autorais, entre outros)	-	-
e) Remuneração de capitais próprios	(137.626,92)	(687.319,92)
e1) Juros sobre capital próprio	-	-
e2) Constituição de reservas e fundos	(452.687,00)	(702.572,92)
e3) Sobras(Lucros) / Perdas (Prejuízos) líquidas a disposição da AGO	315.060,08	15.253,00
(l) Total distribuído (a+b+c+d+e)	(153.942.384,23)	(103.007.785,92)

Notas Explicativas



O aumento da receita foi inferior ao aumento de custos em 2017, devido à alta volatilidade gerada pelo índice de

15%

do custo médico hospitalar, bem acima dos 13,5% de aumento autorizado pela ANS como ajuste de valor para o plano de Pessoa Física. Somado a isto, o cenário macroeconômico brasileiro foi de estagnação da economia brasileira, sem geração de empregos.



Fatores como envelhecimento da população, acesso do paciente à informação e judicialização impactam a operação da Unimed Guarulhos, que desde 2009, com

300

procedimentos obrigatórios determinados pela ANS, teve seus custos aumentados.

DESEMPENHO DOS NEGÓCIOS

O número de beneficiários diminuiu 3,70% em 2017, mas a receita foi maior devido ao olhar da gestão. Houve investimento em equipamentos e o processo de certificação otimizou o desempenho das equipes na operadora.



PLANOS DE ASSISTÊNCIA MÉDICA

- ESSENCIAL
- PLENO
- PRATIC OURO
- REGIONAL



Observou-se a tendência de aumento da sinistralidade, cuja média anual foi de 89% em 2017. A meta é reduzir para 80%, melhorando a gestão do relacionamento com o cliente por meio da Medicina Preventiva, com dependências também de variáveis externas, como melhoria nas condições de saúde pública e socioeconômica da população.

Intensificar o controle dos custos internos para gerir a receita e aprimorar a rede própria são também frentes importantes do planejamento estratégico.

EXCELÊNCIA OPERACIONAL



RELACIONAMENTO COM O CLIENTE

Em 2017, a Unimed Guarulhos aprimorou a escuta das necessidades de seus clientes por meio da implantação de novos processos de trabalho e tecnologia adequada de gestão de demandas, o que minimizou muitos problemas críticos de atendimento telefônico diluído nas áreas administrativas e que não geravam protocolo, indispensável para rastreamento das demandas.

Este processo de melhoria iniciou-se em meado de 2016, frente ao processo de certificação e acreditação da Unimed Guarulhos, na busca do atendimento à norma RN 277, aprimorada em 2017. Graças aos novos requisitos, passamos a fazer a gestão das manifestações, entendendo o cenário das reclamações para poder tratá-las e melhorar os indicadores de satisfação.

Saímos de um patamar de 180 solicitações/mês para mais de mil, o que demonstra a fragilidade do processo de atendimento ao cliente, e o ganho no conhecimento da real demanda, após o processo de centralização e rastreabilidade, que foi possível pela adoção de novos sistemas de telefonia e CRM com a estrutura da nova sede.

Dando continuidade ao processo de melhoria, objetiva-se sensibilizar todas as áreas de atendimento ao cliente para que as reclamações e sejam balizadoras para os aprimoramentos dos processos e dos serviços prestados.

SATISFAÇÃO DO CLIENTE

Os canais de primeira instância para o Relacionamento com o Cliente são: Chat, telefones (11) 2463-8000 e 0800 770 25 00, canal "Fale Conosco" no site e o Serviço de Atendimento Presencial, nos quais acontecem registros de chamados para resolução de reclamações ou solicitações.

O canal de segunda instância é a Ouvidoria, cujas demandas registradas são mapeadas no relatório REA encaminhado para a ANS. A Ouvidoria tem o compromisso em representar os interesses dos beneficiários com imparcialidade e transparência, realizando interface e com todos os processos da organização.

Pesquisa

Em 2017, foi realizada a segunda Pesquisa de Satisfação de Clientes, seguindo os critérios da RN 277. Com 400 beneficiários entrevistados, o nível de satisfação ficou em 92%.

Os principais pontos de atenção apontados pelos beneficiários foram:

- 60% afirmaram que o tempo de espera foi acima de 15 dias
- 85% afirmam esperar devido escolher o médico de sua preferência
- 81% estão satisfeitos com a rede credenciada

Resultados gerais da pesquisa de satisfação com o cliente

Prazo de agendamento		
2017	31% (de 1 a 14 dias consulta medica)	67% (acima de 15 dias)
2016	36% (de 1 a 14 dias consulta medica)	64% (acima de 15 dias)

- em relação ao tempo de espera apontado pelos entrevistados, observa-se um ponto de atenção. Tendo em vista o compromisso da Unimed Guarulhos em atender as normativas legais (RN 259 / 268) que compreendem os prazos de agendamentos, verificou-se a necessidade em entender se o motivo de espera era para atendimento com o médico de sua preferência
- 81% dos entrevistados afirmaram estar satisfeitos em relação a facilidade para marcação de consultas médicas
- quando questionados sobre se a espera era por médico de sua preferência, dos 106 entrevistados que responderam, 85% informam que SIM e 15% NÃO
- as especialidades médicas mais citadas para dificuldade no agendamento foram cardiologia, ginecologia e obstetrícia, endocrinologia
- 82% estão satisfeitos em relação à facilidade na marcação de exames e os exames mais citados em relação a dificuldade foram ultrassonografia, endoscopia e ressonância.
- 81% dos entrevistados afirmam estar satisfeitos em relação a rede credenciada do plano e como insatisfação o serviço mais citado foi a unidade I do Complexo Hospitalar Oito de Dezembro
- o canal mais utilizado para contato com a Unimed é o telefone (83%) e o grau de satisfação com os canais foi de 83%
- em relação aos programas de prevenção e promoção à saúde, apenas 55 beneficiários (13% dos entrevistados) conhecem os programas, com satisfação de 84%
- 86% é o nível de recomendação do plano a amigos e familiares
- 87% afirmaram estar satisfeitos com o plano (de maneira geral)
- 81% dos entrevistados afirmam estar satisfeitos em relação a rede credenciada do plano (hospitais, clínicas, médico, laboratórios, pronto-atendimento)
- 83% afirmam estar satisfeito com os canais de atendimento
- na 2ª instância, 60% afirmam estar satisfeitos com a Ouvidoria



Em 2017, ultrapassamos a meta de cinco reclamações por mês a cada mil beneficiários e mantivemos 24h como tempo de resposta.

Como evidência da eficácia das ações aplicadas neste ano, apresentamos alguns comparativos de dados das duas pesquisas (2016 e 2017)

O indicador geral de SATISFAÇÃO DO ANO ficou em 92%, acima da meta de 90%.

	2016	2017
Facilidade no agendamento de consulta	63% consideraram BOM	81% avaliaram como satisfeitos
Tempo de espera para marcação de consultas	36% informaram esperar até 14 dias para consulta	31% afirmam esperar até 14 dias
Facilidade no agendamento de exames	80% avaliaram como BOM	82% de satisfação
Atendimento da rede credenciada	80% de satisfação	82% de satisfação
Canais de contato com a UNIMED	o telefone foi o canal mais citado 80%, e 87% avaliaram os canais como BOM	o telefone manteve-se como o mais citado, com 83% de menções. Em relação a satisfação, houve uma queda, com 83% afirmando estarem satisfeitos
Programas de prevenção / Promoção à saúde	apenas 5% dos entrevistados afirmaram conhecer	13% dos entrevistados afirmaram conhecer os programas, expressando resultado positivo frente as ações realizadas. Dos que conhecem os programas, 84% afirmaram estar satisfeitos.
Ouvidoria	38 beneficiários entrevistados (9%) afirmaram ter utilizado o canal de última instância na empresa e 47% avaliaram como BOM	100 beneficiários entrevistados afirmaram ter utilizado o serviço e 60% afirmam estar satisfeitos com o atendimento do canal. Ações foram realizadas para modificar este nível de satisfação, bem como houve um aumento de demandas neste canal durante o ano de 2017
Tempo de espera para recebimento de cartão	Esta pergunta foi inclusa na pesquisa 2017, pois, durante o ano de 2016, foi o segundo maior motivo de contato dos beneficiários.	150 beneficiários afirmaram ter usado o serviço, 68% ficaram satisfeitos.
Recomendação do plano e satisfação geral	74% avaliaram como BOM	Inclusa a pergunta de recomendação do plano Unimed para amigos e familiares e 86% dos entrevistados afirmam que recomendariam. Quanto à satisfação geral do plano o índice foi de 87%

SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO DA QUALIDADE

Política da Qualidade

Garantir a efetividade dos processos com foco na segurança e satisfação dos nossos clientes resultando na sustentabilidade.

Objetivos da Qualidade

Melhoria contínua

Satisfação dos clientes e público interno

Sustentabilidade do negócio

Entendendo que a implantação de um Sistema de Gestão da Qualidade, aliado ao envolvimento e comprometimento de todos os profissionais e a provisão adequada dos recursos necessários, é fundamental para o sucesso e permanência da empresa no mercado e para assegurar a satisfação dos clientes e beneficiar todas as partes interessadas, esta foi, portanto, uma decisão estratégica da operadora Unimed Guarulhos.

O escopo do Sistema de Gestão da Qualidade abrange todos os processos da operadora, considerando os cenários externo e interno que a organização está inserida, os clientes e suas expectativas e os produtos e serviços da organização.

O Sistema de Gestão da Qualidade tem como base:

• **NBR ISO 9001: 2015**
Sistema de Gestão da Qualidade – Requisitos

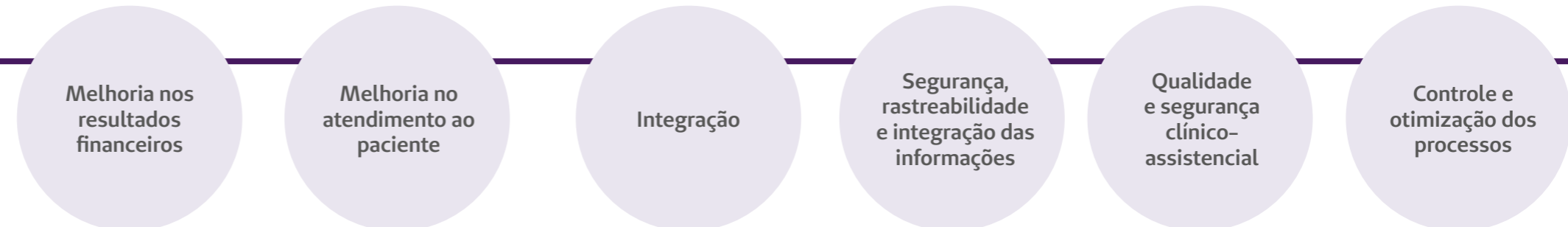
• **NBR ISO 9000: 2015**
Sistema de Gestão da Qualidade – Vocabulário

• **RN Nº 277: 2011**
Institui o Programa de Acreditação de Operadoras de Planos Privados de Assistência à Saúde

Política da Qualidade	Objetivos da Qualidade	Objetivo estratégico relacionado	Ações	Indicadores
Garantir a efetividade dos processos com foco na segurança e satisfação dos nossos clientes resultando na sustentabilidade	Melhoria Contínua	Implantar, manter e melhorar a cultura da qualidade através de métodos de acreditação / certificação	<ul style="list-style-type: none"> Manter e melhorar o mapeamento de processos utilizando metodologias de mercado; Manter e melhorar o gerenciamento do risco dos processos; Aplicar programas de capacitações, treinamentos e desenvolvimento voltados sobre gestão da qualidade para todos os níveis organizacionais da operadora. 	97545 – IE – Eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade
	Satisfação do Cliente e Público interno	Aumentar a geração de valor para o cliente	<ul style="list-style-type: none"> Acolher o cliente com diferenciais; Envolver a área de comunicação, voltada para a gestão do cliente, a fim de alinhar a comunicação e linguagem a serem utilizadas em todos os pontos de contato da empresa, bem como desenvolver continuamente ações de comunicação Evoluir as soluções tecnológicas relacionadas ao acesso dos beneficiários na rede credenciada; 	97386 – IE – Percentual de Satisfação do Cliente
		Fortalecer a cultura organizacional	<ul style="list-style-type: none"> Monitorar o Clima organizacional afim de identificar potencialidades e fragilidades quanto as políticas corporativas, cadeias de relacionamento, métricas trabalhistas, nível de engajamento e satisfação das pessoas. 	97326 – IE – Percentual de Satisfação Geral na Pesquisa de Clima Organizacional
	Sustentabilidade	Garantir a sustentabilidade do negócio	<ul style="list-style-type: none"> Garantir a perpetuidade da instituição e o acesso continuado da população a serviços especializados de saúde, de modo que operações chave garantam a saúde financeira de todo o complexo Unimed Guarulhos. 	78326 – IE – Índice de Liquidez Corrente 97154 – IE – Índice de Classificação da ANS 97215 – IE – ICA – Índice Combinado Ampliado 97395 – IE – Margem de Solvência 97216 – IE – Endividig – Endividamento Geral

TASY

Um sistema de gestão hospitalar que integra todas as áreas da instituição. Conta com mais de 50 módulos para o gerenciamento eficiente das atividades administrativas, assistenciais e operacionais. Este sistema proporciona:



GPMQ

O Grupo de Melhoria da Qualidade tem por objetivo acompanhar, desenvolver, aperfeiçoar e manter todas as ações do Sistema de Gestão da Qualidade. Entre as diversas ações realizadas pelo grupo em 2018, podemos destacar:

- Implantação de treinamentos da Gestão da Qualidade como, por exemplo, informação documentada, RNCs, análise crítica setorial, entre outros
- Acompanhamento das reclamações dos beneficiários
- Apoio às áreas para atualização de seus mapas de processos e acordos (CCF's)
- Acompanhamento da adesão dos setores ao SGQ com análise de pendências
- Validação de novos projetos de TI, pautados na estratégia da cooperativa
- Apoio às auditorias internas



Provisão em saúde

Com o processo da RN 277, a Unimed Guarulhos alcançou um novo patamar no registro de sua documentação comercial nas contas médicas, credenciamento e regulação de guias. Os dados foram sistematizados e sua parametrização permite que hoje a operadora obtenha mais subsídios para prestar atendimento aos cooperados e beneficiários. Essa qualificação busca a sustentabilidade do negócio e a satisfação do cliente.

A rede prestadora da Unimed Guarulhos em 2017 foi categorizada por criticidade e maior número de atendimento e é composta por:

 **241**
MÉDICOS
COOPERADOS

226
PRESTADORES
CREDENCIADOS 

O desafio futuro será dar continuidade na qualificação dos prestadores de serviços.

Parâmetro SUS

A rede própria absorveu de 76% a 80% dos atendimentos ao cliente, o que minimizou os riscos do atendimento assistencial.

Em termos de gestão, hoje somos capazes de mapear os processos nos quais apresentamos deficiências para planejar o atendimento pleno das necessidades de nossos clientes, ou até, resolver casos de NIP evitando a judicialização, pelo nosso compromisso com a saúde e a qualidade dos serviços.

Motivos	Nº NIPs efetivas	Nº NIPs que viraram processo Adm	Nº NIPs que não temos o resultado ainda
Contrato	14	3	
Demora agendamento	4	0	
Demora Liberação	58	2	1
Erro Operacional	3	0	
Financeiro	8	0	
Insatisfação do beneficiário	9	0	
Não é cliente 284	4	0	
Reajuste	2	0	
ROL	4	2	

Obs.: As NIPs que se tornaram um processo administrativo são aquelas em que não foi suficiente apresentar defesa e geram multas administrativas.

Cadeia de Fornecedores

Em novembro de 2017, a Unimed Guarulhos passou a utilizar a plataforma Bionexo para a gestão da documentação de mais de mil fornecedores em todo o Brasil. O sistema gera indicadores de avaliação junto ao distribuidor e quanto as entregas. Por hora, ainda não são avaliadas questões de sustentabilidade, como, por exemplo, adoção de trabalho escravo ou infantil, exploração de matéria-prima inadequada, etc.

Desta forma, a equipe de Compras é capaz de avaliar as não conformidades, o que em 2017 permitiu a aplicação de notificações e uma multa, porém sem necessidade de descredenciamentos de fornecedores.

Para rastrear o processo de atendimento às necessidades dos pacientes relacionadas a fornecimento de OPMEs, a Unimed Guarulhos utiliza o sistema Inpart, rígido na exigência de documentação.

Para mediar situações de conflito de interesses entre pedidos médicos, principalmente para OPMEs (Órteses, Próteses e Materiais Especiais), um médico auditor realiza a auditoria e avaliação dos pedidos para que estejam de acordo com as diretrizes da instituição. Havendo objeção do médico assistente quanto ao parecer do auditor, é aplicada a Resolução Normativa (RN) nº 424, da Agência Nacional de Saúde Suplementar.

Em atendimento à NR 277, implantamos o fluxo de certificação de contratos para fornecedores, que confere segurança ao sistema, minimiza os riscos operacionais a partir de SLA's de entrega e cláusulas que asseguram a qualidade desta entrega, como também emite pareceres para a manutenção dos contratos que são avaliados pela Diretoria.

Os contratos que justificam cláusulas sobre direitos humanos são os de serviços de mão-de-obra, não tão frequentes dentro do sistema Unimed.

6.



SOCIAL



Total de colaboradores:

1.422

Operadora: **309 – 22%**

Assistencial: **1.113 – 78%**



Nosso maior desafio é a retenção das equipes assistenciais, sendo o turn over previsto mitigado por negociações e o não previsto, administrado diante das necessidades de novas competências e capacitações, marcadamente no ano da certificação da operadora.

O Complexo Unimed Guarulhos possui em sua estrutura organizacional subsistemas (áreas) de apoio a Gestão de Pessoas, vinculados diretamente a Gerência Administrativa da operadora, sendo esses divididos em três núcleos: Núcleo de Relações Trabalhistas, Núcleo de Desenvolvimento Humano e Organizacional e Núcleo de Segurança, Saúde e Qualidade de Vida.

Em 2017, a área de Gestão de Pessoas começou a ser estruturada com vistas a agregar, integrar, incentivar, desenvolver, manter e monitorar pessoas. Cada um dos subsistemas possui papel delineado no escopo organizacional, com atividades específicas, integradas e interdependentes, para o alcance de cada processo de Gestão de Pessoas.

A reestruturação de Gestão de Pessoas resultou em uma Política de Gestão de Pessoas Institucional, trazendo a experiência tácita para um conjunto de regras e valores organizacionais. Outro ganho foi encaixar o SESMT como parte do sistema de Gestão de Pessoas.

O respaldo e participação da liderança, cerca de 20 a 25 gestores, como aliados dessa transformação, foi fundamental para implantar a nova estrutura de Gestão de Pessoas na operadora em 2017. Em médio prazo, está previsto aplicar o mesmo modelo nos recursos próprios.

Como acompanhamento, o Complexo Unimed Guarulhos aderiu ao modelo de Gestão de Pessoas por Competências do Sistema Unimed, por meio da parceria e consultoria da Unimed do Brasil. Das 13 competências existentes, foi realizado um diagnóstico e selecionadas cinco competências comportamentais que norteiam essa gestão e que abrange os colaboradores contratados pela Consolidação das Leis do Trabalho – CLT. A meta para o programa é aprimorar a gestão da alta liderança nos próximos ciclos.

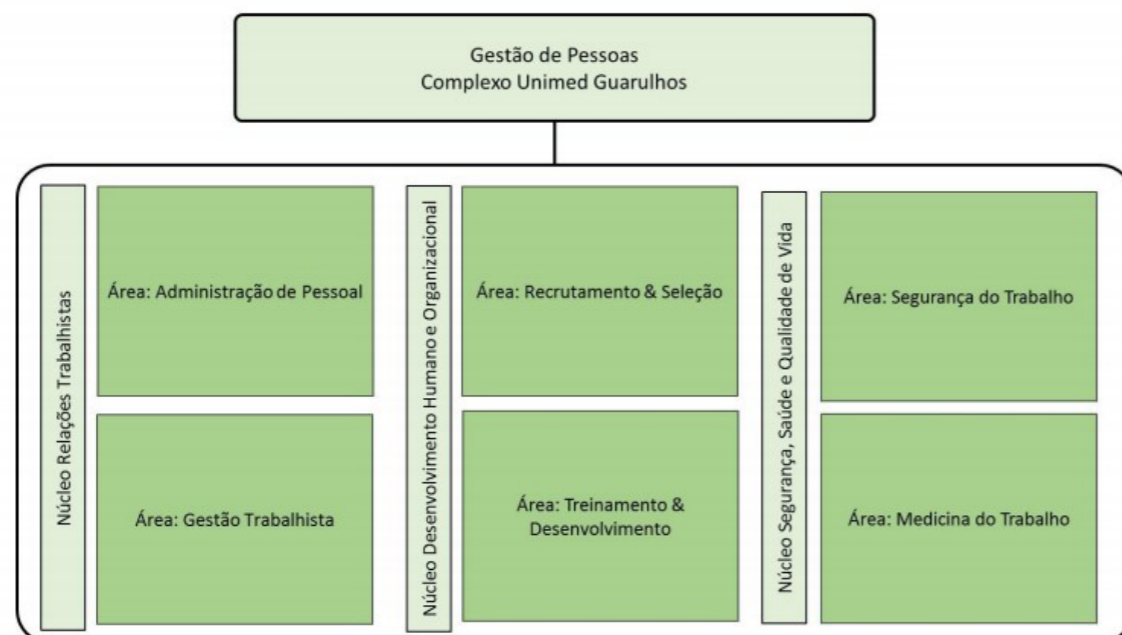


Fig. 2 – Esquema setorial de Gestão de Pessoas no Complexo Unimed Guarulhos

PROGRAMA DE GESTÃO POR COMPETÊNCIA



O principal objetivo do modelo é criar parâmetros de gestão de pessoas por competências comuns às diversas cooperativas do Sistema Unimed.

Outros objetivos do modelo são:

- Favorecer o permanente desenvolvimento profissional e pessoal, potencializando as competências dos colaboradores
- Transmitir mensagens uniformes relacionadas aos valores e aspectos que devem ser reforçados em virtude da natureza do negócio
- Possibilitar o aumento de sinergia entre as cooperativas e a ampliação de oportunidades de carreira para aproveitamento e desenvolvimento dos profissionais

- Facilitar benchmarking e troca de experiências de práticas em gestão de pessoas dentro do Sistema
- Contribuir para a atração e retenção de pessoas identificadas com os objetivos e valores organizacionais

As cinco competências avaliadas no primeiro ciclo foram:

- Comunicação
- Intercooperação
- Foco no cliente
- Foco no resultado
- Inteligência emocional



CICLO DE DESENVOLVIMENTO DE **COMPETÊNCIAS**

O objetivo deste programa é o desenvolvimento de competências para os colaboradores que apresentaram fragilidades na avaliação de desempenho, com relação às competências escolhidas no Programa de Gestão por Competências, tendo como parâmetro principal o critério “não atende” e “atende parcialmente”. Uma vez por mês foi selecionada uma competência para ser trabalhada em sala de treinamento, sendo avaliada após 30 dias a eficácia do treinamento para o colaborador.

CICLO DE PALESTRAS PARA A **LIDERANÇA**

O Ciclo de Palestras para Lideranças foi promovido pela área de Gestão de Pessoas com o objetivo de fortalecer as principais competências de liderança e aprimorar a qualidade de gestão e motivação das equipes. As palestras aconteceram uma vez por mês direcionadas a supervisores, coordenadores, gerentes e superintendentes de todo o Complexo. Adicionalmente, os gestores foram avaliados na competência de gestão de pessoas.

Há uma concentração do público terceiro na área de TI, cuja avaliação das competências será fundamental em curto prazo.

DIVERSIDADE

Em termos de diversidade, a Unimed Guarulhos cumpre com o atendimento às cotas legais e fomenta a contratação de profissionais do próprio município de Guarulhos, onde enfrenta dificuldade de qualificação da população local como profissionais de saúde, além da concorrência por melhores salários oferecidos pelo município vizinho, que é a capital de São Paulo.

CÓDIGO DE **CONDUTA**

A elaboração de um Código de Conduta foi iniciada em 2017 e deverá ser implantado até 2019, orientando sobre direitos e deveres dos profissionais do Complexo, para proteger e manter a cultura cooperativista.

PESQUISA DE **CLIMA**

Em 2017, uma pesquisa de clima foi realizada, com o objetivo de construir um indicador da satisfação do colaborador em relação ao conjunto cultural da empresa, que influencia a forma como percebem, interpretam e vivenciam essa cultura e como reagem e se relacionam entre si. Aplicada online, esta ação conduzida pela área de Gestão de Pessoas, em parceria com uma consultoria externa, garantiu ao colaborador o direito do anonimato no processo de resposta.

FALE COM **GESTÃO DE PESSOAS**

Em 2017 foi implantado o canal Fale com Gestão de Pessoas para ouvidoria interna com acesso pelo site

<http://www.unimedguarulhos.coop.br/falecomgestaodepessoas/>, cujas demandas são analisadas por equipe encarregada de Gestão de Pessoas, que atuam na mediação dos conflitos e, se for necessário, com acionamento do departamento Jurídico. Por este canal foi identificado um caso de má conduta, qualificado como ato de improbidade e que gerou demissão por justa causa. As demais ocorrências referem-se a reclamações, sugestões e denúncias com foco no relacionamento líder/liderado.

PROGRAMA DE ORIENTAÇÃO DE **APOIO**

Em parceria com a empresa Alelo, a Unimed Guarulhos oferece um canal de atendimento gratuito que disponibiliza o apoio necessário aos colaboradores em situações que envolvem problemas pessoais e profissionais e que tem o objetivo de proporcionar melhor qualidade de vida aos mesmos. O atendimento abrange:

a) **Orientação psicológica:**

Acompanhamento por profissionais especializados em situações de crise, como estresse, insônia, depressão, traumas e violência.

b) **Orientação financeira:**

Assistentes sociais auxiliam a descobrir o histórico e a origem de dívidas e ensinam como reorganizar e planejar o orçamento pessoal e familiar.

c) **Assistência Legal:**

Advogados especializados esclarecem dúvidas sobre contratos, entendimento de leis e outros procedimentos necessários na solução de problemas de natureza jurídica (exceto aqueles que se referem a direitos trabalhistas).

O atendimento é realizado pelo telefone 0800 779 9979, de segunda a sexta-feira, das 08h às 20h. O colaborador pode ser atendido quantas vezes quiser, ou seja, de forma ilimitada. As ligações são confidenciais e gratuitas, sendo que a Unimed Guarulhos não tem acesso ao teor de qualquer atendimento.

AÇÕES INTERNAS

Integração de novos colaboradores

O programa de integração é destinado aos novos profissionais da cooperativa para familiarizá-los com a cultura organizacional e informá-los sobre a estrutura da empresa, os principais produtos e serviços, a política de qualidade, assim como a missão, visão e valores da Unimed Guarulhos. Será revisto em 2019, logo após a implantação do Código de Conduta.

Conecta Unimed

O colaborador interessado em conhecer a rotina e os processos operacionais de outra área se inscreve no programa, a equipe de Gestão de Pessoas faz a ponte entre o colaborador e a área de interesse para agendar a visita. O programa objetiva incentivar o conhecimento mútuo e melhorar o entendimento dos colaboradores em relação aos processos de trabalho das áreas do Complexo Unimed Guarulhos.

Programa O Futuro é Agora

Trata-se de um ciclo de palestras acessível a todos os colaboradores, com foco em pessoas próximas da aposentadoria e traz temas como carreira, saúde e projetos que garantam vida produtiva e estabilidade financeira, principalmente na fase pós-trabalho formal.

Programa Ideias em Ação

Trata-se de um concurso de ideias, que contribuam na melhoria e criação de processos, métodos, produtos e serviços. Estende-se a todos os colaboradores do, exceto lideranças, e as três melhores ideias são premiadas com R\$ 500,00, R\$ 1.000,00 e R\$ 2.000,00, estudando-se a viabilidade de implantação.

Aniversariantes do mês

Programa iniciado em 2015, em que os aniversariantes do mês são convidados para um café da manhã especial com a Diretoria. A ocasião permite o estreitamento no relacionamento entre os colaboradores e a alta direção, além da comemoração com direito a bolo e parabéns.

Premiação por tempo de casa

Trata-se de uma ação em homenagem aos colaboradores que completam cinco, dez ou 15 anos de prestação de serviço, na ocasião, membros da alta direção premiam os homenageados com uma bonificação.

Dia do Médico

Em comemoração ao Dia do Médico, a Unimed Guarulhos promoveu um coquetel seguido de palestra sobre o case de sucesso da Unimed BH, direcionado aos médicos cooperados, credenciados e corpo clínico, com o objetivo de aproximá-los do debate sobre modelo de gestão.

Semana de qualidade de vida

Evento destinado aos colaboradores do Complexo. Trata-se de uma semana com ações e palestras com o objetivo de incentivar práticas saudáveis, com temas que abordam bem-estar, prevenção, alimentação saudável, atividades físicas, aulas experimentais, circuitos de saúde, entre outros.

Dia das Crianças

Desde 2015, a Unimed Guarulhos aproveita o Dia das Crianças para promover ações culturais para os colaboradores e seus filhos. Em 2017, os filhos dos colaboradores da operadora com idade entre 03 e 12 anos foram convidados a passar

um dia na sede da operadora e conhecer o local de trabalho dos pais, com quem tomaram café da manhã e depois se despediram para um dia animado com a equipe de recreação, com direito a assistirem uma apresentação teatral realizada no auditório.

Cesta natalidade

Trata-se de uma cesta entregue aos colaboradores durante a licença maternidade/paternidade, com produtos destinados ao bebê.

Treinamento com as secretárias

Com o apoio da Shimizu Consultoria e Treinamento, a Unimed Guarulhos promoveu oito encontros para treinamento das secretárias dos médicos cooperados com temas direcionados ao desenvolvimento pessoal e profissional, como:

Gerenciando meu Tempo, Planejamento Pessoal – Eu e o Futuro, Inteligência Emocional – Eu e o Cliente.

Ação de Natal

Em parceria com a área de Comunicação e Marketing, a área de Gestão de Pessoas promove, anualmente, a Ação de Natal, que consiste em convidar o colaborador e a família para retirada de uma cesta fria, com a presença do Papai Noel, distribuição de pipoca e algodão doce, e a disponibilização de brinquedos para a diversão da criança.

Confraternizações

Com o intuito de confraternizar, promover o relacionamento e celebrar o ano de trabalho, é realizada anualmente a festa de confraternização dos colaboradores e cooperados, sempre com um tema para inspirar a comemoração.



BENEFÍCIOS AO COLABORADOR



Assistência médica – plano Pleno

- Atendimento no Núcleo de Atenção Primária à Saúde – NAPS por equipe multiprofissional, incluindo o médico de Atenção Primária à Saúde (APS)
- Cobertura regional (abrangência Guarulhos)
- Atendimento a colaboradores e seus dependentes legais
- Rede de especialistas de acordo com a necessidade verificada pelo médico de APS
- Exames laboratoriais realizados no Centro de Diagnóstico Oito de Dezembro e atendimento hospitalar (internação e urgência e emergência) nas unidades do Complexo Hospitalar Oito de Dezembro

Assistência odontológica

- Unimed Odonto – plano Essencial Pleno
- Benefício opcional, com desconto mensal em folha de pagamento

Vale-transporte

- Concedido de acordo com a solicitação do colaborador com a única finalidade de ir e vir para o trabalho

Refeição (café da manhã, almoço, jantar, ceia)

- Este benefício é destinado aos colaboradores com carga horária diária acima de seis horas

- Para os que trabalham no Hospital I e Hospital II, é disponibilizado refeitório
- Para os que trabalham em empresas-cliente, e nas demais unidades, é fornecido cartão Alelo-Refeição
- Ao colaborador que cumpre apenas seis horas, é disponibilizado 15 minutos de pausa, concedida no meio da jornada de trabalho

Vale Alimentação

- Este benefício é destinado a todos os colaboradores
- É creditado mensalmente o valor correspondente no cartão Alelo-Alimentação com a finalidade de aquisição de gêneros alimentícios

Auxílio creche

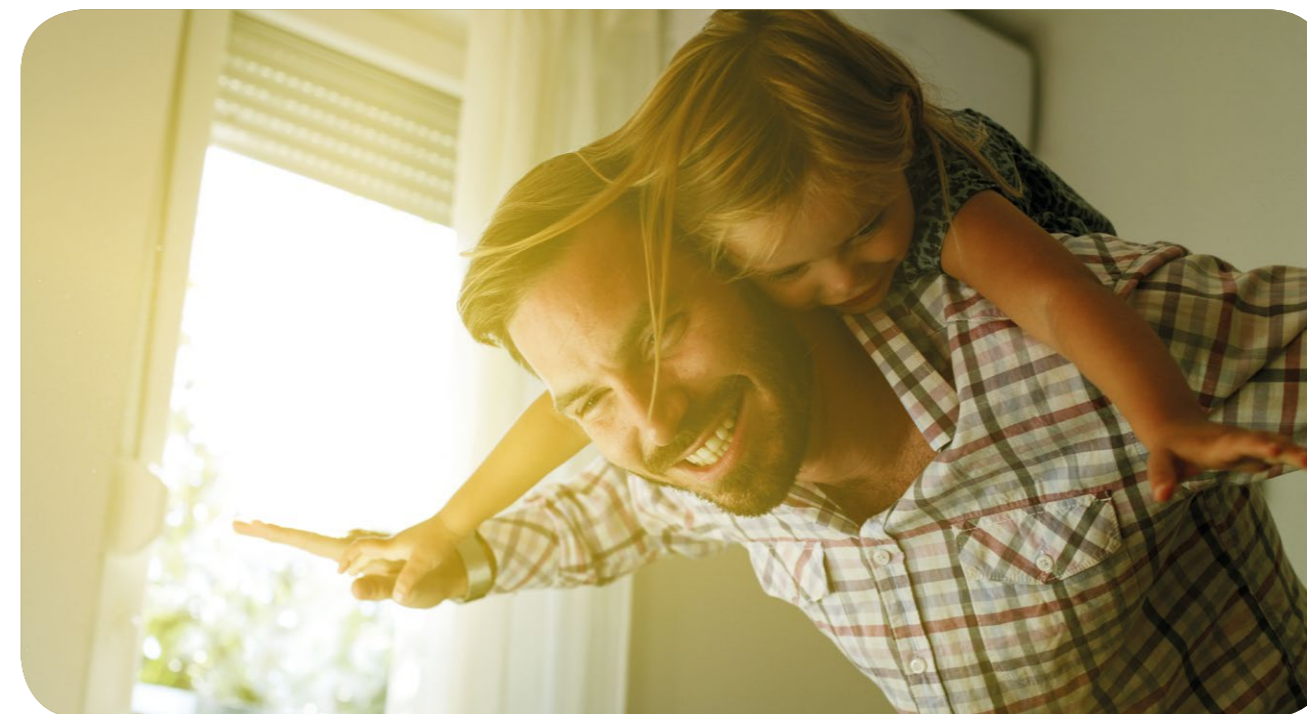
- Consiste em um reembolso feito pela cooperativa às colaboradoras mães que mantenham seus filhos em creches particulares ou com uma babá

- O valor do reembolso máximo e a idade da criança com direito variam de acordo com cada sindicato

O ano de 2017 trouxe grande desenvolvimento para a área de Gestão de Pessoas. As perspectivas a curto prazo são de amadurecer o modelo na operadora e estendê-lo aos recursos próprios. Objetiva-se implantar Plano de Cargos e Salários, assim como Plano de Carreira para cada categoria, para que, no futuro, a Unimed Guarulhos possa almejar estar entre as melhores empresas para trabalhar

SICOOB

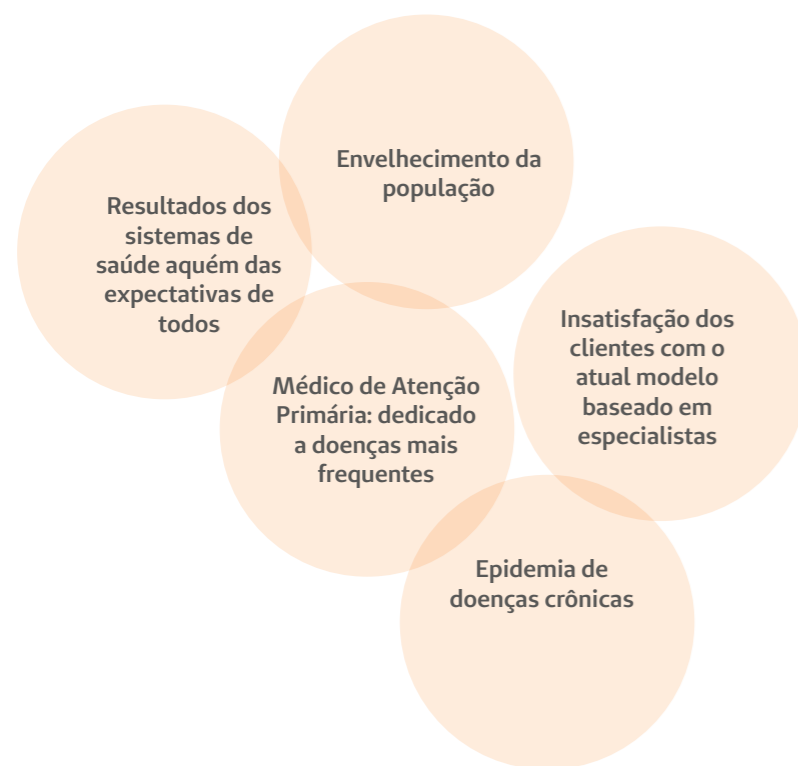
Apoio da cooperativa de crédito oferecendo aos profissionais orientações com foco no consumo consciente e na saúde financeira, por meio de serviços como linhas de crédito, câmbio, seguros, domicílio bancário, todos assegurados pelo Banco Central do Brasil.



RESPONSABILIDADE SOCIAL

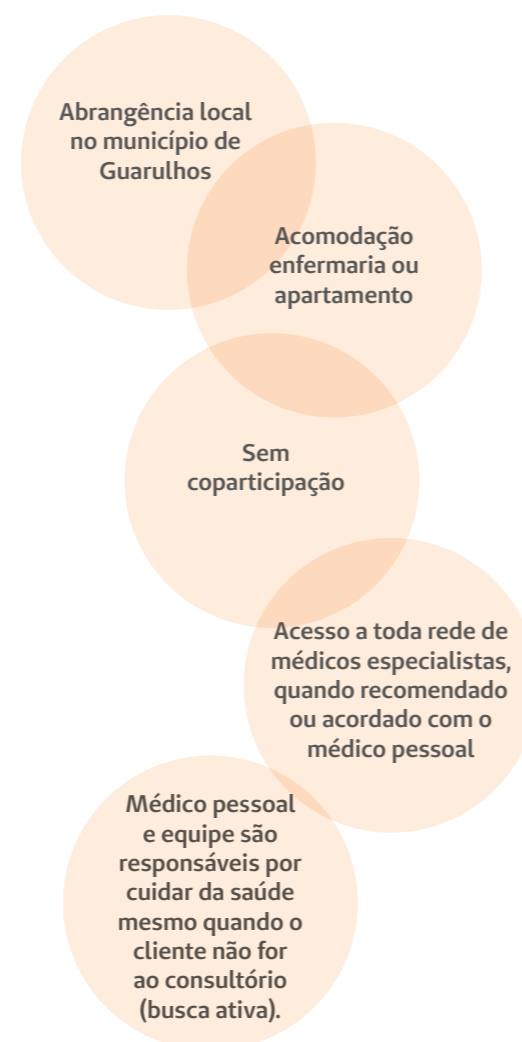
ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE

O modelo de Atenção Primária à Saúde – APS é a solução comprovada pela experiência mundial para enfrentar os desafios da assistência à saúde humana, segundo a Organização Mundial de Saúde – OMS, devido ao atual cenário:



Centrado no paciente, o modelo traz benefícios em termos da experiência do cuidado, da melhora na saúde da população e na redução do custo per capita, além de proporcionar segurança, maior eficiência nos tratamentos, reduzir complicações e excesso de intervenções, pois todos os dados clínicos dos clientes estão reunidos em um único prontuário eletrônico.

Por isso, a Unimed Guarulhos está entre as singulares pioneiras do Sistema Unimed a implantar o modelo de Atenção Primária à Saúde, com foco central no cliente e na integralidade do cuidado, para minimizar morbidade e mortalidade, e que contempla:



AÇÕES SOCIAIS

• Ação de natal junto a instituições

A Ação de Natal também se estendeu a instituições locais, que foram beneficiadas com a entrega de cestas frias para complementar a ceia de Natal. Em 2017, foram distribuídas 84 cestas.

• Ação de Natal no Hospital

As crianças internadas no Complexo Hospitalar Oito de Dezembro – unidade materno-infantil, na semana que antecedeu ao Natal, receberam a visita do Papai Noel, que animou a criançada e os pais ao brincar, tirar fotos e entregar lembrancinhas.

• Eu ajudo na lata

A Unimed Guarulhos, desde 2015, aderiu a iniciativa da Unimed do Brasil, que mobiliza diversas cooperativas do sistema em todo o país para arrecadação de lacres de alumínio. O valor adquirido com a venda do material é revertido para a aquisição de itens de acessibilidade. Com a mobilização de diversos parceiros, entre pessoas físicas e jurídicas, esta campanha já arrecadou:

- 555.900Kg de lacres de janeiro de 2015 a dezembro de 2016, o que possibilitou a entrega de cinco cadeiras de rodas e uma de banho para quatro instituições de assistência a idosos da região.
- Seguimos arrecadando lacres desde Jan/2017. Não houve apuração ainda do total arrecadado, planeja-se a conclusão dessa edição no início de 2019.

APOIO / PATROCÍNIOS

Dada a sua natureza cooperativista, a Unimed Guarulhos busca privilegiar em suas ações de sustentabilidade o alinhamento com o sétimo princípio cooperativista, que trata do interesse pela comunidade, com apoio e/ou patrocínio a eventos e ações de melhoria na qualidade de vida de caráteres esportivo, científico, cultural e de responsabilidade social.

As ações apoiadas e/ou patrocinadas em 2017 foram:

- 17ª Corrida e Caminhada do Batom, sob realização da Secretaria Municipal de Esportes
- Happy Hour em homenagem ao Dia da Mulher, sob realização da Associação Paulista de Medicina – Regional Guarulhos
- 5ª Semana de Conscientização sobre o Autismo, sob realização do CIAAG
- Exposição “De Peito Aberto” – a autoestima da mulher com câncer de mama, uma abordagem humanista
- Dia C – Dia de Cooperar, sob realização do SESCOOP
- 14ª Edição Miss e Mister Melhor Idade, sob realização da Prefeitura de Guarulhos
- Dia do Médico na Associação Paulista de Medicina – Regional Guarulhos
- Caminhada de Prevenção das Doenças Cardíacas
- Simpósio de Doenças Cardíacas
- Abertura da Campanha do Outubro Rosa da Prefeitura de Guarulhos
- Corrida Shopping Internacional
- Prova Pedestre Cidade Guarulhos
- Festa de confraternização dos bombeiros
- Natal Solidário

7.



AMBIENTAL

Com relação ao consumo de água, energia, papel, copo descartável e combustível acompanha-se todas as unidades de negócio, contabilizando-se

Consumo	2017
Água*	139 m ³
Energia elétrica*	243.200,68
Papel	13.330 pacotes 30.1691 Kg (aprox)
Combustível (gasolina)	10.191,80 litros
Emissões de Gases de Efeito Estufa	272,82 tCO ² e

* Dados materiais, conforme pesquisa de materialidade aplicada em janeiro 2018.



8.



VISÃO DE FUTURO

Ser referência até 2022, como a melhor empresa da área da saúde de Guarulhos e região.



Partindo-se do pressuposto de uma organização que detém 37% de market share entre os planos de saúde no país, o Sistema Unimed reconhece que novos tempos exigem um novo modelo de prestação de serviços e de gestão, em prol da sustentabilidade do negócio frente às necessidades e experiências do usuário e aos novos modelos de prestação de serviço de saúde que concorrem na configuração da nova economia da saúde, que advém das megatendências globais, como a mobilidade, big data, inteligência artificial, etc.

O Sistema Unimed, sendo referência em assistência em saúde, dedica-se ao alinhamento de sua proposta de valor frente aos desafios atuais do mercado de saúde. A sustentabilidade do modelo cooperativista depende da gestão empregada, mas também de ações governamentais e da atuação da ANS, a agência que regula os planos de saúde no Brasil, por isso se faz essencial a atenção aos ambientes macro e microeconômico que está inserida, no movimento em prol de sua subsistência.

Somos responsáveis por suplementar o sistema de saúde público, por meio da oferta de uma rede de atendimento médica, hospitalar e de diagnóstico, beneficiando direta e indiretamente a economia local.

O desafio é oferecer qualidade assistencial, atendendo às normativas regulamentadoras e legislações, a preço sustentável diante dos custos e receitas e acessível ao beneficiário, mantendo a saúde financeira da cooperativa.



DESAFIOS DA UNIMED GUARULHOS A PARTIR DA MATERIALIDADE

1. Desempenho econômico
2. Presença no mercado
3. Energia
4. Água
5. Emprego (admissão e demissão)
6. Treinamento
7. Critérios de direitos humanos em contratos
8. Ações de prevenção de doenças e promoção de saúde
9. Saúde e segurança do cliente
10. Satisfação do cliente

86%

ainda não conhecem os programas de promoção à saúde, como os que atendem Doenças Crônicas, Casos Complexos e/ou Qualidade de Vida.

O desafio é diminuir esse indicador, tornando os programas de promoção à saúde mais conhecidos.

Relatório de Sustentabilidade 2017

Diretoria Executiva Unimed Guarulhos

Vicente Maiarotti Junior – Diretor Presidente
Abdul Kader Mohamad Sultani – Diretor de Desenvolvimento de Mercado e Gestão de Contratos
Roberto Kioshi Gushken – Diretor de Recursos Médicos Hospitalares e Relações Associativas

Coordenação geral

Área de Comunicação e Marketing

Colaboraram nesta edição

Consultoria de Sustentabilidade
Lanakaná Princípios Sustentáveis

Conteúdo e projeto gráfico

Duecom Comunicação
Comunicação e Marketing Unimed Guarulhos

O desempenho econômico e as demonstrações financeiras foram preparados pela área de Contabilidade.
O processo de consulta pública com os stakeholders (pesquisa de materialidade) foi conduzida pela consultoria de sustentabilidade.
Parâmetros GRI G4

Tiragem

Relatório disponibilizado em versão on-line, publicado no site www.unimedguarulhos.coop.br

Fotos

Acervo Unimed Guarulhos
Banco de Imagens
Central da Marca Unimed

Agradecimentos

A todas as equipes técnicas da Unimed Guarulhos que contribuíram com informações e dados para a concretização deste relatório.

Avenida Paulo Faccini, 900
Jardim Barbosa - Guarulhos
CEP: 07111-340

CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.

Unimed 
Guarulhos