

RELATÓRIO DE GESTÃO E SUSTENTABILIDADE 2 0 1 6

Unimed | 
Sorocaba



▪ DIRETORIA EXECUTIVA (2016-2020)

José Francisco Moron Morad
DIRETOR-PRESIDENTE

Paulo Hungaro Neto
DIRETOR VICE-PRESIDENTE

Miguel Villa Nova Soeiro Filho
DIRETOR SUPERINTENDENTE

Fernando Carvalho e Silva
DIRETOR DE ASSUNTOS MÉDICOS

José Augusto Rabello Júnior
DIRETOR DE MERCADO

▪ CONSELHO FISCAL (2016)

MEMBROS EFETIVOS

José Otávio Franco Minervino
Márcio Hideki Setogutti Nanamura
Mauricio Augusto Viceconti

MEMBROS SUPLENTES

Alex Tadeu Moraes
José Luiz Pimentel

▪ CONSELHO FISCAL (2017)

MEMBROS EFETIVOS

Agnes Clini Baptista
Alex Tadeu Moraes
Maurício Augusto Viceconti

MEMBROS SUPLENTES

Cristina Barroso Macedo Leme
Pericles Sidnei Salmazo
Pérsio Campos Correia Pinto

▪ CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO (GESTÃO 2016-2020)

Alberto Henrique de Oliveira Pereira
Celso José Eugênio Pinto
Chen Yao Huei
Fernando José Goes Ruiz
Godofredo Campos Borges
Hector Armando Archer Garcia
Ivo Augusto Gagliardi
Maria José de Souza
Mario Cesar Diegues
Sérgio Brandi

▪ CONSELHO TÉCNICO (GESTÃO 2016-2020)

Gisele Perroud Sampaio
Geraldo Santiago Hidalgo
Helio Kiyoshi Hasimoto
Hugo Hypólito
Marcos Antonio Haro Adad



05	42
06	43
08	48
10	57
14	62
15	63
16	71
17	79
23	80
24	81
27	82
29	84
30	87
32	93
33	96
37	98
38	101
40	108
41	130



Unimed
Sorocaba



SENHA

Unimed
Sorocaba

NESTE MOMENTO, A UNIMED SOROCABA APRESENTA SEU RELATÓRIO DE GESTÃO E SUSTENTABILIDADE NO MODELO GRI G4 OPÇÃO ABRANGENTE, REFERENTE AO PERÍODO DE 1º DE JANEIRO A 31 DE DEZEMBRO DE 2016. AQUI, SÃO CONTEMPLADAS TODAS AS UNIDADES DE NEGÓCIOS – A OPERADORA, O HOSPITAL, A FARMÁCIA COMERCIAL E A UNIDADE AVANÇADA ZONA NORTE, COM OS PRINCIPAIS RESULTADOS ECONÔMICOS E FINANCEIROS E POSICIONAMENTOS FRENTE A QUESTÕES SOCIAIS, AMBIENTAIS E MERCADOLÓGICAS. O NÚCLEO DE GESTÃO ESTRATÉGICA FOI O RESPONSÁVEL POR COLETAR AS INFORMAÇÕES E DESENVOLVER O CONTEÚDO DO RELATÓRIO SINTÉTICO (DISTRIBUÍDO IMPRESSO AOS COOPERADOS NA ASSEMBLEIA GERAL ORDINÁRIA) E DO ANALÍTICO. A APROVAÇÃO FINAL DESTES FICOU SOB A RESPONSABILIDADE DA DIRETORIA EXECUTIVA.

G4-1, G4-2, G4-EC8

Dois mil e dezesseis entrou com letras garrafais para a história brasileira. Infelizmente, não conquistou essa condição por bons motivos. Vivenciamos o segundo impeachment do período pós-redemocratização, uma das maiores turbulências políticas de todos os tempos, um dos piores descontroles das contas públicas de que se tem notícia e o auge – pelo menos, assim esperamos – da maior crise econômica que o país enfrentou nos últimos cem anos.

Na Unimed Sorocaba, atravessamos 2016 sem maiores sobressaltos. Tivemos, sim, grandes preocupações e amplas deliberações decorrentes de toda essa situação. Porém, não fizemos contingenciamento de mão de obra para cobrir prejuízos ou para manter a margem de lucro.

Não interrompemos investimentos em curso. Fizemos somente o replanejamento do cronograma das obras do nosso principal projeto: o Centro Assistencial e Administrativo, no Jardim Emília, próximo à Associação Bethel. Em contrapartida, mantivemos os investimentos em tecnologia hospitalar e da informação, bem como nas obras de reforma e readequação de diversos setores do Hospital.

Melhoramos substancialmente os processos assistenciais e administrativos. Investimos em treinamentos nos nossos quadros. Assim, conseguimos preservar as importantes certificações que já possuíamos. Inclusive, nosso Hospital se tornou o primeiro do Brasil a conquistar a ISO 14001, versão 2015. Agora, rumamos à mais desafiadora das certificações mundiais da nossa área, conferida pela Joint Commission International.

Também conservamos e ampliamos nossas políticas de sustentabilidade, tanto na esfera ambiental quanto social. Esta é uma conduta indelével desta Cooperativa, colocando-nos no mesmo patamar das organizações que a compreendem como política permanente de responsabilidade, em seu mais abrangente contexto.

Segundo os economistas, o Brasil viverá mais alguns anos de ajustes. Os cientistas políticos e sociais apostam em período igual de problemas, sendo que parte deles deverá ser bastante aguda. Porém, com o que nós, da Unimed Sorocaba, temos – isto é, nossos capitais humanos, éticos, morais, tecnológicos e financeiros, haveremos de continuar vencendo as dificuldades e incertezas externas com a convicção de que, internamente, estaremos preparados e não nos deixaremos abater um só instante sequer.

Um grande abraço,

JOSÉ FRANCISCO MORON MORAD
Presidente da Unimed Sorocaba





G4-13, G4-17, G4-18, G4-22, G4-23, G4-25, G4-27, G4-28, G4-29, G4-30, G4-31, G4-32, G4-33, G4-45, G4-48

Nas próximas páginas, a Unimed Sorocaba apresenta o seu Relatório de Gestão e Sustentabilidade referente ao período compreendido entre 1º de janeiro e 31 de dezembro de 2016.

A versão completa permite conhecer os resultados econômicos e financeiros da Cooperativa e seu posicionamento frente a questões sociais, ambientais e mercadológicas.

Este documento é anual e abrange todas as unidades de negócios, ou seja, a Operadora, o Hospital, a Farmácia Comercial e a Unidade Avançada Zona Norte. Em alguns momentos, são citadas parcerias com empresas e ONGs de Sorocaba.

Os indicadores relatados foram apurados e coletados em seus locais de origem por meio de sistemas informatizados e/ou planilhas eletrônicas. Em determinadas situações, além de demonstrar os resultados do ano de 2016, é apresentada uma série histórica, com base nos registros de quatro anos. A maioria dos dados informados

já é analisada periodicamente. Porém, alguns deles, necessários para a elaboração deste relatório, foram avaliados especificamente para esta produção.

O último Relatório de Gestão e Sustentabilidade foi publicado em julho de 2016 e referia-se ao ano de 2015, o qual foi realizado no modelo GRI G4, de acordo com a opção Abrangente. Para 2016, foi seguida a mesma forma de relato, porém, estabeleceu-se como meta realizar a publicação até maio de 2017.

O Núcleo de Gestão Estratégica é o responsável pela coleta das informações e pelo desenvolvimento do conteúdo do relatório, cuja aprovação final é dada pela Diretoria Executiva. Para envio de sugestões, esclarecimento de dúvidas e registro de críticas, existe um meio de comunicação exclusivo: o e-mail gestaoestrategica@unimedsorocaba.coop.br.

A Operadora optou por não realizar auditoria externa para os dados publicados neste relatório, tendo sido auditado o balanço social. Entretanto, os submeterá à análise da GRI para verificação do alinhamento do conteúdo aos padrões gerais do Sumário GRI G4-32 não implicando, contudo, na verificação da qualidade da informação.

A close-up photograph of a hand holding a large, yellow, oval-shaped pill between the thumb and index finger. The pill is translucent and has a bright reflection on its top surface. The background is a soft, out-of-focus grey.

ENGAJAMENTO DE **STAKEHOLDERS**

E ASPECTOS MATERIAIS IDENTIFICADOS

G4-18, G4-19, G4-20, G4-21, G4-24, G4-25,
G4-26, G4-27, G4-29, G4-30, G4-31, G4-32,
G4-33, G4-34, G4-37, G4-45, G4-48

▪ PARÂMETROS

O conteúdo deste relatório foi extraído das edições anteriores, de informações contidas nas peças de comunicação internas e externas da Unimed Sorocaba e, principalmente, do resultado das pesquisas feitas junto aos stakeholders, realizadas no período de 3 de outubro a 17 de novembro de 2016. Por se tratar de um relatório de gestão e sustentabilidade, foram abordadas questões ligadas ao desempenho global da organização no ano de 2016 e, ainda, os pontos materiais (temas relevantes) obtidos por meio dos levantamentos acima mencionados. Este processo de consulta aos stakeholders auxilia a alta gestão a identificar e gerir os impactos ambientais, sociais e econômicos, além de tornar evidentes as futuras ações.



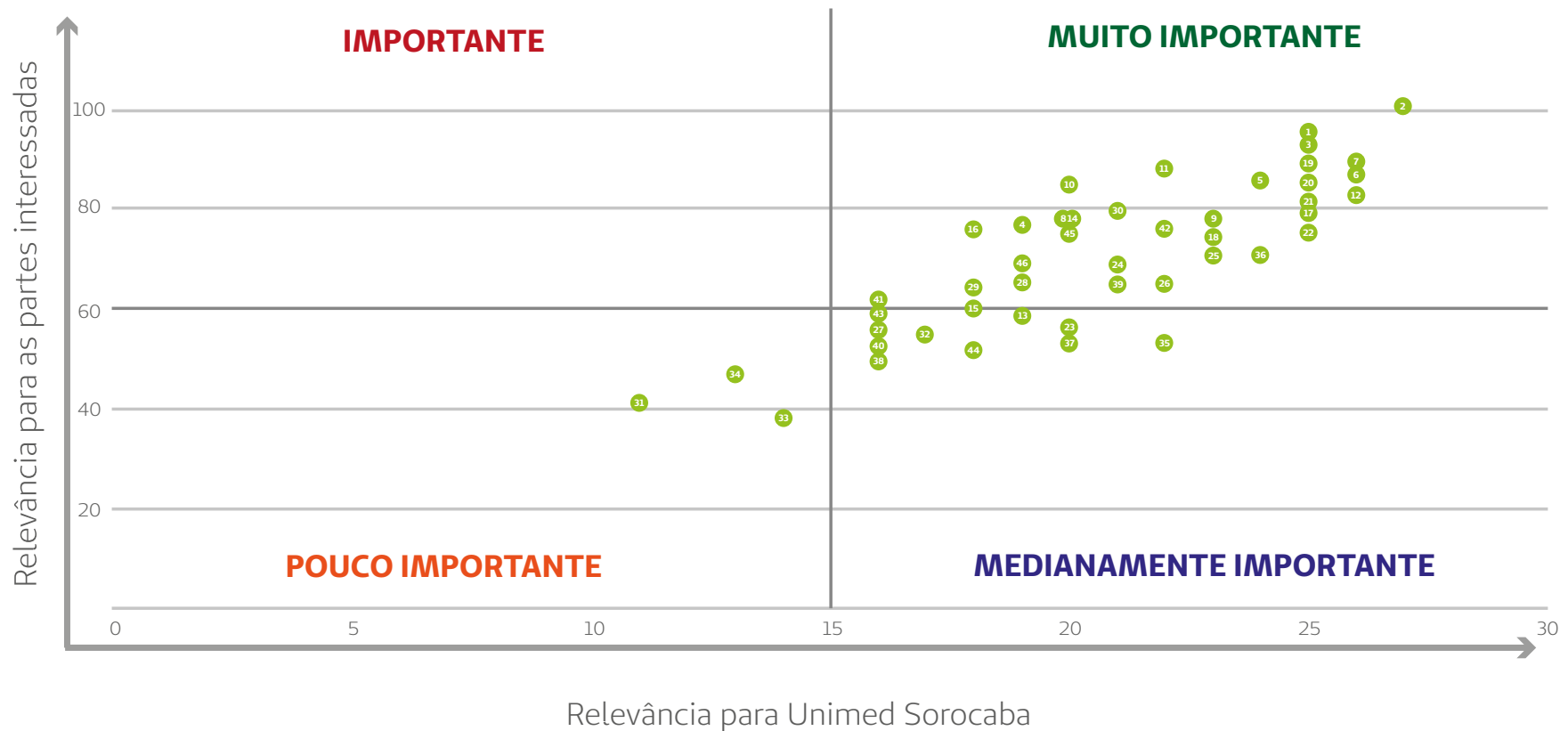
▪ ENGAJAMENTO

A pesquisa de engajamento foi realizada em 2016 e em duas fases: uma direcionada aos gestores da Unimed Sorocaba e outra, às demais partes interessadas. Na primeira etapa, a pesquisa ficou disponível de 3 a 20 de outubro. Já na segunda, de 19 de outubro a 17 de novembro. Os entrevistados deveriam opinar a respeito do grau de importância de cada questão, selecionando uma das seguintes alternativas: “sem importância”, “pouco importante”, “medianamente importante”, “importante” e “muito importante”. Foram 46 pontos abordados, todos de acordo com as diretrizes para relato do GRI G4.

Como resultado, 43 temas foram considerados materiais, ou seja, foram escolhidos para serem relatados. Trinta e cinco deles foram avaliados como “muito importantes” e oito, “medianamente importantes”, tanto para a Unimed Sorocaba quanto para seus públicos de interesse. Não houve apontamentos no grau “importante” e três categorias foram consideradas como “pouco importantes”.



MATRIZ DE MATERIALIDADE



PORCENTUAL DE PARTICIPAÇÃO DOS STAKEHOLDERS POR TIPO

- Cliente
- Colaborador
- Cooperado
- Sistema Unimed
- Prestador de Serv. de Saúde
- Fornecedor
- Comunidade do Entorno

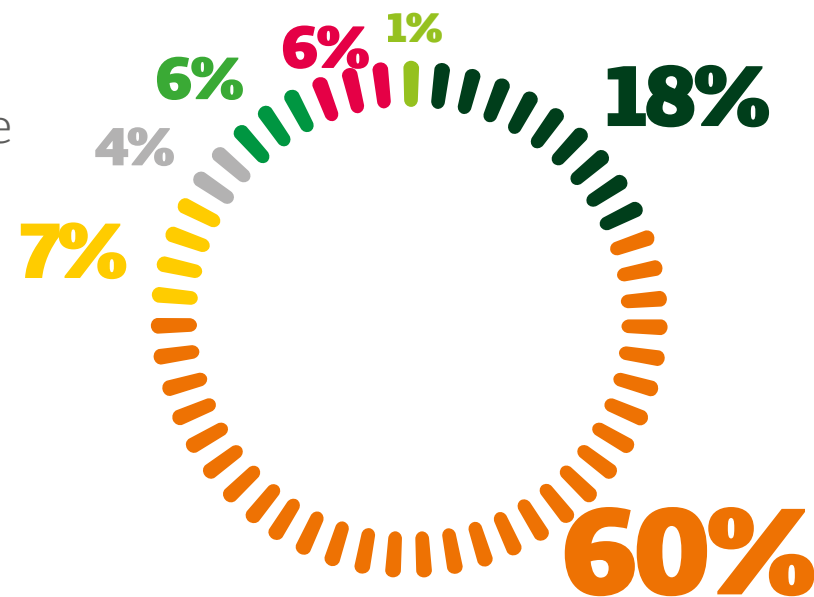


TABELA DE APRESENTAÇÃO DOS INDICADORES GRI POR ORDEM DE IMPORTÂNCIA

14

G4-19, G4-45

MUITO IMPORTANTE

QUESTÃO GRI*	DESCRIÇÃO
1	Desempenho econômico (como valor direto gerado e distribuído)
2	Presença no mercado
3	Impactos econômicos indiretos
4	Práticas de compra
5	Materiais (quantidade de materiais renováveis e não renováveis utilizados)
6	Energia
7	Água
8	Biodiversidade
9	Emissões
10	Efluentes e resíduos
11	Produtos e serviços
12	Conformidade legal (valor monetário de multas significativas e nº total de sanções não monetárias aplicadas em decorrência da não conformidade com leis e regulamentos ambientais)
13	Transportes
14	Geral (total de investimentos e gastos com proteção ambiental, discriminado por tipo)
15	Avaliação ambiental de fornecedores
16	Mecanismos de queixas e reclamações relacionadas a impactos ambientais
17	Emprego
18	Relações trabalhistas
19	Saúde e segurança do trabalho
20	Treinamento e educação
21	Diversidade e igualdade de oportunidades
22	Igualdade de remuneração entre mulheres e homens
24	Mecanismos de queixas e reclamações relacionadas a práticas trabalhistas
25	Investimentos
26	Não discriminação
28	Trabalho infantil
29	Trabalho forçado ou análogo ao escravo
30	Práticas de segurança
36	Combate à corrupção

QUESTÃO GRI* DESCRIÇÃO

39	Conformidade legal (valor monetário de multas significativas e número total de sanções não monetárias aplicadas em decorrência da não conformidade com leis e regulamentos)
41	Mecanismos de queixas e reclamações relacionadas a impactos na sociedade.
42	Saúde e segurança do cliente
43	Rotulagem de produtos e serviços
45	Privacidade do cliente
46	Conformidade legal (valor monetário de multas significativas por não conformidade com leis e regulamentos relativos ao fornecimento e uso de produtos e serviços)

MEDIANAMENTE IMPORTANTE

QUESTÃO GRI* DESCRIÇÃO

23	Avaliação de fornecedores em práticas trabalhistas
27	Liberdade de associação e negociação coletiva
32	Avaliação (impactos relacionados a Direitos Humanos)
35	Comunidades locais
37	Políticas públicas
38	Concorrência desleal
40	Avaliação de fornecedores em impactos na sociedade
44	Comunicações de Marketing

POUCO IMPORTANTE

QUESTÃO GRI* DESCRIÇÃO

31	Direitos dos povos indígenas e tradicionais
33	Avaliação de fornecedores em Direitos Humanos
34	Mecanismos de queixas e reclamações relacionadas a Direitos Humanos

G4-3, G4-4, G4-5, G4-6, G4-7, G4-8, G4-9

NOME DA EMPRESA	Unimed Sorocaba Cooperativa de Trabalho Médico
FUNDAÇÃO	4 de junho de 1971
LOCALIZAÇÃO	Sorocaba – SP – Brasil
ÁREA DE ABRANGÊNCIA	Araçoiaba da Serra, Boituva, Capela do Alto, Iperó, Mairinque, Piedade, Pilar do Sul, Porto Feliz, Salto de Pirapora, Sorocaba, Tapiraí e Votorantim, todos no estado de São Paulo.
NÚMERO DE CLIENTES PRÓPRIOS	81.203
NÚMERO MÉDIO MENSAL DE CLIENTES DE INTERCÂMBIO	72.651
PORCENTUAL DE NÚMERO DE CLIENTES PRÓPRIOS DE PLANOS COLETIVOS	87,37%
REDE PRÓPRIA	Hospital de alta complexidade, Pronto-Socorro, Centro de Diagnóstico por Imagem, Laboratório de Análises Clínicas, Hemodinâmica, Unidade de Quimioterapia Ambulatorial, Hemodiálise, Farmácia Comercial e Unidade de Atenção à Saúde.
REDE CREDENCIADA	88 prestadores de serviços de saúde contratados (9 laboratórios; 8 centros de diagnóstico; 11 hospitais e 60 clínicas, incluindo Fisioterapia, Psicologia, Fonoaudiologia, Nutrição etc.)
PRODUTOS ASSISTENCIAIS	Uniflex: Sem a coparticipação do beneficiário; Uniflex 25: Coparticipação em consultas e puericultura (25%); Uniflex 50: Coparticipação em consultas e puericultura (50%) e Uniflex Pleno: Coparticipação de 50% em consultas e puericultura e 30% em exames e 50 reais por internação no plano enfermária ou 100reais por internação no plano apartamento.
PRODUTOS ACESSÓRIOS	SOS Unimed – atendimento em casos de urgências e emergências médicas; Benefício Família – plano de remissão assistencial; Área Protegida – atendimento em casos de urgências e emergências médicas em estabelecimentos comerciais e/ou industriais; Seguro de Vida – garantia de indenizações em casos de óbito ou invalidez por acidente; Seguro Saúde – ampla cobertura, abrangência nacional e a maior rede referenciada do país; Unimed Odonto – plano odontológico com atendimento nacional e rol ampliado.
UNIDADES DE ATENDIMENTO	Sede Central – Avenida Juscelino Kubitschek de Oliveira, 736 Unidade de Intercâmbio – Rua Salvador Correa, 458 Unidade Comercial – Avenida Barão de Tatuí, 520 Unidade Recursos Humanos/Ouvidoria – Rua Riachuelo, 480 Unidade Administrativa da Capitão – Rua Capitão Nascimento Filho, 346 Farmácia comercial – Avenida Antônio Carlos Comitre, 580 Unidade Avançada Zona Norte – Plaza Shopping Itavuvu (Avenida Itavuvu, 2.182) Casa do Cooperado – Rua Salvador Correa, 485, anexa ao Espaço Viver Bem Espaço Viver Bem – Rua Salvador Correa, 485 Hospital Dr. Miguel Soeiro – Rua Antônia Dias Petri, 135

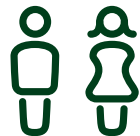
NOSSOS NÚMEROS EM 2016

G4-10



1.078

médicos
cooperados



81.203

clientes



22.392

mil internações
hospitalares/ano



3.136

milhões de exames
de SADT/ano



842.616

consultas eletivas



195.873

mil consultas em PS



▪ PRINCÍPIO DO COOPERATIVISMO

1º Adesão voluntária e livre

As cooperativas são organizações abertas à participação de todos.

2º Gestão democrática

Os cooperados votam nos objetivos e metas de trabalho em conjunto e elegem os representantes que administrarão a sociedade.

3º Participação econômica dos membros

Todos contribuem igualmente para a formação do capital da cooperativa e, se houver sobras, elas serão divididas entre os sócios.

4º Autonomia e independência

O funcionamento da cooperativa é controlado por seus sócios, que são os donos do negócio.

5º Educação, formação e informação

É objetivo permanente da cooperativa destinar ações e recursos para formar seus associados, capacitando-os para a prática cooperativista.

6º Intercooperação

Para o fortalecimento do cooperativismo, é importante que haja intercâmbio de informações, produtos e serviços entre as cooperativas, viabilizando o setor como atividade socioeconômica.

7º Interesse pela comunidade

As cooperativas trabalham para o desenvolvimento sustentável de suas comunidades, por meio da execução de programas socioculturais, realizados em parceria com o governo e outras entidades civis.



▪ IDENTIDADE ORGANIZACIONAL

Missão

Oferecer aos nossos clientes as melhores soluções em saúde; valorizar o trabalho médico e dos colaboradores, promovendo a sustentabilidade da Cooperativa;

Visão

Ser a maior e melhor operadora de planos de saúde da nossa região, reconhecida na comunidade e pelo sistema Unimed por sua excelência em gestão em saúde e no cuidar das pessoas.

Valores

EXCELÊNCIA
HUMANIZAÇÃO
INOVAÇÃO
SUSTENTABILIDADE
ÉTICA
COOPERATIVISMO



VALORES E PRINCÍPIOS

▪ POLÍTICA DE GESTÃO INTEGRADA

Compromissos de Sustentabilidade

- Fomentar a comunicação de conceitos e práticas socioambientais e valorizar as iniciativas voluntárias, visando à educação e ao envolvimento das pessoas, assim como à consciência da responsabilidade de cada cidadão para com a preservação do planeta.
- Monitorar os resultados dos projetos, buscando pela melhoria contínua da gestão socioambiental, assim como pelo alinhamento aos objetivos definidos no Planejamento Estratégico organizacional.
- Desenvolver projetos alinhados aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável e aos princípios do Pacto Global.
- Desenvolver projetos voltados à agenda Hospitais Verdes e Saudáveis.
- Respeitar a legislação atual, que proíbe o trabalho de crianças e adolescentes com menos de 16 anos – exceto na condição de aprendizes, que podem atuar a partir dos 14 anos.
- Desenvolver esforços para a redução, reutilização e reciclagem de materiais e recursos, tais como energia, água, produtos tóxicos e matérias-primas.
- Deve-se buscar, ainda, pela implantação de processos que garantam a destinação adequada dos resíduos.
- Desenvolver atividades visando à otimização dos processos e minimização do desperdício.
- Oferecer condições que não sejam prejudiciais ao desenvolvimento físico, psíquico, moral e social dos seus colaboradores.
- Participar ativamente dos projetos e ações desenvolvidas pelo Sistema Unimed, procurando contribuir com o desenvolvimento sustentável e fortalecimento da marca Unimed.
- Buscar parcerias com o poder público, organizações não governamentais e empresas privadas, com o intuito de promover a atuação socioambiental voltada às questões globais da sociedade

G4-15

▪ ADEÇÃO A CÓDIGOS VOLUNTÁRIOS

Objetivos de Desenvolvimento Sustentável

Em 2016, as Metas do Milênio passaram de oito para dezessete, sendo intituladas Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS). A Unimed

Sorocaba aderiu aos ODS e está em fase de definição sobre quais metas serão trabalhadas diretamente, por meio do desenvolvimento de projetos, ações e programas.



VALORES E PRINCÍPIOS

▪ PACTO GLOBAL

Trata-se de um compromisso estabelecido pela ONU e que advoga sobre dez princípios:

Princípios de Direitos Humanos

1. Respeitar e proteger os direitos humanos
 2. Impedir violações desses direitos
- Princípios de Direitos do Trabalho
3. Apoiar a liberdade de associação no trabalho
 4. Abolir o trabalho forçado
 5. Abolir o trabalho infantil
 6. Eliminar a discriminação no ambiente de trabalho

Princípios de Proteção Ambiental

7. Apoiar uma abordagem preventiva aos desafios ambientais
8. Promover a responsabilidade ambiental
9. Encorajar tecnologias que não agredem o meio ambiente

Princípio Contra a Corrupção

10. Combater a corrupção em todas as suas formas, inclusive a extorsão e propina

A agenda dos Hospitais Verdes Saudáveis

Trata-se de uma iniciativa baseada no comprometimento dos estabelecimentos de saúde com, no mínimo, dois dos dez objetivos inter-relacionados e integrados. A abordagem inclui as principais áreas de atuação para a melhoria do desempenho ambiental e maior sustentabilidade no setor da saúde. O Hospital Dr. Miguel Soeiro aderiu a essa rede nos objetivos de Energia Elétrica, Água, Resíduos e Liderança.





GOVERNANÇA
CORPORATIVA

GOVERNANÇA CORPORATIVA NA UNIMED SOROCABA

Pautada nos seus valores e princípios organizacionais, a Governança da Unimed Sorocaba tem como base a Constituição Unimed, o seu Estatuto Social e o Regimento Interno. Nesses documentos estão as determinações que envolvem a gestão da Cooperativa, como as competências e atribuições, questões éticas e de conflitos de interesse, entre outras igualmente relevantes. A Unimed Sorocaba atua de forma transparente e utiliza os seus meios de comunicação para difundir a sua governança. Entre eles, está o menu Governança Cooperativa, disponível em seu portal online, no qual é possível conhecer a identidade organizacional, área de abrangência, seus conceitos, sua estrutura organizacional, nome e currículo dos diretores e conselheiros, o Relatório de Gestão e Sustentabilidade, bem como o estatuto da Cooperativa.

▪ ESTRUTURA DA GOVERNANÇA

G4-34, G4-35, G4-36, G4-38, G4-39, G4-40, G4-41, G4-42, G4-43, G4-44, G4-45, G4-46, G4-47, G4-49, G4-50, G4-51, G4-52, G4-53

A estrutura da Governança está assim distribuída: Assembleia Geral, Conselho de Administração, Diretoria Executiva e Operadora de Plano de Saúde, seguida pelos recursos próprios e credenciados. O Conselho Fiscal exerce a fiscalização, sendo diretamente ligado à Assembleia. Já o Conselho Técnico é o órgão de apoio técnico às decisões do Conselho de Administração.

A Diretoria Executiva e o Conselho de Administração realizam, respectivamente, reuniões semanais e mensais. Nesses encontros,



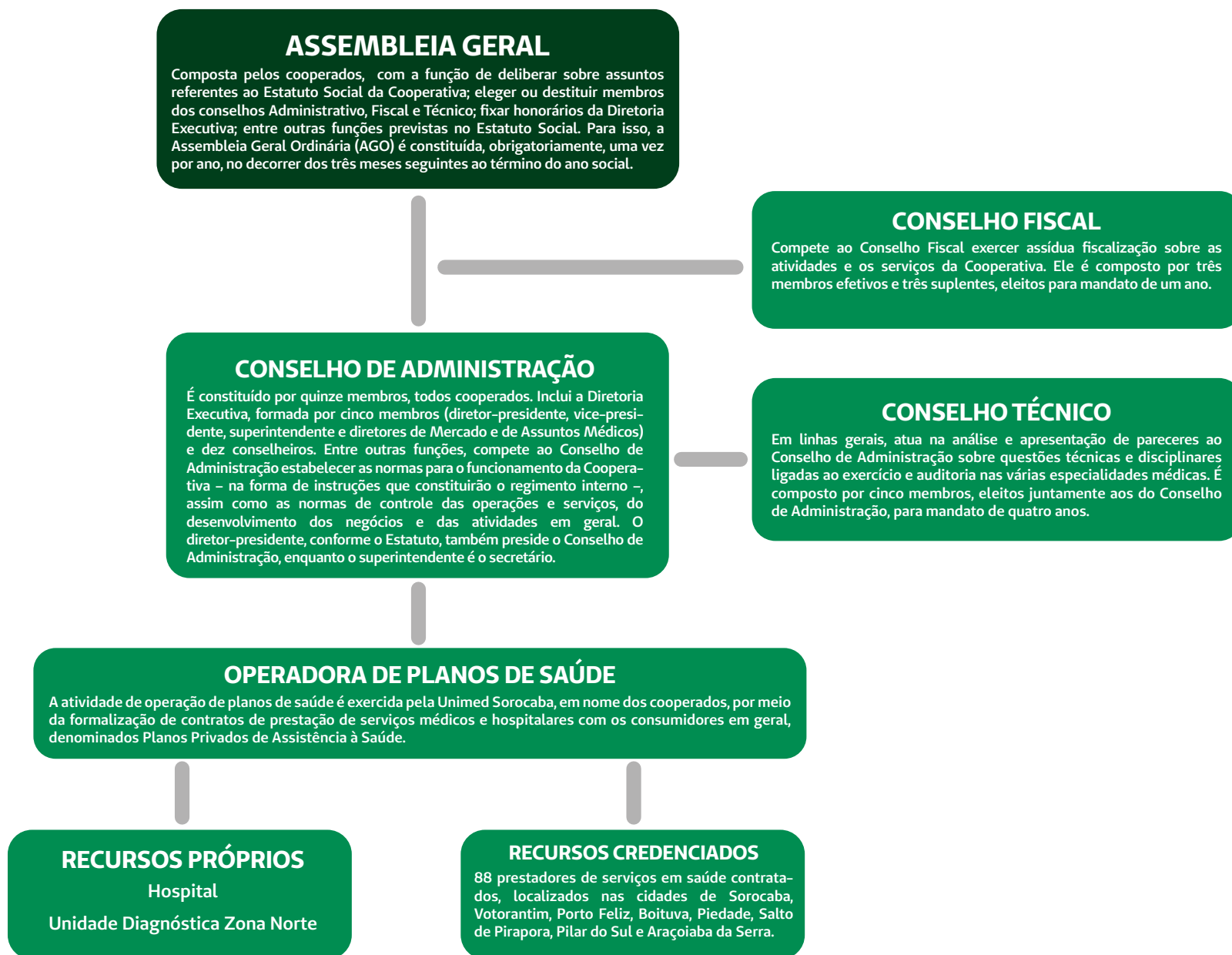
são tratados assuntos relativos ao desempenho econômico e socioambiental da organização; são deliberadas ações para correções e melhorias e são promovidas auto avaliações de desempenho da gestão como um todo. O processo para delegar tarefas ocorre individualmente, do diretor para o gerente, por meio de reuniões intersetoriais ou daquelas que discutem o Planejamento Estratégico. Uma gerência financeira cuida das questões econômicas, enquanto outra é dedicada aos assuntos de sustentabilidade de ordem ambiental e social. Ambas estão ligadas à Superintendência.

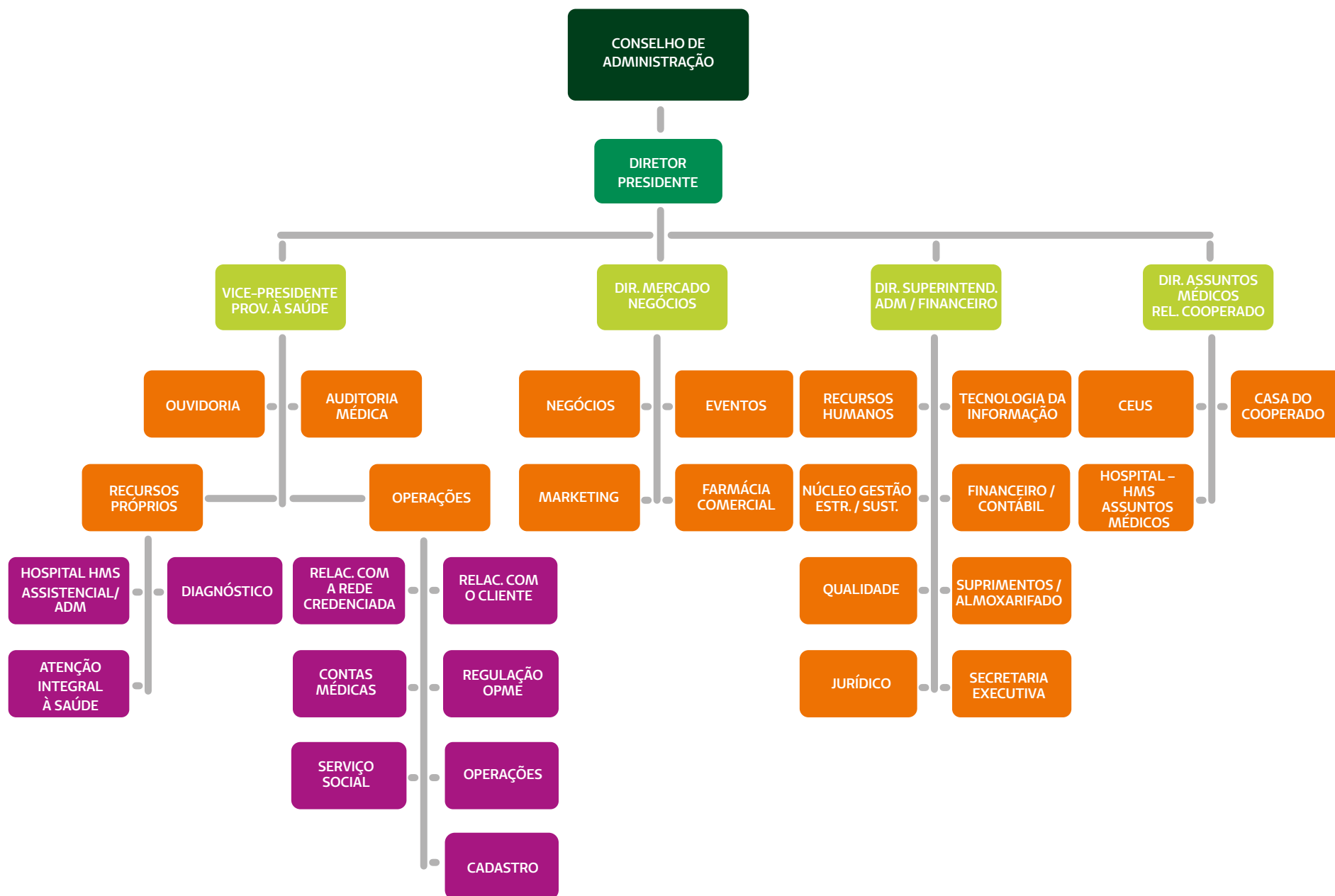
ESTRUTURA DA GOVERNANÇA

A figura a seguir apresenta a estrutura da Governança e suas funções.

24

G4-34





A UNIMED SOROCABA DISPÕE DE COMITÊS QUE AUXILIAM A GESTÃO NO DESENVOLVIMENTO DOS PROCESSOS DA ORGANIZAÇÃO.

▪ COMITÊS DE ESPECIALIDADES (CES)

O Regimento Interno dos Comitês de Especialidades foi revisado em 2016. Entre outras funções, estão a sugestão de ações para atividades inerentes à especialidade na Cooperativa e em seus recursos próprios; o auxílio aos Conselhos, propondo normatizações de atividades das especialidades; e o apoio à Auditoria, emitindo pareceres técnicos quando solicitados. A mudança no regimento e na forma de atuação do comitê proporcionou seu maior entrosamento com as diversas instâncias da Cooperativa.

O regimento pode ser acessado pelo Portal do Cooperado. No mesmo endereço, é possível comunicar-se diretamente com o coordenador do Comitê. Em 2016, houve nova eleição dos membros dos Comitês de Especialidade. Desta maneira, formaram-se dez comitês: Comitê de Cardiologia; Comitê de Cirurgia Plástica; Comitê de Dermatologia; Comitê de Ginecologia e Obstetrícia; Comitê de Neurologia; Comitê de Oftalmologia; Comitê de Ortopedia; Comitê de Otorrinolaringologia; Comitê de Pediatria; Comitê de Radiologia e Diagnóstico por Imagem.

Além destes, a Unimed Sorocaba mantém constituído o Comitê Estratégico da Operadora e do Hospital, o qual se reúne mensalmente para tratar de assuntos inerentes aos indicadores, metas e projetos do Planejamento Estratégico. Trata-se de uma iniciativa baseada no comprometimento dos estabelecimentos de saúde com, no mínimo, dois dos dez objetivos inter-relacionados e integrados.

A abordagem inclui as principais áreas de atuação para a melhoria do desempenho ambiental e maior sustentabilidade no setor da saúde. O Hospital Dr. Miguel Soeiro aderiu a essa rede nos objetivos de Energia Elétrica, Água, Resíduos e Liderança.



Como dono, o cooperado é membro da Assembleia, órgão maior da Governança, e ocupa cargos nos Conselhos, Diretoria Executiva e Coordenações Médicas e Comitês de Especialidades, assim como exerce função de auditor na Unimed Sorocaba.

No Planejamento Estratégico da Operadora, o cooperado está no topo da matriz estratégica, pois a Cooperativa existe para gerar trabalho ao médico. Desta maneira, todos os esforços são realizados neste sentido.

Em 2016, uma mudança no organograma da Operadora atribuiu mais uma responsabilidade à Diretoria de Assuntos Médicos: o corpo clínico do Hospital. Com a alteração, a Diretoria começou a participar ativamente das diversas comissões e comitês do Hospital e das reuniões semanais de alinhamentos. O objetivo é a melhoria dos processos com as diretorias Técnica, Clínica e Administrativa do Hospital.

▪ COMUNICAÇÃO COM O COOPERADO

A comunicação com o cooperado se dá por meio do jornal Em Dia com o Cooperado, publicado mensalmente na internet. O periódico traz, entre outras informações, dados quantitativos (como o número de usuários, de consultas mensais e de cooperados, atendimento em Pronto-Socorro e internações) e os resultados das vendas e da sinistralidade do Plano Cooperado.

Outro recurso é o Informativo do Cooperado, que apresenta, semanalmente, informações atualizadas sobre tudo o que ocorre na Unimed. Paralelamente, o Portal do Cooperado divulga dados sobre produção médica, programas

do Espaço Viver Bem, Guia Médico, entre outros.

Quanto aos novos cooperados, foi instituído o Processo de Integração, envolvendo diversas áreas internas. Nele, são abordados assuntos ligados ao cooperativismo, sustentabilidade ambiental e social, qualidade, serviços de atendimento ao cliente e ao cooperado e benefícios, por exemplo.

▪ CASA DO COOPERADO

Inaugurada em março de 2013, a Casa do Cooperado tem o intuito de atender especialmente às necessidades administrativas do cooperado. O espaço está à disposição para orientar acerca de assuntos que envolvam a Cooperativa.

A Casa do Cooperado também está capacitada para realizar atualizações cadastrais; receber adesões aos programas Área Protegida e Agendamento Online; agendar coletas de exames laboratoriais na Sede Central (agora, com horário ampliado – de segunda a sábado, das 6 às 11 horas); aprovar guias do Plano Cooperado e receber solicitações de credenciamento de procedimentos médicos, demandas de questionamentos da produção médica e benefícios aos cooperados. Em 2016, foi realizada uma média mensal de 1.067 atendimentos, avaliados com “Excelência” na pesquisa de satisfação.

▪ CENTRO DE ESTUDOS

O Centro de Estudos Unimed Sorocaba (Ceus) tem a finalidade de promover cursos, seminários, reuniões e eventos que contribuem para o aprimoramento cultural, educacional e profissional dos cooperados. Em 2016, este órgão realizou 74 eventos (entre palestras, workshops, simpósios, encontros e cursos de pós-graduação), com a participação de 522 cooperados.

▪ INVESTIMENTO NO CONHECIMENTO

Em 2016, a Unimed Sorocaba aderiu ao UpToDate, considerado um dos principais bancos de dados do mundo. O sistema contém informações criteriosas – todas baseadas em evidências – de 21 especialidades médicas, servindo como apoio às tomadas de decisões. Atualmente, a ferramenta é utilizada por mais de 29 mil instituições de diversos países. O direito ao seu uso pela Unimed Sorocaba foi formalizado no final de agosto. Trata-se de mais um valor que a Cooperativa agrega aos seus recursos assistenciais. Vários setores necessitam de literatura médica e do segmento da saúde para que o seu funcionamento seja ainda mais

atualizado e globalizado.

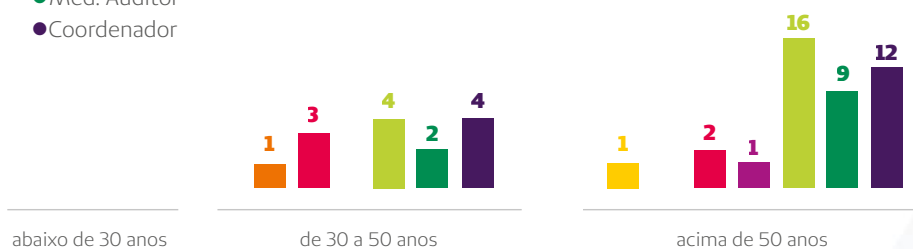
Na prática, o UpToDate contribui para que os médicos proporcionem um atendimento ainda melhor aos seus pacientes. Quem utiliza o recurso tem acesso direto a mais de 10 mil tópicos médicos, 27 mil gráficos, 9 mil recomendações conceituadas, além de referências completas com mais de 380 mil resumos do Medline e conteúdos atualizados constantemente. Um dos campos do UpToDate é denominado “Novidades” e oferece resumos das mais importantes informações adicionadas nas últimas semanas. O UpToDate também fornece calculadoras que ajudam a obter, de maneira extremamente rápida, dados numéricos precisos.

▪ INDICADORES DE GESTÃO

Os cooperados da Unimed Sorocaba exercem funções administrativas e de gestão. A seguir, serão demonstrados os dados estatísticos referentes ao desempenho destas atribuições.

FAIXA ETÁRIA DE COOPERADO EM FUNÇÕES ADMINISTRATIVAS

- Presidente
- V. Presidente
- Diretor
- V. Diretor
- Conselheiro
- Méd. Auditor
- Coordenador



PORCENTUAL DE COOPERADOS, HOMENS E MULHERES EM FUNÇÕES ADMINISTRATIVAS 2016

- homens
- mulheres



PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO ORGANIZACIONAL



O Planejamento Estratégico Organizacional foi elaborado em 2013 e entrou em vigor no início de 2014, com prazo de finalização para 2017.

Em 2016, foram concluídos três anos de trabalhos intensos. Neste ano, foram desenvolvidos e finalizados 16 projetos e foram atingidas 24 metas.

Naquele mesmo ano, na Operadora, observaram-se resultados ainda mais significativos nos objetivos estratégicos “Melhorar Resultados da Cooperativa” e “Aumentar a Satisfação do Cliente e do Cooperado”. No Hospital, o destaque foi para os objetivos “Melhorar Resultados”, “Satisfação do Cliente”, “Aprimorar Processos” e “Projetos e Sustentabilidade Ambiental”.

Muito do sucesso do planejamento 2014-2017 está relacionado à capacitação dos líderes. Em 2016, foi especialmente contratada a consultoria Lean Six Sigma/PMI para auxiliar na construção e desenvolvimento de 28 projetos que constavam no portfólio de projetos estratégicos.

Durante todo o ano, foi ministrado um curso de 40 horas para os líderes e foram oferecidas 380 horas de consultoria especializada em ferramentas de qualidade e gestão de projetos.

PROJETOS DESENVOLVIDOS DENTRO DO PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO 2014-2017

31

ABRIR NOVOS PONTOS DE SADT	CRIAR FACILIDADES POR MEIO DE APLICATIVOS MÓVEIS	INCREMENTAR OUTROS BENEFÍCIOS AOS COOPERADOS
AÇÕES PARA PROMOVER INCENTIVO PARA ENTRADA DE COOPERADOS	GESTÃO POR COMPETÊNCIA	SISTEMA INTEGRADO DE TI PARA GESTÃO DE PESSOAS
DESENVOLVER METODOLOGIA PARA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE E DO COOPERADO	IMPLANTAR A ISO 9001:2004 NA OPERADORA	REAVALIAR E ADEQUAR O REGIMENTO DO CORPO CLÍNICO DO HMS
IMPLANTAR AÇÕES PARA EVOLUIR NO SELO DE SUSTENTABILIDADE E GOVERNANÇA DA UNIMED BRASIL	MONITORAMENTO DE DOENTES CRÔNICOS – PROGRAMA TELESÁUDE	IMPLANTAÇÃO DE TIME DE PCR
MELHORAR A COMUNICAÇÃO COM O COOPERADO	DESENVOLVER AUTOATENDIMENTO NAS RECEPÇÕES/AGENDAMENTO ONLINE	CRIAÇÃO DE SEMI-INTENSIVA ADULTO
FORMAÇÃO DE GESTORES (ALINHAMENTO E LIDERANÇA SINÉRGICA)	DESENVOLVER CAMPANHAS SOBRE O USO ADEQUADO DA EMERGÊNCIA	APRIMORAR AÇÕES DE HOTELARIA
ADERIR, COMO FILIAL, AO INSTITUTO NACIONAL UNIMED	MUDAR A VERSÃO DA NORMA ISO 9001 DE 2004 PARA 2015	IMPLEMENTAR PROTOCOLO DE SEPSIS NA INSTITUIÇÃO
GRUPO DE ESTUDO DE ENERGIA ELÉTRICA	IMPLANTAR REQUISITOS DA RDC Nº 36 (AÇÕES PARA A SEGURANÇA DO PACIENTE)	ESTABELECE RDC 36
REMUNERAÇÃO VARIÁVEL NA EMERGÊNCIA	-	AÇÕES PARA REDUZIR A ESPERA NO ATENDIMENTO NO DIAGNÓSTICO POR IMAGEM
IMPLANTAR TIME DE RESPOSTA RÁPIDA NA UNIDADE DE INTERNAÇÃO	ABERTURA DA COLETA DO POSTO HMS AOS DOMINGOS	PADRONIZAÇÃO DE OPME – FASE ORTOPEDIA
REUSO DE ÁGUA	HOSPITAL SEM PAPEL (IMPLANTAÇÃO DO PRONTUÁRIO ELETRÔNICO PEP2)	CERTIFICAÇÃO ISO 14001:2004 NO HMS
IMPLANTAR SISTEMA DE ATENDIMENTO LEGAL PARA A ÁREA DO NEGÓCIO (HOSPITAL)	PLANO DIRETOR DE TECNOLOGIA MÉDICA	REDUZIR TEMPO DE ESPERA – PORTAL DE LAUDOS DE IMAGEM E LABORATÓRIO
CONSULTA DE ENFERMAGEM PÓS-ALTA NA UTI NEONATAL	AÇÕES PARA MELHORAR A SATISFAÇÃO DO CLIENTE NO DIAGNÓSTICO POR IMAGEM	PROGRAMA AMBIENTAL PARA A MELHORIA DA SEGREGAÇÃO E DIMINUIÇÃO DA GERAÇÃO DE RESÍDUOS
MUDAR A VERSÃO DA NORMA ISO 14001 DA 2004 PARA 2015		

OUTROS PROJETOS ESTRATÉGICOS – NUM TOTAL DE 40 – ESTÃO EM ANDAMENTO E DEVEM SER CONCLUÍDOS EM 2017. ENTRE ELES, PODEM-SE DESTACAR:

▪ PRONTUÁRIO ELETRÔNICO

A Unimed Sorocaba está em fase de implantação do prontuário eletrônico. Extremamente complexo em termos de operacionalidade, o recurso permitirá ao médico ter acesso aos registros do paciente em seu próprio consultório – inclusive, a laudos e registros das consultas feitas por outros colegas, clínicas e rede credenciada. Trata-se de uma ferramenta totalmente diferente do Prontuário Eletrônico do Paciente (PEP 2) utilizado no Hospital. O sistema oferecerá maior facilidade na obtenção de dados e, ainda, deverá reduzir os gastos desnecessários com a repetição de exames, por exemplo. A implantação será feita em etapas e está prevista para o final de 2017.

▪ CERTIFICAÇÃO HIMSS

A HIMSS (Health Information and Management Systems Society) é uma certificação internacional com foco na segurança do paciente. Envolve o suporte da Tecnologia da Informação e abrange requisitos relacionados ao apoio à decisão clínica e a erros cometidos nos processos de prescrição, dispensação e administração de medicamentos. A meta é que, até maio, o Hospital seja certificado no HIMSS Nível 6.

▪ CERTIFICAÇÃO PADI

A Unimed Sorocaba iniciou os trabalhos para receber a Acreditação PADI (Programa de Acreditação em Diagnóstico por Imagem). O processo é conduzido pelo CBR (Colégio Brasileiro de Radiologia) que é reconhecido pela Agência Nacional de Saúde Suplementar. A meta é que a visita do órgão acreditador ocorra até meados de 2017. O objetivo principal da norma PADI é a qualificação dos serviços de diagnósticos públicos ou privados, por meio de avaliações criteriosas e imparciais do seu cumprimento de requisitos mínimos de qualidade, segurança e sustentabilidade.

▪ CERTIFICAÇÃO RN277

A Resolução Normativa 277 é uma norma da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). O objetivo é aumentar a qualidade da prestação dos serviços. Para isso, critérios de avaliação possibilitam a identificação e solução de problemas por parte das operadoras de planos de saúde, com mais consistência, segurança e agilidade. Quanto maior a eficiência da operadora – tanto em aspectos de gestão quanto no atendimento e na satisfação dos consumidores –, melhor poderá ser percebida a qualidade dos serviços prestados. As ações para acreditação estão em fase final de implantação e estima-se que a visita de certificação ocorrerá em meados de 2017.

G4-14

O sistema de Gestão da Qualidade e Riscos da Unimed Sorocaba tem como escopo a gestão, a estrutura, os processos relacionados à assistência à saúde, o colaborador e o paciente no Hospital, na Operadora, na Farmácia e na Unidade Diagnóstica. A metodologia atualmente utilizada é baseada na NBR ISO 31000 – norma internacional com diretrizes para realizar a gestão de risco nas organizações – e vem sendo aperfeiçoada ano após ano, com um programa consistente de identificação, prevenção e tratamento.

Em 2016, houve a integração dos sistemas de gestão de riscos e monitoramento de eventos adversos, tornando a avaliação de riscos mais dinâmica. Além disso, o fluxo de trabalho foi estendido com a entrada de eventos adversos, identificados pela comissão de óbito. Desta maneira, foi estabelecido um trabalho conjunto e a gestão de riscos foi aperfeiçoada ainda mais.

Deve-se destacar a notificação das Circunstâncias de Riscos. Hoje, os colaboradores são incentivados e estão capacitados para notificar as ocorrências nas quais a ausência de uma ação preventiva tem o potencial de provocar eventos adversos. Isso fortalece a mentalidade de riscos e é mais um ponto importante para a identificação de novos riscos e, conseqüentemente, a implementação de medidas de controle.

Ampliou-se o escopo do sistema de monitoramento e gestão das legislações SOGI no Hospital. Atualmente, é possível contar com a parte de qualidade, ambiental e saúde e segurança ocupacional. A taxa de atendimento supera 94%.

Os serviços e processos da Unimed Sorocaba passam por avaliações externas periódicas, a fim de ter sua qualidade verificada por organismos idôneos e independentes.



G4-16

Unimed do Brasil

Participação em eventos (convenções, fóruns e seminários), Câmara Arbitral e subcomitês de hospitais, enfermagem, atendimento domiciliar, pronto-atendimento e diagnóstico;

Fesp (Federação das Unimeds do Estado de São Paulo)

Participação no Conselho de Presidentes, assembleias e simpósios;

CNU (Central Nacional Unimed)

Participação nos Conselhos de Administração, Técnico e Operacional e assembleias;

Unimed Sudeste Paulista Federação Intrafederativa

Participação no Conselho de Presidentes e assembleias;

Unimed Participações

Participação nas assembleias;

Unimed Cooperativa Central de Bens e Serviços

Participação no Conselho de Administração e assembleias.



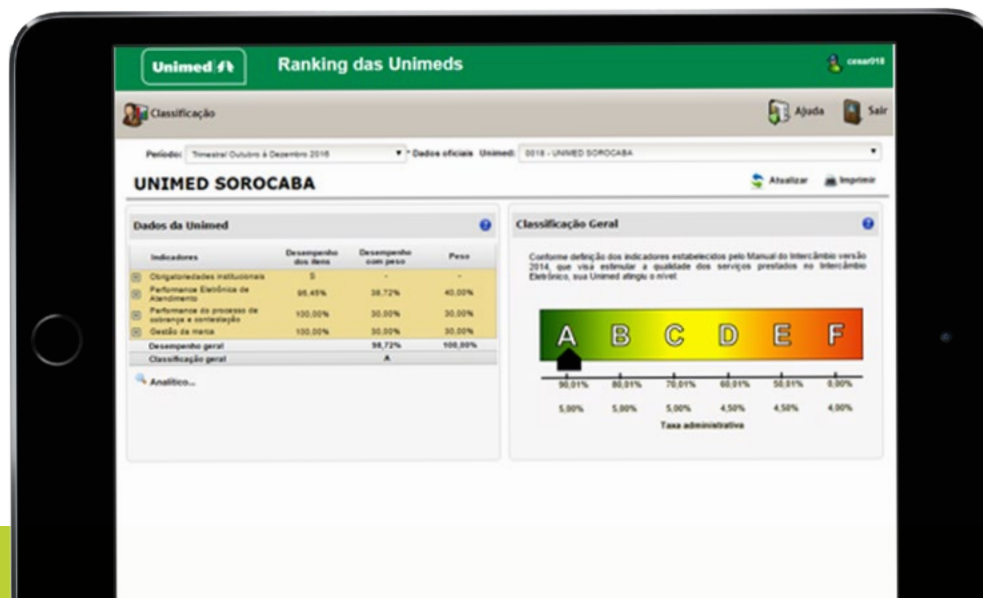
Trata-se de um aplicativo desenvolvido pela Unimed Brasil com a finalidade de acompanhar o desempenho das singulares na operação do intercâmbio.

Pontos avaliados:

- Qualidade do cartão magnético;
- Cobertura de captura para a transação eletrônica;
- Índice de disponibilidade da ferramenta autorizadora;
- Tempo de resposta diante de uma solicitação de outra singular;
- Uso da versão atualizada do PTU e de outros softwares obrigatórios.

Por meio das áreas de Operações, Intercâmbio e TI, a Unimed Sorocaba está sempre em busca de atender aos parâmetros definidos pela Unimed do Brasil, com elevado grau de qualidade e operacionalidade no Intercâmbio.

Em 2016, a Cooperativa manteve-se em patamares elevados, finalizando o ano com classificação A, considerada máxima.



O Hospital Dr. Miguel Soeiro (HMS) participa ativamente, por meio de seus gestores e diretores, das reuniões dos subcomitês promovidas pela Unimed do Brasil. Os encontros têm como objetivo discutir as melhores práticas de gestão no Sistema Unimed. Neste contexto, destaca-se o G10 – grupo de hospitais próprios e acreditados do Sistema Unimed –, que aborda os indicadores de custo, como desempenho econômico, eficiência

operacional e produtividade dos colaboradores. Isso proporciona um ambiente rico em troca de conhecimento e melhores práticas. Além disso, o HMS faz parte do Subcomitê de Hospitais, Enfermagem e Pronto-Atendimento.

Na Operadora, há a participação do Grupo Permanente de Atendimento (GPA), do Sistema Unimed e dos Comitês de Mercado, de Diagnóstico e de Atendimento Domiciliar.



CADEIA DE FORNECEDORES DA ORGANIZAÇÃO

G4-12, G4-EN32, G4-EN33, G4-HR1, G4-HR5

A Unimed Sorocaba conta com uma área de suprimentos responsável pela compra de materiais e serviços para a Operadora e demais recursos próprios. Toda a cadeia de suprimentos trabalha para garantir a qualidade final dos serviços prestados aos clientes internos e externos. Em 2016, cerca de 600 fornecedores foram cadastrados e atualizados no Portal de Fornecedores. Nele, há mais de 30 documentos diferentes, de acordo com o ramo de atividade do fornecedor, para atender a todas as certificações relacionadas ao Hospital, Farmácia e Operadora.

O processo de qualificação e avaliação dos fornecedores inclui documentação, avaliação na entrega do produto/serviço e visita técnica. O controle dessa documentação é feito periodicamente, visando sempre manter os documentos atualizados, e tem como base a legislação vigente no país e normas internacionais (como ISO 9001, ISO 14001 e ONA – Nível 3).

Em 2016, foram realizadas visitas técnicas, junto à equipe de áreas técnicas (Engenharia, Farmácia, Nutrição e Enfermagem), com as principais empresas fornecedoras de produtos e serviços. Além da análise técnica, essas visitas permitem a troca de experiências entre fornecedor e cliente, fortalecendo a parceria. Na gestão de contratos, o ano de 2016 se encerrou com 264 contratos vigentes. O índice de satisfação do cliente interno com o fornecedor contratado fechou em 87%, havendo 34 contratos com sugestões de melhorias de atendimento e performance. Estes serão tratados no primeiro trimestre de 2017, de forma pontual, com cada fornecedor e gestor da área envolvida no processo. Todos os contratos são analisados pelo Setor Jurídico por meio do sistema MV. Eles contemplam cláusulas de responsabilidade socioambiental, assegurando o comprometimento do fornecedor contratado em relação ao meio ambiente e às legislações fiscal, trabalhista e de segurança.

A avaliação de contratos é feita semestralmente pelo gestor que recebe o serviço, por meio de um formulário, no qual pontuam-se os seguintes itens que devem ser analisados: Qualidade dos Serviços/Produtos; Documentação; Atendimento/Execução e Condição Comercial. Caso a pontuação não seja satisfatória, o contrato é revisto com o gestor da área e os apontamentos são informados ao fornecedor para providências.

Em 2016, com a mudança do cenário econômico no país, o setor de Suprimentos buscou alternativas para que o impacto de frequentes reajustes fosse minimizado. Para alguns produtos, foram desenvolvidos novos fornecedores. O resultado foi uma economia de até 40% em relação ao fornecedor anterior – evidentemente, sem alterar a qualidade dos produtos e serviços adquiridos. Durante este processo, também foram renegociados alguns contratos já vigentes na instituição, com uma diminuição de até 50% dos custos atuais.

Para 2017, o processo de renegociação e busca por novas alternativas de fornecedores e produtos continuará, para melhor atender à instituição e manter a sustentabilidade da empresa.

Com relação ao estudo sobre impactos ambientais significativos (sejam eles reais ou potenciais) da cadeia de fornecedores na sociedade, a Unimed Sorocaba implementou a análise do ciclo de vida, por meio do seu Hospital. Nesse estudo, foram contemplados fornecedores com maior potencial de impacto ambiental. A partir desta nova metodologia, foi possível adotar métodos mais rigorosos de controle e monitoramento. No que tange as questões relacionadas ao trabalho infantil, não foram identificadas operações ou fornecedores com risco para este tipo de ocorrência.

Em 2016, aproximadamente, R\$ 1 milhão foi investido em Tecnologia da Informação, buscando melhorar processos, diminuir e controlar riscos e aumentar a satisfação dos cooperados, sempre visando à sustentabilidade da instituição, melhoria da qualidade e diminuição de

custos administrativos e assistenciais.

Os investimentos foram direcionados para desenvolvimento interno e parcerias com fornecedores de sistemas e equipamentos.

SISTEMAS DE TERCEIROS

AGENDAMENTO ONLINE DE CONSULTAS EM CONSULTÓRIO – SUPORTE INFORMÁTICA;

PRONTUÁRIO ELETRÔNICO DO PACIENTE EM CONSULTÓRIO – EMED;

SAÚDE OCUPACIONAL UNIMED (SOU) – INICIADO – UNIMED DO BRASIL;

NOVA SOLUÇÃO DE PLANO DE SAÚDE – INICIADO – MV SOUL;

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE – KENTECH;

AUTOATENDIMENTO DAS RECEPÇÕES – KENTECH;

CLASSIFICAÇÕES DE DIAGNÓSTICO E INTERVENÇÃO DE ENFERMAGEM – NANDA;

AUDITORIA DO PROTOCOLO MANCHESTER;

CERTIFICAÇÃO DIGITAL DE DOCUMENTOS ASSISTENCIAIS.

DESENVOLVIMENTO INTERNO

NO PORTAL DA UNIMED SOROCABA:

Área restrita ao cooperado para atualização e upload de documentos;
Recuperação de usuário e senha de exames para clientes;
Desenvolvimento do programa de acompanhamento de proteção radiológica para os clientes.

NO PORTAL DO COOPERADO:

Desenvolvimento e implantação do novo Portal do Cooperado;
Implantação do saldo integralizado do capital social do cooperado.

NO PORTAL DA SECRETÁRIA:

Desenvolvimento e implantação do novo Portal da Secretária;
Inclusão do serviço de senha de contingência para o autorizador online.

NA INTRANET:

Controle de malotes – rastreabilidade;
Controle de investimentos em marketing.

SISTEMAS:

Agendamento do Centro Cirúrgico para os cooperados cirurgiões;
Sistema de gestão de celulares corporativos e de cooperados;
Painel da Emergência, tempo de espera e agendamento em consultório;
Unificação das recepções;
Sinalização na Emergência dos pacientes para reavaliação.

AÇÕES DE INFRAESTRUTURA

Atualização de tecnologias de segurança, como firewall, antivírus e AntiSpam.

Implementada a infraestrutura de armazenamento (storages) para compor a base de dados do novo sistema de planos de saúde, com disponibilidade aumentada, devido a um sistema de redundância de discos e discos mais rápidos;

Adquirido link de redundância e maior velocidade entre as unidades Sede e Hospital, promovendo melhor fluxo de integrações e disponibilidade de serviços entre as duas unidades;

Implantado o sistema “Sem Parar” no estacionamento do Hospital;

Redimensionadas todas as áreas de cobertura de WiFi no Hospital, melhorando o sinal disponível para os cooperados e clientes;

Readequado o Portal de Exames para clientes e cooperados, para melhorar o desempenho do sistema e disponibilidade.



A Unimed Sorocaba dispõe do Departamento Jurídico, setor responsável por acompanhar, analisar e controlar as regulamentações estabelecidas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). Em 2016, 25 novas resoluções normativas foram publicadas. O Departamento Jurídico tem a função de fazer a gestão e garantir a aplicação de tais regulamentações. Periodicamente, os gestores recebem informativos via e-mail sobre as novas publicações da ANS e o hyperlink para conferir a resolução na íntegra.

Além de cumprir as determinações da ANS, a Unimed Sorocaba desempenha papel proativo quanto às legislações vigentes no país. As lideranças das áreas estão orientadas e capacitadas neste sentido e a alta gestão está constantemente atualizada sobre as novas demandas. Com isso, é possível traçar os planos de ação, objetivando sua execução.

Em 2016, foi realizada a integração do software de atendimento ambiental alinhado às leis específicas da área hospitalar, bem como foi complementado com o módulo do sistema para Saúde e Segurança do Trabalho.

A Unimed Sorocaba mantém também parcerias com o governo Federal, por meio do SUS – Serviço Único de Saúde, para a realização de transplantes de órgãos, com o Estado, dentro do programa Adote uma Escola e com o município, no programa Adote uma Praça.

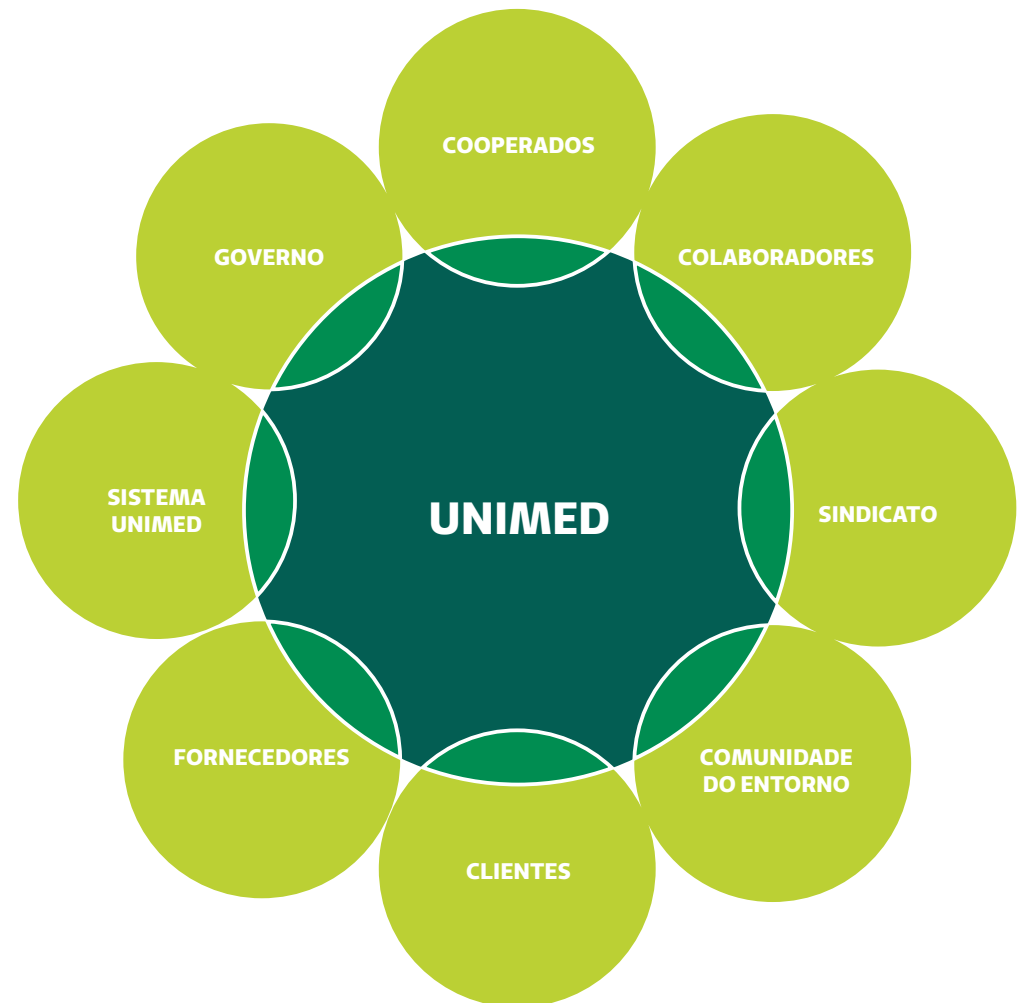
G4-37, G4-57, G4-58

A Unimed Sorocaba busca relacionar-se com os públicos correlatos, de acordo com seus valores e compromissos éticos. Neste contexto, mapeou as suas partes interessadas e desenvolveu metodologias para análise de seus requisitos e vias de monitoramento. Estes instrumentos foram criados com o objetivo de facilitar a identificação e relacionamento com os envolvidos em toda a cadeia.

Alguns canais de comunicação:

- Site do Cooperado;
- Casa do Cooperado;
- Portal da Unimed;
- Ouvidoria Cliente/Cooperado;
- SAC;
- Comitê do Código de Conduta Colaboradores;
- Sistema de Registros de Ocorrências Internas para colaboradores e cooperados;
- Pesquisa de Satisfação do Cliente.

Mapeamento das partes interessadas:





CLIENTES

G4-DMA | ASPECTOS MATERIAIS: SAÚDE E SEGURANÇA DO CLIENTE, ROTULAGEM DE PRODUTOS E SERVIÇOS, PRIVACIDADE DO CLIENTE, AVALIAÇÃO.

O cliente da Unimed Sorocaba dispõe de uma rede própria, com Hospital de alta complexidade; Centro de Diagnóstico; Farmácia Comercial, para a aquisição de seus medicamentos; e uma Unidade de Atenção à Saúde, denominada Espaço Viver Bem.

▪ ESTRUTURA

Inaugurado em janeiro de 1996, o Hospital está localizado num terreno de 67 mil metros quadrados, no Jardim São Paulo, e possui uma arquitetura moderna e funcional. Reúne 209 leitos e as seguintes áreas:

- Centro Cirúrgico, com salas equipadas para procedimentos de pequeno, médio e grande porte;
- Centro Obstétrico com monitoração fetal e unidades para atendimento imediato e reanimação dos recém-nascidos;
- Centro de Transplantes para todos os procedimentos necessários;
- Day Clinic para procedimentos cirúrgicos e endoscópicos de curta permanência;
- Centro de Hemodinâmica com a mais alta tecnologia em automação;
- Hotelaria hospitalar, com ainda mais conforto e segurança em internações;
- Laboratório com os setores de Microbiologia, Imunologia, Endocrinologia, Hematologia, Bioquímica, Urina e Urgência;
- Setor de Emergência para atendimentos a adultos e crianças, com salas para curativos, gessos e outros recursos;
- Unidade de internação, com apartamentos individuais e enfermarias;
- UTI Adulto e Pediátrica, com leitos de isolamento e sala de espera exclusiva.

Diretoria do Hospital Dr. Miguel Soeiro

Hierarquicamente, a diretoria do Hospital está ligada à Diretoria Executiva da Cooperativa. É constituída por um diretor administrativo, um diretor e um vice-diretor clínicos, diretor técnico – todos médicos cooperados, exceto pelo diretor administrativo. O diretor e o vice-diretor clínicos são eleitos pelos membros efetivos do corpo clínico do Hospital, com mandato de dois anos.

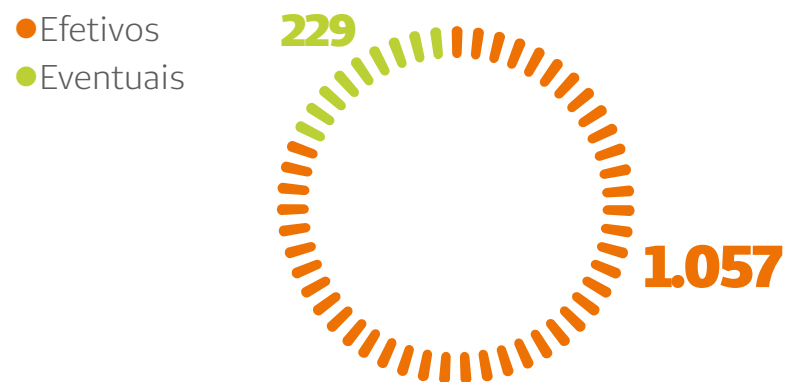
Sistemática da gestão organizacional

- Reunião mensal da Diretoria Executiva e Diretoria do Hospital;
- Reunião mensal dos coordenadores médicos;
- Reunião quinzenal com gerentes;
- Reunião de análise crítica;
- Comitê Planejamento Estratégico HMS;
- Comissão de Obras;
- Auditoria interna periódica;
- Auditoria externa anual;
- Reunião trimestral de Representantes de Especialidades.

Referencial externo

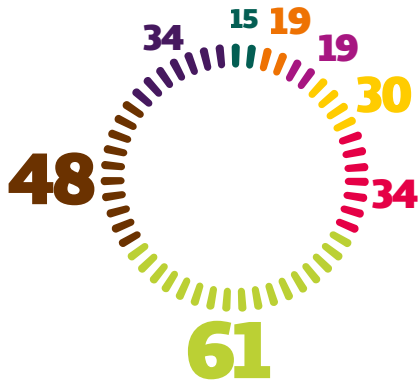
O HMS tornou-se referência e recebeu, ao longo do ano, 40 visitas técnicas, com 254 pessoas ao todo – provenientes de Unimeds e instituições de ensino e hospitalares.

O corpo clínico do Hospital é formado por 1.286 membros. Dentre eles, 421 cumprem escala de plantão. As figuras a seguir apresentam esta distribuição e composição.



ESCALAS MÉDICAS EM LOCO

- UTI Adulto
- Semi-Intensiva
- UTI Pediátrica / Neonatal
- Centro Obstétrico
- Emergência Adulto
- Emergência Pediátrica
- Ortopedia
- Anestesia



▪ ESCALAS DE DISPONIBILIDADE

• Cirurgia do Ap. Digestivo*: 13 plantonistas	• Neurologia: 03 plantonistas	• Ecocardiograma: 11 plantonistas
• Cirurgia Pediátrica*: 05 plantonistas	• Neurocirurgia: 05	• Imagem Tomo-Corpo: 07 plantonistas
• Cirurgia Plástica: 14 plantonistas	• Ortopedia: 07 plantonistas	• Ultrassom: 18 plantonistas
• Cirurgia Torácica*: 06 plantonistas	• Otorrinolaringologia: 38 plantonistas	• Atendimento Sala de Parto: 25 plantonistas
• Cirurgia Vascular: 03 plantonistas	• Retaguarda Clínica: 06 plantonistas	• Nefrologia: 06 plantonistas
• Endoscopia: 09 plantonistas	• Urologia*: 19 plantonistas	
• Enfermaria Pediátrica: 03 plantonistas	• Hemodinâmica: 06 plantonistas	

*TOTAL DE MÉDICOS QUE COMPÕEM A ESCALA DE DISPONIBILIDADE: 220 MÉDICOS.

ASSISTÊNCIA AO PACIENTE – PRINCIPAIS AVANÇOS EM 2016

45

Diversas ações foram implantadas na área assistencial com o objetivo de trazer mais segurança e satisfação ao cliente. Elas são realizadas com base no Planejamento Estratégico do Hospital e, também, como resposta às pesquisas de satisfação, aos registros de ocorrências e aos trabalhos desenvolvidos nos comitês e comissões existentes (que visam à melhoria contínua dos processos).

Foram desenvolvidos projetos por área e institucionais. Entre os institucionais, ressaltam-se a implantação da passagem de plantão informatizada para enfermeiros (o que não só aumentou a efetividade da comunicação nas transições de cuidados, como também reduziu significativamente o banco de horas mensal da equipe) e a implantação do Projeto Infecção Zero, com a entrega mensal de placa parabenizando os setores sem casos de infecções hospitalares.

Também no ano de 2016, foram finalizados e consolidados os últimos protocolos da RDC nº 36, resolução que instituiu ações para a segurança do paciente em serviços de saúde: Identificação do Paciente, Protocolo de Cirurgia Segura, Protocolo Prevenção de Queda, Protocolo de Úlcera por Pressão, Protocolo de Higiene das Mãos, Segurança no Uso, Prescrição e Administração de Medicamentos, Hemocomponentes, Terapias Nutricionais e Materiais e Equipamentos.





BLOCO CIRÚRGICO

Implantação do Protocolo de Cirurgia Segura em sua totalidade, contemplando a checagem pré-operatória, time out e sign out, garantindo mais segurança ao paciente e à equipe médica. O gerenciamento desse protocolo é estratégico e acompanhado mensalmente.

- Implantação de Painel de Gestão à Vista para os acompanhantes e familiares de pacientes em cirurgia, estreitando a comunicação.
- Implantação de Painel de Gestão à Vista para controle de OPME, reduzindo atraso e cancelamento cirúrgico por falta de material.



EMERGÊNCIA

- Validação do Protocolo Manchester pelo Grupo Brasileiro de Classificação de Risco e implantação de auditorias mensais para verificação de assertividade dos classificadores.
- Divulgação do tempo de espera para atendimento médico na Emergência pelo site da Unimed Sorocaba e implantação do agendamento online para pacientes que desejam passar em consulta, no mesmo dia, em consultório.
- Exibição do status dos exames realizados no setor de Emergência no Painel de Gestão à Vista para pacientes que aguardam na Recepção.
- Instalação de correio pneumático para transporte de amostras biológicas ao Laboratório, reduzindo o atraso na liberação dos exames.
- Criação do Comitê de Melhoria da Emergência, com reuniões semanais para análise de indicadores e elaboração de plano de ações, visando reduzir tempo de atendimento e aumentar a satisfação do cliente.



BLOCO MATERNO-INFANTIL (UTI NEONATAL, UTI PEDIÁTRICA, CUIDADOS INTERMEDIÁRIOS E CENTRO OBSTÉTRICO)

- Implantação do Protocolo de Cirurgia Segura para pacientes obstétricos.
- Unificação das equipes de enfermagem para atendimento de obstetrícia e recepção de RN, melhorando a qualidade de atendimento prestada ao binômio (mãe/bebê).
- Criação do grupo de pais das UTIs, com reuniões quinzenais com a equipe multidisciplinar, visando melhorar a interação da mesma com os familiares, esclarecendo dúvidas e promovendo ambiente de acolhimento e conforto.



INTERNAÇÃO

- Implantação de atendimento de médicos internistas durante seis horas diárias, melhorando a qualidade da assistência prestada e reduzindo as intercorrências clínicas.
- Implantação do Time de Resposta Rápida, visando identificar precocemente os sinais de alerta de deterioração clínica, reduzindo a mortalidade de pacientes internados.
- Fortalecimento da desospitalização de pacientes crônicos em parceria com a equipe do Sadus, reduzindo o tempo de permanência e reinternação dos mesmos.
- Retirada do 3º leito nos quartos de enfermaria, proporcionando mais conforto aos clientes.
- Realização de treinamento externo para melhorar a qualidade da Sistematização da Assistência de Enfermagem (SAE), visando planos terapêuticos individualizados para os pacientes.



BLOCO AMBULATORIAL: ENDOSCOPIA, QUIMIOTERAPIA E HEMODIÁLISE

Endoscopia

- Implantação do MVPEP no WorkList da sala de exame, otimizando as anotações, e entrega dos prontuários 100% completos para o faturamento.
- Gestão dos exames agendados X demanda reprimida, com aumento significativo da produção.

Quimioterapia

O Hospital inaugurou, em 15 de dezembro, novas alas da Quimioterapia para atendimento de cerca de 600 pacientes todos os meses. Com este espaço, foi possível criar uma rotina com fluxo ideal para os pacientes. Uma nova estrutura para o CETHUS (Centro de Transplantes Hospital Unimed Sorocaba) também foi inaugurada, constituída de três consultórios e uma sala administrativa. Isto proporcionou a otimização dos processos de transplantes, boa parte deles provenientes do Sistema Único de Saúde.

Hemodiálise

- Implantação da identificação de pacientes para todos os atendimentos, aumentando a segurança do paciente.
- Implantação da dupla checagem de medicação, reduzindo falhas no processo de administração.
- Capacitação da equipe com treinamento Nefro Plus, fortalecendo o conhecimento específico da área.

G4-EC7

Em 2016, houve aquisições de tecnologias médicas (equipamentos) para diversas áreas, buscando atender à crescente demanda de serviços que exigem equipamentos modernos e aptos a suprir as necessidades dos clientes de forma segura e sustentável. Ela também contemplou a necessidade de substituir equipamentos que se tornaram obsoletos. As aquisições são estruturadas dentro do Planejamento Estratégico da organização e, no ano, representaram um total de, aproximadamente, R\$ 1,8 milhão.

Alguns dos investimentos em 2016:

- Equipamento de densitometria óssea Ge Prody Primo para a área de Diagnósticos;
- Equipamento de ecocardiograma Philips Epic 7C para a área de Diagnósticos;
- Incubadora de neonatologia Fanem Vision 2286 para a UTI Neonatal;
- Rack de videocirurgia Olympus CV 190 para o Centro Cirúrgico;
- Tubo endoscópico para procedimentos de colangiografia Olympus TJF-150 para o Centro Cirúrgico;
- Aparelho de ultrassom portátil para punção venosa para o serviço de Anestesiologia;
- Cardioversor/desfibrilador Philips Efficia 100TB para a inauguração da Quimioterapia;
- Lavadora termodesinfectora Getinge modelo 88T, secadora para materiais ventilatórios e quatro estações de trabalho para a Central de Materiais Esterilizados;
- Ventilador mecânico da marca Magname Oxymag para a Emergência Adulto do Hospital;
- Eletrocardiógrafo Mortara ELI-150 para o serviço de Métodos Gráficos;
- Suporte para notebooks da marca Rodam para o projeto do Hospital Sem Papel.

Os investimentos foram direcionados para desenvolvimento interno e parcerias com fornecedores de sistemas e equipamentos.



▪ ÁTRIO E RECEPÇÃO UNIFICADA

O átrio foi dimensionado com uma infraestrutura aconchegante, a fim de passar a sensação de acolhimento a todos os clientes que procuram o Hospital para atendimentos diversificados (internação, atendimento ambulatorial, exames de diagnóstico, pagamento do estacionamento e cafeteria).

As recepções unificadas num só espaço facilitam o deslocamento do cliente. Seu atendimento é realizado por meio de senha, de maneira padronizada e integrada. Além disso, vários recursos tecnológicos serão implantados, como o sistema de check-in, no qual a pessoa poderá antecipar diversos procedimentos burocráticos e, assim, agilizar o seu atendimento. Também foi implantada a função de líderes de atendimento, cuja missão é trabalhar de modo integrado para alcançar a excelência.

Centralizar a gestão dessas áreas teve como grande objetivo permitir mais flexibilidade, agilidade e segurança no atendimento aos clientes.

▪ EDUCAÇÃO CONTINUADA

A educação continuada é a principal base para que a Hotelaria Hospitalar busque pelo aperfeiçoamento constante.

Para isto, foi contratado um profissional graduado na área para que, assim como na Enfermagem, atue exclusivamente no treinamento

para toda a equipe de Hotelaria Hospitalar (inclusive na integração de novos colaboradores).

▪ GOVERNANÇA - LIMPEZA HMS

Em 2015, teve início a revisão dos processos de higiene. No projeto-piloto, utilizou-se um novo sistema de higienização no Centro Cirúrgico, visando à redução da água consumida no processo, que, até então, era de 300 litros em 24 horas. Com o novo modelo, esse volume caiu para dois litros. O resultado positivo permitiu ampliar o processo para todo o bloco cirúrgico (Day Clinic, Hemodinâmica e Centro Cirúrgico). Em 2016, buscaram-se melhores práticas em limpeza concorrente e terminal nas unidades de internação. Assim, reduziu-se a utilização dos recursos hídricos e químicos; otimizou-se a mão de obra e aumentou-se a produtividade por metro quadrado, diminuindo o esforço ergonômico do colaborador e melhorando a satisfação do cliente externo e, principalmente, do colaborador. A implantação do sistema Hygen nas unidades de internação gerou, somente no primeiro semestre de 2016, redução de 36,56 m³/mês de água e de 80% no uso de produtos químicos para essa finalidade.

G4-EC7

▪ CORREIO PNEUMÁTICO

O Sistema de Correio Pneumático (SCP) para transportar produtos e documentos está em pleno funcionamento no Hospital.

Nele, cápsulas circulam dentro de tubos pressurizados, atravessam paredes e interligam setores estratégicos do Hospital em questão de segundos, levando coletas de materiais que serão analisados pelo Laboratório, bem como medicamentos e laudos de exames. O recurso é inédito na região. Para citar apenas um dos benefícios diretos do SCP, a liberação dos resultados dos exames laboratoriais tornou-se muito mais rápida, principalmente para os pacientes da Emergência.

Em horários de pico, o SCP chega a realizar um transporte e meio por minuto. A Farmácia Satélite da Internação é o setor que mais utiliza o recurso, com, aproximadamente, 25% do fluxo total; seguida do Laboratório e da Emergência. Foram investidos R\$ 304.589,34 neste projeto.

▪ QUIMIOTERAPIA

O Hospital inaugurou, em 15 de dezembro, novas alas da Quimioterapia e do Centro de Transplante Hospital Unimed Sorocaba (CETHUS). Cerca de 600 pacientes são atendidos no Setor de Quimioterapia todos os meses. Com o novo espaço, será possível criar uma rotina com fluxo ideal para os pacientes, além de otimizar os processos de transplantes. A inauguração corrobora o contínuo avanço da instituição e seu comprometimento com o cliente, ao investir em serviços e infraestrutura de ponta. Boa parte dos transplantes realizados atualmente provém do Sistema Único de Saúde. Foram investidos R\$ 600.813,84 neste projeto.



Em 2016, foi realizado um total de seis reformas, sendo elas:

1. CONCLUSÃO DA CONTENÇÃO NO PISO PARA DESCARREGAMENTO DE ÓLEO DIESEL

Os serviços tiveram início em dezembro de 2015 e foram concluídos em maio de 2016, a um custo total de R\$ 105.991,63. Desse montante, R\$ 93.834 se referem às medições da construtora e R\$ 12.157,63 a equipamentos (caixas de contenção). Todas as medições ocorreram no ano passado. A principal função da obra é conter vazamentos de diesel durante o descarregamento do caminhão para o tanque. A contenção contém canaletas em sua periferia – as quais direcionam as águas pluviais e, se houver diesel, para uma caixa separadora de óleo, que o armazena em reservatório próprio. Todos estes equipamentos ficam enterrados no solo. Trata-se de um sistema semelhante ao utilizado em postos de combustíveis.

2. CONCLUSÃO DA TROCA DO PISO DO CORREDOR CENTRAL DO HOSPITAL

O piso vinílico existente foi substituído por porcelanato. As obras começaram em setembro de 2015 e foram concluídas em julho de 2016, a um custo total de R\$ 456.531,72, sendo que R\$ 234.244,46 se referem às medições da construtora. A substituição do piso vinílico foi necessária porque não havia impermeabilização, causando umidade à área.

3. CONCLUSÃO DA IMPERMEABILIZAÇÃO E TROCA DO PISO DO CORREDOR E DE QUARTOS DA INTERNAÇÃO DO HOSPITAL

Os pisos em vinil também foram substituídos. Os serviços se iniciaram

em janeiro de 2015 e foram concluídos em julho de 2016, a um custo total de R\$ 760.078,51. Deste valor, R\$ 299.755,66 representam as medições da construtora. A troca do piso foi necessária porque o anterior apresentava sinais de umidade, bem como havia ausência de impermeabilização e ruptura no contrapiso.

4. CONCLUSÃO DA PINTURA DA FACHADA DO HOSPITAL

A obra foi conduzida de novembro de 2015 a maio de 2016 e custou R\$ 254.694,20. Ela foi necessária devido ao desgaste natural da pintura antiga.

5. EXECUÇÃO DA REFORMA DAS RECEPÇÕES DO HOSPITAL, COM A SUBSTITUIÇÃO DOS ACABAMENTOS E MÓVEIS DAS RECEPÇÕES

A obra foi iniciada em janeiro de 2016 e concluída em setembro de 2016, a um custo total de R\$ 1.098.787,14. Envolveu a padronização dos acabamentos de paredes, móveis e instalações da Recepção Principal, Laboratório e Imagem, além da ampliação dos sanitários da Recepção Principal.

6. REVITALIZAÇÃO DO ÁTRIO

A revitalização do Átrio do Hospital foi entregue em 11 de julho. Com 420 metros quadrados de área e pé-direito de nove metros, o espaço harmoniza climatização, iluminação, mobiliário e funcionalidades que contribuem para o conforto e bem-estar de quem o utiliza.

Ali, estão instaladas cafeteria e revistaria. O ambiente foi ampliado e recebeu uma nova porta automática; as lâmpadas fluorescentes foram trocadas por modelos do tipo LED e mais televisores passaram a exibir as senhas dos clientes, o que proporciona melhoria na visualização.

No final de 2015, houve a atualização do organograma funcional da Operadora. O Diagnóstico passou a fazer parte do escopo da Diretoria Executiva, tendo como responsável o diretor vice-presidente. Nesta ocasião, foi criada a Gerência de Diagnóstico, cuja tarefa inicial foi realizar a reestruturação dos organogramas dos setores de Imagem e Laboratório, promovendo a fusão de ambos. Neste projeto, foi possível reorganizar as coordenações, incluir uma enfermeira para reforçar a equipe da coleta, incorporar um profissional para atuar exclusivamente na educação continuada do Diagnóstico e reduzir os custos com pessoal.

Atualmente, o Diagnóstico conta com, aproximadamente, 210 colaboradores. Estes estão divididos entre o Laboratório e a Imagem, nas unidades do HMS, Sede e Zona Norte. A média mensal de atendimentos é de 35.200 pacientes. Dentro desses atendimentos, cerca de 27 mil são realizados na Imagem. Já no Laboratório, superam-se os 150 mil exames.

Observa-se crescimento anual de 10%. A atualização tecnológica é constante nesse serviço. Em 2016, o setor de Imagem passou a realizar a angiotomografia coronária, antes encaminhada para



Campinas; foi adquirido um novo equipamento de ecocardiograma de última geração, com recursos em 3D; e foi substituída a densitometria óssea por um aparelho que realiza exames pediátricos e, também, do corpo todo.

Ao Laboratório foi incorporado mais um equipamento de gasometria e foram inseridos novos módulos nos aparelhos de análises clínicas. Isto permitiu realizar exames que, antes, eram enviados para laboratórios de apoio – entre eles, dosagem de tacrolimus, ACTH, lipase, beta 2 microglobulina, TRAB e homocisteína. Foram revalidados tanto a certificação PALC (Programa de Acreditação em Laboratórios Clínicos) quanto o Selo de Qualidade do CBR (Colégio Brasileiro de Radiologia) para a tomografia e mamografia. Foi iniciado o processo de certificação da Imagem no Padi (Programa de Acreditação em Diagnóstico por Imagem), do CBR.

O Portal de Exames foi unificado, passando a exibir os exames de Imagem e Laboratório num único local. Lá, é possível ter acesso ao histórico dos exames, inclusive por meio de dispositivos móveis. As imagens podem ser visualizadas em sua totalidade, com qualidade e nitidez superiores às impressas em papel. Também é possível

baixá-las em formato DICOM e, utilizando seu visualizador de preferência, o médico tem maior acurácia na avaliação dos exames. Além de facilitar a consulta dos resultados, a adesão dos médicos cooperados ao Portal permitiu a economia de R\$ 550 mil em um ano, devido à redução de 59% na impressão de papel. Isto também contribuiu com o meio ambiente.

O Diagnóstico vem evoluindo no Programa de Proteção Radiológica. Este consiste em utilizar protocolos com doses reduzidas de radiação, sem perder a qualidade dos exames e diminuindo o nível de radiação a que as crianças de zero a 12 anos estão expostas. Foi implantada a carteirinha informatizada para registrar o histórico desses exames realizados, muito semelhante à carteira de vacinação. Houve adesão da Unimed do Brasil, em parceria com o CBR, para estender o programa a todo o Sistema Unimed e fora dele.

Além disso, foi criada a Comissão de Radioproteção, para atuar nas diretrizes de proteção radiológica em toda a instituição. Com essas ações, o Diagnóstico apresentou baixo índice de reclamações: foram menos de 0,5% ao mês, quando comparado ao número de atendimentos realizados.

Em 2016, a Farmácia Comercial desenvolveu diversos projetos, buscando pela melhoria do atendimento aos clientes e dos seus resultados. São exemplos disto a mudança no layout interno, com a inclusão de novas prateleiras e gôndolas, facilitando a exposição e o acesso aos produtos; a comunicação interna e externa na divulgação de serviços corporativos e de parceiros; os comerciais em diversos meios de comunicação e a adoção da nova tecnologia SiTef para a cobrança

de valores no caixa.

Outros projetos também foram iniciados e têm previsão de término em 2017. Eles incluem a construção de uma nova unidade da Farmácia no Hospital; a ampliação da sala administrativa e do estoque no atual prédio; o controle do estacionamento interno através de cancela e uma nova plataforma de vendas pela internet.



Os preceitos do Espaço Viver Bem são apoiar a instituição em relação à sua missão e desenvolver ações alinhadas aos objetivos do Planejamento Estratégico. A Unidade vem sendo reestruturada dentro de um modelo do processo saúde-doença em seus níveis de atenção primário (promoção à saúde), secundário (diagnóstico e tratamento) e nível terciário (alta complexidade).

A transição demográfica e epidemiológica no país causa grande impacto na qualidade de vida dos indivíduos. No entanto, melhores resultados podem ser alcançados a partir do cuidado humanizado, com ampliação de estratégias de prevenção, promoção de saúde e uma atuação multidisciplinar, de forma coordenada aos trabalhos dos cooperados.

Atualmente, os programas em saúde são desenvolvidos por uma equipe multidisciplinar. Esta é composta por médicos, enfermeiros, nutricionistas, psicólogos, técnicos de enfermagem, fisioterapeuta, educador físico, recepcionistas e profissionais administrativos, com o apoio técnico-médico do Comitê de Cardiologia.

Dentro do contexto da atenção à saúde em nível terciário, o Serviço de Atenção Domiciliar da Unimed Sorocaba, atualmente denominado Programa Mais em Casa, foi integrado ao Espaço Viver Bem, tendo como principal função promover a reabilitação e prevenir complicações. Foram atendidos 150 pacientes no ano de 2016.

O Espaço Viver Bem realiza eventos em comemoração a datas festivas, envolvendo os clientes. Em 2016, foram promovidas onze atividades neste sentido, com 495 participações.



▪ CLIENTE EMPRESA

O cliente empresarial da Unimed Sorocaba conta com o Departamento de Relações Empresariais, que realiza o pós-vendas, oferece suporte ao contato responsável pelo RH e atua como facilitador entre a empresa e a Cooperativa.

Há, ainda, um portal exclusivo para este mesmo segmento. Trata-se do Acesso Empresa, disponível em empresa.unimedsorocaba.coop.br. O endereço é restrito aos gestores das empresas contratantes e inclui os relatórios de acompanhamento e as performances do contrato. Exemplos disso são informações e demonstrativos das faturas; emissão de segunda via de boleto; tabela de preços; carteirinhas disponíveis para retirada; carência dos beneficiários cadastrados; orientações para inclusões e exclusões; utilização; sinistralidade; perguntas frequentes e gráficos sobre o perfil da população, despesas e consultas.

A Cooperativa disponibiliza um funcionário nas instalações das empresas de grande porte. O objetivo é reduzir a necessidade de deslocamento dos beneficiários aos postos de atendimento da Unimed Sorocaba, assim como melhorar o suporte operacional à empresa. O profissional atua nas tarefas de inclusões e exclusões de beneficiários, autorizações e agendamentos de consultas, nos procedimentos e esclarecimento de

dúvidas.

A movimentação cadastral online também foi implementada para as empresas de grande porte, que se tornam, elas próprias, responsáveis pelas inclusões e exclusões dos seus beneficiários.

▪ PLANO PARTICULAR

No ano de 2016, o Plano Particular começou a focar no atendimento humanizado e diferenciado, com mais cordialidade e simpatia em seus atendimentos telefônicos e presenciais.

Foram implantadas ferramentas que auxiliam no envio de boletos bancários por e-mail e SMS e no débito automático. Isso melhorou a entrega antes do seu vencimento. Também aperfeiçoaram-se as negociações e os prazos para acordo das mensalidades em atraso e o envio de boleto expresso para facilitar o atendimento dos clientes.

Por meio de um programa de incentivo da operadora de cartão de crédito – que reduziu suas tarifas – na hora da contratação do plano de saúde, os clientes podem efetuar o pagamento com seu cartão de débito.

COMUNICAÇÃO COM O CLIENTE

▪ CENTRAL DE ATENDIMENTO AO CLIENTE

G4-58, G4-PR3

A Central de Atendimento concentra todo o atendimento telefônico da Unimed Sorocaba, absorvendo reclamações, sugestões, elogios e prestando informações ou tratando as manifestações dos clientes. Também atua como operadora do Programa PA em Consultório, por meio da Agenda Online; na retaguarda operacional do autorizador WEB; no agendamento de exames de imagens e na devolutiva das autorizações. Em 2016, a Unimed Sorocaba investiu na URA (Unidade de Resposta Audível). Trata-se de uma ferramenta de atendimento eletrônico humanizado, que automatiza as informações para otimizar os processos de atendimento.

A URA tem importância primordial na Central de Atendimento. Ela torna o atendimento mais inteligente e eficiente, pois é capaz de coletar informações sobre o cliente antes mesmo de ele conversar com o atendente – podendo, até mesmo, dispensar a necessidade desta conversa. A Central também passou a ser responsável pelos agendamentos de exames laboratoriais, anteriormente realizados pelo Hospital. Com isso, centralizaram-se os agendamentos de diagnósticos na rede própria num único canal, o que é positivo para a empresa e para o cliente.

A estrutura permitiu ao setor acompanhar a demanda, que registrou média mensal de 40 mil atendimentos em 2016.

Atendimento da Central de Atendimento 2016	
Serviços	Nº de ligações
Autorizador	25.346
Agendamento de Imagem	246.889
Agendamento PA	56.928
SAC	112.293
Suporte	2.848
Total	444.304

G4-57, G4-58

A Ouvidoria é uma unidade de segunda instância – uma ponte entre o beneficiário e a Cooperativa, trabalhando sempre de forma isenta e transparente.

Existem vários canais de acesso a ela: e-mail, portal, telefone, presencialmente e por correspondência. A Ouvidoria recebe a manifestação e, posteriormente, encaminha-a ao coordenador responsável pela área e trata dela até a resposta final.

As manifestações podem ser de solicitação, informação, sugestão, reclamação, denúncia ou elogio. O prazo para tratativa é de sete dias úteis – podendo, em casos complexos, ser prorrogado para até 30 dias úteis.

Em 15 de maio de 2016, entrou em vigor a RN 395/2016, pela qual o beneficiário passa a requerer a análise da sua solicitação, a qual será apreciada pela Ouvidoria da Operadora.

A Ouvidoria é de suma importância para a Cooperativa. Por meio das manifestações e tratativas, pode-se, de forma estratégica, melhorar o sistema de atendimento aos beneficiários, gerando maior satisfação a eles.



Em 2016, o setor Financeiro passou por uma reestruturação, unificando o Faturamento e Financeiro. O objetivo era agilizar, facilitar e aumentar os controles dos processos. Após essa integração, todos os processos foram revistos e foram implantadas melhorias. Isso gerou antecipação no recebimento de receitas e, por consequência, uma melhor adequação do fluxo de caixa (permitindo, inclusive, maiores aplicações financeiras).

A operadora de cartão de crédito, por meio de um programa de incentivo, reduziu suas tarifas e, assim, possibilitou à Farmácia oferecer aos clientes melhores formas de parcelamento. Com isso, alavancaram-se as vendas e aumentou-se a satisfação dos consumidores. Por meio desse benefício de tarifas, também foi possível oferecer mais uma facilidade aos clientes do plano particular: o pagamento, na hora da contratação, utilizando o cartão de débito.



G4-PR5

A pesquisa de satisfação do cliente é a principal ferramenta para conhecê-lo e para identificar as falhas e as oportunidades de melhoria nos produtos e serviços. Na Operadora, a Unimed Sorocaba aplica e mensura a satisfação dos seus clientes semestralmente. Já no Hospital, esta atividade é realizada mensalmente. Os resultados são divulgados aos diretores e gestores para a análise e o desenvolvimento de melhorias, sendo acompanhados rigorosamente nas reuniões de Planejamento Estratégico.

Também é mensurada a recomendação (grau de lealdade dos consumidores). Por meio destes índices, pode-se tomar decisões mais assertivas em relação aos produtos e à prestação de serviços.

Em 2016, a satisfação média dos clientes na Operadora foi de 92,26%, com 95,49% de recomendação. No Hospital, a satisfação ficou em 89,47% e a recomendação, em 94,52%. Em ambos os casos, a meta estabelecida foi ultrapassada. Um sistema informatizado coleta as informações enviadas por e-mail e realiza os cálculos, dos quais são retirados os valores.

▪ ÍNDICE DO DESEMPENHO DE SAÚDE SUPLEMENTAR

Em 2007, a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) instituiu o Programa de Qualificação da Saúde Suplementar, com o intuito de avaliar a qualidade das operadoras de plano de saúde. Para isso, foi criado o Índice de Desempenho de Saúde Suplementar. Em 2016, a ANS fez algumas alterações e instituiu novas diretrizes para o IDSS 2016, ano-base 2015.



(Fonte ANS: www.ans.gov.br/planos-de-saude-e-operadoras/informacoes-e-avaliacoes-de-operadoras/qualificacao-ans . Acesso em 02/02/2017)

Até a reestruturação da norma, esses indicadores eram agregados em quatro dimensões, com pesos diferentes na formação do IDSS: 40% para a dimensão Atenção à Saúde; 20% para a dimensão Econômico-Financeira; 20% para a dimensão Estrutura e Operação e 20% para a dimensão Satisfação do Beneficiário.

Com a remodelagem realizada pela ANS a partir do ano-base de 2015 (processado e divulgado em 2016), o IDSS continua com quatro dimensões, mas apresentando uma nova composição. Esta é mais integrada e cada uma tem o mesmo peso de 25%. Veja abaixo quais são elas:

- **Qualidade em Atenção à Saúde:** avaliação do conjunto de ações que contribuem para o atendimento das necessidades de saúde dos beneficiários, com ênfase nas ações de promoção, prevenção e assistência à saúde prestada;
- **Garantia de Acesso:** condições relacionadas à rede assistencial, que

possibilitam a garantia de acesso, abrangendo a oferta de rede de prestadores;

- **Sustentabilidade no Mercado:** monitoramento da sustentabilidade da operadora, considerando seu equilíbrio econômico-financeiro, passando pela satisfação do beneficiário e compromissos com prestadores;
- **Gestão de Processos e Regulação:** entre outros indicadores, essa dimensão afere o cumprimento das obrigações técnicas e cadastrais das operadoras junto à ANS.

Com as mudanças ocorridas na sistemática de avaliação, a Unimed Sorocaba não conseguiu obter a mesma média de 2015 (ano-base 2014). Alcançou-se, desta vez, o índice de 0,7384, sendo o máximo esperado de 1,00. Mesmo assim, trata-se de um bom resultado, tendo em vista que esta é uma faixa considerada satisfatória pela ANS.





PÚBLICO INTERNO

G4-DMA | ASPECTOS MATERIAIS: PRESENÇA NO MERCADO; IMPACTOS ECONÔMICOS INDIRETOS; EMPREGO; RELAÇÕES TRABALHISTAS; SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO; TREINAMENTO E EDUCAÇÃO; DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES; IGUALDADE DE REMUNERAÇÃO ENTRE HOMENS E MULHERES, AVALIAÇÃO DE FORNECEDORES EM PRÁTICAS TRABALHISTAS, MECANISMOS DE QUEIXAS E RECLAMAÇÕES RELACIONADAS A PRÁTICAS TRABALHISTAS, TRABALHO INFANTIL; TRABALHO FORÇADO OU ANÁLOGO AO ESCRAVO; INVESTIMENTOS; NÃO DISCRIMINAÇÃO E CONFORMIDADE; LIBERDADE DE ASSOCIAÇÃO E NEGOCIAÇÃO COLETIVA E AVALIAÇÃO.

G4-EC8

A Unimed Sorocaba possui uma área de Recursos Humanos corporativa, que atende a todas as unidades da Cooperativa. Ela é, atualmente, composta pelos setores de Administração de Pessoal, Cargos e Remuneração, Desenvolvimento Humano e Serviço Especializado em Segurança e Medicina do Trabalho (SESMT).

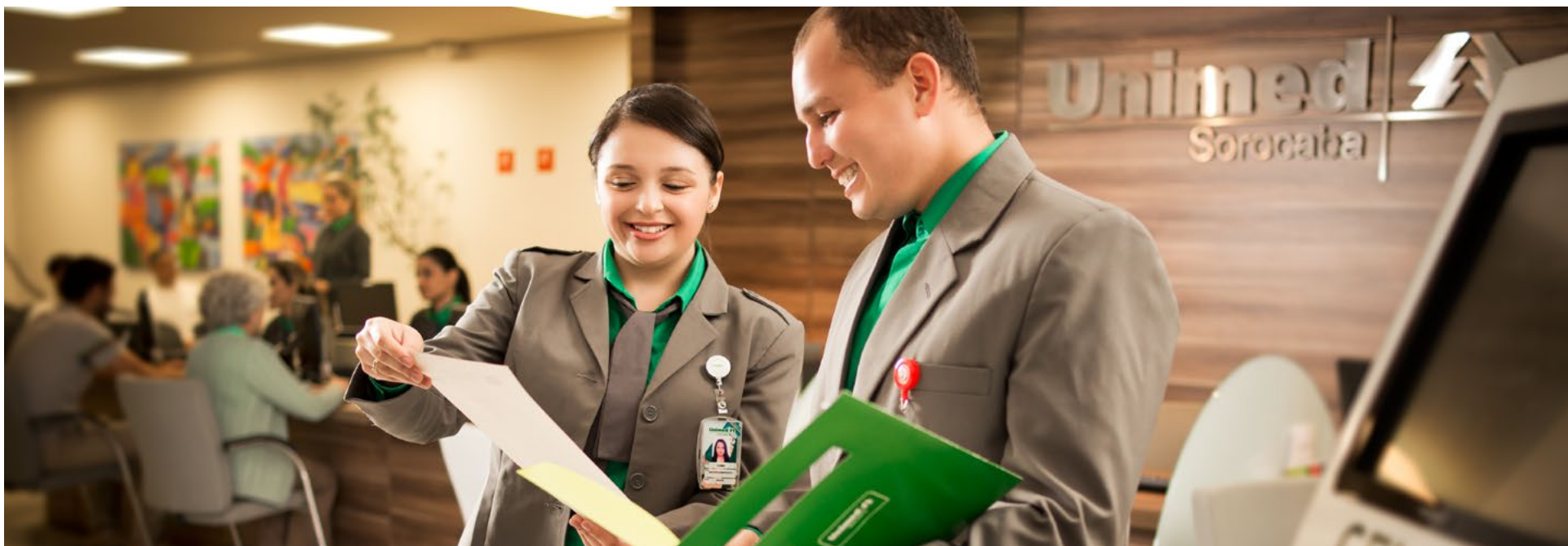
A política de Recursos Humanos que rege os trabalhos do setor inclui ser parceiro estratégico das lideranças na gestão de pessoas, com foco no resultado, bem como atrair, reter e desenvolver as pessoas, com base na legislação trabalhista vigente e nas diretrizes e valores da Unimed Sorocaba. Em 2016, a Cooperativa contou com 1.951 colaboradores diretos, distribuídos entre a Operadora, Hospital, Unidade Zona Norte e Farmácia Privativa. Foram abertos 21 novos postos de trabalho e, visando à política de retenção de talentos, 27% das vagas foram preenchidas por meio de recrutamento interno.

Clima organizacional

A pesquisa de clima organizacional de 2016 utilizou metodologia diferenciada, possibilitando avaliar fatores como Favorabilidade (Satisfação, com 67,5%) e Fidelidade (Engajamento, com 78,96%). Por meio da análise de resultados, a pesquisa favoreceu a realização de ações de melhoria do clima organizacional, aumentando a satisfação do colaborador.

Os resultados da Unimed Sorocaba estão muito próximos à média de mercado, entre as empresas que utilizam a mesma metodologia. Porém, há oportunidades de ações de melhoria para 2017.

No mesmo ano, houve a participação na pesquisa da revista Você S/A, na qual a Unimed Sorocaba se classificou entre as 150 melhores empresas para se trabalhar.



MEIOS DE COMUNICAÇÃO DO COLABORADOR COM A UNIMED SOROCABA

64

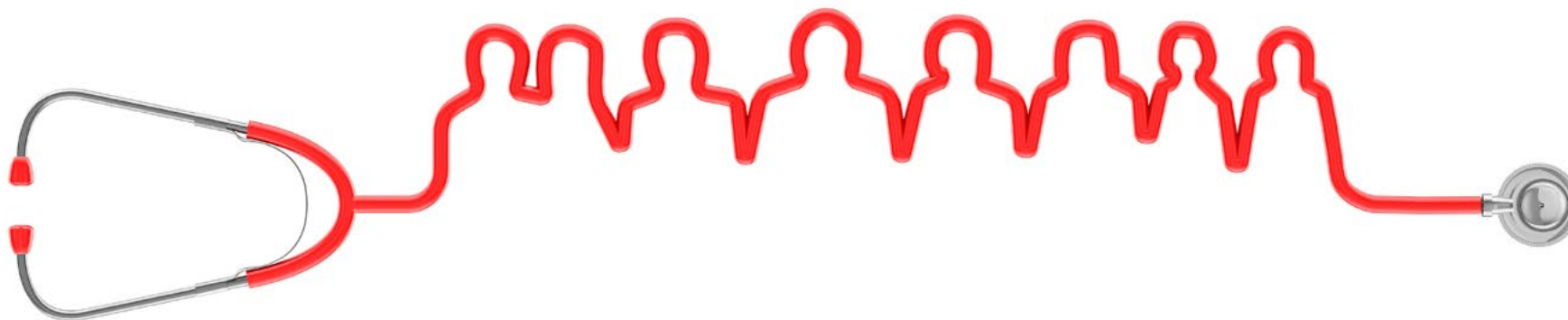
G4-37, G4-56, G4-57, G4-58, G4-HR2, G4-LA5

A Unimed Sorocaba utiliza programas e ferramentas específicas para comunicação interna, em parceria com o Setor de Marketing. Entre elas está o “Fale com RH” e “Fale com o Presidente”, disponíveis na intranet. Por meio destes recursos, o colaborador pode encaminhar mensagens diretas ao setor e ao presidente, como sugestões, dúvidas e/ou reclamações. São utilizados quadros de avisos em todas as unidades e setores. Estes dispõem de informações diversas de interesse da Cooperativa e dos colaboradores: intranet, e-mail marketing Painei do Colaborador (no Sistema de Gestão de Recursos Humanos – ADP). Em 2016, foi implementada a ferramenta de comunicação “De Frente com a Equipe”. Nela, os gestores recebem um roteiro do Marketing, com informações importantes que devem ser retransmitidas aos colaboradores, face a face, com o intuito de aproximar, esclarecer dúvi-

das e coletar sugestões.

A Unimed Sorocaba possui um Código de Conduta que envolve, por exemplo, temas referentes aos direitos humanos, trabalho escravo e infantil, políticas internas e conflitos de interesse. Ele está disponível na intranet e pode ser acessado pelo colaborador a qualquer momento. Os possíveis casos de violação do Código de Conduta são acompanhados pelo Comitê de Conduta Ética. O órgão fica responsável por analisar a ocorrência e dar suporte à alta gestão para a tomada de decisões, garantindo o sigilo das informações recebidas.

No caso de violação do Código de Conduta, o canal de comunicação é o e-mail codigodeconduta@unimedsorocaba.coop.br ou a urna localizada no RH.



G4-LA11

A Avaliação de Desempenho é conduzida anualmente, por meio do Sistema de Gestão Integrado de Recursos Humanos (ADP). Com ela, os gestores avaliam seus colaboradores, visando às competências essenciais e específicas da Unimed Sorocaba. No processo, são realizados feedbacks e é proposto um Plano de Desenvolvimento Individual (PDI). A avaliação é importante para o desenvolvimento profissional, possibilitando conhecer as fortalezas e os desafios, na busca por mudanças necessárias para a melhoria de desempenho. Em 2016, foram analisados os resultados do ano anterior. Isto possibilitou o levantamento dos treinamentos e das ações sugeridas pelos gestores. Paralelamente, foi realizado o programa de carreira e sucessão no nível gerencial, compondo um Mapa de Carreira e Sucessão. A avaliação do exercício de 2016 ocorreu em dezembro e seus resultados serão analisados no decorrer de 2017. O percentual de colaboradores que receberam avaliação de desempenho foi de 97,39% para mulheres e de 98,31% para homens.



G4-LA9

O programa de treinamentos é estabelecido por meio das saídas da avaliação de desempenho, somadas às demandas da legislação vigente, com treinamentos internos e externos.

Torna-se, desta maneira, um importante instrumento de gestão, pois possibilita reter o conhecimento na empresa. O colaborador e as equipes recebem treinamentos por meio do resultado da Avaliação de Desempenho e de solicitações específicas dos gestores.

De forma permanente, existem os Programas de Educação Continuada para a área de Enfermagem (e, hoje, encontra-se em implantação sua extensão para as áreas de Hotelaria e Diagnósticos) e o Programa de Educação

Continuada para lideranças (diretores, gerentes e coordenadores), com o objetivo de atualizar e capacitar seus líderes frente à gestão de pessoas e atuação estratégica. Neste contexto, em 2016, ampliou-se a capacitação dos líderes, incluindo os intermediários, das áreas de Governança, Atendimento, Enfermagem, Engenharia, Diagnóstico, Segurança Patrimonial, Serviço de Nutrição e Dietética, Tecnologia da Informação e Financeiro.

Também foi ministrado treinamento de coaching para a área de Negócios. Um dos principais resultados da gestão por competência foi o aprimoramento da visão sistêmica de processos e pessoas, como verificado no indicador de turnover, que passou do valor 2%, em 2014, para 1,33%, em 2016.

NÚMERO MÉDIO DE HORAS/ANO POR COLABORADOR E CATEGORIA FUNCIONAL

▪ OPERADORA

	TOTAL HR INTERNO	TOTAL HR EXTERNO	TOTAL GERAL	
	6.848,86	4.107	10.955,86	
	ASSISTENCIAL	ADM	RELAC. COM CLIENTE	DIAGNÓSTICOS
TOTAL DE COLABORADORES	23	161	145	25
TOTAL DE HORAS (SOMA DO ANO)	876,06	4.808,49	4.330,4	940,91
MÉDIA DE HORAS POR ANO POR COLABORADOR	38,09	29,87	29,86	37,64

▪ HMS

	TOTAL HR INTERNO	TOTAL HR EXTERNO	TOTAL GERAL		
	32.021,63	6.948,83	38.970,46		
	ASSISTENCIAL	APOIO	ADM	DIAGNÓSTICO IMAGEM	RELAC. COM CLIENTE
TOTAL DE COLABORADORES	604	414	90	193	108
TOTAL DE HORAS (SOMA DO ANO)	17.535	10.852	2.066	5.758	4.169
MÉDIA DE HORAS POR ANO POR COLABORADOR	29,03	26,21	22,95	29,83	38,60

Não foi possível discriminar por gênero, pelo fato de não haver método implantado atualmente. A Unimed Sorocaba considera esta informação importante e está se estruturando para inclui-la no próximo relatório.

G4-LA10

Em março de 2016, foi criado o Programa Amanhã, com o objetivo de auxiliar os colaboradores próximos da aposentadoria para que tenham uma ampla compreensão desta etapa da vida. Em seu escopo, constam palestras sobre a utilização adequada e consciente dos recursos financeiros; legislação previdenciária; qualidade de vida; aspectos psicossociais da aposentadoria e empreendedorismo.



G4-LA2, G4-52, G4-53, G4-54, G4-55

Atualmente, a Unimed Sorocaba possui uma política de cargos e salários que, em sua fundamentação, considera os aspectos organizacionais, estratégicos e culturais da instituição. Ela baseia-se nas premissas de equilíbrio interno e externo, que visam assegurar a eficácia da gestão salarial e o alinhamento às políticas salariais do mercado.

Os reajustes salariais são realizados de acordo com a convenção coletiva da categoria. Os benefícios para os colaboradores consistem em subsídio do vale-transporte, seguro de vida e funeral, auxílio-creche

e plano de assistência médica e odontológica – esta, extensiva aos filhos e ao cônjuge. Na Cooperativa, é fornecido vale-refeição ou alimentação e participação nos lucros. No Hospital, há refeitório interno, vale-cesta e prêmio por assiduidade. A Unimed Sorocaba tem parceria com escolas da cidade, com descontos nas mensalidades para o berçário, educação infantil e ensinos fundamental, médio e superior. Para os colaboradores, há, ainda, convênios com faculdades para ensino superior e pós-graduação.



G4-11

Os colaboradores são regidos por acordos de negociação coletiva. Segue uma tabela com o nome dos sindicatos e a quantidade de membros

por categoria. Estão sendo considerados 1.919 colaboradores, entre efetivos, aprendizes, determinados e estagiários, sendo excluídos os terceiros.

Sindicato dos Empregados de Cooperativas Médicas do Estado de São Paulo	342
Sindicatos dos Fisioterapeutas, Terapeutas Ocupacionais e Auxiliares de Terapia Ocupacional no Estado de São Paulo	1
Sindicato dos Nutricionistas do Estado de São Paulo	10
Sindicato dos Técnicos de Segurança do Trabalho do Estado de São Paulo	4
Sindicato dos Técnicos e Auxiliares em Radiologia do Estado de São Paulo	53
Sindicato das Costureiras e Trabalhadores Industriais de São Paulo e Osasco	1
Sindicato dos Trabalhadores em Transporte Rodoviário de Sorocaba e Região	2
Sindicato Único dos Empregados em Estabelecimentos de Serviços de Saúde de Sorocaba e Região	1297
Sindicato dos Biomédicos Profissionais do Estado de São Paulo	9
Sindicato dos Enfermeiros do Estado de São Paulo	136
Sindicato dos Engenheiros no Estado de São Paulo	1
Sindicato dos Farmacêuticos no Estado de São Paulo	9
Sindicato dos Fonoaudiólogos no Estado de São Paulo	6
Sindicato dos Médicos de Sorocaba e Cidades da Região	1
Sindicato dos Psicólogos no Estado de São Paulo	6
Sindicato dos Técnicos de Nutrição e Dietética	1
Sindicato dos Trabalhadores em Empresa de Telecomunicações e Operadores de Mesas Telefônicas no Estado de São Paulo	8

G4-11

O Setor de Segurança e Medicina do Trabalho atua com a prevenção de acidentes do trabalho e a preservação da saúde do colaborador. Para atingir esse objetivo, utiliza a gestão dos equipamentos de proteção individual e coletiva, assim como análises técnicas, fiscalizações e auditorias.

O setor também fornece orientações quanto ao cumprimento do disposto nas normas regulamentadoras, mantendo o permanente

relacionamento com a Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA). Ele se vale das suas observações e controla as documentações de segurança e saúde do trabalho da empresa. No ano de 2016, foi implantada a atuação – em período integral – de bombeiros civis no Hospital.

Outras informações referentes à segurança do trabalho na Unimed Sorocaba:

G4-LA5

2% (CIPA e Comissão de Perfuro-Cortante).

G4-LA6 • Dias perdidos

Foram 184 dias perdidos.

G4-LA6 • Tipos e taxas de lesões

Tipos de lesões: 55% nas mãos, 10% nos pés, 2,5% na cabeça, 5% nas pernas, 12,5% nos braços, 5% foram múltiplas fraturas e 10% nos olhos e boca.

G4-LA6 • Taxa de absenteísmo

Média de 2,59% no Hospital; média de 1,24% na Operadora.

G4-LA6 • Doenças ocupacionais

Dos atestados entregues, 17,87% estão relacionados às doenças ocupacionais, sendo a maioria osteomuscular.

G4-LA6 • Número de óbitos relacionados ao trabalho

Não houve óbito.

G4-LA7 • As ocupações com alto risco de exposição a doenças são identificadas em PPRA (Programa de Prevenção de Riscos Ambientais) e contempladas no PCMSO (Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional)

São implantadas medidas de contenção para diminuição destes riscos.

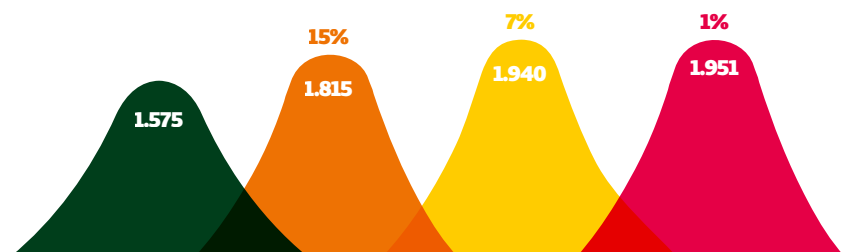
G4-LA8 • Tópicos relativos à saúde e segurança do trabalhador, cobertos por acordos formais com sindicatos

Existem dois tipos de acordos com sindicatos: Sindicato da Saúde e Sindicato dos Enfermeiros. É realizado o pagamento de insalubridade conforme caracterização do Programa de Prevenção de Riscos Ambientais.

G4-9, G4-10

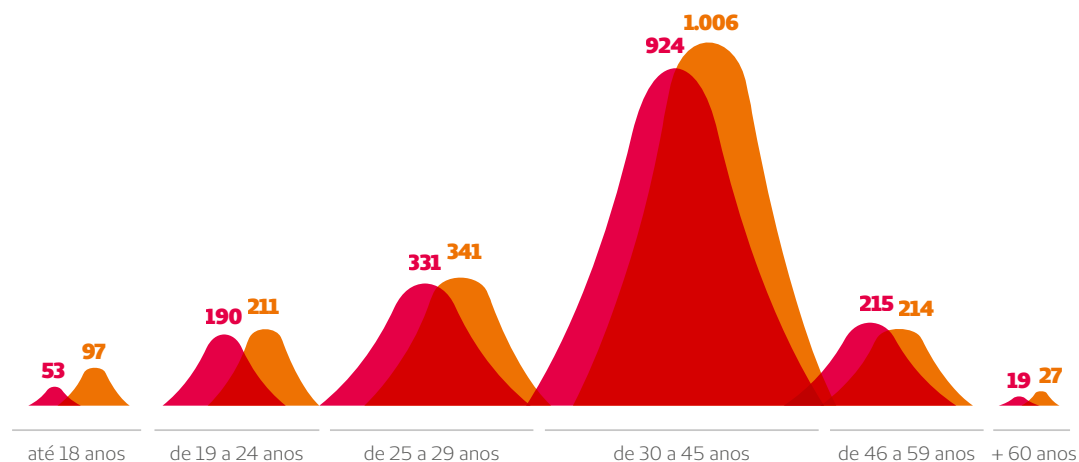
EVOLUÇÃO DO QUADRO DE COLABORADORES

- 2013 (1.575 – sendo 1.364 efetivos e 211 contratados por tempo determinado, temporários, terceiros e estagiários)
- 2014 (1.815 – sendo 1.631 efetivos e 184 contratados por tempo determinado, temporários, terceiros e estagiários)
- 2015 (1.940 – sendo 1.732 efetivos e 208 contratados por tempo determinado, temporários, terceiros e estagiários)
- 2016 (1.951 – sendo 1.747 efetivos e 204 contratados por tempo determinado, temporários, terceiros e estagiários)



FAIXA ETÁRIA DE COLABORADORES

- 2015
- 2016



PROPORÇÃO HOMEM X MULHER COLABORADORES EFETIVOS - 2016

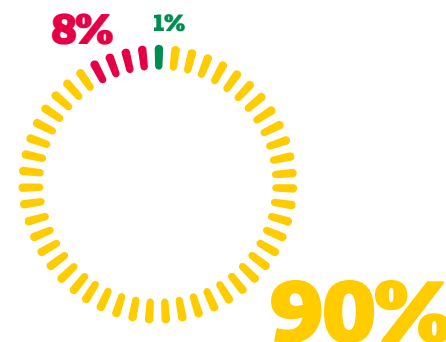
- homens
- mulheres

20,26%



COLABORADOR POR ETNIA 2016

- branco
- negro
- pardo



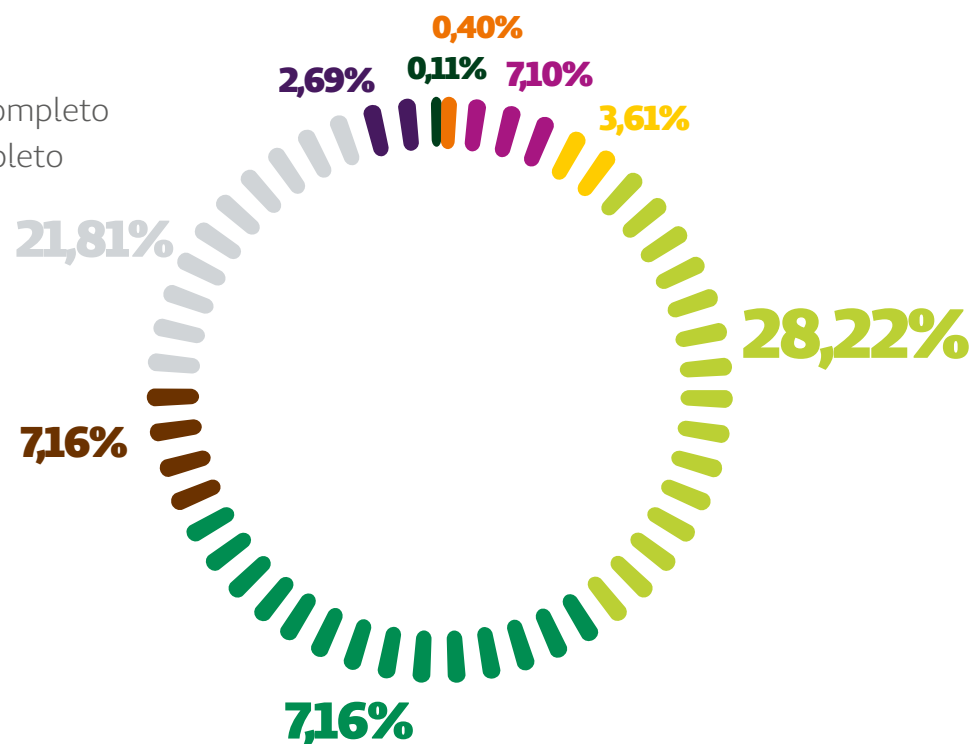
% DE PORTADORES DE DEFICIÊNCIA / REDUÇÃO DE MOBILIDADE 2016

- sem deficiência
- deficiência / redução de mobilidade



ESCOLARIDADE DOS COLABORADORES 2016

- Pós-Graduado Stricto Sensu (Mestrado, Doutorado) Completo
- Pós-Graduado Lato Sensu (Especialização, MBA) Completo
- Ensino Fundamental Incompleto
- Ensino Fundamental Completo
- Ensino Médio Incompleto
- Ensino Médio Completo
- Ensino Técnico Completo
- Ensino Superior Incompleto
- Ensino Superior Completo

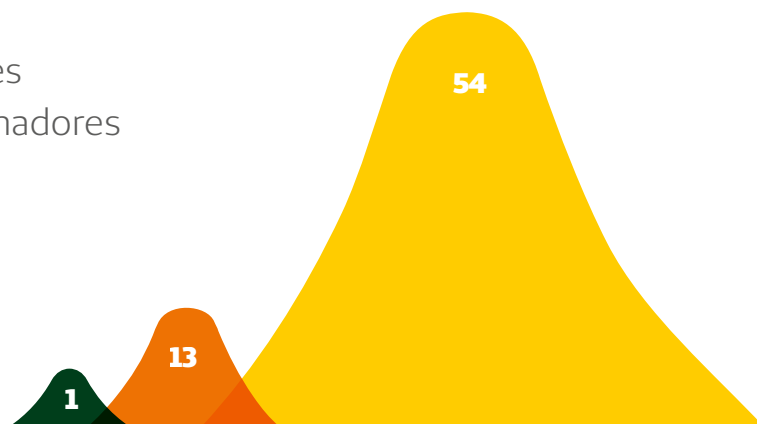


▪ COMPOSIÇÃO DOS GRUPOS DE GOVERNANÇA

G4-LA12

LÍDERES POR CARGO 2016

- Diretor
- Gerentes
- Coordenadores



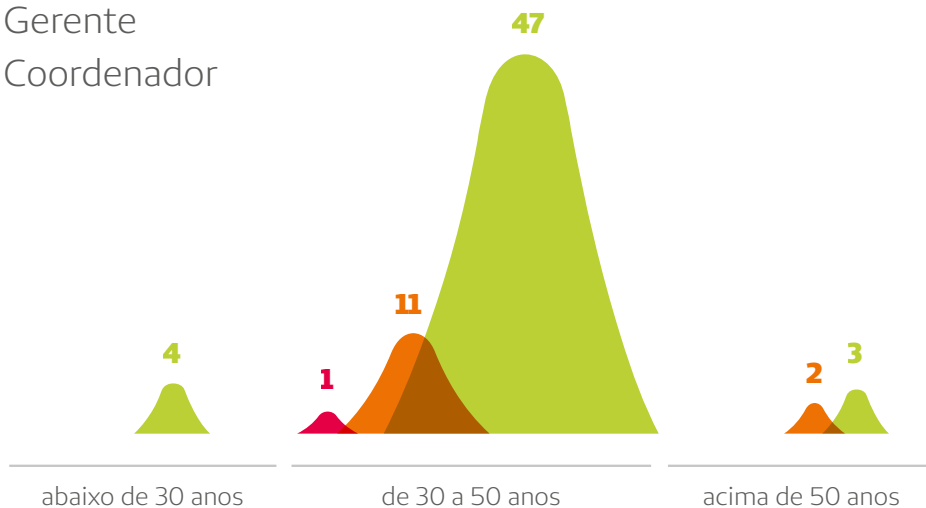
% DE HOMENS E MULHERES NA LIDERANÇA 2016

- Homens
- Mulheres



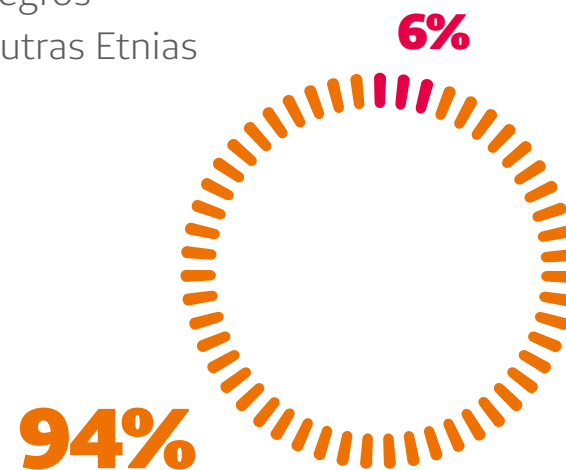
FAIXA ETÁRIA DOS LÍDERES 2016

- Diretor
- Gerente
- Coordenador



% DE NEGROS LÍDERES

- Negros
- Outras Etnias



G4-LA1

		ADMISSÕES POR > DE QUADRO	ADMISSÕES POR SUBSTITUIÇÕES	ROTATIVIDADE GERAL
MÉDIA ANUAL DE EMPREGADOS	1992	21	462	24,25%
ADMISSÕES POR FAIXA ETÁRIA				ROTATIVIDADE POR FAIXA ETÁRIA
ATÉ 30 ANOS	737	15	264	37,86%
DE 31 A 50	1.115	5	192	17,67%
ACIMA DE 50	140	1	6	5,00%
ADMISSÕES POR GÊNERO				
FEMININO	1.579	12	368	24,07%
MASCULINO	413	9	94	24,94%
ADMISSÕES POR REGIÃO				
OPERADORA	310	5	55	19,35%
HMS	1.623	12	395	25,08%
ZONA NORTE	16	1	1	12,50%
FARMÁCIA	43	3	11	32,56%

G4-LA13

Razão matemática do salário e remuneração entre mulheres e homens, discriminada por categoria funcional e unidades operacionais relevantes.

OPERADORA	CATEGORIA FUNCIONAL			
Gênero	Gestão	Técnico	Operacional	Apoio
Diferença salarial entre homens e mulheres	48% (maior masc.)	3% (maior masc.)	17% (maior femin.)	13% (maior masc.)

FARMÁCIA UNIMED SOROCABA	CATEGORIA FUNCIONAL			
Gênero	Gestão	Técnico	Operacional	Apoio
Diferença salarial entre homens e mulheres	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	12% (maior masc.)

Não há colaboradores nestas funções.

HOSPITAL	CATEGORIA FUNCIONAL			
Gênero	Gestão	Técnico	Operacional	Apoio
Diferença salarial entre homens e mulheres	32% (maior masc.)	10% (maior femin.)	1% (maior femin.)	31% (maior masc.)

ZONA NORTE	CATEGORIA FUNCIONAL			
Gênero	Gestão	Técnico	Operacional	Apoio
Diferença salarial entre homens e mulheres	Não se aplica	17% (maior masc.)	Não se aplica	2% (maior femin.)

Não há colaboradores nestas funções.

Verifica-se uma variação porcentual e, em algumas categorias, maior para mulheres e, em outras, maior para homens. Este fato tem relação com os tipos de cargos ocupados, carga horária e tempo de serviço.

G4-54

Proporção entre a remuneração anual total do indivíduo mais bem pago da organização e a remuneração média anual total de todos os empregados (excluindo o mais bem pago).

OPERADORA	HMS	FUS	ZONA NORTE
5,45	7,74	3,02	2,49

G4-EC5

Variação da proporção do salário mais baixo, discriminado por gênero, comparado ao salário mínimo local em unidades operacionais importantes.

LOCAL	GÊNERO	PROPORÇÃO % EM RELAÇÃO DO MÍNIMO LOCAL (2015)	PROPORÇÃO % EM RELAÇÃO DO MÍNIMO LOCAL (2016)
Operadora	Feminino	0%	0%
	Masculino	0%	0%
HMS	Feminino	10%	17%
	Masculino	10%	17%
FUS	Feminino	21%	20%
	Masculino	57%	51%
Zona Norte	Feminino	12%	20%
	Masculino	22%	28%

Verifica-se uma proporção porcentual, em relação ao mínimo local, em algumas categorias maior para homens. Este fato tem relação com os cargos ocupados e carga horária.

SUSTENTABILIDADE

A close-up portrait of a young girl with dark, curly hair, looking directly at the camera with a slight smile. She is wearing a red top. The background is a solid light green color.

G4-DMA | ASPECTOS MATERIAIS: PRODUTOS E SERVIÇOS, MATERIAIS, ENERGIA, ÁGUA, BIODIVERSIDADE, EMISSÕES, EFLUENTES E RESÍDUOS, CONFORMIDADE, TRANSPORTES, GERAL, COMUNIDADES LOCAIS, MECANISMOS DE QUEIXAS E RECLAMAÇÕES RELACIONADAS A IMPACTOS AMBIENTAIS NA SOCIEDADE.

G4-SO1

Anualmente, a Unimed Sorocaba investe recursos humanos e financeiros para manter vivos os projetos sociais. Entre eles, se destacam o Programa Barça-Unimed (iniciado em 1999 e que já atendeu mais de 2.600 crianças de todas as classes sociais, na região do bairro Barcelona) e o Programa Adote uma Escola (que teve seu começo em 2004, com a adoção da Escola Estadual Professor José Osório de Campos Maia e Almeida, localizada ao lado do Hospital).

Além desses projetos, a Unimed Sorocaba apoia a Associação Pista e Campo de Sorocaba, que desenvolve atividades no programa Adote uma

Escola e Barça-Unimed.

A Unimed Sorocaba desenvolve campanhas em parceria com instituições filantrópicas e com o poder público, tais como a Campanha do Agasalho, McDia Feliz e The Big Draw.

Há, também, o programa Unimed Apoia. Este, em 2016, desenvolveu três ações: apoio ao Centro de Integração Empresa-Escola (CIEE), no projeto “Aprendiz Legal”; campanha para doação de itens de higiene pessoal, para destinação às ONGs Centro de Integração da Mulher e Casa Áurea dos Velhinhos; e o projeto Meias do Bem, mantido pelas Lojas Puket.



NOME DO PROGRAMA OU PROJETO	AÇÃO DESENVOLVIDA	RESULTADOS E INVESTIMENTO EM 2016
	<p>PROGRAMA ADOTE UMA ESCOLA</p> <p>Consiste na adoção de uma escola estadual desde 2004. A escola estadual Professor José Osório de Campos Maia e Almeida, localizada ao lado do Hospital, recebe atividades extracurriculares, como aulas de xadrez, palestras educativas e eventos comemorativos. Em 2016, o investimento foi de pouco mais que R\$ 74.000,00.</p>	<p>Em 2016, foi constatado um melhor raciocínio lógico dos jovens, por conta das aulas de xadrez, bem como maior concentração e prazer em frequentar a escola, com as aulas de cidadania e os eventos comemorativos. Entre os alunos do 4º e 5º anos, foi verificado um avanço significativo no entendimento da língua inglesa. Esta é uma preparação para o ensino fundamental, quando esta disciplina se torna obrigatória. O Idesp (Índice da Educação do Estado de São Paulo) desta escola registrou avanço significativo de 2015 para 2016, passando de 4,0 para 5,55. Este valor está acima da média das escolas do estado, que foi de 5,40.</p>
	<p>PROGRAMA BARÇA-UNIMED</p> <p>Atende crianças de todas as classes sociais, principalmente as que residem na região do bairro Barcelona, na Zona Leste de Sorocaba. Proporciona estrutura para a prática de futebol e xadrez, fornece lanches e desenvolve eventos comemorativos. Em 2016, o programa chegou à marca de 206 inscritos. O investimento anual foi de mais de R\$ 124.000,00.</p>	<p>Verificou-se aumento na taxa de frequência aos sábados, passando de 65% para 72%. Em mutirão da saúde, foram realizadas 80 avaliações e detectados dois casos de oftalmologia (encaminhados ao BOS), três cardiológicos, um de asma, um de ortopedia e dois odontológicos. Foram promovidos 17 aconselhamentos nutricionais.</p> <p>As aulas de atletismo e futebol proporcionaram melhoria na condição física dos participantes e se alinham aos objetivos principais: a integração social, aprimoramento da disciplina e o lazer por meio do esporte.</p>
	<p>PROGRAMA DE VOLUNTARIADO</p> <p>Tem o intuito de conscientizar, mobilizar e estimular o trabalho voluntário entre os colaboradores e cooperados. O voluntário atua nas ações desenvolvidas pela Sustentabilidade, de acordo com a sua disponibilidade de data e horário e, também, com a sua aptidão. Cinquenta voluntários estão cadastrados, entre colaboradores, cooperados e membros da comunidade. Em 2016, foram investidos R\$ 2.000,00.</p>	<p>Dezessete colaboradores e dois cooperados participaram diretamente dos Programas Barça e Adote; mil peças foram arrecadadas para a campanha do agasalho e R\$ 2.090 para a festa de Natal da Escola Professor José Osório; 288 crianças foram adotadas (sacolinha de Natal); doze cobertores foram confeccionados para a campanha Meias do Bem e mais de dez pessoas da comunidade participaram dos programas Barça e Adote.</p>
	<p>PROJETO EU AJUDO NA LATA</p> <p>Consiste na destinação de pontos de coleta e recebimento de lacres de alumínio. É dirigido a colaboradores, cooperados e à comunidade em geral. O objetivo é arrecadar fundos para a compra de equipamentos de acessibilidade, doados posteriormente a entidades assistenciais. São necessários cerca de 130 kg de lacres para adquirir uma cadeira de rodas.</p>	<p>Em 2016, a Unimed Sorocaba doou à Vila dos Velhinhos uma cadeira de rodas.</p>
	<p>ATLETISMO</p> <p>Projeto em parceria com a Associação Pista e Campo de Sorocaba. Oferecem-se os ensinamentos dos princípios do atletismo para alunos do Programa Adote uma Escola e do Programa Barça-Unimed. Além disso, também há patrocínio para o incentivo ao desenvolvimento de novos atletas.</p>	<p>Em 2016, houve competições para os alunos da escola e participantes do Barça-Unimed em torneios – como, por exemplo, o Torneio de Atletismo da Vila Gabriel e a Corrida da Caixa. A ação auxiliou na melhoria da disciplina e aptidão física dos participantes do Programa Adote uma Escola e Barça-Unimed e no desenvolvimento de novos atletas, inscritos na Associação Pista e Campo de Sorocaba.</p>

G4-EN2, G4-EN15, G4-EN16, G4-EN17, G4-EN27, G4-EN30

A Gestão Ambiental realizada nas Unidades de Negócios preconiza a não geração, redução, reutilização, destinação final ambientalmente adequada dos rejeitos e o incentivo ao uso de matérias-primas provenientes de materiais reciclados.

A gestão de resíduos tem como base a prática da coleta seletiva, pela qual todos os resíduos são segregados e, posteriormente, enviados para tratamento, disposição final e/ou reciclagem (esta, em parceria com a Cooperativa de Reciclagem de Sorocaba).

O monitoramento desta prática é realizado através de inspeções periódicas das condições de segregação e armazenamento de resíduos. No que tange à relação com fornecedores, o monitoramento se dá sob o mesmo controle já aplicado ao demais contratos no setor de Suprimentos; os fornecedores são homologados e cadastrados e a relação comercial é formalizada.



A Unimed Sorocaba realiza atividades com foco ambiental, objetivando a minimização dos impactos ambientais e a interação com a comunidade. O Hospital Dr. Miguel Soeiro obteve sua certificação ambiental NBR ISO 14001:2004 no ano de 2014. Em dezembro de 2016, se tornou o primeiro hospital do Brasil a migrar para a atualização da revisão 2015.

Para alcançar os resultados definidos em seus objetivos e metas, foram desenvolvidas ações visando à perspectiva do ciclo de vida (ACV), buscando por fornecedores ambientais devidamente capacitados e comprometidos com o meio ambiente. Passou-se a ter apenas um gerenciador de resíduos: comuns e recicláveis. Desta forma, a gama de materiais enviados para a reciclagem abrange não somente papel, papelão e plástico, mas também isopor, metais (ferrosos e não ferrosos), madeira e vidro.

Outros materiais recicláveis possuem destinação ambientalmente correta e com incentivo à participação da comunidade. Eles incluem pilha, bateria de celulares, óleo de cozinha e bituca de cigarro.

Os resíduos infectantes são enviados para o sistema de autoclavação e, posteriormente, à destinação final para aterro sanitário devidamente licenciado. Os resíduos químicos são enviados para incineração. Ambos os processos são feitos em empresas devidamente licenciadas pelo órgão ambiental competente.

O controle de processos é realizado pela aplicação de checklists diário, quinzenal e mensal. Nestes, é verificada a operacionalidade do sistema. Inclui-se, ainda, o monitoramento de fumaça preta e acompanhamento de coletas de resíduos.

Há um forte trabalho para aplicação de treinamentos, divididos entre integração e específicos, nos quais são atendidas às necessidades par-

ticulares de cada setor. Duas comissões tratam de assuntos ambientais: Grupo de Estudo da Água e Comissão do Meio Ambiente.

Grupo de Estudo da Água: propõe mudanças, projetos e novos desafios, além de acompanhar o indicador do consumo deste recurso. Atualmente, o Hospital possui reuso de água (utilizado na lavanderia) e uso de água da chuva (para a lavagem dos carrinhos de coleta).

Comissão de Meio Ambiente: propõe mudanças, projetos e novas ações para controle operacional e estratégico e discute os indicadores mensais. Os requisitos legais são controlados e monitorados pelo sistema SOGI, que integra os três sistemas: Meio Ambiente, Saúde, Segurança e Qualidade. Os objetivos e metas ambientais são baseados na Política Integrada, na qual constam itens como taxa de atendimento legal, consumo de recursos naturais e redução de GEE.



G4-EN13, G4-EN27

A Unimed Sorocaba adota, desde 2004, a praça localizada ao lado do seu Hospital. Em 2015, também adotou uma nova área neste entorno, com 8.204 metros quadrados. No espaço, está em fase final de projeto uma área de lazer para a comunidade e há a expectativa de parcerias futuras com o poder público, para projetos de proteção à biodiversidade. Outros projetos já se encontram bem consolidados e são voltados aos clientes e à comunidade, como o Recicard (pelo qual a Unimed recicla os cartões do plano de saúde, com o resultado expressivo de 48,90 kg, correspondendo a 10.171 carteiras recicladas em 2016), Reciclação (no qual é promovida a coleta seletiva de óleo de cozinha, pilhas e baterias) e Cultivar e Crescer (com a distribuição de um kit para cultivar ipês roxos, entregue às mães de todos os recém-nascidos no Hospital).



G4-EN31

Indicadores ambientais internos		Indicadores ambientais externos	
Indicadores	Investimento	Ações	Investimento
Educação e treinamento ambiental	R\$ 6.031,46	Semana do Meio Ambiente	R\$ 11.122,97
Serviços externos de gestão ambiental	R\$ 21.890,11	Programa Unimed Sorocaba de Consumo Consciente	R\$ 210,00
Certificação externa do sistema de gestão ambiental	R\$ 9.261,16	Projeto Reciclação	R\$ 22.854,27
Pesquisa e desenvolvimento		Projeto Cultivar e Crescer	R\$ 10.419,62
Despesas extras com a adoção de tecnologia mais limpas	R\$ 22.363,94		R\$ 44.606,86
Despesas extras com compras "verdes"	R\$ 239.915,85		
Outros custos de gestão ambiental	R\$ 1.456.319,95		
	R\$ 1.755.782,47		

RESÍDUOS GERADOS DISCRIMINADOS POR TIPO E MÉTODO DE DISPOSIÇÃO

86

G4-EN23, G4-EN25

TIPO DE RESÍDUO	GERAÇÃO 2013	GERAÇÃO 2014	GERAÇÃO 2015	GERAÇÃO 2016	DESTINAÇÃO
Papel/papelão	44.112 kg	50.328 kg	62.088 kg	64.661 kg	Reciclagem
Plástico	11.000 kg	12.582 kg	15.522 kg	19.268 kg	Reciclagem
Metal	1.890 kg	6.053 kg	5.260 kg	11.660 kg	Reciclagem
Vidro	300 kg	-	485,1 kg	2 m³	Reciclagem
Resíduos comuns	239.681 kg	391.460 kg	441.112 kg	407.047 kg	Aterro sanitário
Resíduos perigosos de Serviços de Saúde	105.627 kg	126.375 kg	151.315 kg	158.754 kg	Autoclavagem e incineração
Lâmpadas fluorescentes	2.290 unidades	2.689 unidades	4.259 unidades	2.000 unidades	Descontaminação
Banners	110 unidades	17 unidades	57 unidades	75 unidades	Reciclagem/ confecção de bolsas
Pilhas	40 kg	308,05 kg	292,2 kg	372,96 kg	Descontaminação
Óleos	260 l	485 l	1.149 L	923 L	Produção de sabão
Baterias de No-breaks	291 unidades	277 unidades	490 unidades	649 unidades	Descontaminação
Bitucas de cigarros	32 kg	39,51 kg	32,74 kg	25,52 kg	Reciclagem dos componentes - adubo
Cartões de planos de saúde	35,7 kg	59,2 kg	21 kg	31,2 kg	Reciclagem
Óleo lubrificante	Não Houve	Não Houve	700 L	100 L	Rerrefino

G4-EN3, GE-EN6, G4-EN7, G4-EN8, G4-EN9, G4-EN10, G4-EN22, G4-EN26

▪ ENERGIA ELÉTRICA

O Hospital vem constantemente implantando novas tecnologias e iniciativas internas na busca pela redução do consumo de energia elétrica. Podemos destacar a substituição das lâmpadas fluorescentes pela sua versão em LED, que apresenta um resultado positivo. Cerca de 80% de toda a instituição já recebeu esta tecnologia. Em torno de R\$ 350 mil foram investidos neste sentido, sendo que boa parte já foi compensada, devido à redução do consumo de energia.

Como resultado das ações realizadas – mesmo com o aumento no número de atendimentos –, foi possível reduzir em 0,2% o consumo de energia elétrica no HMS.

O ano de 2016 foi marcado pelo estudo de viabilidade para a migração do mercado de energia para o mercado livre, concluído em março de 2017. Esta ação, além de proporcionar a redução de custo, trará incentivo ao mercado de energia sustentável, pois toda a energia contratada será

proveniente de fontes renováveis.

Em 2016, o projeto de redução de energia foi estendido a todas as unidades da Unimed Sorocaba (Sede, Riachuelo, Intercâmbio, Espaço Viver Bem, Comercial, Farmácia Comercial e Zona Norte) com o intuito de disseminar boas práticas no uso dos recursos e contribuir com a sustentabilidade.

Para estimular os colaboradores, foi realizada uma gincana com o slogan “Economize energia e nos dê uma força”, no período de agosto a outubro daquele mesmo ano. A finalidade foi reconhecer as unidades que mais se destacam quando o assunto é economia de energia elétrica. Neste ano, a unidade premiada foi o Espaço Viver Bem, que adotou medidas simples, porém objetivas, para atingir resultados positivos em curto prazo.



CONSUMO DE ENERGIA POR PACIENTE/DIA NO HMS

(KWH)

- 2013
- 2014
- 2015
- 2016



CONSUMO DE ENERGIA POR M² NO HMS

(KWH)

- 2013
- 2014
- 2015
- 2016



G4-EN3, GE-EN6, G4-EN7, G4-EN8, G4-EN9, G4-EN10, G4-EN22, G4-EN26

▪ CONSUMO DE ÁGUA

A Unimed Sorocaba utiliza no Hospital a água fornecida pela concessionária responsável, o Serviço Autônomo de Água e Esgoto (SAAE), e pelo poço artesiano, responsável por 45% do total do recurso consumido no local. Foram pouco mais de 45 mil m³ de água e mais 29 mil m³ provenientes do poço tubular profundo, perfazendo um total de pouco mais de 70 mil m³ de água consumida para atender a toda a demanda.

No geral, a água consumida é encaminhada para o sistema de esgoto sanitário. Excetua-se o percentual que se evapora ou que é incorporado aos processos de cozimento de alimentos. Na Operadora, que é uma área, basicamente, de trabalhos administrativos (salvo alguns atendimentos de saúde, como coletas e exames de raios-x), o consumo de água foi inferior e, em 2015, registrou 4 mil m³.

Os efluentes gerados (67.879,33 m³) no Hospital e na Operadora foram direcionados, via esgoto sanitário, para a estação de tratamento de efluentes do município, a qual realiza o tratamento biológico e o devolve ao corpo d'água.

No caso do Hospital, o esgoto sanitário, antes de seguir para a estação, passa por um processo de peneiramento e equalização do pH. Pelo fato de o serviço de tratamento de esgoto pertencer a uma autarquia da cidade, a Unimed Sorocaba não dispõe da informação acerca da identificação, tamanho, status e valor da biodiversidade dos corpos de água e habitats relacionados significativamente afetados por estes descartes.

▪ REUSO DE ÁGUA

O ano de 2016 foi marcado pelo início do uso da água de chuva captada num dos telhados do Hospital, com área de mil metros quadrados. Ela é utilizada para a lavagem de carros coletores de resíduos. Entre outras iniciativas, destacam-se a ampliação da rede de reuso de água para as áreas de internação.

Para manter os padrões de potabilidade e qualidade da água neste sistema, o Hospital investiu na ampliação do número de coletas e higienização dos reservatórios. Ainda que não houvesse obrigatoriedade legal para todos os sistemas, é uma forma de garantir a qualidade da água ofertada.

Com as ações de reuso de água, foram reciclados 8.357 m³ do recurso, o que corresponde a 12% de todo o consumo no Hospital em 2016.

CONSUMO DE ÁGUA POR PACIENTE/DIA NO HMS

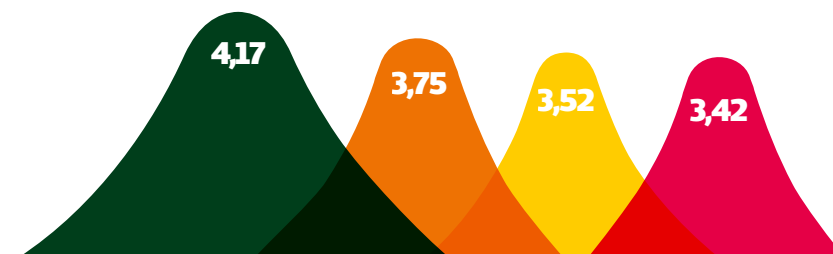
(M³)

- 2013
- 2014
- 2015
- 2016



CONSUMO DE ÁGUA M³ / M² NO HMS

- 2013
- 2014
- 2015
- 2016



TOTAL DE ÁGUA RETIRADA, POR FONTE, NO HMS

(M³)

- Água concessionária
- Água do poço
- Total



G4-EC2, G4 -EN19

As mudanças climáticas podem expor a Operadora a cenários de risco, com impactos significativos no âmbito da sustentabilidade econômica, social e ambiental.

A Unimed Sorocaba não possui mecanismos de verificação de implicações financeiras, riscos e oportunidades para as atividades da organização decorrentes de mudanças climáticas. Porém, verifica-se que, na sua região de abrangência, os aspectos relacionados a problemas respiratórios – sobretudo no inverno – exercem pressão sob o ponto de vista econômico-financeiro.

Em 2016, registrou-se um leve aumento dos casos de H1N1, principalmente no setor de Emergência do Hospital.

Com o objetivo de contribuir para a redução de gases de efeito estufa (GEE) e, consequentemente, atenuar os efeitos do clima, a Unimed Sorocaba aderiu, em junho de 2016, ao Desafio 2020. Trata-se de uma campanha internacional, coordenada pela Rede Global Hospitais Verdes e Saudáveis, que visa mobilizar e estimular organizações de saúde ao redor do mundo a adotar medidas concretas contra as mudanças climáticas e em defesa da saúde pública ambiental.

A Unimed Sorocaba, pelo seu Comitê Corporativo de Sustentabilidade, estabeleceu uma meta de redução de 5% de suas emissões de GEE até 2020. Para isso, está desenvolvendo um plano de ação que abrange a diminuição do uso do diesel, novas fontes de energia (menos poluentes) e incentivo à carona solidária, entre outros.



G4-EN18, G4 -EN19, G4-EN30

Este documento relata as fontes e sumidouros de gases de efeito estufa (GEE), quantificando as emissões e remoções de uma organização (empresas, ONGs, associações e eventos) em determinado período. Para isto, são estabelecidos limites operacionais, que incluem identificar as emissões e remoções associadas às atividades da organização, categorizando-as em emissões diretas (escopo 1), emissões indiretas por uso de energia (escopo 2) e outras emissões indiretas (escopo 3).

A Unimed Sorocaba realizou dois inventários das emissões de GEE, sendo um para a Operadora e outro para o Hospital, com base nos registros corporativos de notas fiscais, relatórios, registros manuais ou estimativas realizadas pelo corpo técnico da própria organização.

Os dados referentes aos trajetos dos profissionais empregados foram coletados por meio de questionários. Tendo em vista o fato de a organização ter um grande número de colaboradores, não foi possível obter retorno de todos. Por isso, foi utilizada uma amostragem.

As emissões referentes às viagens de táxi e motoboys não foram quantificadas, pois as empresas que realizam esses serviços são terceirizadas e não possuem controle nesse sentido. O mesmo se aplica às viagens dos colaboradores com veículo próprio, realizado em nome da Unimed a serviço ou treinamento externo. O método de cálculo utilizado e todo o apoio técnico e científico seguiram as orientações da Unimed do Brasil, que disponibiliza a ferramenta Calculadora Ambiental Online. Foi verificado que o total de emissões de 2016 foi menor que em 2015, passando de 3.720,28 toneladas para 3.324,42 toneladas de CO₂, respectivamente. Tal fato ocorreu pelas ações voltadas à redução do consumo de ener-

gia elétrica, diminuição significativa do uso de óleo diesel e terceirização dos transportes executivos e de serviços.

▪ RESULTADOS DO HOSPITAL DR. MIGUEL SOEIRO

Emissões provenientes de equipamentos de refrigeração e de ar-condicionado, veículos corporativos, gás de cozinha e gerador de energia elétrica movido a diesel (escopo 1) apresentaram total de 2034,149 toneladas; da energia elétrica (escopo 2), um total de 391,849 toneladas; e de transporte de colaboradores e viagens aéreas (escopo 3), 735,147 toneladas. Desta forma, a emissão total, considerando os escopos 1, 2 e 3 de GEE do Hospital, foi de 3161,145 toneladas. Já a intensidade dos gases de efeito estufa foi da ordem de 1,99 tonelada/colaborador.

▪ RESULTADOS DA OPERADORA

Emissões provenientes de equipamentos de refrigeração e de ar-condicionado, veículos corporativos, gás de cozinha e gerador de energia elétrica movido a diesel (escopo 1) apresentaram um total de 0,530 toneladas; da energia elétrica (escopo 2), 43,399 toneladas; e de transporte de colaboradores e viagens aéreas (escopo 3), 119,350 toneladas. Desta forma, a emissão total, considerando os escopos 1, 2 e 3 de GEE da Operadora, foi de 163,279 toneladas. A intensidade dos gases de efeito estufa foi da ordem de 0,42 tonelada/colaborador.

▪ INTENSIDADE ENERGÉTICA DO HMS

G4-EN5

INTENSIDADE ENERGÉTICA DO HMS	
Fontes Internas	(GJ)
Óleo Diesel	578
Gás Natural	13.528.019
Eletricidade	19.862
TOTAL	13.548.459,13
PACIENTE / DIA DO ANO	51.035
INTENSIDADE ENERGÉTICA	265,47

▪ CONSUMO DE ENERGIA FORA DA ORGANIZAÇÃO

G4-EN4, G4-EN5, G4-EN30

CONSUMO DE ENERGIA POR FONTE E UTILIZAÇÃO EM 2016

	CONSUMO EM LITROS (L)	CONSUMO EM GIGAJOULE (GJ)
FONTES DE UTILIZAÇÃO EXTERNAS		
FONTES RENOVÁVEIS		
Biodiesel	1.733,89	*
Etanol	13.133,90	91,43
FONTES NÃO RENOVÁVEIS		
Gasolina	115,67	1,16
FONTES DE UTILIZAÇÃO INTERNAS – HOSPITAL		
FONTES NÃO RENOVÁVEIS		
Óleo Diesel	45.000	578,40
Gás Natural	344.750	13.528
Gasolina (jardinagem)	477,34	5
FONTES NÃO DETERMINADAS		
Eletricidade	4.966.402	17.879
FONTES DE UTILIZAÇÃO INTERNAS – OPERADORA		
FONTES NÃO RENOVÁVEIS		
Óleo Diesel	0	0
FONTES NÃO DETERMINADAS		
Eletricidade	550.688	1.982

* Não foi possível efetuar a conversão de biodiesel para Gigajoule por não ter encontrado literatura confiável para referida conversão.

▪ MATERIAIS UTILIZADOS POR PESO E VOLUME

G4-EN1

		2014		2015		2016	
MATERIAL	UNIDADE	CONSUMO ANUAL	VALOR ANUAL	CONSUMO ANUAL	VALOR ANUAL	CONSUMO ANUAL	VALOR ANUAL
Copo plástico	copos	3.661.000	R\$ 119.121,88	4.328.061	R\$ 159.362,41	4.087.548	R\$ 162.100,27
Papel sulfite A4	folhas	8.514.000	R\$ 174.573,67	9.054.625	R\$ 200.864,13	8.849.500	R\$ 240.099,14
Lâmpada incandescente	unidade	57	R\$ 84,60	0	R\$ 0,00	12	R\$ 594,00
Lâmpada fluorescente	unidade	2.216	R\$ 10.674,21	1.139	R\$ 6.166,37	11	R\$ 270,50
Lâmpada LED	unidade	1.696	R\$ 107.313,06	1.910	R\$ 127.442,21	402	R\$ 22.363,94
Lâmpada mista	unidade	-	-	-	-	13	R\$ 594,16
Papel higiênico	kg	7.764	R\$ 66.704,00	8.777	R\$ 76.559,87	9.309	R\$ 82.335,95
Papel toalha	kg	38.221	R\$ 279.694,99	43.227	R\$ 321.638,53	43.411	R\$ 327.601,94
Saco plástico transparente	kg	15.950	R\$ 122.515,43	10.167	R\$ 146.160,82	10.980	R\$ 188.778,59
Sacos de lixo diversos	kg	22.535	R\$ 88.461,22	43.223	R\$ 155.319,27	25.565	R\$ 203.035,82
Recipiente rígido de papelão	kg	6.556	R\$ 60.046,71	6.720	R\$ 74.003,42	6.627	R\$ 68.799,38

R\$ 1.296.573,69

G4-DMA Comunicações de Marketing

COMUNICAÇÃO

E RECONHECIMENTO



No ano de 2016, o Setor de Comunicação e Marketing da Unimed Sorocaba realizou campanhas em mídia de massa, cujos temas foram os produtos e serviços da Unimed Sorocaba. Produtos como a Agenda Online, o Setor de Diagnósticos, a Farmácia, a rede de médicos e o Hospital foram abordados com o intuito de divulgá-los.

Os 20 anos do Hospital, os 45 anos da Unimed Sorocaba e o Outubro Rosa, datas marcantes para a instituição, também tiveram ações específicas. Campanhas na mídia de massa e ações de endomarketing – como brindes, eventos de confraternização, oficinas, entre outros – foram desenvolvidas como forma de buscar engajamento dos colaboradores, cooperados e clientes.

A atuação no meio digital tem sido constante. Dois mil e dezesseis fechou com aumento de 53% no número de seguidores da página no Facebook. Seu conteúdo enfoca dicas de saúde, hábitos de vida saudável, produtos e serviços. Foram 440 posts no ano, resultando em uma média de 36 posts por mês. As postagens mais curtidas são as que abordam vagas, as pessoas da instituição (colaboradores e/ou cooperados) e vídeos.

O canal no YouTube possui 21 vídeos, que registraram 30.687 visualizações. O grupo Casa do Cooperado, no Facebook, apontou 20% de aumento no número de seguidores, com 340 posts publicados e média mensal de 28. Na área de patrocínios, os destaques foram as parcerias às atividades esportivas e de entretenimento. A Unimed Sorocaba patrocinou o São Bento pelo quarto ano consecutivo. O clube teve bom desempenho

em 2016, classificando-se para a Copa do Brasil e com acesso à série A1 do Campeonato Paulista e série C do Campeonato Brasileiro. Isso significa que, em 2017, a marca Unimed estará em evidência, já que o time jogará, praticamente, o ano todo. O Sorocaba Futsal tem apoio da Unimed Sorocaba e, com a inauguração da Arena Multiuso, a expectativa é aumentar o número de admiradores dessa modalidade esportiva.

A Unimed Sorocaba também apoiou o Tem Running, corrida de rua organizada pela TV Tem, e incentivou seus cooperados e colaboradores a participar, pagando metade da taxa de inscrição.

Foram estabelecidas parcerias com os principais produtores de eventos da cidade. Assim, os shows realizados em 2016 tiveram ambulância e equipe da Unimed Sorocaba para possíveis atendimentos.

A comunicação com o público interno registrou melhorias, com a instituição do “De Frente com a Equipe”, o “Alô Comunicação” e o novo mural no Hospital. O “De Frente com a Equipe” é o nome dado para um roteiro de assuntos estratégicos, enviado uma vez por mês aos gestores. A ideia é estimular que estes se reúnam com suas equipes, transmitam essas informações e, ao mesmo tempo, envolvam-nas em assuntos estratégicos. O “Alô Comunicação” é uma auditoria realizada nos setores da empresa para verificar se o “De Frente com a Equipe” foi, de fato, realizado.

Um novo mural para colocação de cartazes também foi afixado na entrada dos colaboradores no Hospital.

Em 2016, foram mantidas as certificações ONA Nível 3 e a do Programa de Acreditação de Laboratórios Clínicos (PALC) – esta última, atestando a qualidade dos serviços prestados pelo Laboratório de Patologia Clínica.

É importante destacar que o Hospital foi certificado na ISO 14001 e a Farmácia e a Operadora, na ISO 9001. No caso do HMS, houve um pioneirismo, pois não havia, até o momento, outros hospitais certificados nesta nova versão.



ISO 9001



ONA Nível 3



Certificado de Qualidade de Tomografia



ISO 14001



Programa de Acreditação de Laboratórios Clínicos (PALC)



Certificado de Qualidade de Mamografia

150 melhores empresas para se trabalhar – A Unimed Sorocaba foi eleita pela revista Você S/A (Editora Caras) como uma das 150 empresas que são modelo em gestão de pessoas. O levantamento, de abrangência nacional, foi estruturado em quatro etapas. Na primeira, o departamento de Recursos Humanos (RH) recebia um questionário para preencher. A seguir, era a vez de os colaboradores responderem a perguntas sobre sua experiência na Cooperativa. Na terceira fase, a Unimed Sorocaba compartilhou as evidências das práticas de gestão de pessoas. Por fim, uma jornalista da Você S/A entrevistou colaboradores, gestores e o RH.

Selo Social de Sorocaba – A Unimed Sorocaba recebeu, na noite de 17 de agosto, sua terceira certificação consecutiva do Selo Social, desenvolvido pela Secretaria de Desenvolvimento Social de Sorocaba em parceria com o Instituto Abaçaí, de Santa Catarina. A cerimônia foi realizada no anfiteatro do Serviço Social da Indústria (Sesi) de Sorocaba. Além de ser participante do Selo Social, a Cooperativa aderiu ao projeto como investidora social, juntamente a outras sete empresas da cidade. A acreditação promove um espaço para que, periodicamente, empresas, órgãos públicos e entidades sociais se reúnam para discutir os problemas sociais do município e propor soluções, visando ao bem-estar da comunidade em consonância com os Oito Objetivos de Desenvolvimento do Milênio (ODM) da Organização das Nações Unidas (ONU). A Unimed foi certificada nos oito ODMs, pois desenvolve seus projetos e programas à luz de todas estas metas. A partir deste ano, serão trabalhados, ainda, os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, que substituem os Objetivos de Desenvolvimento do Milênio.

Top of Mind – Pelo 22º ano consecutivo, a Unimed Sorocaba figura na lista Top of Mind, do Instituto de Pesquisa de Sorocaba (Ipeso), como a marca mais lembrada na cidade na categoria Saúde. A pesquisa foi realizada em nível municipal, por meio de entrevistas domiciliares, com pessoas acima de 16 anos, de ambos os sexos, de diferentes credos e classes econômicas e residentes na zona urbana. O indicador mede o grau de reconhecimento e respeitabilidade das empresas. Seus resultados servem de base tanto para as companhias envolvidas quanto para os clientes – atuais e potenciais –, que se valem do instrumento para avaliar a qualidade e idoneidade das marcas.

Instituição do Ano (Revista Health IT) – A Unimed Sorocaba foi eleita a Instituição do Ano pelo Grupo Mídia, na categoria Sustentabilidade. Esta foi a primeira edição do prêmio Health IT, que reconhece as marcas mais lembradas, personalidades do ano, instituições de saúde e cases de sucesso no âmbito da tecnologia e que colaboram para proporcionar ao paciente mais segurança, qualidade e agilidade em seu atendimento. Além disso, leva-se ao gestor a assertividade de informações para tomadas de decisões.

22ª edição do Prêmio de Marketing Doutor Nilo Marciano de Oliveira, da Unimed Brasil –

A Unimed Sorocaba consagrou-se nas categorias “Ações de Relacionamento com os Clientes” e “Ações de Relacionamento com o Cooperado”. Este reconhecimento tem como missão estimular e premiar as iniciativas de marketing de todas as cooperativas que mais se destacaram no período. Em ambas as séries, a Cooperativa conquistou o terceiro lugar.



GUIA 2016
você/s/a
AS MELHORES
EMPRESAS PARA
VOCÊ TRABALHAR





DESEMPENHO

ECONÔMICO

FINANCEIRO

G4-DMA Desempenho Econômico

G4-EC1

Analisando os índices econômicos e financeiros da Cooperativa, podemos observar o crescimento que vem ocorrendo ano após ano. Só em 2016, o resultado operacional foi de, aproximadamente, R\$ 30 milhões. Entre 2013 e 2016, as receitas anuais foram, respectivamente, de R\$ 341,006 milhões, R\$ 394,841 milhões, R\$ 459,704 milhões e R\$ 500,951 milhões.

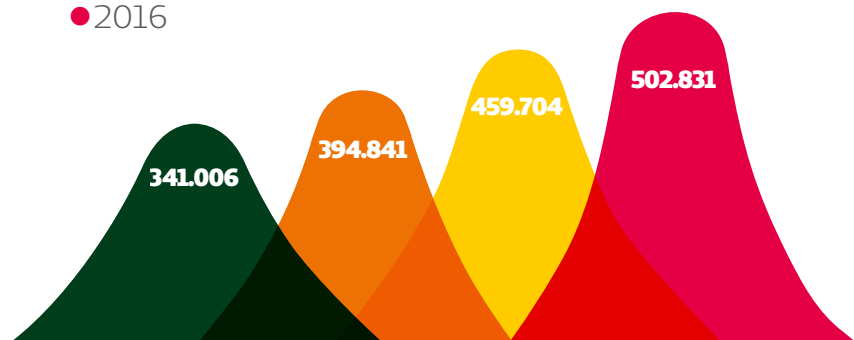
As sobras líquidas anuais desse período também mantiveram uma linha ascendente. Foram de R\$ 10,502 milhões, R\$ 13,641 milhões, R\$ 14,905 milhões e R\$ 20,459 milhões, na mesma ordem cronológica do parágrafo anterior. Por sua vez, o índice de liquidez corrente (que mede a capa-

cidade financeira da Cooperativa de honrar seus compromissos de curto prazo) registrou 1,21; 1,27; 1,40 e 1,57, de 2013 a 2016, respectivamente. Já o índice de solvência é um dos mais importantes indicadores e, por determinação legal, deve ser suficiente para cobrir a média dos últimos doze meses de faturamento das Operadoras de planos de saúde, ou a média dos custos diretos dos últimos 36 meses. Entre os dois, prevalece o maior. Os registros foram de 6,86; 7,02; 7,75 e 10,09, em ordem cronológica. Quanto maior o índice de solvência, melhor a condição da Cooperativa.



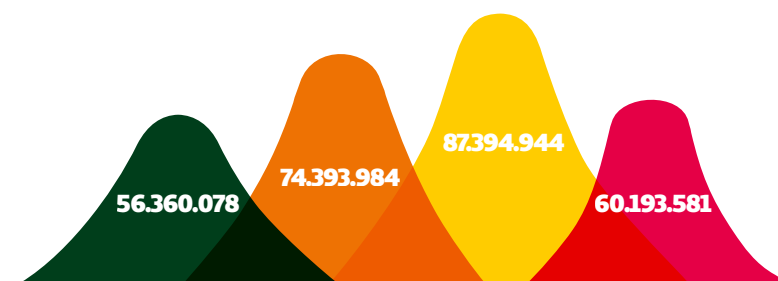
EVOLUÇÃO DA RECEITA BRUTA (EM MILHÕES DE R\$)

- 2013
- 2014
- 2015
- 2016



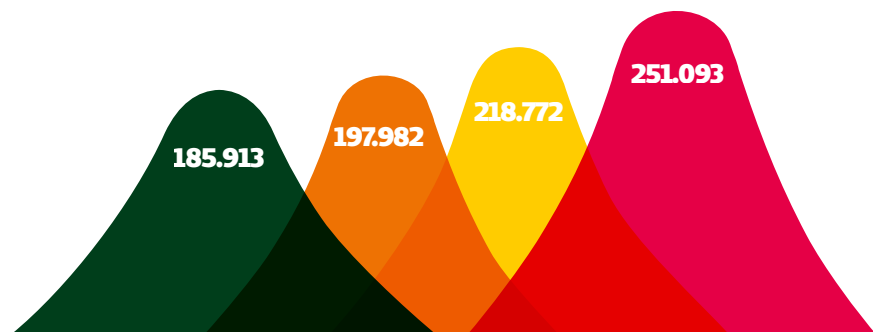
ENQUADRAMENTO DA MARGEM DE SOLVÊNCIA (EM MILHÕES DE R\$)

- Margem de solvência total
- Patrimônio líquido
- Patrimônio líquido ajustado
- Suficiência = MS exigida - PLA



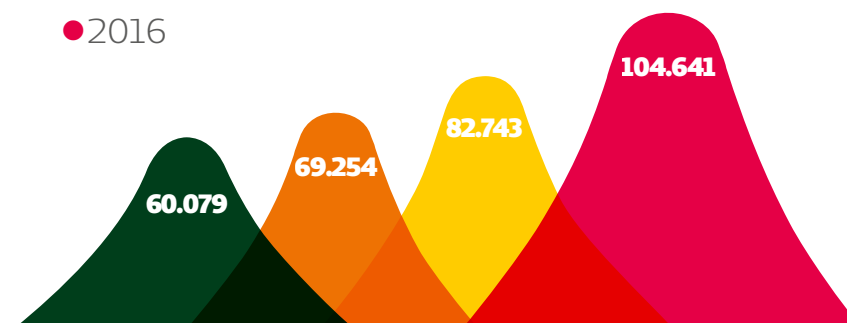
EVOLUÇÃO DO ATIVO TOTAL (EM MILHÕES DE R\$)

- 2013
- 2014
- 2015
- 2016



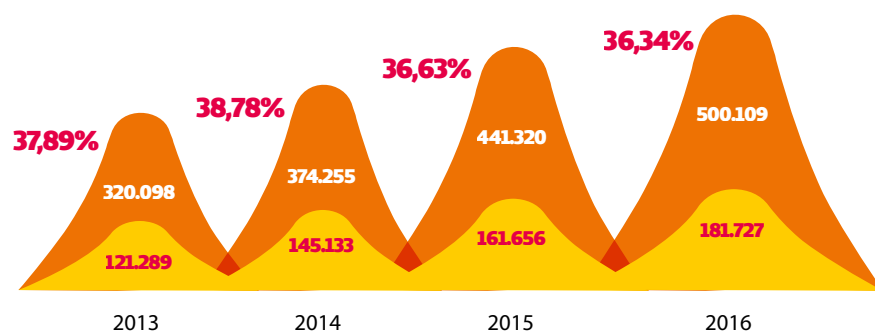
EVOLUÇÃO DO PATRIMÔNIO LÍQUIDO (EM MILHÕES DE R\$)

- 2013
- 2014
- 2015
- 2016



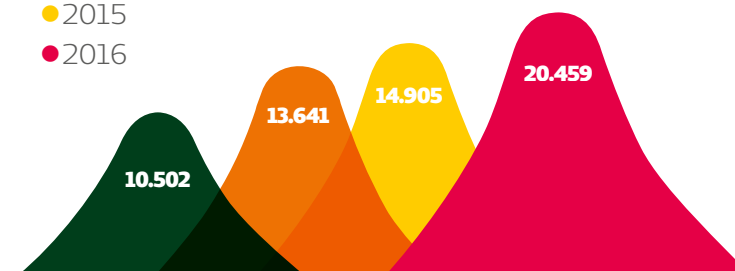
% DE REPASSE DA PRODUÇÃO MÉDICA + SOBRAS X FATURAMENTO DE PLANO DE SAÚDE E INTERCÂMBIO (EM MILHÕES DE R\$)

- FATURAMENTO (PLANO SAÚDE/INTERCÂMBIO/HMS)
- PRODUÇÃO MÉDICA + SOBRAS



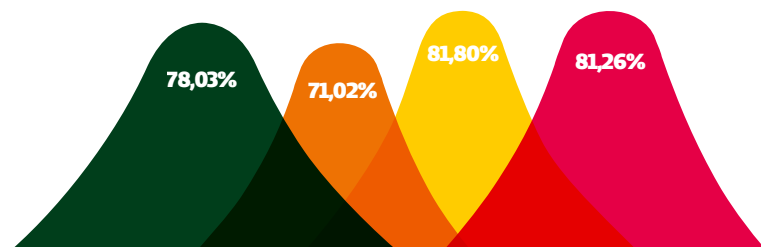
SOBRAS LÍQUIDAS ANUAIS (EM MILHÕES DE R\$)

- 2013
- 2014
- 2015
- 2016



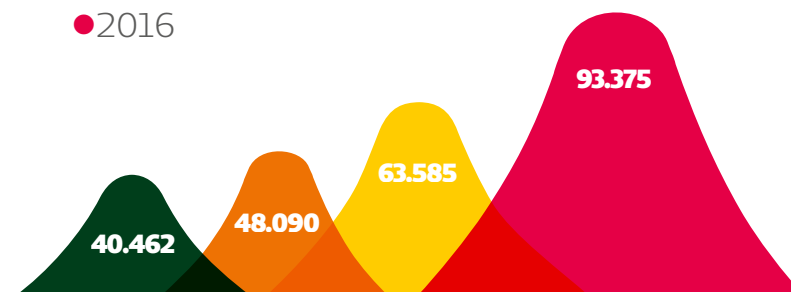
SINISTRALIDADE

- 2013
- 2014
- 2015
- 2016



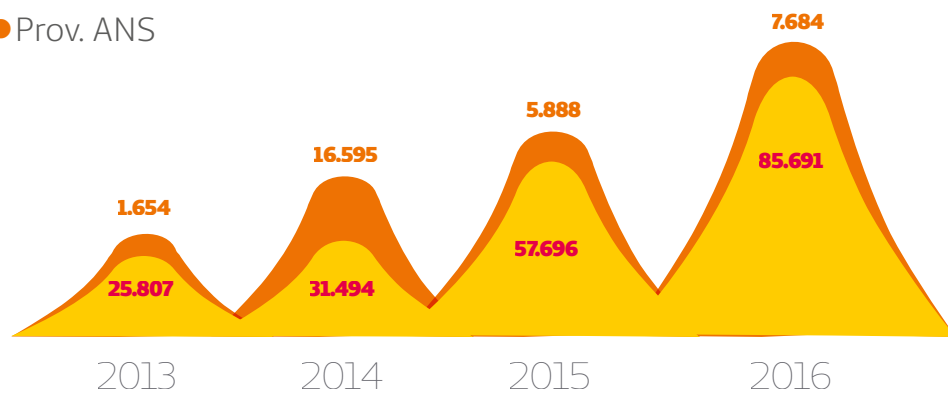
APLICAÇÕES FINANCEIRAS (EM MILHÕES DE R\$)

- 2013
- 2014
- 2015
- 2016



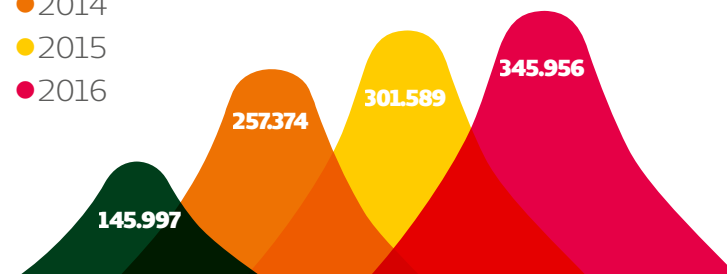
DISTRIBUIÇÃO DOS VALORES DE APLICAÇÃO FINANCEIRA (EM MILHÕES DE R\$)

- Reservas Livres
- Prov. ANS



VALOR ADICIONADO A DISTRIBUIR (EM MILHÕES DE R\$)

- 2013
- 2014
- 2015
- 2016



CLIQUE AQUI E ACESSE AS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS.

		2016				2015			
2 - Indicadores do Corpo Funcional		Cooperado(a)s / Sócios	Cooperadas PJ	Empregado(a)s / Outros	Nº Total	Cooperado(a)s / Sócios	Cooperadas PJ	Empregado(a)s / Outros	Nº Total
2.1	Nº de pessoas na Cooperativa/Central-Federação/Seguradora	1.078	0	1.896	2.974	1.089	0	1.878	2.967
2.2	Nº de admissões durante o período	3	0	457	460	69	0	405	474
2.3	Nº de saídas e demissões durante o período	14	0	439	453	13	0	304	317
2.4	Índice de rotatividade por substituição (<i>turnover</i>)			15,94	15,94			20	20
2.5	Nº de estagiários no período			117	117			112	112
	2.5.1 - Nº de estagiários efetivados no período			8	8			32	32
2.6	Nº de Aprendizizes			37	37			34	34
2.7	Nº de trabalhadores terceirizados			32	32			34	34
2.8	Nº de trabalhadores com contrato temporário			0	0			21	21
2.9	Nº de homens na Cooperativa/Central-Federação/Seguradora	684		412	1.096	675		345	1020
2.10	Nº de mulheres na Cooperativa/Central-Federação/Seguradora	394		1.484	1.878	395		1.387	1.782
2.11	Nº de branco(a)s na Cooperativa/Central-Federação/Seguradora	0		1.728	1728	0		1.615	1.615
2.12	Nº de negro(a)s na Cooperativa/Central-Federação/Seguradora	0		168	168	0		117	117
2.13	Nº de indígenas na Cooperativa/Central-Federação/Seguradora	0		0	0	0		0	0
2.14	Nº de pessoas com deficiência	0		74	74	0		71	71
2.15	Nº total de membros do Conselho de Administração	15	0		15	15	0		15
	2.15.1 - Nº total de mulheres no Conselho de Administração	1	0		1	3	0		3
	2.15.2 - Nº total de negros e indígenas no Conselho de Administração	0	0		0	0	0		0

		2016				2015			
2 - Indicadores do Corpo Funcional		Cooperado(a)s / Sócios	Cooperadas PJ	Empregado(a)s / Outros	Nº Total	Cooperado(a)s / Sócios	Cooperadas PJ	Empregado(a)s / Outros	Nº Total
2.16	Nº total de membros do Conselho Fiscal	5	0		5	6	0		6
	2.16.1 - Nº total de mulheres no Conselho Fiscal	0	0		0	3	0		3
	2.16.2 - Nº total de negros e indígenas no Conselho Fiscal	0	0		0	0	0		0
2.17	Nº total de membros da Diretoria Executiva	5	0		5	5	0		5
	2.17.1 - Nº total de mulheres na Diretoria Executiva	0	0		0	0	0		0
	2.17.2 - Nº total de negros e indígenas no Diretoria Executiva	0	0		0	0	0		0
2.18	Nº de homens cooperados em função administrativas e/ou na diretoria	45	0		45	41	0		41
2.19	Nº de mulheres cooperadas em função administrativas e/ou na diretoria	10	0		10	17	0		17
2.20	Nº de negros e indígenas cooperados em função administrativas e/ou na diretoria	0	0		0	0	0		0
2.21	Faixa etária dos empregados			1.896	1.896			1.732	1.732
	2.21.1 - Até 18 anos			97	97			53	53
	2.21.2 - De 19 a 24 anos			211	211			190	190
	2.21.3 - De 25 a 29 anos			341	341			331	331
	2.21.4 - De 30 a 45 anos			1006	1006			924	924
	2.21.5 - De 46 a 59 anos			214	214			215	215
	2.21.6 - A partir de 60 anos			27	27			19	19
2.22	Nº de pessoas nas categorias profissionais de trabalho			1.779	1.896			1.732	1.732
	2.22.1 - Gestão			67	67			60	60
	2.22.2 - Técnico			925	925			322	322
	2.22.3 - Operacional			264	381			785	785
	2.22.4 - Apoio			523	523			565	565

		2016				2015			
2 - Indicadores do Corpo Funcional		Cooperado(a)s / Sócios	Cooperadas PJ	Empregado(a)s / Outros	Nº Total	Cooperado(a)s / Sócios	Cooperadas PJ	Empregado(a)s / Outros	Nº Total
2.23	Remuneração média por categoria profissional de trabalho por gênero			R\$ 3.310,42	R\$ 3.310,42			R\$ 3.691,68	R\$ 3.691,68
	2.23.1- Remuneração média Gestão			R\$ 7.501,34	R\$ 7.501,34			R\$ 7.820,63	R\$ 7.820,63
	2.23.1.1 - Remuneração média de Homens			R\$ 9.109,67	R\$ 9.109,67			R\$ 9.607,00	R\$ 9.607,00
	2.23.1.2 - Remuneração média de Mulheres			R\$ 6.715,04	R\$ 6.715,04			R\$ 6.034,25	R\$ 6.034,25
	2.23.2- Remuneração média Técnico			R\$ 2.912,42	R\$ 2.912,42			R\$ 3.521,79	R\$ 3.521,79
	2.23.2.1 - Remuneração média de Homens			R\$ 2.759,61	R\$ 2.759,61			R\$ 3.412,79	R\$ 3.412,79
	2.23.2.2 - Remuneração média de Mulheres			R\$ 2.955,93	R\$ 2.955,93			R\$ 3.630,79	R\$ 3.630,79
	2.23.3 - Remuneração média Operacional			R\$ 1.398,96	R\$ 1.398,96			R\$ 2.042,11	R\$ 2.042,11
	2.23.3.1 - Remuneração média de Homens			R\$ 1.212,85	R\$ 1.212,85			R\$ 2.094,80	R\$ 2.094,80
	2.23.3.2 - Remuneração média de Mulheres			R\$ 1.427,73	R\$ 1.427,73			R\$ 1.989,42	R\$ 1.989,42
	2.23.4 - Remuneração média Apoio			R\$ 1.428,97	R\$ 1.428,97			R\$ 1.382,20	R\$ 1.382,20
	2.23.4.1 - Remuneração média de Homens			R\$ 1.745,31	R\$ 1.745,31			R\$ 1.586,70	R\$ 1.586,70
	2.23.4.2 - Remuneração média de Mulheres			R\$ 1.320,00	R\$ 1.320,00			R\$ 1.177,69	R\$ 1.177,69
2.24	Remuneração média por categoria profissional de trabalho por raça			R\$ 6.471,67	R\$ 6.471,67			R\$ 6.940,63	R\$ 6.940,63
	2.24.1- Remuneração média dos brancos			R\$ 3.328,52	R\$ 3.328,52			R\$ 3.463,33	R\$ 3.463,33
	2.24.1.1 - Gestão			R\$ 7.495,00	R\$ 7.495,00			R\$ 6.960,42	R\$ 6.960,42
	2.24.1.2 - Técnico			R\$ 2.931,74	R\$ 2.931,74			R\$ 3.590,09	R\$ 3.590,09
	2.24.1.3 - Operacional			R\$ 1.448,44	R\$ 1.448,44			R\$ 2.028,57	R\$ 2.028,57
	2.24.1.4 - Apoio			R\$ 1.438,89	R\$ 1.438,89			R\$ 1.274,24	R\$ 1.274,24
	2.24.2 - Remuneração média dos negros			R\$ 3.143,15	R\$ 3.143,15			R\$ 3.477,30	R\$ 3.477,30
	2.24.2.1 - Gestão			R\$ 7.565,78	R\$ 7.565,78			R\$ 7.358,75	R\$ 7.358,75
	2.24.2.2 - Técnico			R\$ 2.567,02	R\$ 2.567,02			R\$ 3.701,23	R\$ 3.701,23
	2.24.2.3 - Operacional			R\$ 1.085,92	R\$ 1.085,92			R\$ 1.672,13	R\$ 1.672,13
	2.24.2.4 - Apoio			R\$ 1.353,89	R\$ 1.353,89			R\$ 1.177,08	R\$ 1.177,08
	2.24.3 - Remuneração média dos indígenas			-	-			-	-
	2.24.3.1 - Gestão			-	-			-	-
	2.24.3.2 - Técnico			-	-			-	-
	2.24.3.3 - Operacional			-	-			-	-
	2.24.3.4 - Apoio			-	-			-	-

		2016				2015			
2 - Indicadores do Corpo Funcional		Cooperado(a)s / Sócios	Cooperadas PJ	Empregado(a)s / Outros	Nº Total	Cooperado(a)s /Sócios	Cooperadas PJ	Empregado(a)s / Outros	Nº Total
2.25	% de negros na trajetória de gestão (chefias)			3,57	3,57			4	4
2.26	% de indígenas na trajetória de gestão (chefias)			0	0			0	0
2.27	% de mulheres na trajetória de gestão (chefias)			67	67			45	45
2.28	Nº de colaboradores por Escolaridade			1.896	1.896			1.732	1.732
	2.28.1 - Não alfabetizados			0	0			0	0
	2.28.2 - Ensino fundamental incompleto			7	7			19	19
	2.28.3 - Ensino fundamental completo			233	233			224	224
	2.28.4 - Ensino médio completo			678	678			572	572
	2.28.5 - Ensino técnico completo			549	549			529	529
	2.28.6 - Ensino superior completo			381	381			356	356
	2.28.7 - Pós-graduação Lato Sensu (especialização, MBA) completo			46	46			31	31
	2.28.8 - Pós-graduação Stricto Sensu (mestrado e doutorado) completo			2	2			1	1
	2.28.9 - Pós-doutorado			0	0			0	0
2.29	A cooperativa estimula a educação básica, ensino médio e superior (supletivo ou regular) dos(as) trabalhadores(as)?			0	0			0	0
	2.29.1 - Educação básica (Nº de beneficiados)			0	0			0	0
	2.29.2 - Ensino Médio (Nº de beneficiados)			0	0			0	0
	2.29.3 - Ensino Superior (Nº de beneficiados)			0	0			0	0
2.30	Nº total de acidentes de trabalho			40	40			23	23
	2.30.1 - Nº de acidente de trajeto			10	10			5	5
	2.30.2 - Nº de acidentes na atividade fim			30	30			18	18
2.31	Existem medidas concretas em relação à saúde e segurança no ambiente de trabalho?	Não				Não			
		Organização de comissões (X)				Organização de comissões (X)			
		Sim, fornecendo equipamento (X)				Sim, fornecendo equipamento (X)			
		Sim, realizando campanhas e capacitações (X)				Sim, realizando campanhas e capacitações (X)			
		Sim, programas de medicina preventiva (X)				Sim, programas de medicina preventiva (X)			
		Outras				Outras (X)			

3 - Indicadores de Organização e Gestão		2016	2015
3.1	Valor (R\$ mil) da maior produção repassada ao(à) cooperado(a)	154.448,11	139.583,25
3.2	Valor (R\$ mil) da menor produção repassada ao(à) cooperado(a)	7,20	6,96
3.3	Valor (R\$ mil) da maior remuneração paga ao (à) administrador (a)	não se aplica ao sistema unimed	não se aplica ao sistema unimed
3.4	Valor (R\$ mil) da menor remuneração paga ao (à) administrador (a)	não se aplica ao sistema unimed	não se aplica ao sistema unimed
3.5	Valor (R\$ mil) do maior remuneração paga ao (à) empregado (a)	18.693,17	17.149,70
3.6	Valor (R\$ mil) do menor remuneração paga ao (à) empregado (a)	1.000,00	905,00
3.7	Destinos das sobras	Aumento de capital (X)	Aumento de capital (X)
		Distribuição entre os cooperados(as)/ cooperativas/sócios (X)	Distribuição entre os cooperados(as)/ cooperativas/sócios (X)
		Fundos	Fundos
		Não foram distribuídos sobras no período	Não foram distribuídos sobras no período
3.8	Fundos existentes	Fundos para educação (RATES/FATES) (X)	Fundos para educação (RATES/FATES)
		Reserva Legal (X)	Reserva Legal (X)
		Outros	Outros
3.9	% Frequência média nas assembleias pelos(as) cooperados(as)/cooperativas/sócios ocorridas no período	8,75%	8,64%
3.10	Assuntos/Pauta submetidos à assembleia	Admissão, eliminação e exclusão de cooperados(as)/cooperativas/sócios	Admissão, eliminação e exclusão de cooperados(as)/cooperativas/sócios (X)
		Destino das sobras ou perdas (X)	Destino das sobras ou perdas (X)
		Investimentos	Investimentos
		Liquidação	Liquidação
		Novos produtos/serviços	Novos produtos/serviços
		Pagamento de credores	Pagamento de credores
		Reforma estatuto	Reforma estatuto
		Outros (X)	Outros (X)
3.11	Outros órgãos sociais existentes na Cooperativa/Central-Federação/Seguradora	Comitê educativo (X)	Comitê educativo (X)
		Comitê de auditoria e riscos (X)	Comitê de auditoria e riscos (X)
		Medicina preventiva (X)	Medicina preventiva (X)
		Conselho técnico (X)	Conselho técnico (X)
		Conselho de especialidades (X)	Conselho de especialidades (X)
		Outros	Outros

3 - Indicadores de Organização e Gestão		2016	2015
3.12	Renovação dos cargos diretivos (conselho), no período	1/3 (X)	1/3
		2/3	2/3
		Total	Total
		Sem renovação	Sem renovação
		Outro	Outro (X)
3.13	Os 3 Critérios principais para admissão de novo(s) cooperados(as)/cooperativas/sócios em ordem de importância, sendo o número 1 o mais importante	Conhecimento sobre cooperativismo (3)	Conhecimento sobre cooperativismo
		Conhecimento técnico (2)	Conhecimento técnico (3)
		Experiência - prática	Experiência - prática
		Reside na área de atuação	Reside na área de atuação (2)
		Demanda por especialidade	Demanda por especialidade (1)
		Outro (1)	Outro
3.14	Espaços de representação do cooperativismo em que a Cooperativa/Central-Federação/Seguradora, atua	ACI - Aliança Internacional do Cooperativismo	ACI - Aliança Internacional do Cooperativismo
		OCB - Organização das Cooperativas Brasileiras (X)	OCB - Organização das Cooperativas Brasileiras
		OCEs - Organização das Cooperativas Brasileiras no Estado	OCEs - Organização das Cooperativas Brasileiras no Estado
		SESCOOP - Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo (X)	SESCOOP - Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo (X)
		Central Nacional UNIMED/Federação (X)	Central Nacional UNIMED/Federação (X)
		Confederação UNIMED (x)	Confederação UNIMED (x)
		Fundação UNIMED (X)	Fundação UNIMED
		Instituto UNIMED (X)	Instituto UNIMED
		Outro	Outro (X)
3.15	A Cooperativa/Central-Federação/Seguradora apoia a organização de outros empreendimentos de outras cooperativas	Não	Não
		Sim, emprestando recursos materiais e/ou humanos	Sim, emprestando recursos materiais e/ou humanos (X)
		Sim, oferecendo assessoria	Sim, oferecendo assessoria (X)
		Contratando serviços e parcerias (X)	Contratando serviços e parcerias
		Outro apoio	Outro apoio

3 - Indicadores de Organização e Gestão		2016	2015
3.16	Principal fonte de crédito	Bancos/Financeiras	Bancos/Financeiras
		BNDES	BNDES
		Cooperado(a)s/Cooperativas/Sócio(a)s (X)	Cooperado(a)s/Cooperativas/Sócio(a)s (X)
		Fornecedores diversos	Fornecedores diversos
		Governo	Governo
		Intercâmbio (X)	Intercâmbio (X)
		Unicred	Unicred
		Outras cooperativas de crédito	Outras cooperativas de crédito
		Rede credenciada	Rede credenciada
		Outros (X)	Outros (X)
3.17	A participação de cooperado(a)s/cooperativas/sócios no planejamento da Cooperativa/Central-Federação/Seguradora	Não ocorre	Não ocorre
		Sim, por meio da aprovação em assembleia (X)	Sim, por meio da aprovação em assembleia (X)
		Sim, por meio de grupos de trabalho (comissões etc) (X)	Sim, por meio de grupos de trabalho (comissões etc) (X)
		Sim, por recomendação a diretoria e/ou conselho (X)	Sim, por recomendação a diretoria e/ou conselho (X)
3.18	A Unimed costuma consultar o(a)s cooperado(a)s/cooperativas/sócio(a)s para solução de problemas e/ou na hora de buscar soluções	Não	Não
		Sim, periodicamente com data definida (X)	Sim, periodicamente com data definida (X)
		Sim, na hora que necessita resolver um problema e encontrar uma solução	Sim, na hora que necessita resolver um problema e encontrar uma solução
3.19	A Unimed possui Conselho Consultivo com membros não cooperados, subordinado ao Conselho de Administração?	Não (X)	Não (X)
		Não, mas pretende implantar em 20__	Não, mas pretende implantar em 20__
		Sim	Sim
3.20	A Cooperativa/Central-Federação/Seguradora tem previsão para segregar Conselho de Administração e Diretoria, com cooperado(a)s diferentes nas Presidências: do Conselho e da Diretoria?	Não (X)	Não (X)
		Sim, em 20__	Sim, em 20__

3 - Indicadores de Organização e Gestão		2016	2015
3.21	A gestão de risco da Unimed leva em consideração, os seguintes riscos:	Crédito	Crédito
		Financeiro (X)	Financeiro (X)
		Estratégico	Estratégico
		Cambial	Cambial
		Fiscal	Fiscal
		Trabalhista	Trabalhista
		Reputacional (X)	Reputacional (X)
		Comunitário	Comunitário
		Operacional (X)	Operacional (X)
		Ambiental	Ambiental
3.22	A Unimed tem partes relacionadas	Não (X)	Não (X)
		Sim, e tem projetos socioambientais desenvolvidos em conjunto	Sim, e tem projetos socioambientais desenvolvidos em conjunto
		Sim, mas não tem projetos socioambientais desenvolvidos em conjunto	Sim, mas não tem projetos socioambientais desenvolvidos em conjunto
3.23	A Unimed tem Código de Conduta implementado?	Não	Não
		Sim (X)	Sim (X)
3.24	Em caso positivo, existe um canal de denúncias relativo ao Código de Conduta?	Não	Não
		Sim, Quais - email codigodeconduta@unimedsorocaba.coop.br	Sim, Quais - email codigodeconduta@unimedsorocaba.com.br
3.25	A Unimed tem um comitê para tratar de denúncias/questões relativas ao Código de Conduta?	Não	Não
		Sim (X)	Sim (X)
3.26	Número de casos de discriminação? Em caso positivo descrever as medidas tomadas em Nota Explicativa	0	0

	4 - Indicadores Econômicos	2016 - R\$ mil	2015 - R\$ mil
4.1	Ingressos e Receitas Brutas	502.810.212,31	433.962.922,98
4.2	Ingressos/Receitas Repassadas	897.812,53	736.174,80
4.3	Receitas sobre aplicações financeiras	10.156.691,58	11.105.572,11
4.4	Total das dívidas	146.600.318,28	136.029.631,90
4.5	Patrimônio da Unimed	251.093.587,07	218.772.377,04
4.6	Patrimônio de terceiros	0,00	0,00
4.7	Impostos e contribuições	47.632.435,75	43.692.908,85
4.8	Remuneração dos(as) cooperado(a)s/cooperativas/sócio(a)s - não inclui benefícios	167.485.890,11	148.071.021,62
4.9	Sobras ou perdas do exercício	20.459.446,13	14.905.251,44
4.10	Valor de capital para ingresso na Cooperativa/Central-Federação/Seguradora	105.698,00	105.698,00
4.11	Custo Total de Pessoal: Remuneração + Benefícios	99.263.747,09	87.734.159,02
	4.11.1 - Diretores e Conselheiros	5.233.212,39	3.097.738,34
	4.11.2 - Empregados	91.275.849,04	81.580.012,40
	4.11.3 - Jovens Aprendizizes	336.616,22	267.739,60
	4.11.4 - Estagiários	1.335.275,11	1.144.426,02
	4.11.5 - Trabalhadores terceirizados	244.827,97	494.055,48
	4.11.6 - Trabalhadores com contrato temporário	837.966,36	1.150.187,18

	4 - Indicadores Econômicos	2016 - R\$ mil	2015 - R\$ mil
4.12	INSS retido sobre produção cooperados / cooperativas / sócios	9.390.371,84	6.886.179,26
4.13	IR retido sobre produção cooperados / cooperativas / sócios	39.164.795,19	34.366.256,90
4.14	Fundos	9.639.838,55	5.497.258,88
4.15	Atendimento de intercâmbio prestado por outras Cooperativa/Central-Federação/Seguradora	20.120.685,71	18.232.386,33
4.16	Venda a outras Cooperativa/Central-Federação/Seguradora	6.160.425,82	1.185.990,20
4.17	Onde é possível visualizar as demonstrações contábeis?	Não disponibiliza	Não disponibiliza
		No website da unimed (X)	No website da unimed (X)
		Publicado no jornal da área de atuação	Publicado no jornal da área de atuação
		Impresso e disponibilizado aos diversos públicos	Impresso e disponibilizado aos diversos públicos
		Impresso e/ou apresentado aos cooperado(a)s/cooperativas/sócio(a)s	Impresso e/ou apresentado aos cooperado(a)s/cooperativas/sócio(a)s

Notas Explicativas

Item 4.16. o valor informado, em 2015, referente a este item foi de R\$ 1.185.990,20 e verificou-se que o valor correto é R\$ 3.545.774,42. O erro ocorreu em virtude de alguns clientes não terem sido considerados.

		2016				2015			
	5 - Indicadores Sociais Internos	Cooperado(a)s / Sócios	Cooperadas PJ	Empregado(a)s/Out ros	Nº Total	Cooperado(a)s / Sócios	Cooperadas PJ	Empregado(a)s/Out ros	Nº Total
5.1	Investimento em alimentação	269.220,57	-	8.932.731,42	9.201.951,99	527.450,10	-	7.966.627,69	8.494.077,79
5.2	Investimento em eventos	251,05	-	139.963,24	140.214,29	25.061,50	-	40.249,14	65.310,64
5.3	Investimento em saúde	97.334,44	-	9.422.651,61	9.519.986,05	2.582.244,95	-	7.403.024,75	9.985.269,70
5.4	Investimento em transporte	4.747,17	-	2.312.802,00	2.317.549,17	4.145,10	-	2.063.918,75	2.068.063,85
5.5	Investimento em segurança no trabalho	214.870,18	-	501.363,75	716.233,93	207.413,49	-	483.964,82	691.378,31
5.6	Investimento em cultura e/ou lazer	185.354,62	-	200.805,22	386.159,84	111.529,57	-	193.112,13	304.641,70
	5.6.1 - nº de beneficiado(a)s	336	-	1120	1456	421	-	976	1.397,00
5.7	Investimento em educação/ alfabetização, ensino fundamental, médio ou superior	0	0	0	0	0	0	0	0
	5.7.1 - Aportes próprios	0	0	0	0	0	0	0	0
	5.7.2 - Aportes dos parceiros	0	0	0	0	0	0	0	0
	5.7.3 - nº de beneficiado(a)s	0	0	0	0	0	0	0	0
5.8	Investimentos em capacitação profissional	96.464,25	-	445.589,88	542.054,13	111.932,88	-	379.897,24	491.830,12
	5.8.1 - nº de beneficiado(a)s	516	-	2.206	2.722,00	313	-	1.004	1.317
	5.8.2 - nº de horas de treinamento/ pessoa	0,29	-	2,21	2,50	0,45	-	12,35	12,8
5.9	Investimentos de capacitação em gestão cooperativa	90.744,70	-	0,00	90.744,70	59.676,98	-	0,00	59676,98
	5.9.1 - nº de beneficiado(a)s	13	-	0	13	80	-	0	80
5.10	Investimentos em creche ou auxílio creche	0,00	-	633.034,00	633.034,00	0,00	-	628.913,00	628913
	5.10.1 - nº de beneficiado(a)s	0,00	-	277	277	0,00	-	337	337
5.11	Investimento em Seguro de vida	1.523.776,73	-	186.144,77	1.709.921,50	1.338.565,18	-	161.899,24	1500464,42
	5.11.1 - nº de beneficiado(a)s	1.078	-	1.915	2.993	1.090	-	1.723	2813
5.12	Investimentos em previdência privada	13.348,41	-	0,00	13.348,41	26.962,46	-	0,00	26962,46
	5.12.1 - nº de beneficiado(a)s	65	-	0	65,00	69	-	0	69
5.13	Investimentos em participações nos resultados	17.060.565,74	-	244.750,70	17.305.316,44	13.641.269,21	-	292.884,93	13.934.154,14
	5.13.1 - % Distribuído	43,19	-	-	-	54,39	-	-	-
	5.13.2 - % Retido	53,81	-	-	-	45,61	-	-	-

		2016				2015			
	5 - Indicadores Sociais Internos	Cooperado(a)s / Sócios	Cooperadas PJ	Empregado(a)s/Outros	Nº Total	Cooperado(a)s / Sócios	Cooperadas PJ	Empregado(a)s/Outros	Nº Total
5.14	Investimento em bonificações	0,00	-	654.144,84	654.144,84	0,00	-	987.846,62	987.846,62
5.15	Investimentos em cursos para o desenvolvimento pessoal	0	-	0	0	0	-	0	0,00
	5.15.1 - nº de beneficiado(a)s	0	-	0	0	0	-	0	0,00
5.16	Outros	0	-	0	0	0	-	0	0,00
Total Beneficiados		2.008	0	5.518	7.526	1.973	0	4.040	6.013,00
Total dos Investimentos Internos		19.556.677,86	0	23.673.981,43	43.230.659,29	18.638.324,87	0	20.606.390,66	39.244.715,53
5.17	Total de horas de treinamento para cooperado(a)s e empregado(a)s em políticas e procedimentos relativos a aspectos de direitos humanos	179,75				0			
5.18	Total de horas de treinamento para cooperado(a)s e empregado(a)s em políticas e procedimentos anticorrupção	0				20			
5.19	Número total de ações trabalhistas movidas por empregados	7				12			
	5.19.1 - Número de processos julgados procedentes	3				6			
	5.19.2 - Número de processos julgados improcedentes	4				6			
5.20	Valor total (R\$ mil) de indenizações trabalhistas pagas no período por determinação da justiça	123.886,96				400.617,48			
	5.20.1 - Valor pago (R\$ mil)	123.886,96				400.617,48			
	5.20.2 - Valor restituído (R\$ mil)	0				0			

Notas Explicativas

Item 5.11.1 - em 2016, o número de beneficiados, com relação ao seguro de vida, foi de 1.080.

A diferença de 2 ocorreu em virtude de 2 não fazerem mais parte do quadro de cooperados ao final de dezembro de 2016.

6- Indicadores Sociais Externos		2016	2015
6.1	Investimento em eventos	0	0
	6.1.1 - n° de público alvo	0	0
	6.1.2 - n° de eventos	0	0
6.2	Investimentos em programas e/ou projetos ambientais	39.515,35	27.241,59
6.3	Investimento em campanhas de mobilização e conscientização socioambiental	1.159,20	500,00
6.4	Investimento em voluntariado	2.028,10	2.108,80
	6.4.1 - n° de voluntários (cooperados e empregados)	19	20
	6.4.2 - n° de entidades beneficiadas	2	2
6.5	Investimentos em Saúde	18.093,35	23.458,00
	6.5.1 - n° de pessoas beneficiadas	79	236
	6.5.2 - n° de entidades beneficiadas	1	1
6.6	Investimentos em educação/alfabetização	71.182,99	76.566,32
	6.6.1 - n° de pessoas beneficiadas	325	254
	6.6.2 - n° de entidades beneficiadas	1	1
6.7	Investimentos em capacitação profissional	17.161,76	20.527,18
	6.7.1 - n° de pessoas beneficiadas	315	430
	6.7.2 - n° de entidades beneficiadas	0	0
6.8	Investimentos em esportes	125.851,91	126.950,25
	6.8.1 - n° de pessoas beneficiadas	229	126
	6.8.2 - n° de entidades beneficiadas	2	1
6.9	Investimentos em cultura e/ou lazer	27.662,06	23.294,79
	6.9.1 - n° de pessoas beneficiadas	40	49
	6.9.2 - n° de entidades beneficiadas	1	1
6.10	Gastos com ações sociais/filantropia (financeira, produtos e/ou serviços)/ajudas	23.500,00	23.500,00
	6.10.1 - n° de pessoas beneficiadas diretamente	0	0
	6.10.2 - n° de pessoas beneficiadas indiretamente	3.077	400
	6.10.3 - n° de entidades beneficiadas	3	6
6.11	Outros	13.983,50	29.516,68
Total de pessoas beneficiadas		4.065	1.495
Total de entidades beneficiadas		10	12
Total dos Investimentos Externos		340.138,22	353.663,61

7 - Outras Informações		2016	2015
7.1	A previdência privada contempla	Direção	Direção
		Cooperados/Cooperativas/Sócios (X)	Cooperados/Cooperativas/Sócios (X)
		Empregados	Empregados
7.2	A participação nas sobras ou resultados contempla	Direção (X)	Direção (X)
		Cooperados/Cooperativas/Sócios (X)	Cooperados/Cooperativas/Sócios (X)
		Empregados (X)	Empregados (X)
		Neste período não houve distribuição	Neste período não houve distribuição
7.3	Os projetos sociais e ambientais desenvolvidos pela Cooperativa/Federação-Central/Seguradora foram definidos por:	Direção (X)	Direção (X)
		Gerência (X)	Gerência (X)
		Empregados	Empregados
		Cooperados/Cooperativas/Sócios	Cooperados/Cooperativas/Sócios
7.4	Os padrões de segurança e salubridade no ambiente de trabalho foram definidos por:	Direção (X)	Direção (X)
		Gerência (X)	Gerência (X)
		Empregados	Empregados
		Cooperados/Cooperativas/Sócios	Cooperados/Cooperativas/Sócios
7.5	Quanto à liberdade sindical, ao direito de negociação coletiva e à representação interna dos empregados, a Cooperativa/Federação-Central/Seguradora	Não se envolve (X)	Não se envolve
		Incentiva e segue a OIT	Incentiva e segue a OIT
		Segue as normas da OIT	Segue as normas da OIT (X)
7.6	Na seleção dos fornecedores, os mesmos padrões éticos e de sustentabilidade social, ambiental e econômico adotados pela Cooperativa/Federação-Central/Seguradora	Não são considerados	Não são considerados
		São exigidos (X)	São exigidos (X)
		São sugeridos	São sugeridos
7.7	Quanto à participação de empregados em programas de trabalho voluntário, a Cooperativa/Federação-Central/Seguradora	Não se envolve	Não se envolve
		Organiza e incentiva (X)	Organiza e incentiva (X)
		Apoia (X)	Apoia (X)

	7 - Outras Informações	2016	2015
7.8	Número Total de demandas (reclamação, consulta, denúncia, sugestão)	105.100	5.916
	7.8.1 - Na Cooperativa/Federação-Central/ Seguradora	104.751	5.692
	7.8.2 - Na ANS	35	35
	7.8.3 - No Procon	9	9
	7.8.4 - No Judiciário	104	127
	7.8.5 - No Canal Fale Conosco da Unimed do Brasil	174	1
	7.8.6 - No site Reclame Aqui	27	52
7.9	Número de demandas (reclamação, consulta, denúncia, sugestão) com respostas conclusivas	104.987	5.797
	7.9.1 - Na Cooperativa/Federação-Central/ Seguradora	104.751	5.692
	7.9.2 - Na ANS	26	35
	7.9.3 - No Procon	9	9
	7.9.4 - No Judiciário	0	13
	7.9.5 - No Canal Fale Conosco da Unimed do Brasil	174	1
	7.9.6 - No site Reclame Aqui	27	47
7.10	Valor total (R\$ mil) de indenizações no período por determinação de órgãos de defesa do consumidor e/ou justiça	638.013,85	191.218,91
7.11	Total do valor gastos com fornecedores	103.743.039,72	90.157.549,61
	7.11.1 - % do valor gasto com fornecedores locais	17	14
7.12	Compras de “serviços e/ou bens” de outras cooperativas	861.385,31	282.150,19
7.13	Valor adicionado a distribuir (em R\$ mil) - vide DVA	345.596.541,35	301.588.939,60
	7.13.1 - Distribuição do valor adicionado	%	%
	7.13.1.1 - Governos	47.632.435,75	43.692.908,85
	7.13.1.2 - Cooperados/Federação-Central/Seguradora	167.485.890,11	148.071.021,62
	7.13.1.3 - Empregados/Diretores/Conselheiros	99.263.747,09	86.087.461,86
	7.13.1.4 - Remuneração de capital de terceiros	775.045,50	681.294,52
	7.13.1.5 - Sociedade	340.138,22	353.663,43
	7.13.1.6 - Juros sobre capital próprio	0,00	2.300.079,00
	7.13.1.7 - Constituição de reservas e fundos	9.639.838,55	5.497.258,88
	7.13.1.8 - A disposição da AGO	20.459.446,13	14.905.251,44

	8 - Indicadores Ambientais	2016	2015
8.1	Valor (R\$ mil) Total do Passivo Ambiental	0	0
	Recursos Financeiros Aportados em Meio Ambiente	1.683.595,18	1.583.702,20
	8.2.1 - Educação e treinamento ambiental	6.031,46	5.683,98
	8.2.2 - Serviços externos de gestão ambiental	21.890,11	16.441,19
	8.2.3 - Certificação externa do sistema de gestão ambiental	10.850,11	15.013,80
8.2	8.2.4 - Pesquisa e desenvolvimento	4.000,00	2.438,81
	8.2.5 - Despesas extras com a adoção de tecnologia mais limpas	22.363,94	191.188,84
	8.2.6 - Despesas extras com compras "verdes"	239.915,85	4.983,88
	8.2.7 - Outros custos de gestão ambiental	1.378.543,71	1.347.951,70
	A Unimed controla a emissão e equivalentes de CO2 dos GEE (Gases de Efeito Estufa)	Não	Não
		Sim (X)	Sim (X)
8.3	Se sim, Quantidade de emissões e equivalentes de CO2 dos GEE (tCO2e)	3.324,42	2.503,65
	8.3.1 - Escopo 1 (tCO2e)	2.034,68	920,02
	8.3.2 - Escopo 2 (tCO2e)	435,25	600,67
	8.3.3 - Escopo 3 (tCO2e)	854,50	982,95
8.4	Consumo de energia dentro da organização (KWh)	5.516.454,00	5.588.246,72
	Consumo de água dentro da organização (m³)	73.313,62	74.467,00
8.5		Concessionária pública (X)	Concessionária pública (X)
	8.5.1 - Fontes de retirada de água	Poços artesianos (X)	Poços artesianos
		Outros _____	Outros _____
	Material utilizado em peso (Kg)	95.965,65	96.654,00
8.6	8.6.1 - Papel (kg)	89.887,80	90.033,00
	8.6.2 - Copos Plásticos (kg)	6.077,85	6.621,00

8 - Indicadores Ambientais		2016	2015
8.7	Resíduos Segregados	798.600,00	670.037,99
	8.7.1 - Resíduos infectante/perfurocortante (Kg)	153.150,00	146.595,80
	8.7.2 - Resíduos recicláveis (Kg)	84.850,00	77.610,00
	8.7.3 - Resíduos para descontaminação (kg)	153.550,00	4.720,00
	8.7.4 - Resíduos orgânicos (Kg)	407.050,00	441.112,19
8.8	Destinação dos resíduos segregados	Empresa terceirizada (X)	Empresa terceirizada (X)
		Organismo governamental	Organismo governamental
		Recicladora (X)	Recicladora (X)
		Empresas de adubos	Empresas de adubos
		Outros _____	Outros _____

Notas Explicativas:

Item 8.3.1. Houve a inserção de valores de gases medicinais, aumentando a emissão de CO₂ em 2015, saindo de 920,023 (tCO₂e) para 1.993,628 (tCO₂e). Valores de 2016 já contemplam os gases medicinais.

Item 8.3.3. Houve uma correção dos valores do resíduo comum em 2015 que saiu de 1.161 para 13.932 e inserimos novos cálculo para transporte colaboradores. Dessa forma, o escopo 3 em 2015 saiu de 982,950 (tCO₂e) para 1.125,983. Cálculos de 2016 já contemplaram a nova sistemática para cálculo do transporte do colaborador.

Demonstração do Valor Adicionado	
Unimed: Sorocaba	2016
(A) Geração da riqueza	
a - Ingressos e Receitas	502.810.212,31
a.1) Contraprestações emitidas líquidas	264.974.963,99
a.2) Outros ingressos e Receitas Operacionais	238.613.691,64
a.3) Provisão para créditos de liquidação duvidosa - Reversão/Constituição	-778.443,32
b - Variação das provisões técnicas	0
b.1) Provisão de Remissão	
b.2) Outras	
c - Receita líquida operacional	502.810.212,31
d - Eventos, dispêndios, despesas operacionais e sinistros	153.329.793,05
d.1) Eventos indenizáveis líquidos	64.916.747,89
d.2) Variação da provisão para eventos ocorridos e não avisados	1.443.435,53
d.3) Outros dispêndios / Despesas operacionais	86.969.609,63
e - Insumos adquiridos de terceiros	13.982.229,96
e.1) Despesas de comercialização	1.128,57
e.2) Variação das despesas de comercialização diferidas	
e.3) Despesas com serviços de terceiros	4.873.823,52
e.4) Materiais, energia e outras despesas administrativas	6.774.007,90
e.5) Despesas Financeiras	2.232.218,15
e.6) Despesas Patrimoniais	101.051,82
e.7) Perda / Recuperação de valores ativos	
f - Valor adicionado bruto	335.498.189,30
g - Depreciação, Amortização e Exaustão	543.698,33
h - VALOR ADICIONADO LÍQUIDO PRODUZIDO PELA ENTIDADE	334.954.490,97
i - VALOR ADICIONADO RECEBIDO / CEDIDO EM TRANSFERÊNCIA	10.642.050,38
i.1) Receitas financeiras	10.156.691,58
i.2) Resultado de equivalência patrimonial	
i.3) Outras	485.358,80
(l) VALOR ADICIONADO TOTAL A DISTRIBUIR	345.596.541,35

(B) Distribuição da riqueza	
a - Remuneração do trabalho	266.749.637,20
a.1) Cooperados / cooperativas / sócios	167.485.890,11
a.1.1) Produção (consultas e honorários)	167.485.890,11
a.1.2) Benefícios	
a.2) Diretores, Conselheiros e Empregados	99.263.747,09
a.2.1) Salários, 13º, Férias, etc.	72.901.849,56
a.2.2) Benefícios	19.937.481,42
a.2.3) F.G.T.S	6.196.734,06
a.2.4) Bônus / Participação nos lucros e resultados	227.682,05
b - Remuneração do governo - Impostos/Taxas/Contribuições	47.632.435,75
b.1) Federais	15.903.656,09
b.1.1) Previdência Social	21.397.708,09
b.2) Estaduais	21.360,40
b.3) Municipais	10.309.711,17
c - Contribuições para a sociedade	340.138,22
d - Remuneração de capitais de terceiros	775.045,50
d.1) Juros	
d.2) Aluguéis	775.045,50
d.3) Outras (royalties, direitos autorais entre outros)	
e - Remuneração de capitais próprios	30.099.284,68
e.1) Juros sobre capital próprio	
e.2) Constituição de reservas e fundos	9.639.838,55
e.3) Sobras / Perdas líquidas a disposição da AGO	20.459.446,13
(II) Total de DISTRIBUIÇÃO DO VALOR ADICIONADO	345.596.541,35

RELATÓRIO DOS AUDITORES INDEPENDENTES SOBRE AS INFORMAÇÕES DE NATUREZA SOCIAL E AMBIENTAL

Aos Membros do Conselho de Administração, Conselho Fiscal, Diretoria Executiva e Cooperados da **UNIMED SOROCABA – SOCIEDADE COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO**
Sorocaba – SP

Fomos contratados pela **UNIMED SOROCABA – SOCIEDADE COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO** para apresentar nosso relatório de asseguuração limitada sobre a compilação das Informações relacionadas com Sustentabilidade e Responsabilidade Social – Balanço Social da **UNIMED SOROCABA – SOCIEDADE COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO**, relativas ao exercício findo em 31 de dezembro de 2016.

Responsabilidade da Administração sobre as Demonstrações contábeis

A Administração da Entidade é responsável pela elaboração e adequada apresentação do Balanço Social de acordo com as normas do Conselho Federal de Contabilidade, em especial as de nº 1.003/04 e 1.162/09, e pelos controles internos necessários para permitir a elaboração de Informações de Natureza Social e Ambiental, livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro.

Responsabilidade dos Auditores Independentes

Nossa responsabilidade é expressar conclusão sobre as informações constantes do Balanço Social, com base no trabalho de asseguuração limitada conduzido de acordo com o Comunicado Técnico (CT) Nº 07/2012, aprovado pelo Conselho Federal de Contabilidade e elaborado tomando por base a NBC TO 3000 (Trabalhos de Asseguuração Diferente de Auditoria e Revisão), emitida pelo Conselho Federal de Contabilidade – CFC, que é equivalente à norma internacional *ISAE 3000*, emitida pela Federação Internacional de Contadores, aplicáveis às informações não históricas. Essas normas requerem o cumprimento de exigências éticas, incluindo requisitos de independência e que o trabalho seja executado com o objetivo de obter segurança limitada de que as informações constantes do Balanço Social, tomadas em conjunto, estão livres de distorções relevantes.

Um trabalho de asseguuração limitada conduzido de acordo com a NBC TO 3000 (ISAE 3000) consiste principalmente de indagações à administração da Cooperativa e outros profissionais da Cooperativa que estão envolvidos na elaboração das informações constantes do Balanço Social, assim como pela aplicação de procedimentos analíticos para obter evidência que nos possibilite concluir na forma de asseguuração limitada sobre as informações tomadas em conjunto. Um trabalho de asseguuração limitada requer, também, a execução de procedimentos adicionais,

quando o auditor independente toma conhecimento de assuntos que o leve a acreditar que as informações constantes do Balanço Social, tomadas em conjunto, podem apresentar distorções relevantes.

Os procedimentos selecionados basearam-se na nossa compreensão dos aspectos relativos à compilação e apresentação das informações constantes do Balanço Social e de outras circunstâncias do trabalho e da nossa consideração sobre áreas onde distorções relevantes poderiam existir. Os procedimentos compreenderam:

- (a) o planejamento dos trabalhos, considerando a relevância, o volume de informações quantitativas e qualitativas e os sistemas operacionais e de controles internos que serviram de base para a elaboração das informações constantes do balanço social da: **UNIMED SOROCABA – SOCIEDADE COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO**;
- (b) o entendimento da metodologia de cálculos e dos procedimentos para a compilação dos indicadores através de entrevistas com os gestores responsáveis pela elaboração das informações;
- (c) aplicação de procedimentos analíticos sobre as informações quantitativas e indagações sobre as informações qualitativas e sua correlação com os indicadores divulgados nas informações constantes do balanço social; e
- (d) confronto dos indicadores de natureza financeira com as demonstrações financeiras e/ou registros contábeis.

Os trabalhos de asseguuração limitada compreenderam, também, a aderência às diretrizes e critérios da estrutura de elaboração pelo método IBASE aplicável na elaboração das informações constantes do balanço social e as definições contidas no manual da Unimed do Brasil.

Acreditamos que a evidência obtida em nosso trabalho é suficiente e apropriada para fundamentar nossa conclusão na forma limitada.

Alcance e limitações

Os procedimentos aplicados em um trabalho de asseguuração limitada são substancialmente menos extensos do que aqueles aplicados em um trabalho de asseguuração que tem por objetivo emitir uma opinião sobre as informações constantes do Balanço social. Consequentemente, não nos possibilitam obter segurança de que tomamos conhecimento de todos os assuntos que seriam identificados em um trabalho de asseguuração que tem por objetivo emitir uma opinião. Caso tivéssemos executado um trabalho com objetivo de emitir uma opinião, poderíamos ter identificados outros assuntos e eventuais distorções que podem existir nas informações constantes do Balanço social. Dessa forma, não expressamos uma opinião sobre essas informações.

Os dados não financeiros estão sujeitos a mais limitações inerentes do que os dados financeiros, dada a natureza e a diversidade dos métodos utilizados para determinar, calcular ou estimar

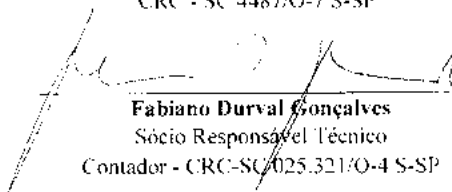
esses dados. Interpretações qualitativas de materialidade, relevância e precisão dos dados estão sujeitos a pressupostos individuais e a julgamentos. Adicionalmente, não realizamos qualquer trabalho em dados informados para os períodos anteriores, nem em relação a projeções futuras e metas.

Conclusão

Com base nos procedimentos realizados, descritos neste relatório, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a acreditar que as informações constantes do Balanço social não foram compiladas, em todos os aspectos relevantes, de acordo com as diretrizes da metodologia IBASE, resoluções do Conselho Federal de Contabilidade, em especial as de nº 1.003/04 e 1.162/09 e as definições contidas no manual da Unimed do Brasil.

Blumenau, 04 de Maio de 2017.

Prospecta Auditores Associados S/S
CRC - SC 4487/O-7 S-SP


Fabiano Durval Gonçalves
Sócio Responsável Técnico
Contador - CRC-SC/025.321/O-4 S-SP



CONTEÚDOS PADRÕES GERAIS			
Conteúdos Padrões Gerais	Página	Omissões	Verificação externa
ESTRATÉGIA E ANÁLISE			
G4-1	6		Não houve
G4-2	6		Não houve
PERFIL ORGANIZACIONAL			
G4-3	15		Não houve
G4-4	15		Não houve
G4-5	15		Não houve
G4-6	15		Não houve
G4-7	15		Não houve
G4-8	15		Não houve
G4-9	15, 71		Não houve
G4-10	16, 71		Não houve
G4-11	69, 70		Não houve
G4-12	37		Não houve
G4-13	8		Não houve
G4-14	33		Não houve
G4-15	20		Não houve
G4-16	34		Não houve

CONTEÚDOS PADRÕES GERAIS			
Conteúdos Padrões Gerais	Página	Omissões	Verificação externa
ASPECTOS MATERIAIS IDENTIFICADOS E LIMITES			
G4-17	8		Não houve
G4-18	8, 9		Não houve
G4-19	9, 14		Não houve
G4-20	9		Não houve
G4-21	9		Não houve
G4-22	8		Não houve
G4-23	8		Não houve
ENGAJAMENTO DE STAKEHOLDERS			
G4-24	9		Não houve
G4-25	8, 9		Não houve
G4-26	9		Não houve
G4-27	8, 9		Não houve
PERFIL DO RELATÓRIO			
G4-28	8		Não houve
G4-29	8, 9		Não houve
G4-30	8, 9		Não houve
G4-31	8, 9		Não houve
G4-32	8, 9		Não houve
G4-33	8, 9		Não houve
GOVERNANÇA			
G4-34	8, 9, 23, 24		Não houve
G4-35	23		Não houve
G4-36	23		Não houve

CONTEÚDOS PADRÕES GERAIS			
Conteúdos Padrões Gerais	Página	Omissões	Verificação externa
GOVERNANÇA			
G4-37	9, 41, 64		Não houve
G4-38	23		Não houve
G4-39	23		Não houve
G4-40	23		Não houve
G4-41	23		Não houve
G4-42	23		Não houve
G4-43	23		Não houve
G4-44	23		Não houve
G4-45	8, 9, 14, 23		Não houve
G4-46	23		Não houve
G4-47	23		Não houve
G4-48	8, 9		Não houve
G4-49	23		Não houve
G4-50	23		Não houve
G4-51	23		Não houve
G4-52	23, 68		Não houve
G4-53	23, 68		Não houve
G4-54	68		Não houve
G4-55	68		Não houve
ÉTICA E INTEGRIDADE			
G4-56	64		Não houve
G4-57	41, 58, 64		Não houve
G4-58	41, 57, 58, 64		Não houve

CONTEÚDOS PADRÕES ESPECÍFICOS				
ASPECTOS MATERIAIS	INFORMAÇÕES SOBRE A FORMA DE GESTÃO E INDICADORES	PÁGINAS E RESPOSTA DIRETA	OMISSÕES	VERIFICAÇÃO EXTERNA
CATEGORIA: ECONÔMICA				
DESEMPENHO ECONÔMICO	G4-DMA	101	-	Não houve
	G4-EC1	102	-	Não houve
	G4-EC2	92	-	Não houve
	G4-EC3	O plano de aposentadoria dos empregados é CLT e para o cooperado há o plano de previdência privada. O gasto total com o plano de previdência privada do cooperado está descrito no item 5.12 – Indicadores Sociais Internos do Balanço Social, página 118.	-	Não houve
	G4-EC4	A Unimed Sorocaba não recebeu nenhuma assistência financeira do governo neste período.	-	Não houve
PRESENÇA NO MERCADO	G4-DMA	62	-	Não houve
	G4-EC5	78	-	Não houve
	G4-EC6	Todos são residentes da cidade de Sorocaba.	-	Não houve
IMPACTOS ECONÔMICOS INDIRETOS	G4-DMA	62	-	Não houve
	G4-EC7	48, 50	-	Não houve
	G4-EC8	6, 63	-	Não houve
PRÁTICAS DE COMPRA	G4-DMA	37	-	Não houve
	G4-EC9	17% gastos com fornecedores locais.	-	Não houve

CONTEÚDOS PADRÕES ESPECÍFICOS				
ASPECTOS MATERIAIS	INFORMAÇÕES SOBRE A FORMA DE GESTÃO E INDICADORES	PÁGINAS E RESPOSTA DIRETA	OMISSÕES	VERIFICAÇÃO EXTERNA
CATEGORIA: AMBIENTAL				
MATERIAIS	G4-DMA	79	-	Não houve
	G4-EN1	95	-	Não houve
	G4-EN2	Na Unimed Sorocaba são utilizados papéis reciclados em todas as suas atividades, exceto em situações específicas.	-	Não houve
ENERGIA	G4-DMA	79	-	Não houve
	G4-EN3	87, 89	-	Não houve
	G4-EN4	94	-	Não houve
	G4-EN5	94	-	Não houve
	G4-EN6	87, 89	-	Não houve
	G4-EN7	87, 89	-	Não houve
	G4-EN8	87, 89	-	Não houve
	G4-EN9	87, 89	-	Não houve
	G4-EN10	87, 89	-	Não houve
BIODIVERSIDADE	G4-DMA	84	-	Não houve
	G4-EN11	A Unimed Sorocaba não tem unidades operacionais que se enquadrem nesta situação.	-	Não houve
	G4-EN12		-	Não houve
	G4-EN13	84	-	Não houve
	G4-EN14	A Unimed Sorocaba não tem unidades operacionais que se enquadrem nesta situação.	-	Não houve

CONTEÚDOS PADRÃO ESPECÍFICOS				
ASPECTOS MATERIAIS	INFORMAÇÕES SOBRE A FORMA DE GESTÃO E INDICADORES	PÁGINAS E RESPOSTA DIRETA	OMISSÕES	VERIFICAÇÃO EXTERNA
CATEGORIA: AMBIENTAL				
EMISSIONES	G4-DMA	79	-	Não houve
	G4-EN15	82	-	Não houve
	G4-EN16	82	-	Não houve
	G4-EN17	82	-	Não houve
	G4-EN18	93	-	Não houve
	G4-EN19	92, 93	-	Não houve
	G4-EN20	Não monitoradas possíveis emissões, por serem insignificantes para a nossa atividade.	-	Não houve
	G4-EN21		-	Não houve
EFLUENTES E RESÍDUOS	G4-DMA	79	-	Não houve
	G4-EN22	87, 89	-	Não houve
	G4-EN23	86	-	Não houve
	G4-EN24	Não houve registro de vazamento significativo no período.	-	Não houve
	G4-EN25	86	-	Não houve
	G4-EN26	87, 89	-	Não houve
PRODUTOS E SERVIÇOS	G4-DMA	79	-	Não houve
	G4-EN27	82, 84	-	Não houve
	G4-EN28	0%	-	Não houve
CONFORMIDADE	G4-DMA	45, 62, 79	-	Não houve
	G4-EN29	Não houve multas e/ou sanções no período, aplicadas em decorrência de não conformidades com leis e regulamentos ambientais.	-	Não houve
TRANSPORTES	G4-DMA	79	-	Não houve
	G4-EN30	82, 93, 94	-	Não houve
GERAL	G4-DMA	79	-	Não houve
	G4-EN31	85	-	Não houve

CONTEÚDOS PADRÕES ESPECÍFICOS				
ASPECTOS MATERIAIS	INFORMAÇÕES SOBRE A FORMA DE GESTÃO E INDICADORES	PÁGINAS E RESPOSTA DIRETA	OMISSÕES	VERIFICAÇÃO EXTERNA
CATEGORIA: SOCIAL				
SUBCATEGORIA: PRÁTICAS TRABALHISTAS E TRABALHO DECENTE				
AVALIAÇÃO AMBIENTAL DE FORNECEDORES	G4-DMA	37	-	Não houve
	G4-EN32	37	-	Não houve
	G4-EN33	37	-	Não houve
MECANISMOS DE QUEIXAS E RECLAMAÇÕES RELACIONADAS A IMPACTOS AMBIENTAIS	G4-DMA	79	-	Não houve
	G4-EN34	Não foram registradas queixas e reclamações relacionadas a impactos ambientais.	-	Não houve
EMPREGO	G4-DMA		-	Não houve
	G4-LA1	76	-	Não houve
	G4-LA2	68	-	Não houve
	G4-LA3	Mulheres = 76,32% Homens = 100%	-	Não houve
RELAÇÕES TRABALHISTAS	G4-DMA	62	-	Não houve
	G4-LA4	Não existe prazo determinado e as mudanças que ocorrem nos acordos coletivos são divulgadas assim que a convenção é disponibilizada para instituição.	-	Não houve
SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO	G4-DMA	62	-	Não houve
	G4-LA5	64, 70	-	Não houve
	G4-LA6	70	-	Não houve
	G4-LA7	70	-	Não houve
	G4-LA8	70	-	Não houve
TREINAMENTO E EDUCAÇÃO	G4-DMA	62	-	Não houve
	G4-LA9	66	-	Não houve
	G4-LA10	67	-	Não houve
	G4-LA11	65	-	Não houve
DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES	G4-DMA	62	-	Não houve
	G4-LA12	74	-	Não houve

CONTEÚDOS PADRÕES ESPECÍFICOS				
CATEGORIA: SOCIAL				
SUBCATEGORIA: PRÁTICAS TRABALHISTAS E TRABALHO DECENTE				
ASPECTOS MATERIAIS	INFORMAÇÕES SOBRE A FORMA DE GESTÃO E INDICADORES	PÁGINAS E RESPOSTA DIRETA	OMISSÕES	VERIFICAÇÃO EXTERNA
IGUALDADE DE REMUNERAÇÃO ENTRE MULHERES E HOMENS	G4-DMA	62	-	Não houve
	G4-LA13	77	-	Não houve
AVALIAÇÃO DE FORNECEDORES EM PRÁTICAS TRABALHISTAS	G4-DMA	62	-	Não houve
	G4-LA14	Há iniciativas pontuais implementadas nesse sentido, de acordo com o tipo de serviço. Porém, ainda não é algo sistemático. Existe um planejamento para estabelecer um método de avaliação de fornecedores críticos, que englobará essas questões.	-	Não houve
	G4-LA15		-	Não houve
MECANISMOS DE QUEIXAS E RECLAMAÇÕES RELACIONADAS A PRÁTICAS TRABALHISTAS	G4-DMA	62	-	Não houve
	G4-LA16	No ano de 2016, houve um acréscimo de 16,66% de processos trabalhistas.	-	Não houve

CONTEÚDOS PADRÕES ESPECÍFICOS					
ASPECTOS MATERIAIS	INFORMAÇÕES SOBRE A FORMA DE GESTÃO E INDICADORES		PÁGINAS E RESPOSTA DIRETA	OMISSÕES	VERIFICAÇÃO EXTERNA
CATEGORIA: SOCIAL					
SUBCATEGORIA: DIREITOS HUMANOS					
INVESTIMENTOS	G4-DMA	37, 62	-		Não houve
	G4-HR1	37, 62	-		Não houve
	G4-HR2	179,75 horas de treinamento sobre o código de conduta.	-		Não houve
NÃO DISCRIMINAÇÃO	G4-DMA	62	-		Não houve
	G4-HR3	Não foram identificados casos de discriminação.	-		Não houve
LIBERDADE DE ASSOCIAÇÃO E NEGOCIAÇÃO COLETIVA	G4-DMA	37, 62, 69	-		Não houve
	G4-HR4	A Unimed Sorocaba garante aos seus colaboradores os direitos previstos em lei e mantém instrumentos de avaliação de prestadores de serviços que contemplam questões trabalhistas. Porém, não há um controle para totalidade de fornecedores. Está sendo estudada a implementação destas ações para fornecedores críticos, para relato em 2018.	-		Não houve
TRABALHO INFANTIL	G4-DMA	62	-		Não houve
	G4-HR5	37			Não houve

CONTEÚDOS PADRÕES ESPECÍFICOS				
ASPECTOS MATERIAIS	INFORMAÇÕES SOBRE A FORMA DE GESTÃO E INDICADORES	PÁGINAS E RESPOSTA DIRETA	OMISSÕES	VERIFICAÇÃO EXTERNA
CATEGORIA: SOCIAL				
SUBCATEGORIA: SOCIEDADE				
TRABALHO FORÇADO OU ANÁLOGO AO ESCRAVO	G4-DMA	62	-	Não houve
	G4-HR6	Não foram identificados operações e fornecedores com este risco.	-	Não houve
PRÁTICAS DE SEGURANÇA	G4-DMA	37	-	Não houve
	G4-HR7	100% da equipe de segurança recebe treinamentosobre o código de conduta.	-	Não houve
AVALIAÇÃO	G4-DMA	62	-	Não houve
	G4-HR9	100%	-	Não houve
COMUNIDADES LOCAIS	G4-DMA	79	-	Não houve
	G4-SO1	80	-	Não houve
	G4-SO2	A Unimed Sorocaba não tem operações com impactos negativos significativos nas comunidades locais.	-	Não houve
COMBATE À CORRUPÇÃO	G4-DMA	19, 21	-	Não houve
	G4-SO3	Há trabalhos isolados realizados na instituição com poucos riscos identificados. Para 2017 está no planejamento estratégico a implantação de um setor de auditoria interna.	-	Não houve
	G4-SO4	Questões relacionadas a este tema são tratadas no código de conduta disseminado aos colaboradores nas integrações.	-	Não houve
	G4-SO5	Não foram identificados casos de corrupção.	-	Não houve
POLÍTICAS PÚBLICAS	G4-DMA	23	-	Não houve
	G4-SO6	Não foram feitas contribuições financeiras para partidos políticos.	-	Não houve
CONCORRÊNCIA DESLEAL	G4-DMA	23	-	Não houve
	G4-SO7	Não houve reclamação dessa natureza.	-	Não houve

CONTEÚDOS PADRÕES ESPECÍFICOS				
ASPECTOS MATERIAIS	INFORMAÇÕES SOBRE A FORMA DE GESTÃO E INDICADORES	PÁGINAS E RESPOSTA DIRETA	OMISSÕES	VERIFICAÇÃO EXTERNA
CATEGORIA: SOCIAL				
SUBCATEGORIA: SOCIEDADE				
CONFORMIDADE	G4-DMA	37	-	Não houve
	G4-SO8	Não houve qualquer caso de violação dentro do tema analisado.	-	Não houve
AVALIAÇÃO DE FORNECEDORES E IMPACTOS NA SOCIEDADE	G4-DMA	37	-	Não houve
	G4-SO9	A Unimed Sorocaba não utiliza esse critério para seleção de fornecedores.	-	Não houve
	G4-S10	A Unimed Sorocaba não realiza essa avaliação de impactos negativos em fornecedores, mas considera importante avaliar para o próximo relato.	-	Não houve
MECANISMOS DE QUEIXAS E RECLAMAÇÕES RELACIONADAS A IMPACTOS NA SOCIEDADE	G4-DMA	57	-	Não houve
	G4-SO11	Não houve reclamações e/ou queixas no período coberto pelo relatório referentes a este aspecto.	-	Não houve

CONTEÚDOS PADRÕES ESPECÍFICOS				
ASPECTOS MATERIAIS	INFORMAÇÕES SOBRE A FORMA DE GESTÃO E INDICADORES	PÁGINAS E RESPOSTA DIRETA	OMISSÕES	VERIFICAÇÃO EXTERNA
CATEGORIA: SOCIAL				
SUBCATEGORIA: RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO				
SAÚDE E SEGURANÇA DO CLIENTE	G4-DMA	42, 45	-	Não houve
	G4-PR1	São analisados os impactos na saúde e segurança em todos os processos da Unimed Sorocaba através da ferramenta APR – Análise Preliminar de Risco.	-	Não houve
	G4-PR2	Item 7 – Outras Informações do Balanço Social página 122.	-	Não houve
ROTULAGEM DE PRODUTOS E SERVIÇOS	G4-DMA	42	-	Não houve
	G4-PR3	As informações referentes às rotulagens de produtos e serviços são disponibilizadas de acordo com cada caso no portal da Unimed Sorocaba, SAC e portal exclusivo para clientes ou diretamente nos pontos de atendimento da Unimed Sorocaba.	-	Não houve
	G4-PR4	Das reclamações e críticas de consumidores, 7,55% foram relacionadas a este tema.	-	Não houve
	G4-PR5	60	-	Não houve
COMUNICAÇÕES DE MARKETING	G4-DMA	96	-	Não houve
	G4-PR6	A Unimed Sorocaba, pela sua natureza jurídica aliada aos seus valores, não efetua venda de produtos proibidos ou contestados.	-	Não houve
	G4-PR7	A Unimed Sorocaba não registrou em 2016 nenhum caso de não conformidade relacionado a este item.	-	Não houve
PRIVACIDADE DO CLIENTE	G4-DMA	42	-	Não houve
	G4-PR8	49 reclamações	-	Não houve
CONFORMIDADE	G4-DMA	122	-	Não houve
	G4-PR9	Item 7 – Outras Informações do Balanço Social, página 122.	-	Não houve

■ EXPEDIENTE

Publicação Unimed Sorocaba Cooperativa de Trabalho Médico
Av. Juscelino K. de Oliveira, 736 – Centro – Sorocaba/SP

INICIATIVA – DIRETORIA EXECUTIVA

José Francisco Moron Morad

Paulo Hungaro Neto

Miguel Villa Nova Soeiro Filho

Fernando Carvalho e Silva

José Augusto Rabello Júnior

COORDENAÇÃO E EXECUÇÃO

Núcleo de Gestão Estratégica e Sustentabilidade

TEXTOS E REVISÃO

Sergio Said e Nathália Said (SZS Assessoria de Imprensa)

COLABORAÇÃO

Comitê de Gestão Estratégica

Departamento de Comunicação e Marketing

DIAGRAMAÇÃO

NúcleoTCM Comunicação Integrada

W W W . U N I M E D S O R O C A B A . C O O P . B R