



Relatório Anual 2014

Recursos e Mudanças

Unimed 
Campinas

Sumário



04 Identidade

- 05 Missão, visão e valores
- 05 Política da Qualidade
- 05 Política de Responsabilidade Social
- 05 Princípios do Cooperativismo

06 Mensagem do Conselho de Administração

10 Sustentabilidade e o futuro da Cooperativa

14 Desempenho Econômico

- 19 Presença no Mercado
- 22 Impactos Econômicos Indiretos

24 Destaques

28 Desempenho Social

- 29 Relacionamento com os *stakeholders*
- 35 Cooperados
- 36 Clientes
- 37 Sociedade

40 Desempenho Ambiental

44 Governança, atuação e estrutura

- 45 Estrutura Organizacional
- 48 Área de atuação: onde estamos presentes

52 Sobre o Relatório

54 Anexos

- 55 Pacto Global
- 56 DVA
- 58 Relatório dos auditores independentes
- 60 Índice Remissivo

68 Créditos

Identidade

Missão, visão e valores

Política da Qualidade

Política de Responsabilidade Social

Princípios do Cooperativismo



G4-56

Negócio

Compromisso com a vida.

Missão

Proporcionar soluções para a saúde das pessoas, por meio do trabalho médico valorizado de forma sustentável, dentro dos princípios do cooperativismo.

Visão

Liderança e excelência na assistência integral à saúde.

Proposição de valores

Cliente:

Excelência em saúde ao seu alcance.

Médico-Cooperado:

Cooperação, ética e valor.

Política da Qualidade

A Unimed Campinas considera que, através do incentivo ao desenvolvimento dos seus cooperados, do desenvolvimento dos funcionários, da participação na vida da comunidade e da busca de melhoria contínua, será possível melhorar o bom desempenho do atendimento médico e a eficiência operacional de seus processos.

A Unimed Campinas acredita que superar as expectativas de seus clientes com atendimento de qualidade é essencial para garantir seu crescimento e solidez.

Política de Responsabilidade Social

A Unimed Campinas considera de fundamental importância o respeito aos princípios do cooperativismo e o compromisso com a ética e transparência em todas as suas relações. A gestão está alicerçada na busca contínua do desenvolvimento econômico, social e ambiental. Procura envolver os seus públicos de relacionamento em práticas sustentáveis, buscando garantir que o progresso do presente não comprometa a qualidade de vida das futuras gerações.

Princípios do cooperativismo

1º - Adesão voluntária e livre.

Liberdade na adesão. Organizações livres e abertas às pessoas que tenham afinidade à proposta. Não permite discriminações sociais, raciais, políticas, religiosas e de sexo.

2º - Gestão democrática e livre.

Uma pessoa, um voto. Grandes decisões tomadas por todos, em assembleias que elegem também os membros do grupo que ficarão à frente da administração.

3º - Participação econômica dos cooperados.

Os membros contribuem equitativamente para o capital das suas cooperativas e controlam-no democraticamente. Sistemas de remuneração estão relacionados à produtividade e as sobras ou perdas são destinadas conforme decisão de assembleia.

4º - Autonomia e independência.

As cooperativas são organizações autônomas, de ajuda mútua, controladas por seus membros.

5º - Educação, formação e informação.

Trabalham a educação e formação dos seus membros, dos representantes eleitos e dos trabalhadores e têm a missão de difundir a filosofia cooperativista.

6º - Intercooperação.

Valorizam o movimento cooperativista, trabalhando em conjunto, por meio das estruturas locais, regionais, nacionais e internacionais.

7º - Interesse pela comunidade.

As cooperativas trabalham para o desenvolvimento sustentado das suas comunidades por meio de políticas aprovadas pelos membros.

Mensagem do Conselho de Administração



G4-1

“Recursos e Mudanças”, tema deste relatório de sustentabilidade, resume bem o que foi 2014 para a Unimed Campinas e suas partes interessadas. Ano em que a escassez de água marcou a vida dos paulistas e a economia brasileira permaneceu estática, apesar da manutenção dos índices de emprego e renda do trabalhador. Esse último, aliás, foi o que alimentou o crescimento da saúde suplementar. Segundo dados da Agência Nacional de Saúde (ANS), em 2014, o crescimento do mercado foi de apenas 1,1%, ante os expressivos 4,9% de 2013.

Nosso negócio é cuidar das pessoas. E cuidar das pessoas, mais do que nunca, é uma questão de sobrevivência para a geração atual. No Brasil, a taxa de fecundidade caiu de 5,8 filhos por mulher em 1975 para 1,8 em 2012. A população brasileira só continua crescendo devido ao aumento da expectativa de vida, mas essa tendência deve se manter apenas até 2030, quando a população passará a diminuir, segundo o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). O mais alarmante é que dentro da já baixa taxa de fecundidade, há uma divisão preocupante: as mulheres com menos de 8 anos de escolaridade têm, em média, 3,2 filhos, enquanto as com 8 anos ou mais, apenas 1,6. Isso faz crer que a próxima geração produtiva, além de ser insuficiente, não estará recebendo cuidado e educação adequada.

Nesse sentido, a Unimed Campinas passou a apoiar dois programas sociais importantíssimos em 2014, o PROCAF e o 1,2,3 Alô Campinas, que serão detalhados ao longo desse documento. Por outro lado, manter as pessoas saudáveis, produtivas e autônomas até o fim da vida é outro desafio, pois não haverá cuidadores suficientes dentro das famílias. Um belo exemplo dessa preocupação que a Cooperativa tem, é o programa Saúde Toda Vida, que completou 15 anos em 2014.

Outro grande passo refere-se à total reformulação dos programas de prevenção e promoção à saúde e gestão de doenças crônicas, que estão sendo cuidadosamente testados em pequena escala para posterior expansão por meios eletrônicos, como Educação a Distância pela Internet (EAD) e mídias sociais, permitindo que um número muito grande de pessoas passe a ter sua saúde cuidada durante toda a vida ou enquanto forem beneficiários Unimed. O Núcleo de Assistência Integral à Saúde (NAIS), projeto piloto de um novo modelo assistencial baseado no cuidado multidisciplinar e permanente, também integra essa nova área intitulada Gestão da Saúde. A Atenção Integral, inclusive, pode se tornar o único modelo assistencial economicamente sustentável para a saúde suplementar



Mensagem do Conselho de Administração

dentro de alguns anos. Nós entendemos isso e nos mobilizamos nesse sentido.

No campo assistencial, mudanças importantes estão em curso em nossa área de atuação. A Saúde Suplementar cresceu bem mais e mais depressa que o investimento privado em recursos assistenciais. Esse fenômeno é nacional e vem obrigando as operadoras a verticalizarem serviços para, no mínimo, atenderem à legislação de planos de saúde. Com premente necessidade de investimento financeiro, margens baixas e alta complexidade de gestão, poucos investidores se aventuram a montar ou expandir negócios assim, principalmente com taxas de juros de renda fixa tão atrativas. Como operadora de saúde, e mediante suas obrigações legais, a Unimed Campinas não será uma exceção e já está mobilizada em desenvolver serviços próprios. **(G4 - 13)** A prova de que nossa região não difere da tendência nacional de escassez de recursos, são dois hospitais da nossa rede de credenciados – um em Campinas, outro em Sumaré – que foram adquiridos pela concorrência. Apesar de nenhuma mudança imediata nos atendimentos, sabemos que a operadora que os adquiriu deve centralizar seus atendimentos nessas duas unidades, reduzindo no médio prazo a oferta de leitos para a Unimed. Por outro lado, todos os hospitais da nossa rede também deverão ser impactados pela mudança, se considerarmos que deverão perder a demanda de beneficiários da concorrente quando a centralização do atendimento ocorrer. De fato, o desenho da operação da Unimed Campinas tende a mudar pelas necessidades de mercado, pelas mudanças demográficas e pela própria dinâmica da economia brasileira. E a tendência é evoluir para serviços próprios, para que não fique sempre na dependência da disponibilidade de serviços de terceiros. A verticalização acontecerá, complementando e aprimorando os serviços prestados, e como forma de contribuir para a própria sustentabilidade do negócio.

Sobre a escassez de recursos hídricos, apesar das diversas ameaças, não houve racionamento generalizado no município de Campinas, diferente da capital do Estado e de cidades próximas, como Itu, onde algumas regiões chegaram a passar mais de 30 dias sem fornecimento regular. É preciso uma mudança radical de comportamento das pessoas, já que a vazão por habitante no estado de São Paulo não atinge o mínimo classificado pela Organização Mundial da Saúde (OMS) há muito tempo, o que deixa dúvidas sobre a recuperação dos reservatórios a níveis aceitáveis. A dificuldade de mudança cultural da população é muito grande, fato que observamos na campanha de economia de água entre os funcionários em andamento na Unimed

Campinas. As organizações precisam fazer a sua parte e exigir que o poder público faça a dele.

Economicamente, o ano foi muito positivo para a nossa Cooperativa. Tivemos um crescimento de 6,16% no número de vidas no cadastro principal e um incremento de 14,14% na receita, chegando ao faturamento recorde de R\$ 1.675.166.105,00. Pelo segundo ano consecutivo, a remuneração do trabalho médico foi reajustada acima da inflação, dentro da política de valorização dos honorários, aprofundada com a implantação da nova Tabela da Terminologia Unificada em Saúde Suplementar (TUSS). Mantivemos os demais custos sob controle, permitindo que o seu crescimento fosse ligeiramente inferior ao da receita, o que é indispensável para a sustentabilidade de uma operadora de saúde. Apesar disso, o volume de exames/procedimentos por consulta realizada continua subindo, e o aumento de custo com novas tecnologias permanece acelerado, o que ainda nos obriga a aplicar, na maioria dos casos, reajustes superiores aos dos índices oficiais de inflação. Inverter essa tendência é busca constante da gestão, mas sabemos que essa é uma tarefa impossível de ser cumprida sem que cada um faça sua parte: cooperados, com solicitações adequadas; beneficiários, com uso racional dos recursos assistenciais e cuidado com a própria saúde; governo, com políticas de inserção de inovações tecnológicas com relação custo/efetividade adequados.

Entre tantos avanços em termos de gestão, é indispensável registrar a consolidação do Registro Eletrônico em Saúde (RES), recurso tecnológico implantado em todas as 1.460 unidades de atendimento da nossa rede. Foi o maior avanço digital da história da Cooperativa, um símbolo da preocupação constante com a atualização e melhoria dos serviços, com impactos em todas as áreas, do atendimento médico e marcação de consultas à economia de exames repetidos desnecessariamente e de papel, o que faz do RES um forte aliado também na proteção dos recursos naturais.

A Unimed Campinas compreende que a sua sustentabilidade depende do desenvolvimento sustentável da comunidade onde está inserida, e do país em que atua. Nesse sentido está atenta às rápidas mudanças em curso na sociedade contemporânea, à transição demográfica entre elas, assim como às instabilidades no campo econômico, social e ambiental. É por isso que procuramos aprofundar e sofisticar os processos e ferramentas, de modo a contribuir com a agregação de valor para todos os *stakeholders*. Em 2014 foram dados passos muito importantes nesse sentido, como relatado neste documento. Boa leitura!





1. Dr. Jayme Malek Júnior
Conselheiro
2. Dr. Pedro Ivan Alvarenga de Oliveira
Conselheiro
3. Dr. Gerson Muraro Laurito
Diretor da Área Hospitalar e Serviços Credenciados
4. Dr. Antonio Claudio Guedes Chripim
Conselheiro
5. Dra. Carla Rosana Guilherme Silva
Diretora Médico-Social

6. Dr. Plínio Conte de Faria Júnior
Conselheiro
7. Dr. Paulo Dechichi Júnior
Conselheiro
8. Dr. Miguel Carlos Hyssa Brondi
Diretor Comercial
9. Dr. Luiz Gonzaga Massari Filho
Diretor Administrativo
10. Dr. Antonio de Jesus Paixão Lemos Gomes de Souza
Conselheiro - Secretário

11. Dr. Emilio de Oliveira Issa
Diretor Financeiro
12. Dr. José Windsor Angelo Rosa
Diretor Presidente
13. Dr. João Lian Júnior
Conselheiro - Coordenador
14. Dr. Carlos Alberto Salomão Muraro
Conselheiro
15. Dr. Luís Alves de Matos
Conselheiro

Sustentabilidade e o futuro da Cooperativa



**G4-2**

Durante o Fórum – “A Saúde do Brasil”, disponível no *link* <http://www1.folha.uol.com.br/especial/2014/sausedobrasil/>, organizado pela Folha de São Paulo em março de 2014, a palestra do Dr. Alexandre Kalache, ex-chefe do Programa de Envelhecimento e Saúde da Organização Mundial da Saúde (OMS), chamou muito a atenção. A apresentação sobre a revolução da longevidade é tema diretamente ligado ao futuro do Brasil, como Nação, e ao negócio da Unimed Campinas, na condição de operadora de saúde.

Estamos passando por uma mudança demográfica importantíssima. Conforme tabela abaixo:

Crescimento da População entre 1950 e 2050

| Faixa etária | Crescimento |
|-------------------------------|-----------------|
| População total | 3,7 vezes maior |
| População com 60 anos ou mais | 10 vezes maior |
| População com 80 anos ou mais | 26 vezes maior |

Aqui no Brasil, os idosos eram 23 milhões em 2012, ou 11,8% da população, mas estudos indicam que em 2050 serão 64 milhões, ou 29,5% da população. Esse fenômeno que já ocorreu nos países desenvolvidos, de forma bem mais gradual, será bem mais rápido aqui, principalmente por conta do acelerado avanço da Medicina, com o consequente aumento da expectativa de vida.

Hoje, a ANS divide os preços dos produtos em dez faixas etárias, sendo que a última, em conformidade com o Estatuto do Idoso, começa aos 59 anos. Obviamente, dado o problema atuarial causado pela longevidade, já que as pessoas passarão mais de vinte anos sem reajustes por faixa etária, as operadoras maximizam o preço dos planos de saúde na última faixa no limite do que a lei permite, reduzindo muito o acesso para a maioria da população. Com um percentual menor de pessoas mais jovens para subsidiar o custo das mais velhas, é fácil concluir que o sistema da saúde suplementar tem chances concretas de entrar em colapso.

O envelhecimento da população e suas consequências são amplamente discutidos e estudados no Brasil, mas há um problema social que pode agravar ainda mais o já complicado futuro: a taxa de fecundidade, cada vez menor, é outro agravante, pois chega a apenas 1,8 filho por mulher, ante os 5,8 filhos por mulher de 1975.



Sustentabilidade e o futuro da cooperativa

Além de uma taxa de fecundidade que já não consegue “repor” a população, as crianças que estão nascendo agora não têm boas perspectivas de acesso a uma educação de qualidade. Mulheres com baixa escolaridade apresentam média de 3,2 filhos, enquanto as mais estudadas, supostamente em melhores condições, apenas 1,6 filho, menos até que a média geral atual. Se o quadro não mudar, elas serão desqualificadas para produzir, e a geração atualmente produtiva precisará manter-se na ativa até o fim da vida por uma questão de sobrevivência.

Taxa de fecundidade por escolaridade

| Escolaridade | Número de filhos |
|------------------------------|------------------|
| Mulheres com menos de 8 anos | 3,2 filhos |
| Mulheres com 8 anos ou mais | 1,6 filho |

A iniciativa privada precisa fazer a sua parte para mitigar o problema, e a Unimed Campinas vem fazendo a dela, com programas de qualificação e incentivo à educação de jovens, por meio do Programa Construindo Autonomia para a o Futuro (PROCAF) e do fortalecimento da Escola de Atletismo Orcampi/Unimed Campinas. Essa é uma visão de longo prazo, que transcende o assistencialismo, pois será uma questão de sobrevivência para as empresas no futuro. Ninguém produz sem pessoas.

Essa verdadeira revolução demográfica, como classifica o Dr. Alexandre Kalache, deve reduzir sensivelmente o número de cuidadores, ou seja, filhos ou outros familiares que se dispõem a cuidar dos idosos. Isso traz uma necessidade urgente da manutenção da capacidade funcional e ampliação da independência dos idosos. Também em atenção a essas necessidades, a Unimed Campinas mantém, há 15 anos, o Programa Saúde Toda Vida, descrito na página 37.

Como se as dificuldades demográficas não fossem suficientes, temos um modelo assistencial economicamente insustentável. O pagamento por evento incentiva a realização de procedimentos sem necessidade. O próprio paciente procura os médicos especialistas para cuidar de suas queixas por tentativa e erro, não há um histórico centralizado do cuidado, o foco é sempre o tratamento de doenças e não a saúde, além de outros riscos relativos a essas práticas. Isso tudo mantém o custo elevado e a efetividade baixa.

A Unimed do Brasil vem desenvolvendo um novo modelo assistencial, que poderá ser o único economicamente viável no longo prazo. Baseado nas melhores práticas em gestão de saúde no mundo, o modelo *Primary Care* é um conceito reconhecidamente eficaz na Europa e crescente nos Estados Unidos. Na Unimed Campinas, o modelo assistencial é chamado de “Atenção Integral à Saúde” e vem sendo desenvolvido junto ao Núcleo de Atenção Integral à Saúde (NAIS).

A experiência do NAIS nasceu no final de 2013 como um projeto-piloto de atenção integral. Participam do piloto os agregados dos funcionários (pai, mãe, sogro e sogra). No final de 2013, o serviço beneficiava 171 pacientes residentes em Campinas, de uma carteira que soma 806 vidas. Em 2014 o número foi ampliado, para cerca de 380 beneficiários. As facilidades do Prontuário Eletrônico, possibilitadas pelo Registro Eletrônico em Saúde (RES), também foram disponibilizadas aos usuários do NAIS.



Pilares que sustentam a atenção integral

| Foco | Atitudes |
|-------------------------------|---|
| Acesso | Espera-se que o serviço seja mais acessível à população, em todos os sentidos, e que com isso seja o primeiro recurso a ser buscado. Entende-se como “Primeiro Contato” da medicina com o paciente. |
| Longitudinalidade | A pessoa atendida mantém seu vínculo com o serviço ao longo do tempo, de forma que, quando uma nova demanda surge, ela seja atendida de forma mais eficiente. |
| Integralidade | Essa característica significa a abrangência ou ampliação do conceito de saúde, não se limitando ao corpo puramente biológico. |
| Coordenação do cuidado | Mesmo quando parte substancial do cuidado à saúde de uma pessoa é realizado em outros níveis de atendimento, o nível primário tem a incumbência de organizar, coordenar e/ou integrar esses cuidados, já que frequentemente são realizados por profissionais de áreas diferentes ou terceiros, e que, portanto, têm pouco diálogo entre si. |

Desde a criação da ANS vem ocorrendo uma consolidação do setor de Saúde Suplementar. O número de operadoras vem caindo a uma taxa média anual de 4,5% desde 2011, chegando a junho de 2014 com 898 operadoras com beneficiários ativos. Desde 2000, o número de operadoras médico-hospitalares caiu pela metade.

Essa consolidação ocorre porque há muitas dificuldades em diluir o custo de eventos em saúde mais caros em pequenas carteiras. Alguns especialistas estimam que serão inviáveis operadoras com menos de 60 mil vidas em alguns anos. Incorporações de Unimed menores pelas grandes e sólidas já são realidade dentro do sistema e essa tendência deve acelerar nos próximos anos. Além de oportunidades para a Unimed Campinas, dado o seu porte, incorporações serão questão de sobrevivência para o Sistema Unimed, na manutenção de uma vantagem competitiva histórica que é a sua capilaridade nos municípios do país.

Outra mudança importante na área de saúde pode ocorrer nos próximos anos no Brasil. É de conhecimento no setor que hospitais vêm trabalhando com margens até negativas na remuneração de seus serviços, diárias e taxas, enquanto promovem equilíbrio das contas via margens maiores nos insumos,

principalmente nas Órteses, Próteses e Materiais Especiais, as chamadas OPME's. Essa lógica perigosa coloca a estabilidade econômica dos hospitais nas mãos dos distribuidores desses itens.

Há um pedido de abertura de uma Comissão Parlamentar de Inquérito (CPI) no Congresso Nacional conhecida como “Máfia das Órteses e Próteses no Brasil”. Se instalada, a comissão vai investigar a “cartelização na fixação de preços e distribuição de órteses e próteses, inclusive com a criação de artificial direcionamento da demanda e captura dos serviços médicos por interesses privados (...) mediante as ilegalidades nas relações das compras públicas e judicialização da saúde, suas causas, consequências e responsáveis no período 1994-2013”. Se identificadas irregularidades, o que é muito provável, toda a cadeia será afetada e as grandes margens de comercialização desses insumos serão drasticamente reduzidas. Sem mudança no relacionamento entre operadoras e hospitais, e sem transparência de todos os custos envolvidos na assistência hospitalar dos beneficiários de planos de saúde, as consequências para a manutenção dos serviços poderão ser irreversíveis, se desaparecerem as margens que os sustentam.



Desempenho econômico

Presença no mercado

Impactos Econômicos Indiretos

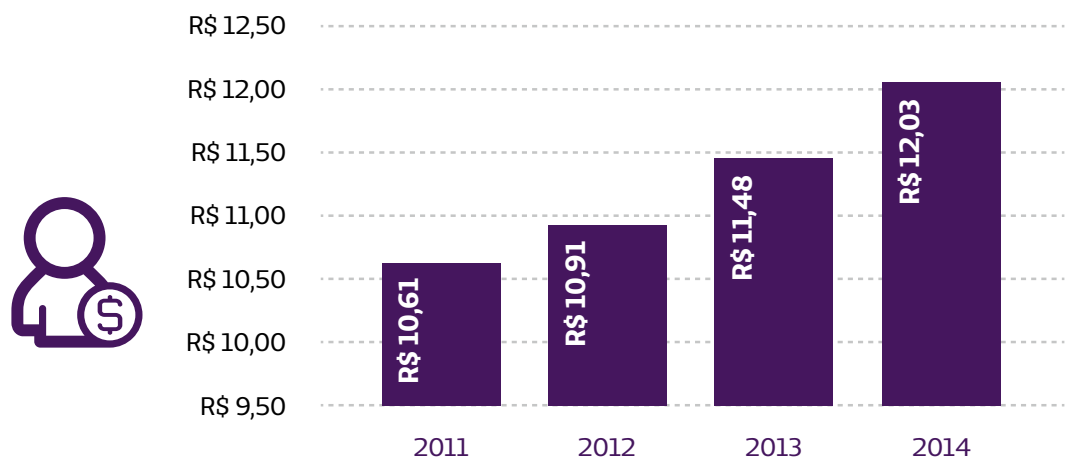
G4-2 Ano eleitoral e com um governo de baixa confiança do mercado, 2014 foi marcado pela total escassez de investimentos privados em praticamente todos os setores da economia. Esse desdobramento, aliado à baixa oferta de mão-de-obra qualificada, aos recentes aumentos de salários sem evolução da produtividade, aos gargalos de infraestrutura e ao câmbio desvalorizado, levou à estagnação da economia, que entrou em recessão técnica entre o segundo e terceiro trimestre. A indústria, principal afetada pela perda de competitividade no mercado internacional, encontra-se em situação preocupante, com resultados negativos ao longo de todo o ano.

Apesar do cenário pouco favorável para a maioria dos setores produtivos, o ano foi muito positivo economicamente para a Unimed Campinas.

G4-9 Para análise do seu desempenho, a Administração da Unimed Campinas apura resultados gerenciais que consideram as movimentações de intercâmbio em suas receitas e custos, até porque a troca de beneficiários entre as singulares do Sistema Unimed representa praticamente um terço da demanda, o que não é pouca coisa.

A proporção de despesas administrativas frente à receita líquida da Cooperativa sofreu ligeira variação negativa (**0,32% pp**), se comparado a 2013.

Despesa por vida administrada/atendida

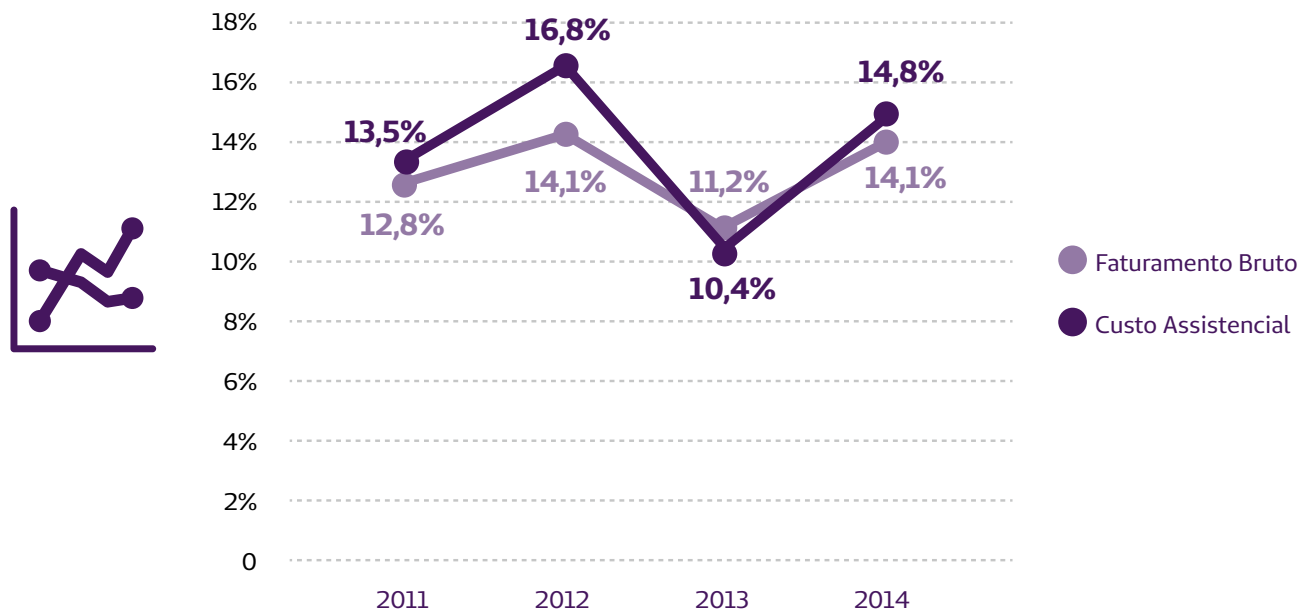


O valor gasto mensal por vida administrada/atendida pela Cooperativa em 2011 era de R\$ 10,61, e em 2014 representou **R\$ 12,03**, o que indica uma elevação de **12,38%** em cinco anos. No mesmo período, a variação do IPCA foi de **27,03%**. Essa comparação mostra a mobilização das equipes sob uma diretriz interna de controle de gastos, simplicidade e agilidade, principalmente com automação de processos via Tecnologia da Informação (TI) e uma gestão de processos cada vez mais eficaz. A Unimed Campinas ganhou eficiência operacional, melhorando o seu índice de despesas nos últimos anos, que já está entre os menores do mercado.



Desempenho econômico

Faturamento Bruto/Custo Assistencial



O faturamento apresentou uma expressiva evolução, na ordem de **14,1%**. Esse resultado deriva da receita de novas vendas e a programas eficazes de equilíbrio e controle de contratos de Pessoa Jurídica (PJ), conquistando reajustes significativos. O índice de inadimplência ficou em 0,20%, o que significa um resultado relevante, considerando o mercado atual de recuperação de crédito, sendo que 50,7% das dívidas foram recuperadas pela Cooperativa, representando um incremento de mais de 43% em relação a 2013.

Este resultado teve reflexos diretos na remuneração do trabalho médico. Um ano depois de ter sido implantada como a mais importante valorização do trabalho médico da história da Cooperativa, a tabela da Terminologia Unificada em Saúde Suplementar (TUSS), associada aos valores propostos pela Classificação Brasileira Hierarquizada de Procedimentos Médicos (CBHPM), foi reajustada, tanto para os atendimentos de clientes Unimed Campinas, como para os de Intercâmbio, passando a favorecer também procedimentos que não haviam sido contemplados com valorização na etapa inicial de implantação.

As medidas adotadas para valorização das consultas e dos honorários médicos, além da geração de mais oportunidades de trabalho para os cooperados, levaram o montante pago pelas consultas a **R\$ 238 milhões, o que representa um incremento de 17,64%**.

A partir de junho de 2014, o valor da consulta de consultório passou de R\$ 60,00 para R\$ 65,00, a de puericultura saltou para R\$ 87,00 e a de pronto socorro, realizada pelo cooperado, chegou a R\$ 48,00. De forma geral, não houve alteração no valor dos exames (procedimentos diagnósticos e terapêuticos) classificados como Atos Médicos Tempo Dependentes, mas os procedimentos passíveis de ganho em escala foram reajustados até o limite de 6%.

Para assegurar a sustentabilidade da Unimed Campinas, a atualização da tabela TUSS/CBHPM permanece sendo aplicada concomitantemente com o Pacote de Regulação, de modo a prevenir e evitar qualquer desperdício.

Valores das consultas (Campinas)

| Consulta | Valor |
|----------------|-----------|
| Consultório | R\$ 65,00 |
| Puericultura | R\$ 87,00 |
| Pronto socorro | R\$ 48,00 |

A valoração resultante desse reajuste apresentou um impacto adicional na produção médica de aproximadamente R\$ 32 milhões. Impacto assimilado em função de várias medidas de adequação e controle.

O custo assistencial evoluiu **14,8%**, mesmo com o reajuste da nova tabela de pagamento implantada em junho de 2013.

Houve um trabalho intensivo da área Financeira, juntamente com a comissão de honorários, para a estruturação da aplicação dos reajustes, que envolveu a avaliação de todos os procedimentos médicos aplicados e previstos na Cooperativa, bem como a conciliação entre os valores praticados na tabela de Intercâmbio e os pagos aos prestadores da Unimed Campinas.

Por outro lado, o custo assistencial por beneficiário permanece subindo bem acima da inflação, **8,4% em 2014 contra um IPCA de 6,41%**, motivado principalmente pelo crescente volume de Serviços Auxiliares de Diagnóstico e Terapia (SADT) por consulta realizada, próximo de 4,5% ao ano, além da inserção de tecnologia médica sem uma relação custo-efetividade compatível.

Sobre as novas tecnologias, o controle parte da ANVISA, pois materiais e medicamentos de alto custo só têm autorização de comercialização após registro na agência. Uma vez autorizados no país,

esses insumos dependem apenas da prescrição dos médicos, pois o rol de procedimentos da ANS não se refere a materiais e medicamentos, apenas a procedimentos. Essa lógica causa um risco atuarial muito grande aos planos de saúde, já que não há total previsibilidade dos custos desses insumos, mesmo no curto prazo, o que pode ser observado na evolução per capita crescendo a uma média de 10%, enquanto a inflação cresce a uma média de 6%.

Plano de saúde é a segunda maior despesa das empresas, atrás apenas da folha de pagamento. Na Unimed Campinas, os contratos empresariais respondem por 83,92% da carteira, o que nos leva à conclusão de que o cenário atual de evolução de preços na saúde suplementar não é sustentável. Não há como as empresas clientes suportarem esse crescimento de despesas indefinidamente, pois também não conseguem repassá-lo aos preços de seus produtos.

A maior parte dos insumos de alto custo são as OPME's e os medicamentos oncológicos. OPME's costumam representar cerca de **11,96%** dos custos assistenciais das operadoras, mas a Cooperativa possui um processo de gestão que os gerenciam via padronização, negociação direta com distribuidores e fabricantes e eliminação de intermediários. Isso permite que a representatividade deles no custo assistencial como um todo seja de **4,76%**.

Evolução dos Custos com OPME

| Ano | Total | % de crescimento |
|------|----------------|------------------|
| 2010 | R\$ 28.979.379 | - |
| 2011 | R\$ 39.749.089 | 37% |
| 2012 | R\$ 51.581.031 | 30% |
| 2013 | R\$ 63.200.064 | 23% |
| 2014 | R\$ 70.201.612 | 11% |

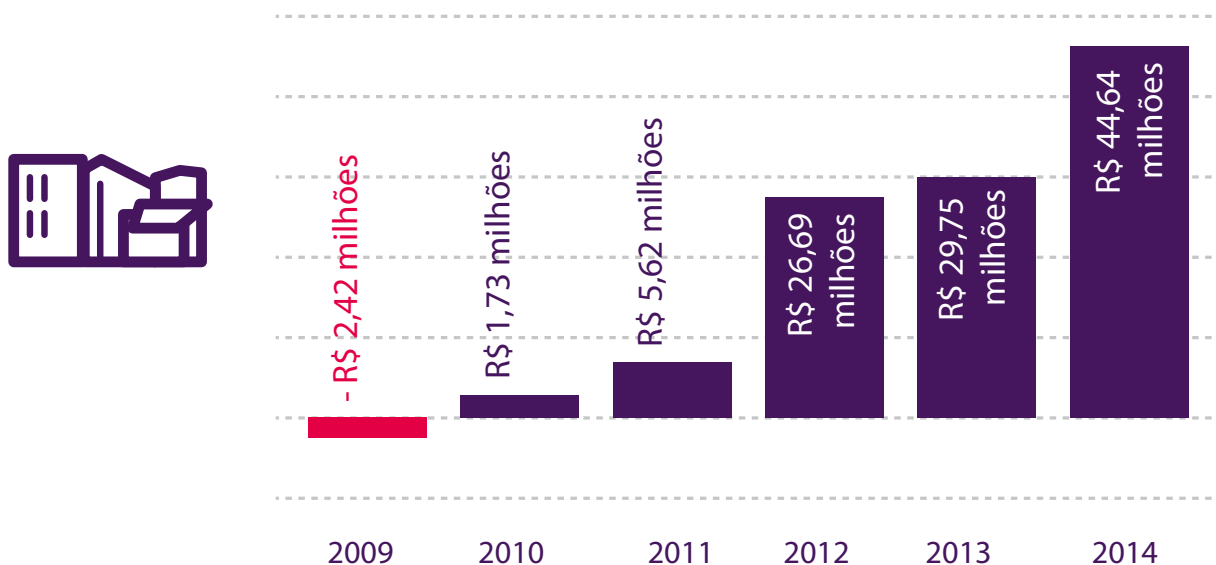
Desempenho econômico

Outra investida da Cooperativa visando conter custos assistenciais foi a padronização do processo de juntas médicas pela Gerência Técnica Médica, que foi criada em março de 2014.

- Total de juntas médicas realizadas: 102
- Total gasto com a realização de juntas médicas: R\$ 87.358,00
- Total de OPME solicitado: R\$ 3.052.965,08
- Total de OPME autorizado após juntas médicas: R\$ 1.399.738,81
- Redução de custos com a realização de juntas médicas: R\$ 1.653.226,27

Vilões dos custos assistenciais, os medicamentos oncológicos têm o controle via Centro de Quimioterapia Ambulatorial (CQA). O serviço próprio da Unimed Campinas, certificado em ISO 9001:2008 e acreditado ONA em Nível de Excelência (Nível III) e que funciona desde 2009, recebeu 94% dos casos novos de neoplasias em 2014. Graças à atuação da área jurídica da Cooperativa, os processos judiciais para tratamentos de quimioterapia em locais não credenciados, portanto, sem cobertura contratual e normativa, passaram de 117 em 2013 para 56 em 2014, sendo apenas 11 no segundo semestre, mesmo com um número maior de pacientes com esse tipo de patologia.

Economia do CQA



Melhoria no atendimento ao cliente

A Unimed Campinas deu um passo importante para o controle do volume dos Serviços Auxiliares de Diagnóstico e Terapias (SADT's). O Registro Eletrônico em Saúde (RES) passou a ser usado em escala, a partir de outubro, para as solicitações de serviços. Dessa maneira, além da conveniência dos beneficiários de não terem que se dirigir à sede da Cooperativa ou unidades regionais para retirar a maioria das autorizações, o sistema informatizado orienta em tempo real se os procedimentos solicitados pelo médico foram

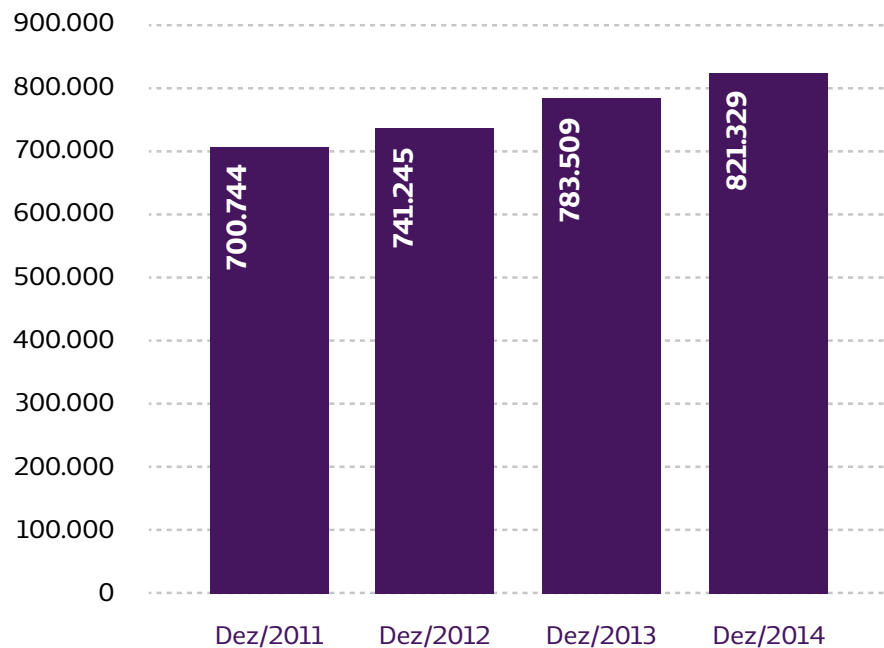
realizados recentemente, ou, ainda, se possuem solicitações em aberto. No médio prazo isso deve levar a um volume de solicitações mais racional desses tipos de serviços. Já no último trimestre, o volume de SADT's por consulta realizada saiu de um crescimento anual de 4,5% para uma redução de 1,7%.

Para clientes e beneficiários, os benefícios do RES são ainda maiores. O volume de pessoas que precisam se deslocar até a Cooperativa para autorização foi reduzido em 40% em dezembro, quando o novo processo ainda estava em fase de adaptação.



Presença no Mercado

Evolução do Cadastro Atendimento



O dado oficial da ANS mais recente, divulgado em dezembro de 2014, indica que o mercado de saúde suplementar apresentou crescimento de 1,1%, saindo de 50,3 milhões de beneficiários, em dezembro de 2013, para 50,8 milhões. Apesar da tímida evolução em nível nacional, a Unimed Campinas apresentou resultados comerciais muito superiores. O crescimento da carteira de clientes no cadastro principal em 2014 foi na ordem de 6,16%, saindo de 559.832 em dezembro/2013 para 594.311 em dezembro/2014. Considerando os beneficiários de outras Unimed que são atendidos em Campinas e região, a evolução foi na ordem de 4,83%, atingindo a marca de 821.329 beneficiários.

As vendas no segmento de Pessoa Física foram 6% maiores. No segmento empresarial, vendas para micro, pequenas empresas e empreendedores individuais representaram 97% dos contratos comercializados. Algumas empresas de grande porte retornaram para a carteira da Unimed Campinas ou passaram a oferecer o benefício do plano de saúde como fator motivador aos seus colaboradores. Obtivemos ainda a retenção de 100% nos contratos empresariais enviados mensalmente para reajuste o que totalizou 6.232 contratos renovados. A Cooperativa encerrou o ano de 2014 com 7.625 contra-

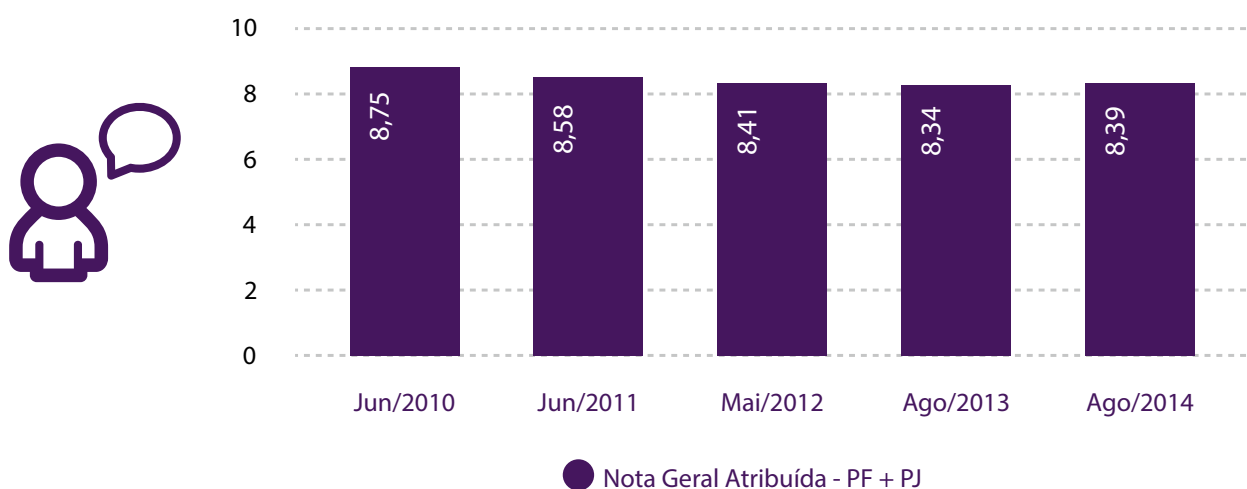
tos empresariais, número 21,5% maior que no ano de 2013. O *marketshare* na região alcançou os 70%, conforme indicam a ANS e o Cadastro de Atendimento.

Esse movimento não foi acompanhado pela iniciativa privada nos serviços assistenciais. Principalmente na área hospitalar, os investimentos precisam ser muito altos, as taxas de retorno são baixas e a gestão desses negócios é complexa e cheia de riscos. Isso, aliado às altas taxas de juros, desestimulou investimentos na área, que começa a apresentar indícios de que a oferta assistencial pode estar próxima ao limite. Isso acontece em toda a saúde privada no Brasil, e a solução encontrada pelas operadoras vem sendo a verticalização. Nossa região sempre pareceu ter uma vocação diferente dessa tendência, mas em 2014 isso mudou, com a aquisição de dois hospitais por uma operadora concorrente. Apesar de não haver efeito imediato para os atendimentos aos beneficiários da Cooperativa, visto que o credenciamento de ambos os hospitais foi mantido, com o tempo a adquirente deve centralizar os atendimentos de seus planos de saúde nas duas unidades, o que gradualmente deve reduzir a oferta assistencial para a Unimed Campinas e modificar de forma importante a demanda pelos ser-

Desempenho econômico

viços dos demais recursos assistenciais da região. Movida pela necessidade de garantia de atendimento aos seus beneficiários conforme a legislação, a Cooperativa deverá desenvolver recursos assistenciais hospitalares próprios, inclusive para manter a qualidade superior de seus produtos. Já em 2015, devem ser anunciadas as primeiras ações nesse sentido, com a abertura de dois Prontos Atendimentos, ações que também levam em conta o histórico das pesquisas de satisfação, que indicam insatisfação de beneficiários com atendimentos de Prontos-Socorros e agendamentos de consultas. De qualquer modo, a verticalização é uma tendência forte para a Unimed Campinas a partir de 2015. Não será uma verticalização total, mas que responderá a grande parte dos atuais desafios.

Nota Geral – Beneficiários PF + PJ



G4-PR5 O gráfico acima indica que a nota geral dos beneficiários se mantém estável em todas as pesquisas realizadas. Isso quer dizer que, considerando a margem de erro, se a mesma pesquisa for repetida cem vezes, em noventa e cinco delas a nota atribuída pelos beneficiários à Unimed Campinas ficará entre 8,0 e 8,8.

Já a tabela a seguir apresenta os índices de satisfação por tipo de serviço, onde o resultado é apurado pelo percentual da soma das respostas “satisfeito” ou “muito satisfeito”. Evidentes aí as insatisfações dos clientes com o agendamento de consultas e atendimentos em prontos-socorros.

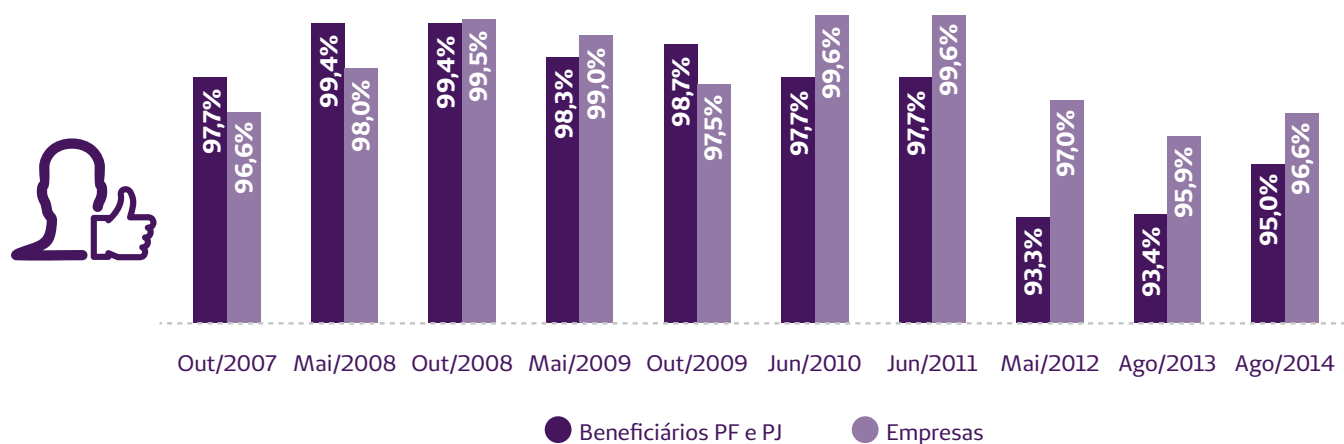
Em compensação, e apesar de haver descontentamentos por parte do cliente, o que se vê é que nosso beneficiário reconhece a qualidade geral dos atendimentos médicos e hospitalares que prestamos, tanto que mais de 95% deles – clientes PF, PJ e empresas – recomendariam a Cooperativa a um amigo, parente ou conhecido.

Índices de satisfação

| Tipo de serviço | % |
|---|------|
| Atendimento telefônico PF e PJ | 97.7 |
| Atendimento pessoal | 97.4 |
| Atendimento médico | 93.9 |
| Agendamento de consultas com os médicos | 61.6 |
| Hospitais | 89.3 |
| Atendimento em prontos-socorros | 71.7 |
| Clínicas e laboratórios | 96.7 |
| Atendimento dos serviços não médicos | 81.1 |
| Atendimento de Relações Empresariais | 96.3 |
| Prazos dos cadastros | 96.7 |
| Atendimento telefônico empresas | 96.8 |

Você recomendaria a Unimed Campinas?

Respostas positivas (de 2007 a 2014)



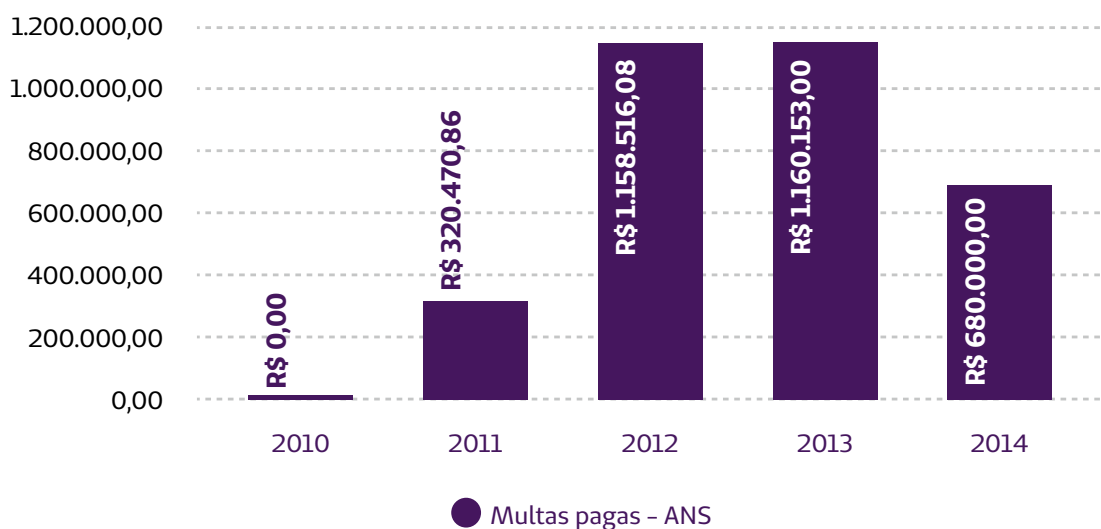
Impactos econômicos indiretos

Justamente porque a Saúde é um direito fundamental perante a Constituição, o setor de Saúde Suplementar é um dos mais regulados pelo Governo. Durante 2014, a ANS publicou 34 novas normativas, promovendo a necessidade de mudanças em processos importantes, como contratos com prestadores, processos de cobrança de partos, processos de registro de produtos, entre outros.

O cuidado da Cooperativa para estar sempre em conformidade com leis e normativas passa pelo monitoramento permanente, no *site* da ANS, de atas de câmaras técnicas, de grupos técnicos, da diretoria colegiada, publicação de normativas e leis via Diário Oficial da União (DOU) e participação de consultas públicas. Dessa forma, a Unimed Campinas vem conseguindo contribuir com a regulação do setor, de maneira direta e por intermédio da Superintendência de Regulação da Unimed do Brasil. Essa conduta preventiva, aliada à atuação jurídica, vem trazendo resultados importantes junto à fiscalização do setor.

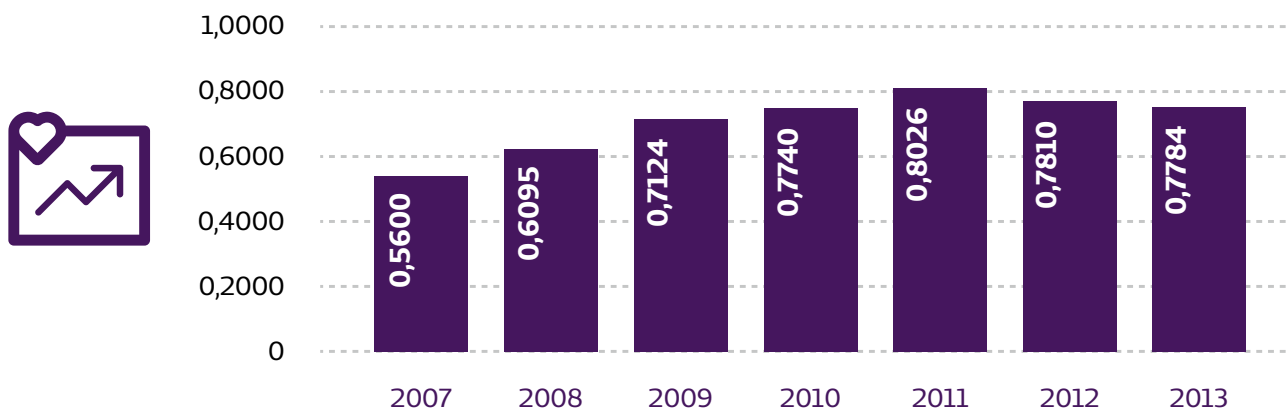
Mesmo assim, impactou negativamente no resultado da Cooperativa em 2014 o pagamento de R\$ 680 mil à ANS para quitar sanções e multas impostas pela agência reguladora ao longo do ano. Longe de ser irrisório, o montante é, contudo, pouco mais da metade do valor repassado à agência em quitação de multas em 2013, quando foram pagos mais de R\$ 1,1 milhão.

Multas pagas - ANS



A Unimed Campinas está entre as melhores operadoras do país, conforme apurado pelo Índice de Desempenho da Saúde Suplementar – IDSS da ANS. A apuração sempre se refere ao ano anterior ao que está em curso. É por isso que os 0,7784 anunciados em 2014 resultam da análise de desempenho de 2013.

Evolução IDSS – Unimed Campinas



O índice ficou estável, porém a pequena queda é decorrente de mudanças de critérios pela ANS.

Destques

A close-up photograph of a hand holding a glowing blue and white object, possibly a medical device or a small robot, against a dark background with bokeh light effects. The word "Destques" is written in large, bold, orange letters across the top of the image.

Não é exagero considerar que o ano de 2014 dividiu em duas etapas a trajetória da Unimed Campinas até aqui: a que se refere a antes e a que diz respeito a depois da implantação do Registro Eletrônico em Saúde (RES), que se consolidou em outubro. A ferramenta caracteriza-se como forte aliada para a sustentabilidade da Cooperativa porque ajuda a evitar repetições desnecessárias de exames, que têm forte impacto nos custos assistenciais, além de dispor em sua composição de prontuário eletrônico, recurso digital que traz a vida pregressa do beneficiário no que diz respeito à saúde e pode ser acessado por todos os médicos cooperados, em tempo real.

Em vigor em todos os consultórios, clínicas, laboratórios, *day-hospital* e hospitais, ou seja, em 1.460 unidades de atendimento, o RES representa importante avanço tecnológico e um ganho sem igual para todos os públicos envolvidos: clientes/médicos/rede credenciada. Como ferramenta digital, contempla outras funções, como Agenda RES, Agendamento Contínuo e Chat RES.

A Agenda RES, implantada desde 2010, está com melhorias impactando positivamente no fluxo de consultas e controle de clientes faltosos. No agendamento, na confirmação e um dia antes da consulta marcada, é enviada uma mensagem SMS para celular e e-mail dos clientes agendados, lembrando o horário e data da consulta. O cliente é orientado a desmarcar, em caso de desistência da consulta, para que outro paciente possa ser confirmado em seu lugar.

RES



Destaques

Já o Agendamento Contínuo é uma funcionalidade que possibilita, com rapidez, o agendamento, execução da consulta e o encaminhamento do paciente para sala de espera, sendo utilizado especialmente nas clínicas que atuam como pronto atendimento.

O Chat RES permite o encaminhamento e recepção de mensagens de texto entre usuários de uma mesma UNCP, facilitando o intercâmbio de informações entre médicos, orientações para a secretária, entre outros serviços.

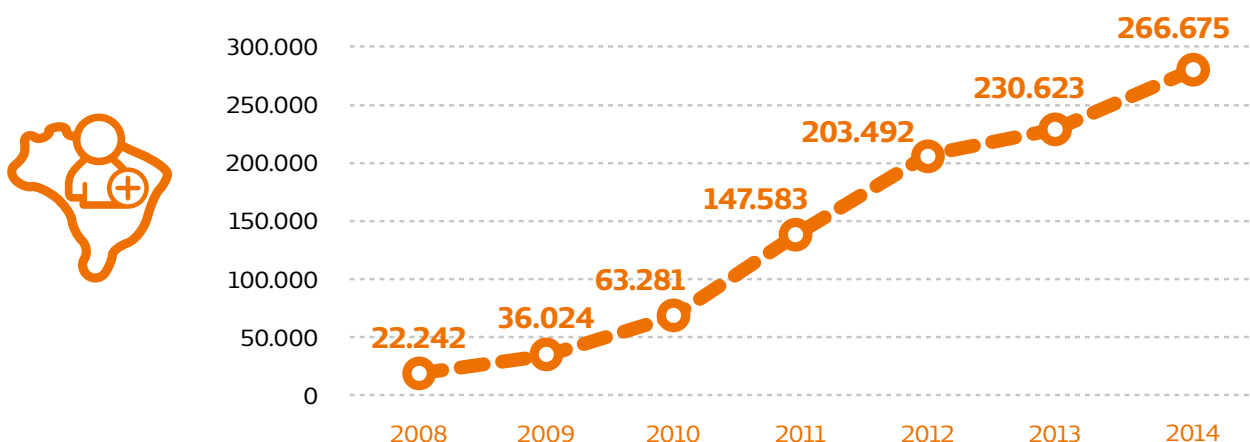
Uma das facilidades propiciadas pela implantação integral do RES é que o cliente não necessita mais buscar de forma presencial ou telefônica autorização para solicitações de exames e cirurgias. No caso de autorização da solicitação, o médico ou sua secretária entrega ao cliente o Comprovante de Transação Eletrônica (CTE) que permite a realização do exame ou cirurgia. Assim, não há mais necessidade de apresentação da guia (verde ou amarela) ou de qualquer outro impresso. Uma enorme economia no uso de papel é um dos resultados da implantação do RES. Somente há necessidade do cliente esperar o contato da Unimed, no caso dos procedimentos que demandam avaliação da Auditoria ou da Regulação, mas também nessa situação é emitido um CTE de forma eletrônica.

Outro destaque, diz respeito ao Ressarcimento ao SUS. Previsto na Resolução Normativa nº 253/11, da Agência Nacional de Saúde (ANS), o ressarcimento

ao SUS será repassado às contratantes já nos meses iniciais de 2015. Foi concluído em 2014, com o envolvimento de diversas áreas da Cooperativa, o alinhamento das ações para implantar a cobrança nas empresas contratantes. O ressarcimento refere-se aos pagamentos que as operadoras de saúde suplementar são obrigadas a fazer à rede pública de saúde, decorrentes dos procedimentos realizados no SUS por beneficiários inscritos em plano ou seguro-saúde. Como a ANS exige que o ressarcimento seja feito, a Unimed vai incorporar esse custo na fatura mensal das empresas. Serão cobrados os valores pagos mais a taxa de administração vigente, mediante aditivo contratual. Para contratos coletivos em pré-pagamento, as despesas pagas ao SUS serão consideradas para fins de apuração de sinistralidade, e os valores lançados nos espelhos das contratantes vão compor o reajuste anual destes clientes.

Destaque também para o Produto Extensão Nacional. O plano que garante atendimento eletivo em todas as regiões cobertas pelo Sistema Nacional Unimed, manteve-se como produto carro chefe do segmento empresarial. Trata-se de uma importante ferramenta de retenção de clientes e de renovação de contratos, principalmente nas grandes empresas. Da carteira de contratos PJ, 20% estão inscritos no produto nacional, o que representa 266.675 vidas. A evolução em número de vidas durante o ano de 2014 representou 15,63%, acima, portanto, do contabilizado em 2013, quando cresceu exatos 13%.

Extensão Nacional PJ – Evolução em número de vidas





Novo Padrão TISS

No dia 31 de maio entraram em vigor as novas regras do Padrão Obrigatório para Troca de Informações na Saúde Suplementar (TISS) determinadas pela ANS, através da RN 305, atualizada posteriormente pela RN 341. Com isso, todos os formulários e solicitações foram adequados às novas regras, editadas com o propósito de padronizar as ações administrativas das operadoras. A Unimed Campinas disponibilizou a capacitação de 1.300 prestadores, a maioria médicos e secretárias, nas novas regras da TISS 3.01.00.

G4-2

Metas 2015

- Equiparar as bases cadastrais da Unimed Campinas e ANS;
- Promover ações de Saúde e Prevenção, por meio de ferramentas de Ensino a Distância, monitoramentos por SMS, e-mail e telefone;
- Implantar o Projeto Conta Fechada Hospitalar;
- Melhorar a infraestrutura do núcleo de atendimento de Saúde Ocupacional;
- Implantar programa visando obter acreditação do CQA em *Joint Commission International*;
- Desenvolver o produto Atenção Integral à Saúde;
- Integrar resultados de exames no Registro Eletrônico em Saúde (RES).
- Ampliar rede assistencial:
 - Unidade de Atendimento regional – Sumaré
 - Pronto Atendimento – Campinas
 - Serviços e gestão hospitalares

Desempenho social

Relacionamento
com os *stakeholders*

Público interno

Cooperados

Clientes

Sociedade



Relacionamento com stakeholders

G4-24 e G4-25 Médicos cooperados; clientes; colaboradores; fornecedores; comunidade; órgãos reguladores; Sistema Unimed e Poder Judiciário. Esses são os *stakeholders* prioritários da Unimed Campinas. A identificação com cada um deles está embasada na importância e na profundidade dos relacionamentos que vêm sendo estabelecidos com a Cooperativa ao longo dos seus 44 anos de atividade.

Um a um, esses públicos foram naturalmente selecionados por meio dos diálogos, relacionamentos e, sobretudo, do envolvimento que foi se estabelecendo entre as partes. Canais regulares de comunicação, usados na grande maioria dos casos, fortalecem estas relações no dia a dia.

G4-57 e G4-58 Em alguns canais de comunicação, como por exemplo, Teleatendimento, Portal Fale Conosco e Ouvidoria, informações sobre a Cooperativa podem ser solicitadas, assim como elogios e críticas podem ser feitos, o que contribui para a gestão de possíveis problemas, melhoria dos processos e integridade da organização.

G4-26 Como os públicos são vários, a Unimed Campinas utiliza-se de canais diversos para se comunicar com os seus *stakeholders*.

Quando a comunicação é com o médico – que além de prestador de serviços é sócio da Cooperativa e também cliente, – há duas ferramentas mais comumente usadas: o Canal do Cooperado, presente no Portal corporativo, onde ele tem acesso a diversos serviços, aos meios de se comunicar com a Alta Direção e, sobretudo, aos comunicados mais dirigidos que consideram suas três condições, e também o jornal Em Foco. A publicação bimestral disponibilizada em formato eletrônico e impresso também aborda assuntos de interesse exclusivo do médico sócio, prestador e cliente Unimed, mas em toda as edições o presidente assina o editorial publicado com capa, onde faz desde análises de cenários macroeconômicos com os reflexos ao negócio, até pedidos de mais participação dos cooperados nas questões que dizem respeito à Cooperativa.

Para o público interno (funcionários), a principal ferramenta são os comunicados publicados na intranet com alta frequência, mas há também o jornal BIC, publicação eletrônica e de periodicidade mensal que reúne informações diversas e relevantes para este público. Implantado desde outubro de 2010, o Café da Manhã com o Presidente, realizado mensalmente com os aniversariantes do mês, é uma forma de comunicação direta entre o presidente da cooperativa e seus colaboradores.

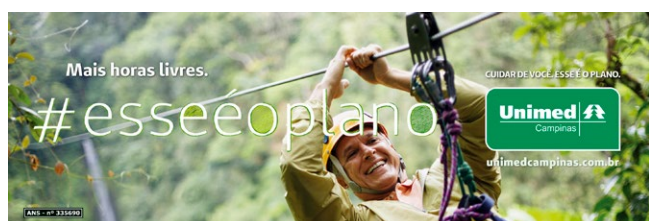
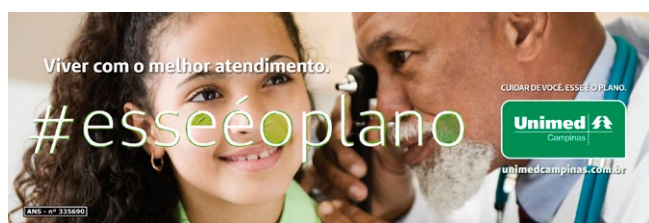
Já com as empresas-clientes o principal canal de comunicação é o jornal RHaio X, de periodicidade bimestral. A publicação apresentada em versão eletrônica e impressa, aborda assuntos inerentes ao segmento de saúde suplementar e atualiza a empresa sobre questões próprias da Cooperativa. Além disso, são realizadas visitas periódicas nas empresas.

As mídias de massa são ferramentas de comunicação muito usadas com os clientes. Os veículos convencionais e alternativos são utilizados principalmente para divulgar campanha promocional de vendas e



Desempenho social

campanha institucional para reforçar a marca UNIMED e a imagem da instituição Unimed Campinas. Em 2014, por exemplo, o tema da campanha institucional foi: “Cuidar de você. Esse é o plano”. Mensagens com foco na prevenção de doenças e adoção de hábitos saudáveis prevaleceram nas peças veiculadas.



Outras formas de comunicação com este público são o envio do jornal Expresso, publicação bimestral com tiragem de 250.000 exemplares; o encaminhamento semanal de *e-mail marketing* com dicas de saúde (em 2014 foram desenvolvidos 48 temas diferentes, que seguiram para os 25.000 e-mails cadastrados no mailing); a TV Corporativa, com conteúdo informativo sobre diversos temas sobre a Unimed Campinas e dicas de saúde, que torna mais agradável a espera nos pontos de atendimento presencial de clientes.

Patrocínios também são maneiras de comunicação com clientes. Os eventos institucionais, por exemplo, são voltados para executivos de empresas. Alguns são idealizados por organizações que reúnem gestores de RH de empresas e objetivam a difusão do conhecimento que pode ser aplicado tanto na vida pessoal dos profissionais quanto na organização em que cada um atua.

Já os patrocínios de eventos idealizados por entidades sociais / terceiro setor, com foco em Responsabilidade Social, têm como principal finalidade a arrecadação de recursos para

ampliação de estrutura e/ou manutenção da estrutura atual. Como exemplo de instituições, cujos eventos a Unimed Campinas patrocinou, podemos citar a Fundação FEAC (Federação das Entidades Assistenciais de Campinas), rede formada por mais de 80 entidades socioassistenciais na cidade de Campinas, o Centro Infantil Boldrini, hospital filantrópico especializado em oncologia e hematologia pediátrica, o CRAMI (Centro Regional de Atenção aos Maus Tratos na Infância), entidade que atua na atenção e proteção de crianças e adolescentes vítimas de violência doméstica (física, sexual, psicológica e por negligência) e seus familiares, através de acompanhamento psicossocial, além da ONG GABRIEL (Grupo de Atuação Brasileiro para Realização de Transplantes Infantis e Estudos do Tubo Neural), que atua desde 1999 no incentivo à doação de órgãos e tecidos por meio da conscientização e informação da população e profissionais de saúde.

Outra modalidade de patrocínio são os de grande alcance junto à comunidade, envolvendo todos os públicos, independente de serem clientes da Cooperativa.

Patrocínamos eventos que estimulam a prática de esportes, como corrida, caminhadas e passeios ciclísticos, eventos sociais que fortalecem a cultura local, como a Festa do Figo, na cidade de Valinhos, e eventos culturais, como o Concerto Especial de Natal com a Orquestra Sinfônica Municipal de Campinas, o maior ícone cultural da cidade. Trata-se de uma parceria com a Prefeitura Municipal de Campinas para promover a inclusão cultural e que está em sua terceira edição com público médio de cinco mil pessoas por evento.



Ao realizar essas ações, a Cooperativa reafirma o seu compromisso com os clientes e com a comunidade em geral. Desta maneira, reforça sua credibilidade e a imagem positiva conquistada ao longo de seus 44 anos de atuação no mercado.

G4-26 e SO1

Canais de comunicação

O engajamento com os públicos assistidos se dá de maneira natural, considerando o diálogo existente via canais de comunicação, já enraizados na Cooperativa. Desta maneira é possível garantir a participação da comunidade, de maneira efetiva.

As formas de diálogo são:

| Partes interessadas | Meios de comunicação | Periodicidade |
|---------------------------------|--|---------------|
| Médico Cooperado | <ul style="list-style-type: none"> • Canal do Cooperado • Gestão de Relacionamento com o Cooperado • Jornal interno – Em foco • Fale com o Presidente • Fale conosco • Assembleia Geral e Extraordinária | Permanente |
| Clientes / beneficiários | <ul style="list-style-type: none"> • Atendimento de intercâmbio • Canal do Cliente • Central de atendimento • Encontro Boas Vindas • Jornais internos • Ouvidoria • Portal/Fale Conosco • SAC • Teleatendimento • Unidades Regionais | Permanente |
| Colaboradores | <ul style="list-style-type: none"> • Café da manhã com o presidente • Intranet • Integração com novos funcionários • Manual de integração • Jornais internos • Recursos Humanos | Permanente |
| Fornecedores | <ul style="list-style-type: none"> • Portal/Fale Conosco | Permanente |
| Comunidade | <ul style="list-style-type: none"> • Portal • Programas de Responsabilidade Social • Teleatendimento • Dicas de saúde | Permanente |
| Órgão regulador | <ul style="list-style-type: none"> • Portal ANS | Permanente |
| Sistema Unimed | <ul style="list-style-type: none"> • Portal • E-mail • Contatos telefônicos • Reuniões • Comitês | Permanente |
| Poder Judiciário | <ul style="list-style-type: none"> • Diário Oficial • Ofícios | Permanente |

Público interno

Empregabilidade

G4-10 O quadro de colaboradores da Unimed Campinas atingiu 1.093 pessoas em 2014, somando-se os colaboradores (992), patrulheiros (24), estagiários (4) e terceirizados (73). Houve no período um incremento no número de colaboradores, na contrapartida da diminuição no número de terceirizados.

Total de colaboradores

| | 2013 | 2014 |
|--------------------------|-------------|-------------|
| Colaboradores (100% CLT) | 962 | 992 |
| Patrulheiros | 23 | 24 |
| Estagiários | 5 | 4 |
| Terceiros | 83 | 73 |
| Total | 1073 | 1093 |

Colaboradores por localidade

| | 2013 | 2014 |
|--------------------------|--------|--------|
| Americana | 0,52% | 0,50% |
| Araraquara | 0,21% | 0,20% |
| Artur Nogueira | 0,31% | 0,20% |
| Campinas | 76,82% | 76,81% |
| Cosmópolis | 0,31% | 0,30% |
| Espírito Santo do Pinhal | 0,10% | 0,10% |
| Hortolândia | 4,78% | 4,54% |
| Indaiatuba | 1,25% | 1,21% |
| Itatiba | 0,10% | 0,00% |
| Jaguariúna | 0,73% | 0,60% |
| Jaú | 0,10% | 0,10% |
| Jundiaí | 0,21% | 0,20% |
| Limeira | 0,10% | 0,10% |
| Louveira | 0,42% | 0,40% |
| Mogi Guaçu | 0,42% | 0,30% |
| Mogi Mirim | 0,31% | 0,30% |
| Monte Mor | 1,66% | 1,61% |
| Nova Odessa | 0,31% | 0,30% |
| Paulínia | 2,08% | 2,32% |
| Rio Claro | 0,10% | 0,10% |
| Santa Adélia | 0,10% | 0,10% |
| Santo Antônio de Posse | 0,10% | 0,10% |
| São Carlos | 0,10% | 0,10% |
| São Paulo | 0,10% | 0,10% |
| São Roque | 0,10% | 0,10% |
| Santa Bárbara d'Oeste | 0,10% | 0,10% |
| Sumaré | 3,63% | 3,93% |
| Taubaté | 0,10% | 0,00% |
| Valinhos | 4,05% | 4,23% |
| Vinhedo | 0,73% | 1,01% |

G4-EC6 Procedência de gerentes

| | 2013 | 2014 |
|-----------|--------|--------|
| Americana | 15,38% | 14,29% |
| Campinas | 69,24% | 71,43% |
| São Paulo | 7,69% | 7,14% |
| Valinhos | 7,69% | 7,14% |

G4-LA1 Rotatividade por idade

| | Admitidos | | Demitidos | |
|--------------------|------------|------------|-----------|-----------|
| | 2013 | 2014 | 2013 | 2014 |
| Menores de 18 anos | 07 | 4 | 0 | 0 |
| De 19 a 35 anos | 93 | 73 | 48 | 52 |
| De 36 a 60 anos | 29 | 40 | 28 | 35 |
| Acima de 61 anos | 03 | 1 | 0 | 1 |
| Total | 132 | 118 | 76 | 88 |

Rotatividade por região

| | Admitidos | | Demitidos | |
|----------------|------------|------------|-----------|-----------|
| | 2013 | 2014 | 2013 | 2014 |
| Araraquara | 0 | 0 | 1 | 0 |
| Artur Nogueira | 1 | 0 | 0 | 1 |
| Campinas | 105 | 91 | 58 | 63 |
| Hortolândia | 9 | 3 | 3 | 6 |
| Indaiatuba | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Itatiba | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Jaguariúna | 2 | 0 | 2 | 0 |
| Mogi Guaçu | 0 | 0 | 1 | 1 |
| Mogi Mirim | 0 | 0 | 1 | 0 |
| Monte Mor | 3 | 2 | 1 | 2 |
| Nova Odessa | 0 | 1 | 0 | 1 |
| Paulínia | 0 | 5 | 2 | 4 |
| Sumaré | 7 | 6 | 3 | 4 |
| Taubaté | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Valinhos | 3 | 7 | 3 | 3 |
| Vinhedo | 2 | 2 | 0 | 0 |
| Total | 133 | 118 | 76 | 88 |



Diversidade e igualdade de oportunidades

A Unimed Campinas segue trabalhando pela melhoria da valorização da diversidade em seu quadro de colaboradores. O número de mulheres admitidas foi significativamente maior que o de homens em 2014.

Rotatividade por gênero

| | Admitidos | | Demitidos | |
|--------------|------------|------------|-----------|-----------|
| | 2013 | 2014 | 2013 | 2014 |
| Homens | 37 | 32 | 24 | 30 |
| Mulheres | 95 | 86 | 52 | 58 |
| Total | 132 | 118 | 76 | 88 |

Treinamento e educação


G4-LA9 A Unimed Campinas aprofundou sua política de desenvolvimento de competências. Em média, foram investidas 07h por funcionário em treinamento por ano:

Total de funcionários treinados* = 2.896

*considerando incidência; presencial e *online*

| | Horas treinadas 2014 | Média de horas |
|--------------|----------------------|-------------------|
| Gerência | 605 | 10 |
| Supervisão | 677 | 5 |
| Operacional | 17.788 | 7 |
| Total | 19.070 | 7 (aprox.) |





No mais recente período de avaliação (2013/2014), o resultado apresentado atende a meta planejada, conforme demonstra o indicador, com o resultado de Foco no Cliente = 95%, Foco no Resultado = 98%, Cooperação e Comprometimento = 97% e Visão Sistêmica e Planejamento = 95%.

O que inicialmente mostrava-se uma ameaça ao alcance dos resultados se transformou em processo consolidado, e que passará por melhorias através da “Gestão por Competências 2.0”, iniciando-se um novo ciclo com a inclusão de dois pilares fundamentais: trajetória de carreira e níveis de complexidade. Em 2014, foram realizadas 19.070 horas de treinamento para os funcionários. O período de avaliação inicia-se no mês de fevereiro/2015. Sendo assim, os resultados de 2014 só poderão ser mensurados após este período.

G4-LA10 A Unidade de Negócios voltada para o público interno tem como missão garantir o suprimento da necessidade de Recursos Humanos na Cooperativa, através do desenvolvimento de políticas e práticas para promover a satisfação e melhoria no desempenho das pessoas, bem como na elaboração de diretrizes de formação profissional, contratação, política de cargos e salários e regulamentos internos.

Há cinco anos, desde a implantação da Gestão por Competências, passamos por melhorias contínuas, a fim de consolidar um modelo de gestão de pessoas que atenda às necessidades organizacionais e, principalmente, que oriente os profissionais sobre sua atuação e o que se espera deles no futuro.

Como colaboradora técnica, a Unimed Campinas integrou o grupo que estruturou o novo modelo de gestão de pessoas por competências para o Sistema Unimed, com o apoio da Unimed do Brasil e de 24 cooperativas de diferentes portes e regiões. O novo modelo já foi validado pela Diretoria Executiva e Conselho de Administração.

A partir do próximo ano, além de Competências, o modelo passará a ter outros dois pilares fundamentais: Trajetórias de Carreira e Níveis de Complexidade.

Trajetórias de Carreira é o pilar que representa os caminhos naturais pelos quais o profissional pode seguir ao longo de sua carreira. Consiste no agrupamento de posições de naturezas de trabalho afins.

Já o pilar Níveis de Complexidade tem a função de diferenciar as atribuições e responsabilidades dos profissionais, como complemento à estrutura dos cargos.

O “Programa de Educação Continuada para Profissionais Assistenciais – Case Centro de Quimioterapia Ambulatorial” e o “Programa Menores Aprendizizes - Investimento em novos talentos e capacitação para o futuro” foram inscritos como iniciativas de sucesso no Simpósio das Unimed do Estado de São Paulo (SUESP/2014) e ambos foram classificados e premiados entre os 10 melhores trabalhos.

Um concurso cultural, dirigido aos menores aprendizes da Cooperativa, e que consistiu em uma redação sobre “*Por que o Brasil perdeu a Copa do Mundo?*”, permitiu que todos os menores conquistassem bolsa parcial de estudos em cursinho preparatório para o vestibular, com desconto de 50%, além dos ganhadores de primeiro, segundo e terceiro lugares que receberam bolsa integral.

G4-LA11 O processo de avaliação dos funcionários, por sua vez, acontece anualmente. Em 2014, 82% deles receberam *feedback* de seus gestores e treinamentos específicos para superação das dificuldades apresentadas. O percentual não atingiu 100% devido às novas contratações, que não apresentavam período hábil para avaliação.

Cooperados

Os cooperados mantêm uma relação especial e diferenciada com a Cooperativa porque, além de sócios, são também fornecedores de serviços médicos e clientes/beneficiários. No total são mais de 3 mil profissionais de 51 diferentes especialidades médicas que garantem aos clientes o atendimento que precisam, fazendo mover a grande engrenagem chamada Unimed Campinas. Como cooperativa de trabalho que é por natureza jurídica, a Unimed mantém suas portas abertas aos profissionais da Medicina interessados em integrar o quadro de sócios.

Dentro desse contexto, houve, mais uma vez em 2014, a realização do Processo Seletivo para ingresso de novos cooperados, em cumprimento ao que dispõe o artigo 11 do Estatuto Social. As vagas são oferecidas mediante realização de exame e cursos, e o preenchimento das mesmas se dá conforme a oferta em cada área. A crescente evolução da carteira de clientes aponta para a necessidade constante de novas adesões, o que representa chance real de trabalho farto aos profissionais, não como empregados, mas como sócios do negócio.

Por outro lado, em função do monitoramento do



Desempenho social

volume da Produção Médica que visa manter no quadro de sócios os médicos que atendem às regras de atendimento ao cliente, sobretudo em termos de quantidade mínima de produção, foram excluídos 14 cooperados em 15 de dezembro de 2014. Todos porque vinham mantendo suas produções em níveis abaixo do que preconiza artigo do Regimento Interno.

Porque são donos da Unimed Campinas, os cooperados receberam em março de 2014 o rateio do resultado positivo de 2013, também chamado de sobras, no valor de R\$ 3,8 milhões. O rateio seguiu a proporção da produção individual em igual período de doze meses. Nove meses depois, em 18 de dezembro, - desta vez a título de bonificação ou antecipação de sobras - a Cooperativa distribuiu aos sócios o montante de R\$ 27,6 milhões. A parcela que coube a cada um foi calculada sobre a média da produção medida no período de janeiro a outubro.

O novo Benefício Família passou a ser disponibilizado aos cooperados. Produto acessório ao contrato assistencial do Plano PAH, o novo produto, entre outros benefícios, assegura aos dependentes elegíveis, após a morte do titular, cobertura assistencial gratuita pelo prazo de cinco anos. A cobertura passou a ser extensiva a todo território nacional, ainda que o contrato assistencial original tenha área restrita de abrangência. Além disso, garante acomodação privativa aos dependentes.

Em medida tomada a favor da sustentabilidade do Plano de Assistência Hospitalar (PAH), que assegura ao cooperado, cônjuge e dependentes, assistência médica especial e exclusiva, os filhos e enteados com 24 anos ou mais deixaram a carteira e migraram para outros planos Pessoa Física, com descontos promocionais que chegaram a 30%. A medida foi tomada em função das condições de elegibilidade de dependentes descritas no contrato do plano, relacionadas a filhos (naturais ou adotivos) e a enteados solteiros.

Clientes

Os clientes Pessoa Física e Pessoa Jurídica constituem o universo de beneficiários dos serviços prestados pela rede da Unimed Campinas. Todas as estratégias e ferramentas pensadas pela singular, discutidas pelos médicos cooperados, aprovadas em Assembleias e colocadas em prática pelos Conselhos e Diretoria Executiva visam à melhoria permanente dos serviços prestados a seus clientes, que representam grande parcela da população da Região Metropolitana de Campinas (RMC).

A Unimed Campinas está consciente desta responsabilidade e, por isso, para nortear as suas ações, trabalha com foco na excelência dos serviços prestados.

Principais conquistas

Apesar de não ter sido possível mensurar o impacto do Registro Eletrônico em Saúde (RES) na rotina dos clientes porque sua implantação em 100% da rede se deu nos três meses finais de 2014, a ferramenta representa a mais importante conquista dos nossos clientes. Facilidade, conforto e segurança dos atendimentos estão entre os ganhos que o RES é capaz de viabilizar.

Também a implantação de unidade móvel de saúde ocupacional, que executa exames ocupacionais *In Company*, proporcionando conforto, praticidade, proteção e diminuição do absenteísmo nas empresas, está entre as conquistas relevantes de 2014, no que diz respeito aos clientes. Outro destaque foi a criação da campanha de vendas de produtos ocupacionais, que disponibilizou ao mercado planos diversos, ajustados aos diferentes tamanhos das empresas e ao segmento de mercado em que atuam.

Não é possível discorrer sobre conquistas para clientes e qualidade dos serviços de saúde sem fazer menção à Assistência Domiciliar (ADUC) que cresceu em 2014, chegando a ultrapassar a marca dos 930 pacientes atendidos. O serviço que assiste ao cliente em casa, em suas necessidades de atendimento, é oferecido mediante solicitação do médico assistente e aprovação frente aos critérios de elegibilidade estabelecidos pela Cooperativa.

Desde a sua criação, em 1997, a ADUC vem sendo aprimorada a cada ano, sempre visando à melho-

ria dos serviços prestados aos clientes e a própria sustentabilidade a longo prazo da Cooperativa. Em 2012 houve a implantação de uma equipe assistencial exclusiva para cuidados paliativos de clientes terminais atendidos em casa. Em 2013 foram incorporados novos profissionais na equipe operacional da ADUC, o que ratifica o fato de que esse serviço próprio está em constante evolução.

Em 2014 teve início a implantação do *Software* de Gestão da ADUC – IW Care. Também foi aprovada a “Tabela de Classificação de Paciente por Complexidade” pelo Subcomitê de Atenção Domiciliar da Unimed do Brasil, para utilização pelo Sistema Unimed, seguindo metodologia criada pela Unimed Campinas.

Permanece o propósito central com que a ADUC foi criada: ensinar, cuidar e oferecer um meio seguro de atendimento aos doentes crônicos e pessoas dependentes de cuidados com a saúde, reduzindo riscos de complicações e descompensações e evitando internações. O empenho é dedicado a restaurar e manter o mais alto nível de independência funcional do paciente, de modo a preservar sua autonomia individual e melhorar a sua qualidade de vida.

Sociedade

Comunidades locais

G4-9, G4-EC7 e G4-EC8 A Unimed Campinas tem forte atuação no segmento da Saúde Suplementar e ocupa lugar de destaque entre as empresas de grande porte instaladas na cidade e na região. Ao longo de sua trajetória, vem crescendo significativamente em número de clientes e, conseqüentemente, em empregos gerados. Hoje fomenta a economia local de forma positiva e expressiva, tendo em seu quadro 1.093 colaboradores.

Pelo porte que possui, gera também um número elevado de empregos indiretos. Atualmente, 70% do mercado de Saúde Suplementar é totalmente movimentado por ela, que mantém grande parte dos serviços de saúde da região. A cadeia de fornecedores é bastante extensa e diversificada, a começar pelo médico cooperado, que hoje contabiliza mais de 3.100 profissionais. Além disso, todos os recursos credenciados também contribuem para a geração de trabalho e renda à população de Campinas

e da região, ou seja, o impacto social que a Unimed Campinas provoca é extremamente relevante.

G4-EC8 e G4-SO1 Atendendo também ao princípio do cooperativismo “Interesse pela Comunidade”, a Cooperativa investe em iniciativas próprias e em parceria com instituições e entidades que visam à qualidade de vida da comunidade onde está inserida, beneficiando idosos, crianças, adolescentes, jovens e pessoas excluídas do mercado formal de trabalho. Todas as iniciativas são acompanhadas de perto pela Cooperativa para que ofereçam serviços de qualidade à comunidade, de maneira que o processo participativo e de interesse da população assistida seja garantido e constante.

Abaixo breve descrição dos programas:

Idosos

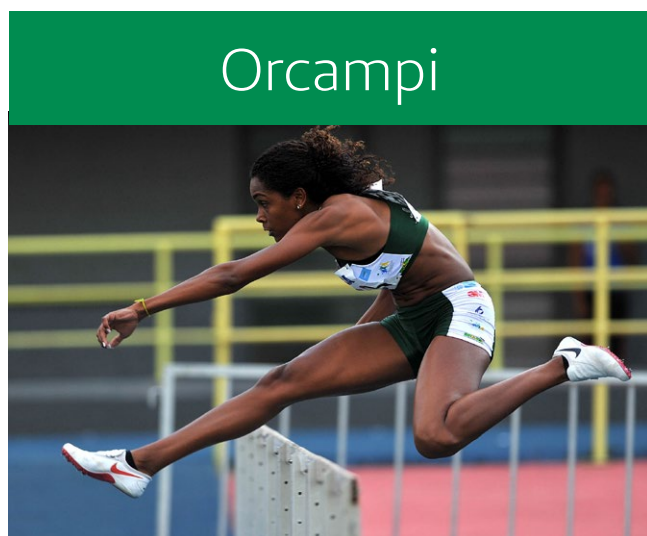
O Programa Saúde Toda Vida (STV) é uma iniciativa social própria que tem por objetivo melhorar a qualidade de vida de pessoas acima de 55 anos, por meio de atividades que visam o bem estar físico, emocional, cultural e social dos participantes. É desenvolvido desde 1999 e, de lá para cá, contabiliza a participação de mais de 3 mil idosos residentes em Campinas e em cidades da região. O STV é aberto à comunidade interessada, não havendo, portanto, restrições à adesão de não clientes na faixa etária atendida. Em 2014, o programa favoreceu diretamente 602 pessoas e consumiu recursos da ordem de R\$ 135 mil.



Desempenho social

Crianças e adolescentes

O patrocínio à Escola de Atletismo Orcampi/Unimed Campinas é uma ação social de grande alcance, dedicada a despertar em jovens carentes de Campinas e região, o gosto e a formação em atletismo, de maneira que possam ter ascensão social por meio do esporte. Na trajetória dessa parceria, foram revelados para o Brasil e para o mundo alguns talentos de renome. O suporte oferecido pela Unimed Campinas à escola acontece nas áreas de transporte, alimentação, remuneração dos treinadores, exames e consultas médicas, além de palestras e plano de saúde. Atualmente a iniciativa beneficia 416 jovens frequentadores da Escola de Atletismo, o que representou um investimento de R\$ 199.086,24.



Outras duas ações dirigidas a crianças e adolescentes são o Programa Construindo Autonomia para o Futuro (PROCAF) e o Programa 123 Alô! Campinas - A voz da criança e do adolescente. O primeiro oferece cursos profissionalizantes a jovens em situação de risco ou de trabalho irregular. Refrigeração e Condicionador de Ar, Gestão em Logística, Mecânica de Automóveis com Injeção Eletrônica e Eletricista Automotivo representam os conteúdos dos cursos oferecidos. O objetivo é garantir que o aprendizado seja efetivamente aproveitado pelos alunos, aumentando as chances de ingresso no mercado por meio de um emprego formal. Além de custear o curso integralmente, a Unimed garante a cada estudante vale-refeição, vale-transporte e uma ajuda de custo semanal, o que evita a evasão por manter necessidades básicas às famílias durante o período. A manutenção dos jovens no ensino regular é condição para ingresso no programa. Vinte e cinco menores foram favorecidos em 2014, mas a expectativa é a formação de mais 50 em 2015.



Já o 123 Alô! Campinas - a voz da criança e do adolescente, é um canal de comunicação para menores tirarem dúvidas, esclarecerem questões inerentes à idade e até pedirem socorro para situações graves. Trata-se, portanto, de um meio de expressão e participação direta da criança e do adolescente, direcionado para a garantia de seus direitos. Por meio do telefone 0800 8 123 123 eles podem, entre 8 e 18 horas, receber orientações de profissionais qualificados, como psicólogos e assistentes sociais, de forma protegida. O serviço em Campinas, de iniciativa do Movimento Vida Melhor e patrocínio da Unimed Campinas, funciona nos moldes do que foi implantado na cidade do Rio de Janeiro pelo Instituto Noos, em 2009. O canal segue as normas da Instituição *Child Help Line International*, presente em mais de 150 países. 789 crianças e adolescentes fizeram uso do canal. O investimento conjunto nos dois programas totalizou R\$ 520.000,00.

Pessoas portadores de HIV/AIDS ou outras doenças infectocontagiosas

A parceria com o Centro Corsini tem como meta viabilizar melhores condições para a saúde das pessoas portadoras das doenças infectocontagiosas, em especial a AIDS, por meio do auxílio ao Serviço de Atendimento ao Paciente. O Centro Corsini é uma organização referência na área em que atua e está sediada em Campinas. O investimento somou R\$ 91.194,24 e os favorecidos foram 4.790 pessoas.

Comunidade

Ação social destinada à comunidade em geral, o Programa Doe Um é uma iniciativa que consiste na arrecadação voluntária de qualquer quantia a partir de R\$ 1,00 por mês de funcionários e médicos cooperados. Os recursos são destinados a instituições e entidades assistenciais que necessitam fazer alguma reforma nas instalações ou comprar equi-



pamentos de infraestrutura que incrementem suas atividades. Foram investidos R\$ 26.462,25 e beneficiadas 3.032 pessoas.

Também voltado para a comunidade, o Coral Unimed Campinas reúne médicos cooperados, funcionários e pessoas da comunidade, que ensaiam semanalmente para fazer apresentações em ONGs, hospitais, Encontros de Corais, entre outros. O investimento totalizou R\$ 19.975,95 e 23 é o número de beneficiados.

Leis de incentivos fiscais

A Unimed Campinas apoia projetos amparados na legislação de incentivos fiscais.

A Orquestra Sinfônica Municipal de Campinas (OSMC), a Associação Hospitalhaços e a Associação Griots – Contadores de Histórias – formam o grupo de organizações escolhidas para receber apoio através da Lei Rouanet de Incentivo à Cultura.

A Associação Griots – Os Contadores de Histórias atua em ambiente hospitalar, por meio da contação de histórias. Tendo iniciado suas atividades no setor de pediatria do Hospital de Clínicas da Unicamp, a ONG trabalha em hospitais públicos de Campinas, Sumaré, Hortolândia e Vinhedo. A Associação beneficiou 11.865 pessoas, com visitas a 18 hospitais e lares de idosos. O aporte em dez/2013 somou R\$ 45.536,00 e o de 2014, R\$ 26.161,70.



A Associação Hospitalhaços, por sua vez, é uma organização que há 15 anos se dedica a alegrar os ambientes hospitalares com a presença de palhaços. A ONG atua em 18 hospitais da Região Metropolitana de Campinas, em benefício de 67.910 pessoas por ano. O aporte em dez/2013 representou R\$ 102.680,00 e em 2014, R\$ 26.161,70.



O apoio à Orquestra Sinfônica Municipal de Campinas possibilitou a contratação dos solistas e artistas convidados que se apresentaram em Campinas durante a temporada oficial da OSMC, no Teatro Castro Mendes e na Estação Cultural. A Orquestra realizou 28 apresentações para 11.836 pessoas. Aporte em dez/2013: R\$ 279.247,56.



Recursos destinados ao Fundo Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente permitiram que 800 pessoas fossem atendidas no Centro Regional de Atenção aos Maus Tratos na Infância (CRAMI) em 2014. O aporte em dez/2013 somou R\$ 106.865,89 e em dez/2014, R\$ 17.441,13.



Por meio do Programa Nacional de Assistência à Saúde da Pessoa com Deficiência (PRONAS), a Cooperativa contribuiu com a Fundação Síndrome de Down. O aporte foi feito em 2014 para desenvolvimento do projeto em 2015, com foco em melhorar e ampliar o serviço de formação e inserção dos assistidos no mercado de trabalho, aumentando a capacidade de atendimento e de recolocação de pessoas com deficiência intelectual no mercado. O aporte foi de R\$ 17.441,13.



Desempenho ambiental





G4-EC7, G4-EC8 e G4-EN27

A Unimed Campinas é uma cooperativa de trabalho médico, com operações de baixo impacto no meio ambiente. Como organização sensibilizada com a temática ambiental, procura desenvolver ações que permitam o uso racional de recursos naturais pela comunidade em que está inserida. É compromisso não poupar esforços para cumprir bem também esse papel, por meio de várias frentes, que vão desde ações de educação ambiental, até iniciativas que preservam efetivamente a contaminação do solo e dos lençóis freáticos. É isso o que entendemos por responsabilidade socioambiental.

O programa Cidade Limpa, desenvolvido pela Unimed Campinas desde 2004, ajuda as cooperativas de catadores de materiais recicláveis, inclusive com separação e encaminhamento dos seus resíduos reaproveitáveis. O programa permite que 195 famílias tirem seu sustento da atividade, de maneira mais organizada e segura.

O apoio às Cooperativas de Recicláveis é um exemplo desse compromisso. Há exatos 10 anos, parte dos materiais recicláveis produzidos na Unimed Campinas são destinados a duas Cooperativas de Coleta e Manuseio de Resíduos Sólidos, que processam estes materiais, compactam e vendem, gerando renda aos cooperados. Além disso, as cooperativas recebem EPIs e uniformes para tornar mais seguro o trabalho dos catadores. A ação consumiu recursos da ordem de R\$ 15.747,14, beneficiando 35 pessoas.

Como as cooperativas de recicláveis são locais insalubres, a Unimed contribui também com ações de desinfestação, o que ajuda no combate à proliferação de ratos e baratas, evitando, conseqüentemente, doenças transmitidas por ambos.

É premente a necessidade de Campinas dispor de uma política pública capaz de ampliar significativamente a coleta do lixo reciclável que a cidade produz.

Ao todo oito cooperativas foram beneficiadas com investimentos que totalizaram R\$ 17.489,63.

ÁGUA – Responsabilidade de todos

A seca que atingiu o Estado de São Paulo em 2014 não tem precedentes. No município de Campinas, em muitos momentos, o ponto de captação de água do rio Atibaia chegou a retirar praticamente todos os recursos hídricos existentes. Apesar de não ter havido racionamento generalizado na cidade, muitos municípios da região foram duramente afetados, como Valinhos e Itu, que chegaram a ficar mais de trinta dias sem fornecimento regular de água e, em alguns pontos, sem fornecimento algum. Foi uma tragédia anunciada. Segundo a Organização Mundial de Saúde (OMS), considera-se como “recursos hídricos adequados” uma vazão média de 1.200 m³ de água por habitante por ano, e a mínima aceitável, 800 m³. Mas São Paulo é um Estado muito populoso e a vazão média atual é de 484 m³ por habitante por ano, ou seja, a seca



Desempenho ambiental



apenas acelerou a percepção sobre a realidade. Há dúvidas se a situação do Sistema Cantareira possa ser revertida apenas com chuvas dentro da média histórica.

O povo paulista, de diferentes gerações, não sabe o que é viver com água racionada, portanto, a resistência em mudar a cultura e o comportamento é muito grande. Percebemos claramente essa dificuldade quando, ajustados aos efeitos da crise hídrica, lançamos, em setembro, uma campanha interna, visando a economia de 10% do consumo de água, que é, em média, de 11.568 metros cúbicos por mês. A campanha se estendeu também aos funcionários em suas residências. Desde então, as contas vêm sendo monitoradas. A ação prevê reverter o valor da economia de água na Cooperativa em remuneração adicional na participação dos lucros dos funcionários, além de vales-presentes para as três maiores reduções de consumo residencial. Entre os quase mil funcionários, menos de cinquenta, ou seja, cerca de 5% apenas, aderiram ao monitoramento da conta residencial, mesmo com grande empenho da área de Responsabilidade Social para convencimento. Até a última apuração, a meta de economia na empresa também não havia sido atingida, mostrando que, mesmo com um quadro funcional comprometido e sensível ao assunto, a mudança cultural é difícil sem crises concretas que afetem o dia a dia das pessoas. Longe de desistir, a campanha de redução do consumo será permanente, mesmo que as metas, por ora, não sejam atingidas.

O impacto da falta d'água na Unimed Campinas

A crise hídrica que aflige o estado de São Paulo trouxe impactos no sistema de abastecimento de água na cidade de Campinas que é de responsabilidade da SANASA. Nada menos que 95% da água produzida pela empresa, que é municipal, é proveniente do rio Atibaia, cuja vazão depende do Sistema Cantareira que sofre os reflexos da maior seca registrada até aqui. O rio Atibaia é um dos formadores da bacia do rio Piracicaba. A região de Campinas como um todo está situada nas bacias dos rios Piracicaba, Capivari e Jundiá (PCJ). Várias cidades da Região Metropolitana de Campinas (RMC), localizadas na área das bacias do PCJ e no território de abrangência da Unimed Campinas, recorreram ao rodízio para assegurar o abastecimento da população e do setor produtivo.

O principal risco identificado durante a falta de abastecimento de água pela SANASA é o não fornecimento de água por caminhão pipa dentro do prazo e condições exigidas.



G4-EC2 O impacto da falta de água nas unidades de negócios da Cooperativa, principalmente nas Sedes I e II, CQA, CMI, NAIS e CIMPO/ADUC, foi estudado pela área de Gestão da Continuidade do Negócio e Administrativo e resultou num plano de ação para a redução do consumo, aumento da capacidade de armazenamento dos reservatórios e, conseqüentemente, da sua autonomia numa situação de crise agravada, e a prospecção de fornecedores com garantia contratual de entrega de água por caminhão pipa nos locais críticos de atendimento da Cooperativa, se o desabastecimento na cidade ocorrer.

O custo estimado das medidas para mitigação do risco foi de aproximadamente R\$ 25.000,00.

Resíduos

Para não contaminar o solo, as lâmpadas fluorescentes precisam passar por processo de descontaminação do mercúrio presente em sua composição. É justamente o que faz a Unimed Campinas: encaminha as lâmpadas queimadas das suas operações e das residências dos funcionários e consultórios dos médicos cooperados, para uma empresa especializada em descontaminação, a qual dá a destinação correta aos resíduos. Essa atitude impede que o solo seja contaminado com mercúrio e, melhor ainda, os lençóis freáticos. Em 2014 foram descartadas adequadamente 2 mil lâmpadas, num investimento de R\$ 820,00.

Sem perder o foco ambiental, a Cooperativa implantou o descarte adequado de cartões vencidos. O projeto de logística reversa consiste na implantação de máquinas para a trituração dos cartões em PVC que perderam a sua validade. Desde que começou, em março, acumula resultados expressivos. O plástico duro dos cartões é um resíduo que demora mais de 100 anos para se decompor no meio ambiente. Por isso, o objetivo do projeto é coletar, triturar e reciclar este resíduo, transformando-o em brindes para os clientes. Desde a sua implantação já foram coletados mais de 80 mil unidades.

Para reduzir o consumo de papel, o Registro Eletrônico em Saúde (RES) alcançou todas as 1.460 unidades de atendimento da rede credenciada da Unimed em outubro, e desde então as guias de papel começaram a ser abolidas. Como se trata de uma inovação recente, ainda não há como mensurar o percentual de queda do número de impressões na Cooperativa, mas no próximo relatório já disponibilizaremos essa informação.

Outra forma de reduzir o consumo deste resíduo foi a automatização dos processos internos

e a eliminação de formulários impressos no Departamento de Cadastro. Os formulários físicos para as movimentações cadastrais foram totalmente abolidos e substituídos pelo meio eletrônico, através da ferramenta SPM Web. Outro impresso eliminado foi o comprovante físico de entrega de correspondência. Foi adquirido um *software* eletrônico que monitora via satélite e GPS as entregas, denominado Equipe Remota.

Educação ambiental

Desde 2009, a Gincana João Kobel tem lugar na Unimed Campinas, como parte das comemorações ao mês do Meio Ambiente. Em geral, as competições são socioambientais, com foco na educação ambiental dos mais diversos públicos: idosos, crianças e adolescentes de empresas e ONGs parceiras, além dos patrulheiros da Cooperativa. A edição de 2014 envolveu 300 pessoas.

Uma ação que mobiliza grande número de pessoas e é um sucesso, é a Campanha Eu Ajudo na Lata. Criada pela Unimed do Brasil, a iniciativa tem foco socioambiental e consiste em mobilizar pessoas para arrecadação dos anéis de alumínio que lacram latas de cerveja, água, suco e refrigerante. Os lacres de alumínio são vendidos e os recursos arrecadados usados na compra de cadeiras de rodas. Em 2014 as doações favoreceram instituições como SORRI Campinas, Lar São Vicente de Paulo, Lar Alice de Oliveira e Grupo Amizade. Públicos diversos, como médicos cooperados, funcionários, filhos de funcionários, clientes em geral e comunidade estão engajados na iniciativa que, de tanto sucesso, ganhou caráter permanente.



Governança, atuação e estrutura

Estrutura organizacional

Área de atuação: onde estamos presentes

G4-13 e G4-34 A direção da Unimed Campinas foi renovada em 2014, com a eleição, a 11 de março, dos novos Conselhos de Administração e Técnico e Diretoria Executiva para mandato de quatro anos. O novo diretor presidente da Cooperativa, Dr. José Windsor Angelo Rosa, liderou a chapa Verdade, que recebeu 86% dos votos válidos nas eleições para a gestão 2014-2018.

Abaixo está descrita a composição do mais Alto Órgão de Governança e dos seus Comitês:

G4-38 Diretoria Executiva (DE)

Diretor Presidente: José Windsor Angelo Rosa
 Diretor Financeiro: Emílio de Oliveira Issa
 Diretor Administrativo: Luiz Gonzaga Massari Filho
 Diretora Médico-Social: Carla Rosana Guilherme Silva
 Diretor da Área Hospitalar e Serviços Credenciados: Gerson Muraro Laurito
 Diretor Comercial: Miguel Carlos Hyssa Brondi

Conselho de Administração (CA)

João Lian Júnior (Coordenador)
 Antonio Claudio Guedes Chrispim
 Antonio de Jesus Paixão Lemos Gomes de Souza
 Carlos Alberto Salomão Muraro
 Luís Alves de Matos
 Jayme Malek Júnior
 Paulo Dechichi Júnior
 Pedro Ivan Alvarenga de Oliveira
 Plínio Conte de Faria Júnior

Conselho Técnico (CT)

Avelino Bastos (Coordenador)
 Adriano César Bertuccio
 Flávio Leite Aranha Júnior
 Francisco Eduardo Prota
 Honório Chiminazzo Neto
 Jeferson de Oliveira Juabre
 Maria Fernanda Costa Haddad

Núcleo de Desenvolvimento Humano (NDH)

O Conselho de Administração (CA) nomeou o novo Núcleo de Desenvolvimento Humano (NDH) para a gestão 2014-2018. O NDH substituiu o Comitê Educativo. Esta é a nova composição:

Carlos Eduardo Lopes (Coordenador)
 Márcio de Melo Azevedo
 Marcos Bardelli Saraiva
 Paulo Roberto Franco de Godoy



Governança, atuação e estrutura

G4-39 e G4-40 Na estrutura de Governança, os médicos cooperados são os que detêm o poder de decisão da Unimed Campinas. Sócios da instituição, compõem, com direito a voz e voto, a Assembleia Geral Ordinária (AGO) e Assembleia Geral Extraordinária (AGE), principais órgãos de governança, onde são debatidas e aprovadas estratégias e políticas de sustentabilidade e ações nas áreas econômica, social e ambiental, definindo temas como remuneração e questões relacionadas à prevenção de conflitos. Os Conselhos de Administração e Técnico são os órgãos encarregados de conduzir as ações, em sintonia fina com a Diretoria Executiva. Todos os componentes dos Conselhos e da Diretoria Executiva, sem exceção, são médicos cooperados, não existindo duplicidade de funções.

G4-51 e G4-52 A remuneração dos que são eleitos para funções da alta direção é definida em assembleia, por seus pares, e equivale a número de consultas, pois se trata de honorários pelo dispêndio de tempo nas atividades da Cooperativa.

Como órgãos de assessoramento e execução de diretrizes, os Conselhos de Administração e Técnico e a Diretoria Executiva se reúnem semanalmente para analisar questões relacionadas à sustentabilidade e gestão. Os indicadores estratégicos e gerenciais são acompanhados de forma eletrônica.

O monitoramento do Sistema de Gestão da Qualidade é executado através da Análise Crítica da Alta Direção, que abrange ferramentas diversas como auditorias internas, pesquisas de satisfação e desempenho dos fornecedores. Os indicadores e sistemas existentes permitem a identificação de riscos e oportunidades por parte de Conselhos e Diretoria Executiva.

Os órgãos de governança tiveram papel central no planejamento, execução, avaliação e publicação do relatório de sustentabilidade da Unimed Campinas. Com a aprovação da AGO, os Conselhos e Diretoria Executiva definiram a metodologia GRI como a mais adequada para a formulação desses relatórios, de cuja elaboração participam diretamente, com o fornecimento de informações, propostas de conceitos e ideias e esclarecimento de pontos-chave para o atendimento às diretrizes GRI.

O Departamento Jurídico é considerado um setor fundamental para a governança da Cooperativa. A área acompanha, por exemplo, processos administrativos da Agência Nacional de Saúde (ANS) que impactam diretamente a vida da instituição Unimed.

A Unimed Campinas está, de fato, sempre atenta às novidades e modificações na área do Direi-

to da Saúde, como medida preventiva ligada à sua sustentabilidade. Com esta perspectiva, participou da I Jornada de Direito da Saúde, realizada no final de maio, e que teve a participação de magistrados, membros do Ministério Público, Procuradorias, gestores, acadêmicos e profissionais da área da saúde. No evento foram discutidos e aprovados 45 enunciados, sendo 17 relativos à Saúde Suplementar e os restantes à Saúde Pública e Biodireito. A Cooperativa entende que a I Jornada de Direito da Saúde foi um passo importante para o equacionamento da crescente judicialização da saúde e, embora não haja garantia de que os juízes atenderão integralmente aos enunciados aprovados, acredita-se que esses pesarão nos argumentos das operadoras em demandas judiciais.

De modo geral, a Unimed Campinas avalia que têm diminuído os impactos da judicialização da saúde, pela própria mudança de comportamento e processos internos. Um indicador nesse sentido é a redução de liminares judiciais na área da Oncologia. Além disso, considera que o Judiciário conhece cada vez melhor o funcionamento da saúde complementar e, nesse sentido, reduz-se a possibilidade de ações judiciais no segmento.

G4-12 Cadeia de fornecedores

A Unimed Campinas dispõe de uma rede de atendimento composta pelos seus 3.128 médicos cooperados e por 1.404 locais de atendimento. São 425 serviços credenciados, inscritos na Cooperativa como Pessoa Jurídica ou Pessoa Física não médica.

A rede credenciada de hospitais é composta de 22 unidades, 2 clínicas psiquiátricas, 10 serviços de *Day Hospital* e de várias clínicas, banco de sangue, laboratórios, postos de coleta, serviços de medicina nuclear e de radioterapia, somando 203 unidades, sendo que a grande maioria dos serviços da rede localiza-se na cidade de Campinas.

O valor monetário estimado a pagamentos dos serviços credenciados assistenciais em 2014 foi de R\$ 483.025.484,73. Além disso, foram pagos mais R\$ 142.893.982,13 a fornecedores de materiais e medicamentos.

Atualmente a Unimed Campinas possui 311 contratos com fornecedores de serviços administrativos, sendo 241 contratos com fornecedores localizados no Estado de São Paulo e 70 contratos com fornecedores de outros Estados. O valor anual estimado dos contratos vigentes é de R\$ 45.486.024,96.



Detalhamento da cadeia de fornecedores da Unimed Campinas:

| PROFISSIONAIS CMI – Serviço próprio | PROFISSIONAIS Rede credenciada não médicos |
|--|---|
| Psicologia: 8 | Psicologia: 81 |
| Fonoaudiologia: 5 | Fonoaudiologia: 46 |
| Nutrição: 4 | Nutrição: 26 |
| | Terapia Ocupacional: 20 |
| | Fisioterapia: 12 |
| | Ortopedista: 3 |

| Médicos Cooperados | Locais de Atendimento |
|---------------------------|------------------------------|
| 3.128 | 1.404 |

| Clínicas e laboratórios | Day Hospital |
|--------------------------------|---------------------|
| 203 | 10 |

| Rede de Hospitais | Serviços Credenciados |
|--------------------------|------------------------------|
| 22 | 425 |

| Fornecedores Contratados pela Organização | Valor anual estimado pago aos Fornecedores contratados |
|--|---|
| 311 | R\$ 45.486.024,96 |

| Fornecedores dentro do Estado de São Paulo | Fornecedores fora do Estado de São Paulo |
|---|---|
| 241 | 70 |

| Valor monetário anual estimado a pagamentos aos serviços credenciados assistenciais | Valor monetário anual estimado a pagamentos de fornecedores de materiais e medicamentos |
|--|--|
| R\$ 483.025.484,73 | R\$ 142.893.982,13 |

Governança, atuação e estrutura

Participações grupos/comissões

G4-16 A Unimed Campinas participa em vários fóruns e frentes sobre saúde suplementar e desenvolvimento sustentável. Considera que uma postura proativa, com participação direta em espaços relevantes para o setor da saúde em que atua, é fundamental para a melhoria permanente dos serviços, em sintonia com a comunidade e os seus diversos *stakeholders*. Estes são os principais comitês que têm a participação da Unimed Campinas:

- Comitê de Atenção Integral à Saúde – Unimed do Brasil;
- Comitê Estratégico de Sustentabilidade – Amcham e Sócio do Instituto Ethos Responsabilidade Social;
- Comitê Nacional de Recursos Humanos – Unimed do Brasil;
- Comitê de Saúde Ocupacional – Unimed do Brasil;
- Participação da Unimed Campinas no Subcomitê de Atenção Domiciliar da Unimed do Brasil;
- Comitê de Marketing – AMCHAM;
- Comitê de Mercado – Unimed do Brasil;
- Comitê de Apoio à Tecnologia da Informação (CATI) – Unimed do Brasil;
- Comitê de Intercâmbio Nacional – Unimed do Brasil;
- Grupo Permanente de Atendimento – Central Nacional Unimed.

Área de atuação: onde estamos presentes

G4-4, G4-6, G4-8 e G4-9 A Unimed Campinas está presente em 13 cidades, todas elas integrantes da Região Metropolitana de Campinas (RMC), que é composta no total por 20 municípios. Atua, além de Campinas, onde está a sua sede administrativa, em Artur Nogueira, Cosmópolis, Holambra, Hortolândia, Indaiatuba, Jaguariúna, Monte Mor, Paulínia, Santo Antônio de Posse, Sumaré, Valinhos e Vinhedo. O *marketshare* nessa área de abrangência regional é de 70%.

Atende aos segmentos de Pessoa Física e Jurídica, somando 594.311 beneficiários em dezembro/2014. Somando-se os beneficiários de outras Unimeds que são atendidos em Campinas e região, a singular atende a 821.329 beneficiários.

Os produtos comercializados possuem um rigoroso controle com o registro da marca, junto ao Instituto Nacional da Propriedade Industrial (INPI) e junto à Agência Nacional de Saúde (ANS).

Atualmente, constitui em seu portfólio de produtos assistenciais, 20 planos de saúde com comercialização destinada a Pessoa Física e 34 planos para Pessoas Jurídicas.

São produtos com as segmentações ambulatorial e hospitalar com obstetrícia para os contratos coletivos, e ambulatorial e hospitalar com e sem obstetrícia para os contratos individuais e familiares.

Oferece, ainda, diversos produtos não assistenciais, como soluções em Saúde Ocupacional, programas e palestras de Medicina Preventiva, entre outros.

Apesar de integrar o Sistema Nacional que é a maior experiência cooperativista do mundo, o Brasil é o único país onde a Unimed Campinas opera, atuando especificamente no mercado de Saúde Suplementar, onde 33% de seu portfólio de produtos possui abrangência geográfica a nível nacional e 67% abrange cobertura em grupos de municípios.

G4-14 As precauções tomadas para inibir ou minimizar riscos de planejamento operacional e de introdução de novos produtos no mercado contemplam desde registros da marca e dos produtos, até elaboradas análises de tendências mercadológicas e ações dos concorrentes, viabilidade econômica/financeira e de estrutura de atendimento.

Os contratos são registrados em cartório e disponíveis para consulta do público em geral.

G4-PR1 e G4-PR3 O cliente que contrata planos de saúde da Unimed Campinas tem acesso ao número de registro do produto disponibilizado pela ANS em seu cartão de identificação, boleto de pagamento, canal do cliente e contrato assistencial. Isso facilita eventual consulta às informações sobre o plano contratado, permitindo exercer seus direitos de cliente, como a portabilidade, por exemplo.

Essa medida garante ao contratante que 100% dos produtos assistenciais comercializados pela Unimed Campinas, possuam características, coberturas e procedimentos em total conformidade com a legislação vigente.

Mesmo no caso de produtos não assistenciais, todos os estudos de eficácia são realizados, visando garantir que a prestação de serviço comercializada atenderá o que foi oferecido pela campanha de vendas.

Nestes casos não há regulação da ANS, mas a qualidade é garantida no desenvolvimento e na manutenção dos produtos por parte da Unimed Campinas.

Rede de atendimento

O Centro de Quimioterapia Ambulatorial (CQA) é uma das unidades da rede Unimed Campinas que melhor exemplificam a preocupação da Cooperativa em melhorar de forma permanente os serviços prestados aos clientes e, ao mesmo tempo, garantir a sustentabilidade do negócio. Após sua inauguração, em 2009, os clientes com câncer passaram a contar com um serviço de qualidade em quimioterapia e a receber o que há de melhor e mais moderno no mundo. Do momento da primeira consulta ao final do tratamento e

acompanhamento posterior, o paciente recebe tudo que é necessário para sua recuperação. Isso inclui as drogas de referência, segurança na manipulação personalizada de seus medicamentos, acompanhamento de nutricionistas, psicólogos, fisioterapeutas e uma equipe de enfermagem altamente treinada para acolher o cliente.

Ao chegar pela primeira vez para o tratamento, o paciente recebe sua cartilha de orientação para que possa se lembrar dos detalhes que certamente seu médico já explicou sobre os procedimentos da quimioterapia, suas ações e reações. Com o manual em mãos, o paciente pode conferir sempre que desejar como são e como agem os medicamentos que está recebendo, como funcionam os acompanhamentos psicológico e nutricional no CQA, os efeitos colaterais, os cuidados especiais no dia da infusão do medicamento e muitas outras informações importantes para que tudo corra da melhor maneira possível. A orientação correta quebra alguns mitos e prepara o paciente para que ele também possa contribuir no tratamento.

Um dos poucos serviços de quimioterapia ambulatorial acreditado em nível de excelência pela Organização Nacional de Acreditação (ONA) no Brasil, o CQA precisou obedecer as mais exigentes normas e foi auditado criteriosamente em 2013 e 2014 pela Fundação Vonzolini, que

Centro de Quimioterapia Ambulatorial (CQA)



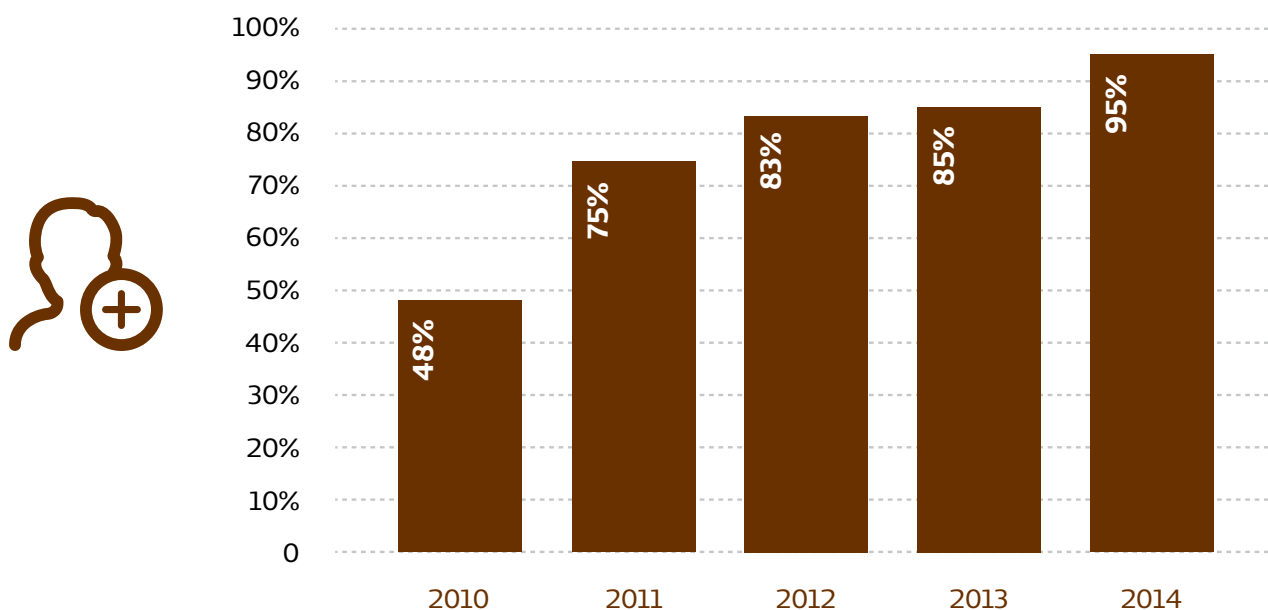
Governança, atuação e estrutura

é uma instituição credenciada via ONA pela Sociedade Internacional de Qualidade (IsQUA), um dos principais órgãos de auditoria de qualidade em todo o mundo. O dossiê montado pela equipe técnica no CQA, respondendo a mais de uma centena de requisitos exigidos pela ONA, e a própria auditoria feita no local pelos especialistas da entidade, conferiram ao serviço o mais alto nível de excelência possível no país. A acreditação conquistada em 2013 e a diplomação recebida em janeiro de 2014 cumpriram uma das etapas do projeto de qualificação do CQA. Está estabelecido na “Visão” do Centro: “Ser referência nacional em tratamento oncológico”. Parte desse desafio já está vencida.

Esse serviço próprio da rede Unimed Campinas atende um número crescente de clientes. Foram 6.311 pacientes assistidos em 2014. Em termos de consultas médicas, foram contabilizadas 14.898, o que significa 18,28% a mais em comparação com 2013. As sessões de quimioterapia também aumentaram, em 6,65%, entre 2013 e 2014.

Em relação aos novos diagnósticos de câncer entre os beneficiários da Unimed Campinas, 95% são assistidos no CQA.


Admissão de casos novos



Desde que a legislação tornou obrigatória a oferta de profissionais de áreas não-médicas, como de Psicologia, Fonoaudiologia, Terapia Ocupacional, Nutrição e Fisioterapia, a Unimed Campinas passou a oferecer esse atendimento de duas maneiras: por meio do serviço próprio Centro Multidisciplinar Integrado (CMI), que conta com 16 colaboradores em algumas dessas funções, e pelo credenciamento de prestadores, que soma os outros 188 profissionais que atendem em seus consultórios e clínicas particulares. Juntas a rede própria e a credenciada totalizam 206 profissionais.

Importante destacar que o número total de profissionais de Psicologia (89) destoa dos demais porque a área centraliza cerca de 50% dos atendimentos não médicos prestados aos clientes tanto no CMI como na rede. Entre janeiro e outubro de 2014 – portanto, num período de 10 meses – foram mais de 159 mil atendimentos no geral, sendo 73,6 mil apenas em Psicologia para mais de 6 mil clientes. Apesar de o maior número de atendimentos estar relacionado com a Psicologia, a área que tem a maior demanda em número de beneficiários está relacionada à Nutrição, com mais de 12,8 mil clientes.





A mudança do padrão demográfico brasileiro, com um envelhecimento cada vez maior da população, e de forma mais rápida do que aconteceu em outros países, como já registrado neste relatório, demanda novas modalidades de intervenção por parte da Saúde Suplementar. Diante desse panorama de transição demográfica, a Unimed Campinas tem intensificado suas ações na área de Medicina Preventiva, como forma de contribuir com a qualidade de vida dos clientes e, ao mesmo tempo, como uma das estratégias para reduzir custos, contribuindo para a sustentabilidade do negócio. O foco na Medicina Preventiva representa uma série de ganhos, para os clientes e a própria Cooperativa, inclusive em termos de redução de procedimentos médicos.

Com esta preocupação, em 2014 a Unimed Campinas reestruturou os seus programas de Promoção da Saúde. Agora em novo formato, eles estão em fase de teste, com a perspectiva de ampliação a partir do segundo semestre de 2015. Estes são os principais programas desenvolvidos:

- **NutriAção** - Incentivar a prática da alimentação saudável, garantir o bem estar físico e mental, além de criar e manter novos hábitos de vida. Estes são os objetivos do NutriAção, que acontece por meio de encontros semanais com oficinas teóricas, práticas e lúdicas, que podem proporcionar um rico aprendizado sobre saúde e qualidade de vida. O programa oferece ainda avaliações individuais com a equipe de nutrição, enfermagem, educador físico e psicólogo.
- **Arquitetos da Vida – Reconstruindo** - Trata-se de oficinas lúdicas que ocorrem semanalmente com duração de duas horas e contam com a participação de enfermeiro, orientador educacional, psicólogo e terapeuta ocupacional, todos membros da equipe multidisciplinar da Medicina Preventiva. A expectativa é a de que a atenção individualizada leve a maiores rendimentos e benefícios para os clientes.
- **Sua família, seu patrimônio** - Esse programa visa dar resposta a uma das maiores inquietações contemporâneas da família brasileira. Ele fornece orientação especializada a pais e/ou cuidadores de crianças e adolescentes a respeito da prevenção ao uso de substâncias psicoativas. Os familiares e/ou cuidadores receberão ferramentas para identificar situações de risco. Um dos propósitos do programa é fortalecer os vínculos familiares, por meio da utilização do diálogo como estratégia central de orientação e prevenção.
- **Seu momento, seu movimento** - A ideia é que o cliente também tenha atendimento individualizado, com base em seu perfil, situação de saúde e faixa etária nesse programa que visa estimular a vida ativa. São encontros mensais, contemplando aferição de pressão arterial e glicemia capilar antes e após a atividade física.
- **Clube da Gestante** - O foco do programa é acolher e acompanhar as mulheres do início da gravidez até o terceiro ano de vida da criança. Com isso, é possível monitorar o estado de saúde da mãe e da criança, por meio, por exemplo, do rastreamento de indicadores de risco gestacional, identificando-se precocemente as gestações de alto risco.
- **Saúde emocional** - O programa abrange o oferecimento de recursos que contribuem para uma evolução permanente do nível de satisfação com a vida. Com isso, é possível viabilizar a melhora da Saúde Emocional do cliente, repercutindo na sua qualidade de vida e prevenindo eventuais patologias.

A close-up, macro photograph of several interlocking golden gears. The lighting is warm and dramatic, highlighting the metallic texture and the sharp edges of the teeth. The gears are arranged in a circular pattern, creating a sense of motion and mechanical precision. The background is softly blurred, focusing attention on the intricate details of the gear teeth in the foreground.

Sobre o Relatório

G4-28 As informações apresentadas neste relatório referem-se ao ano de 2014 (01 de janeiro a 31 de dezembro de 2014).

G4-32 A metodologia utilizada para a construção deste documento foi, pelo 7º ano consecutivo, a *Global Reporting Initiative* (GRI) e, pela primeira vez, desde então, utilizamos a versão atualizada G4 e a opção “de acordo” essencial.

Todas as diretrizes e indicadores respondidos estão descritos no índice remissivo, presentes na página 60.

G4-33 A presente versão do relatório de sustentabilidade não foi submetida à verificação externa. A exceção são algumas informações quantitativas do Balanço Social, que foram auditados pela *PricewaterhouseCoopers*.

G4-18 e G4-37 Os 19 temas apresentados para consulta foram definidos pela própria organização, especificamente pela Área de Estratégia e Gestão, com base nos processos internos, formas de engajamento de *stakeholders*, planejamento estratégico, missão, visão e valores da Cooperativa, antes de serem submetidos à avaliação da Alta Direção.

Após a definição dos temas, foi disponibilizada uma consulta pública no site da Cooperativa, a fim de conhecer a opinião dos *stakeholders*, que deveriam priorizar os 10 temas de maior relevância entre os 19 propostos.

G4-20 e G4-21 Ao final da consulta, chegou-se a 13 temas prioritários, dos quais, apenas três foram considerados de extrema relevância somente para Alta Direção: “Governança Corporativa, Valorização do Médico Cooperado e Investimento na Comunidade”, todos ligados diretamente à estrutura de Governança.

Cabe ressaltar que alguns temas não foram elencados como prioritários, apesar de muito importantes, principalmente no desenvolvimento dos aspectos econômicos e sociais da Cooperativa. Este fato nos leva a crer que em anos futuros, alguns poderão constar como materiais.

G4-19, G4-21 e G4-27 Resultado da definição dos temas materiais:

Aspecto Econômico

- 1) Governança Corporativa
- 2) Regulação do Setor
- 3) Medicina Preventiva
- 4) Sinistralidade
- 5) Valorização do Médico Cooperado
- 6) Estratégia e Gestão
- 7) Demandas Judiciais
- 8) Qualidade dos Serviços de Saúde

Aspecto Ambiental

- 9) Consumo de Energia e Água

Aspecto Social

- 10) Qualidade de Vida
- 11) Transparência
- 12) Desenvolvimento de Competências
- 13) Investimento na Comunidade

G4-27 Ao longo do relatório estão evidenciadas as informações que tratam dos temas materiais escolhidos pelos públicos de relacionamento da Unimed Campinas. No entanto, como a consulta foi disponibilizada a todos os *stakeholders*, sem necessidade de identificação, não há como identificar os temas por *stakeholder* consultado.



Os temas materiais estão sinalizados no rodapé da página.

G4-31 Os canais de contato para envio de perguntas sobre o relatório são os e-mails: responsabilidadesocial@unimedcampinas.com.br e marketing@unimedcampinas.com.br

G4-48 A presente edição do Relatório de Sustentabilidade 2014 foi submetida à aprovação formal do Conselho de Administração (CA).



Anexos

Pacto Global

DVA

Relatório dos auditores independentes

Índice remissivo



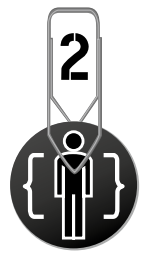
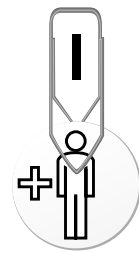
Pacto Global

Princípios universais do Pacto Global

O Pacto Global advoga dez Princípios universais, derivados da Declaração Universal de Direitos Humanos, da Declaração da Organização Internacional do Trabalho sobre Princípios e Direitos Fundamentais no Trabalho, da Declaração do Rio sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento e da Convenção das Nações Unidas Contra a Corrupção:

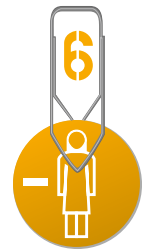
Direitos Humanos

- As empresas devem apoiar e respeitar a proteção de direitos humanos reconhecidos internacionalmente; e
- Assegurar-se de sua não participação em violações destes direitos.



Trabalho

- As empresas devem apoiar a liberdade de associação e o reconhecimento efetivo do direito à negociação coletiva;
- A eliminação de todas as formas de trabalho forçado ou compulsório;
- A abolição efetiva do trabalho infantil; e
- Eliminar a discriminação no emprego.



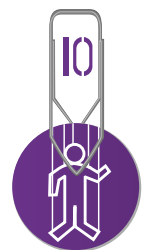
Meio Ambiente

- As empresas devem apoiar uma abordagem preventiva aos desafios ambientais;
- Desenvolver iniciativas para promover maior responsabilidade ambiental; e
- Incentivar o desenvolvimento e difusão de tecnologias ambientalmente amigáveis.



Contra a Corrupção

- As empresas devem combater a corrupção em todas as suas formas, inclusive extorsão e propina.



G4-EC1

Demonstração valor adicionado – DVA

| (A) GERAÇÃO DA RIQUEZA | 2014 | 2013 |
|--|------------------|------------------|
| a) Ingressos e receitas | 1.413.736.918,19 | 1.263.025.385,25 |
| a 1) Contraprestações emitidas líquidas | 1.378.106.462,30 | 1.090.480.527,86 |
| a 2) Outros ingressos e receitas operacionais | 44.427.281,25 | 178.262.106,26 |
| a 3) Provisão para créditos de liquidação duvidosa - Reversão/Constituição | -8.796.825,36 | -5.717.248,87 |
| b) Variação das provisões técnicas | 29.287,12 | 23.031,00 |
| b 1) Provisão de remissão | 29.287,12 | 23.031,00 |
| b 2) Outras | 0 | 0,00 |
| c) Receita líquida operacional | 1.413.766.205,31 | 1.263.048.416,25 |
| d) Eventos, dispêndios e despesas operacionais | 587.604.246,37 | 432.397.153,16 |
| d 1) Eventos indenizáveis líquidos | 517.390.828,68 | 378.473.539,55 |
| d 2) Variação da provisão para eventos ocorridos e não avisados | 11.846.554,73 | 2.278.969,00 |
| d 3) Outros dispêndios / Despesas operacionais | 58.366.862,96 | 51.644.644,61 |
| e) Insumos adquiridos de terceiros | 58.894.822,79 | 32.373.048,91 |
| e 1) Despesas de comercialização | 1.666.520,41 | 1.362.698,00 |
| e 2) Variação das despesas de comercialização diferidas | - | 0,00 |
| e 3) Despesas com serviços de terceiros | 18.997.747,80 | 12.477.569,21 |
| e 4) Materiais, energia e outras despesas administrativas | 21.685.312,85 | 22.847.749,56 |
| e 5) Provisão para contingências - administrativas | - | 0,00 |
| e 6) Despesas financeiras | 16.516.716,85 | 4.305.273,72 |
| e 7) Despesas patrimoniais | 81.003,31 | 21.000,76 |
| e 8) Perda / Recuperação de valores ativos | -52.478,43 | -29.720,29 |
| f) Valor adicionado bruto | 767.267.136,15 | 798.278.214,18 |
| g) Depreciação, amortização | 2.686.261,37 | 2.497.794,31 |
| h) Valor adicionado líquido produzido pela entidade | 764.580.874,78 | 795.780.419,87 |
| i) Valor adicionado recebido / cedido em transferência | 51.692.283,08 | 23.978.244 |
| i 1) Receitas financeiras | 48.952.079,74 | 20.372.250,20 |
| i 2) Resultado de equivalência patrimonial | 0 | 0,00 |
| i 3) Outras | 2.740.203,34 | 3.605.993,47 |
| | 816.273.157,86 | 819.758.663,54 |



| (B) DISTRIBUIÇÃO DA RIQUEZA | 2014 | 2013 |
|--|----------------|----------------|
| a) Remuneração do trabalho | 699.289.425,62 | 588.483.373,97 |
| a 1) Cooperados | 640.568.289,05 | 537.249.261,25 |
| a 1. 1) Produção (consultas e honorários) | 620.932.430,32 | 514.467.441,56 |
| a 1. 2) Benefícios | 19.635.858,73 | 22.781.819,69 |
| a 2) Dirigentes, Conselheiros e Empregados | 58.721.136,57 | 51.234.112,72 |
| a 2. 1) Salários, 13º, Férias, etc | 49.699.509,76 | 43.352.365,77 |
| a 2. 2) Benefícios | 2.818.448,67 | 2.702.652,18 |
| a 2. 3) F.G.T.S | 3.437.591,87 | 3.258.747,38 |
| a 2. 4) Bônus / Participação nos lucros e resultados | 2.765.586,27 | 1.920.347,39 |
| b) Remuneração do governo - Impostos/Taxas/Contribuições | 44.448.649,17 | 101.115.476,07 |
| b 1) Federais | 31.130.777,67 | 88.468.969,28 |
| b 1. 1) Previdência Social e Outros | 12.999.278,44 | 12.329.954,28 |
| b 2) Estaduais | 16.267,40 | 18.392,66 |
| b 3) Municipais | 302.325,66 | 298.159,85 |
| c) Contribuições para a sociedade | 1.274.247,90 | 1.291.801,19 |
| d) Remuneração de capitais de terceiros | 2.117.596,23 | 2.198.034,73 |
| d 1) Juros | 0 | 0,00 |
| d 2) Aluguéis | 2.117.596,23 | 2.198.034,73 |
| d 3) Outras (royalties, direitos autorais) | 0 | 0,00 |
| e) Remuneração de capitais próprios | 69.143.238,94 | 126.669.977,58 |
| e 1) Juros sobre capital próprio | 0 | 0,00 |
| e 2) Constituição de reservas e fundos | 10.796.331,38 | 122.871.415,56 |
| e 3) Sobras / Perdas líquidas a disposição da AGO | 58.346.907,56 | 3.798.562,02 |
| | 816.273.157,86 | 819.758.663,54 |

Relatório de asseguração limitada dos auditores independentes sobre as informações contidas no Balanço Social 2014

**Aos Administradores e Cooperados
Unimed Campinas –
Cooperativa de Trabalho Médico
Campinas - SP**

Introdução

1 Fomos contratados pela administração da Unimed Campinas – Cooperativa de Trabalho Médico (a “Cooperativa”), para realizar um trabalho independente de asseguração limitada sobre a compilação das informações contidas no relatório Balanço Social 2014 da Cooperativa, relativo ao exercício findo em 31 de dezembro de 2014.

Escopo e objeto

2 Nosso trabalho de asseguração limitada abordou as seguintes informações compiladas no Balanço Social 2014 da Cooperativa:

- (a) Identificação da Cooperativa;
 - (b) Indicadores de corpo funcional;
 - (c) Indicadores de organização e gestão;
 - (d) Indicadores econômicos (apresentados em reais);
 - (e) Indicadores sociais internos;
 - (f) Indicadores sociais externos (montante dos investimentos aplicados na comunidade, apresentados em reais);
 - (g) Outras informações específicas da Cooperativa; e
 - (h) Demonstração do Valor Adicionado.
- 3 Nossas responsabilidades abrangem unicamente as informações compiladas no Balanço Social 2014, conforme identificadas acima, de responsabilidade da administração da Cooperativa.

Responsabilidades da administração sobre o Balanço Social 2014


4 A administração da Cooperativa é responsável pela elaboração e apresentação de forma adequada das informações contidas no Balanço Social 2014 de acordo com critérios definidos pelo Instituto Brasileiro de Análises Sociais e Econômicas (IBASE) para a elaboração do Balanço Social e pelos controles internos que ela determinou como necessários para permitir a elaboração dessas informações livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro.

Responsabilidade dos auditores independentes

- 5 Nossa responsabilidade é a de formar uma conclusão independente, com base em nossos procedimentos de asseguração limitada, sobre o fato de algum assunto ter vindo à nossa atenção que poderia indicar que as informações sociais identificadas e constantes do relatório Balanço Social 2014 não estariam apresentadas, em todos os aspectos relevantes, em conformidade com os critérios para elaboração do Balanço Social 2014 definidos pelo IBASE.
- 6 Nossos procedimentos foram planejados e executados de acordo com as normas brasileiras e internacionais de asseguração (NBC TO 3000 – Trabalho de Asseguração Diferente de Auditoria e Revisão e ISAE 3000 – *Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information*) e de acordo com o Comunicado Técnico CTO 01 – Emissão de Relatório de Asseguração Relacionado com Sustentabilidade e Responsabilidade Social, emitido pelo Conselho Federal de Contabilidade. Essas normas exigem o cumprimento de requisitos éticos e o planejamento e a execução do trabalho de asseguração para obter asseguração limitada das informações sociais identificadas.

Resumo do trabalho executado

- 7 Um trabalho de asseguração limitada conduzido de acordo com a NBC TO 3000 e a ISAE 3000 consiste, principalmente, em indagações à administração e outros profissionais da Cooperativa envolvidos na elaboração das informações contidas no Balanço Social 2014, assim como, pela aplicação de procedimentos analíticos para obter evidência que possibilite concluir na forma de asseguração limitada sobre as informações tomadas em conjunto. Um trabalho de asseguração limitada requer, também, a execução de procedimentos adicionais, quando o auditor independente toma conhecimento de assuntos que o levem a acreditar que as informações contidas no Balanço Social 2014, tomadas em conjunto, podem apresentar distorções relevantes.
- 8 Os procedimentos selecionados basearam-se na nossa compreensão dos aspectos relativos à compilação e apresentação das informações contidas no Balanço Social 2014 da Cooperativa 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 contidas no Balanço Social 2014;
 - (b) o entendimento da metodologia de cálculos e dos procedimentos para a compilação dos indicadores por meio 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 contidas no Balanço Social 2014; e
 - (d) confronto dos indicadores de natureza financeira com as demonstrações financeiras e/ou registros contábeis.
- 9 Os trabalhos de asseguração limitada compreendem, também, a verificação quanto à aderência às diretrizes e critérios da estrutura de elaboração do Balanço Social definidos pelo Instituto Brasileiro de Análises Sociais e Econômicas (IBASE), aplicáveis na elaboração das informações contidas no Balanço Social 2014 da Cooperativa.
 - 10 Acreditamos que a evidência obtida em nosso trabalho é suficiente e apropriada para fundamentar nossa conclusão na forma limitada com ressalva.

Alcance e limitações

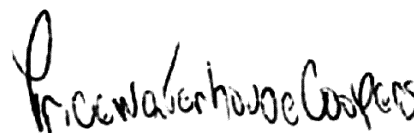
- 11 Os procedimentos aplicados em um trabalho de asseguração limitada são substancialmente menos extensos do que aqueles aplicados em um trabalho de asseguração razoável que tem por objetivo emitir uma opinião sobre as informações constantes do Balanço Social 2014 da Cooperativa. Consequentemente, não nos possibilitam obter segurança de que tomamos conhecimento de todos os assuntos que seriam identificados em um trabalho de asseguração razoável que tem por objetivo emitir uma opinião. Caso tivéssemos executado um trabalho com objetivo de emitir uma opinião, poderíamos ter identificado outros assuntos e eventuais distorções que podem existir nas informações contidas no Balanço Social 2014 da Cooperativa. Dessa forma, não expressamos uma opinião sobre essas informações.
- 12 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 nenhum procedimento com respeito a dados informados em períodos de relatórios anteriores nem a projeções e metas futuras. Não realizamos nenhum procedimento fora do escopo acordado e, portanto, restringimos nossa conclusão às informações apresentadas no Balanço Social 2014 da Cooperativa, relativo ao exercício findo em 31 de dezembro de 2014.

- 13 De acordo com os critérios definidos pelo Instituto Brasileiro de Análises Sociais e Econômicas (IBASE) para a elaboração do Balanço Social, a Cooperativa deve apresentar no “Quadro 2 – Indicadores do Corpo Funcional” a quantidade de cooperados por etnia e com deficiência e/ou redução de mobilidade. A administração da Cooperativa não possui controle que permita tal identificação e, portanto não indicou no referido quadro a quantidade de cooperados por etnia e com deficiência e/ou redução de mobilidade. Consequentemente, não foi possível concluir por meio de outros procedimentos de asseguração limitada sobre a adequação dessas informações inclusas no Balanço Social 2014.

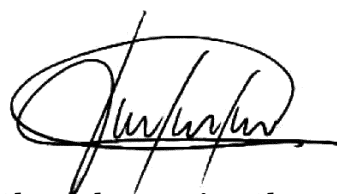
Conclusão de asseguração limitada com ressalva

- 14 Com base nos procedimentos realizados, descritos neste relatório, exceto pelo assunto descrito no parágrafo 13 acima, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a acreditar que as informações contidas no Balanço Social 2014 da Cooperativa não foram compiladas, em todos os aspectos relevantes, de acordo aos critérios definidos pelo Instituto Brasileiro de Análises Sociais e Econômicas (IBASE) para a elaboração do Balanço Social.

Campinas, 26 de fevereiro de 2015.



PricewaterhouseCoopers
Auditores Independentes
CRC 2SP000160/O-5 “F”



Alexandre Fermino Alvares
Contador CRC 1SP211793/O-5

Índice Remissivo

| Diretrizes e indicadores GRI | Correlação com o Pacto Global | Relação com o tema material | Páginas ou respostas |
|---|-------------------------------|---|---|
| ESTRATÉGIA E ANÁLISE | | | |
| G4-1 Mensagem do Conselho de Administração. | | Estratégia e Gestão | 7 |
| G4-2 Descrição dos principais impactos, riscos e oportunidades. | | Estratégia e Gestão | 11 |
| PERFIL ORGANIZACIONAL | | | |
| G4-3 Nome da Organização. | | | Unimed Campinas Cooperativa de Trabalho Médico. |
| G4-4 Principais marcas, produtos e/ou serviços. | | Estratégia e Gestão | 48 |
| G4-5 Localização da sede da organização. | | | Av. Barão de Itapura, 1.123 - Guanabara - Campinas/SP. |
| G4-6 Países em que a organização opera e nome dos países nos quais as suas principais operações estão localizadas. | | | Operamos apenas na Cidade de Campinas e região. Vide página 48. |
| G4-7 Tipo e natureza da propriedade e forma jurídica da organização. | | | Cooperativa de Trabalho Médico. |
| G4-8 Mercados atendidos (com discriminação geográfica, setores cobertos e tipos de clientes/beneficiários) em que a organização atua. | | | 48 |
| G4-9 Porte da organização. | | | 15, 37 e 48 |
| G4-10 Total de profissionais por tipo de emprego, contrato de trabalho e região, discriminado por gênero. | | | 32 |
| G4-11 Percentual de empregados abrangidos por acordos de negociação coletiva. | Princípio 3 | Governança Corporativa | 100%. |
| G4-12 Cadeia de fornecedores da organização. | | Estratégia e Gestão Governança Corporativa | 46 |
| G4-13 Principais mudanças ocorridas durante o período do relatório, incluindo a cadeia de suprimentos. | | | 45 |
| G4-14 Explicação de como a organização aplica o princípio da precaução. | | Governança Corporativa Regulção do Setor | 48 |
| G4-15 Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente. | Princípios 1 a 10 | Governança Corporativa | A Unimed Campinas é signatária do Pacto Global estabelecido pela Organização das Nações Unidas (ONU) e envia anualmente o Comunicado de Progresso das ações relacionadas aos princípios do Pacto. |
| G4-16 Participação em associações e/ou organismos nacionais/internacionais. | | Governança Corporativa | 48 |



| ASPECTOS MATERIAIS IDENTIFICADOS E LIMITES | | | |
|--|--|---|---|
| G4-17 Entidades incluídas no relatório financeiro da organização. | | | Este relatório cobre apenas as operações controladas pela Unimed Campinas. |
| G4-18 Processo para definição do conteúdo do relatório. | | | 53 |
| G4-19 Liste todos os aspectos materiais identificados no processo de definição do conteúdo do relatório. | | Estratégia e Gestão Governança Corporativa | 53 |
| G4-20 Limite do aspecto dentro da organização. | | | 53 |
| G4-21 Limite do aspecto fora da organização. | | | 53 |
| G4- 22 Reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores e as razões para essas reformulações. | | | Não houve. |
| G4-23 Mudanças significativas de escopo, limite ou métodos de medição aplicados no relatório. | | | Não houve. |
| ENGAJAMENTO DE STAKEHOLDERS | | | |
| G4-24 Relação de grupos de stakeholders engajados pela organização. | | Estratégia e Gestão Governança Corporativa | 29 |
| G4-25 Base usada para a identificação e seleção de stakeholders com os quais se engaja. | | | 29 |
| G4-26 Abordagem para o engajamento dos stakeholders. | | | 29 e 31 |
| G4-27 Principais tópicos e preocupações levantadas durante o engajamento de stakeholders e as medidas adotadas pela organização para abordar esses tópicos e preocupações. | | Estratégia e Gestão Governança Corporativa | 53 |
| PERFIL DO RELATÓRIO | | | |
| G4-28 Período coberto pelo relatório para as informações apresentadas. | | | 53 |
| G4-29 Data do relatório anterior mais recente. | | | O último relatório de Sustentabilidade foi publicado em março de 2014, com conteúdo referente ao exercício de 2013. |
| G4-30 Ciclo de emissão de relatórios. | | | Os relatórios são emitidos anualmente. |
| G4-31 Ponto de contato para perguntas sobre o relatório ou seu conteúdo. | | | 53 |
| G4-32 Opção de relato escolhida. | | | 53 |
| G4-33 Política e prática atual relativa à busca de verificação externa para o relatório. | | Governança corporativa | 53 |

Anexos

| GOVERNANÇA | | | |
|---|-------------------------------|--|---|
| G4-34 Estrutura e governança da organização. | | Governança Corporativa Estratégia e Gestão | 45 |
| G4-37 Processos de consulta entre stakeholders e o mais alto órgão de governança em relação aos tópicos econômicos, ambientais e sociais. | | Estratégia e Gestão | 53 |
| G4-38 Composição do mais alto órgão de governança e dos seus comitês. | | Governança Corporativa | 45 |
| G4-39 Relate se o presidente do mais alto órgão de governança é também um diretor executivo. | | Governança Corporativa | 46 |
| G4-40 Critérios de seleção e processos de nomeação para o mais alto órgão de governança e seus comitês. | | Governança Corporativa | Não há discriminação de sexo, raça, religião, política e classe social para o processo de nomeação do mais alto órgão de governança e seus comitês. Vide página 46 |
| G4-46 Papel da governança na análise da eficácia dos processos de gestão de risco da organização para temas econômicos, ambientais e sociais. | | Governança Corporativa Estratégia e Gestão | A inexistência de uma gestão integrada dos riscos não permite a identificação e reconhecimento do inter-relacionamento entre os diversos tipos de risco do negócio gerando a falta de coordenação entre as áreas, dificultando uma visão corporativa dos riscos e, conseqüentemente, sua gestão adequada. |
| G4-48 Mais alto responsável por aprovar formalmente o relatório de sustentabilidade e garantir a cobertura de todos os aspectos materiais. | | Governança Corporativa Estratégia e Gestão | 53 |
| G4-51 Relação entre a remuneração e o desempenho da organização, incluindo social e ambiental | | Governança Corporativa Estratégia e Gestão | 46 |
| G4-52 Participação de consultores (internos e independentes) na determinação de remunerações. | | Governança Corporativa Estratégia e Gestão | 46 |
| G4-54 Relação proporcional entre o maior salário e a média geral da organização, por país. | | Governança Corporativa Estratégia e Gestão | 803,07%. |
| G4-55 Relação proporcional entre o aumento do maior salário e o aumento médio da organização, por país. | | Governança Corporativa Estratégia e Gestão | 0,00%. |
| ÉTICA E INTEGRIDADE | | | |
| G4-56 Valores, princípios, padrões e normas de comportamento da organização. | Princípios 1, 2, 4, 5, 6 e 10 | Governança Corporativa Estratégia e Gestão Transparência | Existe uma intenção em adotar o Código de Conduta do Sistema Unimed, este documento será revisado no ano de 2015 e a Unimed Campinas, participará das discussões e após as mudanças efetuadas, será feita análise da adoção ou não do referido material. Vide página 05. |
| G4-57 Mecanismos internos e externos de orientação sobre ética e conformidade. | Princípios 1 a 10 | Governança Corporativa Transparência | 29 |

| | | | |
|---|---------------------|---|--|
| G4-58 Mecanismos internos e externos para comunicar preocupações sobre comportamentos não éticos. | Princípios 1 a 10 | Governança Corporativa Transparência | 29 |
| CATEGORIA: ECONÔMICA | | | |
| Aspecto: Desempenho Econômico | | | |
| G4- EC1 Valor econômico direto gerado e distribuído. | | Estratégia e Gestão Governança Corporativa Transparência | 56 |
| G4- EC2 Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades decorrentes de mudanças climáticas. | Princípios 7, 8 e 9 | Estratégia e Gestão Consumo de Energia e Água | 43 |
| Aspecto: Impactos Econômicos Indiretos | | | |
| G4- EC7 Impacto de investimentos em infraestrutura e serviços oferecidos para benefício público. | | Investimento na Comunidade Medicina Preventiva Qualidade de Vida | 37 e 41 |
| G4-EC8 Descrição de impactos econômicos indiretos significativos. | | Investimento na Comunidade Medicina Preventiva Qualidade de Vida | 37 e 41 |
| CATEGORIA: AMBIENTAL | | | |
| Aspecto: Energia | | | |
| G4-EN3 Consumo de energia dentro da organização. | Princípios 7 e 8 | Consumo consciente de água e energia | O consumo de energia elétrica foi de 2.302.076 KWH e em gigajoule 8.284,47 (foi convertido em GJ utilizando como fator 0,0036'''). |
| G4-EN6 Redução do consumo de energia. | Princípios 7 e 8 | Consumo consciente de água e energia. | Devido ao intenso calor, houve maior consumo de ar condicionado. |
| G4-EN7 Reduções nos requisitos energéticos de produtos e serviços. | Princípios 7 e 8 | Consumo consciente de água e energia | Não aplicável às operações da Unimed. |
| Aspecto: Água | | | |
| G4-EN8 Total de água retirada por fonte. | Princípios 7 e 8 | Consumo consciente de água e energia | O consumo foi de 12.453m ³ . |
| G4-EN10 Percentual e volume total de água reciclada e reutilizada. | Princípios 7, 8 e 9 | Consumo consciente de água e energia | Não reciclamos ou reutilizamos água. |
| Aspecto: Efluentes e Resíduos | | | |
| G4 - EN22 Descarte total de água, discriminado por qualidade e destinação. | Princípios 7 e 8 | Consumo Consciente de Água e Energia | Não aplicável às operações da Unimed. |
| Aspecto: Produtos e Serviços | | | |
| G4-EN27 Iniciativas para mitigar os impactos ambientais. | Princípios 7 e 8 | Consumo Consciente de Água e Energia | 41 |

Anexos

| Aspecto: Conformidade | | | |
|---|--|--|---|
| G4-EN29 Valor de multas e número total de sanções resultantes de não conformidade com leis. | | Governança Corporativa Regulação do Setor | Não houve. |
| CATEGORIA: SOCIAL | | | |
| Práticas trabalhistas e trabalho decente | | | |
| Aspecto: Emprego | | | |
| G4-LA1 Número total e taxas de novas contratações e rotatividade de empregados. | | | 33 |
| G4-LA3 Taxas de retorno ao trabalho e retenção após uma licença-maternidade/paternidade. | | | <p>“691 mulheres e 301 homens possuem o direito de tirar a licença maternidade/partenidade. Em 2014 22 mulheres e 06 homens tiraram a licença, desses retornaram ao trabalho 20 mulheres e 06 homens. Após 12 meses do retorno da licença, continuaram empregados 14 mulheres e 05 homens.</p> <p>As taxas de retorno ao trabalho de empregados que tiraram licença maternidade são: 90,91% maternidade e 100% paternidade, e com relação a retenção são: 63,63% maternidade e 83,33% paternidade.”</p> |
| Aspecto: Saúde e Segurança no Trabalho | | | |
| G4-LA5 Percentual dos empregados representados em comitês formais de segurança e saúde. | | | <p>Na brigada de incêndio, 98 funcionários participam, ou seja, 9,33% em 2013 e 9,88 em 2014. Já a CIPA é composta por 12 funcionários, sendo 1,21% em 2013 e 1,32% em 2014.</p> <p>(Alimentação) Foi realizado curso de Reeducação Alimentar para os funcionários da Cooperativa. De 40 inscritos, 28 pessoas concluíram o curso.</p> |
| G4-LA6 Taxas de lesões, doenças ocupacionais e dias perdidos. | | Qualidade de Vida | <p>Não houve registro de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e número de óbitos relacionados ao trabalho.</p> <p>Com relação ao sistema de normas, aplicado ao registro e relato de estatísticas de acidentes, existe instruções de trabalho detalhadas com os procedimentos que deverão ser aplicados em caso de ocorrência dos mesmos, bem como documento de registro com indicadores das estatísticas de acidentes apresentadas mensalmente nas reuniões da CIPA pelo Técnico de Segurança do Trabalho.</p> |
| G4-LA7 Empregados com alta incidência ou alto risco de doenças relacionadas à sua ocupação. | | | Não temos atividades com alta incidência ou risco na Cooperativa. |
| G4-LA8 Temas relativos a saúde e segurança cobertos por acordos formais com sindicatos. | | Qualidade de Vida | A assistência médica integral está garantida pelo acordo coletivo a colaboradores e dependentes diretos. |

| Aspecto: Treinamento e Educação | | | |
|---|-------------|---------------------------------|---|
| G4-LA9 Média de horas de treinamento por ano. | | Desenvolvimento de Competências | 34 |
| G4-LA10 Programas para gestão de competências e aprendizagem contínua que contribuem para a continuidade da empregabilidade dos empregados em período de preparação para a aposentadoria. | | Desenvolvimento de Competências | Não há, na Unimed Campinas, programas formais descritos para facilitar a continuidade da empregabilidade em caso de aposentadoria ou de rescisão de contrato de trabalho. Vide página 35. |
| G4-LA11 Percentual de empregados que recebem análises de desempenho. | | Desenvolvimento de Competências | 35 |
| Aspecto: Mecanismos de Queixas e Reclamações Relacionadas a Práticas Trabalhistas | | | |
| G4-LA16 Número de queixas e reclamações relacionadas a práticas trabalhistas registradas por meio de mecanismo formal. | | | Foram feitas no total 14 queixas e reclamações relacionadas a práticas trabalhistas protocoladas por meio de mecanismos formais durante o período coberto pelo relatório. Entre as queixas e reclamações identificadas, 14 foram processadas durante o período coberto pelo relatório, porém nenhuma solucionada. 9 queixas e reclamações relacionadas a práticas trabalhistas protocoladas antes do período coberto pelo relatório foram solucionadas nesse período. |
| Direitos humanos | | | |
| Aspecto: Investimentos | | | |
| G4-HR2 Total de horas de treinamento de empregados em políticas de direitos humanos e percentual de empregados treinados. | Princípio 1 | Governança Corporativa | Não houve treinamento específico para Políticas de Direitos Humanos, somente uma palestra para tratar a questão da Violência Sexual Infantil voltada para o público interno. |
| Aspecto: Trabalho Infantil | | | |
| G4-HR5 Operações e fornecedores com risco de ocorrência de casos de trabalho infantil e medidas tomadas. | Princípio 5 | Governança Corporativa | Dos 311 contratos ativos, 141 possuem cláusulas relacionadas aos direitos humanos. No entanto, não há ações específicas que identifiquem os fornecedores que descumpram essas cláusulas. |
| Aspecto: Trabalho Forçado ou Análogo ao Escravo | | | |
| G4-HR6 Operações e fornecedores identificados com risco de trabalho forçado ou análogo ao escravo e medidas tomadas. | Princípio 4 | Governança Corporativa | Dos 311 contratos ativos, 141 possuem cláusulas relacionadas aos direitos humanos. No entanto, não há ações específicas que identifiquem os fornecedores que descumpram essas cláusulas. |
| Aspecto: Práticas de Segurança | | | |
| G4-HR7 Percentual do pessoal de segurança treinado em políticas ou procedimentos relativos a direitos humanos. | Princípio 1 | Governança Corporativa | Não houve. |

Anexos

| Sociedade | | | |
|---|--------------|---|--|
| Aspecto: Comunidades Locais | | | |
| G4-SO1 Percentual de operações com programas de engajamento da comunidade local, avaliação de impactos e desenvolvimento local. | | Investimento na Comunidade | 31 e 37 |
| G4-SO2 Operações com impactos negativos significativos, reais e potenciais, nas comunidades locais. | | Investimento na Comunidade | Não há impacto negativo significativo na comunidade local. |
| Aspecto: Combate à corrupção | | | |
| G4-SO3 Unidades submetidas às avaliações de riscos relacionados à corrupção. | Princípio 10 | Transparência | Não avaliamos de forma sistêmica, riscos relacionados à corrupção nas unidades de negócios. |
| G4-SO4 Percentual de empregados treinados em políticas e procedimentos anticorrupção. | Princípio 10 | Transparência | A Unimed Campinas não possui política e procedimentos explícitos de combate à corrupção. Existe uma intenção em adotar o Código de Conduta do Sistema Unimed, este documento será revisado no ano de 2015 e a Unimed Campinas, participará das discussões e após as mudanças efetuadas, será feita análise da adoção ou não do referido material. Conforme previsto em estatuto, o Comitê de Ética Médica é o responsável por apurar denúncias. |
| G4-SO5 Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas. | Princípio 10 | Transparência | Não houve. |
| Aspecto: Políticas Públicas | | | |
| G4-SO6 Políticas de contribuições financeiras para partidos políticos, políticos ou instituições. | | Tranparência | A Unimed Campinas não contribui financeiramente com partidos políticos ou instituições desta natureza. |
| Aspecto: Concorrência Desleal | | | |
| G4-SO7 Número total de ações judiciais por concorrência desleal. | Princípio 10 | Demandas Judiciais Transparência | Não houve. |
| Aspecto: Conformidade | | | |
| G4-SO8 Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não monetárias. | | Demandas Judiciais Regulação do Setor Transparência | <ul style="list-style-type: none"> - Valor monetário total de multas significativas: R\$ 680.000,00; - Não houve sanções não monetárias; - Não houve processos movidos por meio de mecanismos de arbitragem; - A Unimed Campinas foi autuada pela ANS – Agência Nacional de Saúde Suplementar por negativa de cobertura contratual e legal para tratamento de saúde de beneficiários, por cobrança de coparticipação errônea, por aplicação de reajuste indevido, pela não comunicação de reajuste de planos à ANS, pelo não envio de informações do SIB – Sistema de Informações de Beneficiários à ANS, bem como pelo não envio à ANS das informações periódicas ao Sistema de Reajuste de Planos Coletivos – RPC. |

| Aspecto: Mecanismos de Queixas e Reclamações Relacionadas a Impactos na Sociedade | | | |
|---|--|--|--|
| G4-SO11 Queixas relacionadas a impactos na sociedade registradas, processadas e solucionadas por meio de mecanismo formal | | Governança Corporativa Transparência | Não recebemos nenhuma manifestação relacionada a impacto na sociedade. |
| Responsabilidade pelo produto | | | |
| Aspecto: Saúde e Segurança do Cliente | | | |
| G4-PR1 Avaliação de impactos na saúde e segurança durante o ciclo de vida de produtos e serviços. | | Qualidade dos Serviços de Saúde | 48 |
| G4-PR2 Não conformidades relacionadas aos impactos causados por produtos e serviços. | | Qualidade dos Serviços de Saúde Transparência | Não houve. |
| Aspecto: Rotulagem de Produtos e Serviços | | | |
| G4-PR3 Tipo de informação sobre produtos e serviços exigido por procedimentos de rotulagem. | | Qualidade dos Serviços de Saúde Transparência | 48 |
| G4-PR4 Não conformidades relacionadas à rotulagem de produtos e serviços. | | Qualidade dos Serviços de Saúde Transparência | Não houve. |
| G4-PR5 Resultados de pesquisas medindo a satisfação do cliente. | | Qualidade dos Serviços de Saúde Transparência | Qualidade dos Serviços de Saúde. |
| Aspecto: Comunicações de Marketing | | | |
| G4-PR6 Venda de produtos proibidos ou contestados. | | Regulação do Setor Transparência | A Cooperativa não comercializa produtos que estão proibidos em determinados mercados. |
| G4-PR7 Casos de não conformidade relacionados à comunicação de produtos e serviços. | | Transparência | Não houve. |
| Aspecto: Privacidade do Cliente | | | |
| G4-PR8 Total de queixas comprovadas relativas a violação de privacidade e perda de dados de clientes. | | Qualidade dos Serviços de Saúde Transparência | Total de 03 reclamações relacionadas a queixas e reclamações recebidas de partes externas e comprovadas pela organização. Não houve registros sobre queixas e reclamações de agências reguladoras. Foram registrados 02 ocorrências referentes a vazamentos, furtos ou perdas de dados de clientes. |
| Aspecto: Conformidade | | | |
| G4-PR9 Multas por não conformidade relativas ao fornecimento e uso de produtos e serviços. | | Regulação do Setor Transparência | Não houve. |

Créditos



EXPEDIENTE

Diretor Presidente: José Windsor Angelo Rosa

Diretor Financeiro: Emilio de Oliveira Issa

Diretor Administrativo: Luiz Gonzaga Massari Filho

Diretora Médico-Social: Carla Rosana Guilherme Silva

Diretor da Área Hospitalar e Serviços Credenciados: Gerson Muraro Laurito

Diretor Comercial: Miguel Carlos Hyssa Brondi

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO (CA)

Coordenador: João Lian Júnior

Conselheiros:

Antonio Claudio Guedes Chrispim

Antonio de Jesus Paixão Lemos Gomes de Souza

Carlos Alberto Salomão Muraro

Luis Alves de Matos

Jayme Malek Júnior

Paulo Dechichi Júnior

Pedro Ivan Alvarenga de Oliveira

Plínio Conte de Faria Júnior

CONSELHO TÉCNICO (CT)

Avelino Bastos (Coordenador)

Adriano César Bertuccio

Flávio Leite Aranha Júnior

Francisco Eduardo Prota

Honório Chiminazzo Neto

Jeferson de Oliveira Juabre

Maria Fernanda Costa Haddad

CONSELHO FISCAL (CF)

Conselheiros Efetivos

Edson Yamanaka (Coordenador)

Antonio da Cruz Garcia

Enídio Ilário

Conselheiros Suplentes

Gustavo Kalaf

Juliana Valsechi Barboza

Wilson Pires de Camargo Júnior

RELATÓRIO ANUAL 2014

Coordenação geral

Conselho de Administração – João Lian Júnior

Diretoria Executiva – José Windsor Angelo Rosa

Coordenação, planejamento e edição dos indicadores GRI

Gerência de Estratégia e Sistema de Gestão

Coordenação, planejamento, edição e revisão de conteúdo

Gerência de Marketing e Comunicação

Texto e revisão: Rosa Guedes (MTb 17.584)

Projeto gráfico e diagramação: Grafos Comunicação

Unimed 
Campinas

