Relatório Anual 2010

Unimed

Palavra do Presidente

COOPERAR deriva etimologicamente da palavra latina "Cooperari", formada por "cum" (com) e "operari" (trabalhar) e significa agir simultaneamente ou coletivamente com outros para um mesmo fim, ou seja, trabalhar em comum para o êxito de um mesmo propósito.

A Unimed Amparo neste início de 2011 superou a marca dos 52.000 usuários o que é motivo de grande satisfação, mas ao mesmo tempo de aumento da nossa responsabilidade em atender, de forma eficaz, as expectativas de todos estes clientes.

Nossos desafios como operadora de planos de saúde vêm crescendo ano após ano: além da ação cada vez mais incisiva da Agência Nacional de Saúde Suplementar como órgão regulador, muitas vezes engessando a ação empreendedora, e da difícil questão tributária para as cooperativas-operadoras, desde o ano passado uma grande empresa de medicina de grupo, altamente capitalizada, chegou em Campinas e região para disputar o mercado de planos de saúde regional.

Mais do que nunca profissionalismo, eficiência e a força do cooperativismo serão o nosso diferencial para continuarmos como empresa líder da nossa área de ação.

Na busca conjunta do caminho a ser trilhado, em novembro de 2010 os cooperados e colaboradores se reuniram para o "Repensar a Unimed Amparo" que resultou em propostas de realinhamento estratégico para o triênio 2011-2014.

O caminho foi traçado, agora precisamos caminhar firmes e unidos em busca dos nossos objetivos para este novo período.

Dr. José Olimpio Henriques
Presidente Unimed Amparo

Mensagem do Conselho de Administração

A gestão 2008/2011 termina com resultados econômicos positivos e com o registro definitivo concedido pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) em 2009. Os três anos de gestão foram marcados por um enrijecimento das normas pela ANS no que diz respeito às provisões, ao novo rol de procedimentos e a exigência de excluir dos Estatutos Sociais das Cooperativas as cláusulas da fidelidade societária.

Mesmo assim, o número de clientes nos últimos três anos aumentou 18,5%, de 44314 vidas em março de 2008 para 52616 vidas em janeiro de 2011. Em 2010, houve um crescimento de 5,37% no total de clientes, sendo que no produto assistencial o crescimento foi de 7,20%.

O nosso Índice de Desempenho na Saúde Suplementar (IDSS) da ANS se manteve bom, na faixa "0,60 a 0,79" nos 3 anos.

Obtivemos a certificação ISO 9001:2008 da Farmácia Privativa Unimed e mantivemos a certificação do Selo de Responsabilidade Social concedido pela Unimed do Brasil no nível 3.

Mantivemos também o dispêndio médio com o produto (sinistralidade) em 75,9% e operacional em 17,4%, na gestão 2008/2011.

Cumprimos as obrigações com as provisões técnicas e garantias financeiras exigidas pela ANS.

Provisionamos neste ano R$ 612.479,00 para fazer frente ao ressarcimento ao SUS e taxa de saúde suplementar.

Buscando maior segurança para a cooperativa, nesta gestão houve reposicionamento em relação à questão tributária e às taxas da ANS com provisionamento ou pagamentos na ordem de R$7 milhões.

Como o crescimento de uma empresa passa pela inovação, no fim de 2010 foi iniciado o processo de realinhamento estratégico da Cooperativa com a participação de médicos cooperados e colaboradores que resultou num diagnóstico e propostas de soluções.

Este relatório mostra as ações do ano de 2010, bem como os resultados. Assim como no ano anterior, o modelo de relatório adotado foi o Global Reporting Initiative (GRI) que é atualmente o mais completo e mundialmente difundido. O relatório de sustentabilidade é uma ferramenta de comunicação do desempenho social, ambiental e econômico das organizações. O processo de elaboração contribui para o engajamento das partes interessadas da organização, a reflexão dos principais impactos, a definição dos indicadores e a comunicação com os públicos de interesse.

Conselho de Administração

O relatório

Assim como em 2010, a Unimed Amparo, pela segunda vez, seguiu as diretrizes do modelo GRI (Global Reporting Initiative) para o seu relatório anual. O objetivo deste relatório, publicado anualmente, é mostrar as principais ações desenvolvidas pela Unimed Amparo durante o ano de 2010. Os fatos estão divididos por público de interesse.

Os dados presentes neste relatório tiveram a contribuição de todas as áreas da Cooperativa, assim como sua revisão. Embora a Cooperativa esteja avançando na adoção da sustentabilidade como valor, é preciso aceitar que a aplicação plena dos princípios ainda é um ideal.

A Unimed Amparo autodeclara que este relatório está no nível C, segundo as diretrizes estipuladas pelo Global Reporting Initiative (GRI). A validação foi feita pela própria Cooperativa quanto à profundidade e abrangência das informações contidas. No final desta publicação está o Índice Remissivo com os indicadores respondidos.

O relatório foi disponibilizado em CD para médicos cooperados e pelo site para colaboradores e comunidade em geral. Dúvidas, críticas, elogios ou sugestões em relação a este relatório podem ser esclarecidas pelo e-mail rsa@unimedamparo.com.br ou pelo telefone 19 3808-7089.

Missão

Promover trabalho médico que propicie aos clientes serviços éticos e de qualidade.

Valores

// Atuar com honestidade, integridade e justiça

// Investir de forma contínua no aperfeiçoamento do conhecimento em todos os níveis

// Trabalho em grupo com respeito as individualidades

// Estabilidade, solidez e credibilidade

// Prosperar junto a comunidade com qualidade de vida

// Ser competente

Ética

Preconizamos a conduta ética em todas as nossas relações, oferecendo um ambiente moralmente gratificante, harmônico, de forma que as pessoas possam colaborar uma com as outras, desenvolver seu conhecimento e suas virtudes.

Diversidade

Uma organização empresarial é composta por colaboradores com vivências e características próprias e singulares. Nosso foco é valorizar o trabalho em grupo, respeitando a diversidade e as individualidades, e tratar uns aos outros de forma justa e igualitária.

Compromisso com o usuário

Uma empresa bem estruturada é dotada de estabilidade e solidez, elementos fundamentais para transmitir credibilidade e segurança aos usuários. Estamos comprometidos em oferecer produtos e serviços eficazes a preço justo, para satisfazer as expectativas de nossos usuários e promover saúde.

Compromisso com a comunidade

Prosperar junto a comunidade investindo em qualidade de vida. Para isso, promovemos e participamos de ações na comunidade, nas esferas educacional, sociocultural e desportiva, dentro das disponibilidades.

Valorização de cooperados e colaboradores

Acreditamos que o investimento contínuo no conhecimento e aperfeiçoamento em todos os níveis resulta na competência dos profissionais e evolução da Cooperativa. Viabilizamos e valorizamos o exercício de atividade médica dos cooperados, estimulando o seu crescimento pessoal e profissional com garantia de participação e benefícios. Proporcionamos aos colaboradores condições de desempenho eficiente em níveis de satisfação elevados, oferecendo também oportunidades de crescimento pessoal e profissional. Para isso, proporcionamos condições de trabalho, capacitação, remuneração e tratamento justo e digno.

Política da Responsabilidade Social

Desde 2007, a Unimed Amparo vem buscando a sustentabilidade nas ações. Ano a ano, a cooperativa vem amadurecendo e gerindo o negócio de forma a buscar o desempenho econômico, social e ambiental de seu entorno. Somente agindo dessa maneira é possível garantir a evolução da Unimed e de toda comunidade da área de ação, sem comprometer o futuro.

Política da Qualidade

O pronto-atendimento e a Farmácia Privativa Unimed buscam a satisfação dos usuários e a melhoria contínua dos processos. O PA orienta-se pela missão de prover eficiente assistência à saúde, priorizando atendimentos de urgência e emergência e oferecendo suporte aos usuários. A Farmácia orienta-se pelo objetivo de tornar mais fácil o acesso aos tratamentos necessários, à orientação farmacêutica e ao fornecimento adequado de medicamentos e produtos afins, atuando como ferramenta de gestão pela excelência na atenção à saúde.

Sumário

Capítulo 1
Governança e Estratégia
Pág. 18

Capítulo 2
Médicos Cooperados
Pág. 32

Capítulo 3
Rede Médica
Pág. 34

Capítulo 4
Colaboradores
Pág. 44

Capítulo 5
Clientes
Pág. 52

Capítulo 6
Comunidade, Governo e Sociedade
Pág. 66

Capítulo 7
Meio Ambiente
Pág. 74

Capítulo 8
Gestão Econômica
Pág. 78

Anexos
Pág. 88

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO (2008/2011)

Presidente:	Dr. José Olimpio Henriques
Vice-Presidente:	Dr. Luiz Estanislau do Amaral Neto
Diretor Superintendente:	Dr. Adalton Rafael de Toledo
Diretor Rec. Assistenciais:	Dr. Ronaldo Recchia
Vogais:	Dr. Luciano Almeida de Mattos
	Dr. Eduardo Cagnoni Tiengo
	Dr. Jayro Gouveia Goulart Filho
	Dr. Marco Antonio de Camargo Bueno
	Dr. Alexandre Ribeiro Dessimoni
	Dra. Valéria Morandi Zicari da Costa
	Dr. Sérgio Alexandre G.de Salles Abreu

CONSELHO TÉCNICO (2008/2011)

Titulares:	Dr. João Paulo Galiego Boscolo
	Dr. Cláudio Muniz
	Dr. Francisco Eduardo Ribeiro Ponciano
Suplentes:	Dr. Roque Oscar Ruggero de Barros
	Dr. Éder Reis
	Dr. Maurício Alfieri Ramos

CONSELHO FISCAL (2010/2011)

Titulares:	Dr. Archimedes Tadeu Nasi
	Dr. Flávio Rizzieri Marchi
	Dr. Kao Chien Hui
Suplentes:	Dr. Sérgio Luis Marson
	Dr. Luiz Carlos Marques

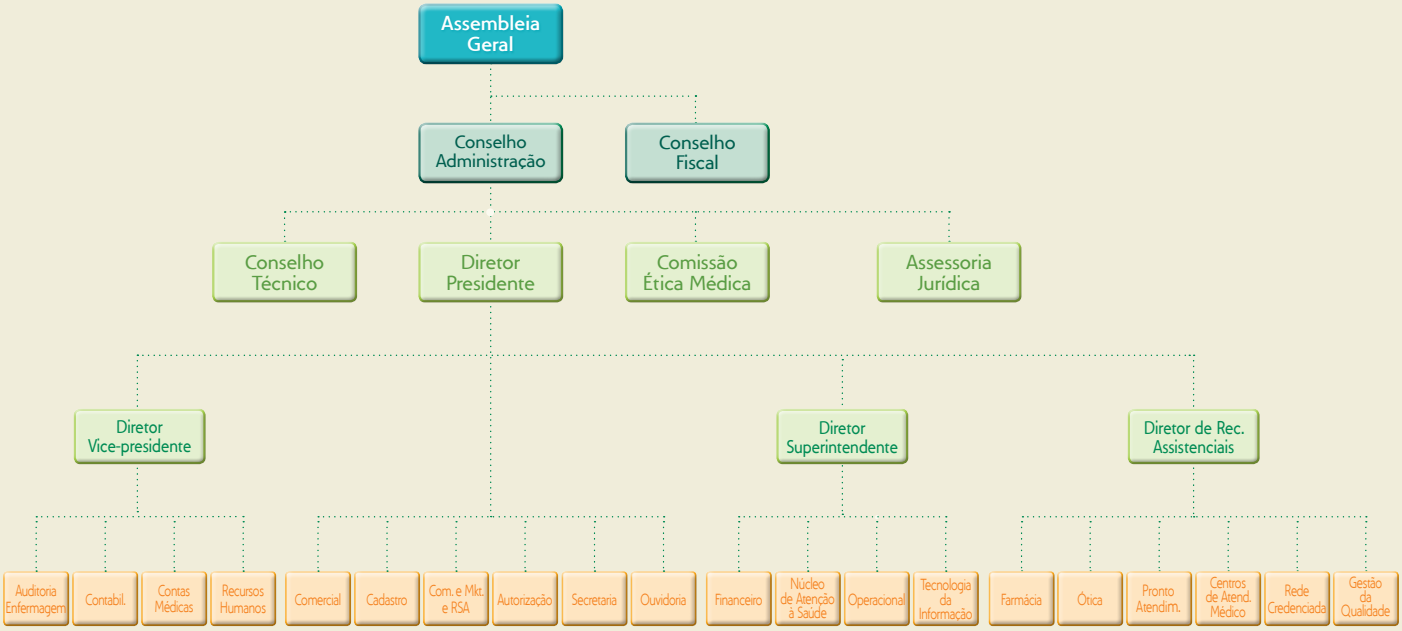
COMITÊ DE ESPECIALIDADES (2008/2011)

Clínica Médica:	Dr. Benedetti Kalil Saba Dr. José Naudir da Silva Vieira
Clínica Cirúrgica:	Dr. Emmanuel Calicchio Marques Gregório
Pediatria e G.O.:	Dr. Álvaro Luiz Ferreira da Nóbrega Dra. Leda Lúcia Sampaio de Salles Abreu

COMISSÃO DE ÉTICA MÉDICA

Membros Efetivos:	Dr. Francisco Eduardo Ribeiro Ponciano Dr. José Roberto de Oliveira Dr. José Cândido Pereira Neto Dr. Roberto Pavani
Membros Suplentes:	Dra. Alice Izabela Teixeira Dr. Benedetti Kalil Saba Dr. Octávio de Oliveira Soares Junior Dra. Maria Yara de Souza

Organograma



Processo de Definição do Conteúdo do Relatório

O conteúdo do relatório é definido pelos coordenadores e responsáveis de área em conjunto com a Diretoria. Além disso, no fim de 2010, a Unimed lançou uma pesquisa com 29 temas para que médicos cooperados, colaboradores e empresas contratantes avaliassem quais eram muito relevantes, relevantes, pouco relevantes ou não relevantes. Ao todo foram 73 respostas, sendo quatro empresas, 22 médicos cooperados e 47 colaboradores. Os 29 temas foram avaliados como muito relevantes ou relevantes. Os temas foram:

1. Ser uma empresa transparente

2. Prestar contas

3. Proporcionar um relacionamento de qualidade com o cliente

4. Planejamento estratégico

5. Promover o treinamento dos colaboradores

6. Possuir um código de conduta

7. Gerenciar os riscos

8. Estar em conformidade com as leis

9. Gerenciar os impactos ambientais do nosso negócio

10. Praticar os princípios da Governança Corporativa

11. Promover a Gestão Participativa

12. Oferecer um canal aberto de contato para ouvir as opiniões de seus públicos

13. Oferecer um canal de comunicação entre os colaboradores e os diretores da empresa

14. Impedir qualquer tipo de suborno e corrupção

15. Promover a diversidade e oportunidades iguais para todos

16. Oferecer produtos de qualidade a todos os usuários

17. Garantir a confidencialidade das informações dos usuários

18. Garantir a presença no mercado

19. Promover um bom clima organizacional

20. Participar de políticas públicas

21. Colaborar com os governos para trabalharem juntos pelo desenvolvimento da sociedade

22. Gerar empregos

23. Controlar o consumo de água e energia

24. Monitorar a sinistralidade

25. Estabelecer um relacionamento ético com os fornecedores

26. Respeito aos direitos humanos pelos fornecedores

27. Estabelecer iniciativas de promoção da saúde dos usuários

28. Estabelecer iniciativas de prevenção de doenças dos usuários

29. Estabelecer um bom relacionamento com o poder público

Perfil Organizacional

20 anos Unimed Amparo

Presente nas cidades de Amparo,Pedreira, Serra Negra, Águas de Lindóia, Monte Alegre do Sul e Lindóia a Unimed Amparo fez 20 anos em 2010, consolidando a marca no Circuito das Águas. A Cooperativa fechou o ano de 2010 com 127 médicos cooperados, 198 colaboradores diretos e indiretos e 52616 vidas, incluindo planos pessoa física, jurídica e produtos da saúde ocupacional. Isso corresponde a 95% do mercado local e posiciona a Unimed Amparo na 30ª posição em número de clientes dentre as 79 Unimeds do Estado de São Paulo e em 86º em comparação às 373 Unimeds de todo o Brasil.

Sua estrutura é composta de uma sede administrativa, um Pronto-atendimento 24 horas localizados em Amparo, escritórios regionais, Centros de Atendimento Médico em Serra Negra e Águas de Lindoia, além do Núcleo de Atenção à Saúde, uma farmácia e uma ótica exclusivas para os usuários.

Devido à capilaridade do Sistema Unimed, presente em mais de 4 mil municípios, nos casos em que não há especialistas na área de ação da Unimed Amparo, os usuários são encaminhados para cidades vizinhas através do intercâmbio. É também através do intercâmbio que são atendidos os casos de urgência e emergência ocorridos em municípios fora da área de ação da Unimed Amparo.

A Cooperativa comercializa planos de saúde conforme a Lei 9656/98. Os planos regulamentados seguem o rol de procedimentos estabelecido pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

Hoje, a Unimed Amparo oferece os planos individuais, familiares e coletivos, em conformidade com as normas da agência reguladora. Os produtos oferecidos são:

// Plano Pessoa Física Individual ou Familiar - com e sem coparticipação - com acomodação enfermaria ou apartamento

// Plano Pessoa Física Uniplan - acomodação enfermaria ou apartamento

// Plano Empresarial VIP (Coletivo Empresarial, com e sem coparticipação e com acomodação enfermaria ou apartamento)

// Plano Empresarial Coletivo por Adesão - com e sem coparticipação - com acomodação enfermaria ou apartamento

Todos esses planos abrangem o grupo de municípios do qual a Unimed Amparo atende. Os detalhes dos produtos estão disponíveis no site www.unimedamparo.com.br.

Números da Unimed Amparo

Médicos Cooperados: 126

Colaboradores: 174

Especialidades médicas: 27

Centros de Diagnósticos: 7

Clínicas: 44

Hospitais e Pronto Socorros: 6

Hospital Psiquiátrico: 1

Laboratórios e postos de coletas: 14

Hospitais credenciados: 6

Laboratórios, clínicas: 65

Clientes: 52616

Área de abrangência: 6 municípios

Receita Líquida: R$ 54.122.345,00

Número de consultas realizadas em consultório: 199360

O Sistema Unimed

Com 37% de participação no mercado nacional de planos de saúde, segundo Pesquisa Datafolha 2010, o Sistema Unimed atende 17 milhões de clientes. Ao todo são 373 cooperativas distribuídas em 83% do território nacional ou 4.623 municípios.

Mais de 110 mil médicos cooperados atendem pela Unimed, que conta com mais de 73 mil empresas contratantes. Dos 6.596 hospitais existentes no Brasil, 99 hospitais são próprios e 3.244 hospitais credenciados na Unimed. Além disso, o Sistema possui 103 laboratórios próprios e 186 ambulâncias próprias; disponibiliza 3.286 leitos próprios e 327 mil leitos credenciados. No total, são mais de 20 mil recursos credenciados.

A Unimed é pela segunda vez consecutiva Top of Mind Internet. O prêmio é promovido pelo Uol/Datafolha e, embora esteja na quarta edição, em 2009 foi a primeira vez que a categoria Plano de Saúde foi inclusa. A marca teve 21% das lembranças em 2010. Outro reconhecimento do Sistema Unimed é a conquista, por 17 anos consecutivos, como marca Top of Mind em Plano de Saúde, de acordo com pesquisa nacional do Instituto Datafolha.

Reconhecimentos Unimed Amparo

1. Sexto Prêmio Alberto Urquiza Wanderley de Comunicação – Unimed do Brasil - Jornal Expressão – 3º ano consecutivo
2. Sexto Prêmio Alberto Urquiza Wanderley de Comunicação – Unimed do Brasil - Revista Vivendo – 2º ano consecutivo
3. Selo de Responsabilidade Social – 5º ano consecutivo
4. Pôster do Núcleo de Atenção à Saúde premiado no I Seminário "Desafios da Gestão em Saúde"
5. 6º lugar nos Casos de Sucesso, premiação promovida pela Federação das Unimeds do Estado de São Paulo no Simpósio das Unimeds do Estado de São Paulo (Suesp). O trabalho premiado foi o "Livro sem palavras" que difundiu os princípios do cooperativismo entre alunos do município.
6. 7º lugar nos Casos de Sucesso, premiação promovida pela Federação das Unimeds do Estado de São Paulo no Simpósio das Unimeds do Estado de São Paulo (Suesp). O trabalho premiado foi o de Valorização do Idoso, chamado Viva a Vida, que consistiu na produção de um vídeo de como atender bem os idosos.
7. Prêmio Dr. Lutero Arno Renck de Educação e Capacitação pelo trabalho realizado na Feira do Livro de Serra Negra o ano passado com o "Livro sem palavras", que divulgou os princípios do Cooperativismo.

capítulo .1

Governança e Estratégia

Estrutura

Governança corporativa é a forma como a empresa está estruturada. No caso da Unimed Amparo, como cooperativa de trabalho médico, os princípios que norteiam as ações são os do Cooperativismo. O segundo princípio, o da Gestão Democrática, orienta como as decisões são tomadas:

"Os cooperados são os donos da cooperativa e têm o poder de, em assembleia, discutir e votar as metas do trabalho conjunto, e ainda de eleger os representantes que irão administrar a sociedade. Por serem sócios igualitários, cada associado representa um voto". A Unimed Amparo é administrada através do Conselho de Administração, composto por Presidente, Vice-Presidente, Superintendente, Diretor de Recursos Assistenciais e sete vogais eleitos para um mandato de três anos.

A Assembleia Geral Ordinária reúne-se uma vez por ano, num dos três meses seguintes ao término do ano social, para deliberar sobre a prestação de contas do exercício anterior, dar destino às sobras ou repartir as perdas, deliberar sobre os planos de trabalho sugeridos pelo Conselho de Administração para o ano e para fixar os valores das produções especiais dos cooperados que ocupam cargos sociais (Conselho Administração, Fiscal e Técnico).

Há também as Assembleias Gerais Extraordinárias quando necessário para votar algum assunto de interesse da Cooperativa. Ambas são participativas e deliberativas. Todos os cooperados são convocados para as assembleias pelo Edital de Convocação contendo a Ordem do Dia.

Conselhos

A estrutura de governança é composta pelo Conselho de Administração, Diretoria Executiva, Conselho Fiscal, Conselho Técnico, Comitê de Especialidades e Comissão de Ética Médica.

Conselho de Administração

É composto por 11 membros e se reúne mensalmente para discutir os principais projetos da Cooperativa. É função deste conselho planejar e traçar normas para operações e serviços e controlar resultados. Entre as atribuições

estão deliberar sobre a admissão, exclusão ou eliminação de cooperados; sobre a convocação da Assembleia Geral, estabelecer as normas para o funcionamento da Cooperativa, fixar as despesas de administração, em orçamento anual que indique a fonte de recursos para a sua cobertura, estabelecer as normas de controle das operações e serviços verificando o estado econômico-financeiro da Cooperativa e o desenvolvimento dos negócios e atividades em geral.

Insere-se no Conselho de Administração a Diretoria Executiva, composta por quatro membros com os cargos de Presidente, Vice-Presidente, Superintendente e Diretor de Recursos Assistenciais.

Conselho Técnico

É formado por três membros efetivos e três suplentes e o mandato é de três anos. As principais atribuições deste conselho são: apresentar parecer sobre a admissão de cooperado, assessorar o Conselho de Administração no caso de eliminação de cooperado por indisciplina ou desrespeito às normas da Cooperativa, apresentar parecer em todos os casos que digam respeito à inobservância do Código de Ética Médica ou à indisciplina dos serviços da Cooperativa e coordenar o desenvolvimento, junto com as diferentes especialidades, das normatizações e protocolos médicos. As reuniões são mensais.

Conselho Fiscal

É constituído por três membros efetivos e três suplentes o mandato é de um ano. Compete ao Conselho Fiscal fiscalizar as operações, atividades e serviços da Cooperativa, especialmente no que diz respeito ao desempenho financeiro da Cooperativa. As reuniões são mensais.

Comitê de Especialidades

O Comitê de Especialidades, órgão consultivo e de assessoria do Con Conselho Técnico, analisa o desempenho de cada especialidade, emitindo pareceres sobre procedimentos, subsidiando tecnicamente o funcionamento da Área de Análise Técnica e Orientação, a Ouvidoria e a Comissão de Ética.

Seis cooperados compõe o comitê, sendo dois de cada uma das grandes áreas básicas da Medicina: Clínica Médica, Clínica Cirúrgica, Pediatria e Gineco-Obstetrícia, escolhidos pelos próprios médicos cooperados por eleição direta, para representá–los durante o período de três anos. As reuniões são a cada bimestre.

Comissão de Ética Médica

Em cumprimento à Resolução Cremesp nº 83/99, a Unimed Amparo possui uma Comissão de Ética Médica, que se constitui como uma extensão do Conselho Regional de Medicina do Estado de São Paulo. A função da Comissão é opinativa, educativa e fiscalizadora do desempenho ético da Medicina. É composta por quatro efetivos e dois suplentes. Os membros se reúnem sempre que necessário.

Comitês de Assessoramento

Comitê de Conduta Ética – Colaboradores

Comitê do IDSS

Comitê de Relacionamento com os Fornecedores

Grupo Multifuncional

Comitê de Pauta – Jornal Expressão

Comitê de Pauta – Revista Vivendo

Comitê de Pauta – Newsletter Direto

CIPA – Comissão interna de prevenção de acidentes de trabalho

Objetivos e metas para 2010

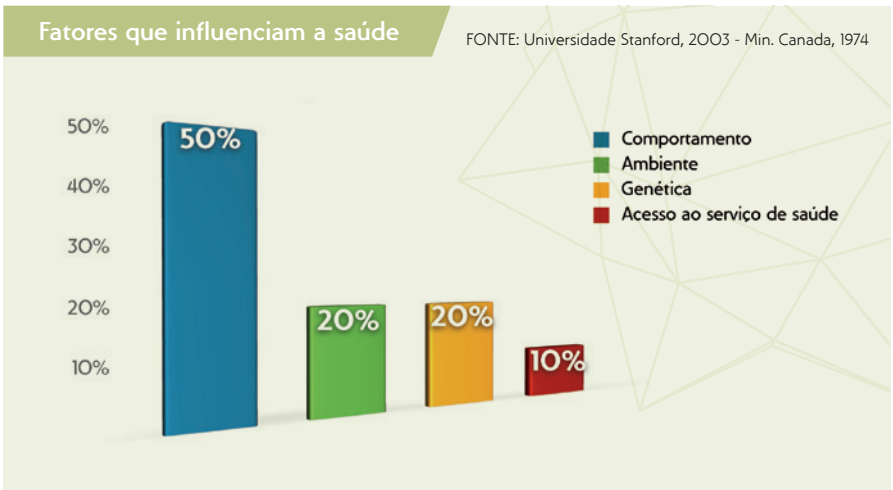
Objetivos 2010

1. Aumento do valor agregado percebido pelo usuário Unimed
2. Realinhamento estratégico
3. Política de valorização do capital humano
4. Disseminação da cultura da qualidade
5. Responsabilidade social e ambiental

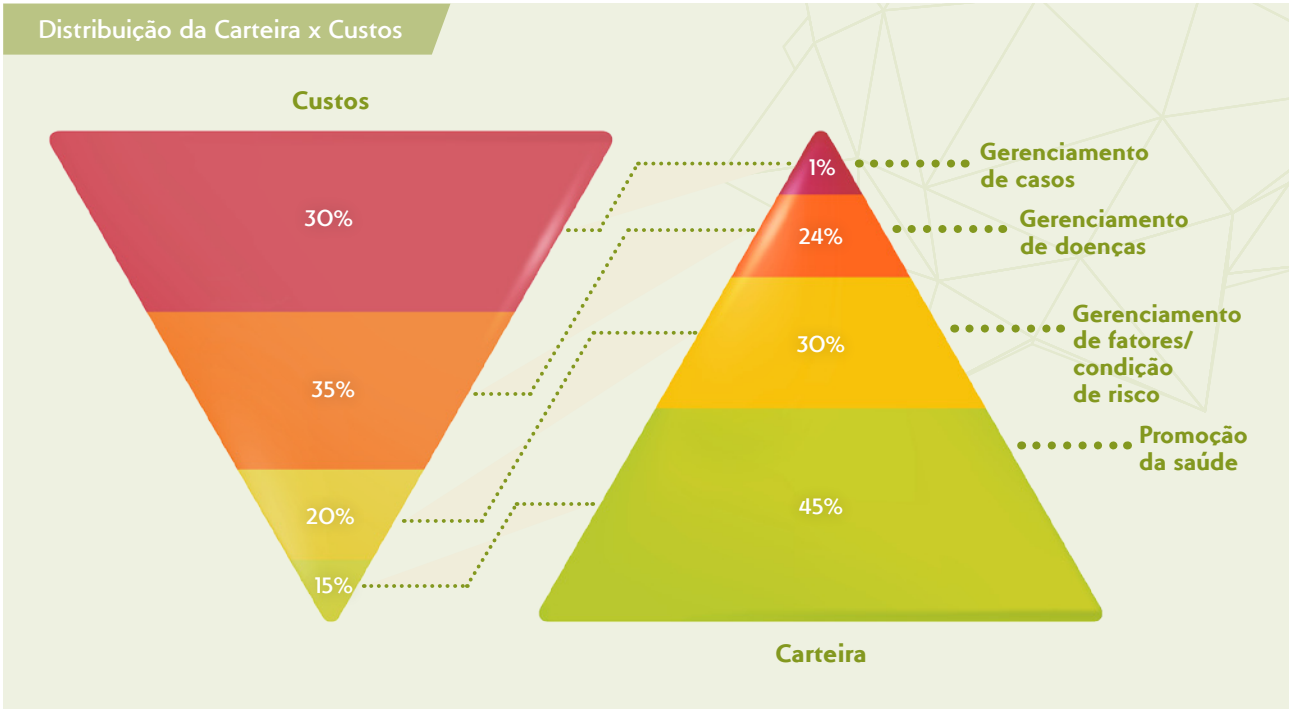
Metas definidas para 2010	Situação (cumprido, parcialmente cumprido e não cumprido)	Resultados atingidos
1. Aumentar o número de clientes assistenciais para 45.000	1. Parcialmente cumprido	1. 43.078 clientes
2. Aumentar o número de clientes PCMSO para 10.000	2. Parcialmente cumprido	2. 9538 clientes PCMSO
3. Resultado operacional: acima de 2,0%	3. Cumprido	3. Resultado operacional: 5,7% ao ano
4. Aumento dos ingressos (média) 10%	4. Cumprido	4. Houve aumento de 10,51%
5. Manutenção dos valores em aplicações financeiras referente dez/09 (exceto Fundos ANS)	5. Cumprido	5. 2009: 14.811.708,81 2010: 16.526.849,04 Aumento de 11,58%
6. Manter sinistralidade em 75%	6. Cumprido	6. Sinistralidade: 74,8%
7. Manter custos administrativos abaixo de 17%	7. Não cumprido	7. Custos administrativos: 17,9%
8. Manter CH médio acima de 0,40	8. Cumprido	8. CH médio: 0,42
9. Crescer em 10% número de horas de treinamento	9. Não cumprido	9. Foram 2454 horas de treinamento em 2010 contra 4167 horas em 2009.
10. Todos os hospitais analisados (Projeto Qualificare) com atendimento dos itens indispensáveis respectivamente apontados	10. Parcialmente cumprido	10. Apenas parte dos hospitais apresentou melhoria.
11. Manutenção da certificação da Farmácia Privativa	11. Cumprido	11. Mantida a certificação.
12. Manutenção do nível 3 do selo de responsabilidade social da Unimed do Brasil	12. Cumprido	12. Mantido o selo no nível 3.

Aumento do valor agregado

Os objetivos estabelecidos para 2010 nortearam as ações durante o ano todo. O aumento do valor agregado percebido pelo usuário é algo que deve continuar em 2011, pois requer trabalho constante. Para que esse valor seja percebido, um dos princípios que vem ganhando força na Unimed Amparo é o investimento em promoção da saúde para usuários, colaboradores e médicos cooperados. O Núcleo de Atenção à Saúde funciona como uma escola para estimular o autocuidado e o foco principal de seus trabalhos é a "mudança de comportamento" que de acordo com pesquisa realizada em 2003 pela Universidade Stanford representa 50% dos fatores que influenciam a saúde.



O Núcleo de Atenção à Saúde iniciou em 2010 a estruturação dos seus Programas de acordo com a distribuição dos usuários Unimed e conforme a Pirâmide de Saúde abaixo.

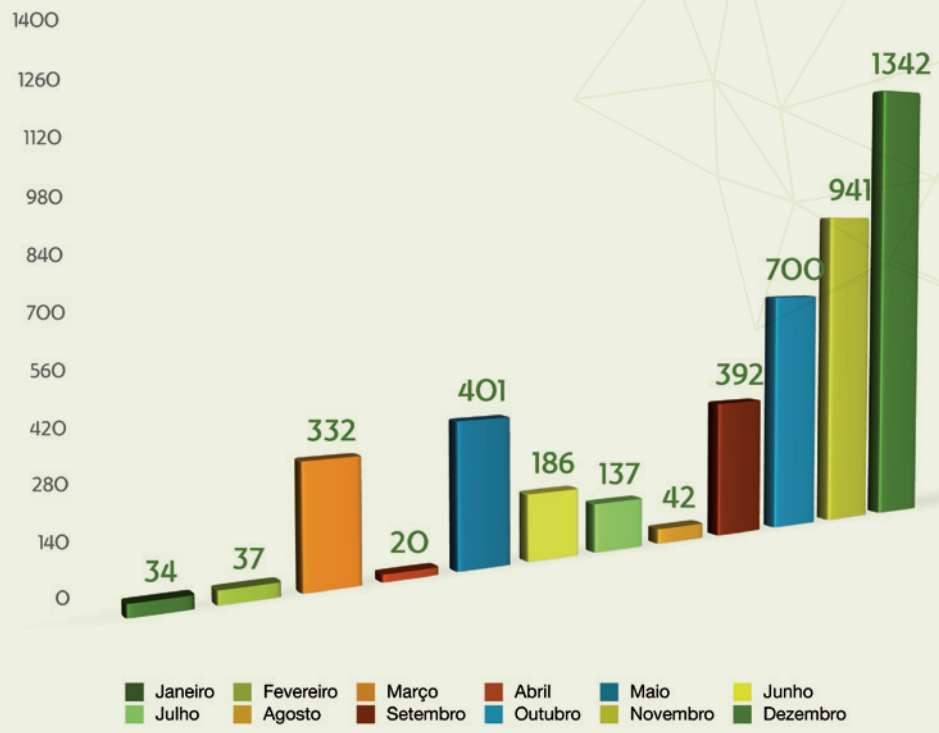


O Núcleo de Atenção à Saúde oferece aos usuários Programas em todos os níveis.

Ciclo Anual de Número de Usuários

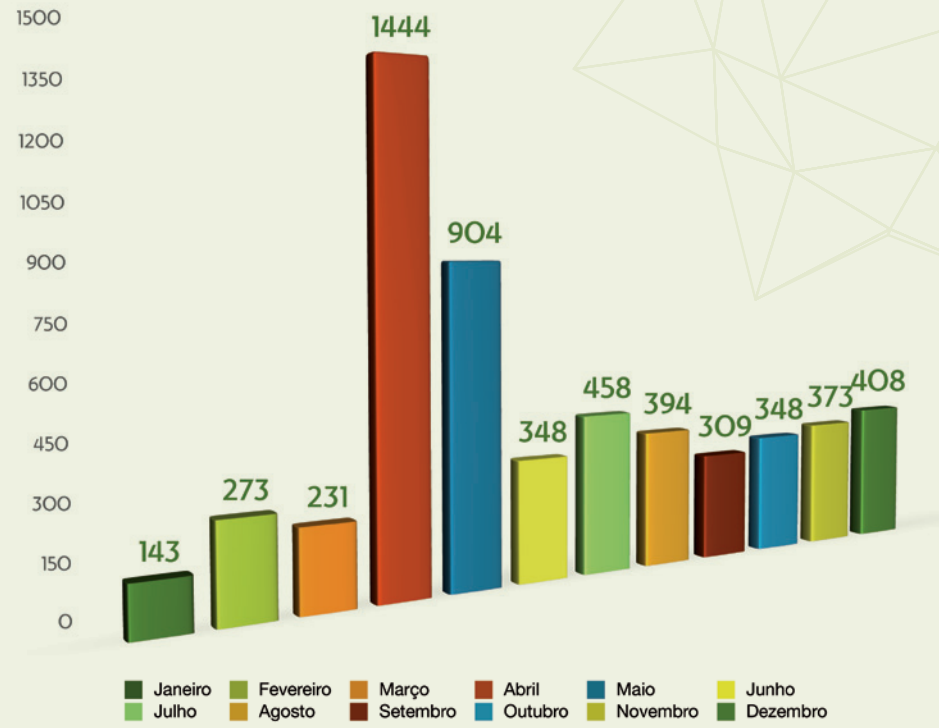
Promoção da saúde

(Planejamento familiar, Vida Longa, palestras e SIPATS nas empresas, ações na comunidade)



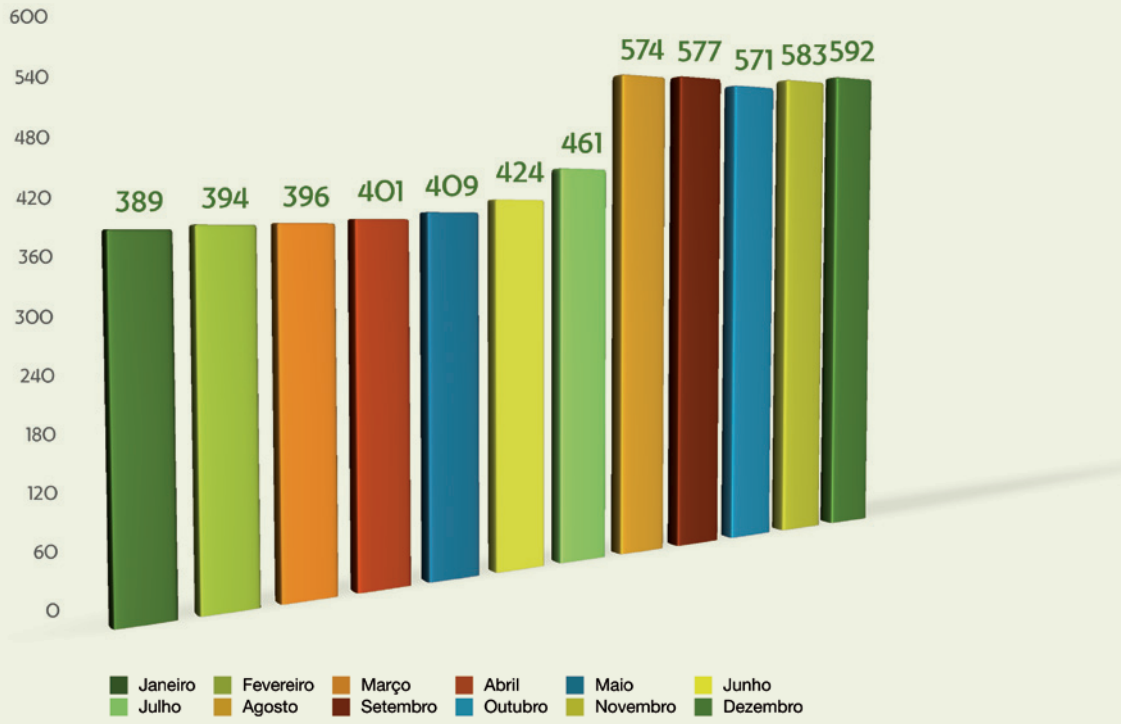
Gerenciamento de risco

(Reeducação Alimentar, Gestantes, Bem Me Quer, Tabagismo, Ativa Idade, Ambulatório de Obesidade Pré e Pós)



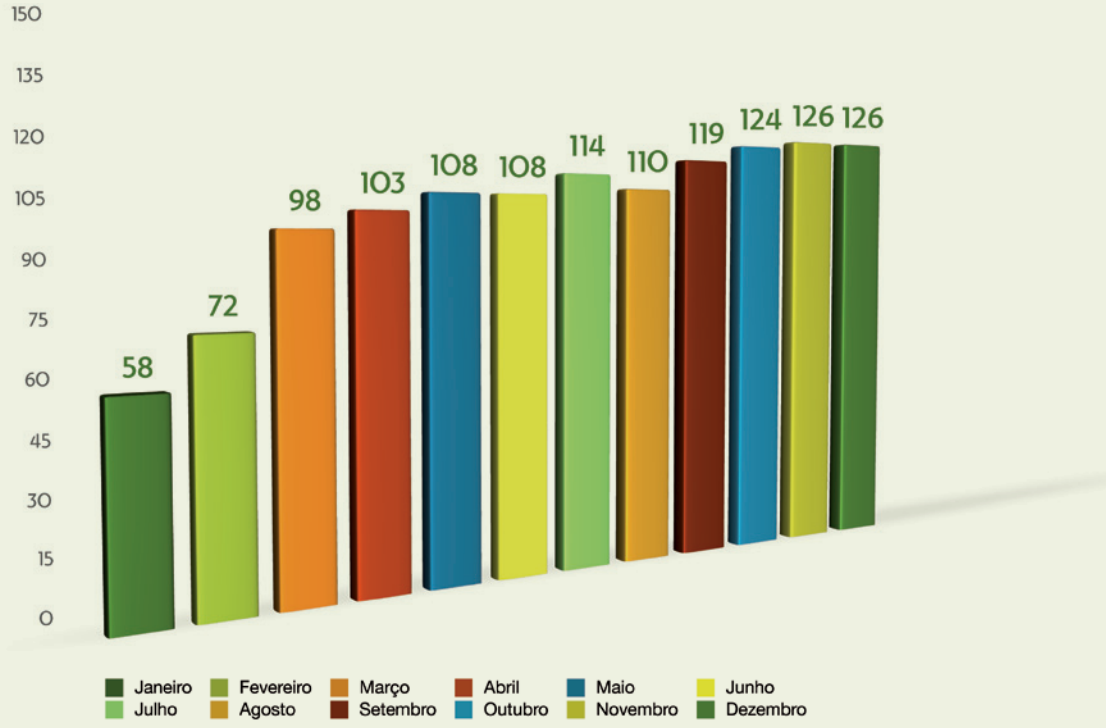
Gerenciamento de Doenças

(Monitoramento de Enfermagem, Oficinas, Salus)

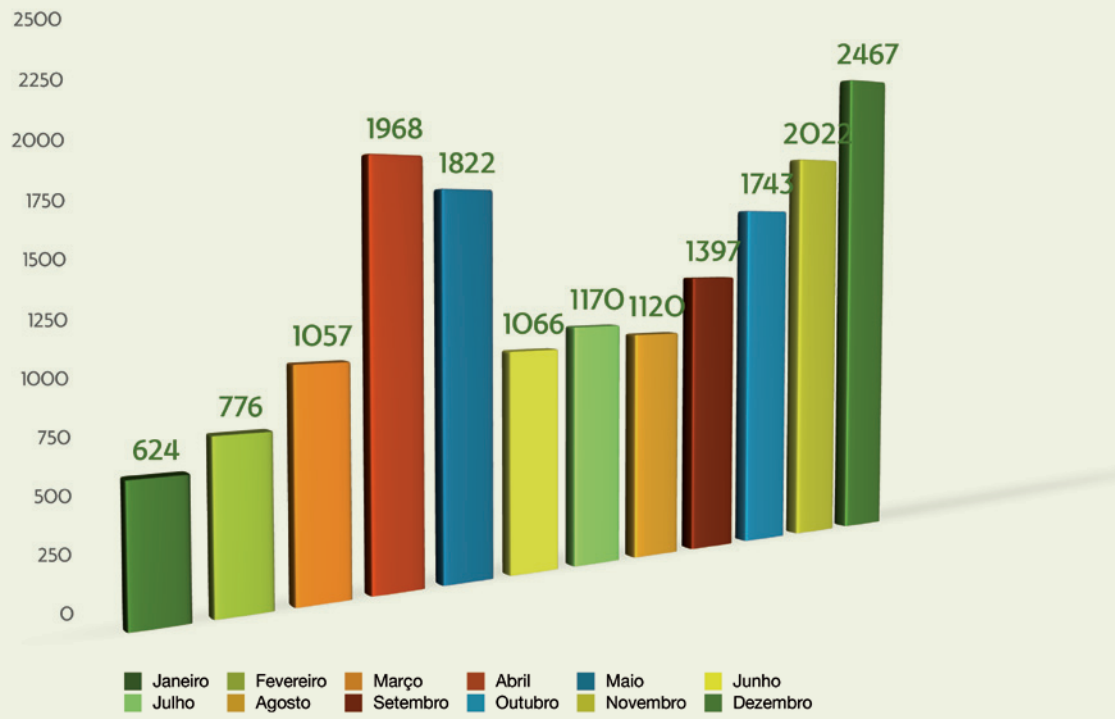


Gerenciamento de Casos

(Cuidar)

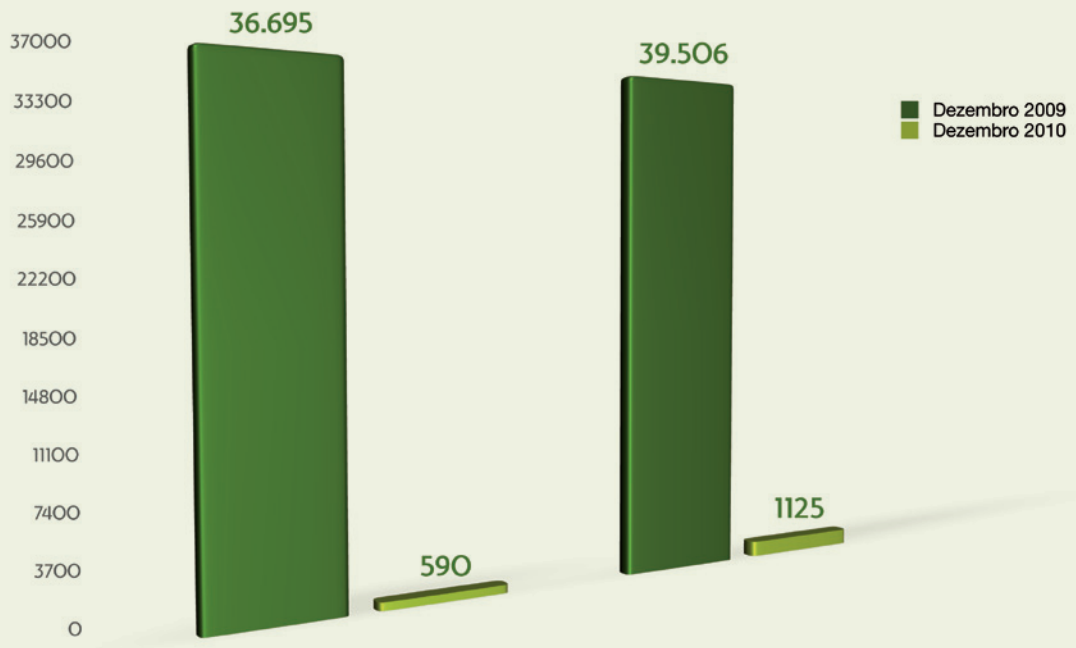


Total da pirâmide de gerenciamento



Usuários atendidos pelo NAS x Carteira Unimed Amparo

(GR, GD e GC) (Recebidos em Pré, PJ e PPF)



Realinhamento estratégico

Para que a Unimed continue prosperando na região, em novembro foi contratada a empresa ProActive Brasil para conduzir os trabalhos para realinhar a estratégia da Cooperativa. O objetivo era avaliar os pontos fortes e fracos da Unimed Amparo, listar ameaças e oportunidades levando em conta as capacidades internas e as possibilidades externas diante do cenário atual da saúde suplementar. As soluções já foram propostas e para 2011 o Conselho de Administração a ser eleito vai definir as ações prioritárias para que a Cooperativa esteja alinhada com as tendência atuais.

Política de valorização do capital humano

Em 2010, foram 2.454 horas de treinamento para 82 colaboradores. Além disso, em 2010, ocorreu o treinamento de 75 colaboradores sobre a Unimed Amparo, benefícios, Sistema Unimed e Código de Conduta. Foram duas integrações totalizando oito horas de treinamento.

Disseminação da cultura da qualidade

A Farmácia Unimed mantém seu sistema de gestão da qualidade certificado pela norma ISO9001:2008 desde fevereiro de 2009. Tendo por escopo o fornecimento de medicamentos não manipulados e correlatos, incluindo serviço de entrega, recebeu duas auditorias pela SGS em 2010 que comprovaram a eficiência desse modelo administrativo. Os processos incluídos no sistema de gestão da qualidade da Farmácia se estendem às áreas de Marketing, RH, Compras e Comercial, o que possibilita constante análise crítica, reciclagem e ações de melhoria nessas áreas.

A gestão da qualidade, que tem por princípios a satisfação de clientes e a melhoria contínua de processos, representou uma opção adequada para administração dos serviços nos recursos assistenciais da Unimed Amparo e por isso, em 2010, começou a ser implantada no Pronto Atendimento.

Responsabilidade social e ambiental

Em 2010, a Unimed Amparo cumpriu o objetivo de manter o Selo de Responsabilidade Social, concedido pela Unimed do Brasil, no estágio 3, grau de profundidade concedido às cooperativas que iniciam um processo de maturidade, com grande parte das ações de RS já baseadas em planejamento e monitoramento. O estágio máximo é o 4.

A 8ª edição do Selo de Responsabilidade Social, organizada pela Unimed do Brasil, contou com a participação de 229 Unimeds, sendo 203 certificadas. A iniciativa tem o objetivo de mapear as ações das Cooperativas na área de Responsabilidade Social. Foram certificadas as que somaram, no mínimo, 20 pontos, ou seja, 20% do total, nos Indicadores de Responsabilidade Social e que também preencheram o Balanço Social.

Em 2010, algumas novidades foram incorporadas para deixar o processo ainda mais profissionalizado. Ocorreram mudanças no regulamento; nos Indicadores voltados às Federações; na premiação (passando a adotar a segmentação de porte, para que os projetos e ações das Unimeds menores possam concorrer de forma mais igualitária); na atualização dos indicadores em relação ao mercado, tendo 22 questões novas e/ou reformuladas e 15 excluídas; na comissão julgadora; e na inclusão, pela primeira vez, da devolutiva dos resultados.

Código de Conduta do Fornecedor

A Unimed Amparo lançou em 2010 o Código de Conduta do Fornecedor. No manual constam as exigências para ser fornecedor da Unimed Amparo, como o cumprimento da legislação vigente como por exemplo: funcionários devidamente registrados; não sonegação de impostos; empresa devidamente ativa com CNPJ regular; política de treinamento e controle de EPIs (equipamento de proteção individual), entre outros.

Ao divulgar esse código aos fornecedores, a Unimed espera que esses critérios sejam multiplicados para as empresas por eles contratadas formando uma rede sustentável.

O próximo passo é entregar o código para os fornecedores, agendar visitas com os fornecedores para esclarecer dúvidas, conhecer a empresa e fazer campanha de conscientização sobre sustentabilidade, para que as empresas que não estiverem de acordo com os princípios estabelecidos pela Unimed possam se adequar.

Campanha de 20 anos para fortalecimento da marca Unimed Amparo

Em 2010, a Unimed completou 20 anos e para reforçar a marca fez uma série de ações: publicação da revista histórica, festa comemorativa e campanha institucional com o mote "20 anos esbanjando saúde" composta por selo, outdoor, e-mail marketing e banner para site.

Além disso, houve uma festa para médicos cooperados, colaboradores e autoridades na noite do dia 11 de setembro, no Canoa Buffet, em Pedreira. Para que os fatos históricos não se perdessem com o tempo, a revista "Unimed Amparo 1990 – 2010, de 100 páginas, foi editada e lançada na festa em comemoração aos 20 anos. Quase 500 convidados estiveram presentes.Na solenidade, houve a homenagem aos ex-presidentes da Unimed Amparo: Dr. José Candido Pereira Neto por estar à frente da Cooperativa de 1990 a 1995, Dr. Vitor Sérgio Couto dos Santos, que foi presidente de 1995 a 2003 e Dr. Luiz Estanislau do Amaral Neto, que esteve na presidência de 2003 a 2008. Painéis contando a trajetória da Unimed também ficaram expostos no local da festa. A campanha possibilitou o reforço da marca e resgatou o sentimento de pertencimento da Cooperativa.

A busca pela transparência

Investir em meios de comunicação com os diversos públicos com os quais a Unimed se relaciona é uma forma de buscar a transparência. Para isso, é necessário também que a mensagem transmitida seja clara. A Unimed procura sempre comunicar da forma mais adequada as mensagens nos veículos de comunicação e nas campanhas publicitárias.

Canais de Comunicação	Público	Periodicidade
Integração Tem o objetivo de informar e esclarecer ao colaborador recém- contratado aspectos que propiciem conhecimento do Sistema Unimed, Código de Conduta e estrutura da Unimed Amparo.	Colaboradores	Mensal
Anjo Querubim Os novos colaboradores visitam as áreas para ficar por dentro dos processos de cada uma.	Colaboradores novos	Sempre que necessário
Autorizações Serviço de autorização de guias e fornecimento de informações.	Usuários e não usuários	Permanente
Pontos de Atendimento Nas cidades de Pedreira, Amparo, Serra Negra e Águas de Lindoia a Unimed oferece serviços de autorização de guias, esclarecimento e dúvidas e venda de planos de saúde.	Usuários e não usuários	Permanente
Site/Fale conosco Espaço destinado para esclarecimento de dúvidas, solicitações e elogios.	Médicos cooperados, colaboradores, usuários, fornecedores e demais públicos.	Permanente
Ouvidoria Canal destinado às reclamações e elogios dos clientes. O contato pode ser pessoalmente, via site, telefone ou carta.	Médicos cooperados, colaboradores, usuários e fornecedores.	Permanente
Jornal Ponto DOC Veículo impresso com tiragem de 150 exemplares	Médicos Cooperados	Bimestral
Jornal Expressão Veículo impresso com tiragem de 180 exemplares	Colaboradores	Bimestral
Newsletter Expressão Online Veículo eletrônico	Colaboradores	Quinzenal
Revista Vivendo Veículo impresso com média de 25 mil exemplares por edição	Usuários	Trimestral
Newsletter Direto Veículo eletrônico	Empresas contratantes	Mensal
Relatório Anual	Todos os stakeholders	Anual

Engajamento Stakeholders

A Unimed Amparo ainda está amadurecendo o relacionamento com os stakeholders. A relação com alguns grupos, como colaboradores e médicos cooperados, é mais intensa e com outros, como com fornecedores, ainda precisa ser aperfeiçoada.

Os stakeholders são definidos conforme a influência que exercem sobre Cooperativa. Os grupos que a Unimed mantém relacionamento são:

Sócio

O médico cooperado é sócio da cooperativa e tem direito a votar e deliberar na Assembleia Ordinária e nas Assembleias Extraordinárias.

Usuários

Pessoa Física: fazem contrato direto com a Unimed
Pessoa Jurídica: são as empresas contratantes

Público interno

Médicos cooperados, colaboradores diretos e terceirizados.

Fornecedores

Serviços Médicos: cooperados, rede credenciada, hospitais,etc.
Serviços não Médicos: fornecedores de serviços diversos.

Governo e Sociedade

O governo é representado pela Agência Nacional de Saúde Suplementar que regula o setor de saúde complementar no Brasil. A sociedade é toda área de ação da Unimed.

Sindicato

O Sindicato dos Empregados das Cooperativas Médicas do Estado de São Paulo (Secmesp) representa os colaboradores da Cooperativa. O Sincomed é o sindicato patronal.

Sistema Unimed

A Unimed Amparo é uma das 373 cooperativas do Sistema.

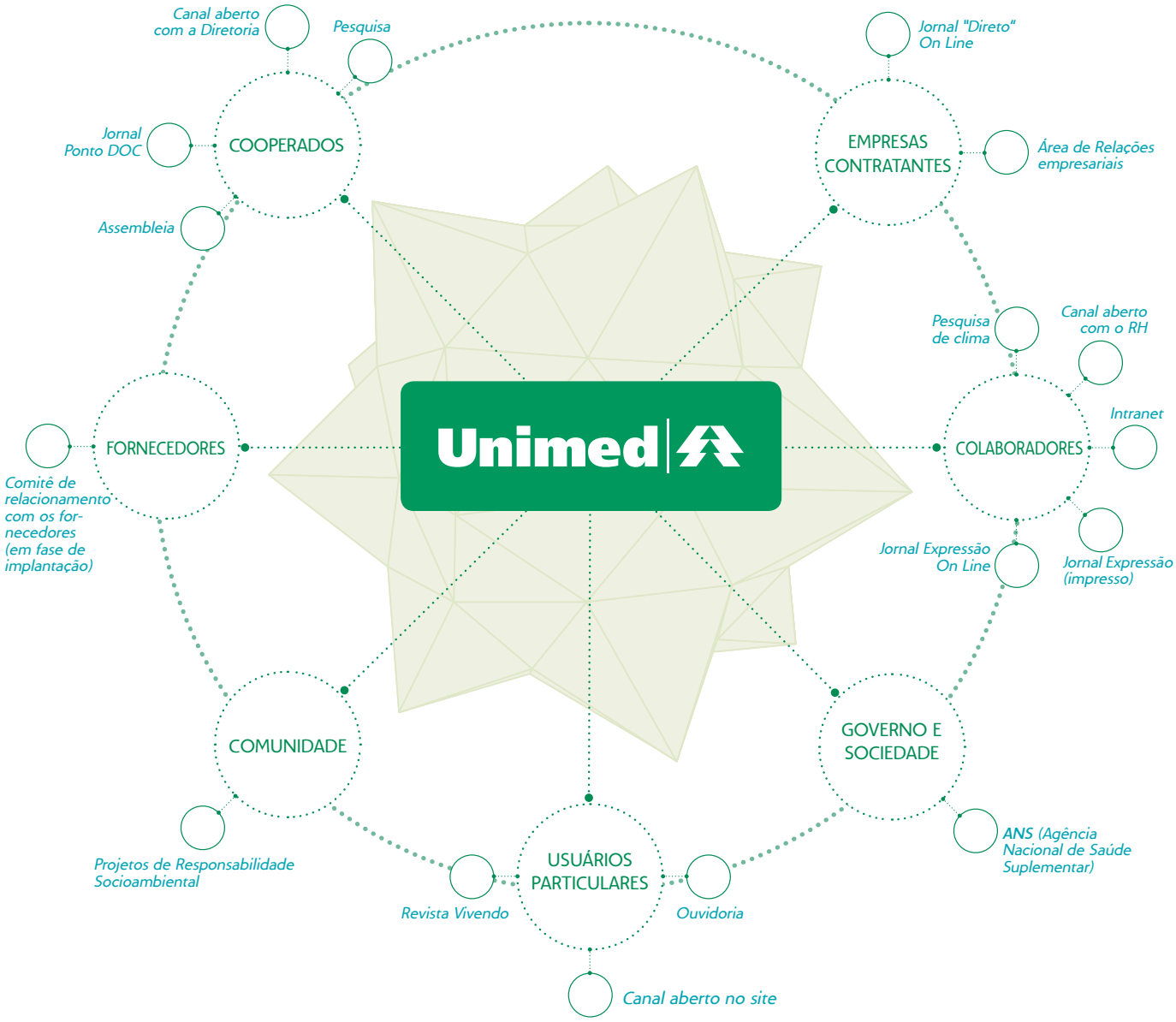
Comunidade

pessoas da comunidade local que podem ou não ser clientes e que se relacionam de alguma forma com a Cooperativa.

Terceiro Setor

São ONGs (Organizações Não Governamentais) ou OSCIPs (Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público), instituições sem fins lucrativos, que têm o objetivo de auxiliar com ações sociais ou educação as comunidades carentes.

Rede de relacionamentos



capítulo .2

Médicos Cooperados

Os médicos cooperados são os principais responsáveis pela qualidade da prestação de serviços. Afinal, o atendimento médico de qualidade é o principal serviço oferecido aos usuários. Muitos cooperados, além de atuarem nos consultórios e hospitais, participam de outras atividades da Cooperativa, como é o caso dos membros dos conselhos e dos auditores médicos.

O valor da produção do médico se baseia na quantidade de consultas e procedimentos realizados.

Projeto Cooperado Nota 10

O Projeto Cooperado Nota 10 foi concebido para ser uma ferramenta de demonstração da participação efetiva do cooperado na Cooperativa. Esta forma de empresa associativa necessita da participação solidária de todos envolvidos em objetivos comuns e focados numa mesma direção; quando isso ocorre, a cooperativa se fortalece, cresce e se solidifica.

Com a implantação do Projeto o número de cooperados presentes às Assembleias Gerais, reuniões e eventos cresceu substancialmente, além de inúmeros certificados que demonstram uma grande participação em eventos acadêmicos e administrativos, como congressos, simpósios, cursos, entre outros.

O projeto começa sempre em setembro e finaliza em agosto do ano seguinte. Para avaliar a participação do cooperado há um regimento que estabelece uma pontuação positiva e negativa. Para ser premiado, uma pontuação mínima é definida. O regimento para a edição 2010/2011 definiu três faixas de premiação: de 600 a 750 pontos para o prêmio tipo 3; de 751 a 1.000 pontos para o prêmio tipo 2 e acima de 1.000 pontos para o prêmio tipo 1.

Na 7ª edição 2009/2010, 47 cooperados, dos 127, foram premiados, representando 37,01% do número total de cooperados.

Benefícios Cooperados

Plano de Saúde para médicos cooperados e seus dependentes e agregados: O Plano PACIH (Plano Assistência ao Cooperado e Internação Hospitalar) tem cobertura nacional, internação em quarto privativo, com valor diferenciado.

Plano de Saúde para secretárias dos médicos: O plano de saúde com 50% de desconto no valor da tabela é um benefício concedido às secretárias dos médicos. Os dependentes das secretárias têm 20% de desconto. Todas as secretárias do consultório têm direito ao benefício.

Seguro de Afastamento por Incapacidade Temporária ou Doença (SERIT): A Unimed Amparo subsidia aos seus médicos cooperados o SERIT (Seguro de Afastamento por incapacidade Temporária ou Doença) que beneficia aqueles que se afastam por motivos de saúde.

Previdência Privada: A Previdência Privada (ou previdência complementar) é uma maneira inteligente e flexível de investir no futuro financeiro e de complementar o benefício de aposentadoria pago pelo INSS.

APM (Associação Paulista de Medicina): A Unimed Amparo paga diretamente para a APM a trimestralidade dos Cooperados que estão em dia com os seus compromissos.

FATES - (Fundo de Assistência Técnica Educacional e Social): O FATES é o Fundo de Assistência Técnica, Educacional e Social que, em cumprimento ao artigo 28, II, da Lei nº. 5.764/71, visa atender as necessidades desta natureza dos cooperados, seus dependentes legais e funcionários da Unimed em suas áreas de atuação ou atividades afins, desde que de interesse da Cooperativa.

Seguro de Vida: A Unimed Amparo subsidia para seus cooperados um Seguro de Vida por morte e incapacidade permanente.

Garantia Funeral: é subsidiado pela Unimed Amparo desde 02/2010 e o valor da cobertura assistencial é de R$ 5.000,00.

Atualização profissional

IV Encontro de Reciclagem para os médicos do trabalho e examinadores

Para tratar de assuntos como Lesões por Esforços Repetitivos-LER e Doenças Osteomusculares Relacionados ao Trabalho-DORT, as quais fazem parte do dia a dia do atendimento dos médicos do trabalho e examinadores, a área promoveu IV Encontro de Reciclagem para os Cooperados que atuam na Proteção ao Trabalho.

Treinamento ACLS SP

No segundo semestre de 2010, a Unimed Amparo aderiu ao treinamento contratado pela FESP e possibilitou a participação de dois cooperados e plantonistas do Pronto Atendimento no curso de ACLS – Advanced Cardiologic Life Suport (Suporte Avançado em Cardiologia), permitindo a reciclagem desses profissionais para a assistência nas emergências cardiológicas.

capítulo .3

Rede Médica

Praticar a sustentabilidade empresarial vai muito além da atuação na comunidade e internamente com colaboradores. A sustentabilidade é muito mais complexa e envolve diversas ações e todos os públicos de relacionamento da empresa, os chamados stakeholders. Dessa forma, a atuação ética e transparente deve nortear não só os processos da empresa, mas os fornecedores. Para que toda rede de atuação seja sustentável, é necessário envolver todos aqueles que direta ou indiretamente fazem parte da cadeia de fornecimento de serviços da Unimed, seja dos serviços de saúde, seja dos serviços em geral. Em 2010, a Cooperativa deu um passo em direção ao relacionamento com os fornecedores ao criar o Comitê dos Fornecedores e avaliar alguns dos serviços prestados.

Avaliação da qualidade da prestação de serviço de fisioterapia

Em 2009, a Unimed iniciou o projeto de melhoria da qualidade da prestação do serviço de Fisioterapia. O objetivo é estruturar um serviço de auditoria em fisioterapia com a finalidade de conhecer o perfil das solicitações, a execução, o resultado dos procedimentos; quantificar e redimensionar a rede às necessidades da cooperativa; implementar ferramenta de controle de qualidade dos serviços; e melhorar a remuneração dos procedimentos.

Os trabalhos foram divididos em 4 macrofases, que ocorreram não de forma independente, mas concomitantes e inter-relacionadas. Em 2009, foram realizadas as macrofases I e II. Em 2010, a III, a IV e a V. São elas:

I. Análise da utilização dos serviços de fisioterapia, antes da implantação da auditoria.

II. Estruturar e executar novo modelo de solicitação e autorização de fisioterapia.

III. Análise dos resultados da nova rotina de fisioterapia.

IV. Visita técnica aos serviços e análise de currículos dos profissionais.

V. Criar normas e ferramentas para melhora constante dos serviços.

Entre os meses de agosto e outubro de 2010 ocorreram visitas para avaliação da estrutura dos serviços de fisioterapia. A avaliação baseou-se em normas da vigilância sanitária, do conselho regional de fisioterapia e terapia ocupacional e da organização nacional de acreditação. Além disso, houve avaliação curricular do profissional atuante no serviço. Atualmente, a equipe responsável pelo projeto está procurando correlações, que possam existir, entre esses resultados, e o desempenho de cada serviço, no processo de auditoria.

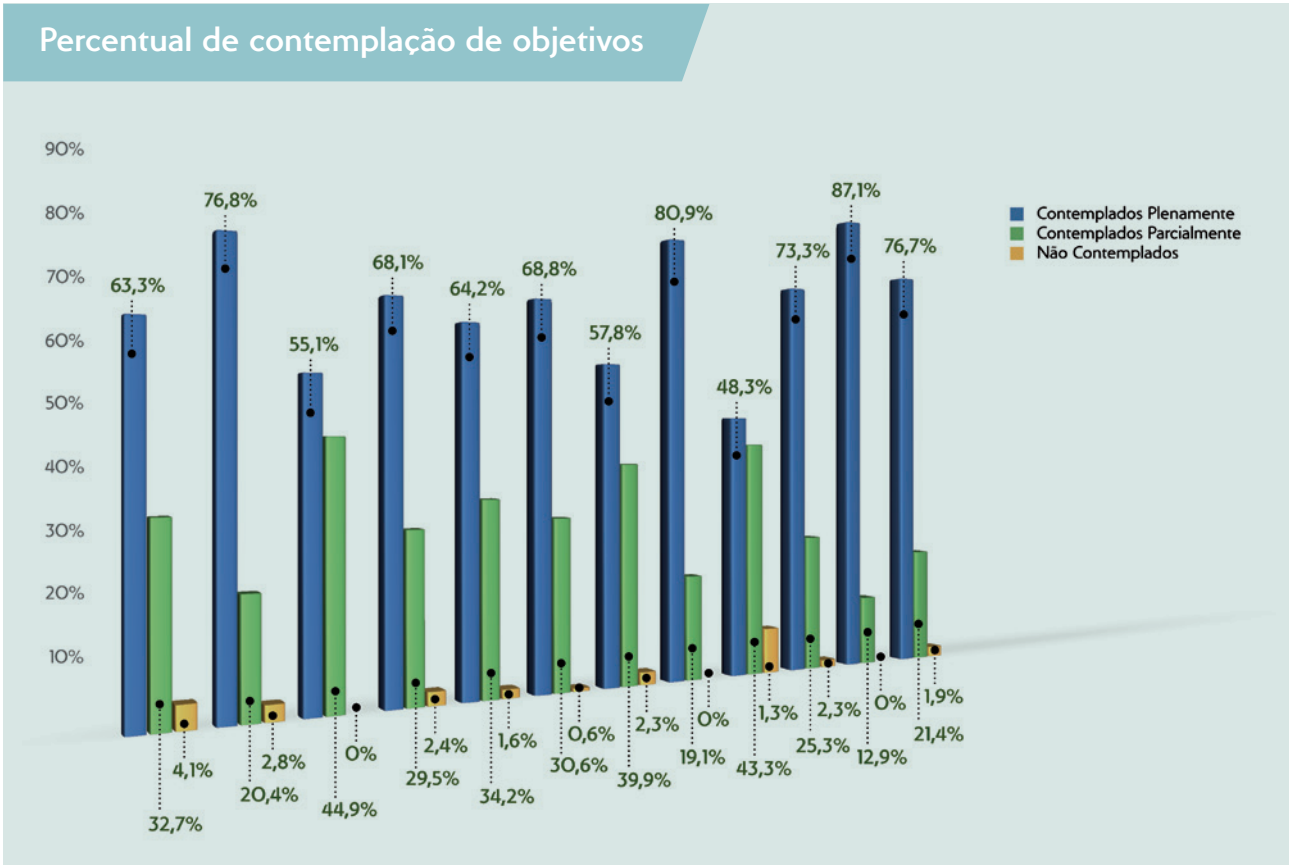
A macrofase V consistiu na criação de normas e ferramentas para melhora constante dos serviços. Após 1 ano de análise dos resultados, foram definidas ações para melhora dos serviços. São elas:

• Programa de educação continuada: durante o ano de 2010, houve um piloto para estruturação de um sistema, que oferece cursos de atualização aos fisioterapeutas, com baixo custo. Como teve boa aceitação por parte da rede credenciada, em 2011 o projeto seguirá, com a programação de 3 cursos por ano, de temas sugeridos pelos próprios fisioterapeutas, de acordo com às suas necessidades.

• Reuniões semestrais: ficou estabelecido, que a partir de 2011, haverá reuniões ordinárias semestralmente, com os fisioterapeutas, para discussão dos aspectos críticos da fisioterapia, com objetivo de aprimorar as ferramentas e processos.

• Propostas de adequação e/ou descredenciamento: com base nos resultados obtidos, os serviços de fisioterapia estão sendo notificados, para realização de adequação de suas estruturas e rotinas, e agendadas novas visitas para reavaliação. Alguns serviços estão em processo de descredenciamento, pois acredita-se que existem muitas inadequações a serem corrigidas, inviabilizando a manutenção do contrato de prestação de serviços.

• Parceria para manutenção de equipamentos: a maior parte dos equipamentos, utilizados nos serviços de fisioterapia, são fabricados em Amparo. Assim, haverá busca de parceria com os fabricantes desses equipamentos, com o objetivo de facilitar a manutenção preventiva dos equipamentos, visto que atualmente, vários serviços só realizam a manutenção corretiva. Neste processo, a Unimed Amparo participará apenas como facilitadora desta parceria.



Desdobramentos da avaliação da rede de prestadores hospitalares

Ação de educação para hospitais

A avaliação dos hospitais contratados como prestadores da Unimed Amparo, realizada em 2009, revelou a necessidade de provisão de treinamentos em diversas áreas da assistência de forma a garantir uma melhoria na qualidade dos serviços prestados. Assim, a Unimed Amparo ofereceu aos seus prestadores, em 2010, hospitalares dois treinamentos multiprofissionais em sua sede administrativa:

// SCIH – Serviço de Controle de Infecção Hospitalar – carga horária 12h – realizado em agosto com objetivo de gerar conhecimento de todas as áreas de risco e controles necessários para evitar a ocorrência de infecções e eventos adversos gerados pelos serviços hospitalares.

// Metodologia de Avaliação da Qualidade de Assistência – carga horária 12h – realizado em setembro, com o objetivo de capacitar os profissionais em metodologias de avaliação e análises críticas para melhoria dos processos de trabalho, com vistas na qualidade.

A Unimed Amparo também estabeleceu parceria com a FESP- Federação das Unimeds do Estado de São Paulo para promover a participação de profissionais dos prestadores hospitalares em um programa de treinamentos exclusivos para Hospitais Unimed e possibilitou a presença destes em treinamentos com carga horária de 8h, no auditório da FESP em São Paulo. Os temas foram:

8. Gestão de Riscos na área Hospitalar – realizado em junho

9. Nutrição em Hospitais e Farmácia Hospitalar – realizado em julho

10. Protocolos Assistenciais Multidisciplinares – aspectos práticos – realizado em outubro

11. SAME – Abordagem de qualidade e jurídica dos prontuários de pacientes – realizado em novembro.

Na avaliação dos profissionais participantes, os treinamentos geraram muito conhecimento de relevância e evidências científicas e possibilitaram realização de muitas ações de melhoria nas suas instituições.

Reavaliação de itens críticos na qualidade de assistência hospitalar

Após a apresentação dos resultados da avaliação realizada em 2009, foram acordados planos de ação com os prestadores hospitalares, para a correção de itens críticos da qualidade da assistência que não haviam sido plenamente atendidos. No mês de novembro de 2010 foram realizadas reavaliações em três prestadores hospitalares, com foco nesses itens. A reavaliação pode comprovar evidente melhoria dos processos e a aplicabilidade dos treinamentos oferecidos às instituições.

Capacitação de equipes de enfermagem

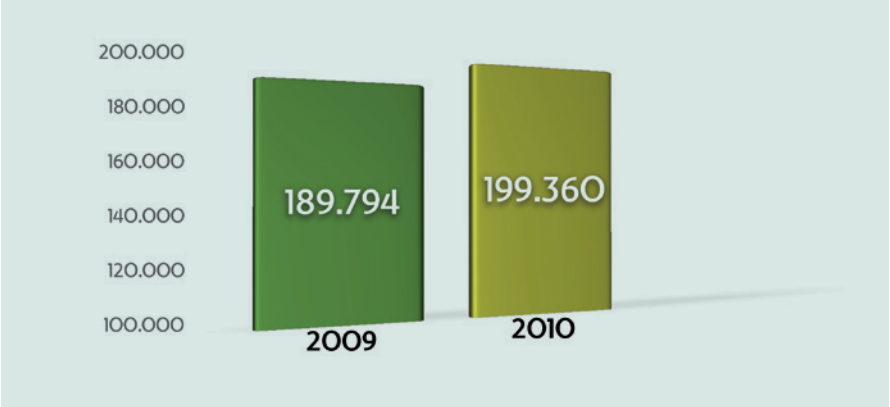
Em 2010 foram realizadas três Jornadas de Enfermagem extensivas aos profissionais dos hospitais contratados pela Unimed Amparo, aos da rede pública de saúde e aos alunos das escolas técnicas e faculdades de enfermagem da região. Os temas desenvolvidos foram: assistência de enfermagem em emergências psiquiátricas, prescrição de enfermagem e assistência de enfermagem em emergências cardiológicas.

Dados sobre atendimento médico

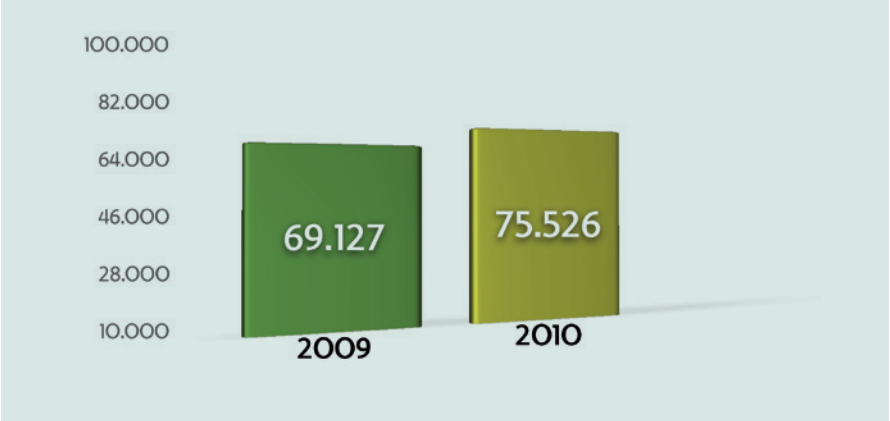
Em 2010, o maior número de consultas se deu em Pediatria, seguido pela ginecologia e obstetrícia.

VARIAÇÃO – CONSULTA POR ESPECIALIDADE 2009 e 2010			
ESPECIALIDADE	2009	2010	VARIAÇÃO %
PEDIATRIA	25.725	27.009	4,99%
GINECOLOGIA e OBSTETRÍCIA	24.320	24.339	0,08%
ORTOPEDIA	18.133	19.759	8,97%
CARDIOLOGIA	16.579	16.991	2,49%
DERMATOLOGIA	16.438	16.569	0,80%
CIRURGIA GERAL	15.480	16.308	5,35%
OFTALMOLOGIA	14.036	14.542	3,61%
OTORRINOLANGOLOGIA	10.475	10.278	-1,88%
NEUROLOGIA	9.190	10.296	12,03%
CLINICA MÉDICA	7.947	9.501	19,55%
PSIQUIATRIA	7.216	8.064	11,75%
UROLOGIA	6.931	7.293	5,22%
HOMEOPATIA	3.962	3.703	-6,54%
GASTROENTEROLOGIA	3.772	3.000	-20,47%
CIRURGIA VASCULAR	2.456	2.382	-3,01%
GEREATRIA	2.033	2.122	4,38%
CIRURGIA PLÁSTICA	1.379	1.437	4,21%
ENDROCRINOLOGIA	1.300	1.892	45,54%
NEFROLOGIA	1.189	1.098	-7,65%
BUCO MAXILO	59	79	33,90%
ALERGOLOGIA E IMUNOLOGIA	625	880	40,80%
TSIOPNEUMOLOGIA	113	357	215,93%
ONCOLOLOGIA	88	320	263,64%
INFECTOLOGIA	53	424	700,00%

Número de consultas em consultório

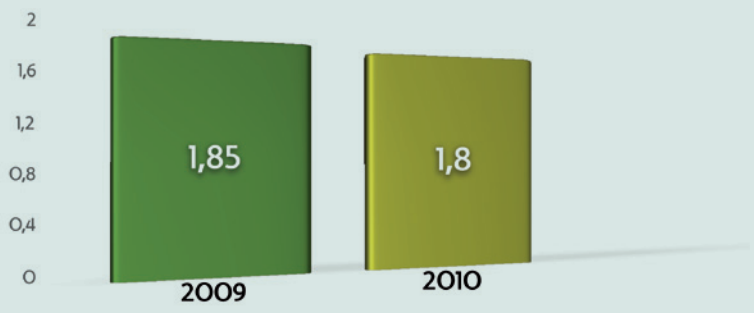


Número de consultas em P.S. e P.A.

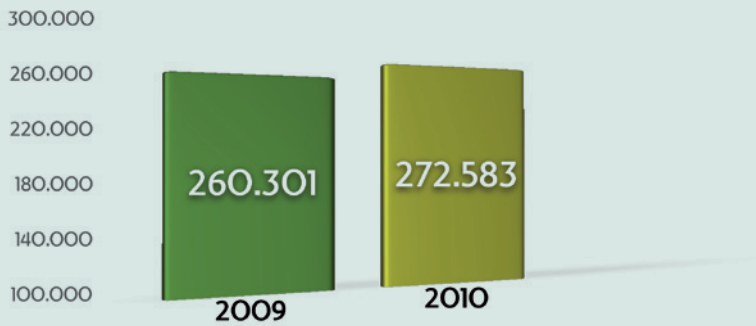


Média de consultas em consultório por cliente/ano

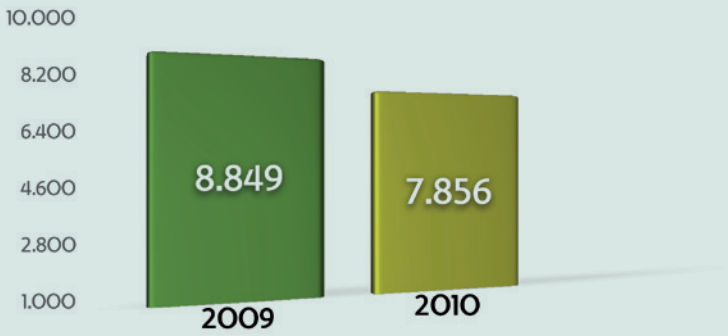
Média de consultas em P.S. e P.A. por cliente/ano



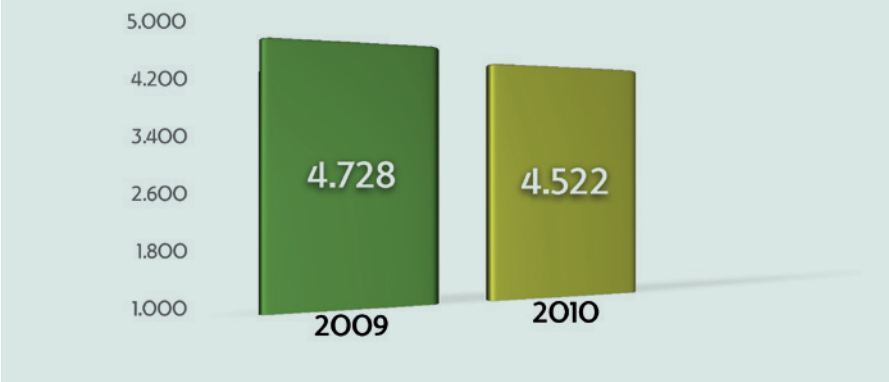
Total de consultas – área de ação



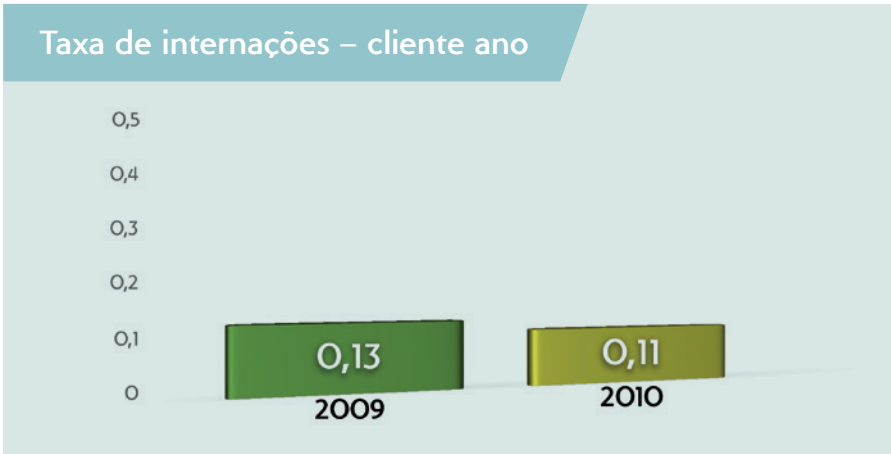
Total de consultas – intercâmbio



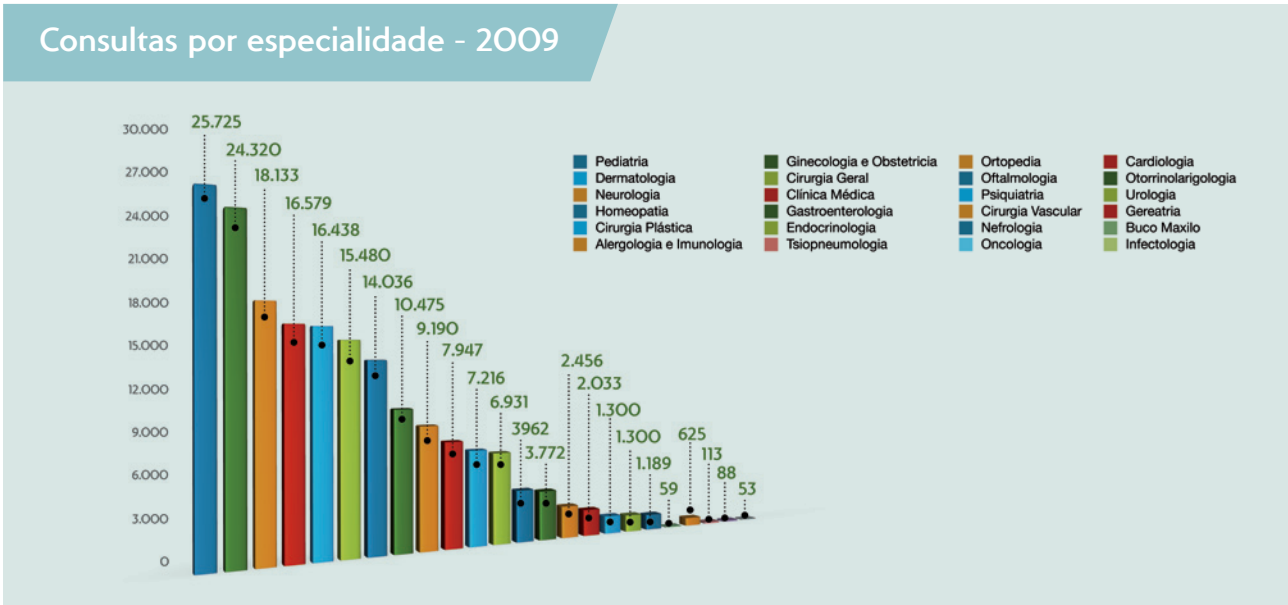
Número de internações



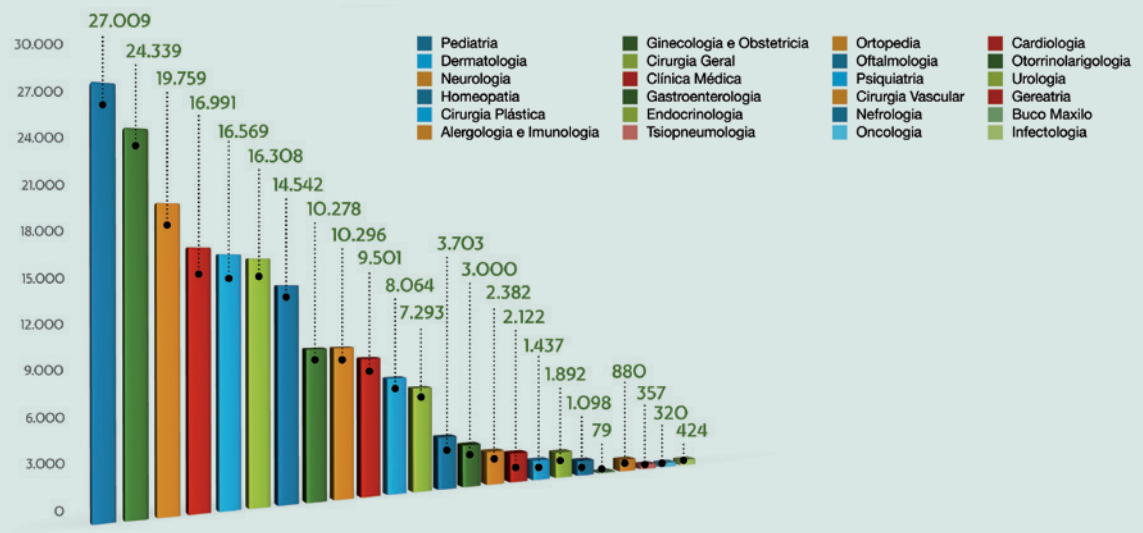
Taxa de internações – cliente ano



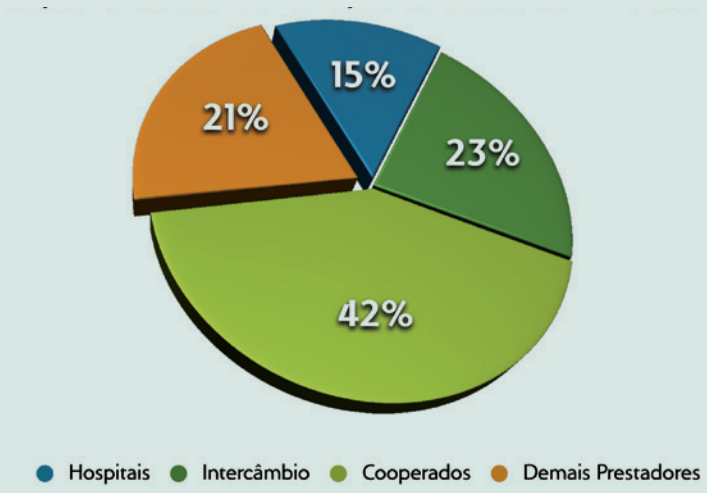
Consultas por especialidade - 2009



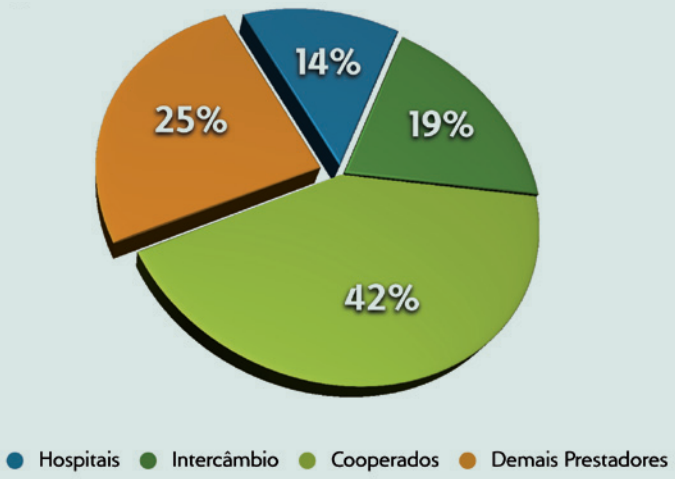
Consultaspor especialidade - 2010



Distribuição percentual de variação de gastos com produto - 2009



Distribuição percentual de variação de gastos com produto - 2010



capítulo .4

Colaboradores

Em 2010, houve um aumento de 17% no número de funcionários. De 149 em 2009, o número subiu para 174 contratados em regime CLT (Consolidação das Leis do Trabalho). A expansão dos serviços e o aumento no quadro funcional está relacionado ao aumento no número de vidas, que passou de 49933 para 52616, um incremento de 5,37%.

A Cooperativa conta ainda com 16 colaboradores temporários e 8 prestadores de serviços. Na área de ação da Unimed Amparo, os colaboradores estão distribuídos da seguinte forma:

Amparo - 160
Serra Negra - 7
Pedreira - 3
Águas de Lindoia – 4

O menor salário da Cooperativa é de R$ 520,75, sendo o salário mínimo local de R$ 510,00.

A proporção de salário base entre homens e mulheres, por categoria funcional é:

Média salarial homens: R$ 1.266,01
Média salarial mulheres: R$ 1.383,75

O índice de rotatividade em 2010 ficou em 11,55%

Rotatividade por cargo

Coordenação – 0
Administrativos – 12
Técnicos – 05

Rotatividade por gênero

Masculino – 8
Feminino – 11

O procedimento para contratação local é realizado internamente, ou seja, a área de Recursos Humanos através do Recrutamento e Seleção assessora os líderes da Cooperativa na busca de talentos de acordo com as competências necessárias para o cargo. Através de técnicas de entrevistas, testes e dinâmicas, o processo de seleção auxilia e identifica os talentos que melhor atendam a necessidade do requisitante.

Benefícios

Transporte: todos os colaboradores são contemplados com esse beneficio, de acordo com a Convenção Coletiva (CLT, Terceirizados e Temporários).

Ticket Alimentação: abrange 100% dos colaboradores.

Plano de Saúde: oferecido aos colaboradores sob regime de CLT e seus dependentes, além dos estagiários.

Programa de Apoio Educacional: para ter direito, é necessário possuir no mínimo 1 ano de empresa sob o regime de CLT.

Auxílio Creche: colaboradores sob regime de CLT do sexo feminino.

Seguro de Vida e funeral: benefício concedido aos colaboradores sob regime CLT.

Previdência Privada: benefício concedido aos colaboradores sob regime CLT.

Participação nos Resultados: todos os colaboradores sob regime de CLT são contemplados no mês de abril, caso haja sobras em seu balanço patrimonial, critérios estabelecidos pelo sindicato patronal e dos empregados.

Benefícios para Temporários (período de 90 dias)

Vale Transporte: para os colaboradores do Secmesp (Sindicato dos Empregados de Cooperativas Médicas do Estado de São Paulo) é fornecido gratuitamente vale transporte até dois salários normativos, acima desse valor é descontado 6% do valor do salário.

Vale Alimentação: Concedido mesmo valor para os colaboradores em regime de CLT.

Benefícios para Estagiários – 01 estagiário (Jurídico)

Transporte: todos os colaboradores são contemplados com esse beneficio, de acordo com a nossa Convenção Coletiva (CLT, Terceirizados e Temporários).

Alimentação: concedido mesmo valor para os colaboradores em regime de CLT.

Plano de Saúde: concedido plano regulamentado módulo B.

Segurança e Saúde no Trabalho

3% dos colaboradores compõem a CIPA (Comissão interna de prevenção de acidentes do trabalho).

7,6% dos colaboradores fazem parte da Brigada de incêndio.

9,5% dos colaboradores participam do grupo de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde.

Os três comitês foram treinados para desempenhar suas funções. Em 2010 não houve afastamentos, absenteísmo e óbitos relacionados ao trabalho.

Treinamento Equipes de enfermagem

O programa interno de treinamentos e educação permanente contou com a participação de enfermeiros e técnicos de enfermagem em alguns eventos promovidos por entidades/sociedades de enfermagem voltados exclusivamente para segurança do paciente. Todos os treinamentos foram desenvolvidos tendo como base "6 metas/iniciativas para Segurança do Paciente lançados pela ONU para o ano de 2010" descritas a seguir:

1. Identificar os pacientes corretamente
2. Melhorar a efetividade de comunicação entre profissionais da assistência
3. Melhorar a segurança de medicações de alta vigilância
4. Assegurar cirurgias com local de intervenção correto, procedimento correto e paciente correto
5. Reduzir o risco de infecções associadas aos cuidados de saúde
6. Reduzir o risco de lesões ao pacientes, decorrentes de quedas

A participação nos treinamentos incentivou a elaboração dos Projetos de Implantação de Gerenciamento de Riscos e Comissão Interna de Infecção

Assitencial, com o objetivo de atender essas metas. Uma dessas ações foi a elaboração do formulário de notificação dos eventos adversos em que enfermeiros e técnicos de enfermagem podem de forma anônima relatar os "erros" decorrentes da assistência. Estes registros são analisados e estratégias são desenvolvidas com o intuito de minimizar as ocorrências e possíveis danos aos pacientes. A meta é estender o formulário para todos os profissionais direta ou indiretamente envolvidos na assistência ao paciente.

Avaliação de Desempenho

A avaliação de desempenho dos colaboradores ainda está sendo implantada. No momento, trinta e seis colaboradores estão no escopo de certificação da Farmácia Unimed e recebem análises de desempenho anuais ou quando necessário, subsidiando o desenvolvimento de suas funções e carreiras. Eles representam 22% dos colaboradores da Unimed Amparo 19 (100%) na Farmácia, 2 (100%) na área de qualidade, 1(100%) na coordenação de recursos assistenciais, 2 no RH, 2 no Marketing, 3 em Compras, 2 (100%) Relações Empresariais.

Diversidade e Igualdade de Oportunidades

A Cooperativa valoriza a diversidade, por isso tem em seu quadro colaboradores de diferentes faixas etárias, raça e gênero.

Portadores de deficiência – 3
Acima de 45 anos – 14
Homens negros – 2
Mulheres Negras – 3
Mulheres – 134

Liberdade de associação e negociação coletiva

Em 2010, a Cooperativa promoveu reunião entre o Secmesp (Sindicato dos Empregados das Cooperativas Médicas do Estado de São Paulo) e os colaboradores na Sede Administrativa. O direito de associação do colaborador é livre. A Unimed Amparo possui Código de Conduta que prevê que haja estreito canal de comunicação entre empresa, sindicato e colaboradores. A Cooperativa proporciona reunião entre Sindicato e colaboradores para esclarecimentos dos direitos de ser associado com livre adesão sempre que necessário.

Incentivo, integração e promoção da saúde

Colaborador Nota 10 e comVivência

O Colaborador Nota 10 e o Programa comVivência são iniciativas criadas para motivar o colaborador Unimed, promover a integração, orientar para a adoção de hábitos saudáveis e estimular a participação nos eventos da Cooperativa.

Através de um sistema de pontuação, o projeto Colaborador Nota 10 procura incentivar os funcionários a fazerem ações de voluntariado, contribuir para o bom andamento dos processos internos, fazer cursos de capacitação, entre outros, para que no final eles recebam uma recompensa pelo bom desempenho. O projeto está na 4ª edição e inicia sempre em maio e finaliza em abril do ano seguinte. A cada ano um novo regimento é feito com a inclusão, exclusão ou aperfeiçoamento das regras.

A 3ª edição 2009/2010 do projeto Colaborador Nota 10 foi concluída em abril de 2010. Nesta edição o foco do regimento era aumentar a participação e o envolvimento dos colaboradores nas atividades e projetos desenvolvidos pela Cooperativa; criar um ambiente de cooperação e integração entre os colaboradores, fazendo com que se sintam parte do negócio e tenham orgulho de trabalhar na Unimed Amparo; e conscientizar os colaboradores sobre a importância do trabalho em equipe, do cooperativismo e do respeito ao próximo.

Na edição 2009/2010, a premiação foi para os colaboradores que atingiram uma das três faixas: 600 a 800 pontos (3º lugar), 801 a 1000 pontos (2º lugar) e acima de 1000 pontos (1º lugar). Houve um aumento de 34% no número de premiados, garantindo o cumprimento dos objetivos propostos.

A 4ª edição, 2010/2011, do Colaborador Nota 10, que está em andamento, vem exigindo mais empenho para conquistar a primeira colocação. Agora, serão necessários mais de 1400 pontos para a 1ª colocação, de 901 a 1400 pontos para a 2ª colocação e 700 a 900 pontos para a 3ª colocação. Os premiados serão conhecidos no mês de maio de 2011.

Já o Programa comVivência de 2010 contou com a participação do grupo Galera de Responsa. O grupo é formado por colaboradores de diferentes áreas e tem o objetivo de representar o quadro funcional, além de auxiliar na definição, organização e avaliação das ações que são alinhadas com a pesquisa de clima organizacional e com os objetivos e metas definidos pela Diretoria.

As atividades relacionadas aos programas estão descritas a seguir.

Gincana comVivência

A Gincana comVivência foi realizada no dia 1º de maio no Hotel Fazenda Bougainville e foi bastante elogiada pelos colaboradores. A nota média do evento ficou em 9,6. No dia ocorreram diversas brincadeiras, houve apresentação de capoeira, café da manhã e sorteio de brindes. Dos colaboradores que participaram e responderam a pesquisa, 100% afirmou que houve integração e a maioria considerou suficiente o tempo do evento.

Unimed Kids

Para marcar o Dia das Crianças, a Unimed promoveu um evento para os filhos, sobrinhos, irmãos e netos dos colaboradores com até 10 anos de idade. O evento contou com brinquedos como tobogã, cama elástica, pintura na face e houve a exposição do Livro sem Palavras, que tinha o objetivo de abordar os princípios do cooperativismo de maneira lúdica.

Dia do Desafio

Realizado sempre na última quarta-feira de maio, o Dia do Desafio propõe que as pessoas interrompam a rotina e pratiquem 15 minutos de atividade física. Nesse dia, cidades do mesmo porte estabelecem uma competição para tentar envolver nas atividades a maior porcentagem de pessoas, em relação ao total de habitantes. É uma disputa amigável, que estimula a participação. No desafio, os vencedores são os cidadãos que, além do corpo, exercitam a integração, a criatividade, a liderança, o espírito comunitário e começam a compreender a importância de fazer da atividade física, um hábito para os outros dias do ano.

Cine Unimed

Em 2010 foram transmitidos os filmes Tempos Modernos e Corrente do Bem. Foram trabalhados conceitos como a importância da atualização profissional, análise crítica nos processos e pessoal, persistência e cooperação. A adesão ao projeto foi de 116 colaboradores. O Projeto Cine Unimed trouxe o cinema para dentro da Cooperativa, além de possibilitar aos colaboradores novas formas de lazer, cultura e entretenimento.

Reeducação Alimentar

Por ser o mês das férias escolares, julho foi escolhido para a realização de grupos de Reedução Alimentar dedicado aos colaboradores. Para atender as necessidades, sem prejudicar a rotina das áreas e nem o atendimento ao cliente, a Equipe do Núcleo de Atenção à Saúde disponibilizou vários dias e horários. Foram formados 4 grupos com 70 colaboradores. Desses, 47 tiveram 75% de presença.

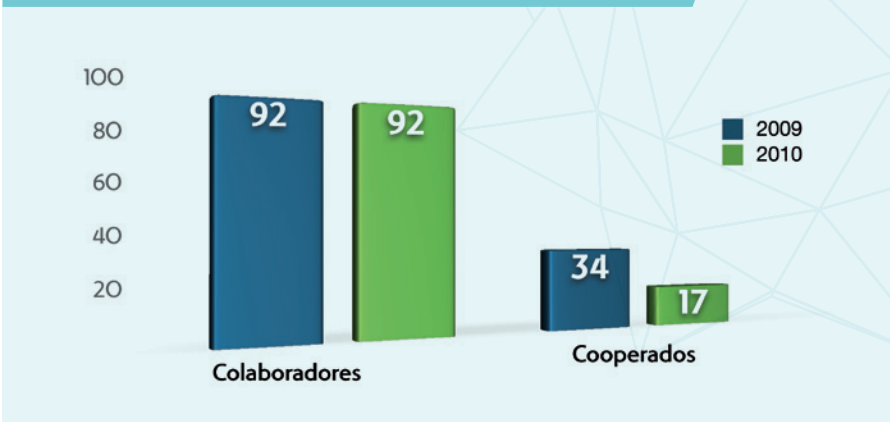
Promoção da Saúde: Campanha de Vacinação e Atividade Física para Colaboradores e Médicos Cooperados

Para privilegiar seus Colaboradores e Cooperados a Cooperativa, através do Núcleo de Atenção à Saúde em parceria com a Área de Recursos Humanos, desenvolveu algumas ações especialmente para esse público.

Atividade Física: disponibilizou mais um dia na semana para a prática de atividade física, passando de dois para três dias.

Vacinação Contra Gripe: A Cooperativa disponibilizou, sem nenhum custo, vacinas para todos os colaboradores e cooperados, bem como seus dependentes dentro das faixas etárias gratuitas.

Quantidade de colaboradores e cooperados imunizados



capítulo .5

Clientes

O grande foco da Unimed Amparo tem sido a promoção da saúde, a educação em saúde e o gerenciamento de doentes crônicos. O principal objetivo é garantir a qualidade de vida dos mais de 50 mil usuários. Por isso, diversos cursos e palestras foram desenvolvidos em 2010.

Planejamento Familiar

Apesar do grande progresso ao longo das últimas décadas, mais de 120 milhões de mulheres no mundo todo desejam evitar a gravidez, porém nem elas nem seus parceiros utilizam os métodos contraceptivos. O medo da reprovação social ou a postura contrária do parceiro impõem barreiras consideráveis. Os temores dos efeitos colaterais e as preocupações com a saúde assustam algumas pessoas; a outras falta conhecimento sobre as opções de contracepção e seu uso. Com o objetivo de educar e orientar quanto aos diversos métodos de contracepção, o NAS realiza Oficinas de Planejamento Familiar. Foram realizadas 11 Oficinas, transmitindo a informação para 130 casais.

Vida Longa Unimed Amparo

Vida longa

Este programa também passou por realinhamento de objetivos e as integrantes do Grupo, por já estarem em acompanhamento há algum tempo e apresentarem quadro clínico estável ganharam um novo papel, o de multiplicadoras. Elas passaram a ser envolvidas em ações de Promoção e Prevenção externas, com o apoio da Equipe do NAS.

Gerenciamento de Fatores e Condições de Riscos

O objetivo, nesse momento, é modificar os fatores de risco em uma direção favorável. Atividades que modificam a vida, como mudar para uma dieta baixa em gorduras, procurar um programa estável de exercícios aeróbicos e parar com o tabagismo são consideradas como sendo métodos de prevenção primária, pois visam evitar a ocorrência do processo patológico.

Grupo Reeducação Alimentar

O sobrepeso e a obesidade são fatores de risco para o desenvolvimento de doenças do coração e diabetes. A principal causa é uma alimentação pouco saudável. Pesquisa do IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística) confirma que a obesidade é epidemia no Brasil e diante desse cenário, o Núcleo de Atenção à Saúde intensificou seus trabalhos em Reeducação Alimentar.

Foram realizados 13 grupos com 8 encontros cada, para crianças, adolescentes e adultos. 209 usuários participaram e 116 concluíram com no mínimo 75% de presença.

Reeducação Alimentar – Manutenção

Para dar suporte profissional aos usuários que concluiram o Programa de Reeducação Alimentar e não deixar que os resultados obtidos durante os oito encontros se perca, a Unimed implantou o Grupo de Manutenção. Com encontros mensais, um mês após o encerramento do grupo, em dois horários, manhã e noite, foram oferecidos 11 encontros com média de participação de oito usuários.

Curso para Gestantes

O objetivo do Curso é fornecer informações essenciais sobre a gestação, parto e pós parto. Com temas direcionados, a equipe composta por assistente social, enfermeiro, nutricionista, psicóloga, educadora fisica, professora de Yoga, obstetra e pediatra interage com os participantes, passando as informações mais relevantes.

Para melhor atender as futuras mamães, em 2010 o curso passou a ser oferecido aos sábados e concentrado em dois módulos: o módulo I é focado nos cuidados gestacionais e o módulo II, cuidados com o bebê.

Além do conteúdo teórico, o curso oferece aulas práticas sobre técnicas de relaxamento, banho do bebê e amamentação. No decorrer do ano foram realizados cinco cursos, atendendo 105 gestantes.

Bem-me-quer

O Bem-me-quer é um programa de acompanhamento pós nascimento do bebê para apoiar e incentivar as nutrizes sobre o aleitamento materno e orientar sobre a importância e os benefícios da puericultura.

O monitoramento que antes era por seis meses, em 2010 passou para 12 meses. Até dezembro, 139 bebês foram incluídos no Programa.

Tabagismo

Para complementar os trabalhos oferecidos em grupo aos usuários que querem parar de fumar, em 2010 o NAS implantou o telemonitoramento para os que concluíram o grupo. O objetivo é dar apoio a fim de evitar a recaída, o que é considerada normal por se tratar de uma dependência química.

ativa idade Unimed

Ativa Idade

Em 2010 este programa foi visto como uma oportunidade de atrair usuários para o NAS. A estratégia deu certo pois subiu de 120 para 167 usuários, 39% de crescimento. Desses, 36% participam ou participaram de outros programas.

Obesidade Mórbida

A obesidade é reconhecida hoje como importante problema de saúde pública. É doença crônica progressiva, fatal, geneticamente relacionada e caracterizada pelo acúmulo excessivo de gordura e desenvolvimento de outras doenças. O número de obesos no Brasil e no mundo tem aumentado com muita rapidez.

A cirurgia bariátrica, conhecida popularmente como redução do estômago, é um dos meios de tratamento desta doença não transmissível, porém é considerado um procedimento de médio a alto risco, particularmente em doentes super obesos e com comorbidades cardiorrespiratórias.

Com o objetivo de orientar e preparar os usuários, com indicação para cirurgia, para as mudanças de estilo e hábitos de vida, o Núcleo de Atenção à Saúde realizou trabalhos em grupo pré e pós cirurgia bariátrica, e preparação para plástica reparadora.

Gerenciamento de Doenças

A Hipertensão Arterial Sistêmica (HAS) e o Diabetes Mellitus (DM) representam dois dos principais fatores de risco, contribuindo decisivamente para o agravamento deste cenário em nível nacional que afeta de 11 a 20% da população adulta com mais de 20 anos. Cerca de 85% dos usuários com acidente vascular encefálico (AVE) e 40% das vítimas de infarto do miocárdio apresentam hipertensão associada. O DM atinge a população em todas as faixas etárias, sem qualquer distinção de raça, sexo ou condições socioeconômicas. Na população adulta, sua prevalência é de 7,6%. Estas doenças levam, com frequência, à invalidez parcial ou total do indivíduo, com graves repercussões para o indivíduo, sua família e a sociedade (BRASIL, 2001).

Quando diagnosticadas precocemente, a HAS e o DM são bastante sensíveis, oferecendo múltiplas chances de evitar complicações; quando não, retardam a progressão das já existentes e as perdas delas resultantes. Investir na prevenção é decisivo não só para garantir a qualidade de vida como também para evitar a hospitalização e os consequentes gastos, principalmente quando considera-se o alto grau de sofisticação tecnológica da medicina moderna.

Programa Prevenir

A Equipe de Enfermagem monitora os usuários pessoalmente e/ou por telefone. Encerramos o ano com 405 usuários.

Oficina de Cuidados com o Pé Diabético

A neuropatia diabética e suas alterações da sensibilidade dos pés têm sido as maiores responsáveis pelo aparecimento destas lesões de difícil tratamento e de prognóstico reservado. Normalmente, o diabético só se dá conta da lesão quando esta se encontra em estágio avançado e quase sempre com uma infeccção sencundária, o que torna o tratamento extremamente difícil, devido à insuficiência circulatória.

Para reforçar as orientações que são dadas durante o monitoramento e com o foco específico nos cuidados com o Pé, foi realizada 1ª Oficina de Cuidados com o Pé Diabético. O momento foi oportuno para mostrar os tipos de calçados, palmilhas, tesouras, entre outros acessórios mais indicados.

Salus

Programa desenvolvido por empresa terceirizada concluiu o ano atendendo 190 usuários, com resultados econômico-financeiros e de saúde positivos.

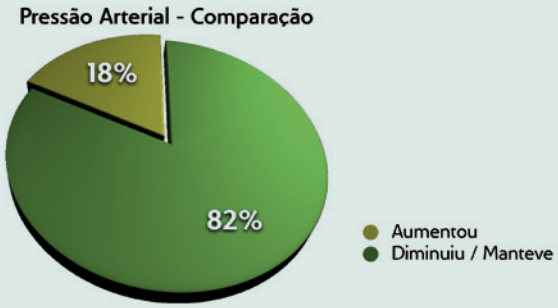
PROGRAMA SALUS Unimed Amparo

Resultados Clínicos

Acompanhamento dos Sinais de Controle - Pressão Arterial

Pressão arterial inicial	Qt	%
Ótima	28	15%
Normal	72	39%
Limítrofe	37	20%
Hipertensão Leve	28	15%
Hipertensão Moderada	12	6%
Hipertensão Grave	9	5%
Total	**186**	**100%**

Pressão arterial atual	Qt	%
Ótima	113	61%
Normal	0	0%
Limítrofe	44	24%
Hipertensão Leve	24	13%
Hipertensão Moderada	4	2%
Hipertensão Grave	1	1%
Total	**186**	**100%**

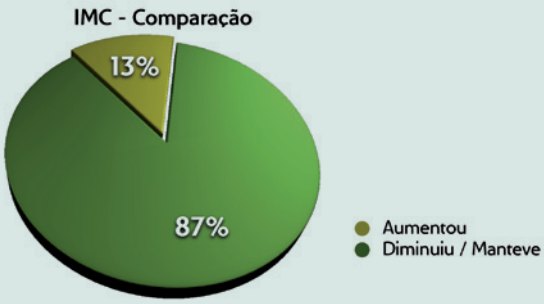


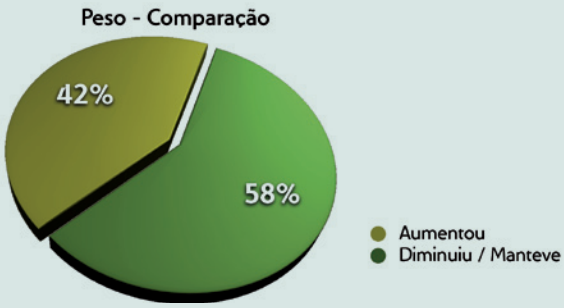
Dos portadores de Hipertensão Arterial com risco alto e severo, 61% diminuíram ou mantiveram a sua pressão arterial ao longo do monitoramento.

Acompanhamento dos Sinais de Controle - IMC

IMC inicial	Qt	%
Abaixo	1	1%
Normal	51	27%
Sobrepeso	134	72%
Pré Obeso	81	44%
Obeso I	39	21%
Obeso II	10	5%
Obeso III	4	2%
Total	**186**	**100%**

IMC atual	Qt	%
Abaixo	1	1%
Normal	46	25%
Sobrepeso	139	75%
Pré Obeso	87	47%
Obeso I	40	22%
Obeso II	6	3%
Obeso III	6	3%
Total	**186**	**100%**





Considerando apenas os monitorados com risco alto e severo para Obesidade, 83% diminuíram de faixa no IMC.

Após mais de um ano de programa

• De modo geral ocorreram mudanças nos hábitos de vida dos monitorados, o que é considerado um ganho positivo para o programa;

• Destaca-se como principais pontos positivos do programa:

1. 65% da população analisada atingiu o autocontrole, participando do Programa de Alta Monitorada.
2. Abrangência em 14 municípios diferentes.
3. 99% dos monitorados possuem médico.
4. 95% dos monitorados possuem adesão aos medicamentos.
5. 50% das internações são acompanhadas, apesar de não ter sido implantado flag de avisos de internações.
6. 88% das internações não são relacionadas à patologia monitorada.

Gerenciamento de Casos

Considerando como fatores relevantes o panorama socioeconômico e epidemiológico atual do país e a manutenção do compromisso ético do Sistema Unimed na constante busca pela melhoria da saúde da população, dentro dos princípios de Promoção da Saúde e Prevenção da Doença, a implantação da Assistência Domiciliar é uma estratégia de cuidado focado nas condições crônicas, como grande potencial de geração de valor de saúde para os usuários e de resultados para o Sistema Unimed.
Estima-se que, neste nível, 1 a 3% dos usuários respondam por 20-40% do total de custos assistenciais.

Programa Cuidar

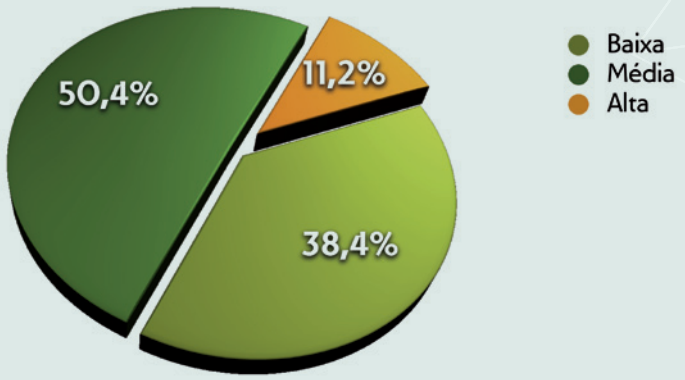
O programa teve início em setembro/09 e se tornou consistente em 2010. A equipe é constituída por enfermeiros, médico, assistente social própria e por terapeuta ocupacional, psicóloga, fonoaudióloga, nutricionistas e fisioterapeutas prestadores de serviços.
O público-alvo são portadores de doenças crônicas que apresentem sequelas de Acidente Vascular Cerebral (derrame), Diabetes, Portadores de Sonda Naso-Entérica e Ostomias, Doença Pulmonar Obstrutiva Crônica (Enfisema, Bronquite), Hipertensão Arterial de difícil controle, Doenças Cardíacas e Feridas Crônicas.

PROGRAMA cuidar Unimed Amparo

Perfil da Carteira

Faixa Etária (anos)	Feminino (Q)	%	Masculino (Q)	%	Total (Q)	%
0 a 17	1	1,25%	1	2,22%	2	1,60%
18 a 29	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
30 a 39	1	1,25%	3	6,67%	4	3,20%
40 a 49	3	3,75%	1	2,22%	4	3,20%
50 a 59	12	15,00%	3	6,67%	15	12,00%
60 a 69	13	16,25%	8	17,78%	21	16,80%
70 a 79	22	27,50%	14	31,11%	36	28,80%
80 a 89	23	28,75%	11	24,44%	34	27,20%
90 a 100	5	6,25%	4	8,89%	9	7,20%
Total	**80**	**100%**	**45**	**100%**	**125**	**100%**

Complexidade da Carteira



Além dos benefícios concretos de melhoria da qualidade da assistência à saúde dos usuários assistidos, o Programa Cuidar apresentou resultados financeiros expressivos, demonstrados abaixo.

Resultados Financeiros

	Pré Total	Pós Total	%
Custos Ambulatorial	R$ 468.238,31	R$ 290.334,03	-38%
Custos Internação	R$ 894.330,13	R$ 388.565,67	-57%
Custo Total Ambulat. + Internação	***R$ 1.362.568,44***	***R$ 678.899,70***	***-50%***
Custos Diretos Cuidar		R$ 212.306,47	0%
Custos Indiretos		R$ 94.504,76	0%
Custo Cuidar		***R$ 306.811,23***	***0%***
Custo Total Ambulat. + Intern. + Cuidar	***R$ 1.362.568,44***	***R$ 985.710,93***	***-28%***
Total Usuários	***125***		
Custo Usuário/Pré	R$ 10.900,55		
Custo Usuário/Pós	R$ 5.431,20		
= Economia Bruta	**R$ 5.469,35**		
Investimento/Usuário Programa	R$ 2.454,49		
Custo Usuário Pós Programa	R$ 7.885,69		
Economia Líquida R$	R$ 5.431,20		
= Economia Líquida %	**38%**		
ROI (Economia Líquida/Investimento)	**R$ 2,23**		

Tempo mínimo Pré e Pós = 12 meses (exceto usuários com alta e óbitos)
Para os usuários que não tinha 12 meses completo, foi utulizado o método de estimativa.
Mês de inclusão no Programa foi considerado nos Custos Pré.

Obs.: A análise foi feita com 111 usuários que tiveram tempo de inclusão no programa mínimo de 6 meses

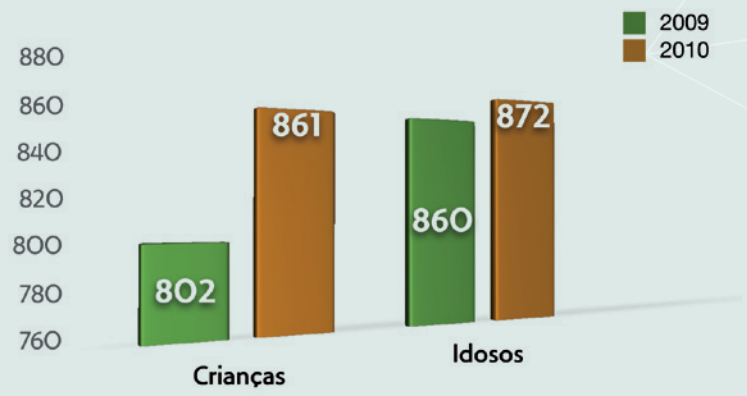
12º Campanha de Vacinação contra a Gripe

A 12ª Campanha de Vacinação Contra Gripe foi totalmente realinhada, ficando sob a responsabilidade do Núcleo de Atenção à Saúde a imunização de crianças de 6 meses a 5 anos 11 meses e adultos a partir de 60 anos. Como nessas faixas etárias os riscos de complicações são maiores a vacinação é gratuita.

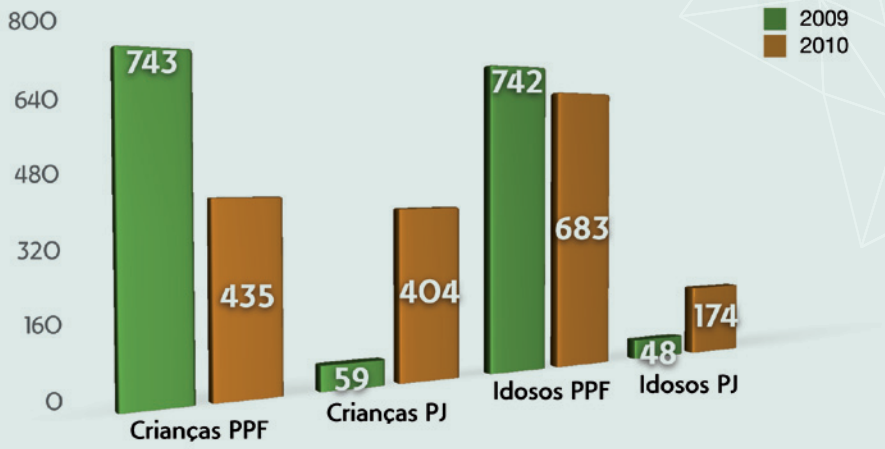
As doses usadas foram conjugadas ou seja com antígeno para a gripe H1N1 e gripe sazonal.

Outro diferencial dessa Campanha foi vacinar, dentro das faixas gratuitas, tanto usuários do Plano Pessoa Física, quanto do Plano Pessoa Jurídica.

Distribuição por segmento



Distribuição por tipo de plano



Pronto-Atendimento e Centro Médico

Conclusão da reforma do Pronto Atendimento

As reformas na infraestrutura do Pronto Atendimento, inciadas em 2009, foram concluídas em 2010, resultando em espaços climatizados e mais adequados para atendimento aos clientes e para a realização do trabalho pelos colaboradores e médicos.

Encaminhamentos de usuários do Pronto Atendimento para Núcleo de Atenção à Saúde

O estreitamento na inter-relação do Pronto Atendimento com o Núcleo de Atenção à Saúde (NAS) trouxe melhorias na assistência prestada aos usuários e maior interação entre as equipes de enfermagem dessas unidades. Foram encaminhados para os programas de assistência do NAS 91 pacientes entre diabéticos, hipertensos e portadores de lesões de pele (feridas crônicas). Os encaminhamentos foram feitos diretamente pelos enfermeiros do PA após a realização da consulta de enfermagem e identificação de usuários que potencialmente poderiam frequentar algum dos programas oferecido pelo NAS.

Centro Médico de Serra Negra e Escritório Regional

Com o objetivo de gerar maior comodidade aos usuários de Serra Negra, os serviços ambulatoriais e administrativos passaram a ser realizados no mesmo local, o Centro Médico de Serra Negra. Os usuários que precisam de atendimento médico também passaram a contar com agendamento de consultas, que evita a necessidade de espera.

Pesquisa de satisfação do usuário

Núcleo de Atenção à Saúde

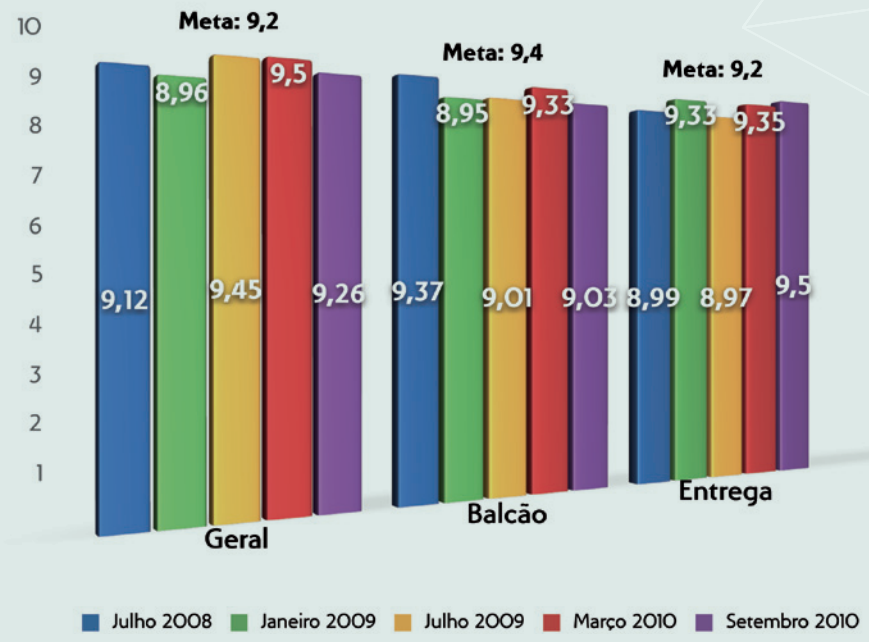
Para avaliar a satisfação dos clientes, ao término das ações internas e externas, são aplicadas pesquisas de satisfação tanto para o usuário final quanto para a área solicitante. Após a tabulação todas as respostas são analisadas criteriosamente e propostas ações de melhorias.

Farmácia

A cada semestre, é feita uma pesquisa para avaliar a Farmácia Unimed. Os indicadores foram definidos para avaliar a satisfação do usuário da farmácia, a fim de atender requisito da certificação e servir de subsídio para ações de melhoria. Foram estabelecidos três indicadores para os clientes

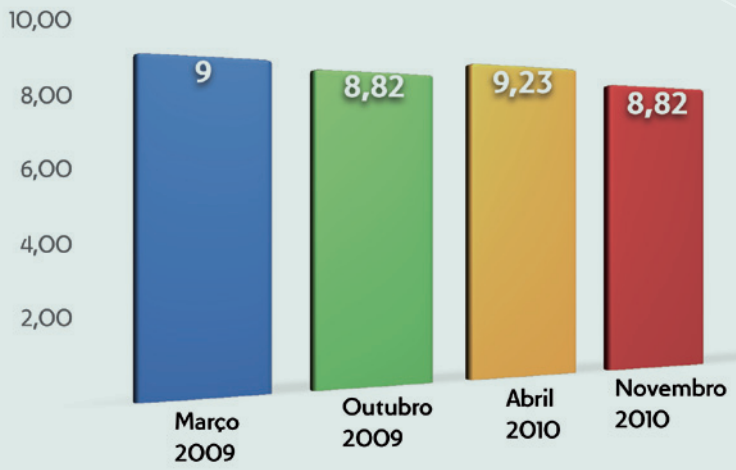
que utilizam diretamente a Farmácia: satisfação geral, satisfação com o serviço de balcão e satisfação com o serviço de entrega. Há ainda outro indicador que avalia a satisfação das empresas contratantes do convênio Farmácia, através dos responsáveis pelos Recursos Humanos das empresas.

Indicadores de satisfação: geral, balcão e entrega



Comparativo

Dê sua avaliação geral sobre a Farmácia Unimed hoje, pensando no conjunto de benefícios oferecidos:



Revista Vivendo

A Revista Vivendo foi avaliada durante os meses de julho, agosto e setembro, na edição 29. O método de pesquisa adotado foi a "não probabilística" devido ao tempo reduzido de aplicação da pesquisa e pela economia de recursos financeiros. Ao todo foram 377 respostas. A pesquisa indicou que a maioria dos entrevistados gosta da Revista Vivendo. A nota média ficou em 8,6. A questão "Você já mudou algum comportamento ou tomou alguma atitude em relação à sua saúde após ler alguma reportagem da Vivendo?" revelou que a revista vem cumprindo o objetivo de orientar os usuários a adotar hábitos mais saudáveis. 51% respondeu que já mudou hábitos depois de ler alguma reportagem e 40% não. Pode-se concluir que o perfil atual agrada e o tipo de informação que as pessoas mais gostam de ver na Vivendo é sobre saúde.

Ouvidoria

Um dos canais de relacionamento com o usuário é a Ouvidoria. Em 2010, não houve reclamações registradas relativas à violação de privacidade de clientes e consumidores. Foram 795 Linhas Abertas registradas e resolvidas no ano de 2010 que se dividem da seguinte forma:

- Reclamações: **253**
- Solicitações: **492**
- Reclamações/solicitações: **5**
- Elogios: **31**
- Dúvidas: **2**
- Sugestões: **10**
- Outros: **2**

Relacionamento com Empresas

Ao contratar o plano de saúde, a Unimed Amparo oferece às empresas palestras de orientação do uso consciente dos serviços médicos. Além disso, a Unimed oferece palestras e ações de promoção de saúde nas empresas contratantes como as que ocorreram em 2010:

- SIPATs: O Núcleo de Atenção desenvolveu temas sobre Alimentação Saudável, DST, Stress, entre outros, em oito empresas clientes, atingindo, em média, 900 colaboradores.
- Semana da Saúde: Com os temas Higiene Pessoal, Bucal, Mastigação e Saúde, Corpo e Mente a Equipe do NAS esteve presente durante três semanas em empresas de Pedreira e atingiu em média 380 colaboradores.
- Material Informativo: Foram disponibilizados 850 folders sobre os temas Doenças Sexualmente Transmissível, Saúde do Homem e AIDS para empresa local.

Saúde Ocupacional

Além do plano de saúde, a Unimed Amparo oferece às empresas produtos de Saúde Ocupacional como o PCMSO (Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional). Para aperfeiçoar o relacionamento com as empresas contratantes, a Cooperativa fez as seguinte ações:

Palestra Gestão Integrada em Saúde: Com o objetivo de discutir sobre o novo conceito de saúde e qualidade de vida com foco na maximização da produtividade do trabalhador para aumentar a competitividade das empresas através do cuidado integral da saúde, a área de Saúde Ocupacional convidou o Dr. Alberto José Niituma Ogatta, mestre em medicina e economia da saúde e membro da Associação Brasileira de Qualidade de Vida, para falar com os Executivos e Gestores de RH das empresas contratantes de PCMSO, Assistencial e Prospects. Estiveram presentes 48 pessoas.

Encontro de Saúde Ocupacional: Para estreitar o relacionamento com as empresas clientes e divulgar os produtos às empresas não clientes, a Unimed promoveu o Encontro de Saúde Ocupacional. Entre temas específicos como Nexo Técnico Epidemiológico Previdenciário e Fator Previdenciário, aproveitou a oportunidade para falar sobre os conceitos atuais na retenção de talentos. Compareceram 41 pessoas. (foto)

Manual de Saúde Ocupacional: Para melhorar a qualidade do atendimento, agilizar processos e disponibilizar as informações operacionais de forma clara e eficiente, a Cooperativa lançou o Manual de Saúde Ocupacional. O Manual foi disponibilizado de forma digital através do site da cooperativa.

Visitas de Médico do Trabalho e Técnico de Segurança do Trabalho: O Coordenador Médico, juntamente com o Técnico de Segurança, realizou visitas às empresas para analisar os processos e documentações referentes ao PCMSO, além de orientar quanto à necessidade de regulamentação, alertando para possíveis fiscalizações do Ministério do Trabalho.

Facilidades

Impressão 2ª via de boletos pelo site unmedamparo.com.br

Em 2010, a Unimed disponibilizou ao usuário a opção de imprimir a 2ª via do boleto bancário pela Internet. Com isso, o usuário não precisa se deslocar à Unimed em casos de extravios do boleto para pagamento, podendo emiti-lo pela Internet no seu local de maior acesso e facilidade.

Consulta Coparticipação no boleto

Devido ao grande número de ligações recebidas dos clientes para esclarecimentos de valores adicionais de coparticipação nos boletos de pagamento, a Unimed disponibilizou no próprio boleto do usuário a descrição da data da consulta, o prestador, e o beneficiário que realizou a consulta.

Cobrança Registrada – Unicred

Após negociação com a Unicred, implantamos a Cobrança Registrada de boletos aos Usuários PF, possibilitando a impressão da 2º via no próprio banco, além de inclusão no DDA (Débito Direto Autorizado) para os Usuários que mantém conta corrente bancária. Além disso, conseguimos uma tarifa muito atrativa e flexibilizada para a Unimed, média de R$0,52 por título em 2010. Com mais este benefício aos Usuários, deixamos de realizar recebimentos na Sede e Escritórios Regionais, proporcionando segurança aos Colaboradores.

capítulo .6

Comunidade, Governo e Sociedade

No ano de 2010, a Unimed Amparo fez parcerias com órgãos públicos e fez ações de prevenção na comunidade, colocando em prática a Responsabilidade Socioambiental. A Cooperativa acredita que a preocupação com a comunidade é importante para o crescimento sustentável. No fim de 2010, a Unimed aderiu ao movimento dos Oito Objetivos de Desenvolvimento do Milênio.

Fundação São Pedro

A psicóloga do NAS falou para 20 pessoas sobre o tema "comportamento emocional no dia a dia".

Palestra "Cuidados com o Pé Diabético"

Com o objetivo de ensinar às manicures os cuidados com o pé das pessoas com Diabetes, o NAS promoveu a palestra "Cuidados com o Pé Diabético". Conduzida por uma podóloga, 45 profissionais estiveram presentes.

Dia das Mães

Em comemoração ao Dia das Mães, o Grupo Vida Longa participou de ação em supermercado. Em média, 150 mulheres receberam orientações sobre o autoexame da mama.

Sexualidade

Escola particular abriu as portas para psicóloga e médica abordar assuntos sobre sexo seguro e orientação sexual para adolescentes. De maneira bem informal 173 alunos participaram.

Vacinas contra Gripe

Foram doadas 10 doses de vacinas contra gripe para a Casa Espiríta de Assistência à Infância de Pedreira.

Fórum do Idoso

Serra Negra foi a cidade escolhida para ser o palco das ações de Promoção da Saúde. Com patrocínio da Unimed Amparo, as prefeituras de Águas de Lindoia, Lindoia, Monte Alegre do Sul, Pedreira, Serra Negra e Socorro realizaram o 1º Fórum dos Conselhos Municipais do Idoso. Dentre várias ações realizadas, a enfermeira do NAS fez aferição de pressão arterial, Teste de Glicemia e orientações básicas sobre cuidados com a saúde para 293 pessoas.

Outubro Rosa

Cada ano vem aumentando a adesão ao movimento mundial "Outubro Rosa", que visa chamar atenção, diretamente, para a realidade atual do câncer de mama e a importância do diagnóstico precoce. O objetivo foi divulgar a importância da luta contra o câncer que mais mata mulheres em todo o mundo. Várias ações foram realizadas: a recepção do NAS foi decorada com Obras de Artes e iquebana (arte tradicional japonesa de arranjos florais) em tons de rosa para chamar a atenção dos que por ela passaram, houve exposição de materiais explicativos sobre autoexame, reunião com um grupo de mulheres de comunidade carente para ensinar a fazer o autoexame, entrevistas em programas de rádio e caminhada pelas ruas da cidade, com trajes rosa. A mensagem foi passada para uma massa significativa uma vez que a Caminhada foi coberta por canal de TV local.

Dia Mundial do Diabetes

Grande parte da população não sabe que tem diabetes ou não tem acesso à educação em diabetes. Em novembro a equipe de enfermagem foi para área central da cidade para realizar testes de glicemia e dar orientações sobre a prevenção e cuidados com a doença. Foram abordadas 172 pessoas.

APEOSP

O Grupo Vida Longa falou sobre a importância do autoexame da mama e da realização de exames preventivos para 15 professoras da Associação dos Professores do Estado de São Paulo.

Festa Junina

Os usuários ativos nos programas do Núcleo tiveram a oportunidade de se divertir e ajudar o próximo. Para participar da Festa Junina, tradicionalmente promovida pelo NAS, cada participante contribuiu com uma unidade de alimento que foi doada ao Projeto Um Novo Tempo- Ação Social de Amparo-ASA.

Campanha Volta às Aulas Solidária

A Unimed promoveu ação social para doação de materias escolares no início de 2010. Houve doação de 1480 kits de materiais escolares pelos usuários, colaboradores e médicos cooperados e foram entregues a oito instituições que atendem crianças carentes.

Secretaria da Educação de Amparo

Bate Papo entre psicóloga e professores de educação física sobre sexualidade. Foram realizados dois encontros com a participação de 16 professores.

Coral Unimed Musical

Regido por Sandra Carletti, o coral tem a participação de 33 pessoas entre colaboradores, cooperados e usuários. Além de levar conhecimento musical, o Coral promove integração entre os participantes.
Em 2010 o Coral Unimed Musical se apresentou em 11 locais na região.

Palestra para Merendeiras

Foi realizada palestra sobre autoestima para merendeiras do serviço público. Participaram 220 pessoas.

Autoestima

Psicóloga e assistente social promoveram palestra para mulheres, mães de menores aprendizes assistidos pela Associação Guarda Mirim de Amparo. A oportunidade foi aproveitada para ensinar o autoexame da mama. Estiveram presentes 140 mulheres.

XXIII Congresso Estadual de Educação

A equipe de enfermagem do NAS e Pronto-Atendimento estiveram presentes no XXIII Congresso Estadual de Educação que aconteceu em Serra Negra. A oportunidade foi aproveitada para aferição da pressão arterial e glicemia e orientações sobre a patologia. 902 pessoas foram abordadas.

Voluntariado

Através do projeto Colaborador Nota 10, a Unimed colocou como pontuação positiva as ações voluntárias feitas pelos colaboradores. Na edição 2010/2011 que termina em abril, até o fechamento deste relatório, 45 colaboradores haviam feito ações voluntárias. No total, foram 92 ações entre doação de alimentos, trabalho em entidades ou igrejas.

Compromisso com o futuro das crianças

Projeto Um Novo Tempo – Caju

A Unimed disponibiliza o espaço físico e organiza palestras para auxiliar o processo de educação das crianças e jovens assistidos pelo projeto. Em 2010, oito palestras foram ministradas e todos os palestrantes foram voluntários, a média de participação foi de 100 crianças. Os temas foram:

- Prevenção de acidentes
- Nutrição e anabolizantes
- Respeito/amor pais e filhos (para os pais)
- Respeito familiar – amor entre filhos, pais e irmãos
- Funcionamento do corpo humano, órgãos, efeitos da comida e drogas.
- Sexualidade/Gravidez (só meninos)
- Adolescência e puberdade (só meninas)
- Prevenção de lesões
- Efeito estufa/reciclagem

Projeto Judô

O objetivo é propiciar a crianças e adolescentes carentes, com idades entre 3 e 18 anos, através da prática do Judô, suporte para o desenvolvimento pessoal.

Indicadores:

- Quantidade de alunos cadastrados - 50

- Campeonatos

Em 2010, ocorreram 10 campeonatos. Quatro alunos do projeto conquistaram a 1ª colocação em oito campeonatos, 10 alunos ficaram em 2º lugar nos 10 campeonatos e nove alunos ficaram em 3º lugar em oito campeonatos.

Projeto Félix

Oferece através da parceria com a ASA-Ação Social de Amparo, projeto Um Novo Tempo, treinamento em informática para as crianças, jovens e respectivos familiares de baixa renda cadastrados na entidade.

Associação Mulher Unimed

A Associação é uma pessoa jurídica de direito privado, sem fins lucrativos, instituída com o incentivo da Unimed Amparo e composta por esposas de médicos cooperados, médicas cooperadas, colaboradoras da Unimed e quaisquer voluntárias que quiserem se engajar na proposta de trabalho, propondo-se sempre a respeitar o Estatuto Social. Fundada em 23 de outubro de 2000, a Associação oferece um serviço gratuito a toda comunidade, não só para as pessoas que possuem Plano de Saúde.

Além de elaborar projetos para captação de recursos, a entidade também mobiliza a comunidade para conseguir recursos como máquinas Braille, lupas, bengalas e materiais pedagógicos adaptados. A entidade, braço social da Unimed Amparo, mantém seu foco principal na promoção da inclusão social das pessoas com deficiência visual.

A AMU possui 130 cadastrados, que passaram por avaliação funcional da visão, dos quais 39 foram inseridos no Programa Vida Iluminada, por apresentarem comprometimento visual diagnosticados como cegueira ou baixa visão. Os demais foram devidamente orientados e encaminhados para profissionais especializados.

Projetos em andamento

- Projeto Estimulação Precoce
- Projeto Alfabetização Leitura e Escrita em Braile
- Projeto Orientação e Mobilidade
- Projeto Família Assistida
- Projeto Apoio Pedagógico e Assessoria às Escolas
- Diagnóstico Avaliação Entrevista e encaminhamento do DV para reabilitação
- Projeto Coral Vida Iluminada
- Projeto Expressão Corporal e Educação Física
- Projeto de Atendimento à Melhor Idade
- Projeto de Inclusão Digital
- Projeto Atividade de Vida Diária
- Projeto Estimulação Tátil
- Projeto Oficina de Artes
- Projeto Teste do Olhinho

No ano de 2010, a Associação, completou mais um ciclo, comemorando dez anos de existência. A AMU iniciou uma nova fase, agora com mais experiência, conhecimento e vivência. Vem fortalecendo principalmente a área de educação, prevenção e informação sobre o trabalho desenvolvido e estreitando os laços com parcerias junto ao poder público e privado. A associação também está implantando novos projetos e dando continuidade aos já existentes.

Quanto ao equilíbrio financeiro, a AMU teve a oportunidade de elaborar vários projetos com ótimos resultados, beneficiando a Associação Mulher Unimed Amparo e seus assistidos. Para 2011, a AMU pretende buscar recursos para concretizar o sonho de adquirir sede própria.

Programa de Atendimento Voluntário

O programa tem o objetivo de disponibilizar gratuitamente consultas médicas e exames simples, de rotina, para tratar e prevenir doenças nas crianças e adolescentes dos projetos sociais apoiados pela Unimed Amparo. Em 2010, foram 409 consultas, 225 exames e 219 procedimentos.

Adoção compartilhada

Apoiar os casais que são usuários da Unimed e optaram pela adoção de filhos. Através do programa, a Unimed oferece um plano de saúde Unimed Amparo totalmente gratuito até que o filho complete 17 anos e 11 meses.

IDADE	QTDE
2	2
4	2
5	1
9	1
11	1
13	1
14	1
15	2
16	2
TOTAL	13

Governo e Sociedade

A Unimed Amparo segue a legislação vigente no País, para garantir segurança ao beneficiário. Todos os produtos são registrados na Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), órgão que regula o setor. Uma das exigências da ANS é a divulgação do número do registro nas peças de comunicação, o que é feito pela Unimed. Ao seguir a lei, a Unimed assegura todas as coberturas previstas em contrato.

Nos produtos que não há regulação da ANS, como é o caso da Farmácia e da Ótica, a Unimed segue as normas de funcionamento, no caso de ambos, das regras estipuladas pela Vigilância Sanitária. Além disso, a Farmácia mantém seu sistema de gestão da qualidade certificado pela norma ISO9001:2008 desde fevereiro de 2009.

Reconhecimento Municipal de ação da Farmácia

Um dos impactos da ação do projeto "Medicamentos vencidos descarte com responsabilidade" é de fortalecer a política de responsabilidade socioambiental e iniciar parceria com poder público municipal para garantir ações ecológicas que promovam sustentabilidade da Cooperativa e do município. Dessa maneira, o projeto obteve o reconhecimento da Câmara Municipal de Amparo em 27 de setembro de 2010, através do requerimento 305/2010, afirmando que a Farmácia Unimed recebeu congratulações pelo lançamento do projeto.

Aprovado por unanimidade de votos em sessão extraordinária, este requerimento parabeniza a farmácia Unimed pela feliz iniciativa.

Compromisso com iniciativas externas

A Cooperativa possui alguns médicos cooperados em cargos políticos, o que possibilita a melhoria do relacionamento com diversos públicos, além de auxiliar na melhoria de alguns serviços prestados tanto para o público interno quanto o externo.

Participação em políticas públicas

Alguns cooperados ocupam cargos políticos como:

- Vereador e Presidente da Comissão de Educação e Saúde da Câmara de Amparo
- Conselheiro Municipal da Secretaria da Saúde – Amparo
- Presidente da Associação Paulista de Medicina – Regional Amparo

Apoio a ações públicas

- SEAPRE – Semana de aperfeiçoamento dos professores da Rede Pública
- 1º Fórum dos Conselhos Municipais do Idoso

Apoio a campanhas de saúde pública

- Campanha de Vacinação contra Gripe
- Dia do Desafio
- Combate ao câncer de mama
- Patrocínio à Semana do Idoso

Comunicação e Marketing

A Unimed segue a sistematização da Unimed do Brasil quanto à padronização da marca, através do Brand Center (Central de Relacionamento da Marca). Segue também as normas da ANS e SGS (empresa certificadora ISO9001). Além disso, procura fazer as campanhas publicitárias respeitando as raças e faixas etárias.

Em 2010, foram feitas campanha de Carnaval, doação de sangue, doação de órgãos, Natal, vacinação contra a gripe, duas campanhas promocionais, que resultaram no aumento do número de vendas, uma institucional dos 20 anos, além de distribuição de cartazes e mensagens de orientação do Dia Mundial do Meio Ambiente, Dia do Cooperativismo, Aleitamento Materno, Combate às Drogas, Dia do Acidente do Trabalho, Voto Responsável e Dia do Médico.

Através do trabalho de assessoria de impresa, a Unimed Amparo teve um retorno de mídia espontânea de R$ 6.122,17. Isso significa que se as matérias publicadas nos jornais fossem pagas, pagaríamos os R$ 6.122,17.

Impacto na imagem: apenas uma notícia publicada não foi positiva.

Patrocínios

Em 2010, a Unimed Amparo patrocinou eventos que estivessem de acordo com os atributos da marca. Ao todo foram feitos 14 patrocínios.

capítulo .7

Meio Ambiente

Cuidar do meio ambiente é uma das preocupações da Unimed Amparo, embora o ramo de negócio não provoque grandes impactos ambientais. O pronto-atendimento (PA) 24 horas e a Farmácia Unimed são os estabelecimentos que geram resíduos contaminantes, mas são descartados com responsabilidade conforme o Programa de Gerenciamento de Resíduos dos Serviços de Saúde.

As metas do Gerenciamento dos Resíduos de Serviços Sólidos (GRSS) são:

• Destinar corretamente cada tipo de resíduo gerado;

• Reduzir e/ou substituir os resíduos que requerem tratamento específico (químicos, infectantes, perfurocortantes) pelos biodegradáveis, comuns ou recicláveis.

O pronto-atendimento, estabelecimento que mais gera resíduos, elaborou um documento, o Procedimento Operacional Padrão (POP) descrevendo o processo de gerenciamento de resíduos. Para aplicação do POP, foi realizado treinamento de 97,13% dos colaboradores do PA.

A sistemática foi estabelecida ao longo de 2010, porém a mensuração só pode ser realizada nos meses de novembro e dezembro para os resíduos infectantes e perfurocortantes.Ainda não foi definida medida adequada para os resíduos químicos. Os resíduos são segregados em abrigos externos conforme legislação e coletados por MB, empresa especializada responsável pela coleta municipal de resíduos de serviços de saúde. A disposição final está a cargo da empresa e obedece os tratamentos definidos pela legislação.

Peso total de resíduos por tipo:	Nov	Dez
Resíduos infectantes:	344 Kg	452 Kg
Resíduos perfurocortantes:	104,8 Kg	114 Kg

Indicadores: Relação entre peso de resíduo/ total de atendimentos. Em 2010, foi possível determinar a média dos meses de novembro e dezembro para resíduos infectantes e perfurocortantes. Resíduos infectantes 0,048Kg/atendimento e Resíduos perfurocortantes 0,014Kg/atendimento

Responsabilidade socioambiental no descarte de medicamentos

A Farmácia Unimed iniciou um projeto de recebimento de medicamentos vencidos gerados pelos usuários. Esses medicamentos são registrados em formulários próprios e entregues à empresa especializada na coleta de resíduos químicos provenientes de serviços de saúde. Com o objetivo de implantação de política de informação sobre os riscos causados por tais produtos o projeto veio conscientizar a comunidade sobre a importância de se adotar um destino ambientalmente correto para os medicamentos vencidos ou sem condições de uso, evitar a utilização indevida, garantir a segurança dos usuários desses medicamentos e promover a formação de uma consciência ecológica.

O projeto "Medicamentos vencidos: Descarte com responsabilidade" contribui com a preservação da saúde pública e da qualidade do meio ambiente, pois considera os princípios da biossegurança, através do emprego de medidas técnicas, administrativas e normativas para prevenir acidentes e garantir destino adequado a medicamentos vencidos provenientes da comunidade.

A Farmácia estabeleceu sistemática de descarte de resíduos químicos conforme legislação. Definiu indicador como unidades de medicamentos descartados por prazo de validade vencido ou danificação / 1000 unidades em estoque. A média mensal em 2010 foi de 1,27 unidades descartadas/ 1000 unidades em estoque. A meta estabelecida era de 2,5 produtos/1000 unidades em estoque, demonstrando que as medidas de controle de estoque vêm se mostrando eficazes para a diminuiçã o da geração desse resíduo.

Consumo Consciente

A Unimed tinha um grupo, mas no momento é preciso fazer uma reavaliação, pois várias pessoas não fazem mais parte do quadro de funcionários da Cooperativa. Para 2011, o grupo trabalhará com os indicadores do Selo de Responsabilidade Socioambiental da Unimed do Brasil e do GRI.

Ações 2010 de incentivo à preservação do meio ambiente

• Dicas no Expressão On line - Mudança de cultura – dicas de Consumo Consciente para os colaboradores através da newsletter

• Continuidade da coleta seletiva

• Continuidade da compra de produtos ecologicamente corretos – papelaria (papel reciclado) e sacola da farmácia (plástico reciclado).

• Papa pilhas – de 15/01/10 a 10/01/11 a Unimed recebeu 2341 pilhas, que foram encaminhadas para o Banco Real.

• Projeto Lâmpadas – a Unimed recebeu 155 lâmpadas dos usuários, que foram encaminhadas para a Federação das Unimeds do Estado de São Paulo

• SEAPRE: palestra sobre coleta seletiva e distribuição de cartilhas e folders de Consumo Consciente

• Dia do meio ambiente – na semana do dia 05 de junho foi enviado e-mail marketing para os stakeholders e fixado cartazes nos pontos de atendimento da Cooperativa.

• Descarte de lixo eletrônico: para atender a Lei 13576, equipamentos a serem descartados foram encaminhados para empresa para triagem, desmantelamento, segregação e destinação final em abril de 2010. No total foram 151 itens entre estabilizadores, nobreaks, monitores, leitor de CD, etc.

Consumo anual da cooperativa (janeiro a dezembro):		
Tipo	2009	2010
Água em m3	2395	2648
Energia em kw	219.233	250.471
Papel - quantidade kilo considerando que cada resma pesa em média 2,20kg	2571,8	3060,2
Copiadora	196.008	246.483
Correios - quantidade de cartas	99.801	97.875
Impressões	661.533	792.754
Água mineral	596	646

capítulo .8

Gestão Econômica

O ano de 2010 foi permeado por forte aceleração econômica do Brasil proporcionando grande aumento do consumo de bens, contribuindo para um crescimento do PIB em 7,5% (o maior ocorrido desde o Plano Cruzado em 1986). Boa parte desse aumento foi impulsionado pelos estímulos fiscais e financeiros concedidos pelo Governo brasileiro, em especial aos setores de veículos, eletrodomésticos e construção civil, como forma de contornar o impacto da crise econômica mundial de 2009 (PIB Brasileiro em 0,6% negativos) e ainda, pelas motivações sazonais do ano eleitoral de 2010. Passado esse momento de aceleração, temos hoje, no início do ano de 2011, um já previsível período de ajustes dos excessos governamentais propositadamente cometidos no ano anterior de forma que o principal ajuste a ser feito é o controle da inflação que atingiu índices inesperados (IGPM 11,32% em 2010). Portanto, é natural que esse ajuste seja feito com forte elevação dos juros e menor oferta de crédito, e tudo mais o que for necessário para que a inflação volte ao final deste ano de 2011 ao patamar entre 4,5% a 6,5%.

Nessa esteira, em 2011, haverá razoável, porém saudável, redução do PIB para a faixa entre 3,5% a 5,0% (índices estes uníssonos pela maioria dos economistas brasileiros), e que se atingidos hão de ser tidos como bons para a economia brasileira ante a retração e/ou estagnação da maioria das principais economias mundiais (Europa e EUA).

Ainda como forma de combate ao aumento da inflação do início deste ano de 2011, o governo vem aumentando a taxa Selic, sendo a última taxa instituída com um aumento de 10,75% para 11,75%, que por sua vez baliza o aumento dos juros reais resultado da diferença entre a taxa Selic e a inflação. Nesse caminho a taxa do CDI (Certificado de Depósito Bancário) está atualmente em 11,15% e no decorrer do ano de 2011 a expectativa é que a taxa Selic encerre o ano no patamar de 12,75%. Além disso, o governo prevê tomar medidas de desvalorização controlada do real como forma de fomentar as exportações brasileiras.

Com esses dados é de se prever que haverá em 2011 desaceleração no consumo, como forma de regular a oferta e a demanda, que ainda se deduz, caminham aquecidas. A grande oferta vem do forte investimento que ocorreu nas indústrias no último ano com os financiamentos do BNDES e por conta da valorização do real que viabilizou a importação de maquinários modernos e de alta produtividade. E a demanda decorre da expansão do crédito e da

melhoria do nível de emprego (em especial pelo aquecimento do setor de serviços) e melhora da renda da população gerada também pelo crescimento econômico do último ano. Assim, para este ano de 2011 o aumento dos juros de imediato dificultará o acesso ao crédito e contribuirá para a queda da demanda.

Por outro lado, a nova presidente Dilma Rousseff, na esteira do antecessor, demonstra disposição para fazer uma boa administração política e econômica, eis que mantém os programas de investimentos e crescimento nacionais anteriormente planejados voltados às empresas e indústrias, bem como ao seleto grupo de empresas que apoiaram o governo.

Na área da saúde, não se vislumbra melhorias efetivas por parte do governo brasileiro no ano de 2011. Assim, os planos de saúde particulares, seja pela indisponível opção do cidadão brasileiro junto ao SUS (Sistema Único de Saúde), seja pela relativa melhoria do nível de emprego, da renda e da qualidade de vida, em função do crescimento da economia, continuarão sendo procurados pelos cidadãos brasileiros, com boas perspectivas de captação de novos clientes.

Mesmo assim, não se poderá descuidar da relação ingressos / dispêndios / usuário, pois como a previsão de inflação é baixa, o aumento das mensalidades também deverá ser baixo, em confronto com o aumento de custos que tende a ser maior que a inflação, já que entre outros fatores, o brasileiro vem aumentando sua longevidade e o contingente de clientes que estão atingindo mais idade necessitam de atendimento médico com maior frequência, aumentando obviamente a relação despesas/cliente.

Aplicações financeiras

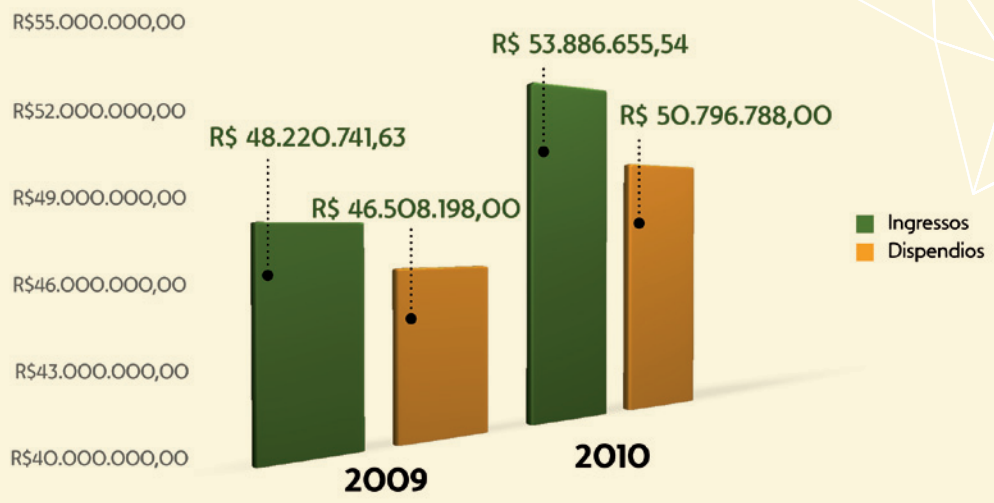
O nível de aplicações financeiras da Unimed Amparo, em decorrência da política de aplicação de recursos e investimentos, demonstrou um aumento de 11,58% entre os fechamentos dos exercícios de 2009 e 2010, sendo respectivamente, R$ 14.811.708,81 e R$ 16.526,849,04. Tais valores incluem a parcela de recursos financeiros utilizados como ativos garantidores às provisões técnicas exigidas pela ANS.

Os ingressos se mostraram favoráveis, representando um aumento de 11,75%, ou seja, R$ 48.220.741,63 em 2009, e R$ 53.886.655,54 em 2010, sem considerar os Ingressos Financeiros.

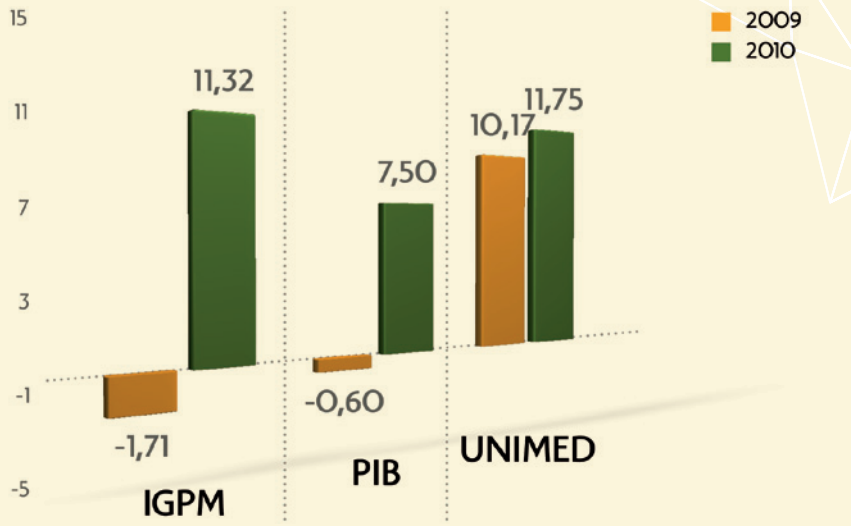
O crescimento da Cooperativa, comparado ao PIB, se mostrou ainda melhor. O PIB teve uma taxa de variação, passando de - 0,6% em 2009 para 7,50% em 2010 (até última prévia divulgada) e o IGP-M (Índice Geral de Preços do Mercado) também, passando de -1,71% em 2009 para 11,32% em 2010.

A média anual por usuário, com relação aos ingressos, passou de R$ 965,71 em 2009, para R$ 1.024,15 em 2010. Já o valor das sobras à disposição da AGO (Assembleia Geral Ordinária) em 2010 é de R$ 827.197,89.

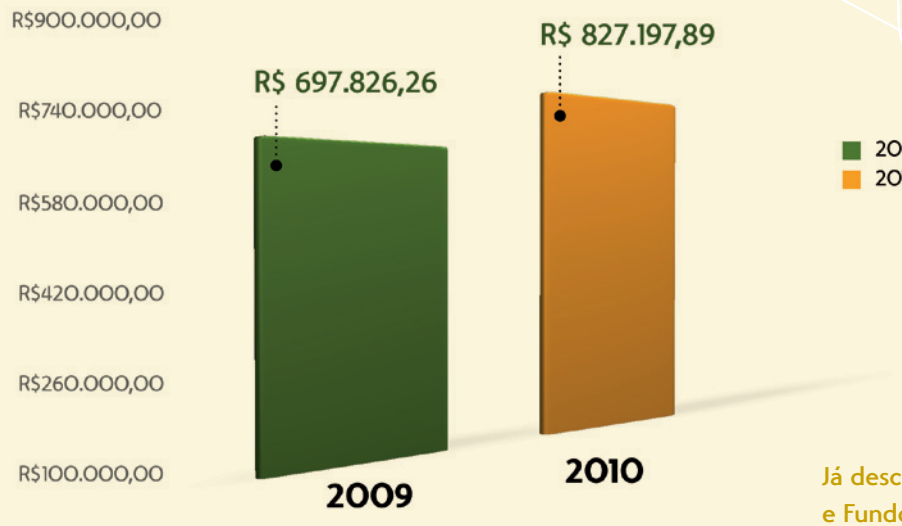
Ingressos e dispêndios



Comparativo de crescimento

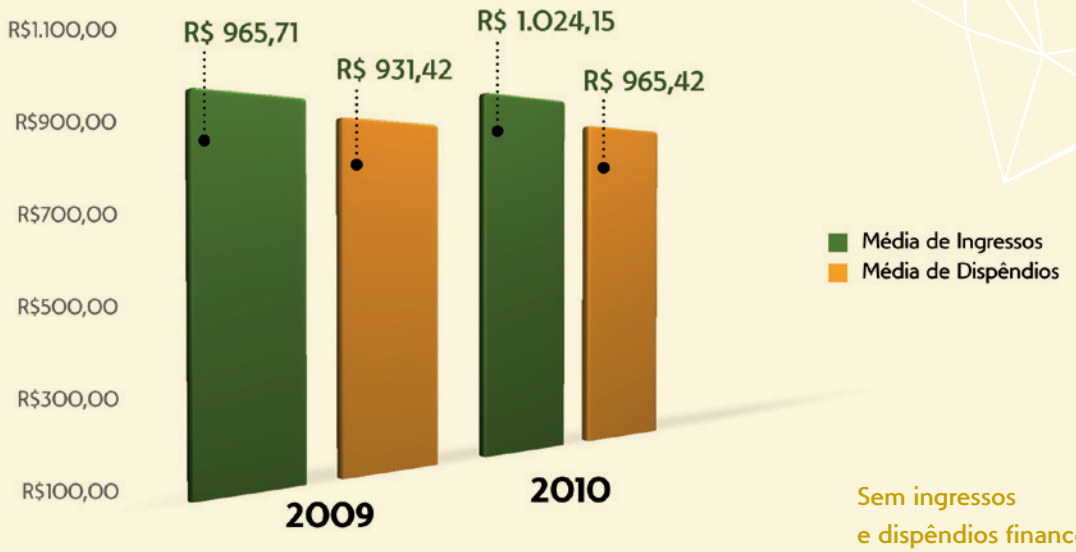


Sobra à disposicão da AGO - R$

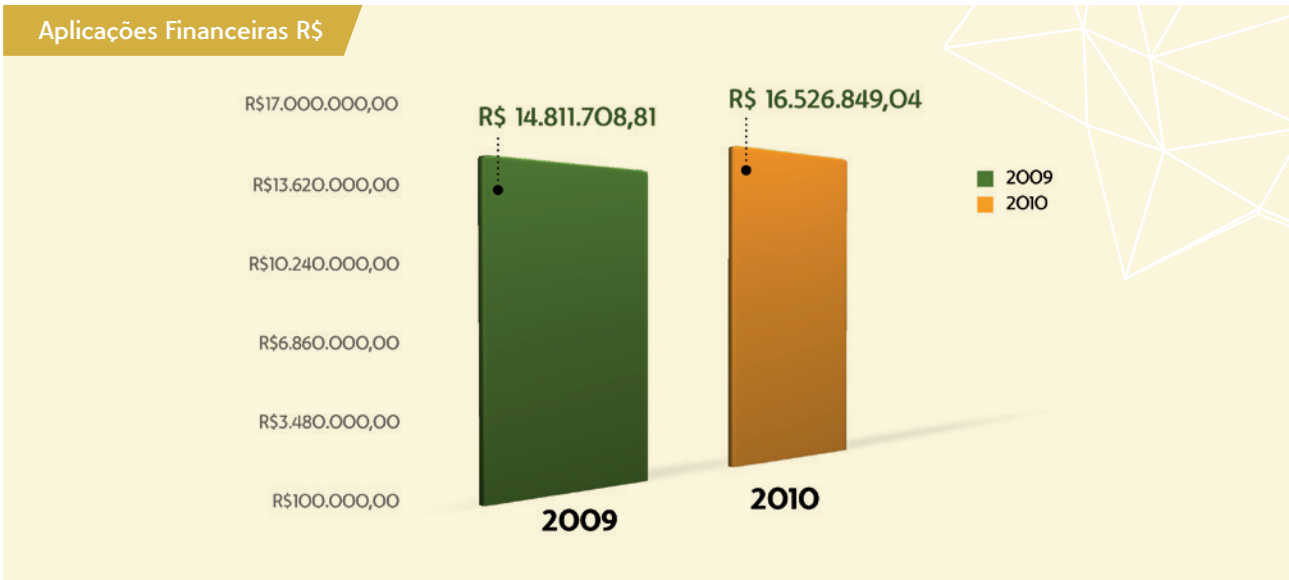


Já descontado FATES
e Fundo de Reserva

Média anual por Usuário - R$



Sem ingressos
e dispêndios financeiros



Aumento no número de vidas

A Unimed Amparo, como vem ocorrendo nos últimos anos, aumentou o número de vidas em 2010. Neste ano, a Cooperativa atingiu a marca de 52.616 usuários. Uma das ações que contribuiu foi a campanha promocional para o plano pessoa física realizada em duas fases. A primeira teve como mote "Carência zero, taxa de inscrição zero" e foi feita entre 28 de junho e 30 de julho. Em relação ao mês de maio de 2010, houve um aumento de 84% nas vendas, sendo computadas 253 novas vidas. Em junho, foram 137 planos de saúde vendidos. A cidade que teve o maior número de vendas foi Amparo com 121, seguida de Pedreira (49), Águas de Lindoia (44) e Serra Negra (39). A segunda fase teve como mote "Você pediu e a Unimed atendeu. A campanha está de volta! Carência zero, taxa de inscrição zero" e foi feita no mês de outubro. Na segunda fase, de setembro para outubro, houve um aumento de 89% e em relação a outubro de 2009, houve aumento de vendas em 36%. Em ambas as campanhas, a pessoa que fizesse o plano não precisava pagar a taxa de inscrição e não precisava cumprir carência para consultas e exames simples.

Evolução geral do número de usuários

Crescimento em relação ao ano de 2009 foi de 5,37%

Evolução Plano Assistencial

Crescimento em relação ao ano de 2009 foi de 7,20%

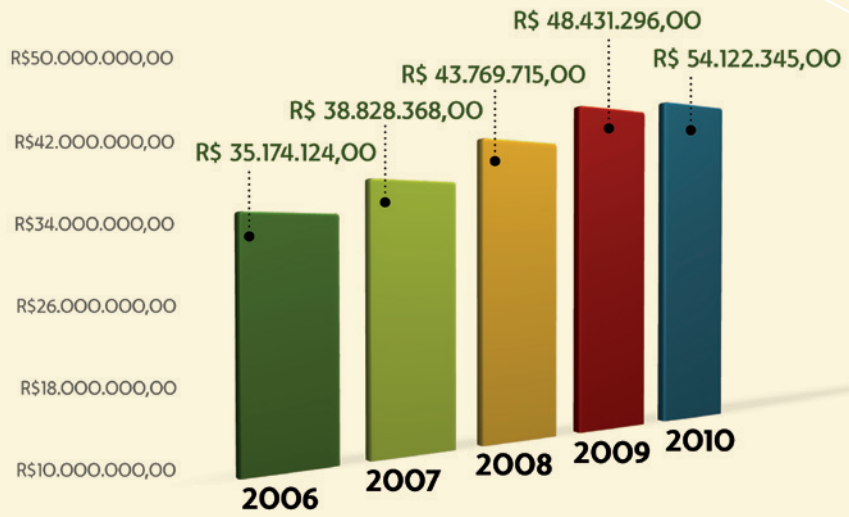
Controle da Inadimplência

Para minimizar a inadimplência, a Unimed terceirizou a cobrança dos planos pessoa física. Para isso, houve a contratação da empresa especializada Norton Nunes para cobrança extrajudicial de mensalidades vencidas, referente a boletos bancários em atraso originário de mensalidades de Plano de Saúde.

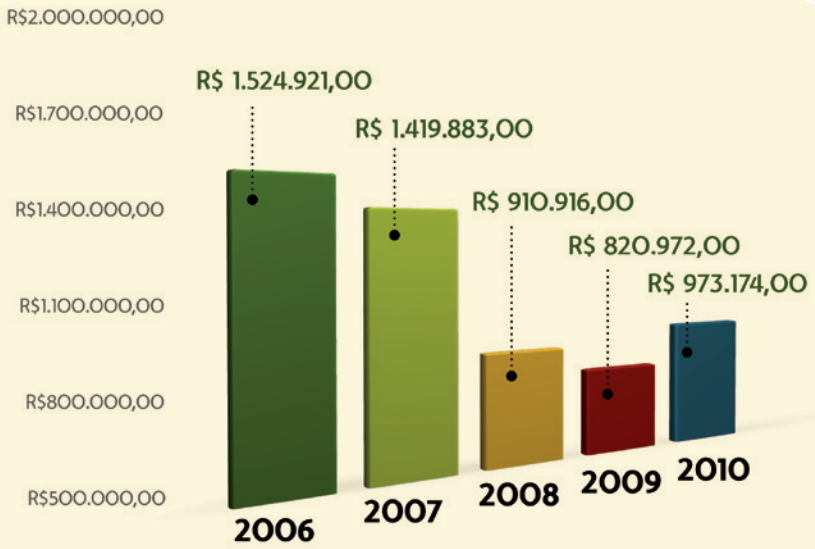
Ocorreu também uma parceria com o Serasa (Negativação de inadimplentes), para possibilitar o acesso ao banco de dados para inclusão de usuários inadimplentes (negativação), possibilitando maior recuperação dos títulos vencidos e não pagos.

Indicadores

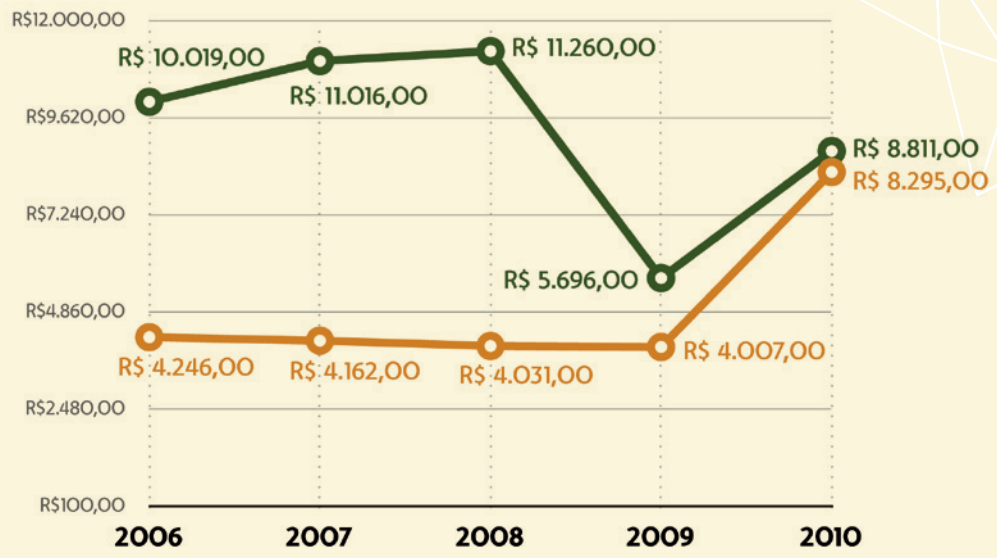
Evolução dos ingressos (Receitas) R$ (mil)



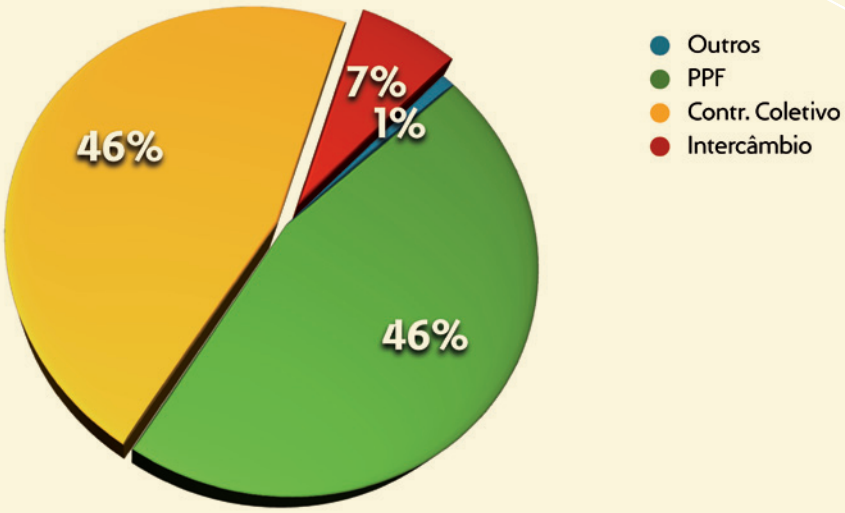
Demonstração do resultado líquido R$ (mil)



Evolução do Patrimônio Líquido e Ativo Imobilizado



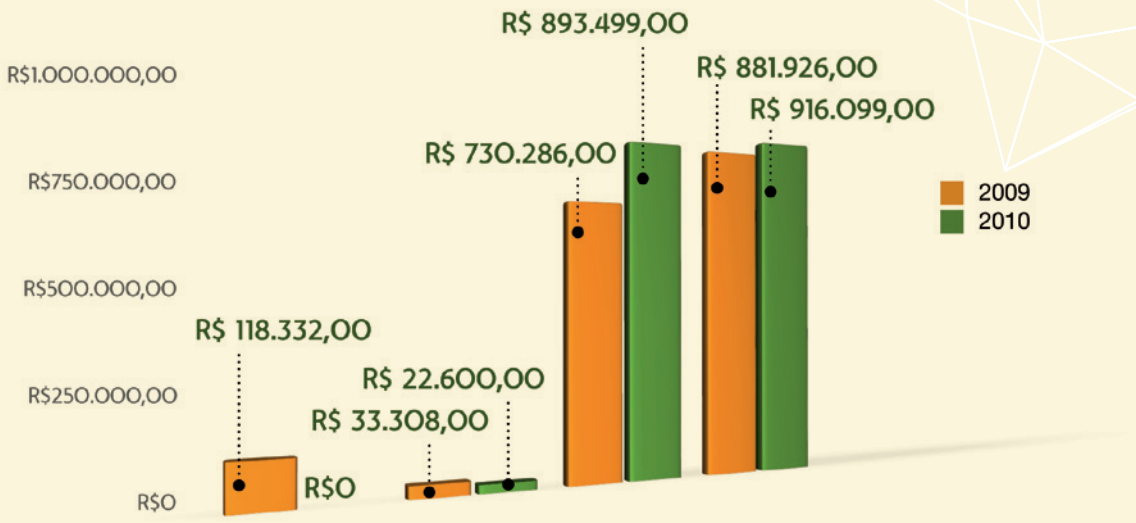
Distribuição dos Ingressos (Receitas)



Composição Patrimonial

2009		2010	
Ativo	**Passivo**	**Ativo**	**Passivo**
Ativo Circulante 66,81%	Passivo Circulante 31,74%	Ativo Circulante 61,12%	Passivo Circulante 23,32%
Realizável Longo Prazo 18,26%	Exigível Longo Prazo 47,03%	Realizável Longo Prazo 14,61%	Exigível Longo Prazo 50,90%
Ativo Permanente 14,93%	Patrimônio Líquido 21,23%	Ativo Permanente 24,27%	Patrimônio Líquido 25,78%

Constituição das Provisões Técnicas - ANS



Anexos

A Unimed Amparo autodeclara que este relatório está no nível C, segundo as diretrizes estipuladas pelo Global Reporting Initiative (GRI). A validação foi feita pela própria Cooperativa quanto à profundidade e abrangência das informações contidas.

Confira na tabela a seguir quais os requisitos de cada nível.

Conteúdo do Relatório	Nível de aplicação do relatório	C	C+	B	B+	A	A+
	Perfil da G3 RESULTADO	Responda aos itens 1.1; 2.1 a 2.10; 3.1 a 3.8, 3.10 a 3.12 4.1 a 4.4, 4.14 a 4.15	Com verificação externa	Responda a todos os critérios elencados para o Nível C mais: 1.2; 3.9, 3.13; 4.5 a 4.13, 4.16 a 4.17	Com verificação externa	O mesmo exigido para o Nível B	Com verificação externa
	Informações sobre a forma de gestão da G3 RESULTADO	Não exigido		Informações sobre a forma de gestão para cada categoria de indicador		Informações sobre a forma de gestão para cada categoria de indicador	
	Indicadores de desempenho da G3 & indicadores de desempenho do Suplemento Setorial RESULTADO	Responda a um mínimo de 10 indicadores de desempenho, incluindo pelo menos um de cada uma das seguintes áreas de desempenho: Social, Econômico e Ambiental		Responda a um mínimo de 20 indicadores de desempenho, incluindo pelo menos um de cada uma das seguintes áreas de desempenho: Econômico, Ambiental, Direitos Humanos, Práticas Trabalhistas, Sociedade, Respons. pelo produto		Responda a cada indicador essencial da G3 e do Suplemento Setorial* com a devida consideração ao Princípio da Materialidade de uma das seguintes formas: (a) respondendo ao Indicador ou (b) explicando o motivo da omissão.	

* Suplemento setorial em sua versão final

Índice Remissivo GRI

Indicadores planilha GRI

1.1. Declaração do detentor do cargo com maior poder de decisão na organização sobre a relevância da sustentabilidade para a organização e sua estratégia.
Confira na página 3.

Perfil organizacional

2.1. Nome da organização
Unimed Amparo Cooperativa de Trabalho Médico.

2.2. Principais marcas, produtos e/ou serviços
Confira na página 15.

2.3. Estrutura operacional da organização
A) Organograma
Confira na página 11

B) Pontos de atendimento
Confira na página 104 e 105.

2.4. Localização da sede da organização
Av. Saudade, 369 - Centro - Amparo - SP - 13901-570

2.5 Número de países em que a organização opera e nome dos países em que suas principais operações estão localizadas ou são especialmente relevantes para as questões de sustentabilidade cobertas pelo relatório.
Confira nas páginas 14 e 15.

2.6. Tipo e natureza jurídica da propriedade
Cooperativa de Trabalho Médico

2.7. Mercados atendidos (incluindo discriminação geográfica, setores atendidos e tipos de clientes/beneficiários).
A Unimed Amparo operacionaliza planos com abrangência grupo de municípios e nacional. Sua abrangência para o plano regional inclui as cidades de Águas de Lindoia, Amparo, Pedreira, Serra Negra, Lindoia e Monte Alegre do Sul.

2.8. Porte da organização
Confira na página 14 e 15.

2.9. Principais mudanças durante o período coberto pelo relatório referentes a porte, estrutura ou participação acionária.
Não houve mudanças no período coberto pelo relatório.

2.10. Prêmios recebidos no período coberto pelo relatório.
Confira na página 16.

Parâmetros para o relatório

Perfil do relatório

3.1. Período coberto pelo relatório (como ano contábil/civil) para as informações apresentadas. De 01/01/2010 a 31/12/2010

3.2. Data do relatório anterior mais recente (se houver).
Março de 2010.

3.3. Ciclo de emissão de relatórios (anual, bienal etc.)
Anual.

3.4. Dados para contato em caso de perguntas relativas ao relatório ou seu conteúdo.
rsa@unimedamparo.com.br

3.5. Processo para a definição do conteúdo do relatório, incluindo:
Confira nas páginas 12 e 13.

3.6. Limite do relatório (como países, divisões, subsidiárias, instalações arrendadas, joint ventures, fornecedores). Para outras orientações, consulte o protocolo para defi nição de limite da GRI ("GRI Boundary Protocol").
O relatório contempla apenas o desempenho da Unimed Amparo, ou seja, sede administrativa, Núcleo de Atenção à Saúde, Pronto-Atendimento, Farmácia, Ótica, Centros Médicos em Serra Negra e Águas de Lindoia e Escritório Regional em Pedreira.

3.7. Declaração sobre quaisquer limitações específi cas quanto ao escopo ou ao limite do relatório.
As atividades descritas neste relatório referem-se apenas aos serviços prestados pela Unimed, ou seja, não contempla os prestadores de serviços credenciados (hospitais, laboratórios, clínicas e consultórios médicos), uma vez que não há instrumentos para descrever o desempenho.

3.8. Base para a elaboração do relatório no que se refere à joint ventures, subsidiárias, instalações arrendadas, operações terceirizadas e outras organizações que possam afetar significativamente a comprabilidade entre períodos e/ou entre organizações.
Pesquisa com cooperados, colaboradores e empresas contratantes.
Discussão com grupo multifuncional (representantes de todas as áreas da cooperativa).
Estudo de benchmark.

3.9. Técnicas de medição de dados e as bases de cálculos, incluindo hipóteses técnicas, que sustentam as estimativas aplicadas à compilação dos indicadores e outras informações do relatório. As técnicas encontram-se explicadas na apresentação dos dados.
Estão descritas ao longo dos textos, sempre que necessário para apoiar algum dado.

3.10. Explicação das conseqüências de quaisquer reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores e as razões para tais reformulações (como fusões ou aquisições, mudança no período ou ano-base, na natureza do negócio, em métodos de medição).
Não houve nenhuma reformulação de informação publicada no relatório do ano anterior, referente ao ano 2009, assim como não houve nenhuma mudança de estrutura ou porte da organização.

3.11. Mudanças significativas em comparação com anos anteriores no que se refere a escopo, limite ou métodos de medição aplicados no relatório.
Houve atualização de dados quando necessário. Entre as mudanças está a ampliação de alguns indicadores relativos à Governança.

Sumário de Conteúdo da GRI

3.12. Tabela que identifica a localização das informações no relatório.
Índice Remissivo: Páginas 89 a 103.

Governança, Compromissos e Engajamento

Governança

4.1. Estrutura de governança da organização, incluindo comitês sob o mais alto órgão de governança responsável por tarefas específicas, tais como estabelecimento de estratégia ou supervisão da organização.
Confira nas páginas 18 a 20.

4.2. Indicação caso o presidente do mais alto órgão de governança também seja um diretor executivo (e, se for o caso, suas funções dentro da administração da organização e as razões para tal composição).
Páginas 11, 18, 19 e 103.

4.3. Para organizações com uma estrutura de administração unitária, declaração do número de membros independentes ou não-executivos do mais alto órgão de governança.
Páginas 18, 19 e 20.

4.4. Mecanismos para que acionistas e empregados façam recomendações ou dêem orientações ao mais alto órgão de governança.
Páginas 18, 19 e 20.

4.5 Relação entre remuneração para membros do mais alto órgão de governança, diretoria executiva e demais executivos (incluindo acordos rescisórios) e o desempenho da organização (incluindo desempenho social e ambiental).
Página 18.

4.6 Processos em vigor no mais alto órgão de governança para assegurar que conflitos de interesse sejam evitados.
Página 18.

4.7 Processo para determinação das qualificações e conhecimento dos membros do mais alto órgão de governança para definir a estratégia da organização para questões relacionadas a temas econômicos, ambientais e sociais.
Páginas 18 e 19.

4.8 Declarações de missão e valores, códigos de conduta e princípios internos relevantes para o desempenho econômico, ambiental e social, assim como o estágio de sua implementação.
Páginas 6 e 7.

4.9 Procedimentos do mais alto órgão de governança para supervisionar a identificação e gestão por parte da organização do desempenho econômico, ambiental e social
Páginas 18, 19 e 20. A Cooperativa possui também reunião mensal entre a Diretoria e as lideranças.

4.10 Processos para a auto-avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança, especialmente com respeito ao desempenho econômico, ambiental e social.
Página 18.

Engajamento dos Stakeholders

4.14. Relação de grupos de stakeholders engajados pela organização.
Páginas 29 e 30.

4.15. Base para a identificação e seleção de stakeholders com os quais se engajar.
Os temas são definidos pela Diretoria Executiva e pelo Grupo Multifuncional (gestores) e este ano a Cooperativa fez uma pesquisa com cooperados, colaboradores e empresas contratantes para saber quais assuntos mais lhe interessam.
Páginas 12, 13, 29 e 30.

Indicadores de desempenho

Desempenho econômico

Abordagem de gestão econômica
(Objetivos e Desempenho, Política, Outras Informações Contextuais)

EC1. Valor econômico direto gerado e distribuído, incluindo receitas, custos operacionais, remuneração de empregados, doações e outros investimentos na comunidade, lucros acumulados e pagamentos para provedores de capital e governos.
Por ser uma organização sem fins lucrativos, a receita global da Unimed Amparo é integralmente redistribuída, seja como contrapartida aos serviços médicos, seja como distribuição de sobras aos cooperados ou ainda como reinvestimento – o que, em última análise, representa distribuição de riqueza para parceiros estratégicos. Este montante foi de R$ 54.122.345,00 em 2010.

EC2. Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as atividades da organização devido a mudanças climáticas.
Confira nas páginas 50 e 60 - Campanha de Vacinação contra gripe.

EC3. Cobertura das obrigações do plano de pensão de benefício definido que a organização oferece.
Os benefícios estão descritos nas páginas 33, 45 e 46.

EC4. Ajuda financeira significativa recebida pelo governo.
Não houve no período coberto pelo Relatório.

Presença no Mercado

EC5. Variação da proporção do salário mais baixo comparado ao salário mínimo local em unidades operacionais importantes.
O menor salário da Unimed Amparo é de R$ 520,75 e o salário mínimo local é de R$ 510,00 (Dados referentes ano 2010).

EC6. Políticas, práticas e proporções de gastos em fornecedores locais em unidades operacionais importantes.
Em 2010 foram 212 pedidos de compras realizados com fornecedores que ficam em nossa área de ação.

EC7. Procedimentos para contratação local e proporção de membros de alta gerência recrutados na comunidade local em unidades operacionais importantes.
Confira na páginas 44 e 45.

Impactos Econômicos Indiretos

EC8. Desenvolvimento e impacto de investimentos em infra-estrutura e serviços oferecidos, principalmente para benefício público, por meio de engajamento comercial, em espécie ou atividades pro bono.
Reforma pronto-atendimento: página 61.

Desempenho Ambiental

Abordagem de gestão ambiental (Objetivos e desempenho, Política, Responsabilidade organizacional, Treinamento e conscientização, Monitoramento e acompanhamento, Outras informações contextuais).

Materiais

EN2. Percentual dos materiais usados provenientes de reciclagem.

Papel reciclado
- Papel Sulfite A4
- Envelopes Timbrados
- Papel Timbrado
- Formulários e guias de atendimento em geral
- Revista Vivendo
- Jornal Expressão
- Jornal Ponto Doc

Plásticos reciclados
- Sacolas plásticas para a farmácia

Energia

EN3. Consumo de energia direta discriminado por fonte de energia primária.

Estabelecimento	Kw
Sede – Amparo	101196
Farmácia – Amparo	29129
Pronto Atendimento – Amparo	71453
Núcleo de Atenção à Saúde – Amparo	13322
Ótica – Amparo	5473
Centro Médico – Águas	13009
Escritório – Serra Negra	1894
Centro Médico – Serra Negra	8193
Escritório – Pedreira	6826
Total de energia consumida em 2010	250495

Água

EN8. Total de retirada de água por fonte.

Estabelecimento	Litros
Sede – Amparo	902
Farmácia – Amparo	183
Pronto Atendimento – Amparo	722
Núcleo de Atenção à Saúde – Amparo	164
Ótica – Amparo	11
Centro Médico – Águas	87
Escritório – Serra Negra	136
Centro Médico – Serra Negra	263
Escritório – Pedreira	180
Total de litros retirados por fonte em 2010	2648

Emissões, Efluentes e Resíduos

EN16. Total de emissões diretas e indiretas de gases causadores do efeito estufa, por peso.
Ainda não temos instrumentos para medir.

EN21. Descarte total de água por qualidade e destinação

Estabelecimento	Litros
Sede - Amparo	902
Farmácia - Amparo	183
Pronto Atendimento - Amparo	722
Núcleo de Atenção à Saúde - Amparo	164
Ótica - Amparo	11
Centro Médico - Águas	87
Escritório - Serra Negra	136
Centro Médico - Serra Negra	263
Escritório - Pedreira	180
Total de litros retirados por fonte em 2010	2648

EN22. Peso total de resíduos, por tipo e método de disposição.
A Unimed Amparo gera todos os tipos de resíduos, excetuando-se o do tipo C. Ainda não há mecanismos confiáveis e padronizados de aferição em todos os locais de atendimento da Cooperativa. Todos são destinados em acordo com normatizações vigentes. Confira na página 74.

Produtos e Serviços

EN26 Iniciativas para mitigar impactos ambientais de produtos e serviços e para promover a redução do impacto.
Confira nas páginas de 74 a 77.

EN27. Percentual de produtos e suas embalagens recuperados em relação ao total de produtos vendidos, por categoria de produto.
O produto comercializado pela Unimed é serviço de saúde, portanto não possui embalagem.

Conformidade

EN28. Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não-monetárias resultantes da não conformidade com leis e regulamentos ambientais.
A Unimed não recebeu multa e nem sanções não-monetárias resultantes da não conformidade com leis e regulamentos ambientais.

Transporte

EN29. Impactos ambientais significativos do transporte de produtos e outros bens e materiais utilizados nas operações da organização, bem como do transporte de trabalhadores.
Não se aplica. A Unimed oferece serviço.

Desempenho Social – Práticas Trabalhistas e Trabalho Decente

Abordagem de gestão dos aspectos trabalhistas (Objetivos e desempenho, Política, Responsabilidade organizacional, Treinamento e conscientização, Monitoramento e acompanhamento, Outras informações contextuais).

Emprego

LA1. Total de trabalhadores por tipo de emprego, contrato de trabalho e região.

Total: 174 colaboradores em regime de CLT
Temporários: 16
Prestadores: 08

Colaboradores por localidade

Amparo - 160
Serra Negra - 7
Pedreira - 3
Águas de Lindoia - 4

Empregados por tipo de contrato
CLT - 174
Terceirizados - 8
Temporários - 16

LA2. Número total e taxa de rotatividade de funcionários divididos por faixa etária e gênero

Rotatividade por cargo

Coordenação - 0
Administrativos - 12
Técnicos - 05

Rotatividade por gênero

Masculino - 8
Feminino - 11

LA3. Benefícios oferecidos a empregados de tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou em regime de meio período, discriminados pelas principais operações.
Confira na página 45 e 46.

Relações entre os Trabalhadores e a Governança

LA4. Percentual de empregados abrangidos por acordos de negociação coletiva.
100% dos colaboradores são abrangidos no regime CLT.

Segurança e Saúde no Trabalho

LA6. Percentual dos empregados representados em comitês formais de segurança e saúde, compostos por gestores e por trabalhadores, que ajudam no monitoramento e aconselhamento sobre programas de segurança e saúde ocupacional.
Confira na página 46.

LA7. Taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e óbitos relacionados ao trabalho, por região.
A Unimed Amparo não possui afastamentos, absenteísmo e óbitos relacionados ao trabalho.

LA8. Programas de educação, treinamento, aconselhamento, prevenção e controle de risco em andamento para dar assistência a empregados, seus familiares ou membros da comunidade com relação a doenças graves.
Programas preventivos: páginas 50, 52 a 57;
Ações e programas de orientação da comunidade: páginas 66 a 71;
Relações empresariais: páginas 64 e 65.

LA9. Temas relativos à segurança e saúde cobertos por acordos formais com sindicatos.
Não se aplica.

Treinamento e Educação

LA10. Média de horas de treinamento por ano, por funcionário, discriminadas por categoria funcional.
Coordenação – 4:14 h
Administrativos – 3:761h

LA12. Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira.
21,84% dos colaboradores estão no escopo da certificação da qualidade e recebem feedback na avaliação de desempenho.

Diversidade e Igualdade de Oportunidades

LA13. Composição dos grupos responsáveis pela governança corporativa e discriminação de funcionários por categoria de acordo com gênero, faixa etária, minoria e outros indicadores de diversidade.
Confira na página 45.

LA14. Proporção de salário base entre homens e mulheres, por categoria funcional.
Média salarial homens: R$ 1.266,01
Média salarial mulheres: R$ 1.383,75

Desempenho Social – Direitos Humanos

Abordagem de gestão dos aspectos de direitos humanos (Objetivos e desempenho, Política, Responsabilidade organizacional, Treinamento e conscientização, Monitoramento e acompanhamento, Outras informações contextuais).

Práticas de investimento e de processo de compras

HR2. Porcentagem dos principais fornecedores e empresas contratadas que sofreram avaliações referentes a direitos humanos.
Nenhuma. Em 2010 o Comitê de Relacionamento com os Fornecedores lançou o Código de Conduta do Fornecedor e o objetivo é disseminar o código em 2011, para posteriormente avaliar os fornecedores.

HR3. Total de horas de treinamento para empregados em políticas e procedimentos relativos a aspectos de direitos humanos relevantes para as operações, incluindo o percentual de empregados que recebeu treinamento.
Em 2010, ocorreu o treinamento de 75 colaboradores. Os temas abordados foram: A Unimed Amparo, benefícios, Sistema Unimed e Código de Conduta. Foram duas integrações totalizando oito horas de treinamento.

Liberdade de associação e negociação coletiva

HR5. Operações identificadas em que o direito de exercer a liberdade de associação e a negociação coletiva pode estar correndo risco significativo e as medidas tomadas para apoiar esse direito.
Em 2010, foi realizada reunião entre o Secmesp e os colaboradores na Sede Administrativa. As negociações também são realizadas entre os sindicatos e seguimos o estabelecido em convenção coletiva. O direito de associação do colaborador é livre. A Unimed Amparo possui Código de Conduta que prevê que haja estreito canal de comunicação entre empresa, sindicato e colaboradores.

Práticas de Segurança

HR8. Percentual do pessoal de segurança submetido a treinamento nas políticas ou procedimentos da organização relativos a aspectos de direitos humanos que sejam relevantes às operações.
3% dos colaboradores compõem a CIPA (Comissão interna de prevenção de acidentes do trabalho).

7,6% dos colaboradores fazem parte da Brigada de incêndio.

Os dois comitês foram treinados para desempenhar suas funções.

Direitos Indígenas

HR9. Número total de casos de violação de direitos dos povos indígenas e medidas tomadas.

Não houve no período coberto pelo Relatório.

Desempenho Social – Sociedade

Abordagem de gestão dos aspectos sociais (Objetivos e desempenho, Política, Responsabilidade organizacional, Treinamento e conscientização, Monitoramento e acompanhamento, Outras informações contextuais)

Comunidade

SO1. Natureza, escopo e eficácia de quaisquer programas e práticas para avaliar e gerir os impactos das operações nas comunidades, incluindo a entrada, operação e saída.
Nas páginas de 66 a 72.

Políticas Públicas

SO5. Posições quanto a políticas públicas e participação na elaboração de políticas públicas e lobbies.
Confira na página 72.

SO6. Valor total de contribuições financeiras e em espécie para partidos políticos, políticos ou instituições relacionadas, discriminadas por país.
Não houve no período coberto pelo relatório.

Concorrência Desleal

SO7. Número total de ações judiciais por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio e seus resultados.
Não houve no período coberto pelo relatório.

Conformidade

SO8. Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não-monetárias resultantes da não-conformidade com leis e regulamentos.
Há duas sanções não monetárias (ainda em fase recursal) e há multas significativas no valor de R$45.000,00

Desempenho Social – Responsabilidade pelo produto

Abordagem de gestão dos aspectos referentes à responsabilidade sobre o produto (Objetivos e desempenho, Política, Responsabilidade organizacional, Treinamento e conscientização, Monitoramento e acompanhamento, Outras informações contextuais).

Saúde e Segurança do Cliente

PR1. Fases do ciclo de vida de produtos e serviços em que os impactos na saúde e segurança são avaliados visando melhoria, e o percentual de produtos e serviços sujeitos a esses procedimentos.

Todos os produtos lançados no mercado são analisados e liberados pela ANS que regulamenta e prevê a segurança do cliente.

Rotulagem de produtos e serviços

PR5. Práticas relacionadas à satisfação do cliente, incluindo resultados de pesquisas que medem essa satisfação.
Confira nas páginas de 61 a 63.

Comunicação e Marketing

PR6. Programas de adesão às leis, normas e códigos voluntários relacionados a comunicações de marketing, incluindo Programas de adesão às leis, normas e códigos voluntários.
A Unimed segue a sistematização da Unimed do Brasil quanto à padronização da marca, através do Brand Center (Central de Relacionamento da Marca). Também segue as normas da ANS e SGS (empresa certificadora ISO 9001).

PR7. Número total de casos de não-conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos a comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio, discriminados por tipo de resultado.
Não houve nenhum caso de não conformidade no período coberto pelo relatório.

Conformidade

PR8 Número de reclamações registradas relativas a violação de privacidade de clientes e consumidores (adicional)
Não houve no período coberto pelo relatório.

Compliance

PR9 Valor monetário das multas por não cumprimento das leis e regulamentações que dizem respeito ao uso de produtos e serviços.
A Unimed não recebeu nenhuma multa por não cumprimento das leis e regulamentações que dizem respeito ao uso de produtos e serviços no período coberto pelo relatório.

Estrutura Operacional

Sede Administrativa

Av. Saudade, 369, Centro, Amparo - SP

CEP 13900-570

Fone/Fax: (19) 3808-7077

Centro de Atendimento Médico e Escritório Regional em Serra Negra

Rua Cap. José Bruschini, 53 - Centro - Serra Negra - SP

CEP 13930-000

Fone: (19) 3892-4336

E-mail: serranegra@unimedamparo.com.br

e centromedicoserra@unimedamparo.com.br

Centro de Atendimento Médico em Águas de Lindoia

Rua Mato Grosso, 33.

Fone: (19) 3824-2004.

E-mail: aguasdelindoia@unimedamparo.com.br

Farmácia Privativa Unimed Amparo

Av. Bernadino de Campos, 176 - Centro - CEP 13900-400

Fone: (19) 3807-5588

E-mail: farmacia@unimedamparo.com.br

Pronto Atendimento 24 horas – Unimed Amparo

Rua Monsenhor Pedro dos Santos, 67

Centro – Amparo – SP - Cep: 13900-430

Fone/Fax: (19) 3808-1011

E-mail: pa@unimedamparo.com.br

Núcleo de Atenção à Saúde - NAS

Av. Carlos Augusto do Amaral Sobrinho, 216 - Jd. São Roberto -Amparo/SP.

Fone: (19) 3808-1250

E-mail: preventiva@unimedamparo.com.br

Ótica Unimed Amparo

Rua Silva Pinto, nº 284 Loja 1 Centro

Fone/Fax (19) 3808-6177

E-mail: otica@unimedamparo.com.br

Segunda a sexta das 8h00 às 18h00

Sábado das 8h00 às 13h00

Expediente

Relatório Anual 2010

Coordenação Geral

Diretoria Executiva

Presidente: Dr. José Olimpio Henriques
Vice-Presidente: Dr. Luiz Estanislau do Amaral Neto
Diretor Superintendente: Dr. Adalton Rafael de Toledo
Diretor Rec. Assistenciais: Dr. Ronaldo Recchia

Coordenação Indicadores GRI

Equipe Comunicação, Marketing e Responsabilidade Socioambiental

Edição

Camila Leal Farias Tolle

Fotos

Equipe Comunicação, Marketing e Responsabilidade Socioambiental

Design

Zootz Comunicação

A Unimed Amparo agradece os colaboradores que auxiliaram no levantamento de dados para a elaboração deste relatório.

FUNDAÇÃO ABRINQ RECONHECE EMPRESA AMIGA DA CRIANÇA

ANS Agência Nacional de Saúde Suplementar DISQUE ANS: 0800 701 9656

PELA SAÚDE DO PLANETA

Apice
auditores Independentes

Unimed
Amparo

DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS PARA O
EXERCÍCIO FINDO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2010

ACOMPANHADAS DO RELATÓRIO DOS AUDITORES INDEPENDENTES

ÍNDICE

BALANÇO PATRIMONIAL (ATIVO) 02

BALANÇO PATRIMONIAL (PASSIVO) 03

DEMONSTRAÇÃO DO RESULTADO 04

DEMONSTRAÇÃO DAS MUTAÇÕES DO
PATRIMÔNIO LÍQUIDO 05

DEMONSTRAÇÃO DOS FLUXOS DE CAIXA 06

NOTAS EXPLICATIVAS 07

RELATÓRIO DOS AUDITORES INDEPENDENTES. 19

-1-

BALANÇO PATRIMONIAL EM 31 DE DEZEMBRO
(Em Reais)

ATIVO

	2010	Saldos Iniciais 2010 Ajustados	2009
ATIVO CIRCULANTE	**20.883.370**	**17.924.674**	**17.924.674**
Disponível	**788.952**	**290.042**	**290.042**
Realizável	**20.094.418**	**17.634.632**	**17.634.632**
Aplicações	16.153.637	14.452.689	14.452.689
Créditos de Operações com Planos de Assistência à Saúde	1.398.225	1.220.192	1.220.192
Contraprestações Pecuniárias a Receber	983.929	751.495	751.495
Operadoras de Planos de Assistência à Saúde	414.296	468.697	468.697
Títulos e Créditos a Receber	977.764	528.163	528.163
Outros Valores e Bens	1.564.792	1.433.588	1.433.588
ATIVO NÃO CIRCULANTE	**13.289.694**	**13.075.946**	**8.905.949**
Realizável a Longo Prazo	**4.994.325**	**4.898.825**	**4.898.825**
Aplicações	95.500	-	-
Valores e Bens	14.025	14.025	14.025
Conta Corrente Cooperados	4.884.800	4.884.800	4.884.800
Investimentos	**243.851**	**214.631**	**214.631**
Participações Societárias – Investimentos no País	230.983	201.763	201.763
Outros Investimentos	12.868	12.868	12.868
Imobilizado	**7.956.355**	**7.866.947**	**3.696.950**
Imóveis de Uso Próprio - Não Hospitalares	6.864.677	6.971.167	2.801.170
Bens Móveis - Hospitalares	23.872	29.461	29.461
Bens Móveis - Não Hospitalares	968.699	835.115	835.115
Outras Imobilizações - Não Hospitalares	99.107	31.204	31.204
Intangível	**95.163**	**95.543**	**95.543**
TOTAL DO ATIVO	**34.173.064**	**31.000.620**	**26.830.623**

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações contábeis.

BALANÇO PATRIMONIAL EM 31 DE DEZEMBRO

(Em Reais)

PASSIVO

	2010	Saldos Iniciais 2010 Ajustados	2009
PASSIVO CIRCULANTE	**7.970.617**	**8.516.330**	**8.516.330**
Provisões Técnicas de Operações de Assistência à Saúde	4.608.888	5.383.278	5.383.278
Provisão de Risco	-	1.812.041	1.812.041
Provisão de Benefícios Concedidos	49.832	5.448	5.448
Provisão de Eventos Ocorridos e Não Avisados	2.238.928	1.345.429	1.345.429
Provisão de Eventos a Liquidar	2.320.128	2.220.360	2.220.360
Débitos de Operações de Assistência à Saúde	1.220.894	839.855	839.855
Operadoras de Planos de Saúde	1.220.894	839.855	839.855
Tributos e Contribuições a Recolher	827.983	533.738	533.738
Provisões	-	548.134	548.134
Débitos Diversos	1.312.852	1.211.325	1.211.325
PASSIVO NÃO CIRCULANTE	**17.391.094**	**14.036.452**	**12.618.653**
Exigível a Longo Prazo	**17.391.094**	**14.036.452**	**12.618.653**
Provisões Técnicas de Operações de Assistência à Saúde	1.535.094	89.407	89.407
Provisão para Tributos Diferidos	1.411.254		
Provisões	13.786.968	13.947.045	12.529.246
Parcelamento de Tributos e Contribuições	657.478	-	-
PATRIMÔNIO LÍQUIDO	**8.811.353**	**8.447.838**	**5.695.640**
Capital Social	**2.591.856**	**2.534.745**	**2.534.745**
Reservas	**2.652.805**	**2.463.070**	**2.463.068**
Reservas de Sobras	1.697.942	1.593.015	1.593.015
Outras Reservas	954.863	870.055	870.053
Resultado	**3.566.691**	**3.437.320**	**697.827**
Sobras (Perdas) à Disposição da AGO	827.198	697.827	697.827
Ajuste de Avaliação Patrimonial	2.739.493	2.739.493	697.827
TOTAL DO PASSIVO	**34.173.064**	**31.000.620**	**26.830.623**

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações contábeis.

-3-

DEMONSTRAÇÃO DE SOBRAS E PERDAS DOS EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO

(Em Reais)

	TOTAL 2010	TOTAL 2009
Contraprestações Efetivas de Planos de Assist. a Saúde	**47.859.446**	**41.762.882**
Contraprestações Líquidas	47.135.329	42.487.242
Variação das Provisões Técnicas	1.789.441	(151.640)
Tributos Direitos de Oper.com Planos de Assit.à Saúde da Operadora	(1.065.324)	(572.720)
Eventos Indenizáveis Líquidos	**(34.206.393)**	**(31.327.392)**
Eventos Indenizáveis	(34.655.995)	(31.846.170)
Recuperação de Eventos	1.343.101	1.249.064
Variação da Provisão de Eventos/Sin.Ocor.e Não Avisados	(893.499)	(730.286)
RESULTADO DAS OPERAÇÕES COM PL.DE ASSIST.À SAUDE	**13.653.053**	**10.435.490**
Outras Receitas Operac. Assist.á Saúde Não Relac.c/Pl. Saúde da OPS	4.713.096	3.823.567
Outras Despesas Operac. Assist.á Saúde Não Relac.c/Pl.Saúde da OPS	(4.696.873)	(4.129.171)
Tributos Diretos de Outras Atividades de Assistência à Saúde	-	(28.770)
RESULTADO BRUTO	**13.669.276**	**10.101.116**
Despesas Administrativas	(13.474.786)	(10.370.256)
Outras Receitas Operacionais	3.765.251	4.196.029
Outras Despesas Operacionais	**(3.260.329)**	**(3.729.139)**
Provisão Para Perdas Sobre Créditos	(292.581)	(253.430)
Outras	(2.967.748)	(3.475.709)
RESULTADO OPERACIONAL	**699.412**	**197.750**
Resultado Financeiro Líquido	**752.650**	**1.013.256**
Receitas Financeiras	1.511.766	1.379.704
Despesas Financeiras	(759.116)	(366.448)
Resultado Patrimonial	**56.753**	**4.192**
Receitas Patrimoniais	57.592	4.192
Despesas Patrimoniais	(839)	-
RESULTADO ANTES DOS IMPOSTOS E PARTICIPAÇÕES	**1.508.815**	**1.215.198**
Imposto de Renda	(217.908)	(93.188)
Contribuição Social	(108.874)	(105.469)
Participações no Resultado	(55.067)	(45.273)
Juros sobre Capital	(153.792)	(150.296)
RESULTADO LÍQUIDO	**973.174**	**820.972**

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações contábeis.

DEMONSTRAÇÃO DAS MUTAÇÕES DO PATRIMÔNIO LÍQUIDO DOS EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO

(Em Reais)

	Capital Social	Fundo de Reserva	FATES	Reserva para Contingências	Reserva de Avaliação de Ativos	Sobras e (Perdas) do Exercício	Total do Patrimônio
Saldos em 31 de dezembro de 2008	**2.542.507**	**1.442.780**	**45.546**	**6.454.980**	**-**	**774.278**	**11.260.091**
Destinação conf. A.G.O.							
- Distribuição das Sobras	-	-	-	-	-	(387.139)	(387.139)
- Transf. de Sobras p/Reserva p/ Contingências	-	-	-	387.139	-	(387.139)	-
Movimentação no Exercício							-
- Integralização de Capital	35.797	-	-	-	-	-	35.797
- Baixa de Cooperado	(43.559)	-	-	-	-	-	(43.559)
- Utilização do FATES	-	-	(45.546)	-	-	-	(45.546)
- Provisões de Obrigações Legais	-	-	-	-	-	(4.884.800)	(4.884.800)
- Transf. p/Ativo Realizável a Longo Prazo conf. IN nº 39 DIOPE/ANS	-	-	-	-	-	4.884.800	4.884.800
- Utilização de Reserva para constituição de Provisão de Contingências Tributárias	-	-	-	(5.972.066)	-	-	(5.972.066)
- Ganho Patrimonial	-	27.089	-	-	-	-	27.089
Resultado do Exercício							
- Sobras Apuradas						820.972	820.972
Destinações Legais e Estatutárias:							
- Fundo de Reserva – 10%	-	82.097	-	-	-	(82.097)	-
- FATES - 5%			41.049			(41.049)	-
Saldos em 31 de dezembro de 2009	**2.534.745**	**1.551.967**	**41.049**	**870.053**	**-**	**697.826**	**5.695.640**
Destinação conf. A.G.O.							
- Distribuição das Sobras						(632.265)	(632.265)
- Transf. de Sobras p/Reserva p/ Contingências				65.561		(65.561)	-
Movimentação no Exercício							
- Integralização de Capital	57.111						57.111
- Utilização do FATES			(41.049)	-		-	(41.049)
- Reserva de Avaliação de Ativos Próprios	-	-	-	-	4.169.997	-	4.169.997
- Impostos s/ Reserva de Avaliação de Ativos Próprios	-	-	-	-	(1.417.799)	-	(1.417.799)
- Realização Reserva de Aval.de Ativos Próprios	-	-	-	19.249	(19.249)	-	-
- Impostos s/ Realização de Reserva de Avaliação de Ativos Próprios	-	-	-	-	6.545	-	6.545
Resultado do Exercício							
- Sobras Apuradas	-	-	-	-	-	973.174	973.174
Destinações Legais e Estatutárias:							
- Fundo de Reserva – 10%	-	97.317	-	-	-	(97.317)	-
- FATES - 5%	-	-	48.659	-	-	(48.659)	-
Saldos em 31 de dezembro de 2010	**2.591.856**	**1.649.284**	**48.659**	**954.863**	**2.739.493**	**827.198**	**8.811.353**

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações contábeis.

-5-

DEMONSTRAÇÃO DOS FLUXOS DE CAIXA - DFC

(Em Reais)

	2010	2009
Atividades Operacionais		
Recebimentos de Planos de Saúde	54.718.155	48.742.823
Outros Recebimentos Operacionais	7.902.370	5.326.375
(-) Pagamentos a Fornecedores/Prestadores de Serviço de Saúde	(39.184.429)	(36.249.925)
(-) Pagamentos de Pessoal	(3.315.053)	(3.111.272)
(-) Pagamentos de Serviços Terceiros	(996.027)	(994.835)
(-) Pagamentos de Tributos	(5.105.231)	(3.186.387)
(-) Pagamentos de Aluguel	(264.184)	(193.602)
(-) Pagamentos de Promoção/Publicidade	(608.138)	(448.911)
(-) Outros Pagamentos Operacionais	(9.475.364)	(8.003.713)
CAIXA LÍQUIDO DAS ATIVIDADES OPERACIONAIS	**3.672.099**	**1.880.553**
Atividades de Investimento		
(-) Pagamentos de Aquisição de Ativo Imobilizado - Outros	(394.825)	(238.984)
CAIXA LÍQUIDO DAS ATIVIDADES DE INVESTIMENTO	**(394.825)**	**(238.984)**
Atividades de Financiamento		
Integralização Capital em Dinheiro	-	425
Resgate de Aplicações Financeiras	3.067.965	650.000
(-) Aplicações Financeiras	(5.762.750)	(2.348.540)
(-) Outros Pagamentos das Atividades de Financiamento	(83.579)	(164.225)
CAIXA LÍQUIDO DAS ATIVIDADES DE FINANCIAMENTO	**(2.778.364)**	**(1.862.340)**
VARIAÇÃO LÍQUIDA DO CAIXA	**498.910**	**(220.771)**
CAIXA - Saldo Inicial	**290.042**	**510.813**
CAIXA - Saldo Final	**788.952**	**290.042**

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações contábeis.

-6-

NOTAS EXPLICATIVAS ÀS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS

NOTA 1 - CONTEXTO OPERACIONAL

A **Unimed de Amparo Cooperativa de Trabalho Médico**, tem por objetivo a congregação dos integrantes da profissão médica, notadamente em relação ao exercício de atividades ligadas a atendimento de usuários de planos de saúde por si contratados em nome de seus cooperados, para sua defesa econômico-social, proporcionando-lhes condições para o exercício de suas atividades.

NOTA 2 – APRESENTAÇÃO DAS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS

As demonstrações contábeis são elaboradas e apresentadas de acordo com o Plano de Contas Padrão instituído pela Agência Nacional de Saúde Suplementar-ANS, consoantes às práticas contábeis emanadas da Lei das Sociedades por Ações nº 6.404/76, alterada pela Lei 11.638/07 e Lei 11.941/09 (Conversão da Medida Provisória nº 449/08) bem como, da Lei Cooperativista nº 5.764/71, das Normas Brasileiras de Contabilidade aplicáveis às Entidades Cooperativas Operadoras de Planos de Assistência à Saúde e, dos pronunciamentos, orientações e interpretações emitidos pelo Comitê de Pronunciamentos Contábeis (CPC), aprovados pelo Conselho Federal de Contabilidade. Para fins de divulgação, as demonstrações contábeis do exercício findo em 31 de dezembro de 2009 foram ajustadas aos procedimentos contábeis adotados a partir do exercício de 2010 e apresentadas através de saldos iniciais em 01.01.2010, de forma a permitir a comparabilidade.

Com vistas à convergência da Contabilidade Brasileira com as normas internacionais de contabilidade (IFRS), o Comitê de Pronunciamentos Contábeis-CPC criado a partir da Resolução CFC nº 1.055/05 do Conselho Federal de Contabilidade, produziu e divulgou diversos Pronunciamentos Técnicos sobre procedimentos de contabilidade. Tais diretrizes, a partir do exercício de 2009 passaram a ser observadas pelas Operadoras de Planos de Assistência à Saúde, tendo a Agência Nacional de Saúde Suplementar-ANS através da Instrução Normativa IN-DIOPE nº 37 de 22.12.2009, aprovado a incorporação dos Pronunciamentos Técnicos do CPC à legislação de saúde suplementar, estabelecendo a aplicação dos CPCs 01 a 09 para as demonstrações contábeis relativas ao exercício social de 2009 e, para o exercício de 2010, além dos mencionados pronunciamentos, os demais que viessem a ser aprovados pelo Conselho Federal de Contabilidade (exceto CPC 11 – Contratos de Seguro).

Apresentamos a seguir os pronunciamentos aplicáveis às operações da Unimed de Amparo, observados na elaboração das demonstrações contábeis e notas explicativas do exercício findo em 31 de dezembro de 2010:

- **CPC 01 - Redução ao Valor Recuperável dos Ativos**, NBC T 19.10 aprovado pela Resolução CFC nº 1.292/10 de 20.08.2010;
- **CPC 03 - Demonstração dos Fluxos de Caixa,** NBC T 3.8 aprovado pela Resolução CFC nº 1.125/10 de 17.09.2010;
- **CPC 04 - Ativo Intangível**, NBC T 19.8 aprovado pela Resolução CFC nº 1.303/10 de 25.11.2010;
- **CPC 09 - Demonstração do Valor Adicionado**, NBC T 3.7 aprovado pela Resolução CFC nº 1.138/08 de 21.11.2008;

- **CPC 12 - Ajuste a Valor Presente**, NBC T 19.7 aprovado pela Resolução CFC nº 1.151/09 de 23.01.2009;
- **CPC 13 - Adoção Inicial da Lei nº 11.638/07 e da Medida Provisória nº. 449/08**, NBC T 19.18 aprovado pela Resolução CFC nº 1.152/09 de 23.01.2009;
- **CPC 16 - Estoques**, NBC T 19.20 aprovado pela Resolução CFC nº 1.170/09 de 29.05.2009;
- **CPC 20 - Custos de Empréstimos,** NBC T 19.22 aprovado pela Resolução CFC nº 1.172/09 de 29.05.2009;
- **CPC 23 - Políticas Contábeis, Mudança de Estimativa e Retificação de Erro,** NBC T 19.11 aprovado pela Resolução CFC nº 1.179/09 de 24.07.2009;
- **CPC 25 - Provisões, Passivos Contingentes e Ativos Contingentes,** NBC T 19.7 aprovado pela Resolução CFC nº 1.180/09 de 24.07.2009;
- **CPC 26 - Apresentação das Demonstrações Contábeis,** NBC T 19.27 aprovado pela Resolução CFC nº 1.185/09 de 28.08.2009;
- **CPC 27 - Ativo Imobilizado,** NBC T 19.1 aprovado pela Resolução CFC nº 1.177/09 de 24.07.2009;
- **CPC 30 - Receitas,** NBC T 19.30 aprovado pela Resolução CFC nº 1.187/09 de 28.08.2009;
- **CPC 37 - Adoção Inicial das Normas Internacionais de Contabilidade,** NBC T 19.39 aprovado pela Resolução CFC nº 1.306/10 de 25.11.2010;
- **CPC 38 - Instrumentos Financeiros: Reconhecimento e Mensuração,** NBC T 19.32 aprovado pela Resolução CFC nº 1.196/09 de 21.10.2009;
- **CPC 39 - Instrumentos Financeiros: Apresentação,** NBC T 19.33 aprovado pela Resolução CFC nº 1.197/09 de 21.10.2009;
- **CPC 40 - Instrumentos Financeiros: Evidenciação,** NBC T 19.34 aprovado pela Resolução CFC nº 1.198/09 de 21.10.2009;
- **CPC 43 - Adoção Inicial dos Pronunciamentos Técnicos CPC 15 a 41,** aprovado pela Resolução CFC nº 1.315/10 de 09.12.2010.

NOTA 3 – PRINCIPAIS PRÁTICAS CONTÁBEIS

A. Ativos e Passivos Circulantes

- Os ativos são registrados e mantidos no balanço pelo valor nominal dos títulos representativos desses créditos, não estando sujeitos a qualquer taxa explícita ou implícita de desconto por não se referir a transações de financiamento;
- A Provisão para Perdas sobre Créditos foi constituída de acordo com os critérios estabelecidos na Instrução Normativa nº 36 da DIOPE/ANS de 22/12/2009, sendo considerada suficiente para cobertura de eventuais perdas em contas a receber;
- Os estoques detalhados na nota explicativa nº 7(a), são demonstrados ao custo médio de aquisição, não havendo indícios de eventuais ajustes por perdas;
- Os passivos estão demonstrados por valores conhecidos ou calculáveis, acrescidos quando aplicável, dos encargos incorridos até a data do balanço.

B. Ativos e Passivos Não Circulantes

- **Investimentos**
  Representados por participações societárias minoritárias, são demonstrados ao valor de aquisição, somadas as incorporações de sobras e/ou dividendos ocorridos.

- **Imobilizado**
  Os imóveis pertencentes ao Ativo Imobilizado da Operadora que estavam reconhecidos até 31.12.2009 ao custo de aquisição, estão apresentados em 31.12.2010 ao custo atribuído (*deemed cost*) pelo valor justo, apurado através de levantamento realizado por empresa especializada contratada (Setape Engenharia de Avaliações), cujos ajustes foram registrados em contrapartida do Patrimônio Líquido em conta de "Ajustes de Avaliação Patrimonial", consoante às disposições contidas na Interpretação Técnica ICPC 10 que trata da aplicação inicial ao Ativo Imobilizado dos Pronunciamentos Técnicos CPCs 27, 37 e 43. Os saldos finais em 31.12.2009 foram ajustados pelos efeitos da adoção do custo atribuído e estão sendo apresentados como saldos iniciais em 01.01.2010, de forma a permitir a comparabilidade. A Entidade promoveu mudança na estimativa contábil relacionada à depreciação dos imóveis, cujos encargos anteriormente reconhecidos com base nas taxas admitidas pela legislação fiscal, estão sendo apurados com base na vida útil remanescente, sendo os critérios fundamentados em laudo técnico, não possuindo qualquer evidência que enseja ajuste relevante para perda por conta de redução do valor de recuperação dos mencionados ativos (CPC 01).

- **Intangível**
  Representado por licenças e direito de uso de softwares destinados ao sistema operacional corporativo da Cooperativa apresentados ao custo de aquisição, deduzidos da amortização, calculada pelo método linear de acordo com a vida útil econômica estimada.

- **Realizável e Exigível a Longo Prazo**
  Os direitos e obrigações realizáveis após o término do exercício social subseqüente à data do balanço patrimonial, encontram-se apresentados ao valor presente, sendo que em razão de especificidades próprias, não há previsão de qualquer taxa de desconto.

C. Provisões Técnicas

- **Provisão de Risco**, Conforme disposições da Resolução Normativa RN-ANS nº 206 de 02 de dezembro de 2009, a Operadora promoveu em janeiro/2010 a reversão do total referida provisão em contrapartida da conta de resultado "Variação das Provisões Técnicas", passando as contraprestações referentes aos contratos dos planos de saúde na modalidade de preço pré-estabelecido a serem apropriadas pelo valor correspondente ao rateio pró-rata dia, do período de cobertura individual de cada contrato. Os ativos garantidores referentes à Provisão de Risco foram transferidos para lastro da Provisão para Eventos Ocorridos e Não Avisados-PEONA, ainda em formação.

- **Provisão de Benefícios Concedidos**, para garantia das obrigações decorrentes das cláusulas contratuais de remissão das contraprestações pecuniárias referentes à cobertura de assistência à saúde, correspondente ao Plano de Continuidade Assistencial-PCA, constituída com base em metodologia de cálculo constante em Nota Técnica Atuarial de Provisões - NTAP aprovada pela ANS.

- **Provisão para Eventos Ocorridos e Não Avisados-PEONA**, destinada para fazer frente ao pagamento dos eventos que já tenham ocorrido e que não tenham sido avisados à Operadora. Constituída com base nos parâmetros previstos na Resolução Normativa - RN nº 209 de 22/12/2009 expedida pela Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS.

D. Ingressos e Dispêndios

- Os ingressos são originados por várias modalidades de Contratos de Serviços de Assistência Médico-Hospitalar: Plano Familiar, Planos Individuais/Coletivos e Intercâmbios, e por Fornecimentos de Medicamentos. Esses ingressos e os correspondentes dispêndios são apropriados ao resultado da seguinte forma:
  - **Planos com Preço Pré-estabelecido :** Os ingressos são reconhecidos mediante a emissão das faturas mensais, sendo que para as faturas emitidas em antecipação ao período de cobertura do risco estão sendo escrituradas em sub-conta de "Faturamento Antecipado", e somente no devido mês de competência (período de cobertura do risco) seu valor é apropriado ao resultado. Os dispêndios desses contratos são reconhecidos quando incorridos.
  - **Planos com Preço Pós-estabelecido :** Os ingressos são reconhecidos quando da efetiva utilização dos serviços e da geração dos dispêndios correspondentes.
  - **Fornecimento de Medicamentos :** Os ingressos são reconhecidos quando do fornecimento de medicamentos aos usuários. Os custos de fornecimento são reconhecidos pelo custo médio de aquisição.

E. Demonstração dos Fluxos de Caixa

- As demonstrações dos fluxos de caixa apresentadas pelo Método Direto, foram preparadas de acordo com a Instrução Normativa nº 24 da DIOPE/ANS de 22/12/2008 e Resolução CFC nº 1.125/08 de 15.08.2008, que aprovou o Pronunciamento Contábil CPC nº 03 – Demonstração dos Fluxos de Caixa.

NOTA 4 – APLICAÇÕES FINANCEIRAS

Estão compostas:

Instituição	Modalidade	2 010		2 009
Aplicações Vinculadas às Provisões Técnicas				
Banco Santander S/A	FI Dedicado ao Setor de Saúde Supl. ANS	2.949.681		2.732.446
Banco Itaú S/A	Itaú Unimed RF	578.948		535.790
		3.528.629		**3.268.236**
Aplicações Não Vinculadas				
Banco do Brasil	BB RF LP Corp 10MM	6.037.117		5.554.106
Banco Real / Santander	REAL FIQ DI Centrum Van Gogh	521.112		2.405.753
Banco Real / Santander	Real FI / FIQ Renda Fixa	354.316		-
Banco Santos	CREDT Yield	500.000	①	500.000
Banco Santander	Santander FI Renda Fixa Institucional	274.075		233.270
Banco Real / Santander	CDB DI	277.529		252.890
Banco Real / Santander	Real FIQ DI Crédito Privado	8.412		1.250.106
Banco Santander	Títulos Públicos RF	50.233		322.376
Banco Itaú S/A	CDB DI	193.556		65.009
Unicred Campinas	UNICAPLIC CDB / RDC / RDB	4.946.568		1.046.863
Cia. Vale do Rio Doce	Debêntures	-		95.500
		13.162.918		**11.725.873**
Banco Santos	Provisão para Perdas	(500.000)	①	(500.000)
Diversos	Provisão p/Imposto de Renda	(37.910)		(41.420)
Total		**16.153.637**		**14.452.689**

① Aplicação financeira realizada em 11/11/2004 apresentada em valores originais, cuja instituição financeira foi liquidada pelo Banco Central do Brasil, razão pela qual permanecem bloqueados os recursos mantidos junto àquela instituição, correspondidos por provisão de mesmo valor em face da incerteza na recuperação de tais créditos.

NOTA 5- CRÉDITOS DE OPERAÇÕES COM PLANOS DE ASSIST. À SAÚDE

Composição:

Descrição	2010	2009
Contraprestações Pecuniárias a Receber	**983.929**	**751.495**
Faturas a Receber	2.174.163	1.456.684
Mensalidades a Receber	2.618.379	2.358.357
(-) Faturamento Antecipado **(a)**	(3.632.713)	(2.953.268)
(-) Provisão para Perdas Sobre Créditos	(175.900)	(110.278)
Operadoras de Planos de Assistência à Saúde	**414.296**	**468.697**
Intercâmbio a Receber	608.110	658.534
(-) Provisão para Perdas Sobre Créditos	(193.814)	(189.837)
	1.398.225	**1.220.192**

(a) Corresponde a títulos emitidos em Dezembro/2010, com vencimento e prazo de cobertura (vigência de risco) a partir de Janeiro/2011.

NOTA 6 – TÍTULOS E CRÉDITOS A RECEBER

Estão representados por:

	2010		2009
Créditos Tributários	560.520		91.623
Adiantamentos	125.290		204.066
Outros Títulos a Receber	237.555		265.403
Provisão p/Perdas sobre Créditos	(32.929)		(32.929)
Notas Promissórias	87.328		-
Total	**977.764**		**528.163**

NOTA 7 – OUTROS VALORES E BENS

Composição:

	2010		2009
Estoques	653.643	**(a)**	690.524
Cheques a Receber	98.441		107.314
Provisão p/Perdas sobre créditos	(14.031)		(12.339)
Despesas Antecipadas	26.004		15.824
Conta Corrente com Cooperados	800.734	**(b)**	632.265
Total	**1.564.791**		**1.433.588**

-11-

(a) Os estoques avaliados pelo custo médio de aquisição, estão compostos por:

	2010	2009
Material de Consumo	*25.434*	*33.642*
Pronto Atendimento	*78.929*	*72.310*
Farmácia Amparo	*368.691*	*403.272*
Águas de Lindóia	*1.579*	*2.018*
Ótica	*174.130*	*172.776*
Centro Médico Serra Negra	*4.880*	*6.506*
Total	***653.643***	***690.524***

(b) Valor referente a Adiantamento de Sobras no valor de R$ 799.750 realizado em dezembro de 2010, consoante à decisão da Diretoria Executiva, a ser compensado com sobras do exercício de 2010 após deliberação em Assembléia Geral Ordinária, R$ 984 referente a adiantamento de produção a cooperados.

NOTA 8 – CONTA CORRENTE COOPERADOS - LONGO PRAZO

Refere-se a valores transferidos de "Sobras e Perdas Acumuladas", decorrentes do reconhecimento de Obrigações Legais que encontram-se registradas no Exigível a Longo Prazo na rubrica de "Provisões" (nota 14-a), as quais são contestadas por nossa assessoria jurídica. Os lançamentos a serem ratificados em Assembléia Geral Ordinária, correspondem a parcela faltante dos valores a serem provisionados, os quais foram realizados consoantes à previsão contida na Instrução Normativa - IN n° 39 de 24 de fevereiro de 2010 da DIOPE/ANS, correspondendo à responsabilidade atribuída aos cooperados pelo pagamento das respectivas exigibilidades, caso haja decisão desfavorável e definitiva contra a Cooperativa nas demandas judiciais relacionadas aos referidos assuntos, sendo portanto a realização dos referidos créditos, vinculada à efetiva realização dos passivos correspondentes.

NOTA 9 – INVESTIMENTOS

Os investimentos estão representados por:

	Saldos em 31/12/2009	Adições	Baixas	Saldos em 31/12/2010
Participações Societárias – Investimentos no País				
★ Federação das Unimeds do Estado de São Paulo	10.848	-	-	10.848
★ Aliança Cooperativista Nacional Unimed	1.433	-	-	1.433
★ Unimed Centro Paulista – Federação Intrafederativa	181.476	22.032	-	203.508
★ Central Nacional Unimed	5.119	7.188	-	12.307
★ Unicred Campinas	4.320	-	-	4.320
★ (-) Provisão p/ Perdas em Investimentos	(1.433)	-	-	(1.433)
Outros Investimentos				
★ FUSESP	12.868	-	-	12.868
Total	**214.631**	**29.220**	**-**	**243.851**

NOTA 10– IMOBILIZADO

A movimentação das contas do imobilizado no período de janeiro a dezembro/2010 foi a seguinte:

DEMONSTRAÇÃO DO IMOBILIZADO	Saldos em 31/12/2009	Ajuste Avaliação	Adições	Baixas	Transf.	Saldos em 31/12/2010
CUSTO ACUMULADO CORRIGIDO						
Imóveis de uso Próprio - Não Hospitalares						
Terrenos	1.751.924	3.265.272			357.311	5.374.507
Edifícios	1.054.138	904.725	-			1.958.863
Imóveis em Construção	432.322	-	-	-	(432.322)	-
Bens Móveis - Hospitalares						
Equipamentos Ambulância	64.890	-	-	-	-	64.890
Bens Móveis - Não Hospitalares						
Instalação	252.788	-	16.872	-	-	269.660
Aparelhos e Equipamentos	164.136	-	11.738	(392)	-	175.482
Terminais e periféricos	1.109.278	-	262.227	(243.897)	-	1.127.608
Móveis e utensílios	892.013	-	95.142	(2.740)	-	984.415
Veículos	209.712	-	39.464	(22.670)	-	226.506
Outras imobilizações não hospitalar						
Obras de Arte - Quadros	16.536		-		-	16.536
Benfeitorias em Imóvel de Terceiros	125.275	-	16.908	-	75.011	217.194
	6.073.012	**4.169.997**	**442.351**	**(269.699)**	**-**	**10.415.661**
(-) DEPRECIACÃO/AMORTIZ.ACUMULADA						
Imóveis de uso Próprio - Não Hospitalares						
Edificações (1)	(437.214)	-	(31.479)	-	-	(468.693)
Bens Móveis – Hospitalares						
Equipamentos Ambulância	(35.429)	-	(5.589)	-	-	(41.018)
Bens Móveis - Não Hospitalares						
Instalação	(170.168)	-	(17.262)	-	-	(187.430)
Aparelhos e Equipamentos	(92.002)	-	(12.685)	392	-	(104.295)
Terminais e periféricos (2)	(885.579)	-	(190.405)	244.260	-	(831.724)
Móveis e utensílios (3)	(523.383)	-	(66.348)	13.735	-	(575.996)
Veículos (4)	(121.681)	-	(16.447)	22.600	-	(115.528)
Outras imobilizações não hospitalar						
Benfeitorias em Imóvel de Terceiros	(110.606)	-	(24.016)	-	-	(134.622)
	(2.376.062)	**-**	**(364.231)**	**280.987**	**-**	**(2.459.306)**
IMOBILIZADO LÍQUIDO	**3.696.950**	**4.169.997**	**78.120**	**11.288**	**-**	**7.956.355**

No exercício de 2010 a Cooperativa contratou empresa SPC Sistema de Controle Patrimonial registrada no CREA-SP 18329, para levantamento do custo atribuído e vida útil remanescente, cujos critérios e parâmetros encontram-se fundamentados em laudo técnico. Não foram apurados indícios de eventual redução ao Valor Recuperável dos respectivos ativos. No contexto do referido levantamento foi modificada a expectativa de vida útil de diversos itens com a conseqüente alteração das taxas de depreciação, conforme itens referenciados a seguir:

(1) Taxa fixa de 2,13% a.a.
(2) Taxa fixa de 28,57% a.a.
(3) Taxa fixa de 8,33% a.a.
(4) Taxa fixa de 20,00% a.a.

NOTA 11– INTANGÍVEL

A movimentação durante o exercício de 2010, foi a seguinte:

DEMONTRAÇÃO DO INTANGÍVEL	Saldos em 31/12/2009	Adições	Baixas	Saldos em 31/12/2010
CUSTO ACUMULADO CORRIGIDO				
Softwares e Aplicativos	753.628	45.162		798.790
AMORTIZAÇÃO ACUMULADA CORRIGIDA				
Softwares e Aplicativos	(658.085)	(45.542)		(703.627)
Intangível Líquido	**95.543**	**(380)**	**-**	**95.163**

NOTA 12 – PROVISÕES TÉCNICAS

São compostas por :

Descrição	2010		2009
Provisão de Risco	0	(a)	1.812.041
Provisão de Benefícios Concedidos	49.832	(b)	5.448
Provisão para Eventos Ocorridos e Não Avisados – PEONA	2.238.928	(c)	1.345.429
Provisão de Eventos a Liquidar	2.320.128	(d)	2.220.360
Subtotal – Curto Prazo	**4.608.888**		**5.383.278**
Provisão de Benefícios Concedidos	67.623	(b)	89.407
Provisão Ressarcimento SUS	691.735	(e)	-
Provisão Taxa de Saúde Suplementar	775.736	(f)	-
Subtotal – Longo Prazo	**1.535.194**		**89.407**
Total	**6.144.082**		**5.472.685**

(a) Provisão exigida até o exercício de 2009, a qual conforme estabelece a Resolução Normativa – RN/ANS nº 206 de 02 de dezembro de 2009, a Operadora realizou a reversão do total da provisão constituída em contrapartida do resultado, passando as contraprestações referentes aos contratos dos planos de saúde na modalidade de preço pré-estabelecido a serem apropriadas pelo valor correspondente ao rateio pró-rata dia.

(b) Provisão constituída sobre planos que possuem cláusula de remissão, destinada à cobertura de assistência médico-hospitalar aos dependentes em caso de falecimento do usuário titular, apurada de acordo com metodologia contida em laudo técnico de assessoria atuarial contratada pela Operadora;

(c) Provisão constituída com base nos parâmetros estabelecidos pela Resolução Normativa-RN nº 209 de 22 de dezembro de 2009 expedida pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, destinada a fazer frente ao pagamento dos eventos que já tenham ocorrido e que não tenham sido registrados contabilmente.
O saldo apresentado em 31 de dezembro de 2010, corresponde a 36 / 72 da totalidade do valor exigido até dezembro de 2013, conforme regras previstas na mencionada resolução.

(d) Provisão constituída com base nos parâmetros estabelecidos pela Resolução Normativa-RN nº 209 de 22 de dezembro de 2009 expedida pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, destinada a garantia de eventos já ocorridos registrados contabilmente e ainda não pagos, distribuída da seguinte forma:

Descrição	***2010***	***2009***
Consultas e Honorários Médicos – Cooperados	*1.153.179*	*1.067.335*
Exames e Terapias Rede Conveniada	*1.166.949*	*1.153.025*
Total	***2.320.128***	***2.220.360***

(e) Referem-se a lançamentos realizados pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, contestados pela Assessoria Jurídica, visando a cobrança de despesas assistenciais decorrentes de atendimentos dos usuários da Operadora Sistema Único de Saúde, referentes ao período de 2000 a 2010.

(f) Correspondem a cobranças emitidas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS.

NOTA 13 – PROVISÕES

		2010	2009
Provisão para Custos Assistenciais Médicos	(a)	-	548.134
Total		**-**	**549.134**

(a) Provisão constituída para cobertura dos custos assistenciais com cooperados e recursos credenciados, ocorridos no período de 21 a 31/12/2009, substituída em 31/12/2010 pela provisão UNIMEDS Diversas a pagar com o mesmo objetivo.

NOTA 14 – PROVISÕES - EXIGÍVEL A LONGO PRAZO

Corresponde a provisões para contingências, assim representadas:

Descrição	**2010**		**2009**
Provisão para Contingências Tributárias	13.726.324	(a)	11.659.231
Provisão para Contingências Cíveis	60.644		14.025
Provisão Ressarcimento SUS	-	(b)	210.545
Taxa de Saúde Suplementar	-	(c)	645.445
Total	**13.786.968**		**12.529.246**

(a) Provisão para Contingências Tributárias

Objeto	Valor	Obs.
→ Provisão Auto de Infração SRF	4.340.088	(a.1)
→ PIS / COFINS	1.754.934	(a.2)
→ IRPJ / CSLL	851.598	(a.2)
→ INSS a Recolher	641.496	(a.3)
→ ISSQN – Amparo/Pedreira	6.106.576	(a.4)
→ IRPJ / CSLL S/ Reserva de Avaliação de Ativos	1.411.254	
→ CPMF/IRRF	31.932	
Total	**13.726.324**	

(a.1) Correspondem a valores apurados em ação fiscalizadora da Delegacia da Receita Federal, em que foram emitidos autos de infração visando à cobrança de PIS, COFINS, IRPJ e CSLL do exercício de 2002. Os valores apurados pela autoridade fiscal, relativamente ao IRPJ e a CSLL foram calculados com base em resultado arbitrado sem a exclusão dos resultados provenientes do ato cooperativo, enquanto que a base cálculo para fins de incidência do PIS e da COFINS, foi apurada utilizando-se da totalidade dos ingressos da Cooperativa, sem considerar as exclusões previstas na Medida Provisória nº 2158-35/2001 e IN - SRF nº 635/2006;

(a.2) Refere-se a provisão dos impostos federais referente ao período de janeiro de 2005 a novembro de 2009, tendo sido calculado o PIS e COFINS conforme parâmetros estabelecidos pela Medida Provisória nº 2158-35/2001 e IN - SRF nº 635/2006;

(a.3) Refere-se a provisão sobre contestados valores de contribuição previdenciária (INSS) incidentes sobre a produção especial (pró-labore) paga aos diretores e conselheiros da Cooperativa no período de janeiro de 2005 a novembro de 2009;

(a.4) Corresponde a provisão constituída sobre autos de infração lavrados pela Prefeitura Municipal de Pedreira pleiteando a cobrança de Imposto sobre Serviço de Qualquer Natureza ISSQN de julho de 2000 a dezembro de 2008, e Provisão para o período de Janeiro/2009 a Dezembro/2010; e de notificação expedida pela Prefeitura Municipal de Amparo solicitando as guias de retenção do ISSQN dos prestadores de serviços, que encontram-se no aguardo de inscrição dos débitos em dívida ativa para discussão no judiciário, e Provisão para o período de Janeiro/2006 a Dezembro/2010.

Com o advento da Lei 11.941/2009, a Cooperativa aderiu ao parcelamento dos impostos e contribuições federais (PIS, COFINS, IRPJ, CSLL e INSS), cujo procedimento deverá incorrer em redução representativa dos valores provisionados, considerando a previsão de remissão dos encargos de multa e juros, estando o respectivo processo no aguardo da consolidação dos débitos por parte da Receita Federal do Brasil.

(b) Ressarcimento ao SUS

Referem-se a contestados lançamentos realizados pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, visando a cobrança de despesas assistenciais decorrentes de atendimentos dos usuários da Operadora Sistema Único de Saúde, referentes ao período de 2000 a 2008. Em 2010, o saldo foi transferido para o rubrica de eventos a liquidar a longo prazo, conforme nota explicativa nº 12 – Provisões Técnicas.

(c) Taxa de Saúde Suplementar

Correspondem a cobranças emitidas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS. Em 2010, o saldo foi transferido para o rubrica de eventos a liquidar a longo prazo, conforme nota explicativa nº 12 – Provisões Técnicas.

NOTA 16 - CAPITAL E RESERVAS

O Capital Social Integralizado em 31 de dezembro de 2010 é de **R$ 2.534.745** (Dois milhões, quinhentos e trinta e quatro mil, setecentos e quarenta e cinco reais), compostos de quotas-partes indivisíveis e intransferíveis a não cooperados, podendo ser transferidas entre cooperados mediante aprovação da Assembléia Geral.

A movimentação de cooperados no decorrer do exercício de 2010, foi a seguinte:

Posição em 31/12/2009	Admissões	Exclusões	Posição em 31/12/2010
126	02	(01)	127

Estatutariamente e de acordo com a Lei Cooperativista nº 5.764/71, são previstas as seguintes destinações das sobras e constituição de reservas:

- **Fundo de Reserva** : 10% (dez por cento) das sobras do exercício, que em 2010 está representado por **R$ 97.317** (Noventa e sete mil, trezentos e dezessete reais), destinados a reparar perdas de qualquer natureza. O saldo acumulado em 31/12/2010 perfaz o montante de R$ 1.649.284.

- **FATES - Fundo de Assistência Técnica Educacional e Social** : 5% (cinco por cento) das sobras do exercício, que em 2010 está representado por **R$ 48.659** (Quarenta e oito mil, seiscentos e cinqüenta e nove reais), destinados a prestar assistência aos cooperados. O saldo acumulado em 2010 perfaz o mesmo montante.

- **Distribuição**: Juros de 6% (seis por cento) ao ano sobre o capital integralizado, totalizando **R$ 153.792** (Cento e cinqüenta e três mil, setecentos e noventa e dois reais), apresentados em rubrica própria no Passivo Circulante.

- **OUTRAS RESERVAS**

Reserva para Contingências: Reserva constituída mediante transferência de sobras apuradas em exercícios anteriores, destinada a fazer frente à cobertura de eventuais contingências que possam incorrer contra a Unimed de Amparo. Em novembro/2009 em face da decisão da Cooperativa em promover o provisionamento dos tributos e contribuições federais descritos na nota explicativa nº 13, foi utilizado do mencionado fundo o montante de **R$ 5.972.066**, remanescendo o saldo de **R$ 870.053** (Oitocentos e setenta mil e cinqüenta e três reais).

Ajuste de Avaliação Patrimonial: Saldo resultante da avaliação dos bens do Ativo Imobilizado da Operadora, atualizados para o valor de mercado, conforme previsto nos CPCs. 01 e 27/IAS 36. Em 31/12/210, após avaliação realizada por profissionais especializados durante o ano de 2010, esta rubrica apresenta um saldo de **R$ 2.739.493** (Dois milhões, setecentos e trinta e nove mil quatrocentos e noventa e três reais).

NOTA 17 - RESULTADO

Sobras Líquidas para deliberação por parte da Assembléia Geral Ordinária do exercício findo em 31 de dezembro de 2010, no valor de **R$ 827.198** (Oitocentos e vinte e sete mil, cento e noventa e oito reais), sendo que, conforme descrito na nota explicativa n° 7.b), houve antecipação das sobras em 21.12.2010, no valor de R$ 799.750 (setecentos e noventa e nove mil, setecentos e cinquenta reais).

NOTA 18 – SEGUROS

Os Ativos (Prédios) possuem seguros contratados, representados por:

Seguradora	Apólice Nº	Local	Valor Cobertura	Vigência
Alfa Seguradora S/A	01.0118.000047941	Saúde Ocupacional	300.000	18/02/11 a 18/02/12
Alfa Seguradora S/A	01.0118.000047960	Pedreira	200.000	22/02/11 a 22/02/12
Alfa Seguradora S/A	01.0118.000045217	C.M.Serra Negra	250.000	20/10/10 a 20/10/11
Mapfre Vera Cruz Seguradora S/A	18/443/250002084218	Ótica	350.000	18/07/10 a 18/07/11
Alfa Seguradora S/A	01.0118.000043565	Águas de Lindóia	180.000	18/08/10 a 18/08/11
Porto Seguro Seguros	118.77.731-0	Farmácia	500.000	01/12/10 a 01/12/11
Mapfre Vera Cruz Seguradora S/A	18/443/13150000894/18	Pronto Atendimento	300.000	23/11/10 a 23/11/11
Alfa Seguradora S/A	01.0118.000046669	Sede	1.000.000	22/12/10 a 22/12/11

Ápice auditores independentes

RELATÓRIO DOS AUDITORES INDEPENDENTES

Aos
Administradores e Cooperados da
Unimed de Amparo - Cooperativa de Trabalho Médico

Examinamos as demonstrações contábeis da Unimed de Amparo – Cooperativa de Trabalho Médico, que compreendem o balanço patrimonial em 31 de dezembro de 2010 e as respectivas demonstrações do resultado, das mutações do patrimônio líquido e dos fluxos de caixa para o exercício findo naquela data, assim como o resumo das principais práticas contábeis e demais notas explicativas.

Responsabilidade da administração sobre as demonstrações contábeis
A administração da Unimed de Amparo é responsável pela elaboração e adequada apresentação dessas demonstrações contábeis de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil, aplicáveis às entidades supervisionadas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar-ANS, e pelos controles internos que ela determinou como necessários para permitir a elaboração de demonstrações contábeis livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro.

Responsabilidade dos auditores independentes
Nossa responsabilidade é a de expressar uma opinião sobre essas demonstrações contábeis com base em nossa auditoria, conduzida de acordo com as normas brasileiras e internacionais de auditoria. Essas normas requerem o cumprimento de exigências éticas pelos auditores e que a auditoria seja planejada e executada com o objetivo de obter segurança razoável de que as demonstrações contábeis estão livres de distorção relevante.

Uma auditoria envolve a execução de procedimentos selecionados para obtenção de evidência a respeito dos valores e divulgações apresentados nas demonstrações contábeis. Os procedimentos selecionados dependem do julgamento do auditor, incluindo a avaliação dos riscos de distorção relevante nas demonstrações contábeis, independentemente se causada por fraude ou erro. Nessa avaliação de riscos, o auditor considera os controles internos relevantes para a elaboração e adequada apresentação das demonstrações contábeis da Entidade para planejar os procedimentos de auditoria que são apropriados nas circunstâncias, mas não para fins de expressar uma opinião sobre a eficácia desses controles internos da Entidade. Uma auditoria inclui, também, a avaliação da adequação das práticas contábeis utilizadas e a razoabilidade das estimativas contábeis feitas pela administração, bem como a avaliação da apresentação das demonstrações contábeis tomadas em conjunto.

Acreditamos que a evidência de auditoria obtida é suficiente e apropriada para fundamentar nossa opinião com ressalva.

Ápice
auditores independentes

Base para opinião com ressalva sobre as demonstrações contábeis

Conforme detalhado na nota explicativa nº 9, encontra-se lançado no Ativo Realizável a Longo Prazo na rubrica de "Conta Corrente Cooperados" o valor de ***R$ 4.884.800*** *referente à responsabilidade assumida pelos cooperados da Unimed de Amparo, frente às Contingências Passivas registradas em 2008 e 2009 no Exigível a Longo Prazo em contrapartida da conta de "Sobras e Perdas Acumuladas", caso estas venham a ser exigidas em decorrência de decisões desfavoráveis nas demandas administrativas e judiciais em que a Cooperativa contesta a legitimidade de determinadas obrigações, especialmente as relacionadas à cobrança de impostos e contribuições federais (IRPJ, PIS, COFINS e CSLL) sobre suas operações e, ressarcimentos de despesas decorrentes de atendimento de seus usuários na rede do Sistema Único de Saúde. O montante transferido da conta de "Sobras e Perdas Acumuladas" conforme faculdade prevista no artigo 4º da Instrução Normativa DIOPE/ANS nº 20/2008, encontra-se atualizado pelos encargos incorridos até 31.12.2010. Por conta do mencionado procedimento e, considerando a complexidade e montante envolvido, tais ativos são de realização incerta, haja vista que permanecerão vinculados à efetiva liquidação dos passivos correlacionados.*

Opinião

Em nossa opinião, exceto pelos efeitos que poderão advir do assunto descrito no parágrafo base para opinião com ressalva sobre as demonstrações contábeis, essas demonstrações contábeis acima referidas apresentam adequadamente, em todos os aspectos relevantes, a posição patrimonial e financeira da ***Unimed de Amparo Cooperativa de Trabalho Médico*** *em 31 de dezembro de 2010, o desempenho de suas operações e os seus fluxos de caixa para o exercício findo naquela data, de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil.*

Outros assuntos

Auditoria dos valores correspondentes ao exercício anterior

Os valores correspondentes ao exercício findo em 31 de dezembro de 2009, apresentados para fins de comparação, foram anteriormente por nós auditados de acordo com as normas de auditoria vigentes por ocasião da emissão do relatório em 19/02/2010, que não conteve nenhuma modificação.

São Paulo, 15 de março de 2011.

Ápice Auditores Independentes S/S
CRC 2SP020.790/0-4

Paulo Rogério de Azevedo
Contador - CRC1SP 192.653/0-5

-20-

Unimed Amparo

PARECER DO CONSELHO FISCAL

Os Membros do Conselho Fiscal da Unimed Amparo – Cooperativa de Trabalho Médico reunidos nesta data, no efetivo exercício de suas atribuições legais e estatutárias, examinaram o Balanço Patrimonial levantado em 31 de dezembro de 2010, o seu Ativo, Passivo, Demonstração de Resultado, Demonstração das Mutações do Patrimônio Líquido, Demonstração dos Fluxos de Caixa, bem como todos os seus documentos e saldos figurantes, verificando uma sobra à disposição da Assembléia Geral Ordinária de R$ 827.197,89 (oitocentos e vinte e sete mil, cento e noventa e sete reais e oitenta e nove centavos), constatando achar-se tudo em perfeita ordem, e recomendam sua aprovação pela Assembléia Geral Ordinária.

Amparo, 16 de março de 2011

Dr. Archimedes Tadeu Nasi

Dr. Flávio Rizzieri Marchi

Dr. Kao Chien Hui

Dr. Luiz Carlos Marques

Dr. Sergio Luis Marson

RESPONSABILIDADE SOCIAL

FUNDAÇÃO ABRINQ RECONHECE EMPRESA AMIGA DA CRIANÇA

Avenida Saudade, 369 - Centro 13900-570 Amparo/SP
3808 7077 www.unimedamparo.com.br

ANS nº 34.559-8

Unimed

ANS nº 34.559-8