

**«Quando se vê um arvoredo o importante  
não são as árvores mas os espaços entre elas.  
Oscar Niemeyer**

## Relatório de Gestão e Sustentabilidade

**Unimed**   
Regional da  
Baixa Mogiana

2018



## Sumário

Sobre este relatório Pág 03

Mensagem do Presidente Pág 06

Governança e Sustentabilidade Pág 07

Saúde Social Pág 16

Saúde Ambiental Pág 43

Saúde Econômica Pág 53

Anexos Pág 65

## 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 da Baixa Mogiana apresenta as principais realizações de 1º janeiro de 2018 a 31 de dezembro de 2018. Este é o quarto 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 2017 e 2018, 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](http://www.unimedbxm.coop.br)

Para elaboração do relatório, foi realizada com os públicos de relacionamento, no período de janeiro a fevereiro de 2018, 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 55.

Para sugestões, dúvidas e críticas quanto ao conteúdo deste Relatório:  
contate o departamento de Marketing e Sustentabilidade  
Unimed Regional da Baixa Mogiana

[www.unimedbxm.coop.br](http://www.unimedbxm.coop.br)  
[marketing@unimedbxm.coop.br](mailto: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 janeiro de fevereiro de 2019, 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 3,89 e 4,78, o que nos mostra que os temas propostos são relevantes para a Cooperativa.

Caro cliente,

A Unimed Regional da Baixa Mogiana quer saber a opinião dos públicos com os quais se relaciona sobre os temas que regem a política de Sustentabilidade.

Para isso, disponibilizou uma pesquisa on-line para saber sobre sua percepção.

Dedique alguns minutos de seu tempo e colabore para a adoção das melhores práticas em sustentabilidade para o sistema, para a Unimed, para você e para o planeta.

O questionário é simples, direto e de fácil preenchimento.

A pesquisa estará disponível até o dia 22 de fevereiro de 2019.

Contamos com sua participação.

Maiores informações no setor de Responsabilidade Social – 19 38319854

Clique aqui e responda agora.



Mala Direta enviada aos públicos de interesse

## Partes Interessadas

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

A Matriz de Materialidade foi criada com base em uma pesquisa conduzida com os principais públicos de relacionamento da cooperativa.

A matriz apontou 7 temas considerados de alta importância, na visão desses públicos, para a gestão e comunicação da sustentabilidade na Unimed Regional da Baixa Mogiana. Neste relatório, estes temas serão denominados "Aspectos Materiais" e direcionarão o conteúdo e também o relato de indicadores da GRI (Global Reporting Initiative). Abaixo, apresentamos a Matriz de Materialidade e a lista dos Aspectos Materiais por ordem de votação. O resultado da pesquisa foi validado pela Diretoria Executiva da Unimed Regional da Baixa Mogiana



- 4,78 - Treinamento para colaboradores e cooperados
- 4,78 - Saúde e segurança dos beneficiários
- 4,78 - Satisfação dos beneficiários (rotulagem de produtos e serviços)
- 4,56 - Ética e integridade
- 4,56 - Privacidade dos beneficiários
- 4,56 - Conformidade
- 4,44 - Situação econômica-financeira da cooperativa
- 4,44 - Gestão de fornecedores e prestadores de serviços

É um tempo de reflexões.

Fim de gestão, avaliações retrospectivas, julgamentos, autocríticas, balanços.

**“Navegar é preciso, viver não é preciso”  
(Fernando Pessoa)**

É um tempo de certezas.

Busca incessante em fazer o melhor, busca obsessiva por resultados e a convicção de termos tentado e conseguido realizar um bom e digno trabalho.

**“Muito poucos acertam antes de errar”  
(Sêneca)**

**“A minha caravela? Ela balança, mas não para.”  
(Luís de Camões)**

É um tempo de esperança. Novos diretores, novas ideias e novas perspectivas. Energia e disposição renovadas. Perspectiva e convicção de futuros sucessos.

**“Não existe vento favorável a quem não sabe onde deseja ir”  
(Sêneca)**

É um tempo de saudade. Este sentimento melancólico decorrente do distanciamento de pessoas ou coisas ou lugar, ou ausência de experiências prazerosas já vividas. Difícil explicar estas coisas de sensibilidade.

**“Diz uma lenda chinesa que amizades verdadeiras são como árvores de raízes profundas: nenhuma tempestade consegue arrancar.»  
Autor desconhecido**

Estes últimos 15 anos foram intensamente vividos e dedicados a nossa Unimed e não se consegue deixar uma fonte generosa ainda quando se pode ir a busca de novas e mais fluentes águas.

É um tempo de agradecer a todos os meus queridos companheiros de diretoria, dos conselhos administrativo, fiscal e técnico. Muito obrigado a cada um dos médicos cooperados.

Sem vocês nada teria sido possível.

**“A hora do encontro é também, despedida.  
A plataforma dessa estação é a vida...”  
(Fernando Brant / Milton Nascimento)**



Governança e  
Sustentabilidade



A Unimed Regional da Baixa 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 em torno de 90 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 Baixa Mogiana é uma das integrantes do Sistema Nacional Unimed, composto por 345 cooperativas distribuídas por todo o território nacional, com cerca de 115 mil médicos cooperados, 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.

2017

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

2018

332 Médicos cooperados  
16 Laboratórios credenciados  
09 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 2018  
Efetivos e Suplentes  
Fábio José Mariotoni Bronzatto  
Fernando Baldavira Hirano  
João Arnaldo Barison  
João Conrado Bueno dos Reis  
Laís Christine P. F. de Carvalho  
Tadeu Fernando Avancini

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.  
Sílvio da Silva Sartori



## Estrutura de Governança

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

A Assembleia Geral dos Cooperados, pode ser Ordinária ou Extraordinária, e é o órgão supremo da Cooperativa, e possui 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.

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

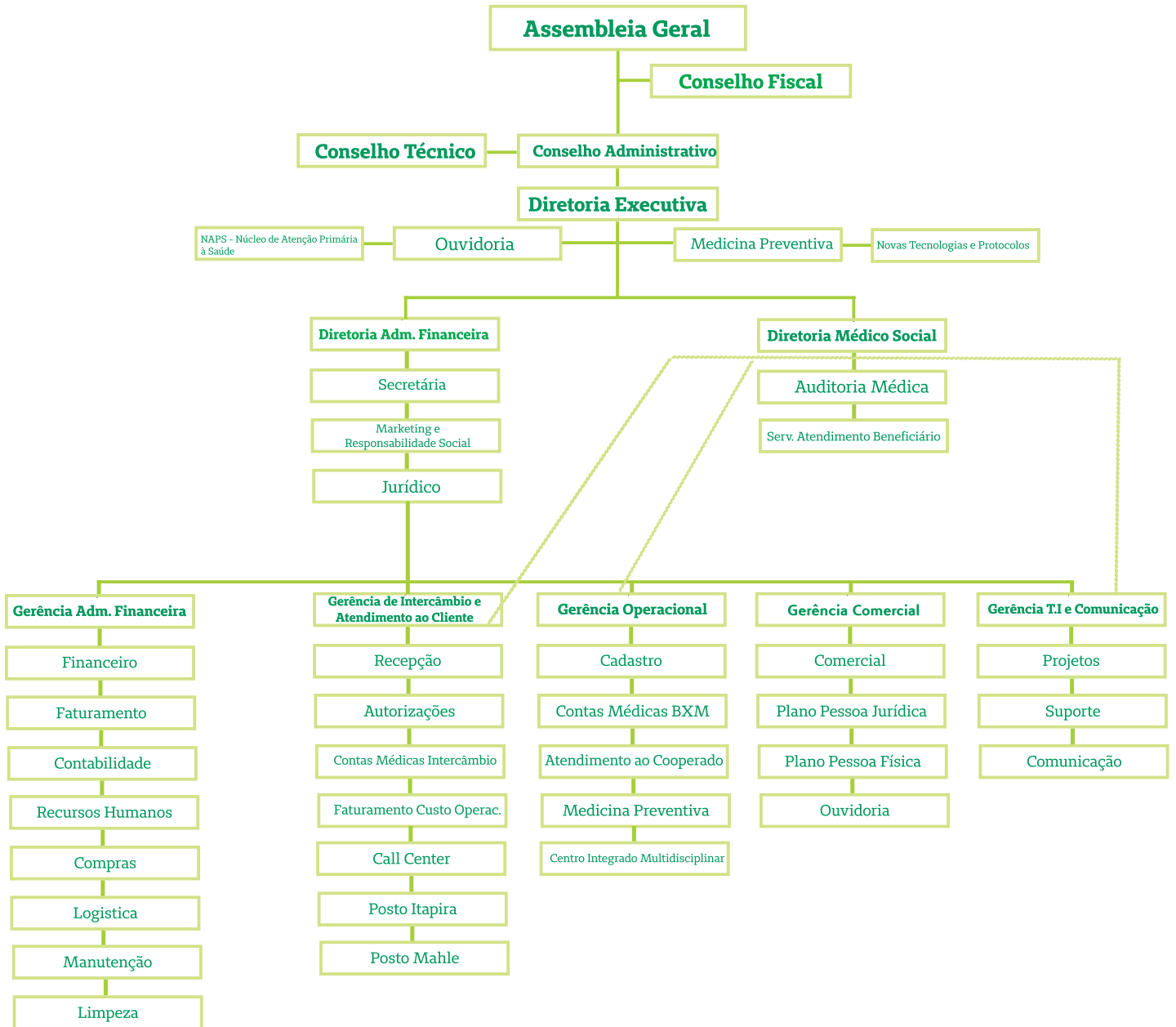
O Conselho Fiscal da Cooperativa é constituído por 3 (três) membros efetivos e 3 (três) suplentes, quaisquer destes para substituir quaisquer daqueles, todos Cooperados, eleitos pela Assembleia Geral Ordinária para um mandato de um ano, sendo permitida a reeleição para o período imediato de apenas 1/3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



# Organograma





## Números da Unimed [G4-8;G4-9]

A Unimed Regional da Baixa 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
2017	11.204	79.252
2018	11.075	77.620

### Cooperados e Colaboradores

Ano	Cooperados	Colaboradores
2017	324	156
2018	332	158

### Atendimentos

	2017	2018
Consultas	713.786	688.491
Internações	21.804	22.300
Sadt	997.543	977.890

### Investimento na Comunidade

Ano	Valor Investido
2017	R\$426.700,68
2018	R\$407.831,73

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



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

Findo 2018, nossas tarefas propostas foram cumpridas e novas metas estabelecidas para o ano de 2019, 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 melhorou nessa gestão. Nesse ano que se encerrou, 14 novos médicos passaram a atender em nossa Cooperativa e 05 se desligaram dela, sendo 03 por aposentadoria, 01 por opção e 01 por óbito.

A implantação do e-MedBR se estendeu a mais prestadores, chegando ao número de 168 pontos instalados e com 120 em utilização. Por isso, precisamos do apoio e parceria de todos para que nosso projeto se concretize, pois a meta para 2019 é bastante ousada.

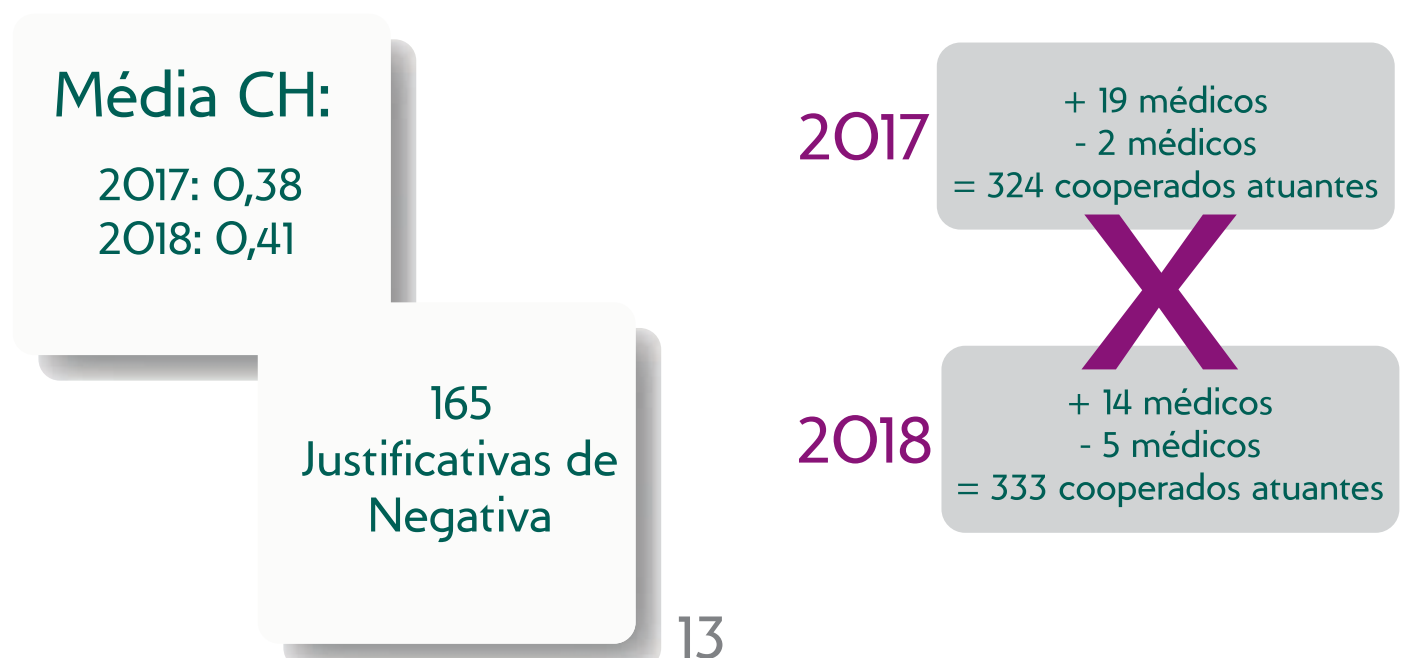
Nossa equipe de auditoria médica passou a efetuar auditoria concorrente em nossos hospitais credenciados durante a realização de alguns procedimentos, obtendo resultados significativos.

Nosso papel social foi mantido auxiliando na divulgação da prevenção da Dengue e Zika vírus e também 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. No entanto, tal processo ainda poderá ser evitado com 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.





Relacionamento  
com os Cooperados

## 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 cooperativação.

## Canais de comunicação com o cooperado

- ✓ Assembleias
- ✓ Site Unimed Baixa Mogiana
- ✓ Atendimento telefônico
- ✓ Atendimento presencial
- ✓ Boletim mensal ao cooperado
- ✓ Whatsapp corporativo
- ✓ Intranet
- ✓ E-mail

## Gestão de Órteses, Próteses e Materiais Especiais (OPME) [G4-SO4]

Desde dezembro de 2017, a gestão de órteses, próteses, materiais e sínteses indicadas a nossos beneficiários tem sido feita pela equipe de atendimento da Unimed. O intuito dessa ação foi melhorar ainda mais a gestão de OPME nas negociações com as empresas fornecedoras, além de verificar a racionalização da utilização desses itens na atenção prestada.

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.

Anualmente os números crescem o que nos obriga a redobrar a atenção nesse tipo de atendimento prestado ao cliente Unimed.

### Números de 2017

2950 processos  
121 médicos solicitantes  
395 materiais

### Números de 2018

3587 processos  
125 médicos solicitantes  
377 materiais  
154 fornecedores





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 15 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 os produtos Empresarial Pleno e Pleno Pessoa Física. Ambos voltado a Atenção Primária à Saúde.

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.

### **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.

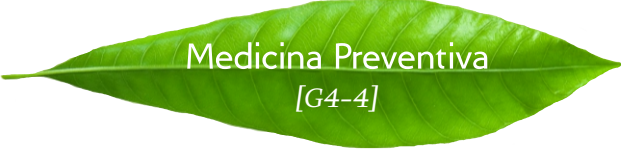
O CIM - Centro Integrado Multidisciplinar é um serviço próprio que oferece atendimentos multidisciplinares aos beneficiários da Unimed Regional da Baixa Mogiana e de outras Unimed (intercâmbio), os quais possuem plano regulamentado.

O serviço 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 em Mogi Mirim e também na cidade de Itapira no endereço Rua Rui Barbosa, n. 688, Centro.

## Números do CIM

Ano	Especialidade	Beneficiários atendidos	Qtde. Consultas
2017	Psicologia	1.987	15298 (2560 faltas)
	Nutrição	1.344	3.026
	Fonoaudiologia	1.436	2.982
	<b>Total</b>	<b>4.767</b>	<b>21.306</b>
2018	Psicologia	3.210	17161 (3154 faltas)
	Nutrição	1.476	3.324
	Fonoaudiologia	1.672	2.827
	<b>Total</b>	<b>6.358</b>	<b>23.312</b>



Medicina Preventiva  
[G4-4]

O VIVA BEM é um Programa criado para os usuários da cooperativa, com algumas atividades voltadas à comunidade. Neste programa são desenvolvidas oficinas semanais (exclusivas para beneficiários), abordando assuntos sobre reeducação alimentar e qualidade de vida.

Essas oficinas são ministradas por equipe multidisciplinar de psicologia, nutrição e atividade física.

## Números do Viva Bem

2017 - 241 beneficiários/mês

2018 - 226 beneficiários/mês





Medicina Preventiva  
[G4-4]

Além das oficinas, o Viva Bem, oferece grupos de atividade física aos beneficiários Unimed e oito grupos de hidroginástica para usuários com IMC  $\geq 37$ .

O Departamento 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.

### Número de palestras e eventos

2017 – 37 palestras e 02 eventos  
2018 – 30 palestras e 02 eventos

### Atendimentos no programa de saúde ocupacional - PCMSO

2017 – 968 guias emitidas  
2018 – 844 guias emitidas

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

#### 2017

409 remoções - ambulância simples  
98 remoções - UTI Móvel

#### 2018

592 remoções - ambulância simples  
118 remoções - UTI Móvel

Medicina Preventiva  
[G4-4]

O Programa de Gerenciamento de Casos – GC e o Programa de Gerenciamento de Doenças – RCV, 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:

223 monitoramentos em 2017

143 monitoramentos em 2018

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

2017 - 430 pacientes em monitoramento

2018 - 463 pacientes em monitoramento

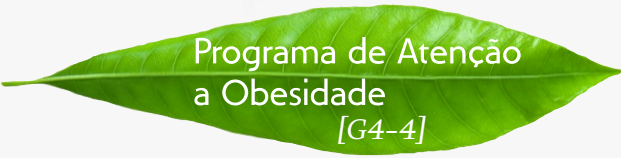
A Unimed Regional da Baixa Mogiana, cumprindo sua missão de oferecer serviços médicos diferenciados e preocupada com a satisfação de seus clientes, oferece Atendimento Domiciliar mediante solicitação de médicos cooperados e avaliação do departamento.

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

2017 - 481 beneficiários/mês

2018 - 470 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 com o perfil da 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, os atendidos recebem hidroginástica, sem custo.

2017

76 novos casos  
45 liberados para cirurgia  
68 mantidos em acompanhamento

2018

83 novos casos  
41 liberados para cirurgia  
65 mantidos em acompanhamento





Naps  
[G4-4]

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.

O NAPS atende das 8h às 19h, de segunda a sexta feira prestando os serviços abaixo.



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.

Em 2018, devido a demanda por este produto, também registramos o produto destinado ao público Pessoa Física.

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.

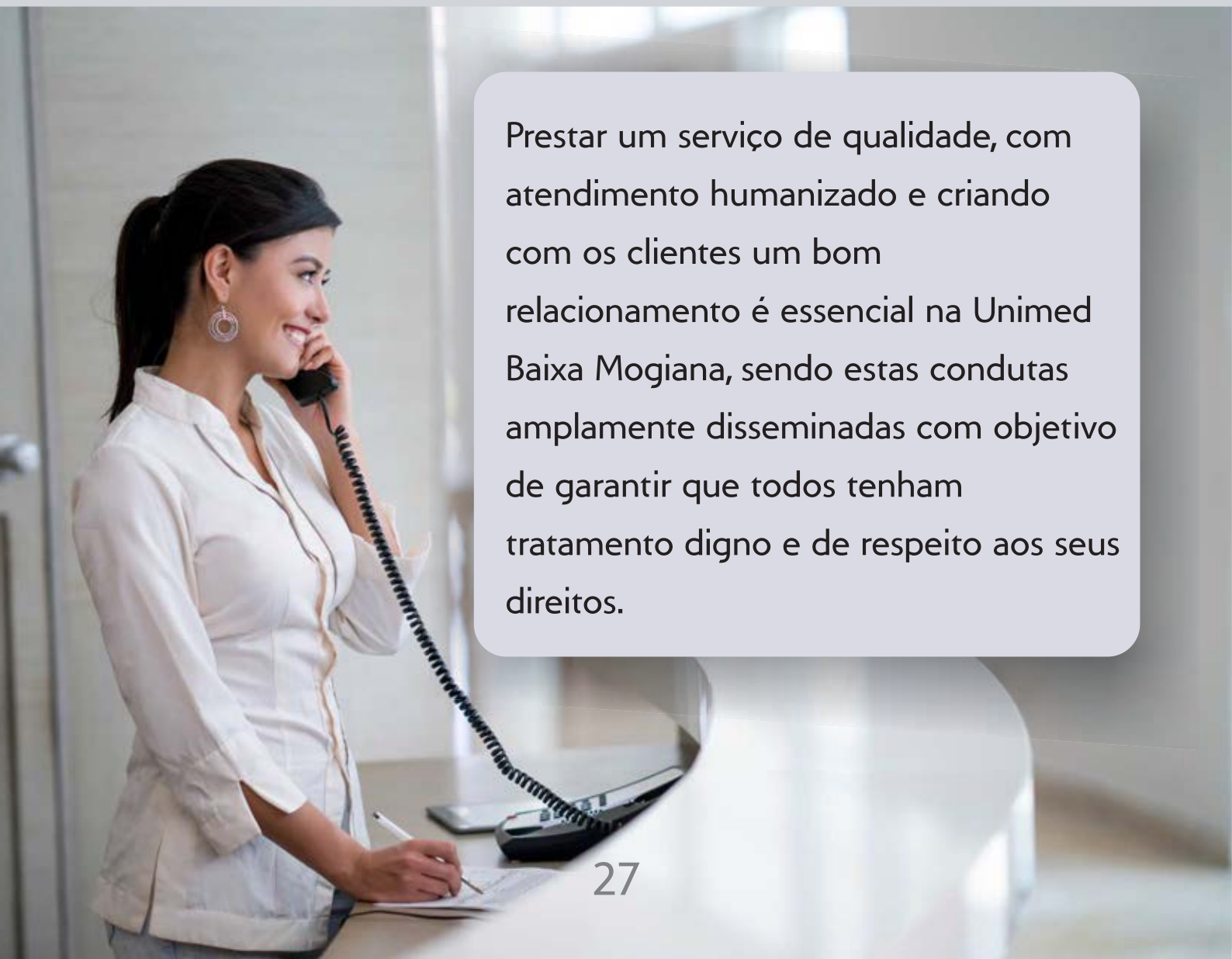
Serviços	2017	2018
Ouvidoria	21	26
SAC	562	769
Agendamento de Consultas e Procedimentos	697	800






Atendimentos  
[G4-PR1; G4-PR5]

Serviços	2017	2018
Matriz	50.636	52.480
Intercâmbio Matriz	24.882	25.837
Posto Itapira (Baixa Mogiana + Intercâmbio)	36.832	38.500



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.

Call Center

A photograph of three call center agents in a modern office setting. In the foreground, a woman with curly hair is smiling and talking on a headset. Behind her, a man and another woman are also wearing headsets and appear to be working. The background is slightly blurred, showing office windows and partitions.

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 em nossa central.

## Números de atendimentos recebidos

2017	2018
105.107	115.621

## Relacionamento com ANS

[G4-PR9]

A Diretoria da Unimed Regional da Baixa 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 o Monitoramento do Agrupamento de Contratos Coletivos (Contratos com menos de 30 vidas);
- 14) Envio mensal dos dados da Produção Geral TISS;
- 15) Registro do Produto Empresarial Ideal com coparticipação nas consultas, exames e internações;
- 16) Envio de Atualização Cadastral com a renovação do CRM da sede da Cooperativa.

**Valores monetários  
de multas pagas a ANS**

2017 - R\$80.640,00

2018 - R\$ 116.121,60



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 "F" no Ranking do Intercâmbio Eletrônico a Taxa de custeio administrativo será reduzida para 4% , no ano de 2018 as Unimeds que forem classificadas entre os níveis "D" e "E" 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

2017	1º semestre 2018	2º semestre 2018
'A'	'A'	'B'

A tabela abaixo permite a identificação do desempenho total do peso máximo dos níveis classificatórios das Unimeds, que resultam na classificação do período mensal e trimestral e monitoramento para adequação do percentual da taxa administrativa:

Desempenho do Peso Administrativo	Classificação	Taxa de Custeio
De 90,01% a 100%	A	5,0%
De 80,01% a 90%	B	5,0%
De 70,01% a 80%	C	5,0%
De 60,01% a 70%	D	4,5%
De 50,01% a 60%	E	4,5%
De 0% a 50%	F	4,0%

Saúde do Beneficiário  
[G4-SO1]

Anualmente o Departamento de Medicina Preventiva da Unimed Regional da Baixa 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 2018 tivemos a III edição da Corrida e caminhada Unimed que contou com 400 participantes no total.

O incentivo a prática de atividade física é uma constante da Cooperativa em busca de exercer a medicina preventiva da melhor maneira possível.





## Programa Doação de Sangue

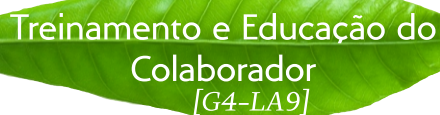
O Programa de Doação de Sangue Voluntário, é uma ação da Unimed Baixa Mogiana com seus colaboradores que tem como objetivo estimular a doação voluntária de sangue e difundir a conscientização sobre esse ato de solidariedade.

O programa visa ainda incentivar a doação de sangue sistemática, auxiliando na garantia da manutenção de estoques de sangue.

O Programa que foi implantado em 2017 contou com 14 colaboradores da Unimed participando como doadores ao longo de 2018.







Treinamento e Educação do  
Colaborador  
[G4-LA9]

A Unimed Regional da Baixa Mogiana busca constantemente o desenvolvimento das habilidades de seus colaboradores. Além de lhes proporcionar conhecimento, a busca da melhoria contínua do aprendizado, saúde e bem estar em cada etapa do programa e ações realizadas é uma prática constante de nossa equipe de Recursos Humanos.

As 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 oferecidos pelo Sescop para abordar os mais variados temas, há a ajuda no orçamento anual para a realização de ações voltadas a comunidade e aos colaboradores.

### **Investimento Unimed**

**2017 - R\$ 865,74**

**2018 - R\$ 664,86**

#### Verba Sescop

O8 ações em 2017  
R\$ 29.050,00

O6 ações em 2018  
R\$ 30.900,00



Qualidade de vida dos colaboradores é um termo que está associado diretamente às condições de trabalho e saúde investidos dentro da Unimed Regional da Baix 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 após o expediente.



Rotatividade  
[G4-LA1]

A rotatividade é considerada  
baixa em relação ao mercado

2017 – 0,98%

2018 – 1,17%





Perfil dos Colaboradores  
[G4-10]

**Faixa Etária**

De 19 a 24 anos = 16 colaboradores  
De 25 a 29 anos = 14 colaboradores  
De 30 a 45 anos = 92 colaboradores  
De 46 a 59 anos = 27 colaboradores  
De 60 anos ou mais = 09 colaboradores

**Escolaridade**

Ensino Fundamental: 13 colaboradores  
Ensino Médio completo: 74 colaboradores  
Ensino Superior completo: 51 colaboradores  
Pós Graduação: 18 colaboradores  
Mestrado: 02 colaboradores

**Gênero**

Feminino: 144 colaboradores 91,2%  
Masculino: 14 colaboradores

**Jovem Aprendiz**

2017: 05 colaboradores  
2018: 05 colaboradores

## **Cargo de Chefia ocupado por mulheres**

2017: 95%

2018: 95%

## **Etnia**

Branco: 155 colaboradores - 98,10%

Negro: 03 colaboradores - 1,90%

## **Portadores de necessidades especiais**

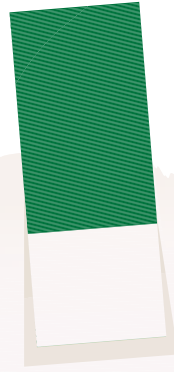
2017: 1,28%

2018: 1,90%

A Unimed Regional da Baixa 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.

**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.

***Se quiser ter prosperidade por um ano, cultive grãos.  
Por dez cultive árvores. Mas para ter sucesso por 100 anos cultive gente.  
Confúcio***



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.

Por manter esta boa prática é que, ao longo dos anos não tivemos nenhum registro de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos a comunicações de marketing.

Os patrocínios da Cooperativa são coerentes com a política interna criada para este fim. Procuramos atingir públicos diversos como clientes, entidades assistenciais, esportes amador e profissional além da 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

LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados

Uma Lição de Casa

Em agosto de 2018 foi sancionada a lei 13.709/18 que ficou mais conhecida como LGPD. Esta lei visa regulamentar todos aqueles (Pessoas físicas ou Pessoas jurídicas) que manipulam dados pessoais, seja de forma on-line ou off-line.

Isso significa que esta lei possui uma aplicação ampla e abrangente, abarcando grande parte das atividades cotidianas das pessoas e empresas.

O Brasil dessa forma entra para o seleto grupo de países que contam com um nível elevado de legislação de proteção de dados pessoais, gerando maior segurança jurídica.

Com a entrada em vigor estabelecida para fevereiro de 2020, a Unimed Baixa Mogiana já está estabelecendo regras e limites para a coleta, armazenamento, tratamento e compartilhamento dessas informações.

Um dos princípios mais relevantes da lei diz respeito à finalidade, ou seja, os dados devem ser utilizados apenas para as finalidades específicas para os quais foram coletados e não devem ser coletados mais dados do que o necessário, além disso, após atingir a finalidade, os dados devem ser excluídos, obedecendo às regras de retenção mínima.

Com isso, todos terão mais segurança jurídica e maior proteção dos seus direitos, pois a lei serve para todas as empresas de todos os setores, conseqüentemente todos os departamentos da empresa serão afetados, tais como o Departamento de Recursos Humanos, Marketing, Jurídico, Tecnologia da Informação, etc.

Mas afinal, o que são Dados Pessoais?

De forma simples podemos dizer que Dados Pessoais são toda a informação relacionada a uma pessoa e que permite identifica-la, ou seja, permite saber sobre sua real existência. Entre os dados pessoais podemos destacar: nome e sobrenome, data e local de nascimento, idade, endereço, telefone, nome dos pais, dados de GPS, gostos, interesses e hábitos de consumo, entre outros.

Portanto, todos os envolvidos devem se preocupar com a segurança das informações adotando medidas técnicas e administrativas com o intuito de proteger os dados pessoais, demonstrando quais ações e medidas estão sendo tomadas para garantir o cumprimento das normas de proteção e sua eficácia.



## Tecnologia e Informação

Para utilizar os dados pessoais, as empresas devem comprovar que houve consentimento por parte do titular ou então que os dados coletados são necessários para cumprimento de obrigação legal, para proteção da vida, para tutela da saúde, entre outras comprovações.

Como lição de casa, devemos todos entender a lei e aplica-la rigorosamente em todos os setores, estabelecendo boas práticas e governança no tratamento dos dados pessoais, adotando medidas de segurança para proteger os dados pessoais de acessos indevidos e de situações acidentais, ações educativas, entre outros mecanismos para mitigar os riscos.

Para finalizar, não poderíamos deixar de comentar sobre as sanções previstas na lei para aqueles que descumprirem suas disposições. As sanções vão desde uma simples advertência até multas que podem chegar a R\$ 50.000.000,00 (Cinquenta milhões de reais) por infração.

Dessa forma, elencamos abaixo algumas ações que devemos seguir para a perfeita adequação da legislação:

- Mapear os departamentos da empresa que lidam com os dados pessoais
- Mapear a finalidade dos dados e prazos que os mesmos devem ser guardados
- Realizar treinamentos internos para apresentar a lei e suas implicações
- Elaborar e rever documentos jurídicos para adequação aos padrões da legislação
- Criar uma política de segurança das informações
- Elaborar um Termo de Confidencialidade para todos os funcionários
- Fazer um rigoroso controle dos dados informatizados
- Em caso de vazamento das informações, o titular das mesmas deverá ser comunicado.

Empresas de consultoria especializadas em Segurança das Informações, prevê um tempo médio de adequação entre 6 meses a 1 ano, portanto todos nós precisamos começar imediatamente a implementar as adequações necessárias.

Você já começou sua lição de casa?





Saúde Ambiental



Em 2018, a Unimed Regional da Baixa Mogiana, 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).

O processo de certificação vai além de um simples reconhecimento. Ele 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 todo o Sistema Unimed participante 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.

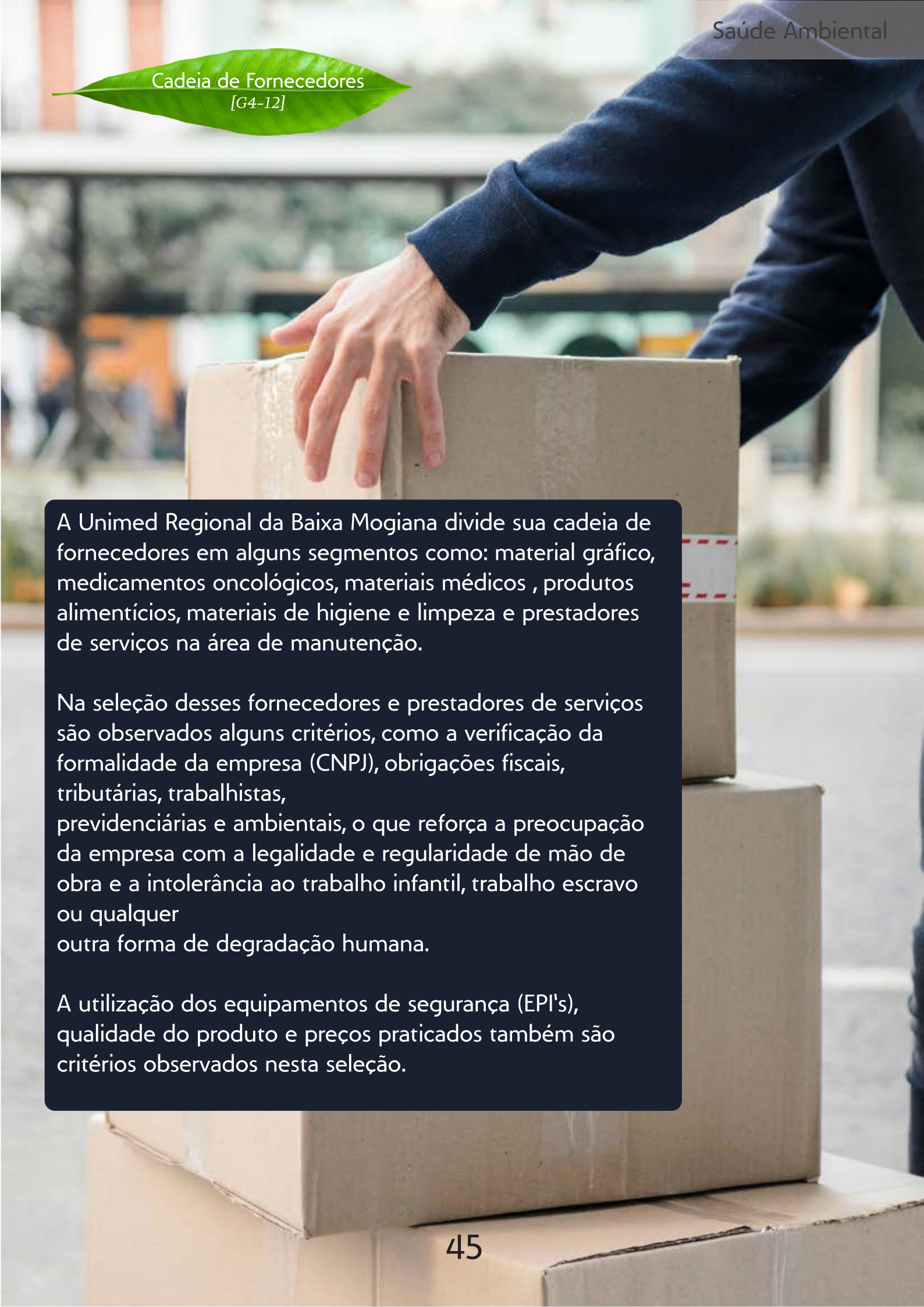
#### Principais diferenciais do Selo Unimed de Governança e Sustentabilidade

- ✓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;
- ✓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](mailto: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]

Com o intuito de amenizar os impactos ambientais e trabalhar de forma efetiva o conceito de ecoeficiência, solicitamos a todas as empresas contratantes que efetuem a devolução do maior número possível de cartões magnéticos vencidos ou excluídos.

Esse material, quando descartado, é encaminhado a empresa especializada que faz a reciclagem através da moagem e, em seguida o material torna-se um componente para produção de matéria prima para perfis em PVC.

Tal parceria teve início em fevereiro de 2015 e desde então a destinação correta desses cartões tem sido muito positiva, a empresa se responsabiliza em emitir um certificado de destinação do produto a cada coleta efetuada.

2017 - 212,85 kg de cartões reciclados.

2018 - 349,75 kg de cartões reciclados.

A Unimed Regional da Baixada 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.

***Todos gostam de sombra, mas poucos plantam árvores.***  
***Autor desconhecido***

Ações e Projetos Ambientais  
[G4-EN1;G4-EN2;G4-EN23]

### Coleta Seletiva Interna

A Unimed Regional da Baixada Mogiana possui, em todas as suas unidades, lixeiras para coleta seletiva de plástico e papel nas áreas de livre acesso da Cooperativa e ainda coletores de materiais orgânicos nos refeitórios.

Pontos de coleta de pilhas e baterias inutilizadas ficam disponíveis na Matriz da Cooperativa, no departamento de Medicina Preventiva e Posto de Itapira como objetivo de promover a conscientização para mudança de hábitos e preservação do meio ambiente.

O total de material reciclado coletado durante o segundo semestre de 2018 (papel e plástico) foi de:

**1.306,05 kg.**





## Ações e Projetos Ambientais

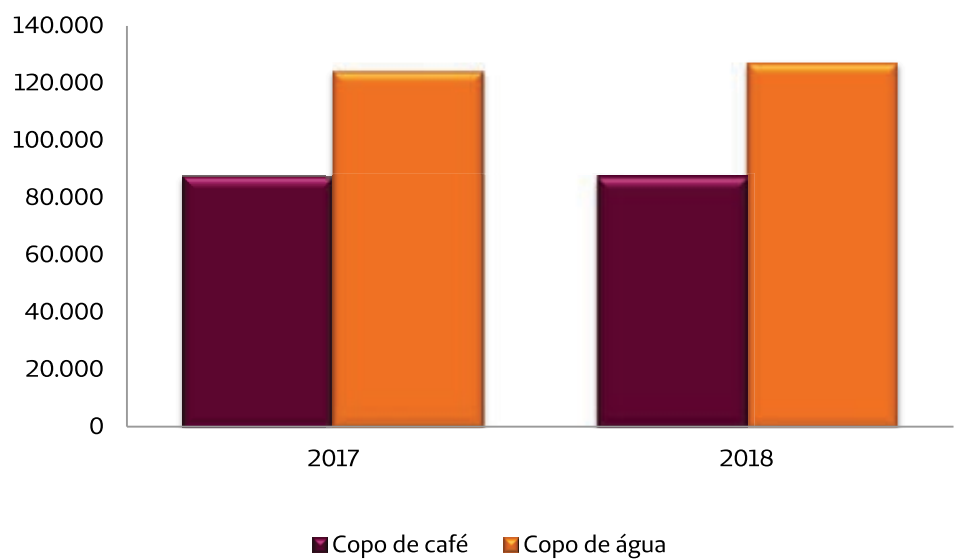
[G4-EN1;G4-EN2;G4-EN23]

### Redução do Plástico e Consumo Consciente

Desde 2013 o colaborador Unimed tem se adaptado a utilizar copos retornáveis e então tem colaborado na redução e não utilização de copos plásticos descartáveis.

Essa é uma ação que deve ser reforçada e lembrada anualmente a nossos colaboradores por isso, ao longo do mês de junho, quando realizamos o Unimed Sustentável, em comemoração ao Dia Mundial do Meio Ambiente.

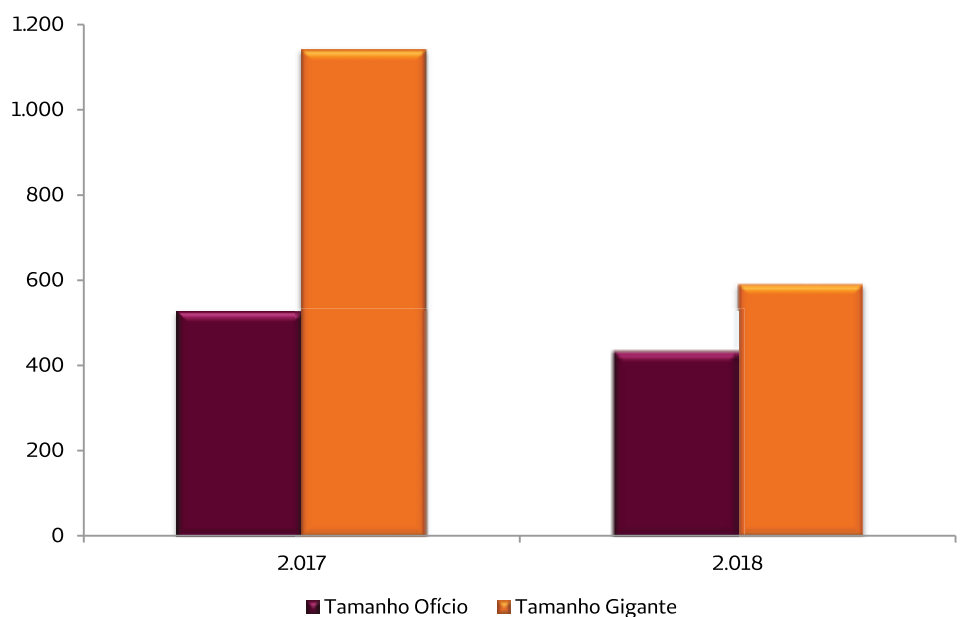
São disponibilizados materiais informativos e indicadores de compra do copo plástico aos colaboradores como forma de conhecimento e motivação a manter essa atitude de consciência.



### Reutilização de Caixas de Arquivo Morto

Desde maio de 2017 a Unimed Regional da Baixa Mogiana efetua a reciclagem de caixas de arquivo morto após o descarte definitivo de documentos, conforme orientação legal.

Nossa equipe de manutenção, que acompanha o descarte definitivo de tais materiais, também efetua a separação e higienização das caixas vazias e as devolve ao departamento de compras para serem utilizadas novamente pelos departamentos da Cooperativa.



## Ações e Projetos Ambientais

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

Reutilizar materiais é uma forma de economia para a Unimed Regional da Baixa 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	2017	2018
Reciclagem de clips 2/O	4.600	12.800
Reciclagem de clips 6/O	400	50
Reciclagem de clips 8/O	1.000	750
Total	6.000	13.600





Ações e Projetos Ambientais  
[G4-DMA]

### #Eu Ajudo na Lata

A Campanha #Eu Ajudo na Lata, desenvolvida pela Unimed do Brasil juntamente com as Unimeds do Sistema, teve o objetivo de promover a integração entre os colaboradores, cooperados e comunidade para arrecadar o maior número de lacres de lata de alumínio. A campanha teve a duração de 7 meses sendo concluída em março de 2018 com a arrecadação de 1358 kg de lacres.

As entidades AMU (Associação da Mulher Unimed) e POLEM (Associação de apoio a pessoa com lesão medular) foram beneficiadas com itens adquiridos com o valor arrecadado com a venda dos lacres no total de R\$ 4.940,95.



**Doação para AMU**



**Doação para POLEM**

## 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, Polem, AMU, Medicina Preventiva, Posto de Itapira e NAPS).

### Consumo em m<sup>3</sup>

2017	2018
2.163m <sup>3</sup>	2.535m <sup>3</sup>

**\* 1 (um) metro cúbico (m<sup>3</sup>) equivale, ou representa o equivalente a mil litros de água.**

## Energia elétrica

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

### Consumo em Kw

2017	2018
194.421kw	207.458kw





Saúde Econômica



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

	2016	2017	VARIAÇÃO %	2018	VARIAÇÃO %	
Ingressos Totais	202.948.363	223.033.341	9,90	296.376.517	32,88	(a)
Dispêndios de Atendimentos	161.821.021	172.356.197	6,51	239.924.092	39,20	(b)
Dispêndios de Administrativos (DA)	17.406.074	17.075.263	-1,90	19.120.450	11,98	(c)
Provisões Técnicas e Contingências	5.715.319	6.496.716	13,67	7.912.178	21,79	
Sinistralidade (%)	82	81	-2,01	81	0,71	
Resultado Operacional	31.942.716	38.923.630	21,85	53.813.705	38,25	
Sobras Líquidas	3.826.850	9.692.285	153,27	13.848.319	42,88	
Patrimônio Líquido	42.821.305	50.000.050	16,76	58.086.468	16,17	
Margem de Solvência	44.237.089	42.214.048	-4,57	47.804.780	13,24	(d)
Caixa e Aplicações Financeiras	52.016.207	64.290.694	23,60	73.755.013	14,72	

a) Variação referente a adoção dos procedimentos de compartilhamento da gestão de riscos a partir de Janeiro/2018, estabelecido na Resolução Normativa - RN/ANS 430 de 07/12/2017 ( Valor reconhecido Unimed Baixa Mogiana Prestadora - R\$ 62.752.705,05 e como Origem R\$ (4.793.839,28).

b) Idem

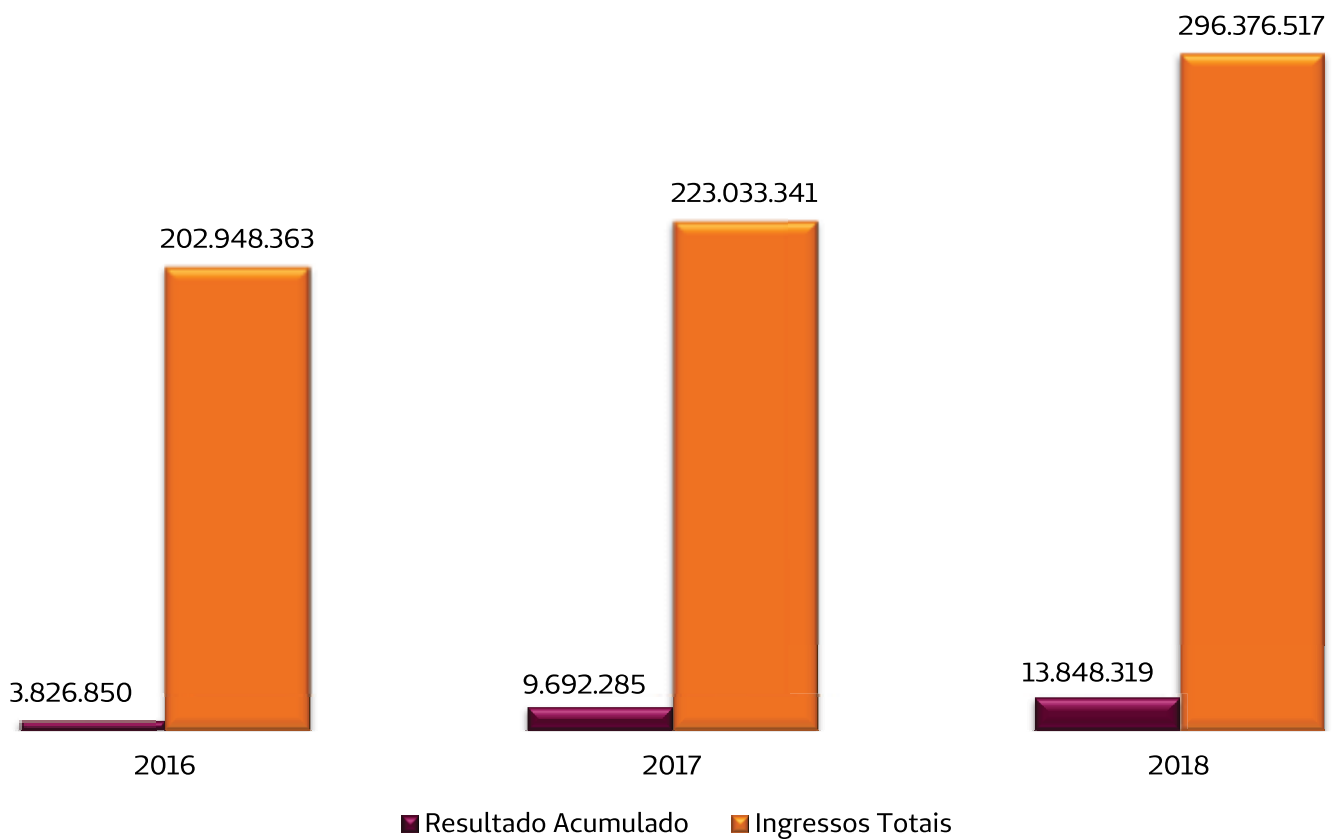
c) Sem efeito Provisões contingências tributárias, cíveis e benefício cooperados

d) Sem efeito do Resultado do Exercício.

Resultado Líquido  
Totais (Em R\$ Milhões)

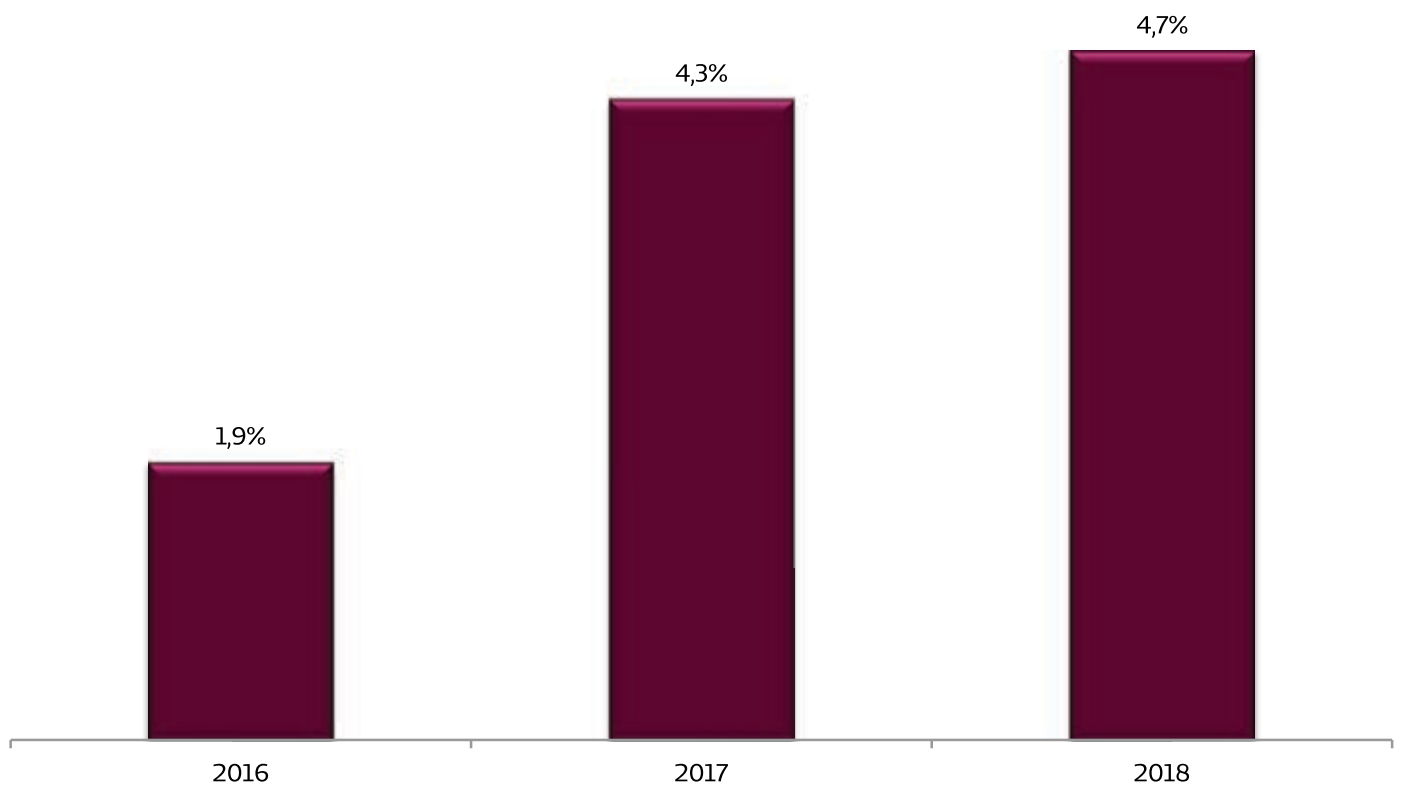
[G4-EC1]

## Resultado líquido





## % sobre os Ingressos





Desempenho Operacional

[G4-EC1]

## Ingressos totais

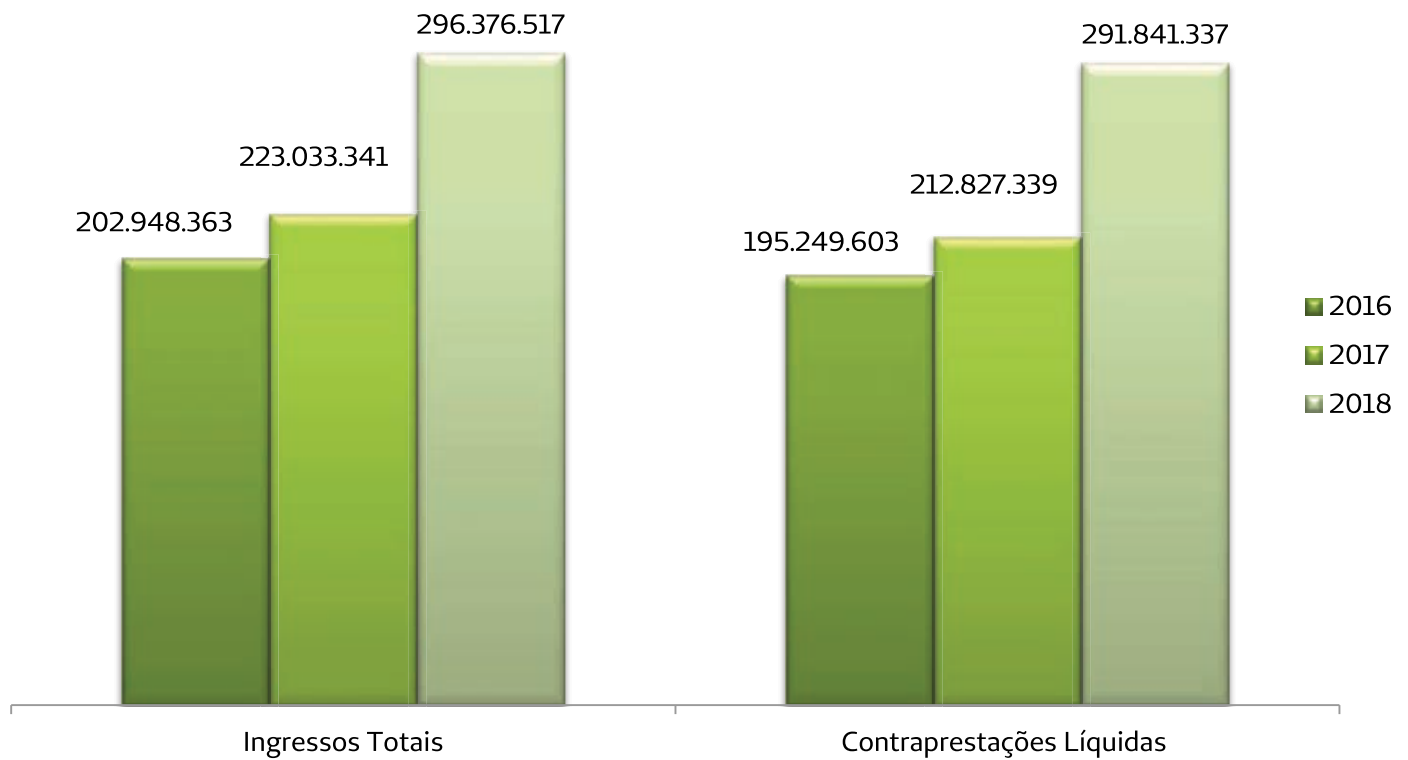


Os Ingressos/Receitas (receita bruta) originados das contraprestações dos planos de saúde, da receita de intercâmbio e outras receitas totalizaram R\$ 296 milhões, valor 32,88% maior do que o total obtido no exercício anterior. Parte crescimento (aproximadamente 20%) deveu-se a adoção de procedimento de compartilhamento gestão de risco.

Desempenho Operacional

[G4-EC1]

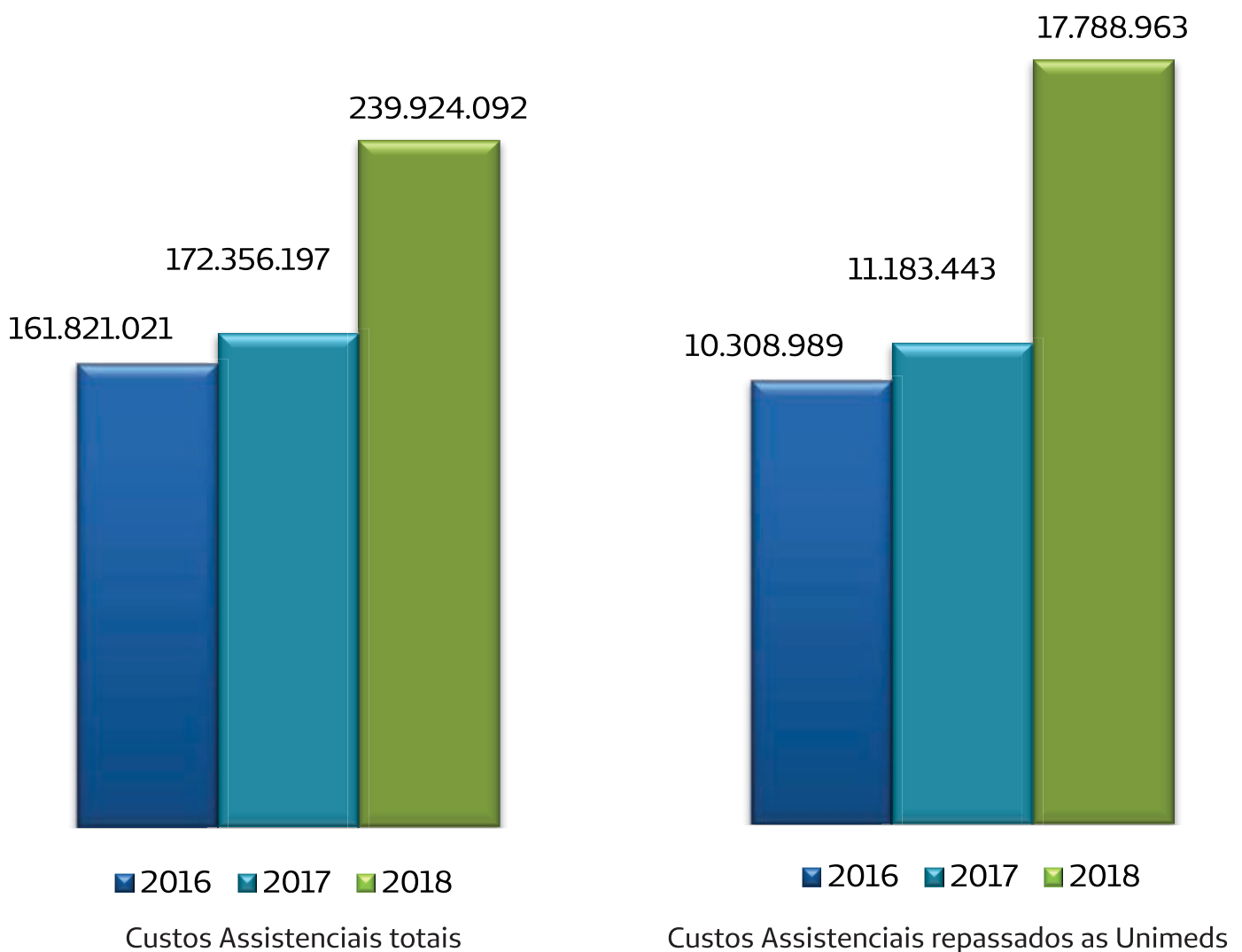
## Contraprestações (R\$ milhões)



As contraprestações líquidas, oriundas exclusivamente dos contratos de plano de saúde comercializados pela operadora, atingiram R\$ 291 milhões em 2018, ultrapassando em 37,13% o volume obtido no exercício anterior, com efeito da adoção do procedimento de compartilhamento gestão de risco no exercício.



## Custos Assistenciais (R\$ milhões)

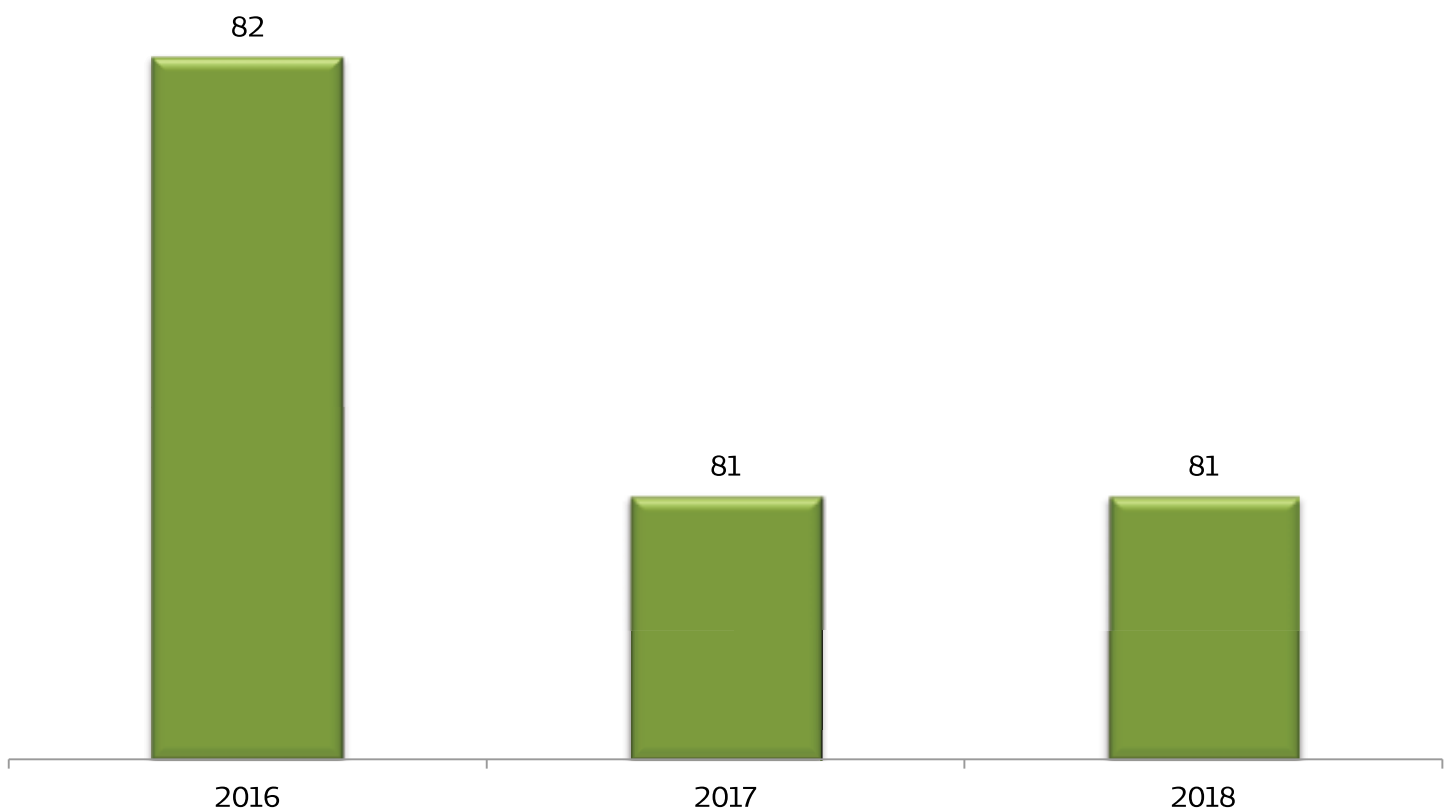


Os custos assistenciais, no valor de R\$ 239 milhões, representaram 81% dos ingressos totais da operadora. Deste total foram gerados repasse ao Sistema Unimed no montante de R\$ 17 milhões, proporcionando acréscimo ao faturamento das cooperativas beneficiadas pelos mesmos. Esse valor correspondeu a 7,41% do total dos custos incorridos.

Desempenho Operacional

[G4-EC1]

## Sinistralidade

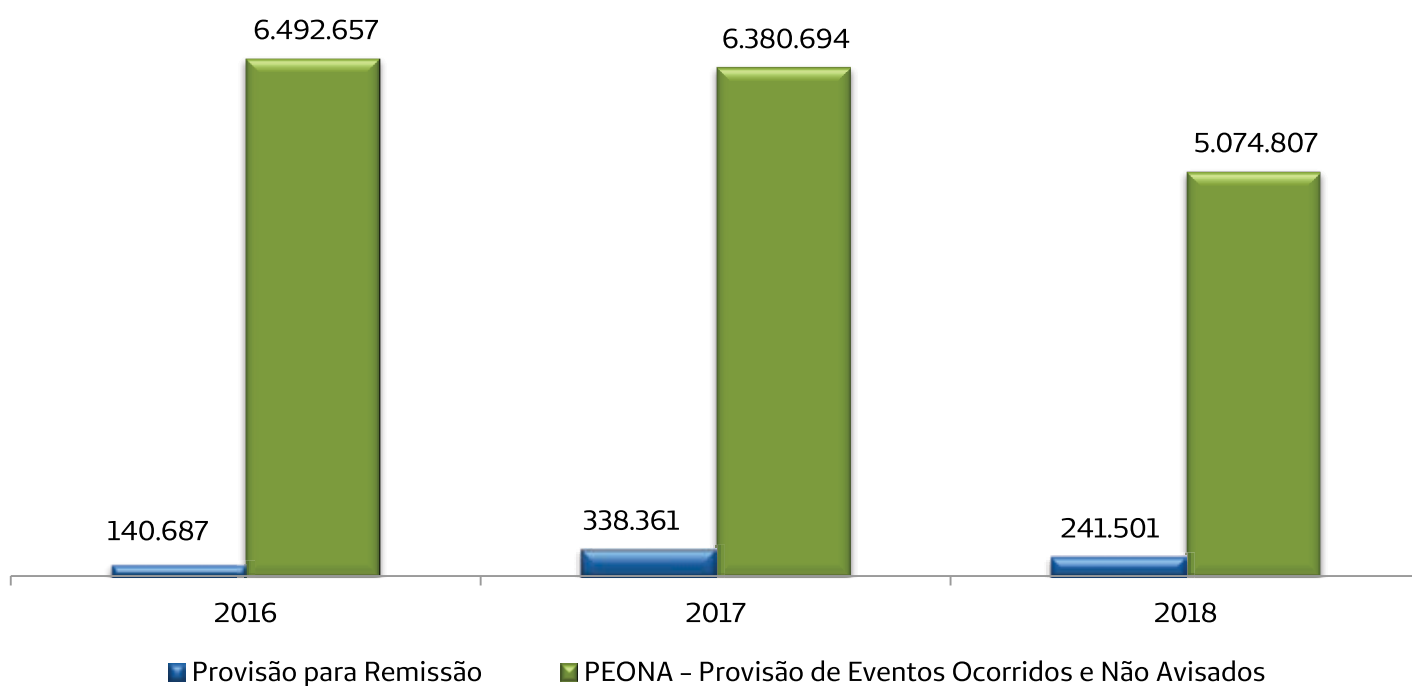


Os custos assistenciais apresentam relação direta no cálculo da sinistralidade, assim como a inflação médica (estimada em 17% em 2018). Devido aos constantes esforços feitos pela administração, conseguindo manter pequena variação nos três exercícios.

Desempenho Operacional

[G4-EC1]

## Provisões Técnicas (R\$ milhões)

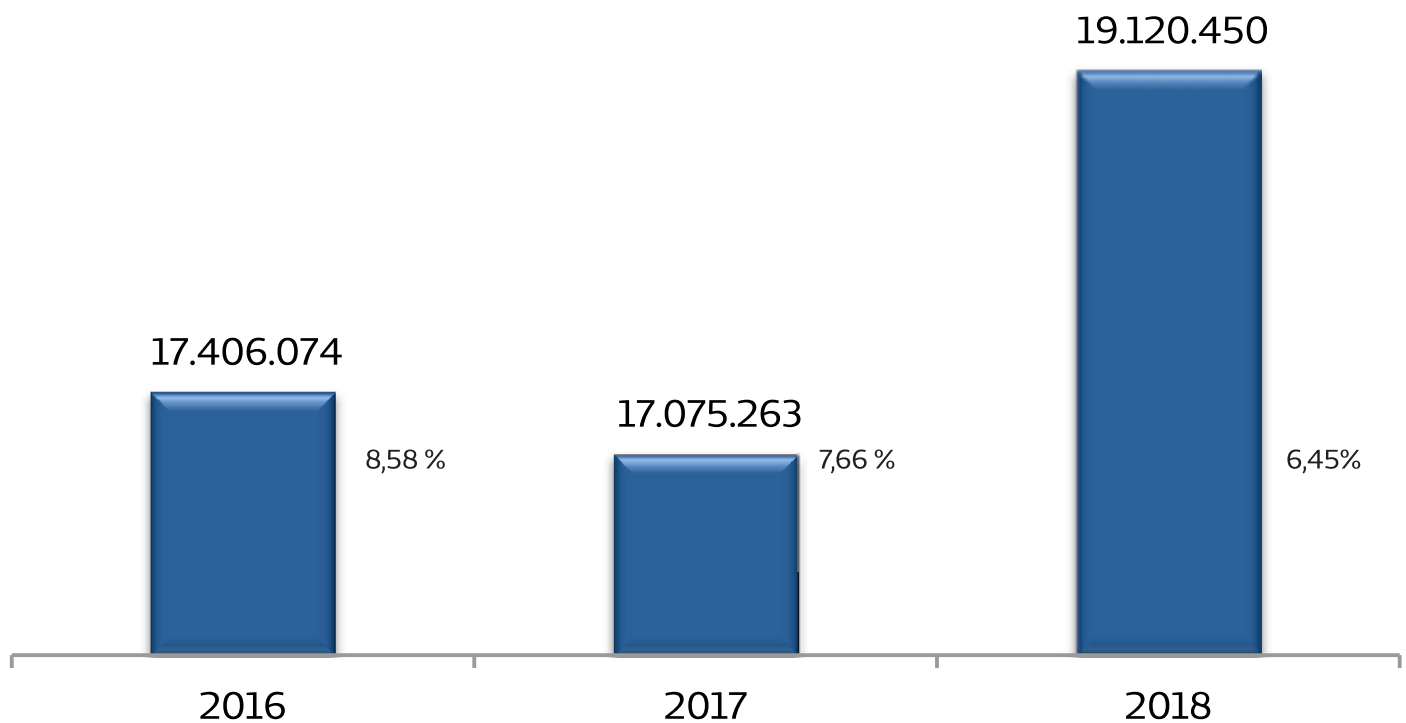


Em 2018, as provisões técnicas foram constituídas integralmente e as notas técnicas, quando exigidas, devidamente aprovadas pelo órgão regulador, Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS, acumulando R\$ 5.316.308 milhões ao final do exercício. Seus respectivos ativos garantidores foram adequadamente 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/O7 e RN 206/O9, ambas da ANS.

Desempenho Operacional

[G4-EC1]

## Despesas Administrativas

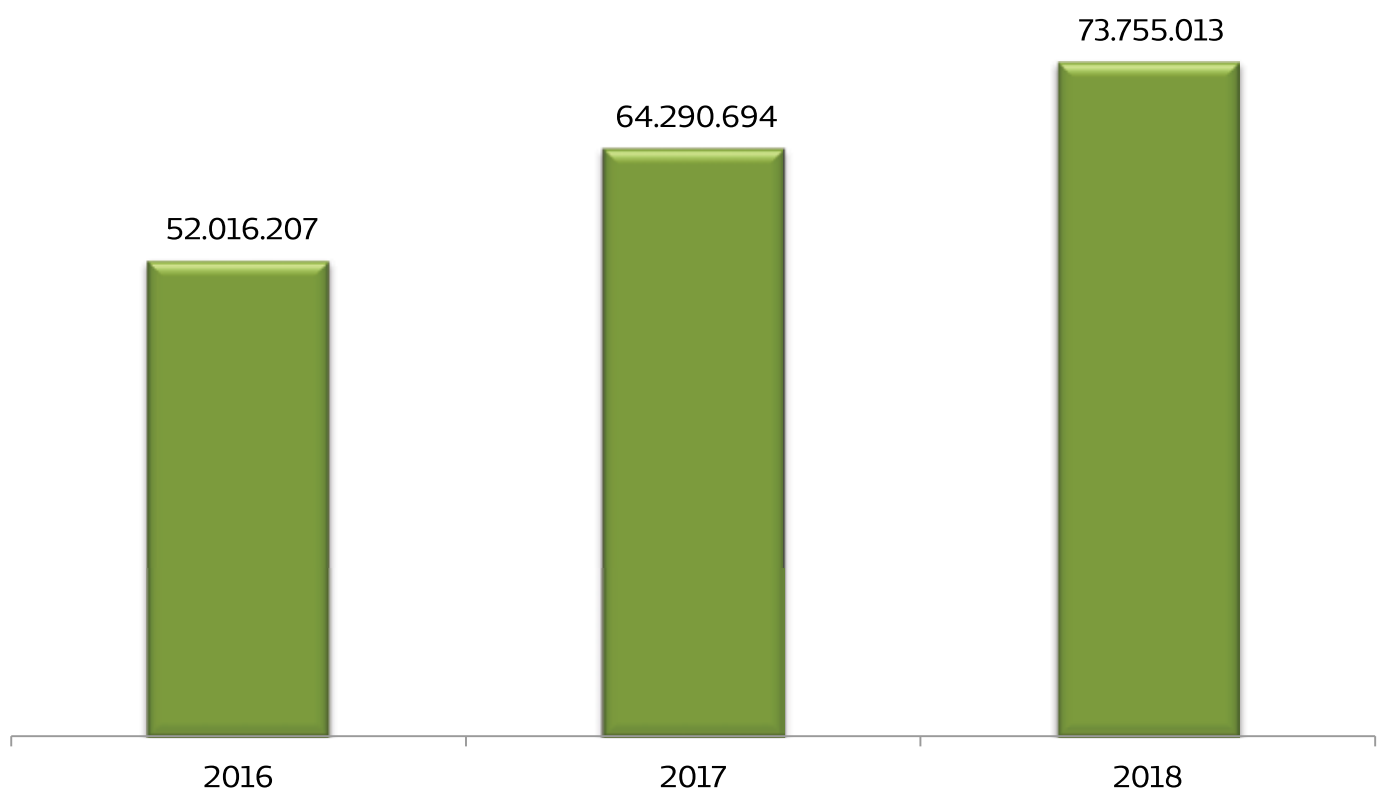


As despesas administrativas cresceram em menor proporção quando comparadas ao incremento dos ingressos totais, graças aos esforços de controle e de produtividade aplicados pela administração; elas representaram 6,45% dos mesmos - uma redução de 1,21 ponto percentual em relação ao ano anterior.

Desempenho Operacional

[G4-EC1]

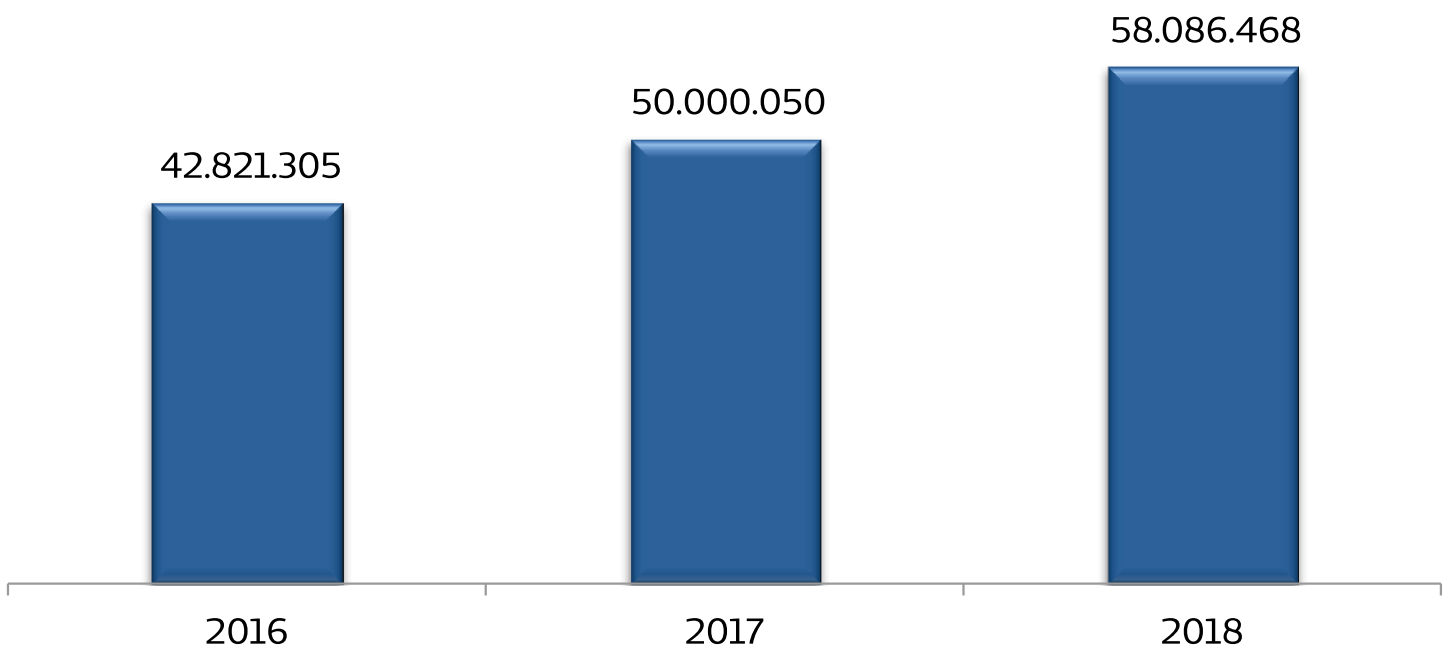
## Evolução das disponibilidades de caixa



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\$ 9.464 milhões em 2018, atingindo a cifra de R\$ 73.755 milhões em 2018, crescimento de 14,72%. Em sua totalidade, os recursos destinados às aplicações financeiras foram investidos em produtos de Renda Fixa, de acordo com orientações emanadas da Políticas de Investimentos estabelecida pela Diretoria Executiva, alinhadas a Resolução Normativas/ANS 419/2016



## Patrimônio Líquido (R\$ milhões)



O resultado obtido tem relação direta com a sinistralidade. Mesmo assim, o patrimônio líquido da operadora foi fortalecido, saltando de R\$ 50.000.050 milhões para R\$ 58.086.468 milhões - reflexo da boa performance administrativa e financeira observadas na cooperativa.





**Anexos**

Índice Remissivo GRI

Glossário

Expediente

Indicador	Descrição	Página ou Resposta	Verificação externa
<b>ESTRATÉGIA E ANÁLISE</b>			
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
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

Indicador	Descrição	Página ou Resposta	Verificação externa
<b>ESTRATÉGIA E ANÁLISE</b>			
	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.		Não
G4-10		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
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 iniciativas	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 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**

G4-20	<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>	Partes Interessadas (Páginas 4 e 5)	Não
G4-21	<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>	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	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.	Partes Interessadas (Página 5)	Não
-------	---	--------------------------------	-----

**PERFIL DO RELATÓRIO**

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



## Glossário

### 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



#### Gestor

Gustavo Dal Bão Filho

#### Textos e Edição

Equipe de Gestores e Colaboradores, Comitê de Sustentabilidade e Marketing

#### Coordenação

Maria Emília Percebom Marques

#### Diagramação e produção gráfica

Marketing Unimed Regional da Baixa Mogiana

#### Fotos e Grafismo

Central da Marca Unimed

Arquivos Unimed Regional da Baixa Mogiana

#### 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](http://www.unimedbxm.coop.br) e cópias em cd rom para Agência Nacional de Saúde Suplementar, Unimed do Brasil, FESP - Federação das Unimed's 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.

