

SOBRE ESTE RELATÓRIO

SOBRE ESTE RELATÓRIO [G4-28, G4-30 E G4-31]

O Relatório de Sustentabilidade é uma publicação anual da Unimed-BH, como parte do seu compromisso com a transparência e a prestação de contas. Pelo terceiro ano consecutivo, o documento é apresentado em formato digital e aplica as diretrizes G4 da Global Reporting Initiative (GRI).

Essa organização internacional sem fins lucrativos dedica-se a disseminar padrões para o relato dos desempenhos econômico, ambiental e social das empresas, considerados boa prática de governança. Entre os benefícios da metodologia, está o engajamento das partes interessadas na definição dos temas relevantes.

No processo, identificam-se desafios e oportunidades a partir dos impactos da organização na perspectiva dos públicos. Dessa forma, é possível direcionar nossa estratégia de sustentabilidade e promover melhorias contínuas.



*Para dúvidas, sugestões
e críticas a este relatório:*

Fale conosco: unimedbh.com.br

E-mail: gri@unimedbh.com.br

Engajamento dos públicos [G4-18, G4-24, G4-25, G4-26, G4-28, G4-32 E G4-33]

Este relatório observa as diretrizes GRI-G4, na opção “de acordo – essencial”. Para sua elaboração, em 2016, as equipes internas da Unimed-BH foram apoiadas por consultoria especializada. A mesma empresa foi responsável pela auditoria interna deste relatório, verificando todos os protocolos técnicos. A seguir, as etapas do projeto:



IDENTIFICAÇÃO

Para engajar as equipes, foram feitas duas reuniões com lideranças internas, além de entrevistas com diretores. Os gestores indicaram os tópicos da GRI de maior impacto na Cooperativa e acrescentaram temas com base no cenário, nos objetivos estratégicos e nos debates em curso com os cooperados. Foram pré-selecionados 41 temas relevantes.



VALIDAÇÃO

Pela internet, esses públicos foram convidados a avaliar a lista dos 41 temas e indicar os mais relevantes. A consulta ficou aberta entre 16 e 22 de novembro de 2016 e obteve um total de 1.706 respostas. Definiu-se uma matriz composta por 11 temas materiais.



PRIORIZAÇÃO

Médicos cooperados, clientes, colaboradores, prestadores de serviços de saúde, o Sistema Unimed e a comunidade são públicos prioritários da Unimed-BH, que possui áreas dedicadas a esse relacionamento. Neste ciclo de aplicação da metodologia GRI, optou-se pelo engajamento de cooperados, colaboradores e clientes.



ANÁLISE

O conjunto dos aspectos materiais pautaram a análise do desempenho da Unimed-BH em 2016. Todos os leitores são convidados a opinar sobre este relatório, contribuindo para a melhoria contínua do processo de relato e da gestão da Cooperativa.

TEMAS RELEVANTES [G4-18, G4-24, G4-26 e G4-27]

MATRIZ DE MATERIALIDADE

O resultado do engajamento de cooperados, colaboradores e clientes foi analisado sob dois eixos: a importância dos temas no cenário da Cooperativa e a importância para os públicos de relacionamento, considerando a totalidade das respostas.

A matriz gerada identificou 11 temas relevantes em ambas as perspectivas, definidos como aspectos materiais pela metodologia. Outros 11 temas que figuraram no limite da materialidade estão refletidos nos capítulos relatados, em função de seu caráter estratégico e da importância atribuída pelos públicos.

ASPECTOS MATERIAIS E LIMITES

As páginas seguintes apresentam a matriz de materialidade e a lista dos temas avaliados, com os 11 aspectos materiais em destaque. Para cada um, indica-se o limite dentro ou fora da organização, conforme o tema seja material para cooperados e colaboradores ou para clientes, respectivamente.

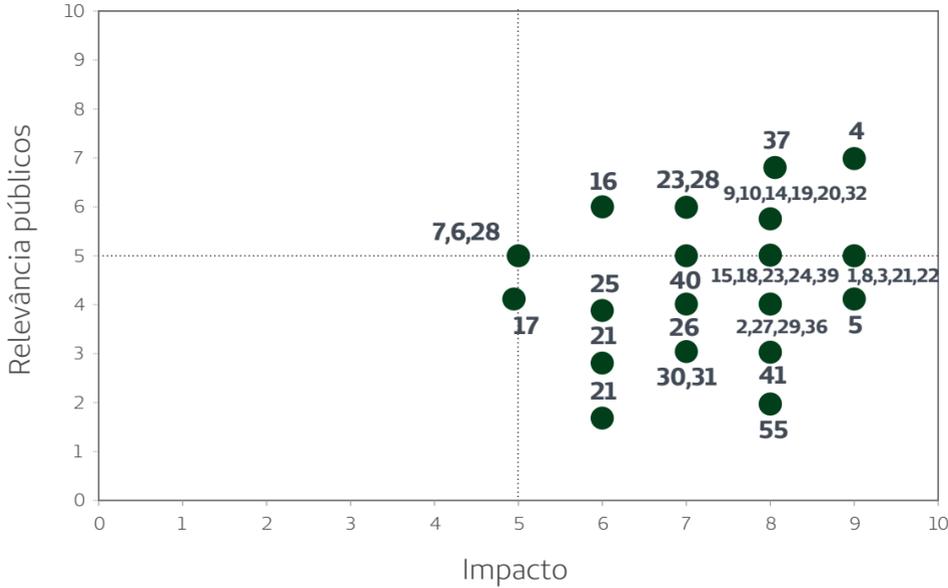
FORMA DE GESTÃO E INDICADORES

Os capítulos a seguir abordam os temas relevantes, descrevendo a estratégia da Cooperativa, a forma como tais aspectos são geridos e seus indicadores. Este relatório cobre 34 indicadores gerais e 25 específicos segundo as diretrizes GRI-G4, além de métricas historicamente publicadas.

Somam-se os principais resultados das pesquisas anuais feitas pelo Instituto Datafolha. Os conteúdos estão organizados sob a perspectiva do relacionamento com os públicos: clientes, cooperados, prestadores de serviços de saúde, colaboradores e comunidades.

Matriz de materialidade [G4-19, G4-20 E G4-21]

TEMAS IDENTIFICADOS	MATERIAL		LIMITE	
	● SIM	INTERNO	EXTERNO	
Institucional				
1 Presença de mercado				
2 Remuneração do cooperado				
3 Comunicação e relacionamento com o cooperado				
4 Inovação em saúde (ensino, pesquisa, tecnologia e modelos de atenção à saúde inovadores)	●	●		
5 Gestão da marca, posicionamento de mercado e reputação				
6 Regulação e conformidade com leis e regulamentos internos e externos (<i>Compliance</i>)				
Econômico				
7 Desempenho econômico				
8 Sinistralidade (relação entre custos da assistência e receita da operadora)				
9 Expansão da Rede Credenciada e da Rede Própria	●	●	●	
10 Transparência em políticas e práticas relacionadas à fixação de preços e coberturas	●	●	●	
11 Gestão da cadeia de fornecedores				
12 Contratação de fornecedores locais para fortalecer a rede de pequenos negócios familiares				
13 Gestão da carteira de clientes (vendas e pós-vendas)				
Ambiental				
14 Materiais – origem e uso	●	●	●	
15 Energia				
16 Água	●	●	●	
17 Gestão de emissões de gases causadores de efeito estufa				
18 Estratégia voltada para a gestão do impacto da mudança climática na saúde e a mitigação de riscos				
19 Efluentes e resíduos	●	●	●	



MATRIZ DE MATERIALIDADE [G4-19, G4-20 E G4-21]

TEMAS IDENTIFICADOS	MATERIAL		LIMITE	
	● SIM	INTERNO	EXTERNO	
Social				
Práticas trabalhistas e trabalho decente				
20 Geração de emprego e renda	●	●		
21 Retenção de colaboradores, reduzindo a rotatividade de profissionais				
22 Saúde e segurança no trabalho				
23 Treinamento e educação	●	●	●	
24 Gestão do clima organizacional				
25 Plano de carreira para colaboradores				
26 Remuneração competitiva com o mercado				
27 Iniciativas de inclusão voltadas para menores aprendizes e pessoas com deficiência				
28 Respeito às relações trabalhistas				
Direitos humanos				
29 Não discriminação e respeito às diversidades e minorias				
Sociedade				
30 Ações voltadas para as comunidades e gestão dos impactos das operações no entorno				
31 Retorno de investimentos sociais				
Responsabilidade pelo produto				
32 Saúde e segurança do cliente	●	●	●	
33 Qualificação da Rede Credenciada – prestadores de serviços				
34 Qualidade dos serviços assistenciais				
35 Judicialização da saúde (atendimento por meio de liminares)				
36 Práticas de comunicação e relacionamento com o cliente				
37 Satisfação do cliente	●	●	●	
38 Ações de promoção da saúde e prevenção de doenças	●	●	●	
39 Canais de relacionamento (mecanismos de queixas e reclamações)				
40 Processos para garantir a privacidade do cliente				
41 Desempenho dos planos (pedidos negados e taxa de reclamações)				

