2019

RELATÓRIO DE GESTÃO_
E SUSTENTABILIDADE

Unimed
Santa Bárbara
d'Oeste e Americana

RELATÓRIO DE GESTÃO_
E SUSTENTABILIDADE

EXPEDIENTE

Elaboração: Áreas de Sustentabilidade e Marketing & Comunicação - Unimed Santa Bárbara d'Oeste e Americana

Revisão Ortográfica: Área de Comunicação - Unimed Santa Bárbara d'Oeste e Americana

Projeto Gráfico e Diagramação: Agência Prática - Limeira (SP)

Revisão Final: Diretoria da Unimed Santa Bárbara d'Oeste e Americana

Período do Relatório: Janeiro a dezembro de 2019

Relatório Anterior: Janeiro a dezembro de 2018

Ciclo de Emissão: Anual

Unimed
Santa Bárbara
d'Oeste e Americana

© 2020 Unimed Santa Bárbara d'Oeste e Americana . Cooperativa de Trabalho Médico
É proibida a reprodução total ou parcial desta publicação, para qualquer finalidade, sem autorização por escrito da Unimed Santa Bárbara d'Oeste e Americana.

GESTÃO E SUS

RELATÓRIO DE GESTÃO_
E SUSTENTABILIDADE

Unimed
Santa Bárbara
d'Oeste e Americana

SUMÁRIO [102-55]

Sobre o Relatório

Metodologia 6
Temas Materiais 10

Governança e Sustentabilidade

Conselho de Administração 13
Estrutura Organizacional 14
Missão, Visão e Valores 15
Palavra do Conselho 17

Unimed Santa Bárbara d'Oeste e Americana

Estrutura Física 20
Principais Produtos 25
Mercados Atendidos 25
Mudanças Significativas 29

Partes Interessadas

Cooperados 44
Colaboradores 46
Clientes 51
Sociedade 53

Desempenho Econômico

Sobras 56
Faturamento 57
Sinistralidade 57
Aplicações 58
Solvência 59
Suficiência 60

Desempenho Ambiental

Materiais Recicláveis 62
Consumo 63
Emissões 64
Farmácia Solidária 66

Índice Remissivo

Perfil da Organização 68
Desempenho Econômico 71
Sociais 71
Governança 72
Ambientais 72
Balanço Social 73

VÁ DIRETO AO ASSUNTO
CLICANDO NA NUMERAÇÃO

ECOSSISTEMA DE SAÚDE

Ecossistema é o nome dado a um conjunto de comunidades que vivem em um determinado local e interagem entre si e com o meio ambiente, constituindo um sistema estável, equilibrado e autossuficiente. Pensando no coletivo de forma sustentável, estamos implantando o conceito de Ecossistema de Saúde cujas vantagens são inúmeras, entre elas, gerar menos desperdício e, principalmente, proporcionar um cuidado globalizado sobre cada unidade da Cooperativa e sobre os beneficiários, com foco na humanização e no uso da tecnologia para otimizar nossos processos.

Cap.01

Sobre o Relatório

RELATÓRIO DE GESTÃO E SUSTENTABILIDADE **2019**

Sobre o Relatório

METODOLOGIA

Por mais um ano, apresentamos o relatório criado a partir das diretrizes do GRI (Global Reporting Initiative), organização internacional sediada em Amsterdã, na Holanda.

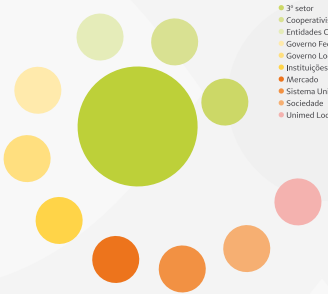
A definição da estrutura e do conteúdo, incluindo os temas que refletem necessidades e expectativas das partes interessadas, considerou a estratégia de negócio e a opinião dos públicos de relacionamento sobre os temas de maior relevância para a sustentabilidade.

A pesquisa foi realizada de 14 de novembro a 27 dezembro de 2019, por abordagem presencial e online, com 188 participantes. Foram disponibilizados 16 temas, divididos nos eixos econômico, ambiental e social. Este último, subdividido em indicadores econômicos, de consumo sustentável, governança, corpo funcional, direitos humanos, qualidade assistencial, comunidade e rede de fornecedores.

O questionário permitiu que cada participante classificasse como relevante ou não os temas relacionados.
A prática de ouvir os nossos colaboradores nos possibilita dar ênfase a um dos nossos valores: a transparência. A Unimed Santa Bárbara d'Oeste e Americana acredita que as pessoas são o nosso maior bem e ouvi-las nos propicia ainda mais engajamento e a cooperação que tanto buscamos. **[102-43, 102-44 e 102-46]**

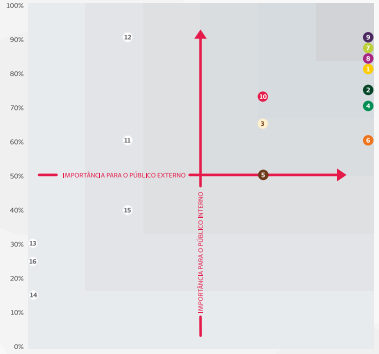
PARTES INTERESSADAS **[102-40 e 102-42]**

STAKEHOLDERS ESTRATÉGICOS



Sobre o Relatório

MATRIZ DE MATERIALIDADE [102-47]



Alta Relevância para governança e outros públicos.

Baixa Relevância ou nenhuma relevância tanto para público interno quanto externo

TEMAS MATERIAIS DE BAIXA RELEVÂNCIA

11 Sociedade 12 Atendimento ao Cliente
13 Prática de Compras 14 Marketing
15 Programas para o Desenvolvimento dos Colaboradores 16 Emissões

TEMAS MATERIAIS DE ALTA RELEVÂNCIA

1. Econômico
2. Governança
3. Mercado
4. Valor Gerado e Distribuído
5. Materiais (Papel/Plástico)
6. Consumo de Água e Energia
7. Colaboradores
8. Saúde e Segurança do Trabalho
9. Treinamento e Educação
10. Diversidade e Igualdade

[102-48, 102-49, 102-50, 102-51,102-52,102-53 e 102-54]

Não foram identificadas restrições de informações quanto às diretrizes propostas pelo GRI e não houve alteração nos limites de aspectos materiais. O relatório é publicado anualmente e esta edição compreende o período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2019. A edição anterior foi publicada em 25 de abril de 2018.

Todas as edições estão disponíveis para consulta no site da operadora (www.unimedsa.com.br).
Informações adicionais ou esclarecimentos de dúvidas sobre o conteúdo relatado podem ser encaminhadas para o e-mail sustentabilidade@unimedsa.com.br.

Este relatório foi preparado de acordo com o "Padrão GRI": opção "Essencial", contendo 33 indicadores gerais do GRI 102: Disclosures Gerais (independe da materialidade) e pelo menos 1 indicador GRI disponível dentro deste tema (depende da materialidade). Esse modelo garante uma apresentação consistente do desempenho econômico, ambiental e social da Cooperativa, além do perfil, governança e outros assuntos da gestão que foram destaques durante o ano.

Sobre o Relatório

VERIFICAÇÃO EXTERNA

Para demonstrar e validar os investimentos, foi utilizado o Balanço Social no modelo desenvolvido pelo IBASE (Instituto Brasileiro de Análises Econômicas). A apuração dos dados financeiros foi auditada de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil, aplicáveis às entidades supervisionadas pela ANS (Agência Nacional de Saúde Suplementar), pela Walter Heuer Auditores e independentes.

Já os indicadores de desempenho socioambiental são apurados e validados internamente e não passam por verificação externa. As informações relatadas pertencem exclusivamente à operadora Unimed Americana e Santa Bárbara d'Oeste e suas unidades administrativas. **[102-56 e 102-45]**

Sobre o Relatório

Atendendo ao 7º Princípio do Cooperativismo – Interesse pela Comunidade –, a operadora busca contribuir de forma efetiva com a diminuição de impactos sociais relevantes, que estejam vinculados com o negócio e que também contribuam com Os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, de forma mais específica, as 17 metas.

Além disso, com o objetivo de mobilizar a comunidade para a adoção, em suas práticas de negócios, de valores fundamentais aceitos nas áreas de direitos humanos, relações de trabalho, meio ambiente e combate à corrupção, seguimos os 10 princípios do Pacto Global: [102-13]

PRINCÍPIOS DO PACTO GLOBAL

As empresas devem apoiar e respeitar a proteção de direitos humanos reconhecidos internacionalmente.

Assegurar a não participação da empresa em violações dos direitos humanos.

Apoiar a liberdade de associação e reconhecer o direito à negociação coletiva.

Eliminar todas as formas de trabalho forçado ou compulsório.

Erradicar todas as formas de trabalho infantil da sua cadeia produtiva.

Estimular práticas que eliminem qualquer tipo de discriminação no emprego.

Assumir práticas que adotem uma abordagem preventiva, responsável e proativa para os desafios ambientais.

Desenvolver iniciativas e práticas para promover e disseminar a responsabilidade socioambiental.

Incentivar o desenvolvimento e a difusão de tecnologias ambientalmente responsáveis.

Combater a corrupção em todas as suas formas, incluindo a extorsão e o suborno.

Sobre o Relatório

OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

TEMAS MATERIAIS

DIMENSÃO	INDICADOR	DEFINIÇÃO	ODS*	PPG**
Ambiental	301-1	Materiais usados por peso ou volume	12	7 8 9
Ambiental	303-1	Consumo de água por fonte	6	7 8 9
Ambiental	302-1	Consumo de energia dentro da organização	7	7 8 9
Ambiental	305-1/305-2/305-3	Emissões de Gases de Efeito Estufa	13	7 8 9
Econômica	201-1	Valor econômico gerado e distribuído	------	------
Econômica	203-1	Investimento em Infraestrutura e serviços oferecidos	------	------
Econômica	203-2	Impactos econômicos indiretos significativos	------	------
Social	401-2	Benefícios para empregados de tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou em regime de meio período	8	1
Social	404-1	Média de horas de treinamento por ano, por empregado	4	------
Social	405-1	Diversidade em órgãos de governança e empregados	5 8	6
Social	403-2	Tipos e taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e número de óbitos relacionados ao trabalho	3	1 2
Governança	103-3	Avaliação da forma de gestão	------	------

*Objetivos de Desenvolvimento Sustentável **Princípios do Pacto Global

Cap.02

Governança e Sustentabilidade

RELATÓRIO DE GESTÃO E SUSTENTABILIDADE **2019**

Unimed Santa Bárbara d'Oeste e Americana

Governança e Sustentabilidade

GOVERNANÇA E SUSTENTABILIDADE [102-24]

Baseando-se nos princípios cooperativistas, a Unimed Santa Bárbara d'Oeste e Americana definiu, por meio do Estatuto Social e Regimento Interno, a Estrutura de Governança.

A partir do mandato 2019-2022 passou a vigorar o Novo Modelo de Governança Corporativa, aprovado em AGE (Assembleia Geral Extraordinária) em julho de 2017.
O novo modelo alterou a estrutura do Conselho de Administração, que passou a ser composto por sete membros eleitos, mais dois profissionais de mercado contratados, sem direito a voto, com eleição a cada três anos. A estrutura do Conselho Fiscal, composta por seis membros, sendo três efetivos e três suplentes, manteve-se, mas a eleição passou a ser individual (não mais por chapa), com renovação anual de 2/3 dos membros.

Houve ainda mudança nos critérios para a ocupação dos cargos da Diretoria Executiva, estabelecendo como requisitos possuir formação acadêmica compatível com a função a ser executada, comprovada competência e experiência técnica.

Desta forma, a Diretoria Executiva passou a ser composta por três membros, com mandato por performance, todos contratados e definidos pelo Conselho de Administração, sendo:

- 1 Diretor Executivo Geral (médico cooperado)
- 1 Diretor de Provimento da Saúde (médico cooperado)
- 1 Diretor Administrativo e Financeiro (médico cooperado ou não)

Em 2019, tivemos duas chapas concorrendo à eleição para a gestão 2019-2022. Através de voto secreto, foi eleito o novo Conselho de Administração. A votação e a posse dos eleitos foram realizadas na AGO (Assembleia Geral Ordinária), realizada no dia 28 de fevereiro. As responsabilidades e as atribuições específicas dos conselhos Administrativo e Fiscal estão definidas no Estatuto Social, já as dos comitês estão designadas em regimentos internos a eles referidos. Por conseguinte, os demais gestores da estrutura organizacional têm suas designações de acordo com a descrição do cargo.

COMPETE AOS CONSELHOS [102-18]

A gestão da organização compete aos membros do Conselho de Administração e aos três diretores nomeados. Além das diversas atribuições contidas no Estatuto Social, cabe a eles desenvolver o pensamento sistêmico para assegurar a sustentabilidade da Cooperativa.

Governança e Sustentabilidade

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

GESTÃO 2019–2022

Governança e Sustentabilidade

ESTRUTURA ORGANIZACIONAL 2020

Governança e Sustentabilidade

Em 2019, a Unimed Santa Bárbara d'Oeste e Americana passou por grandes transformações: uma nova gestão, inovações na medicina, concorrência acirrada, novos produtos e grandes desafios. Neste processo, um novo planejamento estratégico foi desenvolvido, com a análise dos seguintes cenários: cooperados, clientes, gestão de pessoas, mercado, econômico-financeiro e regulatório. Por meio deles, foi possível chegarmos a macroindicadores, que serviram como guias na execução do planejamento estratégico, estabelecendo os critérios que a organização deverá usar neste ciclo.

Após a conclusão deste trabalho, foram estabelecidos novos valores, missão e visão para a Cooperativa e os próximos passos preveem o acompanhamento e a análise apurada da eficácia destas estratégias.

[102-16 e 102-17]

MISSÃO

Operar cuidados de assistência médica integral de excelência, focados em promoção de saúde, valorizando o trabalho médico com crescimento e sustentabilidade.

VISÃO

Ser reconhecida como referência de credibilidade em saúde.

VALORES

- Transparência
- Ética
- Cooperação
- Engajamento
- Eficiência.

CÓDIGO DE CONDUTA

O Código de Conduta é o instrumento que norteia as ações dos cooperados e colaboradores da Unimed Santa Bárbara d'Oeste e Americana. Disponível para acesso na intranet e distribuído durante os acolhimentos de novos colaboradores, o documento tem como objetivo integrá-los quanto ao comportamento e às práticas adotadas em nossa Cooperativa.

Nele estão presentes orientações para diferentes situações profissionais e diante de variados públicos, com foco na preservação da ética e na construção de um padrão de atendimento que contribua para a boa imagem da nossa Unimed dentro e fora de nossos estabelecimentos.

Governança e Sustentabilidade

CONTROLES INTERNOS [102-11]

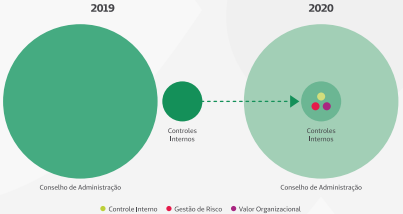
Como forma de gerir riscos, a Unimed conta com a área de Controles Internos e contrata auditorias independentes para casos específicos como forma de precaução. Além disso, todos os novos projetos possuem Matriz de Riscos para suas atividades.

A área de Controles Internos atua de forma independente desde 2019 e passará por uma reestruturação em 2020 atendendo à Resolução Normativa da Agência Nacional de Saúde Suplementar ANS – RN Nº 443, publicada em 25 de janeiro de 2019. Após a reestruturação, a área responderá diretamente ao Conselho de Administração.

Como planejamento para 2020, a área de Controles Internos adequará a Unimed Santa Bárbara d'Oeste e Americana às práticas de governança corporativa, com ênfase em controles internos e gestão de riscos. Com a implantação dessas práticas, a Unimed se beneficiará com a redução do valor de margem de solvência atualmente exigido, em percentual ainda a ser definido pela ANS.

Além desse ganho, a área também contribuirá com o aumento e a proteção do valor organizacional, cuidando do cumprimento das decisões estratégicas, missão, visão e valores da Cooperativa.

Alinhado ao alcance dos objetivos, a gestão do Controles Internos focará na conformidade com leis e órgãos reguladores, prevenção de perdas, imagem, informações precisas e confiáveis, transparência e ética, valorização da marca, gerando maior confiança para fornecedores, colaboradores e clientes. As adequações iniciarão em 2020 e estarão concluídas até 31/12/2022, prazo final dado pela RN ANS 443.



PALAVRA DO CONSELHO [102-14]

UMA NOVA GESTÃO, UM NOVO OLHAR

O ano de 2019 foi um divisor de águas para a Unimed Santa Bárbara d'Oeste e Americana. Muito mais que colocar as finanças em ordem, as principais ações que você vai conhecer a partir de agora revelam o cuidado que a nova gestão tem com a Cooperativa.

O desejo de implantar um *"Ecossistema de Saúde"* mostra o trabalho dos gestores e de toda a equipe em integrar todos os departamentos. Deixamos de tratar o hospital como *"unidade de negócios"* porque entendemos que o nosso propósito é cuidar de cada vida com tecnologia de ponta, trabalhando com total transparência com os nossos cooperados e clientes.

As vantagens desse modelo são inúmeras: gerar menos desperdício, proporcionar um olhar integral sobre cada cliente e, principalmente, criar uma nova cultura cujo objetivo é fazer com que a equipe entenda que a Unimed Santa Bárbara d'Oeste e Americana pertence a todos.

Essa mudança de estratégia de gestão trouxe benefícios logo nos primeiros meses de trabalho da nova diretoria. O foco na redução de custos e na sustentabilidade financeira da Cooperativa exigiu mudanças drásticas, mas necessárias.

Conselho de Administração: Dr. André Sampaio de Martino, Dr. João Cristiano Hansen, Dr. Sérgio Paschoalick Catherino, Dr. Eduardo Miranda Pinto, Dr. Vicente Von Glehn, Dra. Candice Fabri Fanti e Dr. Ricardo Evandro Morosini

Governança e Sustentabilidade

Paralisação de obras que poderiam aguardar para serem concluídas em outro momento, suspensão do novo complexo de saúde, rescisão de contratos, readequação de cargos, negociação de ações judiciais, retorno da Oncologia e das áreas do CSC à Unimed, suspensão de festas de final de ano, são algumas das ações que resultaram em economia estimada em R$ 8 milhões em 12 meses.

Neste relatório você vai ver que as ações são contínuas e que elas prosseguiram ao longo do ano com o apoio de todos os gestores e colaboradores. A união de toda a equipe em prol do mesmo objetivo resultou na repadronização de medicamentos, padronização de fornecedores, além da economia com a substituição de ferramentas de tecnologia como aplicativos gratuitos e a loja virtual que é exclusiva entre as operadoras de planos de saúde na região.

Outro feito que merece destaque é a ampliação do Espaço Nascer. A mudança faz parte do projeto de sustentabilidade econômica da Cooperativa, que visa o melhor aproveitamento de suas áreas de atendimento mantendo a qualidade na prestação dos serviços.

Mas não é só isso. Oferecer oportunidades internas de trabalho e promover treinamentos para desenvolver os colaboradores também é nossa preocupação. Como gestores nós entendemos que é essencial manter o diálogo com a nossa equipe.

Além disso, a transparência com os cooperados também é nossa prioridade. Para que essa aproximação ocorra de forma efetiva, criamos as reuniões Fique por Dentro, além das AGEs que já existiam.

O *"olho no olho"* nunca poderá ser substituído. Por isso, lembrem–se que as nossas portas sempre estarão abertas para vocês

Cap.03

Unimed Santa Bárbara d'Oeste e Americana

RELATÓRIO DE GESTÃO E SUSTENTABILIDADE **2019**

Unimed
Santa Bárbara d'Oeste e Americana

Unimed Santa Bárbara d'Oeste e Americana

Este relatório contém informações sobre a Unimed Santa Bárbara d'Oeste e Americana, uma das 347 cooperativas médicas de primeiro grau que integram o Sistema Unimed. Fundada em 1976, sua função é prestar serviços de assistência médico-hospitalar para clientes, pessoa física e pessoa jurídica, nos municípios de Santa Bárbara d'Oeste, Americana e Nova Odessa. Com sede na Avenida Brasil, 555, em Americana, no estado de São Paulo, possui gestão autônoma e independente e dispõe de uma ampla rede assistencial, formada por recursos próprios e credenciados distribuídos em toda a sua área de ação, entre hospitais, consultórios médicos e clínicas especializadas. Também opera no Intercâmbio Nacional Unimed, que compreende o atendimento de uma Unimed por outra, desde que o plano contratado permita. [102-1, 102-3, 102-4 e 102-5]

ESTRUTURA FÍSICA

A Unimed Santa Bárbara d'Oeste e Americana oferece aos seus clientes dois hospitais próprios: o Hospital Unimed Americana e o Hospital Unimed Santa Bárbara d'Oeste, além de uma parceria com a Santa Casa, de Santa Bárbara d'Oeste.

HOSPITAIS

O Hospital Unimed Americana possui instalações modernas e confortáveis, com novos equipamentos no Centro Cirúrgico, UTI Adulto e UTI Neonatal. Além disso, o local conta com serviço de hemodinâmica, diagnóstico por imagem, nutrição, farmácia e espaço exclusivo para cirurgias ambulatoriais.

Já o Hospital Unimed Santa Bárbara d'Oeste conta com um espaço amplo e um atendimento especializado, com serviços de nutrição, farmácia, além de uma área especial de Oncologia, onde são realizados os tratamentos oncológicos e acompanhamentos quimioterápicos. Na unidade há ainda o Pronto Atendimento, alas independentes para crianças e adultos e serviço de radiologia e pequenas cirurgias.

Unimed Santa Bárbara d'Oeste e Americana

HOSPITAL UNIMED AMERICANA

PRONTO ATENDIMENTO ADULTO

8 leitos

PRONTO ATENDIMENTO INFANTIL

4 leitos

EMERGÊNCIA ADULTO

4 leitos

EMERGÊNCIA INFANTIL

1 leitos

ALA I

20 leitos

UNIDADE CRÍTICA INTERMEDIÁRIA

13 leitos

ALA III

22 leitos

RPA

5 leitos

UTI ADULTO

9
(8 leitos + 1 isolamento)

UTI NEO

7
(5 leitos + 2 isolamentos)

Unimed Santa Bárbara d'Oeste e Americana

HOSPITAL UNIMED AMERICANA

SALAS CIRÚRGICAS

6 leitos

GO (GINECOLOGIA E OBSTETRÍCIA) **E MATERNIDADE**

25 leitos

(16 no alojamento + 8 na G.O + 1 no Centro Obstétrico)

PEDIATRIA

14 leitos

POLTRONAS NA SALA DE OBSERVAÇÃO

7

POLTRONAS NA SALA DE INALAÇÃO

6

LITOTRIPSIA

RADIOLOGIA (RAIO X, ULTRASSOM E TOMOGRAFIA)

HEMODINÂMICA

LABORATÓRIO INTERNO DE ANÁLISE CLÍNICA

Unimed Santa Bárbara d'Oeste e Americana

HOSPITAL UNIMED SANTA BÁRBARA D'OESTE

OBSERVAÇÃO ADULTO

6 leitos

OBSERVAÇÃO INFANTIL

3 leitos

EMERGÊNCIA

2 leitos

ONCOLOGIA

MASCULINOS

4 leitos

FEMININOS

4 leitos

SANTA CASA

ALA EXCLUSIVA LEITOS CLÍNICOS

ALA EXCLUSIVA LEITOS CIRÚRGICOS

LEITOS DE UTI

CENTRO CIRÚRGICO

Unimed Santa Bárbara d'Oeste e Americana

PRONTO ATENDIMENTO

Os hospitais Unimed Americana e Santa Bárbara d'Oeste possuem Prontos Atendimentos para atender casos de urgência e emergência. Nestes locais, cada paciente é classificado em uma cor, sendo que os casos mais graves são atendidos primeiro. Essa prioridade é baseada no quadro clínico e não na ordem de chegada dos pacientes. Veja como funciona:

Vermelho
Emergência, com risco imediato de perda da vida.

Laranja
Urgência, com risco imediato de perda da função de órgãos ou membros.

Amarelo
Urgência, mas com possibilidade de espera.

Verde
Pouco urgente, com baixo risco de agravo à saúde.

Azul
Não grave, sem risco imediato à saúde.

Fonte: Protocolo de Manchester.

ETAPAS DE ATENDIMENTO

Unimed Santa Bárbara d'Oeste e Americana

PRINCIPAIS PRODUTOS

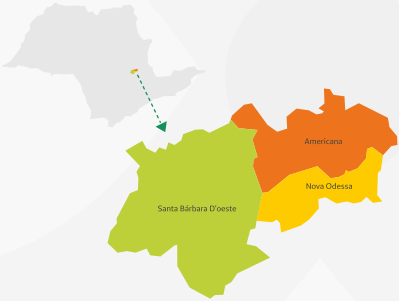
A carteira de produtos é constituída de planos de saúde individuais, familiares e empresariais, nas modalidades sem coparticipação, participativo e APS (Atenção Primária à Saúde), comercializados de acordo com a Lei 9656/98. Os planos apresentam-se nas seguintes modalidades:

[102-2]

MERCADOS ATENDIDOS

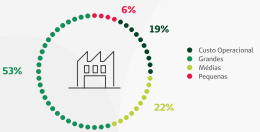
Acompanhe no mapa do estado de São Paulo nossa localização geográfica, os municípios cobertos e as informações sobre nossos clientes:

[102-6, 102-7 e 203-1]



Unimed Santa Bárbara d'Oeste e Americana

VIDAS POR TIPO DE EMPRESA



EMPRESAS CONTRATANTES

479

PARTICIPAÇÃO NO MERCADO

BENEFICIÁRIOS TOTAL

94.926

CONSULTAS (HUA E HUSBO)

221.871

INTERNAÇÕES

14.293

ATENDIMENTOS DOMICILIARES

7.923

[102-7 e 203-1]

Unimed Santa Bárbara d'Oeste e Americana

[203-1 e 203-2]

LOJA VIRTUAL

Em 2019, a Unimed Santa Bárbara d'Oeste e Americana se tornou a primeira operadora de saúde da região a lançar uma loja virtual para comercialização de planos.
A novidade foi amplamente divulgada em campanhas, entre elas a do "Natal Encantado", que teve como atrativo de compra o desconto de 10% nas seis primeiras parcelas de qualquer plano adquirido na loja virtual. A campanha esteve presente em pontos estratégicos da região, em especial no Tivoli Shopping, com forte comunicação, distribuição de balas e bexigas durante o período festivo.

ASSISTENTE VIRTUAL

A assistente virtual Nina foi outra novidade implantada em 2019. Criada para facilitar e agilizar o atendimento, a Nina realiza ações como emissão de segunda via de boleto e autorização de exames. Foco na aproximação e na interatividade para atingir diferentes públicos.

CAMPANHA DE VENDAS

A campanha de vendas "Trate a sua saúde como rainha", que ressaltou as vantagens do Plano VIP, também foi destaque em 2019 com a proposta de diversificar o portfólio de produtos. Este plano foca a Atenção Integral à Saúde, que tem como diferencial um olhar para a saúde de forma integral, visando a prevenção de doenças e a manutenção da saúde. Estivemos presentes nos pontos mais estratégicos da cidade e mostramos o cuidado e a valorização aos beneficiários.

Unimed Santa Bárbara d'Oeste e Americana

NÚCLEO DE MARKETING

Outra ação importante foi a formação de uma house (núcleo interno) para criação de campanhas publicitárias, comunicados e informativos de marketing e comunicação. Houve uma análise e constatou-se que seria vantajoso readequar a área de Marketing com colaboradores internos. Além da economia de R$ 300 mil com a rescisão do contrato de uma agência terceirizada, a ação proporcionou mais proximidade e dinamismo para a elaboração dos trabalhos.

PATROCÍNIOS E APOIOS [102-2]

Estar perto da comunidade é um dos objetivos da Unimed Santa Bárbara d'Oeste e Americana. Em 2019, diversos projetos contaram com patrocínios e apoios com o fornecimento de ambulância. Ao todo, uma média de 70 mil pessoas foram contempladas. Foram patrocinados eventos nas seguintes modalidades: esporte, cultura, saúde, alimentação, meio ambiente e social.

Unimed Santa Bárbara d'Oeste e Americana

MUDANÇAS SIGNIFICATIVAS NA ORGANIZAÇÃO [102-9 e 102-10]

CADEIA DE FORNECEDORES

As principais atividades da cadeia de fornecedores são a homologação, gerenciamento estratégico do ressuprimento dos produtos, serviços e negociações para que sejam contratadas empresas idôneas, com as melhores práticas de mercado e sempre voltadas para obtenção do melhor custo benefício para a Cooperativa. A aquisição de produtos do Almoxarifado, Farmácia Central, Farmácia Oncológica, materiais não padronizados e prestações de serviços atendem a necessidade de ressuprimento, abastecimento e funcionamento de toda a Cooperativa.

O processo de compra de produtos ou aquisição de serviços é formado por etapas que estão descritas no Regimento de Compras (veja ao lado):

PROCESSO DE COMPRAS

Unimed Santa Bárbara d'Oeste e Americana

A responsabilidade do comprador é negociar e comprar os produtos, conforme marcas padronizadas, para os itens de estoque, visando a sustentabilidade financeira da Cooperativa. O comprador não tem autonomia para comprar marcas que não sejam padronizadas. Quando elas estão em falta, a área técnica é consultada e valida outra marca a ser comprada, sempre de acordo com a disponibilidade de mercado.

Os fornecedores homologados para os produtos do estoque são avaliados por meio do sistema de farol que consta na plataforma de compras Bionexo. O farol verde significa que o fornecedor está apto a fornecer o produto. Para os medicamentos de alto custo é avaliado se o fornecedor tem a carta de credenciamento do laboratório para a comercialização da marca.

São utilizados para o processo de compras quatro sistemas de acordo com cada particularidade de integração: ERP MV Soul, Plataforma Bionexo, Plataforma Plannexo e TOTVS/BPM.

Para efetuar uma compra, a solicitação deve estar preenchida com todos os requisitos necessários bem como com a aprovação eletrônica do gestor responsável.

A Comissão de Padronização de Materiais e Medicamentos realiza um trabalho de oportunidades e leva em conta a redução de custos com qualidade através da introdução de novas marcas, necessidade de padronização de algo novo, para atender legislações ou quando não possui nenhum produto que possa ser substituído.

A ficha de solicitação de teste e padronização deve ser preenchida com as informações dos produtos, fornecedor, marca, valor, com controle de número, data e enviada para a Comissão de Controle de Infecção Hospitalar (CCIH) para dar continuidade aos testes junto as áreas responsáveis. A devolutiva quanto a aprovação ou reprovação é feita em reunião da comissão realizada mensalmente.

O resultado deste trabalho em equipe gerou economia de R$ 65.234,95 no período de junho a dezembro de 2019.

A avaliação de fornecedores é realizada no ato do recebimento dos produtos por meio de questionário via Sistema MV. Avaliam-se questões comerciais, qualidade dos produtos e se a nota é espelho do pedido.

Unimed Santa Bárbara d'Oeste e Americana

Caso alguma ocorrência seja identificada, o fornecedor é notificado via telefone e e-mail para que o problema seja resolvido. Caso a solução imediata não seja possível, é realizada a recusa e as devoluções da nota e produto. Exemplo: No indicador de recebimento de notas de julho a dezembro 2019 foram recebidas **2.738 notas**. Foram devolvidas **17 notas parciais de medicamentos, 03 notas parciais de materiais, 18 notas integrais de medicamentos e 41 notas integrais de materiais.**

O setor também realiza negociação de preços. Por meio deste trabalho, em 2019 a Cooperativa teve uma economia estimada em **R$ 157.891,21**. Nas negociações de custos evitados o total foi de **R$ 97.836.61** (reajuste de preços e trabalho junto ao cliente interno quanto a real necessidade da compra). O número estimado de fornecedores ativos em toda cadeia é de **1.139** e o número total de fornecedores engajados com os quais realizamos alguma compra em 2019 é de **633**, a maioria está localizada geograficamente no estado de São Paulo.

No ano de 2019 foram adquiridos **18.018** itens e o valor estimado dos pagamentos feito aos fornecedores contratados pela Área de Compras foi **R$38.092.420,60.**

Seguindo as premissas de segurança é solicitado aos fornecedores de serviço a documentação conforme as exigências da legislação nacional. Já o controle e a validação para a execução de um serviço são realizados pela área de Segurança do Trabalho.

ÓRTESES, PRÓTESES E MATERIAIS ESPECIAIS (OPME)

A aquisição de produtos de OPME atende a linha cirúrgica da Cooperativa. Toda cirurgia que envolve Órteses, Próteses e Materiais Especiais (OPME) necessita do crivo da Auditoria. Para facilitar a análise dos produtos e a liberação para os procedimentos cirúrgicos, implantou-se a padronização de acordo com os protocolos dos procedimentos e especialidades.

Com o alinhamento da padronização de produtos, foi definida como estratégia de negociação a homologação de fornecedores, cujo objetivo é identificar a qualidade no serviço prestado e no produto fornecido, bem como a facilidade no atendimento logístico.

Com a negociação de preços com os fornecedores homologados, a Cooperativa teve uma **economia estimada em R$ 120.415,31**, além disso não tivemos reajuste de nenhum acordo de preços.

Os fornecedores homologados são responsáveis por manter uma estrutura de atendimento de OPME diretamente no Hospital Unimed Americana para cirurgias de emergência. Para isso, o estoque conta com produtos consignados e equipamentos comodatados para uso imediato.

No ano de 2019 foram realizados 1952 procedimentos com uso de OPME a um custo de R$ 7.744.064,39.

Unimed Santa Bárbara d'Oeste e Americana

CADEIA DE SUPRIMENTOS

A cadeia de suprimentos da Cooperativa era terceirizada quanto à gestão e operação dos produtos estocáveis até 31 de maio de 2019. Havia uma empresa prestadora de serviços de gestão de logística de materiais hospitalares e proprietária de um sistema informatizado de gestão de fluxo de todos os itens. A terceirizada era responsável pelo recebimento, armazenamento, dispensação e entrega dos produtos em todas as unidades da Cooperativa.

A empresa iniciou a operação em 15 de maio de 2017 e foram registradas muitas intercorrências e divergências de estoque.

Além disso, problemas de interface entre os dois sistemas, uma vez que o utilizado pelo terceiro (Unilog) e o da Cooperativa (MV Soul) não se comunicavam, reforçaram a necessidade de se desfazer a parceria.

Em abril de 2019, foi realizado um estudo para que a operação dos produtos hospitalares voltasse para a Cooperativa.

O projeto foi aprovado pelo Conselho de Administração e implantado em 1º de junho de 2019 e a Cooperativa voltou a gerir a operação da cadeia de suprimentos com estrutura própria, o que gerou a economia mensal estimada de **R$ 116.031,38.**

Diante da mudança de cultura da empresa e graças ao engajamento das equipes com foco na sustentabilidade financeira, a evolução da cadeia pôde ser melhor mensurada, o que evitou desperdícios e um controle mais adequado dos recursos próprios.

A metodologia de armazenamento por posição trouxe otimização de espaço físico, o que possibilitou a unificação do estoque do laboratório com o almoxarifado e a mudança da área de compras, que agora fica ao lado da farmácia contribuindo ainda mais para os controles de toda a cadeia.

Unimed Santa Bárbara d'Oeste e Americana

REDE DE ATENDIMENTO

Integrar a jornada do paciente no sistema de saúde tem sido um dos principais desafios dentro da proposta de implantar um ecossistema de saúde. Esse objetivo está presente em toda a rede de atendimento da Unimed:

Unimed Santa Bárbara d'Oeste e Americana

CADEIA DE VALOR [102-9]

MÉDICOS COOPERADOS

347

MÉDICOS DE RECURSOS PRÓPRIOS

18

CLÍNICAS

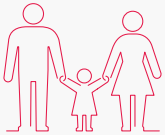
129

PROFISSIONAIS DA REDE DE TERAPIAS

108

HOSPITAIS PRÓPRIOS

2



ATENDIMENTO DOMICILIAR

1

HOSPITAIS CREDENCIADOS

4

LABORATÓRIOS DE PATOLOGIA CLÍNICA

11

LABORATÓRIO DE ANATOMIA PATOLÓGICA

3

LABORATÓRIO DE HEMOTERAPIA E HEMATOLOGIA CLÍNICA

1

Unimed Santa Bárbara d'Oeste e Americana

ESPAÇO NASCER

A mudança de sede do Espaço Nascer foi outra novidade em 2019. O setor ganhou uma nova casa, mais ampla e aconchegante: passou a funcionar na mesma sede do Núcleo Técnico do Laboratório, também na perspectiva de melhor aproveitamento dos nossos prédios.

A nova unidade concentra todas as ações do Programa Pré-Natal Ativo da Unimed, com atendimento médico, monitoragem e reuniões semanais de orientações sobre o parto e cuidados com o bebê às pacientes a partir da 34ª semana de gestação. Nestas ocasiões, a futura mamãe pode conhecer toda a gama de obstetras que a encontrarão no hospital para a realização do seu parto.

Com a ampliação da unidade, foi possível implantar melhorias no programa. Na prática, a gestante é acompanhada por uma equipe de pré-natal que é a mesma que estará ao lado dela durante o parto.

Depois do nascimento do bebê, a mamãe continua recebendo atendimento. Ela passa pelo ambulatório de amamentação e, com o apoio de toda a equipe, esse período se torna mágico como é o sonho de toda gestante. Os encontros do Nascer só terminam quando a mamãe estiver apta para seguir sozinha com a introdução da alimentação na rotina do bebê.

O Espaço Nascer faz parte do Programa Parto Adequado, da ANS (Agência Nacional de Saúde Suplementar), desenvolvido com exclusividade pela Unimed na região para proporcionar contato direto das gestantes e familiares com os médicos obstetras que realizam partos no Hospital Unimed Americana.

Espaço Nascer: Diretoria, equipe assistencial, administrativa e marketing

Unimed Santa Bárbara d'Oeste e Americana

ATUALIZAÇÃO DO MAPA ASSISTENCIAL DA UNIMED

Quando o foco principal é a redução de custos, o olhar atento para todos os prestadores de serviços da rede credenciada se faz necessário. O trabalho de atualizar o Mapa Assistencial da Unimed, que determina os critérios necessários para que o prestador atue em nossa rede, tem proporcionado segurança e qualidade no atendimento oferecido ao paciente.
Cada prestador de serviço tem comprovado diariamente, por meio de auditorias mais rigorosas e entrega de documentos, que está apto para atender nossas necessidades.

UNIFICAÇÃO

O olhar global para cada unidade de saúde tem gerado muito mais do que otimização dos serviços. Em 2019, a gestão dos Hospitais Unimed Americana e Unimed Santa Bárbara d'Oeste foi unificada, o que possibilitou uma conexão ágil e precisa, com foco na padronização.

A área da Qualidade dos hospitais e da Operadora também foi unificada, um avanço que proporciona ações na mesma direção e melhor alinhamento para a manutenção dos selos, certificações e acreditações. As farmácias satélites, que funcionam dentro dos hospitais, também passaram por uma revisão. As unidades III e IV foram unificadas e, com a centralização dos atendimentos e o estoque em um mesmo local, foi possível reduzir a quantidade de itens e extinguir cargos.

A unidade de Internação foi outro setor que passou por reestruturação. Após a revisão dos processos e atribuições, os setores foram unificados em uma única coordenação, sem perda da qualidade dos trabalhos, o que é o mais importante. No setor de Auditoria Médica, o foco passou a ser no desenvolvimento de protocolos médicos fundamentados em Medicina Baseada em Evidência.

REPADRONIZAÇÃO

Ao longo de 2019, uma série de medidas foram aplicadas para reduzir custos e evitar desperdícios. Somente a repadronização de materiais e medicamentos, por exemplo, proporcionou economia de mais de R$ 1 milhão. Além disso, a renegociação de contratos com fornecedores e o programa de reformulação dos honorários médicos também geraram economia, com a mesma qualidade de assistência.

A implantação do Plano Diretor do Centro Cirúrgico é outra atividade que merece destaque. Em virtude dos gastos excessivos com consertos de equipamentos, apesar das manutenções constantes, notou-se a necessidade de fazer um planejamento para gerenciar tudo isso. Foi criado, então, o Plano de Investimento para a Previsibilidade Orçamentária e o Plano de Crescimento e Sustentabilidade que estão sendo implantados em 2020.

Unimed Santa Bárbara d'Oeste e Americana

PLANTÃO 24 HORAS

Desde outubro, o Hospital Unimed Americana conta com plantão médico na especialidade de cirurgia geral presencial durante 24 horas. O plantão já existia, porém era feito no método à distância e o médico era acionado pelo telefone para só então se dirigir ao hospital para atender ao chamado. Isso deu maior qualidade ao atendimento e segurança aos pacientes, já que muitos necessitam deste especialista para avaliação in loco.

Com esse novo método de trabalho, o tempo em que o paciente que precisa de cuidados emergenciais leva desde que chega ao Pronto Atendimento até ir ao Centro Cirúrgico diminuiu de forma considerável. Na prática, muitas cirurgias foram agilizadas porque o atendimento médico foi realizado de forma rápida e eficiente.

HOSPITALIDADE

Proporcionar um ambiente mais confortável para os pacientes presentes em nossos hospitais também faz parte do dia a dia da Unimed Santa Bárbara d'Oeste e Americana.

Entre as ações de hospitalidade desenvolvidas estão apresentações do grupo de coral, composto por colaboradores voluntários; visitas de atores representando personagens infantis; entregas de canecas como presente de aniversário para os pacientes internados; distribuição de cartinhas de Natal, escritas por colaboradores e familiares, para levar carinho e aconchego aos beneficiários, além de atividades especiais em datas comemorativas.

Hospitalidade: Cantata

Hospitalidade: visita de Natal

Unimed Santa Bárbara d'Oeste e Americana

OLHAR PREVENTIVO PARA A CRISE DE DENGUE

A cada ano a história se repete. No período que vai de abril a setembro, as cidades da região vivem uma crise de dengue. Isso não é uma realidade apenas de Americana. A epidemia da doença se alastra por vários municípios brasileiros, deixando a população em pânico e as equipes médicas exaustas. Para resolver essa situação, a Unimed criou um plano de contingência de dengue para acolher de forma eficaz os 3 mil atendimentos a mais por mês que costumam ocorrer nesse período, sem prejudicar o andamento dos demais setores do hospital.

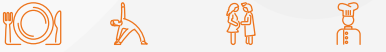
VIVER BEM

Cuidar do idoso e de portadores de doenças crônicas com o carinho e a atenção que eles merecem sempre foi um dos pilares do Programa Viver Bem. O espaço, que atua na prevenção à saúde, agora também monitora à distância, conta com telemonitoramento e consulta de enfermagem. Neste cenário com foco na contenção de custos, monitorar o estado de saúde dos portadores de doenças crônicas é também uma necessidade estratégica. Isso porque essas doenças possuem lento desenvolvimento e longa duração e muitas ainda não têm cura. Por isso, é fundamental acompanhar estes pacientes com mais frequência do que apenas no momento das consultas médicas. E uma das maneiras mais eficientes de se fazer isso é organizando um programa de telemonitoramento de crônicos, uma espécie de "call center" com a missão de ajudá-los a conviver com a doença, controlar a evolução e minimizar danos a longo prazo.

Além de garantir a qualidade de vida dos beneficiários, os resultados obtidos com essa ação contribuem para a sustentabilidade financeira da nossa Cooperativa. A lógica é simples. Se você atua em ações preventivas, logo reduz a necessidade de internações e de intervenções mais complexas, proporcionando também uma melhor qualidade de vida.

OFICINAS VIVER BEM

O Viver Bem é oferecido por nossa Unimed para promover a saúde e a qualidade de vida de nossos clientes. Para isso, ele conta com diversas oficinas e eventos que, através de uma equipe multidisciplinar, oferecem um acompanhamento próximo e completo a cada participante. São elas:



TECNOLOGIA

O desenvolvimento tecnológico e a segurança da informação também geraram mudanças significativas para a Cooperativa em 2019. Foram iniciados testes de captura de dados sensíveis, revisão de normas e documentos, testes de soluções e ações visando trabalhar a cultura dos colaboradores quanto à importância desse tema. A ação faz parte das tratativas da LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais) que entra em vigor em 2020.

A implantação da solução "Avatar" de faturamento nos hospitais também merece destaque. Trata-se de um serviço de inteligência e cruzamento de dados na conferência de contas hospitalares. A reestruturação da plataforma de informações BI (*Business Intelligence*), projetada para armazenar, analisar e relatar dados para a tomada de decisão de negócios, também foi extremamente relevante por parte dos setores Tecnologia da Informação (TI) e Núcleo de Informações Estratégicas (NIE).

O primeiro relatório dinâmico do BI é o Perfil Carteira, que traz informações das empresas e contratos de pessoa física para efetuar reajustes e análises de contratos com mais eficiência e rapidez.

Outra ação de impacto foi a substituição dos aplicativos para os cooperados e beneficiários – antes disponibilizados a um custo de R$ 5.500,00 mensal – por ferramentas fornecidas gratuitamente pela Unimed Fesp. Além de mais modernos e dinâmicos, os novos Apps passam por frequentes atualizações e possuem melhor desempenho.

Somando todas as ações de redução de custos e que impediram gastos ao longo do ano, houve uma economia de mais de R$ 390 mil reais neste setor. Alguns exemplos são a troca do mantenedor de telefonia fixa, que permitiu uma economia de R$ 135 mil no ano, a substituição dos aplicativos para cooperados e beneficiários por ferramentas gratuitas, gerando uma economia de R$ 20 mil em 2019 e a migração do Windows 7 para o Windows 10 em janela gratuita, sem custos para a Cooperativa.

Unimed Santa Bárbara d'Oeste e Americana

CERTIFICAÇÕES E INDICADORES

IDSS

A Unimed Santa Bárbara d'Oeste e Americana obteve 1, a nota máxima no ranking do IDSS (Índice de Desempenho da Saúde Suplementar) em 2018 (ano-base 2017). A Operadora ficou em primeiro lugar no estado de São Paulo e em quinto na classificação nacional.

Indicador que avalia o desempenho das operadoras de saúde nos quesitos de qualidade em atenção à saúde, garantia de acesso, sustentabilidade no mercado e gestão de processos e regulação, o IDSS é reflexo do trabalho coletivo e aponta o comprometimento de todos os colaboradores com a melhoria constante dos serviços.

A partir do ano-base 2017, iniciou-se uma nova etapa do Programa de Qualificação, que passou a utilizar o TISS (Troca de Informações na Saúde Suplementar), um padrão de trocas eletrônicas de dados de atenção à saúde.

Confira abaixo os resultados da Unimed Santa Bárbara d'Oeste e Americana (Ano-Base 2017):

QUALIDADE EM ATENÇÃO À SAÚDE (IDQS) **1,0000**

ÍNDICE DE DESENVOLVIMENTO DA SAÚDE SUPLEMENTAR (IDSS) **1,0000**

GARANTIA DE ACESSO (IDGA) **0,8000**

SUSTENTABILIDADE NO MERCADO (IDSM) **1,0000**

GESTÃO DE PROCESSOS E REGULAÇÃO (IDGR) **0,8173**

Entre os diferenciais que contribuíram para essa excelente posição estão os projetos Parto Adequado e Idoso Bem Cuidado, a Pesquisa de Satisfação ANS anual, o PromoPrev (Programa de Promoção da Saúde e Prevenção de Riscos e Doenças), por meio das ações do Viver Bem, e a Acreditação RN 277 Nível 1.

Unimed Santa Bárbara d'Oeste e Americana

RN 277

Outro importante título conquistado em 2019 foi a recertificação RN 277 – Nível 1, a mais alta nota no Programa de Acreditação de Operadoras, que certifica a qualidade assistencial das operadoras de planos de saúde no Brasil. O resultado reflete o empenho diário dos colaboradores da Operadora para a entrega do melhor atendimento aos nossos beneficiários.

Durante a avaliação externa, os colaboradores mostraram estar preparados e atenderam aos requisitos das sete dimensões avaliadas. A certificação simboliza que a Operadora possui processos robustos e de qualidade. Além disso, parte da nota total do IDSS, importante índice de avaliação dos serviços de saúde, vem desta certificação.

Confira ao lado nossas notas:

DIMENSÃO 1
PROGRAMA DE MELHORIA DA QUALIDADE – PMQ
86,36

DIMENSÃO 2
DINÂMICA DA QUALIDADE E DESEMPENHO DA REDE PRESTADORA
100,00

DIMENSÃO 3
SISTEMÁTICAS DE GERENCIAMENTO DAS AÇÕES DOS SERVIÇOS DE SAÚDE
100,00

DIMENSÃO 4
SATISFAÇÃO DOS BENEFICIÁRIOS
100,00

DIMENSÃO 5
PROGRAMAS DE GERENCIAMENTO DE DOENÇAS E PROMOÇÃO DA SAÚDE
95,00

DIMENSÃO 6
ESTRUTURA E OPERAÇÃO
93,33

DIMENSÃO 7
GESTÃO
93,75

NOTA FINAL DA AVALIAÇÃO
96,53

RESULTADO: NÍVEL 1

Unimed Santa Bárbara d'Oeste e Americana

GPTW 2018

A Certificação GPTW reconhece organizações com excelentes ambientes de trabalho. A Unimed Santa Bárbara d'Oeste se destacou nesta premiação no ranking referente aos dados coletados em 2018. Enquanto a Operadora se classificou na 6º posição, o Hospital Unimed ficou em 7º lugar das melhores empresas para se trabalhar na região, uma demonstração de que, além de cuidar bem das mais de 90 mil vidas, cuidamos muito bem de nossos colaboradores.

ONA NÍVEL 3

O Hospital Unimed Americana é um dos poucos no Brasil e o único da região que possui o selo de acreditação ONA 3, nível máximo de qualificação destinado apenas a hospitais que dispõem de uma equipe totalmente alinhada com a segurança do paciente, com a qualidade assistencial e com a excelência em gestão.

GUARDIÃ DA CENTRAL

No mês de maio, a Central de Materiais Esterilizados (CME) se tornou a única em nossa área de atuação a receber o título de "Guardiã da Central", expedido pela multinacional 3M Company às unidades que trabalham com qualidade à assistência indireta ao paciente.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Seguindo critérios do documento técnico da ANS (Agência Nacional de Saúde Suplementar), desde 2017 a Unimed Santa Bárbara d'Oeste e Americana promove e divulga em seu site os resultados da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários ANS.
O objetivo da pesquisa é monitorar anualmente a satisfação do beneficiário por meio de questões sobre critérios de atenção à saúde, canais de comunicação, avaliação geral do plano de saúde e informações adicionadas pela Unimed (prazo para autorizações e escolaridade do respondente). Do total de 600 entrevistados em 2018, 82,83% avaliaram o plano de saúde como bom ou muito bom, assim como 81,33% do total recomendariam ou definitivamente recomendariam o plano de saúde.

A realização da pesquisa dentro dos padrões da ANS garantiu à Unimed: atendimento de três requisitos da Dimensão de Satisfação dos Beneficiários (Dimensão 4) na Acreditação RN 277, e garantia de 25% da nota da Dimensão de Sustentabilidade no Mercado (IDSM) no Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS).

Cap.04

Partes Interessadas

RELATÓRIO DE GESTÃO E SUSTENTABILIDADE **2019**

Unimed Santa Bárbara d'Oeste e Americana

Partes Interessadas

COOPERADOS

Em 2019, diversas ações foram realizadas para os médicos da Unimed, com apoio da área de Relacionamento com o Cooperado, que atua como interlocutora de projetos, reuniões e esclarecimentos de dúvidas. Além disso, os cooperados contam com visitas periódicas aos consultórios para entregas de documentos e recolhimento de amostras para o projeto Farmácia Solidária. Outra ação é a entrega dos presentes de aniversário, cuja compra foi aprovada pela gestão anterior e realizada ao longo de 2019.

PROGRAMA DE VALORIZAÇÃO DO COOPERADO

O Programa de Valorização do Cooperado visa incentivar o cooperado a estar cada vez mais presente nos eventos e nas decisões da nossa Unimed. É também um incentivo para que se atualize com a participação em cursos e congressos, visando a melhoria contínua da qualidade dos serviços e a sustentabilidade financeira da Cooperativa. Quanto mais participam de reuniões, assembleias e demais projetos, melhor pontuam e recebem reembolsos. Em 2019, um total de 102 médicos cooperados se beneficiaram deste programa.

BENEFÍCIOS

Também foram oferecidos aos médicos cooperados os benefícios de Seguro de Vida, Garantia Funeral, Seguro de Renda por Incapacidade Temporária (Serit) e Previdência Privada.

RAR

O RAR (Repouso Anual Remunerado) é um projeto que proporciona um descanso de 20 dias consecutivos aos médicos cooperados, com repasse da média da produção médica. Em 2019, 64 cooperados usufruíram do benefício. A adesão ou não ao programa é de livre escolha dos médicos.

CAFÉ SAÚDE

O programa Café Saúde é realizado duas vezes ao ano e oferece aos médicos cooperados da Unimed Santa Bárbara d'Oeste e Americana a oportunidade de realizarem exames preventivos e confraternizarem em um saudável café da manhã. Participam da atividade educadores físicos, nutricionistas, médico do trabalho, técnicos do Unicoo Laboratório, além da equipe de Relacionamento com o Cooperado. A ação tem como objetivo a promoção da saúde.

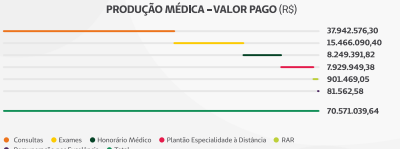
Partes Interessadas

MBA GESTÃO DE NEGÓCIOS EM SAÚDE

O incentivo ao desenvolvimento constante também é um dos objetivos da nossa Unimed. Por isso, em 2019, houve a negociação de valores com a Faculdade Unimed para um curso in company, oferecido a médicos cooperados e a alguns colaboradores. A Cooperativa custeia a infraestrutura para a realização das aulas. Ao todo, o curso conta com 29 participantes.

PRODUÇÃO MÉDICA

O valor total de produção médica repassado aos cooperados em 2019 foi de R$ 70.571.039,64. Confira a distribuição por procedimento:



AGE E FIQUE POR DENTRO

A busca pela transparência nas discussões e decisões foi uma realidade em 2019. Além da AGO (Assembleia Geral Ordinária), que elegeu o novo Conselho de Administração para o mandato 2019–2022, foram realizadas duas AGEs (Assembleia Geral Extraordinária), nos dias 25 de abril (com a presença de 97 participantes) e 07 de outubro (com a participação de 90 cooperados) e três edições do Fique por Dentro (reuniões para tratar sobre temas de interesse da Cooperativa), nos dias 26 de junho, 09 de setembro e 11 de novembro, com a presença de 73, 80 e 74 participantes, respectivamente.

Partes Interessadas

COLABORADORES [405-1]

Proporcionar mais qualidade de vida a cada colaborador foi o principal objetivo em 2019. Essa visão generalista, que preza pelo cuidado com o funcionário e que se preocupa com a empresa, resultou em diversas estratégias para otimizar funções e melhorar processos. A Unimed como um todo passou por uma revisão estratégica.

Em muitas áreas, houve um remanejamento de funções, de acordo com as que tinham vagas em aberto. No ano de 2019, a Unimed ofereceu 109 oportunidades internas e teve um aproveitamento de 100% dos estagiários, fazendo valer um de nossos pilares que é reter pessoas.

Ouvir os colaboradores também foi uma ação ativa. Dessa forma, dialogando com o maior patrimônio da Cooperativa, foi possível dar ênfase a um dos nossos valores: a transparência. Por isso, como projeto piloto, a equipe ouviu todos os colaboradores dos setores da Internação, Serviço Social, Unidade Crítica Intermediária, UTI Neonatal e Pronto Atendimento HUA e HUSBO. Através deste acolhimento, gerou-se um diagnóstico e houve a execução de um plano de ação, com atividades específicas para cada área. Quando toda a equipe tem o mesmo objetivo, todos saem ganhando.

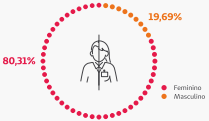
Outra ação relevante foi a redução de horas extras e de banco de horas buscando melhorar o equilíbrio e proporcionar mais qualidade de vida ao colaborador. Tendo em vista que um colaborador motivado faz toda a diferença no bom andamento da empresa, a Unimed se concentrou em potencializar talentos internos com treinamentos técnicos e comportamentais de educação continuada.

Partes Interessadas

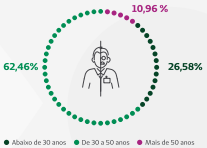
INFORMAÇÕES SOBRE EMPREGADOS E OUTROS TRABALHADORES [102-8 e 405-1]

EMPREGADOS POR GÊNERO

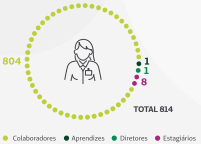
EMPREGADOS POR GÊNERO



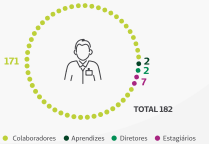
EMPREGADOS POR FAIXA ETÁRIA



FEMININOS POR TIPOS DE EMPREGO



MASCULINO POR TIPOS DE EMPREGO



Partes Interessadas

HAPPY HOUR DOS COLABORADORES

Foram realizadas cinco edições do Happy Hour dos colaboradores, que proporciona um momento de confraternização em um ambiente agradável e com boa gastronomia. Já a tradicional cesta de Natal foi substituída pelo gift pass, um cartão de crédito no valor de R$ 150,00.

SER UNIMED

O programa que homenageia os colaboradores com 10, 20, 30 e 40 anos de casa contou com novidades em 2019. Os participantes gravaram vídeos especiais nos quais relataram histórias emocionantes e curiosidades de sua trajetória na Unimed. Além disso, o evento de comemoração foi reformulado e se tornou um happy hour, no qual os participantes receberam homenagens individuais e puderam confraternizar. Para fechar com chave de ouro, receberam em suas casas uma linda cesta de guloseimas para compartilharem com seus familiares.

TREINAMENTOS [404-1]

Os investimentos em treinamento também estiveram presentes em 2019. Foram 14.878 horas no total, o que resultou em uma média de 12,56 horas por colaborador. Além disso, o programa POD (Programa de Oportunidade de Desenvolvimento) foi um dos destaques e resultou na promoção de 6 novos líderes.

INVESTIMENTOS EM TREINAMENTOS

14.878
Horas de Treinamentos

12,56
Horas de Treinamentos por Colaborador

6
Novos Líderes

Partes Interessadas

ACORDOS DE NEGOCIAÇÃO COLETIVA [102-41]

100% dos colaboradores são abrangidos nas categorias sindicais.

BENEFÍCIOS OFERECIDOS AOS COLABORADORES [401-2]

Confira os benefícios oferecidos aos colaboradores em 2019:

PLANO DE SAÚDE

Oferecido a todos os colaboradores contratados em regime CLT.

PARTICIPAÇÃO NO RESULTADO DO EXERCÍCIO

Percentual sobre o salário do colaborador, pago no mês de abril, observando critérios de lucro ou prejuízo no período.

PREVIDÊNCIA PRIVADA

Incentivo para complementação de aposentadoria que corresponde a 0,5% do salário nominal subsidiado integralmente pela Unimed.

QUINQUÊNIO

A cada cinco anos, contados da data de admissão, o colaborador receberá um salário de gratificação.

SEGURO DE VIDA

Invalidez permanente ou parcial por acidente e indenização por morte acidental.

AUXÍLIO-CRECHE

Possibilita que a colaboradora receba uma contribuição mensal por filho e escolha a creche/escolinha de sua preferência para matriculá-lo. O valor do benefício e o período de cobertura variam conforme acordo firmado com o sindicato de cada categoria.

UNIMED ODONTO

ASSISTÊNCIA MÉDICA

CONVÊNIOS COM FARMÁCIAS USIMED

CLUBE DE VANTAGENS DA ADCF UNIMED

TIPOS E TAXAS DE LESÕES [403-2]

A cultura prevencionista na instituição é bem disseminada e constantemente reforçada para cuidar da saúde e evitar acidentes. O cuidado especial com o risco biológico estabelece também um protocolo específico para cuidados nesta categoria.

Os casos de acidentes de trabalho com sangue e outros fluidos potencialmente contaminados são tratados como urgência médica, uma vez que, para se obter maior eficácia, as intervenções para profilaxia necessitam ser iniciadas logo após a ocorrência do acidente.

O trabalhador nesta condição é acompanhado pelas equipes de Medicina e Segurança do Trabalho até a conclusão da conduta indicada. Visando a prevenção, além dos exames complementares realizados junto ao periódico e encaminhamento para o cuidado, é realizado a vacinação contra a gripe que, em 2019, imunizou 975 colaboradores, o equivalente a 99% do total.

Partes Interessadas

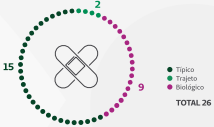
CIPA

Nossa Cooperativa possui duas Cipas (Comissões Internas de Prevenção de Acidentes), sendo uma no Hospital Unimed Americana, estruturada com 22 integrantes do total de 591 colaboradores que atuam na unidade, e outra no Hospital Unimed Santa Bárbara, que possui oito membros dentre o total de 90 colaboradores.

Em 2019, foram registrados 26 casos de acidentes de trabalho contra 44 ocorrências em 2018. Atribuímos essa redução à intensificação de treinamentos para o uso correto de EPIs (Equipamentos de Proteção Individual) fornecidos pela equipe de Segurança do Trabalho. Nas unidades que não possuem Cipa constituída, realizamos treinamentos específicos para estimular o olhar prevencionista.

ACIDENTES POR GENERO

TIPOS E TAXAS DE LESÕES



ABSENTEÍSMO (MÉDIA ANUAL)

2,53%

ATESTADO MÉDICO

4613 Dias

LICENÇA MATERNIDADE

35

Partes Interessadas

CLIENTES

A qualidade e a segurança são requisitos fundamentais para os Hospitais Unimed Santa Bárbara d'Oeste e Americana. A garantia deles ocorre por meio da gestão de riscos e mapeamento de processos, protocolos, além de ações, treinamentos e auditorias, realizados pelo Núcleo de Segurança do Paciente, que acompanha as 06 metas internacionais de Segurança do Paciente, preconizadas pela OMS (Organização Mundial da Saúde).

Durante o ano, as metas de segurança são relembradas através de campanhas e ações lúdicas, como forma de fixar sua importância e mobilizar as equipes para a aplicação diária delas para reduzir os riscos de eventos adversos e proporcionar cada vez mais segurança a todos no ambiente hospitalar.
As metas são:

1 IDENTIFICAR CORRETAMENTE O PACIENTE

Objetivo de garantir a correta identificação do paciente, a fim de reduzir a ocorrência de incidentes. O processo deve assegurar que o cuidado seja prestado à pessoa para a qual se destina o tipo de procedimento ou tratamento, prevenindo a ocorrência de erros e enganos que o possam lesar.

2 MELHORAR A COMUNICAÇÃO ENTRE PROFISSIONAIS DE SAÚDE

Objetivo de melhorar a efetividade da comunicação entre os prestadores de cuidado, garantindo que as informações verbais referentes aos pacientes sejam precisas e completas bem como a forma de registro dessas informações, de maneira que ocorra de forma clara e oportuna, sem ambiguidades, com a certeza da correta compreensão por parte do receptor da informação.

3 MELHORAR A SEGURANÇA NA PRESCRIÇÃO, NO USO E NA ADMINISTRAÇÃO DE MEDICAMENTOS

Objetivo de promover práticas seguras no uso de medicamentos. Devido à alta complexidade hospitalar a assistência à saúde sempre envolverá riscos, mas esses podem ser reduzidos quando são analisados e combatidos, evitando que sejam possíveis causas de eventos adversos. Os erros de medicação representam grave problema, sendo considerados um dos principais eventos adversos. Por este motivo o protocolo de cadeia medicamentosa orienta a dispensação segura dos medicamentos.

Partes Interessadas

ASSEGURAR CIRURGIA EM LOCAL DE INTERVENÇÃO, PROCEDIMENTO E PACIENTE CORRETOS

Objetivo de implantar medidas para reduzir a ocorrência de incidentes, eventos adversos e a mortalidade cirúrgica. Possibilita o aumento da segurança na realização de procedimentos cirúrgicos em local e paciente corretos, por meio do uso da Lista de Verificação de Cirurgia Segura.

HIGIENIZAR AS MÃOS PARA EVITAR INFECÇÕES

A higiene das mãos é o mais importante procedimento de controle de infecção executado pelos profissionais de saúde. Essa conduta minimiza a transmissão de infecções entre os pacientes/clientes.

REDUZIR O RISCO DE QUEDAS E LESÃO POR PRESSÃO

Objetivo de prevenir a queda ou lesão por pressão, através de instrumento norteador que mensura o risco de cada paciente, considerando suas particularidades.

Partes Interessadas

SOCIEDADE

O contato com a comunidade, com projetos relevantes para todos, é um dos pilares do Cooperativismo. Por isso, nossa Unimed promoveu diversas ações com esse foco em 2019:

CAMPANHA DO AGASALHO

Realizada entre os meses de maio e julho, a campanha arrecadou 476 doações, contendo roupas, cobertores, travesseiros, sapatos, entre outros itens. A ação foi realizada pela nossa Unimed, em parceria com o Fundo Social de Solidariedade.

DOAÇÕES **476 Itens**

PROGRAMA PRESENTE DO BEM

O Programa Presente do Bem consiste em dar folga para o colaborador no dia de seu aniversário de nascimento, desde que ele contribua com 8 horas de trabalho voluntário nas atividades solidárias da Cooperativa ao longo do ano e faça o curso de voluntariado da Fundação Unimed. Desta forma, nossa Unimed está reconhecendo que a adoção de uma Política de Voluntariado é estratégica para o fortalecimento da cultura corporativa, para a gestão do capital humano e para a proximidade da Cooperativa com a sua comunidade. No total, 86 voluntários participaram das atividades em 2019.

VOLUNTÁRIOS **86**

EXPOSIÇÃO MULHERES REAIS

Com entrada gratuita e aberta a toda a comunidade, a exposição foi realizada de 07 a 30 de outubro, no Tivoli Shopping, em Santa Bárbara d'Oeste, destacando fotos e depoimentos de pacientes da Oncologia da Unimed. A ação também ganhou repercussão nas redes sociais, com um vídeo emocionante que mostrou a surpresa e a alegria das participantes ao verem suas fotos pela primeira vez.

Partes Interessadas

PROGRAMA VIDA VERDE

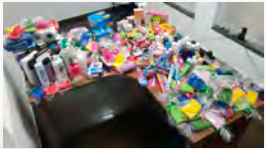
Em sua 12ª edição, o evento proporcionou um sábado divertido para as mamães e as crianças nascidas na maternidade da nossa Unimed. Mais de 80 mudas de árvores foram plantadas e 300 balões foram soltos, contendo sementes de árvores de pequeno porte. Antes realizada em Americana, em 2019 a ação ocorreu pela primeira vez em Santa Bárbara d'Oeste, com o objetivo de expandir essa atividade para as demais cidades de atuação de nossa singular. Sustentabilidade e interação entre todos os participantes!

MUDAS PLANTADAS 80

BALÕES COM SEMENTES 300

PRESENTEIE UM BOM VELHINHO

Ao longo do mês de dezembro, a Unimed realizou uma ação de arrecadação de produtos de higiene pessoal para serem doados ao Asilo São Vicente de Paulo, em Santa Bárbara d'Oeste. Colaboradores de diversos setores contribuíram com as doações e foram arrecadados mais de 500 itens de higiene, distribuídos em uma animada manhã de sábado com direito a visitas, conversas e sorrisos.



DOAÇÕES 500 Itens de higiene

Cap.05

Desempenho Econômico

RELATÓRIO DE GESTÃO E SUSTENTABILIDADE 2019

Unimed Santa Bárbara d'Oeste e Americana

Desempenho Econômico

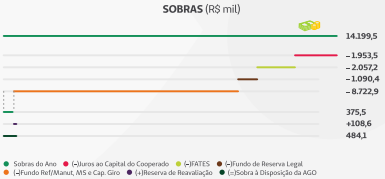
As sobras da Unimed em 2019 atingiram R$ 14.199,5 mil, um crescimento de 37,5% em relação a 2018. [201-1]

SOBRAS (R$ mil)

Dessas sobras, R$ 1.953,5 mil foram lançados à conta capital de cada cooperado pelo pagamento de juros sobre capital calculados à razão de R$ 5,968%, taxa correspondente à taxa Selic média do ano.

Após as destinações obrigatórias ao FATES e ao fundo de reserva legal, bem como ao fundo para reforma/manutenção, margem de solvência e capital de giro constituído por decisão assemblear em 07/10/2019, o montante à disposição da Assembleia Geral Ordinária é de R$ 484,1 mil.

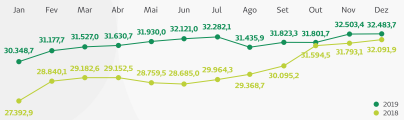
SOBRAS (R$ mil)



Desempenho Econômico

Apesar do número de beneficiários ter caído 4,66% em 2019, o faturamento total com planos de saúde e intercâmbio com outras Unimeds aumentou em 7,1%. Isso foi possível em função dos reajustes aplicados aos contratos empresariais deficitários e pelo aumento no número de vidas de pessoa física, o que elevou o preço médio dos planos.

EVOLUÇÃO DO FATURAMENTO (MR$)

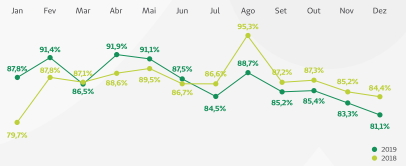


VARIAÇÃO DO FATURAMENTO (MR$)

Desde julho, os custos assistenciais se mantiveram sob controle, em patamares que possibilitaram um resultado positivo constante.

Devido à alta sinistralidade do primeiro semestre, com percentuais que ultrapassaram 90% em três dos seis meses, a redução na média geral do ano foi pequena, passando de 87,1% em 2018 para 87,0% em 2019.

EVOLUÇÃO DA SINISTRALIDADE



Desempenho Econômico

VARIAÇÃO DA SINISTRALIDADE

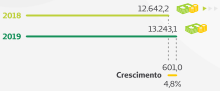
Em 31/12/2019, o volume de aplicações financeiras vinculadas à ANS para fazer frente às provisões técnicas e ao lastro exigido pelo órgão regulador atingiu o montante de R$ 13.243,1 mil, um crescimento de 4,8% sobre o saldo de 31/12/2018.

Por outro lado, as aplicações financeiras livres, assim chamadas aquelas que não estão vinculadas à ANS e são de livre movimentação, saltaram de R$ 8.447,7 mil para R$ 25.080,9 mil, um expressivo crescimento de 196,9%.

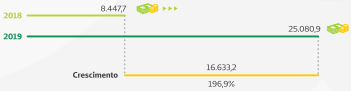
Dos R$ 16.633,2 mil aplicados a mais, cabe destacar a venda de 98% das ações que detínhamos da Unimed Participações S.A., resultando em R$ 14.044,3 mil. Os R$ 2.588,9 mil restantes foram originados pelo efetivo resultado operacional no ano.

Outro ponto importante foi a pulverização do risco dessas aplicações. Atualmente, os recursos estão distribuídos em 5 instituições financeiras.

APLICAÇÕES VINCULADAS ANS (MR$)



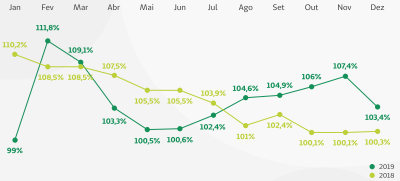
APLICAÇÕES LIVRES (MR$)



Desempenho Econômico

A margem de solvência é uma regra que existe desde 2001. Nela, foi criado o conceito de Patrimônio Mínimo Ajustado (PMA) que nada mais é que o patrimônio líquido ajustado por deduções estabelecidas em norma da ANS.
A regra de margem de solvência exige que o PMA das operadoras seja maior ou igual a 33% dos custos assistenciais anuais. Esses custos são calculados por média móvel dos últimos 36 meses. Portanto, quanto mais a Operadora cresce, ou quanto maior é a sinistralidade, maior é a exigência.

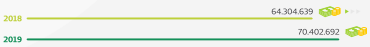
EVOLUÇÃO ÍNDICE DE MARGEM DE SOLVÊNCIA



A norma da ANS permitiu a constituição gradual da margem, concedendo prazo até 12/2022 para que o PMA alcance a totalidade. Assim, para dezembro de 2019, o PMA deve ser, no mínimo, 77,9% do montante estabelecido para dezembro de 2022. Pelo escalonamento, mensalmente as operadoras precisam aumentar o percentual constituído à razão de 0,615%, de modo que ao findar do período todas terão PMA satisfazendo os 100% da margem.

No caso da Unimed, a exigência com base na média de custos assistenciais de 01/2017 a 12/2019 é de possuir um PMA de R$ 70,403 milhões até o final de 2022. Isso equivale a uma obrigação de autocapitalização da ordem de R$ 433 mil/mês.

EXIGIDA ATÉ DEZ/2022 (R$)

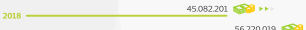


Desempenho Econômico

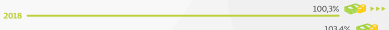
O PMA da Unimed encerrou o exercício em R$ 56,220 milhões. Obedecendo-se o percentual de escalonamento de 77,9% para dezembro, o valor mínimo de PMA seria de R$ 54,844 milhões, mas a Operadora tem o benefício de redução do PROMOPREV Programa de Prevenção aprovado pela ANS, que derruba esse valor para R$ 54,348 milhões.

Em suma, superamos o valor necessário em R$ 1,872 milhões, equivalentes a 103,4% do mínimo, uma folga maior que em 2018 quando a suficiência foi de apenas R$ 123,057 mil (100,3% de cobertura).

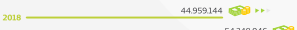
P.M.A. (R$)



SUFICIÊNCIA (%)



COM ESCALONAMENTO (R$)



SUFICIÊNCIA (R$)

Cap.06

Desempenho Ambiental

RELATÓRIO DE GESTÃO E SUSTENTABILIDADE 2019

Unimed
Santa Bárbara
d'Oeste e Americana

Desempenho Ambiental

A adoção do perfil de desenvolvimento sustentável está ligada, principalmente, à determinação de readequar o fluxo diário da Cooperativa para um novo modelo de atuação, proporcionando uma nova cultura com foco na redução de custos e no melhor aproveitamento dos resíduos gerados por nossas unidades.

Campanhas de consumo consciente realizadas pelo Comitê de Sustentabilidade são medidas internas para reforçar a relevância do uso adequado de nossos recursos. Além disso, uma forma de mensurar os impactos causados pela Cooperativa é monitorando o consumo e a destinação dos resíduos gerados em nossas unidades, tanto em nossos recursos próprios como nos prédios administrativos.

Em 2019, esse monitoramento se tornou ainda mais efetivo graças à disponibilização, por parte da empresa responsável pela reciclagem e descarte correto dos resíduos da Unimed, de baias exclusivas para a destinação de papel, plástico e papelão, o que possibilitou a mensuração individual de cada item e, consequentemente, melhor controle do material reciclado.

Também estamos comprometidos em atender às resoluções de Meio Ambiente RDC ANVISA 222/2018 e CONAMA nº 358/2005 que ditam sobre o tratamento e a disposição final dos resíduos dos serviços de saúde.

COLETA DE MATERIAIS RECICLÁVEIS [306-2]

ITEM	2018		2019
Papelão (Kg)	1.645	▲▲	4.180
Folha sulfite (Kg)	374,07	▲▲	950
Papel Misto (Kg)	255,94	▲	650
Plástico (diversos) (kg)	246,10	▲	625
Pilhas e baterias (Kg)	53	▲	55
Tarja de cartão magnético (kg)	42	▼▼	18
Lixo eletrônico (kg)	435	▼▼	150,40
Tunners e cartuchos (unid.)	495	▲	697
Lâmpadas (unid)	780	▼▼	425

COMPRA DE MATERIAIS RECICLÁVEIS [301-1]

ITEM	2018		2019
Papel Sulfite Branco A4 (pct)	7.160	▼	6.900
Papel Toalha (unid)	9.918	▲	10.446
Papel Higiênico Rolo e Interfoliado (pct)	4.808	▼	4.600
Copos Plásticos 180 ml e 50 ml (pct)	16.850	▼	15.500
Saco Plástico (unid.)	16.600	▲▲	21.937

Desempenho Ambiental

CONSUMO DE ÁGUA E ENERGIA [302-1 e 303-1]

Em 2019, iniciamos um controle mais eficiente do consumo de água e energia elétrica. Antes realizado com base no valor mínimo das contas dos prédios, o processo passou a ser acompanhado mês a mês permitindo a verificação real do consumo da cooperativa como um todo. Em resumo, não houve um aumento no consumo, apenas uma verificação mais apurada.

A expectativa agora é a redução do consumo graças à mobilização de colaboradores com ações de conscientização quanto ao uso consciente destes recursos. Outras iniciativas que poderão contribuir são o processo de substituição das lâmpadas fluorescentes por lâmpadas de LED, que possuem maior eficiência energética, e o acompanhamento para identificar possíveis vazamentos na rede de água e esgoto, a fim de que providências imediatas sejam tomadas sem prejuízo ao meio ambiente.

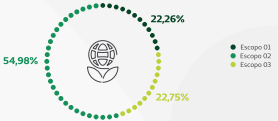
Desempenho Ambiental

EMISSÃO DE GASES DE EFEITO ESTUFA [305-1, 305-2 e 305-3]

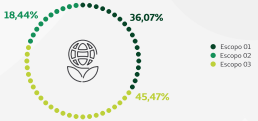
Em 2012, a Unimed Santa Bárbara d'Oeste e Americana adotou o Inventário de Emissões de Gases de Efeito Estufa (IGEE), disponibilizado pela Unimed do Brasil, por intermédio da ferramenta Calculadora de CO^2. A ferramenta auxilia no gerenciamento das emissões geradas pela Cooperativa, além de ser um pré-requisito para a certificação do Selo de Governança e Sustentabilidade.
Em 2019, realizamos este levantamento mais uma vez, com base no consumo de energia elétrica, gás de cozinha, ares condicionados, geradores de energia, descartes recicláveis, entre outros itens, considerando 100% da nossa estrutura (Recursos Próprios e Operadora).

Uma vez constatada a quantidade de emissões, tem sido possível realizar parcialmente a compensação dos gases por meio do plantio de uma árvore para cada bebê nascido em nossa maternidade, durante o programa Vida Verde.

EMISSÃO GERADAS POR ESCOPO - 2018

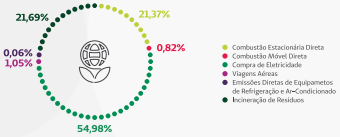


EMISSÃO GERADAS POR ESCOPO - 2019

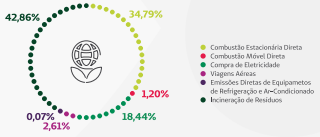


Desempenho Ambiental

EMISSÃO GERADAS POR TIPO DE FONTE – 2018



EMISSÃO GERADAS POR TIPO DE FONTE – 2019



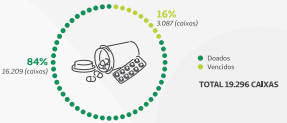
Desempenho Ambiental

FARMÁCIA SOLIDÁRIA

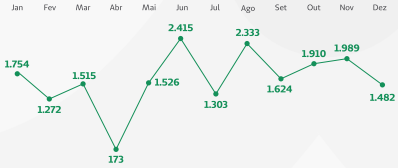
Já consolidada, esta ação consiste em mobilizar a equipe de médicos cooperados da Unimed a doar as amostras grátis que lhes são dadas pelos laboratórios, a fim de promover uma doação às instituições e farmácias populares da região e evitar o custo de incineração desses medicamentos. No ano de 2018, os resultados positivos nos engajaram a aumentar a campanha e, em 2019, 58 novos médicos aderiram à ideia e tivemos um resultado de 19.296 amostras doadas.

Em 2020, a expectativa é intensificar esta ação através de materiais publicitários e visitas in loco aos cooperados para reforçar a importância do projeto.
Outra medida adotada é a reformulação na logística para a entrega dos medicamentos, o que permitirá ampliar o número de entidades a receberem antes do vencimento e fazerem as distribuições à comunidade.

MEDICAMENTOS DOADOS/VENCIDOS



EVOLUÇÃO DE DOAÇÃO DE MEDICAMENTOS VENCIDOS



Cap.07

Índice Remissivo

RELATÓRIO DE GESTÃO E SUSTENTABILIDADE **2019**

Unimed Santa Bárbara d'Oeste e Americana

Índice Remissivo

GRI 102 – PERFIL DA ORGANIZAÇÃO

INDICADOR	PERFIL DA ORGANIZAÇÃO	PÁGINA	OMISSÃO
102-1	Nome da organização	20	—–
102-2	Atividades, marcas, produtos e serviços	25 e 33	—–
102-3	Localização da sede	20	—–
102-4	Localização das operações	20	—–
102-5	Propriedade e forma jurídica	20	—–
102-6	Mercados atendidos	25	—–
102-7	Porte da organização	25 e 26	—–
102-8	Informações sobre empregados e outros trabalhadores	56	—–
102-9	Cadeia de fornecedores	34 e 39	—–
102-10	Mudanças significativas	29	—–
102-11	Princípio ou abordagem da precaução	16	—–
102-12	Iniciativas externas	A Unimed Santa Bárbara d'Oeste e Americana desde 2014 elabora o Relatório de Gestão e Sustentabilidade da Cooperativa seguindo o modelo GRI (Global Reporting Initiative).	
102-13	Participação em associações	9	—–

Índice Remissivo

GRI 102 – PERFIL DA ORGANIZAÇÃO

INDICADOR	ESTRATÉGIA	PÁGINA	OMISSÃO
102-14	Declaração do decisor mais graduado da organização	17	----

INDICADOR	ÉTICA E INTEGRIDADE	PÁGINA	OMISSÃO
102-16	Valores, princípios, padrões e normas de comportamento	15	----
102-17	Mecanismos de aconselhamento e de preocupações éticas	15	----

INDICADOR	GOVERNANÇA	PÁGINA	OMISSÃO
102-18	Estrutura de governança	12	----
102-24	Nomeação e seleção do mais alto órgão de governança	12	----

INDICADOR	ENGAJAMENTO DAS PARTES INTERESSADAS	PÁGINA	OMISSÃO
102-40	Lista de partes interessadas	6	----
102-41	Acordos de negociação coletiva	49	----
102-42	Base para a identificação e seleção de partes interessadas para engajamento	6	----
102-43	Abordagem para o engajamento das partes interessadas	6	----
102-44	Principais tópicos e preocupações levantadas	6	----

Índice Remissivo

GRI 102 – PERFIL DA ORGANIZAÇÃO

INDICADOR	PRÁTICAS DE RELATO	PÁGINA	OMISSÃO
102-45	Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	8	—–
102-46	Definição do conteúdo do relatório e limite de tópicos	6	—–
102-47	Lista de tópicos materiais	7	—–
102-48	Reformulação de informações	7	—–
102-49	Alterações em escopo e limites	7	—–
102-50	Período coberto pelo relatório	7	—–
102-51	Data do último relatório	7	—–
102-52	Ciclo de emissão de relatórios	7	—–
102-53	Ponto de contato para perguntas sobre o relatório	7	—–
102-54	Declaração de elaboração do relatório de conformidade com Standards GRI	7	—–
102-55	Sumário de conteúdo GRI	3	—–
102-56	Verificação externa	8	—–

Índice Remissivo

GRI 201 – DESEMPENHO ECONÔMICO

INDICADOR	ECONÔMICO	PÁGINA	OMISSÃO
201-1	Valor econômico direto gerado e distribuído	65	----
203-1	Investimentos em infraestrutura e serviços oferecidos	27	----
203-2	Impactos econômicos indiretos significativos	27	----

GRI 400 – SOCIAIS

INDICADOR	EMPREGO	PÁGINA	OMISSÃO
401-2	Benefícios para empregados de tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou em regime de meio período	49	----

INDICADOR	SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO	PÁGINA	OMISSÃO
403-2	Tipos e taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e número de óbitos relacionados ao trabalho	49	----

INDICADOR	TREINAMENTO E EDUCAÇÃO	PÁGINA	OMISSÃO
404-1	Média de horas de treinamento por ano, por empregado	48	----

INDICADOR	DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES	PÁGINA	OMISSÃO
405-1	Diversidade em órgãos de governança e empregados	46 e 47	----

Índice Remissivo

GRI 103 – GOVERNANÇA

INDICADOR	FORMA DE GESTÃO	PÁGINA	OMISSÃO
103-3	Avaliação da forma de gestão	Compreende-se que a forma de gestão está descrita em todo conteúdo do relatório.	——–

GRI 300 – AMBIENTAIS

INDICADOR	MATERIAL	PÁGINA	OMISSÃO
301-1	Materiais usados por peso ou volume	62	——–
INDICADOR	**ENERGIA**	**PÁGINA**	**OMISSÃO**
302-1	Consumo de energia dentro da organização	63	——–
INDICADOR	**ÁGUA**	**PÁGINA**	**OMISSÃO**
303-1	Consumo de água por fonte	63	——–
INDICADOR	**EMISSÕES**	**PÁGINA**	**OMISSÃO**
305-1	Emissões diretas de gases de efeito estufa (GEE) (Escopo 1)	64	——–
305-2	Emissões indiretas de gases de efeito estufa (GEE) (Escopo 2)	64	——–
305-3	Outras emissões indiretas de gases de efeito estufa (GEE) (Escopo 3)	64	——–
INDICADOR	**RESÍDUOS**	**PÁGINA**	**OMISSÃO**
306-2	Resíduos por tipo e método de disposição	62	——–

2019

RELATÓRIO DE GESTÃO
E SUSTENTABILIDADE

Unimed
Santa Bárbara
d'Oeste e Americana

BALANÇO SOCIAL

CLIQUE AQUI
E VISUALIZE A VERSÃO ORIGINAL

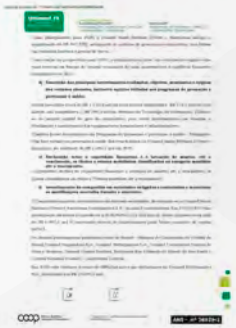
Balanço Social

UNIMED SANTA BÁRBARA
D'OESTE E AMERICANA
COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO

Demonstrações Contábeis em

31 de dezembro de 2019 e 2018

Balanço Social



Balanço Social

RELATÓRIO DO AUDITOR INDEPENDENTE SOBRE AS DEMONSTRAÇÕES CONTABILÍSTICAS INDIVIDUAIS E CONSOLIDADAS

Opinião

Base para opinião

Balanço Social

Ênfase

Conforme descrito na nota explicativa nº 1.2.3, do exercício de 2019, a Unimed Santa Helena (Unidade Estatística) e Americana constituíram as operações de compartilhamento de bens, como requerido pela Resolução Normativa nº 443/2017 da Agência Nacional de Saúde Suplementar. Os demonstrativos contábeis, referentes ao exercício de 2018, foram anteriormente republicados, sob a nova Razão Consolidada com base nos números extraídos das demonstrações contábeis auditadas anteriormente e Unimed's, mantendo as transações de compartilhamento. Nossa opinião não contém ressalva relacionada a esse assunto.

Outras informações que acompanham as demonstrações contábeis e o relatório do auditor

A administração da Entidade é responsável por essas outras informações que compreendem o Relatório da Administração. Nossa opinião sobre as demonstrações contábeis individuais e consolidadas não abrange o Relatório da Administração e não expressamos qualquer forma de conclusão de auditoria sobre esse relatório.

Em conexão com a auditoria das demonstrações contábeis individuais e consolidadas, nossa responsabilidade é a de ler o Relatório da Administração e, ao fazê-lo, considerar se esse relatório está, de forma relevante, inconsistente com as demonstrações contábeis ou com nosso conhecimento obtido na auditoria ou, de outra forma, aparenta estar distorcido de forma relevante. Se, com base no trabalho realizado, concluirmos que há distorção relevante no Relatório da Administração, somos requeridos a comunicar esse fato. Não temos nada a relatar a esse respeito.

Responsabilidades da administração e da governança pelas demonstrações contábeis

A administração é responsável pela elaboração e adequada apresentação das demonstrações contábeis individuais e consolidadas de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil, aplicáveis às entidades supervisionadas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS e pelos controles internos que ela determinou necessários para permitir a elaboração de demonstrações contábeis livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro.

Na elaboração das demonstrações contábeis individuais e consolidadas, a administração é responsável pela avaliação da capacidade de a Entidade continuar operando. Quando aplicável, ela é responsável por divulgar, conforme o caso, assuntos relacionados com a continuidade operacional e o uso dessa base contábil na elaboração das demonstrações contábeis. E, ainda, é responsável por manter a estrutura adequada para registrar as operações, de tal modo a refletirem adequadamente todos os acontecimentos das operações.

Responsabilidades do auditor pela auditoria das demonstrações contábeis

Nossos objetivos são obter segurança razoável de que as demonstrações contábeis individuais e consolidadas, tomadas em conjunto, estão livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro, e emitir relatório de auditoria contendo nossa opinião. Segurança razoável é um alto nível de segurança, mas não uma garantia de que a auditoria realizada de acordo com as normas brasileira e internacionais de auditoria sempre detectará as eventuais distorções relevantes existentes. As distorções podem ser decorrentes de fraude ou erro e são consideradas relevantes quando, individualmente ou em conjunto, possam influenciar, em determinada área perspectiva razoável, as decisões econômicas dos usuários tomadas com base nas referidas demonstrações contábeis.

Como parte da nossa auditoria realizada de acordo com as normas brasileira e internacionais de auditoria, exercemos julgamento profissional, e mantemos ceticismo profissional ao longo da auditoria. Além disso:

- Identificamos e avaliamos os riscos de distorção relevante nas demonstrações contábeis individuais e consolidadas, independentemente se causada por fraude ou erro, planejamos e executamos procedimentos de auditoria em resposta a esses riscos, bem como obtemos evidência de auditoria apropriada e suficiente para fundamentar nossa opinião. O risco de não detecção de distorção relevante resultante de fraude é maior do que o proveniente de erro, já que a fraude pode envolver o uso de burlar os controles internos, conluio, falsificação, omissão ou representações falsas intencionais.
- Obtemos entendimento dos controles internos relevantes para a auditoria para planejarmos procedimentos de auditoria apropriados nas circunstâncias, mas não com o objetivo de expressarmos opinião sobre a eficácia dos controles internos da Entidade e seus controladas.
- Avaliamos a adequação das políticas contábeis utilizadas e a razoabilidade das estimativas contábeis e respectivas divulgações feitas pela administração.
- Concluímos sobre a adequação do uso pela administração, da base contábil de continuidade operacional e, com base nas evidências de auditoria obtidas, se existe uma incerteza significativa em relação a eventos ou circunstâncias que possam gerar dúvida significativa em relação à capacidade de continuidade operacional da Entidade e seus controladas. Se concluirmos que existe incerteza significativa, devemos chamar atenção em nosso relatório de auditoria para as respectivas divulgações nas demonstrações contábeis ou, caso tais divulgações em nossa opinião, se as divulgações forem inadequadas. Nossas conclusões estão fundamentadas nas evidências de auditoria obtidas até a data de nosso relatório. Todavia, eventos ou condições futuras podem levar a Entidade a não continuidade a não mais se manter em continuidade operacional.

Balanço Social

- Avaliamos a apresentação geral, a estrutura e o conteúdo das demonstrações contábeis, incluindo as divulgações e se as demonstrações contábeis representam as correspondentes transações e os eventos de maneira compatível com a objetiva apresentação adequada.

- Obtemos evidência de auditoria apropriada e suficiente relativa às informações contábeis das entidades ou atividades de negócios do grupo para expressar uma opinião sobre as demonstrações contábeis consolidadas. Somos responsáveis pela direção, supervisão e desempenho da auditoria do grupo e, consequentemente, pela opinião de auditoria.

Comunicamo-nos com os responsáveis pela governança a respeito, entre outros aspectos, do alcance planejado da época da auditoria e das constatações significativas de auditoria, incluindo [illegible] deficiências significativas nos controles internos que identificamos durante nossos trabalhos.

São Paulo, 13 de março de 2020

WH AUDITORES INDEPENDENTES

UNIMED DE SANTA BÁRBARA D' OESTE E AMERICANA – COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO

CNPJ 48.628.364/0001-36

PARECER DO CONSELHO FISCAL

Os membros do Conselho Fiscal da Unimed de Santa Bárbara D'Oeste e Americana – Cooperativa de Trabalho Médico, tendo examinado detalhadamente o Balanço Patrimonial e a Demonstração do Resultado do Exercício e demais documentos contábeis referentes ao exercício de 2.019, após os esclarecimentos do Conselho de Administração e baseando-se também no Relatório do Auditor Independente sobre as Demonstrações Contábeis, sem ressalvas, do Walter Hauer Auditores Independentes, resolvem que as peças contábeis mencionadas se [illegible] perfeita ordem e, portanto, recomendam a aprovação pela Assembléia Geral Ordinária, sem ressalvas.

Americana, SP, 28 de Abril de 2020.

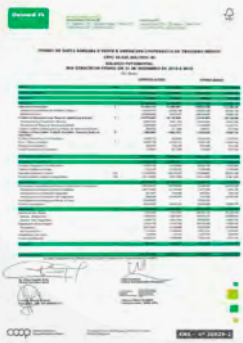
DR. MARCELO AGUSTO DE ALMEIDA PRADO MENGARDO

DR. LUCIMAR DA COSTA

DR. ADAUTO GONÇALVES JUNIOR

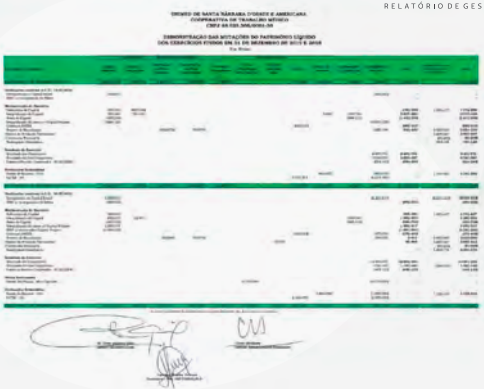
ANS – nº 36929-2

Balanço Social



Balanço Social

Balanço Social



Balanço Social

Balanço Social

Balanço Social

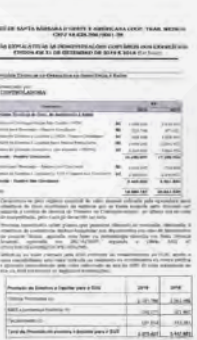
Balanço Social

Balanço Social

Balanço Social

Balanço Social

Balanço Social

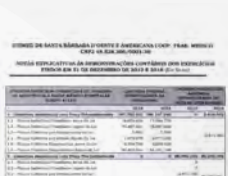


Balanço Social

Balanço Social

Balanço Social

Balanço Social



Balanço Social

Balanço Social

prospera

UNIMED SANTA BÁRBARA
D'OESTE E AMERICANA
COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO

Demonstrações Contábeis em

31 de dezembro de 2019 e 2018

2019

RELATÓRIO DE GESTÃO_
E SUSTENTABILIDADE

Unimed Santa Bárbara d'Oeste e Americana

Global Reporting Initiative