

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: 290 efetivos

Diretor Presidente: Dr. José Jozefran Berto Freire.

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

Circ. Pres.: 022

10 de abril de 2011.

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 2010**, que também estará disponível em nosso site – www.unimedbp.com.br.

Atenciosamente,


Dr. José Jozefran Berto Freire
Diretor Presidente

i.i

Relatório de Sustentabilidade 2010

Unimed 
Bragança Paulista

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

Vida.

O verbo mais importante da nossa língua.

É isso mesmo, *Vida* é um verbo. Aliás, o único que está sempre no gerúndio. Não aconteceu e nem acontecerá, está sempre acontecendo. Nenhum outro supera o *Vida*, todos aparecem depois, como simples consequências. O verbo *Vida* é o único que, mesmo conjugado, não muda, mas muda tudo.

DECLARAÇÕES INSTITUCIONAIS

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
Eticidade
Comunidade
Tolerância
Cidadania
Firmeza de Propósitos

OBJETIVOS

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

ÍNDICE

Palavra do Conselho.....	08
Sistema Nacional Unimed.....	10
Perfil da Cooperativa.....	12
Diretoria Executiva e Conselhos.....	16
Governança Corporativa.....	18
Estrutura.....	20
Princípios do Cooperativismo.....	22
Pacto Global.....	24
Estratégia e Gestão.....	26
Processos de Avaliação.....	29
Desempenho Econômico.....	30
Índices Financeiros.....	32
Desempenho Social.....	34
Público Interno.....	38
Clientes.....	42
Comunidade.....	52
Fornecedores.....	56
Governo e Sociedade.....	58
Desempenho Ambiental.....	60
Reconhecimentos.....	64
Anexos.....	66
Índice Remissivo.....	66
Parecer do Conselho Fiscal.....	68
Balanço Patrimonial.....	68
Balanço Social.....	72
Expediente.....	83

PALAVRA DO CONSELHO

1.1

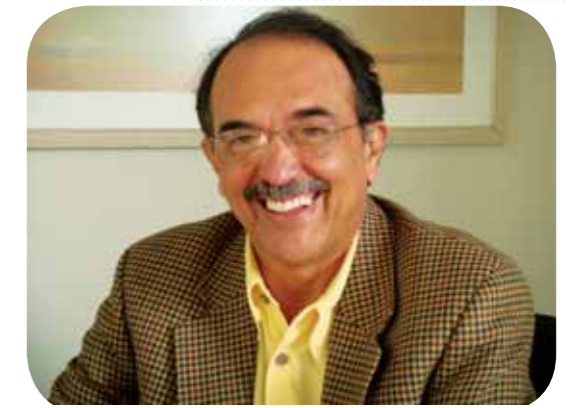
Ao fazer-se avaliação e consequente verificação de períodos passados, no mundo corporativo e especialmente no universo da corporação cooperativa, perplexidades nos chegam à devida reflexão.

O ano de 2010 sucede ao biênio anterior, no qual o cenário era a crise financeira que tolheu os cenários macro e micro econômicos do planeta. Ano de recuperação sim, mas ainda atrelado aos efeitos residuais da crise anterior.

Na condição de representantes da Unimed de Bragança Paulista, o nosso olhar sobre este ano, sobre este período, ocorreu sob o cenário residual da crise que nos impactou até o 1º semestre de 2010 e, ainda, o cenário de recuperação perpetrado no 2º semestre. Foi ano de esforços concentrados, acurácia no diagnóstico e eficácia na ação (ação como elemento ético-político sob olhar aristotélico), aliada estes elementos, a adversidade e olhar futuro com redobrado vigor.

O Relatório de Sustentabilidade da Unimed de Bragança Paulista, ora apresentado e referente ao ano de 2010, traz retrato fidedigno que permeia o período.

A nossa Cooperativa, movida por visão adequada do porvir (num universo onde a incerteza é dominante), estabeleceu os objetivos, metas e os consequentes destinos a serem perseguidos e alcançados. No curto prazo os problemas atinentes à efetiva satisfação do cliente, e avanços na estruturação da informação estariam em 1º plano. No médio prazo e por consequência no longo prazo é necessário instalar-se novas estratégias, novos modelos de gestão e renovadas práticas fundadas em modelo que contemple o tempo, a ação e a oportunidade aproveitada, tríade esta que devidamente vivida, tornará factível as nossas perspectivas.



Há ainda a necessidade do envolvimento, cada vez maior do cooperado, dos colaboradores nestes propósitos. Assim como é essencial a participação (que já existe) cada vez mais entusiasmada da cooperativa na vivência do nosso entorno social.

O ano de 2010 foi também ano de celebrações, especialmente na área da sustentabilidade (sensu lato). Neste ano, recebemos o prêmio Djalma Chastinet Contreras, como a cooperativa Unimed que mais evoluiu entre aquelas que vivem os caminhos da responsabilidade social e da sustentabilidade.

Celebramos também a vontade determinada de enfrentar as dificuldades e resolvê-las, a criatividade no encontrar-se soluções e as perspectivas concretas da evolução dos nossos objetivos que remetemos para o ano de 2011.

Por tudo o referido neste relatório, demonstramos à sociedade a realidade dos elementos aí contidos, a transparência, a vivência democrática, o interesse social, o respeito com o ambiente, e especialmente o nosso mais firme propósito de bem servirmos ao objetivo primordial da cooperativa, ou seja, o cliente Unimed.

Convidamos e agradecemos a você por esta leitura!

Dr. José Jozefran Berto Freire
Diretor Presidente

Dr. José Eduardo Bueno Zappa
Coordenador do Conselho de Administração

FOI ASSIM QUE TUDO COMEÇOU

2.6 e 2.7

O Sistema Nacional Unimed é considerado a maior experiência cooperativista na área da saúde mundo, uma iniciativa brasileira que mudou o perfil da medicina suplementar no país. Nasceu em 1967, com a fundação da Unimed Santos, e hoje é composto por 373 cooperativas médicas, que prestam assistência para mais de 17 milhões de clientes e 73 mil empresas em todo País. É a maior rede de assistência médica do País, presente em 83% do território nacional.

Os Clientes Unimed contam com mais de 109 mil médicos em todo o Brasil, 3.244 hospitais credenciados, além de pronto-atendimentos, laboratórios, ambulâncias e hospitais próprios e credenciados para garantir qualidade na assistência médica, hospitalar e de diagnóstico complementar oferecidos. Com 37% do mercado nacional de planos de saúde, a Unimed também é líder no índice de lembrança de marcas dos brasileiros. De acordo com pesquisa nacional do Instituto Datafolha, a Unimed é, pelo 17º ano consecutivo, a marca Top of Mind quando o assunto é plano de saúde. Outro destaque é o prêmio plano de saúde em que os brasileiros mais confiam, recebido pela nona vez consecutiva, na pesquisa Marcas de Confiança.

No Brasil, a venda de planos e suas características são regulamentadas pela Lei 9656/98 com fiscalização da Agência Nacional de Saúde (ANS).

Fonte: Unimed do Brasil

PERFIL DA COOPERATIVA



Unimed
Bragança Paulista



Unimed 
UTI

EM 1995, NASCE A UNIMED DE BRAGANÇA PAULISTA

2.1; 2.3 a 2.7

A Unimed de Bragança Paulista foi fundada no dia 22 de novembro de 1995, com o objetivo de proporcionar o diferencial do cooperativismo de trabalho médico para toda a região Bragantina. A partir de 2002, fixou-se na Rua Cândido Rodrigues, 93, Centro, onde está até hoje. Desde sua fundação, a Singular é presidida por José Jozefran Berto Freire e, em sua história, passou por alguns percalços comuns de mercado, como decisões judiciais controversas e até dificuldade de relacionamento entre os cooperados, que foram superadas.

Entre suas conquistas, está a inauguração das novas instalações do Hospital Unimed de Bragança Paulista, em janeiro de 2009, que elevou o atendimento hospitalar da região aos melhores centros do país.

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.

A Unimed em números

38.981 clientes

115 médicos cooperados

40 diferentes especialidades



SOBRE O NOSSO RELATÓRIO

3.1 a 3.8; 3.10 a 3.12

A Unimed de Bragança Paulista reúne, neste Relatório de Sustentabilidade, suas principais realizações e os fatos de maior importância referentes aos aspectos econômico, social e ambiental apurados no período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2010. O documento traz, também, as fortalezas, debilidades e oportunidades para inovar e melhorar a performance em todas as suas áreas.

Essa é a primeira vez que a Cooperativa faz uso da metodologia da Global Reporting Initiative (GRI) para reportar-se às partes interessadas (stakeholders). A escolha pelo GRI deriva do fato do documento permitir o registro, a sistematização e a mensuração dos impactos econômicos, ambientais e sociais de uma organização. Esse modelo sintetiza uma série de parâmetros, diretrizes e indicadores que alcançam crescente credibilidade no plano internacional.

A deliberação pela adoção desse modelo de Relatório foi tomada pelos dirigentes da singular justamente porque assegura transparência a respeito das atividades da Cooperativa, uma consequência lógica e natural dos preceitos éticos que essa organização busca observar.

O tema escolhido para este relatório foi "Vida", que traduz a essência do que a Unimed Bragança vivenciou neste período, focada em muito trabalho e renovação de forças.

A coleta de informações para as descrições feitas aqui envolveu diversos profissionais de várias áreas da Unimed de Bragança Paulista, de modo a colaborar na definição dos temas relevantes e de maior materialidade. Essa postura demonstra que a cultura da Responsabilidade Socioambiental vem se

consolidando e sendo compartilhada por todos. Alguns ajustes, porém, ainda serão necessários para progredir no aspecto do controle e mensuração dos dados.

Novos desafios foram identificados e superados, mas houve uma notória evolução, detectada na elaboração do relatório, na disseminação e enraizamento de uma cultura de sustentabilidade na Cooperativa. Trata-se de um passo fundamental para a consolidação e qualificação permanente de uma almejada gestão sustentável.

A proposta dessa Cooperativa é evoluir gradativamente. Por isso, foi feita a opção pelo nível C dentre os três níveis de elaboração do Relatório sugeridos pela GRI. Sendo assim, a Unimed de Bragança seguiu a metodologia GRI, nível C, e esclarece que esse Relatório não foi submetido pela avaliação do GRI, por não ter tido tempo hábil, ficando esse compromisso de avaliação pela GRI para o próximo ano. As informações do Balanço Patrimonial foram auditadas pela empresa SGS Auditores Independentes. Já o índice Remissivo GRI está disponível no final da publicação, onde também é possível conferir os princípios assumidos por meio dos Pactos Global e Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção, cuja adesão voluntária ocorreu ainda em 2008.

A fim de permitir o acesso de todas as pessoas que possam se interessar por esse Relatório de Sustentabilidade, a Unimed Bragança disponibilizou a versão online desse documento em seu portal corporativo, acessado em www.unimedbp.com.br. Eventuais comentários, questionamentos, críticas, elogios e sugestões referentes ao conteúdo podem ser feitos pelo e-mail secretaria@unimedbp.com.br ou pelo telefone (11) 4481-8323.

Ao longo do relatório você vai encontrar os indicadores do GRI nas páginas referentes aos assuntos em questão. Para saber o significado dos indicadores, você poderá consultar a tabela GRI, que se encontra nas páginas finais desse documento.

DIRETORIA EXECUTIVA E CONSELHOS

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

Carlos Tadeu P. Oliveira
João Soares Souza Lima
José Eduardo Bueno Zappa
José Eduardo C. de Freitas

Gilberto Shimoda
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
June D. Castro

Fernando Valle

CONSELHO FISCAL (2010/2011)

Titulares

Clineo José Rosa Jr.
Marco Antonio F. Gomes

José Jaime da SilvaTeles Filho

Suplentes

José Matumoto
Vitor Frias

Sergio Fiore Filho

GOVERNANÇA CORPORATIVA

4.1 a 4.4

As Cooperativas são organizações voluntárias, abertas a pessoas aptas a utilizar os seus serviços e a assumir responsabilidades como membros. A Unimed de Bragança Paulista é uma Cooperativa de Trabalho Médico. Sua estrutura de governança corporativa é formada e definida pelos próprios médicos cooperados em Assembléias Gerais Ordinárias (AGO) e/ou Extraordinárias (AGE).

A Assembléia Geral é o órgão supremo nas deliberações e é composta por todos os membros cooperados. Nas assembléias, os cooperados discutem e votam os objetivos e metas do trabalho conjunto, bem como elegem os representantes que irão administrar a sociedade (todos os cargos são ocupados por associados).

A alta direção é composta por um Conselho de Administração (CA), eleito em Assembléia, que possui mandato de quatro anos e é formado por 14 membros. Cabe ao CA eleger os membros para compor a Diretoria Executiva: Diretor Presidente; Diretor Administrativo; Diretor Comercial e Desenvolvimento Mercadológico; Diretor de Recursos Próprios; e Diretor de Desenvolvimento Humano e Projetos Educacionais.

"Cooperativismo é um movimento, filosofia de vida e modelo socioeconômico capaz de unir desenvolvimento econômico e bem-estar social. Seus referenciais fundamentais são: participação democrática, solidariedade, independência e autonomia."

Organização das Cooperativas Brasileiras (<http://www.brasilcooperativo.coop.br/site/cooperativismo/index.asp>)



ESTRUTURA DE GOVERNANÇA CORPORATIVA DA UNIMED DE BRAGANÇA PAULISTA:

Assembleia Geral

Membros - Indeterminado

Duração do Mandato - Não há mandato

Periodicidade das Reuniões - 1 reunião ordinária por ano; extraordinária de acordo com demandas

Atribuições - Mais alto grau de governança e deliberação, escolhe membros do Conselho de Administração e reformas estatutárias

Conselho de Administração

Membros - 14

Duração do Mandato - 04 anos

Periodicidade das Reuniões - Mensal

Atribuições - Elege coordenador, secretário e cinco membros da Diretoria. Outras atribuições do Conselho:

- Programar as operações e serviços, estabelecendo qualidade e fixando quantidades, valores, prazos, taxas, encargos e demais condições necessárias à sua efetivação;
- Estabelecer as normas de controle das operações e serviços, verificando o estado econômico-financeiro da Unimed e o desenvolvimento dos negócios e atividades em geral;
- Planejar o desenvolvimento da Cooperativa;
- Elaborar, editar e divulgar Atos Normativos que regulamentem funcional e administrativamente a Unimed; elaborar e aprovar o regimento interno com recurso à Assembleia Geral

Conselho Técnico

Membros - 03 efetivos e 03 suplentes

Duração do Mandato - 04 anos

Periodicidade das Reuniões - Mensal

Atribuições - Compete ao Conselho Técnico:

- Apreciar e dar parecer sobre propostas de admissão de novos cooperados, encaminhando-as ao Conselho de Administração;
- Apresentar parecer em todos os casos que digam respeito à inobservância das normas da Unimed ;
- Ouvir os cooperados em dúvidas, sugestões, denúncias e solicitações de esclarecimento, dar parecer e encaminhá-lo ao Conselho de Administração;
- Receber por parte dos colegiados da Unimed cooperados ou usuários, representações a respeito de irregularidades, analisá-las e encaminhar resposta e, se necessário, encaminhar os assuntos de tais representações ao Conselho de Administração.

Diretoria Executiva

Membros - 05

Duração do Mandato - 04 anos

Periodicidade das Reuniões - Semanal

Atribuições - Tem como responsabilidade administrar a gestão nas áreas Administrativa, Financeira, Comercial, de Recursos Próprios e de Desenvolvimento Humano. A Presidência tem a função de supervisionar e dirigir as atividades e negócios da Unimed, além de representá-la junto às entidades, às quais está vinculada.

Conselho Fiscal

Membros - 03 efetivos e 03 suplentes

Duração do Mandato - 01 ano

Periodicidade das Reuniões - Mensal

Atribuições - Compete ao Conselho Fiscal através dos princípios da transparência, equidade e prestação de contas, contribuir para o melhor desempenho da Cooperativa, exercendo assídua e minuciosa fiscalização sobre os atos dos administradores no cumprimento dos seus deveres estatutários; além do monitoramento do aspecto econômico-financeiro da Cooperativa, orçamento e balanço do exercício, sempre objetivando assegurar aos cooperados que a Cooperativa atenda aos objetivos explicitados em seu estatuto social.

Órgãos Assessores: Comitês de Especialidades e Coordenadoria Médica

Membros - 16 membros e 1 coordenador médico

Duração do Mandato - 04 anos

Periodicidade das Reuniões - Semanal

Atribuições - Zelar pelos princípios cooperativistas, divulgá-los e promovê-los entre os cooperados, orientando-os e assessorando-os quanto ao cumprimento do Estatuto, das leis e ideais do Cooperativismo;

- Dar atendimento direto a cooperado e tratar de assuntos a ele relacionados;

Com relação às demonstrações financeiras, anualmente é contratada uma empresa externa para auditá-las. Existe um Conselho Fiscal, formado por três membros efetivos e três suplentes, eleitos anualmente em Assembleia Geral Ordinária, que monitoram os aspectos econômico-financeiros da Cooperativa, orçamento e balanço do exercício.

Cada sócio, de forma equitativa, deve contribuir para a formação do capital social da Cooperativa, controlando-o de forma democrática e responsável. Em caso de excedente, os recursos poderão ser utilizados da seguinte forma:

- Desenvolvimento da Cooperativa;
- Benefícios aos membros na proporção das suas transações com a Cooperativa;
- Apoio a outras atividades aprovadas pelos cooperados;
- Autonomia e independência;
- Educação, formação e informação,
- Intercooperação;
- Interesse pela comunidade.

PRINCÍPIOS DO COOPERATIVISMO



O dia-a-dia da Unimed de Bragança Paulista é regido pelos princípios do cooperativismo:

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.

São desenvolvidos projetos de Educação Continuada para equipe de enfermagem, programa de capacitação do gerenciamento de risco no Hospital Unimed, palestras de reciclagem para os médicos, envolvendo instituições particulares e municipais, realizadas no Espaço Unimed, e também a parceria com a NETGASTRO (Universidade São Paulo – Departamento de Cirurgia de Gastroenterologia da Faculdade de Medicina, palestras sobre Medicina Baseada em Evidências (Cochrane Foundation – Disciplina Medicina Baseada em Evidências da Universidade Federal de São Paulo) para cooperados, e treinamentos gerais para colaboradores.

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 Recycle Bragança.

7º Interesse pela comunidade.

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

PACTO GLOBAL

4.12

Determinada a contribuir com a preservação do meio ambiente e com o desenvolvimento de uma sociedade mais justa e fraterna, a Unimed de Bragança Paulista se filiou, em 2008, 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.

O Pacto Global preconiza 10 princípios universais, derivados da Declaração Universal dos Direitos Humanos, da Declaração da Organização Internacional do Trabalho (OIT), da Declaração do Rio sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento e da Convenção das Nações Unidas Contra a Corrupção. Assim, as organizações que aderem ao Pacto Global se comprometem a:

1. Apoiar e respeitar os Direitos Humanos reconhecidos internacionalmente;
2. Assegurar-se de sua não participação nas violações destes direitos;
3. Apoiar a liberdade de associações e reconhecer o direito à negociação coletiva;
4. Eliminar todas as formas de trabalho forçado ou compulsório;
5. Erradicar, efetivamente, o trabalho infantil;
6. Eliminar a discriminação no emprego;
7. Apoiar a preservação do meio ambiente;
8. Desenvolver iniciativas para promover maior responsabilidade ambiental;
9. Incentivar o desenvolvimento e difusão de tecnologias ambientalmente amigáveis;
10. Combater a corrupção em todas as suas formas, inclusive propina.

Além de cumprir esses princípios, as organizações filiadas ao Pacto Global se comprometem também a difundir os princípios junto a todos os públicos com quem se relaciona, incluindo funcionários, cooperados, consumidores, fornecedores e comunidade.



ESTRATÉGIA E GESTÃO

2.2 e 2.8

A Unimed Bragança trabalha com os seguintes segmentos: Plano Assistencial de Pessoa Jurídica; Plano Assistencial de Pessoa Física e Serviços voltados à Saúde Ocupacional. Possui 26 produtos registrados na Agência Nacional de Saúde, estando ativos para comercialização atualmente seis produtos. O portfólio é composto por planos pessoa física e jurídica, nas acomodações enfermaria ou apartamento individual, com ou sem coparticipação financeira do beneficiário.

Em 31 de dezembro de 2010 o número de clientes da Unimed Bragança encontrava-se assim distribuído:

Tipo de Contrato	Números
Clientes em Planos Pessoa Física	18.652
Titulares em Planos Pessoa Física	14.275
Clientes em Planos Pessoa Jurídica	20.329
Empresas Contratantes	651
Número Total de Clientes	38.981

Planejamento Estratégico Participativo

A Unimed de Bragança Paulista realiza planejamento estratégico participativo com envolvimento das lideranças das diversas áreas da Cooperativa. Foram realizados 10 encontros, com carga horária de 40 horas, dos quais participaram os dirigentes, cooperados e lideranças operacionais, que planejaram as ações da Cooperativa para um período de 05 anos, com revisão anual.

Hospital Unimed Bragança e Serviços Credenciados

Nos últimos anos a Unimed de Bragança Paulista dedicou especial foco de gestão para colocar em operação toda a estrutura das novas instalações do Hospital Unimed de Bragança Paulista, inaugurado em janeiro de 2009. 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.

Com estrutura para atendimentos cada vez mais moderna, a Unimed importou, em 2010, um aparelho de ressonância magnética, que complementa os demais recursos de atendimento à saúde já disponibilizados pelo hospital, como a Tomografia Computadorizada Multihelicoidal, Hemodinâmica, dois equipamentos de Raios X (sendo um 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.

Além do Hospital Unimed e dos 115 médicos cooperados, os clientes Unimed têm à disposição 10 Clínicas especializadas, 80 médicos credenciados, 2 hospitais credenciados.

Em 2010, a média de pacientes/dia no Hospital Unimed cresceu em relação ao ano anterior: 10.777 pacientes/dia em 2010 e 10.351 pacientes/dia em 2009. Define-se paciente/dia como uma unidade de medida que representa a assistência prestada a um paciente internado durante um dia na unidade. Será computado a partir da data de admissão, desconsiderando o dia de saída (Senso Hospitalar). Todos os demais atendimentos realizados no Hospital Unimed, tanto no Pronto Atendimento como Ambulatório, não são considerados.



Centro de Reabilitação Unimed

Outra conquista que ratifica a qualidade Unimed na região vem do Centro de Reabilitação Unimed. Com uma equipe multidisciplinar, oferece diversos tratamentos, como hidroterapia (técnicas Bad Ragaz, Halliwick e Watsu), Traumatologia-ortopedia (Mobilização Neural), Reumatologia, Uroginecologia, Reabilitação Cardiopulmonar, Neuropediatria (técnica Bobath), Neurologia de adultos (técnica Kabat), Reeducação Postural Global (RPG), Correção Postural sobre Bola Suíça (Brugger) e Shiatsu. Alguns destes procedimentos, por não serem cobertos pelo plano de saúde, apresentam descontos no valor para os usuários Unimed.

Farmácia Unimed

Em 2010 a Unimed Bragança determinou o encerramento das atividades da Farmácia Unimed. A lógica desta decisão está no próprio mercado, pois quando foi criada, em 2000, a Farmácia Unimed buscou atender a uma realidade: o alto custo dos medicamentos. Atualmente, com a chegada à região das grandes redes de farmácia, este cenário mudou significativamente, com a disputa de mercado e a redução dos custos dos medicamentos para a população.

Setor de Intercâmbio Nacional

O Intercâmbio Nacional é um grande diferencial do Sistema Unimed, pois oferece cobertura nacional aos clientes (geralmente em caso de urgência e emergência apenas, ou eletivo (agendado) por meio da extensão de atendimento). Como o nome sugere troca, o Intercâmbio ocorre tanto para clientes originalmente cadastrados na singular de Bragança - 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.

Setor de Coordenadoria Médica

Um instrumento com incidência direta no sistema de qualidade e gestão está fundamentado na prática da Medicina Baseada em Evidências, que orienta e/ou reorienta as ações do setor de Coordenadoria Médica da Unimed de Bragança Paulista. A atividade consiste em levantamento amplo e análise crítica da literatura médica disponível, com a finalidade de construir sólidas bases de sustentação das recomendações de condutas clínicas de maneira ética e com rigorosa metodologia científica. Para isso, são utilizados todos os meios técnico-científicos disponíveis na atualidade, e a análise do material levantado é sempre feita de forma crítica e desprovida de outros interesses que não o que resulte, ao final, na melhoria do binômio médico-paciente.

PROCESSOS DE AVALIAÇÃO

4.9 e 4.10

A manutenção de padrões pré-estabelecidos é garantida por meio de avaliações permanentes de processos e de indicadores, desenvolvidas de diferentes formas na Cooperativa. Os processos de auditoria interna e de gestão da qualidade, além da auditoria das demonstrações financeiras (com a participação ativa do Conselho Fiscal), merecem a atenção permanente da Assembleia Geral Ordinária, do Conselho de Administração e demais membros da estrutura de governança. A Diretoria Executiva faz a análise crítica semanalmente e, também, nas reuniões mensais do Conselho de Administração, Conselho Fiscal e Conselho Técnico, nas quais discute criticamente com estes conselheiros.

A Análise Crítica do Sistema de Gestão é executada pela Alta Direção, para assegurar sua contínua adequação, suficiência e eficácia. Neste processo são avaliadas as oportunidades de melhoria e necessidades de mudanças no Sistema de Gestão, de acordo com as seguintes informações:

- a) **Resultados de auditorias**
(Auditorias Internas e Externas)
- b) **Relacionamento com o cliente**
(Dúvidas, reclamações, sugestões e pesquisas de satisfação)
- c) **Desempenho de processo e conformidade de produto**
(Resultados dos indicadores de desempenho dos processos e avaliação dos produtos da cooperativa)
- d) **Avaliação das ações preventivas e corretivas**
(Demonstradas nos planos de ações para a resolução de oportunidades de melhoria e não-conformidades).
- e) **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.
- f) **Recomendações para melhoria**
Tanto no âmbito de cooperados, quanto de assessores, clientes e colaboradores.



DESEMPENHO ECONÔMICO

2.8 e 2.9

O EXERCÍCIO DE 2010

O valor de Contraprestações efetivas de Plano de Assistência à Saúde da Unimed Bragança se manteve estável em R\$ 52.826.701. Muito próximo do valor do ano anterior. Isso poderia indicar estagnação em relação ao mercado, mas no ano de 2010 houve redução na quantidade de beneficiários em relação ao ano anterior. A Unimed de Bragança manteve um número médio de 41.965 usuários em 2010 contra 43.871 em 2009. Isso demonstra que conseguiu aumentar o ticket médio, algo sempre almejado pela administração.

Fato importante foi o encerramento das operações da Farmácia Privativa de Bragança Paulista em julho. A decisão foi tomada levando-se em conta que para aumentar o fornecimento de medicamentos se deveria aumentar a quantidade de pontos de venda na cidade e, por consequência, aumentar os estoques e o capital de giro. Como a Administração entendeu que o mercado de fornecimento de medicamentos na cidade de Bragança Paulista conta hoje com a participação de grandes redes, com preços finais baixos, seria mais indicado concentrar esforços e recursos no atendimento direto à saúde. A Unimed entende que este é o seu negócio e é onde deve se concentrar.

O principal esforço no ano de 2010 foi voltado para a negociação com as instituições financeiras para alongamento do perfil do endividamento. Este esforço foi bem sucedido como se pode notar na comparação do Exigível a Longo Prazo de 2009 e 2010. Além desta questão, foram planejadas e implementadas várias rotinas para melhoria 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. A medida que gerou maior impacto foi a adequação da conta de contraprestações pecuniárias a receber, cumprindo-se à IN 36 da ANS, que estabelece a destinação à conta de provisão para perdas sobre créditos os contratos de planos pessoa física na modalidade de pré-pagamento com pelo menos uma parcela vencida há mais de 60 dias e contratos empresariais com pelo menos uma fatura vencida há mais de 90 dias. Em função disso houve o cancelamento por inadimplência de cerca de 1.900 beneficiários, permitindo um melhor controle financeiro e uma liquidez maior na carteira de clientes.

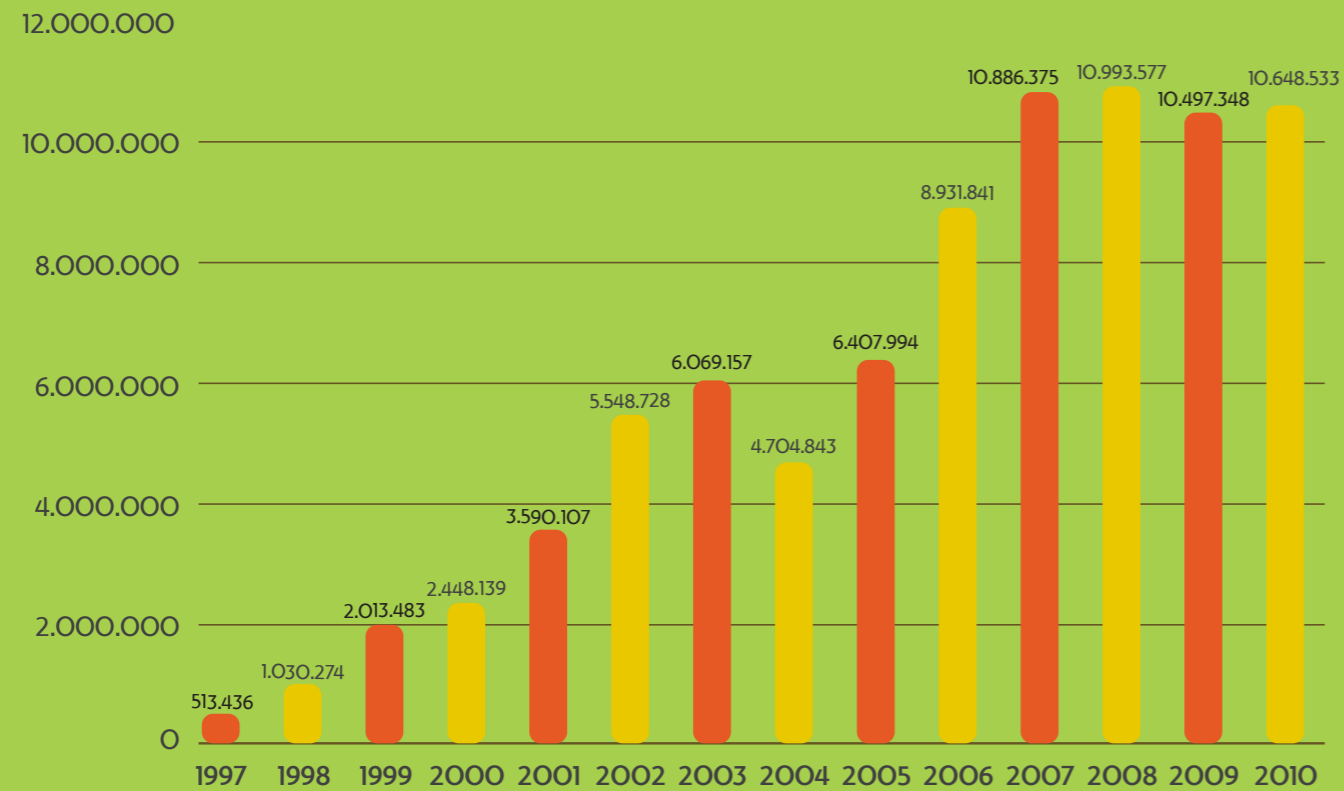


ÍNDICES FINANCEIROS

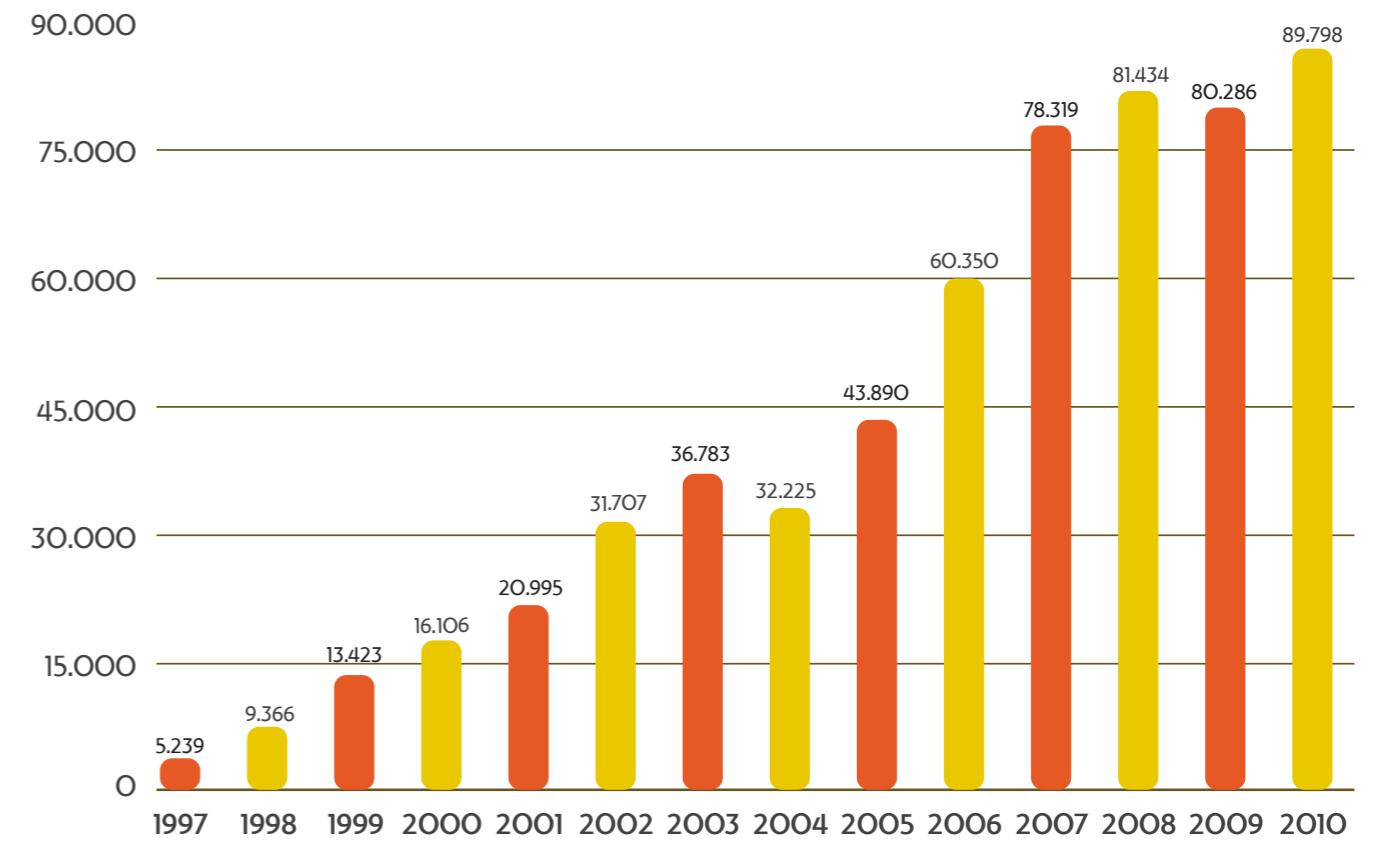
VRAC

O Valor Referenciado de Adiantamento ao Cooperado (VRAC), que é o valor repassado aos médicos cooperados teve um aumento de 1,44%, porém quando se analisa o VRAC per capita, ou seja, o valor médio repassado ao médico cooperado individualmente, este valor aumentou em 11,85%.

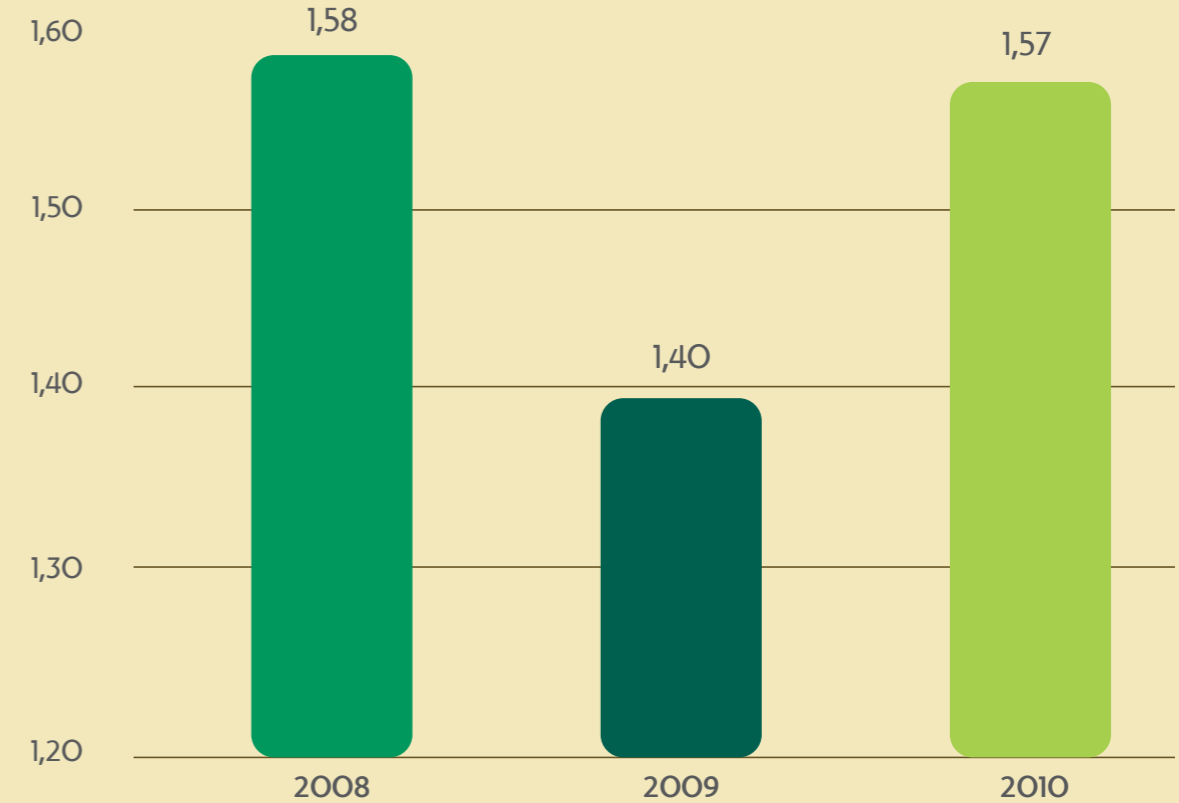
VRAC (R\$)



VRAC per capita (R\$)



Liquidez Corrente



DESEMPENHO SOCIAL

4.8



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 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.

Código de Conduta

A Unimed de Bragança adotou o Código de Conduta do Sistema Nacional Unimed, após estudo e avaliação das lideranças locais, conforme cultura organizacional. O Comitê Interno realiza revisões anuais, adaptando eventuais necessidades ou demandas específicas da cooperativa de Bragança Paulista. Destinado a aperfeiçoar os relacionamentos internos e externos da cooperativa e elevar o clima de confiança nela existente, reúne-se um conjunto de princípios que são referência no relacionamento entre a cooperativa e suas partes interessadas (stakeholders): colaboradores, cooperados, governo, comunidade, imprensa etc.

Política de Responsabilidade Social

A política de Responsabilidade Social da Unimed está pautada nos sete indicadores apontados pelo Instituto Ethos de Responsabilidade Social e área de Responsabilidade Social da Unimed do Brasil: valores e transparência, relação da cooperativa com o público interno, com comunidade, cuidados com o meio ambiente, relação com fornecedores, com clientes e com o Governo e Sociedade, além de avaliar o Balanço Social e exigir que a cooperativa inclua seus projetos no Banco de Responsabilidade Social na Unimed do Brasil, com o objetivo de multiplicar as boas idéias.

valores e
transparênciapúblico
interno

comunidade



Unimed
Bragança Paulista

meio
ambiente

fornecedores

governo e
sociedade

clientes

ENGAJAMENTO DAS PARTES INTERESSADAS

4.14 e 4.15

A Unimed de Bragança Paulista desenvolveu programas e projetos visando o engajamento das partes interessadas (stakeholders), ou seja, os Clientes, Público Interno (cooperados e funcionários), Fornecedores, Governo e Sociedade, Sindicatos, a comunidade e o próprio Sistema Unimed. As ações, descritas neste relatório, buscam uma gestão cada vez mais participativa e sustentável. O envolvimento efetivo de cada público de relacionamento é base da consolidação das redes com as quais a Cooperativa mantém um diálogo permanente.

TRANSPARÊNCIA NAS RELAÇÕES

Comitê para supervisão do Código de Conduta

Na supervisão das normas definidas no Código de Conduta Unimed está constituído um Comitê, formado por colaboradores das diversas áreas e níveis hierárquicos, além do Presidente da Cooperativa. Sua missão é divulgar os princípios do Código de Conduta, orientar e treinar regularmente os colaboradores e promover revisões periódicas, além de identificar atuações preventivas. Na Unimed de Bragança Paulista, o Comitê é formado pelos seguintes membros: Dr. José Jozefran Berto Freire, Dr. Luiz Gustavo V. Diniz, Giuliano B. Torricelli, Renato Bizaco, Vilma Maria da Silva, Mariana Sarzi Sartori Freire, Iraci Isabel Pereira, Maria Ap. dos Santos Christian Vera, Lucimara da Silva Gonçalves.

Logo ao entrar na Cooperativa, o colaborador é convidado a fazer a leitura do Código de

Conduta e conversar com o líder do setor para tirar dúvidas. Também, periodicamente, os membros do código de conduta se reúnem com os colaboradores, em pequenos grupos para repassar novamente os princípios do Código de Conduta. Nesta reunião há uma lista de presença.

Canais de Comunicação

A Unimed de Bragança Paulista desenvolve ações específicas que visam fortalecer as relações de confiança e transparência com seus públicos de relacionamento (stakeholders). Junto à comunidade, desenvolve programas para a TV local: o Unimed Cidade e o Unimed e Você. O primeiro trata das questões relacionadas à cidadania; já o segundo, aborda temas gerais de saúde e assuntos de interesse público. O site da cooperativa foi totalmente reestruturado em 2010, visando fortalecer esse importante canal de comunicação.

Relatório de Sustentabilidade

Um importante aliado na divulgação das ações da Unimed de Bragança Paulista foi o Relatório de Sustentabilidade 2009. Produzido na versão impressa (1000 exemplares) e na versão eletrônica, disponível no site, foi 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.

Assessoria de Imprensa

É mais um canal que a Unimed utiliza para manter informadas as partes interessadas no negócio, por meio da emissão regular de releases. Banners internos, palestras proferidas por diretores e colaboradores da Cooperativa e do Hospital Unimed reforçam a comunicação.

Programas de Relacionamento

Fortalecendo as relações de transparência estão também os programas de relacionamento com os clientes Pessoas Físicas e Jurídicas. Os clientes Pessoa Física possuem diversos canais de acesso à Cooperativa, desde projetos educacionais de Medicina Preventiva ao Setor de Relacionamento com o cliente Os clientes empresariais contam com uma equipe de profissionais especialmente para atendê-los nas suas necessidades mais específicas.



PÚBLICO INTERNO

FUNCIONÁRIOS

2.8; EC1; EC5; EC7; LA1 a LA4; LA6; LA9; LA10; LA14; HR5

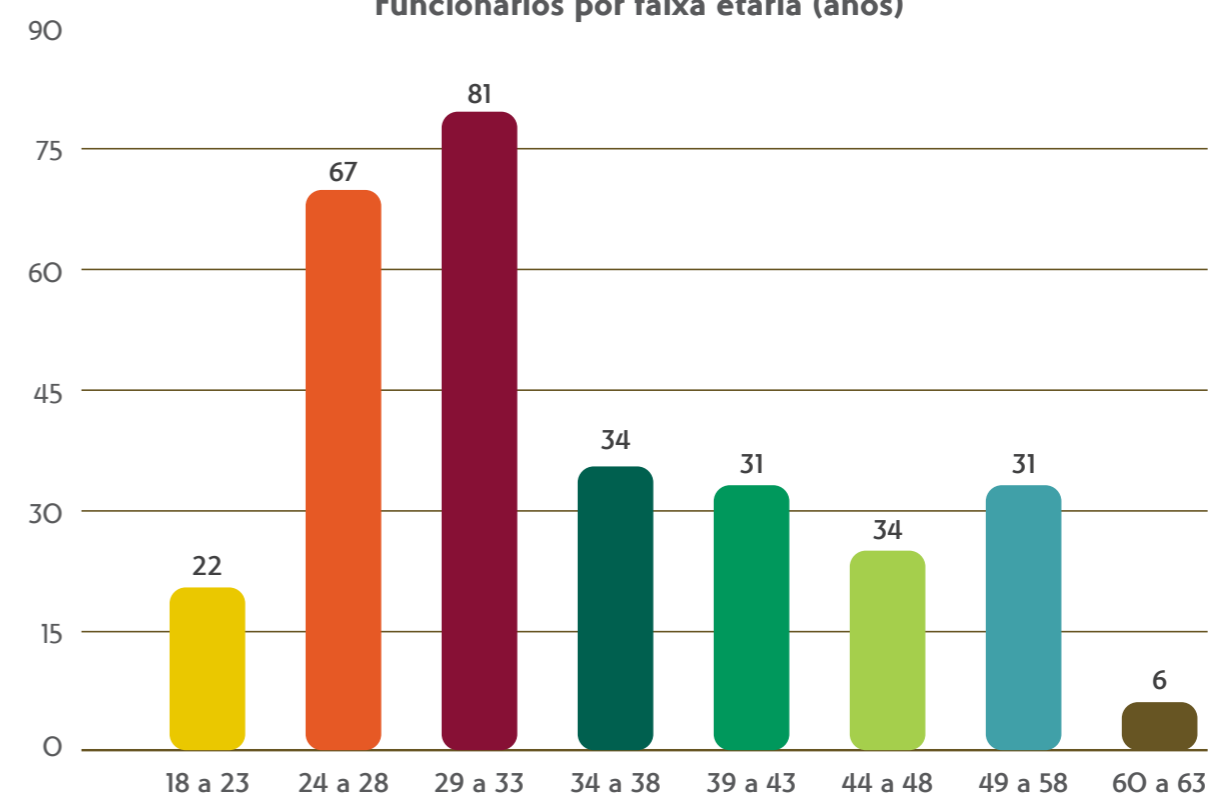
A Unimed de Bragança Paulista encerrou o ano de 2010 com 296 colaboradores, dos quais 216 são mulheres, que ocupam 67 % dos cargos de chefias da Cooperativa. Os negros somam 28 pessoas e ocupam 4,76% dos cargos de chefia. A remuneração média entre brancos e negros e entre homens e mulheres é praticamente igual, apresentando uma diferença máxima de R\$ 80,00(entre homens e mulheres), ratificando a valorização da igualdade trabalhada na organização em seu compromisso com a 2ª meta relacionada ao ODM, de "Promover a igualdade entre os sexos e a autonomia das mulheres".

Atingimos 100% do corpo de colaboradores abrangidos por negociações coletivas; SINCOMEED (Sindicato Nacional das Cooperativas de Serviços Médicos) - SECMESSP (Sindicato dos Empregados de Cooperativas Médicas no Estado de São Paulo), SINSAÚDE (Sindicato dos Empregados em Estabelecimento de Serviços de Saúde Campinas), SEESP (Sindicato dos Enfermeiros do Estado de São Paulo). Há a representatividade de 100% dos colaboradores nos comitês formais de Segurança e Saúde – CIPA – Comissão Interna de Prevenção de Acidentes.

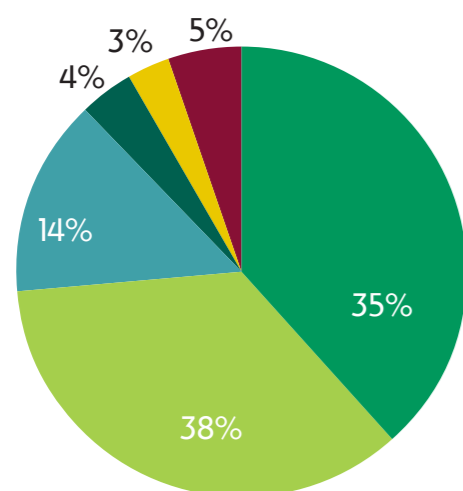
A inclusão dos deficientes no ambiente de trabalho de cooperativa ainda encontra-se aquém do almejado. Em 31/12/2010 a Cooperativa contava com dois colaboradores portadores de deficiência (PCDs). Tal dificuldade reflete uma realidade de região Bragantina e também especificidades da área de atenção à saúde.

A maioria dos colaboradores apresenta Ensino Médio (104) ou Ensino Técnico (112) completos.

Funcionários por faixa etária (anos)



Funcionários por nível de escolaridade



- Ensino Técnico - 38%
- Ensino Médio - 35%
- Nível Superior - 14%
- Ensino Fundamental - 5%
- Pós Graduação - 4%
- Primário - 3%

Não há funcionários analfabetos no quadro de funcionários da Unimed Bragança Paulista.

O índice de rotatividade de mão de obra na cooperativa caiu em relação ao último ano: em 2010 ficou em 1,84% contra 2,18% em 2009, apontando a satisfação dos colaboradores em seu ambiente de trabalho.

A proporção de contratação dos colaboradores para exercerem as lideranças das unidades de serviços da cooperativa foi de 91% na comunidade local.

O índice de satisfação dos colaboradores é efetivamente averiguado na pesquisa de Clima Organizacional, aplicada em 10/12/2009 e tabulada em 2010, que apontou satisfação geral com a Unimed na ordem de 79,8%.

Programa de Desenvolvimento e Capacitação

LA8

Os funcionários Unimed contam com um programa de desenvolvimento e capacitação que em 2010 promoveu um total de 4.482 horas de cursos e treinamentos para os 238 colaboradores, com média de 30 horas por colaborador. Os diversos cursos foram voltados para as seguintes áreas: Atendimento/Jurídico, Gerenciamento de Riscos, Segurança no Trabalho, NR-32, Automedicação, atendimento a cliente, motivação e trabalho em equipe, entre outros.

Benefícios

LA3

Os benefícios oferecidos aos colaboradores incluem o custeio integral do plano de saúde do colaborador e de seus dependentes diretos, e descontos na mensalidade para dependentes indiretos. Em 2010, somente com Saúde dos colaboradores a cooperativa investiu R\$ 434.645,00. Vale Alimentação (R\$ 1.023.093,07), Vale Transporte (R\$ 82.528,92) e Seguro de Vida complementam os benefícios juntamente com Participação nos Resultados (R\$ 25.335,54), creche e auxílio creche (R\$ 19.023,22) e Bonificações/Gratificação (R\$ 10.995,88).

Controle da Carteira De Vacinação

LA8

Anualmente, a Unimed promove um controle das carteiras de vacinação dos filhos dos colaboradores. Em 2010, o pediatra, Dr. Antonio de Pádua Neto, revisou as carteiras de vacinações dos filhos dos colaboradores entre 1 mês e 14 anos, perfazendo um total aquém do almejado, de 31,44% do total.

COOPERADOS

A filosofia cooperativista é fundamentada na democracia e na participação dos sócios. Neste sentido, a Unimed de Bragança Paulista mantém canais de comunicação com seus cooperados e os estimula a vivenciar o dia-a-dia da Cooperativa, participando de reuniões de especialidade e de Assembleias. Em 2010 a Assembleia Geral Ordinária aconteceu no dia 26 de março, com participação de 30% dos cooperados.

Entre os canais de comunicação mais utilizados estão a Intranet, e-mail, correspondências e a secretaria da Presidência.

Reuniões realizadas em 2010:

48 Reuniões da Diretoria Executiva:
100% presenças

12 Reuniões do Conselho de Administração:
100% presenças.

12 Reuniões do Conselho Fiscal:
100% presenças.

12 Reuniões do Conselho Técnico:
100% presenças.

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), Unimed do Brasil, Federação Centro Paulista e Fundação Unimed. Os novos cooperados fazem um curso sobre o cooperativismo via CD, e a avaliação do curso é entregue para a FESP. Mantém, também, parceria com NetGastro/USP, que agora está sob a responsabilidade do Dr. Marco Aurélio Santos, e que disponibiliza todo último sábado no mês cursos diversos com participação de 16 cooperados por edição.

Além disso, em 2010 a Unimed promoveu dois cursos específicos para cooperados: "Medicina Baseada em Evidência", com o Dr. Álvaro Atallah (realizado no dia 17/09/2010) e uma palestra sobre Dengue, realizada em dezembro de 2010.

Em 2010 foram realizados dois eventos voltados para as secretárias dos médicos credenciados e cooperados, com a proposta de oferecer capacitação e atualização nas questões da ANS, particularmente a Terminologia Unificada em Saúde Suplementar (TUSS) e a Tabela Nacional Unimed de Materiais e Medicamentos (TNUMM). A TUSS foi criada pela ANS com a finalidade de ser o padrão terminológico para o pagamento de serviços na saúde suplementar, e a TNUMM é a padronização da codificação de produtos UNIMED para atender às exigências do intercâmbio nacional.

Benefícios:

LA3

Os cooperados contam com um plano diferenciado de saúde, subsidiado pela cooperativa, para o médico cooperado e seus dependentes. Seguro de Vida para todos os cooperados (pagos pela cooperativa), que hoje beneficia diretamente 116 pessoas.

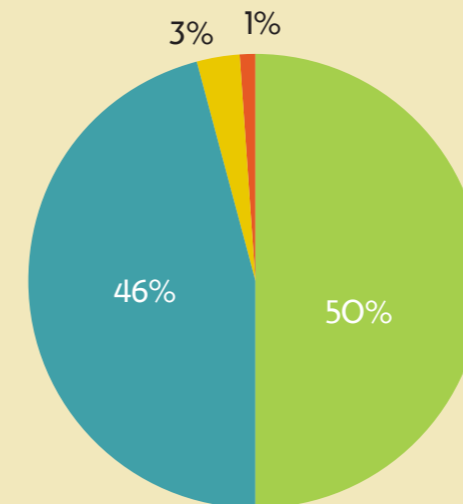


CLIENTES

RELACIONAMENTO COM O CLIENTE

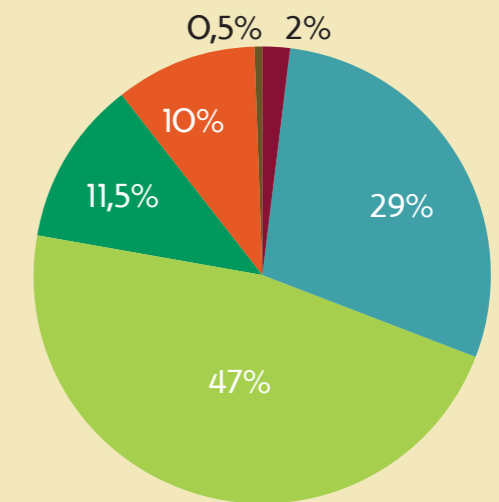
2.2; PR3 a PR5; PR8; PR9

A Unimed mantém um departamento exclusivo para relacionamento com o cliente que trabalha com foco na cidadania (pleno conhecimento dos direitos e deveres do cliente) e cooperação entre os departamentos, visando a excelência na prestação de serviços. Em 2010 prestou 18.717 atendimentos: pessoalmente, por carta, e-mail e telefone, conforme demonstra o gráfico.



- Pessoalmente - 50%
- Telefone - 46%
- E-mail - 3%
- Carta - 1%

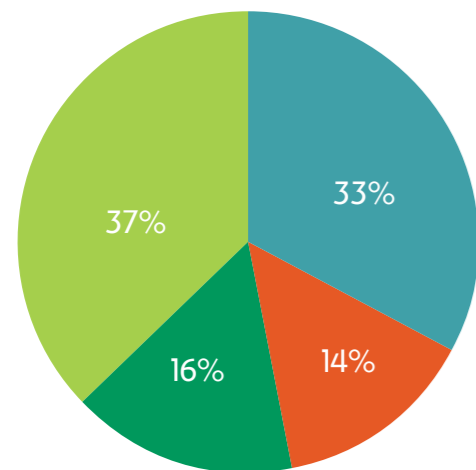
Manifestações



- Solicitações - 47%
- Dúvidas - 29%
- Cancelamentos - 11,5%
- Agendamentos - 10%
- Reclamações - 2%
- Atendimentos Variados - 0,5%

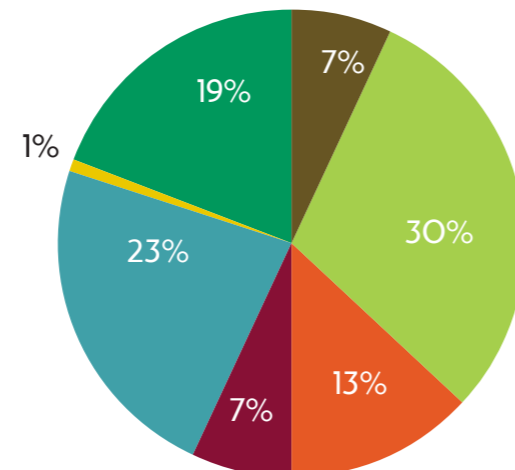
O maior volume de reclamações foi referente à não entrega de carnês e saída de prestadores de serviços do rol da Unimed de Bragança Paulista. Duas reclamações sobre esse último item foram inclusive registradas na ANS. Todas as demandas foram respondidas, não ficando nenhuma pendente.

Reclamações



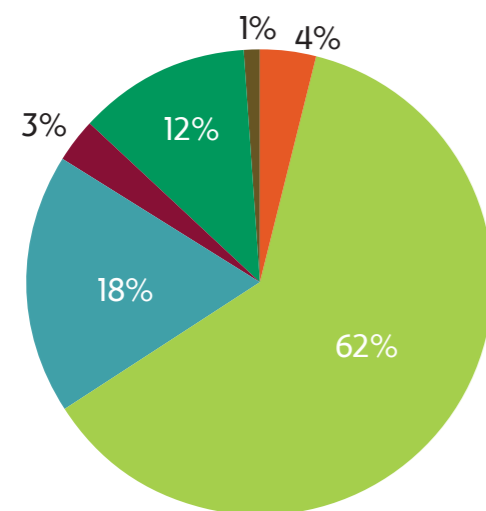
- Não recebimento do carnê - 37%
- Saída de Prestador - 33%
- Cartão Magnético - 16%
- Atendimento Hospital - 14%

Perfil das Solicitações



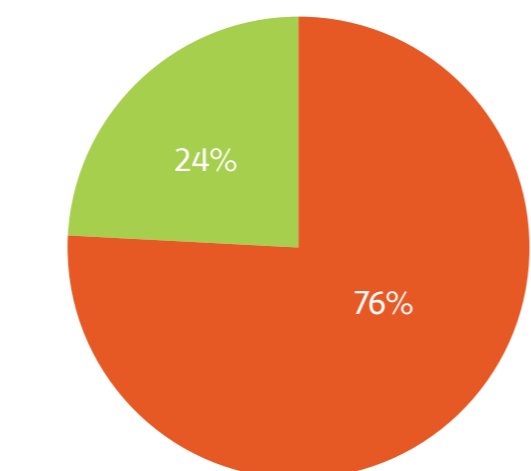
- Secretárias (Cód. do Beneficiário) - 30%
- Carnê/Boleto/Extrato - 23%
- Cartão - 19%
- Declaração Imposto/Permanência - 13%
- Alterar Dados - 7%
- Dados Prestador - 7%
- Reembolso - 1%

Maiores Dúvidas



- Boleto/Valores/Reajuste - 62%
- Cartão Magnético - 18%
- Cancelamentos - 12%
- Novo Rol - 4%
- Autorização - 3%
- Mudança da Farmácia - 1%

Maiores Agendamentos



- Consultas (Maior Quantidade - Cardiologista, Dermatologista, Psiquiatra, Neurologista, Reumatologista) - 76%
- Exames (Maior Quantidade - Ressonância) - 24%

POSTOS DE ATENDIMENTO

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

Posto Unimed Atibaia

Rua José Alvim, 42 – Centro
(11) 4412-6025
e.mail: Atibaia@unimedbp.com.br

Posto Unimed Pinhalzinho

Rua Florêncio Domingues, 122 – Centro
(11) 4018-5963
e.mail: pinhalzinho@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. Candido Rodrigues – 93 – Centro
Bragança Paulista - (11) 44818300
e.mail: sejabemvindo@unimedbp.com.br

QUALIDADE NO ATENDIMENTO

PR5

No final de 2008 e início de 2009 foram realizadas pesquisas descritivas com os clientes, com o objetivo de entender a percepção da marca e suas expectativas com relação ao Novo Hospital Unimed. Os resultados apontam uma satisfação com os serviços na ordem de 99%.

No planejamento estratégico 2011 uma nova pesquisa deverá ser projetada a partir dos objetivos específicos definidos pela equipe.

Houve mudanças no Departamento Comercial, com o treinamento para as equipes de vendas e a reorganização do portfólio dos planos oferecidos. A pesquisa revelou que a expectativa do Novo Hospital Unimed estava influenciando positivamente a percepção da marca.

Nos processos judiciais, houve o dispêndio do valor de **R\$ 22.850,19** referente a quatro ações cíveis de não conformidade.

Atendimento Domiciliar

Um forte aliado da política de humanização na saúde, o Atendimento em Casa apresentou dados significativos em 2010.

UNIMED EM CASA

Visitas Médicas	483
Visitas Enfermagem	433
Visitas Fisioterapeutas	1.455
Visitas Nutricionistas	62
Visitas Fonoaudiólogos	4
Medicações	163
Curativos	442
Internações	55
Exames laboratoriais	52
Monitoramento por telefone	229
Admissões	76
Altas	16
Óbitos	39
Total Pacientes	163

INTERNAÇÕES

Cirurgias Adulto	1.850
Cirurgias Pediátricas	115
Clínicas Adulto	1.381
Clínicas Pediátricas	104
Obstetrícias	483
Total	3.936

AMBULATÓRIO

Consultas Ambulatório	5.226
Endoscopia	151
Colonoscopia	100
Ecocardiograma	1.116
Eletrocardiograma	1.556
Pequenos Procedimentos	1.304

**APOIO A EVENTOS ESPORTIVOS
(JOGOS DO CLUBE ATLÉTICO BRAGANTINO)**

Jogos	28
Público	33.164

Dados da Operadora de 2010: Hospital Unimed, Internações, Consultas e SADT

	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	
Internações	302	300	349	311	334	315	355	333	340	313	340	344	3.936
Procedimentos Cirúrgicos	131	137	169	176	204	210	234	209	223	234	231	233	2.391
Parto Normal	2	5	4	7	4	6	4	4	6	1	2	1	45
Parto Cesarea	33	45	36	29	38	39	37	39	31	28	32	29	387
% Parto Cesarea	94%	90%	90%	81%	90%	87%	90%	91%	84%	97%	94%	97%	90%
Consultas PA	6.082	6.025	7.128	6.848	6.990	7.024	6.404	6.767	6.329	6.467	6.551	6.488	79.103

QUIMIOTERAPIA

	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	
Sessões	74	76	81	72	58	73	79	70	70	84	87	68	892
Outros Atendimentos	8	10	12	10	12	12	9	8	18	6	28	32	165
Pacientes	40	42	38	38	37	34	39	41	48	47	64	59	527
Atendimentos TO	69	64	59	43	30	39	37	42	48	56	64	40	591

LABORATÓRIOS UNIMED

	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	
Atendimentos	1.537	1.515	1.756	1.660	1.727	1.616	1.663	1.625	1.614	1.686	1.713	1.782	19.894
Exames	5.051	5.214	6.254	6.318	6.527	5.988	6.134	6.196	6.001	6.199	6.436	6.117	72.435

DADOS DA OPERADORA

	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	
Consultas - Consultório	13.851	17.868	17.701	17.787	17.701	18.512	16.777	16.781	17.158	15.022	16.230	16.198	201.586
Consultas - Pronto Socorro	7.317	8.788	7.994	8.873	8.095	9.503	8.708	7.530	8.806	7.839	8.355	12.714	104.522
Raio X	3.634	3.948	3.222	4.922	3.174	2.891	4.227	5.736	5.752	5.204	5.569	5.984	54.263
Tomografia Comput.	352	181	142	374	127	264	124	231	224	262	228	300	2.809
Ressonância Magnética	46	41	66	99	78	93	69	74	82	97	93	81	919
Laboratório Análise	23.687	27.982	27.422	30.742	33.840	29.480	32.452	30.060	31.939	26.281	24.081	33.423	351.389
Anatomia Patológica	635	1.003	1.025	1.107	920	987	1.018	913	939	842	922	802	11.113

AÇÕES EDUCATIVAS DA MEDICINA PREVENTIVA

LAB e PRI

Conhecer para Prevenir e Cuidar

O tema central deste projeto é educação, conscientização e prevenção. Seu objetivo é promover e incentivar a busca do conhecimento e mudança de hábitos para promoção à saúde, envolvendo a 4ª, 5ª e 6ª ODM (Objetivos do Milênio), respectivamente, reduzir a mortalidade infantil, melhorar a saúde materna e combater o HIV/AIDS, a Malária, Hanseníase e outras doenças. Voltado

para clientes e também para a população em geral, em 2010 beneficiou diretamente 600 pessoas, mas a meta é chegar a 1000. Projeto envolve colaboradores, cooperados, clientes e comunidade (adultos, adolescentes, gestantes etc). Os investimentos nestes programas (eventos educativos e programas de televisão) foram de R\$ 314.000,00. O projeto conta com uma equipe de médicos cooperados e profissionais de saúde e seu maior desafio é ampliar a divulgação das ações e das informações debatidas nos eventos.

Programas de TV

Em 2010 foram realizados 52 programas do Unimed Cidade e 52 programas do Unimed e Você, atingindo um total de 104 programas inéditos, exibidos às sextas feiras pela TV Altiora, com 728 repetições (aos sábados, domingos, segundas e quartas). Os conteúdos do Programa Unimed e Você foram baseados em entrevistas médicas, nascimentos (Unimed Baby), Palestras de Medicina Baseada em Evidências, AIDS, DENGUE, Gripe Suína H1N1, atualização e treinamento de enfermagem, no espaço Unimed. Os conteúdos do Programa Unimed Cidade abordaram temas de saúde, cultura e cidadania.

Encontro de Gestantes

Voltado para clientes, colaboradores e comunidade, foram realizados 3 encontros de gestantes, nos meses de abril, agosto e novembro de 2010. A proposta é orientar as futuras mães e seus respectivos companheiros quanto à importância dos cuidados durante a gravidez e também 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 800 pessoas, sendo 260 somente em 2010.



Encontro com Cuidadores de Idosos

Realizado em 19.06.2010, contou a presença de clientes e não clientes da Unimed. Voltado para profissionais do segmento e familiares de idosos, o evento abordou temas como prevenção e tratamento das doenças geriátricas e oncológicas, atenção aos idosos em casa, atividade física para idosos etc. A divulgação do evento foi feita de forma ampla, por meio de mala direta, programas de TV da Unimed, na TV Altiora, e também nos jornais locais, site da Unimed de Bragança e no Twitter.

Encontro de Diabéticos

Uma equipe multidisciplinar trabalha para orientar os portadores desse tipo de doença crônica para que tenham melhor qualidade de vida. Foi realizado no dia 16.10.2010 e contou com a participação de 50 pessoas.

Palestra sobre Prevenção da AIDS

Em 17.09.2010 a Unimed realizou uma palestra sobre prevenção da AIDS, visando contribuir com os órgãos públicos no desafio de combate à doença, que depende basicamente de informação.

Encontro com colaboradores

Foram realizados 4 encontros com os colaboradores da cooperativa que tiveram como objetivo envolvê-los nas questões sociais e ambientais do município de Bragança Paulista e também o Programa Corpo, Mente e Emoção, com palestra de conscientização sobre alimentação saudável, cuidados com as emoções e prevenção do stress. Foram beneficiados cerca de 150 colaboradores.

Projeto de humanização voltado para pacientes em tratamento contra o câncer

Implantado em 2009, uma equipe coordenada por uma médica oncologista trabalha para restabelecer a autoestima e a confiança dos pacientes com câncer. Em 2010 foram atendidos 527 pacientes.

Jurídico

Em 2010 a Unimed Bragança pagou em termos de indenizações o correspondente a R\$ 22.850,19 em ações cíveis e R\$ 60.000,00 em ações trabalhistas. Foram 04 ações cíveis, 04 trabalhista, além de 02 via PROCON e 03 via Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), Dessas últimas, 02 já foram arquivadas pela ANS. No período não houve casos de corrupção nem prática de concorrência desleal



COMUNIDADE

EC8

CUIDANDO DA COMUNIDADE

4.16; EC1; EC8; EC9; SO5

O projeto tem como compromisso o envolvimento da Cooperativa com o crescimento da comunidade, trabalhando no compromisso assumido com o Pacto Global. Seu objetivo está relacionado principalmente à 1ª e 8ª Metas para o Desenvolvimento do Milênio, respectivamente "Erradicar a pobreza extrema e a fome" e "estabelecer uma parceria mundial para o desenvolvimento". Incentiva projetos sociais que levam ao desenvolvimento da comunidade bragantina e cidades da área de ação da Unimed de Bragança Paulista.

O projeto se divide em grandes ações desenvolvidas com diferentes parceiros da Cooperativa e beneficiam diretamente 200 pessoas. E a meta é envolver um número cada vez maior de parceiros. Em 2010 as ações foram desenvolvidas com a AMUBP, APAN, Coral da Terceira Idade e ECOA e tiveram como beneficiários diretos adolescentes, adultos e crianças. O investimento previsto e efetivamente utilizado nestes projetos foi de R\$ 60.000,00.

Associação da Mulher Unimed de Bragança Paulista (AMUBP)



A AMUBP - promove campanhas ligadas ao projeto Vida Iluminada, desenvolvido no Estado de São Paulo pela Federação das Unimeds do Estado de São Paulo (FESP), e consiste na criação do Espaço Audioteca, na Biblioteca Municipal de Bragança Paulista, que disponibiliza cerca de 300 títulos em audiolivros para os deficientes visuais da comunidade. Realiza também, todos os anos, o Fórum de Empregabilidade, um evento em que as organizações da região se reúnem para

discutir a "Empregabilidade dos deficientes X a Necessidade das empresas em contratá-lo", buscando o desenvolvimento de ambos. A Unimed de Bragança Paulista participa das atividades com recursos financeiros e humanos.

Associação de Pais e Amigos da Natação (APAN)

A APAN é uma instituição que trabalha para estimular o esporte e também a inclusão social portadores de diversas deficiências. Nesta associação foi descoberto o 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.

Espaço Comunitário de Aprendizagem (ECO A)

O ECOA 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. Sua proposta é diminuir a violência através da quebra do ciclo miséria/baixa autoestima/analfabetismo e marginalidade. O ECOA desenvolve atividades extracurriculares para que as crianças não fiquem nas ruas, envolvendo 95 menores, de 7 a 12 anos, no período diurno, e os adolescentes acima dessa idade, participam das atividades no horário noturno. Buscando contribuir com a meta do milênio "erradicar a pobreza extrema", além de contribuir com uma verba mensal e com colaboradores voluntários, a Unimed também disponibiliza um médico pediatra para consultar as crianças. Os exames complementares são realizados no Hospital Unimed de Bragança Paulista.

CAMPANHA PARA O VOLUNTARIADO

EC8

Tem como proposta estimular colaboradores, cooperados e parceiros na prática de atividades voluntárias voltadas para a comunidade, a fim de contribuir com a 7ª e 8ª Metas do Milênio, ou seja, garantir sustentabilidade ambiental e estabelecer parceria mundial para o desenvolvimento. Os colaboradores interessados podem abater de seu banco de horas até 4 horas por mês nos projetos da Cooperativa. Em 31 de dezembro de 2010, a Unimed contava com 6 colaboradores voluntários, 4 atuando em atividades junto ao ECOA e 2 no Coletivo Socioambiental, mas a meta é chegar a 10% dos colaboradores atuando no trabalho voluntário.

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

Arrecadação de materiais recicláveis, oriundos dos lares dos colaboradores.

Arrecadação do óleo usado.

Campanha de arrecadação de agasalhos para a Prefeitura Municipal.

Campanha de materiais para as vítimas de enchentes em nossa região no início do ano, enviadas para o Fundo Social Municipal para distribuição.





FORNECEDORES

EC6 e HRI

Além dos critérios de qualidade, preço, prazo de entrega, a Unimed de Bragança Paulista prioriza trabalhar com fornecedores comprometidos com a sustentabilidade e define essa postura em seus contratos.

Cabe à contratada:

- a) Respeitar a legislação atual que proíbe o trabalho de crianças e adolescentes com menos de 16 (dezesesseis) 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, 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.

Como meta para 2011, será implantado um programa de aprofundamento do engajamento com os fornecedores, além de apurar com mais detalhes as ações praticadas nas empresas e incentivar as demais a ter alguma ação, mesmo que sejam pontuais.



GOVERNO E SOCIEDADE

SO5

Os Programas de TV, a campanha para o voto responsável criada pela Unimed do Brasil, as ações voltadas para o meio ambiente e as campanhas sobre prevenção à saúde complementam e ratificam o envolvimento da Unimed Bragança com a Sociedade.

Comunicação e Marketing

PR6 e PR7

Patrocínios estreitam o relacionamento com a comunidade – Ações pontuais:

O Espaço Unimed

Auditório anexo ao Hospital Unimed de Bragança Paulista, é frequentemente cedido a organizações sociais e departamento municipal de Saúde do município para realização de eventos de interesse público. Em 2010 foram quatro eventos realizados no Espaço.

"Projeto nascer de novo" – Paróquia Santa Terezinha

Doação de recursos financeiros para a festa de final de ano da entidade .

1ª Oficina de Construção - PROMEA

Programa Municipal de Educação Ambiental - participação de duas funcionárias - Iraci Isabel Pereira e Maria Ap. dos Santos Christian Vera - em duas oficinas realizadas para posterior multiplicação das informações.

Associação Desportiva Bloco do Guaraná

Doação de recursos financeiros para a festa de Natal que a associação promove.

Sociedade Sinfônica de Amadores da Arte Musical

Doação de recursos financeiros como patrocínio a Concertos da referida orquestra.

9º Festival de Arte Serrinha

Doação de recursos financeiros. Projeto atendeu 150 crianças, realizando atividades relacionadas ao meio ambiente, no bairro Água Comprida, em Bragança Paulista.

Formatura da Turma do Tiro de Guerra de Bragança Paulista

Doação de brindes para sorteio.

Comemoração do 65º ano do Tiro de Guerra

Doação de brindes para a comemoração.

Patrocínio de Projeto da Prefeitura de Bragança Paulista

"Diga Não ao abuso e à exploração sexual contra a criança e adolescente" - Incentivando a população a denunciar abusos pelo DISQUE 100 - doação de 100 camisetas, no valor de R\$ 11,50, somando um total de R\$ 1.150,00.

Arrecadação de roupas para a Campanha de Inverno para a Prefeitura Municipal.

Arrecadação de donativos para as vítimas das enchentes em Bragança Paulista, em janeiro de 2010, enviadas ao Fundo Social Municipal.

Ambulâncias

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

Sakata Field Day - Show Room Bial -

Fornecimento de Ambulância e suporte médico e de primeiros socorros para Empresa Sakata. O evento aconteceu de 29/11/2010 a 03/12/2010 e contou com a presença de, aproximadamente, 3.000 pessoas.

Ações desenvolvidas junto ao Governo e Sociedade se entrelaçam com as demais descritas neste relatório, desenvolvidas com todas as partes interessadas (stakeholders).

GOVERNO:

Campanha do Voto Consciente, organizada pelo Sistema Nacional Unimed e em nossa singular, enfatizada em 7 programas de televisão regional " Unimed Cidade", no período pré eleitoral. Desde 2007 há um grande envolvimento da Unimed com as questões governamentais relacionadas ao meio ambiente, como o Coletivo Socioambiental, além da participação de colaboradores da Unimed das oficinas de Educação Ambiental da Secretaria de Meio Ambiente, também já descritas neste relatório.

SOCIEDADE:

No relacionamento com a sociedade, destacamos as campanhas educativas de medicina preventiva, como a Campanha contra a AIDS que, além de palestras para a comunidade, contou também com campanha na mídia impressa da cidade e região.

DESEMPENHO AMBIENTAL

4.14; EC8; EC9; EN1 a EN5; EN8; EN21; EN22; EN26

Ao longo do 2º semestre de 2010, foram realizadas reuniões com a Presidência, Superintendência Administrativa, Grupo de Trabalho de Responsabilidade Socioambiental e lideranças operacionais da Cooperativa, para discussão e definição dos indicadores apresentados nesse relatório. O resultado final dessas reuniões foi apresentado e aprovado nas reuniões da Diretoria Executiva e Conselho de Administração. As ações realizadas pela Unimed Bragança para preservação do meio ambiente foram reunidas em um projeto chamado Meu Planeta, Minha Casa, descrito a seguir.

Projeto Meu Planeta, Minha Casa

O projeto tem como proposta a conscientização por meio da educação e mudanças de hábitos da comunidade interna e externa em relação ao meio ambiente. Contribuindo com a 7ª Meta do Milênio, que é "garantir a sustentabilidade ambiental", seu tema central é "Consumo Consciente" e, em 2010, beneficiou diretamente 100 pessoas. Em agosto de 2008 a Unimed participou do lançamento da política de educação ambiental do município. A meta é atingir um número cada vez maior de pessoas comprometidas com sua proposta. Os públicos alvos são cooperados, colaboradores e comunidade do entorno.

O projeto está subdividido em duas grandes ações: parceria com o Coletivo Socioambiental Bragança Paulista, e a parceria com a Cooperativa "Recicle Bragança".

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. Por meio desta parceria, realizada em 2007, a Unimed de Bragança Paulista treinou e formou sete agentes socioambientais que hoje atuam em práticas educativas que visam à construção de sociedades sustentáveis.

Outra iniciativa, criada em 2009, foi o concurso infantil para os filhos dos colaboradores com temática voltada para o meio ambiente. O tema central do concurso foi "Reciclagem".

Energia e Água

Inserida na campanha educativa, a Unimed trabalha com proposta de reduzir e/ou reeducar os colaboradores quanto ao consumo de água e energia, e os resultados já podem ser apurados satisfatoriamente. O aumento de energia se deve, principalmente, ao consumo no Hospital Unimed, que em 2010 ampliou número de equipamentos.

Seguem dados da área de ação:

Tipo	2009	2010
Água em m ²	10.388	9.713
Energia em Kw	777.698	813.042

Papel Sulfito:

Considerando que cada resma pesa 2,20 Kg, a cooperativa consumiu:

	2009	2010
Papel em Kg	2.706	3.894

Cooperativa Recicle Bragança

EN26 e EN27

Parceria firmada em julho de 2008, que tem como proposta estimular a comunidade interna e externa no exercício da reciclagem. Na coleta de plástico, papel e papelão, entre os meses de janeiro e novembro de 2010 foram arrecadados 27.574 Kg de material reciclável, que renderam à cooperativa R\$ 5.522,60, ou R\$ 552,26 para cada um dos 10 cooperados que atuavam na época. Hoje a cooperativa conta com 13 cooperados, sendo que dois deles eram catadores de rua.

Programa "Óleo aos olhos"

EN26 e EN27

Trabalha com ações pontuais para recolher óleo utilizado não apenas pela própria Unimed, mas também pelos colaboradores, seus amigos e comunidade do entorno. Em 2010, foram arrecadados 560 litros de óleo, transformados pela empresa Fabril Paulista Perfumaria Ltda. (CNPJ. 56.548.753/0001-90) em matéria prima para sabão e detergentes, que são doados para algumas instituições de Bragança Paulista, entre elas: APAE, Faros D'Ajuda (entidade que cuida de animais abandonados), Casa do Caminho (instituição Espírita que fornece sopas para os necessitados). Esse projeto é uma iniciativa de um cidadão, o Sr. Marco Antonio de Almeida, como ação individual e voluntária, que rende frutos à cidade, evitando que o óleo usado pela população seja mais um agente poluidor da natureza. Como resultado, a arrecadação feita em 2010 pela Unimed evitou que 12.320.000 milhões litros de água fossem poluídos pelo óleo usado.

A avaliação geral do projeto é satisfatória. O investimento previsto e efetivamente utilizado em 2010 neste projeto foi de R\$ 6.000,00. O resultado de 2010 superou cerca de 200% os resultados do ano anterior.

Coletas de resíduos perigosos (Hospital Unimed)

EN1

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	Aterro controlado	2.000	Nenhum	Embralixo
B	Resíduo Químico	Aterro controlado	500	Nenhum	Embralixo
C	Resíduo Radioativo	Aterro controlado	--	Nenhum	Embralixo
D	Resíduos comuns	Aterro	2.000	Nenhum	Embralixo
D*	Resíduos recicláveis	Reciclagem	1.000	Nenhum	Cooperativa de Reciclagem e Sucateiros
E	Perfurocortante	Aterro controlado	300	Nenhum	Embralixo



RECONHECIMENTOS

2.10

A Unimed de Bragança Paulista foi contemplada com dois prêmios e reconhecimentos públicos em 2010:



Selo Unimed de Responsabilidade Social.

Pelo terceiro ano consecutivo, a Unimed Bragança recebeu, em 2010, 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, dos quatro existentes, 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 Cooperativas contribuam para uma sociedade mais justa, ética e comprometida com o desenvolvimento sustentável.

Prêmio Djalma Chastinet Contreras 2010

Promovido pela Unimed do Brasil, por ser a cooperativa Unimed que mais evoluiu em Responsabilidade Socioambiental no ano de 2009.



ANEXOS - ÍNDICE REMISSIVO GRI

Indicador	Descrição	Página(s)
1. Estratégia e Análise		
1.1	Declaração do Presidente e Coordenador do Conselho de Administração.	08
2. Perfil Organizacional		
2.1	Nome da Organização.	13
2.2	Principais marcas, produtos e/ou serviços.	26 - 43
2.3	Estrutura operacional da organização, incluindo principais divisões, unidades operacionais, subsidiárias e joint ventures.	13
2.4	Localização da sede da organização.	13
2.5	Atuação geográfica.	13
2.6	Natureza Jurídica.	10 - 13
2.7	Mercados Atendidos.	10 - 13
2.8	Porte da organização.	26 - 30 - 39
2.9	Principais mudanças durante o período coberto pelo relatório referentes a porte, estrutura ou participação acionária.	30
2.10	Prêmios recebidos no Período coberto pelo relatório.	64
3. Parâmetros para o relatório		
Perfil do Relatório		
3.1	Período coberto pelo relatório.	15
3.2	Data do relatório anterior mais recente.	15
3.3	Ciclo de emissão de relatórios.	15
3.4	Dados para contato em caso de perguntas relativas ao relatório ou seu conteúdo.	15
Escopo e limite do relatório		
3.5	Processo para definição do conteúdo do relatório.	15
3.6	Limite do relatório.	15
3.7	Declaração sobre quaisquer limitações específicas quanto ao escopo ou ao limite do relatório.	15
3.8	Base para elaboração do relatório.	15
3.10	Consequências de quaisquer reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores.	15
3.11	Mudanças significativas em comparação com os anos anteriores.	15
Sumário de conteúdo da GRI		
3.12	Tabela que identifica a localização das informações no relatório.	15
4. Governança, compromissos e engajamentos		
Governança		
4.1	Estrutura de governança.	18
4.2	Indicação caso o presidente do mais alto órgão de governança também seja um diretor executivo.	18
4.3	Número de membros independentes ou não executivos do mais alto órgão de governança.	18
4.4	Mecanismos para que acionistas e empregados façam recomendações ou deem orientações ao mais alto órgão de governança.	18
4.8	Declarações de missão e valores, código de conduta e princípios internos.	04 - 34
4.9	Procedimento do mais alto órgão de governança para supervisionar a identificação e gestão por parte da organização.	29
4.10	Processos para autoavaliação do desempenho do mais alto órgão de governança, especialmente com respeito ao desempenho econômico, ambiental e social.	29
Compromissos com iniciativas externas		
4.12	Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente de caráter econômico, ambiental e social.	24
Engajamento dos stakeholders		
4.14	Relação dos grupos de stakeholders engajados pela organização.	36 - 60
4.15	Identificação dos stakeholders com os quais se engaja.	36
4.16	Engajamento de stakeholders incluindo a frequência do engajamento por tipo e por grupo.	53
Indicadores de Desempenho Econômico		
Aspecto: valor desempenho econômico		
EC1	(Essencial) Valor econômico direto gerado e distribuído.	39 - 53
Aspecto: presença de mercado		
EC5	(Adicional) Variação da proporção do salário mais baixo comparado ao salário mínimo local.	39
EC6	(Essencial) Políticas, práticas e proporção de gastos com fornecedores.	57
EC7	(Essencial) Procedimento para contratação local e proporção dos membros da alta gerência recrutados na comunidade local.	39
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.	53 - 55 - 60
EC9	(Adicional) Identificação e descrição de impactos econômicos indiretos significativos, incluindo a extensão dos impactos.	53 - 60

Indicadores de Desempenho Ambiental

Aspecto: materiais		
EN1	Materiais usados por peso e volume.	60 - 63
EN2	Percentual de materiais usados provenientes de reciclagem	60
Aspecto: energia		
EN3	(Essencial) Consumo de energia direta discriminado por fonte de energia primária.	60
EN4	(Essencial) Consumo de energia indireta discriminado por fonte de energia primária.	60
EN5	(Adicional) Energia economizada devido à melhorias em conservação e eficiência	60
Aspecto: água		
EN8	(Essencial) Total de retirada de água por fonte.	60
Aspecto: emissões, efluentes e resíduos		
EN21	Descarte total de água, por quantidade e destinação.	60
EN22	Peso total de resíduos, por tipo e método de disposição.	60
Aspecto: produtos e serviços		
EN26	Iniciativas para mitigar os impactos ambientais de produtos e serviços e a extensão da redução desses impactos.	60 - 62
EN27	Percentual de produtos e suas embalagens recuperados em relação ao total de produtos vendidos, por categoria de produto.	62

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.	39
LA2	(Essencial) Número total e taxa de rotatividade de empregados por faixa etária, gênero e região.	39
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.	39 - 40 - 41
Aspecto: relações entre os trabalhadores e a governança		
LA4	(Essencial) Percentual de empregados abrangidos por acordos de negociação coletiva.	39
Aspecto: saúde e segurança no trabalho		
LA6	(Adicional) Percentual dos empregados representados por comitês formais de segurança e saúde, compostos por gestores e trabalhadores que ajudam no monitoramento e aconselhamento sobre programas de segurança e saúde ocupacional.	39
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.	40 - 41 - 48
LA9	(Adicional) Temas relacionados à segurança e saúde cobertos por acordos formais com sindicatos.	39
Aspecto: treinamento e educação		
LA10	(Essencial) Média de horas de treinamento por ano, por funcionário, discriminação por categoria funcional.	39
Aspecto: diversidade e igualdade de oportunidade		
LA14	(Essencial) Proporção de salário base entre homens e mulheres por categoria funcional.	39

Indicadores de Desempenho Referentes à Direitos Humanos

Aspecto: práticas de investimento e de processos de compra		
HR1	(Essencial) Percentual e número total de contratos de investimentos significativos que incluam cláusulas referentes a direitos humanos ou que foram submetidos a avaliações referentes a direitos humanos	57
Aspecto: liberdade de associação e negociação coletiva		
HR5	(Essencial) Operações identificadas em que direito de exercer a liberdade de associação e a negociação coletiva pode estar correndo risco significativo e as medidas tomadas para apoiar esse direito.	39

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.	53 - 59

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.	48
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.	43
PR4	(Adicional) Número total de casos não-conformidade com regulamentos e códigos voluntários relacionados a informações e rotulagem de produtos e serviços, discriminados por tipo de resultado.	43
PR5	(Adicional) Práticas relacionadas à satisfação do cliente, incluindo resultados de pesquisas que medem essa satisfação.	43 - 45
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.	59
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.	59
PR8	(Adicional) Número total de reclamações comprovadas relativas à violação de privacidade e perda de dados de cliente.	43
PR9	(Essencial) Valor monetário de multas (significativas) por não-conformidade com lei e regulamentos ao fornecimento e uso de produtos e serviços.	43

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 2010, 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\$ 2.412.215,01 (Dois Milhões e Quatrocentos e Doze Mil e Duzentos e Quinze Reais e Um Centavo), constando achar-se tudo exato e em perfeita ordem, recomendam a sua aprovação pela Assembleia Geral Ordinária.

Bragança Paulista, 21 de Março de 2011

Dr. Clineo José Rosa Jr.

Dr. José Jaime da Silva Teles Filho

ATIVO	2010	2009
ATIVO CIRCULANTE	39.220.125	37.967.168
Disponível	275.038	421.743
Realizável	38.945.087	37.545.425
Aplicações	5.978.618	5.111.206
Créditos de Operações c/ Planos de Assist. à Saúde	5.921.779	11.144.016
Contraprestações Pecuniárias	2.091.393	7.901.003
Intercâmbio a receber	3.830.386	3.243.013
Títulos e créditos a receber	304.982	390.405
Outros valores e bens	26.739.708	22.899.798
ATIVO NÃO CIRCULANTE	5.957.122	6.886.877
Realizável a Longo Prazo	794.088	593.294
Valores e bens	794.088	593.294
Investimentos	1.208.228	2.207.753
Participações Societárias – Investimentos no País	208.703	208.703
Outros Investimentos	999.525	1.999.050
Imobilizado	1.974.638	1.945.621
Bens Móveis – Hospitalares	89.617	138.437
Bens Móveis - Não Hospitalares	284.617	302.615
Outras Imobilizações – Hospitalares	957.865	758.936
Outras Imobilizações - Não Hospitalares	642.539	745.633
Intangível	104.158	130.198
Diferido	1.876.010	2.010.011
TOTAL DO ATIVO	45.177.247	44.854.045

BALANÇO PATRIMONIAL

PASSIVO	2010	2009
PASSIVO CIRCULANTE	25.035.252	27.206.197
Provisões Técnicas de Oper. De Assist. à Saúde		-
Provisão de Risco		2.564.133
Provisão de Eventos Ocorridos e Não Avisados	2.578.330	1.688.442
Eventos a Liquidar de Oper. De Assist. à Saúde	6.517.085	7.864.409
Débitos Oper. Assist. Médica - Intercâmbio	2.616.936	
Obrigações com Pessoal	527.452	727.078
Tributos e Contribuições a Recolher	4.603.908	2.069.942
Fornecedores	951.630	628.835
Empréstimos e Financiamentos a Pagar	6.424.911	11.529.358
Débitos diversos	815.000	134.000
PASSIVO NÃO CIRCULANTE	15.658.562	4.574.469
EXIGÍVEL A LONGO PRAZO	15.658.562	4.574.469
Empréstimos e financiamentos a pagar	7.816.798	2.131.660
Provisões de contingências	4.377.507	1.831.903
Outras exigibilidades de longo prazo	3.464.257	610.906
PATRIMONIO LÍQUIDO/ PATRIMÔNIO SOCIAL	4.483.433	13.073.379
Patrimônio Social	182.055	182.055
Reservas	2.766.193	2.766.193
Reservas de Capital/ Patrimoniais	486.425	486.425
Reservas de Sobras	2.279.768	2.279.768
Superávits ou (Déficits) Acumulados	1.535.185	10.125.131
TOTAL DO PASSIVO	45.177.247	44.854.045

Demonstração do Resultado	2010	2009
Contraprestações Efetivas/Prêmios Ganhos de Plano de Assist. a Saúde	52.826.701	53.114.220
Contraprestações Líquidas	52.826.701	53.319.218
Variação das Provisões Técnicas	-	(204.998)
Eventos / Sinistros Indenizáveis Líquidos	29.993.877	(32.983.552)
Eventos Indenizáveis	(29.175.726)	(31.892.864)
Recuperação de Eventos/Sinistros Indenizáveis	71.737	(172.732)
Variação da Provisão de Eventos Ocorridos e Não Avisados	(889.888)	(917.956)
RESULTADO DAS OPER. - PLANOS DE ASSIST. À SAÚDE	22.832.824	23.147.840
RESULTADO BRUTO	22.832.824	20.130.668
Despesas de Comercialização	-	
Despesas Administrativas	(17.479.547)	(18.968.109)
Tributos Diretos de Operações	(2.535.886)	4.137.533
Outras Receitas Operacionais	1.871.852	(1.900.100)
Outras Despesas Operacionais	(1.090.169)	
RESULTADO OPERACIONAL	3.599.074	3.399.992
Resultado Financeiro Líquido	190.969	274.326
Receitas Financeiras	4.677.147	354.223
Despesas Financeiras	(4.279.871)	(163.254)
Resultado Não Operacional	(1.584.135)	(3.319.186)
RESULTADO ANTES DOS IMPOSTOS E PARTICIPAÇÕES	2.412.215	271.775
Imposto de Renda		
Contribuição Social		
Impostos diferidos		
Participações no resultado		
RESULTADO LÍQUIDO DO PERÍODO	2.412.215	271.775

BALANÇO SOCIAL

2 - Indicadores de Corpo Funcional	2010			2009		
	Cooperado(as)	Empregado(as)	NºTotal	Cooperado(as)	Empregado(as)	NºTotal
Nº de pessoas na cooperativa (em 31/12)	118	296	414	126	269	395
Nº de admissões durante o período	1	79	80	0	104	104
Nº de saídas e demissões durante o período	9	52	61	26	37	63
Faixa etária dos empregados: Menores de 18 anos						
De 18 a 35 anos		170	170		184	184
De 36 a 60 anos		120	120		82	82
Maiores de 61 anos		6	6		3	3
Nº de trabalhadores(as) terceirizados(as)		29	29		71	71
Nº de pessoas com funções administrativas	26	296	322	26	269	295
Nº de mulheres cooperadas em funções administrativas e/ou diretivas	5		5	5		5
Nº de negros cooperados em funções administrativas e/ou diretivas				0		0
Escolaridade dos empregados: Não alfabetizados						
Com ensino fundamental		26	26		12	12
Com ensino médio		104	104		18	18
Com ensino técnico		112	112		86	86
Com nível superior		42	42		97	97
Pós-graduados		12	12		56	56
Nº de mulheres que trabalham na cooperativa	10	216	226	10	228	238
% de cargos de chefia ocupados por mulheres		67%	67%		70%	70%
Remuneração média das mulheres		1.062,21	1.062,21		964,37	964,37
Remuneração média dos homens		1.141,06	1.141,06		1.120,65	1.120,65
Nº de negros(as) que trabalham na cooperativa	1	28	29	1	17	18
% de cargos de chefia ocupados por negros(as)		5%	5%		4%	4%
Remuneração média dos(as) negros(as)		1.031,99	1.031,99		1.199,08	1.199,08
Remuneração média dos(as) brancos(as)		1.088,90	1.088,90		995,59	995,59
Nº de portadores(as) de deficiência e redução de mobilidade	0	2	2	0	2	2

3 - Indicadores de organização e gestão

2010

2009

Procedimento para integralização das quotas-partes	<input checked="" type="checkbox"/> Pagto à vista <input type="checkbox"/> Desconto de débitos trabalhistas <input type="checkbox"/> Desconto parcelado das retiradas <input type="checkbox"/> Sem capital social <input checked="" type="checkbox"/> Outro, desconto parcelado	<input checked="" type="checkbox"/> Pagto à vista <input type="checkbox"/> Desconto de débitos trabalhistas <input type="checkbox"/> Desconto parcelado das retiradas <input type="checkbox"/> Sem capital social <input checked="" type="checkbox"/> Outro, desconto parcelado
Valor da maior produção repassada ao(à) cooperado(a)	41.071,71	37.967,16
Valor da menor produção repassada ao(à) cooperado(a)	38,40	30,00
Valor da maior remuneração paga ao(a) administrador(a)	-	-
Valor da menor remuneração paga ao(a) administrador(a)	-	-
Valor do maior salário pago ao(à) empregado(a)	5.135,73	4.900,51
Valor do menor salário pago ao(à) empregado(a)	510,00	550,00
Destino das sobras	<input type="checkbox"/> Distribuição entre os(as) cooperados(as) <input checked="" type="checkbox"/> Fundos <input type="checkbox"/> Aumento de capital	<input type="checkbox"/> Distribuição entre os(as) cooperados(as) <input checked="" type="checkbox"/> Fundos <input type="checkbox"/> Aumento de capital
Fundos existentes	<input checked="" type="checkbox"/> Fundo para educação (RATES) <input checked="" type="checkbox"/> Reserva legal <input checked="" type="checkbox"/> Outros	<input checked="" type="checkbox"/> Fundo para educação (RATES) <input checked="" type="checkbox"/> Reserva legal <input checked="" type="checkbox"/> Outros
Quantidade de assembléias realizadas	1	3
% Frequência média nas assembléias pelos(as) cooperados(as)	30%	50%
Decisões submetidas à assembléia	<input checked="" type="checkbox"/> Destino das sobras ou perdas <input type="checkbox"/> Pagto. de credores <input type="checkbox"/> Liquidação <input type="checkbox"/> Reforma Estatuto <input type="checkbox"/> Admissão, eliminação e exclusão de sócio <input type="checkbox"/> Novos produtos	<input checked="" type="checkbox"/> Destino das sobras ou perdas <input type="checkbox"/> Pagto. de credores <input type="checkbox"/> Liquidação <input type="checkbox"/> Reforma Estatuto <input type="checkbox"/> Admissão, eliminação e exclusão de sócio <input type="checkbox"/> Novos produtos
Outros órgãos sociais existentes na cooperativa	<input checked="" type="checkbox"/> Conselho técnico <input checked="" type="checkbox"/> Conselho de especialidades <input checked="" type="checkbox"/> Comitê Educativo <input type="checkbox"/> Medicina Preventiva <input checked="" type="checkbox"/> Outros	<input checked="" type="checkbox"/> Conselho técnico <input checked="" type="checkbox"/> Conselho de especialidades <input checked="" type="checkbox"/> Comitê Educativo <input type="checkbox"/> Medicina Preventiva <input checked="" type="checkbox"/> Outros
Renovação dos cargos diretivos (conselho)	<input type="checkbox"/> 1/3 <input type="checkbox"/> 2/3 <input type="checkbox"/> Total <input checked="" type="checkbox"/> Sem renovação <input type="checkbox"/> Outros	<input type="checkbox"/> 1/3 <input type="checkbox"/> 2/3 <input type="checkbox"/> Total <input checked="" type="checkbox"/> Sem renovação <input type="checkbox"/> Outros
Frequência do(s) instrumento(s) de prestação de contas	<input type="checkbox"/> Diário <input type="checkbox"/> Semanal <input type="checkbox"/> Quinzenal <input checked="" type="checkbox"/> Mensal <input type="checkbox"/> Outra	<input type="checkbox"/> Diário <input type="checkbox"/> Semanal <input type="checkbox"/> Quinzenal <input checked="" type="checkbox"/> Mensal <input type="checkbox"/> Outra

BALANÇO SOCIAL

3 - Indicadores de organização e gestão	2010	2009
Critério principal para admissão de novos(as) cooperados(as)	<input type="checkbox"/> Experiência <input type="checkbox"/> Idade <input checked="" type="checkbox"/> Parentesco <input type="checkbox"/> Conhecimento sobre cooperativismo <input checked="" type="checkbox"/> Critério Técnico <input type="checkbox"/> Participação na comunidade <input checked="" type="checkbox"/> Outro	<input type="checkbox"/> Experiência <input type="checkbox"/> Idade <input checked="" type="checkbox"/> Parentesco <input type="checkbox"/> Conhecimento sobre cooperativismo <input checked="" type="checkbox"/> Critério Técnico <input type="checkbox"/> Participação na comunidade <input checked="" type="checkbox"/> Outro
Critério principal para suspensão/exclusão de cooperados(as)	<input checked="" type="checkbox"/> Comportamento cooperativo <input type="checkbox"/> Outro	<input checked="" type="checkbox"/> Comportamento cooperativo <input type="checkbox"/> Outro
Espaços de representação do cooperativismo em que a cooperativa atua	<input type="checkbox"/> OCB <input type="checkbox"/> Anteag <input type="checkbox"/> ADS/CUT <input type="checkbox"/> Concrab/MST <input checked="" type="checkbox"/> OCEs <input checked="" type="checkbox"/> Federações / Centrais <input type="checkbox"/> Outro	<input type="checkbox"/> OCB <input type="checkbox"/> Anteag <input type="checkbox"/> ADS/CUT <input type="checkbox"/> Concrab/MST <input checked="" type="checkbox"/> OCEs <input checked="" type="checkbox"/> Federações / Centrais <input type="checkbox"/> Outro
Número de cooperados(as) sindicalizados(as) ou filiados à Associação Profissional	116	126
A cooperativa apóia a organização de outros empreendimentos de tipo cooperativo	<input type="checkbox"/> Sim, oferecendo assessoria <input type="checkbox"/> Sim, emprestando recursos materiais e/ou humanos <input type="checkbox"/> Não <input checked="" type="checkbox"/> Outros apoios	<input type="checkbox"/> Sim, oferecendo assessoria <input type="checkbox"/> Sim, emprestando recursos materiais e/ou humanos <input type="checkbox"/> Não <input checked="" type="checkbox"/> Outros apoios
Principais parceiras e apoios	<input type="checkbox"/> Sindicato <input checked="" type="checkbox"/> ONGs <input checked="" type="checkbox"/> Sescoop/OCB <input type="checkbox"/> Inst. Religiosa <input type="checkbox"/> Governo Federal <input type="checkbox"/> Estadual <input type="checkbox"/> Municipal <input checked="" type="checkbox"/> Outros	<input type="checkbox"/> Sindicato <input checked="" type="checkbox"/> ONGs <input checked="" type="checkbox"/> Sescoop/OCB <input type="checkbox"/> Inst. Religiosa <input type="checkbox"/> Governo Federal <input type="checkbox"/> Estadual <input type="checkbox"/> Municipal <input checked="" type="checkbox"/> Outros
Principal fonte de crédito	<input checked="" type="checkbox"/> Bancos / Financeiras <input type="checkbox"/> BNDES <input type="checkbox"/> Empregados <input type="checkbox"/> Rede credenciada <input type="checkbox"/> Governo <input type="checkbox"/> Intercâmbio <input type="checkbox"/> Unicred <input type="checkbox"/> Fornecedores diversos <input type="checkbox"/> Cooperados / Cooperativas (sócios) <input type="checkbox"/> Outros	<input checked="" type="checkbox"/> Bancos / Financeiras <input type="checkbox"/> BNDES <input type="checkbox"/> Empregados <input type="checkbox"/> Rede credenciada <input type="checkbox"/> Governo <input type="checkbox"/> Intercâmbio <input type="checkbox"/> Unicred <input type="checkbox"/> Fornecedores diversos <input type="checkbox"/> Cooperados / Cooperativas (sócios) <input type="checkbox"/> Outros
Número total de acidentes de trabalho	10	14

3 - Indicadores de organização e gestão	2010	2009
Existem medidas concretas em relação à saúde e segurança no ambiente de trabalho?	<input type="checkbox"/> Não <input checked="" type="checkbox"/> Sim, fornecendo equipamentos <input checked="" type="checkbox"/> Sim, realizando campanhas e capacitações <input checked="" type="checkbox"/> Organização de comissões <input type="checkbox"/> Outras	<input type="checkbox"/> Não <input checked="" type="checkbox"/> Sim, fornecendo equipamentos <input checked="" type="checkbox"/> Sim, realizando campanhas e capacitações <input checked="" type="checkbox"/> Organização de comissões <input type="checkbox"/> Outras
A participação de cooperados(as) no planejamento da cooperativa:	<input type="checkbox"/> Não ocorre <input checked="" type="checkbox"/> Ocorre em nível diretoria e conselhos <input type="checkbox"/> Ocorre em todos os níveis	<input type="checkbox"/> Não ocorre <input checked="" type="checkbox"/> Ocorre em nível diretoria e conselhos <input type="checkbox"/> Ocorre em todos os níveis
A cooperativa costuma ouvir os(as) cooperados(as) para solução de problemas e/ou na hora de buscar soluções?	<input type="checkbox"/> Não <input checked="" type="checkbox"/> Sim, sem data definida <input type="checkbox"/> Sim, periodicamente com data definida	<input type="checkbox"/> Não <input checked="" type="checkbox"/> Sim, sem data definida <input type="checkbox"/> Sim, periodicamente com data definida
A cooperativa estimula a educação básica, ensino médio e superior (supletivo ou regular) dos (as) trabalhadores (as)?	<input type="checkbox"/> Não <input checked="" type="checkbox"/> Sim, para todos (as) cooperados (as) <input checked="" type="checkbox"/> Sim, para todos (as) trabalhadores (as)	<input type="checkbox"/> Não <input checked="" type="checkbox"/> Sim, para todos (as) cooperados (as) <input checked="" type="checkbox"/> Sim, para todos (as) trabalhadores (as)

4 - Indicadores econômicos (em R\$)	2010	2009
Ingressos e receitas brutos	56.343.640,18	57.457.048,47
Ingressos Repassados	0,00	0,00
Receitas sobre aplicações financeiras em 31/12	69,15	0,39
Total das dívidas em 31/12	40.693.814,85	31.780.665,94
Patrimônio da cooperativa	45.177.247,27	44.854.045,25
Patrimônio de terceiros	0,00	0,00
Impostos e contribuições	2.586.510,88	42.981,92
Remuneração dos(as) cooperados(as) - não inclui benefícios	10.648.532,70	10.497.348,40
IR retido sobre produção cooperados	177.542,70	140.517,90
INSS retido sobre produção cooperados	118.525,47	158.425,76
Folha de pagamento/salário e encargos	5.587.141,35	4.354.492,93
Valor de capital para ingresso na cooperativa	40.000,00	40.000,00
Sobras ou perdas do exercício	2.412.215,01	271.774,65
Fundos	0,00	0,00

BALANÇO SOCIAL

5 - Indicadores sociais internos	2010		2009	
	Cooperados(as)	Empregados(as)	Cooperados(as)	Empregados(as)
Alimentação	0,00	1.023.093,07	0,00	777.301,53
Saúde	0,00	434.645,17	0,00	320.128,71
Transporte	0,00	82.528,92	0,00	48.436,60
Segurança no trabalho	0,00	10.526,07	0,00	6.084,44
Investimentos em cultura e/ou lazer	0,00	0,00	0,00	0,00
nº de beneficiários (as)				
Educação/alfabetização, ensino fundamental, médio ou superior	0,00	0,00	0,00	0,00
nº de beneficiários (as)				
Capacitação profissional	0,00	0,00	0,00	0,00
nº de beneficiários (as)				
Capacitação em gestão cooperativa	0,00	0,00	0,00	0,00
nº de beneficiários (as)				
Estagiários		0,00		0,00
nº estagiários em 31/12:				
nº de estagiários efetivados no período:				
Jovem aprendiz		0,00		0,00
nº aprendizes em 31/12:				
Creche ou auxílio creche	0,00	19.023,22	0,00	14.865,00
Ações ambientais relativas a produção /operação	0,00	0,00	0,00	0,00
Seguro de Vida	0,00	0,00	225.724,55	0,00
Previdência Privada	0,00	0,00	0,00	0,00
Participação nos resultados	0,00	25.335,54	0,00	18.768,86
Bonificações	0,00	10.995,88	0,00	3.640,43
Outros Cursos	0,00	0,00	0,00	0,00
Outros	0,00	0,00	0,00	0,00
Total de beneficiários	0	0	0	0
Total dos investimentos	0,00	1.606.147,87	225.724,55	1.189.225,57

6 - Indicadores sociais externos (investimentos na comunidade - em R\$)	2010	2009
Compras de outras cooperativas	0,00	0,00
Investimentos em programas e/ou projetos ambientais externos	6.000,00	0,00
Investimentos em Saúde	314.000,00	300.000,00
nº de pessoas beneficiadas:	16000	40000
nº de entidades beneficiadas: nº de entidades beneficiadas:		
Investimentos em programas de alimentação	0,00	0,00
nº de pessoas beneficiadas:		
nº de entidades beneficiadas:		
Investimentos em Educação / alfabetização	48.000,00	0,00
nº de pessoas beneficiadas:	200	
nº de entidades beneficiadas:	2	
Investimentos em capacitação profissional	8.000,00	6.750,00
nº de pessoas beneficiadas:	238	135
nº de entidades beneficiadas:		
Investimentos em Esportes	35.400,00	29.400,00
nº de pessoas beneficiadas:	1450	30
nº de entidades beneficiadas:	2	2
Investimentos em Cultura e/ou Lazer	8.400,00	6.000,00
nº de pessoas beneficiadas:	40	30
nº de entidades beneficiadas:	2	
Gastos com ações sociais/filantropia (financeiras, produtos e/ou serviços)/ajudas humanitárias	0,00	0,00
nº de pessoas beneficiadas:		
nº de entidades beneficiadas:		
Outros	0,00	0,00
Total de entidades beneficiadas	6	2
Total de beneficiários	17928	40195
Total dos investimentos	419.800,00	342.150,00

BALANÇO SOCIAL

7 - Outras informações	2010	2009
A previdência privada contempla:	<input type="checkbox"/> Direção <input type="checkbox"/> Cooperados <input type="checkbox"/> Direção e empregados <input type="checkbox"/> Empregados <input type="checkbox"/> Direção, cooperados e empregados	<input type="checkbox"/> Direção <input type="checkbox"/> Cooperados <input type="checkbox"/> Direção e empregados <input type="checkbox"/> Empregados <input type="checkbox"/> Direção, cooperados e empregados
A participação nas sobras ou resultados contempla:	<input type="checkbox"/> Direção <input checked="" type="checkbox"/> Cooperados <input type="checkbox"/> Cooperados e empregados <input checked="" type="checkbox"/> Empregados <input type="checkbox"/> Direção, cooperados e empregados	<input type="checkbox"/> Direção <input checked="" type="checkbox"/> Cooperados <input type="checkbox"/> Cooperados e empregados <input checked="" type="checkbox"/> Empregados <input type="checkbox"/> Direção, cooperados e empregados
Os projetos sociais e ambientais desenvolvidos pela cooperativa foram definidos por:	<input type="checkbox"/> Direção <input checked="" type="checkbox"/> Direção e Gerência <input type="checkbox"/> Todos os empregados	<input type="checkbox"/> Direção <input checked="" type="checkbox"/> Direção e Gerência <input type="checkbox"/> Todos os empregados
Os padrões de segurança e salubridade no ambiente de trabalho foram definidos por:	<input type="checkbox"/> Direção e Gerência <input checked="" type="checkbox"/> Todos + CIPA <input type="checkbox"/> Todos os empregados	<input type="checkbox"/> Direção e Gerência <input checked="" type="checkbox"/> Todos + CIPA <input type="checkbox"/> Todos os empregados
Quanto à liberdade sindical, ao direito de negociação coletiva e à representação interna dos empregados, a cooperativa:	<input checked="" type="checkbox"/> Não se envolve <input type="checkbox"/> Segue as normas da OIT <input type="checkbox"/> Incentiva e segue a OIT	<input checked="" type="checkbox"/> Não se envolve <input type="checkbox"/> Segue as normas da OIT <input type="checkbox"/> Incentiva e segue a OIT
Na seleção dos fornecedores, os mesmos padrões éticos e de responsabilidade social e ambiental adotados pela cooperativa:	<input type="checkbox"/> Não são considerados <input checked="" type="checkbox"/> São sugeridos <input type="checkbox"/> São exigidos	<input type="checkbox"/> Não são considerados <input checked="" type="checkbox"/> São sugeridos <input type="checkbox"/> São exigidos
Quanto à participação de empregados em programas de trabalho voluntário, a cooperativa:	<input type="checkbox"/> Não se envolve <input type="checkbox"/> Apóia <input checked="" type="checkbox"/> Organiza e incentiva	<input type="checkbox"/> Não se envolve <input type="checkbox"/> Apóia <input checked="" type="checkbox"/> Organiza e incentiva
Vendas a outras cooperativas:	5.513.627,44	5.382.080,19
Atendimento de Intercâmbio prestado por outras cooperativas:	3.293.095,04	2.456.417,42

7 - Outras informações	2010	2009
Número total de reclamações e críticas de consumidores:		
a) Na cooperativa	18717	21296
b) Na ANS	3	
c) No Procon	2	0
d) Na justiça	4	13
Número de reclamações e críticas solucionadas:		
a) Na cooperativa	18717	21283
b) Na ANS	3	
c) No Procon	2	0
c) Na justiça	4	4
Valor total de indenizações pagas no período por determinação de órgãos de defesa do consumidor e/ou justiça:	0,00	0,00
Número total de ações trabalhistas movidas por empregados:		
a) Processos julgados procedentes	4	1
b) Processos julgados improcedentes		
Valor total de indenizações trabalhistas pagas no período por determinação da justiça:	60.000,00	2.500,00
Valor adicionado a distribuir (em R\$) - Vide DVA:	25.576.513,28	19.532.024,99
Distribuição % do valor adicionado:		
a) Governo	15,35 %	6,14 %
b) Cooperados	41,63 %	54,90 %
c) Empregados/Diretores/Conselheiros	24,57 %	27,33 %
d) Remuneração de capitais de terceiros	7,38 %	8,48 %
e) Sociedade	1,64 %	1,75 %
f) Juros sobre capital próprio	0,00 %	0,00 %
g) Constituição de reservas e fundos	0,00 %	0,00 %
h) À disposição da AGO	9,43 %	1,39 %

BALANÇO SOCIAL

Demonstração do valor adicionado	2010	2009
(A) Geração da riqueza		
a) Ingressos e receitas	56.343.640,18	57.457.048,47
a1) Contraprestações emitidas líquidas	54.471.887,49	53.319.217,98
a2) Outros ingressos e receitas operacionais	1.871.752,69	4.137.830,49
a3) Provisão para créditos de liquidação duvidosa - Reversão/Constituição	0,00	0,00
b) Variação das provisões técnicas	0,00	204.998,36
b1) Provisão de remissão	0,00	0,00
b2) Outras	0,00	204.998,36
c) Receita líquida operacional	56.343.640,18	57.252.050,11
d) Eventos, dispêndios e despesas operacionais	29.993.877,31	32.790.012,17
d1) Eventos indenizáveis líquidos	29.103.988,96	31.872.055,75
d2) Variação da provisão para eventos ocorridos e não avisados	889.888,35	917.956,42
d3) Outros dispêndios / Despesas operacionais	0,00	0,00
e) Insumos adquiridos de terceiros	3.901.180,57	3.864.492,38
e1) Despesas de comercialização	0,00	0,00
e2) Variação das despesas de comercialização diferidas	0,00	0,00
e3) Despesas com serviços de terceiros	2.343.453,82	1.290.458,78
e4) Materiais, energia e outras despesas administrativas	431.640,84	510.679,54
e5) Provisão para contingências - administrativas	0,00	0,00
e6) Despesas Financeiras	35.916,95	163.254,12
e7) Despesas patrimoniais	0,00	0,00
e8) Perda / Recuperação de valores ativos	1.090.168,96	1.900.099,94
f) Valor adicionado bruto	22.448.582,30	20.597.545,56
g) Depreciação, Amortização	1.549.217,84	1.419.743,74
h) Valor adicionado líquido produzido pela entidade	20.899.364,46	19.177.801,82
i) Valor adicionado recebido / cedido em transferência	4.677.148,82	354.223,17
i1) Receitas financeiras	93.448,82	354.223,17
i2) Resultado de equivalência patrimonial	0,00	0,00
i3) Outras	4.583.700,00	0,00
(I) Valor adicionado total a distribuir (h + i)	25.576.513,28	19.532.024,99

Demonstração do valor adicionado	2010	2009
(B) Distribuição da riqueza		
a) Remuneração do trabalho	16.932.996,28	16.061.615,97
a1) Cooperados	10.648.532,70	10.723.072,95
a1.1) Produção (consultas e honorários)	10.648.532,70	10.497.348,40
a1.2) Benefícios	0,00	225.724,55
a2) Dirigentes, Conselheiros e Empregados	6.284.463,58	5.338.543,02
a2.1) Salários, 13º, Férias, etc.	5.223.456,31	4.035.105,91
a2.2) Benefícios	660.990,81	965.281,23
a2.3) F.G.T.S	363.685,04	319.387,02
a2.4) Bônus / Participação nos lucros e resultados	36.331,42	18.768,86
b) Remuneração do governo - Impostos/Taxas/Contribuições	3.924.792,32	1.200.047,05
b1) Federais	2.522.491,60	0,00
b1.1) Previdência Social	1.338.281,44	1.157.065,13
b2) Estaduais	13.394,28	0,00
b3) Municipais	50.625,00	42.981,92
c) Contribuições para a sociedade	419.800,00	342.150,00
d) Remuneração de capitais de terceiros	1.886.709,67	1.656.437,32
d1) Juros	0,00	0,00
d2) Aluguéis	1.886.709,67	1.656.437,32
d3) Outras (royalties, direitos autorais)	0,00	0,00
e) Remuneração de capitais próprios	2.412.215,01	271.774,65
e1) Juros sobre capital próprio	0,00	0,00
e2) Constituição de reservas e fundos	0,00	0,00
e3) Sobras / Perdas líquidas a disposição da AGO	2.412.215,01	271.774,65
(II) Total distribuído (a+b+c+d+e)	25.576.513,28	19.532.024,99

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
Renato Bizaco

Comunicação e Marketing

Rosa Guedes - Jornalista
Maura Padula – Relações Públicas
Blues Propaganda - Projeto Gráfico

Nota: A Diretoria Executiva da Unimed de Bragança Paulista agradece todos(as) os(as) médicos(as) 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 impresso em papel reciclado e teve tiragem de 1.000 exemplares. O mesmo relatório também está disponível no site: www.unimedbp.com.br.

Unimed 
Bragança Paulista

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

Unimed 
Bragança Paulista

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