

INFORMAÇÕES ORGANIZACIONAIS PARA ENVIO AO PACTO GLOBAL

Tipo de Organização: (outra) – Cooperativa de Trabalho Médico

Unimed de Bragança Paulista – Cooperativa de Trabalho Médico

CNPJ.: 01.029.782/0001-54

Endereço: Rua Dr. Candido Rodrigues – 93 – Centro – Bragança Paulista – SP.

CEP. 12.900 – 360 – Brazil

Telefone: (11) 4481.8323 – e-mails: presidente@unimedbp.com.br -

secretaria@unimedbp.com.br - Site: www.unimedbp.com.br

Números de empregados: 291 efetivos

Diretor Presidente: Dr. José Jozefran Berto Freire.

Contatos: (11) 4481.8323 – e.mail: presidente@unimedbp.com.br -

secretaria@unimedbp.com.br



Circ. Pres.: 007

23 de abril de 2012.

BAN KI-MOON

Secretário Geral

Nações Unidas

New York – NY 10017 – USA

Prezado Senhor,

Informamos que **Unimed de Bragança Paulista – Cooperativa de Trabalho Médico**, continua apoiando os 10 princípios do Pacto Global relacionados a Direitos Humanos, Direitos Trabalhistas, Proteção ao Meio Ambiente e Combate à Corrupção em todas as suas formas.

Com esta comunicação, expressamos nossa intenção de continuar a difundir tais princípios dentro de nossa esfera de influência. Comprometemo-nos em buscar melhoria nos indicadores que se referem os princípios propostos pelo Pacto Global.

Oferecemos de forma pública e transparente as informações sobre os progressos que realizamos na implementação dos princípios através do nosso **Relatório de Sustentabilidade 2011**, que também estará disponível em nosso site – www.unimedbp.com.br.

Atenciosamente,



Dr. José Jozefran Berto Freire

Diretor Presidente

l.i



RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2011

Unimed 
Bragança Paulista

O melhor plano de saúde é viver.
O segundo melhor é Unimed.



NOSSA REGIÃO É SIMPLES ASSIM

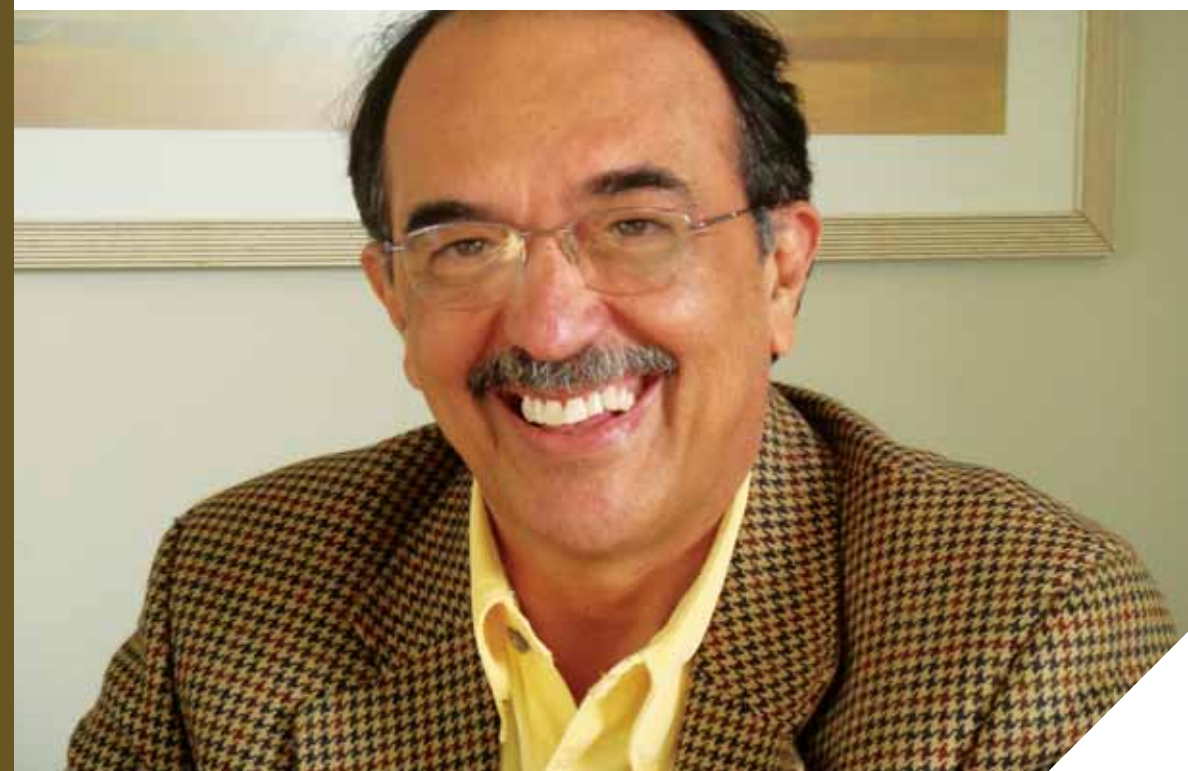
As coisas boas são as mais simples. Quer dizer, as coisas se tornam boas quando somos capazes de enxergar a simplicidade que existe nelas. Deixar o frio entrar pela fresta da janela só para se esquentar com o cafézinho depois. Andar a cavalo e parar para se refrescar na cachoeira. Tudo ali, perto de casa. Ter fé na vida e sorrir para o vizinho naquela conversa gostosa de portão. Ser humano de fato, não apenas como espécie. É dar licença para os momentos acontecerem sem pensar duas vezes. É de pessoas assim que nós cuidamos. Como é bom ser simples.

MENSAGEM DO PRESIDENTE

GRI 1.1

Há 5 anos, portanto, há um lustro, a Unimed de Bragança Paulista iniciou a sua participação efetiva na política de Responsabilidade Socioambiental. Com o apoio e subsídios técnicos e profissionais da Unimed do Brasil demos sequência ao incipiente projeto que ora se iniciara.

De acordo com a velocidade imposta pela modernidade, que impõe um caminhar rápido e efetivo na busca de resultados, a Unimed de Bragança Paulista progrediu e efetivamente implantou tal Política em sua estrutura e na vivência cotidiana da Cooperativa. Desde 2008 somos certificados com o Selo de Responsabilidade Social da Unimed do Brasil. Em 2010 como referência ao ano de 2009, recebemos o prêmio Destaque em Responsabilidade Social Djalma Chastinet Contreras, que nos estimulou e nos estimula a seguirmos em frente.



"O ano de 2011 foi de reflexão, planejamento estratégico e olhar acurado sobre o mercado"

O ano de 2011 foi de reflexão, planejamento estratégico, olhar acurado sobre o mercado, ocupação no reverse modelo de gestão e, finalmente, nas realizações de assembleias que, fundadas em reflexões e planejamentos, permitiram a nossa Cooperativa criar um novo modelo organizacional, a ser implantada até o 1º semestre de 2012.

Em 2011, enfrentamos incrementos de custos assistenciais; de custos advindos de obrigações decorrentes de regulações normativas promovida pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS); de obrigações sazonais e também da cada vez mais frequente judicialização da atenção à Saúde. Apesar de todo este cenário que demanda novos olhares e rumos, nos motivamos pela reflexão e planejamento.

Nada mais oportuno que incrementar um novo "modus operandi" com forte viés cooperativista, especialmente em 2012, Ano Internacional do Cooperativismo, definido pela Organização das Nações Unidas.

Vivamos 2012 com foco nestas novas organizações cooperativistas e nas possibilidades que este novo "modus operandi" com certeza nos propiciará.

Que a leitura desse relatório permita uma visão objetiva dos esforços que realizamos, dos resultados que alcançamos e dos desafios enfrentados.

*Cordialmente,
Prof. Dr. José Jozefran Berto Freire
Diretor Presidente*



DECLARAÇÕES INSTITUCIONAIS

GRI 4.8

MISSÃO

Realizar, através da cooperação, da vivência científica e da solidariedade, o melhor dos esforços possíveis à saúde da comunidade e dos colaboradores.

VISÃO

Ser organização cooperativista fundada na razão e no entendimento da necessidade do agir com excelência na prestação dos nossos serviços.

VALORES

Cooperação • Serviço
Ética • Comunidade
Tolerância • Cidadania
Firmeza de Propósitos

OBJETIVOS

- A.** Ser referência positiva em nossa área de ação na atenção à Saúde.
- B.** Ser referência positiva regional nos cuidados com o meio ambiente.
- C.** Ser organização cooperativista (cooperados, colaboradores, comunidade) que se manifesta e permite manifestações fundamentadas na responsabilidade e na liberdade.
- D.** Ser organização que tem plena consciência e plena vivência dos valores e princípios do cooperativismo.
- E.** Ser organização cooperativista que busca permanentemente a ciência e o viver ético.

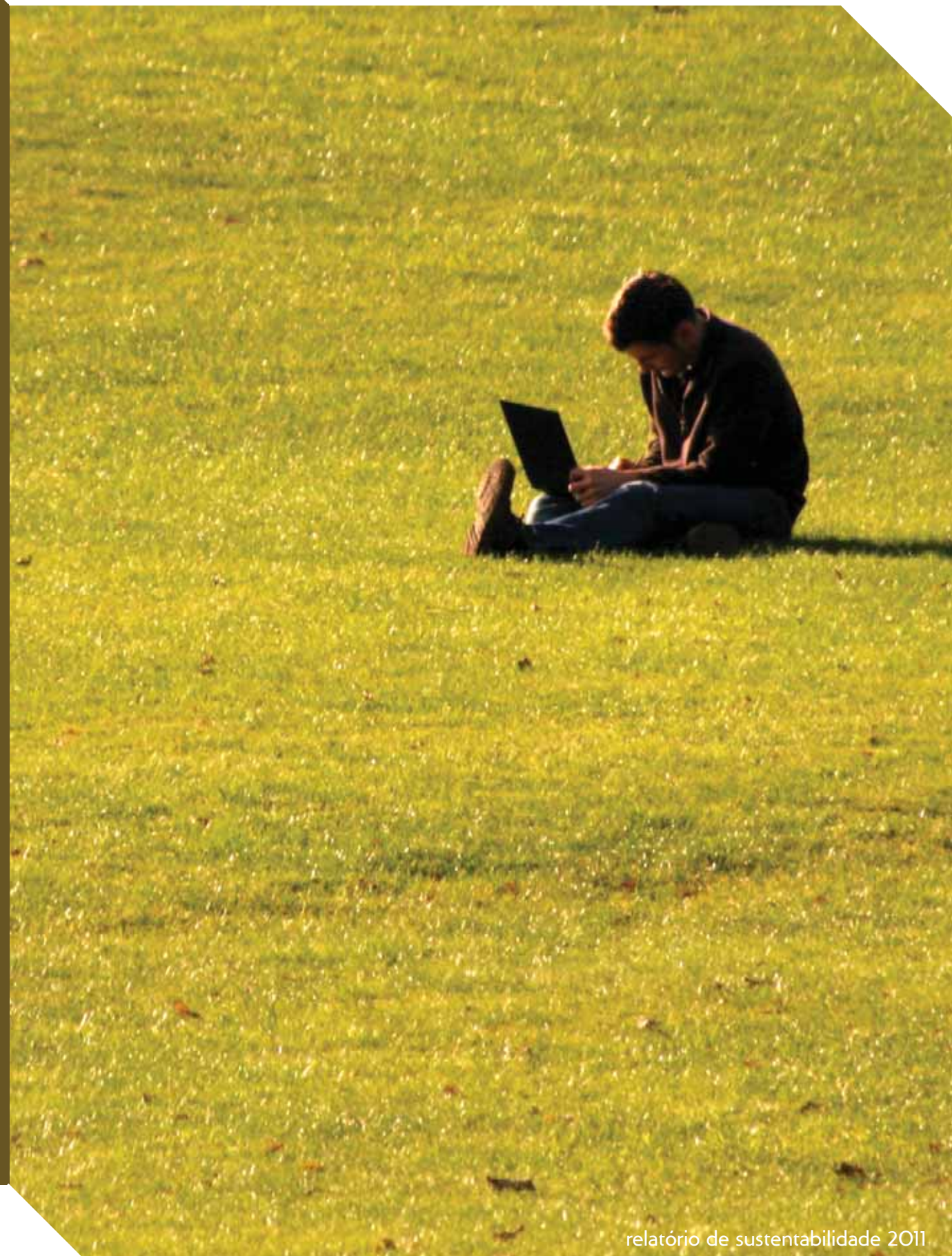


O RELATÓRIO

GRI 3.1 a 3.8 - 3.10 a 3.12

Esta é a segunda vez que a Unimed Bragança Paulista se comunica com a sociedade por meio dos padrões definidos pela Global Reporting Initiative (GRI).

Nesta edição reunimos os fatos e as realizações referentes aos aspectos econômico, social e ambiental apurados no período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2011. Trazemos as conquistas, desafios, oportunidades e as metas planejadas para 2012. A fim de apresentar de forma consistente o desempenho de 2011, contamos com o envolvimento de todos aqueles interessados em nosso entorno.





Este documento traduz, exclusivamente, o desempenho da Unimed Bragança Paulista, compreendida pela sua sede administrativa, pelo laboratório de análises clínicas instalado no centro e pelo Hospital Unimed. As clínicas, consultórios e demais serviços da rede credenciada – apesar de influenciarem o desempenho – não estão contemplados nessa publicação por falta de ferramentas que permitam mensurar tais representações.

Não foram encontradas limitações sobre o escopo e limite propostos pelo GRI que não retratassem os impactos econômicos, sociais e ambientais da Cooperativa. Também não houve mudanças significativas em relação ao relatório anterior, à exceção da instalação do laboratório de análises clínicas na região central de Bragança.

A exemplo da edição anterior, este relatório é a aplicação do nível C (G3 – GRI | C).

As demonstrações contábeis e o Balanço Social foram auditados pela empresa SGS Auditores Independentes. A localização das informações está indicada no Índice Remissivo GRI, no final dessa publicação.



In memoriam de
Dr. Celso José Villaça Jr.



★ 07/03/1951

† 18/11/2011

Uma homenagem ao médico dedicado e respeitado, que trabalhou ativamente conosco desde a fundação da Unimed Bragança Paulista. Nosso muito obrigado.

O Relatório de Sustentabilidade 2011 está disponível no Portal corporativo da Unimed Bragança acessível em

www.unimedbp.com.br

A Cooperativa coloca à disposição dos leitores o e-mail secretaria@unimedbp.com.br e o telefone (11) 4481-8323 para eventuais questionamentos, comentários, críticas, elogios e sugestões referentes ao conteúdo.



SUMÁRIO

Sistema Nacional Unimed	11
Perfil da Cooperativa	14
Diretoria Executiva e Conselhos	17
Governança Corporativa	19
Princípios do Cooperativismo	24
Estratégia e Gestão	27
Infraestrutura	35
Processos de Avaliação	39
Desempenho Econômico	40
Desempenho Social	44
Público Interno	47
Clientes	56
Comunidade, Governo e Sociedade	71
Fornecedores	80
Comunicação e Marketing	81
Desempenho Ambiental	86
Reconhecimentos	92
Anexos	93
Índice Remissivo	93
Parecer do Conselho Fiscal	95
Balanço Patrimonial	96

PERFIL DA ORGANIZAÇÃO

O SISTEMA NACIONAL UNIMED

GRI 2.6 - 2.7

Desde que foi criada a primeira cooperativa de trabalho médico, em 1967, na cidade de Santos, a Unimed vem oferecendo ao mundo um novo modo de cuidar da saúde da população. Pioneira e inovadora, a proposta rapidamente cresceu no Brasil.

Dez anos depois da criação da Unimed de Santos, já existiam 60 cooperativas Unimed em todo o país. Nos anos 80, a Unimed entrou em uma fase de consolidação e crescimento acelerado. Cerca de 100 novas cooperativas foram fundadas, o que levou a Unimed a desenvolver uma estrutura operacional complexa em todo o território nacional.



Hoje o Sistema Nacional Unimed é considerado a maior experiência cooperativista na área da saúde do mundo.

Sua expressão no mercado brasileiro está traduzida em números: o conjunto de cooperativas Unimed detém 38% do mercado nacional de planos de saúde, segundo pesquisa Datafolha 2011. Ao todo, somam 110 mil médicos cooperados, que atendem a mais de 18 milhões de pessoas. Suas 371 cooperativas oferecem cobertura em 4.623 municípios brasileiros, ou 83% do território nacional.

O Sistema Unimed se destaca também por gerar 62 mil empregos diretos (Balanço Social Consolidado do Sistema Unimed 2010) e 184 mil empregos indiretos.

110 mil médicos cooperados.

+ de 18 milhões de pessoas.

371 cooperativas.

4.623 municípios brasileiros.

62 mil empregos diretos.

184 mil empregos indiretos.

E o reconhecimento aparece nos inúmeros prêmios que o Sistema Unimed recebeu ao longo dos anos.

Por 18 anos consecutivos a Unimed é a marca Top of Mind em Plano de Saúde - Instituto Datafolha.

Detentora 23 vezes do Prêmio Mérito Lojista, como plano de saúde preferido dos sócios da Confederação Nacional dos Dirigentes Lojistas.

Prêmio Top of Mind - Fornecedores de RH do ano 2010. Esta foi a 11ª vez que a marca foi premiada.

A marca de planos de saúde em que os brasileiros mais confiam - Pesquisa Marcas de Confiança - Revista Seleções/Ibope Inteligência (11ª vez consecutiva).

Uma das empresas de maior prestígio no Brasil no setor de saúde - revista Época Negócios - edições 2008, 2009, 2010 e 2011.

Certificado Superbrands

6º ano consecutivo.

Top of Mind Internet 2011 - Uol/Datafolha.

A UNIMED DE BRAGANÇA PAULISTA

GRI 2.1 - 2.3 a 2.7

Os princípios cooperativistas que alavancaram o Sistema Nacional Unimed foram, também, responsáveis por reunir um grupo de médicos em Bragança Paulista para fundar, em 22 de novembro de 1995, a Unimed de Bragança Paulista.

Democracia, solidariedade e igualdade são valores que caracterizam e fundamentam o cooperativismo, um modelo organizacional que prioriza o homem e não o capital.

E é essa visão humanitária que guia a Unimed de Bragança Paulista há 16 anos. Em sua história, vem buscando superar desafios, transformando-os em aprendizado. Acreditou e investiu na verticalização da assistência médica como forma de se viabilizar econômica e operacionalmente. Em 2009, inaugurou uma nova e moderna estrutura hospitalar, equipando-a com tecnologia de ponta, uma questão que recebeu reforço, em janeiro de 2011, quando entrou em operação o equipamento de ressonância magnética, importado no ano anterior.



Mas como a excelência na assistência médica está focada, principalmente, na qualidade dos médicos e de suas equipes de apoio operacional, a Unimed de Bragança Paulista passou a implantar na Cooperativa, em setembro de 2011, um Programa de Medicina Baseada em Evidência, tornando-se a primeira Singular Unimed no estado de São Paulo a adotar a sistemática. Detalhes deste trabalho também estão apresentados neste relatório.

A área de cobertura da Unimed de Bragança Paulista envolve 11 cidades: Bragança Paulista, Atibaia, Bom Jesus dos Perdões, Joanópolis, Nazaré Paulista, Pedra Bela, Pinhalzinho, Piracaia, Socorro, Tuiuti e Vargem. De acordo com os critérios estabelecidos pela ANS, a Unimed de Bragança Paulista é considerada Cooperativa de médio porte.



Atibaia



Bragança Paulista



Bom Jesus dos Perdões



Bragança Paulista



Piracaia



Pedra Bela



Socorro



Atibaia



Socorro



Piracaia



Bragança Paulista

A UNIMED EM NÚMEROS

35.147 clientes.

104 médicos cooperados.

80 médicos credenciados.

40 diferentes especialidades.

DIRETORIA EXECUTIVA, CONSELHOS E COMITÊS

DIRETORIA EXECUTIVA (2008/2012)

José Jozefran Berto Freire

Diretor Presidente

Percival Bernardi Reginato

Diretor Administrativo

Fabio Fiore

Diretor Comercial e Desenvolvimento Mercadológico

Giacomo A. S. Sartori

Diretor Recursos Próprios

Luis Gustavo V. Diniz

Diretor de Desenvolvimento Humano e Projetos
Educacionais

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO (2008/2012)

Carlos Tadeu P. Oliveira
 Gilberto Shimoda
 João Soares Souza Lima
 José Eduardo Bueno Zappa
 José Eduardo C. de Freitas
 Rafael A . F. Silva
 Ricardo Caetano dos Santos
 Romeu Arnaldo Jr.

CONSELHO TÉCNICO (2008/2012)

Titulares

Antonio Padua Netto Jr.
 Breno Montanari Ramos

Suplentes

Sergio D. Florenzano
 Fernando Valle
 June D. Castro

CONSELHO FISCAL (2011/2012)

Titulares

Dr. Clineo J. Rosa Jr.
 Dr. José Jaime da Silva Teles Filho
 Dra. Gloria M. F. dos Reis

Suplentes

Dr. Edison Bento Leite
 Dr. Luiz Fernando Fonseca Viu
 Dr. Ricardo J. Vercelli

COMITÊ CIENTÍFICO

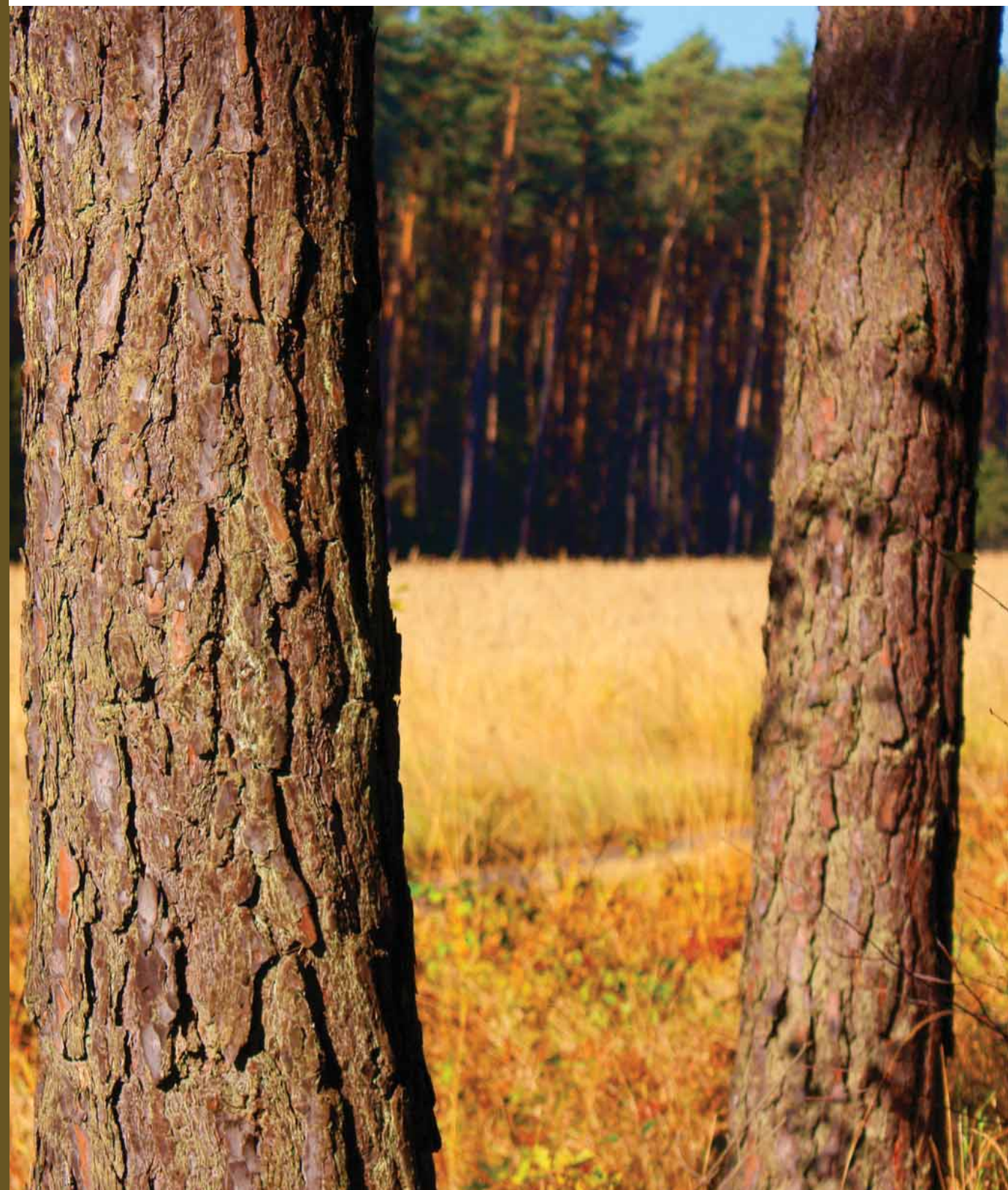
Dr. André Luiz Sartini
 Dr. Antonio Fernando Salaroli
 Dr. Carlos Tadeu P. de Oliveira
 Dr. José Jaime da Silva Telles
 Dr. José Eduardo Bueno Zappa
 Dr. José Jozefran Berto Freire
 Dr. Omar R. Soares
 Dr. Sergio Domingues Florenzano
 Dr. Luiz Gustavo V. Diniz

GOVERNANÇA CORPORATIVA

GRI 4.1 a 4.4

Como a Unimed Bragança Paulista é uma Cooperativa de trabalho médico, os médicos cooperados, que se reúnem em Assembleias Gerais Ordinárias (AGOs) ou Extraordinárias (AGEs) para deliberar sobre os temas relevantes para a condução da organização, são o ponto de partida da estrutura de governança.

Como mais alto órgão de governança, a Assembleia é quem elege os 14 membros do Conselho de Administração (CA), os seis membros do Conselho Técnico (CT) e os seis membros do Conselho Fiscal (CF), sendo três titulares e três suplentes. Todo relacionamento dos cooperados com a cooperativa é regido por um Estatuto Social, que define direitos e deveres e estipula os principais procedimentos, particularmente no que diz respeito à participação dos sócios na gestão.






Atibaia - Festa do Morango

A Cooperativa será administrada por um **Conselho de Administração** composto por 14 (quatorze) membros, todos cooperados, constituído por uma Diretoria Executiva com os cargos de Diretor-Presidente, Diretor-Administrativo, Diretor Comercial e de Desenvolvimento Mercadológico, Diretor de Recursos Próprios, Diretor de Desenvolvimento Humano e Projetos Educacionais e 9 (nove) Vogais, eleitos

para um mandato de 4 (quatro) anos. Ao final de cada mandato é obrigatória a renovação de, no mínimo 1/3 (um terço) do total dos membros do Conselho de Administração, permitindo-se, portanto, a reeleição, obedecendo ao critério de renovação acima referido.

Já o **Conselho Técnico**, também renovado a cada quatro anos, aprecia e formula parecer sobre proposta de

admissão de novos sócios, dá suporte às decisões médicas, como análise de casos excepcionais, e orienta sobre a qualificação e qualidade do atendimento prestado pelos cooperados e pela rede de serviços credenciados. O CT reúne-se uma vez por mês.



Ao **Conselho Fiscal** cabe a função de monitorar os aspectos econômico-financeiros, incluindo questões relacionadas à constituição de reservas e orçamento anual, além da aprovação, em nome dos sócios, do Balanço do Exercício. É renovado anualmente e reúne-se duas vezes por semana.

Efetivamente, porém, a condução da gestão está a cargo da Diretoria Executiva (DE) composta por um Presidente e quatro Diretorias (Administrativa, Comercial e Desenvolvimento Mercadológico, Recursos Próprios, Desenvolvimento Humano e Projetos Educacionais). Aos diretores cabe a condução de sua área de atuação. Ao diretor Presidente é atribuída a função de supervisionar e dirigir as atividades e os negócios, além da representar a cooperativa junto às entidades que está vinculada. Reúne-se semanalmente.

A remuneração dos conselheiros, diretores e outros cargos existentes no organograma de gestão é equivalente ao número de consultas. Trata-se de honorários e cédulas de presença pelo dispêndio de tempo nas atividades da administração da Cooperativa.

O capital social é constituído pela contribuição de cada sócio, que passa a controlá-lo por meio dos organismos democráticos de participação e deliberação. Quando há excedentes relacionados ao capital social, os recursos podem ser aplicados no desenvolvimento da cooperativa, propiciar benefícios aos membros proporcionalmente a suas transações com a Unimed, viabilizar suporte a outras atividades deliberadas pelos cooperados e favorecer a intercooperação, programas ou projetos em benefício da comunidade ou ações de educação, formação e informação.

A estrutura de governança da Unimed de Bragança Paulista é complementada por órgãos assessores, como a Coordenadoria Médica, Comitê Científico, as auditorias interna e externa e o grupo de lideranças funcionais.

Cabe à Coordenadoria zelar pelos princípios cooperativistas, divulgá-los e promovê-los entre os cooperados, orientando-os quanto ao cumprimento do estatuto.

O Comitê Científico foi criado em julho 2011 e tem quatro objetivos primordiais:

1. Orientar quanto às boas práticas científicas em Medicina;
2. Aplicação da Medicina Baseada em Evidências no cotidiano do médico;
3. Atualizações das práticas médicas fundadas na Ciência Moderna;
4. Adequação da boa prática médica no ambiente da Cooperativa.

Formado essencialmente por especialistas ligados também à pesquisa (mestres e doutores), o Comitê recebe as dúvidas dos médicos e orienta quanto a mudanças em procedimentos antigos e a respeito das novas tecnologias em saúde, considerando as informações científicas relevantes para todos os especialistas. O cooperado pode, sempre que achar necessário, discutir indicações com o Comitê Científico. O referido Comitê ainda tem como proposta, implementar ambiente de cultura científica ligado ao fenômeno biológico, estabelecer através das diversas metodologias do pensar ciência, relações adequadas entre a tecnologia, o estado de saúde do paciente, e as expectativas da sociedade em relação aos cuidados com a saúde.

PRINCÍPIOS DO COOPERATIVISMO

Sete pilares conduzem as organizações cooperativistas, como a Unimed de Bragança Paulista:

1º ADESÃO VOLUNTÁRIA E LIVRE.

Todo médico pode entrar como sócio da cooperativa a qualquer momento, mediante apresentação dos documentos pessoais e técnicos, que são apreciados no Conselho Técnico e Conselho de Administração. Após aprovação, o candidato fará o curso - CD sobre cooperativismo e pagará a "Cota Parte". O médico poderá se desligar a qualquer tempo, conforme seu desejo.



2º GESTÃO DEMOCRÁTICA E LIVRE.

A Assembleia Geral de Sócios é a autoridade maior da cooperativa e todas as grandes decisões administrativas são tomadas por ela. São realizadas as assembleias e reuniões periódicas, assim como a participação no Planejamento Estratégico a cada cinco anos e sua revisão anual. É a Assembleia Geral que elege entre os próprios sócios os membros que irão dirigir a cooperativa em um determinado período de tempo. Qualquer membro associado pode se candidatar à Direção, conforme Estatuto Interno.

3º PARTICIPAÇÃO ECONÔMICA DOS MEMBROS.

A remuneração do médico é proporcional à sua produção e o valor do Coeficiente de Honorário(CH) é definido conforme volume de receitas e despesas.

4º AUTONOMIA E INDEPENDÊNCIA.

O médico cooperado é totalmente livre na prática de sua profissão, não havendo interferência da cooperativa na relação médico-paciente, conforme também definido pelo Código de Ética Médica.

5º EDUCAÇÃO, FORMAÇÃO E INFORMAÇÃO.

Parte da movimentação financeira da cooperativa é reinvestida em educação e capacitação. Em 2011, o destaque foi a implantação do Programa de Medicina Baseado em Evidências (MBE).

6º INTERCOOPERAÇÃO.

A intercooperação acontece por meio do Sistema Nacional Unimed, que permite, principalmente, proporcionar ao cliente Unimed atendimento emergencial em mais de 80% do território nacional. Mantém também parceria com outras cooperativas locais, como Sicred, Uniodonto e a Cooperativa Recicle Bragança.

7º INTERESSE PELA COMUNIDADE.

A Unimed está totalmente voltada para a comunidade por meio dos seus diversos projetos socioambientais, descritos na sequência.

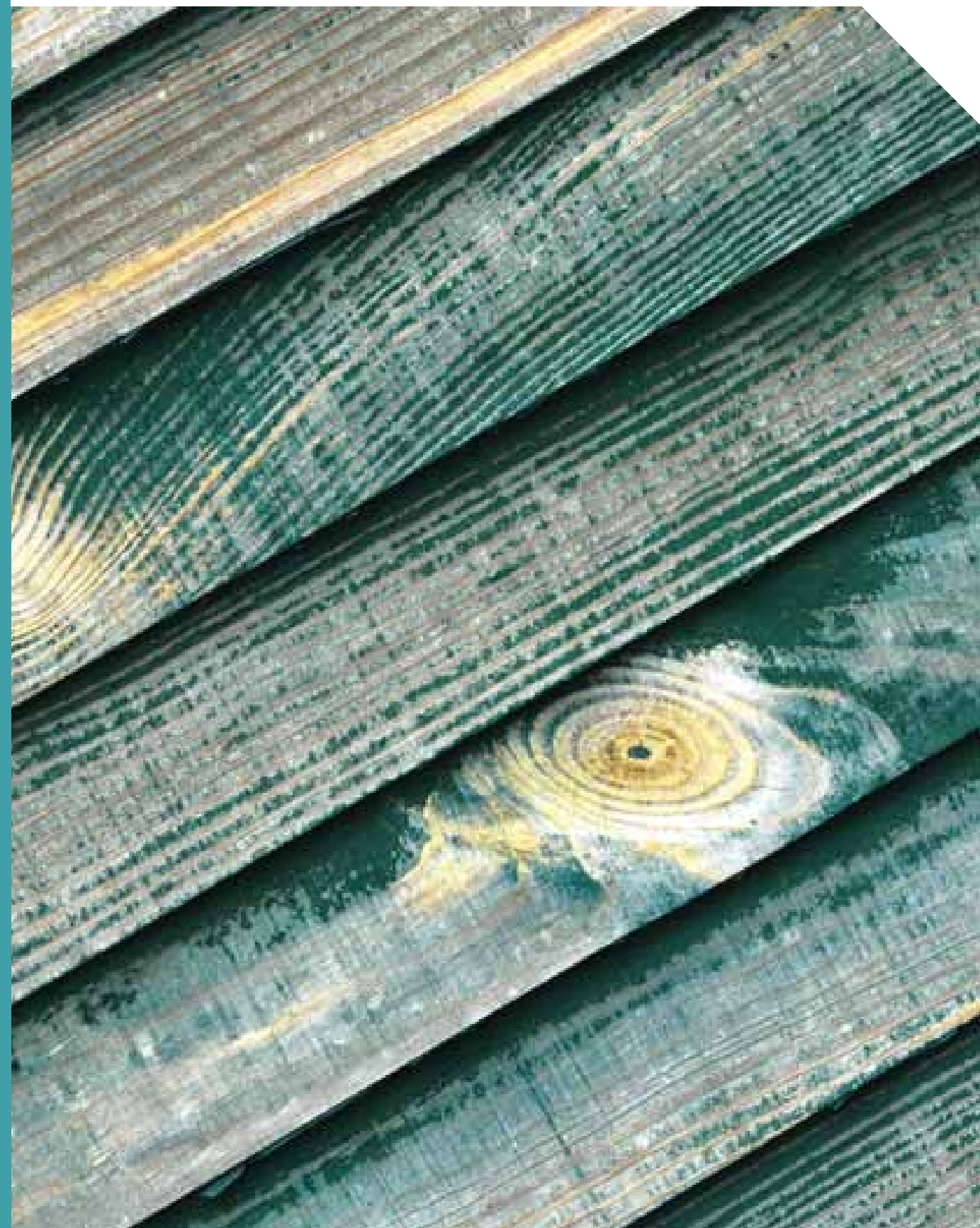


ESTRATÉGIA E GESTÃO

GRI 2.2 - 2.8

Instituída como uma cooperativa de trabalho médico, a Unimed trabalha no sentido de oferecer, por meio da cooperação, da vivência científica e da solidariedade, o melhor dos esforços possíveis à saúde da comunidade e dos colaboradores, conforme descrito em sua missão.

No ano de 2011, novos esforços foram incorporados para contribuir com essa meta e o principal deles foi a implantação do Programa de Medicina Baseada em Evidências (MBE), tornando-se a primeira singular do Sistema Unimed no Estado de São Paulo a adotar esta visão da Medicina a todo o corpo de médico da cooperativa.





MEDICINA BASEADA EM EVIDÊNCIAS

A Medicina Baseada em Evidências é o uso consciente das melhores evidências disponíveis, produzidas pelas pesquisas científicas nacionais e internacionais, para a tomada de decisões sobre o cuidado de pacientes individuais. Isso significa mais garantias e qualidade, para médicos e clientes.

Para realizar o programa, a Unimed firmou parceria com o Centro Cochrane do Brasil, ligado ao curso de Pós-graduação em Medicina Interna e Terapêutica da Escola Paulista de Medicina - Universidade Federal de São Paulo (EPM-UNIFESP). O Programa disponibiliza aos médicos cooperados e credenciados os últimos estudos testados e aprovados, em suas respectivas áreas, pela equipe de cientistas que atuam de forma colaborativa no Cochrane Center, por meio de suas 15 unidades espalhadas pelo mundo, dentre elas a unidade do Brasil.

VANTAGENS

PARA OS MÉDICOS ESPECIALISTAS

Disponibiliza informações científicas de qualidade.

PARA OS USUÁRIOS

A segurança da prática da melhor medicina disponível; e, em caso em embates judiciais, contribui para a tomada de decisão dos julgadores a partir da apresentação de evidências científicas comprovadas.

Soma-se a esses pontos a questão da ética, pois as tomadas de decisões são pautadas pela melhor ciência existente, de forma imparcial, isenta e transparente (Cochrane).

POLÍTICA DE RESPONSABILIDADE SOCIAL

GRI 4.12

Por meio de uma Política de Responsabilidade Social estruturada e reforçada dia a dia na cooperativa, a Unimed de Bragança Paulista busca, cada ano mais, o engajamento de todas as partes interessadas com o jeito de ser e pensar solidário e democrático, característicos do cooperativismo. Pautada nos sete indicadores apontados pelo Instituto Ethos de Responsabilidade Social e área de Responsabilidade Social da Unimed do Brasil, garante, em suas relações, seus valores e transparência, com especial atenção ao seu público interno, clientes, à comunidade, cuidados com o meio ambiente, na relação com fornecedores, com o Governo e Sociedade. Anualmente, a Unimed Bragança avalia o Balanço Social e inclui seus projetos no Banco de Responsabilidade Social da Unimed do Brasil, com o objetivo de multiplicar as boas ideias.

ADESÃO AO PACTO GLOBAL

GRI 4.12

Para selar definitivamente seu compromisso de ser um agente de mudança para promoção de um mundo melhor e mais solidário, desde 2008 a Unimed de Bragança Paulista é filiada ao Pacto Global, uma iniciativa da Organização das Nações Unidas (ONU) que tem como objetivo mobilizar a comunidade empresarial internacional na adoção, em suas práticas de negócio, de valores fundamentais nas áreas de direitos humanos, relações de trabalho, meio ambiente e combate à corrupção.

As organizações filiadas ao Pacto Global se comprometem a praticar, promover e difundir as metas estabelecidas pela ONU junto a todos os públicos com quem se relaciona, incluindo funcionários, cooperados, consumidores, fornecedores e comunidade.

ADOÇÃO DE CÓDIGO DE CONDUTA

O Código de Conduta é um conjunto de normas que a Unimed de Bragança Paulista adotou a partir de uma proposta feita pelo Sistema Nacional Unimed, adaptando-o à sua realidade e cultura organizacional. Destinado a aperfeiçoar os relacionamentos internos e externos da cooperativa e elevar o clima de confiança nela existente, reúne princípios que são referência no relacionamento entre a cooperativa e suas partes interessadas: colaboradores, cooperados, governo, comunidade, imprensa, etc.

Contribuindo no processo de transparência para adequar, implantar e controlar as regras estabelecidas, desde 2009 foi constituído um Comitê Interno do Código de Conduta. Sua função é realizar revisões anuais no conjunto de regras, fazendo eventuais adequações, conforme necessidades ou demandas específicas da cooperativa de Bragança Paulista. Também, periodicamente, se reúnem com os colaboradores, em pequenos grupos, para repassar novamente os princípios do Código de Conduta. O Comitê é composto por colaboradores das diversas áreas e níveis hierárquicos.

COMITÊ DO CÓDIGO DE CONDUTA ATUAL

Giuliano B. Torricelli;
Iraci Isabel Pereira;
Lucimara da Silva Gonçalves;
Maria Ap. dos Santos Christian Vera;
Mariana Sarzi Sartori Freire;
Renato Bizaco;
Vilma Maria da Silva.

DIRETORES

Dr. José Jozefran Berto Freire;
Dr. Luiz Gustavo V. Diniz.



PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO PARTICIPATIVO

Em 2011 a Unimed ampliou a participação das partes interessadas no planejamento estratégico, realizado no mês de fevereiro de 2012, com 24 horas de duração. Participaram deste planejamento as lideranças da cooperativa, do Hospital Unimed, diretoria executiva e 15 médicos cooperados, convidados a representar seus colegas.

ÉTICA NAS RELAÇÕES - TERMO DE RESPONSABILIDADE E CONFIDENCIALIDADE

Com base no 5º princípio estabelecido no Código de Conduta da Cooperativa, que determina os Compromissos com o Cliente, todos os colaboradores, ao ingressarem na Unimed de Bragança, assinam um Termo de Responsabilidade e Confidencialidade, que garante a privacidade e a proteção dos dados pessoais dos usuários, protegendo informações de perdas, uso impróprio, acesso não autorizado, alteração e destruição, mantendo assim, a relação de confiança, transparência e respeito às informações.

PRODUTOS E SERVIÇOS

A Unimed possui 26 produtos registrados na ANS, mas atualmente, mantêm ativos para comercialização somente seis. Suas grandes áreas de atuação envolvem Plano Assistencial de Pessoa Jurídica, Plano Assistencial de Pessoa Física e Serviços voltados à Saúde Ocupacional.

O portfólio é composto por Planos Pessoa Física e Pessoa Jurídica, nas acomodações enfermaria ou apartamento individual, com ou sem coparticipação financeira do beneficiário. Em 31 de dezembro de 2011, o número de clientes da Unimed Bragança encontrava-se assim distribuído:

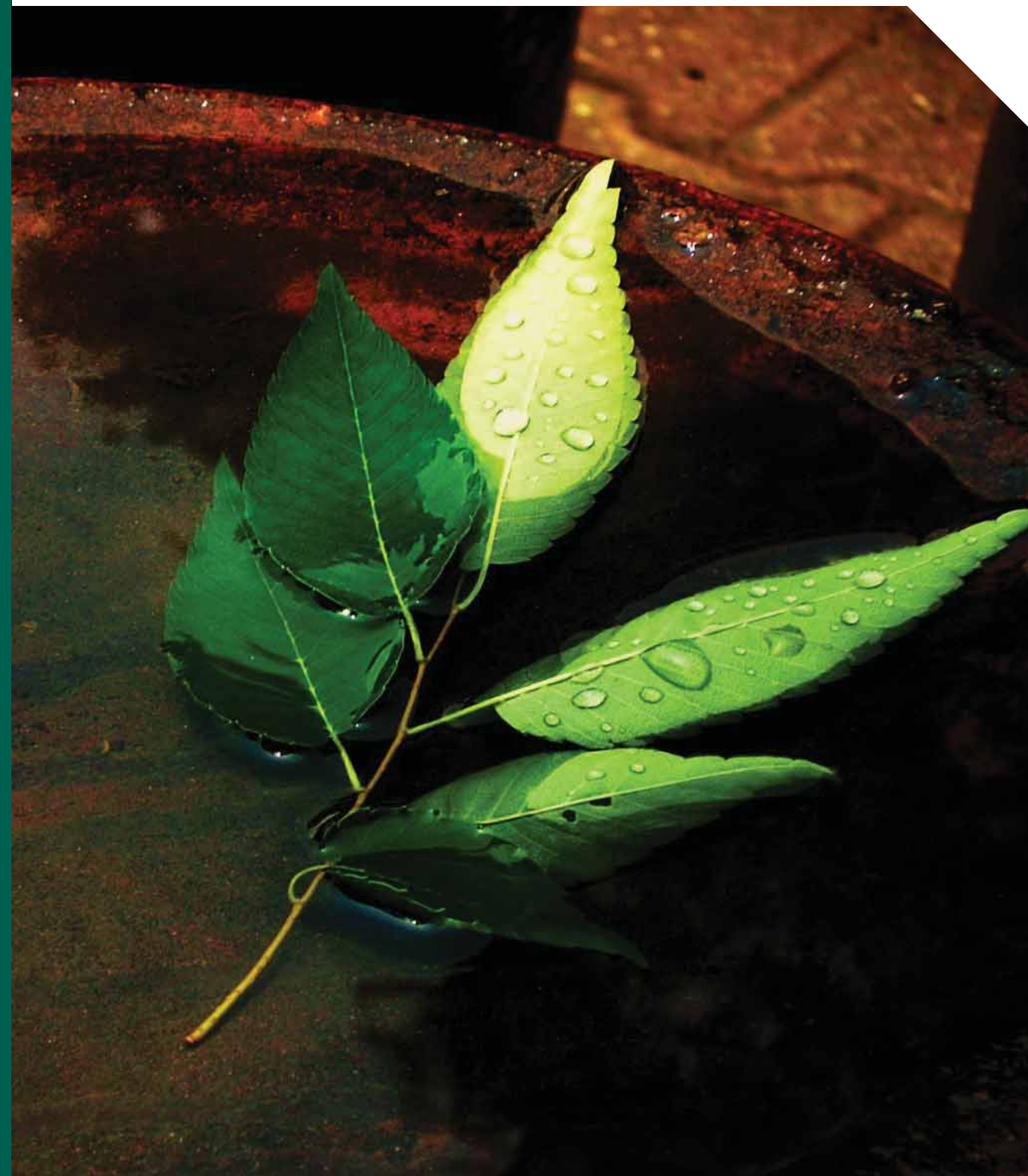
TIPO DE CONTRATO	NÚMEROS
Clientes em Planos Pessoa Física	18.234
Clientes em Planos Pessoa Jurídica	16.913
Empresas Contratantes	581
Número Total de Clientes	35.147



ATENDIMENTO EM TODO O TERRITÓRIO NACIONAL

A estrutura cooperativista diferenciada e única do Sistema Nacional Unimed permite à Unimed de Bragança Paulista oferecer atendimento emergencial aos seus clientes em 4.623 municípios brasileiros, ou 83% do território nacional. Casos eletivos (agendados previamente) também podem ser complementados por meio da extensão no atendimento a qualquer uma das 371 cooperativas Unimed de todo o país.

A esse procedimento dá-se o nome de Intercâmbio Nacional. Como o nome sugere troca, o Intercâmbio ocorre tanto para clientes originalmente cadastrados na singular de Bragança Paulista - e que precisam de atendimento em outras singulares - como dos que são de outras singulares Unimed mas procuram atendimento na rede de credenciados de Bragança Paulista e região.



INFRAESTRUTURA

A INFRAESTRUTURA EM NÚMEROS

- 1 Hospital Unimed
- 2 Hospitais Credenciados
- 104 Médicos cooperados
- 10 Clínicas especializadas
- 80 Médicos credenciados
- 1 Centro de Reabilitação
- 2 Laboratórios de Análises Clínicas



HOSPITAL UNIMED E SERVIÇOS CREDENCIADOS

Desde que foi inaugurado, em 2009, a nova estrutura do Hospital Unimed tornou-se referência na região bragantina, principalmente em função do alto padrão das instalações físicas e equipamentos.

Com potencial para até 72 leitos, a unidade disponibiliza hoje 50 leitos para internação, 12 leitos de UTI, adulta e pediátrica, centro cirúrgico de última geração com cinco salas e toda a infraestrutura de atendimento em diagnósticos e terapias.

Em 2010, a Unimed importou um moderno aparelho de ressonância magnética, que foi inaugurado no dia 31 de janeiro de 2011, data em que também se comemorou os dois anos de funcionamento do novo hospital.

Além da ressonância, o hospital oferece Tomografia Computadorizada Multihelicoidal, Hemodinâmica, dois equipamentos de Raios-X (ambos com tecnologia digital), Ultrassom, Ecocardiografia, Laboratório de Análises Clínicas e Laboratório de Anátomo-Patologia. Na área de terapia, os clientes Unimed contam com Quimioterapia, Hemodiálise, Endoscopia e Urodinâmica.



apartamento individual



ressonância magnética



INAUGURAÇÃO DO NOVO LABORATÓRIO

No aprimoramento do atendimento aos clientes, a Unimed inaugurou, em julho de 2011, uma nova unidade do Laboratório de Análises Clínicas da Unimed. Situado na Rua Cândido Rodrigues, 93, no Centro da cidade de Bragança Paulista, o novo laboratório veio somar esforços com o que já funciona diuturnamente no Hospital Unimed, possibilitando ao cliente o conforto de escolher o local que melhor atenda à sua necessidade.

CENTRO DE REABILITAÇÃO

Com atendimento diferenciado e multidisciplinar, o Centro de Reabilitação oferece um rol de serviços para tratamentos diversos, sempre com foco na saúde e qualidade de vida. Hidroterapia (técnicas Bad Ragaz, Halliwick e Watsu), Traumatologia (Mobilização Neural), Reumatologia, Uroginecologia, Reabilitação Cardiorrespiratória, Neuropediatria (técnica Bobath), Neurologia de adultos (técnica Kabat), Reeducação Postural Global (RPG), Correção Postural sobre Bola Suíça (Brugger) e Shiatsu. Como alguns destes procedimentos não são cobertos pelos planos de saúde, a Unimed oferece descontos especiais para os seus clientes.

PROCESSOS DE AVALIAÇÃO

GRI 4.9 - 4.10

A fim de garantir qualidade dos serviços prestados, a manutenção de padrões pré-estabelecidos e permitir eventuais correções nos processos de gestão, a Unimed realiza avaliações permanentes, desenvolvidas de diferentes formas na Cooperativa.

Auditoria interna, de gestão da qualidade e auditoria das demonstrações financeiras, esta última com acompanhamento permanente do Conselho Fiscal, merecem a atenção permanente da Assembleia Geral, do Conselho de Administração e demais membros da estrutura de governança. Semanalmente, os dados são enviados à Diretoria Executiva para análise crítica, que por sua vez, disponibiliza e debate os dados mensalmente com o Conselho de Administração, Conselho Fiscal e Conselho Técnico.

Para análise crítica do Sistema de Gestão e eventuais adequações, a Alta Direção se pauta nas seguintes informações:

PROCESSO	BASE DE DADOS
Resultados de auditorias	Auditorias Internas e Externas.
Relacionamento com o cliente	Dúvidas, reclamações, sugestões e pesquisas de satisfação.
Desempenho de processo e conformidade de produto	Resultados dos indicadores de desempenho dos processos e avaliação dos produtos da cooperativa.
Avaliação das ações preventivas e corretivas	Demonstradas nos planos de ações para a resolução de oportunidades de melhoria e não-conformidades.
Mudanças que possam afetar o Sistema de Gestão	É apresentado um relatório com as possíveis mudanças que possam impactar o Sistema de Gestão, principalmente, as que estão relacionadas aos Organismos Reguladores, ANS e demais órgãos de governo que atuam nesta área.
Recomendações para melhoria	Tanto no âmbito de cooperados, quanto de assessores, clientes e colaboradores.
Resultados de auditorias	Auditorias Internas e Externas.

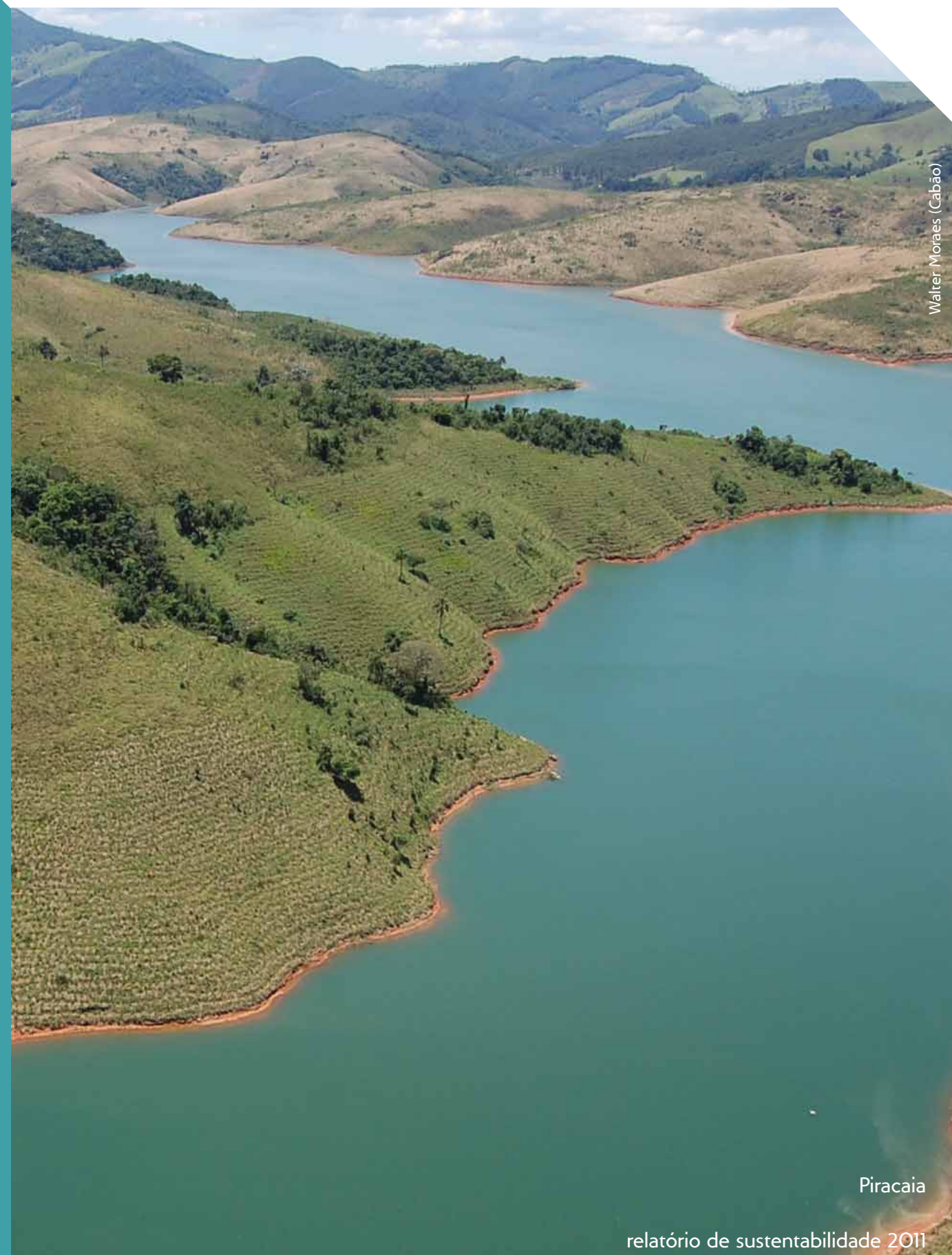
DESEMPENHO ECONÔMICO

GRI 2.8 - 2.9

O ANO DE 2011

Durante o ano de 2011, a Unimed Bragança procurou se adequar ao máximo à demanda de serviços por parte dos beneficiários. Com esta visão, no segundo semestre do ano foi inaugurado o Laboratório Unimed Bragança, com o intuito de oferecer serviço adequado às necessidades dos nossos beneficiários.

As demandas aumentaram consideravelmente no ano de 2011, pois vimos um particular incremento de custos ligados ao valor repassado aos médicos cooperados. O Valor do VRAC (Valor Referenciado de Adiantamento ao Cooperado) passou de R\$ 10,6 milhões em 2010 para R\$ 13,6 milhões em 2011. Do valor pago por cada usuário no ano de 2010, R\$ 253 foram repassados aos médicos cooperados. Já no ano de 2011 este valor subiu para R\$ 358. Nesta comparação o aumento chega a 41%. Já na comparação do VRAC per capita, que representa a média de repasse a cada cooperado durante um ano, temos um aumento de 45%, pois o valor médio em 2010 foi de R\$ 89,7 mil/ano, tendo alcançado o valor de R\$ 130,2 mil em 2011.



Walter Moraes (Cabão)

Piracaia

Outra questão foi o aumento de custos relacionados ao intercâmbio com outra Unimed. O volume de atendimento de nossos usuários teve um aumento considerável no ano de 2011, pressionando ainda mais os custos assistenciais.

Em virtude destes aumentos de custos, entendendo como situação pontual, a Unimed Bragança Paulista tomou recursos nas instituições financeiras no curto prazo. O nosso empenho desde o segundo semestre do ano foi o de buscar uma solução mais alongada para o endividamento. Esse empenho será alcançado no ano de 2012.

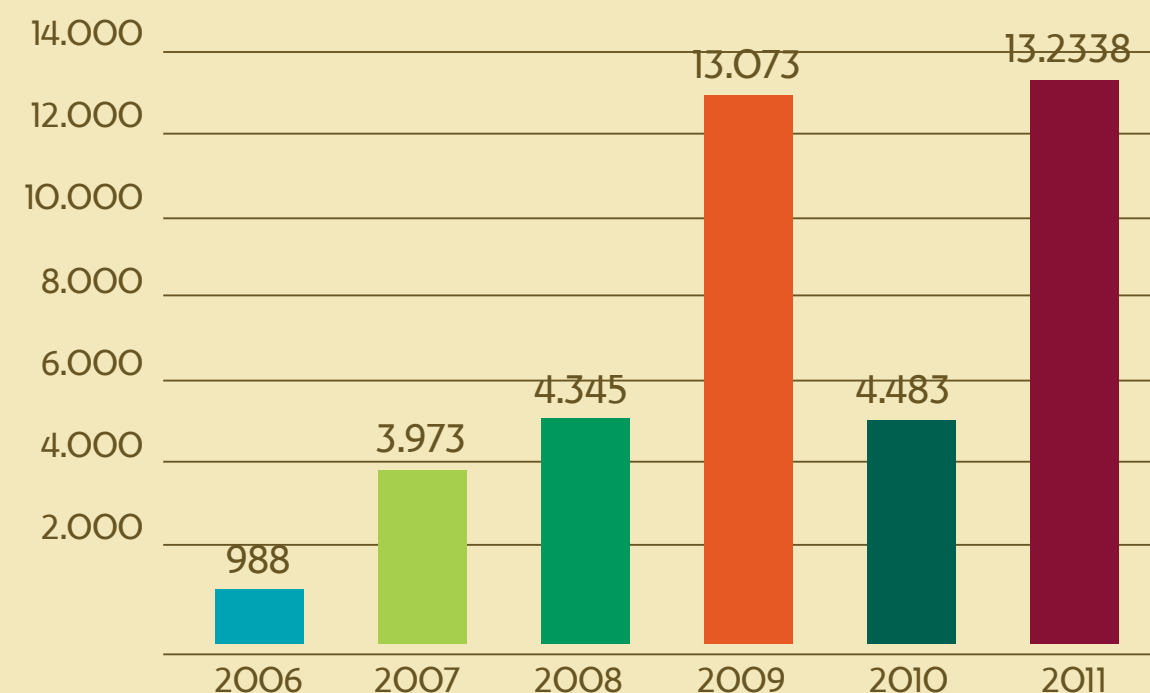
Durante o ano de 2011, a Administração da Cooperativa não mediu esforços para implementação das melhorias dos controles internos relativos a registro de eventos, registro de eventos a pagar, controle de fornecedores gerais a pagar, registro de eventos ressarcidos ou recuperados, registro de contratos e contraprestações emitidas, registro de contratos e contraprestações recebidas, registro de contratos e contraprestações canceladas, relatório de pro-rata por período de cobertura contratual, e relatório de comissões efetuadas. O direcionamento das decisões administrativas da Unimed Bragança Paulista tem sido o de adequação às normas da ANS. Face a isso, o esforço tem sido o de buscar a adequação da Cooperativa aos parâmetros e fundamentos exigidos pela ANS.

Dentro das decisões tomadas pelas Assembleias Gerais Ordinárias e Extraordinárias, que visaram atender às decisões da ANS, está a preocupação em se manter dentro da Cooperativa as eventuais sobras à sua disposição. Isso tem levado à manutenção e incremento do Patrimônio Líquido adequado à operação assistencial da Cooperativa e, principalmente, buscar insistentemente atender às determinações da ANS.

ÍNDICES FINANCEIROS

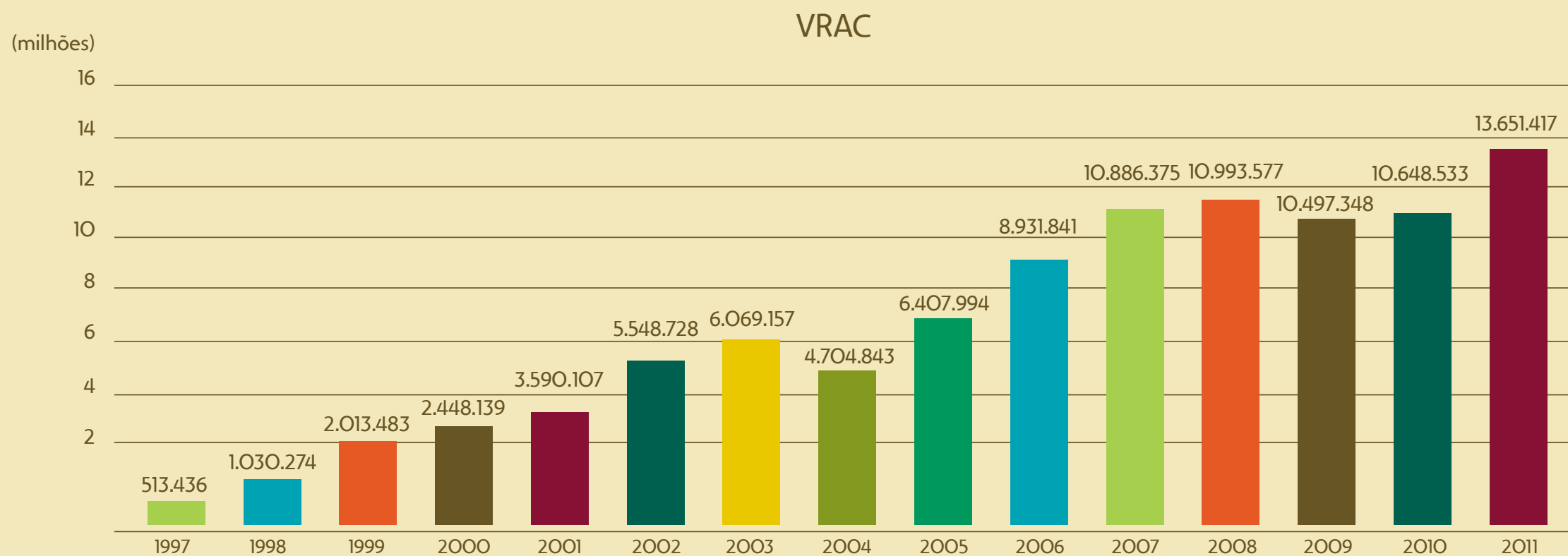
PATRIMÔNIO LÍQUIDO

PL EM MILHÕES



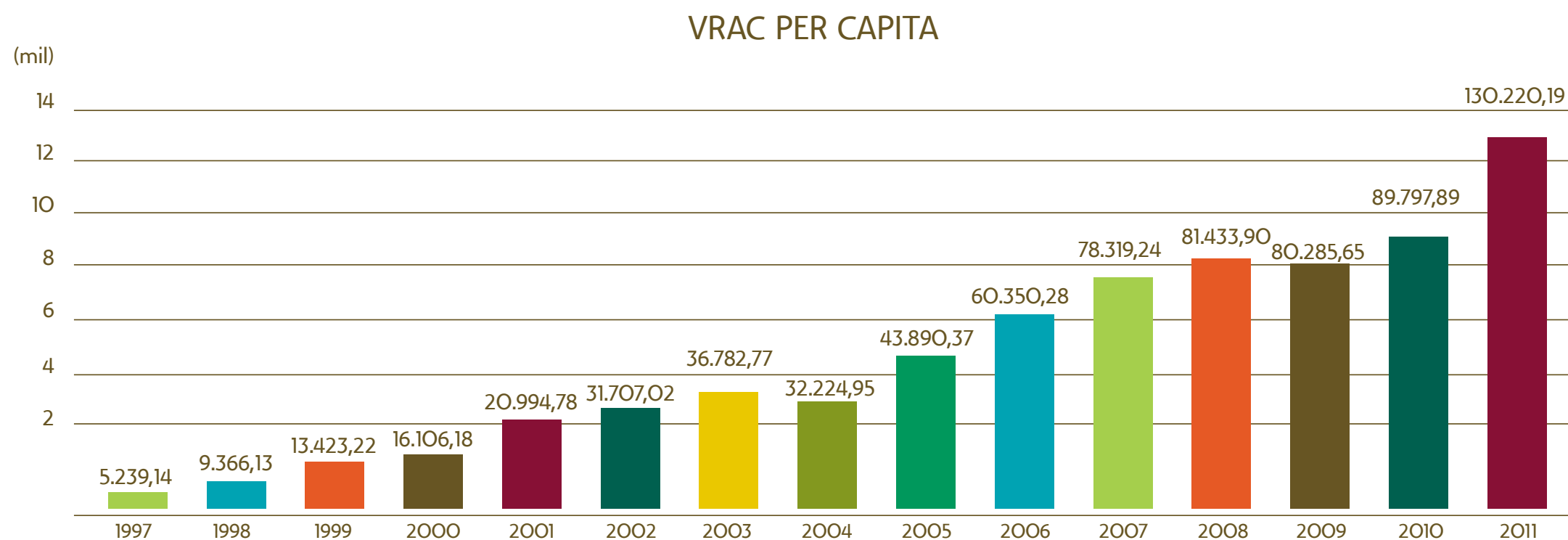
VRAC

Este índice se refere ao valor repassado aos médicos cooperados da Unimed Bragança Paulista.



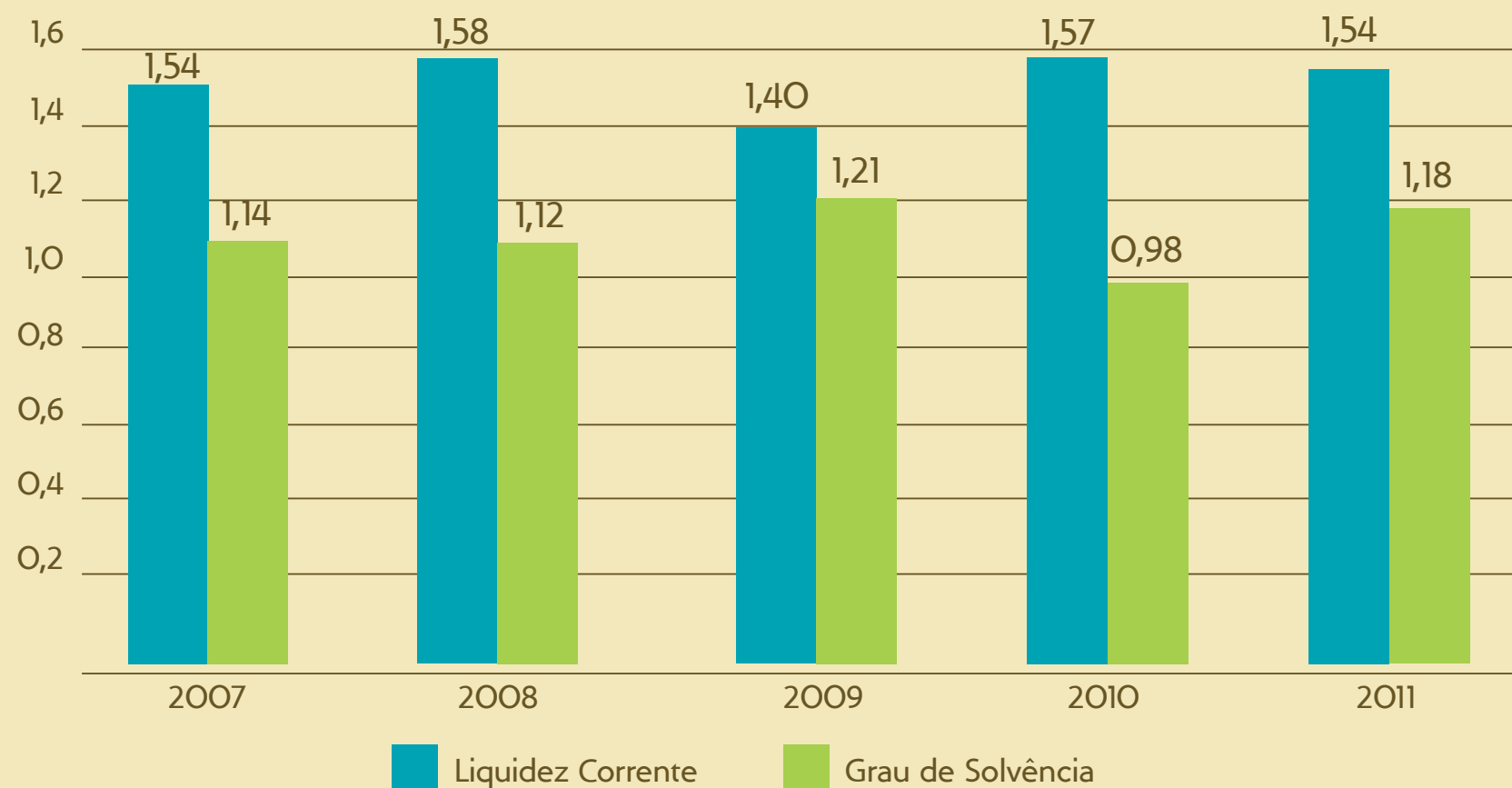
VRAC PER CAPITA

Valor médio repassado a cada médico cooperado durante o ano de 2011.

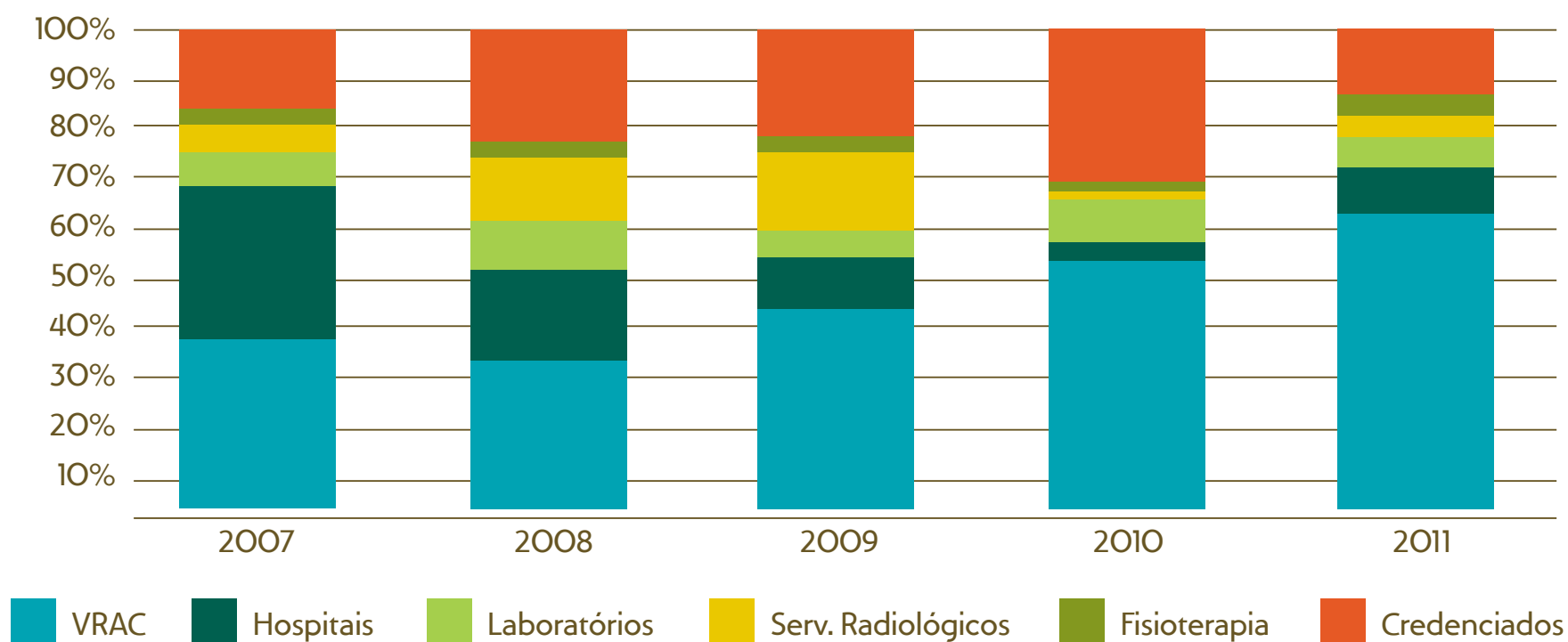


LIQUIDEZ CORRENTE E GRAU DE SOLVÊNCIA

PROCESSOS DE AVALIAÇÃO



CUSTOS ASSISTENCIAIS



DESEMPENHO SOCIAL

GRI 4.8

ENGAJAMENTO E TRANSPARÊNCIA

GRI 4.8

A comunicação é e sempre foi essencial nos processos, tanto das relações empresariais e corporativas quanto na esfera pessoal.

A Unimed de Bragança Paulista, em busca da vivência cooperativa, investiu e investe na comunicação pessoal, nas conversas descontraídas ou não, na administração dos conflitos, enfim, em aparar as arestas com o objetivo principal de evolução, exercer e gerar movimento harmônico na gestão.

Além disso, comprometida com a modernidade, tem canais de comunicação como: site, e-mail, anúncios em jornais, malas diretas, assessoria de imprensa, mídias de rádio e TV.

Para o atendimento destes cenários sociais, a Cooperativa investiu na capacitação dos colaboradores, fortaleceu a área de atendimento aos clientes, promoveu e participou de reuniões e eventos com os médicos cooperados, representantes do governo municipal e comunidade, com o objetivo de implementar as propostas contidas neste relatório.

REDE DE RELACIONAMENTOS DA UNIMED DE BRAGANÇA PAULISTA



PÚBLICO DE RELACIONAMENTO

COOPERADOS

COLABORADORES

CLIENTES

FORNECEDORES

SISTEMA UNIMED

COMUNIDADE

ENTIDADE DE CLASSE

GOVERNO E PODER PÚBLICO

PARCEIROS

RELAÇÃO COM A UNIMED

São 104 médicos, os sócios da Unimed de Bragança Paulista.

São 291 profissionais efetivos e 33 terceirizados.

São 35.147 pessoas, das quais cerca de 52% estão ligadas à Unimed de Bragança por meio de contratos empresariais e 48% são clientes com contratos particulares ou familiares.

Empresas fornecedoras de bens, desde equipamentos até insumos de escritório, e de serviços, dos mais variados portes.

Gestores e administradores das quase 380 Unimeds espalhadas por todo o Brasil.

Moradores da região na qual a Unimed de Bragança se instalou e representantes de projetos e entidades ligadas à Responsabilidade Social Empresarial.

Órgãos reguladores da atividade médica: CRE, CFM, Sindicato, Associações de Especialidades etc.

Poder Público Municipal, Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) e o Judiciário.

Instituições parceiras dos projetos da Cooperativa.

CANAIS DE COMUNICAÇÃO

Relatório de Sustentabilidade, Reuniões de Especialidade, reuniões de conselhos mensais (Diretoria Executiva, Conselhos de Administração, Fiscal e Técnico) e Assembleias Gerais, cartas, e-mails e site.

Cafés da manhã com minipalestras que discutem temas diversos, todos relacionados à missão, visão e valores da Cooperativa. Código de Conduta, banners internos, Relatório de Sustentabilidade, reuniões, eventos, e-mail, intranet e internet.

Pessoalmente, na Central de Atendimento, carta, Relatório de Sustentabilidade, e-mail, site e eventos. Os programas de TV "Unimed Cidade" e "Unimed e Você" também reforçam a comunicação com este público.

Carta, internet, reuniões eventuais e o próprio contrato.

Relatório de Sustentabilidade, Eventos corporativos, cartas, e-mails, reuniões programadas e eventuais, site, intranet e internet.

Eventos, jornais, rádios, internet e TV (programas na TV Altiora).

Eventos da classe médica, congressos, reuniões eventuais, site, emails além do relacionamento institucional entre as direções da Unimed e CRM.

Relatório de Sustentabilidade, Reuniões, Site, cartas e telefone.

Relatório de Sustentabilidade, Reuniões, email, Site, participação nos programas de TV da Unimed, cartas e telefone.

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

Demonstrações dos resultados ou prestação de contas são princípios da boa Governança e também questão de honra no cooperativismo.

Este é o segundo ano que a Unimed de Bragança Paulista presta conta a todo o seu público por meio de um relatório organizado nos padrões definidos pela Global Reporting Initiative (GRI). Está disponível no site e também é entregue via correio ou pessoalmente, pelo presidente, diretores e/ou liderança de área da Cooperativa, a todos os cooperados, colaboradores, autoridades e mídia local, bancos, parceiros etc. O Balanço Social, pelo fato de estar dentro do Relatório de Sustentabilidade, também foi amplamente divulgado para os públicos de interesse e na imprensa da região. Além disso, o Relatório foi enviado para o Pacto Global, da ONU, do qual a Unimed de Bragança Paulista é signatária.



PÚBLICO INTERNO

FUNCIONÁRIOS

GRI 2.8 - LA1 - LA2 - LA3

A Unimed encerrou o ano de 2011 com 291 colaboradores, dos quais 54 começaram a sua atividade profissional durante este ano, quando outros 59 colaboradores deixaram a cooperativa. Na análise do perfil demográfico da Unimed Bragança nota-se certa estabilidade nos padrões em relação a 2011. É uma população de maioria feminina, são 213 mulheres, que ocupam 53,34 % dos cargos de chefia.



O destaque de 2011 fica com o crescimento da escolaridade na base da pirâmide: hoje somente quatro colaboradores tem apenas o ensino primário (em 2010 eram 10), enquanto subiu para 21 o número de colaboradores que completaram o ensino fundamental (em 2010 eram 16).

Hoje, 91,4% dos colaboradores da Unimed de Bragança tem ensino médio e/ou técnico, ou ensino superior ou pós-graduação.

GRAU DE ESCOLARIDADE DOS COLABORADORES

2010

Não Alfabetizados - 0

Primário - 10

Ensino Fundamental - 16

Ensino Médio - 104

Com Ensino Técnico - 112

Com Nível Superior - 42

Com Pós-Graduação - 12

2011

Não Alfabetizados - 0

Primário - 4

Ensino Fundamental - 21

Ensino Médio - 98

Com Ensino Técnico - 113

Com Nível Superior - 45

Com Pós-Graduação - 10

Os negros somam 28 pessoas e ocupam 4,76% dos cargos de chefia. A diferença da remuneração média entre homens e mulheres gira na faixa de R\$ 200,00, porém é meta da Cooperativa reduzir ainda mais esse percentual, conforme compromisso assumido junto ao Pacto Global, de "Promover a igualdade entre os sexos e a autonomia das mulheres" (ODM).

A inclusão dos deficientes no ambiente de trabalho da Cooperativa ainda encontra-se aquém do almejado. Em 31/12/2011, a Cooperativa contava com dois colaboradores portadores de deficiência (PCDs). Tal dificuldade reflete uma realidade da região Bragantina e também especificidades da área de atenção à saúde.

FUNCIONÁRIOS POR FAIXA ETÁRIA

FAIXA ETÁRIA	NÚMERO DE COLABORADORES
18 - 23	26
24 - 28	56
29 - 33	84
34 - 38	44
39 - 43	29
44 - 48	20
49 - 58	28
60 - 63	4

O índice de rotatividade de mão de obra na Cooperativa aumentou um pouco em relação ao ano anterior, ficando em 2,92% (em 2010 o índice foi de 1,84%).

Se considerarmos que houve redução no número de funcionários da ordem de 9,8%, é possível verificar que o aumento não está relacionado a níveis de satisfação dos colaboradores, mas sim com o momento específico da Cooperativa.

Normalmente, a cada dois anos a Unimed realiza uma pesquisa de clima organizacional, porém, pelos motivos já citados neste relatório, em 2011 não foi feito. Assim, o último levantamento realizado em dezembro de 2009 e tabulado em 2010, aponta uma satisfação geral com a Unimed na ordem de 79,8%. Em 2012, nova pesquisa deverá ser aplicada.

COMBATE À DISCRIMINAÇÃO E AO PRECONCEITO

Por meio de palestras de conscientização para colaboradores, a Cooperativa busca discutir com seus colaboradores os pontos já frisados nos valores da Unimed. Em 2011 realizou palestra com Exmo. Dr. Wilson Pocidonio, Juiz do Trabalho de Bragança Paulista, com o tema "Assédio Moral". O evento aconteceu no dia 15 de junho e marcou o início da campanha "Não ao Assédio Moral" em todas as unidades de serviços da Cooperativa.

PROGRAMA DE DESENVOLVIMENTO E CAPACITAÇÃO

LA8

De acordo com as necessidades individuais de cada colaborador, a Unimed desenvolve um programa de treinamentos.

Em 2011, para atender as necessidades inerentes às atividades da Cooperativa, foram ministrados treinamentos em diversas áreas de trabalho. No total foram 1.571 horas e 30 minutos de capacitação, com média de 5h40min por colaborador. A programação está demonstrada na tabela, conforme segue.

TEMA	CARGA HORÁRIA	Nº PARTICIPANTES	CARGA HORÁRIA TOTAL
Procedimentos de Enfermagem	5h10	26	132h
SCIH	2h	63	126h
Treinamento de Urgência e Emergência	3h30	103	463h30
Treinamento de Lideranças	8h	32	256h
Treinamento de Integração no Sistema Hospitalar	2h30	23	57h30
Treinamento da Brigada de Incêndio	4h40		4h40
Treinamento da CIPA	20h	11	220h
SIPAT	7h30	35	262h30
Treinamento de Integração - Segurança no Trabalho	2h	25	50h

INVESTIMENTOS EM BENEFÍCIOS

BENEFÍCIO	TOTAL INVESTIDO EM 2011
Alimentação	R\$ 1.051.286,86
Saúde	R\$ 639.720,90
Transporte	R\$ 103.028,06
Seguro de Vida	R\$ 76.059,46
Creche e Auxílio Creche	R\$ 22.802,52
Bonificações (Gratificação)	R\$ 9.395,50
Participação nos Resultados	R\$ 35.523,16

BENEFÍCIOS

LA3

Os benefícios oferecidos aos colaboradores da Unimed de Bragança Paulista acompanham aqueles oferecidos pelas demais cooperativas Unimed no Brasil, destacando mais um diferencial do Sistema Unimed. Incluem o custeio integral do plano de saúde do colaborador e de seus dependentes diretos, e descontos na mensalidade para dependentes indiretos, vale alimentação, vale transporte, seguro de vida, creche e auxílio creche, além de participação nos resultados e bonificações.

CONTROLE DA CARTEIRA DE VACINAÇÃO

LA8

Anualmente, a Unimed promove um controle das carteiras de vacinação dos filhos dos colaboradores entre 1 mês e 14 anos. O trabalho é desenvolvido pelo pediatra e médico cooperado Dr. Antonio de Pádua Neto.

COOPERADOS

O viver cooperativista inclui participação efetiva dos sócios na organização. Desta forma, a Unimed investe em canais de comunicação que visam, prioritariamente, motivar o médico cooperado a se envolver nas atividades da cooperativa. Em 2011 o grande divisor de águas foi a implantação do Programa de Medicina Baseada em Evidências, que estabeleceu um contato direto e obrigatório com os médicos, trazendo capacitação e muita informação, contribuindo nas tomadas de decisões que a classe médica é obrigada a tomar todos os dias em seus consultórios. Entre os canais tradicionais de comunicação mais utilizados estão a Intranet, e-mail, correspondências e a secretaria da Presidência.

CURSOS E TREINAMENTOS

LA8

A Unimed de Bragança Paulista se beneficia dos programas de capacitação oferecidos pela Federação das Unimeds do Estado de São Paulo (FESP). Ao ingressarem na cooperativa, os novos cooperados fazem um curso sobre o cooperativismo, cujo conteúdo é oferecido em CD, e a avaliação é entregue para a FESP. Mantém também parceria com NetGastro, que agora está sob a responsabilidade do Dr. Marco Aurélio Santo, e que disponibiliza todo último sábado no mês cursos com participação de 16 cooperados por edição.

Porém, o grande destaque de 2011 foi a implantação do Programa de Medicina Baseada em Evidências, a partir de setembro, estabelecendo uma agenda repleta de curso aos cooperados.

A agenda foi a seguinte:

14/09/11 Apresentação da proposta da Medicina Baseada em Evidência a todos os cooperados - Prof. Dr. Álvaro N. Atallah, com o tema "Propedêutica Médica fundamentada na Medicina Baseada em Evidências".

05/10/11 AULA 1 - Estudos de Acurácia - Prof^o. Dra. Rachel Rieira e AULA 2 - Propedêutica: Sistema musculoesquelético - Prof^a. Dra. Rachel Rieira.

09/11/11 AULA 1 - Evidências em pediatria - Terapia - Prof^o. Dra. Edina M. Koga da Silva e AULA 2 - Evidência para o uso racional de testes diagnósticos em pediatria - Prof^a. Dra. Edina M. Koga da Silva.

16/11/11 AULA 1 - Testes diagnósticos em reumatologia - Prof^a. Dra. Rachel Rieira e AULA 2 - Evidências para o uso racional de testes diagnósticos em reumatologia - Prof^a Dra. Rachel Riera.

30/11/11 AULA 1 - Introdução - Ensaios Clínicos - Prof. Dr. Alvaro Atallah e AULA 2 - Exemplos de megatrials - Prof. Dr. Alvaro N. Atallah.

07/12/11 AULA 1 - Tipos de ensaios clínicos - Dra. Edina M. Koga da Silva e AULA 2 - Metodologia de UKM - ensaio clínico Dra. Edina M. Koga da Silva.

14/12/11 AULA 1 - Avaliação crítica de ensaios clínicos - Prof^a. Dra. Rachel M. Koga da Silva e AULA 2 - Avaliação crítica de ensaios clínicos – Prática - Prof^o. Dra. Rachel Riera.



ALÉM DA MEDICINA

Além das reuniões administrativas e dos cursos voltados para área médica, a Unimed ofereceu também outros diferenciais para os médicos a fim de aproximá-los da Cooperativa:

"A Tributação - Cooperativa e os Cooperados" - com o palestrante Dr. Brasil Salomão, dirigida aos contabilistas dos cooperados. Participaram do curso 40 contabilistas.

Planejamento participativo - 15 médicos cooperados foram convidados a participar do Planejamento Estratégico da Cooperativa, juntamente com equipes de colaboradores e diretoria da Cooperativa, com 24 horas de duração.

BENEFÍCIOS

LA3

Os cooperados contam com um plano diferenciado de saúde, subsidiado pela Cooperativa, para o médico cooperado e seus dependentes. O Seguro de Vida, com pagamento integral pela Cooperativa, foi incorporado em 2008, além de Auxílio Funeral.

O IMPORTANTE É PARTICIPAR

As Assembleias Gerais de Cooperados são os eventos mais importantes da cooperativa porque ali são tomadas as grandes decisões e, como tal, ganham atenção especial da equipe gestora no sentido de despertar o interesse dos cooperados na participação. Além de ampla divulgação pelos canais tradicionais de comunicação da cooperativa, por ser uma cooperativa de médio porte, promove-se uma força tarefa entre os diretores e conselheiros para, pessoalmente, nos encontros casuais no Hospital Unimed e/ ou nos encontros sociais, estimular a participação do colega.

Anualmente, os cooperados recebem todo o resultado operacional, por meio do relatório de gestão e, no decorrer do ano, por meio das reuniões do Comitê Científico e dos Conselhos, nas quais sempre há participação dos médicos. Porém, a qualquer tempo, por requisição eletrônica (e-mail), eles podem solicitar qualquer tipo de informação. O Presidente os mantém informados através de via eletrônica.

Os eventos promovidos pela cooperativa são estratégias de comunicação aproximativa, desenvolvidos com objetivo específicos de informar e aproximar os cooperados da sua Unimed. No dia 15/10/11 foi realizado um churrasco em comemoração ao Dia do Médico, para o qual foram convidados os médicos e respectivos familiares.

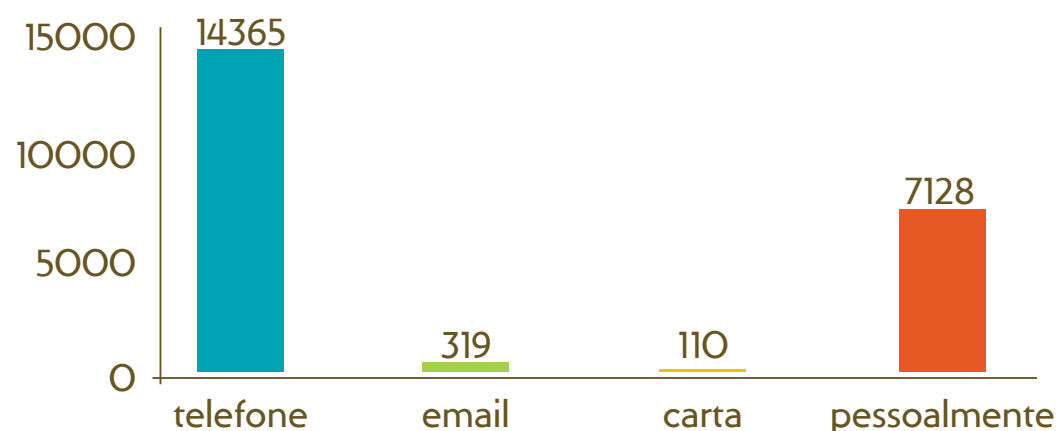
CLIENTES

RELACIONAMENTO COM O CLIENTE

GRI 2.2 - PR3 - PR4 - PR5

Para melhor atender aos seus clientes, a Unimed investe em uma área exclusiva para esse fim, que trabalha para que tenham sempre pleno conhecimento de seus direitos e deveres. Na atividade de informar, atua de forma integrada com todas as unidades de serviços da Cooperativa.

ATENDIMENTOS: 21.913



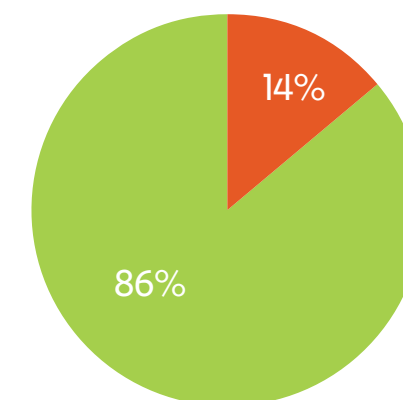
A área classifica todos os atendimentos por categoria: carta, e-mail, telefone ou pessoalmente. Depois, o tipo de manifestação feita pelo cliente: Dúvida, Reclamação, Solicitações ou outros, inclusive elogios. As solicitações são classificadas, conforme perfil. No total, foram realizados 21.913 atendimentos em 2011. O tempo de espera para atendimento foi de 5 minutos para os atendimentos presenciais e quando o cliente chamou por telefone, foi atendimento com até 3 toques, em média.

Para treinar sua equipe a Unimed se utiliza dos treinamentos e cursos disponibilizados pelo Sistema Unimed. Em 2011 a equipe de atendimento ao cliente participou, em novembro, do Projeto PENSAR, promovido pela Federação Centro Paulista.

QUALIDADE EM FOCO

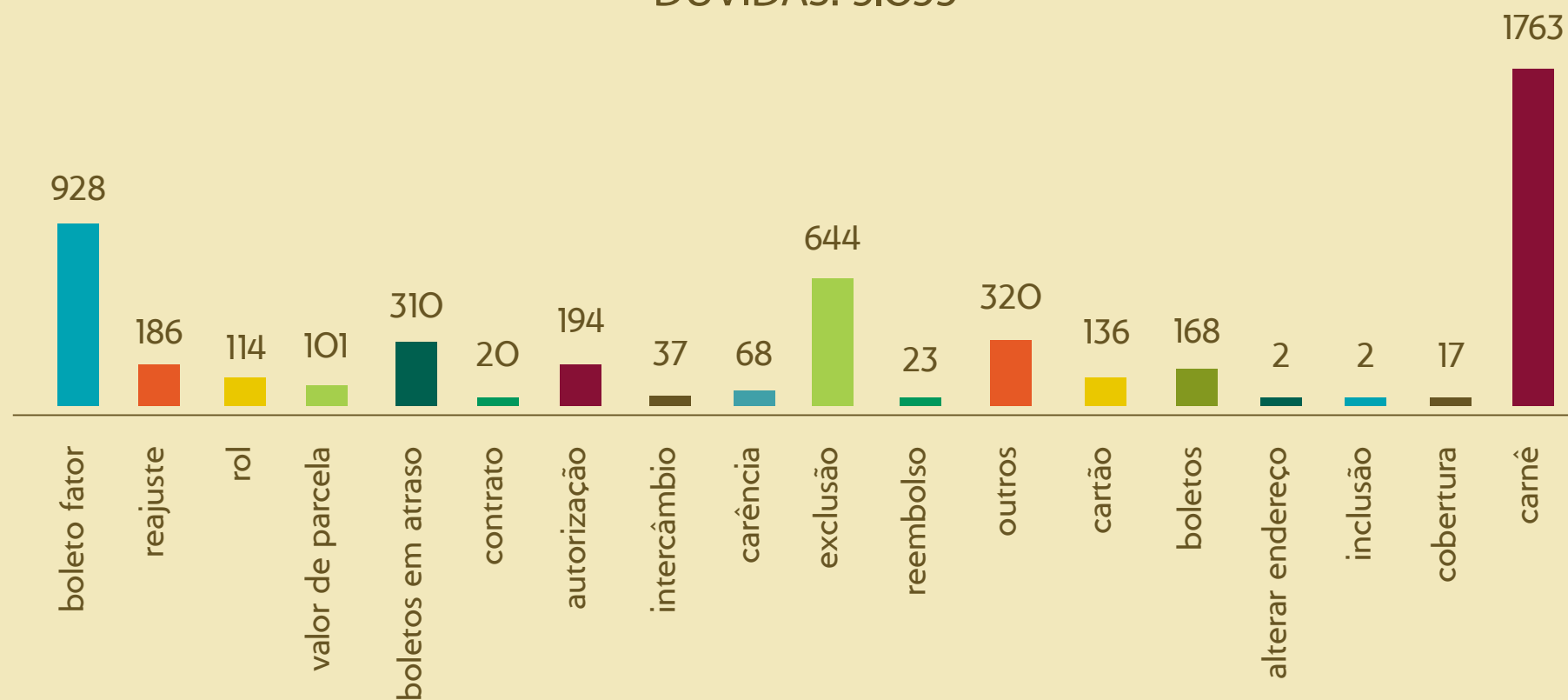
Por meio dos relatórios emitidos por essa área, é possível mensurar a qualidade do atendimento nas diversas áreas da cooperativa desde - a administração aos consultórios e dos serviços de apoio ao diagnóstico. Isso porque cada contato do cliente é monitorado e classificado e, a partir dos dados, a equipe gestora faz relatório para auxiliar nas tomadas de decisão da Diretoria Executiva.

AGENDAMENTOS: 2.422

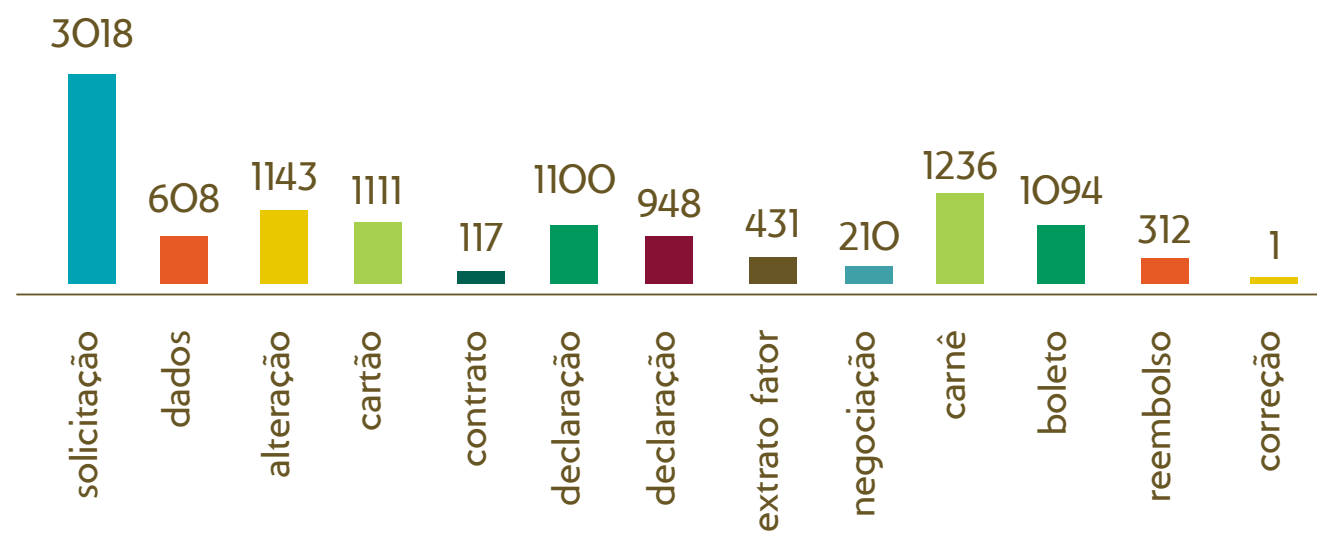


Agendamento exame - 14% Agendamento consulta - 86%

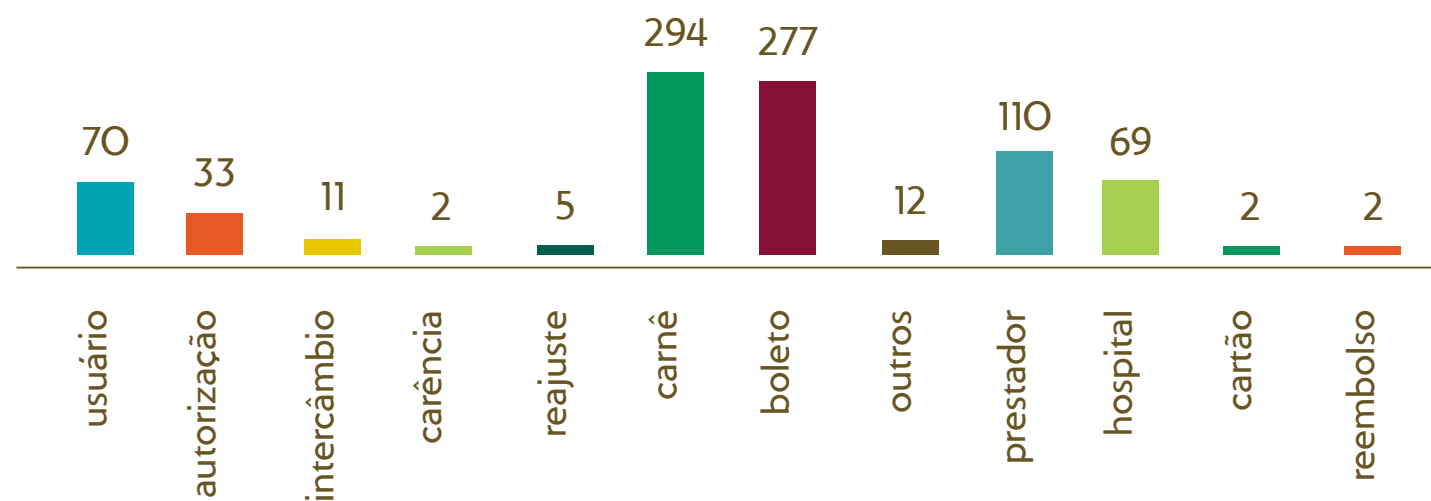
DÚVIDAS: 5.033



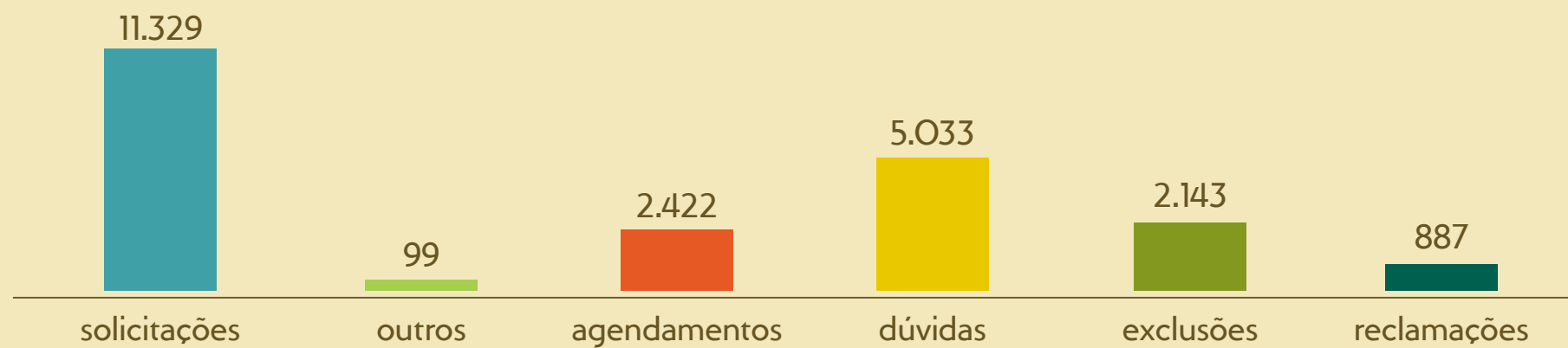
SOLICITAÇÕES: 11.329



RECLAMAÇÕES: 887



TOTAL DE MANIFESTAÇÕES



POSTOS DE ATENDIMENTOS

Para melhor atender aos clientes de sua área de ação a Unimed mantém postos de atendimento nas cidades de Bragança Paulista, Atibaia, Piracaia e Socorro.

POSTO UNIMED ATIBAIA

Rua José Alvim, 42 – Centro

(11) 4412-6025 – e.mail: Atibaia@unimedbp.com.br

POSTO UNIMED PIRACAIA

R. Dr. Cândido Rodrigues, 37-A – Centro

(11) 4036-6548 – e.mail: piracaia@unimedbp.com.br

POSTO UNIMED SOCORRO

Rua Dr. Carlos Norberto, 90 – Centro

(19) 3895-4747 – e.mail: unimedsocorro@unimedbp.com.br

POSTO – RELACIONAMENTO DE INTERCÂMBIO

Rua Assis Gonçalves – 327 – Centro – Bragança Paulista

(11) 4481.8300 – e.mail: intercambio@unimedbp.com.br

SETOR DE RELACIONAMENTO COM O CLIENTE

Rua Dr. Cândido Rodrigues – 93 – Centro – Bragança Paulista

(11) 44818300 – e.mail: sejabenvindo@unimedbp.com.br

ATENDIMENTO DOMICILIAR

A humanização do atendimento à saúde é um dos diferenciais que a Unimed investe a fim de garantir qualidade de vida aos seus pacientes. O atendimento domiciliar é um forte aliado nesta política de humanização, e pode ser traduzido em números:

UNIMED EM CASA

VISITAS MÉDICAS	314
VISITAS ENFERMAGEM	415
VISITAS FISIOTERAPEUTAS	1.039
VISITAS NUTRICIONISTAS	28
VISITAS FONOAUDIÓLOGAS	10
MEDICAÇÕES	127
CURATIVOS	274
INTERNAÇÕES HOSP.	39
EXAMES LABORATORIAIS	83
MONITORAMENTO POR TELEFONE	554
ADMISSÕES	61
ALTAS	36
ÓBITOS	30
TOTAL DE PACIENTES	66



SATISFAÇÃO DO ATENDIMENTO NO HOSPITAL UNIMED

Para apurar o grau de satisfação dos usuários do Hospital Unimed, a cada dois anos é realizada uma pesquisa que orienta ou reorienta as atividades no sentido de atender às necessidades e desejos dos clientes. Como resultado deste trabalho, respondendo às expectativas apresentadas, foi inaugurado, em janeiro de 2011, o serviço de Ressonância Magnética e ampliado o ambulatório Unimed e o Serviço de Endoscopia.

ATENDIMENTOS REALIZADOS DADOS 2011

HOSPITAL UNIMED

	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
INTERNAÇÕES	342	316	317	355	340	370	396	357	377	328	363	301	4.162
PROCEDIMENTOS CIRÚRGICOS	199	241	247	225	266	273	292	301	280	234	182	147	2.887
PARTO NORMAL	5	8	4	4	6	7	3	4	2	4	1	4	52
PARTO CESÁREA	41	26	27	28	24	34	32	31	33	27	32	33	368
% PARTO CESÁREA	89%	76%	87%	88%	80%	83%	91%	89%	94%	87%	97%	89%	88%
CONSULTAS PA	6.381	5.824	6.861	7.245	7.982	7.339	6.399	6.701	6.952	7.217	6.504	6.471	81.876
OCUPAÇÃO GERAL	54%	54%	53%	51%	51%	59%	63%	60%	58%	54%	48%	42%	54%
TEMPO MÉDIO PERMANÊNCIA	3,65	3,48	3,49	3,42	3,27	3,40	3,84	4,14	5,99	3,68	2,62	3,06	3,58

INTERNAÇÕES

	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
CIRÚRGICAS ADULTO	148	154	154	172	164	175	181	186	164	139	173	126	1.936
CIRÚRGICAS PEDIÁTRICAS	23	12	8	9	12	11	14	3	11	12	13	2	130
CLÍNICAS ADULTO	118	110	115	123	121	133	153	113	140	115	124	125	1.490
CLÍNICAS PEDIÁTRICAS	7	5	9	18	12	10	11	16	21	30	19	10	168
OBSTÉTRICAS	46	35	31	33	31	41	37	39	41	32	34	38	438
TOTAL	342	316	317	355	340	370	396	357	377	328	363	301	4.162

AMBULATÓRIO

	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
CONSULTAS AMBULATÓRIO	350	513	542	444	442	432	393	563	433	563	590	558	5.823
ENDOSCOPIA	13	28	46	23	46	45	58	65	54	45	42	52	517
COLONOSCOPIA	12	21	47	39	39	35	42	53	38	26	40	38	430
ECOCARDIOGRAMA	92	126	176	110	157	141	141	101	218	160	146	182	1.750
ELETROCARDIOGRAMA	127	178	190	236	212	225	187	173	208	283	399	125	2.543
PEQUENOS PROCEDIMENTOS	13	48	42	51	39	79	36	67	44	17	55	38	529

QUIMIOTERAPIA

	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
SESSÕES	84	82	86	86	72	78	73	83	75	76	71	67	933
OUTROS ATENDIMENTOS	17	30	26	20	12	18	24	27	22	25	25	19	265
PACIENTES	52	58	60	60	48	49	52	54	57	59	54	49	652
ATENDIMENTOS TO	39	37	51	46	28	43	0	41	45	40	44	28	442

LABORATÓRIO

	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
ATENDIMENTOS	1.904	1.994	2.058	1.942	2.075	2.046	2.182	2.587	2.790	2.816	2.835	2.367	27.596
EXAMES	7.282	8.085	8.545	7.619	8.301	8.683	9.610	12.039	13.330	14.329	14.294	11.466	123.583

QUANTIDADE DE CONSULTAS EM CONSULTÓRIOS E SADT NA OPERADORA

	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
CONSULTAS CONS	10.218	17.325	13.102	16.937	19.175	17.564	19.890	17.645	15.403	14.675	15.008	11.506	188.448
CONSULTAS PA	8.614	9.215	12.190	10.872	15.379	13.711	14.104	10.380	13.939	10.788	9.542	9.750	138.484
RAIO-X	2.734	3.068	2.845	3.265	3.046	3.425	3.584	4.012	7.572	2.662	2.081	2.249	40.543
TOMOGRAFIA COMP.	104	276	279	250	251	300	252	432	403	119	244	261	3.171
RESSONÂNCIA MAGNÉTICA	73	56	128	126	131	164	146	183	151	25	170	184	1.537
LABORATÓRIO ANÁLISE	33.083	37.121	30.322	35.930	35.082	37.834	38.141	34.200	30.449	43.292	34.150	31.828	421.432
ANATOMIA PATOLÓGICA	573	997	893	1.171	939	1.047	1.004	1.325	892	1.160	886	810	11.697

CUIDADOS ESPECIAIS COM A SAÚDE

LA8 - PRI

CONHECER PARA PREVENIR E CUIDAR

Entendendo prevenção como uma forma de investir na qualidade de vida de seus clientes e da comunidade, a Unimed de Bragança Paulista desenvolveu o projeto "Conhecer para Prevenir e Cuidar", voltado para educação e conscientização. Seu objetivo é promover e incentivar a busca do conhecimento e mudança de hábitos para promoção à saúde (4ª, 5ª e 6ª ODM - Objetivos do Milênio). O projeto conta com o envolvimento de colaboradores, médicos cooperados, clientes e comunidade (adultos, adolescentes, gestantes, etc).

PROGRAMAS DE TV

Além de palestras sobre Medicina Preventiva, a Unimed promove campanhas de interesse público por meio dos programas de TV: "Unimed Cidade" e "Unimed e Você", que abordam temas específicos de saúde pública e cidadania. Em 2011 foram produzidos 104 programas inéditos, com 312 repetições, perfazendo um total de 616 exibições dos programas que foram levados ao ar pela TV Altiora de Bragança Paulista. Todas as sextas-feiras foram veiculados programas inéditos nos seguintes horários: "Unimed e Você" às 18 horas e "Unimed Cidade" às 22 horas.



O programa "Unimed e Você" discute, especificamente, questões voltadas para prevenção à saúde, realizando entrevistas médicas nas mais diferentes especialidades, tais como, ginecologia, oncologia, dermatologia, etc.

Também leva ao ar palestras promovidas na região, visando fortalecer a divulgação de temas importantes para a região: palestra sobre vacinas (Secretaria Municipal de Saúde), palestra sobre o mosquito da Dengue, projeto Unimed Baby, além de reproduzir os eventos realizados no espaço Unimed (AMUBP), como a cobertura do I Encontro de Hipertensão; Encontro de Gestantes; eventos sobre a Inclusão de Deficientes Visuais (AMUBP), o Dia do Voluntário (AMUBP), a visita da Monja Coen a Bragança, programa que quando disponibilizado na internet, chegou a 2.324 acessos.



Encontro de Gestantes

ENCONTRO DE GESTANTES

Com a proposta de trabalhar a informação junto às futuras mães e pais, o Encontro de Gestantes visa garantir uma gestação saudável, sem riscos para a futura mãe e para o bebê, além de estimular o aleitamento materno.

A meta é a redução dos problemas decorrentes de gestações não assistidas, que acabam até por impactar na taxa de mortalidade infantil.

Criado em 2007, o projeto já beneficiou mais 870 pessoas.

Como acessibilidade é um dos grandes desafios da população, em 2011 a Unimed gravou e reproduziu o curso em DVDs e os distribuiu para pessoas e entidades que se interessaram pelo tema. Os eventos aconteceram no mês de abril e agosto.

PROJETO DE HUMANIZAÇÃO VOLTADO PARA PACIENTES EM TRATAMENTO CONTRA O CÂNCER

A fragilidade que acomete os pacientes em tratamento contra o câncer levou a médica cooperada, Dra Simone Feliti, oncologista da unidade de Quimioterapia da Unimed de Bragança, a criar e propor à Diretoria da Cooperativa e do Hospital Unimed este projeto. Com uma equipe multidisciplinar – fisioterapeuta, nutricionista, terapeuta ocupacional, psicólogo e enfermeira – o projeto busca, prioritariamente, restabelecer a autoestima e a confiança dos pacientes, a fim de fortalecê-los e proporcionar qualidade de vida. Todos os clientes da Unimed, em tratamento contra o câncer, podem participar.

O programa beneficiou diretamente, em 2011, 652 pacientes, 23,7% a mais que em 2010.

A close-up photograph of four children of diverse ethnicities smiling and leaning against a tree trunk. The children are of various ages, from young children to teenagers. The boy on the left is wearing a red shirt with a patch. The girl in the center is wearing a green shirt. The girl on the right is wearing a black shirt with '15 YEARS' written on it. The text 'DESEMPENHO SOCIAL' is overlaid in white, bold, sans-serif font.

DESEMPENHO
SOCIAL

COMUNIDADE
GOVERNO E
SOCIEDADE

EC8 - SO5

CUIDANDO DA COMUNIDADE

GRI 4.16 - EC8 - EC9 - SO5

*"Erradicar a pobreza extrema e a fome" e
"estabelecer uma parceria mundial
para o desenvolvimento".*

A partir destas metas que compõem o ODM (1ª e 8ª), que a Unimed assumiu ao tornar-se signatária do Pacto Global, somada à proposta estabelecida no 7º princípio cooperativista, a Unimed criou o programa "Cuidando da Comunidade" e, junto com os seus parceiros AMUBP, APAN, Coral da Terceira Idade e ECOA, desenvolvem as ações aqui descritas. O valor investido neste projeto em 2011 foi de R\$ 42.000,00 e beneficiou diretamente 200 pessoas.





ASSOCIAÇÃO DA MULHER UNIMED DE BRAGANÇA PAULISTA (AMUBP)

Um dos braços sociais ligados à Unimed, a AMUBP já acumulou muitas conquistas por seus trabalhos junto aos deficientes visuais da região bragantina, contribuindo com a inclusão social destas pessoas.

A maior delas está relacionada à criação da Audioteca AMUBP, uma ideia que nasceu a partir do apoio dado pela instituição ao Projeto Leitura, idealizado pelo cineasta aposentado Marcelo Velasco, que com a ajuda de leitores voluntários, já gravou em CD MP-3, mais de 20 títulos da literatura nacional e internacional.



Em julho de 2008, criou o Espaço Audioteca AMUBP, no prédio da Biblioteca Pública Municipal "Dra. Adalzira Bittencourt", em Bragança Paulista (SP), ampliando a ação social do projeto. No final deste mesmo ano, firmou parceria com a Fundação Dorina Nowill para Cegos, que ampliou o acervo da audioteca, trazendo mais 300 títulos literários editados em audiolivros.

Em 2011, visando fortalecer e criar novos projetos para este público, lançou uma campanha para "mapear" o

perfil e as necessidades dos cidadãos com deficiência visual da região bragantina, tanto em nível de capacitação profissional como de qualidade de vida. A partir deste levantamento, a AMUBP desenvolverá novos projetos específicos para contribuir com a inserção destas pessoas na sociedade. O lançamento do projeto aconteceu no dia 6 de dezembro, no auditório do Espaço Unimed e contou com o apoio de importantes lideranças da cidade, incluindo igrejas católicas e evangélicas, Pastoral da Criança, Programa Saúde da Família, Centro de Referência de Assistência Social, Associação dos Deficientes Físicos e outras ONGs de Bragança.

ESPAÇO COMUNITÁRIO DE APRENDIZAGEM (ECOIA)

Com a proposta de diminuir a violência pelo rompimento do ciclo miséria/baixa autoestima/analfabetismo e marginalidade, o ECOIA é uma entidade que proporciona assistência integral a crianças e adolescentes oriundas de famílias de baixa renda, residentes no bairro do Toro e Bairro Maranata, em Bragança Paulista. São 95 crianças, com idade entre 7 e 12 anos, que desenvolvem atividades extracurriculares na instituição, para que não fiquem nas ruas. A Unimed contribui com uma verba mensal e com colaboradores voluntários. Periodicamente, um médico pediatra da Unimed fica à disposição da instituição para consultar as crianças. Os exames complementares são realizados no Hospital Unimed.



ASSOCIAÇÃO DE PAIS E AMIGOS DA NATAÇÃO (APAN)

Estimular o esporte e trabalhá-lo como forma de inclusão social para portadores de deficiências diversas. Essa é a proposta da APAN, uma instituição parceira da Unimed desde 2004, responsável pela descoberta do campeão paraolímpico brasileiro, Daniel Dias. A Unimed de Bragança Paulista contribui com um reforço financeiro, a fim de viabilizar a entidade. Os deficientes visuais que frequentam a AMUBP podem nadar na APAN e os professores da associação têm sido capacitados pela AMUBP, na questão da deficiência visual. Os filhos dos colaboradores da Unimed, que têm algum problema de saúde, também participam do projeto, sem custo.

CORAL DA TERCEIRA IDADE DE ATIBAIA

É uma atividade desenvolvida na cidade de Atibaia que visa estimular o lazer e saúde dos idosos do Clube da Terceira Idade de Atibaia. São 25 idosos, entre 62 e 80 anos, que cantam e se apresentam publicamente nas festividades da cidade e das organizações. A Unimed contribui com recursos financeiros para a entidade.

ESTÍMULO AO VOLUNTARIADO

EC8

Os colaboradores da Unimed contam com integral apoio da cooperativa para o desenvolvimento de atividades voluntárias. Os colaboradores interessados nesta prática podem abater de seu banco de horas até 4 horas por mês nos projetos da Cooperativa. Ao final de 2011, a Unimed contava com 4 voluntários, sendo 2 atuantes nos projetos relacionados ao meio ambiente e dois na Pastoral da Saúde.

Ações pontuais para estimular o voluntariado entre cooperados e colaboradores, se estendendo também aos clientes:

Arrecadação de materiais recicláveis, oriundos dos lares dos colaboradores e das unidades de serviços da Cooperativa.

Arrecadação do óleo usado.



INFORMAÇÃO E CIDADANIA

SO5

Ações desenvolvidas junto ao Governo e Sociedade se entrelaçam com as demais descritas neste relatório, desenvolvidas com todas as partes interessadas (stakeholders). Importante destacar que todos os projetos ganham um reforço especial quando são multiplicados pela poderosa arma da mídia televisiva. A Unimed de Bragança Paulista mantém dois programas na TV: "Unimed Cidade" e "Unimed e Você", transmitidos pela TV Altiora, que abordam temas específicos de saúde pública e cidadania.

O programa "Unimed Cidade" destaca e discute questões importantes relacionadas à saúde, às políticas públicas e cidadania, sempre com enfoque na região. Entre os entrevistados no ano de 2011 tivemos:

PROF. JOAQUIM GILBERTO DE OLIVEIRA - Secretário Municipal Meio Ambiente de Bragança Paulista

TEMA: As fortes chuvas ocorridas na região e o meio ambiente;

DR. WILSON POCIDÔNIO - Juiz do Trabalho

TEMAS: Projeto ECOA e a recuperação econômica do Clube Atlético Bragantino;

SR. EDMIR CHEDID - Deputado Estadual

TEMA: Perspectivas políticas da cidade;

SR. ROLF MARCOS SITA - Presidente do CIESP

TEMA: Localização estratégica da cidade para atrair novos investimentos;

SR. MARCELO FABIO VITTA - Delegado Seccional

TEMA: O funcionamento e os resultados do serviço de "Disque Denúncia" em Bragança Paulista;

SR. JOÃO AFONSO SÓLIS - Prefeito Municipal de Bragança Paulista

TEMA: A administração municipal durante o exercício de 2011;

SR. LUIZ GONZAGA PIRES MATHIAS - Vice-Prefeito

TEMA: Restauração e reforma do antigo prédio onde também funcionou o Colégio São Luiz e que deve se transformar num grande Centro Cultural;

SR. JOÃO CARLOS CARVALHO - Presidente da Câmara Municipal

TEMA: A industrialização e o trânsito, entre muitos outros que podem ser visualizados no site da Unimed de Bragança Paulista.

O programa "Unimed e Você" aborda questões relacionadas à saúde dos cidadãos e, por isso, realizou entrevistas nas mais diferentes especialidades médicas e levou ao ar palestras promovidas na região, visando fortalecer a divulgação de temas como Vacinação, Dengue, Hipertensão, Gestação, entre outros.

FORNECEDORES

EC6

COMPROMISSO COM OS VALORES DA COOPERATIVA

A fim de garantir o engajamento dos fornecedores à política de Responsabilidade Social estabelecida na Cooperativa, a Unimed prioriza trabalhar com fornecedores comprometidos com a sustentabilidade e define essa postura em seus contratos. Assim, além dos critérios de qualidade, preço e prazo de entrega, os fornecedores devem formalizar em contrato o seguinte compromisso:

- A.** Respeitar a legislação atual que proíbe o trabalho de crianças e adolescentes com menos de 16 anos, exceto na condição de aprendizes a partir de 14 anos de idade.
- 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 colaboradores;
- D.** Cumprir as obrigações fiscais, tributárias e trabalhistas.

Dentre os 400 fornecedores da Cooperativa, que englobam os segmentos de higiene e limpeza, insumos, medicamentos quimioterápicos, materiais especiais – órteses e próteses e medicamentos hospitalares, 20% desses praticam ações sociais e ambientais em suas empresas.

COMUNICAÇÃO E MARKETING

PR6 - PR7

CAMPANHA PARA DIVULGAR O NOVO LABORATÓRIO

Uma campanha publicitária marcou o oferecimento aos clientes de mais uma opção na prestação de serviços da Unimed, que foi a inauguração da nova unidade do Laboratório de Análises Clínicas, no Centro da cidade de Bragança Paulista.

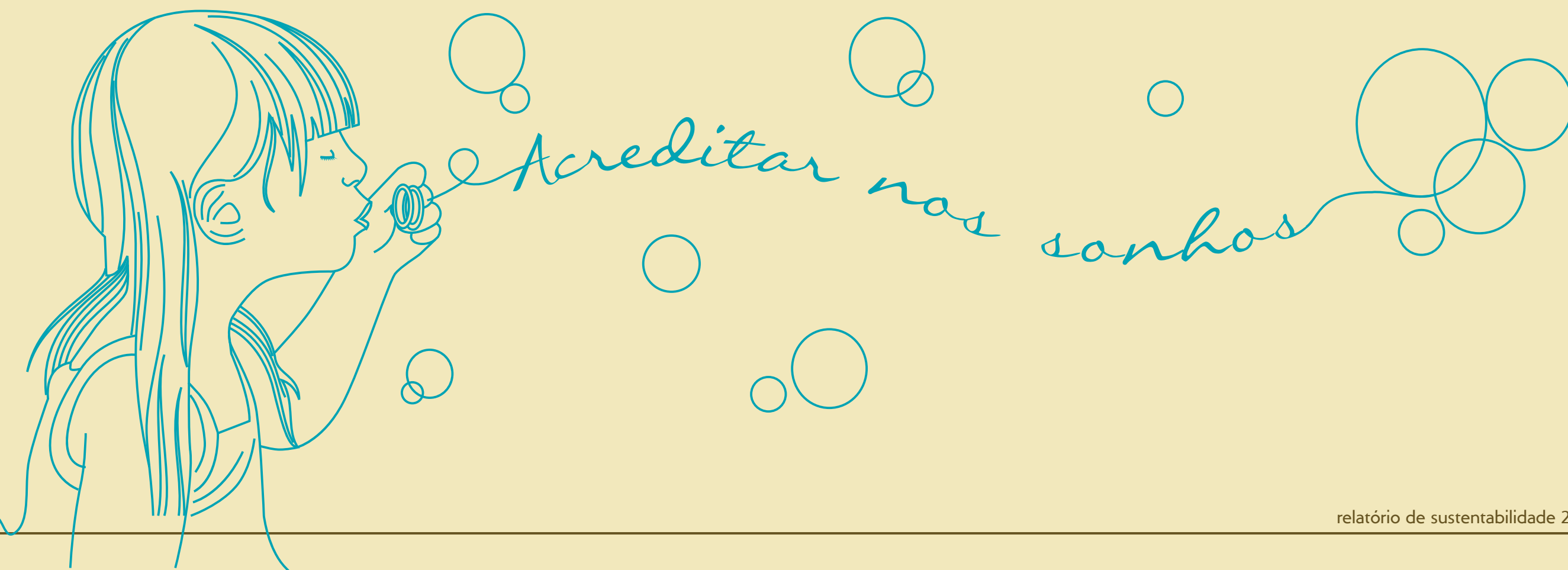
Para mostrar que o laboratório da Unimed é diferente do que se encontra por aí, a comunicação substituiu a tecnologia e as máquinas de ponta pela valorização das relações humanas. Não é possível mudar um diagnóstico desagradável, mas pode-se mostrar o lado bom das coisas sem faltar com a sinceridade.



Com uma linguagem lúdica e poética, a campanha enfatiza que o paciente precisa saber viver dentro da sua individualidade. E que a Unimed está lá para ajudar nessa tarefa.

Essa linha de comunicação se contrapõe àquela normalmente utilizada pelos laboratórios, concentrada na racionalidade, e é reforçada pela infraestrutura do próprio laboratório Unimed. O novo espaço da Unimed contempla detalhes de arquitetura que privilegiam o conforto e a tranquilidade, e esse conceito é traduzido com leveza na comunicação, por meio do slogan "Laboratório Unimed. Saber Viver."

A campanha contou com os seguintes meios: comercial de TV (TV Vanguarda - Globo - com cobertura de toda a região), anúncios em todos os jornais de Bragança Paulista, anúncio em revista, spot nas rádios da cidade, mídia exterior (painéis e backbus), além de estar presente também em toda a papelaria utilizada no Laboratório (envelopes e timbrados). Outro detalhe que marca esse posicionamento da comunicação está na própria ambientação do novo espaço, que destaca o conceito "Saber Viver", por meio das ilustrações da campanha que decoram a unidade do Centro.



INFORMANDO E FORMANDO OPINIÕES

A mídia exerce na sociedade um papel fundamental de informá-la, sempre de forma isenta e com transparência.

A Unimed mantém um canal que viabiliza o acesso da imprensa às informações de interesse sobre a cooperativa, garantindo o feedback nos prazos estabelecidos. É também mais um canal importante para manter informadas as partes interessadas no negócio da Unimed, por meio da emissão regular de releases.

PATROCÍNIOS ESTREITAM O RELACIONAMENTO COM A COMUNIDADE

Ações pontuais:

A cooperativa mantém projetos diversos, que incluem alguns patrocínios. São ações pontuais que complementam os projetos. Em 2011, foram realizadas as seguintes ações:

COPA BRAGANTINA DE DUATHLON E CORRIDA DE 5KM

Realizada em 04/12/2011 - Suporte com ambulância e equipe de enfermagem.

NATAL ENCANTADO

Campanha do Brinquedo 2011 - Apoio financeiro.

MISS BRAGANÇA 2011

Apoio financeiro.

SOCIEDADE SINFÔNICA DE AMADORES A ARTE

Apoio específico em apresentações da orquestra - Apoio financeiro em três eventos.

SHOW DE ALESSIO MENCONE

Realizado durante o evento "Momento Itália-Brasil" - Apoio financeiro.

TIRO DE GUERRA

A Unimed apoiou o Tiro de Guerra em ações específicas no Dia das Mães e Dia dos Pais - Doação de brindes.

"CORRIDA EM COMEMORAÇÃO AOS 66 ANOS DO TIRO DE GUERRA"

Realizada em 30/10/12 - Apoio financeiro.

FORMATURA DA TURMA DO TIRO DE GUERRA DE BRAGANÇA PAULISTA

Doação de brindes para sorteio. Ao Diretor Presidente, Dr. José Jozefran B. Freire, foi conferido o diploma de "Amigo do Tiro de Guerra".

FESTA DA PADROEIRA

Mitra Diocesana Paróquia Nossa Senhora Aparecida - Apoio financeiro.

XVI SEMACC

Semana Cultural e Científica do Curso de Ciências Fisiológicas da Fundação Municipal de Ensino Superior de Bragança Paulista (FESB) - Doação de brindes.

PROJETO CINE DEBATE "MUNDO, SOMOS TODOS UM"

Em parceria com o Coletivo Socioambiental, a Unimed participou do desenvolvimento e realização deste projeto, envolvendo na organização uma colaboradora e uma médica cooperada. Apoio também com recursos financeiros e a documentação de todo o evento realizado pela equipe de filmagem da Unimed.

APRESENTAÇÃO DO RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE UNIMED 2010

A versão 2010 do relatório virou estudo de caso dos alunos de graduação e pós-graduação da Universidade São Francisco. O evento aconteceu no dia 4 de outubro.

PREFEITURA MUNICIPAL DA CIDADE DE PIRACAIA

Envio de brindes para o evento de Educação Ambiental, promovido pela Secretaria do meio Ambiente da cidade.

O ESPAÇO UNIMED

Auditório anexo ao Hospital Unimed de Bragança Paulista, é frequentemente cedido à organizações sociais e à Secretaria Municipal de Saúde de Bragança Paulista para realização de eventos de interesse público. Palestra com a Monja Coen, sobre "O ZEN na promoção da saúde e cultura de paz" - dia 01/06/11 - Estiveram presentes 150 pessoas.



AMBULÂNCIAS

Disponibilização de ambulâncias e equipe de enfermagem para todos os Jogos no Clube Atlético Bragantino – Estádio Marcelo Stefani, Jogos dos Campeonatos Paulista e Brasileiro – Série A2.

JOGOS DO BRAGANTINO	TOTAL
JOGOS	28
PÚBLICO	105.028

8º ANIVERSÁRIO DO PROGRAMA ESCOLA DA FAMÍLIA

Disponibilização de ambulância e equipe de enfermagem para o evento comemorativo - Realização dia 01/10/11.

CAMPEONATO PAULISTA DE RALLY DE VELOCIDADE

Etapa Bragança Paulista - Apoio com cessão de ambulância e equipe médica e enfermagem - Realização dia 01/05/11.

DESEMPENHO AMBIENTAL

GRI 4.14 - EC8 - EC9 - EN1 - EN2 - EN22 - EN26

Por já trabalhar o tema de forma intensa há anos, a cultura de Responsabilidade Ambiental já está bastante incorporada no dia a dia da cooperativa.

Além do projeto "Meu Planeta, Minha Casa", a Unimed Bragança formou, em 2007, agentes socioambientais entre os colaboradores. A função desses agentes é atuar no seu meio de convivência, profissional e pessoal, como facilitadores e instrutores dos processos para cuidados com o meio ambiente, incluindo o consumo consciente de água, energia, papel, etc, além da reciclagem de lixo e coleta de óleo usado.





PROJETO MEU PLANETA, MINHA CASA

As ações realizadas pela Unimed Bragança para preservação do meio ambiente estão reunidas em um projeto chamado "Meu Planeta, Minha Casa". Ele é o "fio condutor" que orienta e organiza as atividades desenvolvidas pela Unimed de Bragança Paulista. Sua proposta é conscientizar, por meio da educação e das mudanças de hábito, toda sua comunidade de relacionamento da cooperativa, interna e externamente. Para tanto, somos parceiros do Coletivo Socioambiental que tem atuação abrangente na comunidade e com a Cooperativa Recicle Bragança, que promove a geração de renda dos seus cooperados.

COLETIVO SOCIOAMBIENTAL BRAGANÇA PAULISTA

É uma iniciativa do Ministério do Meio Ambiente, coordenado em Bragança Paulista pela Sala Verde Pindorama, na secretaria de Educação do Município. É formado por empresas e por pessoas da sociedade civil, preocupadas com a questão ambiental, e atuantes em práticas educativas que visam à construção de sociedades sustentáveis.

PARCERIA COM A COOPERATIVA RECICLE BRAGANÇA

EN26 - EN27

Firmada em julho de 2008, tem como proposta estimular a comunidade interna e externa no exercício da reciclagem. São responsáveis pela coleta e transformação de todo o material reciclado pela Cooperativa e parceiros.

RESULTADOS

Por meio do Projeto "Meu Planeta, Minha Casa" foram recolhidos do meio ambiente 18.647 kg de material reciclável em 2011, ou mais especificamente, 17.500 kg de papelão; 466 kg de plásticos; e 681 Kg de papel.

O resultado foi encaminhado para a "Cooperativa Recicle Bragança", gerando uma receita de R\$ 4.312,48, cabendo para cada um dos 13 cooperados R\$ 331,73. Comparando 2011 com 2010, houve um decréscimo, justificado pelas exigências da Vigilância Sanitária no Hospital Unimed. Resíduos, como os recipientes plásticos de soro, material utilizado em grande volume, não pôde mais ser encaminhado para reciclagem, pois após o seu uso, devido ao contato com materiais biológicos dos pacientes, poderiam, em tese, contaminar a natureza, os mananciais, o solo e os lençóis freáticos.



ENERGIA E ÁGUA

Desde que foi inaugurado, em 2009, a nova estrutura hospitalar da Unimed, o consumo de água e energia vem aumentando. A explicação está no fato de que novos serviços estão sendo colocados, gradativamente, em funcionamento. Em 2011 houve aumento no consumo de energia em função da inauguração do serviço de Ressonância Magnética.

TIPO	2009	2010	2011
ÁGUA EM M ³	10.388	9.713	10.408 m ³
ENERGIA EM KW	777.698	813.042	951.440 Kw
PAPEL EM KG: considerando que cada resma pesa 2,20 Kg	2.706	3.894	3.740 kg de papel consumidos em todas as unidades de serviços da Cooperativa.
COMBUSTÍVEL			754 litros de Gasolina aditivada 3.238 litros de Diesel 2.281 litros de Etanol 4.097 litros de Gasolina comum. Total: 10.370 litros de combustível consumido em 2011.
COPOS DESCARTÁVEIS			copo de água: 510.000 copo de café: 65.000 copo sobremesa: 88.000, em todas as unidades de serviços da Cooperativa. Total: 663.000 copos descartáveis utilizados.

"ÓLEO AOS OLHOS"

EN26 - EN27

É uma Organização Não Governamental (ONG) que trabalha com ações pontuais para recolher óleo utilizado, não apenas aquele gerado pela própria Unimed, mas também pelos colaboradores, seus amigos e comunidade do entorno. Em 2011, os 489 litros de óleo arrecadados foram encaminhados à empresa Himpala, tornando-se matéria prima para biodiesel.

PROJETO CINE DEBATE

Em parceria com o Coletivo Socioambiental, a Unimed participou do desenvolvimento e realização do Projeto Cine Debate: "Mundo, somos todos Um". Realizado no mês de novembro de 2011, foram apresentados e debatidos os filmes: "A cultura e a casca de banana", "O veneno está na mesa" e "Lixo extraordinário", indicado ao "Oscar 2011", na categoria "Melhor Documentário". Participaram da organização do evento, como voluntários, uma colaboradora e uma médica cooperada. A Unimed também cedeu recursos financeiros e documentou em vídeo o evento, para veicular na TV Altiora. A participação da comunidade ficou na média de 130 pessoas por noite. O evento foi gratuito, destinado à população em geral.



COLETAS DE RESÍDUOS PERIGOSOS

ENI

A Unimed dispensa especial atenção com o descarte de materiais perigosos, particularmente provenientes do Hospital Unimed de Bragança Paulista. Todo o trabalho é desenvolvido por empresas terceirizadas e/ou parceiros, sob a supervisão dos técnicos da Unimed.

GRUPO	RESÍDUO	DISPOSIÇÃO FINAL	MÉDIA MENSAL	CUSTO	EMPRESA
A	Resíduo biológico	Esterilização por Autoclave	2400	Nenhum	Silcon Ambiental LTDA.
B	Resíduo Químico	Aterro controlado	800	Nenhum	Embralixo
C	Resíduo Radioativo	Aterro controlado	--	Nenhum	--
D	Resíduos comuns	Aterro	2300	Nenhum	Embralixo
D*	Resíduos recicláveis	Reciclagem	1200	Nenhum	Cooperativa de reciclagem e sucateiros
E	Perfurocortante	Esterilização por Autoclave	500	Nenhum	Silcon Ambiental LTDA.

RECONHECIMENTOS

GRI 2.10

A Unimed de Bragança Paulista foi reconhecida publicamente em 2011, com:

SELO UNIMED DE RESPONSABILIDADE SOCIAL.

Pelo quarto ano consecutivo, a Unimed Bragança recebeu, em 2011, o selo de Responsabilidade Social, conferido pela Unimed do Brasil às cooperativas que promovem ações socioambientais e de cidadania. Dentre os quatro estágios considerados pela confederação, a Unimed de Bragança se enquadrou no nível três, ao lado de singulares de grande porte. Este reconhecimento faz parte da Política Nacional de Responsabilidade Social da Unimed do Brasil e é um incentivo para que todas as singulares contribuam para uma sociedade mais justa, ética e comprometida com o desenvolvimento sustentável.



Bragança Paulista

relatório de sustentabilidade 2011

ANEXOS - ÍNDICE REMISSIVO GRI

INDICADOR	DESCRIÇÃO	PÁGINA(S)
1. ESTRATÉGIA E ANÁLISE		
1.1	Declaração do Presidente e Coordenador do Conselho de Administração.	3
2. PERFIL ORGANIZACIONAL		
2.1	Nome da Organização.	14
2.2	Principais marcas, produtos e/ou serviços.	27 - 56
2.3	Estrutura operacional da organização, incluindo principais divisões, unidades operacionais, subsidiárias e joint ventures.	14
2.4	Localização da sede da organização.	14
2.5	Atuação geográfica.	14
2.6	Natureza Jurídica.	11 - 14
2.7	Mercados Atendidos.	11 - 14
2.8	Porte da organização.	27 - 40 - 47
2.9	Principais mudanças durante o período coberto pelo relatório referentes a porte, estrutura ou participação acionária.	40
2.10	Prêmios recebidos no Período coberto pelo relatório.	92
3. PARÂMETROS PARA O RELATÓRIO		
Perfil do Relatório		
3.1	Período coberto pelo relatório.	7
3.2	Data do relatório anterior mais recente.	7
3.3	Ciclo de emissão de relatórios.	7
3.4	Dados para contato em caso de perguntas relativas ao relatório ou seu conteúdo.	7
Escopo e limite do relatório		
3.5	Processo para definição do conteúdo do relatório.	7
3.6	Limite do relatório.	7
3.7	Declaração sobre quaisquer limitações específicas quanto ao escopo ou ao limite do relatório.	7
3.8	Base para elaboração do relatório.	7
3.10	Consequências de quaisquer reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores.	7
3.11	Mudanças significativas em comparação com os anos anteriores.	7

Sumario de conteúdo da GRI

3.12	Tabela que identifica a localização das informações no relatório.	6
------	---	---

4. GOVERNANÇA, COMPROMISSOS E ENGAJAMENTOS

Governança		
4.1	Estrutura de governança.	19
4.2	Indicação caso o presidente do mais alto órgão de governança também seja um diretor executivo.	19
4.3	Número de membros independentes ou não executivos do mais alto órgão de governança.	19
4.4	Mecanismos para que acionistas e empregados façam recomendações ou deem orientações ao mais alto órgão de governança.	19
4.8	Declarações de missão e valores, código de conduta e princípios internos.	5 - 44
4.9	Procedimento do mais alto órgão de governança para supervisionar a identificação e gestão por parte da organização.	39
4.10	Processos para autoavaliação do desempenho do mais alto órgão de governança, especialmente com respeito ao desempenho econômico, ambiental e social.	39

Compromissos com iniciativas externas

4.12	Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente de caráter econômico, ambiental e social.	29 - 30
------	---	---------

Engajamento dos stakeholders

4.14	Relação dos grupos de stakeholders engajados pela organização.	86
4.16	Engajamento de stakeholders incluindo a frequência do engajamento por tipo e por grupo.	72

INDICADORES DE DESEMPENHO ECONÔMICO

Aspecto: presença de mercado

EC6	(Essencial) Políticas, práticas e proporção de gastos com fornecedores.	80
-----	---	----

Aspecto: impactos econômicos indiretos

EC8	(Essencial) Desenvolvimento e impacto de investimentos em infraestrutura e serviços oferecidos, principalmente para benefício público, por meio de engajamento comercial, em espécie ou atividades pro bono.	71 - 72 - 78 - 86
EC9	(Adicional) Identificação e descrição de impactos econômicos indiretos significativos, incluindo a extensão dos impactos.	72 - 86

INDICADORES DE DESEMPENHO AMBIENTAL

Aspecto: materiais		
EN1	Materiais usados por peso e volume.	86 - 91
EN2	Percentual de materiais usados provenientes de reciclagem	86

Aspecto: emissões, efluentes e resíduos		
EN22	Peso total de resíduos, por tipo e método de disposição.	86

Aspecto: produtos e serviços		
EN26	Iniciativas para mitigar os impactos ambientais de produtos e serviços e a extensão da redução desses impactos.	86 - 88 - 90
EN27	Percentual de produtos e suas embalagens recuperados em relação ao total de produtos vendidos, por categoria de produto.	88 - 90

INDICADORES DE DESEMPENHO REFERENTES A PRÁTICAS TRABALHISTAS E TRABALHO DECENTE

Aspecto: emprego		
LA1	(Essencial) Total de trabalhadores, por tipo de emprego, contrato de trabalho e região.	47
LA2	(Essencial) Número total e taxa de rotatividade de empregados por faixa etária, gênero e região.	47
LA3	(Adicional) Benefícios oferecidos a empregados de tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou em regime de meio período, discriminados pelas principais operações.	47 - 51 - 54

Aspecto: saúde e segurança no trabalho		
LA8	(Essencial) Programas de educação, treinamento, aconselhamento, prevenção e controle de risco em andamento para dar assistência a empregados, seus familiares ou membros da comunidade com relação a doenças graves.	50 - 51 53 - 66

INDICADORES DE DESEMPENHO SOCIAL REFERENTE À SOCIEDADE

Aspecto: políticas públicas		
SO5	(Essencial) Posições quanto a políticas públicas e participação na elaboração de políticas públicas e lobbies.	71 - 72 - 79

INDICADORES DE DESEMPENHO REFERENTES A RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO

Aspecto: saúde e segurança do cliente		
PR1	(Essencial) Fase do ciclo de vida de produtos e serviços em que os impactos na saúde e segurança são avaliados visando melhoria, e o percentual de produtos e serviços sujeitos a esses procedimentos.	66

Aspecto: rotulagem de produtos e serviços		
PR3	(Essencial) Tipo de informação sobre produtos e serviços, exigida por procedimentos de rotulagem, e o percentual de produtos e serviços sujeitos a tais exigências.	56
PR4	(Adicional) Número total de casos de não-conformidade com regulamentos e códigos voluntários relacionados a informações e rotulagem de produtos e serviços, discriminados por tipo de resultado.	56
PR5	(Adicional) Práticas relacionadas à satisfação do cliente, incluindo resultados de pesquisas que medem essa satisfação.	56

Aspecto: comunicação de marketing		
PR6	(Essencial) Programas de adesão às leis, normas e códigos voluntários relacionados a comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio.	81
PR7	(Adicional) Número total de casos de não-conformidades com regulamentos e códigos voluntários relativos a comunicação de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio, discriminados por tipo de resultado.	81

BALANÇO PATRIMONIAL

PARECER DO CONSELHO FISCAL

Os membros efetivos do Conselho Fiscal da Unimed de Bragança Paulista - Cooperativa de Trabalho Médico, no exercício de suas atribuições legais e estatutárias, reunidos nesta data, examinaram o Balanço do ano de 2011, Demonstrações de Sobras e Perdas, Demonstrações das Mutações do Patrimônio Líquido e do Ativo Imobilizado e Demonstração das Origens e Aplicações de Recursos, bem como todos os seus documentos e saldos figurantes, verificando uma sobra de R\$ 1.258.276,87 (Hum Milhão e Duzentos e Cinquenta e Oito mil e Duzentos e Setenta e Seis reais e Oitenta e Sete centavos), constando achar-se tudo exato e em perfeita ordem, recomendam a sua aprovação pela Assembleia Geral Ordinária.

Bragança Paulista, 22 de Março de 2012

Dr. Clineo José Rosa Jr.

Dr. José Jaime da Silva Teles Filho

Dra. Glória Maria Furtado Reis

Dr. Edison Bento Leite

ATIVO	2011	2010
ATIVO CIRCULANTE	54.991.480	39.220.125
Disponível	284.797	275.038
Realizável	54.706.683	38.945.087
Aplicações	16.203.650	5.978.618
Créditos de Operações c/ Planos de Assist. à Saúde	10.777.318	5.921.779
Contraprestações Pecuniárias	5.371.810	2.091.393
Intercâmbio a receber	5.405.508	3.830.386
Títulos e créditos a receber	477.485	304.982
Outros valores e bens	27.248.230	26.739.708
ATIVO NÃO CIRCULANTE	5.388.368	5.957.122
Realizável a Longo Prazo	815.714	794.088
Valores e bens	815.714	794.088
Investimentos	958.347	1.208.228
Participações Societárias – Investimentos no País	208.703	208.703
Outros Investimentos	749.644	999.525
Imobilizado	1.674.150	1.974.638
Bens Móveis – Hospitalares	40.797	89.617
Bens Móveis - Não Hospitalares	769.450	284.617
Outras Imobilizações – Hospitalares	852.936	957.865
Outras Imobilizações - Não Hospitalares	10.967	642.539
Intangível	97.648	104.158
Diferido	1.842.510	1.876.010
TOTAL DO ATIVO	60.379.849	45.177.247

PASSIVO	2011	2010
PASSIVO CIRCULANTE	35.797.943	25.035.252
Provisões Técnicas de Oper. De Assist. à Saúde	-	-
Provisão de Eventos Ocorridos e Não Avisados	3.349.467	2.578.330
Eventos a Liquidar de Oper. De Assist. à Saúde	6.824.431	6.517.085
Débitos Oper. Assist. Médica - Intercâmbio	3.656.296	2.616.936
Obrigações com Pessoal	687.310	527.452
Tributos e Contribuições a Recolher	5.083.285	4.603.908
Fornecedores	1.247.975	951.630
Empréstimos e Financiamentos a Pagar	13.546.803	6.424.911
Débitos diversos	1.402.376	815.000
PASSIVO NÃO CIRCULANTE	11.343.872	15.658.562
EXIGÍVEL A LONGO PRAZO	11.343.872	15.658.562
Empréstimos e financiamentos a pagar	6.285.459	7.816.798
Provisões de contingências	4.447.507	4.377.507
Outras exigibilidades de longo prazo	610.906	3.464.257
PATRIMÔNIO LÍQUIDO/ PATRIMÔNIO SOCIAL	13.238.034	4.483.433
Patrimônio Social	182.055	182.055
Reservas	2.762.518	2.766.193
Reservas de Capital/Patrimoniais	482.750	486.425
Reservas de Sobras	2.279.768	2.279.768
Superávits ou (Déficits) Acumulados	10.293.461	1.535.185
TOTAL DO PASSIVO	60.379.849	45.177.247

Demonstração do Resultado	2011	2010	
Contraprestações efetivas de Plano de Assistência à Saúde	50.379.282	52.826.701	
Contraprestações Líquidas	50.379.282	52.826.701	
Variação das Provisões Técnicas		-	
Eventos / Sinistros Indenizáveis Líquidos	28.183.238	29.993.877	
Eventos Indenizáveis	(27.412.104)	(29.175.726)	
Recuperação de Eventos/Sinistros Indenizáveis	-	71.737	
Variação da Provisão de Eventos Ocorridos e Não Avisados	(771.134)	(889.888)	
RESULTADO DAS OPER. - PLANOS DE ASSIST. À SAÚDE	22.196.044	22.832.824	
RESULTADO BRUTO	22.196.044	22.832.824	
Despesas de Comercialização		-	
Despesas Administrativas	(20.475.216)	(17.479.547)	
Tributos Diretos de Operações	-	(2.535.886)	
Outras Receitas Operacionais	729.492	1.871.852	
Outras Despesas Operacionais	-	(1.090.169)	
RESULTADO OPERACIONAL	2.450.318	3.599.074	
Resultado Financeiro Líquido	(2.792.315)	397.276	
Receitas Financeiras	181.837	4.677.147	
Despesas Financeiras	(2.974.152)	(4.279.871)	
Resultado Patrimonial	1.600.274	(1.584.135)	
Receitas patrimoniais	9.100.274		
Despesas patrimoniais	(7.500.000)	(1.584.135)	
RESULTADO ANTES DOS IMPOSTOS E PARTICIPAÇÕES	1.258.277	2.412.215	
Imposto de Renda	-	-	
Contribuição Social	-	-	
Impostos diferidos	-	-	
Participações no resultado	-	-	
RESULTADO LÍQUIDO DO PERÍODO	1.258.277	2.412.215	relatório de sustentabilidade 2011

EXPEDIENTE

Conselho de Administração
Diretoria Executiva

RELATÓRIO ANUAL – COORDENAÇÃO GERAL

Dr. José Jozefran Berto Freire
Renato Jannuzzi Cecchettini

PLANEJAMENTO E EDIÇÃO DE INDICADORES

Iraci Isabel Pereira
Lucimara da Silva Gonçalves
Maria Aparecida C. Vera

COMUNICAÇÃO E MARKETING

Rosa Guedes - Jornalista
Maura Padula – Relações Públicas
Blues Propaganda

REVISÃO

Natashy Duarte

Nota: A Diretoria Executiva da Unimed de Bragança Paulista agradece todos os(as) médicos cooperados(as) e colaboradores(as) que participaram direta e indiretamente no projeto final desse relatório.

De acordo com o compromisso da Unimed de Bragança Paulista com a preservação ambiental, este relatório foi publicado em papel certificado (FSC®). O mesmo relatório também está disponível no site: www.unimedbp.com.br.

Bragança Paulista



Unimed 
Bragança Paulista

O melhor plano de saúde é viver.
O segundo melhor é Unimed.

www.unimedbp.com.br