



ProUnim
PROGRAMA DE AÇÃO SOCIAL DA UNIMED CUIABÁ

Unimed 
Cuiabá

**RELATÓRIO DE GESTÃO
E SUSTENTABILIDADE**

2017

DIRETORIA
Rubens Carlos de Oliveira Júnior
Presidente

Marcondes da Costa Marques
Vice-presidente

Celso Firmo Rodrigues
Diretor Financeiro

Rodney Mady
Diretor de Intercâmbio e Relacionamento

Suzana Aparecida Rodrigues dos Santos Palma
Diretora de Mercado

COMISSÃO TÉCNICA

Maria Julia Ventresqui Guedes
Bruno Baranhuk

Oacir Monteiro da Silva Junior
Augusto Ricardo Regis de Oliveira

COMITÊ EDUCATIVO

Fernando Antonio Santos e Silva
Fernanda Monteiro de Paula Siqueira Juveniz

CONSELHO FISCAL

Wilmar de Sousa Pires
Janayna Cristhina Fortes Lemos
Osvaldo Cassemiro Rabel Filho

COMISSÃO DE DEFESA PROFISSIONAL E COOPERATIVISTA

Waldyr de Paula Liberato Junior
Roberto Yutaka Takano
Gustavo Rodrigues Brianeze

PALAVRA DO PRESIDENTE

GRI G4-1

Calcados nos pilares da integridade, a Unimed Cuiabá, mantém seu foco na gestão participativa com os médicos cooperados, colaboradores e prestadores. Tudo isto, visando uma Cooperativa ética e bem-sucedida. Os resultados de 2017 demonstram a assertiva quanto aos diagnósticos feitos no início da atual gestão, em 2015 e os novos processos adotados.

A Cooperativa também manteve seus olhares voltados para a gestão de riscos e o compliance. Alinhar a política interna com as leis vigentes no país é imprescindível em momentos de crise política como enfrenta o país. Por outro lado, a gestão de riscos protege a empresa de imprevistos e incertezas.

O conceito de transparência ganhou continuidade em 2017 e ampliou ações que já haviam sido iniciadas em 2016. As ideias foram abraçadas pelo Conselho de Administração de tal forma que o trabalho exercido pelo órgão foi estendido para a maioria dos setores da Cooperativa. Com o Cooperado no centro da atenção, todas as políticas setoriais foram implantadas tendo por base o mesmo princípio.

Mais uma vez, a Unimed Cuiabá conclui o ano entre as principais e melhores cooperativas de saúde do país, segundo avaliação da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). Neste Relatório de Sustentabilidade a seguir, vocês terão acesso ao que foi realizado em 2017, bem como os aspectos materiais identificados e limites, Governança, práticas trabalhistas e responsabilidade pelo produto.

Deus nos abençoe!

Dr. Rubens Carlos de Oliveira Júnior
Presidente da Unimed Cuiabá



Composição da Diretoria

A Unimed Cuiabá busca permanentemente estreitar relações com associações setoriais e outras organizações, a fim de fortalecer as suas atividades, reforçando a marca junto à sociedade, e aliar forças em defesa do desenvolvimento social e econômico.

Nome: Rubens Carlos de Oliveira Júnior
Cargo na Unimed Cuiabá: Presidente
Atividade Complementar: Conselheiro da Organização das Cooperativas do Brasil (OCB).

Nome: Marcondes da Costa Marques
Cargo na Unimed Cuiabá: Vice-Presidente

Nome: Suzana Aparecida Rodrigues dos Santos Palma
Cargo na Unimed Cuiabá: Diretora de Mercado

Nome: Celso Firmo Rodrigues
Cargo na Unimed Cuiabá: Diretor financeiro

Nome: Rodney Mady
Cargo na Unimed Cuiabá: Diretor de Relacionamento e Intercâmbio

Sumário

07	PERFIL DO RELATÓRIO
07	VERIFICAÇÃO
09	ASPECTOS MATERIAIS IDENTIFICADOS E LIMITES
15	VISÃO MERCADOLÓGICA
19	SOBRE A UNIMED CUIABÁ
39	GOVERNANÇA, ÉTICA E INTEGRIDADE
53	DESEMPENHO ECONÔMICO E FINANCEIRO
67	CATEGORIA AMBIENTAL
73	CATEGORIA SOCIAL
81	PRÁTICAS TRABALHISTAS E TRABALHO DECENTE
93	COMPROMISSO
104	ÍNDICE REMISSIVO



Perfil do Relatório

Este relatório apresenta um compilado de ações, práticas e indicadores de desempenho em sustentabilidade no Sistema Unimed no exercício de 2017, e materializa o esforço desta cooperativa e da sociedade para auxiliar na inserção de boas práticas de governança e gestão. [G4-28] Evidência do nosso compromisso com a transparência por meio do exercício de relato e da prestação de contas anual, a construção deste relatório foi orientada pela GRI - Global Reporting Initiative - Diretrizes para Relato de Sustentabilidade, versão G4, e, portanto, está de acordo com a opção “essencial” da GRI-G4. O processo de definição dos temas materiais encontra-se 12. Para esta publicação, a organização escolheu a opção “de acordo” Abrangente. **GRI G4-28**

Buscando sempre um relacionamento transparente com seus stakeholders, a Unimed Cuiabá disponibiliza todas as edições de seu relatório de sustentabilidade em www.unimedcuiaba.coop.br. Dúvidas, críticas e

sugestões podem ser feitas e enviadas ao e-mail prounim@unimedcuiaba.coop.br ou pelo telefone (65)3612-3151. **GRI G4-29**

A última publicação, datada de maio de 2017 e referente a todo o ano de 2016, iniciou o ciclo de publicações G4 “de acordo” abrangente. **GRI G4-30**

O relatório de Sustentabilidade da Unimed Cuiabá toma como base os relatórios emitidos anualmente referentes ao desempenho da cooperativa como Balanço Social, Relatório de Gestão e Balanço Contábil dentre outros. **GRI G4-17 E 18**

Este relatório de Sustentabilidade da Unimed Cuiabá abrange todas as unidades da Cooperativa e o Instituto PróUnim, Instituto que tem a Cooperativa como principal e maior mantenedora, alguns parceiros e a valiosa doação espontânea. As informações contidas neste relatório são apuradas com todas as instâncias da Cooperativa, sendo que o material final é aprovado pelo Conselho de Administração.

Verificação

A Unimed Cuiabá não submeteu seu Relatório de Sustentabilidade 2017 à verificação externa. Todo processo foi realizado por uma equipe de Responsabilidade Social especializada que **GRI G4-33**

acompanhou e verificou se os dados de perfil, princípios da GRI e indicadores estavam de acordo com os protocolos técnicos da GRI - G4.

ASPECTOS

MATERIAIS

IDENTIFICADOS

E LIMITES

Parâmetros do Relatório de Sustentabilidade

Buscando atender as diretrizes da GRI G4, a Unimed Cuiabá estabeleceu uma metodologia para identificação dos temas relevantes para a sustentabilidade da cooperativa. Primeiramente, todos os temas levantados pela Global Reporting Initiative (GRI) foram considerados.

GRI G4-18
GRI G4-26
GRI G4-25
GRI G4-23
GRI G4-24
GRI G4-26

Trabalhou-se a visão interna da Unimed Cuiabá por meio de sua direção através do preenchimento de questionário e entrevistas individuais. E posteriormente foi realizada pesquisa eletrônica com 486 questionários respondidos por colaboradores, cooperados, clientes, fornecedores, prestadores de saúde, comunidade, governo e imprensa.

Por fim, realizaram-se o confronto e análise de todos os dados coletados levando-se em conta todos os 36 temas relacionados à sustentabilidade conforme metodologia GRI.

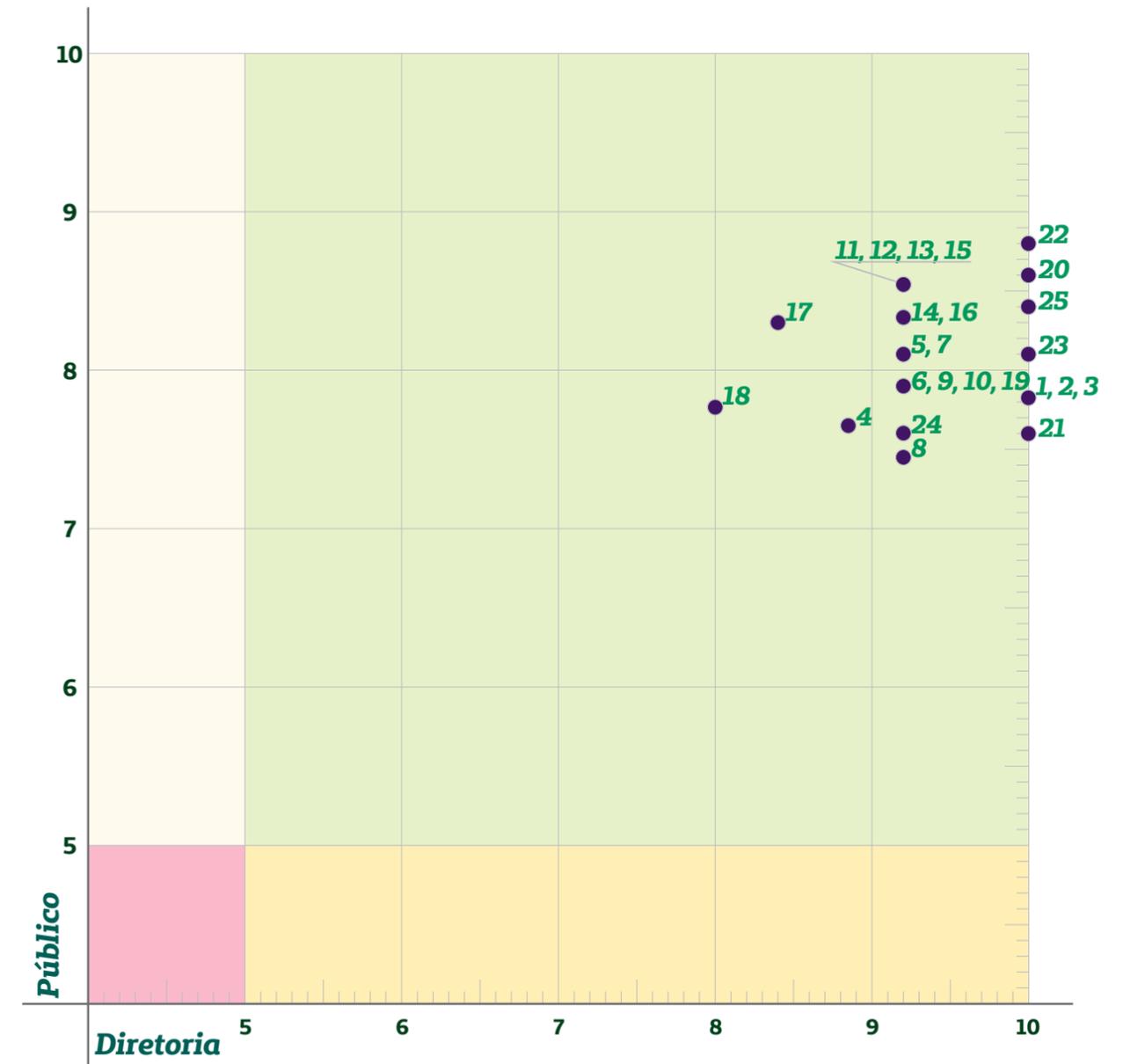
Os temas considerados de maior relevância para a gestão da Cooperativa confrontados com os dos públicos consultados, foram selecionados para a elaboração da matriz de materialidade. Os temas abordados nesta pesquisa foram definidos conforme descrito anteriormente. Os principais temas mencionados pelos *stakeholders* foram:

GRI G4-27

- **Clientes:** Energia, Diversidade e igualdade de oportunidades;
- **Colaborador:** Privacidade de dados do cliente e Medicina preventiva - ações de promoção da saúde e prevenção de doenças;
- **Cooperado:** Energia e privacidade de dados do cliente;
- **Comunidade:** Privacidade de dados do cliente, saúde e segurança do beneficiário e do trabalho, investimento em proteção ambiental, resíduos em geral e resíduos de saúde;
- **Prestadores:** privacidade de dados do cliente, saúde e segurança do beneficiário, liberdade de associação e acordo de negociação coletiva, não discriminação, geração de emprego, saúde e segurança no trabalho, resíduos em geral e resíduos de saúde;
- **Governo:** participação no mercado, impactos econômicos indiretos, biodiversidade, geração de emprego, diversidade e igualdade de oportunidades, Igualdade de remuneração entre homens e mulheres;
- **Fornecedores:** Não discriminação, privacidade de dados do cliente, Canais de relacionamento - mecanismos de queixas e reclamações;
- **Imprensa:** privacidade de dados do cliente, geração de emprego.

Materialidade

Considerando os resultados dos impactos de sustentabilidade identificados versus o resultado de engajamento, foi elaborada a Matriz de Materialidade a seguir.



Impactos econômicos, ambientais e sociais

Os itens abaixo se referem ao cruzamento dos principais temas discutidos mundialmente no setor de atuação da Unimed Cuiabá.

GRI G4-20
GRI G4-21
GRI G4-19

Neste processo, foram levados em consideração os temas da Global Reporting Initiative (GRI-G4), da Global Reporting Initiative - GRI Healthcare Services e da SASB (Operadoras de Saúde). Os temas marcados em laranja representam os temas materiais, ou seja, temas considerados relevantes no processo de definição do conteúdo do Relatório de Sustentabilidade 2017.

TEMA		MATERIALIDADE
CATEGORIA ECONÔMICA		
1	Desempenho econômico	Sim
2	Participação no mercado	Sim
3	Impactos econômicos indiretos - Impacto de investimentos em infraestrutura e serviços oferecidos	Sim
4	Práticas de compras e gestão de fornecedores	Sim
AMBIENTAL		
5	Consumo de materiais	Sim
6	Energia	Sim
7	Biodiversidade	Sim
8	Gestão das emissões de CO2	Sim
9	Gestão dos resíduos em geral e resíduos de saúde	Sim
10	Investimento em proteção ambiental	Sim
SOCIAL		
11	Geração de emprego e renda	Sim
12	Saúde e segurança no trabalho	Sim
13	Treinamento e Educação	Sim
14	Diversidade e igualdade de oportunidades	Sim
15	Igualdade de remuneração entre homens e mulheres	Sim
16	Prática de direitos humanos	Sim
17	Não discriminação	Sim
18	Liberdade de associação e acordo de negociação coletiva	Sim
19	Comunicadas locais	Sim
20	Saúde e segurança do beneficiário	Sim
21	Judicialização da saúde (atendimento por meio de liminares)	Sim
22	Privacidade de dados do cliente	Sim
23	Medicina Preventiva - ações de promoção da saúde e prevenção de doenças	Sim
24	Comunicação e Marketing	Sim
25	Canais de relacionamento - mecanismos de queixas e reclamações	Sim



VISÃO

MERCADOLÓGICA

Valorização do cliente e incentivo ao uso consciente do plano

Responsável pela entrada e saída de novas vidas na Unimed Cuiabá, o setor de Mercado com a sua reestruturação passou a acompanhar os contratos coletivos, com negociações de reajustes a fim de garantir o equilíbrio, atingindo a sustentabilidade e longevidade dos contratos, trazendo-os à sinistralidade meta da Cooperativa. As negociações são fundamentadas pela RN 389 da Agência Nacional de Saúde, que preconiza a transparência na performance financeira dos planos, possibilitando ao cliente o acesso à metodologia de reajuste e outros dados.

GRI G4-2

No mês de junho a tabela de preços da Unimed Cuiabá foi atualizada. Com a queda na taxa de sinistralidade da Cooperativa, os planos particulares e empresariais sofreram uma redução média de 10%, tornando-se mais acessíveis aos beneficiários. Os novos valores foram aplicados nas tabelas de balcão de vendas, conforme o acompanhamento da Consultoria Atuarial que pode indicar uma nova revisão conforme a sinistralidade da Operadora.

A partir do segundo semestre de 2017 a Unimed Cuiabá voltou a vender o plano Unimed Fácil Individual e Familiar. O plano oferece opções com valores mais baixos, o que pode atrair maior número de beneficiários a Cooperativa. A medida foi tomada pelo Conselho de Administração visando a captação de novos clientes e também a permanência com a migração para o novo plano. De acordo com estudos realizados, a crise econômica resultou entre outros

prejuízos no fechamento de empresas e perda de vínculo empregatício, neste cenário, parte da população teve que optar pelo cancelamento de planos ou a procura por alternativas mais baratas. Este movimento de migração para planos concorrentes e até o cancelamento fez a Unimed Cuiabá repensar no plano Unimed Fácil Individual/Familiar e reativá-lo. Trata-se de uma decisão estratégica que visa aliar o desejo das pessoas em ter um plano Unimed Cuiabá com um preço mais acessível.

Com este novo posicionamento, o resultado obtido nas vendas do plano de saúde no primeiro mês de comercialização (julho), a Unimed Cuiabá obteve um aumento de 101% em vidas novas em relação a média do 1º semestre. Ao final do ano de 2017 foram vendidos 11.574 novos planos entre clientes Empresariais, Coletivos por Adesão e Individual/Familiar. Outro indicador importante é o de Vidas Novas Rentáveis, este indicador somou um total de 8.107 vidas, o que representa mais de 70% do total das vendas neste período dentro dos critérios de rentabilidade da Operadora.

Com a divisão de equipes de acordo com a classificação por porte de carteira, a Cooperativa soma 4.432 contratos empresariais, entre pequeno, médio e grande porte. Como resultado das negociações, a média de reajustes de contratos empresariais chegou a 13,45%. Nos contratos de pequeno porte a média de reajuste foi de 13,54%, nos de médio porte de 14,53% e nos de grande porte de 11,63%.

Sistema Unimed

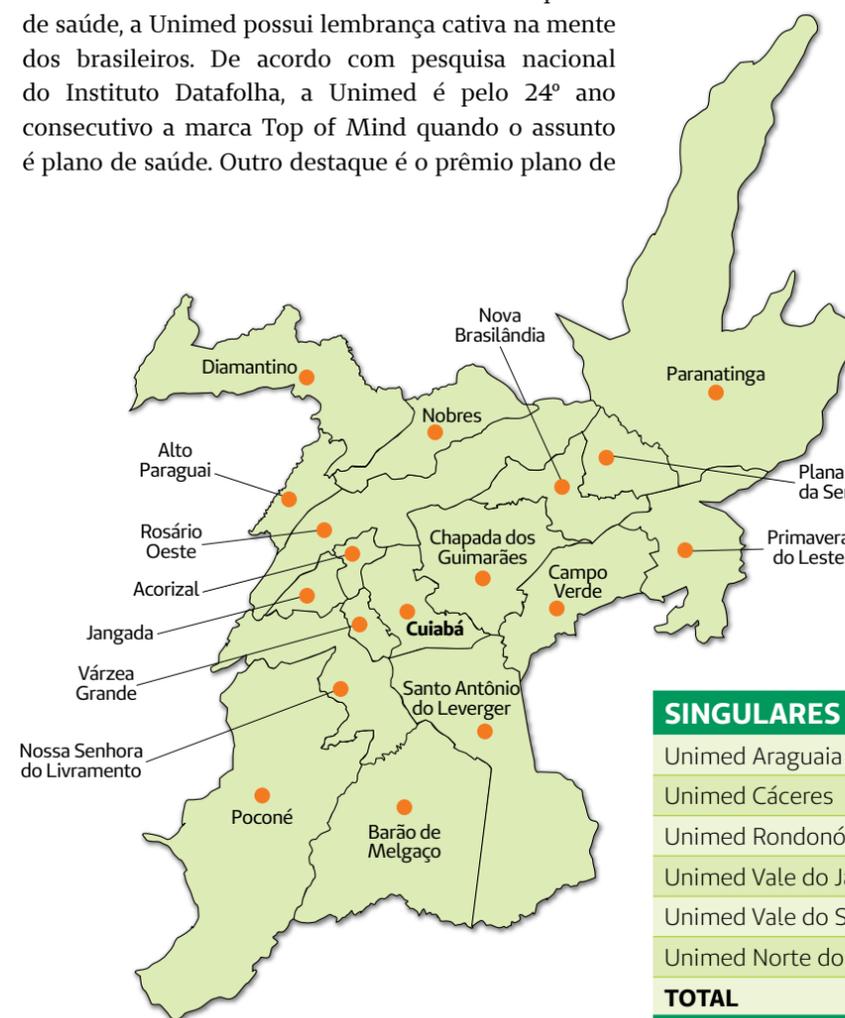
A Unimed é o maior sistema cooperativista de trabalho médico do mundo e também a maior rede de assistência médica do Brasil, presente em 84% do território nacional. O Sistema nasceu com a fundação da Unimed Santos, em 1967, e atualmente é composto por 348 cooperativas médicas, que prestam assistência para mais de 20 milhões de clientes em todo o Brasil. Clientes Unimed contam com mais de 114 mil médicos ativos, 113 hospitais próprios e 12 hospitais dia, além de pronto-atendimentos, laboratórios, ambulâncias e hospitais credenciados para garantir qualidade na assistência médica, hospitalar e de diagnóstico complementar oferecidos.

GRI G4-6

Além de deter 37% do mercado nacional de planos de saúde, a Unimed possui lembrança cativa na mente dos brasileiros. De acordo com pesquisa nacional do Instituto Datafolha, a Unimed é pelo 24º ano consecutivo a marca Top of Mind quando o assunto é plano de saúde. Outro destaque é o prêmio plano de

saúde em que os brasileiros mais confiam, recebido pela 13ª vez consecutiva, na pesquisa Marcas de Confiança.

Neste contexto, a Unimed Cuiabá, com mais de quatro décadas de atuação no mercado de saúde suplementar na Capital do Estado de Mato Grosso, alçou em 2016 o posto de segundo melhor plano de saúde do país (ranking Isto É Dinheiro publicado em 2016). Tal conquista deve-se ao modelo de gestão vigente, necessário à condução desta singular que conta 205 mil clientes em sua carteira, cujo atendimento é realizado por seus 1,3 mil cooperados e mais de mil colaboradores.



Singulares no Mato Grosso

SINGULARES	Beneficiários
Unimed Araguaia	16.460
Unimed Cáceres	12.808
Unimed Rondonópolis	48.344
Unimed Vale do Jauru	13.289
Unimed Vale do Sepotuba	38.135
Unimed Norte do MT	55.391
TOTAL	184.427

SOBRE A

UNIMED CUIABÁ

Organização Relatora

A Unimed Cuiabá, sob designação empresarial Unimed Cuiabá Cooperativa de Trabalho Médico, encontra-se

GRI G4-3 e G4-5

sediada na Rua Barão de Melgaço, nº 2713, Centro Sul - Cuiabá-MT. CEP: 78020-800.

A Unimed Cuiabá

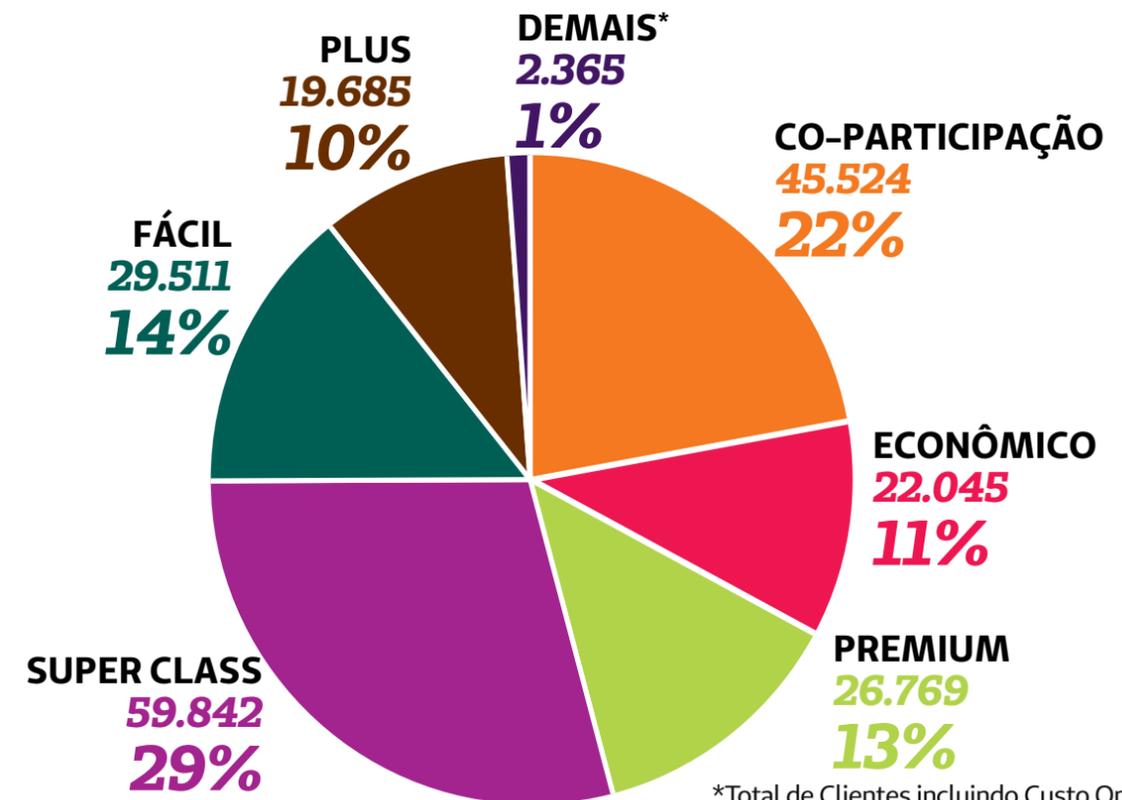
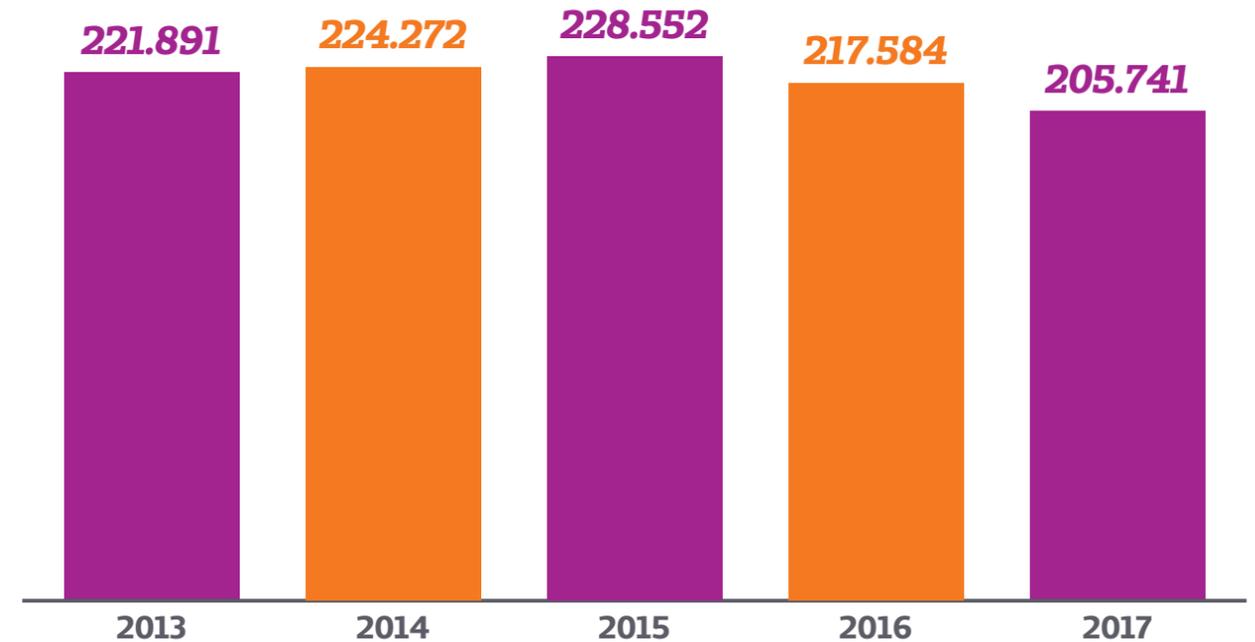
GRI G4-8

Fundada em 1975, a Unimed Cuiabá ocupa posição entre as maiores empresas de Mato Grosso. Em quatro décadas, a Cooperativa expandiu sua área de ação para além de Cuiabá, contando com médicos cooperados e rede credenciada em 18 municípios: Acorizal, Alto Paraguai, Barão de Melgaço, Campo Verde, Chapada dos Guimarães, Diamantino, Jangada, Nobres, Nossa Senhora do Livramento, Nova Brasilândia, Paranatinga, Planalto da Serra, Poconé, Primavera do Leste, Rosário Oeste, Santo Antônio de Leverger e Várzea Grande.

No ano de 2016, a Unimed Cuiabá totalizou 205.741 vidas, sendo 111.342 beneficiários de contratos coletivos empresariais, 51.821 em planos coletivos por adesão e 42.578 clientes particulares.



Número de Clientes



*Total de Clientes incluindo Custo Operacional

ATIVOS POR CONTRATAÇÃO	
Tipo de Contratação	Dezembro
Coletivo Empresarial	111.342
Coletivo por Adesão	51.821
Individual/Familiar	42.578
TOTAL GERAL	205.741

A carteira de clientes da Unimed Cuiabá é composta por mais de 86.974 mil beneficiários jovens, de 0 a 28 anos de idade. O número representa aproximadamente 43% do total de clientes da Cooperativa. Os clientes idosos, acima dos 59 anos de idade correspondem a cerca de 13% da carteira. Entre as faixas etárias, a principal categoria de beneficiários é a de 0 a 18 de anos de idade que somam 55.581 clientes.

As mulheres representam 54,5% dos clientes da Unimed Cuiabá, com predominância em todas as faixas etárias.

Feminino	Masculino
28.726	23.851
83.472	69.651
112.198	93.502

Ativos por Abrangência OPS			
Mês	Estadual	Grupo de Município	Nacional
Dezembro	63.957	30.427	111.357
Total Geral	205.741		

Classificação da carteira de clientes por Porte - Relacionamento Corporativo		
Tipo de porte	Qntde. Empresas	Qntde. De Vidas
Pequeno Porte	4.029	
Médio Porte	343	
Grande Porte	60	
	4.432	163.163

DISTRIBUIÇÃO DE VIDAS POR SEXO E FAIXA ETÁRIA		
Faixa Etária	Vidas - Qtds	Vidas - (%)
Faixa 0 a 18	55.581	27%
Faixa 19 a 23	13.578	7%
Faixa 24 a 28	17.815	9%
Faixa 29 a 33	20.724	10%
Faixa 34 a 38	20.157	10%
Faixa 39 a 43	15.923	8%
Faixa 44 a 48	12.382	6%
Faixa 49 a 53	11.653	6%
Faixa 54 a 58	10.545	5%
Faixa 59 a 999	27.383	13%
TOTAL GERAL	205.741	100%

Produtos e serviços

Produtos: GRI G4-4

- 1 Plano Premium
- 2 Plano Super Class Nacional
- 3 Plano Super Class Estadual
- 4 Plano Unimed Fácil
- 5 Plano Flex

Plano	Abrangência	Acomodação	FATOR MODERADOR (COPARTICIPAÇÃO)				
			Consultas	Exames Simp.	Exames Esp.	Ambulatório	Internação
Premium	Nacional	Enf. + Apto.	30%	10%	10%	10%	Não há
Super Class		Enf. + Apto.	30%	30%	30%	30%	R\$ 34,00 a R\$ 69,00 / diária
Super Class II	Estadual	Enf. + Apto.	30%	30%	30%	30%	R\$ 34,00 a R\$ 69,00 / diária
Unimed Fácil	Regional	Enfermaria	30%	30%	30%	30%	R\$ 100,00 / período
Unimed Flex		Enfermaria	30%	15%	15%	15%	R\$ 34,00 a R\$ 69,00 /diária

MODALIDADE DE CONTRATAÇÃO			
Plano	Particular	Coletivo Empresarial	Coletivo Adesão
Premium	x	x	x
Super Class Estadual	x	x	x
Super Class Nacional	x	x	x
Unimed Fácil	x	x	x
Unimed Flex		x	x

Serviços

6. UniAir (Transporte Aéreo)

Cobertura de remoção aero médica inter-hospitalar em caráter emergencial, sob avaliação e prescrição de médico cooperado da Unimed Cuiabá e critérios técnicos aeronáuticos vigentes, exclusivamente no Território Nacional. A remoção do usuário será realizada nos casos de transferência, desde que situada a mais de 100 km (cem quilômetros), de estabelecimento hospitalar para outro, com mais recursos, e que atenda o plano no qual o usuário esteja inscrito, dentro da área de abrangência do plano assistencial, tendo como destino final o estabelecimento hospitalar indicado, conforme orientação do médico cooperado responsável pelo usuário/paciente, sempre respeitando a legislação em vigor no que diz respeito às condições de tráfego aéreo e meteorológicos, bem como as normas e instruções da Agência Nacional de Aviação Civil do ministério da Aeronáutica - ANAC, priorizando-se os casos de maior urgência/emergência.

7. SOS Unimed Cuiabá

Com apenas uma ligação, beneficiários de planos de saúde da Cooperativa, terão acesso ao MED-FONE – Serviço de Orientação em Saúde e o APH – Atendimento Pré-Hospitalar de Urgência e Emergência Médica. Ambos os serviços são 24 horas e contam com uma equipe qualificada e equipada com itens essenciais para o salvamento de vidas.

8. Ambulatório Unimed Fácil

Disponibiliza 125 médicos em 24 especialidades para atender preferencialmente aos clientes do plano de Saúde Unimed Fácil. As consultas são agendadas previamente, garantindo comodidade e agilidade.

9. Pronto Atendimento 24 horas

O Pronto Atendimento Unimed Fácil, oferece aos seus clientes, atendimento 24 horas de urgência e emergência, disponibilizando especialidades de clínica geral e pediatria, além de contar com o apoio de toda a estrutura do Diagnóstico por Imagem.

10. Centro de Diagnóstico

O Diagnóstico Por Imagem oferece exames

de Raios-X, Eletrocardiograma, Tomografia Computadorizada e Ultrassonografia. Estruturada com o que há de mais moderno para atender o cliente com o padrão de excelência da marca, a unidade está localizada no mesmo prédio do Pronto Atendimento da Unimed Cuiabá. Os equipamentos modernos propiciam a realização de análises inovadoras, com máxima qualidade de imagem.

11. Centro de Feridas

Os clientes da Unimed Cuiabá têm à disposição o Centro de Tratamento Especializado em Feridas, Ostomias e Avaliação para liberação de Oxigenoterapia, que garante mais segurança e eficiência em todas as etapas do tratamento de feridas crônicas: pé diabético; úlceras venosas e varicosas, úlceras arteriais, lesão por pressão (escaras) pós-cirúrgicas e traumáticas. Quanto à assistência ao ostomizado é realizada entrega de coletores e troca do dispositivo até que o paciente tenha segurança no uso dos mesmos. O encaminhamento pode ser feito pelo médico assistente ou por demanda espontânea. O atendimento especializado está disponível aos beneficiários de todos os planos da Unimed Cuiabá e aos pacientes Unimed que estiverem em Trânsito, é necessário ser agendado com antecedência.

12. Centro de Infusão

Os clientes da Unimed Cuiabá têm à disposição o Centro de Infusão. Um espaço confortável e seguro que garante aos clientes eficiência no atendimento, na manipulação e aplicação de medicamentos. O encaminhamento à unidade é realizado pelo médico assistente para diversos tipos de tratamento e principalmente para terapia imunobiológica, como nos casos de artrite reumatóide, artrite psoriásica, espondilite anquilosante, doença de Crohn, reto colite ulcerativa, psoríase, lúpus eritematosos sistêmicos e vasculites. Desta forma os pacientes passam a ter seu próprio espaço de tratamento e são acompanhados integralmente pela equipe médica e de enfermagem durante as infusões. O atendimento especializado está disponível a todos os beneficiários do plano Unimed e precisa ser agendado com antecedência.

13. Fisioterapia

A unidade de Fisioterapia Unimed é um dos benefícios exclusivos que a Unimed Cuiabá oferece aos clientes com objetivo de beneficiar, fidelizar, ser referência e controlar a qualidade de atendimento, que dispõe dos seguintes serviços:

Avaliação e triagem para atendimento - O objetivo inicial é localizar / identificar a queixa principal através de relatos, associando essa queixa a uma região anatômica específica, verificando o nível de comprometimento do membro e seus segmentos. Os exames de imagem são analisados e correlacionados as queixas e a história pregressa.

Eletroterapia - Com aparelhos modernos e profissionais especializados em ortopedia, pré e pós-operatório, ATM (articulação têmporo-mandibular), pacientes reumáticos, patologia de esforços repetitivos, dentre outras;

Ginásio de ortopedia - Completo e moderno ginásio com profissionais especializados na utilização de técnicas manuais associadas a aparelhos adequados para reabilitação funcional total, contamos com piscina aquecida com intuito de melhorar a mobilidade articular através da redução da dor e melhora as condições cardiorrespiratórias e circulatórias.

Hidroterapia ortopédica - Os exercícios são realizados em piscina aquecida e com estrutura para remoção de pacientes;

Fisioterapia respiratória - Estruturado com profissionais especializados em reabilitação, cardiorrespiratória, pré e pós-operatório cardíaco, e patologia crônica pulmonar;

Diferenciais

Grupo de Correção postural - foi criado na instituição devido a grande demanda de pacientes com distúrbio na coluna, sendo estes pacientes crônicos, que necessitam das técnicas aplicadas nas sessões. É ainda de grande indicação e aceitação dos médicos cooperados, e conta com grupos especiais para idosos.

Neurologia - atende pacientes com sequelas neurológicas das mais diversas patologias proporcionando ao indivíduo melhor qualidade de vida e favorecendo condições de acessibilidade aos setores sociais, e atividades de vida diária.

Respiratória - pacientes em pré-operatório de cirurgia bariátrica realizam o preparo respiratório para o procedimento e tratamento com Bipap com principal objetivo fornecer adequada troca gasosa e reduzir o trabalho da respiração evitando que eles evoluam para um quadro de falência respiratória.

Hidroterapia para gestantes - realizada em grupo, trabalha exercícios e técnicas de hidroterapia voltada somente para as gestantes.

Contamos com uma equipe de 13 fisioterapeutas por período (matutino e vespertino), além de 22 colaboradores e área terceirizada para oferecer suporte à clínica.

14. Núcleo de Saúde Ocupacional

O Núcleo de Saúde Ocupacional da Unimed é uma empresa do Grupo Unimed, que atua na área de Saúde Ocupacional e Segurança do Trabalho com clientes nas mais diversas Atividades Econômicas, a mais de 17 anos neste mercado.

Para atender as necessidades de alguns clientes temos parceira com profissionais na área de Fisioterapia (Ergonomia Ocupacional), Psicologia e Bombeiro Civil.

Os exames laboratoriais e de diagnóstico são realizados na nossa rede credenciada e/ou no pronto Atendimento Unimed a custo operacional.

Os atendimentos são realizados no N.S.O. por ordem de chegada (sendo necessário o pré-agendamento da consulta).

Realizamos atendimento externo em Cuiabá e Várzea Grande (consultas ocupacionais, audiometria e exames laboratoriais) nas dependências da empresa, para um mínimo de 20 funcionários.

Serviços oferecidos:

- PPRA - Programa de Prevenção dos Riscos Ambientais (NR-09);
- PCMSO - Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (NR-07)(elaboração e execução);
- PCMAT - Programa de Condições e Meio Ambiente de Trabalho na Indústria da Construção Civil (NR-18);
- LTCAT - Laudo Técnico das Condições Ambientais de Trabalho (NR-15 e NR-16);
- PPP - Perfil Profissiográfico Previdenciário (Instrução Normativa 99);
- Mapa de Risco;
- PCA - Programa de Controle Auditivo Portaria n.º

3.214 de 08/06/1978;

- PPR – Programa de Proteção Respiratória Instrução Normativa N.º 1 de 11/04/1994;
- Laudo Ergonômico (NR-17);
- Ginástica Laboral (NR-17);
- PGRS – Programa de Gerenciamento de Resíduos Sólidos;
- PGRSS – Programa de Gerenciamento de Resíduos Sólidos nos Serviços de Saúde;
- Laudo de Ruído;
- Laudo de Luminosidade;
- Entre Outros, pertinentes a área de Medicina do Trabalho.

Treinamentos:

- Treinamento de Segurança no Trabalho (NR-01);
- CIPA – Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (NR-05);
- Uso de Equipamento de Proteção Individual – EPI (NR-06);
- Apresentação do PPRA (NR-09) e PCMSO (NR-07);
- Segurança no trabalho com Máquinas e Equipamentos (NR-12);
- Noções de Proteção e Combate a Incêndio (NR-23);
- Higiene e Condições Sanitárias no Trabalho (NR-24);
- Segurança no Trabalho em Serviços de Saúde (NR-32);
- Segurança no Trabalho em Altura (NR-35);

15. Distribuidora de Medicamentos

No mercado desde 2000, a Distribuidora Unimed se consolida a cada ano como uma referência na venda de medicamentos para hospitais e clínicas credenciadas. Criada inicialmente para abastecer a rede hospitalar, em 2004 conseguiu a certificação nacional da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa), passando a comprar diretamente da indústria farmacêutica. Com foco no melhor atendimento e qualidade do produto, a Distribuidora conquistou a credibilidade junto aos clientes.

16. Clínicas Unimed

É um dos serviços próprios da Unimed Cuiabá responsável pelo atendimento Clínico ambulatorial nas especialidades de Nutrição, Psicologia e Fonoaudiologia.

São atendimentos voltados para a busca do bem-estar e da saúde mental dos clientes. Para agendar, o cliente precisa primeiramente ser avaliado pelo médico assistente e o próprio deverá fazer o encaminhamento.

17. Serviço de Atenção Domiciliar

O atendimento no S.A.D. – Serviço de Atenção Domiciliar, não faz parte das garantias contratuais oferecidas no Plano de Saúde Unimed firmado pelo(a) usuário(a), não tendo previsão na lei nº 9.656, de 3 de junho de 1998, que dispõe sobre os planos e seguros privados de assistência à saúde, sendo um BENEFÍCIO TEMPORÁRIO que a Unimed Cuiabá oferece a casos específicos, mediante prescrição médica e tecnicamente avaliada, buscando beneficiar o paciente e sua família. Também tem amplo conhecimento que tal benefício, por ter caráter temporário, pode ser interrompido a qualquer momento, comprovando tal interrupção por AVALIAÇÕES MÉDICAS COMPETENTES, demonstrando que o doente não mais atende os requisitos para o atendimento S.A.D – Serviço de Atenção Domiciliar.

Os atendimentos são divididos por complexidade:

- Alta complexidade com ventilação mecânica (com técnico de enfermagem 24 horas)
- Alta complexidade sem ventilação mecânica. (Com técnico de enfermagem 24 horas)
- Média complexidade (Com técnico de enfermagem 12 horas)
- Baixa complexidade (Com técnico de enfermagem 6 horas)

Atendimento multiprofissional com técnico de enfermagem pontual (Técnico de enfermagem 1X ao dia, 2X ao dia ou 3X ao dia)

Atendimento multiprofissional sem técnico de enfermagem pontual.

Oxigênio (Apenas para fornecimento de oxigênio)

Cateterismo (apenas para fornecimento de materiais para realização do cateterismo).

18. Farmácia Unimed

Nas cinco farmácias Unimed o cliente encontra medicamentos com alto controle de qualidade, armazenamento, garantia de procedência e toda a segurança que o cliente necessita com relação aos medicamentos. O atendimento exclusivo oferece descontos de até 50%. Além disso, o cliente Unimed

escolhe a melhor forma para efetuar o pagamento. A Farmácia Unimed também dispõe do serviço de entrega em que o cliente recebe o pedido em casa.

19. Vacinas Unimed

O núcleo de vacinas, está no mercado há mais de 10 anos, atendendo toda a comunidade sendo ou não usuário da Unimed Cuiabá, com duas unidades. Oferece aos clientes produtos de qualidade, com controles rigorosos de conservação, de laboratórios renomados internacionalmente, com logística de rede de frio seguida a risca com as normas do Ministério da Saúde. As vacinas são fabricadas pelas empresas GSK, MSD, ABBOTT, NORVARTIS, PFIZER, SANOFI PASTEUR, todas importadas e aprovadas pela Anvisa. Oferece atendimento com qualidade e eficácia. O conhecimento do calendário do Programa Nacional de Imunização as demais sociedades Brasileiras, como a Pediatria e Imunização, e as diversas vacinas disponíveis no mercado é fundamental para orientação adequada do esquema vacinal, contribuindo assim na prevenção de doenças que são preveníveis com a vacina.

20. Viver Bem

A Medicina Preventiva hoje é realidade na Unimed Cuiabá através do Viver Bem que desenvolve diversos programas de atenção integral à saúde, destinados aos beneficiários da Cooperativa. O objetivo é a promoção de hábitos saudáveis e prevenção de riscos e doenças. A elaboração e desenvolvimento dos programas são interdisciplinares e envolvem médicos, psicólogos, nutricionistas, enfermeiros, educador físico, além da equipe administrativa. As atividades ocorrem integradas com os núcleos de Fisioterapia, Clínicas, Farmácia e Vacinas.

Os Programas do Viver Bem foram criados e estruturados seguindo as orientações da ANS que define como programa para promoção da saúde e prevenção de riscos e doenças aquele que contém um conjunto orientado de estratégias e ações programáticas integradas que objetivam: a promoção da saúde; a prevenção de riscos, agravos e doenças; a compressão da morbidade; a redução dos anos perdidos por incapacidade e o aumento da qualidade de vida dos indivíduos e populações.



O Programa tem como foco campanhas educativas de promoção à saúde e prevenção de doenças, aborda mensalmente um tema relacionado a uma cor que é utilizada em toda a sua campanha de divulgação pela Unimed Cuiabá.



Programa definido como um dos pilares do Viver Bem, é destinado a todos os beneficiários da Unimed Cuiabá interessados em orientações sobre alimentação adequada para uma vida mais saudável.



Baseado no conceito de atendimento integral à saúde mental proposto pela ANS através das Diretrizes Assistenciais em Saúde Mental na Saúde Suplementar, é destinado aos beneficiários da Unimed Cuiabá que necessitam de apoio psicológico e psiquiátrico. O Programa Mente Saudável visa também a integração dos atendimentos ambulatoriais psiquiátricos, Clínicas de psicologia e Pronto Atendimento da Unimed Cuiabá assim como firmar parceria com hospital em Cuiabá onde poderão ser feitas as internações psiquiátricas.



Como terceiro pilar do Viver Bem, o Programa Movimente-se é destinado a todos os beneficiários da Unimed Cuiabá interessados na prática regular de atividade física. O Movimente-se atua também, em todos os programas do Viver Bem através de oficinas, orientações e prática de exercício físico.



Em conformidade às orientações da ANS (Projeto Idoso Bem Cuidado), o Viver Bem criou o Programa Viver Melhor destinado aos beneficiários da Unimed Cuiabá com idade igual ou superior a 60 anos. A ideia do programa surgiu da necessidade de melhorar o cuidado aos idosos, através de um atendimento integral por meio de atendimento médico especializado, gerenciamento do cuidado por enfermeiras, oficinas

interdisciplinares, atividades de interação social como dança e arte terapia, entre outras, visando a melhoria da qualidade da atenção e à implementação de estratégias de sustentabilidade do setor.

VIVER BEM INSPIRAR

Programa destinado aos beneficiários da Unimed Cuiabá que desejam parar de fumar, melhorando assim, a qualidade de vida e reduzindo os riscos de doenças relacionadas ao tabagismo. Os participantes contam com acompanhamento médico e interdisciplinar com psicóloga, nutricionista, enfermeiras e educador físico durante 6 meses. Além disso, como incentivo, os beneficiários ativos no programa, recebem gratuitamente durante este período, os medicamentos prescritos para auxiliar na cessação do tabagismo tais como: Nicotina goma ou adesivo, Bupropiona ou até mesmo a Vareniclina (Champix).

VIVER BEM SUPERAÇÃO

A obesidade é uma doença crônica cujo avanço tem se dado de forma acelerada em todo o mundo nos últimos anos. No Brasil, a situação não é diferente. De acordo com dados da pesquisa Vigitel Brasil 2016 da Saúde Suplementar, mais de 50% da população adulta está acima do peso, na faixa de excesso de peso e obesidade. Baseado nisso, o Viver Bem criou o programa Superação destinado aos beneficiários da Unimed Cuiabá interessados em emagrecer de forma saudável. Por meio de encontros com equipe interdisciplinar (nutricionista, psicóloga e educador físico) os participantes vão cumprindo desafios com objetivo de promover mudanças de hábitos de vida para a manutenção do peso ideal. Além disso, o programa oferece treino funcional gratuito 2 vezes na semana para os participantes.

VIVER BEM EMPRESA SAUDÁVEL

Atualmente, a média da carteira empresarial da Unimed Cuiabá é de 65%. Frente a este cenário, o núcleo Viver Bem criou o programa Empresa Saudável em parceria ao setor de mercado da Unimed Cuiabá. É um programa de prevenção de doenças e promoção da saúde no ambiente laboral, visando minimizar o adoecimento, melhorar a qualidade de vida, reduzir

o absenteísmo, melhorar a produtividade e reduzir a sinistralidade.

VIVER BEM TUDO BEM COM VOCÊ?

O programa TUDO BEM COM VOCÊ? visa implantar um modelo de gerenciamento do cuidado de pacientes com doenças crônicas não transmissíveis (DCNT) através do tele monitoramento e assistência presencial quando necessária. Tem como principais objetivos, identificar os indivíduos doentes e de risco, cujo agravamento poderá levar a uma assistência mais complexa e dispendiosa; prevenir as exacerbações e complicações das doenças; oferecer uma assistência de qualidade com tecnologias de cuidados diversas; aumentar o envolvimento do paciente no autocuidado e construir uma base de dados sobre os doentes crônicos da carteira.

COOPERADO BEM CUIDADO

A primeira grande ação do programa foi traçar o perfil de saúde do cooperado através de um formulário previamente estabelecido que foi enviado através de mensagem via WhatsApp. Os cooperados também puderam preenchê-lo no setor de atendimento ao cooperado ou nas visitas realizadas pela equipe do Viver Bem. Até o momento, 248 cooperados responderam o perfil de saúde. O perfil aborda as principais patologias crônicas presentes, sedentarismo, qualidade de alimentação, exames preventivos, atualização do cartão de vacinas, algumas medidas antropométricas, saúde emocional e por fim, dá a oportunidade para o cooperado fazer sugestões de atividades relacionadas à qualidade de vida das quais ele gostaria de participar. Após término da coleta, os dados serão analisados e ações serão programadas para 2018 de acordo com os resultados encontrados.

Uma Organização onde todos são iguais

A Unimed Cuiabá é uma Organização de natureza jurídica, **GRI G4-7** fundamentada nos princípios do cooperativismo, constituindo uma sociedade simples, personificada e controlada pelos votos dos cooperados, que têm igual valor, independentemente do valor do capital social. As atividades dos cooperados e a administração da Cooperativa são definidas e regidas pela Lei nº. 5.764/71, bem como pelo Estatuto Social e Regimento Interno, aprovados em Assembleia Geral Extraordinária.

Nesses documentos são definidos a estrutura de governança, os critérios para inclusão ou exclusão de sócios e os princípios comuns básicos. Já as atividades da assistência médica obedecem às normativas da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). Por ser uma cooperativa, a Assembleia Geral é o órgão supremo, dentro dos limites da lei e estatuto, que tomará todas as decisões de interesse da instituição, que elegem um Conselho de Administração para executarem as decisões e gerir o negócio.

O Conselho de Administração é formado por cinco membros, sendo o Diretor-Presidente que desempenha as funções de convocar e presidir as reuniões do Conselho e as Assembleias Gerais, supervisionar e orientar os executivos contratados em conjunto com os demais eleitos, sendo também responsável por outras atribuições regidas pelo Estatuto Social e pelo Regimento Interno da singular.

As decisões do Conselho de Administração são direcionadas para o avanço da gestão, obedecendo aos princípios da equidade, transparência, ética e seriedade, pautadas no interesse comum de todos. As Assembleias Gerais, sejam ordinárias (anuais) ou extraordinárias (quando necessárias), são soberanas na tomada das decisões mais importantes da Unimed Cuiabá. Os resultados da Cooperativa e a prestação de contas do exercício anterior são apresentados na Assembleia Geral Ordinária, na qual os cooperados presentes deliberam sobre sua aprovação ou rejeição.



Princípios do Cooperativismo

1

Adesão Voluntária e Livre

O profissional médico é livre para se tornar cooperado desde que atenda aos requisitos e qualificações exigíveis ou se demitir por vontade própria. Não há discriminação em relação a sexo, cor, religião e política. O ingresso do cooperado é realizado por meio de proposta, no qual é considerada principalmente a possibilidade técnica de prestação de serviços.

2

Gestão Democrática

Todos os cooperados têm o direito de votar, ser votado e expressar sua opinião. Nas Assembleias, e por meio dos seus conselhos representativos, participam de tomadas de decisões e de formulação de políticas.

3

Participação Econômica dos Membros

Todos os cooperados possuem cotas-partes e recebem sobras da Cooperativa através de rateio proporcional as suas operações, após as destinações às reservas/fundos obrigatórios e estatutários.

4

Autonomia e Independência

A Cooperativa possui autonomia e independência, que asseguram o controle por seus cooperados que garantem a democracia.

5

Educação, Formação e Informação.

Por meio do Comitê Educativo, a Cooperativa promove cursos de educação continuada em áreas específicas que sejam do interesse cooperativo e/ou do cooperado. Apoio de eventos científicos organizados pelas sociedades de especialidades, cursos de relacionamento que estimulam a integração entre os cooperados e o desenvolvimento de atividades não relacionadas com a prática médica, como cursos de informática, educação e formação de seus membros e representantes eleitos democraticamente. Além disso, informa a sociedade sobre a importância da cooperação.

6

Intercooperação

A Unimed Cuiabá participa ativamente e desempenha papel importante de articulação entre as cooperativas locais, além de participar de eventos que tratam da difusão do cooperativismo como prática de organização socioeconômica. Do mesmo modo, a Cooperativa é integrada ao sistema federativo da Unimed do Brasil e desempenha importante papel de intercooperação com as singulares do estado e do país através do intercâmbio na prestação de serviços médicos.

7

Interesse pela Comunidade

O interesse pela comunidade está expresso em ações e projetos desenvolvidos pelo PróUnim, OSCIP criada em 2004 com o objetivo específico de atender amplamente o 7º princípio do cooperativismo.

A Força da Unimed Cuiabá

Sétima maior singular do Sistema Unimed no país, a Unimed Cuiabá é uma organização de grande porte, já reconhecida como o segundo melhor plano de saúde do Brasil (ranking Isto É Dinheiro – Anuário das Melhores da Dinheiro 2014), contando com estrutura que compreende 1.356 médicos e 1.079 colaboradores atuando em prol do atendimento a seus 205.741 beneficiários de planos.

GRI G4-9

Em nível local, é a maior e melhor empresa do ramo, com abrangência em 41,55%, atuando em 18 municípios de Mato Grosso. Os mais de 205 mil clientes contam com uma ampla rede credenciada. Entre laboratórios, clínicas e hospitais, são 20 produtos e serviços prontos para atender o cliente com qualidade. Dados consolidados do ano de 2017, apontam que a Cooperativa realizou mais de 1,2 milhões de consultas, enquanto as autorizações para procedimentos e consultas ultrapassou a ordem 3,5 milhões. Deste total cerca de 42.562 mil foram liberações para internações, exames de imagem somam 596.216 mil, entre os quais destacamos endoscopia (21.439) e colonoscopia (6.739), já exames laboratoriais superou a marca de 3,5 milhões. Ainda no ano vigente, foram realizados 70.734 ecocardiogramas e eletrocardiogramas chegaram aos 36.453 exames. Ao que se refere a tratamentos específicos, há o registro de 8.134 sessões de quimioterapia para 805 pacientes.

Em 2017, foram realizadas 890.560 mil consultas eletivas, enquanto as consultas no Pronto Atendimento foram 355.119 mil. A Unimed Cuiabá também registrou 540 partos normais e 3.357 cesarianas.

Na esfera de atendimento ao cliente, o departamento de Relacionamento com o Cliente, por meio do Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC), registrou o recebimento cerca de 1,3 milhão de ligações.

O desenvolvimento da Cooperativa ao longo dos anos obteve status de referência nacional no Sistema Unimed, considerada a maior experiência cooperativista na área da saúde em todo o mundo, com um total de ativos garantidores de R\$ 434.201.812,33, e receita operacional bruta de R\$ 1.072.312.638,48. Ainda no ano de 2017 o custo assistencial líquido alçou o patamar de R\$ 710.181.376,97.

UNIMED CUIABÁ EM NÚMEROS

Informação	2016
Médicos Cooperados	1356
Clientes	205.741
Contratos	4.432
Colaboradores	1079
Prestadores de Serviço	18
Pacientes atendidos em assistência domiciliar	431
consultas	1.245.679
Consultas eletivas	890.560
Consultas em P.A	355.119
Internações	42.562
Exames de Imagem	596.216
Exames de laboratório	4.079.064
parto normal	540
parto cesarea	3.357
Quimioterapia (quantidade de sessões)	8.134
Quimioterapia (quantidade de pacientes)	805
Endoscopia	21.439
Colonoscopia	6.739
Ecocardiograma	70.734
Eletrocardiograma	36.453
Patrimonio liquido: capital social, fundos e resultados	R\$ 198.743.680,44
Total de ativos	434.201.812,33
Receita operacional Bruta	1.072.312.638,48
Custo assistencial liquido	710.181.376,97
Sobras líquidas à disposição da AGO	19.156.827,77
Quantidade de produtos ou serviços oferecidos	20

Colaboradores: a força motriz



A Unimed Cuiabá no final de 2017 possuía 1079 colaboradores. Deste total, 774 são mulheres e 305 homens. Contratos estabelecidos são CLT – A área de Serviços Gerais da empresa é terceirizada e conta com 360 colaboradores.

A quantidade de pessoas com deficiência e/ou redução de mobilidade nesse período é de 28 colaboradores. Mesmo com a oferta de qualificação pela Cooperativa, são encontradas dificuldades nas

GRI G4-10

contratações de pessoas portadoras de deficiência. A Unimed Cuiabá não busca apenas contratar, mas também manter esses profissionais. Ao final do exercício havia 22 estagiários e 33 jovens aprendizes. Cem por cento dos colaboradores são abrangidos por acordo coletivo com sindicatos e também representados nos comitês formais de Segurança e Saúde – Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA).

Ampliando a infra-estrutura para continuar crescendo

Mudança da estrutura da Farmácia Coxipó para um novo local, mais amplo que atenda às necessidades atuais da farmácia, visto que, partes das operações atualmente estão funcionando em containers, devido à impossibilidade de ampliação do local atual. Este projeto foi implantado para viabilizar um melhor atendimento ao cliente Unimed Cuiabá e para tornar mais produtivo o fluxo dos processos internos desta farmácia, como recebimento de mercadorias, abastecimento das gondolas, maior produtividade do Disk e separadores. Também foi atendida a necessidade da ampliação do estacionamento no novo local.

GRI G4-13
GRI G4-EC7

Além disso deu-se início ao projeto Espaço Cuidar que será finalizado em 2019. A obra do Espaço Cuidar da Unimed Cuiabá, localizado anexo ao Centro de Especialidades Médicas/Pronto Atendimento teve início dia 4 de dezembro e o prazo para ser entregue é fevereiro de 2019. O novo edifício destinado às áreas de cuidado e prevenção terá sete andares e acolherá Fisioterapia, Clínicas, Núcleo de saúde ocupacional, consultórios médicos, academia de exercícios físicos para terceira idade e Espaço Cuidar, que abrange os programas de saúde promovidos pelo Viver Bem.

Regulamento do Fundo para Margem de Solvência – Este tem o objetivo de implantar o Regulamento do Fundo aprovado na AGO 24/03/2017 e tem em sua essência a preservação da Cooperativa, visando incrementar a situação patrimonial melhorando a Margem de Solvência como exigência da ANS. Este Fundo visa a sustentabilidade da Cooperativa, atendendo ao objetivo Financeiro na manutenção dos indicadores junto a ANS.

A Implantação do Projeto Governança Corporativa na Unimed Cuiabá tem por objetivo: assegurar que as boas práticas de governança corporativa irão contribuir para converter princípios básicos em recomendações objetivas, alinhando interesses com a finalidade de preservar e otimizar o valor econômico de longo prazo da organização, contribuindo para qualidade da gestão, sua longevidade, o bem comum, aumentando sua credibilidade junto ao cooperado e demais entes da sociedade que se relacionam com a empresa. A implantação deste projeto decorre da necessidade de criação dos procedimentos de governança na Unimed Cuiabá e está alinhada ao planejamento estratégico da empresa pois foca sustentabilidade e contribui nos seus dois vetores, quais sejam:

1) Resgatar o envolvimento do cooperado como dono, em função da credibilidade, transparência e confiança.

2) Excelência, Racionalização e integração dos negócios e operações, melhorias dos processos, orientação dos colaboradores, aumento da segurança e diminuição dos riscos, visando um modelo de governança, mais efetivo que blinda os gestores, fortalece os processos de gestão e diminui a vulnerabilidade da empresa.

No ano de 2017 foram realizados alguns projetos na área de infra-estrutura, como:

- Estruturação do Firewall
- Balanceador de Links/Serviços WEB/ Acelerador
- Sistema de Gestão Solus – em andamento
- Banco de Dados Microsoft SQL em cluster
- Rede sem fio para Serviços Internos Cooperados e Clientes – em andamento
- Equipamento/Software de Backup – em andamento

Principais investimentos realizados em estrutura em 2017

GRI G4-EC7

INVESTIMENTOS EM INFRAESTRUTURA E SERVIÇOS	Custo (R\$)
Estruturação do Firewall	R\$ 62.528,12
Balanceador de Links/Serviços WEB/ Acelerador	R\$ 226.691,11
Sistema de Gestão Solus	R\$ 2.342.884,34
Banco de Dados Microsoft SQL em cluster	R\$ 216.445,83
Rede sem fio para Serviços Internos Cooperados e Clientes	R\$ 128.826,83
Equipamento/Software de Backup	R\$ 572.247,78

Projetos Estratégicos Desenvolvidos em 2017

- Projeto DRG
- Reestruturação da Auditoria
- Diária Semi-Global
- Qualificação do Score Rede
- Programa Aquarela da Saúde
- Implantação do Software Medicine One
- Tudo bem com você?
- Movimente-se
- Empresa Saudável
- Programa Inspirar
- Proteção Radiológica Infantil
- Viver Melhor
- Programa Mente Saudável
- Programa Doce Vida
- Programa Superação
- Programa Mãe Coruja
- Espaço Cuidar
- Regulamentação do Fundo da Margem de Solvência
- Gestão de Custos – Pronto Atendimento
- Governança Corporativa
- Implantação do sistema Interact
- Transferência Farmácia Coxipó
- Comercialização do produto SOS Unimed Fone
- Parto Adequado
- Férias do Cooperado



COMPROMISSO DE UMA SOCIEDADE MELHOR

Objetivos do Desenvolvimento Sustentável

Dentre os compromissos que a Unimed Cuiabá adota estão os Oito Objetivos do Milênio, estabelecidos em 2000 pela ONU – Organização das Nações Unidas. Em setembro de 2015, os países tiveram a oportunidade de adotar a nova agenda de desenvolvimento sustentável. As ações tomadas resultaram nos novos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), que se baseiam nos oito Objetivos do Desenvolvimento do Milênio (ODM). Os ODS contemplam 17 objetivos e 169 metas envolvendo metas diversas.

GRI G4-15



OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

Pacto Global

Determinada a contribuir com o desenvolvimento sustentável no planeta, a Unimed Cuiabá tornou-se signatária em 2011 do Pacto Global, uma iniciativa da ONU que visa mobilizar a comunidade empresarial internacional

para a adoção, em suas práticas de negócios, de valores fundamentais e internacionalmente aceitos da área de direitos humanos, relações de trabalho, meio ambiente e combate à corrupção, refletidos em 10 princípios:

- 1º** As empresas devem dar apoio e respeitar a proteção aos direitos humanos proclamados internacionalmente; e
- 2º** Certificarem-se de que não sejam cúmplices de abusos dos direitos humanos.
- 3º** As empresas devem apoiar a liberdade de associação e o reconhecimento efetivo do direito à negociação coletiva;
- 4º** A eliminação de todas as formas de trabalho forçado e compulsório,
- 5º** A abolição efetiva do trabalho infantil e

- 6º** A eliminação da discriminação com relação a emprego e profissão.
- 7º** As empresas devem apoiar uma abordagem preventiva aos desafios ambientais;
- 8º** Realizar iniciativas para promover maior responsabilidade ambiental; e
- 9º** Encorajar o desenvolvimento e a difusão de tecnologias que não agridam o meio ambiente.
- 10º** As empresas devem trabalhar contra a corrupção em todas as suas formas, incluindo extorsão e suborno.



Juntos Podemos Mais

A Unimed Cuiabá, sobretudo por seu alicerce cooperativista, busca permanentemente estreitar relações com associações setoriais e outras organizações, a fim de fortalecer as suas atividades, reforçando a marca junto à sociedade, e aliar forças em defesa do desenvolvimento social e econômico.

GRI G4-16

PARTICIPAÇÃO DA GOVERNANÇA EM ASSOCIAÇÕES

DIRETORIA

Nome	Cargo na Unimed Cuiabá	Atividade Complementar
Rubens Carlos de Oliveira Junior	Presidente	Membro do Conselho Administrativo Técnico e Operacional da Central Nacional Unimed; SBP – Membro Efetivo da Sociedade Brasileira de Patologia. Conselheiro da Organização das Cooperativas do Brasil (OCB); Representante OCB/MT – Ramo Saúde (2015-2019)
Marcondes Costa Marques	Vice Presidente	
Suzana Aparecida Rodrigues dos Santos Palma	Diretora de Mercado	
Celso Firmo Rodrigues	Diretor Financeiro	
Rodney Mady	Diretor de Intercambio e Relacionamento	

GOVERNANÇA,

ÉTICA E

INTEGRIDADE

Governança, ética e integridade

A Unimed Cuiabá é uma cooperativa de trabalho médico e operadora de saúde. Está inserida em um mercado comandado pelo capital, mas é movida pelo trabalho e pelos princípios do cooperativismo, dos quais se destacam a solidariedade e a democracia. Essas características são a base da sua governança, o que a diferencia no ambiente peculiar da concorrência capitalista.

Os 1.356 médicos que integram o quadro de cooperados elegem, a cada três anos, o staff diretivo da organização, composto pelos seguintes órgãos eletivos: Conselho de Administração, com cinco membros; Comissão técnica, com seis membros; o Conselho Social possui 60 médicos, o número é proporcional a quantidade de especialistas em cada especialidade, Comitê Educativo e Comitê de Defesa Cooperativista, com três membros cada um.

No Conselho de Administração, integrado pela presidência, vice-presidência, diretor financeiro, diretor secretário e diretor de mercado; na Comissão técnica, Comitê Educativo e Comitê de Defesa Cooperativista, a reeleição é permitida apenas uma vez a cada triênio, e a renovação de dois terços é estatutária. No Conselho Fiscal, composto por três médicos titulares e três suplentes, a eleição é anual, com o mesmo princípio de renovação. A eleição para o Conselho Social acontece a cada três anos, logo após a posse do novo Conselho de Administração.

O órgão mais importante do organograma da Cooperativa é a Assembleia Geral de Cooperados, realizada ordinariamente para aprovação do Balanço de Resultados Anual e encaminhamento de eventuais propostas de reformulação estatutária. Outras deliberações que mobilizam o interesse coletivo são tomadas em assembleias extraordinárias.

Programa de Integridade

Em 2017 foi implementado o Programa de Integridade, como objetivo de envolver os públicos da Cooperativa para atuarem de acordo com regras e instruções internas, em conformidade com a legislação e regulamentos externos

GRI G4-34
GRI G4-38
GRI G4-39
GRI G4-41
GRI G4-35
GRI G4-41

e internos. A Unimed Cuiabá prima pela longevidade de sua atuação, alinhando o compliance aos objetivos estratégicos, missão e visão.

A finalidade dessas mudanças é implantar na Cooperativa as melhores práticas de Governança Corporativa já adotadas por empresas nacionais que são referências em gestão transparente e atuação eficaz. Além disso, as necessidades verificadas eram a de blindagem da organização internamente, longevidade do negócio e proteção da marca. Posicionando os cooperados, clientes, colaboradores e comunidade externa contrária à corrupção, aderindo de forma consciente às adequações jurídicas (compliance), através de uma comunicação que garanta a transparência e seja adequada à mudança de cultura voltada para a gestão de riscos e integridade.

Para isso, foi necessário adequar a estrutura organizacional no âmbito da Alta Gestão, garantindo a segregação de funções com delimitação de competências. Este processo, que tem como propósito a perenidade do negócio, teve início em agosto de 2017, por sugestão dos cooperados que integram o Conselho Social. O Conselho de Administração, de forma responsável, após análise do conteúdo longamente debatido nestes eventos, aprovou a implantação do Programa de Integridade, viabilizando os primeiros movimentos para a modernização da gestão da cooperativa. O primeiro passo foi o desenvolvimento do diagnóstico de maturidade dos instrumentos de integridade da Unimed Cuiabá, que apontou, além de outras, a necessidade de mudanças na Estrutura Organizacional.

A nova Governança, necessariamente, previa a revisão do Estatuto e do Regimento Interno da cooperativa, uma vez que compreende a reorganização da Alta Gestão, firmando as competências de cada um de seus membros e proporcionando a adequada organização para a implantação dos instrumentos de integridade.



A Assembleia Geral de Cooperados, aprovou em dezembro as principais alterações, sendo elas:

ESTRUTURA ORGANIZACIONAL: separação de membros que compõem o Conselho de Administração e a Diretoria Executiva. A proposta contempla a criação de 9 (nove) cargos de Conselheiros, remunerados através de jeton. A Diretoria Executiva, por sua vez, permanecerá composta por 5 (cinco) Diretores, mantida a atual forma de remuneração.

COMPETÊNCIAS DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO: atuação mais estratégica, voltada para traçar diretrizes, decidir os rumos do negócio e zelar pelos princípios, valores, objeto social e sistema de Governança da Cooperativa. Os membros do Conselho de Administração fiscalizarão a gestão da Diretoria Executiva, zelando por melhores resultados para a cooperativa.

COMPETÊNCIAS DA DIRETORIA EXECUTIVA: terá a responsabilidade de executar as estratégias e diretrizes aprovadas pelo Conselho de Administração e administrar os ativos da cooperativa, cuidando para que se cumpra seu propósito e objeto social.

FREQÜÊNCIA DAS REUNIÕES: o Conselho de Administração se reunirá, ordinariamente, uma vez por mês, com quórum de 3/5 dos membros e sua remuneração será por jeton. Os membros da Diretoria Executiva participarão destas reuniões, mas sem direito a voto. A Diretoria Executiva se reunirá, ordinariamente, uma vez por semana.

TEMPO DE MANDATO: o cooperado votará em uma chapa composta pelo Conselho de Administração e pela Diretoria Executiva, cujo mandato será de quatro anos, sendo obrigatória a renovação de, no mínimo, 1/3 dos seus membros.

Além dessas alterações, a Comissão Técnica será excluída como órgão social, passando a setor administrativo. O Comitê Educativo e o Comissão Disciplinar Cooperativistas passarão a ser remunerados por jeton.

A Unimed Cuiabá também adota o Planejamento Estratégico como uma de suas principais ferramentas de gestão. Realizado anualmente, o evento conta com a participação conjunta de todos os órgãos eletivos e das lideranças administrativas, que incluem a direção executiva, superintendências, gerências e coordenações.

O Planejamento Estratégico contempla a administração da Cooperativa, da Operadora de Saúde e das unidades de serviço: Fisioterapia e Clínicas, além das unidades de negócios: Distribuidora de Medicamentos, Farmácias, Vacinas e NSO – Núcleo de Saúde Ocupacional. No decorrer do exercício, o Planejamento é periódico e coletivamente revisto, com o principal objetivo de acompanhar a execução das ações propostas, alinhar e revisar metas estabelecidas.

Esse modelo de gestão garante democracia no processo de tomada de gestão e harmonia no processo de execução. Um modelo que dispõe de mecanismos de revisão para manter-se sempre adaptado às exigências do acelerado ritmo de crescimento da Unimed Cuiabá.

Estrutura de Governança da Unimed Cuiabá

A Implantação do Projeto Governança Corporativa na Unimed Cuiabá tem por objetivo: assegurar que as boas práticas de governança corporativa irão contribuir para converter princípios básicos em recomendações objetivas, alinhando interesses com a finalidade de preservar e otimizar o valor econômico de longo prazo da organização, contribuindo para qualidade da gestão, sua longevidade, o bem comum, aumentando sua credibilidade junto ao cooperado e demais entes da sociedade que se relacionam com a empresa. A implantação deste projeto decorre da necessidade de criação dos procedimentos de governança na Unimed Cuiabá e está alinhada ao planejamento estratégico da empresa pois foca sustentabilidade e contribui nos seus dois vetores, quais são:

GRI G4 - LA12
GRI G4 - 36
GRI G4 - 37

credibilidade, transparência e confiança.

2) Excelência, Racionalização e integração dos negócios e operações, melhorias dos processos, orientação dos colaboradores, aumento da segurança e diminuição dos riscos, visando um modelo de governança, mais efetivo que blinda os gestores, fortalece os processos de gestão e diminui a vulnerabilidade da empresa.

Projeto em implantação;

ORGANOGRAMA DA ALTA GESTÃO

	Número de Membros
Diretoria Executiva	0
Conselho de Administração	5
Comissão Técnica	6
Conselho Fiscal	3
Comissão de Defesa Profissional e Cooperativista	3
Comitê Educativo	2

GRI G4 - 42
GRI G4-44
GRI G4-56

Identidade Corporativa

Nosso Negócio

Cooperação Médica, Saúde, Segurança e Qualidade de Vida.

Nossa Missão

Promover a saúde com excelência e sustentabilidade, valorizando cooperados, clientes e colaboradores.

Nossa Visão

Ser referência nacional em serviços de saúde cooperativista.

Nossos Princípios:

1. Comprometimento com os princípios cooperativistas.
2. Compromisso com a ética e a transparência.
3. Valorização dos cooperados, clientes e colaboradores.
4. Gestão com foco em resultados.

Código de Conduta

GRI G4-58

Criado há seis anos, o Código de Conduta gerencia manifestações de não conformidade aos princípios e valores da empresa e indicadores. O Comitê do Código de Conduta é formado por sete membros de diferentes áreas da Cooperativa, da função operacional a gerencial, um membro indicado pela Associação dos Funcionários da Unimed Cuiabá (Asfunimed), um

indicado pela Cipa e um membro sorteado entre todos os colaboradores. Todas as reuniões são lavradas em ata. O Comitê disponibiliza como canal de denúncia o e-mail comitedeconduta@unimedcuiaba.coop.br e a Ouvidoria da Unimed Cuiabá. Até o fechamento deste relatório, não houve denúncia de violação ao Código de Conduta Profissional (CCP).

Estatuto e Regimentos Internos

O Estatuto Social, utilizado pelas sociedades em ações e entidades sem fins lucrativos, ou o Contrato Social, utilizado pelas demais sociedades, é a certidão de nascimento da pessoa jurídica. Pelas cláusulas do seu conteúdo, disciplina-se o relacionamento interno e externo da sociedade, atribuindo-se identidade ao empreendimento. Em suas cláusulas, identificam-se a sua qualificação, tipo jurídico de sociedade, denominação, localização, seu objeto social, forma de integralização do capital social, prazo de duração da sociedade, data de encerramento do exercício social, foro contratual, entre outros. Seu registro se dá na Junta Comercial do Estado ou nos Cartórios de Registro de Pessoas Jurídicas, conforme a natureza jurídica da sociedade.

O Regimento Interno é o documento que regulamenta o Estatuto Social da Unimed Cuiabá, disciplinando a forma de exercício das atividades, os direitos e as obrigações dos associados, a forma de concessão de benefícios aos cooperados, adequando a prestação de serviços de assistência médica aos objetivos sociais e coletivos da Cooperativa.

Em cumprimento à Resolução nº 1481/97 do Conselho Federal de Medicina, em 2013, a Unimed Cuiabá também incluiu uma norma geral sobre os Recursos Próprios em seu Regimento Interno, para que cada unidade conte com orientações que atendam às suas particularidades. Os cooperados tiveram a oportunidade de enviar sugestões, que foram analisadas pela Gerência Jurídica.

A versão final foi validada pelo Conselho de Administração da Unimed Cuiabá e o material divulgado entre os cooperados.

Itens abordados no Estatuto Social:

1. Denominação, foro, área de atuação e ano social;
2. Objeto social;
3. Admissão, direitos e deveres dos cooperados; responsabilidade societária; demissão, exclusão e readmissão;
4. Capital Social;
5. Órgãos Sociais (Estrutura de Governança - atribuições e descrição dos órgãos - tempo de mandato, periodicidade de convocações para os casos das Assembleias Gerais Ordinárias (AGOs) e Assembleias Gerais Extraordinárias (AGEs);
6. Critérios para a realização de eleições;
7. Orientações para os procedimentos de Balanço, Sobras, Fundos e Perdas;
8. Livros (de matrícula e de atas de reuniões dos órgãos de Governança);
9. Dissolução e liquidação da Cooperativa;
10. Disposições gerais e transitórias.

Itens abordados no Regimento Interno:

1. Condições para o cooperado iniciar suas atividades (ingresso e permanência);
2. Do afastamento temporário;
3. Das formas de desligamento;
4. Responsabilidade do cooperado sócio pela indicação de OPMEs e medicação especial;
5. Penalidades disciplinares;
6. Processo interno e disciplinar;
7. Benefícios.

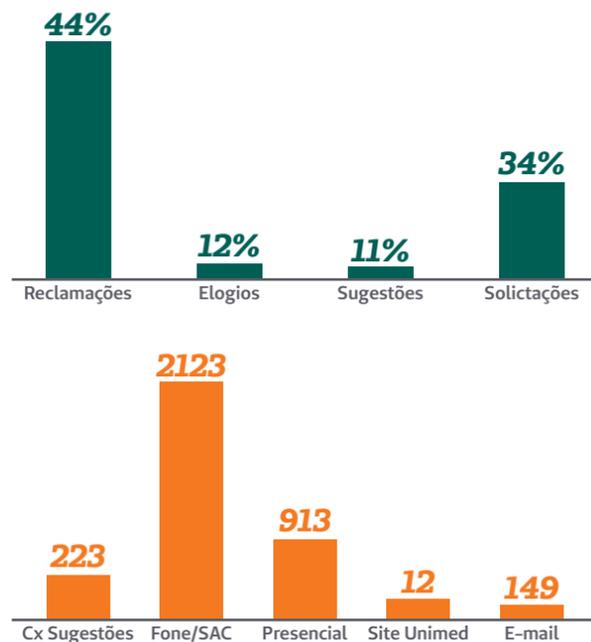
Ouvidoria é exemplo

A Ouvidoria da Unimed Cuiabá foi criada em 2004, nove anos antes da regulamentação das Ouvidorias pela ANS - Agência Nacional de Saúde. Trabalha com imparcialidade e foco no cliente, buscando o aprimoramento nos processos e fluxos, atuando nas principais frentes de reclamações em busca de qualidade nos serviços prestados, sempre buscando a excelência nos serviços.

Para maior facilidade dos clientes, a Ouvidoria disponibiliza diversos canais de comunicação para registro de demandas:

Telefone através do 08006473008 ou 3612-3333;
Presencial na sede da Unimed, localizada na Rua Barão de Melgaço, Nº 2713, Centro Sul. Cep 78020-800. Cuiabá, MT
Site: www.unimedcuiaba.coop.br
E-mail: ouvidoria@unimedcuiaba.coop.br
Caixas de Sugestões localizadas nos maiores prestadores e serviço próprios da Unimed.

GRI G4-57



Canais de Comunicação e relacionamento com os públicos

A Unimed Cuiabá possui diversos canais de comunicação e relacionamento com os seus diferentes públicos, usando desde os recursos da Internet até materiais impressos e atendimento presencial. Neles, podem ser acessadas e/ou solicitadas informações sobre a Cooperativa, assim como registradas e encaminhadas preocupações e denúncias de irregularidades que possam comprometer a integridade organizacional, ferindo a ética e a legislação.

GRI G4-57

Esses canais permitem o diálogo, a participação e a aproximação dos seus públicos com os diversos níveis hierárquicos da governança corporativa. Além disso, proporcionar transparência e fortalecer os princípios cooperativistas da Unimed Cuiabá, visando o compartilhamento de informações e à busca de soluções dos possíveis problemas levantados e de melhoria dos processos.

Comunicação com os colaboradores

Culturalmente, a Cooperativa mantém o acesso direto aos líderes de todos os níveis e entre todos os setores. A participação dos colaboradores é garantida em decisões que afetam não só o cotidiano particular, mas também o futuro da Cooperativa. Além de responderem pesquisas que verificam as expectativas de todos nas tomadas de decisões, o Planejamento Estratégico contempla a participação ativa dos colaboradores desde 2011.

A Unimed Cuiabá conquistou a primeira colocação no prêmio Práticas em Gestão de Pessoas, promovido pela Unimed do Brasil. Em 2015 a Unimed Cuiabá foi eleita ainda uma das 150 Melhores Empresas para Você trabalhar, em ranking promovido pela revista Você S/A. Como meios e canais de comunicação, a Unimed Cuiabá dispõe de:

- Murais em diversos locais da empresa com renovação semanal de informações;
- Wallpaper para divulgação das campanhas internas;
- E-mail corporativo disparado pela área de Gestão de Pessoas denominado Informativo GP;
- Área restrita especial no site;
- E-mail marketing sobre diversos assuntos;
- Ouvidoria;
- WhatsApp Colaborador;
- Integração - Todos os novos colaboradores passam por um dia de treinamento e conhecimento sobre toda a Unimed Cuiabá.
- Canais de Comunicação Interna - Tem-se também como ferramenta de comunicação as avaliações em treinamentos, pesquisas de satisfações e entrevistas de desligamentos.
- Web Série - Série de vídeos sobre o Programa de Integridade da Unimed Cuiabá;

Em 2015 a intranet foi desenvolvida e passou a ser o maior canal de comunicação com os colaboradores, inclusive, dentro da Intranet, o colaborador pode entrar em contato direto com a gestão de pessoas, não sendo obrigatória a sua identificação.



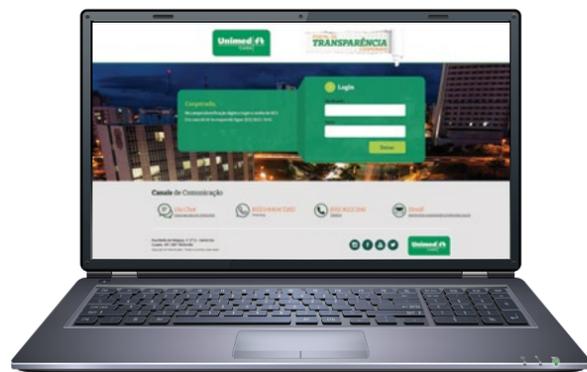
Comunicação com os cooperados

A política de comunicação implementada, tendo o cooperado como alvo, busca garantir transparência às ações do staff diretivo da Cooperativa e acesso às informações que circulam na mídia de massa a respeito de temas de interesse nos setores de saúde, mercado de saúde suplementar e cooperativismo.

Agilidade e credibilidade, com o objetivo de promoção da interatividade, são os principais atributos da informação destinada aos cooperados.

Canais e meios de comunicação:

- Portal da Transparência - site destinado aos cooperados;
- Blog Fórum Transparência
- Transparência News: Jornal do cooperado - edição impressa mensal entregue na residência do cooperado;
- Boletim Conselho Social - edição impressa trimestral entregue na residência do cooperado;
- Blog do Conselho Social - Atualizado online, durante as reuniões do Conselho Social da Unimed Cuiabá;
- Mensagens em SMS - enviadas, via celular, com o intuito de mobilizar os cooperados;
- Mensagens via WhatsApp - enviadas, via celular, com o intuito de informar e mobilizar cooperados;
- E-mail Marketing - enviadas via e-mail com o intuito de informar e mobilizar cooperados;
- Folder - impressos com informações diversas, ex.: Folder Obra Espaço Cuidar e Folder Cooperado Bem Cuidado;
- Atendimento telefônico;
- Atendimento presencial;
- Atendimento via whats App.



Comunicação com os clientes

Além de utilizar espaços publicitários de mídia para proporcionar à clientela o acesso à informação sobre produtos e serviços, a Unimed Cuiabá faz-se valer de outros ambientes e ferramentas para cumprir seus objetivos de transparência e interatividade, a saber:

- Mídias sociais - com ênfase no Facebook, Twitter e Instagram;
- Site (publicação de notícias e banners informativos);
- Hotsite Viver Bem - Site com informações do setor de Cuidado e Prevenção da Unimed Cuiabá;
- Hotsite de Vendas da Unimed Cuiabá;
- Folder - impressos com informações diversas;
- Dicas Unimed - Boletim Mensal com dicas de prevenção e cuidado e promoções das Farmácias Unimed;
- Folhetos explicativos disponibilizados na Sede e unidades;
- E-mail marketing;

- Hot site Manual do Cliente
- Hot Site Uso Consciente do Plano
- SMS - informes enviados, via celular, aos clientes;
- Boletim Rede - Informativo quinzenal enviado via e-mail marketing para os clientes empresariais;
- Boletim Saúde - Informativo quinzenal enviado via e-mail marketing para todos os clientes.
- TV Unimed - informativos expostos nas TV's nas unidades da Unimed Cuiabá;
- Cartilha e Apresentação para clientes do Uso Consciente do Plano;

É importante ressaltar que, além dos meios e ferramentas especificados, a comunicação com o cliente se dá fortemente através do atendimento presencial (Serviço de Atendimento ao Cliente - SAC) e também telefônico (Call Center - ligação gratuita), devendo-se considerar também, neste contexto, o atendimento efetuado por meio da Ouvidoria.

Comitê Educativo: mais qualificação Médica

O Comitê Educativo é composto por 2 membros, médicos cooperados eleitos ou reeleitos a cada triênio junto ao Conselho de Administração em chapa distinta, 1 Gestora, 01 Coordenadora e 03 Analistas de Atendimento.

GRI G4 - 43

Competem ao comitê Educativo: A promoção da educação cooperativista, atualização profissional aos cooperados e sociedades de especialidades médicas. Dentro de suas atribuições, abre exceção para as realizações de atividades diferenciadas voltadas aos clientes Unimed, como por exemplo, Curso para Gestantes e Palestras Educativas de Prevenção a Saúde para as empresas clientes.

As ações realizadas pelo Comitê Educativo em 2017

beneficiaram 455 cooperados por meio de cursos, palestras, reembolsos e capacitações. No total, foram investidos mais de R\$ 307 mil reais na qualificação de médicos. No total, entre clientes, cooperados e colaboradores, 1.150 pessoas foram beneficiadas.

Ao todo foram três palestras direcionadas aos médicos cooperados, sendo os temas proteção radiológica, emergências psiquiátricas e sexualidade feminina e seus transtornos os assuntos apresentados. Os cursos oferecidos foram de Basic Life Support (BLS), Advanced Cardiac Life Support (ACLS), Pediatric Advanced Life Support (PALS) e Advanced Trauma Life Support (ATLS), além de Curso de Cooperativismo e Formação de Conselho Fiscal.

Reestruturação na gestão

Devido à implantação do projeto de Governança, foi votado em assembleia um novo organograma separando as funções do conselho de administração e diretores executivos que será adotada a partir do próximo

GRI G4 - 44

mandato, cujas eleições serão realizadas no primeiro trimestre de 2019. Outra alteração aprovada foi o mandato que passará de 3 anos para 4 anos.

Hoje essas funções são acumulativas.

Sistema de Gestão da Qualidade

Desde 2016 a Unimed Cuiabá tem estabelecido o Grupo de Programa de Melhoria da Qualidade - GPMQ, que tem por objetivo buscar a melhoria contínua dos processos e a capacitação dos colaboradores a fim de qualificar a cooperativa e recursos próprios para a certificação RN277 da ANS e ISO 9001:2015 e ONA.

GRI G4 - 45
GRI G4 - 14
GRI G4 - 46
GRI G4 - 47
GRI G4 - 49
GRI G4 - 50

implantação com duração de 18 meses, e a outra na plataforma EAD (ensino a distância) sendo que a operadora desenvolveu uma carga horária de 180 horas e recursos próprios de 200 horas.

Foram revisados documentos dos processos administrativos e assistenciais garantindo a padronização e continuidade dos processos. Para verificação das conformidades dos processos e resultados das entregas foram estabelecidos indicadores que são analisados criticamente pelos gestores, quando as metas não são alcançadas são estabelecidos planos de ação para melhoria dos processos.

Política de remuneração

A administração salarial realizada pela Unimed Cuiabá está estruturada através do Plano de Carreira, Cargos e Salários implantado desde 2009 e abrange todos os colaboradores da empresa até o nível de Superintendência. O objetivo fundamental deste instrumento é a adequação das práticas de Administração Salarial comumente encontradas no mercado, bem como o alcance do equilíbrio interno entre os cargos e níveis da Cooperativa. Conforme manual de avaliação de cargos foram estabelecidas as diferenças entre os cargos existentes. A análise leva em consideração a importância relativa de cada um e critérios para avaliação dos mesmos, contendo fatores de avaliação com a definição de requisitos e características que possibilitam a comparação dos cargos, independente do nível hierárquico ocupado. Neste processo, definimos a ordem de grandeza dos cargos, baseada na metodologia de pontos, constituindo assim, a estrutura de cargos mais adequada às características da Cooperativa. Os fatores de avaliação são: Know-How Técnico; Impacto nos Resultados; Raciocínio; Relacionamento com Pessoas; Probabilidade de Erros; Habilidade de Negociação; Conhecimentos e Habilidades; Percepção e Concentração; Experiência Profissional; Visão dos Negócios da Singular.

GRI G4 - 51
GRI G4 - 53
GRI G4 - 52

Estrutura da Tabela Salarial

Elaboramos a tabela salarial com base nas medianas ajustadas das classes de cargos. As informações estão representadas em "Steps" salariais ou níveis de progressão horizontal da tabela. Nas classes 8, 9, 10, 11, 12 e 13 existe maior número de "Steps" em função da dificuldade de progressão vertical para os cargos, possibilitando um crescimento maior dentro da mesma classe. Os "Steps" 0, 1 e 2 estão intimamente ligados à admissão dos profissionais, onde o "Step" 0 representa o nível salarial para admissão do funcionário, após 3 meses é feita a progressão para o "Step" 1 representa o salário após o período de efetivação do contrato de experiência, e o "Step" 2 o salário experiência na função, reajustado após 7 meses em relação à

progressão do step1.

O "Step" 3 representa a média de mercado apurada para cada classe e uma prática de retenção de pessoal agressiva frente aos salários praticados pela Singular, Farmácia e Unidades de Negócio - a progressão é realizada após 8 meses em relação ao step2. Os "Steps" 4 em diante representam a evolução salarial horizontal que dependerá da avaliação de seu líder, aprovação da Superintendência e Diretoria, o qual dependerá de seu desempenho, tendo que ter de forma clara, um diferencial. Fora os reajustes conforme o PCCS há dissídio coletivo com data base em julho.

Quanto a remuneração variável, devemos citar o quality. Todos que estão inseridos no Programa Quality implantado desde julho de 2005 recebem gratificação pelo esforço/resultado alcançado. É um programa que reconhece e premia os destaques do mês, do trimestre e do ano. É feito através de acompanhamento e controle de vários indicadores de desempenho de performance, planilhas e avaliações dos próprios clientes. A análise é feita pelos analistas de qualidade de cada área, informa a classificação ao líder, faz o evento de premiação e solicita através de formulário para efetivar o pagamento à Área de Administração de Pessoal. Já nossos vendedores e moto-boys do tele entrega são comissionados mensalmente conforme o alcance das metas pré-estabelecidas pela liderança. O processo de pagamento também é através de formulário ao DP. As equipes das Farmácias e Distribuidora recebem remuneração variável conforme as metas organizacionais, com base no porte estrutural, capacidade econômica financeira de cada unidade de negócio, bem como avaliação mercadológica da concorrência. As metas individuais são estabelecidas através de critérios que levam em consideração: horas trabalhadas, absenteísmo, desempenho e produtividade. Temos ainda o PPR distribuído anualmente no mês de março do ano subsequente ao desempenho, após validação do resultado orçamentário. O alcance de metas, objetivos e desempenho profissional, são pilares de sustentação à participação nos resultados. O valor correspondente à participação é de até um salário do colaborador.



Remuneração dos colaboradores

A administração salarial realizada pela Unimed Cuiabá está estruturada através do Plano de Carreira, Cargos e Salários implantado desde 2009 e abrange todos os colaboradores da empresa até o nível de Superintendência. O objetivo fundamental deste instrumento é a adequação das práticas de Administração Salarial comumente encontradas no mercado, bem como o alcance do equilíbrio interno entre os cargos e níveis da Cooperativa.

Conforme manual de avaliação de cargos foram estabelecidas as diferenças entre os cargos existentes. A análise leva em consideração a importância relativa de cada um e critérios para avaliação dos mesmos, contendo fatores de avaliação com a definição de requisitos e características que possibilitam a

comparação dos cargos, independente do nível hierárquico ocupado. Neste processo, definimos a ordem de grandeza dos cargos, baseada na metodologia

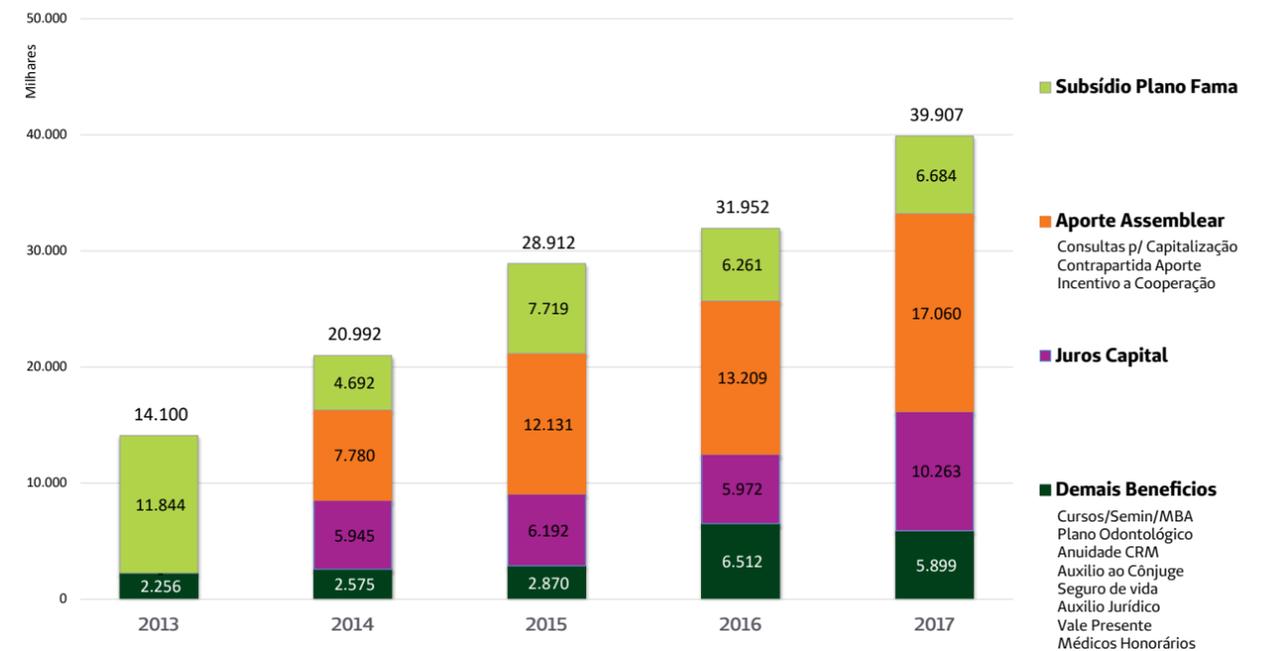
de pontos, constituindo assim, a estrutura de cargos mais adequada às características da Cooperativa. Os fatores de avaliação são: Know-How Técnico; Impacto nos Resultados; Raciocínio; Relacionamento com Pessoas; Probabilidade de Erros; Habilidade de Negociação; Conhecimentos e Habilidades; Percepção e Concentração; Experiência Profissional; Visão dos Negócios da Singular.

Estrutura da Tabela Salarial

Elaboramos a tabela salarial com base nas medianas ajustadas das classes de cargos. As informações estão representadas em "Steps" salariais ou níveis de progressão horizontal da tabela. Nas classes 8, 9, 10, 11, 12 e 13 existe maior número de "Steps" em função da dificuldade de progressão vertical para os cargos, possibilitando um crescimento maior dentro da mesma classe. Os "Steps" 0, 1 e 2 estão intimamente ligados à admissão dos profissionais, onde o "Step" 0 representa o nível salarial para admissão do funcionário, após 3 meses é feita a progressão para o "Step" 1 representa o salário após o período de efetivação do contrato de experiência, e o "Step" 2 o salário experiência na função, reajustado após 7 meses em relação à progressão do step1.

O "Step" 3 representa a média de mercado apurada para cada classe e uma prática de retenção de pessoal agressiva frente aos salários praticados pela Singular, Farmácia e Unidades de Negócio – a progressão é realizada após 8 meses em relação ao step2. Os "Steps" 4 em diante representam a evolução salarial horizontal que dependerá da avaliação de seu líder, aprovação da Superintendência e Diretoria, o qual dependerá de seu desempenho, tendo que ter de forma clara, um diferencial. Fora os reajustes conforme o PCCS há dissídio coletivo com data base em julho

Remuneração dos cooperados



Proporção salarial

GRI G4 – 54
GRI G4 – 55

A proporção do maior salário e a média salarial dos demais colaboradores é de 6,29%. De acordo com o acordo coletivo, as tabelas salariais foram

reajustadas em 1,55%, e o aumento da média salarial dos colaboradores de 2016 para 2017 foi de 2,94%

Processos de seleção seguem o princípio da diversidade

GRI G4 – 40

O recrutamento e a seleção são realizados buscando o fechamento de vagas efetivas, temporárias, terceirizadas e de estagiários, priorizando o recrutamento interno. Todas as vagas em aberto são direcionadas para o Programa de Pessoas com Deficiência (PCD), dos processos externos. Atualmente,

a Cooperativa possui 71,02% de colaboradores do sexo feminino e 5,34% são negros. Temos também como princípio a contratação de colaboradores aprendizes, além de programas de estágio e ainda um projeto de formação para que jovens talentos possam se desenvolver na empresa

DESEMPENHO

ECONÔMICO

E FINANCEIRO

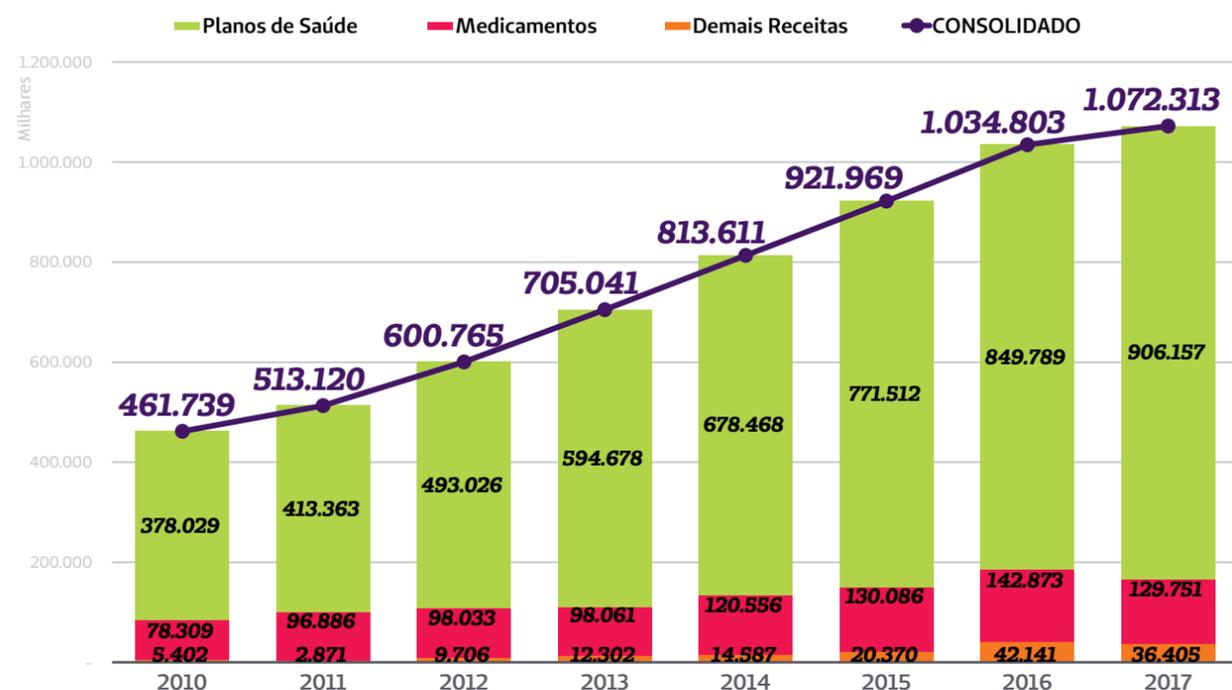
Cuidando do negócio com sustentabilidade e garantindo bons resultados

GRI G4 - EC1
GRI G4 - EC8

Crescimento da Receita

Crescimento 2010 a 2017

132,23%



Demais receitas são compostas de:

- Receita de Intercambio, Recuperação Serviços Próprios, N.S.O,
- Receita particular atendimento Unimed PA, Taxas de Inscrições...

A Unimed Cuiabá em 2017 cresceu 6,63% em receita proveniente do Plano de Saúde em relação a 2016, e mesmo considerando um cenário econômico instável e com diminuição na carteira de clientes (usuários de planos) permaneceu o crescimento em relação aos anos anteriores de 132,23%.

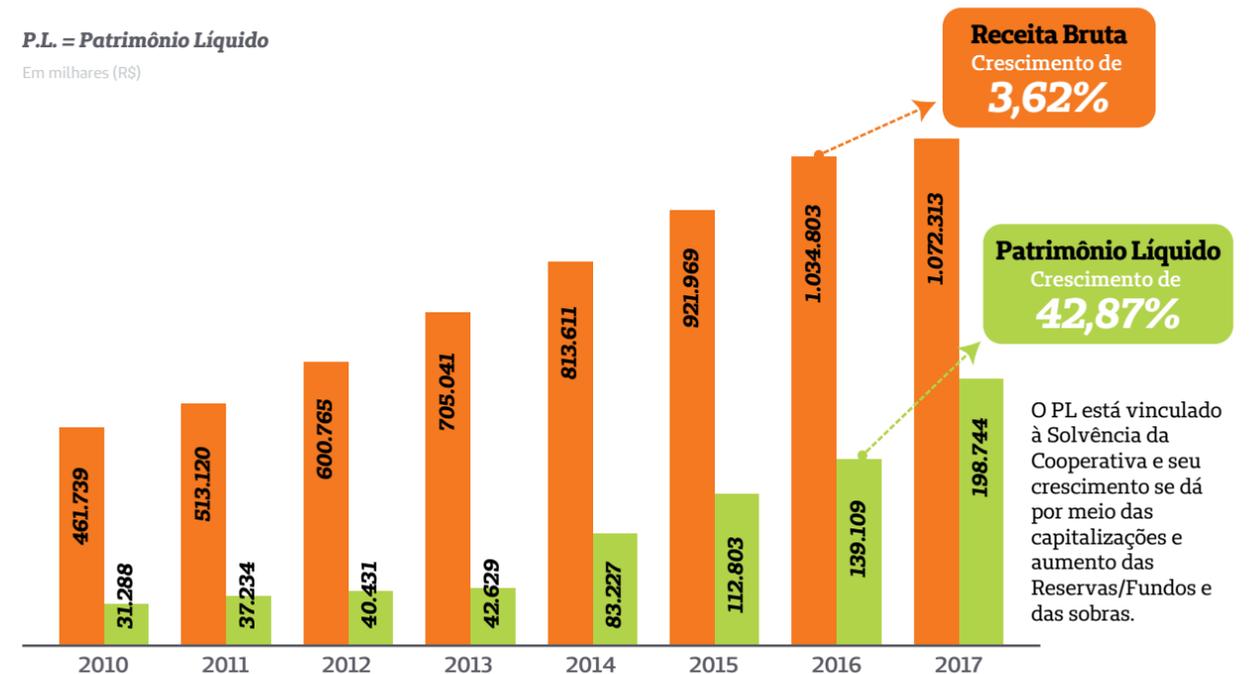
O faturamento bruto da Cooperativa é composto das seguintes operações com:

- Plano de saúde - evolução de 132,23% de 2010 a 2017;
- Medicamentos (Farmácias, Distribuidora e Vacinas) - de 2010 a 2017 o crescimento foi de 65,69%.
- Demais Receitas - compõe-se das demais atividades da Cooperativa.

As Receitas Consolidadas em 2017 totalizaram R\$ 1,072 bilhão, aumento de 3,62% em relação a 2016.

Comparativo Crescimento Receita x PL

P.L. = Patrimônio Líquido
Em milhares (R\$)



Sinistralidade

O índice de Sinistralidade previsto no Planejamento Estratégico é representado pelo resultado obtido entre os Custos Assistenciais e as receitas do Plano de Saúde.

Em 2017 esse indicador apresentou percentual de 79,91%, sendo abaixo da meta prevista de 82%, destacamos como fatores que contribuíram para melhoria desse indicador: a) revisão de contratos com Prestadores e adequação da rede assistencial; b) adequação da auditoria médica, com reconhecimento no menor prazo das contas médicas e, o principal resultado obtido foi a reversão da provisão técnica PEONA (Variação de Provisão dos Eventos Ocorridos e Não Avisados) que contribuiu para diminuir o custo assistencial em R\$ (5.680.842) do valor acumulado de anos anteriores. Destacamos ainda que esse resultado é fruto da conscientização dos nossos Prestadores e

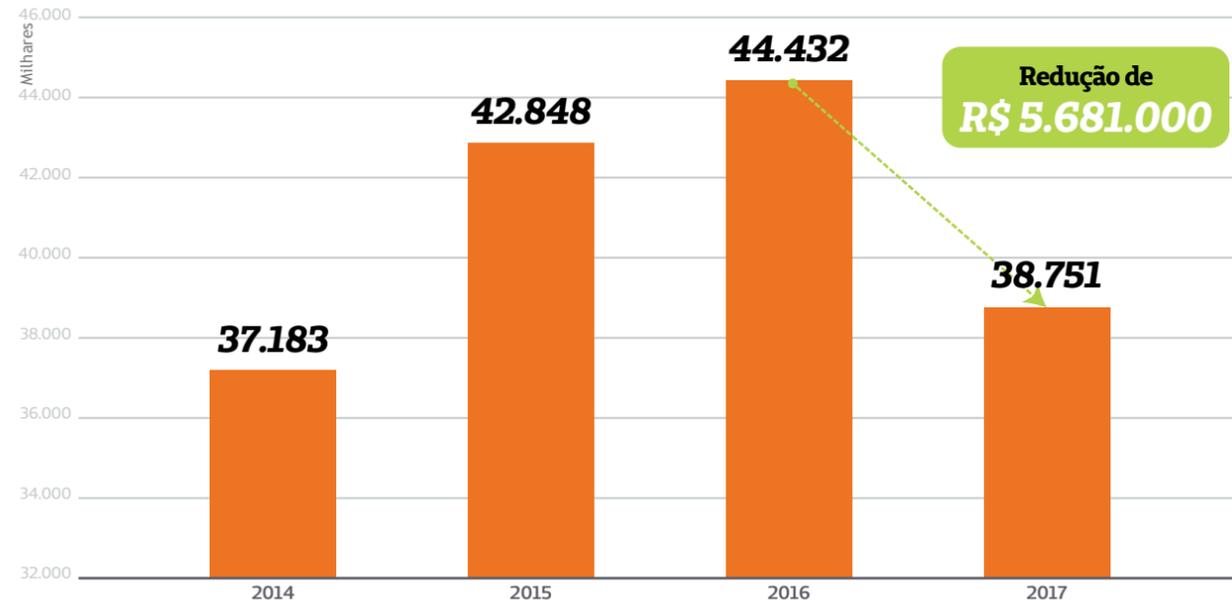
atuação das áreas de Auditoria em reconhecer o custo assistencial dentro do período realizado.

O ano de 2016 foi marcado por 0% de reajuste e aplicação de deflatores aos Prestadores, 2017 foram negociados os reajustes do período de 2016 e de 2017. Principais reajustes:

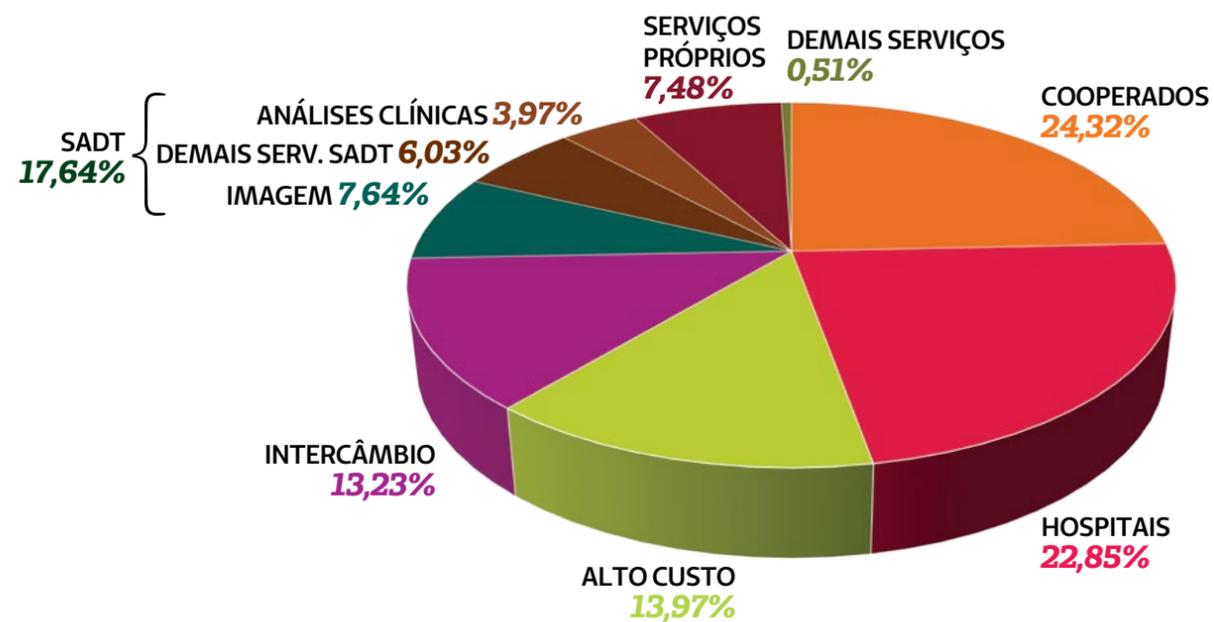
- Cooperados: 11% em Consultas Médicas, 6% em Honorários Médicos;
- Hospitais: 7% referente ao 2º semestre de 2016, 7% em Julho de 2017 e 4,73% de Medicamentos;
- 5% para Clínicas, Laboratórios e Alto Custo;

Um dos maiores desafios é continuar as melhorias nos serviços assistenciais aos clientes frente à crescente demanda de procedimentos e as exigências de novas legislações, aliado a valorização e melhores condições remuneratórias aos cooperados.

Evolução da provisão

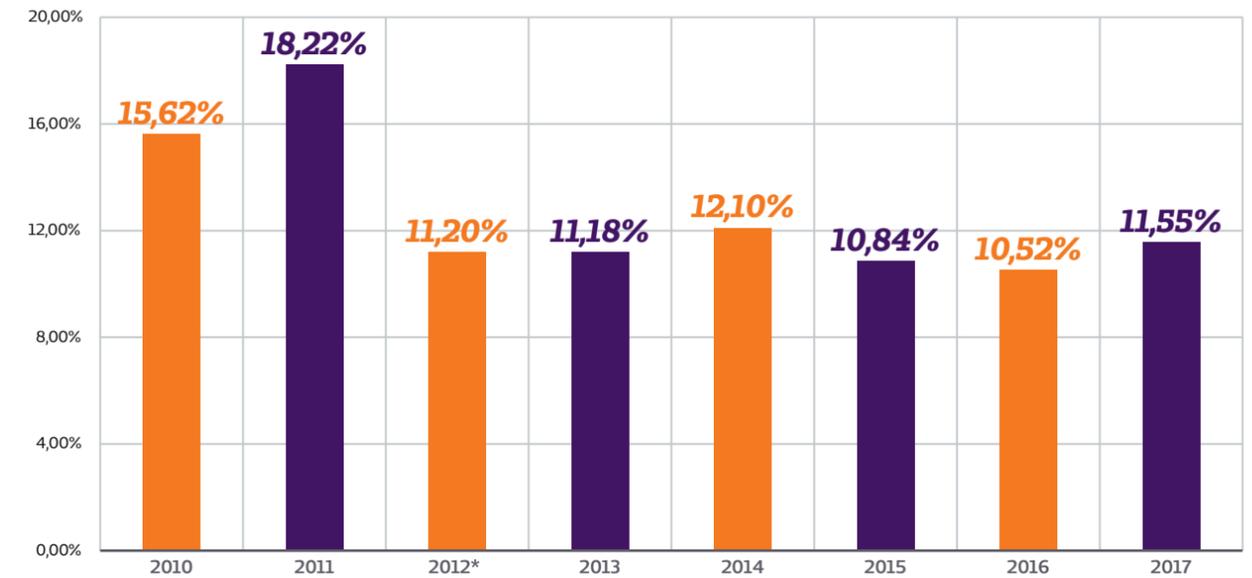


Distribuição do Custo Assistencial 2017



1. Para a composição deste gráfico foram considerados a produção em Pré-pagamento e Custo Operacional (Clientes 056) + Adicionais + Reclassificação dos Autos Gerados para Cooperados;
2. Não incluído os valores com o Intercâmbio de outras Unimed's na área de ação Cuiabá.

Despesas administrativas



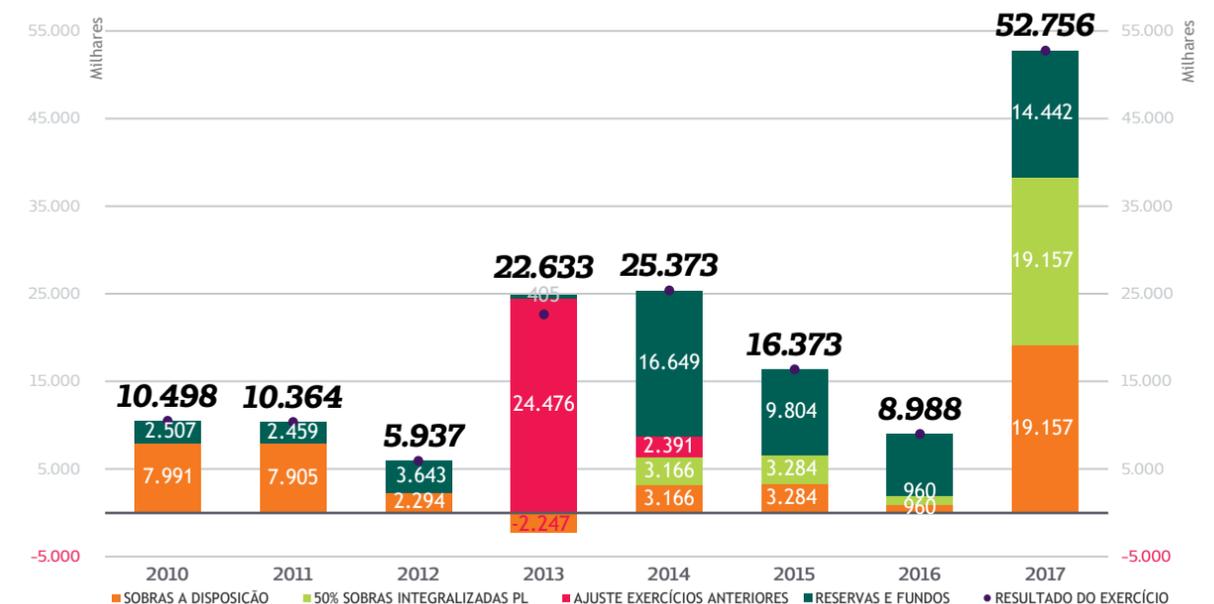
As Despesas Administrativas que são constituídas pelas despesas de pessoal, manutenção e funcionamento da estrutura e serviços terceirizados entre outros, teve neste ano de 2017 aumento de 16,89% em relação a 2016.

Destacamos como aumento as Multas da ANS (parceladas e provisionadas) desde o ano 2008 a 2017

no valor de 8 milhões, e houveram investimentos (gastos) na área administrativa que fomentaram o aumento do resultado da Cooperativa, tais como:

- Governança Corporativa e Projeto Integridade;
- Implantação e Treinamento a Diária de Semi Global e DRG* - melhoria da sinistralidade;

Resultado Líquido do exercício



O Resultado Líquido de 52,7 milhões em 2017 reflete-se pelo:

- Crescimento da receita em 56 milhões em relação a 2016;
- Redução significativa dos Custos Assistenciais refletido pelo indicador da Sinistralidade que em 2017 foi de 79,91% e 2016 83,84%, ocasionando assim a reversão da provisão da PEONA em 5,6 milhões;
- Resultado das Operações com Plano de Saúde foi de 178 milhões, aumento de 32,44% em relação a 2016;

- Ações de cobrança da inadimplência, através de mutirões e ações internas, refletiu na diminuição de 9,9 milhões de “Provisão Para Perdas Sobre Créditos”, reduzindo as despesas de inadimplência em 42,73% em relação a 2016.
- O EBIT – Resultado Operacional (Resultado antes das receitas/despesas financeiras, patrimoniais e tributos) foi de 51,4 milhões, o que significa que 97,47% do Resultado do Exercício sendo as atividades ligadas ao negócio da Unimed Cuiabá. E em relação ao ano 2016 o aumento foi de 2.168,16%.

Contribuição dos fundos de reserva

As Reservas e Fundos são constituídas de acordo com o estabelecido na Legislação (Lei 5764/71) e seu crescimento é proporcional ao resultado da Cooperativa. A Unimed Cuiabá constitui as seguintes Reservas e Fundos:

- Fundo de Reserva: Tem a finalidade de reparar eventuais perdas da cooperativa. É constituído por, no mínimo 10% (dez por cento) das sobras apuradas no Balanço anual.
- FATES/RATES – Fundo (Reserva) de Assistência Técnica Educacional e Social: Destina-se à cobertura de despesas com assistência técnica, educacional e social dos cooperados e seus familiares, bem como, dos funcionários da Cooperativa de acordo com o Estatuto Social. É constituído pelo resultado positivo dos atos não cooperativos mais 5% (cinco por cento) das sobras líquidas de cada exercício;
- Fundo de Incentivo à Capitalização: Aprovado em Assembleia Geral Extraordinária de

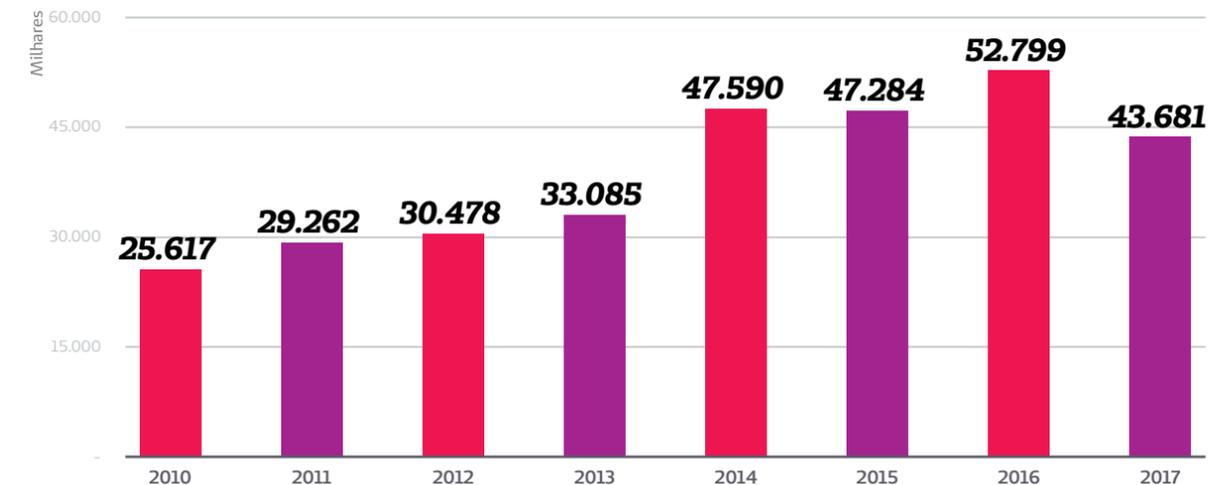
27/08/2012, este fundo é constituído com parte das sobras apuradas no Balanço anual, correspondendo a aplicação do percentual de 0,5% sobre a receita geral líquida consolidada da cooperativa. Tem como finalidade principal, fomentar o “Plano de Capitalização”, através de retribuição proporcional ao tempo de associação na Cooperativa sobre os aportes de capital incentivado, realizados mensalmente pelos cooperados. O saldo excedente deste fundo será transferido para outra conta, denominada “Fundo de Benefício”.

- Fundo de Incentivo à Cooperação: Também aprovado em Assembleia Geral Extraordinária de 27/08/2012, este fundo é constituído com parte das sobras apuradas no Balanço anual, correspondendo ao valor de uma consulta mensal por cooperado, devendo serem integralizadas no último dia do ano corrente.

Evolução dos números das filiais

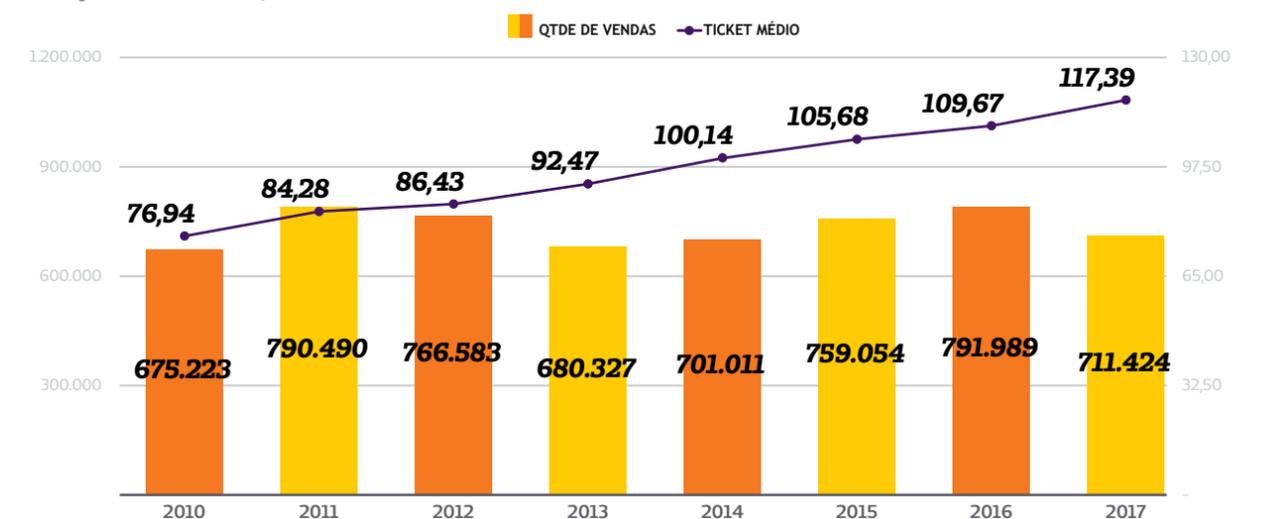
Distribuidora Unimed

Crescimento em Relação a 2010
70,52%



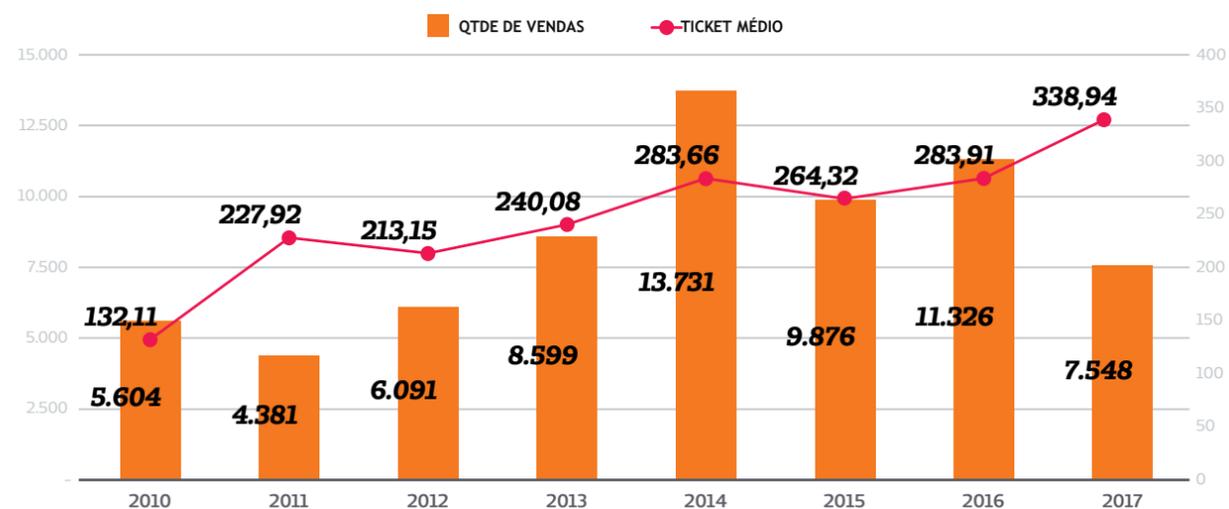
Farmácias

Evolução Ticket Médio x Qtde de Vendas



Vacinas

Evolução Ticket Médio x Qtde de Vendas



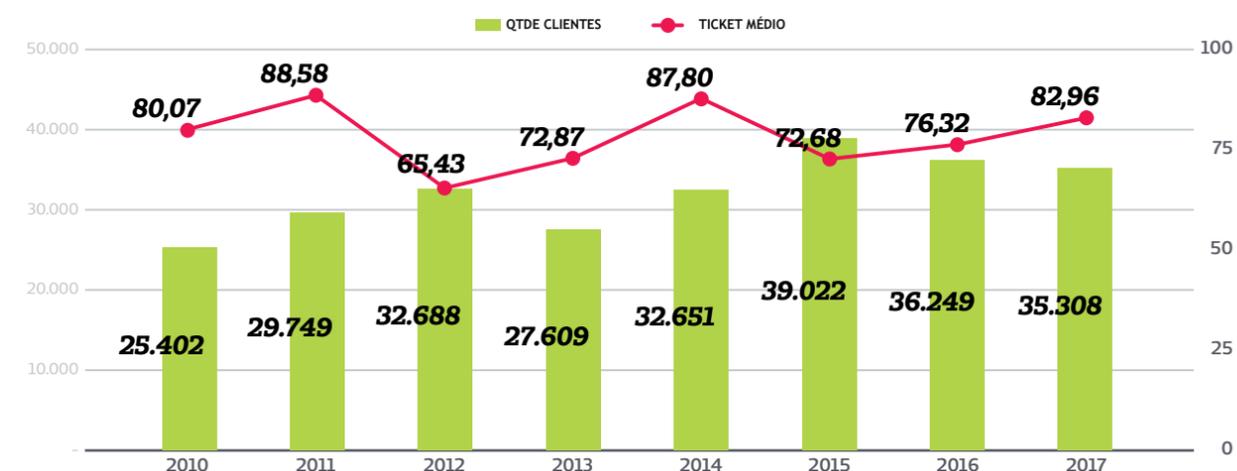
Filiais em medicamento

Em 2017 a área de Medicamentos sofreu alteração em seu Organograma e terá os seguintes impactos:

- Mudança de Conceito;
- Implantação da Gestão Compartilhada;
- Revisão da política de alçadas/compras;
- Reformulação das Negociações da Distribuidora x Fornecedores;
- Mudança para o novo Centro de Distribuição, aumentando a capacidade de atendimento e expansão das vendas;
- Abertura para atendimento aos clientes não Unimed;
- Captação de novos clientes para a Distribuidora;
- Desenvolvimento de política de ofertas e promoções;
- Padronização no atendimento das farmácias;
- Novas negociações de linhas de medicamentos similares e genéricos, aumentando a competitividade;
- Readequação do processo de formação de preço de venda;
- Readequação do Núcleo de Vacinas;

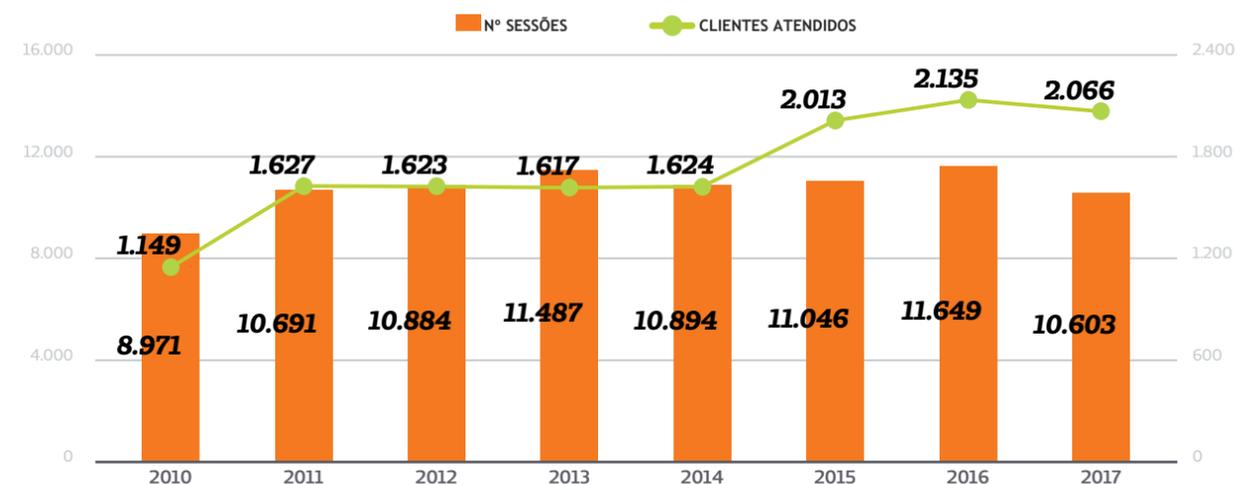
Núcleo de Saúde Ocupacional (NSO)

Evolução Ticket Médio x Qtde de Clientes



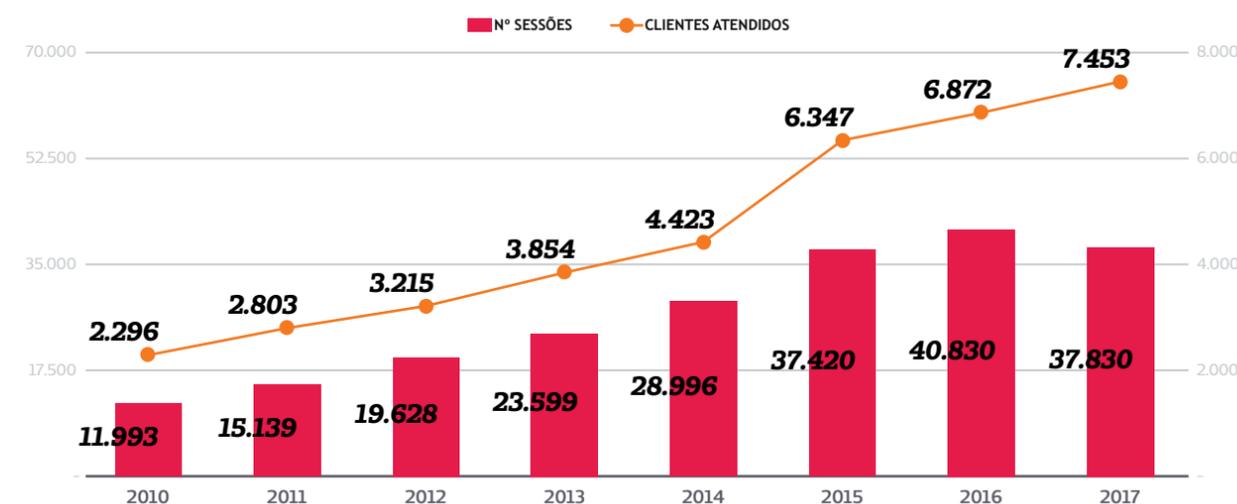
Fisioterapia Unimed

Evolução nº de sessões x clientes atendidos (média mensal)



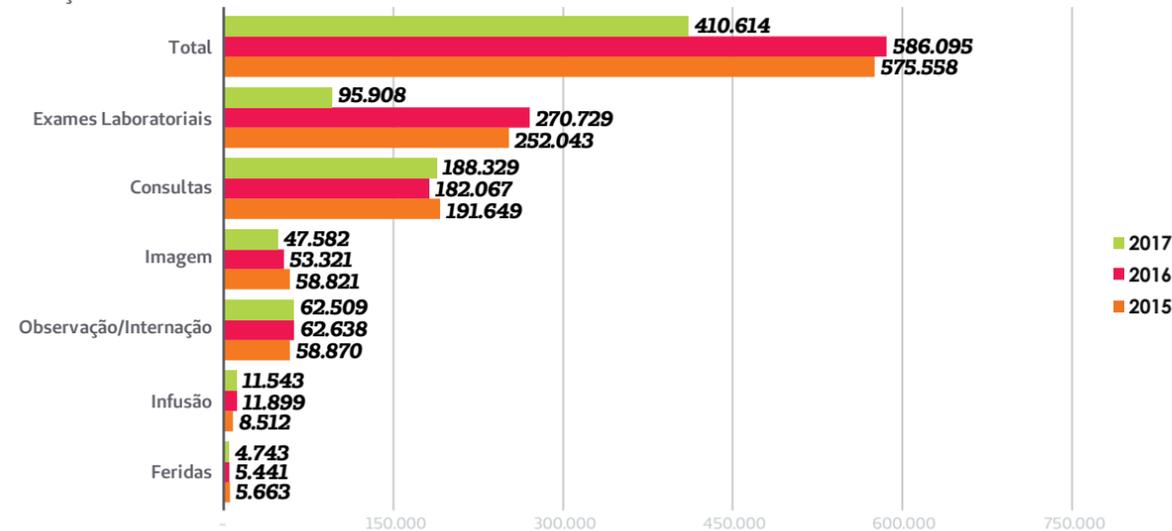
Clínicas Unimed

Evolução nº de sessões x clientes atendidos (total anual)



Pronto Atendimento Unimed Cuiabá

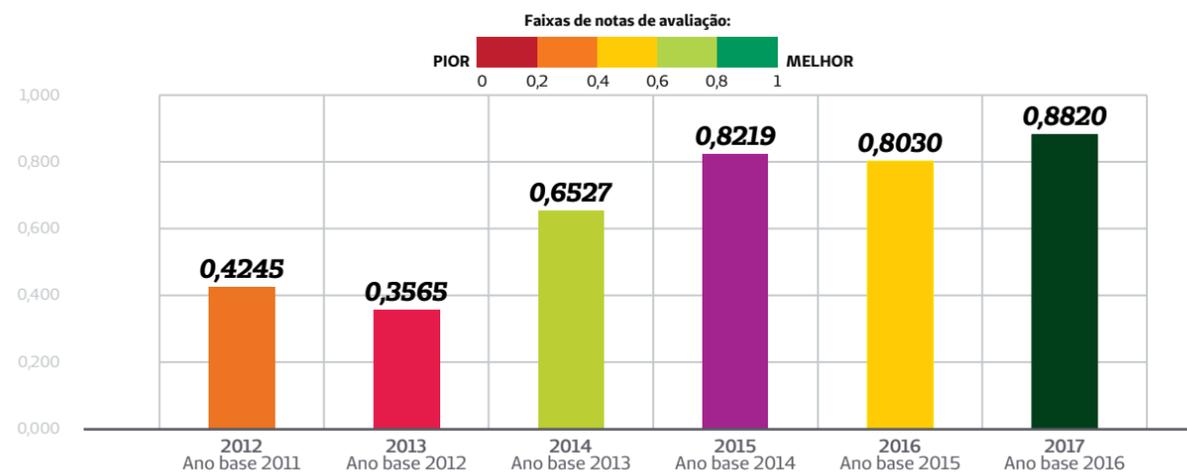
Evolução n° de atendimentos



*Em Exames Laboratoriais tivemos uma redução de 175mil atendimentos, devido a saída do Laboratório Santa Rosa e continuando somente coletas de urgência/emergência. Os atendimentos passaram a ser na Rede Credenciada.

Indicadores ANS

IDSS – Índice de Desempenho da Saúde Suplementar



A Unimed Cuiabá, através do Programa de Qualificação de Operadora, conseguiu a maior nota no Índice de Desenvolvimento da Saúde Suplementar dos últimos 5 (cinco) anos. Este resultado nos classificou entre as 301 operadoras com notas de 0,8 a 1,0.

A melhora do resultado, incidiu notoriamente sobre as quatro dimensões avaliadas: Qualidade em Atenção à Saúde, Garantia de Acesso, Sustentabilidade no Mercado e Gestão de Processos e Regulação.

Sendo representadas da seguinte maneira:

- IDGR – GESTÃO DE PROCESSOS E REGULAÇÃO - (Cumprimento das obrigações técnicas e cadastrais das operadoras junto à ANS) – Nota: 0,9930;
- IDQS – QUALIDADE EM ATENÇÃO À SAÚDE (Avaliação do conjunto de ações em saúde que contribuem para o atendimento das necessidades

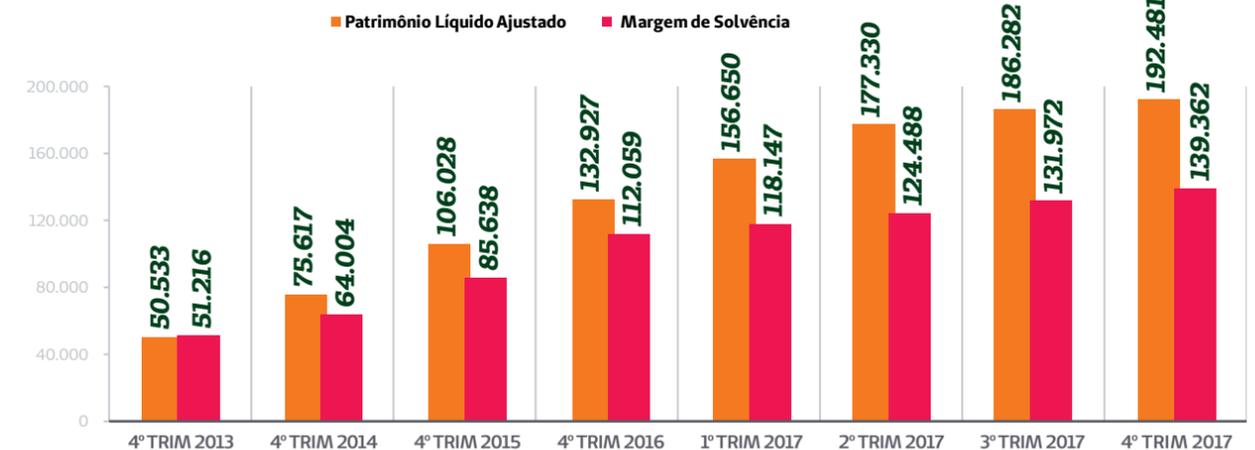
de saúde dos beneficiários, com ênfase nas ações de promoção, prevenção e assistência à saúde prestada) – Nota: 0,9263;

- IDGA – GARANTIA DE ACESSO (Condições relacionadas à rede assistencial que possibilitam a garantia de acesso, abrangendo a oferta de rede de prestadores) – Nota: 0,8336
- IDSM – SUSTENTABILIDADE NO MERCADO (Monitoramento da sustentabilidade da operadora, considerando seu equilíbrio econômico-financeiro, passando pela satisfação do beneficiário e compromissos com prestadores) – Nota: 0,7749.

A tendência destes indicadores é somente melhorar, uma vez que o programa do IDSS está em aprimoramento interno contínuo pela operadora.

Margem de Solvência

Margem de Solvência total exigida em 2017, projetada para 2022 em 100% é de R\$ 220.726.389



*O cálculo de apuração da Margem tem como base os eventos indenizáveis dos últimos 36 meses.

*As sobras do exercício compõe o valor de Patrimônio Líquido Ajustado.

A Margem de Solvência é um recurso econômico-financeiro suplementar às provisões que a operadora deverá dispor, para suportar oscilações das suas operações e que corresponde à suficiência do Patrimônio Líquido Ajustado (PLA) por efeitos econômicos.

Em 2017 crescemos 44,8% no Patrimônio Líquido Ajustado em relação a 2016 e somente 24,37% em

necessidade de Margem de Solvência que nos traduz um maior controle e estabilidade dos nossos Eventos Indenizáveis Líquidos dos últimos 36 meses.

Para 2018 serão retomadas as reuniões e discussões para capitalização e fundos destinados a Margem a Solvência para continuidade do objetivo de 100% da Margem projetada para 2022 em relação ao Patrimônio Líquido ajustado.

CATEGORIA

AMBIENTAL

Cuidado com o meio ambiente: Uma característica da Unimed Cuiabá

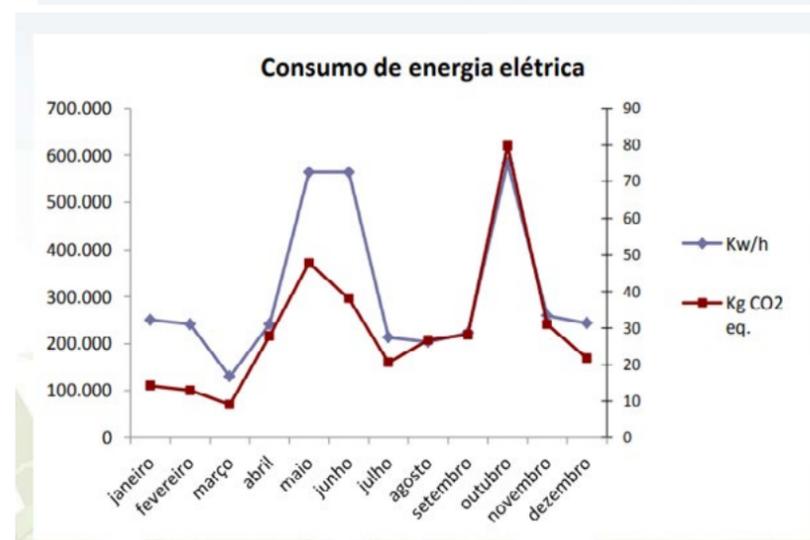
GRI G4 – EN31
GRI G4 – EN1
GRI G4 – EN2

GRI G4 – EN3
GRI G4 – EN6
GRI G4 – EN7

Energia

Em 2017, a Unimed Cuiabá consumiu 3.816,654 KW/h de energia elétrica. Já o consumo de diesel para suprir os geradores e frotas foi de 39.709 litros. A Cooperativa não consome energia por aquecimento ou vapor, nem vende qualquer tipo de energia.

Ano	Mês	Consumo Mensal de Energia kW/h	tCO ₂
2017	Janeiro	250665	14,188
	Fevereiro	241195	12,928
	Março	130162	9,059
	Abril	241379	27,822
	Maio	563794	47,753
	Junho	563794	38,112
	Julho	213111	20,565
	Agosto	203629	26,716
	Setembro	222755	28,156
	Outubro	583454	79,700
	Novembro	259405	30,947
	Dezembro	243311	21,703
TOTAL ANUAL		3.816,654 kW/h	357,65 tCO₂



As emissões por combustão estacionária do gás e combustível para geradores utilizados pela cooperativa totalizaram 7,82 tCO₂.

Combustível	tCO ₂
Gasolina	6,74
Etanol	0,19
Óleo Diesel	0,89
Total	7,82 tCO₂

GRI G4 – EN4

Em 2017 foram realizados, por colaboradores, gerentes e diretores da cooperativa, deslocamentos aéreos nacionais, gerando uma emissão de 104,60 tCO₂ eq.

TRAJETÓRIA	tCO ₂
CUIABÁ – VITORIA	27,17
CUIABÁ - SÃO PAULO	34,41
CUIABA - RIBEIRAO PRETO	1,27
CUIABA - RIO DE JANEIRO	4,27
CUIABA - CURITIBA	11,34
CUIABA - BELO HORIZONTE	1,00
CUIABA – GOIANIA	1,65
CUIABA - BRASILIA	1,64
CUIABA - FLORIANOPOLIS	4,21
CUIABA- PORTO ALEGRE	1,14
CUIABA - LONDRINA	13,62
CUIABA - CAMPO GRANDE	0,76
CUIABA - SALVADOR	0,99
CUIABA – SINOP	0,34
CUIABA – MACEIO	0,79
VITORIA - BELO HORIZONTE	0,11
TOTAL	104,60 tCO₂

Emissões

Desde 2010, temos uma parceria firmada com o Instituto Ação Verde, que visa recuperar e preservar 100% das matas ciliares dos principais rios de Mato Grosso até 2020, trazendo benefícios não só aos ecossistemas locais, mas também à população do estado. Por meio do projeto, neutralizamos toda a

GRI G4 – EN15
GRI G4 – EN16
GRI G4 – EN18
GRI G4 – EN19
GRI G4 – EN20
GRI G4 – EN21

emissão de CO₂ de nossa operação do ano de 2010 a 2017. Nessa parceria, elaboramos o inventário de Emissão de GEE da nossa operação e o Instituto Ação Verde realiza o plantio das mudas e o monitoramento. No total já foram mais de 20 hectares recuperados

Produtos e Serviços

A Unimed Cuiabá estimula seus clientes, cooperados, colaboradores para o uso racional de recursos naturais e incentiva à reciclagem de resíduos, por meio de campanhas, reuniões e fóruns, diante de tais práticas a cooperativa prioriza as parcerias com fornecedores que também adotam dos mesmos princípios. Atualmente, todas

GRI G4 – EN27
GRI G4 – EN28
GRI G4 – EN29

as sacolas usadas nas unidades da cooperativa são biodegradáveis. Embora a Unimed Cuiabá não disponha de dados específicos referentes ao percentual de produtos e embalagens biodegradáveis utilizados por nossos fornecedores, a cooperativa estimula o consumo de produtos e serviços que adotem os princípios de preservação ambiental.

Transporte

GRI G4 – EN30

Os veículos controlados pela cooperativa totalizaram uma emissão de 7,82 tCO₂e.

Combustível	tCO ₂
Gasolina	6,74
Etanol	0,19
Óleo Diesel	0,89
Total	7,82 tCO₂

Contabilizando o deslocamento dos funcionários no trajeto casa-trabalho-casa foi calculado total de emissão de 189,85 tCO₂.

Biodiversidade

Nenhuma unidade própria, arrendada ou administrada pela Unimed Cuiabá, localiza-se dentro ou nas adjacências de áreas protegidas e áreas de

GRI G4 – EN11
GRI G4 – EN12
GRI G4 – EN13
GRI G4 – EN14

alto valor para a biodiversidade situada fora de áreas protegidas. Por este motivo, a Cooperativa não possui estratégias específicas para este fim, nem mensura ou relata qualquer aspecto relacionado à biodiversidade.

Avaliação Ambiental de fornecedores

A Unimed Cuiabá prima por parcerias que partilham dos mesmos princípios da cooperativa. Desta forma, todos os contratos firmados com fornecedores possuem uma cláusula de Responsabilidade Socioambiental na qual consta:

GRI G4-EN32
GRI G4-EN33
GRI G4-EN34

CLÁUSULA – DA RESPONSABILIDADE SOCIAL

- a) Respeitar a legislação atual, que proíbe o trabalho de crianças e adolescentes com menos de 16 anos, exceto na condição de aprendiz, a partir de 14 anos;
- b) Desenvolver esforços para redução, reutilização e reciclagem de materiais e recursos, tais como energia, água, produtos tóxicos e matérias primas, buscando

ainda a implantação de processos de destinação adequada de resíduos;

c) Oferecer condições que não sejam prejudiciais ao desenvolvimento físico, psíquico, moral e social de seus profissionais;

d) Cumprir obrigações fiscais, tributárias, trabalhistas e previdenciárias.

Devido ao fato de nenhum fornecedor ter sido identificado como causador de impactos ambientais significativos, negativos, reais e potenciais a Unimed

Cuiabá não encerrou nenhum contato com seus fornecedores.

A cooperativa também não recebeu nenhuma queixa ou reclamação relacionada a impactos ambientais originados por fornecedores durante o ano de 2017.

Quanto ao percentual de novos fornecedores contratados com base em critérios ambientais, a cooperativa não tem como mensurar.

Segurança para as pessoas e para o meio ambiente

O gerenciamento de resíduos sólidos e de serviços de saúde tem como princípio o manejo adequado de todas as etapas do gerenciamento como coleta, armazenamento temporário, transporte, tratamento e disposição final, visando à minimização dos resíduos sólidos, proteção à saúde dos colaboradores e ao meio ambiente e à prevenção de acidentes e doenças ocupacionais, atendendo à legislação ambiental e aplicável. Em 2013, a área de Gerenciamento de Resíduos de Saúde foi

GRI G4 – 14

reestruturada. Com isso, na sede e em todas as unidades, foram adquiridas lixeiras e identificação confeccionada conforme a Resolução Conama 275/2001, que estabelece o código de cores para os diferentes tipos de resíduos. Foram confeccionadas etiquetas conforme Resolução RDC 306/2004, que dispõe o Regulamento Técnico para o gerenciamento de resíduos de serviços de saúde. Também foi adquirido um contêiner para armazenar temporariamente os resíduos recicláveis e de uma fragmentadora de papéis.



CATEGORIA

SOCIAL

Retorno para a sociedade

O Instituto ProUnim

Em 2004, a Unimed Cuiabá redefiniu seu posicionamento em relação à sua atuação social e, a partir daí, optou pela criação do Instituto ProUnim. A gestão do Programa de Ação Social da Unimed Cuiabá - autônoma política e administrativamente em relação à Unimed Cuiabá, sua principal mantenedora - é

exercida pela direção do programa, em sintonia com o planejamento estratégico da Unimed Cuiabá. Não há subordinação em relação à Cooperativa. A diretoria do Instituto, conforme estabelece o seu estatuto, não permite remuneração dos diretores, que são eleitos e exercem o cargo de forma voluntária.

Impactos na Comunidade

Conheça alguns projetos do ProUnim

GRI G4 - S01
GRI G4 - S06
GRI G4 - 31

Projetos ProUnim

PROJETO CANÇÃO DE RODA: Criado em 2004, o projeto Canção de Roda tem como objetivo, melhorar a comunicação de crianças e adolescentes com deficiência auditiva, ou surdas, sendo ela oralidade, libras, leitura e escrita.

ORQUESTRA PROUNIM: Em parceria com o instituto Ciranda, o ProUnim proporciona aos colaboradores e cooperados da Unimed Cuiabá, aulas de instrumentos musicais, formando a Orquestra ProUnim. Além de formação técnica, proporciona momento de integração e conhecimento da cultura e expressão da arte através da música.

BIBLIOTECA PROUNIM: Incentiva a prática da leitura, por meio de uma biblioteca com mais de 2500 livros, beneficiando o público interno que totaliza mais de 2300 cooperados e colaboradores.

BRINQUEDOTECA: Oferece um espaço lúdico para que as crianças possam brincar enquanto seus pais, clientes Unimed Cuiabá, são atendidos na sede da cooperativa.



PROJETO PROFESP: Proporciona lazer e esporte às crianças e adolescentes em situação de vulnerabilidade social. O Projeto é realizado em parceria com o 44º Batalhão de infantaria Motorizado de Cuiabá.

PROJETO DE NEUTRALIZAÇÃO DE CARBONO: Desde 2010, por meio do Instituto Ação Verde que mantém o Projeto Verde Rio, neutralizamos toda a emissão de CO² de nossa operação e contribuimos com a preservação da Mata Ciliar dos rios de Mato Grosso. Através do Projeto elaboramos o inventário de Emissão de GEE da nossa operação e o Instituto Ação Verde realiza o plantio das mudas e o monitoramento. Em 2016, foram neutralizadas 1.548,07 toneladas de emissão de CO² e recuperada área equivalente a 6,19 hectares. O inventário de 2017 já foi realizado e o resultado será publicado no site da Unimed Cuiabá. Confira o georreferenciamento no link: <https://app.geocloud.com.br/webmap.html?key=1411998490000>

Projeto em Parceria

PROJETO VIA LÁCTEA: O Projeto consiste na assistência à saúde do recém-nascido prematuro, atuando na fase do nascimento, UTI e assistência domiciliar. O ProUnim apoia também os eventos e campanhas promovidos pelo Via Láctea como a campanha de aleitamento materno que ocorre anualmente. Executado na enfermaria pediátrica do Hospital Santa Helena beneficiou em 2017, cerca de 400 famílias.

PROJETO CAMINHO REDENTOR: Tem como objetivo proporcionar a melhoria da qualidade de vida a crianças e jovens órfãos com paralisia cerebral e problemas mentais em todos os aspectos.

INSTITUTO PROASPI: O Instituto Proaspi, que beneficia idosos de comunidades de Cuiabá e Várzea Grande, desenvolve ações socioculturais promovendo por meio da música a melhoria da qualidade de vida, fortalecimento da autoestima e valorização da memória coletiva de seus beneficiados, garantindo sua identidade cultural. Em 2017, o Instituto que além do coral Mestre Albertino, ofereceu cursos de arte e artesanato e um programa de qualidade de vida beneficiando mais de 150 pessoas.

ABRIGO SÃO VICENTE DE PAULO: Proporcionar a melhoria da qualidade de vida oferecendo moradia permanente, assistência médica e odontológica, alimentação e cultura aos 60 idosos abrigados, é o



principal objetivo do Abrigo São Vicente de Paulo, assistido pelo PróUnim, recebendo mensalmente variedades de medicamentos.

ASSOCIAÇÃO VOZ ANIMAL: A AVA - Associação voz Animal tem por principal objetivo realizar atividades inerentes à defesa e bem-estar dos animais, principalmente dos cães e gatos vítimas de abandono e maus tratos, recolhendo-os das ruas, promovendo seu tratamento e abrigando-os provisoriamente até que possam ser adotados por pessoas que realmente os queriam em seus lares. Parceira do ProUnim desde agosto de 2013, a Associação abrigou em 2017, mais de 150 cães e 130 gatos.

TERCEIRA IDADE EM AÇÃO: Oferecer oportunidades para que os idosos da comunidade do Coophamil tenham acesso a um programa de atividade regular que atenda aos seus interesses e necessidades, contribua para a melhoria da autonomia, saúde e qualidade de vida, dentro de um contexto que promove o lúdico, interação social, lazer e o trabalho conjunto de diferentes gerações. Beneficiou em 2017, cerca de 130 idosos.

Em consonância com a lei que rege o cooperativismo, a Unimed Cuiabá não faz contribuições e doações a partidos políticos, uma vez que essas não são permitidas. **GRI G4 - 506**

As comunidades podem enviar sugestões, dúvidas ou reclamações pelo canal da ouvidoria, por meio do site www.unimedcuiaba.coop.br ou pelo telefone 0800 647 3008 **GRI G4 - 31**



Fórum de Responsabilidade Socioambiental

Com o objetivo de disseminar a prática da responsabilidade social entre cooperados, colaboradores, clientes, fornecedores, prestadores de serviços, cooperativas e comunidade, a Unimed Cuiabá realiza, desde 2006 o Fórum de Responsabilidade Socioambiental ProUnim. Em 2017, em sua XII edição, com o tema “O impacto da crise econômica, social e política na gestão sustentável”, contou com a palestra do médico psiquiatra, empresário e presidente do Instituto e da Editora Gente, Roberto Shinyashiki e um público de cerca de mil pessoas.





Difusão de valores organizacionais para uma conduta ética

A cooperativa realiza treinamento de código de conduta a todos os seus colaboradores anualmente através do Integra e Integração, nas quais evidencia o repúdio à

GRI G4 - SO4

atos discriminatórios. Todos colaboradores recebem o código e assinam protocolo no qual afirmam ter sido orientado e incentivado a cumprir com todas as orientações nele contidas.

Identificação de problemas de conduta

A Unimed Cuiabá possui um Comitê de Conduta formalizado. O Comitê de Conduta da Unimed Cuiabá foi formado em 2011, com o objetivo de tratar as denúncias de violação aos princípios do Código de Conduta. Busca sempre a conciliação com o denunciante que será mantido em anonimato até que a evidência concreta seja comprovada, e a partir de então, o denunciante passa a ser testemunha para o Comitê. Deste comitê participam membros de várias áreas sendo um colaborador do setor de Responsabilidade Social, Gestão de Pessoas,

GRI G4 - SO5
GRI G4 - SO3
GRI G4 - SO2

Jurídico, Marketing, um representante indicado pelos membros da CIPA, um representante indicado pela ASFUNIMED, e um representante sorteado entre todos os colaboradores. Além disso, monitora os riscos relacionados à corrupção através de auditorias internas, em processos de compras, controle de contrato de fornecedores e prestadores, reajuste e venda de planos empresariais, individuais e outros. A cooperativa não faz avaliações de riscos relacionados a corrupção. Os riscos identificados e relatados compreendem também os impactos reais e potenciais nas comunidades de atuação da Unimed Cuiabá.

PRÁTICAS

TRABALHISTAS

E TRABALHO

DECENTE

Programas de qualidade de vida e segurança do trabalho:

Habitualmente, são realizadas palestras e oficinas sobre diversos temas como hipertensão, cuidados com a saúde e alimentação, saúde financeira, diabetes, doenças ocupacionais, ergonomia, doenças sexualmente transmissíveis, cuidado e prudência no trânsito, cuidados dos pais com as crianças entre

outras. A maioria das palestras são ministradas na Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho (SIPAT), realizada anualmente e que antecede último mês de cada vigência da CIPA. Uma vez no

mês, as palestras são ministradas por profissionais das Clínicas Unimed e abertas tanto para colaboradores quanto clientes.

A Unimed Cuiabá conta com uma empresa especializada para realização da ginástica laboral e emissão de laudos e análise ergonômica dos postos de trabalho. A execução das atividades laborais de cada colaborador é acompanhada e relacionada pela Técnica de Segurança do Trabalho, Médico do Trabalho, Fisioterapeuta e Engenheiro de Segurança;

Ações visando a saúde e bem-estar do colaborador Unimed Cuiabá

Programa Empresa Saudável: Voltado a Saúde do Colaborador Unimed Cuiabá, o programa possui como princípio básico o incentivo à prática de exercícios físicos regulares e melhoria da qualidade de vida (elaborado pelo Viver Bem em parceria com o GP). As ações proporcionam meios para redução ou manutenção do peso corporal na medida adequada para a saúde, em uma competição saudável. Programa este competitivo, com várias premiações para colaboradores masculinos e femininos.

Unimed Esportes: Incentivo aos colaboradores na participação de eventos da comunidade (Corrida de Reis, Corrida do Médico, Corrida do Pedestre, entre outras, e caminhadas). A Cooperativa disponibiliza um preparador físico para orientação dos colaboradores que se inscrevem nestes eventos, além de premiá-los conforme a classificação entre os inscritos da equipe Unimed. A atividade física de preparação é feita na pista de caminhada no parque da cidade. São realizados campeonatos de futebol envolvendo times dos próprios colaboradores.

Jornada de trabalho: para maioria dos colaboradores a jornada tem carga reduzida para 40 horas semanais, com horário da 8h às 17h, de segunda a sexta – exceto Farmácias, Distribuidora e Vacinas. Assim,



o colaborador tem a oportunidade de desenvolver atividades físicas, participar de cursos ou utilizar o tempo para convivência com a família;

Área de convivência: Na sede, há três salas para uso exclusivo dos colaboradores: sala de TV e leitura com puffs, sala de descanso com espreguiçadeiras e apoio para os pés e sala de informática com 15 computadores disponíveis para acesso a internet, com limite de 20 minutos por colaborado. Nas demais filiais é oferecida a sala de descanso com puffs e espreguiçadeiras. Devido à alta temperatura de Cuiabá (entre 32° e 42° em 95% do ano), todas as salas na área de convivência são climatizadas. Com isso, o colaborador pode aproveitar melhor os momentos de descanso e ter mais qualidade de vida;

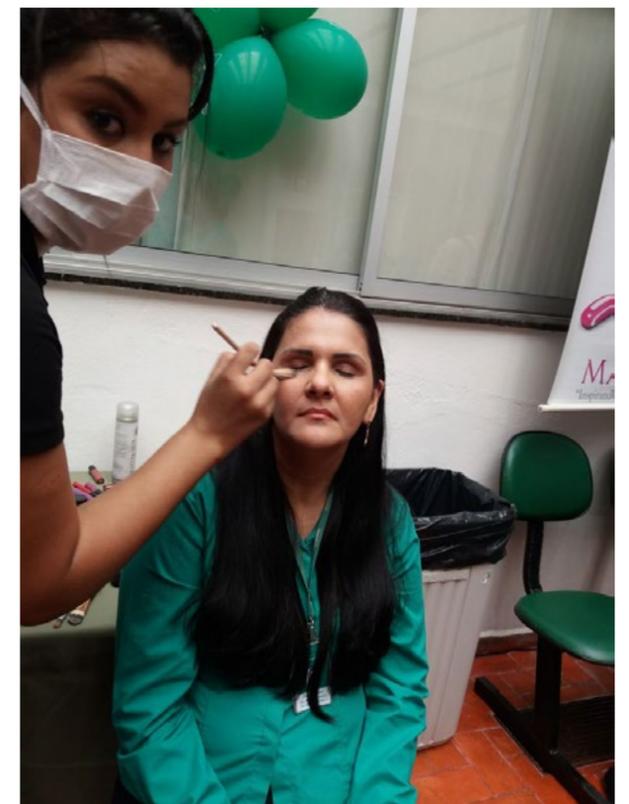
Alimentação: Restaurante próprio com cardápio elaborado por nutricionistas, que diversificam os pratos. Os colaboradores que não trabalham na sede podem almoçar no local ou desfrutar de alimentação na própria unidade, através de sistema buffet. Também é oferecida a opção deles realizarem suas refeições em locais conveniados e próximo de sua unidade de trabalho. No período da tarde, é servido um lanche para os colaboradores, com direito a 15 minutos para realização do mesmo. A Cooperativa também disponibiliza o lanche aos colaboradores, no início de suas atividades laborais.

Climatização: Todas as dependências da Unimed Cuiabá são climatizadas, além de oferecer aos setores umidificadores de ar, com uso intensificado no período de agosto a outubro pela baixa umidade relativa do ar da região.

A empresa realiza festa de aniversário dos colaboradores mensalmente: A Unimed Cuiabá oferece um café da manhã aos colaboradores com direito salgadinhos e bolo de aniversário e conta com a presença da Superintendência que faz questão de homenageá-los.

A empresa disponibiliza uma biblioteca para os colaboradores da empresa: O local com livros de vários temas, onde o colaborador tem a possibilidade de estudar, emprestar e leva-lo para casa, ainda em forma de incentivo a leitura realiza premiação no final do ano para o leitor mais assíduo. É disponibilizada também uma praça aconchegante para os colaboradores confraternizarem nos momentos de intervalos.

Eventos e Campanhas: homenagens do dia da mulher, Outubro Rosa, Novembro Azul, entre outras ações são realizadas em celebrações e promoção da saúde.



Benefícios: um diferencial

Desde 2011 construímos o caderno de benefícios para melhor organizar e divulgar os já existentes na empresa. O documento está disponível no formato eletrônico. Todos os colaboradores têm acesso aos benefícios abaixo:

GRI G4 - LA2
GRI G4 - EC3

Hora Livre: Regulamentada em 2012 a Unimed Cuiabá concedeu a todos os colaboradores (CLT), uma hora de folga a ser desfrutada pelo dia de seu ANIVERSÁRIO. Pode ser concedida na chegada, no horário de almoço ou ao sair. Neste dia o colaborador está liberado do uso do uniforme.

Alimentação: A empresa possui refeitório próprio e disponibiliza restaurante para colaboradores que trabalham na sede e proximidades; alimentação também é transportada para demais Unidades de Negócio e ticket refeição àqueles que trabalham dentro dos hospitais e escritórios de terceiros.

Lanche: o colaborador possui 15 minutos de intervalo para lanche, oferecido gratuitamente (pão francês, margarina, suco, leite, chá e café) no período da tarde.

Banco na Sede da Unimed Cuiabá: para melhor segurança e comodidade aos colaboradores, está disponível dentro da Cooperativa o banco e o caixa eletrônico, para recebimento do salário e outros serviços de pagamentos;

Cartão Itaucard: Contrato pela ASFUNIMED (Associação dos Funcionários da Unimed), por meio de parceria com o Banco Itaú, a Unimed Cuiabá fornece aos colaboradores o cartão ITAUCARD VISA Corporate, para utilização na rede credenciada e desconto em folha de pagamento da Unimed com limite de 15% do salário base;

Empréstimo Consignado através do Banco Santander / Sicredi: o colaborador pode comprometer até 30% do valor de seu salário base;

Internet Banda Larga 3G - (ilimitada): para colaboradores que possuem interesse em adquirir internet através do convênio com a ASFUNIMED, faz a adesão através do portal e escolhe o plano. Vantagem por ser tabela de valores diferenciada para a Unimed e possibilidade de desconto em folha;

Linhas Telefônicas Celulares: A ASFUNIMED firmou parceria com uma operadora de celular com pacotes

especiais para o colaborador poder adquirir até duas linhas.

Flexibilidade de horário :- A Unimed Cuiabá, além de flexibilizar os horários de início e final de jornada para seus diretores, superintendentes, gerentes e coordenadores, disponibiliza notebooks e celulares para a realização de trabalhos externos e maior mobilidade para a execução e gerenciamento de determinadas tarefas.

Celular, notebook e Internet Móvel 3G: Todas as lideranças e alguns colaboradores da Cooperativa dispõem de linhas de celulares, notebooks e Internet móvel 3G, sendo 59 no Celular e 28 no Pen Modem. A Unimed Cuiabá conta, no total, com 375 linhas de telefones celulares utilizadas por seus Colaboradores, além da disponibilização de notes e telefones de acordo com a necessidade de uso de cada área, sem custo algum para o colaborador.

Plano de saúde: A Unimed Cuiabá assume a maior responsabilidade financeira da assistência médica para o colaborador e seus dependentes (cônjuges e filhos/enteados com até 28 anos). O colaborador sempre contou com esse benefício ao entrar na Cooperativa, sem carência contratual no ato de admissão na empresa;

Plano odontológico: há mais de seis anos subsidiado em 72% pela Cooperativa com inclusão de dependentes legais e agregados;

Auxílio Creche /escola ou babá: para os filhos a partir de quatro meses até três anos e onze meses de idade; este benefício contempla pai e mãe que são colaboradores;



Kit maternidade: momento para celebrar o nascimento dos filhos das mães colaboradoras, este benefício é extensivo às esposas dos colaboradores;

Seguro de vida e auxílio funeral, subsidiado 100% pela empresa: A adesão do seguro de vida do colaborador é feita por meio de formulário e corresponde a: 12 vezes o salário por morte natural e invalidez - limitado a R\$ 30.000,00; R\$ 1.500,00 de auxílio funeral. Existente há mais de seis anos;

Seguro de vida e auxílio funeral (opcional ao colaborador): esta contratação é opcional, feita por adesão voluntária do colaborador, mediante preenchimento de formulário, caso queira aumentar o benefício oferecido pela empresa: 30 vezes o salário por morte natural, invalidez; 60 vezes por morte acidental; R\$ 1.500,00 de auxílio funeral.

Bolsa de estudo: política estabelecida há mais de 5 anos, no entanto, em 2011 ocorreu alteração no subsídio de 30% para 50% - todos os colaboradores têm direito desde que se enquadrem dentro da política e orçamento da área para cursos de graduação, pós graduação, MBA e acrescentamos também o mestrado;

Uniforme: custeado 100% pela empresa, o colaborador após o período de experiência recebe três conjuntos que são renovados a cada um ano. Um

diferencial importante a ser ressaltado é a dispensa do uso do uniforme na sexta-feira, sendo obrigatória apenas de segunda a quinta na sede e unidades, exceto farmácias que possuem expediente nos fins de semana.

PPR: Programa de Participação nos Resultados, que viabiliza aos colaboradores da Cooperativa o direito ao recebimento de participação nos resultados.

Vacinas com descontos diferenciados: para os colaboradores e dependentes com descontos especiais que variam de 10%, 20% e até 30%; e ainda oferece a vacina anti-gripal e a H1N1 100% custeada pela a empresa;



Políticas de reconhecimento: A Unimed Cuiabá possui práticas diferenciadas para reconhecimento e relacionamento com os colaboradores. Um dos exemplos é o Programa Quality, atuando desde julho de 2005 nas áreas de relacionamento com o Cliente.

Festa de aniversário: Desde 2009 trimestralmente, é realizada uma festa para celebrar os aniversariantes do mês. Os colaboradores ganham um delicioso café da manhã e brindes.

Festa de final de ano: Abrangendo colaboradores e terceiros, a Unimed Cuiabá organiza um grande baile de final de ano que marca o encerramento de um ciclo de trabalho. Sempre nos melhores espaços para eventos da cidade, uma noite inesquecível é proporcionada com boa comida, bebida e muita música (banda ao vivo). O espírito democrático do evento é garantido em vários momentos, que vão desde a escolha do tema da festa à camiseta-convite, que permite a todos, diretores, gerentes, líderes e colaboradores festejarem as conquistas do período.

Chá de bebê: desde 2005 a Unimed cede espaço a todas as colaboradoras gestantes fazerem seu chá de bebê ou chá de fraldas e ainda ganha 1 pote de sorvete de 10 litros pelo Prúnim.

Vale Alimentação: A Unimed Cuiabá disponibiliza a todos os colaboradores Unimed o cartão alimentação alelo no valor de R\$: 300,00 reais mensalmente.



Plano de previdência privada – Subsidiado 100% pela empresa: contrato firmado com a empresa Seguros Unimed com adesão ao Plano PGBL. A Cooperativa paga 1% sobre o salário do colaborador limitado a um valor de R\$ 10,00 reais. Adesão automática. O colaborador poderá aumentar o valor de participação. Existente há mais de seis anos;

Plano de previdência privada – Convênio p/ colaboradores: os colaboradores têm a opção de fazer o complemento individual da previdência, no valor que desejar, de acordo com as opções disponíveis: VGBL ou PGBL. É um contrato corporativo, por isso oferece taxas diferenciadas, inclusive taxa zero de carregamento (mensal).

Licença maternidade e paternidade

GRI G4 – LA3

	Feminino	Masculino
Total de colaboradores com direito à licença-maternidade/paternidade em 2017 (total colaboradores)	37	15
Total de colaboradores que tiraram licença-maternidade/paternidade em 2017	37	15
Total de colaboradores que retornaram de licença-maternidade/paternidade em 2017	37	15
Total de colaboradores que retornaram de licença-maternidade/paternidade em 2017 e continuaram empregados 12 meses após o retorno	37	15
Taxa de retorno ao trabalho	100%	100%
Taxa de retenção	100%	100%

Treinamento e capacitações

TREINAMENTOS		
	Horas	Média por colaborador
2017	140*8 = 1120.00 Horas	8h

GRI G4 – LA9

Análises de desempenho e desenvolvimento de carreira

Em 2009 e 2010, foram aplicadas as avaliações de desempenho em todos os colaboradores da empresa e adotada como prática realizá-la uma vez no ano. **GRI G4 – LA11**

No início deste processo, em 2009, foram definidos os Conhecimentos, Habilidades e Atitudes (CHA) para o desempenho da função de todos os cargos da Cooperativa. Os GAP's das funções foram validados por todos os líderes das áreas e divulgados por meio do CHA. As competências foram avaliadas por meio da Avaliação de Desempenho, que para os cargos técnicos foi a de 180°, (auto avaliação, avaliação de superior e pares) e para os cargos de liderança foi a de 360° (auto avaliação, superior, pares e subordinados). Após entrega do relatório de avaliação, foram aplicados os feedbacks. Em 2014, a parceria junto a Unimed do Brasil oportunizou a reformulação do processo de avaliação de desempenho e gestão por competências. Está sendo criada estratégia de sensibilização do novo programa e processo de avaliação que será re implantado para 2016. Em 2015, todos os gestores foram avaliados, receberam seus feedbacks e construíram em conjunto com o seu gestor o PDI.

Temos o feedback diferenciado: O Setor de Qualidade realiza um feedback diferenciado que acontece três vezes ao ano, sempre com temas diferentes, como

“Cuiabaníssimo”, Quality Vitória e Dia das Crianças. A ação abrange equipes do Call Center e Tele Vendas. A cada trimestre é realizada uma estrutura diferente, desenvolvido um cenário especial com decoração e caracterização dos envolvidos. Além disso, todo o feedback é personalizado e relacionado com a essência do tema trabalhado. Tudo para proporcionar total envolvimento dos atendentes. Há três anos a ação é realizada com SUCESSO TOTAL; sendo perceptível a evolução e o desenvolvimento das pessoas.

A maioria dos gestores iniciaram como atendentes ou em cargos operacionais/ administrativos. Todos foram formados tanto em competências técnicas (graduações) como comportamentais, com um forte incentivo e patrocínio da Unimed Cuiabá, trilhando sua carreira de desenvolvimento.

PDI Plano de Desenvolvimento Individual: No momento da realização do Levantamento de Necessidades de treinamentos, são definidas as necessidades coletivas e individuais pelos gestores e colaboradores das áreas. Cabe ao gestor designado acompanhar e orientar seu subordinado a alcançar competência desejada durante o período do ano. As ferramentas utilizadas pela Unimed Cuiabá como auxílio ao PDI são o coaching, avaliação de desempenho e auto avaliação.



No término de cada ano elabora-se o plano de desenvolvimento do ano subsequente, o PDE (Plano de Desenvolvimento de Equipes) e o PDL (Plano de Desenvolvimento de Líderes) em busca de desenvolver as equipes e líderes. Independente de termos avaliação aplicada pela área de Gestão de Pessoas, tanto o acompanhamento quanto o feedback individual é realizado pela maioria dos líderes, mensalmente, através do formulário padrão da área. A análise leva em consideração não só comportamentos, mas também habilidades técnicas. Inclusive essa prática é mais intensa nas áreas de relacionamento com cliente através do Programa Quality que identifica e analisa também a performance de desempenho do profissional. Outra forma que temos de acompanhamento ocorre de forma diferenciada na área de Relacionamento com Cliente e demais áreas que já implantamos o Programa Quality. São abrangidos em torno de 50% do total de colaboradores, com ações de controle, acompanhamento e feedback, a fim de promover o desenvolvimento, motivação e valorização. O maior desafio é manter o colaborador satisfeito e trabalhando com prazer, acreditando em si mesmo e em suas potencialidades.

Para reconhecer e valorizar estes destaques, promove-se a cada mês no setor e a cada trimestre para toda a empresa, um evento exclusivo envolvendo todos da equipe e familiares dos ganhadores, buscando confraternizar, integrar, valorizar, reconhecer e estreitar relacionamento.

Todo evento é temático, com ambiente e apresentações especiais. A descontração é total e o clima é de homenagens. No final do ano, a premiação Quality Oscar homenageia os melhores profissionais do ano. Acreditamos que através do feedback conseguimos desenvolver as pessoas, mostrando o caminho correto a seguir. São ressaltados seus pontos fortes e elaborados planos de ação dos pontos a serem melhorados, com um aconselhamento de carreira, uma vez que esta área prepara os colaboradores para assumirem novos desafios dentro da Cooperativa. Temos hoje vários líderes em diversas áreas da Cooperativa que iniciaram na área de Relacionamento com o Cliente. Mensalmente, a equipe recebe o feedback tradicional do seu supervisor formalizado através de documento assinado, o qual implantamos em 2005.

Diversidade e igualdade de oportunidades

A Unimed Cuiabá incentiva e valoriza a diversidade conforme **GRI G4 - LA12** consta no Código de Conduta, no Regimento Interno do colaborador e na Política de Responsabilidade Socioambiental, além de estar enraizada na cultura da Cooperativa e da diretoria condenar qualquer atitude neste sentido. A Cooperativa incentiva e desenvolve

campanhas de valorização da diversidade voltadas para os principais stakeholders; disponibiliza vagas para deficientes e

oferece qualificação aos mesmos e realiza adequação de acessibilidade em toda estrutura para portadores de deficiência física.

TOTAL DE COLABORADORES EM 31/12/2017	TOTAL	FEMININO	MASCULINO
Colaboradores por faixa etária abaixo dos 30 anos	410	292	118
Colaboradores por faixa etária entre 30 a 50 anos	582	403	179
Colaboradores por faixa etária acima de 50 anos	50	28	22

TOTAL DE COLABORADORES PORTADORES DE NECESSIDADES ESPECIAIS EM 31/12/2017	TOTAL	FEMININO	MASCULINO
Colaboradores por faixa etária abaixo dos 30 anos	10	8	2
Colaboradores por faixa etária entre 30 a 50 anos	8	7	1
Colaboradores por faixa etária acima de 50 anos	4	2	2

TOTAL DE COLABORADORES POR CATEGORIA FUNCIONAL	ADMINISTRATIVO		ASSISTENCIAL		GERENCIAL	
	Feminino	Masculino	Feminino	Masculino	Feminino	Masculino
Abaixo dos 30 anos	95	24	163	78	4	0
Entre 30 a 50 anos	187	50	208	123	52	19
Acima de 50 anos	9	9	13	11	3	0
Total	291	83	384	212	59	19

Equidade Salarial

A Unimed Cuiabá contou em 2017 com 1079 colaboradores, sendo 68,04% mulheres. Para valorizar o trabalho dos

colaboradores, há um plano estruturado de cargos e salários. A Cooperativa também investe na capacitação e qualidade de vida no ambiente de trabalho.

GÊNERO	MÉDIA DE SALÁRIOS (R\$)	QTDE COLABORADORES POR GÊNERO
Feminino	2.184,78	723
Masculino	2.563,78	319

Acordos e convenções

O Sindicato Sintracoop aborda tópicos de saúde e segurança como entre eles plano de saúde e odontológico, caixa primeiros socorros, estabilidade provisória ao acidente de trabalho e etc. O percentual do total

GRI G4 - LA8
GRI G4 - 11
GRI G4 - LA11
GRI G4 - LA16

de empregados registrados em regime CLT cobertos por acordos de negociação coletiva é de 100%. Em relação ao plano de carreira, cargos e salários, a cooperativa possui política de PCCS implantada desde março de 2009, e é observada como base salarial dos colaboradores.

Percentual de Ações Trabalhistas/Notificações MTE com plano de ação elaborado - Lançamento Semestral	01/2017 A 12/2017
Descrição	Total
Numerador: Número de ações trabalhista/Notificações MTE	33
Denominador: Número de Planos de Ações elaborados	0
Cálculo: Dividir o numerador pelo denominador e multiplicar por 100	0



Saúde e segurança no trabalho

GRI G4 - LA5

CIPA: A Unimed Cuiabá mantém a Comissão Interna de Prevenção de acidentes na Sede e mais 05 unidades (SAD, Distribuidora, Clínicas, Fisioterapia e PA), a quantidade de membros para cada CIPA segue a quantidade estipulada na NR5 - CIPA, onde parte são indicados pela empresa e parte eleitos pelos colaboradores. Esta comissão é responsável por realizar inspeções de segurança do trabalho, elaborar relatórios, organizar campanhas de saúde e prevenção de acidentes.

Comissão de Obras: A Unimed Cuiabá mantém uma comissão de obras formada por colaboradores da Sede, PA e pelo Arquiteto responsável pelas obras da Unimed, onde a cada 2 meses se renuem para tratar assuntos sobre o andamento de obras, prioridades e segurança.

Brigada de incêndio: A Unimed Cuiabá mantém uma Brigada de incêndio na Sede e unidades do PA, NSO, Distribuidora. Os colaboradores foram treinados para agir de forma preventiva, sabendo manusear os extintores e combater princípio de incêndio, estão aptos também para realizar inspeções nos equipamentos de proteção contra incêndio.



COMPROMISSO



DIREITOS HUMANOS

Com o objetivo de manter a qualidade de seus serviços garantindo condições dignas de trabalho a seus colaboradores e a não utilização de trabalho escravo e infantil em toda sua cadeia de suprimento, a Unimed Cuiabá em 2014 passou a ser signatária do “CALL TO ACTION: Anti-corruption and the Global Development Agenda”. Trata-se de um apelo feito pelo setor privado aos governos, incentivando-os a promover medidas de anticorrupção e a implementar políticas correlatas para estabelecer sistemas de boa governança. Ao assinar a carta, as empresas se comprometem a buscar transparência e combater a corrupção. Em todos os contratos com os fornecedores, parceiros, prestadores, contratos de patrocínios, entre outros, a cooperativa inclui

princípios de responsabilidade social que discorrem sobre a obrigatoriedade da não utilização da mão de obra infantil e ao respeito às condições dignas de trabalho de seus colaboradores: Respeitar a legislação atual, que proíbe o trabalho de crianças e adolescentes com menos de 16 anos, exceto na condição de aprendiz, a partir de 14 anos; oferecer condições que não sejam prejudiciais ao desenvolvimento físico, psíquico, moral e social de seus profissionais; cumprir obrigações fiscais, tributárias, trabalhistas e previdenciárias. A não aceitação de tal conduta é ressaltada no código de conduta profissional elaborado juntamente com a Unimed do Brasil, entregue a todos os colaboradores e disseminado aos fornecedores, parceiros e prestadores de serviço.

Pactos e Recomendações

Também estão entre os compromissos adotados pela Unimed Cuiabá os Oito Objetivos do Milênio, estabelecidos em 2000 pela ONU - Organização das Nações Unidas -, quando 189 países, entre eles o Brasil, fixaram essas metas, consideradas como prioritárias, para ser alcançadas até 2015. Os Objetivos de Desenvolvimento do Milênio mostraram que metas funcionam. Eles contribuíram para a diminuição da pobreza, porém não completamente. Desta forma, em setembro de 2015, durante a Cúpula de Desenvolvimento Sustentável, as Nações Unidas definiram os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) como parte de uma nova agenda de desenvolvimento sustentável que deve finalizar o trabalho dos ODM. Os ODS consistem

em um acordo que contempla 17 objetivos e 169 metas a serem alcançadas até 2030.



**OBJETIVOS
DE DESENVOLVIMENTO
SUSTENTÁVEL**

Pacto Global

Determinada a contribuir com o desenvolvimento sustentável no planeta, a Unimed Cuiabá tornou-se signatária em 2011 do Pacto Global, uma iniciativa da ONU que visa mobilizar a comunidade empresarial internacional para a adoção, em suas práticas de negócios, de valores fundamentais e internacionalmente aceitos da área de direitos humanos, relações de trabalho, meio ambiente e combate à corrupção, refletidos em 10 princípios, sendo:

1º As empresas devem dar apoio e respeitar a proteção aos direitos humanos proclamados internacionalmente; e

2º Certificarem-se de que não sejam cúmplices de abusos dos direitos humanos.

3º As empresas devem apoiar a liberdade de

associação e o reconhecimento efetivo do direito à negociação coletiva;

4º a eliminação de todas as formas de trabalho forçado e compulsório,

5º a abolição efetiva do trabalho infantil e

6º a eliminação da discriminação com relação a emprego e profissão.

7º As empresas devem apoiar uma abordagem preventiva aos desafios ambientais;

8º realizar iniciativas para promover maior responsabilidade ambiental; e

9º encorajar o desenvolvimento e a difusão de tecnologias que não agridam o meio ambiente.

10º As empresas devem trabalhar contra a corrupção em todas as suas formas, incluindo extorsão e suborno.

Campanhas de utilidade pública

GRI G4 – HR2

CAMPANHAS DE UTILIDADE PÚBLICA 2017	
Mês	Nome da Campanha
janeiro	Qualidade de vida
fevereiro	Controle sua glicose/carnaval
março	Câncer do Intestino/ Dengue/ Dia da Mulher
abril	Atividade Física
maio	Tabagismo
junho	Imunização
julho	Hipertensão
agosto	Obesidade
setembro	Suicídio
outubro	Câncer de mama
novembro	câncer de próstata
dezembro	câncer de pele



Impactos e reclamações

A Cooperativa não registrou casos de discriminação ou qualquer caso de violação de direitos de povos indígenas, não havendo, portanto, nenhuma necessidade de medidas

GRI G4 – HR3
GRI G4 – HR9
GRI G4 – HR12

reparadoras. A Organização também não recebeu qualquer reclamação ou queixa relacionada a impactos em Direitos Humanos em seus canais de atendimento, como Ouvidoria, SAC 0800, e-mail e outros.

Zelando pela Qualidade

A Unimed Cuiabá preza pela melhoria contínua dos processos, investindo na capacitação dos seus colaboradores e incentivando a utilização das

ferramentas da Qualidade, com auditorias internas realizadas semestralmente para minimizar riscos e obter o resultado esperado.

O cuidado com a saúde e a segurança do cliente

GRI G4 – PRI

Nosso sistema, fluxos de atendimento e capacitação de colaboradores têm sempre a preocupação com a segurança do cliente. O sistema pede prioritariamente autorização via biometria, não sendo possível, o cliente deve digitar uma senha e por último a autorização pode ser feita pelo Call Center após confirmação de alguns dados. Os colaboradores assinam termo de sigilo das informações quando entram na empresa, e nos treinamentos são conscientizados da importância deste sigilo. Além disso, as ligações do Call Center são gravadas e todo atendimento no 0800 gera número de protocolo onde fica registrado todo o histórico do

cliente. Ainda pensando na segurança e satisfação do cliente, também é desenvolvido desde 2005 o Projeto Quality. Todo mês é monitorada a gravação, comportamento, conhecimento, absenteísmo e produtividade de cada operador. Cada item gera um peso que forma a nota final. Conforme metas estabelecidas, são realizadas premiações mensais e anuais (mensal até 150,00 e anual 1.000,00) para valorizar e reconhecer os destaques. Sobre estes resultados, também é aplicado mensalmente o feedback individual para o desenvolvimento dos pontos a serem melhorados e valorização dos pontos fortes.



Serviços de acordo com as regulações

Os reajustes dos planos de saúde individuais e familiares são estipulados pela Agência Nacional de Saúde (ANS), e os

GRI G4 - PR2

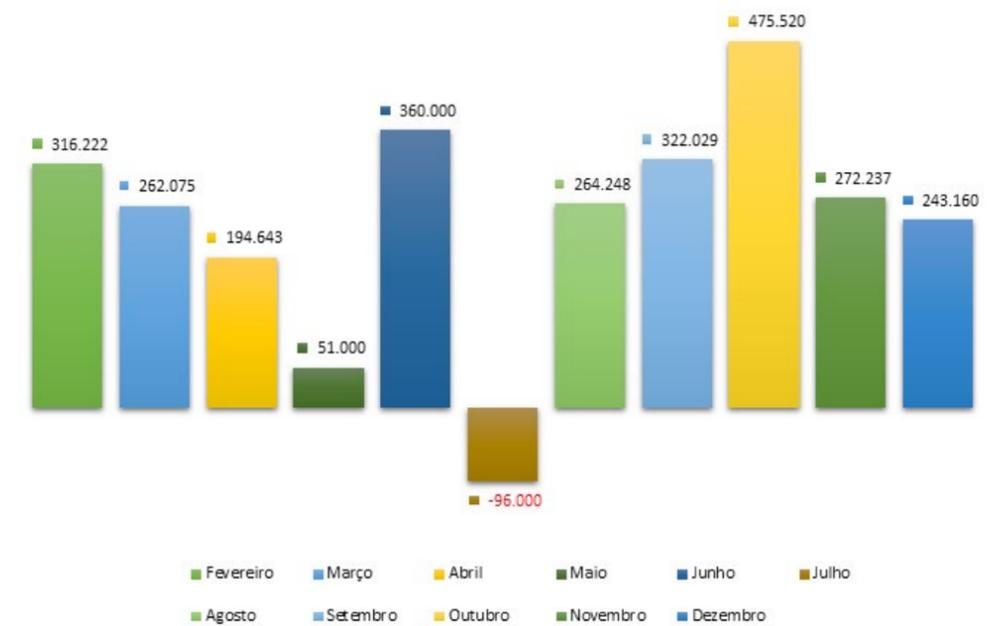
planos com data de aniversário a partir de maio de 2017 reajustados em 13,55%. O percentual determinado pela ANS acompanha o cenário de crise financeira durante o ano. Na última década, a taxa de reajuste aplicada em contratos esteve abaixo dos 10%.

Tais reajustes seguem a mesma tendência apresentada pela ANS, em que são considerados critérios como análise de risco de gerenciamento e sinistralidade para a negociação direta com os representantes das empresas. Em 2017, a média de reajuste dos planos coletivos foi de 13,42%. Nos contratos de pequeno porte a média de reajuste foi de 13,54%, nos de médio porte de 14,53% e nos de grande porte de 11,63%.



Gráficos das multas pagas no ano de 2017

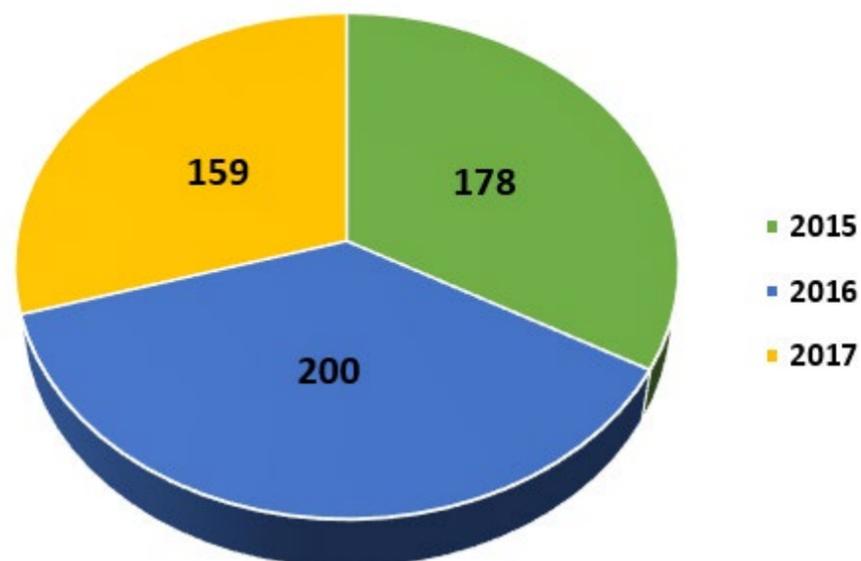
MULTAS 2017



Índice de reclamações

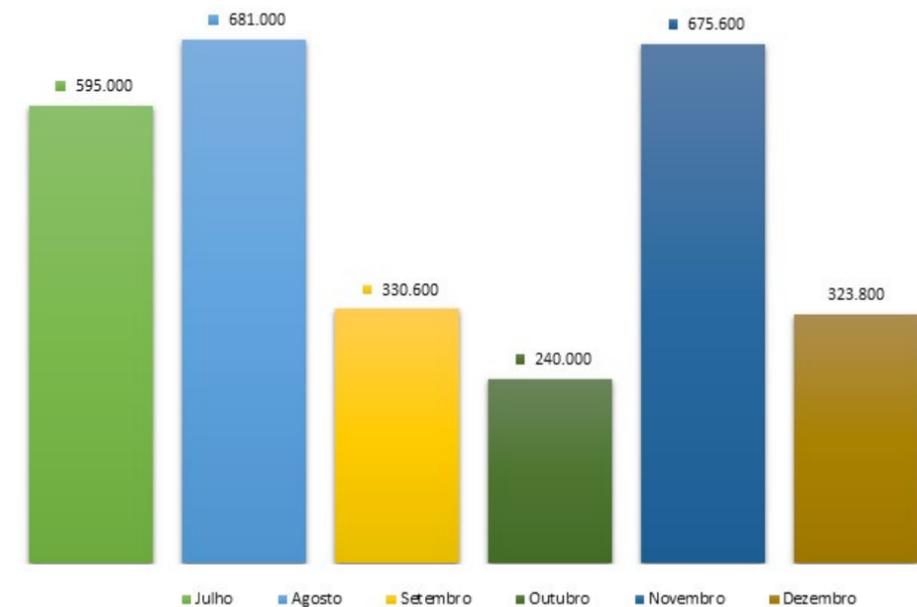
Gráfico das reclamações da ANS (2015/2016/2017)

Reclamações na ANS

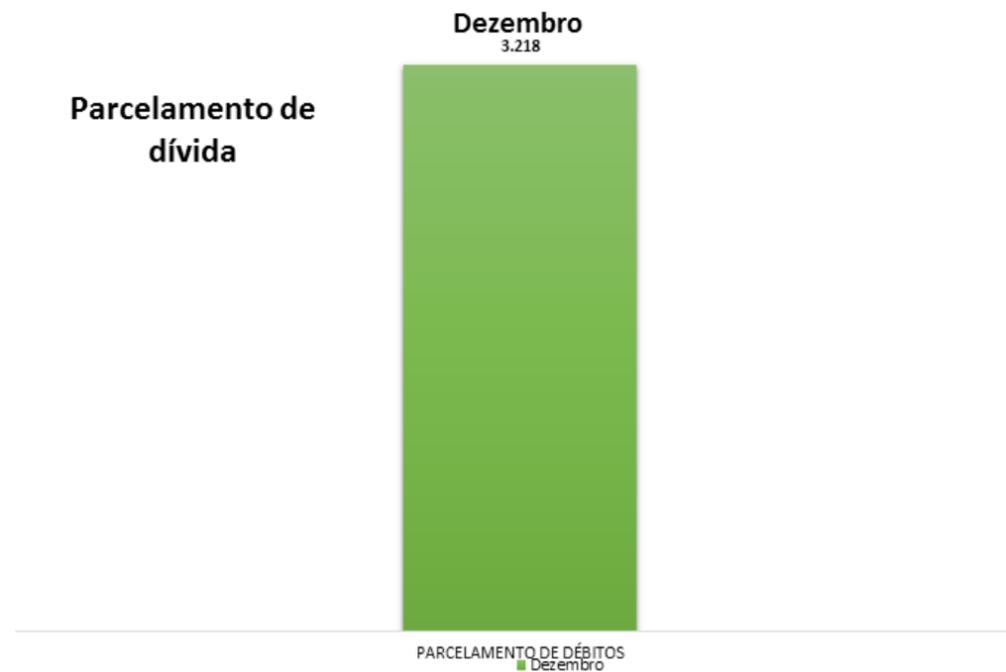


Gráficos das multas provisionadas no ano de 2017

Provisionadas 2017



Gráficos dos débitos (referente às multas) parcelados no ano de 2017



EVOLUÇÃO ANUAL - PESQUISA DE SATISFAÇÃO ARC										
Áreas	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	MÉDIA
At. Financeiro	9,40	9,20	9,40	9,50	8,72	9,43	9,29	9,23	9,30	9,27
At. Presencial	8,40	8,30	8,80	9,31	8,90	8,87	9,45	9,40	9,40	8,98
Call SAC	9,40	9,12	8,90	9,28	9,03	8,56	9,06	8,81	8,90	9,01
Call prestador							8,72	8,45	8,80	8,66
Centro de Infusão								9,43	9,30	9,37
Centro de Feridas								9,92	9,80	9,86
Clínicas Unimed	8,90	8,90	7,50	9,67	9,11	9,11	9,56	9,53	9,30	9,06
Declaração de Saúde	9,20	9,00	9,70	9,29	9,07	9,30	9,05	9,05	9,50	9,24
Farmácia Barão	8,40	8,70	9,40	9,31	8,82	9,09	9,12	9,15	9,30	9,03
Farmácia Coxipó	7,00	8,80	9,60	8,68	9,26	8,95	9,12	9,28	9,30	8,89
Farmácia CPA	8,50	8,70	9,80	8,98	8,85	8,96	9,14	9,27	9,20	9,04
Farmácia Jardim	8,80	8,80	9,00	8,89	8,64	9,07	9,03	9,05	9,10	8,93
Farmácia VG	9,20	8,80	9,20	9,21	8,81	8,87	9,20	9,20	9,50	9,11
Fisioterapia	9,60	8,90	7,90	9,13	9,32	9,32	9,30	9,43	9,50	9,16
N.S.O.	9,00	8,80	8,20	9,31	9,17	9,05	9,62	9,40	9,50	9,12
Perícia Médica	9,30	9,40	7,20	9,50	9,31	9,45	9,45	9,58	9,60	9,20
Pronto Atendimento					8,89	9,02	9,08	9,15	9,30	9,09
Televendas	8,40	8,80	9,30	8,84	8,84	8,85	8,82	9,05	9,40	8,92
Unimed Fácil	9,30	8,60	6,00	9,15	9,04	9,02	9,39	9,30	9,30	8,79
Vacinas	8,70	8,70	9,10	9,27	9,04	9,07	9,14	9,42	9,40	9,09
Vendas Internas	9,00	8,90	9,60	9,15	8,57	9,07	9,02	8,86	9,20	9,04
SAC Email								9,00	8,80	8,90
SAC CHAT								8,69	9,40	9,05
MÉDIA	8,85	8,85	8,74	9,20	8,97	9,06	9,19	9,30	9,15	9,08

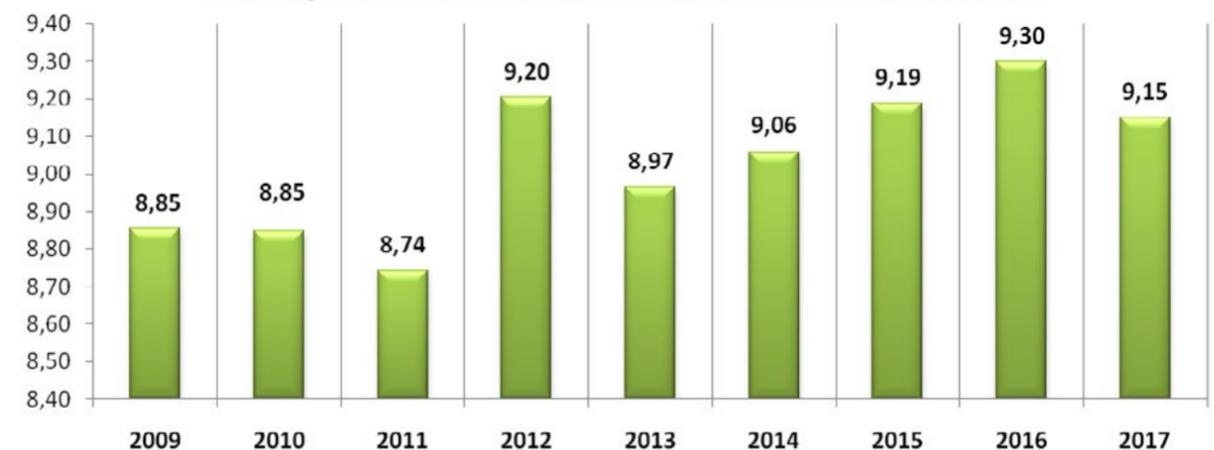
Os clientes recomendam a Unimed Cuiabá

Desde 2009, é realizada por uma empresa terceirizada a Pesquisa de Satisfação, dividida em três fases no decorrer do ano. Em cada fase é avaliado o cliente real e cliente oculto. Todas as áreas que possuem atendimento ao cliente participam e os resultados são trabalhados pelo líder de cada área para melhorar os pontos que estiverem fora da meta ou as reclamações pontuais. Em 2017, a média atingida foi de 9,15 pontos no resultado.

GRI G4 - PR5



SATISFAÇÃO DO CLIENTE COM AS ÁREAS DE ATENDIMENTO UNIMED



ÍNDICE REMISSIVO

INDICADORES	DESCRIÇÃO	PÁGINA
G4-1	Apresente uma declaração do principal tomador de decisão da organização (p. ex.: diretor presidente, presidente do conselho de administração ou cargo equivalente) sobre a relevância da sustentabilidade para a organização e sua estratégia de sustentabilidade.	4
G4-2	Apresente uma descrição dos principais impactos, riscos e oportunidades.	10
PERFIL ORGANIZACIONAL		
G4-3	Relate o nome da organização.	11
G4-4	Relate as principais marcas, produtos e serviços.	13
G4-5	Relate a localização da sede da organização.	11
G4-6	Relate o número de países nos quais a organização opera e nome dos países nos quais as suas principais operações estão localizadas ou que são especialmente relevantes para os tópicos de sustentabilidade abordados no relatório.	11
G4-7	Relate a natureza da propriedade e forma jurídica da organização.	18
G4-8	Relate os mercados em que a organização atua (com discriminação geográfica, setores abrangidos e tipos de clientes e beneficiários).	12
G4-9	Relate o porte da organização: Número total de empregados Número total de operações Vendas líquidas (para organizações do setor privado) ou receita líquida (para organizações do setorpúblico) Capitalização total discriminada em termos de dívida e patrimônio líquido (para organizações do setor privado) Quantidade de produtos ou serviços prestados	20
G4-10	Relate o número total de empregados, discriminados por contrato de trabalho e gênero. Relate o número total de empregados próprios, discriminados por tipo de emprego e gênero. Relate a força de trabalho total, discriminada por trabalhadores próprios e terceirizados e por gênero. Relate a força de trabalho total, discriminada por região e gênero. Relate se uma parte substancial do trabalho da organização é realizada por trabalhadores legalmente reconhecidos como autônomos ou por indivíduos que não sejam empregados próprios ou terceirizados, inclusive funcionários e empregados contratados de empresas terceirizadas. Relate quaisquer variações significativas no número de empregados (p. ex.: variações sazonais no número de empregados nos setores de turismo ou agrícola).	21
G4-11	Relate o percentual do total de empregados cobertos por acordos de negociação coletiva.	100
G4-12	Descreva a cadeia de fornecedores da organização.	22

INDICADORES	DESCRIÇÃO	PÁGINA
G4-13	Relate quaisquer mudanças significativas ocorridas no decorrer do período coberto pelo relatório em relação ao porte, estrutura, participação acionária ou cadeia de fornecedores da organização, inclusive: 35, 36, 37, 38, 39 Mudanças na localização ou nas operações da organização, como abertura, fechamento ou ampliação de instalações Mudanças na estrutura do capital social e de outras atividades de formação, manutenção ou alteração de capital (para organizações do setor privado) Mudanças na localização de fornecedores, na estrutura da cadeia de fornecedores ou nas relações com fornecedores, inclusive no seu processo de seleção e exclusão	22
G4-14	Relate se e como a organização adota a abordagem ou princípio da precaução.	32, 79
G4-15	Liste as cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente de caráter econômico, ambiental e social que a organização subscreve ou endossa.	24
G4-16	Liste a participação em associações (p. ex.: associações setoriais) e organizações nacionais ou internacionais de defesa em que a organização: Tem assento no conselho de governança Participa de projetos ou comissões Contribui com recursos financeiros além da taxa básica como organização associada Considera estratégica a sua participação	25
ASPECTOS MATERIAIS E LIMITES		
G4-17	Liste todas as entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas ou documentos equivalentes da organização.	6
G4-18	Explique o processo adotado para definir o conteúdo do relatório e os limites dos Aspectos. Explique como a organização implementou os Princípios para Definição do Conteúdo do Relatório	7, 28
G4-19	Liste todos os Aspectos materiais identificados no processo de definição do conteúdo do relatório.	31
G4-20	Para cada Aspecto material, relate o Limite do Aspecto dentro da organização, da seguinte maneira: Relate se o Aspecto é material dentro da organização. Se o Aspecto não for material para todas as entidades dentro da organização (como descrito no ponto G4-17), selecione uma das duas seguintes abordagens e apresente: A lista de entidades ou grupos de entidades incluídos no ponto G4-17 para os quais o Aspecto não é material ou A lista de entidades ou grupos de entidades incluídos no ponto G4-17 para os quais o Aspecto é material Relate qualquer limitação específica relacionada ao Limite do Aspecto dentro da organização.	31

ÍNDICE REMISSIVO

INDICADORES	DESCRIÇÃO	PÁGINA
G4-21	Para cada Aspecto material, relate seu limite fora da organização, da seguinte maneira: 54 Se o Aspecto for material fora da organização, identifique as entidades, grupos de entidades ou elementos para os quais o Aspecto é material. Além disso, descreva a localização geográfica na qual o Aspecto é material para as entidades identificadas. Relate qualquer limitação específica relacionada ao Limite do Aspecto fora da organização.	31
G4-22	Relate o efeito de quaisquer reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores e as razões para essas reformulações	7
G4-23	Relate alterações significativas em relação a períodos cobertos por relatórios anteriores em Escopo e Limites do Aspecto.	28
ENGAJAMENTO DOS STAKEHOLDERS		
G4-24	Apresente uma lista de grupos de stakeholders engajados pela organização.	28
G4-25	Relate a base usada para a identificação e seleção de stakeholders para engajamento.	28
G4-26	Relate a abordagem adotada pela organização para engajar stakeholders, inclusive a frequência do seu engajamento discriminada por tipo e grupo, com uma indicação de que algum engajamento foi especificamente promovido como parte do processo de preparação do relatório.	28
G4-27	Relate os principais tópicos e preocupações levantadas durante o engajamento de stakeholders e as medidas adotadas pela organização para abordar esses tópicos e preocupações, inclusive no processo de relatá-las. Relate os grupos de stakeholders que levantaram cada uma das questões e preocupações mencionadas.	28
PERFIL DO RELATÓRIO		
G4-28	Período coberto pelo relatório (p. ex.: ano fiscal ou civil) para as informações apresentadas.	6
G4-29	Data do relatório anterior mais recente (se houver).	6
G4-30	Ciclo de emissão de relatórios (anual, bienal etc.).	6
G4-31	Informe o ponto de contato para perguntas sobre o relatório ou seu conteúdo.	85
G4-32	Relate a opção “de acordo” escolhida pela organização. 9 Relate o Sumário de Conteúdo da GRI para a opção escolhida (veja as tabelas abaixo). Apresente a referência ao Relatório de Verificação Externa, caso o relatório tenha sido submetido a essa verificação. Embora a GRI recomende o uso de verificação externa, essa recomendação não constitui um requisito para que o relatório esteja “de acordo” com as Diretrizes.	6
G4-33	Relate a política e prática corrente adotadas pela organização para submeter o relatório a uma verificação externa.	6

INDICADORES	DESCRIÇÃO	PÁGINA
GOVERNANÇA		
ESTRUTURA DE GOVERNANÇA E SUA COMPOSIÇÃO		
G4-34	Relate a estrutura de governança da organização, incluindo os comitês do mais Alto Órgão de Governança. Identifique quaisquer comitês responsáveis pelo assessoramento do conselho na tomada de decisões que possuam impactos econômicos, ambientais e sociais.	46
G4-35	Relate o processo usado para a delegação de autoridade sobre tópicos econômicos, ambientais e sociais pelo mais Alto Órgão de Governança para executivos seniores e outros empregados.	46
G4-36	Relate se a organização designou um ou mais cargos e funções de nível executivo como responsável pelos tópicos econômicos, ambientais e sociais e se esses responsáveis se reportam diretamente ao mais Alto Órgão de Governança.	49
G4-37	Relate os processos de consulta usados entre os stakeholders e o mais Alto Órgão de Governança em relação aos tópicos econômicos, ambientais e sociais. Se a consulta for delegada a outras estruturas, órgãos ou pessoas, indique a quem e quaisquer processos existentes de feedback para o mais Alto Órgão de Governança.	50
G4-38	Relate a composição do mais Alto Órgão de Governança e dos seus comitês por: Função executiva ou não executiva Independência Mandato dos membros do mais Alto Órgão de Governança Número de outras funções e compromissos importantes de cada indivíduo, bem como a natureza desses compromissos (ex: participação em outros conselhos, comitês, comissões, grupos de trabalho etc.) Gênero Participação de grupos sociais sub-representados Competências relacionadas a impactos econômicos, ambientais e sociais Participação de stakeholders	46
G4-39	Relate se o presidente do mais Alto Órgão de Governança é também um diretor executivo (e, nesse caso, sua função na gestão da organização e as razões para esse acúmulo).	46
G4-40	Relate os processos de seleção e nomeação para o mais Alto Órgão de Governança e seus comitês, bem como os critérios adotados para selecionar e nomear os membros do mais Alto Órgão de Governança, incluindo: Se e como a questão da diversidade é considerada Se e como a questão da independência é considerada Se e como conhecimentos e experiências relacionados a tópicos econômicos, ambientais e sociais são considerados Se e como stakeholders (inclusive acionistas) são envolvidos	59
G4-41	Relate os processos usados pelo mais Alto Órgão de Governança para garantir a prevenção e administração de conflitos de interesse. Relate se conflitos de interesse são divulgados aos stakeholders, incluindo ao menos: Participação acionária relevante cruzada com fornecedores e outros stakeholders 88 Existência de acionista majoritário e/ou acordo de acionistas Divulgação de informações sobre partes relacionadas	46, 48

ÍNDICE REMISSIVO

INDICADORES	DESCRIÇÃO	PÁGINA
PAPEL DESEMPENHADO PELO MAIS ALTO ÓRGÃO DE GOVERNANÇA NA DEFINIÇÃO DO PROPÓSITO, VALORES E ESTRATÉGIA NA ORGANIZAÇÃO		
G4-42	Relate os papéis desempenhados pelo mais Alto Órgão de Governança e pelos executivos seniores no desenvolvimento, aprovação e atualização do propósito, declaração de missão, visão e valores, e definição de estratégias, políticas e metas relacionadas a impactos econômicos, ambientais e sociais da organização	51
COMPETÊNCIAS E AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO DO MAIS ALTO ÓRGÃO DE GOVERNANÇA		
G4-43	Relate as medidas tomadas para desenvolver e aprimorar o conhecimento do mais Alto Órgão de Governança sobre tópicos econômicos, ambientais e sociais.	48
G4-44	Relate os processos de avaliação do desempenho do mais Alto Órgão de Governança no que diz respeito à governança de tópicos econômicos, ambientais e sociais. Relate se essa avaliação é independente ou não e com que frequência ela é realizada. Relate se essa avaliação é uma autoavaliação. 89, 96 Relate as medidas tomadas em resposta à avaliação do desempenho do mais Alto Órgão de Governança no que diz respeito à governança de tópicos econômicos, ambientais e sociais, incluindo, no mínimo, mudanças em sua composição e em práticas organizacionais.	49, 56
G4-45	Relate o papel desempenhado pelo mais Alto Órgão de Governança na identificação e gestão de impactos, riscos e oportunidades derivados de questões econômicas, ambientais e sociais. Mencione o papel desempenhado pelo mais Alto Órgão de Governança na implementação de processos de due diligence. Relate se processos de consulta e relacionamento com stakeholders são usados para apoiar o mais 99 Alto Órgão de Governança na identificação e gestão de impactos, riscos e oportunidades derivados de questões econômicas, ambientais e sociais.	31
G4-46	Relate o papel desempenhado pelo mais Alto Órgão de Governança na análise da eficácia dos processos de gestão de risco da organização para tópicos econômicos, ambientais e sociais	31
G4-47	Relate com que frequência o mais Alto Órgão de Governança analisa impactos, riscos e oportunidades derivados de questões econômicas, ambientais e sociais.	31
PAPEL DESEMPENHADO PELO MAIS ALGO ÓRGÃO DE GOVERNANÇA NA ELABORAÇÃO DE RELATÓRIOS DE SUSTENTABILIDADE		
G4-48	Relate o órgão ou o cargo de mais alto nível que analisa e aprova formalmente o relatório de sustentabilidade da organização e garante que todos os Aspectos materiais sejam abordados.	7
PAPEL DESEMPENHADO PELO MAIS ALTO ÓRGÃO DE GOVERNANÇA NA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO		
G4-49	Relate o processo adotado para comunicar preocupações críticas ao mais Alto Órgão de Governança	31
G4-50	Relate a natureza e número total de preocupações críticas comunicadas ao mais Alto Órgão de Governança e o(s) mecanismo(s) adotado(s) para abordá-las e resolvê-las.	31

INDICADORES	DESCRIÇÃO	PÁGINA
REMUNERAÇÃO E INCENTIVOS		
G4-51	Relate as políticas de remuneração aplicadas ao mais Alto Órgão de Governança e a executivos seniores para os seguintes tipos de remuneração: 103, 104, 105, 106 Salário fixo e remuneração variável: Remuneração baseada no desempenho Remuneração baseada em ações (ações ou opções de ações) Bônus Ações exercíveis ou diferidas Bônus de atração ou pagamentos de incentivos ao recrutamento Pagamentos de rescisão Clawbacks Benefícios de aposentadoria, inclusive a diferença entre plano de benefícios e taxas de contribuições para o mais Alto Órgão de Governança, altos executivos e todos os demais empregados	57
G4-52	Relate o processo adotado para a determinação da remuneração. Relate se consultores de remuneração são envolvidos na determinação de remunerações e se eles são independentes da administração. Relate quaisquer envolvidos na determinação de remunerações e se eles são independentes da administração. Relate quaisquer outras relações entre os consultores de remuneração e a organização.	57
G4-53	Relate como opiniões dos stakeholders são solicitadas e levadas em conta em relação à questão da remuneração, incluindo os resultados de votações sobre políticas e propostas de remuneração, se aplicável	57
G4-54	Relate a proporção entre a remuneração anual total do indivíduo mais bem pago da organização em cada país em que a organização possua operações significativas e a remuneração média anual total de todos os empregados (excluindo o mais bem pago) no mesmo país.	59
G4-55	Relate a proporção entre o aumento percentual da remuneração total anual do indivíduo mais bem pago da organização em cada país em que possua operações significativas e o aumento percentual médio da remuneração anual total de todos os empregados (excluindo o mais bem pago) no mesmo país.	59
ÉTICA E INTEGRIDADE		
G4-56	Descreva os valores, princípios, padrões e normas de comportamento da organização, como códigos de conduta e de ética.	34, 38
G4-57	Relate os mecanismos internos e externos adotados pela organização para solicitar orientações sobre comportamentos éticos e em conformidade com a legislação, como canais de relacionamento (ex.: ouvidoria).	40, 41
G4-58	Relate os mecanismos internos e externos adotados pela organização para comunicar preocupações em torno de comportamentos não éticos ou incompatíveis com a legislação e questões relacionadas à integridade organizacional, como encaminhamento de preocupações pelas vias hierárquicas, mecanismos para denúncias de irregularidades ou canais de denúncias.	39

ÍNDICE REMISSIVO

INDICADORES	DESCRIÇÃO	PÁGINA
VALOR ECONÔMICO DIRETO GERADO E DISTRIBUÍDO		
G4 - EC1	Relate o valor econômico direto gerado e distribuído, com base no regime de competência de exercícios, incluindo os componentes básicos das operações globais da organização listados abaixo. Se os dados forem apresentados em regime de caixa, relate a justificativa dessa decisão e os componentes básicos, conforme listados abaixo: Valor econômico direto gerado: Receitas Valor econômico distribuído: Custos operacionais Salários e benefícios de empregados Pagamentos a provedores de capital Pagamentos ao governo (por país) Investimentos comunitários Valor econômico retido (calculado como “valor econômico direto gerado” menos “valor econômico distribuído”)	62
G4 - EC2	IMPLICAÇÕES FINANCEIRAS E OUTROS RISCOS E OPORTUNIDADES PARA AS ATIVIDADES DA ORGANIZAÇÃO EM DECORRÊNCIA DE MUDANÇAS CLIMÁTICAS	69
G4 - EC3	COBERTURA DAS OBRIGAÇÕES PREVISTAS NO PLANO DE PENSÃO DE BENEFÍCIO DEFINIDO DA ORGANIZAÇÃO	93, 95
G4 - EC4	ASSISTÊNCIA FINANCEIRA RECEBIDA DO GOVERNO	67
PRESENÇA NO MERCADO		
G4 - EC5	VARIAÇÃO DA PROPORÇÃO DO SALÁRIO MAIS BAIXO, DISCRIMINADO POR GÊNERO, COMPARADO AO SALÁRIO MÍNIMO LOCAL EM UNIDADES OPERACIONAIS IMPORTANTES Quando uma parcela significativa dos empregados recebe salários sujeitos às regras do salário mínimo, relate a variação entre o salário mais baixo por gênero em unidades operacionais importantes e o salário mínimo. Relate se há um salário mínimo local ou se ele varia entre unidades operacionais importantes, discriminado por gênero. Em circunstâncias em que diferentes salários mínimos podem ser usados como referência, informe qual salário mínimo está sendo usado. Relate a definição usada para “unidades operacionais importantes”.	57
G4 - EC6	PROPORÇÃO DE MEMBROS DA ALTA DIREÇÃO CONTRATADOS NA COMUNIDADE LOCAL EM UNIDADES OPERACIONAIS IMPORTANTES Relate o percentual de membros da alta direção de unidades operacionais importantes contratados na comunidade local. Relate a definição de “membros da alta direção” usada. Relate qual é a definição geográfica de “local” adotada pela organização. Relate a definição usada para “unidades operacionais importantes”.	68
IMPACTOS ECONÔMICOS DIRETOS		
G4 - EC7	DESENVOLVIMENTO E IMPACTO DE INVESTIMENTOS EM INFRAESTRUTURA E SERVIÇOS OFERECIDOS	21
G4 - EC8	IMPACTOS ECONÔMICOS INDIRETOS SIGNIFICATIVOS, INCLUSIVE A EXTENSÃO DOS IMPACTOS	66

INDICADORES	DESCRIÇÃO	PÁGINA
PRÁTICAS DE COMPRAS		
G4 - EC9	PROPORÇÃO DE GASTOS COM FORNECEDORES LOCAIS EM UNIDADES OPERACIONAIS IMPORTANTES	22
MATERIAL		
G4 - EN1	MATERIAIS USADOS, DISCRIMINADOS POR PESO OU VOLUME	72
MATERIAL		
G4 - EN2	PERCENTUAL DE MATERIAIS USADOS PROVENIENTES DE RECICLAGEM	72
ENERGIA		
G4 - EN3	CONSUMO DE ENERGIA DENTRO DA ORGANIZAÇÃO	73
G4 - EN4	CONSUMO DE ENERGIA FORA DA ORGANIZAÇÃO	74
G4 - EN5	INTENSIDADE ENERGÉTICA	74
G4 - EN6	REDUÇÃO DO CONSUMO DE ENERGIA	73
G4 - EN7	REDUÇÕES NOS REQUISITOS DE ENERGIA RELACIONADOS A PRODUTOS E SERVIÇOS	73
AGUA		
G4 - EN8	TOTAL DE RETIRADA DE ÁGUA POR FONTE	75
G4 - EN9	FONTES HÍDRICAS SIGNIFICATIVAMENTE AFETADAS POR RETIRADA DE ÁGUA	75
G4 - EN10	PERCENTUAL E VOLUME TOTAL DE ÁGUA RECICLADA E REUTILIZADA	75
BIODIVERSIDADE		
G4 - EN11	UNIDADES OPERACIONAIS PRÓPRIAS, ARRENDADAS OU ADMINISTRADAS DENTRO OU NAS AJACÊNCIAS DE ÁREAS PROTEGIDAS E ÁREAS DE ALTO VALOR PARA A BIODIVERSIDADE SITUADAS DORA DE ÁREAS PROTEGIDAS	78
G4 - EN12	DESCRIÇÃO DE IMPACTOS SIGNIFICATIVOS DE ATIVIDADES, PRODUTOS E SERVIÇOS SOBRE A BIODIVERSIDADE EM ÁREAS PROTEGIDAS E ÁREAS DE ALTO VALOR PARA A BIODIVERSIDADE SITUADAS FORA DE ÁREAS PROTEGIDAS	78
G4 - EN13	HABITATS PROTEGIDOS OU RESTAURADOS	78
G4 - EN14	NÚMERO TOTAL DE ESPÉCIES INCLUÍDAS NA LISTA VERMELHA DA IUCN E EM LISTAS NACIONAIS DE CONSERVAÇÃO COM HABITATS SITUADOS EM ÁREAS AFETADAS POR OPERAÇÕES DA ORGANIZAÇÃO, DISCRIMINADAS POR NÍVEL DE RISCO DE EXTINÇÃO	78

ÍNDICE REMISSIVO

INDICADORES	DESCRIÇÃO	PÁGINA
EMISSÕES		
G4 - EN15	EMISSÕES DIRETAS DE GASES DE EFEITO ESTUFA (GEE) (ESCOPO 1)	75
G4 - EN16	EMISSÕES INDIRETAS DE GASES DE EFEITO ESTUFA (GEE) PROVENIENTES DA AQUISIÇÃO DE ENERGIA (ESCOPO 2)	75
G4 - EN17	OUTRAS EMISSÕES INDIRETAS DE GASES DE EFEITO ESTUFA (GEE) (ESCOPO 3)	75
G4 - EN18	INTENSIDADE DE EMISSÕES DE GASES DE EFEITO ESTUFA (GEE)	75
G4 - EN19	REDUÇÃO DE EMISSÕES DE GASES DE EFEITO ESTUFA (GEE)	75
G4 - EN20	EMISSÕES DE SUBSTÂNCIAS QUE DESTROEM A CAMADA DE OZÔNIO (SDO)	75
G4 - EN21	EMISSÕES DE NOX, SOX E OUTRAS EMISSÕES ATMOSFÉRICAS SIGNIFICATIVAS	75
EFLUENTES E RESÍDUOS		
G4 - EN22	DESCARTE TOTAL DE ÁGUA, DISCRIMINADO POR QUALIDADE E DESTINAÇÃO	75
G4 - EN23	PESO TOTAL DE RESÍDUOS, DISCRIMINADO POR TIPO E MÉTODO DE DISPOSIÇÃO	75
G4 - EN24	NÚMERO TOTAL E VOLUME DE VAZAMENTOS SIGNIFICATIVOS	75
G4 - EN25	PESO DE RESÍDUOS TRANSPORTADOS, IMPORTADOS, EXPORTADOS OU TRATADOS CONSIDERADOS PERIGOSOS NOS TERMOS DA CONVENÇÃO DA BASELIIA2, ANEXOS I, II, III E VIII, E PERCENTUAL DE RESÍDUOS TRANSPORTADOS INTERNACIONALMENTE	75
G4 - EN26	IDENTIFICAÇÃO, TAMANHO, STATUS DE PROTEÇÃO E VALOR DA BIODIVERSIDADE DE CORPOS D'ÁGUA E HABITATS RELACIONADOS SIGNIFICATIVAMENTE AFETADOS POR DESCARTES E DRENAGEM DE ÁGUA REALIZADOS PELA ORGANIZAÇÃO	75
PRODUTOS E SERVIÇOS		
G4 - EN27	EXTENSÃO DA MITIGAÇÃO DE IMPACTOS AMBIENTAIS DE PRODUTOS E SERVIÇOS	77
G4 - EN28	PERCENTUAL DE PRODUTOS E SUAS EMBALAGENS RECUPERADOS EM RELAÇÃO AO TOTAL DE PRODUTOS VENDIDOS, DISCRIMINADO POR CATEGORIA DE PRODUTOS	77
CONFORMIDADE		
G4 - EN29	VALOR MONETÁRIO DE MULTAS SIGNIFICATIVAS E NÚMERO TOTAL DE SANÇÕES NÃO MONETÁRIAS APLICADAS EM DECORRÊNCIA DA NÃO CONFORMIDADE COM LEIS E REGULAMENTOS AMBIENTAIS	77

INDICADORES	DESCRIÇÃO	PÁGINA
TRANSPORTE		
G4 - EN30	IMPACTOS AMBIENTAIS SIGNIFICATIVOS DECORRENTES DO TRANSPORTE DE PRODUTOS E OUTROS BENS E MATERIAIS USADOS NAS OPERAÇÕES DA ORGANIZAÇÃO, BEM COMO DO TRANSPORTE DE SEUS EMPREGADOS	77
GERAL		
G4 - EN31	TOTAL DE INVESTIMENTOS E GASTOS COM PROTEÇÃO AMBIENTAL, DISCRIMINADO POR TIPO	72
AVALIAÇÃO AMBIENTAL DE FORNECEDORES		
G4 - EN32	PERCENTUAL DE NOVOS FORNECEDORES SELECIONADOS COM BASE EM CRITÉRIOS AMBIENTAIS	78
G4 - EN33	IMPACTOS AMBIENTAIS NEGATIVOS SIGNIFICATIVOS REAIS E POTENCIAIS NA CADEIA DE FORNECEDORES E MEDIDAS TOMADAS A ESSE RESPEITO	78
MECANISMOS DE QUEIXAS E RECLAMAÇÕES RELACIONADAS A IMPACTOS AMBIENTAIS		
G4 - EN34	NÚMERO DE QUEIXAS E RECLAMAÇÕES RELACIONADAS A IMPACTOS AMBIENTAIS PROTOCOLADAS, PROCESSADAS E SOLUCIONADAS POR MEIO DE MECANISMO FORMAL	78
EMPREGO		
G4 - LA1	NÚMERO TOTAL E TAXAS DE NOVAS CONTRATAÇÕES DE EMPREGADOS E ROTATIVIDADE POR FAIXA ETÁRIA, GÊNERO E REGIÃO	95
G4 - LA2	BENEFÍCIOS CONCEDIDOS A EMPREGADOS DE TEMPO INTEGRAL QUE NÃO SÃO OFERECIDOS A EMPREGADOS TEMPORÁRIOS OU EM REGIME DE MEIO PERÍODO, DISCRIMINADOS POR UNIDADES OPERACIONAIS IMPORTANTES DA ORGANIZAÇÃO	93
G4 - LA3	TAXAS DE RETORNO AO TRABALHO E RETENÇÃO APÓS LICENÇA MATERNIDADE/PATERNIDADE, DISCRIMINADAS POR GÊNERO	95
RELAÇÕES TRABALHISTAS		
G4 - LA4	PRAZO MÍNIMO DE NOTIFICAÇÃO SOBRE MUDANÇAS OPERACIONAIS E SE ELAS SÃO ESPECIFICADAS EM ACORDOS DE NEGOCIAÇÃO COLETIVA	100
SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO		
G4 - LA5	PERCENTUAL DA FORÇA DE TRABALHO REPRESENTADA EM COMITÊS FORMAIS DE SAÚDE E SEGURANÇA, COMPOSTOS POR EMPREGADOS DE DIFERENTES NÍVEIS HIERÁRQUICOS, QUE AJUDAM A MONITORAR E ORIENTAR PROGRAMAS DE SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO	100
G4 - LA6	TIPOS E TAXAS DE LESÕES, DOENÇAS OCUPACIONAIS, DIAS PERDIDOS, ABSENTEÍSMO E NÚMERO DE ÓBITOS RELACIONADOS AO TRABALHO, DISCRIMINADOS POR REGIÃO E GÊNERO	95
G4 - LA7	EMPREGADOS COM ALTA INCIDÊNCIA OU ALTO RISCO DE DOENÇAS RELACIONADAS À SUA OCUPAÇÃO	95

ÍNDICE REMISSIVO

INDICADORES	DESCRIÇÃO	PÁGINA
G4 - LA8	TÓPICOS RELATIVOS À SAÚDE E SEGURANÇA COBERTOS POR ACORDOS FORMAIS COM SINDICATOS	102
TREINAMENTO E EDUCAÇÃO		
G4 - LA9	NÚMERO MÉDIO DE HORAS DE TREINAMENTO POR ANO POR EMPREGADO, DISCRIMINADO POR GÊNERO E CATEGORIA FUNCIONAL	98
G4 - LA10	PROGRAMAS DE GESTÃO DE COMPETÊNCIAS E APRENDIZAGEM CONTÍNUA QUE CONTRIBUEM PARA A CONTINUIDADE DA EMPREGABILIDADE DOS EMPREGADOS EM PERÍODO DE PREPARAÇÃO PARA A A CONTINUIDADE DA EMPREGABILIDADE DOS EMPREGADOS EM PERÍODO DE PREPARAÇÃO PARA A APOSENTADORIA.	96, 97
G4 - LA11	PERCENTUAL DE EMPREGADOS QUE RECEBEM REGULARMENTE ANÁLISES DE DESEMPENHO E DE DESENVOLVIMENTO DE CARREIRA, DISCRIMINADO POR GÊNERO E CATEGORIA FUNCIONAL	100
BIODIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES		
G4 - LA12	COMPOSIÇÃO DOS GRUPOS RESPONSÁVEIS PELA GOVERNANÇA E DISCRIMINAÇÃO DE EMPREGADOS POR CATEGORIA FUNCIONAL, DE ACORDO COM GÊNERO, FAIXA ETÁRIA, MINORIAS E OUTROS INDICADORES DE DIVERSIDADE	47, 99
IGUALDADE DE REMUNERAÇÃO ENTRE MULHERES E HOMENS		
G4 - LA13	RAZÃO MATEMÁTICA DO SALÁRIO E REMUNERAÇÃO ENTRE MULHERES E HOMENS, DISCRIMINADA POR CATEGORIA FUNCIONAL E UNIDADES OPERACIONAIS RELEVANTES	100
AValiação DE FORNECEDORES EM PRÁTICAS TRABALHISTAS		
G4 - LA14	PERCENTUAL DE NOVOS FORNECEDORES SELECIONADOS COM BASE EM CRITÉRIOS RELATIVOS A PRÁTICAS TRABALHISTAS	101
G4 - LA15	IMPACTOS NEGATIVOS SIGNIFICATIVOS REAIS E POTENCIAIS PARA AS PRÁTICAS TRABALHISTAS NA CADEIA DE FORNECEDORES E MEDIDAS TOMADAS A ESSE RESPEITO	101
MECANISMOS DE QUEIXAS E RECLAMAÇÕES RELACIONADAS A PRÁTICAS TRABALHISTAS		
G4 - LA16	NÚMERO DE QUEIXAS E RECLAMAÇÕES RELACIONADAS A PRÁTICAS TRABALHISTAS REGISTRADAS, PROCESSADAS E SOLUCIONADAS POR MEIO DE MECANISMO FORMAL	100
INVESTIMENTO		
G4 - HR1	NÚMERO TOTAL E PERCENTUAL DE ACORDOS E CONTRATOS DE INVESTIMENTOS SIGNIFICATIVOS QUE INCLUEM CLÁUSULAS DE DIREITOS HUMANOS OU QUE FORAM SUBMETIDOS A AVALIAÇÃO REFERENTE A DIREITOS HUMANOS	105
G4 - HR2	NÚMERO TOTAL DE HORAS DE TREINAMENTO DE EMPREGADOS EM POLÍTICAS DE DIREITOS HUMANOS OU PROCEDIMENTOS RELACIONADOS A ASPECTOS DE DIREITOS HUMANOS RELEVANTES PARA AS OPERAÇÕES DA ORGANIZAÇÃO, INCLUINDO O PERCENTUAL DE EMPREGADOS TREINADOS	104

INDICADORES	DESCRIÇÃO	PÁGINA
NÃO DISCRIMINAÇÃO		
G4 - HR3	NÚMERO TOTAL DE CASOS DE DISCRIMINAÇÃO E MEDIDAS CORRETIVAS TOMADAS	105
LIBERDADE DE ASSOCIAÇÃO E NEGOCIAÇÃO COLETIVA		
G4 - HR4	OPERAÇÕES E FORNECEDORES IDENTIFICADOS EM QUE O DIREITO DE EXERCER A LIBERDADE DE ASSOCIAÇÃO E A NEGOCIAÇÃO COLETIVA POSSA ESTAR SENDO VIOLADO OU HAJA RISCO SIGNIFICATIVO E AS MEDIDAS TOMADAS PARA APOIAR ESSE DIREITO	107
TRABALHO INFANTIL		
G4 - HR5	OPERAÇÕES E FORNECEDORES IDENTIFICADOS COMO DE RISCO PARA A OCORRÊNCIA DE CASOS DE TRABALHO INFANTIL E MEDIDAS TOMADAS PARA CONTRIBUIR PARA A EFETIVA ERRADICAÇÃO DO TRABALHO INFANTIL	105
TRABALHO FORÇADO OU ANÁLOGO AO ESCRAVO		
G4 - HR6	OPERAÇÕES E FORNECEDORES IDENTIFICADOS COMO DE RISCO SIGNIFICATIVO PARA A OCORRÊNCIA DE TRABALHO FORÇADO OU ANÁLOGO AO ESCRAVO E MEDIDAS TOMADAS PARA CONTRIBUIR PARA A ELIMINAÇÃO DE TODAS AS FORMAS DE TRABALHO FORÇADO OU ANÁLOGO AO ESCRAVO	105
PRÁTICAS DE SEGURANÇA		
G4 - HR7	PERCENTUAL DO PESSOAL DE SEGURANÇA QUE RECEBEU TREINAMENTO NAS POLÍTICAS OU PROCEDIMENTOS DA ORGANIZAÇÃO RELATIVOS A DIREITOS HUMANOS QUE SEJAM RELEVANTES ÀS OPERAÇÕES	105
DIREITOS DOS POVOS INDÍGENAS E TRADICIONAIS		
G4 - HR8	NÚMERO TOTAL DE CASOS DE VIOLAÇÃO DE DIREITOS DE POVOS INDÍGENAS E TRADICIONAIS E MEDIDAS TOMADAS A ESSE RESPEITO	105
AValiação		
G4 - HR9	NÚMERO TOTAL E PERCENTUAL DE OPERAÇÕES SUBMETIDAS A ANÁLISES OU AVALIAÇÕES DE DIREITOS HUMANOS DE IMPACTOS RELACIONADOS A DIREITOS HUMANOS	107
AValiação DE FORNECEDORES EM DIREITOS HUMANOS		
G4 - HR10	PERCENTUAL DE NOVOS FORNECEDORES SELECIONADOS COM BASE EM CRITÉRIOS RELACIONADOS A DIREITOS HUMANOS	105
G4 - HR11	IMPACTOS NEGATIVOS SIGNIFICATIVOS REAIS E POTENCIAIS EM DIREITOS HUMANOS NA CADEIA DE FORNECEDORES E MEDIDAS TOMADAS A ESSE RESPEITO	105
MECANISMOS DE QUEIXAS E RECLAMAÇÕES RELACIONADAS A DIREITOS HUMANOS		
G4 - HR12	NÚMERO DE QUEIXAS E RECLAMAÇÕES RELACIONADAS A IMPACTOS EM DIREITOS HUMANOS REGISTRADAS, PROCESSADAS E SOLUCIONADAS POR MEIO DE MECANISMO FORMAL	105

ÍNDICE REMISSIVO

INDICADORES	DESCRIÇÃO	PÁGINA
COMUNIDADES LOCAIS		
G4 - SO1	PERCENTUAL DE OPERAÇÕES COM PROGRAMAS IMPLEMENTADOS DE ENGAJAMENTO DA COMUNIDADE LOCAL, AVALIAÇÃO DE IMPACTOS E DESENVOLVIMENTO LOCAL	83
G4 - SO2	OPERAÇÕES COM IMPACTOS NEGATIVOS SIGNIFICATIVOS REAIS E POTENCIAIS NAS COMUNIDADES LOCAIS	87
COMBATE A CORRUPÇÃO		
G4 - SO3	NÚMERO TOTAL E PERCENTUAL DE OPERAÇÕES SUBMETIDAS A AVALIAÇÕES DE RISCOS RELACIONADOS À CORRUPÇÃO E OS RISCOS SIGNIFICATIVOS IDENTIFICADOS	87
G4 - SO4	COMUNICAÇÃO E TREINAMENTO EM POLÍTICAS E PROCEDIMENTOS DE COMBATE À CORRUPÇÃO	86
G4 - SO5	CASOS CONFIRMADOS DE CORRUPÇÃO E MEDIDAS TOMADAS	87
POLÍTICAS PÚBLICAS		
G4 - SO6	VALOR TOTAL DE CONTRIBUIÇÕES FINANCEIRAS PARA PARTIDOS POLÍTICOS E POLÍTICOS, DISCRIMINADO POR PAÍS E DESTINATÁRIO/BENEFICIÁRIO	85
CONCORRENCIA DESLEAL		
G4 - SO7	NÚMERO TOTAL DE AÇÕES JUDICIAIS MOVIDAS POR CONCORRÊNCIA DESLEAL, PRÁTICAS DE TRUSTE E MONOPÓLIO E SEUS RESULTADOS	87
CONFORMIDADE		
G4 - SO8	VALOR MONETÁRIO DE MULTAS SIGNIFICATIVAS E NÚMERO TOTAL DE SANÇÕES NÃO MONETÁRIAS APLICADAS EM DECORRÊNCIA DA NÃO CONFORMIDADE COM LEIS E REGULAMENTOS	87
AVALIAÇÃO DE FORNECEDORES EM IMPACTOS NA SOCIEDADE		
G4 - SO9	PERCENTUAL DE NOVOS FORNECEDORES SELECIONADOS COM BASE EM CRITÉRIOS RELATIVOS A IMPACTOS NA SOCIEDADE	87
G4 - SO10	IMPACTOS NEGATIVOS SIGNIFICATIVOS REAIS E POTENCIAIS DA CADEIA DE FORNECEDORES NA SOCIEDADE E MEDIDAS TOMADAS A ESSE RESPEITO	20
MECANISMOS DE QUEIXAS E RECLAMAÇÕES RELACIONADAS A IMPACTOS NA SOCIEDADE		
G4 - SO11	NÚMERO DE QUEIXAS E RECLAMAÇÕES RELACIONADAS A IMPACTOS NA SOCIEDADE REGISTRADAS, PROCESSADAS E SOLUCIONADAS POR MEIO DE MECANISMO FORMAL	87
SAÚDE E SEGURANÇA DOS CLIENTES		
G4 - PR1	PERCENTUAL DAS CATEGORIAS DE PRODUTOS E SERVIÇOS SIGNIFICATIVAS PARA AS QUAIS SÃO AVALIADOS IMPACTOS NA SAÚDE E SEGURANÇA BUSCANDO MELHORIAS	108

INDICADORES	DESCRIÇÃO	PÁGINA
G4 - PR2	NÚMERO TOTAL DE CASOS DE NÃO CONFORMIDADE COM REGULAMENTOS E CÓDIGOS VOLUNTÁRIOS RELACIONADOS AOS IMPACTOS CAUSADOS POR PRODUTOS E SERVIÇOS NA SAÚDE E SEGURANÇA DURANTE SEU CICLO DE VIDA, DISCRIMINADO POR TIPO DE RESULTADO	109
ROTULAGEM DE PRODUTOS E SERVIÇOS		
G4 - PR3	TIPO DE INFORMAÇÕES SOBRE PRODUTOS E SERVIÇOS EXIGIDAS PELOS PROCEDIMENTOS DA ORGANIZAÇÃO REFERENTES A INFORMAÇÕES E ROTULAGEM DE PRODUTOS E SERVIÇOS E PERCENTUAL DE CATEGORIAS SIGNIFICATIVAS SUJEITAS A ESSAS EXIGÊNCIAS	109
G4 - PR4	NÚMERO TOTAL DE CASOS DE NÃO CONFORMIDADE COM REGULAMENTOS E CÓDIGOS VOLUNTÁRIOS RELACIONADOS AOS IMPACTOS CAUSADOS POR PRODUTOS E SERVIÇOS NA SAÚDE E SEGURANÇA DURANTE SEU CICLO DE VIDA, DISCRIMINADO POR TIPO DE RESULTADO	109
G4 - PR5	RESULTADOS DE PESQUISAS DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE	109
COMUNICAÇÕES DE MARKETING		
G4 - PR6	VENDA DE PRODUTOS PROIBIDOS OU CONTESTADOS	109
G4 - PR7	NÚMERO TOTAL DE CASOS DE NÃO CONFORMIDADE COM REGULAMENTOS E CÓDIGOS VOLUNTÁRIOS RELACIONADOS AOS IMPACTOS CAUSADOS POR PRODUTOS E SERVIÇOS NA SAÚDE E SEGURANÇA DURANTE SEU CICLO DE VIDA, DISCRIMINADO POR TIPO DE RESULTADO	109
PRIVACIDADE DO CLIENTE		
G4 - PR8	NÚMERO TOTAL DE QUEIXAS E RECLAMAÇÕES COMPROVADAS RELATIVAS À VIOLAÇÃO DE PRIVACIDADE E PERDA DE DADOS DE CLIENTES	109
CONFORMIDADE		
G4 - PR9	VALOR MONETÁRIO DE MULTAS SIGNIFICATIVAS POR NÃO CONFORMIDADE COM LEIS E REGULAMENTOS RELATIVOS AO FORNECIMENTO E USO DE PRODUTOS E SERVIÇOS	109

EXPEDIENTE

DIRETORIA

Rubens Carlos de Oliveira Júnior
Presidente

Marcondes da Costa Marques
Vice-presidente

Celso Firmo Rodrigues
Diretor Financeiro

Rodney Mady
Diretor de Intercâmbio e Relacionamento

Suzana Aparecida Rodrigues dos Santos Palma
Diretora de Mercado

COMISSÃO TÉCNICA

Maria Julia Ventresqui Guedes

Bruno Baranhuk

Oacir Monteiro da Silva Junior

Augusto Ricardo Regis de Oliveira

COMITÊ EDUCATIVO

Fernando Antonio Santos e Silva

Fernanda Monteiro de Paula Siqueira Juveniz

CONSELHO FISCAL

Wilmar de Sousa Pires

Janayna Cristhina Fortes Lemos

Oswaldo Cassemiro Rabel Filho

COMISSÃO DE DEFESA PROFISSIONAL E COOPERATIVISTA

Waldyr de Paula Liberato Junior

Roberto Yutaka Takano

Gustavo Rodrigues Brianeze

CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.



Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2017

Coordenação

Lilian Uemura Reis - Supervisora de Responsabilidade Social

Produção Editorial

Pau e Prosa Comunicação

Revisão

Paolla souza Silva

Fotos

Leila Boa Sorte

Arquivo Unimed Cuiabá

Pau e Prosa Comunicação

Produção Gráfica

Pau e Prosa Comunicação

Equipe de Construção

Regina Deliberai Trevisan

Assessoria de Comunicação, Imagem e Resposanbilidade Social

Alexandre Almada Flausino

Coordenador de Responsabilidade Social

Pablo Higor Monteiro de Mesquita

Coordenador de Mercado

Leila Boa Sorte

Supervisora de Marketing

Glauca Tonelle

Gerente de Marketing

Tatiana Gracielle Bassan Leite

Supervisora de Controladoria

Maria Gladis dos Santos

Gerente de Controladoria

Veridiana Peixoto de Freitas

Gestão Estratégica

Geodete Figueiredo da Penha Oliveira

Coordenadora de Contas Médicas Pré Pagamento

Ildete Alves de Oliveira

Gerente das Clinicas Unimed

Francielly Campos

Gerente de Atendimento - Relacionamento com o Cliente

Perla Vescovi

Assessora de Planejamento Estratégico, Riscos, Projetos, BI e Qualidade

Neuraci Rita de Souza

Analista de Qualidade

Agradecimentos

Agradecemos aos cooperados, colaboradores, clientes, fornecedores, prestadores e todo nosso público de relacionamento.

Michelle Siqueira

Coordenadora de Ouvidoria

Patricia Machado de Sampaio

Analista de Comunicação

Ana Paula Martins Pinheiro Santos

Assistente de Comitê Educativo

Mujacir Carlos Souza Ponce

Secretaria do Conselho de Administração

Andrea Dallarmi Rodrigues Iork

Coordenadora de Segurança, Meio Ambiente e Saúde

Maraiza Zagoto Agulho

Analista de Gestão de Pessoas

Ryvia Pires Ribeiro Paes

Gerência de Pessoas

Eroaldo de Oliveira

Superintendência Administrativa e Financeira

Olavo Nunes

Gerente de Suprimentos e Serviços

Patricia Severo Lins

Gerente do Pronto Atendimento

Eliane Tomaz de Souza Silvestre

Secretaria de Governança

Isaira Silva Costa de Almeida

Superintendência de Provimento à Saúde

Jaqueline Proença Larrea

Assessoria Jurídica e ANS

