A top-down view of a watercolor palette and brushes on a brown, textured surface. The palette is white and contains several circular wells of paint in various colors including red, orange, yellow, green, blue, purple, and black. Some wells are partially used, showing mixed colors. Several brushes with wooden handles and different bristle types are scattered around the palette. In the bottom right corner, the year '2017' is printed in large white font.

...Uma grande tela nos é entregue a cada ano que se inicia; os pincéis são entregues durante o dia a dia e, aos poucos, fazem os traços descrevendo a história ao longo dos anos...

Relatório de Gestão e Sustentabilidade

Unimed 
Regional da
Baixa Mogiana

2017

Sumário

Sobre este
relatório

Pág 03

Saúde Social

Pág 18

Mensagem do
Presidente

Pág 06

Saúde Ambiental

Pág 45

Governança e
Sustentabilidade

Pág 08

Saúde Econômica

Pág 55

Anexos

Pág 66



Sobre este Relatório

[G4-28;G4-29;G4-30;G4-31;G4-32;G4-33]

O Relatório de Gestão e Sustentabilidade da Cooperativa Unimed Regional Baixa Mogiana apresenta as principais realizações de 1º janeiro de 2017 a 31 de dezembro de 2017. Este é o terceiro ano que o documento é elaborado conforme diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI), versão G4, na opção "de acordo – essencial", por ser a metodologia que possibilita o aperfeiçoamento de seu relato e a prestação de contas de forma clara e consistente para a sociedade sobre o desempenho nos aspectos governança, social, ambiental e econômico.

O relatório compreende o período de atuação da organização e comparativos dos anos de 2016 e 2017, para que seja demonstrado a evolução da gestão atual 2016/2019.

Desenvolvido anualmente sua edição ficará disponível para consulta no site:
www.unimedbxm.coop.br

Para elaboração do relatório, foi realizada com os públicos de relacionamento, no período de novembro a dezembro de 2017, pesquisa para conhecer os temas relevantes em sustentabilidade a qual apontou a matriz de materialidade a ser abordada no item "Partes Interessadas".

A publicação deste relatório é o nosso ponto de partida para incentivar nossos cooperados, colaboradores, clientes e fornecedores a saber mais sobre a Unimed Regional da Baixa Mogiana de uma forma mais transparente e sustentável.

Este relatório não foi verificado ou auditado externamente, porém uma consultoria cedida pela área de Sustentabilidade da Unimed Brasil é envolvida em todo o processo para garantir a conformidade com as diretrizes G4 da GRI – Global Reporting Initiative. No caso do indicador G4-EC1, que se refere ao desempenho econômico-financeiro, este passou por auditoria externa e o parecer dos auditores encontra-se no anexo Relatório da Auditoria página 56.

Para sugestões, dúvidas e críticas quanto ao conteúdo deste Relatório:

Área de Marketing e Sustentabilidade (Unimed Regional da Baixa Mogiana) Av: Mogi Mirim, 2.679 Jd. Guaçu Mirim, Mogi Guaçu - São Paulo.

www.unimedbxm.coop.br
marketing@unimedbxm.coop.br
19.3831.9854

Partes Interessadas

[G4-18;G4-20;G4-21;G4-24;G4-25;G4-26]

Este relatório foi desenvolvido conforme diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI), versão G4, o que trouxe para a Unimed Regional da Baixa Mogiana melhor entendimento sobre os impactos materiais, riscos e oportunidades da Cooperativa.

Realizamos então, a pré-seleção de 16 tópicos considerados relevantes, de acordo com as diretrizes e indicadores da GRI-G4.

A Unimed Regional da Baixa Mogiana convidou as partes interessadas, ou seja, seu público de relacionamento (cooperados, colaboradores, beneficiários, pessoa física, pessoa jurídica, fornecedores, prestadores de serviço e sociedade) para que participassem da pesquisa referente aos temas relevantes para sustentabilidade na Cooperativa.

A pesquisa foi realizada nos meses de novembro e dezembro de 2017, por meio eletrônico.

Na pesquisa com o público de relacionamento foi solicitado que selecionassem uma nota de 1 a 5, sendo 1 - irrelevante; 2 - pouco relevante; 3 - nem relevante, nem irrelevante; 4 - relevante; 5 - muito relevante, para cada tópico pré-selecionado pela Unimed Regional da Baixa Mogiana.

Dos 16 tópicos relevantes pré-selecionados, todos ficaram com notas entre 4 e 4,60, o que nos mostra que os temas propostos são relevantes para a Cooperativa.

Mala Direta enviada aos públicos de interesse

Caro Cliente Unimed,

A Unimed Regional da Baixa Mogiana quer conhecer a opinião de todos os públicos com os quais tem relacionamento sobre os temas que regem a política de Sustentabilidade. Por isso, lançou uma pesquisa on line para saber sobre a sua percepção. O questionário é simples, direto e de fácil preenchimento. Dedique alguns minutos do seu tempo e colabore para a adoção das melhores práticas em sustentabilidade para o sistema, para a Unimed, para você e para o planeta.

A pesquisa estará disponível até o dia 30 de novembro.

Informações no setor de Marketing e Responsabilidade Social
19. 3831.9854

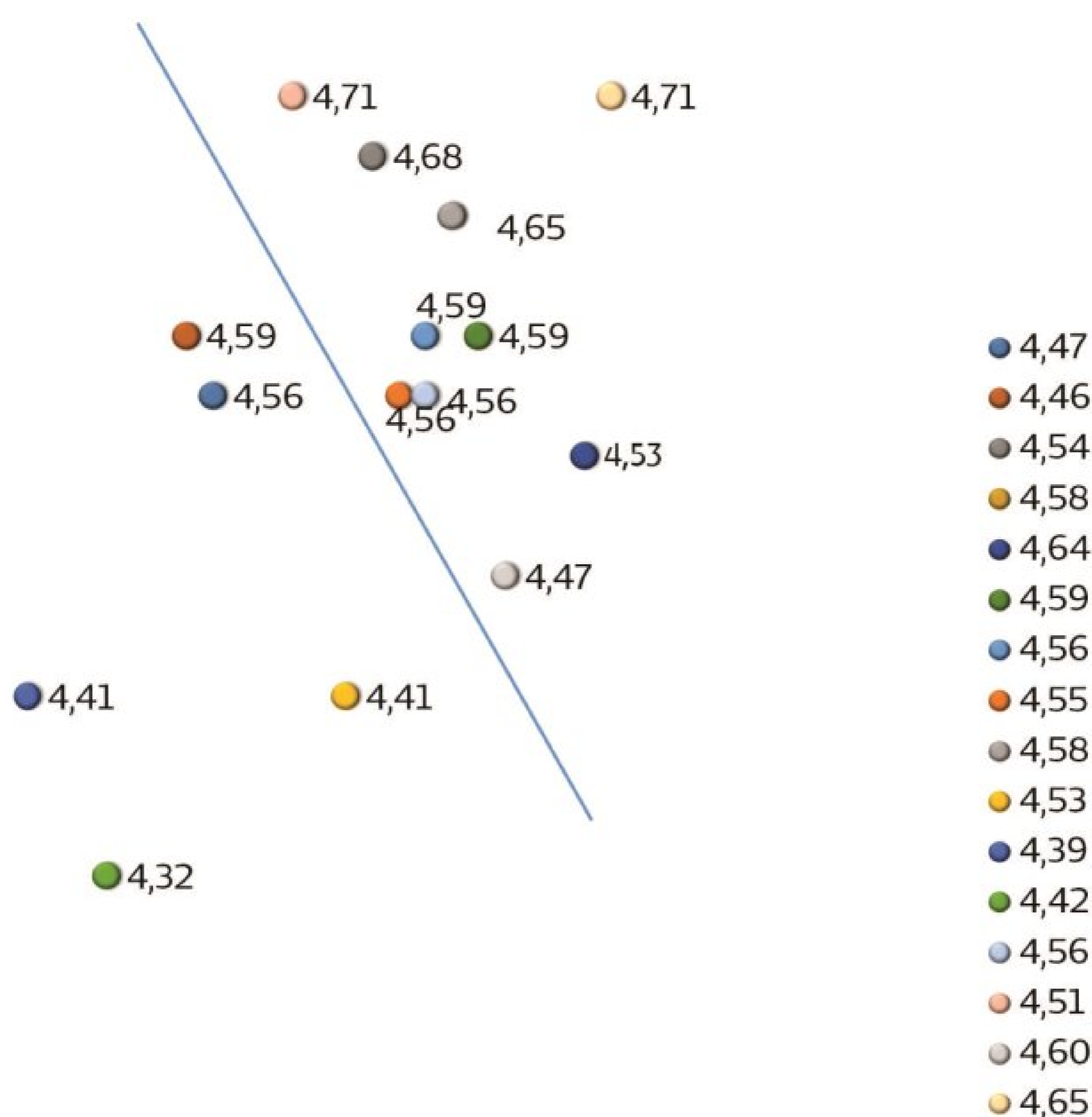
[Clique aqui e responda agora.](#)



Partes Interessadas

[G4-18;G4-19;G4-20;G4-21;G4-23;G4-27]

A Matriz de Materialidade foi criada com base no cruzamento das 85 respostas da pesquisa, que apontou 7 temas considerados de alta importância, conforme localização dos tópicos no quadrante da figura a seguir, para a inserção de sustentabilidade na Unimed Regional da Baixa Mogiana denominados "Aspectos Materiais", mensurados como relevantes sob dois pontos de vista (Importância para a Cooperativa e Importância para o Público de Relacionamento – Stakeholders). O resultado da pesquisa foi validado pela assessoria de Sustentabilidade da Unimed do Brasil.



Aspectos Materiais	Aspectos correspondente às diretrizes da GRI G4
1- Consumo de Materiais	Materiais
2- Uso eficiente de energia	Energia
3- Reciclagem de resíduos/coleta seletiva	Efluentes e Resíduos
4- Saúde e segurança no trabalho	Saúde e Segurança no Trabalho
5- Saúde e segurança dos beneficiários	Saúde e Segurança do beneficiário
6- Satisfação dos beneficiários	Rotulagem de produtos e serviços
7- Privacidade do beneficiário	Privacidade do beneficiário

Mensagem do Presidente

[G4-1]

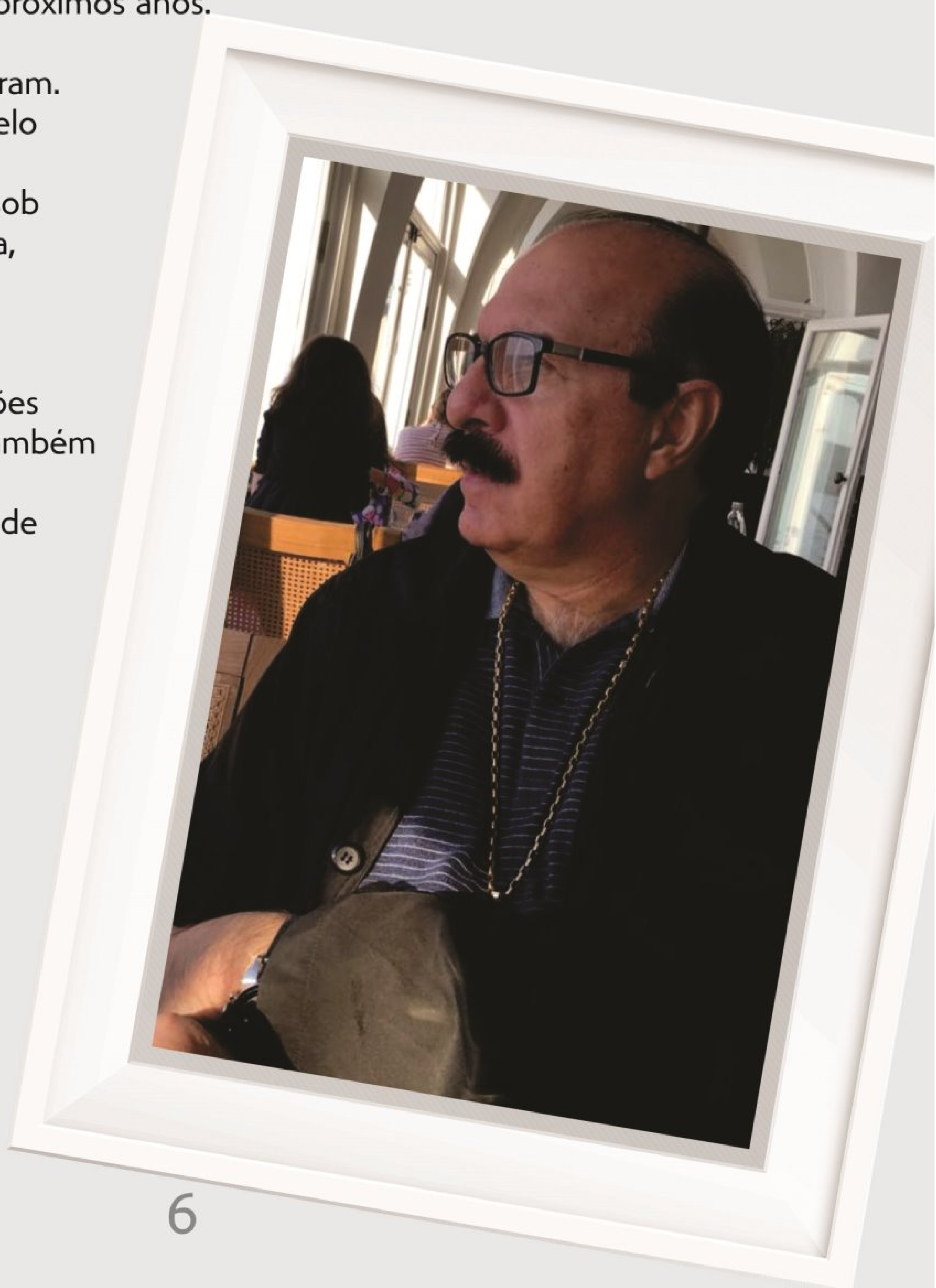
Mais um ano se passou. É tempo de prestação de contas, de reavaliações e, sobretudo de reflexões. A leitura atenta deste relatório mostra de forma inequívoca os resultados positivos e a saúde financeira de nossa instituição. Sob uma ótica pessoal, realista e sem ufanismos desnecessários, esta Diretoria Executiva e este Conselho de Administração apenas cumpriram sua obrigação. Parece-nos conveniente, então, provocarmos o debate e a reflexão sobre o futuro da saúde suplementar em nosso país.

A saúde suplementar no Brasil está em dificuldades, com queda do número de usuários, aumento exponencial dos custos assistenciais, desperdícios, fraudes, insegurança jurídica, queda das margens e pressões justas dos profissionais da área por melhores remunerações.

Um complexo cenário político e uma economia imprevisivelmente instável não nos permitem ousar qualquer prognóstico para os próximos anos.

Porém, alguns consensos já se formaram. O principal deles é que o atual modelo de cuidado à saúde tem de mudar radicalmente, passando a funcionar sob os paradigmas da evidência científica, da mensuração de resultados e da racionalidade no uso dos recursos.

Outra mudança que afetará as relações entre operadoras e beneficiários e também o próprio exercício da medicina é a crescente conectividade e o avanço de tecnologia de inteligência artificial.



Mensagem do Presidente

[G4-1]

Vale a pena enumerar os cinco principais desafios para os próximos anos:

- Envelhecimento e crescimento populacional;
- Aumento dos custos com saúde;
- Avanços tecnológicos;
- Aumento de doenças crônicas e
- Empoderamento do consumidor.

É também consenso atual que os planos de saúde do futuro terão de ser:

- Centrados no paciente;
- Coletores de dados e automatizados;
- Organizações colaborativas;
- Fortes em competências
- Flexíveis e eficientes.

Tais conceitos e conclusões devem nortear novas ações e discussões nos próximos anos.

Fica a sugestão e o convite para cada um de nós refletirmos, discutirmos, ponderarmos sobre o que pretendemos para nossa Cooperativa em futuro próximo.

*Dr. Raji Rezek Ajub
Diretor-Presidente
Unimed Regional da Baixa Mogiana*

A large, abstract graphic consisting of several overlapping, horizontal brushstrokes in various shades of green, ranging from light to dark. The strokes are layered and have a textured, painterly appearance. The text is centered within the middle of these strokes.

Governança e Sustentabilidade

A Unimed Regional da Baixada Mogiana novamente mostrou eficiência e transparência em suas atividades.

Sobre a Instituição:

Constituída e dirigida por médicos com a finalidade de oferecer assistência médica e hospitalar de qualidade, a cooperativa atende hoje mais de cem mil beneficiários em sua área de ação, através de seus médicos cooperados, serviços complementares e hospitais credenciados.

Desde 1981, ano de sua fundação, a Unimed Regional da Baixada Mogiana é uma das integrantes do Sistema Nacional Unimed, composto por 347 cooperativas distribuídas por todo o território nacional, responsáveis pelo atendimento a mais de 18 milhões de beneficiários.

Encontra-se instalada em sede própria na cidade de Mogi-Guaçu, na Avenida Mogi Mirim, nº. 2679 e mantém Posto de Atendimento na cidade de Itapira na Rua Rui Barbosa, nº688.

2016

307 Médicos cooperados
17 Laboratórios credenciados
12 Clínicas de Fisioterapia
5 Hospitais Gerais
2 Hospitais Psiquiátricos
5 Prontos-socorros

2017

324 Médicos cooperados
17 Laboratórios credenciados
12 Clínicas de Fisioterapia
5 Hospitais Gerais
2 Hospitais Psiquiátricos
5 Prontos-socorros

Diretoria Executiva - 2016/2019

[G4-34;G4-39]



Dr. Raji Rezek Ajub
Diretor -Presidente



Dr. Luis Gustavo Carpi
Diretor- Vice-Presidente



Dr. Carlos Eduardo de Carvalho
Diretor Superintendente



Dr. Dilvo Ferreira Lopes
Diretor Secretário

Diretoria Executiva

Raji Rezek Ajub - Presidente
Luís Gustavo Carpi - Vice-Presidente
Carlos Eduardo de Carvalho - Superintendente
Dilvo Ferreira Lopes - Secretário

Vogais Conselho de Administração

Anderson Morosi
André Luís Ravanini
Antônio Aiello Neto
Antonio Fernando Zétula Marcondes
Edmilson José de Souza
Guilherme Dalle Vedove Barbosa
José Henrique Rodrigues
José Tadeu Assis de Melo
Meire de Fátima Morales
Newton Santana
Rodrigo Couto Gabas

Conselho Fiscal – exercício 2016

Efetivos e Suplentes
Fernando Baldavira Hirano
José Augusto de Carvalho Neto
João Arnaldo Barison
Mauro Xavier de Souza Filho
Laís Christine Pinto Fernandes de Carvalho
Luis Oscar de Sousa Oliveira

Conselho Técnico

Efetivos e Suplentes
Carlos Ernesto Boretti Ornellas
Carlos Augusto dos Santos Borges
Idevaldo Floriano
Fabiana S. Romanello Campos
Sérgio Maurício Bueno Urbini Jr.
Sílvia da Silva Sartori



Estrutura de Governança

[G4-38;G4-40;G4-48]

A Assembleia Geral dos Cooperados, que poderá ser Ordinária ou Extraordinária, é o órgão supremo da Cooperativa, tendo poderes, dentro dos limites da Lei e do Estatuto Social, para tomar toda e qualquer decisão de interesse social.

Ela é habitualmente convocada pelo Presidente, e por ele é presidida. Ocorre obrigatoriamente uma vez por ano, entre os meses de janeiro e março do ano subsequente ao encerramento do exercício.

Já a Assembleia Geral Extraordinária acontece sempre que necessário e pode deliberar sobre qualquer assunto de interesse da sociedade, desde que mencionado no Edital de Convocação.

Conselho Técnico

A composição do Conselho Técnico da Cooperativa é de 3 (três) membros efetivos e 3 (três) suplentes, quaisquer destes para substituir quaisquer daqueles, todos Cooperados, com mandato de 3 (três) anos, eleitos juntamente com o Conselho de Administração, sendo permitida a reeleição para o período imediato de apenas 2/3 (dois terços) dos seus integrantes.

Conselho Fiscal

O Conselho Fiscal da Cooperativa é constituído por 3 (três) membros efetivos e 3 (três) suplentes, quaisquer destes para substituir quaisquer daqueles, todos Cooperados, eleitos pela Assembleia Geral Ordinária para um mandato de um ano, sendo permitida a reeleição para o período imediato de apenas 1/3 (um terço) dos seus integrantes.

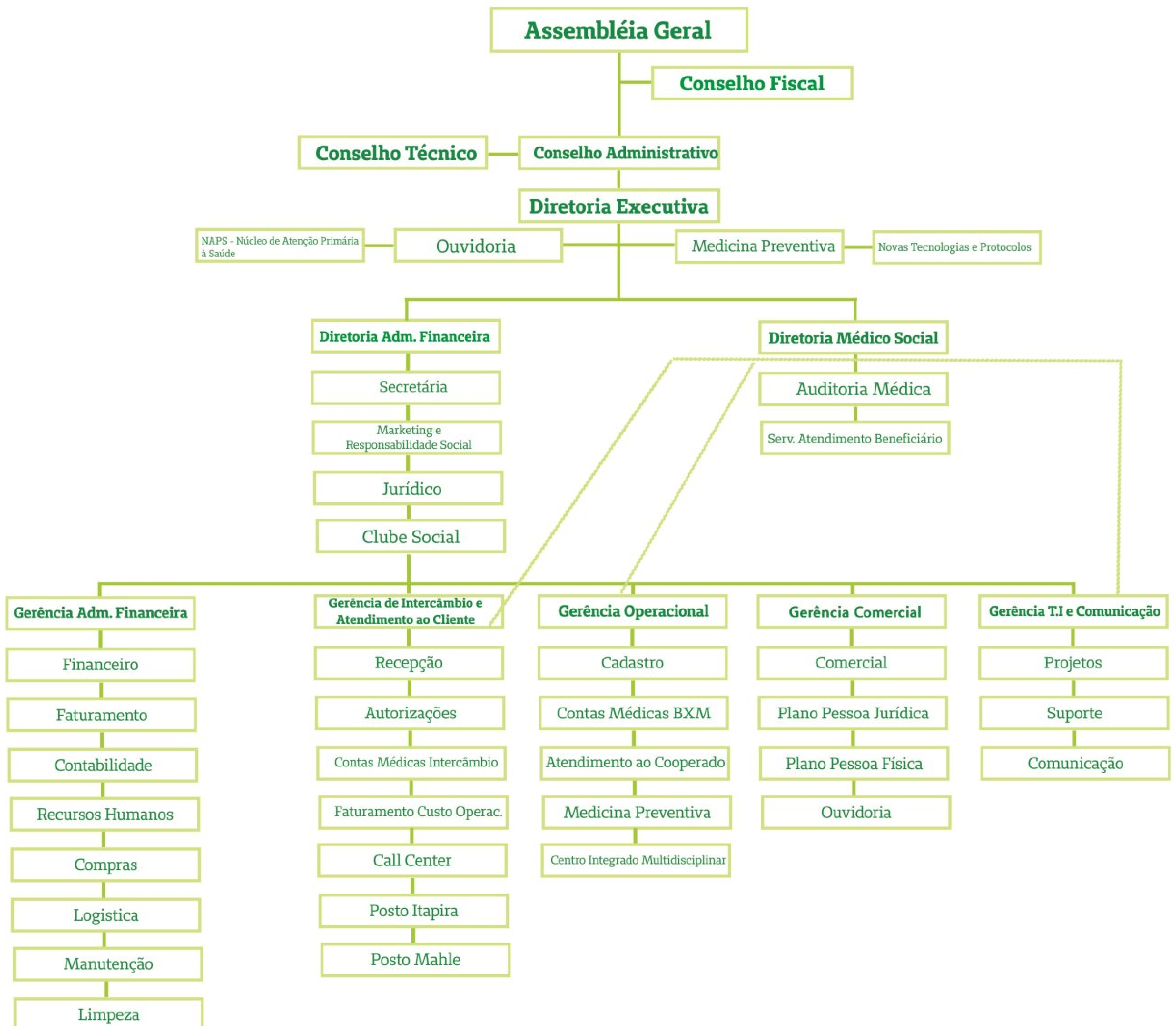
Conselho de Administração

O Conselho de Administração possui 15 (quinze) membros, todos cooperados, eleitos em Assembleia Geral Ordinária por um período de 03 (três) anos. Em sua primeira reunião ordinária, realizada logo após a Assembleia, os conselheiros elegem a Diretoria Executiva composta por Diretor-Presidente, Diretor Vice-Presidente, Diretor Superintendente e Diretor Secretário.

Estrutura de Governança

[G4-34]

Organograma



Números da Unimed

[G4-8;G4-9]

A Unimed Regional da Baixada Mogiana é uma cooperativa forte e consolidada no mercado onde atua, oferecendo qualidade e agilidade nos serviços que presta. Seu cliente pode ser atendido pelos médicos cooperados e serviços credenciados da área de ação da Cooperativa, ou seja, nas cidades de Estiva-Gerbi, Itapira, Mogi Guaçu e Mogi Mirim.

Beneficiários

Ano	PF	PJ
2016	11.279	80.551
2017	11.204	79.252

Cooperados e Colaboradores

Ano	Cooperados	Colaboradores
2016	307	155
2017	324	156

Atendimentos

	2016	2017
Consultas	661.814	713.786
Internações	22.016	21.804
Sadt	979.780	997.543

Investimento na Comunidade

Ano	Valor Investido
2016	R\$302.853,05
2017	R\$426.700,68

Valores apresentados são de indicadores: Medicina Preventiva, AMU, POLEM e ANGLO.



Números da Unimed

[G4-8;G4-9]

A Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS avalia o desempenho das Operadoras de Planos de Saúde através do Índice de Desempenho da Saúde Suplementar – IDSS – , calculado a partir de indicadores definidos pela própria Agência. Esses indicadores são agregados em quatro dimensões, sendo que cada uma possui o mesmo peso de 25% na formação do IDSS:

- ✓ **Qualidade em atenção à saúde:** avaliação do conjunto de ações em saúde que contribuem para o atendimento das necessidades de saúde dos beneficiários, com ênfase nas ações de promoção, prevenção e assistência à saúde prestada;
- ✓ **Garantia de acesso:** condições relacionadas à rede assistencial que possibilitam a garantia de acesso, abrangendo a oferta de rede de prestadores;
- ✓ **Sustentabilidade no mercado:** monitoramento da sustentabilidade da operadora, considerando seu equilíbrio econômico-financeiro, passando pela satisfação do beneficiário e compromissos com prestadores;
- ✓ **Gestão de processos e regulação:** Entre outros indicadores, essa dimensão afere o cumprimento das obrigações técnicas e cadastrais das operadoras junto à ANS.

O IDSS varia de zero a um (0 a 1). Esta avaliação de desempenho (IDSS) é anual e retroativa ao ano anterior.

Com o apoio da Diretoria e o trabalho em equipe e dedicação de todos os colaboradores, as notas vêm crescendo e fortalecendo ainda mais nossa Cooperativa.

Nossas notas foram:

2016: 0,7708

2017: 0,8142

Relatório da Gestão - Diretoria Médico-Social [G4-13]

Fim de 2017, nossas tarefas propostas foram cumpridas e novas metas estabelecidas para o ano de 2018, dentre elas, prosseguir nosso trabalho para a manutenção e possível melhoria do valor do CH de Médico Cooperado, que nos últimos anos conseguiu evoluir e manteve seu valor nessa gestão. Nesse ano que se encerrou, 19 novos médicos passaram a atender em nossa Cooperativa e 02 se desligaram dela, sendo 01 por aposentadoria e 01 por óbito.

A implantação do e-MedBR se estendeu a mais prestadores, chegando ao número de 97 pontos instalados, porém, com 86 em utilização. Por isso, precisamos do apoio e parceria de todos para que nosso projeto se concretize.

Nossa equipe de auditoria médica passou a efetuar auditoria concorrente em nossos hospitais credenciados durante a realização de alguns procedimentos.

Nosso papel social foi mantido auxiliando na divulgação da prevenção da Dengue e Zika vírus, e desde o mês de novembro contamos com um representante médico na Comissão de investigação de mortalidade materno, infantil e fetal de Mogi Guaçu.

O fornecimento de justificativas de negativas teve seu trâmite alterado, o que reduziu significativamente o número de documentos emitidos. Em 2017 passamos a fornecer tal documento apenas ao beneficiário que o solicitasse. No entanto, tal processo ainda poderá ser evitado quando houver o conhecimento prévio de coberturas e direitos do beneficiário por parte do médico Cooperado.

Esperamos continuar contando com a colaboração de nossos Cooperados, pois trabalhando juntos, todos se beneficiarão: Médicos e Beneficiários.

Estamos sempre à disposição para atender nossos cooperados ouvindo suas considerações para aprimorarmos nosso jeito de cuidar. Cuidar de você. Esse é o plano.

Média CH:

2016: 0,38
2017: 0,38

2016

+ 6 médicos
- 2 médicos
= 307 cooperados
atuantes



2017

+ 19 médicos
- 2 médicos
= 324 cooperados
atuantes

Justificativas de
Negativa

809

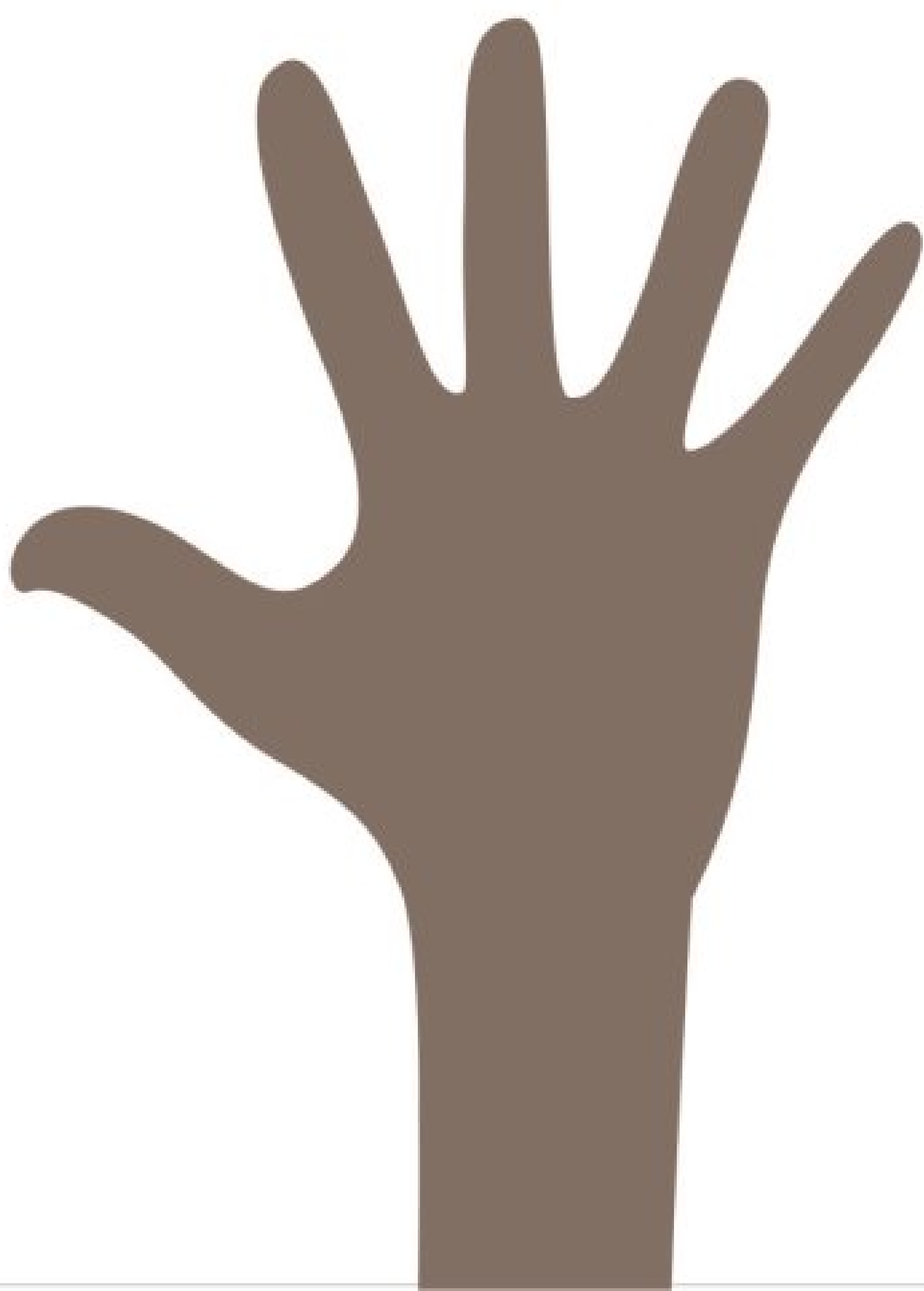
Relacionamento com os Cooperados

Os benefícios disponíveis aos Cooperados

- ✓ Serit :- Seguro de Vida por Incapacidade Temporária;
- ✓ Seguro de Vida;
- ✓ Previdência Privada;
- ✓ PCA:- Plano de Continuidade Assistencial;
- ✓ Transporte Inter-Hospitalar Aeromédico;
- ✓ Férias Remuneradas;
- ✓ Clube Social;
- ✓ Assistência Médica para o cooperado(a) e dependentes diretos e indiretos subsidiada;
- ✓ Auxílio Doença e Auxílio Funeral Programa gerido pela cooperativa cuja adesão é obrigatória no ato da cooperativização.

Canais disponíveis para o cooperado:

- ✓ Assembleias
- ✓ Site Unimed Baixa Mogiana
- ✓ Atendimento telefônico
- ✓ Atendimento presencial
- ✓ Intranet
- ✓ E-mail
- ✓ Boletim cooperado



Gestão de Órteses, Próteses e Materiais Especiais (OPME) [G4-S04]

Com o intuito de melhorar ainda mais a gestão de OPME nas negociações com as empresas fornecedoras, controlar o custo e a qualidade destes itens além de verificar a racionalização da utilização de OPME na atenção prestada, em 01 de Dezembro de 2017 iniciamos também o faturamento de OPME decorrentes de procedimento de urgência/emergência diretamente a Unimed.

Para que esse novo fluxo seja possível, todo o processo é avaliado pela equipe de auditoria médica quanto a indicação e utilização do OPME e, havendo necessidade, é instaurada análise de Segunda Opinião e Junta Médica.

Números de 2017

2.950 solicitações de OPME

121 médicos solicitantes

395 materiais





Saúde Social

Produtos da Baixa Mogiana

[G4-4;G4-8]

A Unimed Regional da Baixa Mogiana Cooperativa de Trabalho Médico conta em seu portfólio de produtos assistenciais 14 produtos ativos divididos em 03 categorias, sendo Plano Pessoa Física (individual ou familiar), Plano Coletivo Empresarial e Plano Coletivo por Adesão (associações, sindicatos e entidades de classes). Conta também com 03 produtos ativos com comercialização suspensa que são os denominados Planos Antigos, subdivididos em Plano A, B e C.

Todos os produtos são devidamente registrados na Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) e obedecem às Leis 9656/98, 13.003/14 e demais regulamentações da ANS.

Os planos comercializados possuem abrangência de grupo de municípios que englobam as cidades da nossa área de ação (Estiva Gerbi, Itapira, Mogi Guaçu e Mogi Mirim). Apenas para os casos de Urgência e Emergência que os atendimentos passam a ser nacional.

São produtos com segmentação ambulatorial e hospitalar com obstetrícia.

Nos Planos Coletivos Empresariais oferecemos também planos com coparticipação, ou seja, um valor menor de mensalidade, com cobrança de uma participação nas consultas realizadas. As cobranças são feitas por meio de fatura diretamente à empresa contratante. Nesta modalidade, atendendo as necessidades do mercado, criamos o produto Empresarial IDEAL que contempla coparticipação nas consultas, exames e internações.

Para atendimento de uma exigência da Agência Nacional de Saúde, registrou um produto exclusivo aos Médicos Cooperados.

A Cooperativa deu um passo importante a sua sustentabilidade econômico-financeira e comercial, registrando o produto Empresarial Pleno, Plano voltado a Atenção Primária à Saúde.

Atualmente são atendidos nesta modalidade os colaboradores da cooperativa e seus dependentes e os aposentados do Grupo Prefeitura de Mogi Guaçu. A partir de 2018 o produto será comercializado com pequenas empresas.

Pensando na saúde de nossas empresas, possuímos um produto não assistencial o Plano de Saúde Ocupacional. Este plano é desenvolvido de acordo com as necessidades de cada empresa contratante e com objetivo a prevenção de doenças e a promoção da saúde do conjunto de seus colaboradores, atendendo as diretrizes da Norma Reguladora nº 7 (RN 7) com elaboração do PCMSO, Exame Médico (Admissional, periódico, demissional, retorno ao trabalho e mudança de função) e Exames Complementares (Audiometria, radiológicos, toxicológicos, eletrocardiograma, eletroencefalograma entre outros).

Nossos Serviços

[G4-4; G4-57; G4-58]

A Unimed Regional da Baixa Mogiana acredita que estar próxima aos seus beneficiários é tão importante quanto cuidar bem da sua saúde. É por isso que disponibiliza diversos serviços para um melhor atendimento e relacionamento.

A seguir citamos alguns.

Fale Conosco

Este é um canal de comunicação exclusivo para dúvidas, bem como enviar sugestões ou reclamações.

SAC

O SAC (Serviço de Atendimento ao Cliente) é responsável por atender o beneficiário, com informações e registro das reclamações com entrega de protocolo de atendimento.

Ouvidoria

A Ouvidoria é um canal de comunicação de segunda instância, que trabalha com total independência e imparcialidade na busca de soluções para as reclamações, sugestões e elogios, transformando-as em aprimoramento dos processos internos e melhoria nos serviços prestados.

Agendamento de Procedimentos

A Central de Relacionamento atua nas dificuldades de agendamento de consultas, exames e procedimentos. Quando o beneficiário necessita de algum tipo de atendimento para o qual encontre dificuldade para agendar, ele entra em contato com a central, através de telefone, e-mail ou pessoalmente.

A Central registra a solicitação, fornece um número de protocolo e retorna posteriormente com a solicitação agendada. Não é, porém, uma Central de Agendamento de serviços, que devem continuar a ser agendados junto aos respectivos prestadores.

CIM - Centro Integrado Multidisciplinar [G4-4]

Sempre em conformidade com a ANS - Agência Nacional de Saúde Suplementar, atendemos a Lei 9656 - Resolução Normativa 211 de 2010, que instituiu que os planos de saúde devem oferecer atendimento nutricional, psicológico, fonoaudiológico e terapia ocupacional aos seus beneficiários.

O CIM - Centro Integrado Multidisciplinar é um serviço próprio que oferece atendimentos multidisciplinares aos beneficiários da Unimed Regional da Baixa Mogiana e de outras Unimeds (intercâmbio), os quais possuem plano regulamentado.

Teve início em junho de 2011 e atualmente conta com a colaboração de 3 recepcionistas, 2 profissionais da Nutrição, 1 fonoaudióloga e 11 profissionais da Psicologia.

O serviço está localizado no endereço: Avenida Mogi Guaçu, n. 2801, Parque Estado II na cidade de Mogi Mirim e também na cidade de Itapira no endereço Rua Rui Barbosa, n. 688, Centro.

Números do CIM

Ano	Especialidade	Beneficiários Atendidos	Total de Consultas
2016	Psicologia	1.776	16.756
	Nutrição	1.378	2.761
	Fonoaudiologia	1.391	4.231
	TOTAL	4.545	23.748
2017	Psicologia	1.987	15.298
	Nutrição	1.344	3.026
	Fonoaudiologia	1.434	2.379
	TOTAL	4.765	20.703

Medicina Preventiva

[G4-4]

O Viva Bem é um programa do Departamento de Medicina Preventiva da Unimed Regional da Baix Mogiana cujo objetivo principal é a realização de atividades de bem estar e qualidade de vida, tais como: oficinas de reeducação alimentar, oficinas de atividade física, palestras educativas e eventos, voltados aos beneficiários da cooperativa e à comunidade em geral, sendo que as oficinas de reeducação alimentar e as oficinas de atividade física são exclusivas para beneficiários da Unimed.

Números do Viva Bem

2016 - 280 beneficiários/mês

2017 - 241 beneficiários/mês



Medicina Preventiva

[G4-4]

Além das oficinas, o Viva Bem também oferece um programa de atividade aos seus beneficiários e oito grupos de hidroginástica para usuários com indicação para Cirurgia Bariátrica.

números de atendimentos

2016 – 1.100 pessoas/mês

2017 - 920 pessoas/mês *até o mês de outubro, depois permaneceram com 80 pessoas nas aulas de hidroginástica, devido ao encerramento as atividades abertas a comunidade

O Depto de Medicina Preventiva estende sua atuação às Empresas conveniadas através de palestras, ministradas pelos profissionais da área da saúde e também nas escolas, promovendo o incentivo à prática de atividades físicas e mudanças no estilo de vida.

números de palestras e eventos

2016 – 55 palestras e 02 eventos

2017 - 37 palestras e 02 eventos

As enfermeiras do Departamento de Medicina Preventiva atuam diretamente nas Remoções com as Ambulâncias Simples e UTI.

2016

349 saídas simples remoção

143 saídas UTI

2017

409 saídas simples remoção

98 saídas UTI



Medicina Preventiva

[G4-4]

Os Programas GC - Gerenciamento de Casos e RCV - Risco Cardiovascular, são desenvolvidos para acompanhamento, atendimento e monitoramento dos pacientes com doenças crônicas e degenerativas e são executados por 03 enfermeiras, 01 Assistente Social e 01 médico visitador.

Com a continuidade desse programa a família sentiu-se valorizada e a qualidade de vida do paciente melhorou.

O programa gera maior adesão ao tratamento proposto pelo médico assistente, reduzindo consideravelmente gastos desnecessários com os custos assistenciais.

Números:

173 monitoramentos em 2016

223 monitoramentos em 2017

No programa de Risco Cardio Vascular – RCV, tivemos em:

2016 - 434 pacientes em monitoramento

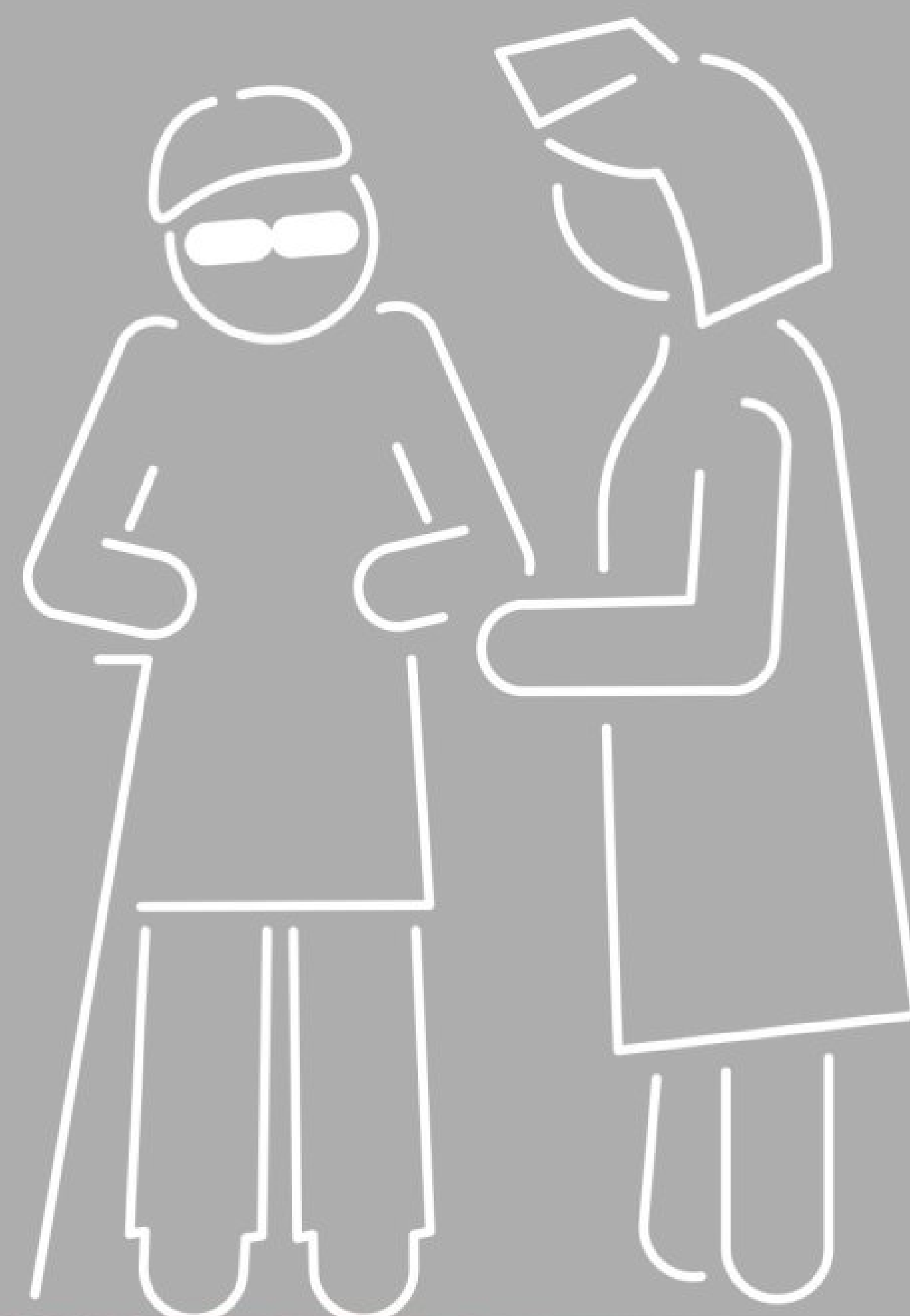
2017 - 430 pacientes em monitoramento

A Unimed Regional da Baixa Mogiana, cumprindo sua missão de oferecer serviços médicos diferenciados e preocupada com a satisfação de seus clientes, oferece Atendimento Domiciliar mediante solicitação de médicos cooperados e avaliação do departamento.

Para tanto, dispomos de equipes de prestadores de serviço, compostas por enfermeiras, técnicas de enfermagem e fisioterapeutas.

2016 – 466 beneficiários/mês

2017 - 481 beneficiários/mês



Programa de Atenção a Obesidade

[G4-4]

Mantivemos o Programa de Atenção à Obesidade – Acompanhamento aos candidatos à Cirurgia Bariátrica da Unimed BXM. São elegíveis para o Programa pacientes que preenchem o perfil normatizado pela Resolução CFM nº 1.942/2010.

Os incluídos no programa passam por entrevista individual com equipe multidisciplinar e, em seguida, recebem orientações quinzenais para adequação da mudança do estilo de vida, com foco na Qualidade de Vida.

Além das orientações com a equipe, a cooperativa oferece aos beneficiários, sem qualquer custo adicional, sessões semanais de hidroginástica.

2016 – 49 novos casos, 32 casos foram liberados para cirurgia e 63 são mantidos em orientação.
2017 - 76 novos casos, 45 casos foram liberados e 68 são mantidos em orientação



A Unimed Regional da Baixada Mogiana, preocupada com a sustentabilidade do sistema Cooperativo e na busca de melhor aproveitar os seus recursos, aceitou o desafio de adequar sua estrutura e conceitos para Atenção Primária à Saúde.

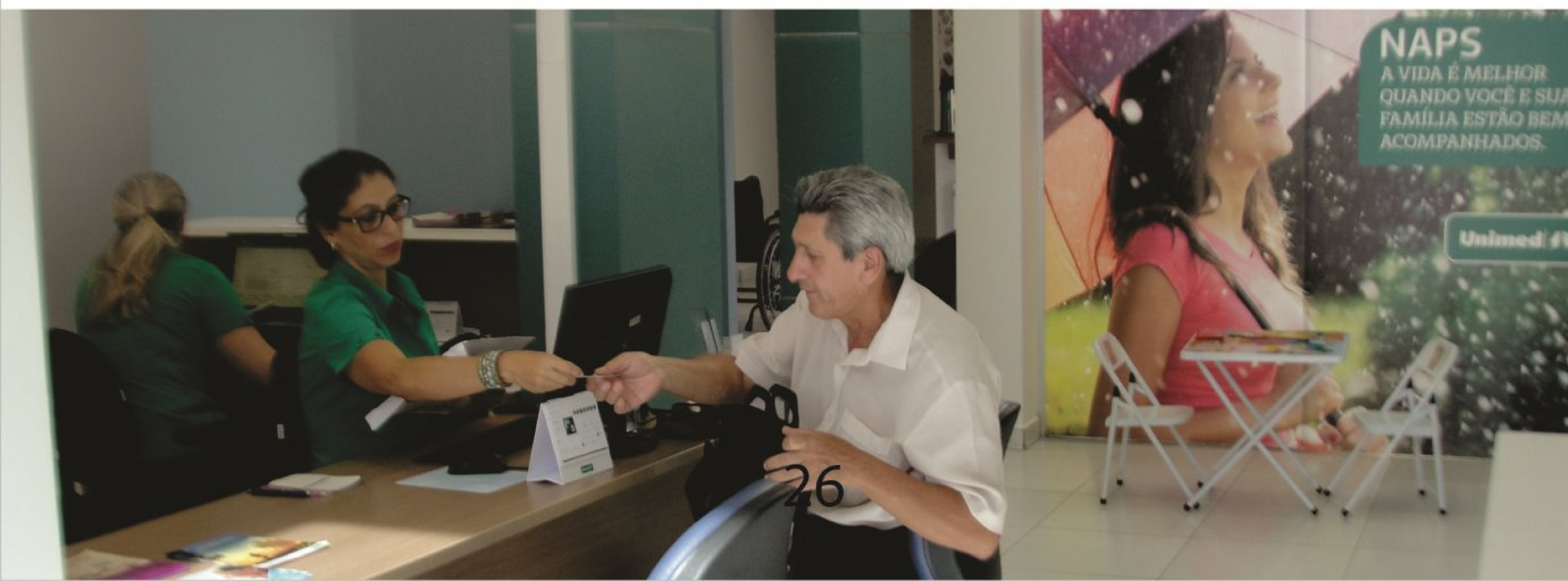
Em março de 2016, a Cooperativa inaugurou sua primeira unidade de atenção primária, o NAPS – Núcleo de Atenção Primária à Saúde, oferecido como um benefício a um grupo específico de clientes.

A equipe NAPS conta com 03 médicos com jornada de 4h cada, 02 enfermeiras e 02 técnicas de enfermagem com jornada de 6h cada, 02 recepcionistas com jornada de 08 horas cada e 1 auxiliar de limpeza.

Os atendimentos com nutricionistas, psicólogas e educadores físicos, são referenciados ao Centro Integrado Multidisciplinar – CIM, serviço multidisciplinar da Unimed.

Atendimento médico:

- Foco na saúde do adulto (Homem, Mulher e Idoso) e da família;
- Atendimento da criança (após 2 anos) e adolescente;
- Protocolos: Hipertensão arterial, diabetes, obesidade, acompanhamento do pré-natal, dislipidemias, cuidados com o cliente saudável (medidas preventivas) e atendimentos de rotina.



Naps

[G4-4]

Os Atendimentos enfermagem:

- Controle de pressão, glicemia, curativos, orientações pré e pós-consultas, controle de exames de rotina (protocolos) e gerenciamento técnico da unidade.

Outros atendimentos:

- Reidratação parenteral, controle de hipoglicemia, retirada de cerúmen, passagem de sonda vesical, pequenas cirurgias etc...
- Agendamento das consultas com especialistas referenciados (encaminhamentos) e de SADT.

Apesar de pouco tempo de implantação, foi observada uma grande aceitação por parte deste grupo atendido, o que nos faz acreditar neste modelo.

Diante deste cenário positivo, um produto com esta característica para comercialização em nossas empresas foi registrado na Agência Nacional de Saúde – ANS.

Por fim, a cada etapa vencida, a certeza de caminhar no rumo certo fica mais palpável e determina o sucesso dessa nova modalidade de atendimento.



Reclamação de Beneficiários

[G4-PR1; G4-PR5]

O tratamento de reclamações, sugestões e elogios são distintos e respeitam as normas de privacidade e sigilo.

As demandas são recepcionadas e controladas por sistemas específicos e passam por verificações das áreas responsáveis. Utilizamos esses dados como ferramenta para detectar falhas, solucionar conflitos e aprimorar os serviços prestados aos nossos beneficiários e comunidade.

A Unimed Regional da Baixada Mogiana não possui ainda a prática de realização de pesquisas para medir a satisfação do beneficiário.

Serviços	2016	2017
Ouvidoria	68	21
SAC	589	562
ANS	19	17
Agendamento de Consultas e Procedimentos	784	697
Procon	02	02
Justiça	158	77

Atendimentos

[G4-PR1; G4-PR5]

Prestar um serviço de qualidade, com atendimento humanizado e criando com os clientes um bom relacionamento é essencial na Unimed Baixa Mogiana, sendo estas condutas amplamente disseminadas com objetivo de garantir que todos tenham tratamento digno e de respeito aos seus direitos.

	2016	2017
Matriz	43.075	50.636
Intercâmbio Matriz	26.926	24.882
Posto Itapira (Baixa Mogiana + Intercâmbio)	37.232	36.832



Call Center

Disponível 15 horas por dia e 7 dias por semana para atendimento telefônico, este setor possui software responsável em monitorar e gerenciar os atendimentos recebidos na central de atendimento.

Números de atendimentos recebidos

2016	2017
91.618	105.107

Ranking do Intercâmbio Eletrônico

A Unimed do Brasil, com o objetivo de qualificar os serviços prestados aos beneficiários e demais Cooperativas do Sistema, classifica as Unimeds no Ranking do Intercâmbio Eletrônico, para propiciar ao Conselho Confederativo da Unimed do Brasil critérios para definição de taxas de administração diferenciadas entre as Unimeds. Esta classificação varia entre os níveis de "A" a "I", sendo definido pelos membros do Fórum Unimed que a taxa de custeio administrativo será aplicada de acordo com esse Ranking que é divulgado pela Unimed do Brasil trimestralmente.

Para as Unimeds classificadas como nível "I" no Ranking do Intercâmbio Eletrônico a Taxa de custeio administrativo será reduzida para 4% , no ano de 2017 as Unimeds que forem classificadas entre os níveis "D" e "H" terão sua taxa reduzida para 4,5% e as Unimeds classificadas entre os níveis "A" e "C" terão a taxa no seu teto máximo de 5%.

Classificação

2016	2017
'A'	'A'

Nível A – Unimeds que atendam concomitantemente os seguintes requisitos:

- Cartão magnético perfeito;
- Guia Médico perfeito;
- Cobertura de captura igual ou superior a 70%;
- Indicadores de intercâmbio direto e monitoramento maiores ou iguais a 92%;
- Tempo de resposta às solicitações de estudo superior ou igual a 95%;
- Serviço 24 x 7 Total;
- Praticando intercâmbio direto em versões vigentes do PTU;
- Utilizando todos os softwares obrigatórios no intercâmbio.

Relacionamento com ANS

(Agência Nacional de Saúde Suplementar) [G4-PR9]

A Diretoria da Unimed Regional da Baixada Mogiana mantendo sua postura de atendimento e adequação às normas e regras da Agência Nacional de Saúde Suplementar relata suas principais atividades abaixo:

- 1) Elaboração defesas administrativas a todas as representações enviadas pela ANS, bem como outros órgãos de defesa do consumidor;
- 2) Elaboração de respostas às notificações de investigações preliminares – NIP;
- 3) Elaboração de impugnações às cobranças apresentadas pela ANS em razão de atendimentos realizados aos nossos beneficiários na rede do SUS;
- 4) Envio mensal das informações exigidas nos aplicativos SIB – Sistema de Informação de Beneficiários e RPC – Reajuste de Planos Coletivos;
- 5) Envio semestral das informações exigidas nos aplicativos SIP – Sistema de Informação de Produtos e Trimestral do DIOPS – Documento de Informações Periódicas das Operadoras de Plano de Assistência à Saúde;
- 6) Recolhimento trimestral da Taxa de Saúde sobre usuários;
- 7) Atualizações das Notas Técnicas dos Produtos;
- 8) Atualizações trimestrais da Provisão de Remissão;
- 9) Solicitação de reajuste do Plano Pessoa Física sendo autorizado o índice máximo de 13,55%;
- 10) Participação nas Campanhas RADAR TISS para avaliação da implantação da exigência;
- 11) Parcelamentos das cobranças dos recursos indeferidos do Ressarcimento ao SUS;
- 12) Adequações das Codificações e Nomenclaturas dos procedimentos seguindo a TUSS – Terminologia Unificada em Saúde Suplementar;
- 13) Envio dos dados para IDSS – Índice de Desempenho da Saúde Suplementar com pontuação de 0,8142 de um total de 1,000
- 14) Envio dos dados para o Monitoramento do Agrupamento de Contratos Coletivos (Contratos com menos de 30 vidas);
- 15) Envio mensal dos dados da Produção Geral TISS;
- 16) Registro do Produto Empresarial Ideal com coparticipação nas consultas, exames e internações;
- 17) Envio de Atualização Cadastral com a renovação do CRM da sede da Cooperativa.

Valores monetários de multas pagas a ANS

2016 - R\$ 70.893,60

2017- R\$ 80.640,00

Saúde do Beneficiário

[G4-SO1]

Ter uma vida saudável e com qualidade é o desejo de qualquer pessoa. O Departamento de Medicina Preventiva da Unimed Regional da Baixada Mogiana, desenvolve ações que buscam a prevenção e promoção à saúde, reduzindo ou eliminando os fatores de risco, na busca de uma vida mais longa e saudável.

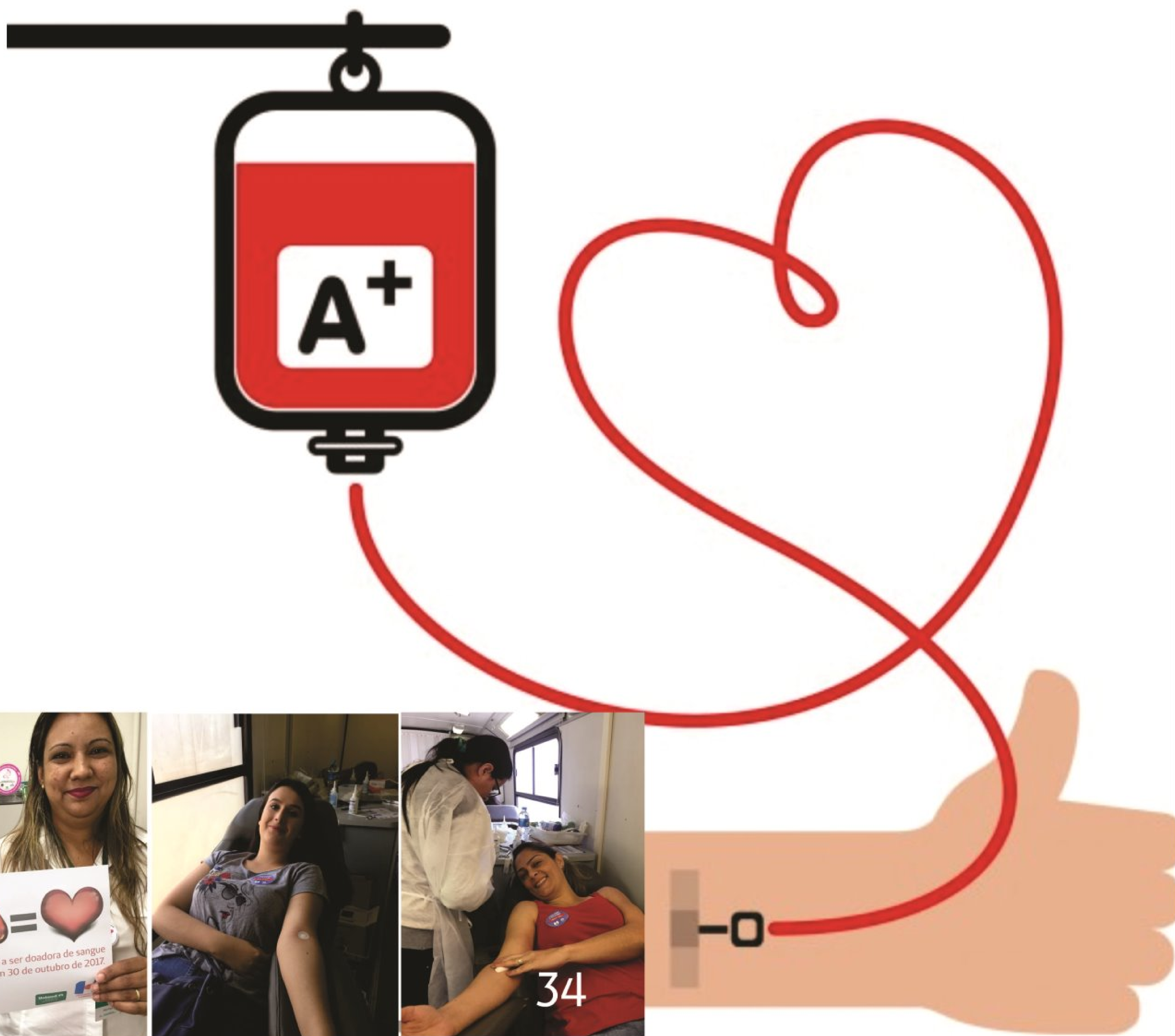
Em 2017 realizamos nossa segunda edição da Corrida e Caminhada Qualidade de vida com 420 participantes.



Programa Doação de Sangue

O Programa de Doação de Sangue Voluntário, é uma ação da Unimed Baixa Mogiana que tem como objetivo estimular a doação voluntária de sangue e difundir entre os colaboradores a conscientização sobre esse ato de solidariedade. Visa, ainda, incentivar a doação de sangue sistemática, garantindo a manutenção de estoques de sangue.

O Programa teve início em 2017, e está em crescente adesão de doadores.



Treinamento e Educação do Colaborador

[G4-LA9]

Com o objetivo de desenvolver as habilidades e proporcionar conhecimentos aos nossos colaboradores, a Unimed Regional da Baixada Mogiana busca a melhoria contínua do aprendizado, saúde e bem estar em cada Programa e Ação realizados.

Palestras e Treinamentos são realizados em parceria com o Sescop - Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo do Estado de São Paulo, que disponibiliza uma verba anual para realização do planejamento. Esta parceria tem grande valia, pois além de ótimos profissionais que o Sescop oferece nos mais variados temas, nos ajuda muito no orçamento anual para a realização de ações voltadas a comunidade e aos colaboradores.

Verba Sescop

2016 - 09 ações R\$ 40.400,00

2017 - 08 ações R\$ 29.050,00

Investimento Unimed

2016 - R\$ 3.506,27

2017 - R\$ 865,74

Em 2017 tivemos **604 participações** de colaboradores no total das ações. Foram **47h** total de treinamentos

Saúde e Segurança no Trabalho

[G4-LA6]

Qualidade de vida dos colaboradores é um termo que está associado diretamente às condições de trabalho e saúde investidos dentro da Unimed Regional da Baixada Mogiana.

A Cooperativa tem trabalhado para promover o bem estar físico, mental e social dos seus colaboradores no exercício de suas ocupações.

Para tanto, os Departamentos de Recursos Humanos e Medicina Preventiva vêm investindo em ações relacionadas em caráter preventivo, como a ginástica laboral nos setores e atividade física pós expediente.



Rotatividade [G4-LA1]

A rotatividade é considerada baixa em relação ao mercado

2016 - 1,71%
2017 - 0,98%



Perfil dos Colaboradores

[G4-10]

Faixa Etária

De 19 a 24 anos = 18 colaboradores

De 25 a 29 anos = 14 colaboradores

De 30 a 45 anos = 95 colaboradores

De 46 a 59 anos = 20 colaboradores

De 60 anos ou mais = 09 colaboradores

Escolaridade

Ensino Fundamental: 13 colaboradores

Ensino Médio completo: 74 colaboradores

Ensino Superior completo: 48 colaboradores

Pós Graduação: 19 colaboradores

Mestrado: 02 colaboradores

Gênero

Feminino: 141 colaboradores 90,39%

Masculino: 15 colaboradores

Jovem Aprendiz

2016: 05 colaboradores

2017: 05 colaboradores

Diversidade e Igualdade de Oportunidade [G4-LA12]

A Unimed Regional da Baixada Mogiana valoriza seus colaboradores, respeita as diferenças e compreende que o cenário da diversidade é riquíssimo para compor qualquer organização. A alta gestão da Cooperativa, bem como o setor de Gestão de Pessoas busca, por meio de políticas e condutas, proporcionar igualdade de oportunidade sem distinção de gênero, raça, classe social, política e religião, orientação sexual ou deficiência física, baseando-se na qualificação técnica para compor seu quadro funcional.

Cargo de Chefia ocupado por mulheres

2016: 11,61%
2017: 13,46%

Etnia

Branco: 153 colaboradores - 98,08%
Negro: 03 colaboradores - 1,92%

Portadores de necessidades especiais

2016: 1,29%
2017: 1,28%

Benefícios

[G4-LA2]

Nossa cooperativa oferece vários benefícios espontâneos além dos previstos em Convenção Coletiva de Trabalho.

Convenção Coletiva:

- ✓ Assistência Médica; PCA - Plano de Continuidade Assistencial;
- ✓ Unifly - Transporte médico aéreo para colaboradores e dependentes;
- ✓ Vale Alimentação e Refeição;
- ✓ Vale Transporte;
- ✓ Auxílio Creche;
- ✓ Participação nos Resultados;
- ✓ Uniformes.

Espontâneos:

- ✓ Uniodonto;
- ✓ Cesta Básica e Cesta de Natal;
- ✓ Bolsa de Estudo;
- ✓ Serit - Seguro por Incapacidade Temporária;
- ✓ Seguro de Vida;
- ✓ Medicamentos Emergenciais;
- ✓ Celular;
- ✓ Ginástica Laboral;
- ✓ Estacionamento;
- ✓ Convênios;
- ✓ Empréstimo Consignado

Ações de Endomarketing

[G4-LA12]

Desde 2013, a cooperativa realiza o Programa chamado: 'Eu Quero Melhorar Sempre', que promoveu impacto na estrutura da área de comunicação interna e de endomarketing. Vale explicar que o principal objetivo desse trabalho é alinhar os valores da empresa e transformá-los em ferramentas de expressão e reforço à cultura organizacional. Dessa maneira, a Unimed Regional da Baixa Mogiana consegue atender às necessidades criadas pela expansão e renovação do seu quadro de colaboradores.

Na prática, foram criados veículos segmentados de comunicação, de acordo com as necessidades da empresa. Passamos a trabalhar a interatividade da comunicação, procurando reforçar as vias de "mão dupla" e novas alternativas de participações interativas. Dentro desse contexto, foi estabelecido um calendário bem estruturado de ações motivacionais e campanhas criativas.

Destacamos algumas ações como:

-Projeto Folga no Dia do Aniversário;

O colaborador tem o direito de folga no dia do seu aniversário respeitando as regras e condições.

-Programa Atividade Física;

Com professora totalmente capacitada e espaço próprio disponibilizamos três vezes por semana 45 minutos, após expediente, aulas de diversas modalidades somente para nosso colaborador.

Ações de Endomarketing

[G4-PR7]

A Unimed Regional da Baixa Mogiana preza a comunicação e segurança dos meios que utiliza com os seus diferentes públicos, por isso, segue a Diretriz de Endomarketing (comunicação interna) e Diretriz de Comunicação (comunicação externa), ambas legislações específicas do Sistema Unimed, bem como as leis vigentes no país. Certamente por manter esta boa prática é que, em 2017, não foi registrado nenhum caso de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos a comunicações de marketing.

Os patrocínios realizados em 2017 são coerentes com a política interna criada para este fim.

Estes atingiram públicos diversos como clientes, entidades assistenciais, esportes amador e profissional e a comunidade em geral, promovendo um relacionamento mais estreito com a Cooperativa.

Em patrocínios esportivos, emprestamos nosso apoio à Equipe Feminina de Handebol do Clube Mogiano e ao Mogi Mirim Esporte Clube, equipes que exibem nossa logomarca nos campeonatos que participam.



Tecnologia e Informação

Segurança da Informação

A informação é um dos bens mais valiosos para uma organização, principalmente para a Unimed cuja missão é oferecer serviços médicos e promover a integração entre os Cooperados e os Beneficiários.

Só é possível promover essa integração quando as informações estão em um ambiente seguro e controlado, visto que a segurança da informação está alicerçada em quatro fundamentos: Confidencialidade, Disponibilidade, Integridade e Autenticidade.

Os avanços da tecnologia possibilitam que os médicos e pacientes tenham uma infinidade de informações para um melhor atendimento, melhor diagnóstico, redução de custos, melhor tratamento médico, etc.

Outra grande conquista da tecnologia foi o rompimento da barreira física, permitindo que o médico e o paciente busquem informações no conforto do consultório e no conforto do lar, tornando assim as análises mais profundas e uma melhor conscientização dos tratamentos e diagnósticos onde o paciente participa ativamente de seu próprio cuidado se transformando num grande parceiro do médico cujo objetivo é buscar a melhoria da qualidade de vida e da saúde de seus pacientes.

Portanto, as informações devem ser convenientemente protegidas, pois quando se acessa uma informação através de aplicativos desconhecidos ou através de equipamentos contaminados por vírus pode ocorrer a destruição de informações ou alterações que comprometam a qualidade das mesmas.

O vírus de computador é uma denominação genérica para programas de computador que agem sem o conhecimento do usuário, com o objetivo de destruir, apagar, alterar, roubar informações. Os vírus podem agir por longo tempo sem ser detectado, exatamente como fazem os vírus causadores de doenças.

Preocupada com a integridade, disponibilidade e confidencialidade das informações, a Unimed investe constantemente em equipamentos e softwares que minimizam os problemas causados por vírus e outros tipos de programas maliciosos.

Um dos grandes aliados nesse processo de garantir a integridade das informações são os antivírus que ficam instalados em nossos servidores de dados, protegendo e alertando nossos técnicos todas as vezes que algum programa malicioso tenta acessar nossas informações. Esses antivírus são atualizados diariamente para garantir a maior imunização possível aos nossos computadores, visto que diariamente são criados aproximadamente 15.000 vírus de computador no mundo.

A grande maioria desses vírus tem o objetivo de roubar dados confidenciais das pessoas e das empresas com destaque para os dados bancários, cartões de crédito e de saúde.

Tecnologia e Informação

Outro grande aliado na garantia da disponibilidade de dados são os equipamentos de Backup, termo em inglês que tem o significado de cópia de segurança, onde os dados são guardados em diferentes dispositivos de armazenamento, garantindo assim que se um dispositivo quebrar ou for infectado por vírus, a cópia de segurança poderá ser restaurada para repor os dados perdidos. As cópias de segurança são feitas diariamente e muitas vezes são feitas em tempo real garantindo assim rapidez e praticidade na restauração dos mesmos.

Para garantir a confidencialidade dos dados, a Unimed investe em criptografia das informações, pois assim, mesmo que os dados sejam roubados não poderão ser utilizados devido ao embaralhamento das informações. A criptografia codifica as informações de forma que só quem tem a fórmula conseguirá traduzir o que está escrito.

Ainda falando de segurança da informação, temos a autenticidade que é a propriedade de garantir que a informação é proveniente de uma fonte segura e anunciada e que não foi alvo de alterações ao longo do processo. Para essa finalidade a Unimed utiliza Certificados Digitais e também login e senha para garantir um duplo fator de autenticidade.

A esse conjunto de ações damos o nome de Política de Segurança onde definimos as áreas de responsabilidade e as pessoas de cada departamento que fazem a gestão dos sistemas, além de processos de auditoria que estabelecem os procedimentos legais que devem ser seguidos por todos os funcionários da Unimed, garantindo assim a Confidencialidade, Disponibilidade, Integridade e Autenticidade.

A Unimed adota as mais modernas políticas de Segurança da Informação para que você fique tranquilo(a).



Saúde Ambiental

Sociedade

[G4-14]

A Unimed Regional da Baixa Mogiana, em 2017, manteve sua certificação no Selo de Governança e Sustentabilidade categoria Prata concedido pela Unimed do Brasil às cooperativas que desenvolvem ações positivas em relação à importância da Sustentabilidade na gestão estratégica do negócio com o intuito de evoluir as possibilidades de melhorias, principalmente no que se refere a avaliação dos resultados.

O processo de certificação do Selo Unimed de Governança e Sustentabilidade, conferido pela Unimed do Brasil, tem como objetivo principal estimular o Sistema Unimed à prática da Governança Cooperativa e à gestão para a Sustentabilidade como um diferencial.

A primeira edição da certificação unificada aconteceu em 2016, seguindo o exemplo, e dando continuidade às certificações do Selo Nacional de Governança Cooperativa (lançado em 2012) e Selo Unimed de Responsabilidade Social/Sustentabilidade (lançado em 2003).

Muito mais do que um reconhecimento, o processo de certificação permite a realização de um diagnóstico da Unimed participante, possibilitando o desenvolvimento de um plano de ação rumo às melhores práticas em Governança e Sustentabilidade do mercado, na perspectiva das cooperativas médicas.

Portanto, o Selo direciona o Sistema Unimed para a melhoria contínua de sua gestão, prezando pela transparência, a conduta ética frente à crescente competitividade do mercado e às exigências dos órgãos de regulação.

Principais diferenciais do Selo Unimed de Governança e Sustentabilidade

- ✓Antecipação e conformidade com questões legais;
- ✓Realiza um diagnóstico da gestão;
- ✓Estimula o Sistema Unimed às boas práticas em Governança e Sustentabilidade;
- ✓Proporciona uma discussão sistêmica entre as diversas áreas das Unimeds;
- ✓Mobiliza para busca do equilíbrio entre as saúdes econômica, social e ambiental e
- ✓Contribui para a integração do Sistema Unimed.



Cadeia de Fornecedores

[G4-12]

A Unimed Regional da Baixada Mogiana divide sua cadeia de fornecedores em alguns segmentos como: material gráfico, medicamentos oncológicos, materiais médicos, produtos alimentícios, materiais de higiene e limpeza e prestadores de serviços na área de manutenção.

Na seleção desses fornecedores e prestadores de serviços são observados alguns critérios, como a verificação da formalidade da empresa (CNPJ), obrigações fiscais, tributárias, trabalhistas, previdenciárias e ambientais, o que reforça a preocupação da empresa com a legalidade e regularidade de mão de obra e a intolerância ao trabalho infantil, trabalho escravo ou qualquer outra forma de degradação humana.

A utilização dos equipamentos de segurança (EPI's), qualidade do produto e preços praticados também são critérios observados nesta seleção.



Código de Conduta

[G4-56;G4-HR3]

O Código de Conduta é uma das práticas que a Unimed Baixa Mogiana possui e cada vez mais vem aumentando sua visibilidade entre os colaboradores.

Em agosto de 2016, um novo comitê foi formado e apresentado para todos os colaboradores. Na ocasião, quando todos receberam o novo código de conduta, o Sr. Leandro Alves Rosa, da área de Sustentabilidade da Unimed Brasil, explanou sobre o código e tirou dúvidas.

Desde então o comitê vem praticando ações com boletins informativos aos colaboradores sobre os termos e princípios do código de conduta.

Em 2017, foi criado e divulgado o regimento interno para tratar as questões relativas à não conformidades com o Código de Conduta.

Os colaboradores têm um canal direto como opção de relatar, entre outras coisas, denúncias, por meio do e-mail: cc@unimedbxm.coop.br.

Caso venha ocorrer alguma denúncia, a mesma será tratada pelo Comitê do Canal de Comunicação que analisará os fatos, "caso a caso", e tratará com ações administrativas, conforme indicado pois não há definição formal de penalidades.

O manual de conduta é também disseminado aos cooperados, comunidade e fornecedores, através do site da Unimed Regional da Baixa Mogiana acessando o link:

<http://portal.unimedbxm.coop.br/docs/marketing/CodigoDeConduta2016.pdf>,



Ações e Projetos Ambientais

[G4-EN28]

Para amenizar os impactos ambientais e trabalhando de forma efetiva o conceito de ecoeficiência, solicitamos a todas as empresas contratantes a devolução dos cartões magnéticos vencidos ou excluídos.

Esses cartões são encaminhados a uma empresa especializada que faz a reciclagem através da moagem e, após esse processo, o material torna-se um componente para produção de matéria prima para perfis em PVC., emitindo respectivo certificado a cada coleta.

Essa parceria começou em fevereiro de 2015 e desde então a destinação correta desses cartões só tem sido positiva.

2016 - 221,65kg de cartões reciclados.

2017 - 212.85kg de cartões reciclados.

A Unimed Regional da Baixa Mogiana é uma das poucas cooperativas que dá destinação correta aos cartões vencidos/excluídos. Esta prática, além de contribuir com o meio ambiente, assegura que os dados de nossos beneficiários sejam preservados.

Resíduos reciclados que poderão ser utilizados dentre 3 a 5% na produção de outros produtos plásticos recicláveis.



Ações e Projetos Ambientais

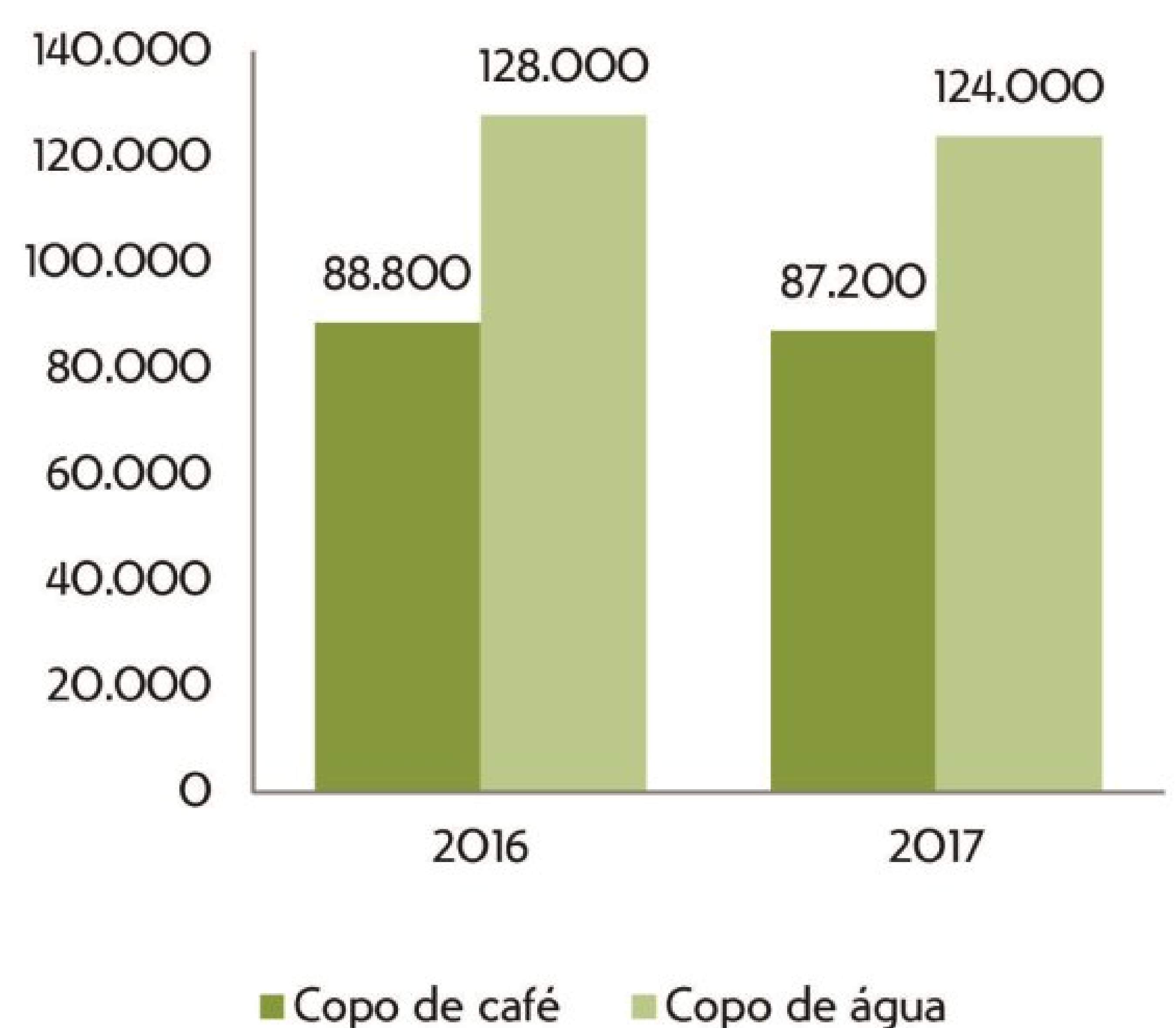
[G4-EN1;G4-EN2;G4-EN23]

Redução do Plástico e Consumo Consciente

Ação instituída em 2013, o colaborador adaptou-se e desde então colabora na redução e utilização de copos plásticos.

Essa é uma ação que sempre precisa ser reforçada e lembrada o ano todo, no mês de junho onde realizamos o Unimed Sustentável, ação a qual lembra o Dia Mundial do Meio Ambiente materiais informativos e indicadores de compra do copo plástico são disponibilizados aos colaboradores.

Consumo 2016/2017 (unidade)



Coleta Seletiva Interna

A Unimed Regional da Baixa Mogiana possui, em todas as unidades, lixeiras para coleta seletiva de plástico e papel nas áreas comuns e ainda para materiais não recicláveis no refeitório.

Coletores de pilhas e baterias são disponibilizados na sede, no Viva Bem - Medicina Preventiva e Posto de Itapira, com o objetivo de promover a conscientização para mudança de hábitos e preservação do meio ambiente.

Com esta pequena ação os números para material reciclados (papel e plástico) foram:

2016: 6.320kg

2017: 7.090kg

Ações e Projetos Ambientais

[G4-EN1;G4-EN2;G4-EN23]

Reutilizar materiais é uma forma de economia para a Unimed Regional da Baixada Mogiana.

Partindo dessa premissa, o Departamento de Compras reutiliza os clips cedidos pelo setor de Contas Médicas.

O material é entregue à equipe do setor de Compras, que separa os tamanhos, retira aqueles que estão sem condições de uso, embala e adiciona ao estoque os que podem ser reutilizados.

Estes clips começaram a ser recondicionados em 2012, desde então o setor não efetua a compra do material.

Material	2016	2017
Reciclagem de clips 2/0	9.600	4.600
Reciclagem de clips 6/0	700	400
Reciclagem de clips 8/0	1.050	1.000
Total	11.350	6.000



Ações e Projetos Ambientais

[G4-EN3;G4-EN78]

Pensando em contribuir com a preservação do meio ambiente, a Unimed Regional da Baixa Mogiana adere todos os anos às Campanhas de Conscientização internas fornecidas pela Unimed Brasil sobre o 'Uso Consciente' de recursos naturais como água, papel e energia elétrica.

Em alusão ao Dia do Meio Ambiente realizamos pelo quarto ano consecutivo o 'Unimed Sustentável', um Programa que faz pensar como simples atitudes podem nos tornar mais sustentáveis.

Na edição de 2017, focamos em palestras educativas com os temas: Geração de Resíduos e Sustentabilidade no Prato.



Ações e Projetos Ambientais

[G4-DMA; G4-EN2]

#Eu Ajudo na Lata

A Campanha #Eu Ajudo na Lata é desenvolvida pela Unimed do Brasil, que, juntamente com as Unimed do Sistema, tem o objetivo de promover a integração, entre os colaboradores, cooperados e comunidade para arrecadar o maior número de lacres de lata de alumínio. O valor adquirido com a revenda será revertido em cadeiras de rodas ou itens que proporcionem mais acessibilidade às pessoas com deficiência. Na Unimed Regional da Baixa Mogiana a campanha teve início em agosto/2017, em forma de competição dividida em 03 equipes de colaboradores que será finalizada em Março/2018. Até o momento, foram arrecadadas 939 garrafas pets de 2 litros cada.

Emissão de CO2

A Unimed Regional da Baixa Mogiana controla suas emissões de Co2, desde 2015. No último inventário realizado ano 2017 data base 2016 o total foi de 41,05 toneladas de Co2 equivalentes, considerando: escopo 1 (24.453) - utilização estacionária direta e veículos corporativos, escopo 2 (15.746) - utilização de energia elétrica e escopo3 (0,850) - utilização indireta, carros e transporte de colaboradores e viagens aéreas. (G4-EN15; G4-EN16;G4-EN17;G4-EN19).



Ações e Projetos Ambientais

[G4-EN3; G4-EN8]

Água

A água utilizada pela Cooperativa é proveniente da rede pública. Não foram identificadas fontes hídricas significativamente afetadas pela retirada de água.

Realizamos o controle de todas as unidades (Sede Administrativa Matriz e Filial, Prédio Comercial, Pólem, AMU, Medicina Preventiva, Posto de Itapira e NAPS).

	2016	2017
Consumo em m³	2.030m³	2.163m³

* 1 (um) metro cúbico (m³) equivale, ou representa o equivalente a mil litros de água.

Energia elétrica

A Unimed Regional da Baixada Mogiana não utiliza energia direta em suas operações. O consumo é 100% proveniente de rede pública.

	2016	2017
Consumo em Kw	199.568kw	194.421kw





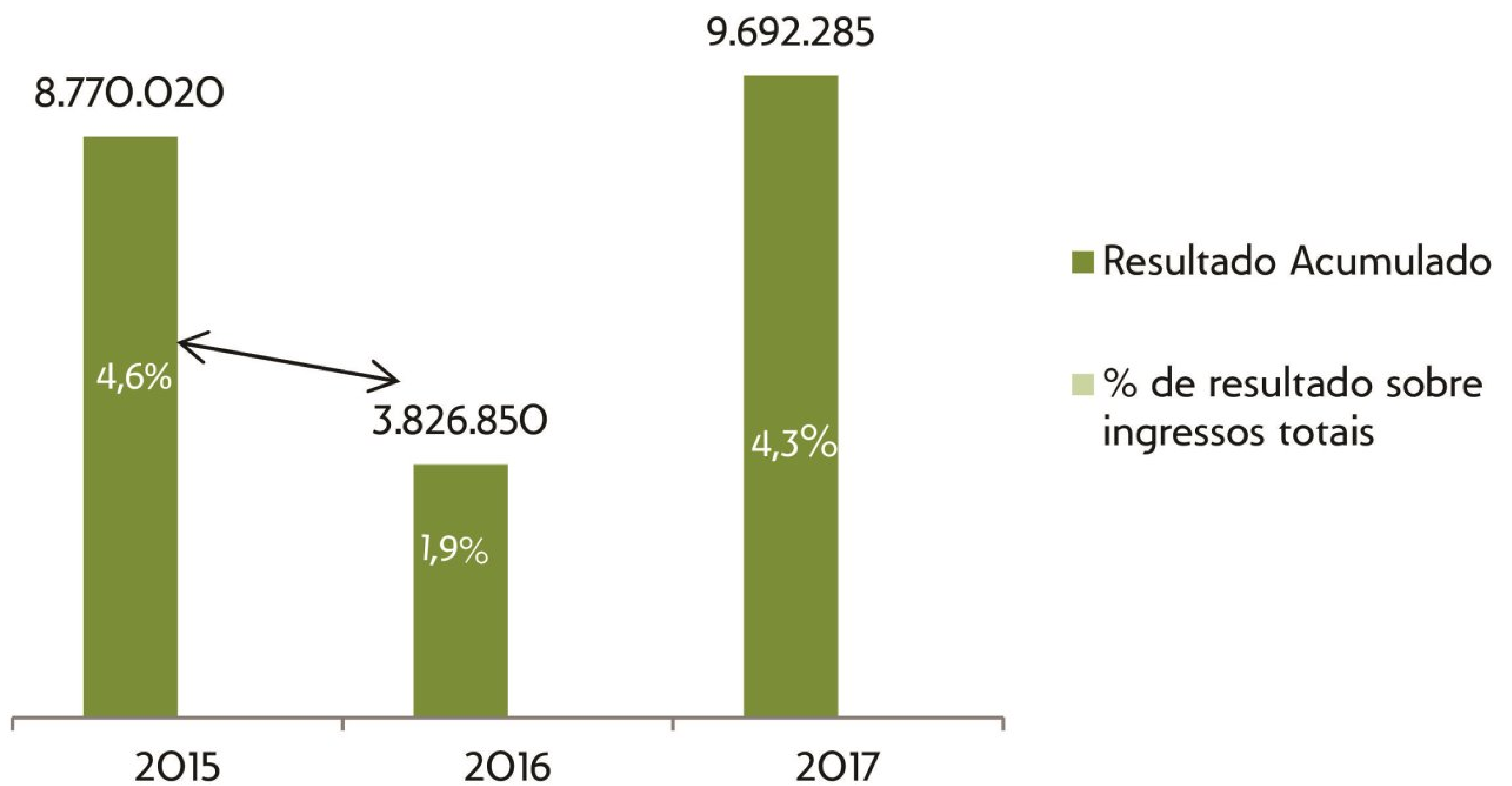
Saúde Econômica

Resumo do Desempenho [G4-EC1] Econômico-Financeiro (Em R\$ Milhões)

	2015	2016	VARIAÇÃO %	2017	VARIAÇÃO %
Ingressos Totais	188.649.157	202.948.363	7,58	223.033.341	9,90
Dispêndios de Atendimentos	144.226.500	161.821.021	12,20	172.356.197	6,51
Dispêndios de Administrativos (DA)	17.735.909	17.406.074	-1,86	17.075.263	-1,90
Provisões Técnicas e Contingências	4.698.891	5.715.319	21,63	6.496.716	13,67
Sinistralidade (%)	79	82	3,80	81	-1,65
Resultado Operacional	33.667.021	31.942.716	-5,12	38.923.630	21,85
Sobras Líquidas	8.770.020	3.826.850	-56,36	9.692.285	153,27
Patrimônio Líquido	39.018.549	42.821.305	9,75	50.000.050	16,76
Margem de Solvência	38.059.868	44.237.089	16,23	42.214.048	-4,57
Caixa e Aplicações Financeiras	49.724.676	52.016.207	4,61	64.290.694	23,60



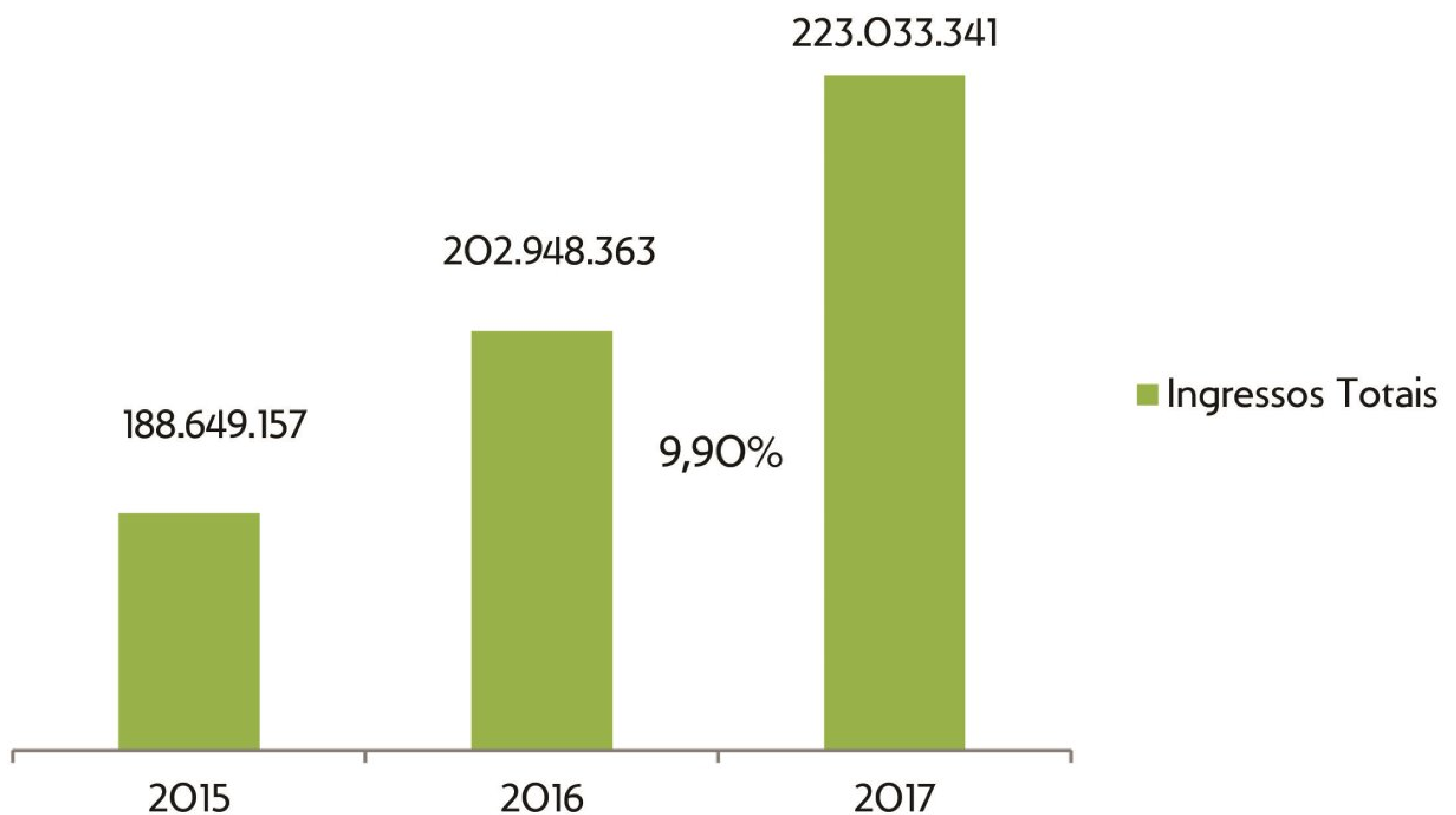
Resultado Líquido e % [G4-EC1]
sobre os Ingressos Totais (Em R\$ Milhões)



Desempenho Operacional

[G4-EC1]

Ingressos

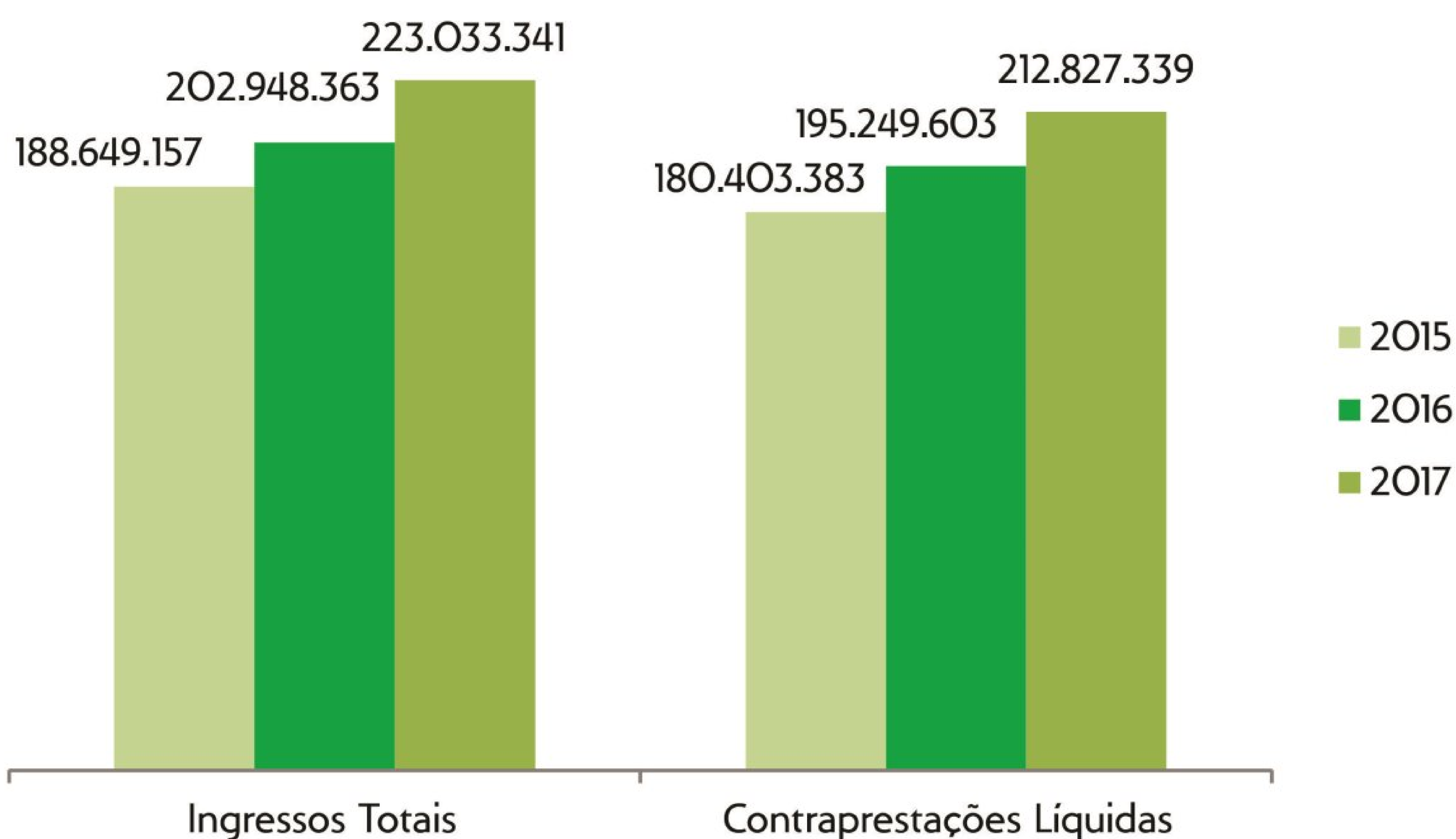


Os Ingressos/Receitas (receita bruta) originados das contraprestações dos planos de saúde, da receita de intercâmbio e outras receitas totalizaram R\$ 223 milhões, valor 9,90% maior do que o total obtido no exercício anterior.

Desempenho Operacional

[G4-EC1]

Contraprestações (R\$ milhões)

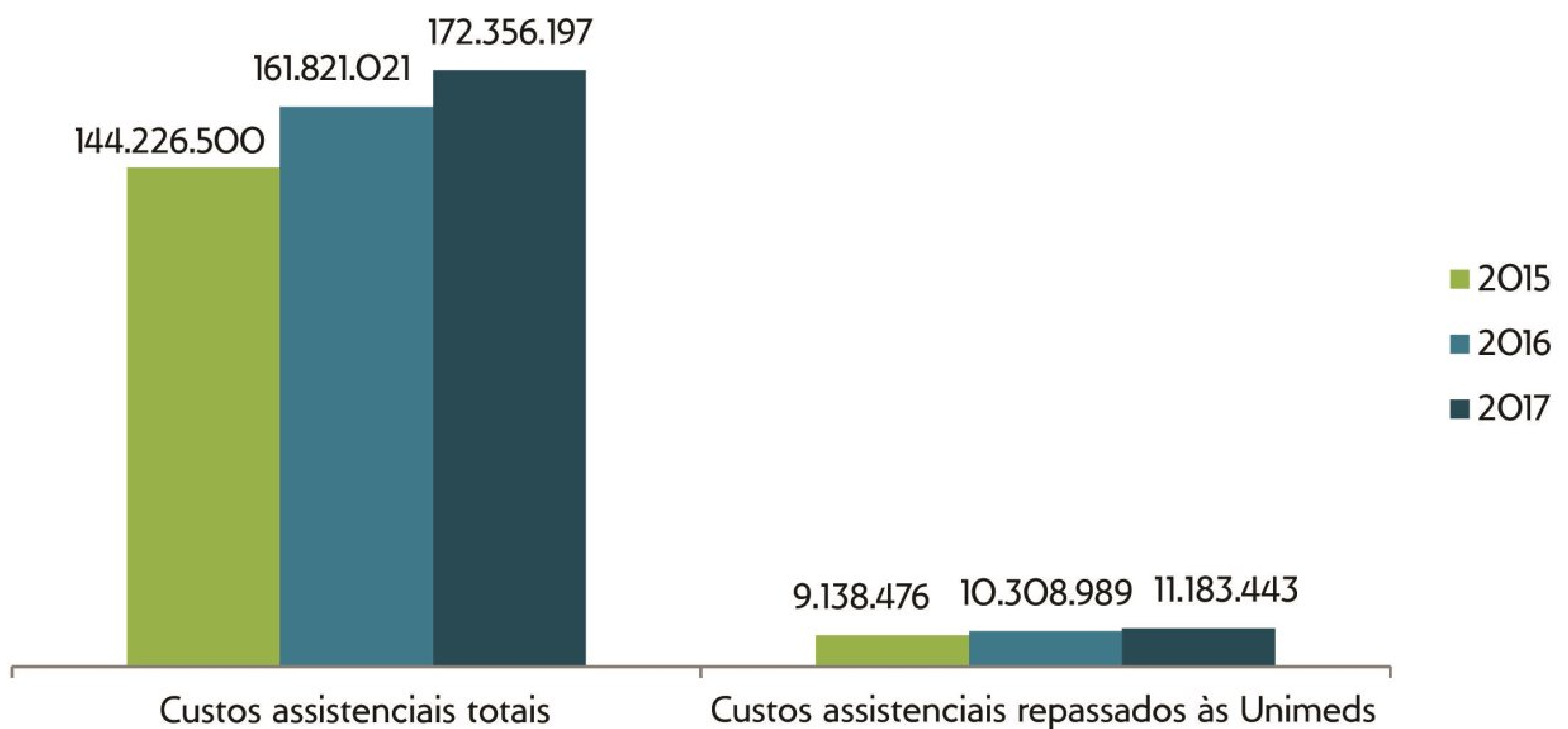


As contraprestações líquidas, oriundas exclusivamente dos contratos de plano de saúde comercializados pela operadora, atingiram R\$ 212 milhões em 2017, ultrapassando em 9,00% o volume obtido no exercício anterior.

Desempenho Operacional

[G4-EC1]

Custos Assistenciais (R\$ milhões)

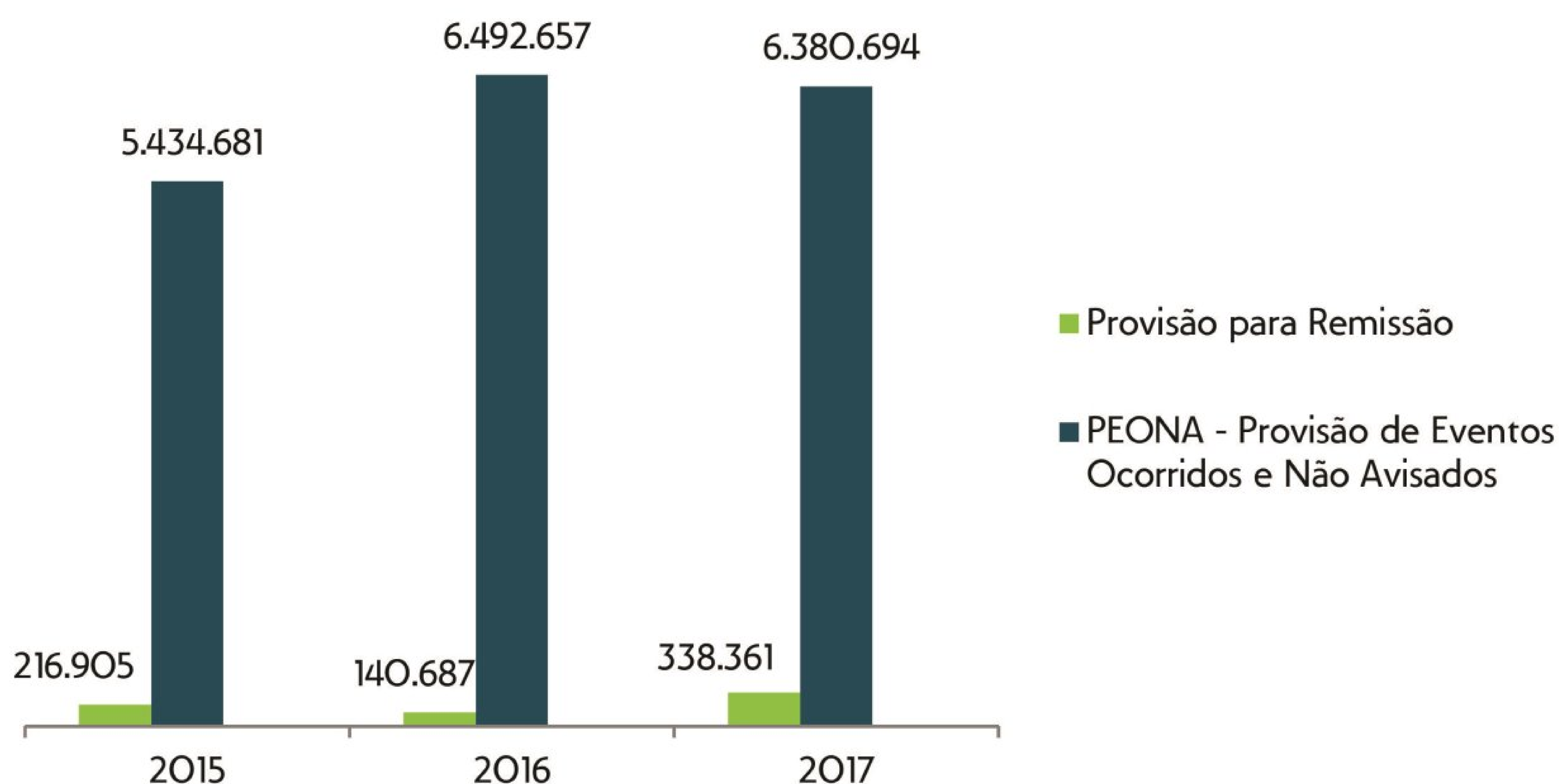


Os custos assistenciais, no valor de R\$ 172 milhões, representaram 77,3% dos ingressos totais da operadora. Deste total foram gerados repasse ao Sistema Unimed no montante de R\$ 11 milhões, proporcionando acréscimo ao faturamento das cooperativas beneficiadas pelos mesmos. Esse valor correspondeu a 6,49% do total dos custos incorridos.

Desempenho Operacional

[G4-EC1]

Provisões Técnicas (R\$ milhões)

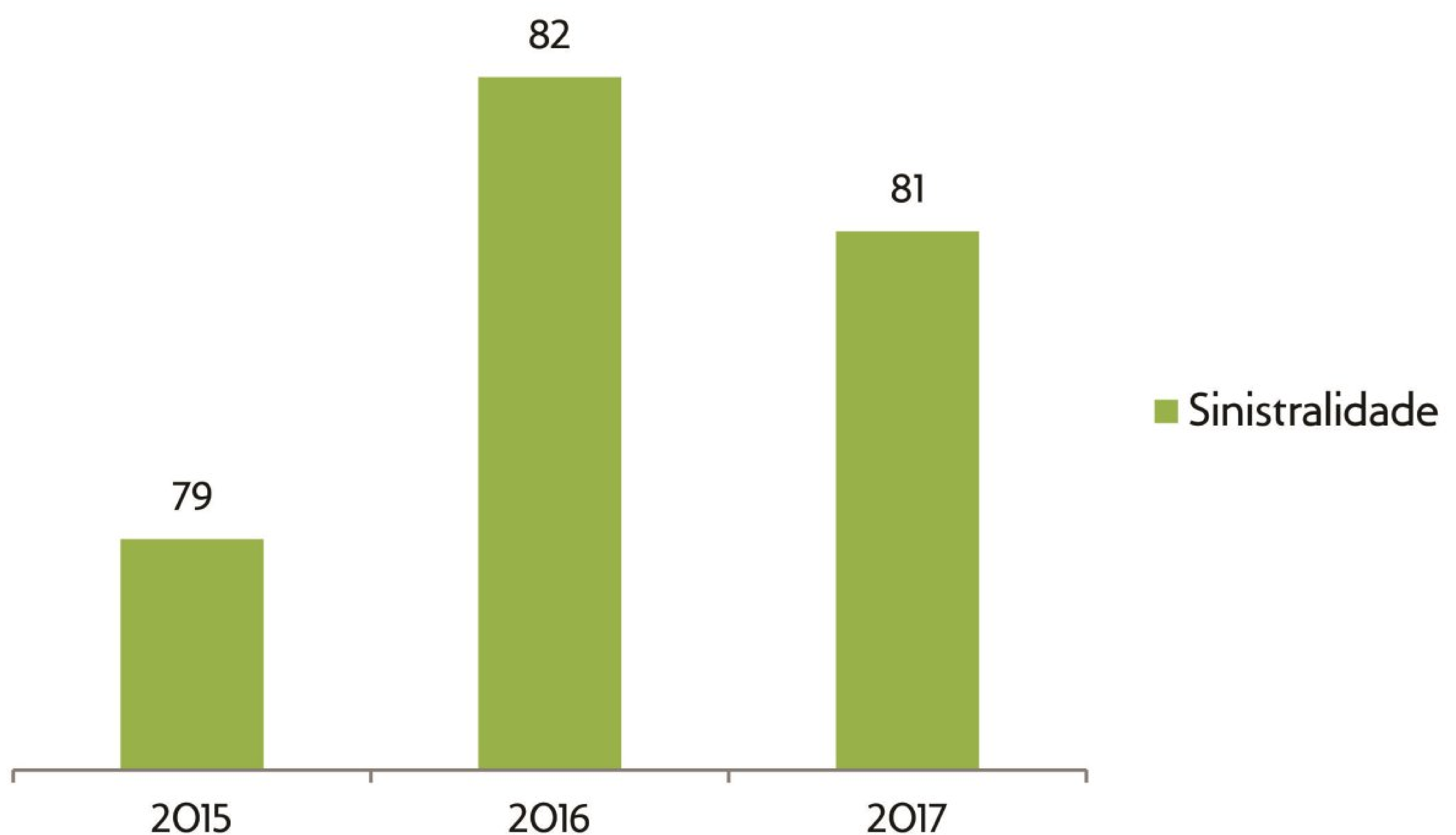


Em 2017, as provisões técnicas foram constituídas integralmente e as notas técnicas, quando exigidas, devidamente aprovadas pelo órgão regulador, Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS, acumulando R\$ 6.719.055 milhões ao final do exercício. Seus respectivos ativos garantidores foram adequadamente registrados em aplicações de quotas em fundos de Investimentos dedicados ao setor de saúde suplementar em instituições financeiras administradoras conveniadas pela ANS, em conformidade com a RN 159/07 e RN 206/09, ambas da ANS.

Desempenho Operacional

[G4-EC1]

Sinistralidade

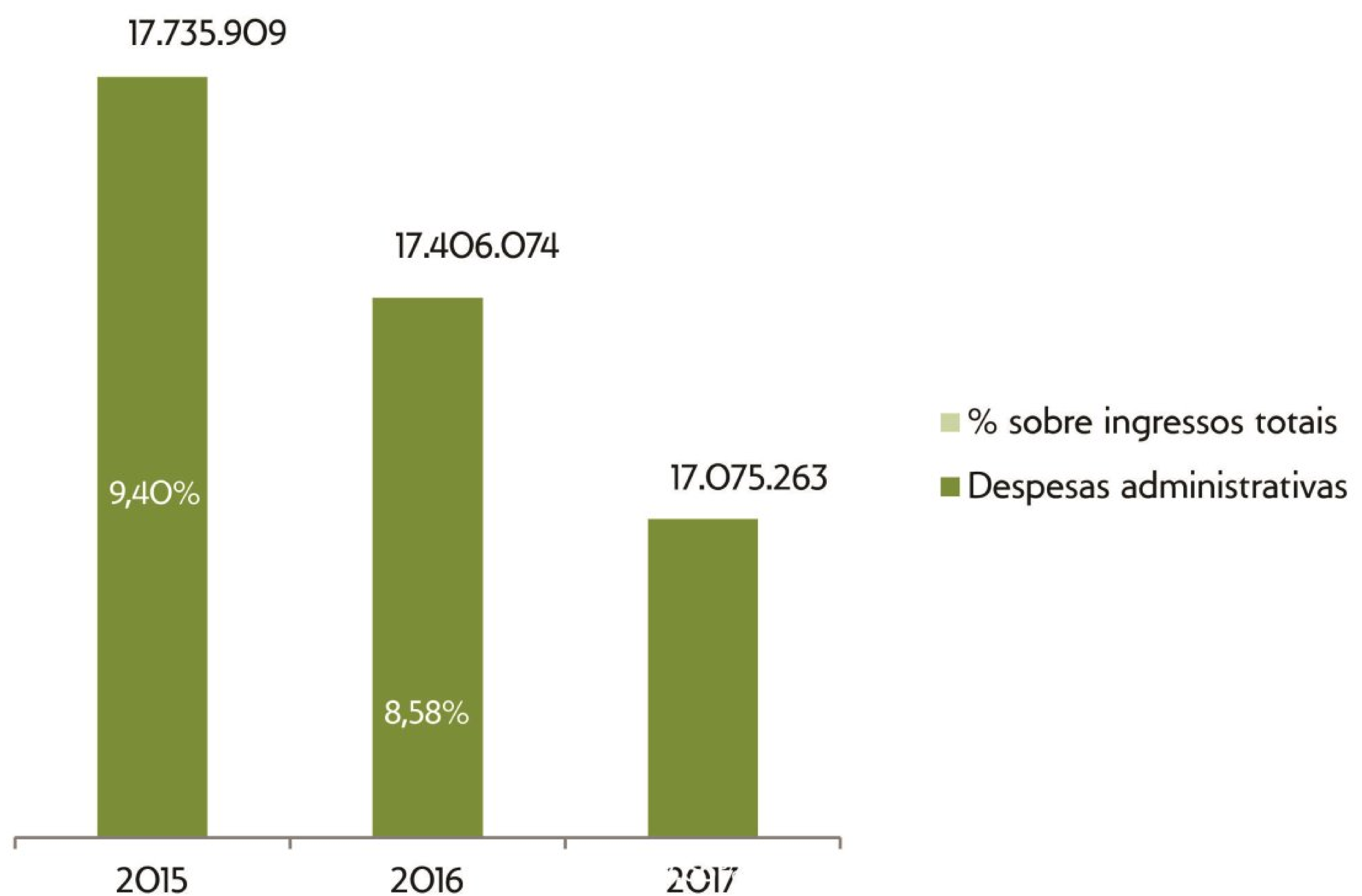


Os custos assistenciais apresentam relação direta no cálculo da sinistralidade, assim como a inflação médica (estimada em 18% em 2017). Devido aos constantes esforços feitos pela administração, conseguindo manter pequena variação nos três exercícios.

Desempenho Operacional

[G4-EC1]

Despesas Administrativas

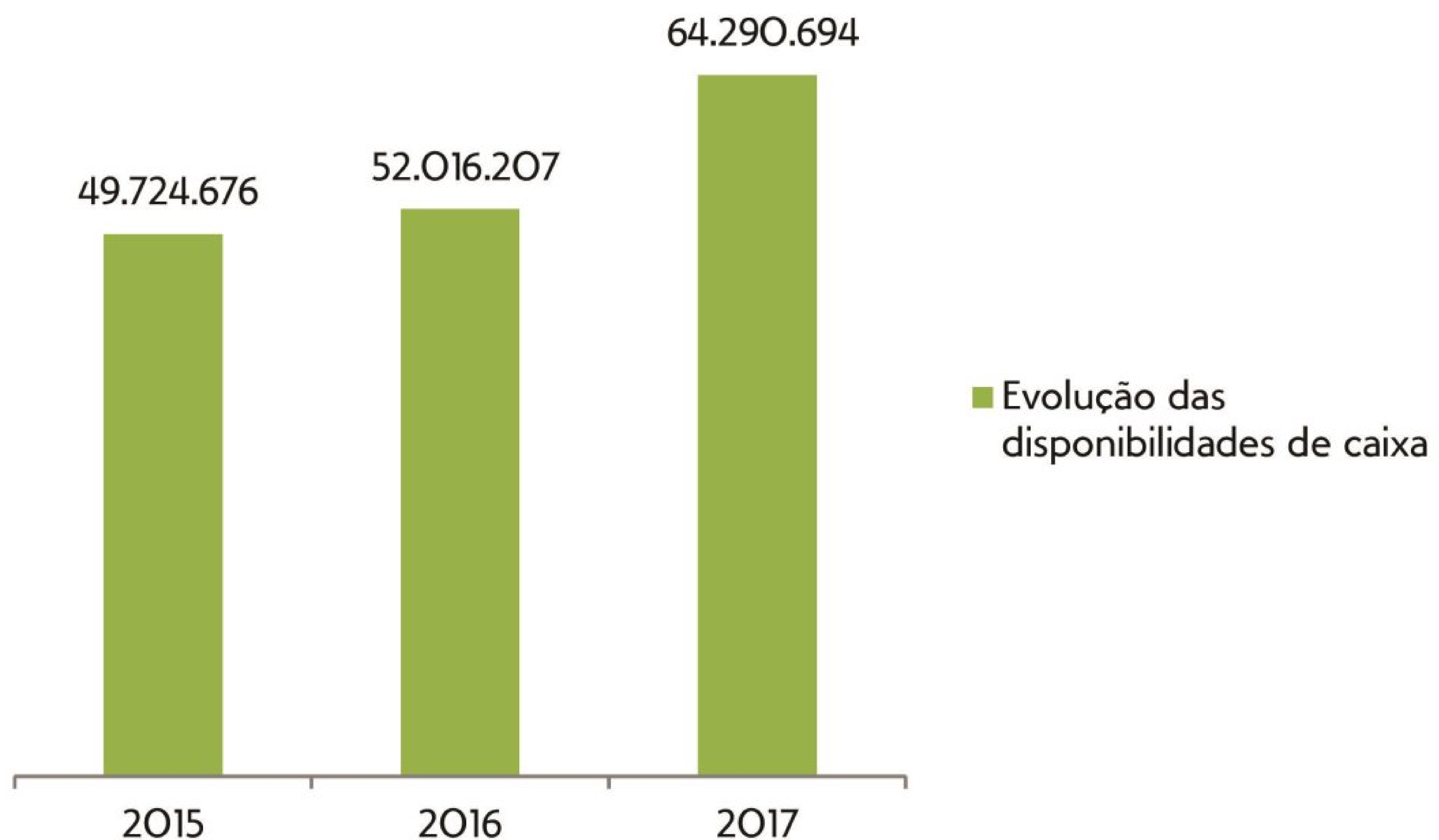


As despesas administrativas cresceram em menor proporção quando comparadas ao incremento dos ingressos totais, graças aos esforços de controle e de produtividade aplicados pela administração; elas representaram 7,66% dos mesmos - uma redução de 0,92 ponto percentual em relação ao ano anterior.

Desempenho Operacional

[G4-EC1]

Evolução das disponibilidades de caixa

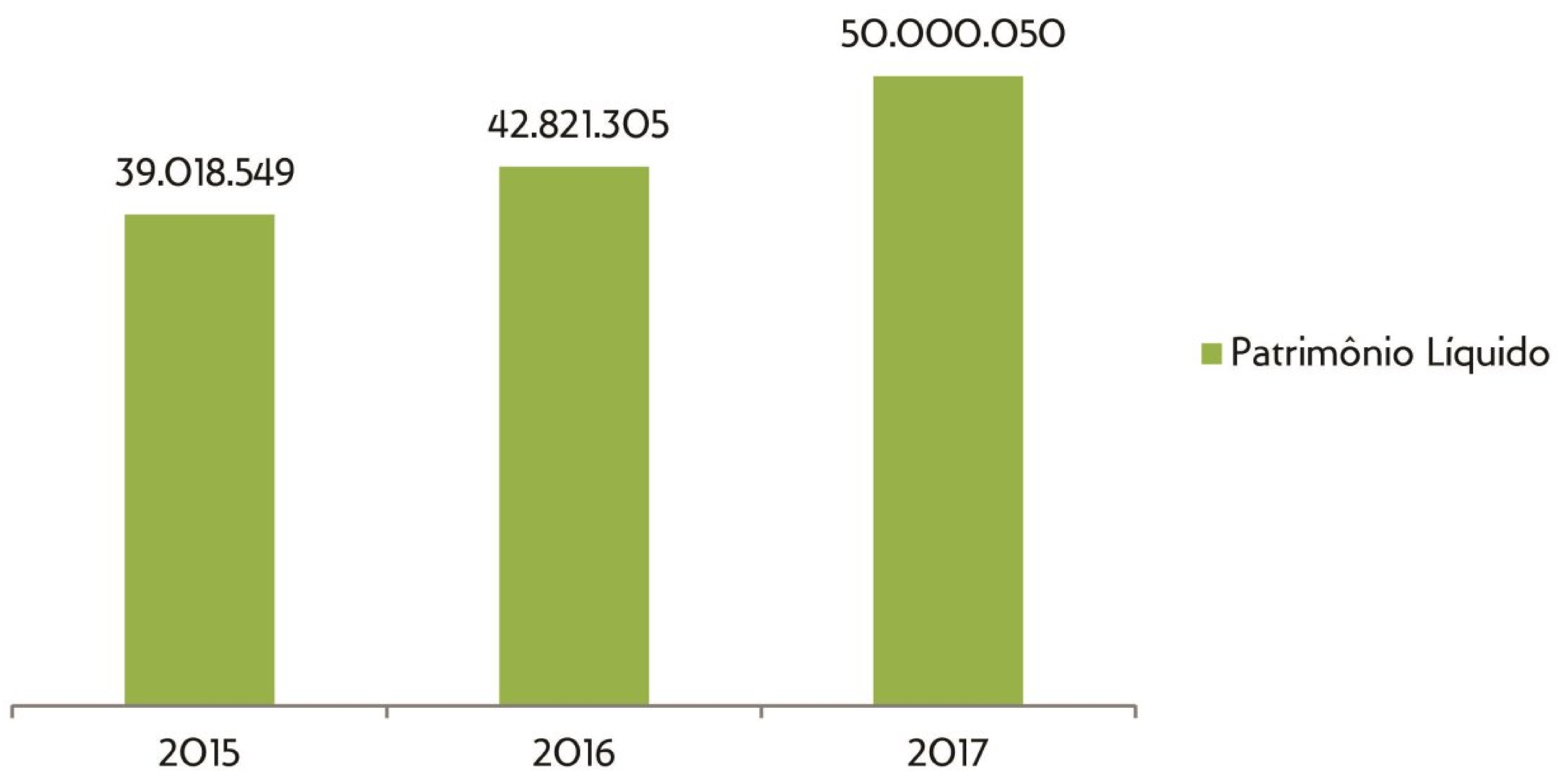


O volume de caixa - incluindo aplicações financeiras que dão lastro às reservas técnicas, como Provisão de Eventos Ocorridos e Não Avisados (PEONA) e Provisão para Remissão -, cresceu cerca de R\$ 12.274 milhões em 2017, atingindo a cifra de R\$ 64.290 milhões em 2017, crescimento de 23,60%. Em sua totalidade, os recursos destinados às aplicações financeiras foram investidos em produtos de Renda Fixa, de acordo com orientações emanadas das Políticas de Investimentos estabelecida pela Diretoria Executiva, alinhadas a Resolução Normativas/ANS 419/2016


Desempenho Operacional

[G4-EC1]

Patrimônio Líquido (R\$ milhões)



O resultado obtido tem relação direta com a sinistralidade, que neste exercício teve uma redução de 1,65%. O patrimônio líquido da operadora foi fortalecido, saltando de R\$ 42.821 milhões para R\$ 50.000, milhões - reflexo da boa performance administrativa e financeira observadas na cooperativa.



Anexos
Índice Remissivo GRI
Glossário
Expediente

Índice Remissivo GRI

Opção 'De acordo - Essencial'

Indicador	Descrição	Página ou Resposta	Verificação externa
ESTRATÉGIA E ANÁLISE			
G4-1	Apresente uma declaração do principal tomador de decisão da organização sobre a relevância da sustentabilidade para a organização e sua estratégia de sustentabilidade	Mensagem do Presidente (Páginas 6 e 7)	Não
G4-3	Nome da organização	Governança e Sustentabilidade (Página 9)	Não
G4-4	Principais marcas, produtos e serviços	Produtos da Baixa Mogiana/Nossos Serviços (Páginas 19,20,21,22,23,24,25,26,27)	Não
G4-5	Localização da sede da organização	Governança e Sustentabilidade (Página 9)	Não
G4-6	Relate o número de países onde a organização opera e os nomes dos países onde as suas principais operações estão localizadas ou que são especialmente relevantes para os tópicos de sustentabilidade abordados no relatório.	Governança e Sustentabilidade (Página 9)	Não
G4-7	Relate a natureza da propriedade e a forma jurídica da organização.	Governança e Sustentabilidade (Página 9)	Não

Indicador	Descrição	Página ou Resposta	Verificação externa
ESTRATÉGIA E ANÁLISE			
G4-8	Relate os mercados em que a organização atua (com discriminação geográfica, setores abrangidos e tipos de clientes e beneficiários).	Números da Unimed (Páginas 13 e 14)	Não
G4-9	Relate o porte da organização	Números da Unimed (Página 13)	Não
G4-10	Relate o número total de empregados próprios, terceirizados e autônomos discriminados por contrato de trabalho, tipo de emprego, região e gênero. Relate quaisquer variações significativas no número de empregados.	Perfil dos colaboradores (Páginas 38)	Não
G4-11	Relate o percentual do total de empregados cobertos por acordos de negociação coletiva.	100% dos colaboradores da Unimed Regional da Baixa Mogiana são cobertos por acordos de negociação coletiva	Não
G4-12	Descreva a cadeia de fornecedores da organização	Cadeia de Fornecedores (Página 47)	Não

Indicador	Descrição	Página ou Resposta	Verificação externa
ESTRATÉGIA E ANÁLISE			
G4-13	Relate quaisquer mudanças significativas ocorridas no decorrer do período coberto pelo relatório em relação a porte, estrutura, participação acionária ou cadeia de fornecedores da organização.	Relatório da Gestão - Diretoria-Médico Social (Página 15)	Não
G4-14	Explicação de se e como a organização aplica o princípio da precaução.	Sociedade (Página 46)	Não
G4-15	Liste as cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente de caráter econômico, ambiental e social que a organização subscreve ou endossa.	Até o momento, não endossamos tais iniciativa	Não
G4-16	Liste a participação em associações (por exemplo: associações setoriais) e organizações nacionais ou internacionais.	O Presidente da Cooperativa: Dr. Raji Rezek Ajub, participa como presidente da APM - Associação Paulista de Medicina	Não

Indicador	Descrição	Página ou Resposta	Verificação externa
ASPECTOS MATERIAIS IDENTIFICADOS E LIMITES			
G4-17	Liste todas as entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas ou os documentos equivalentes da organização cobertos pelo relatório. Relate quais dessas entidades não foram cobertas pelo relatório	Por não possuímos recursos próprios, o desempenho econômico-financeiro relatado contempla a organização como um todo	Não
G4-18	Explique o processo adotado para definir o conteúdo do relatório e os limites dos aspectos. Explique como a organização implementou os Princípios para Definição do Conteúdo do Relatório.	Partes Interessadas (Páginas 4 e 5)	Não
G4-19	Liste todos os aspectos materiais identificados no processo de definição do conteúdo do relatório.	Partes Interessadas (Páginas 4 e 5)	Não

Indicador	Descrição	Página ou Resposta	Verificação externa
-----------	-----------	--------------------	---------------------

ASPECTOS MATERIAIS IDENTIFICADOS E LIMITES

	<p>Para cada aspecto material, relate o limite do aspecto dentro da organização.</p> <p>- Liste todas as entidades na organização para as quais o aspecto é material ou não. Use a lista de entidades ou grupos de entidades incluídos no ponto G4-17 como referência.</p> <p>- Relate qualquer limitação específica relacionada ao Limite do Aspecto na organização.</p>		
G4-20		Partes Interessadas (Páginas 4 e 5)	Não
	<p>Para cada aspecto material, relate seu limite fora da organização.</p> <p>- Identifique as entidades, os grupos de entidades ou os elementos para os quais o aspecto é material. Além disso, descreva a localização geográfica onde o aspecto é material para as entidades identificadas.</p> <p>- Relate qualquer limitação específica relacionada ao Limite do Aspecto fora da organização.</p>		
G4-21		Partes Interessadas (Páginas 4 e 5)	Não

Indicador	Descrição	Página ou Resposta	Verificação externa
-----------	-----------	--------------------	---------------------

ASPECTOS MATERIAIS IDENTIFICADOS E LIMITES

G4-22	Relate o efeito de quaisquer reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores e as razões para essas reformulações.	Não houve reformulações	Não
G4-23	Relate alterações significativas em relação a períodos cobertos por relatórios anteriores em Escopo e Limites do Aspecto.	Partes Interessadas (Página 5)	Não

ENGAJAMENTO DE STAKEHOLDERS

G4-24	Apresente uma lista de grupos de stakeholders engajados pela organização.	Partes Interessadas (Página 4)	Não
G4-25	Relate a base usada para a identificação e a seleção de stakeholders para engajamento.	Partes Interessadas (Página 4)	Não
G4-26	Relate a abordagem adotada pela organização para engajar stakeholders, inclusive a frequência do seu engajamento discriminada por tipo e grupo, com uma indicação de que algum engajamento foi especificamente promovido como parte do processo de preparação do relatório.	Partes Interessadas (Página 4)	Não

Indicador	Descrição	Página ou Resposta	Verificação externa
-----------	-----------	--------------------	---------------------

ENGAJAMENTO DE STAKEHOLDERS

G4-27	<p>Relate os principais tópicos e preocupações levantadas durante o engajamento de stakeholders e as medidas adotadas pela organização para abordar esses tópicos e preocupações, inclusive no processo de relatá-las. Relate os grupos de stakeholders que levantaram cada uma das questões e preocupações mencionadas.</p>	Partes Interessadas (Página 5)	Não
-------	--	--------------------------------	-----

PERFIL DO RELATÓRIO

G4-28	<p>Período coberto pelo relatório (por exemplo: ano fiscal ou civil) para as informações apresentadas.</p>	Sobre este Relatório (Página 03)	Não
G4-29	<p>Data do relatório mais recente (se houver)</p>	Sobre este Relatório (Página 03)	Não
G4-30	<p>Ciclo de emissão de relatórios (anual, bienal, etc...)</p>	Sobre este Relatório (Página 03)	Não
G4-31	<p>Informe o ponto de contato para perguntas sobre o relatório ou seu conteúdo</p>	Sobre este Relatório (Página 03)	Não

Indicador	Descrição	Página ou Resposta	Verificação externa
-----------	-----------	--------------------	---------------------

PERFIL DO RELATÓRIO

G4-32	Relate a opção de acordo escolhida pela organização. Relate o sumário de conteúdo da GRI para a opção escolhida. Apresente a referência ao Relatório de Verificação Externa caso o relatório tenha sido submetido a essa verificação.	Sobre este Relatório (Página 03)	Não
G4-33	Relate a política e a prática correntes adotadas pela organização para submeter o relatório a uma verificação externa.	Sobre este Relatório (Página 03)	Não

GOVERNANÇA

G4-34	Relate a estrutura de governança da organização, incluindo os comitês do mais alto órgão de governança. Identifique quaisquer comitês responsáveis pelo assessoramento do conselho na tomada de decisões que tenham impactos econômicos, ambientais e sociais.	Diretoria Executiva (Página 10)	Não
G4-38	Relate a composição do mais alto órgão de governança e dos seus comitês.	Estrutura de Governança (Página 11)	Não

Indicador	Descrição	Página ou Resposta	Verificação externa
-----------	-----------	--------------------	---------------------

GOVERNANÇA

G4-39	Relate se o presidente do mais alto órgão de governança é também um diretor-executivo (e, nesse caso, sua função na gestão da organização e as razões para esse acúmulo).	Diretoria Executiva (Página 10)	Não
G4-40	Relate os processos de seleção e nomeação para o mais alto órgão de governança e seus comitês, bem como os critérios adotados para selecionar e nomear os membros do mais alto órgão de governança.	Estrutura de Governança (Página 11)	Não
G4-48	Relate o órgão ou o cargo de mais alto nível que analisa e aprova formalmente o relatório de sustentabilidade da organização e garante que todos os aspectos materiais sejam abordados.	Estrutura de Governança (Página 11)	Não

ÉTICA E INTEGRIDADE

G4-56	Descreva os valores, princípios, padrões e normas de comportamento da organização, como códigos de conduta e de ética.	Código de Conduta (Página 48)	Não
-------	--	-------------------------------	-----

ÉTICA E INTEGRIDADE

G4-57	Relate os mecanismos internos e externos adotados pela organização para solicitar orientações sobre comportamentos éticos e em conformidade com a legislação, como canais de relacionamento (por exemplo: ouvidoria)	Nossos Serviços (Página 20)	Não
G4-58	Relate os mecanismos internos e externos adotados pela organização para comunicar preocupações em torno de comportamentos não éticos ou incompatíveis com a legislação e as questões relacionadas à integridade organizacional, como encaminhamento de preocupações pelas vias hierárquicas, mecanismos para denúncias de irregularidades ou canais de denúncias.	Nossos Serviços (Página 20)	Não

CATEGORIA: ECONÔMICA DESEMPENHO ECONÔMICO

G4-EC1	Valor econômico direto gerado e distribuído	Resumo do Desempenho Econômico-Financeiro (Página 56)	Não
--------	---	---	-----

CATEGORIA: AMBIENTAL MATERIAIS

G4-EN1	Materiais usados, discriminados por peso ou volume	Ações e Projetos Ambientais (Páginas 50 e 51)	Não
--------	--	---	-----

CATEGORIA: AMBIENTAL
MATERIAIS

G4-EN2	Percentual de materiais usados, provenientes de reciclagem	Ações e Projetos Ambientais (Páginas 50, 51 e 53)	Não
--------	--	---	-----

ENERGIA

G4-EN3	Consumo de energia dentro da organização.	Ações e Projetos Ambientais (Página 54)	Não
--------	---	---	-----

ÁGUA

G4-EN8	Total de retirada de água por fonte	Ações e Projetos Ambientais (Página 54)	Não
--------	-------------------------------------	---	-----

RECICLAGEM DE RESÍDUOS/ COLETA SELETIVA

G4-EN23	Peso total discriminado por tipo e método de disposição	Ações e Projetos Ambientais (Página 50)	Não
---------	---	---	-----

G4-EN28	Percentual de produtos e suas embalagens recuperados em relação ao total de produtos vendidos discriminado por categoria de produtos.	Ações e Projetos Ambientais (Página 51)	Não
---------	---	---	-----

CATEGORIA: SOCIAL
EMPREGO

G4-LA1	Número total e taxas de novas contratações de empregados e rotatividade por faixa etária, gênero e região.	Rotatividade (Página 37)	Não
--------	--	--------------------------	-----

**CATEGORIA: SOCIAL
EMPREGO**

G4-LA2	Benefícios concedidos a empregados de tempo integral, que não são oferecidos a empregados temporários ou em regime de meio período, discriminados por unidades operacionais importantes da organização.	Benefícios (Página 40)	Não
--------	---	---------------------------	-----

SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO

G4-LA6	Tipos e taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e número de óbitos relacionados ao trabalho discriminados por região e gênero.	Saúde e Segurança no Trabalho (Página 36)	Não
--------	--	--	-----

TREINAMENTO E EDUCAÇÃO (Capacitação de Colaboradores)

G4-LA9	Número médio de horas de treinamento por ano, por empregado, discriminado por gênero e categoria funcional.	Treinamento e Educação (Página 35)	Não
--------	---	---------------------------------------	-----

DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES

G4-LA12	Composição dos grupos responsáveis pela governança e discriminação de empregados por categoria funcional de acordo com gênero, faixa etária, minorias e outros indicadores de diversidade.	Diversidade e Igualdade de Oportunidade (Página 39)	Não
---------	--	--	-----

NÃO DISCRIMINAÇÃO CÓDIGO DE CONDUTA

G4-HR3	Número total de casos de discriminação e as medidas corretivas tomadas.	Código de Conduta (Página 48)	Não
--------	---	-------------------------------	-----

COMUNIDADES LOCAIS

G4-SO1	Percentual de operações com programas implementados de engajamento da comunidade local, avaliação de impactos e desenvolvimento local.	Saúde do Beneficiário (Página 33)	Não
--------	--	-----------------------------------	-----

COMBATE A CORRUPÇÃO

G4-SO4	Comunicação e treinamento em políticas e procedimentos de combate à corrupção.	Gestão de Órteses, Próteses e Materiais Especiais (OPME) (Página 17)	Não
--------	--	--	-----

SAÚDE E SEGURANÇA DO BENEFICIÁRIO

G4-PR1	Percentual das categorias de produtos e serviços significativas para as quais são avaliados impactos na saúde e segurança com o intuito de buscar melhorias.	Reclamações dos Beneficiários (Página 28)	Não
--------	--	---	-----

PRIVACIDADE DE CLIENTE

G4-PR8	Número total de queixas e reclamações comprovadas relativas à violação de privacidade e à perda de dados de clientes.	Em 2017 não foi registrado nenhum relato de reclamação quanto à violação de privacidade e à perda de dados de clientes	Não
--------	---	--	-----

Beneficiário

São os clientes, titular e seus dependentes, aceitos e efetivamente incluídos no plano de saúde.

Cooperado

Médico cooperado, também conhecido como associado.

Cooperativa

Associação autônoma de pessoas que se unem, voluntariamente, para satisfazer aspirações e necessidades econômicas, sociais e culturais comuns, por meio de um empreendimento de propriedade coletiva e democraticamente gerido.

Despesas Administrativas

Dispêndios que decorrem do esforço desenvolvido pela empresa no sentido de cumprir eficazmente as suas funções administrativas de planejamento, organização e controle.

Despesas Operacionais

São os dispêndios não computados nos custos necessários para a prestação dos serviços da operadora. Esses dispêndios contribuem para a manutenção da atividade operacional da operadora.

Operadora

Conforme site da ANS "Operadora é a pessoa jurídica que opera Plano de Assistência à Saúde. Operar planos de saúde significa administrar, comercializar ou disponibilizar planos de saúde".

Receita Bruta

Ingressos/receitas, sem considerar abatimentos, cancelamentos e restituições.

Sinistralidade

Percentual obtido por meio da divisão do Custo Assistencial pela Receita Bruta.

Stakeholders Parte interessada ou interveniente. É uma palavra em inglês, muito utilizada nas áreas de comunicação, administração e tecnologia da informação, cujo objetivo é designar pessoas e grupos mais importantes para um planejamento estratégico ou plano de negócios, ou seja, as partes interessadas.

Sustentabilidade Termo usado para definir ações e atividades humanas que visam suprir as necessidades do presente, sem comprometer a capacidade das futuras gerações satisfazerem suas próprias necessidades.

Abreviaturas

ANS - Agência Nacional de Saúde Suplementar

OPME - Órtese, Prótese e Materiais Especiais

GRI - Global Reporting Initiative

Expediente

Gestor

Gustavo Dal Bão Filho

Textos e Edição

Sustentabilidade, Comitê de Sustentabilidade e Marketing

Coordenação

Priscila Cristina Risso Assunção da Silva

Diagramação e produção gráfica

Marketing Unimed Regional da Baixa Mogiana

Fotos e Grafismo

Central da Marca Unimed

Arquivos Unimed Regional da Baixa Mogiana

Revisão Técnica (Parâmetros do GRI G4)

Unimed do Brasil

Agradecimentos

A todas as áreas da Unimed Regional da Baixa Mogiana que contribuíram com informações e dados para elaboração deste relatório. A Unimed do Brasil, pelo suporte técnico, envolvimento e disponibilidade.

Tiragem

Versão on-line, disponibilizada no canal do cooperado, site: www.unimedbxm.coop.br e cópias em cd rom para Agência Nacional de Saúde Suplementar, Unimed do Brasil, FESP - Federação das Unimed do Estado de São Paulo, AT SERVICE - Consultoria Atuarial, Ápice Auditores Independentes, OCB - Organização das Cooperativas Brasileiras, OCESP - Organização das Cooperativas do Estado de São, Serasa e Unimed Centro Paulista.

