

RELATÓRIO ANUAL 2011

Unimed | 




repensar

para um
mundo
melhor



RELATÓRIO
ANUAL 2011

Unimed | 



Palavra do Presidente e Mensagem do Conselho de Administração

GRI 1.1

Repensar

e atuar em busca da sustentabilidade e com constante aperfeiçoamento da qualidade. Esse tema permeou o ano de 2011 na Unimed Amparo. A realização do Repensar Unimed trouxe novas ideias e caminhos para a Cooperativa, o que ganhou força com a composição de uma nova diretoria.

O cuidado com a gestão dos custos assistenciais, a melhoria do cuidado assistencial ao cliente, o investimento em promoção e prevenção da saúde, a preocupação com o meio ambiente, o apoio a projetos sociais, todas são ações que visam a sustentabilidade da Unimed Amparo e que podem ser recordadas ao longo deste relatório.

O caminho adotado está dando certo. Terminamos o ano de 2011 com 124 médicos cooperados, 179 colaboradores diretos e 52.510 vidas, incluindo planos pessoa física, jurídica e produtos da saúde ocupacional. Como ocorre há 4 anos, o nosso Índice de Desempenho na Saúde Suplementar (IDSS) da ANS se manteve bom, na faixa "0,60 a 0,79".

Mesmo assim, com bons resultados, os desafios são grandes. Afinal, ano a ano os clientes ficam mais exigentes, assim como a ANS regulamenta fortemente o setor. Isso é reflexo do mundo atual que passa por grandes mudanças. O que predomina atualmente é o conhecimento e, por isso, para se manter no mercado, a busca constante pela inovação é necessária.

Mas inovar não significa perder nossos valores que têm no cooperativismo nossa essência. E o cooperativismo contém valores preciosos que devem ser sempre

lembrados por maiores que sejam as dificuldades.

Esses princípios expressam ajuda mútua, solidariedade, possibilidade de expressar opiniões e participar das decisões, troca de experiências, trabalho em equipe, preocupação com a comunidade em que atua, educação, entre muitos outros. Manter estes valores como base auxilia a não perder o foco daquilo que é mais importante: ser ético. E isso, ou seja, saber quais são esses princípios, por si só, já configura um benefício, pois clientes, cooperados, colaboradores, prestadores de serviços e a comunidade em geral podem compartilhar desses valores e cobrar pela sua prática.

Assim, ano a ano, a Unimed vai amadurecendo o conceito de sustentabilidade, que é manter o negócio economicamente saudável, com boa qualidade na prestação de serviços, com o público de interesse satisfeito, além da preocupação constante com a responsabilidade social e ambiental. É por acreditar no conceito da sustentabilidade que pelo terceiro ano adotamos o relatório no modelo GRI. Esse modelo tem a proposta de definir diretrizes para reportar aos stakeholders de forma transparente o desempenho econômico, social e ambiental e é o que o nosso leitor pode conferir nas próximas páginas.

Boa leitura!

Conselho de Administração

Sumário

6
ESSÊNCIA
(MISSÃO, VALORES)

10
O RELATÓRIO

14
PERFIL
ORGANIZACIONAL

20
GOVERNANÇA
E ESTRATÉGIA

34
PÚBLICO INTERNO:
MÉDICOS COOPERADOS
COLABORADORES

44
REDE MÉDICA

50
CLIENTES

70
COMUNIDADE,
GOVERNO E
SOCIEDADE

82
MEIO AMBIENTE

90
GESTÃO
ECONÔMICA

100
ANEXOS

essência

GRI 4.8



DICA REPENSAR

Recicle o plástico e ajude na educação da cidade

A coleta urbana domiciliar de São Paulo recolhe anualmente mais de 600 mil toneladas de plástico. Empilhado, esse plástico encheria 208 Catedrais de Brasília. Se fossem sobrepostas, as catedrais chegariam a mais de 8.300 metros de altura. Se não for reciclado, esse material acaba despejado nos aterros sanitários, lotando mais cedo o espaço para descarte e obrigando o governo a construir novos aterros, que custam um dinheirão.

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 às 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 beneficiário

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

A Unimed Amparo busca a satisfação dos beneficiários, médicos cooperados, colaboradores e da comunidade. Para isso, busca a melhoria contínua dos processos, pois acredita que dessa forma conseguirá aperfeiçoar cada vez mais os serviços oferecidos pela cooperativa, em especial o atendimento médico. Assim, se mantém sólida no mercado.

o relatório



DICA REPENSAR

A Importância da Água

A água é necessária para o funcionamento de cada órgão do nosso organismo. Como meio de transporte, auxilia a digestão, absorção e excreção, e é essencial para regular a temperatura do corpo humano. Com água na dose certa, tudo passa a funcionar melhor. Ela é um hidratante natural da pele, mantendo-a com aparência viçosa e fresca. Além disso, ajuda o trabalho dos rins, que têm a importante missão de eliminar toxinas do corpo, e estimula o bom funcionamento dos intestinos.

Uma dica para beber mais água é deixar uma garrafinha em sua mesa de trabalho.

Hidrate-se!

02

o relatório

Pela terceira vez, a Unimed Amparo publica o relatório de gestão segundo as diretrizes do modelo GRI (Global Reporting Initiative) referente ao ano de 2011, de janeiro a dezembro. A Global Reporting Initiative é uma organização não-governamental internacional, com sede em Amsterdã, na Holanda, cuja missão é desenvolver e disseminar globalmente diretrizes para a elaboração de relatórios de sustentabilidade utilizadas voluntariamente por empresas do mundo todo. O objetivo deste relatório, publicado anualmente, é mostrar as principais ações desenvolvidas pela Unimed Amparo, bem como seu desempenho e de seus recursos próprios: Pronto-Atendimento 24 horas, Centros Médicos, Farmácia, Ótica, Núcleo de Atenção à Saúde e Núcleo de Saúde Mental. Para facilitar a consulta, as atividades estão divididas por público de interesse.

O método GRI oferece vários indicadores, que contemplam o aspecto social, ambiental e econômico. Alguns desses indicadores estarão identificados por um ícone específico ao longo das páginas. No final desta publicação também está o Índice Remissivo com os indicadores respondidos. É com base nesses indicadores que a Unimed Amparo autodeclara que este relatório está no nível C.

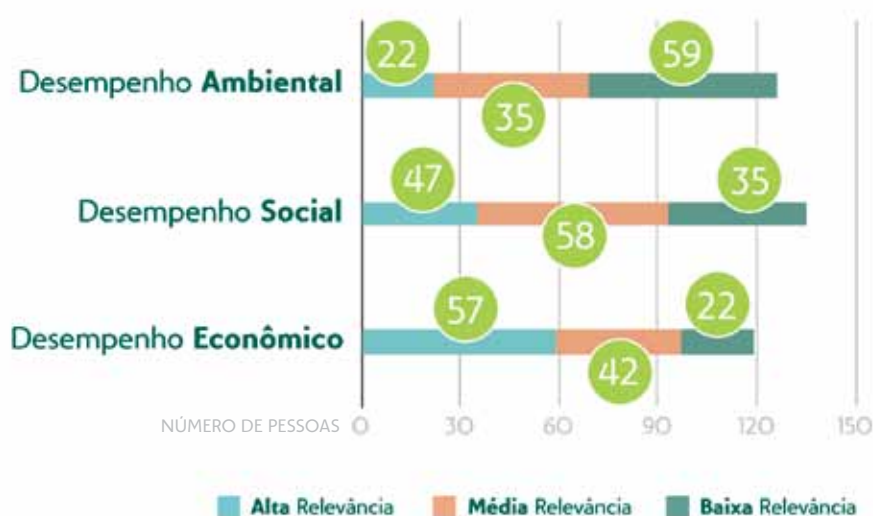
Todas as áreas da Cooperativa contribuíram para a compilação dos fatos e revisão deste relatório. Não houve qualquer limitação específica quanto ao escopo ou ao limite do relatório determinada pela GRI, que pudesse influenciar no desempenho econômico e social. A validação foi feita pela própria Cooperativa quanto à profundidade e abrangência das informações contidas.

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.

Processo de Definição do Conteúdo do Relatório

A Global Reporting Initiative define orientações e princípios para elaboração do conteúdo do relatório e uma delas é a inclusão de stakeholders, ou públicos de interesse da Unimed Amparo. Para isso, inicialmente, o conteúdo foi definido pelos coordenadores e responsáveis de área em conjunto com a Diretoria. Depois, foi feita uma pesquisa com médicos cooperados, colaboradores, prestadores de serviços e clientes para identificar os temas de maior relevância. No total, 136 pessoas responderam, sendo 87 colaboradores, 28 cooperados e 21 respondentes entre prestadores, empresas e clientes.

Ao serem questionados sobre a relevância dos desempenhos econômico, social e ambiental, os respondentes consideraram o desempenho econômico como o mais relevante, seguido do social e por último o ambiental.



Depois, foram listados 25 temas, que tem como base os indicadores GRI. A seguir os 10 temas mais citados:

1. DESEMPENHO SOCIAL

Emprego (total de trabalhadores, rotatividade, benefícios oferecidos aos empregados)

2. DESEMPENHO ECONÔMICO

Influência econômica no município (contratação local de funcionários, alta gerência e fornecedores locais)

3. DESEMPENHO ECONÔMICO

Impactos econômicos indiretos gerados no município (Desenvolvimento e impacto de investimentos em infraestrutura e serviços oferecidos, principalmente para benefício público)

4. DESEMPENHO AMBIENTAL

Energia (consumo de energia e iniciativas para reduzir o consumo, etc)

5. DESEMPENHO SOCIAL

Treinamento e Educação (média de horas de treinamento)

6. DESEMPENHO ECONÔMICO

Números do desempenho da cooperativa

7. DESEMPENHO AMBIENTAL

Iniciativas para mitigar impactos ambientais de produtos e serviços

8. DESEMPENHO SOCIAL

Segurança e Saúde no Trabalho (empregados representados em comitês de segurança e saúde, taxas de lesões, doenças ocupacionais, absenteísmo, etc)

9. DESEMPENHO SOCIAL

Práticas relacionadas à satisfação do cliente, incluindo resultados de pesquisas que medem essa satisfação

10. DESEMPENHO SOCIAL

Comunidade (impactos dos programas nas comunidades)

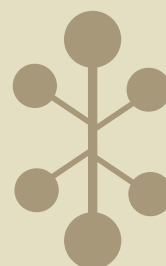
Principais stakeholders

Os stakeholders são definidos conforme a influência que exercem sobre a Cooperativa.

Os principais grupos que a Unimed mantém relacionamento são:

Médicos cooperados	Clientes	Colaboradores diretos e terceirizados	Fornecedores de serviços diversos
<p>Rede credenciada (hospitais, clínicas, laboratórios, profissionais da saúde, etc)</p>	<p>Governo (prefeituras, ANS)</p>	<p>Sindicatos: O Sindicato dos Empregados das Cooperativas Médicas do Estado de São Paulo (Secmesp) e o Sinsaúde (Sindicato da Saúde) representam os colaboradores da Cooperativa.</p>	<p>Sistema Unimed</p>
<p>Comunidade</p>			

perfil organizacional



D I C A R E P E N S A R

Uma viagem consciente e sustentável é possível?

Sim, é possível adotar uma postura sustentável e consciente nas nossas viagens. O site Go Green Travel Green (<http://gogreentravelgreen.com/>) é dedicado às práticas e dicas para tornar sua experiência mais tranquila e reduzir o impacto ambiental. De hotéis com a cultura verde e utilização de transportes públicos até referências de comidas locais e turismo ecológico, Go Green Travel Green é sua fonte para dicas de viagem, avaliações e notícias.

A Unimed Amparo está presente nas cidades de Amparo, Pedreira, Serra Negra, Águas de Lindóia, Monte Alegre do Sul e Lindóia.

A Cooperativa fechou o ano de 2011 com **124 médicos cooperados, 179 colaboradores diretos e 52.510 vidas**, incluindo planos pessoa física, jurídica e produtos da saúde ocupacional.

A estrutura da Cooperativa é composta de uma sede administrativa, um Pronto-atendimento 24 horas localizados em Amparo e Centros de Atendimento Médico em Serra Negra e Águas de Lindóia, além do Núcleo de Atenção à Saúde, Núcleo de Saúde Mental, uma farmácia e uma ótica para os beneficiários. No fim de 2010, uma revisão na estrutura de atendimento foi feita e optou-se por fechar o escritório regional em Pedreira que tinha como principais serviços a venda de planos, autorização de guias e emissão de boletos. As autorizações passaram a ser online e as informações dadas por telefone.

Em 2011, a média mensal de guias autorizadas para realização de procedimentos foi de 8 mil. Nos casos em que não há especialistas na área de ação da Unimed Amparo, os beneficiários são encaminhados para cidades vizinhas por meio do intercâmbio. A média de beneficiários internados no Intercâmbio por mês foi de 40. 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.

Produtos

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

A Unimed Amparo também oferece o Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO) com plantão médico diário nas unidades da Cooperativa (Amparo, Serra Negra e Águas de Lindóia), Atendimento Médico nas empresas, assessoria do Técnico de Segurança do Trabalho, arquivo dos prontuários médicos de forma segura, por 20 anos, Unidade Móvel de Serviço, exames médicos complementares para empresas com PCMSO próprio e palestras desenvolvidas de acordo com as necessidades.

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

124

Médicos
Cooperados

179

Colaboradores

27

Especialidades
Médicas

Recursos
próprios

1

Pronto-
Atendimento
24 horas

2

Centros
Médicos

Farmácia

Ótica

8

Centros de
Diagnósticos

35

Clínicas

(Unidades de Atendimento
por especialidade)

12

Fisioterapia

01

Buco Maxilo

08

Audiologia e
Fonoaudiologia

01

Litotripsia

09

Nutrição

08

Psicologia

03

Terapia
Ocupacional

5

Hospitais e
Pronto-socorros

1

Hospital
Psiquiátrico

14

Laboratórios e
postos de coletas

Núcleo de
Atenção à Saúde

Núcleo de
Saúde Mental

52511

Clientes

Área de abrangência **6 municípios**

Receita Líquida R\$ 62.035.153,39

Número de consultas realizadas em consultório 212.503

Os benefícios de ser Unimed

Beneficiários: a Unimed possui um conjunto de serviços e atributos que vão desde o atendimento médico até as ações de prevenção e promoção de saúde - proporcionando um atendimento global à saúde dos seus clientes. Para isso, conta com estrutura ampla: Núcleo de Atenção à Saúde, Núcleo de Saúde Mental, Pronto-atendimento 24 horas, Planos de Saúde Ocupacional – Proteção no Trabalho, Centro Médico em Serra Negra e Águas de Lindóia, Farmácia, Ótica, Ouvidoria e a Revista Vivendo, que leva informações de saúde e as novidades da Unimed.

Além desta estrutura, a Unimed se preocupa em incentivar e apoiar o desenvolvimento de um mundo melhor, através das ações do programa de Responsabilidade Socioambiental e patrocínios sociais, esportivos e culturais.

Médicos cooperados: por ser uma Cooperativa, a Unimed Amparo possibilita ao cooperado participar das decisões da empresa. Além disso, oferece como benefícios: plano de saúde com cobertura nacional, internação em quarto privativo, com valor diferenciado; plano de saúde para secretárias dos médicos com 50% de desconto no valor da tabela, Seguro de Afastamento por Incapacidade Temporária ou Doença (SERIT), Previdência Privada, pagamento da trimestralidade dos Cooperados para a APM (Associação Paulista de Medicina); FATES (Fundo de Assistência Técnica Educacional e Social); Seguro de Vida; Garantia Funeral; Férias com produção e fornecimento de acesso por banda larga nos consultórios.

Colaboradores: trabalhar numa empresa ética e com os valores da Unimed Amparo. Oferece também plano de saúde aos colaboradores sob regime CLT e seus dependentes, transporte, vale alimentação, Programa de Apoio Educacional, auxílio creche, seguro de vida e funeral, uniforme, atividade física gratuita oferecida pelo Núcleo de Atenção à Saúde, previdência privada e participação nos resultados.

Prestadores de Serviços: estar atrelado a uma marca de credibilidade no mercado, além de ter acesso a mais de 40 mil clientes assistenciais, eventos e treinamentos de atualização profissional.

Comunidade e governo: a Unimed Amparo pratica o 7º princípio do Cooperativismo "Preocupação com a Comunidade" ao apoiar entidades de nosso entorno, patrocinar eventos da região, promover parcerias com o poder público, gerar empregos e receita para os municípios que fornece seus serviços. Cumpre ainda suas obrigações como empresa socialmente responsável ao pagar os impostos e cumprir a legislação.

O Sistema Unimed

A Unimed Amparo faz parte do sistema Unimed que conta com 38% de participação no mercado nacional de planos de saúde, segundo Pesquisa Datafolha 2011. As 371 cooperativas que compõem esse sistema são responsáveis por atender mais de 18 milhões de clientes. Para dar conta desse mercado, são mais de 111 mil médicos cooperados, 99 hospitais próprios, mais 3.029 hospitais credenciados, dos 4.616 privados de um total de 6.801 hospitais no Brasil. O Sistema Unimed conta ainda com 178 pronto-atendimentos próprios, 92 laboratórios próprios, 38 centros de diagnósticos próprios, disponibiliza 6.854 leitos próprios e 120 mil leitos credenciados. Ao todo são mais de 20 mil recursos credenciados. Para viabilizar todas as atividades, são 62 mil empregos diretos (de acordo com o Balanço Social Consolidado do Sistema Unimed 2010) e 184 mil empregos indiretos.

Em 2010, o conjunto das cooperativas teve um faturamento de R\$ 26,5 bilhões. O sistema Unimed investiu R\$ 1,150 bilhão em investimentos internos (colaborador e cooperado) e externos (fomento ao comércio local e comunidade), também segundo Balanço Social Consolidado do Sistema Unimed 2010.

Reconhecimentos do Sistema Unimed

A importância do sistema Unimed é refletida nas diversas premiações e reconhecimentos conquistados em 2011:

- A consultoria BrandFinance verificou o valor da marca Unimed: R\$ 3,22 bilhões. Segundo o ranking da companhia, ocupa o 29º lugar entre as marcas mais valiosas do país.
- Por 18 anos consecutivos a Unimed é a marca Top of Mind em Plano de Saúde, de acordo com pesquisa nacional do Instituto Datafolha;
- Detentora 23 vezes do Prêmio Mérito Lojista, como plano de saúde preferido dos sócios da Confederação Nacional dos Dirigentes Lojistas;
- A Unimed foi a escolhida, na categoria convênio e assistência médica, para receber o "Oscar" da área de recursos humanos: o Prêmio Top of Mind – Fornecedores de RH do ano 2010. Esta foi a 11ª vez que a marca foi premiada.
- A Unimed também foi eleita em 2011, pela décima vez consecutiva, a marca de planos de saúde em que os brasileiros mais confiam na Pesquisa Marcas de Confiança, conduzida pela Revista Seleções/Ibope Inteligência.
- Unimed recebe pelo sexto ano consecutivo o certificado Superbrands. Marca participa do livro de luxo que reúne a história e curiosidades das mais importantes marcas que atuam no país. A iniciativa faz parte do projeto Superbrands Brasil.
- A Unimed é eleita uma das empresas de maior prestígio no Brasil no setor de saúde, segundo levantamento do Grupo Troiano para a revista Época Negócios, nas edições 2008, 2009, 2010 e 2011.
- A Unimed é pela segunda vez consecutiva a marca mais lembrada e conquistou o Top of Mind Internet, Uol/Datafolha. Embora o prêmio 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.

Reconhecimentos Unimed Amparo

- Selo de Responsabilidade Social – 6º ano consecutivo
- Prêmio Dr. Lutero Arno Renck de Educação e Capacitação pelo Projeto Cidadão Mirim, que divulgou os princípios do Cooperativismo, valorizou o trabalho de crianças e restaurou o muro que cerca o terreno da Unimed Amparo.
- Prêmio Racine – O pôster do projeto "Descarte de Medicamentos com Responsabilidade", desenvolvido pela Farmácia Unimed, foi premiado em 1º lugar na categoria profissional na 21ª Semana Racine - Congresso de Farmácia.



governança e estratégia



DICA REPENSAR

Cubra a piscina e economize água

Se você tem uma piscina de tamanho médio exposta ao sol e à ação do vento, saiba que ela perde aproximadamente 3.780 litros de água por mês por evaporação, o suficiente para suprir as necessidades de água potável de uma família de quatro pessoas por cerca de um ano e meio, considerando o consumo médio de dois litros/habitante/dia.

Com uma cobertura (encerado, material plástico), a perda é reduzida em 90%.

Estrutura

A Unimed Amparo conduz suas atividades, soluciona problemas e enfrenta desafios com base nos Princípios do Cooperativismo. 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. Todas as normas estão descritas no Estatuto Social. 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). Essas produções especiais são baseadas nos valores das consultas ou no Coeficiente de Honorários (CH).

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.

Quanto aos processos em vigor no mais alto órgão de governança para assegurar que conflitos de interesse sejam evitados, a Unimed conta com a Ouvidoria e um Código de Conduta, relançado no fim de 2011, para nortear o trabalho de colaboradores e cooperados. Além disso, uma vez por mês ocorre uma reunião entre a Diretoria e os coordenadores, que tem o objetivo de compartilhar informações e discutir estratégias.

Os principais mecanismos de autoavaliação dos mais altos órgãos de governança são as assembleias de sócios, o trabalho dos Conselhos e este relatório.



Eleições 2011

Em Assembleia Geral Ordinária (AGO) realizada no dia 22 de março de 2011, foram eleitos os novos membros da Diretoria Executiva e do Conselho de Administração (CA) para a gestão 2011/2014. Participaram da Assembleia 59 médicos cooperados. Por haver somente uma chapa inscrita no processo eleitoral, os novos conselheiros foram eleitos por aclamação. A AGO também elegeu os novos membros dos Conselhos Técnico e Fiscal.

Governança

O Conselho de Administração eleito em 2011 iniciou as discussões acerca da Governança Cooperativa e vem focando a gestão em quatro vertentes: planejamento estratégico, fator humano, gestão de risco e foco em resultados.

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.

Inserir-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 e 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.

Conselho de Administração - Gestão 2011/2014

Diretor Presidente: Dr. José Olímpio Henriques

Diretor Vice-Presidente: Dr. José Tadeu de Campos Nóbrega

Diretor Superintendente: Dr. Adalton Rafael de Toledo

Diretor Rec. Assistenciais: Dr. Roberto Pavani

Vogais: Dr. Benedito Angelo de Arruda Lo Ré

Dr. Eduardo Cagnoni Tiengo

Dr. João Paulo Galiego Boscolo

Dr. Luciano Almeida de Mattos (falecido: 06/12/2011)

Dr. Octavio de Oliveira Soares Jr.

Dr. Roberto Câmara Ravagnani

Dr. Sérgio Alexandre Gonçalves de Salles Abreu

Conselho Técnico - Gestão 2011/2014

Titulares: Dr. Francisco Eduardo Ribeiro Ponciano (Coordenador)

Dr. Cláudio Muniz (Secretário)

Dr. Éder Reis

Suplentes: Dr. André Fontana

Dr. Sérgio Rodrigues

Dra. Valéria Morandi Zicari da Costa

Conselho Fiscal - Gestão 2011/2012

Titulares: Dr. Sérgio Luis Marson (Coordenador)

Dr. Luiz Carlos Marques (Secretário)

Dr. Roque Oscar Ruggero Barros

Suplentes: Dr. Giovanni Arsati (pediu demissão em 17/11/2011)

Dr. Jayro Gouveia Goulart Filho

Dr. Roberto Yasuo Nishida

Comitê de Especialidades - Gestão 2011/2014

Clínica Médica: Dr. Benedetti Kalil Saba

Dr. José Naudir da Silva Vieira

Clínica Cirúrgica: Dr. Luis Wanderley Camilotti Jr.

Dra. Léa Ap. S. Scatena Valério da Silva

Pediatria e G.O.: Dra. Leda Lúcia Sampaio de Salles Abreu

Dr. Álvaro Luiz Ferreira da Nóbrega

Comissão de Ética Médica - Gestão 2010/2012

Membros Efetivos: Dr. Francisco Eduardo Ribeiro Ponciano (Presidente)

Dra. Alice Izabela Teixeira (Secretária)

Dr. José Roberto de Oliveira

Dr. José Cândido Pereira Neto

Membros Suplentes: Dr. Benedetti Kalil Saba

Dra. Maria Yara de Souza

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.

Mudanças no Regimento Interno

O regimento interno é o conjunto de regras e diretrizes que norteiam a conduta do cooperado. Foram alterados o artigo 9º, do capítulo III, letras A e B e houve a inserção do item C. O capítulo III trata do relacionamento Cooperado – Unimed e o 9º artigo aborda as regras sobre as atividades médicas e administrativas da Cooperativa. As mudanças ocorreram no item que trata da admissão e aprovação de execução de trabalho e proposta e desenvolvimento de trabalho (planejamento anual). Foi inserido o item sobre as normas de desligamento das atividades administrativas. Outra alteração foi no capítulo VI, que aborda a tabela de honorários e seu uso.

Comitês de Assessoramento

Comitê de Conduta Ética – Colaboradores

Comitê do IDSS (Índice de Desempenho da Saúde Suplementar) – Discutir os indicadores da ANS e propor melhorias para o índice da Unimed Amparo.

Comitê de Relacionamento com os Fornecedores

Grupo Multifuncional – Reunião entre os coordenadores para discutir questões estratégicas da Cooperativa.

Comitês de Pauta – Jornal Expressão, Revista Vivendo e Newsletter Direto

CIPA – Comissão interna de prevenção de acidentes de trabalho

Grupo de estudo/parametrização do sistema Gestão de Planos

Grupo de discussão ANS: Estuda as normativas, para cumprir as exigências estabelecidas, além de colocar em prática ações preventivas.

Comitê de Especialidades: é um órgão consultivo e de assessoria do 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 compõem o comitê, sendo dois de cada uma das grandes áreas básicas da Medicina: Clínica Médica, Clínica Cirúrgica, Pediatria e Gineco-Obstetria, escolhidos pelos próprios médicos cooperados por eleição direta, para representá-los durante o período de três anos. As reuniões são a cada bimestre.

Engajamento stakeholders

Uma forma de se relacionar com os públicos de interesse ou stakeholders é através dos meios de comunicação e ações implantadas pela Unimed Amparo. Ações de engajamento para cada público estão nos capítulos seguintes. Veja os canais existentes.

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	Sempre que necessário
Atendimento ao Cliente Serviço de autorização de guias e fornecimento de informações.	Beneficiários e não beneficiários	Permanente
Pontos de Atendimento Nas cidades de Amparo, Serra Negra e Águas de Lindóia a Unimed oferece serviços de autorização de guias, esclarecimento de dúvidas e venda de planos de saúde.	Beneficiários e não beneficiários	Permanente
Site/Fale conosco Espaço destinado para esclarecimento de dúvidas, solicitações e elogios.	Médicos cooperados, colaboradores, beneficiários, 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, beneficiários e fornecedores.	Permanente
Jornal Ponto DOC Veículo impresso com tiragem de 150 exemplares	Médicos cooperados	Bimestral
Jornal Expressão Veículo impresso com tiragem de 200 exemplares	Colaboradores	Bimestral
Newsletter Expressão Online Veículo eletrônico	Colaboradores	Quinzenal
Revista Vivendo Veículo impresso com média de 25 mil exemplares por edição	Beneficiários, Médicos cooperados e colaboradores. Comunidade, entidades classistas, governo local, instituições financeiras, poder judiciário, prestadores de serviço e singulares.	Trimestral
Newsletter Direto Veículo eletrônico	Empresas contratantes	Mensal
Relatório de Gestão	Todos os stakeholders	Anual

Estratégia

Objetivos e metas 2011

Objetivos 2011

1.	Melhoria assistencial contínua ao beneficiário Unimed	2.	Promover ganho real do Coeficiente de Honorários	3.	Política de valorização do capital humano	4.	Disseminação da cultura da qualidade	5.	Responsabilidade social e ambiental
----	---	----	--	----	---	----	--------------------------------------	----	-------------------------------------

Metas definidas para 2011

Resultados atingidos

1. Número de clientes assistenciais – 45.000	1. 42.172 clientes
2. Número de clientes PCMSO (Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional) – 10.500	2. 10.339 clientes PCMSO
3. Resultado operacional 3,0%	3. Resultado operacional: 3,6% ao ano
4. Aumento dos ingressos (média) 10%	4. Houve aumento de 14,06%
5. Rendimentos das aplicações financeiras em 2011 igual ou maior do que o CDI (Certificados de Depósitos Interbancários)	5. Superou em 2,17%
6. Manter sinistralidade em 75% ou menor	6. Sinistralidade: 76,9%
7. Manter custos administrativos em 17% ou abaixo	7. Custos administrativos: 18,5%
8. manter CH médio acima de 0,44	8. CH médio: 0,43
9. Número de horas de treinamento igual a 2010 ou maior - 2.454 horas	9. Foram 2457 horas de treinamento em 2011
10. Todos os hospitais analisados com atendimento dos itens imprescindíveis respectivamente apontados	10. A média de atendimento dos itens imprescindíveis nos hospitais analisados foi de 63,25%
11. Manutenção da certificação da Farmácia	11. Mantida a certificação
12. Manutenção do nível 3 do selo de Responsabilidade Social da Unimed Brasil	12. Mantido o selo no nível 3
13. Horas extras - 30% do valor pago em 2010 ou R\$ 3256,15/mês	13. Cumprimento de 87,88%
14. Cobertura carteira clientes assistenciais pelos programas da Medicina Preventiva em 8%	14. 6,41% da carteira está coberta pelos programas da medicina preventiva.

No geral foram realizadas 73% do total das metas estipuladas para 2011

Melhoria assistencial contínua ao beneficiário GRI PRI

No ano de 2011 a Unimed optou por não realizar campanhas promocionais de vendas, pois o objetivo maior foi manter os clientes, evitando o cancelamento, além de melhorar o atendimento assistencial. Por isso, ao invés de uma campanha promocional, foi realizada uma campanha de "migração" para os planos não regulamentados (contratos celebrados até 1 de janeiro de 1999). No total, 248 vidas migraram para o plano regulamentado. Em agosto, a Agência Nacional da Saúde Suplementar divulgou a Resolução Normativa nº 254 possibilitando aos beneficiários dos planos não regulamentados a adaptação do plano com um acréscimo de no máximo 20,59% de reajuste. Com isso, 279 planos foram adaptados. Foram regulamentados no total 20% da carteira de clientes com planos contratados antes de 1999.

Núcleo de Saúde Mental

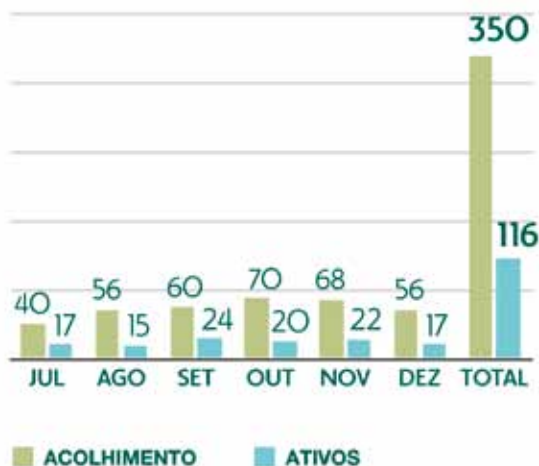
Segundo dados do Ministério da Saúde, 3% da população geral sofre de transtornos mentais severos e persistentes, mais de 6% da população apresentam transtornos psiquiátricos graves decorrentes do uso de álcool e outras drogas, 12% da população necessita de algum atendimento em saúde mental, seja ele contínuo ou eventual (BRASIL, 2007b). Das 10 doenças mais incapacitantes em todo o mundo, cinco são de origem psiquiátrica: depressão, transtorno afetivo bipolar, alcoolismo, esquizofrenia e transtorno obsessivo compulsivo. Apesar de responsáveis direta por somente apenas 1,4% de todas as mortes, as condições neurológicas e psiquiátricas foram responsáveis por 28% de todos os anos vividos com alguma desabilitação para a vida (MURRAY E LOPEZ, 1996 aput BRASIL, 2003a).

A lei 9656/98, ao garantir a cobertura a todas as doenças listadas na Classificação Internacional das Doenças (CID), estabeleceu como obrigatória a assistência aos transtornos mentais, incluindo tratamento das lesões decorrentes, mesmo as autoinfligidas (BRASIL, 1998).

Diante desse cenário, e focados no cuidado integral da saúde dos seus beneficiários, em julho, a Unimed Amparo inaugurou o Núcleo de Saúde Mental.

O Núcleo oferece atendimento de psicoterapia e de promoção da saúde mental, em grupo, com equipe multiprofissional para beneficiários com indicação médica ou demanda espontânea. Oferece também apoio aos familiares dos clientes assistidos.

Número de atendimentos no Núcleo de Saúde Mental



Melhoria da Assistência Hospitalar na área de ação: desdobramentos da avaliação da rede de prestadores hospitalares

O projeto de avaliação dos hospitais contratados como prestadores da Unimed Amparo, iniciado em 2009, evidenciou a necessidade de atualização técnica dos profissionais envolvidos na assistência. Para atendimento dessa necessidade, a Unimed Amparo ofereceu uma série de treinamentos em 2010 e iniciou a reavaliação dos prestadores, que foi concluída em 2011. A análise dos resultados da reavaliação mostrou que o investimento na capacitação de enfermeiros, farmacêuticos e nutricionistas foi eficaz, pois houve uma notável melhoria de desempenho nos processos que dependiam de ajustes nos serviços desses profissionais. O resultado da reavaliação dos prestadores de serviços hospitalares também subsidiou a elaboração de novo projeto para 2012 cujo escopo envolverá ações para melhoria nos métodos de gestão, para garantir qualidade de serviços e sustentabilidade das organizações.

Repensar Unimed – Estudo e implantação de um plano de ação para as propostas do Repensar Unimed

No fim de 2010, médicos cooperados e colaboradores se reuniram em grupos específicos para discutir os pontos fortes e fracos da Unimed, a fim de traçar um diagnóstico e sugerir ações para realinhar a estratégia da Cooperativa, sob a orientação da empresa ProActive Brasil.

O diagnóstico da situação atual da Unimed Amparo foi elaborado, analisado e estruturado de acordo com as perspectivas financeira, comercial, médica, administrativa e técnica. Com os dados coletados, chegou-se às "Propostas do Repensar Unimed Amparo 2011 a 2014", que foram definidas pelo grupo de cooperados participantes, e divididas e estruturadas de acordo com as perspectivas do diagnóstico. As propostas foram divididas de acordo com as dimensões de interesse estratégico permanente: institucional, mercado, administrativo, assistencial e cooperado. Um cronograma de ações foi elaborado e algumas delas já começaram a ser colocadas em prática em 2011.

Política de valorização do capital humano

Férias com Produção para Cooperados

Em Assembleia Geral Extraordinária realizada em fevereiro de 2011 os cooperados presentes aprovaram o projeto férias com produção. O projeto tem o objetivo de possibilitar um período de descanso para os cooperados com garantia de recebimento de uma Produção, transformando-se num benefício ao corpo associativo, visto que o médico como profissional liberal não tem o costume de ausentar-se do trabalho por períodos maiores.

Treinamentos **GRI LA10**

Em 2011, foram 2.369 horas de treinamento para 103 colaboradores. Além disso, 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.

Revisão do Organograma da Cooperativa

Revisão do Organograma Funcional da Cooperativa, equilibrando as Diretorias.

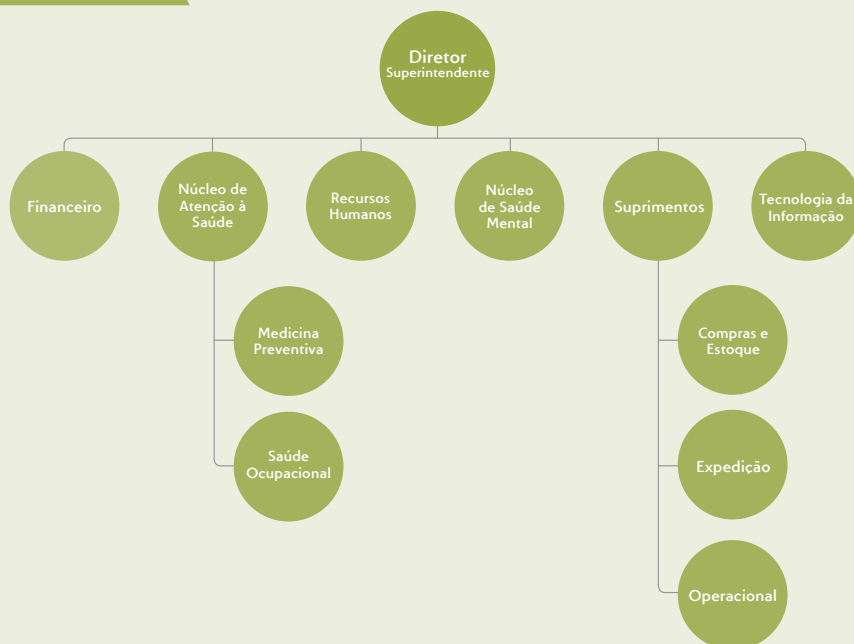
PRESIDÊNCIA



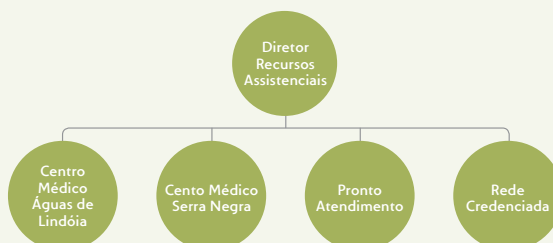
VICE PRESIDÊNCIA



SUPERINTENDÊNCIA



RECURSOS ASSISTENCIAIS



Gestão da qualidade

A Farmácia Unimed deu continuidade ao sistema de gestão da qualidade certificado pela norma ISO9001:2008, tendo por escopo o fornecimento de medicamentos não manipulados e correlatos, incluindo serviço de entrega. Durante esse período, foi auditada por duas vezes pela empresa SGS, a qual conferiu a eficiência do modelo descrito.

Responsabilidade social e ambiental

Em 2011, 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 Responsabilidade Social já baseadas em planejamento e monitoramento. O estágio máximo é o 4. As ações estão descritas nos próximos capítulos.



Outras iniciativas importantes

Gestão no Pronto-Atendimento

Foram estabelecidas as diretorias clínica e técnica no Pronto-Atendimento, assumidas respectivamente pelos cooperados Drs. Ronaldo Recchia e Sérgio Alexandre G. de Salles Abreu. Além das atividades pertinentes às suas funções, eles realizam análises e redefinições de processos em reuniões multiprofissionais mensais, com a participação de coordenadora e líderes das equipes de colaboradores. Dentre as ações realizadas, destacam-se a definição de comissões técnicas recomendadas por programas de acreditação, sendo a Comissão de Farmácia e Terapêutica a primeira a ser implantada. Desde maio de 2011, essa comissão é responsável por avaliação de questões técnicas ligadas a medicamentos e materiais e padronização desses produtos.

Investimento em Tecnologia da Informação

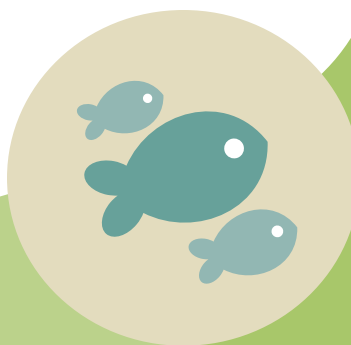
No decorrer do ano de 2011 a Unimed Amparo manteve o investimento em tecnologia, com o objetivo de manter sempre atualizados os sistemas implantados e garantir que os hardwares (servidores e desktops) alcancem um nível de modernização, sem comprometer os resultados financeiros da Cooperativa. Além deste investimento padrão, podemos destacar o investimento em um novo software de BI (Business Intelligence), o qual foi implantado para contribuir nas decisões estratégicas e gerenciais da Cooperativa. Destacamos, também, a implantação de um novo software para o NAS (Núcleo de Atenção à Saúde), com módulo de acesso WEB para atendimento aos pacientes crônicos, além de protocolos padronizados e uma estrutura que permite o crescimento no atendimento, com consequente possibilidade de obter o registro da ANS (Agência Nacional de Saúde) para os programas da Medicina Preventiva.

Outra aquisição importante foi o Sistema de Gestão de OPME (Órteses, Próteses e Materiais Especiais), criado pela EMS Ventura e divulgado pela FESP. O sistema profissionalizou o trabalho do setor de OPME, que antes era controlado em Excel, além de proporcionar maior controle e segurança no processo de cotação e registro do histórico do cliente, pois possibilita o acompanhamento de todo o processo: desde o pedido médico para a Cooperativa até o pagamento da nota fiscal. Um dos principais benefícios é disponibilização de dados estatísticos.

A troca do servidor de e-mail foi outra ação que agregou valor. A Cooperativa passou a utilizar o serviço de e-mail da FESP (Federação das Unimeds do Estado de São Paulo). Esta medida, além de gerar melhorias no serviço de e-mail, também contribuiu para a otimização dos recursos de investimento da Unimed Amparo. Do ponto de vista da responsabilidade social, podemos destacar duas ações significativas: 1 - Descarte responsável do lixo eletrônico – através de contratação de empresa comprovadamente especializada neste ramo; 2 - Outsourcing de impressão – com priorização dos equipamentos com baixo consumo de energia e impressoras coloridas com o System Ink-Jet (sistema ecologicamente correto). Por fim, um destaque especial, ao contínuo treinamento técnico dos colaboradores e médicos cooperados, pois de nada vale todos os investimentos em tecnologia, sem os devidos conhecimentos para utilizá-la.

público interno

Médicos Cooperados
Colaboradores



DICAREPENSAR

Combatendo o desperdício

Quantas vezes vimos isso acontecer? Papel, pontas de cigarro e outros objetos no vaso sanitário. Uma descarga e tudo desaparece. Parece mágico, inofensivo. Parece, mas não é. Se a descarga for do tipo válvula, daquelas mais antigas, é possível gastar até 20 litros de água de uma única vez. Isso significa que são 20 litros de água limpa e tratada que são jogados fora. Considerando que a descarga de uma residência é acionada 5 vezes ao dia, ao longo da vida de uma pessoa, serão desperdiçados mais de 2.500 m³ de água, o equivalente a uma piscina olímpica.

Alguns programas desenvolvidos pela Unimed Amparo contemplam médicos cooperados e colaboradores. Seguem os projetos e programas específicos desenvolvidos para cada um dos públicos.

Programa Ativa Idade

O Núcleo de Atenção à Saúde ofereceu atividade física aos seus cooperados e colaboradores, em dias e horários específicos e exclusivos para esse público, três vezes por semana. Cientes dos benefícios que a atividade física proporciona às pessoas, a participação passou a ser pontuada no Cooperado Nota 10 e Programa ComVivência, com o objetivo de incentivar a adesão.

O ano encerrou com 11 participantes.

Dia do Desafio

No dia 25/05 ocorreu o Dia do Desafio que tem o objetivo de estimular a prática da atividade física. Educadores físicos passaram pelos pontos de atendimento Unimed e 122 colaboradores e 4 médicos cooperados participaram da iniciativa.



Médicos Cooperados

O ano de 2011 para os cooperados da Unimed Amparo teve como foco o debate sobre valorização do trabalho médico. Afinal, foi um ano de discussão sobre o tema por toda a classe médica. Diante desse cenário, foi realizado um workshop para abordar a questão. O destaque em 2011 na valorização do trabalho médico foi a implantação do projeto Férias com Produção.

Valorização do trabalho médico

Com o objetivo de discutir a valorização do trabalho médico, a Diretoria e o Conselho de Administração organizaram um workshop, que possibilitou a exposição de dados dos custos assistenciais nos últimos cinco anos, o quanto aumentou o volume de serviços no período e, a partir desses dados e da reflexão dos cooperados, discutir o aumento do Coeficiente de Honorário (CH).

Os pontos principais discutidos no workshop foram:

- A receita da Unimed Amparo acompanhou o crescimento do número de beneficiários e da inflação na área da saúde.
- O crescimento do repassado ao cooperado acompanhou o crescimento do número de beneficiários e a inflação geral medida pelo IPCA (Índice de Preços ao Consumidor Amplo). Este crescimento foi a custa de volume de atendimento que compensou defasagem do CH no período.
- Houve crescimento significativo em alguns grupos de custos em diagnose e terapia, chamando atenção principalmente o grupo de imagem e das novas terapias incluídas no novo Rol de coberturas mínimas exigidas pela ANS.
- Numa cooperativa, da receita (ingressos) é retirada as despesas e o resultado (sobras) é repassada aos cooperados conforme a produção de cada um. Na prática é feito um adiantamento, mês a mês, das sobras cujo acerto final é realizado na assembleia geral ordinária anual quando é decidido o que será feito com o saldo decorrente dos adiantamentos.
- Na Unimed Amparo, desde 2004, o valor do adiantamento mensal é feito de forma variável com a UT (unidade de trabalho) inversamente proporcional aos dispêndios com os custos diretos. O aumento dos custos diretos diminui o CH e a diminuição dos custos diretos aumenta o CH.
- Sem racionalização na utilização dos recursos assistenciais será difícil valorizar o trabalho médico.

Para ampliar o debate acerca das propostas sugeridas no Workshop Valorização do Trabalho Médico, foi constituído um grupo para estudar e implementar as propostas dos cooperados decorrentes do encontro. O grupo de ação é constituído por dois diretores, um membro vogal do conselho de administração, um membro do conselho técnico e um auditor.

Projeto Cooperado Nota 10

O Projeto Cooperado Nota 10 foi concebido para ser uma ferramenta de demonstração da participação efetiva do cooperado na Cooperativa. Em 2011, para comemorar o aniversário da Unimed e premiar os 52 cooperados que atingiram uma das faixas de premiação do Projeto Cooperado Nota 10, no dia 1º de outubro aconteceu um churrasco na Casa do Médico. Em relação ao ano interior, houve um pequeno aumento no número de premiados, que passou de 47 para 52 cooperados. Os prêmios da edição 2010 – 2011 do Projeto Cooperado Nota 10 foram: 1ª faixa: Filmadora Flash Memory DCR-SX20 - 50x Zoom Óptico e LCD 2,7 Sony; 2ª faixa: Arno Nescafé Dolce Gusto Espresso Melody e 3ª faixa: Porta Retrato Digital P750M "7" Kodak.

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.

Verba especial para necessidade de saúde não cobertas pelo PACIH

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. Este valor é atualizado anualmente na renovação do contrato. No ano de 2011 era R\$ 129.914,00.

Previdência Privada: As contribuições para os cooperados e colaboradores, realizadas individualmente e mensalmente, pela Unimed Amparo começaram em 04/2006, através do tipo PGBL que são corrigidos anualmente pelo IGPM (Índice Geral de Preços do Mercado).

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.

Férias com produção: O projeto tem o objetivo de possibilitar um período de descanso para os cooperados com garantia de recebimento de uma Produção.

Fornecimento de acesso por banda larga nos consultórios

PCMSO para os consultórios médicos

Vacinação contra a gripe para cooperados e dependentes de 6 meses a 5 anos e 11 meses e acima de 60 anos

Colaboradores

GRI LA1 2011 foi marcado pela intensificação das ações solidárias devido ao Programa ComVivência: doação de sangue, alimentos, produtos de higiene, entre outros. O número de colaboradores aumentou 9,14% em relação ao ano anterior. De 164 em 2010, o número subiu para 179 contratados em regime CLT (Consolidação das Leis do Trabalho). A Cooperativa conta ainda com 3 colaboradores temporários e 8 prestadores de serviços. Na área de ação da Unimed Amparo, os colaboradores estão distribuídos da seguinte forma:

DISTRIBUIÇÃO DOS COLABORADORES POR CIDADE		
	2010	2011
Amparo	160	170
Serra Negra	7	6
Águas de Lindóia	4	3
Pedreira	3	0

GRI EC5 **LA14** O menor salário da Cooperativa é de R\$ 607,83, sendo o salário mínimo local de R\$ 545,00.

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

MÉDIA SALARIAL		
	2010	2011
Homens	R\$ 1.266,01	R\$ 1.431,79
Mulheres	R\$ 1.383,75	R\$ 1.420,25

Rotatividade **GRI LA2**

O índice de rotatividade em 2010 ficou em 11,55% e em 2011 ficou em 15,65%

ROTATIVIDADE POR CARGO		
	2010	2011
Coordenação	0	0
Administrativos	12	21
Técnicos	5	7

ROTATIVIDADE POR GÊNERO		
	2010	2011
Masculino	8	7
Feminino	11	21

Benefícios GRI LA3

Transporte: todos os colaboradores são contemplados com esse benefício, 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 CLT são contemplados no mês de abril, caso haja sobras em seu balanço patrimonial, critérios estabelecidos pelo sindicato patronal e dos empregados.

Em 2011, a Unimed facilitou o acesso dos colaboradores a notebooks ao permitir a compra das máquinas junto com os computadores da Cooperativa. Além da diminuição no preço final, o pagamento pôde ser parcelado em até 10 vezes com desconto em folha.

Uniforme

Vacinação contra a gripe para colaboradores e dependentes na faixa etária de 6 meses a 5 anos e 11 meses

Segurança e Saúde no Trabalho

Percentual dos empregados representados em comitês formais de segurança e saúde

GRI LA6

2011

CIPA (Comissão interna de prevenção de acidentes do trabalho)

3,00%

Brigada de incêndio

7,60%

Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde

9,50%

GRI LA7 Os três comitês foram treinados para desempenhar suas funções. Em 2011 houve 11 afastamentos. Não houve absenteísmo e óbitos relacionados ao trabalho.

CIPA

Dentre as ações realizadas pela CIPA em 2011 destacam-se:

- Implantação da FAA – Ficha de Análise de Acidente que possibilita a investigação crítica de acidentes de trabalho e definição de ações corretivas e preventivas.
- Implantação do Check list de inspeção periódica para verificação de todas as áreas e equipamentos do Pronto-Atendimento, realização de adequação de manutenções e garantia de segurança de todos os espaços.
- Inserção de dicas no Expressão Online sobre prevenção de acidentes e cuidados de saúde dos trabalhadores.



Sipat

Em 2011 foi realizada a 8ª Sipat com a palestra "Direção Defensiva", ministrada pelo especialista em segurança no trânsito Irineu Vilanova. O evento contou com a participação de 71 colaboradores. Pesquisa de satisfação realizada revelou 100% de aprovação da Sipat.

Treinamento Equipes de enfermagem **GRI LA8**

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 OMS (Organização Mundial da Saúde) 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 Assistencial, com o objetivo de atender essas metas.

Diversidade e Igualdade de Oportunidades GRI LA13

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



Liberdade de associação e negociação coletiva GRI LA4

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. Todos os assuntos relacionados aos interesses dos colaboradores são divulgados nos meios de comunicação internos da Cooperativa.

Programa ComVivência visa integrar e motivar o colaborador

O Colaborador Nota 10 e o Programa ComVivência foram unificados nesta 5ª edição tornando-se Programa ComVivência. O tema escolhido para 2011 foi Colaborar para Desenvolver. O programa visa 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 ComVivência procura incentivar os funcionários a fazerem ações de voluntariado, contribuir para o bom andamento dos processos internos, participar dos eventos e ações da Cooperativa, entre outros, para que no final eles recebam uma recompensa pelo bom desempenho. O projeto está na 5ª edição. A cada ano um novo regimento é feito com a inclusão, exclusão ou aperfeiçoamento das regras.

A 4ª edição 2010/2011 do projeto, antes da unificação dos programas, foi concluída em abril de 2011. Houve um aumento de 19,30% no número de premiados em relação à 3ª edição.

A 5ª edição, 2011/2012, do ComVivência, que está em andamento, vem exigindo mais empenho para conquistar a primeira colocação. Os premiados serão conhecidos no mês de abril de 2012.

O Programa ComVivência conta com a participação do grupo Galera de Resposta. 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 principais atividades realizadas em 2011 estão descritas a seguir:



Work Out Ideias que Transformam

Evento realizado no dia 10/12 foi aprovado pelos colaboradores. No dia, houve uma palestra com o mágico Marcelo Sattin sobre o tema Motivação. O Work Out teve o objetivo de buscar opiniões para a redução de gastos com energia e água, coleta seletiva e consumo consciente de materiais.

Código de Conduta Profissional

A Unimed Amparo adquiriu 400 códigos de conduta neste ano. Uma nova versão foi lançada pela Unimed Brasil e conta com a inserção de alguns itens e adaptação de outros. O nome também foi alterado, passou para Código de Conduta da Unimed. O Código foi entregue no fim de 2011, no evento de encerramento do ano realizado com a Diretoria. Na ocasião, os diretores ressaltaram a importância do código. Além disso, foi feita uma matéria no jornal Expressão sobre o tema.

Avaliação meios de comunicação Interna

Ao todo 122 colaboradores responderam a pesquisa de satisfação sobre os meios de comunicação da Unimed, que esteve disponível entre 30 de novembro e 9 de dezembro. A nota média do Expressão Online ficou em 9,07, a do Expressão impresso em 8,7 e a da Revista Vivendo em 8,47.

A pesquisa também revelou que 94% consideram que os meios de comunicação da Cooperativa atendem sua

necessidade de informação, sendo que para 89% o Expressão Online é o jornal que mais atende a necessidade de informação sobre a Unimed, seguido pelo Expressão impresso (39%) e pela revista (32%).

Quando questionados se já discutiram assuntos positivos com pessoas de fora da empresa, estimulados por alguma notícia ou reportagem publicada num dos meios de comunicação da Cooperativa, 61% dos colaboradores responderam que sim, sendo esses grupos compostos principalmente por pessoas da família (61%) e amigos (10%).

Na questão sobre a mudança de comportamento de saúde influenciado pelas dicas publicadas num dos jornais ou na revista, 48% mudaram e 52% não foram influenciados. Na pergunta sobre a influência dos meios de comunicação na forma de trabalhar, o índice de pessoas que mudaram foi maior: 66%. 34% não foi influenciado. O tema de maior influência foi etiqueta no trabalho.

A área de Comunicação, Marketing e RSA irá estudar os dados e rever o perfil das publicações de acordo com as avaliações dos colaboradores.

rede, médica



DICAREPENSAR

Menos lixo significa mais saúde, educação e segurança

Cada brasileiro produz cerca de um quilo de lixo por dia. Coletar, transportar e tratar esse lixo custa muito dinheiro público. As prefeituras de São Paulo e do Rio juntas gastam R\$ 1,5 bilhão de reais por ano, dinheiro que poderia ser investido em educação, saúde e segurança ou ser usado para reduzir os impostos que todos pagamos.

Menos lixo é bom para o bolso e bom para o Planeta.

Recicle mais e reduza o consumo.

Houve uma aproximação da rede de prestadores de serviços em 2011 com a criação de um espaço no site para esse público e o gerenciamento de grupos de e-mails dos prestadores (Hospitalares e Não Hospitalares) para ampliar a comunicação entre prestador e Unimed. Outra iniciativa foi a extensão do convite do Secremed para as secretárias dos prestadores de serviços. O Secremed é um evento anual em comemoração ao Dia da Secretária.

Outra ação foi a adequação dos contratos de prestadores de serviço conforme Resolução Normativa 262 da Agência Nacional de Saúde Suplementar.

Secremed

O Secremed em 2011 foi diferente. Com uma proposta mais lúdica, o evento teve como objetivos fortalecer o relacionamento da Unimed com as secretárias, humanizar o atendimento ao cliente e homenageá-las pelo dia da secretária, que é comemorado no dia 30 de setembro. Com a palestra "Ser humano", Dr. Jamiro Wanderley abordou o tema de forma descontraída. Em seguida houve um coquetel e música ao vivo. No total, 72 secretárias estiveram presentes, um aumento de 22% em relação a 2010. Pesquisa de satisfação enviada após o evento indicou que o evento foi bem aceito. Dos 39 respondentes todos avaliaram o evento como ótimo e bom.

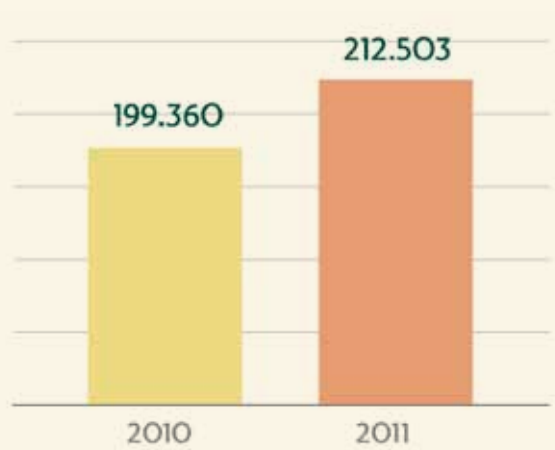


Dados sobre atendimento médico

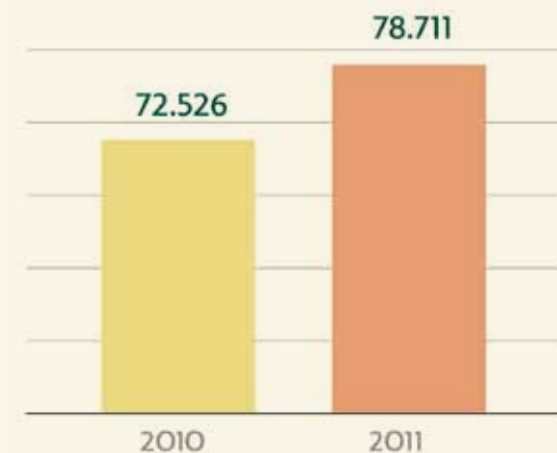
Assim como em 2010, em 2011, o maior número de consultas se deu em Pediatria, seguido por ginecologia e obstetrícia.

Especialidade	2010	2011	Variação%
Pediatria	27.009	29.112	7,79%
Ginecologia e obstetrícia	24.339	25.449	4,56%
Ortopedia	19.759	21.984	11,26%
Cardiologia	16.991	16.741	-1,47%
Dermatologia	16.569	15.105	-8,84%
Cirurgia Geral	16.308	18.477	13,30%
Oftalmologia	14.542	16.309	12,15%
Otorrinolaringologia	10.278	11.626	13,12%
Neurologia	10.296	9.585	-6,91%
Clínica Médica	9.501	11.041	16,21%
Psiquiatria	8.064	9.172	13,74%
Urologia	7.293	7.824	7,28%
Homeopatia	3.703	3.717	0,38%
Gastroenterologia	3.000	3.340	11,33%
Cirurgia Vascular	2.382	2.673	12,22%
Geriatria	2.122	2.345	10,51%
Cirurgia Plástica	1.437	1.321	-8,07%
Endocrinologia	1.892	1.629	-13,90%
Nefrologia	1.098	1.192	8,56%
Alergologia e Imunologia	880	843	-4,20%
Infectologia	424	718	69,34%
Tsipopneumologia	357	675	89,08%
Oncologia	320	480	50,00%
Buco Maxilo	79	72	-8,86%

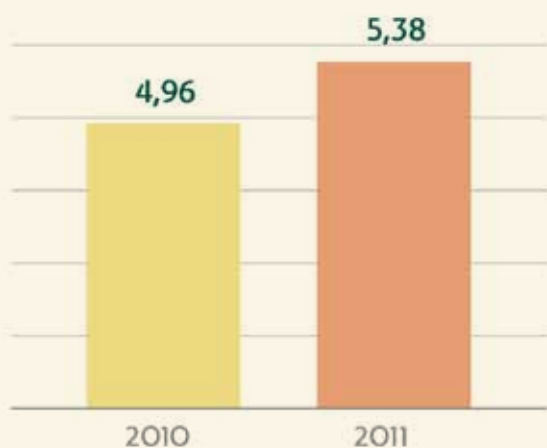
Número de consultas em consultório



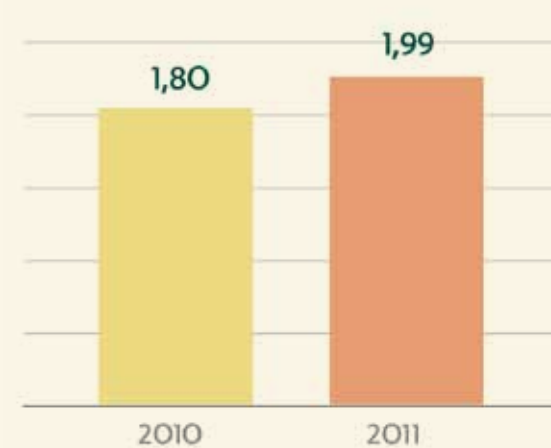
Número de consultas em P.S. e P.A.



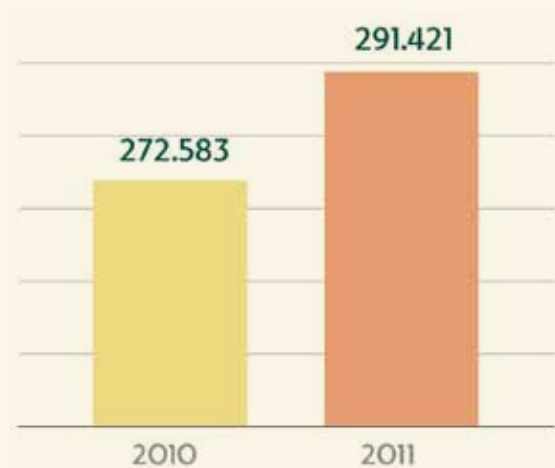
Média de consultas em consultório por cliente/ano



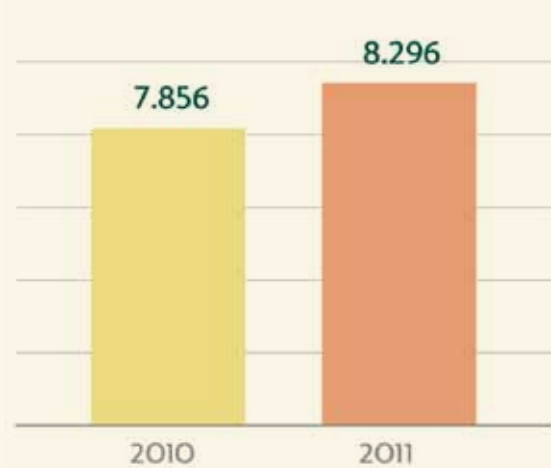
Média de consultas em P.S. e P.A. cliente/ano



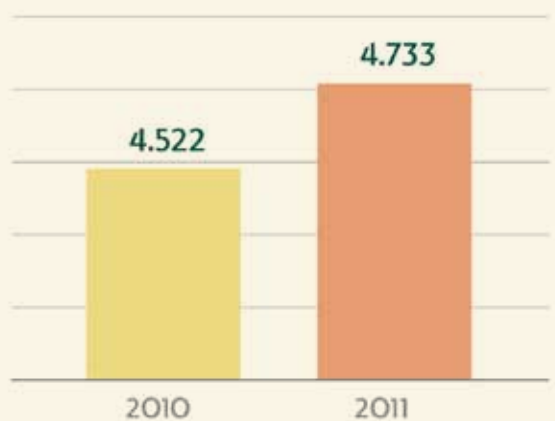
Total de consultas - área de ação



Total de consultas - intercâmbio



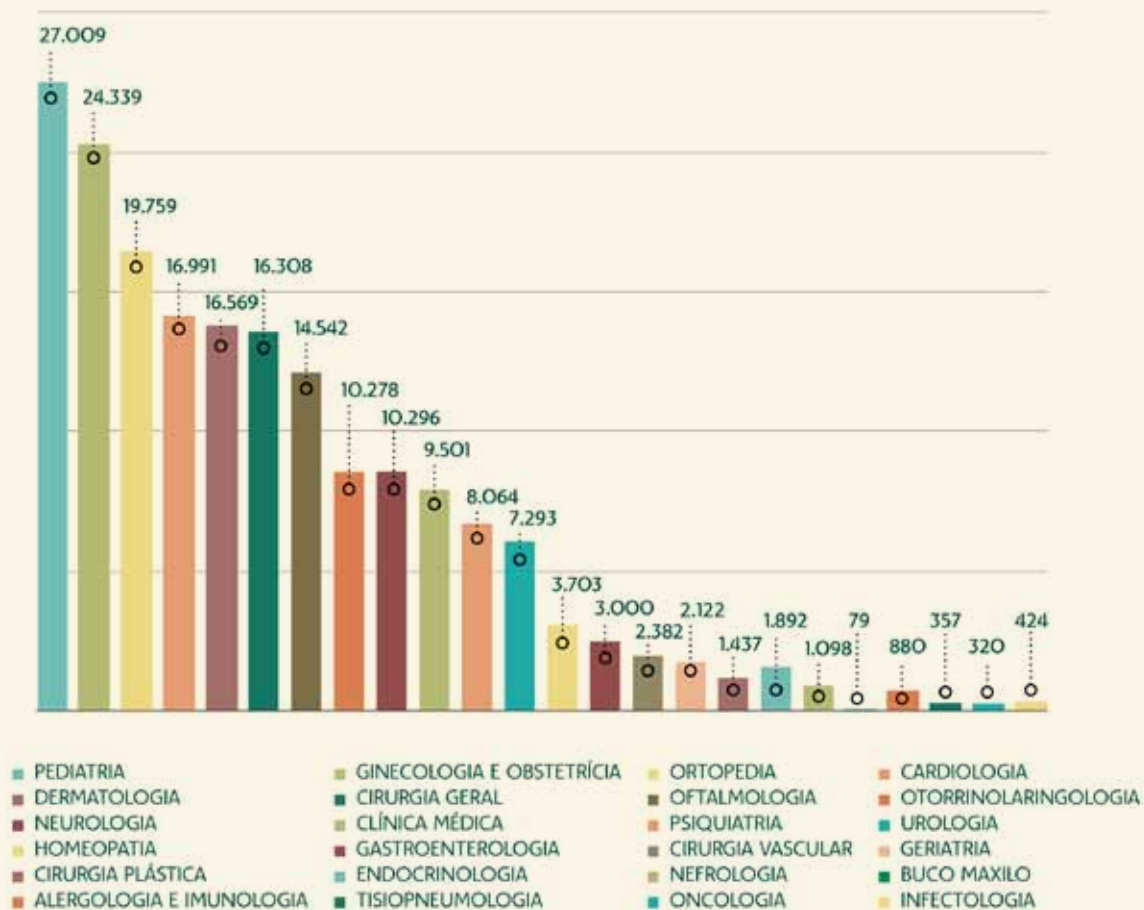
Número de internações



Taxa de internação - cliente/ano



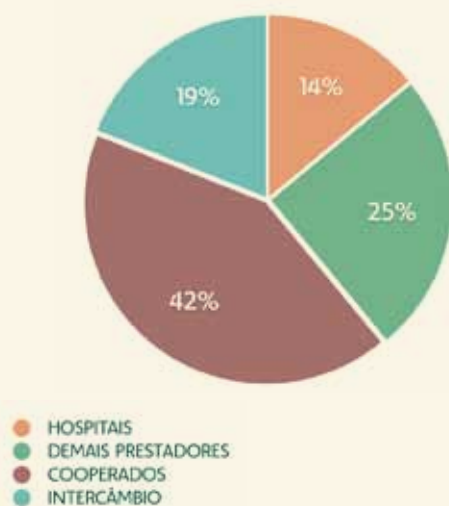
Consulta por especialidade - 2010



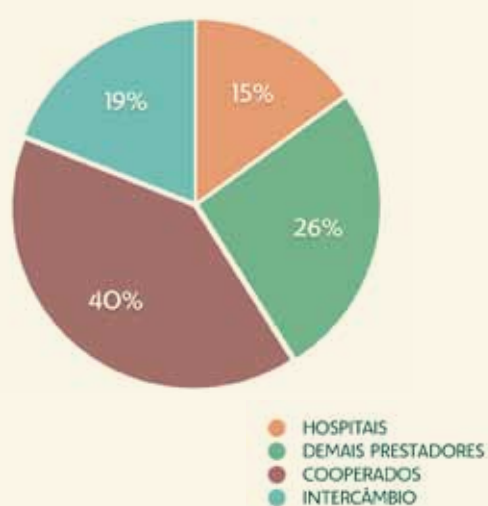
Consulta por especialidade - 2011



Distribuição percentual de variação de gastos com produto - 2010



Distribuição percentual de variação de gastos com produto - 2011



clientes



DICAREPENSAR

Consumo consciente de energia

Muitas pessoas acham que o processo de ligar e desligar o computador consome mais energia do que deixar o aparelho ligado. Não é verdade! Ao longo de um ano, se só 1% dos brasileiros desligar o computador todo dia apenas na hora do almoço, a energia economizada evitará uma emissão de carbono equivalente à de 80 mil carros a gasolina viajando de São Paulo ao Rio.

Melhorar a assistência ao beneficiário e promover a educação em saúde foi o foco principal da Unimed Amparo em 2011.

Para isso, o acolhimento de enfermagem e a Gestão de Riscos e Segurança do Paciente foram implantados no Pronto-atendimento 24 horas. Além disso, várias ações preventivas foram feitas, com destaque para a campanha Outubro Rosa, que mobilizou milhares de pessoas para a causa do câncer de mama.

13ª Campanha de vacinação contra a gripe GRI EC2 LA8

A vacinação anual contra a influenza é uma medida pontual, de baixo custo, e reduz o risco de infecção pelo vírus influenza e, portanto, as complicações.

Em 2011 foi realizada a 13ª da Campanha de Vacinação Contra A Gripe. A Campanha foi totalmente reformulada. Tanto a vacinação gratuita quanto a fornecida ficaram concentradas no Núcleo de Atenção à Saúde. A Campanha foi segmentada da seguinte maneira:

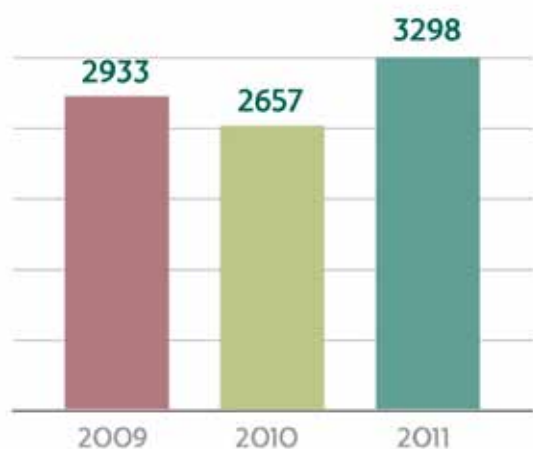
Gratuita: todos os beneficiários dos planos pessoas físicas e jurídicas, dentro das faixas etárias de 6 meses a 5 anos e 11 meses e a partir de 60 anos, cooperados, colaboradores, funcionários das empresas terceirizadas que prestam serviços à cooperativa e beneficiários ativos nos Programas do Núcleo.

Fornecida: Todos os beneficiários da Unimed Amparo, fora das faixas etárias gratuitas, do sistema Unimed e também empresas contratantes de PCMSO. A Cooperativa forneceu por um valor abaixo do mercado e facilitou a forma de pagamento possibilitando desconto em produção, para os cooperados, e em folha de pagamento, para os colaboradores.

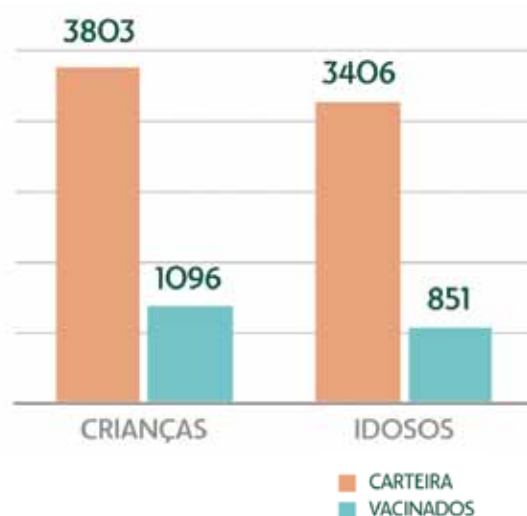
O resultado da campanha superou as expectativas.



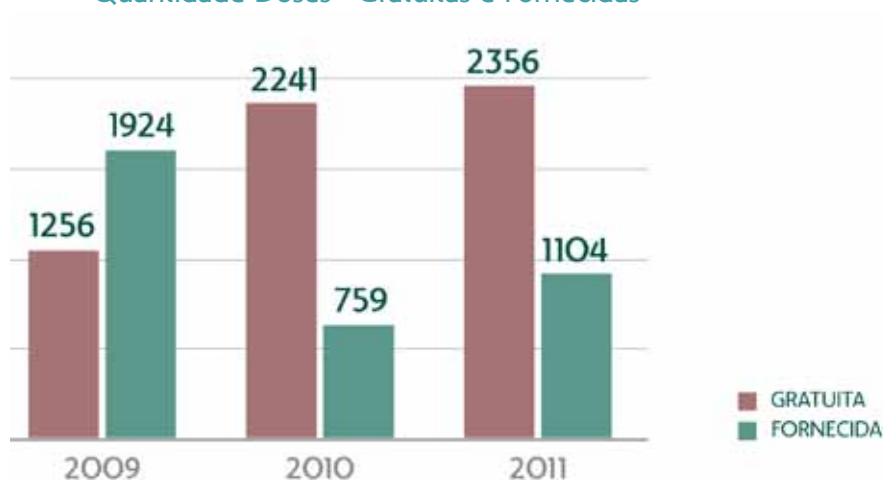
Quantidade de usuários imunizados



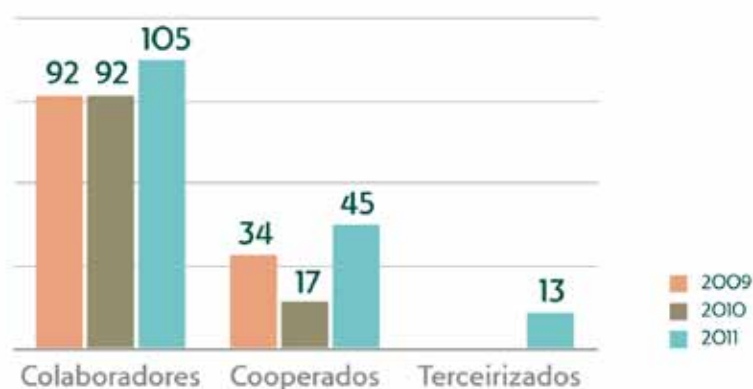
Cobertura da Carteira - Faixa etária gratuita



Quantidade Doses - Gratuitas e Fornecidas



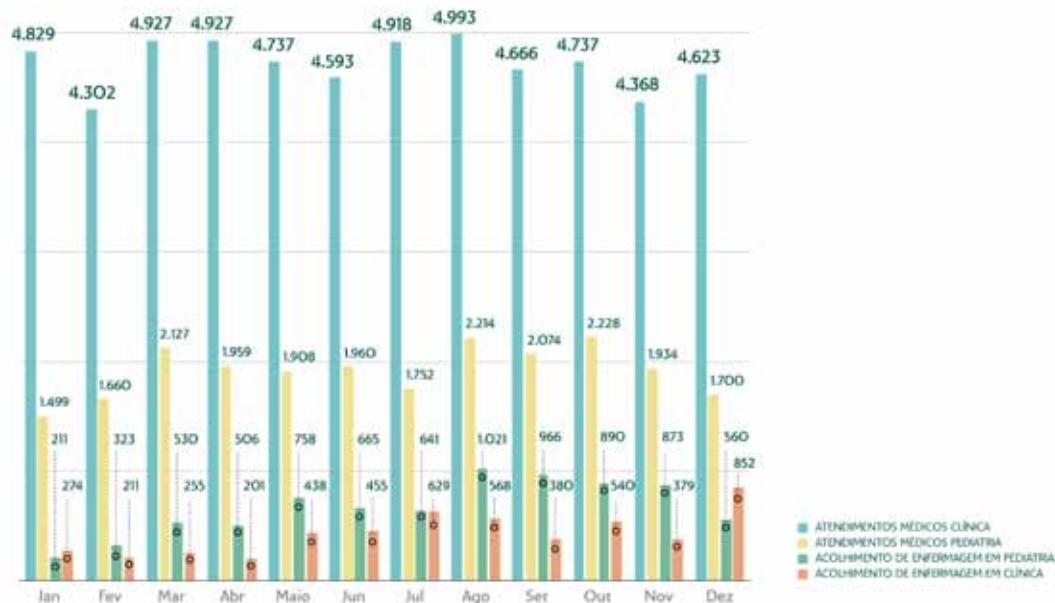
Cooperados, Colaboradores e Terceirizados imunizados



Acolhimento de Enfermagem no Pronto-Atendimento

A partir de maio de 2011 foi estabelecido o acolhimento de enfermagem para os beneficiários que buscam o PA. Realizado por enfermeiros das 10h00 às 22h00, o acolhimento é baseado em critérios técnicos utilizados numa pré-consulta, para determinar o nível de gravidade do beneficiário e definir a prioridade de atendimentos de urgência e emergência. Essa prática é adotada internacionalmente e visa garantir a assistência imediata aos pacientes sob risco de morte. O acolhimento foi realizado nos momentos de maior demanda de atendimento médico e os números mensais estão apresentados na tabela abaixo.

Total de Atendimento e Acolhimento



Gestão de Riscos e Segurança do Paciente

A gestão de riscos foi iniciada como projeto em 2010 para atender "6 metas/iniciativas para Segurança do Paciente" da Organização Mundial de Saúde (OMS). Em maio de 2011, o formulário para notificação de eventos adversos foi informatizado, garantindo o sigilo do profissional responsável pela notificação, possibilitando análise dos eventos e definição de ações para minimizar riscos. Os eventos são classificados nas categorias: farmacovigilância (desvios de qualidade em materiais e medicamentos), queda, erros de medicação e outros. Os dados de 2011 estão na Tabela 2.

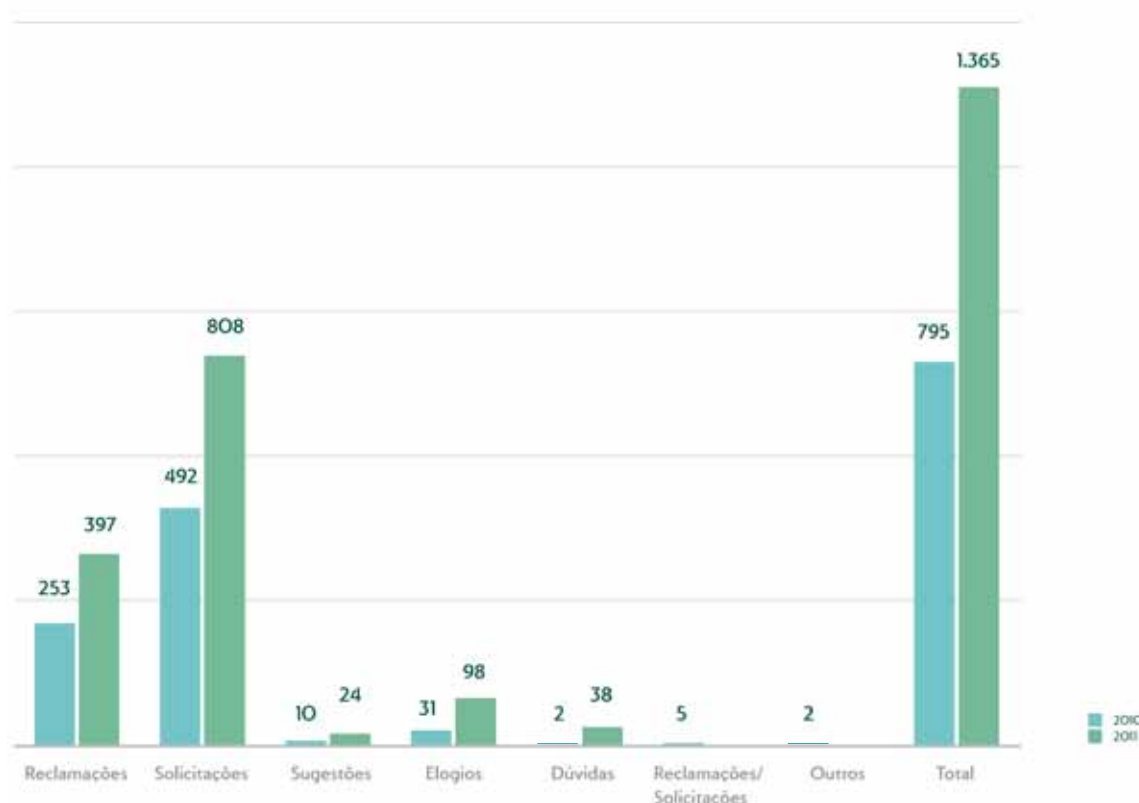
As melhorias realizadas a partir da análise foram:

- Padronização de medicamentos do carrinho de emergência segundo diretrizes da Sociedade Brasileira de Cardiologia (código azul)
- Restrição de acesso a medicamentos de alta vigilância
- Readequação na disposição de medicamentos para evitar troca de medicamentos devido a semelhança de frascos e embalagens
- Sistema de alerta nas medicações com alta concentração de eletrólitos

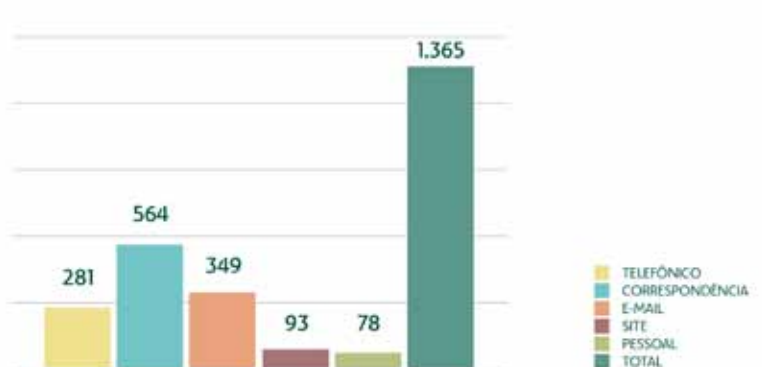
Ouvidoria

Um dos canais de relacionamento com o beneficiário é a Ouvidoria. Em 2011, não houve reclamações registradas relativas à violação de privacidade de clientes e consumidores. Foram 1365 Linhas Abertas registradas e resolvidas no ano de 2011 que se dividem da seguinte forma:

Comparativo 2010/2011



Tipo de atendimento / quantidade



Promoção da saúde

"Promoção da Saúde é a ciência e a arte de ajudar pessoas a mudar seu estilo de vida em direção a um estado ideal de saúde" (Donnell, M.P.O e Harris, J.S)

O estado ideal de saúde é definido como um balanço entre saúde física, emocional, social, espiritual e intelectual (Donnell, M.P.O e Harris, J.S)

Saúde Física: condição fisiológica corpórea;

Saúde Emocional: estado mental;

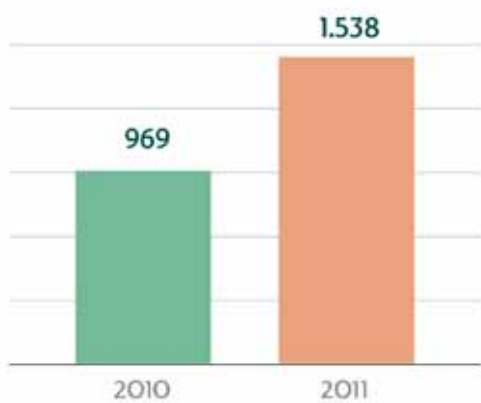
Saúde Social: habilidade de convivência em grupo;

Saúde Intelectual: habilidade de alcance de metas;

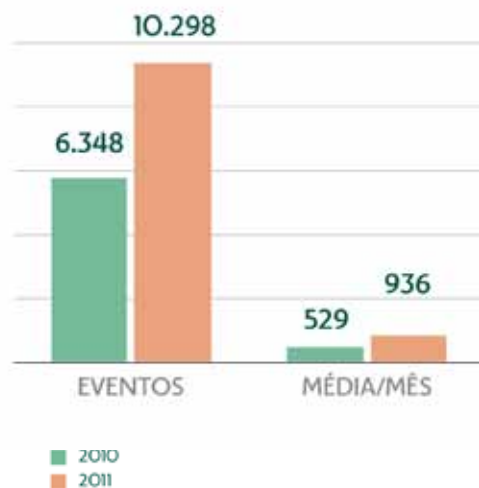
Saúde Espiritual: sentido de vida.

O Núcleo de Atenção à Saúde oferece programas com foco na saúde integral de seus beneficiários dentro dos três níveis de prevenção: primária, secundária e terciária e cresceu em 59% o número de beneficiários monitorados e nos eventos de Promoção à Saúde cresceu 62%.

Nº de Usuários Ativos nos programas
Referência Dezembro



Número Participantes nos
Eventos de Promoção



Planejamento familiar

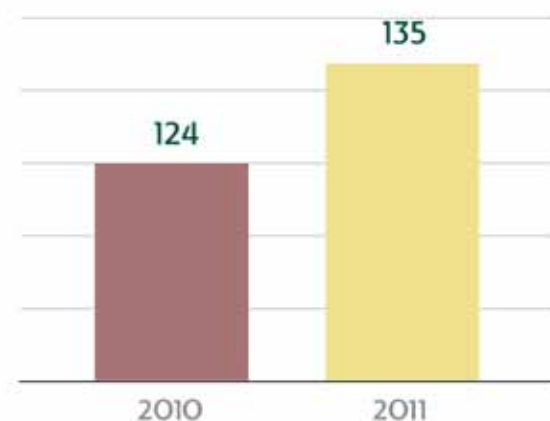
O conceito para direito sexual e reprodutivo redigido na Conferência Internacional sobre População e Desenvolvimento (1994) baseia-se na premissa de que saúde reprodutiva implica que as pessoas possam ter uma vida sexual segura e satisfatória, que tenham a capacidade de reproduzir e a liberdade de agir.

É crucial para o bem-estar de homens e mulheres a informação sobre métodos de planejamento familiares eficientes e seguros. (BRASIL, 2002b)

(Fonte: Manual Técnico de Promoção da Saúde e Prevenção de Risco e Doenças na Saúde Suplementar – 2ª edição)

E é com esse objetivo que o Núcleo de Atenção à Saúde ofereceu 11 Palestras, ministradas por médico e enfermeiro, aos candidatos à vasectomia e laqueadura. Cento e trinta e cinco beneficiários tiveram a oportunidade de participar.

Planejamento Familiar



Gerenciamento de fatores e condições de riscos GRI 4.16

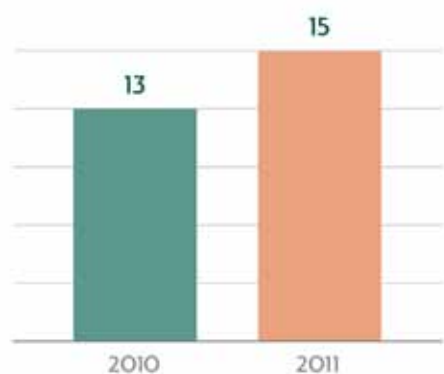
Está comprovado que as intervenções comportamentais sustentadas (dieta alimentar, prática de exercícios físicos diário, manter um peso normal e eliminar o consumo de tabaco) são eficazes na redução dos fatores de risco. Com esses objetivos, o Núcleo de Atenção à Saúde promoveu:

Grupo de Reeducação Alimentar

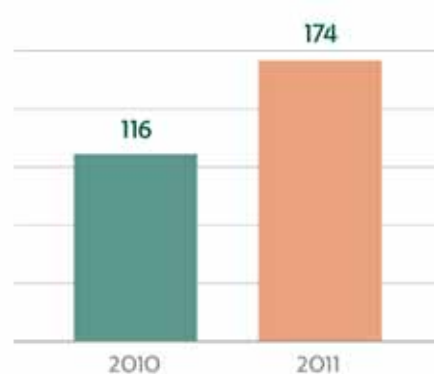
A promoção de práticas alimentares saudáveis está inserida no contexto da adoção de estilos de vida saudáveis, sendo importante para a prevenção de doenças. A Política Nacional de Alimentação e Nutrição (PNAN) integra a Política Nacional de Saúde do Brasil, e tem como diretrizes, entre outras, a promoção de práticas alimentares saudáveis, a prevenção e o controle dos distúrbios nutricionais e das doenças associadas à alimentação e nutrição e o monitoramento da situação alimentar e nutricional.

Foram realizados 15 grupos com 10 encontros cada, para crianças, adolescentes e adultos. 174 beneficiários participaram, com no mínimo 75% de presença.

Quantidade de Grupos Realizados



Quantidade de Participantes



Reeducação alimentar – manutenção

Com o objetivo de dar suporte profissional aos beneficiários que concluíram o Programa de Reeducação Alimentar e para que os resultados obtidos durante o grupo sejam mantidos, o Núcleo de Atenção à Saúde promoveu 12 encontros, com a média de participação de 10 beneficiários por encontro.

Curso para gestantes

A gravidez e o parto são eventos singulares permeados por significados que vão além de questões meramente biológicas. Os aspectos sociais, culturais e simbólicos trazidos pela história de cada mulher, seu parceiro, família e comunidade fazem com que cada acontecimento desse seja um evento único.

O objetivo do Curso para gestantes é fornecer informações essenciais sobre a gestação, parto e pós-parto.

Com temas direcionados, a equipe, composta por assistente social, enfermeiro, nutricionista, psicóloga, educadora física, professora de Shantala, obstetra e pediatra, interage com os participantes, passando as informações mais relevantes.

O curso, dividido em dois módulos, sendo o primeiro focado nos cuidados com a gestante e o segundo nos cuidados com o bebê, foi oferecido aos sábados e durante a semana possibilitando a participação de um número maior de gestantes.

Além do conteúdo teórico, o curso oferece aulas práticas sobre técnicas de relaxamento, banho do bebê, amamentação.

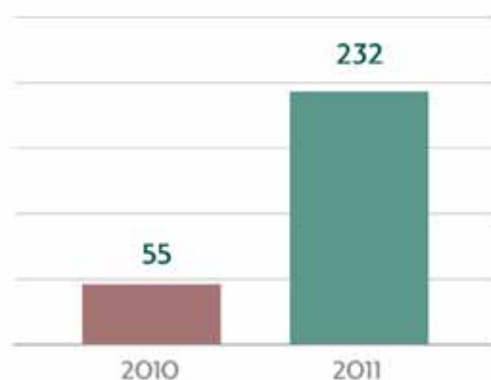
No decorrer do ano foram realizados cinco cursos, com a participação de 106 gestantes.

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.

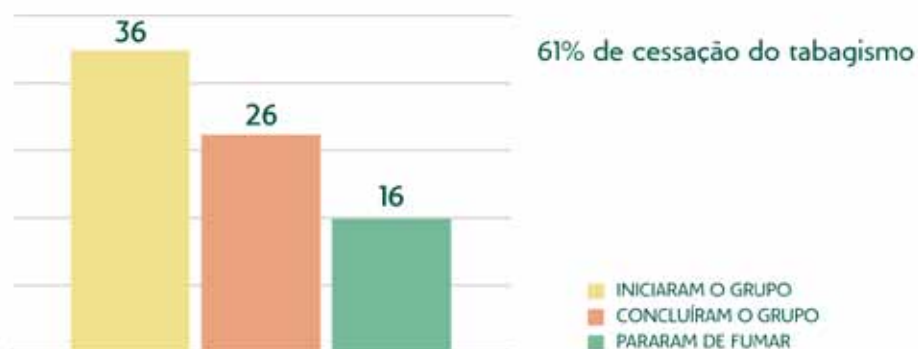
Em 2011, o telemonitoramento foi adotado para garantir maior assistência às nutrizes. Do 1º ao 8º mês após o nascimento do bebê, elas recebem acompanhamento mensal da equipe de enfermagem. Após o 8º mês, as mães são acompanhadas bimestralmente até o bebê completar 12 meses. Foram monitoradas 232 nutrizes e os respectivos bebês.

Número de crianças monitoradas por ano



Grupo de incentivo a cessação do tabaco

Foi realizado um grupo de cessação do tabaco para colaboradores de empresa de Amparo, cliente do plano assistencial, visando à conscientização da importância de cessar o uso do tabaco. Trinta e seis colaboradores se inscreveram, 26 concluíram o programa e desses, 16 pararam de fumar.



Ativa Idade

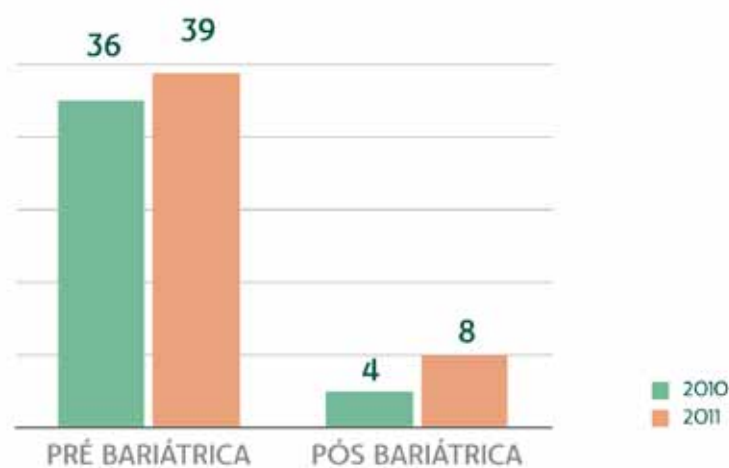
Cientes dos efeitos benéficos que os exercícios físicos trazem ao indivíduo, o Núcleo de Atenção à Saúde disponibilizou para os beneficiários atividades físicas em grupo. 2011 encerrou com 162 beneficiários ativos no Programa conseguindo manter o mesmo número de beneficiários do ano anterior.

Obesidade mórbida

A Obesidade é considerada pela Organização Mundial de Saúde uma doença de caráter epidêmico em todo o mundo, sendo que aproximadamente 30% da população americana possui um índice de massa corporal (IMC) acima de 30 Kg/m. No Brasil estima-se que aproximadamente 10% da população adulta apresente algum grau de obesidade ($IMC > 30 \text{ Kg/m}^2$) e aproximadamente 40% apresenta algum grau de sobrepeso ($25 \text{ Kg/m}^2 < IMC < 30 \text{ Kg/m}^2$), constituindo-se em um problema mais grave do que a fome segundo o Ministério da Saúde.

Com o objetivo de orientar tecnicamente os beneficiários da Unimed Amparo, candidatos à cirurgia bariátrica, o NAS oferece Grupos Pré, para fornecer informações sobre as mudanças de estilo e hábitos de vida para que tenham uma melhor adaptação às mudanças exigidas pelo tratamento cirúrgico. As orientações são dadas através de atendimentos com Equipe Multidisciplinar, buscando melhor prognóstico e qualidade de vida. Em 2011, houve a participação de 39 beneficiários e nos grupos Pós-Cirurgia Bariátrica, 8.

Quantidade de usuário pré e pós cirurgia bariátrica



Gerenciamento de doenças GRI 4.16

Programa Prevenir

Este programa foi desenvolvido para beneficiários que apresentam um ou mais fatores de risco como: idade, histórico familiar de doenças cardíacas, respiratórias, neoplásicas. Encerramos o ano com 113 beneficiários ativos.

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 beneficiários 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).

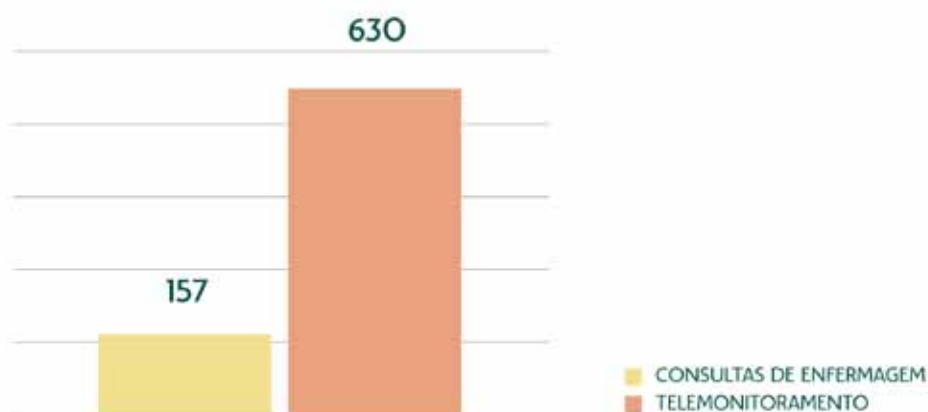
Quando diagnosticadas precocemente, a HAS e o DM são bastante sensíveis, oferecendo múltiplas chances de evitar complicações; quando não, retardam a progressão das já existentes e as perdas delas resultantes. Investir na prevenção é decisivo não só para garantir a qualidade de vida como também para evitar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

Programa Salus

O Programa Salus foi implantando em maio de 2007 e operacionalizado por empresa terceirizada. Quando a Cooperativa optou por contratar a empresa terceirizada era para que o Núcleo de Atenção à Saúde pudesse se estruturar e adquirir conhecimentos para assumir o Programa. Em maio de 2011 o contrato foi rescindido e a carteira de clientes foi assumida pelo NAS.

Recebemos 181 que somados aos beneficiários em monitoramento totalizaram 383 beneficiários.

Média por mês de consultas de enfermagem e telemonitoramento



Oficina de cuidados com o pé diabético

Uma das principais complicações do diabetes mellitus é a diminuição da sensibilidade dos pés, ocasionando lesões crônicas que ocorrem em média após 10 anos de evolução da patologia e é a causa mais comum de amputações não traumáticas.

Para reforçar as orientações que são dadas durante o monitoramento de enfermagem e com o foco específico nos cuidados com o Pé, foi realizada a 2ª Oficina sobre o tema. O momento foi oportuno para mostrar os tipos de calçados, palmilhas, tesouras, entre outros cuidados.

Gerenciamento de casos GRI 4.16

Programa Cuidar

O Programa Cuidar atende os beneficiários da Unimed Amparo na modalidade de assistência domiciliar, com atendimentos pontuais e agendados pela equipe multiprofissional.

O público-alvo desse Programa são beneficiários portadores de Doenças Crônicas, com sinais indiretos de dependência e alta complexidade de cuidado. Encerramos o ano com 166 beneficiários ativos no Programa.

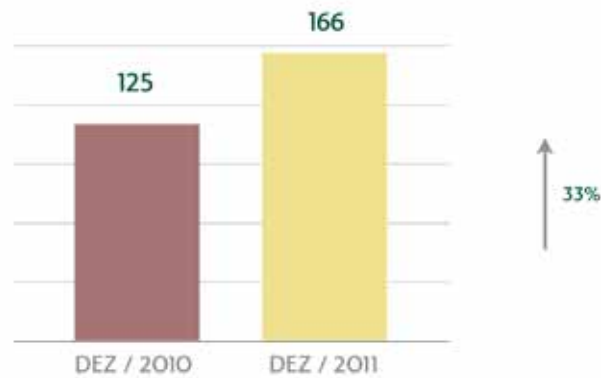


Perfil da Carteira Monitorada

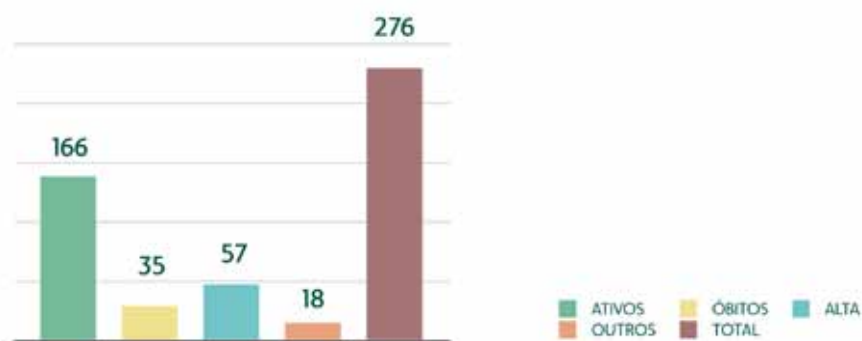
Faixa Etária (anos)	Feminino (Q)	%	Masculino (Q)	%	Total (Q)	%
0 a 17	5	4,76%	1	1,64%	6	3,61%
18 a 29	0	0%	4	6,56%	4	2,41%
30 a 39	4	3,81%	2	3,28%	6	3,61%
40 a 49	2	1,90%	8	13,11%	10	6,02%
50 a 59	10	9,52%	3	4,92%	13	7,83%
60 a 69	10	9,52%	5	8,20%	15	9,04%
70 a 79	26	24,76%	19	31,15%	45	27,11%
80 a 89	43	40,95%	17	27,87%	60	36,14%
90 a 100	5	4,76%	2	3,28%	7	4,22%
Total	105	100%	61	100%	166	100,00%

Dados atualizados até dez/11

Total de Usuários Ativos

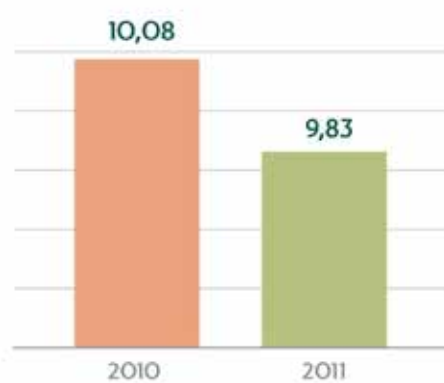


Total de Usuários Monitorados x Desfechos

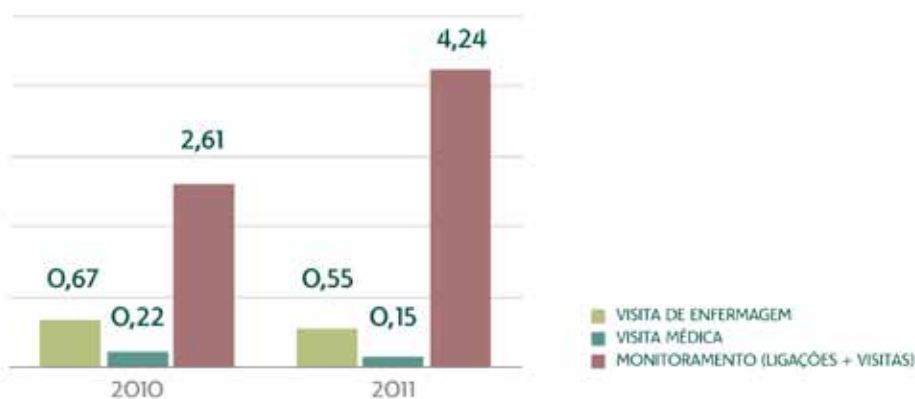


Outros: O3 desistências, O5 mudanças de cidade, O2 mudanças de convênio, O1 sem perfil, O1 exclusão do plano, O3 encaminhados para instituições

Média de inclusão de Usuários/Mês



Média mensal dos indicadores de Processo do Programa Cuidar



Custos dos Usuários Pré e Pós Programa Cuidar

	Pré Total	Pós Total	%
Custo Ambulatorial	R\$ 623.152,09	R\$ 589.351,00	-5%
Custo Internação	R\$ 1.127.386,91	R\$ 398.872,94	-65%
Custo Total Ambulat.+Internação	R\$ 1.750.539,00	R\$ 988.223,94	-44%
Custos Diretos Cuidar		R\$ 363.781,72	0%
Custos Indiretos		R\$ 175.612,85	0%
Custo Cuidar		R\$ 539.394,57	0%
Custo Total Ambulat.+Intern.+Cuidar	R\$ 1.750.539,00	R\$ 1.527.618,51	-13%
Custo Médio/Período	R\$ 115.770,95	R\$ 106.654,24	-8%
Custo/Usuário/CUIDAR		R\$ 2.963,71	

ROI	
Total Usuários	182
Custo Usuário/Pré	R\$ 9.618,35
Custo Usuário/Pós	R\$ 5.429,80
Economia Bruta	R\$ 4.188,54
Investimento/Usuário Programa	R\$ 2.963,71
Custo Usuário Pós Programa	R\$ 8.393,51
Economia Líquida R\$	R\$ 1.224,84
Economia Líquida %	12,73%
ROI (Economia Líquida/Investimento)	R\$ 0,41

Amostra de 182 usuários com no mínimo de 6 meses de Programa

Palestra para Cuidadores

Cientes da difícil missão que é se dedicar ao outro integralmente e da importância do Cuidador para o sucesso do Programa Cuidar, com o tema "Cuidando de quem Cuida" o Núcleo de Atenção à Saúde promoveu palestra e reuniu 56 Cuidadores.

Oficina para Cuidadores

Com o objetivo de reforçar o importante papel do Cuidador, discutir assuntos pertinentes à Saúde Física e Mental, conhecer as expectativas relacionadas à evolução do cuidado, estreitar o vínculo e promover a socialização e troca de experiências entre os participantes, foi promovida a 1ª Oficina para Cuidadores. 36 cuidadores participaram do evento.

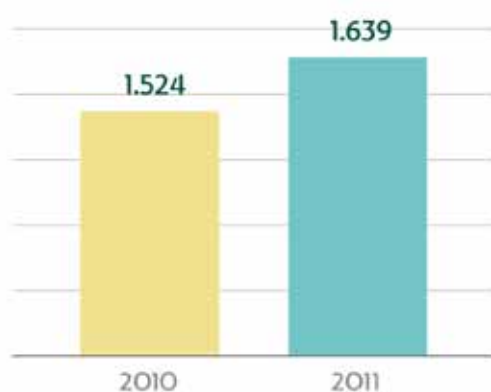


Avaliação pré-anestésica

Toda cirurgia engloba riscos e alguns deles estão relacionados à anestesia. Ainda que seja um procedimento bastante seguro, há sempre uma pequena chance de intercorrências. No entanto, muitas delas podem ser prevenidas por meio de uma consulta prévia com o médico anestesiológista e realização de exames pré-operatórios.

É durante a avaliação e/ou consulta pré-anestésica que o anestesiológista informa o paciente sobre os cuidados que deverão ser tomados antes, durante e depois da realização do procedimento. Essas informações são basicamente o período de jejum pré-operatório, as rotinas da anestesia e as informações gerais sobre a técnica anestésica que será empregada para a realização da cirurgia. Além disso, prescreve as medicações que o paciente deverá receber para tornar a entrada no centro cirúrgico menos estressante (a denominada medicação pré-anestésica).

Avaliação Pré-Anestésica



Relacionamento com as Empresas GRI 4.16 LA8

O custo da "perda da saúde para as empresas" é bastante significativo. A distribuição dos custos se dá da seguinte forma: 8% são Custos Médicos, 18% Previdenciário e 74% custo da perda de produtividade. Promover a saúde e prevenir doenças pode (e deve) ser uma filosofia dentro de qualquer empresa socialmente responsável. Nesse sentido, a Unimed promoveu as seguintes ações nas empresas:

Palestra sobre Prevenção AIDS/HIV: Com o tema "Você conhece a S.I.D.A.?" o profissional de enfermagem falou para 98 funcionários de empresa cliente sobre a Síndrome da Imunodeficiência Adquirida, AIDS e HIV, aspectos clínicos da doença, meios de transmissão, fatores preventivos, sinais e sintomas, tratamento e situação atual do Brasil.

Palestra sobre o Papel da Mulher na Sociedade: aproveitando o dia em comemoração ao Dia das Mães, o Núcleo de Atenção à Saúde realizou palestra focada às mulheres funcionárias de uma empresa cliente de Pedreira. Sob o tema "Papel da mulher na sociedade", foi abordado a mulher e o mercado de trabalho, conquistas pessoais e profissionais. A oportunidade foi aproveitada também para falar sobre exames preventivos e beleza. O evento contou com a participação das integrantes do Grupo Vida Longa que falaram sobre o autoexame da mama e com a parceria de representantes de empresa de cosméticos ensinando maquiagem, cuidados com a pele, etc. Participaram da palestra 45 colaboradoras.

Semana da Saúde: através de bate-papo em grupos pequenos de funcionários de empresa de Pedreira, os psicólogos do Núcleo de Atenção à Saúde abordaram temas como trabalho e lazer, bem-estar, qualidade de vida, família, entre outros. Através de dinâmicas previamente selecionadas, foi trabalhado os sentimentos em relação ao trabalho e o desenvolvimento do raciocínio do porque trabalhamos, o que objetivamos e como podemos fazer para alcançar os objetivos. 305 colaboradores participaram.

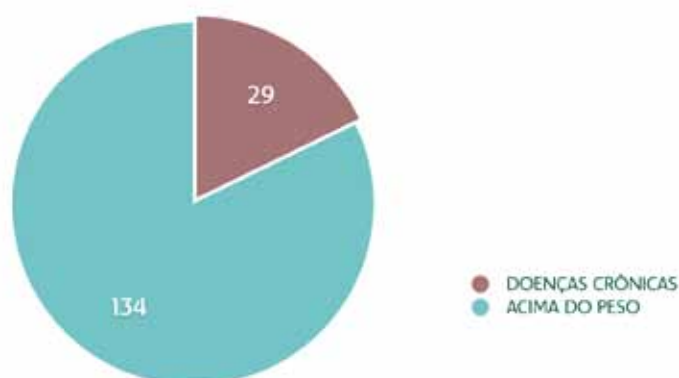
Qualidade de Vida: Conscientes de que funcionário saudável produz mais e melhor, empresa contratante do Plano Assistencial e PCMSO realizou semana da Qualidade de Vida. Com os temas: "Drogas uma Questão de Vida, Sexo e Saúde – Qual a sua Relação?" e "Sucesso – Qual é a Fórmula?" os profissionais do Núcleo ministraram as palestras. Participaram em média 49 funcionários/palestra.

Estratificação da Carteira: o Núcleo de Atenção à Saúde, com o objetivo de conhecer o perfil de saúde da carteira e propor ações focadas, aplicou o Questionário Saúde em duas empresas clientes e elaborou propostas de trabalho.

SIPATs: O Núcleo de Atenção à Saúde foi convidado por oito empresas contratantes para ministrar palestras durante a Semana Interna de Prevenção de Acidente de Trabalho. A oportunidade foi aproveitada não só para tratar de temas obrigatórios como Doenças Sexualmente Transmissíveis e

Drogas, mas também de temas como hipertensão, diabetes, alimentação saudável, ginástica laboral, motivação para o trabalho, prevenção de câncer de colo e reto. Em algumas empresas foram realizadas busca ativa para os Programas disponíveis no NAS como medidas de IMC, aferição de pressão e teste de glicemia, entre outros. Foram atingidas em torno de 1.463 pessoas.

Número de participantes com alteração na saúde encontrados na SIPATs / 2011



Vacinação Contra a Gripe: Algumas mudanças estratégicas foram feitas tornando possível a viabilização de vacinas para empresas contratantes do plano assistencial e de PCMSO. Houve adesão por parte de 15 empresas e foram vacinados 505 funcionários, representando 14,59% do total das doses adquiridas.

Pesquisa de satisfação do beneficiário GRI PR5

Farmácia

A cada semestre, é feita uma pesquisa para avaliar a Farmácia Unimed. Os indicadores foram definidos para avaliar a satisfação do beneficiário 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. Em 2011, foi feita apenas uma pesquisa de satisfação.

A satisfação do cliente pessoa física com a Farmácia ficou em 9,41 em março de 2011 e em 9,56 em setembro de 2011. Quanto ao processo de entrega, em março de 2011 a nota foi de 9,36 e em setembro de 2011, 9,54. Finalmente, a pesquisa indicou que o atendimento no balcão ficou com nota 9,21 em março do ano passado e 9,31 em setembro do mesmo ano.

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 beneficiário final quanto para a área solicitante. Após a tabulação, todas as respostas são analisadas criteriosamente e propostas ações de melhorias.

Comunidade, Governo e Sociedade



D I C A R E P E N S A R

De olho na fumaça

Uma frota de 1,2 milhão é a estimativa da Cetesb para o número de veículos pesados circulando pela região metropolitana de São Paulo. Eles são responsáveis por 28,46% da poluição por material particulado – a emissão de fumaça preta – na região metropolitana de São Paulo.

Transforme a irritação diante da visão da fumaça preta saindo do escapamento de ônibus, caminhões e picapes movidos a diesel em denúncia no Disque Meio Ambiente. O serviço de atendimento mantido pela Secretaria Estadual do Meio Ambiente, por meio da Cetesb, pode ser acionado pelo número 0800-113560.

08

Comunidade, Governo e Sociedade

A prática da responsabilidade socioambiental não se dá apenas no âmbito interno, na empresa, mas também na sociedade. Ela não se restringe a ações filantrópicas. É mais do que isso. Visa a transformação do meio em que vivemos, a melhoria das condições de vida da comunidade. Por isso, a Unimed Amparo, em 2011, apoiou diversas iniciativas com esse objetivo.

Ações para a comunidade

Campanha de Destaque – Outubro Rosa GRI SO5 EC8 LA8

Com o objetivo de conscientizar mulheres sobre a importância de prevenir o câncer de mama, em outubro foi realizada a Campanha Outubro Rosa. A iniciativa consistiu em ações de sensibilização sobre a doença na comunidade e nas empresas da região, o que culminou com a realização de uma caminhada no dia 30 de outubro. O evento foi na Praça Pádua Salles, em Amparo, e atraiu mais de 3 mil participantes. O trajeto foi de quase 3 km.

A Tenda da Prevenção foi uma das atrações do evento. Passaram por lá aproximadamente mil pessoas entre homens, mulheres e crianças. No local, o grupo Vida Longa forneceu informações sobre a doença e os participantes podiam verificar como fazer o autoexame por meio de um material educativo denominado "mama amiga". A proposta do grupo Vida Longa é acolher mulheres que têm ou tiveram o câncer de mama.

Durante todo o mês de outubro, as integrantes do Vida Longa e a assistente social do Núcleo de Atenção à Saúde da Unimed Amparo fizeram visitas às Unidades de Saúde de Amparo e em algumas empresas da região para conscientizar sobre a doença. Nessa ação, mais de mil pessoas foram informadas sobre o câncer de mama.

A Caminhada Outubro Rosa Unimed cumpriu os seguintes Objetivos do Milênio, definidos pela Organização das Nações Unidas (ONU) "3: Igualdade entre sexos e valorização da mulher" e "6: Combater a Aids, a Malária e outras doenças".



O evento foi uma realização da Unimed e da Prefeitura de Amparo, teve o patrocínio da Ypê, CDE e o apoio da Academia Procorpo, Associação Comercial de Amparo, Seara, Supermercado Guarani, Foto Myashiro, Santosha, Sporting, Feroz Baby e NP Malhas e Palminha Confecções. Uma página no facebook (www.facebook.com/outubrorosaunimed) foi criada como uma das formas de divulgar a caminhada e fornecer dicas de prevenção.

Principais ações e números da Campanha:

- Contato telefônico com 349 mulheres na faixa etária de 40 a 59 anos que não realizaram mamografia no período de 1 ano, orientando-as sobre a importância do exame e incentivando-as a realizar.
- Palestras Educativas em 15 Unidades Básicas de Saúde da Família e no Centro de Apoio Psicossocial – CAPS. As palestras foram realizadas por Assistente Social e Psicólogas para profissionais da rede pública, assistidos pelo CAPS e população em geral.
- Palestras para o público feminino de 3 empresas clientes da cooperativa. Participaram 400 mulheres.



- Iluminação do Cristo Redentor, Sede Administrativa da Unimed e Núcleo de Atenção à Saúde em cor de rosa, chamando a atenção da população para a causa.
- Confeção de Laços Rosa pelas integrantes do Grupo Vida Longa e distribuição em todos os eventos.
- Caminhada Rosa: Para encerrar o mês de outubro uma grande caminhada foi realizada. Em torno de 3.000 pessoas se inscreveram e participaram. Os adultos inscritos receberam um kit contendo camiseta, boné, squeeze e mochila. Para as crianças foram distribuídas bandanas confeccionadas pelo Centro de Apoio Psicossocial - CAPS e adesivos.



Caminhada do Leite: em julho o Núcleo de Atenção à Saúde participou do evento denominado Caminhada do Leite, realizado por empresa de laticínios de Amparo em parceria com a Prefeitura. Um enfermeiro e uma técnica de enfermagem estiveram presentes dando dicas sobre Caminhada, Hidratação, Proteção Solar, Alimentação, entre outros.

Circuito Cidadão: com o objetivo de levar à comunidade local informações e orientações, o Núcleo de Atenção à Saúde participou do Circuito Cidadão, evento promovido através de parceria com a Prefeitura Municipal de Pedreira, com o apoio do SESI. A Unidade Móvel de Serviço da Cooperativa foi disponibilizada para realizar exames de audiometria. 38 pessoas realizaram o exame.



Ações de conscientização e Prevenção ao Câncer de Mama: **GRI EC8**

o Grupo Vida Longa, com o objetivo de divulgar a importância do autoexame de mama na prevenção do câncer de mama, realizou ações em 3 supermercados locais e em 11 Unidades Básicas de Saúde da Família. Foram distribuídos artesanato confeccionado pelas integrantes do Grupo juntamente com folhetos orientativos sobre o autoexame da mama. No total aproximadamente 900 pessoas receberam as informações.



GRI EC8 Doação de Fraldas Geriátricas: Para marcar as comemorações juninas, no mês de junho os beneficiários ativos no Programa Ativa Idade do Núcleo de Atenção à Saúde puderam se divertir e também ajudar o próximo. Durante todo o mês, os professores de educação física elaboraram atividades diferentes, sempre ao som de músicas juninas, com ambiente decorado e arrecadação de fraldas geriátricas. Foram arrecadados aproximadamente 20 pacotes e doados ao Lar dos Velhos de Amparo.

GRI EC8 Doação de Caixas de Leite:

O Núcleo de Atenção à Saúde oferece regularmente grupos de Reeducação Alimentar e um deles se destacou pela excelente ideia que tiveram. O grupo, voluntariamente, se prontificou a transformar em alimentos para doação a quantidade total de peso eliminado pelo grupo. No total foram eliminados 60 kg e transformados em 60 caixinhas de leite integral, que foram entregues à Creche São Cristóvão de Amparo.



GRI EC8 Palestra para Instituição de Menores Aprendizizes: Educadora física ministrou palestra para adolescentes na faixa etária de 15 anos. Com o tema "A Importância da Atividade física: seus pontos positivos e negativos", 58 jovens participaram do evento.

Fornecedores e parceiros comerciais

SIPATs hospitalais

A Unimed Amparo participou das SIPATs da Beneficência Portuguesa de Amparo e Clínica Fazenda Palmeiras através de sua coordenadora de recursos assistenciais que desenvolveu palestras sobre Gestão de Riscos e Segurança do Paciente. Esse tema é componente importante dos programas da OMS e critério dos programas de acreditação hospitalar da Organização Nacional de Acreditação e Joint Commission.

Coral Unimed Musical

Regido por Sandra Carletti, o coral tem a participação de 30 pessoas entre colaboradores, cooperados e beneficiários. Além de levar conhecimento musical, o Coral promove integração entre os participantes. Em 2011 o Coral Unimed Musical se apresentou em 16 locais na região. Em 2010, o grupo fez 11 apresentações.

Programas de Responsabilidade Social apoiados pela Unimed GRI EC8 EC9

Associação Mulher Unimed - Programa Vida Iluminada

A Associação Mulher Unimed tem como objetivo principal promover ações que levem o deficiente visual à inclusão social, facilitando seu desenvolvimento global, sua integração na comunidade, inclusive no mercado de trabalho. Além disso, desenvolve a cidadania da Comunidade Unimed, através do programa de voluntariado para o Programa Vida Iluminada, participa e promove eventos de responsabilidade social na comunidade e dá suporte ao corpo docente das escolas regulares onde os deficientes visuais estão inseridos. A Unimed investiu R\$ 66.648,00 em 2011.

Dentro do programa são desenvolvidas diversas atividades a fim de contribuir para o desenvolvimento dos assistidos, tais como:

- Projeto Estimulação Precoce
- Projeto Alfabetização Leitura e Escrita em Braille
- Projeto Orientação e Mobilidade
- Projeto Família Assistida
- Projeto Apoio Pedagógico e Assessoria às Escolas
- Diagnóstico Avaliação Entrevista e encaminhamento do deficiente visual para reabilitação
- Projeto Coral Vida Iluminada
- Projeto Expressão Corporal e Educação Física
- Projeto de Inclusão Digital
- Projeto Atividade de Vida Diária
- Projeto Estimulação Tátil
- Projeto Oficina de Artes
- Projeto Teste do Olhinho
- Sociabilização: Visita à Expoflora e ao Museu do Futebol – Pacaembu / Museu do Ipiranga

Programa de Atendimento Voluntário

Tem o objetivo de incentivar os cooperados e prestadores de serviço a serem voluntários, prestando serviços médicos para os assistidos dos projetos e entidades sociais apoiados pela Unimed Amparo, com o objetivo de prevenir doenças e atender urgências e emergências.

O programa atende cerca de 1000 pessoas, entre crianças, adolescentes, adultos e idosos através de consultas médicas nos próprios consultórios, com agendamento prévio nas respectivas especialidades. Conta também com o atendimento disponível no Pronto Atendimento 24h



Unimed e, através de prestadores voluntários, têm acesso a um rol de procedimentos (exames laboratoriais, exames de radiodiagnósticos, ultrassonografia, nutricionista, fonoaudiologia/audiologia) gratuitos.

Atende o objetivo do milênio: combater a HIV/AIDS, a malária, a hanseníase e outras doenças.

Voluntários

53 Médicos Cooperados

6 Laboratórios

3 Clínicas de Radiodiagnósticos

2 Clínicas de Fonoaudiologia/Audiologia

1 Nutricionista

1 Clínica de Ultrassonografia

Entidades atendidas: Associação Mulher Unimed – AMU Amparo, Centro de Acolhimento ao Menor de Pedreira, Amparo à Cidadania, Academia Amparense de Judô, Projeto Um Novo Tempo, Sociedade Guarda Mirim de Amparo, Creche SEPI.

Em 2011 foram realizadas **202 consultas** em consultório com cooperados de diversas especialidades, sendo que as especialidades mais procuradas são pediatria que representa 44,55%, ortopedia e traumatologia 12,37% e oftalmologia 10,39 %.

Exames laboratoriais | Quantidade realizada em 2011 - 170

Mais procurados:

HEMOGRAMA COMPLETO - **23,52%**

PARASITOLÓGICO - **22,94**

ROTINA DE URINA - **15,88**

GLICOSE - **10%**

COLESTEROL TOT - **7,058**

Exames de radiodiagnóstico (RX) | Quantidade realizada em 2011 - 60

Mais procurados:

MÃO OU QUIRODACTILO - **13,33%**

PÉ OU PODODACTILO - **11,66%**

ARTICULAÇÃO TIBIOTÁRSICA (tornozelo) - **10%**

PUNHO - **10%**

ABDOME AGUDO - **8,33%**

221 consultas realizadas no Pronto-Atendimento Unimed

Investimento em 2011: R\$ 2.974,50

Projeto Judô - Incentivo ao esporte

A parceria com a Academia Amparense de Judô e Defesa Pessoal começou no ano de 2000 com objetivo de, através da disciplina e da filosofia do judô, auxiliar na formação dos jovens, tirar as crianças da rua e dar a elas uma oportunidade de se desenvolverem tanto fisicamente, quanto emocionalmente, sendo que alguns podem tornar-se atletas profissionais.

O público atendido é formado por crianças e adolescentes com idade entre 03 e 18 anos e a renda familiar entre 1 e 2 salários mínimos. Um dos requisitos básicos para fazer parte do projeto é estar estudando.

O professor de Judô responsável é o próprio dono da academia, que doa parte de seu tempo e recursos para este projeto social.

É feito um acompanhamento de todas as divulgações realizadas na mídia e fazemos controle dos indicadores tais como: participações em campeonatos, classificações, custos, frequência e desempenho escolar.

Em 2011 a Academia Amparense de Judô participou de 13 campeonatos.

Número de beneficiados: 50

Investimento em 2011: R\$ 11.206,50

Projeto Félix - Inclusão Digital

Para viabilizar o Projeto Félix, a Área de Responsabilidade Social intermediou a montagem de um laboratório de informática com o fornecimento de 10 micros, impressoras e speedy para o Projeto Um Novo Tempo.

Essa parceria objetiva o treinamento em Informática para as crianças e jovens assistidos pela entidade. Ao final do treinamento, eles estão aptos a operar os programas mais utilizados pelo Windows. Com esta ação, os jovens agregam valor à sua formação, estando mais bem preparados para o mercado de trabalho.

Projeto CAJU – Educação e Informação

Em 2008, a Unimed, em parceria com a ASA- Ação Social de Amparo, projeto Um Novo Tempo, lançou o Programa de Educação e Informação. As pessoas envolvidas no projeto são voluntárias.

Os temas escolhidos para serem abordados foram com base nas necessidades apresentadas pela instituição, uma vez que notavam que eles recebiam poucas orientações a respeito no seu meio familiar.

O objetivo do programa é trabalhar a informação e educação de temas específicos, para auxiliar a instituição a resgatar valores morais, éticos e promover a inclusão social.

Temas trabalhados em 2011 e quantidade de participantes:

- **Civismo:** 117 participantes
- **Direitos e deveres da criança e do adolescente:** 105 participantes
- **Como evitar lesões:** 40 participantes
- **Como se tornar atleta profissional:** 80 participantes
- **Auto-estima e relação familiar:** 40 participantes

Apoio a Instituições

Como empresa socialmente responsável, a Unimed considera que apoiar instituições que têm por princípio contribuir para um mundo melhor, com mais educação, é fundamental. Por isso, contribui anualmente com as seguintes instituições:

Fundação Abrinq – R\$ 6003,00

Instituto Ethos – R\$ 2.880,00

Instituto Akatu – R\$ R\$ 3.356,00

Campanha ComVivência Solidariedade

A fim de estimular a solidariedade dos colaboradores e auxiliar a comunidade, a Unimed realizou três campanhas para arrecadar alimentos, materiais de higiene e brinquedos. Foram contempladas:

1ª Campanha Solidária

APAE (Associação dos Pais e Amigos dos Excepcionais) - Período: 04/07 - 29/07/2011

A campanha arrecadou alimentos para a montagem de cestas para a brincadeira da roleta na Festa da Primavera da Apae, que ocorreu em setembro. A festa tinha o objetivo de arrecadar recursos para a associação. Ao todo, 77 colaboradores doaram 339 itens.

2ª Campanha Solidária

Lar dos Velhos Flaminio Mauricio - Asilo Pedreira - Período: 01/11 - 30/11/2011

Arrecadamos pouco mais de 300 itens, entre fralda geriátrica, caixa de luva, papel higiênico e produtos de higiene.

3ª Campanha Solidária

Campanha de Natal – Entrega de brinquedos no bairro Planalto da Serra em Amparo (comunidade carente). Cerca de 160 brinquedos foram arrecadados, entre bolas, bonecas e carrinhos.

Adoção compartilhada

Apoiar os casais que são beneficiários 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. Foram 16 pessoas beneficiadas em 2011.

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.

Compromisso com iniciativas externas

Estabelecer parcerias e estar envolvidos nos assuntos de interesse da comunidade onde a Unimed atua é importante para melhorar os serviços prestados à população. 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.

GRI SOS 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

Apoio Campanhas de saúde pública

Campanha de Vacinação contra a Gripe

Dia do Desafio

Combate ao câncer de mama

Combate à Corrupção

Consciente dos prejuízos provocados pela corrupção à sociedade e da importância de combatê-la, a Unimed é signatária do Pacto Global contra a Corrupção, do Pacto de Integridade contra a Corrupção, além de estar previsto em nosso Código de Conduta Profissional.

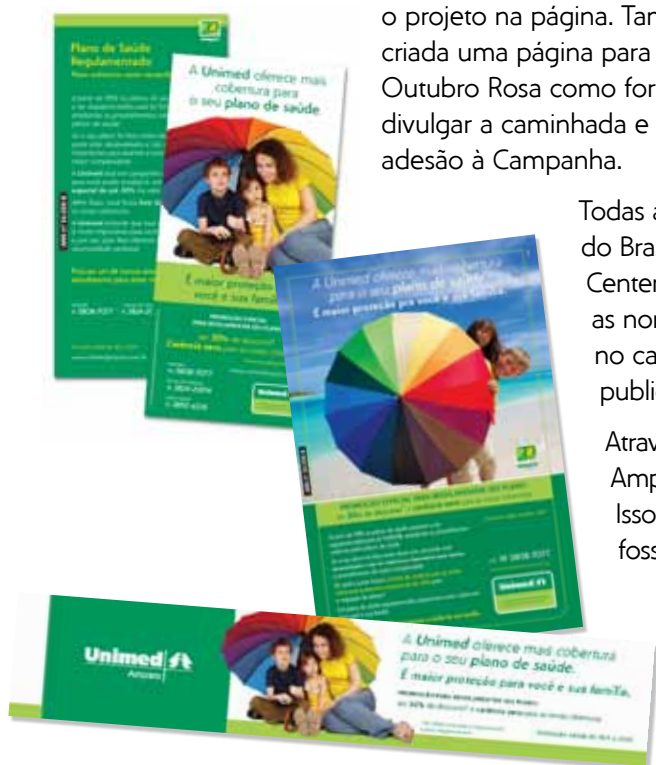
GRI PR6 Comunicação e Marketing

Seis campanhas marcaram o ano de 2011 na Unimed Amparo. Os destaques são a campanha para divulgação dos princípios do Cooperativismo, o que se deu através do Cidadão Mirim, e a Campanha Outubro Rosa, de prevenção e combate ao câncer de mama. Além disso, houve a campanha de carnaval, vacinação contra a gripe, migração dos planos de saúde e campanha de natal.

Outra inovação neste ano foi a inserção da Unimed nas redes sociais. Uma fan page do Cidadão Mirim foi criada no Facebook para compartilhar fotos, os princípios do cooperativismo e tudo sobre o projeto na página. Também foi criada uma página para a Campanha Outubro Rosa como forma de divulgar a caminhada e aumentar a adesão à Campanha.



Peças da Campanha de Natal



Peças da Campanha de Migração

Todas as campanhas seguiram 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), no caso da Farmácia. Além disso, procura fazer as campanhas publicitárias respeitando as raças e as faixas etárias.

Através do trabalho de assessoria de imprensa, a Unimed Amparo teve um retorno de mídia espontânea de R\$ 9732,91. Isso significa que se as matérias publicadas nos jornais fossem pagas, pagaríamos os R\$ 9732,91.

Retorno de Mídia Espontânea

- Outubro Rosa: R\$ 2247,02
- Cidadão Mirim: R\$ 1510,61
- Associação Amparense de Judô: R\$ 3417,36
- Outras notícias: R\$ 2557,92
- Total: R\$ 9732,91

Também foram publicadas notícias nos sites do Portal Unimed, Mulheres Avassaladoras, Dagmar News e Jornal O Serrano.

Impacto na imagem: duas reclamações foram publicadas, sendo uma no Gazeta Amparense e uma na Tribuna, ambas sobre o Pronto-atendimento 24 horas.

Patrocínios

Em 2011, a Unimed Amparo patrocinou eventos que estivessem de acordo com os atributos da marca e com as diretrizes da Responsabilidade Socioambiental. Ao todo foram feitos 11 patrocínios:

- Feicam (Feira da Indústria e do Comércio de Amparo): R\$ 6000,00
- Festival de Inverno de Amparo: R\$ 2500,00
- Painéis Centenário ETEC "João Belarmino" (Liceu), colégio técnico em Amparo: R\$ 2400,00
- 21º Seapre – Semana de Estudos e Aprofundamento dos Profissionais da Educação: R\$ 3240,00
- 1ª Copa de Tênis do Circuito das Águas Paulista: R\$ 5000,00
- Sipat Beneficência Portuguesa de Amparo: R\$ 500,00
- Livro Eliana Dagmar "Mensagens da Vida": R\$ 490,00
- Jantar Associação Comercial de Pedreira: R\$ 1000,00
- Programa Mulheres Avassaladoras Outubro Rosa: R\$ 150,00
- Premiação Gincana Social Guarda Mirim: R\$ 581,35
- Concurso de Redação sobre Responsabilidade Social e Cidadania da Câmara Municipal de Pedreira: R\$ 1279,11
- Apê TV: R\$ 34969,52

Além disso, a Unimed doou brindes para as Sipats da Sustentare, Ibramed e para o bingo em apoio à Sandro Joalheria.

Meio Ambiente



DICA REPENSAR

Compre produtos ambientalmente corretos

Dê preferência a produtos concebidos nas bases do eco-design, que considera os impactos ambientais em todos os estágios do desenvolvimento do produto, como planejamento, produção, embalagem, distribuição, descarte etc.

Evite comprar produtos de materiais descartáveis, que, embora práticos, geram lixo desnecessário. Prefira produtos duráveis e resistentes ou que permitam o aumento da vida útil por meio de recargas e refis, como, por exemplo, cartuchos de impressão, pilhas e baterias recarregáveis. Reutilizar é muito importante.

09

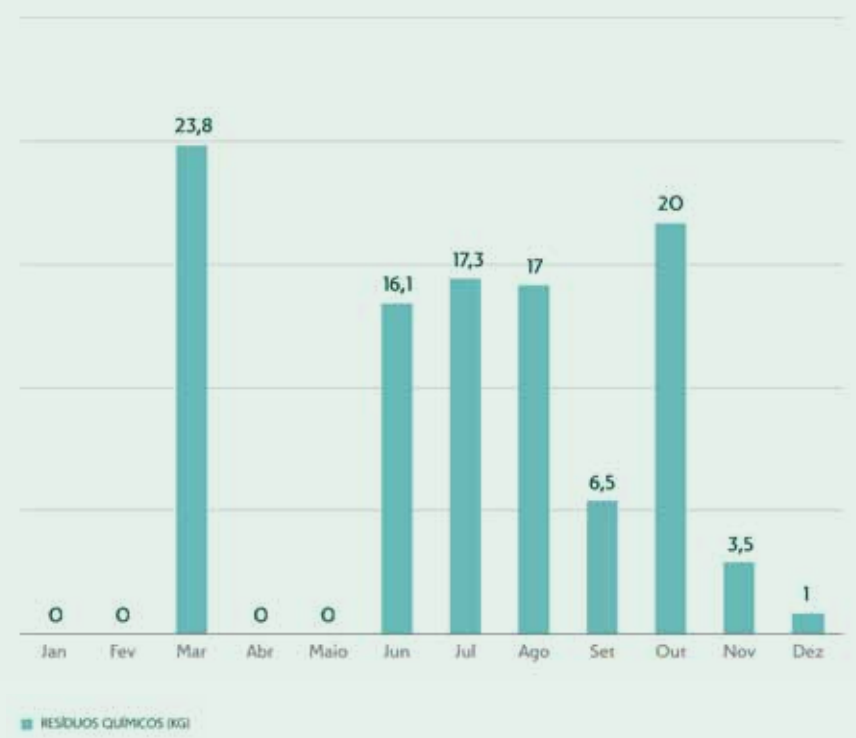
Meio Ambiente

Uma boa saúde depende também de um ambiente livre de contaminação. Por isso, a Unimed Amparo tem o compromisso de fazer a coleta seletiva e gerenciar os resíduos de serviços de saúde. 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.

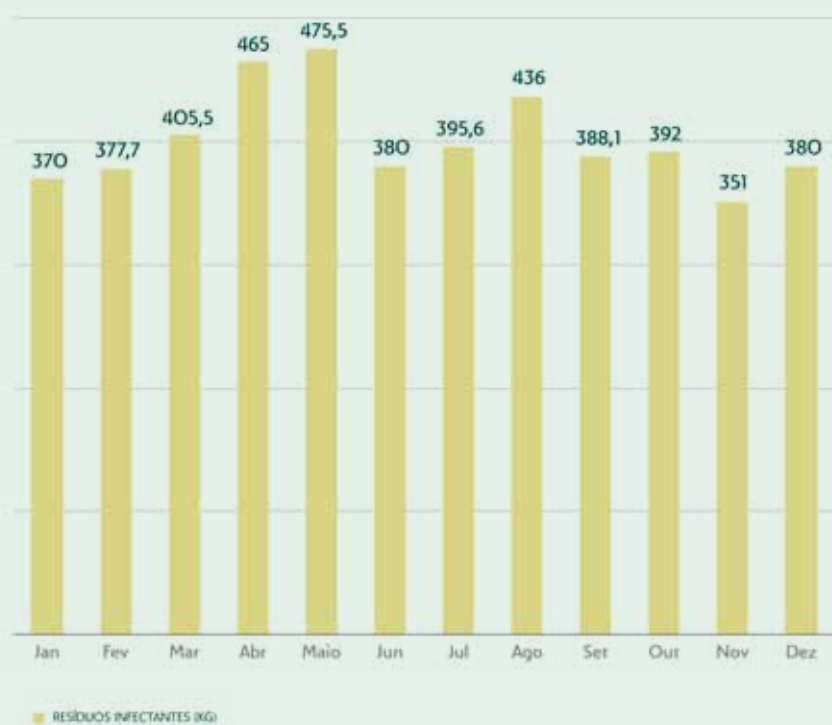
Gerenciamento de Resíduos de Serviço de Saúde GRI EN22

Em 2011, com a descontinuação do serviço de endoscopia, o Pronto-Atendimento diminuiu a produção de resíduos químicos, através da extinção do reagente utilizado na desinfecção de endoscópio. Também ocorreu a padronização de coletores rígidos de resíduos perfurocortantes, atendendo a NR 32, e aumentando a segurança na segregação, transporte e disposição final desses resíduos.

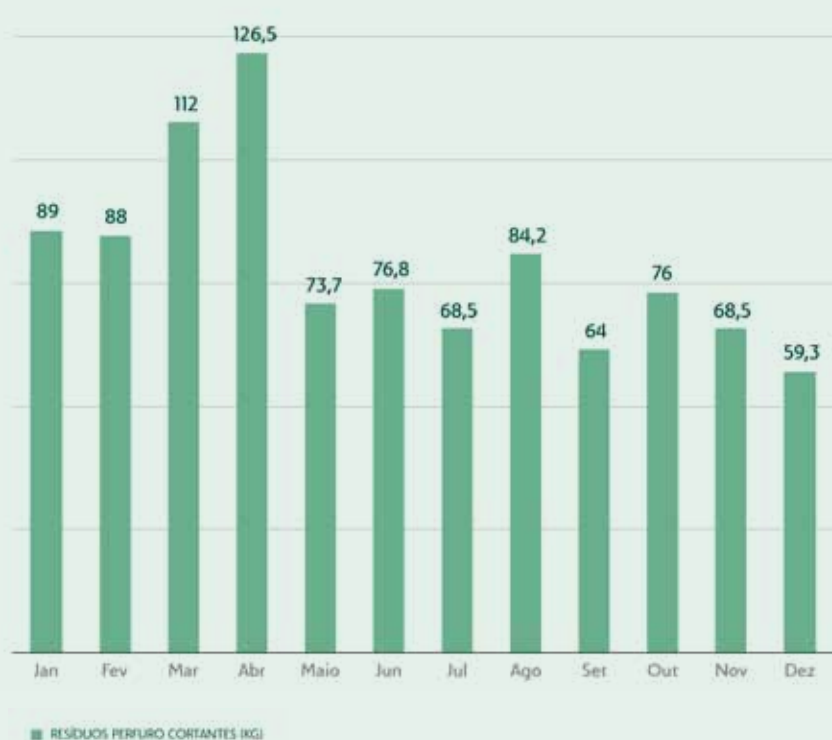
Resíduos Químicos (Kg)



Resíduos Infectantes (Kg)



Resíduos Perfurocortantes (Kg)



Papa-pilhas GRI EN26

O Papa-Pilhas é um programa do Santander que recolhe e recicla pilhas, baterias portáteis, celulares, laptops, câmeras digitais e outros aparelhos eletrônicos portáteis que caibam nos coletores. Os postos de coleta estão instalados nas agências e prédios administrativos do Banco e ficam à disposição de toda a sociedade.

A Unimed Amparo firmou essa parceria no final do ano de 2008 e a partir daí disponibilizamos em todos os pontos de atendimento (Amparo: Sede Administrativa, Pronto-Atendimento, Núcleo de Saúde Mental, Núcleo de Atenção à Saúde, Farmácia e Ótica; Águas de Lindóia e Serra Negra: Centro Médico) um coletor para os colaboradores e beneficiários descartarem suas pilhas, baterias e demais aparelhos eletrônicos portáteis. Desde o seu início, na Unimed, já coletamos 7.708. Em 2011, foram recolhidas e recicladas 2.760 unidades.

Recicla Lâmpadas GRI EN26

O "Projeto Recicla Lâmpada" foi idealizado e desenvolvido em 2007 pela Fesp com o objetivo de coletar o maior número possível de lâmpadas fluorescentes para destiná-las de forma correta para descontaminação e reciclagem, atuando na preservação do meio ambiente e na sensibilização dos colaboradores e das Unimeds para as questões dos problemas causados pelo mercúrio.

Por isso, a Federação Intrafederativa Centro Paulista aderiu ao Projeto e disponibilizou um container para coleta das lâmpadas. A partir de maio de 2008, a Unimed Amparo organizou um local para armazenar as lâmpadas e encaminhar para a Intrafederativa, para que esta envie através da Fesp para a Apliquim, que faz a descontaminação e reciclagem.

Projeto Medicamentos Vencidos: Descarte com Responsabilidade GRI EN26

A RDC 44 definiu, dentre os serviços farmacêuticos, a possibilidade das farmácias realizarem o gerenciamento de medicamentos vencidos de seus clientes. Assim, a Farmácia Unimed, vem desenvolvendo um projeto de gestão de resíduos que tem o objetivo de orientar os beneficiários sobre resíduos gerados pelos medicamentos vencidos, recebê-los e dar-lhes destino adequado. Foi apresentado à Vigilância Sanitária Municipal (VISA) em agosto de 2010, para adequação do Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde e autorização do serviço especializado, disponibilizado pela Prefeitura Municipal, para coleta externa. A VISA aprovou o projeto e os resíduos são entregues a esse serviço para destinação final. No ano de 2011, a farmácia recebeu 155,6Kg de medicamentos vencidos. A coleta é feita pela empresa MB Engenharia Ambiental.

Outras ações de incentivo à preservação do meio ambiente GRI EN2

- 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).
- 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 maio de 2011. No total, foram 122 itens entre estabilizadores, nobreaks, monitores, cartucho de tinta para impressora, mouse, etc.

Consumo anual da cooperativa (janeiro a dezembro): GRI EN1

Tipo	2011
Água em m ³	33.090.00m ³
Energia em kw	265.849.21 Kw
Papel Quantidade kilo considerando que cada resma pesa em média 2,20kg	1.450 resmas = 725.000 folhas = 3.190 kilos
Combustível	15.153.03 litros
Copo plástico	106 caixas de Copo de água - c/2500 unidades = 265 mil 8 cxs copo de café com 5.000 = 40 mil

Energia GRI EN3

Consumo de energia direta discriminado por fonte de energia primária.

Estabelecimento	Kw	
	2010	2011
Sede - Amparo	101196	108329
Farmácia - Amparo	29129	30100
Pronto Atendimento - Amparo	71453	83688
Núcleo de Atenção à Saúde - Amparo	13322	13758
Ótica - Amparo	5473	7370
Centro Médico - Águas	13009	12660,21
Escritório - Serra Negra	1894	7745
Centro Médico - Serra Negra	8193	1321
Escritório - Pedreira	6826	878
Núcleo de Saúde Mental	-	1321
TOTAL DE ENERGIA CONSUMIDA	250495	265849,21

Obs.: Em Pedreira, consumo mínimo, uma vez que o espaço não está sendo utilizado. No Núcleo de Saúde Mental os dados são a partir de Fevereiro.

Água **GRI EN8**

Total de retirada de água por fonte.

Estabelecimento	Litros		
	2009	2010	2011
Sede - Amparo	733 mil	902 mil	1,075 milhão
Farmácia - Amparo	200 mil	183 mil	167 mil
Pronto Atendimento - Amparo	510 mil	722 mil	1,103 milhão
Núcleo de Atenção à Saúde - Amparo	170 mil	164 mil	189 mil
Ótica - Amparo	7 mil	11 mil	144 mil
Centro Médico - Águas	106 mil	87 mil	172 mil
Escritório - Serra Negra	255 mil	136 mil	-
Centro Médico - Serra Negra	264 mil	263 mil	206 mil
Escritório - Pedreira	150 mil	180 mil	150 mil
Núcleo Saúde Mental	-	-	103 mil
Total de litros retirados por fonte	2,395 milhões	2,648 milhões	3,309 milhões

Obs.: Em Pedreira, consumo mínimo, uma vez que o espaço não está sendo utilizado.

No Núcleo de Saúde Mental os dados são a partir de Fevereiro. Escritório – Serra Negra passou a funcionar no mesmo prédio do Centro médico.

Gestão Econômica



DICA REPENSAR

Sustentabilidade é um investimento no futuro

Investir em sustentabilidade é um compromisso com um futuro mais justo. A preocupação com o meio ambiente vem desde 1968, quando ocorreu o Clube de Roma. Mais recentemente, a comunidade global promoveu iniciativas para discutir o estado do mundo: Rio 92, Protocolo de Kyoto, Pacto Global, Os 8 objetivos do milênio e a Conferência da ONU sobre mudanças climáticas. As empresas podem contribuir inserindo a sustentabilidade em todos os processos. Isso significa um investimento não só na sobrevivência da empresa, mas do planeta.

Como previsto, o ano de 2011 foi permeado por um período de ajustes dos excessos governamentais propositadamente cometidos no ano anterior (2010 - cujas medidas econômicas foram adotadas e potencializadas para viabilizar a eleição presidencial e neutralizar os efeitos da crise internacional). O setor imobiliário brasileiro foi um dos que mais cresceu em 2011 e influenciou diretamente no crescimento da economia brasileira.

Houve controle relativo da inflação anual, a qual efetivou um IPCA (Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo) em 6,5% em 2011 contra 5,90% em 2010. Esse aumento ocorreu em função da elevação dos juros e menor oferta de créditos com controle dos financiamentos, de forma que a taxa Selic passou de 9,78 % em 2010 para 11,62 % em 2011.

Naturalmente houve uma redução da oferta e demanda de produtos e serviços, porém em níveis razoáveis e ajustados, que possibilitou a manutenção em ritmo mais lento do crescimento da economia brasileira em 2011, ao contrário da retração na economia européia.

Apontando no sentido de crescimento da economia, de acordo com o IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística), a taxa de desemprego no Brasil fechou o ano de 2011 com uma média de 6% contra 6,7% em 2010, o resultado anual mais baixo desde 2002.

Nesse sentido, apesar do agravamento da crise na economia europeia, o PIB brasileiro de 2011 atingiu o patamar de 2,7%, fato que demonstra que a crise mundial surtiu pouco efeito na economia brasileira, que se encontra "blindada" também pelo excelente desempenho da balança comercial, e aumento das reservas internacionais que superam em muito a dívida externa.

Perspectiva e provisões da economia brasileira para 2012

O ritmo da economia brasileira em 2012 deverá caminhar para estável com viés de mais lenta do que ocorreu em 2011, com a manutenção dos índices econômicos em patamares bem próximos aos de 2011, à exceção da ocorrência de algum fator de turbulência internacional não esperado que eventualmente venha a ocorrer no decorrer de 2012. E mesmo assim, caso ocorra, o Brasil possui superávit nas reservas internacionais em montante elevado e suficiente para fazer frente e minimizar uma série de efeitos dos desajustes econômicos internacionais.

A meta de inflação de 2012 está prevista em 4,5% e os juros Selic devem diminuir. A taxa de desemprego deverá ficar em baixa.

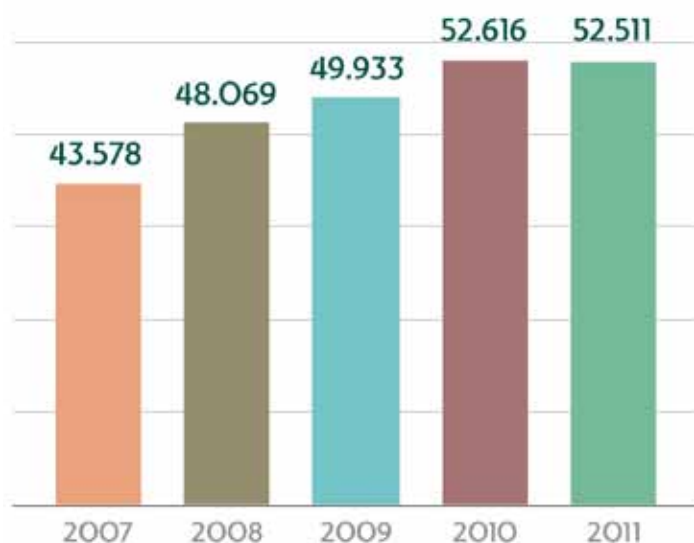
Há de se observar que a renda da população mais pobre (atrelada ao salário mínimo) vem se elevando em variação significativamente superior a da inflação e isso se traduz em melhor distribuição de renda e acesso das populações menos abastadas aos produtos e serviços que antes lhes eram inatingíveis. Esse fator associado aos programas de ajuda social (bolsa família, e outros) do governo brasileiro gera uma base-estrutura de manutenção forçada do ritmo positivo da economia brasileira, mesmo que em índices baixos.

No campo dos planos de saúde, há grandes perspectivas de aumento da base de clientes em decorrência da melhora da renda dos brasileiros. No entanto deverá prosseguir a pressão sobre os aumentos de custos em função do aumento da longevidade do brasileiro e que por isso necessitam de atendimento médico com maior frequência, aumentando obviamente a relação despesas/cliente. Concomitantemente, há uma tendência de pressão concorrencial no setor de planos de saúde que começam a entrar numa nova fase de fusões e aquisições entre si, como forma de aumentar a base de clientes, aperfeiçoarem custos, aumentar a receita e gerar lucros.

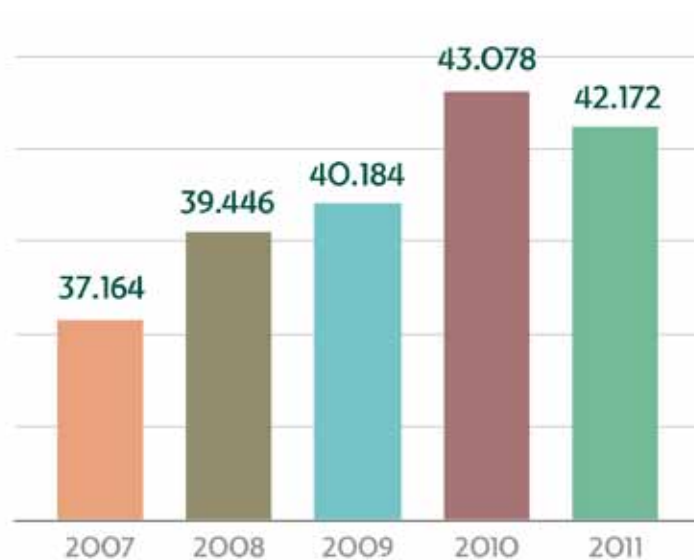
Resultados comerciais

Em 2011, o número de vidas assistenciais cadastradas na Unimed Amparo diminuiu em relação a 2010, pois duas empresas contratantes do plano pessoa jurídica (Frigorífico Mabella = 765 vidas) e (Comexim = 220 vidas) cancelaram o contrato com a Unimed Amparo passando para atendimento em outra Unimed. Além disso, houve uma mudança no processo de cadastro de repasse de Custo Operacional. A Unimed Amparo não cadastra mais beneficiários com repasse nessa modalidade, gerando assim cerca de 600 vidas canceladas no cadastro, totalizando 1.585. Mesmo assim, a Cooperativa continua prestando o atendimento a essas vidas.

Evolução geral | número de usuários



Evolução Beneficiários Assistenciais



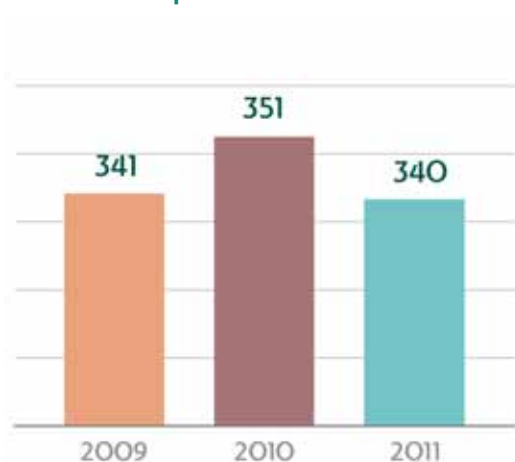
Saúde Ocupacional

O número de empresas contratantes de PCMSO passou de 351 para 340 (-3%) porém o número de usuários passou de 9.540 para 10.349 (+8,48%).

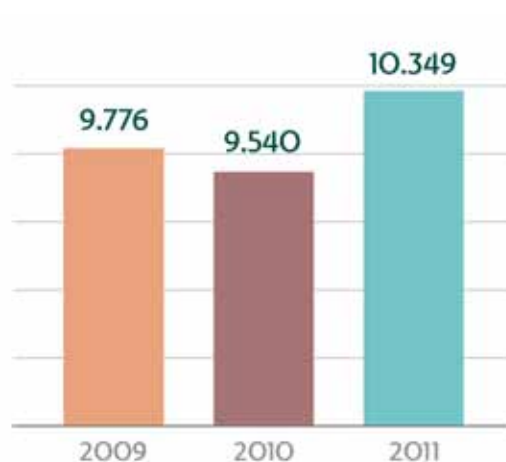
Foram elaboradas 52 novas propostas e dessas 26 adquiriram o produto, representando 50%.

Os ingressos aumentaram em 13,70% e os dispêndios em 10%.

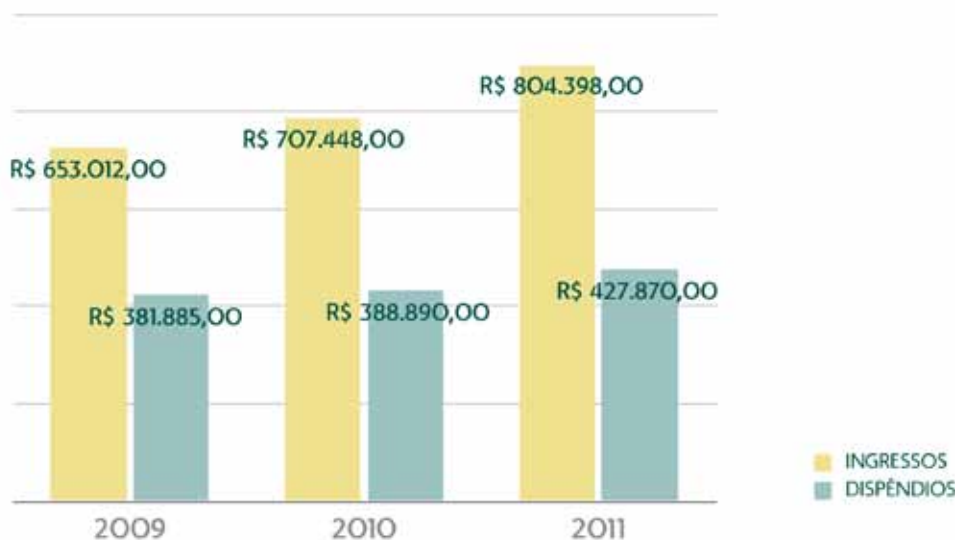
Nº de Empresas Clientes PCMSO



Nº de Clientes PCMSO



PCMSO: Ingressos x Dispêndios com o produto



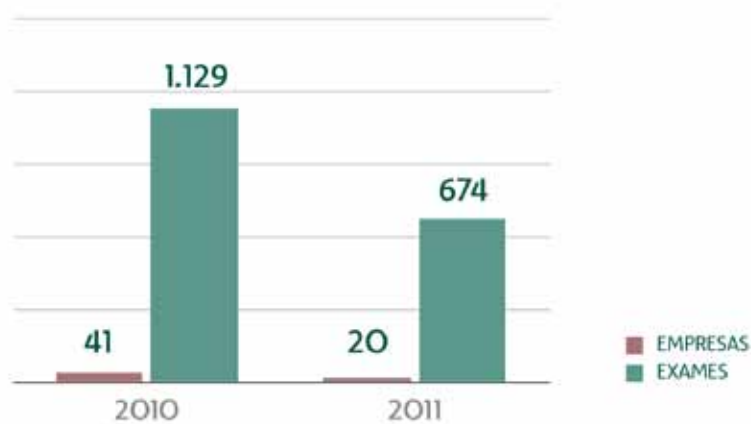
Os custos administrativos não foram considerados nos dispêndios

Unidade Móvel de Serviço

A Unidade Móvel de Serviço é um diferencial que a Unimed oferece às Empresas Contratantes do PCMSO.

Equipada com cabine audiométrica nos padrões que a Legislação exige, frigobar e ar condicionado, tem capacidade pra realizar audiometrias, coleta de exames laboratoriais e espirometrias. É um benefício para a Empresa e uma comodidade para os funcionários que não precisam se deslocar de suas unidades de trabalho para realizar os exames.

Nº de Empresas e Quantidade de exames realizados com uma Unidade Móvel de Serviço



Negociações de compras

As negociações de compras em 2011 geraram uma economia de R\$ 221.981,82.

PEDIDOS	BRUTO	LÍQUIDO	SAVE	
1094	R\$ 1.369.975,45	R\$ 1.147.993,63	R\$ 221.981,82	16,20%

** Dados dos serviços e produtos de consumo interno, não inclui produtos de revenda da Farmácia e Ótica.*

Resultados financeiros

O nível de aplicações financeiras da Unimed Amparo, em decorrência da política de aplicação de recursos e investimentos, demonstrou um aumento de 4,33% entre os fechamentos dos exercícios de 2010 e 2011, sendo respectivamente, R\$ 16.153.636,96 e R\$ 16.852.376,21. Tais valores incluem a parcela de recursos financeiros utilizados como ativos garantidores às provisões técnicas exigidas pela ANS (Agência Nacional de Saúde Suplementar).

Os Ingressos se mostraram favoráveis, representando um aumento de 14,63%, ou seja, R\$ 54.122.345,00 em 2010, e R\$ 62.035.153,00 em 2011, sem considerar os Ingressos Financeiros.

O PIB Brasileiro em 2011 foi de 2,70%, enquanto que o de 2010 ficou em 7,50%.

A média anual por beneficiário, com relação aos ingressos, passou de R\$ 1.024,15 em 2010, para R\$ 1.181,38 em 2011. Já o valor das sobras à disposição da Assembleia Geral Ordinária em 2011 é de R\$ 1.040.095,88.

Ingressos e dispêndios



Ingressos: Crescimento de 14,63%
 Dispêndios: Crescimento de 16,61%

Comparativo de crescimento Unimed x indicadores econômicos

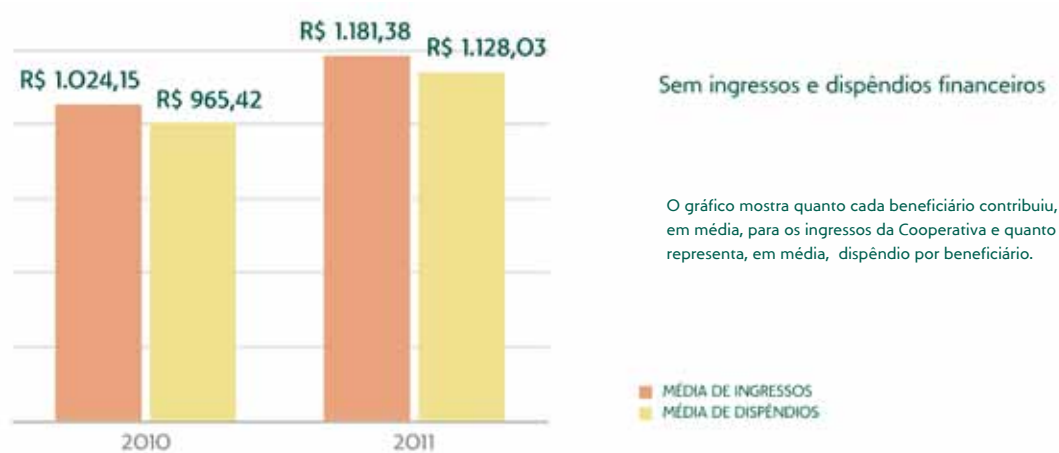


Sobre à disposição da AGO - R\$



Já descontado FATES e Fundo de Reserva

Média anual por Usuário - R\$



Aplicação Financeira R\$



Crescimento em percentual: 4.33%

Indicadores contábeis

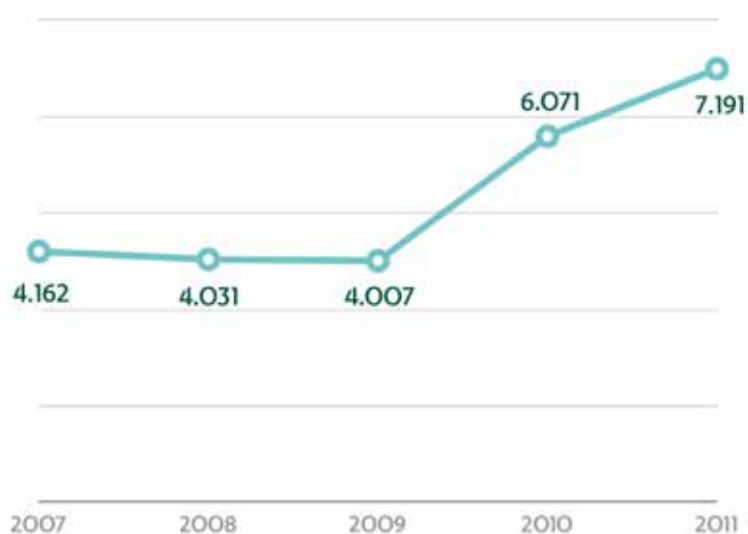
Evolução dos ingressos (receitas) R\$ Mil



Demonstração do Resultado Líquido R\$ (mil)

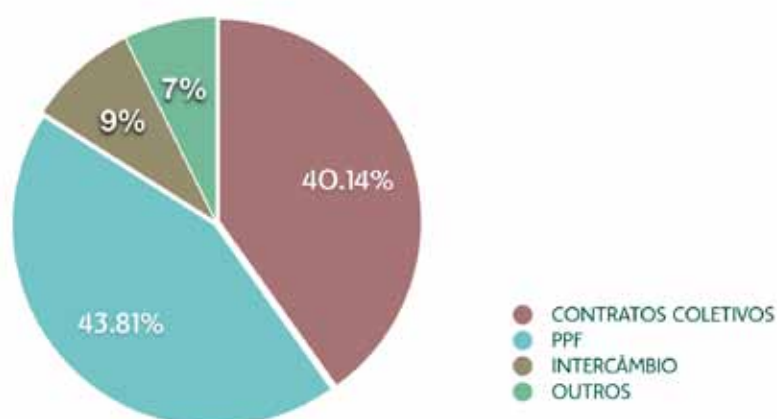


Evolução do Patrimônio Líquido R\$ mil

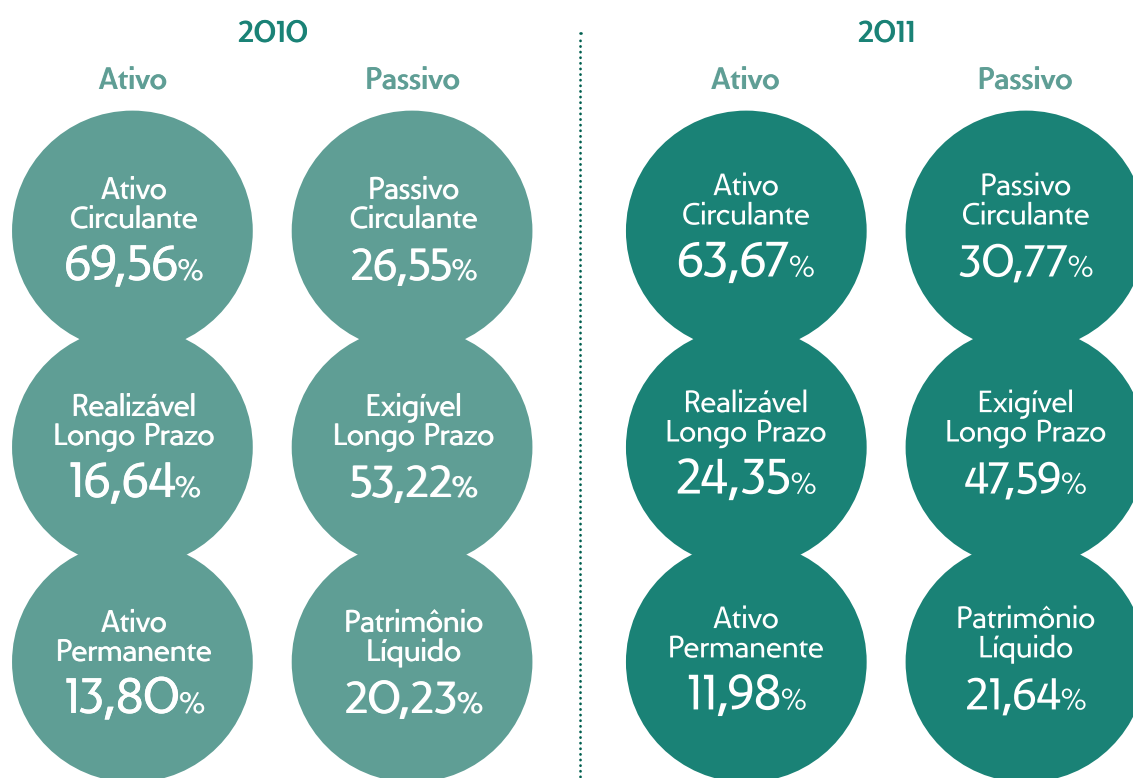


 EVOLUÇÃO DO PATRIMÔNIO LÍQUIDO

Distribuição de Ingressos



Composição Patrimonial



Anexos



DICAREPENSAR

Consumo Consciente de eletroeletrônicos

Caso não encontre uma empresa que faça a reciclagem dos equipamentos eletroeletrônicos, você pode doá-los a ONGs que trabalham com inclusão digital ou mesmo a entidades que aceitam doações de equipamentos antigos, mesmo que não funcionem mais.

A Unimed Amparo está no nível C de aplicação do Relatório GRI. Confira na tabela a seguir quais os requisitos de cada nível e o que é exigido para se chegar ao C.

Nível de aplicação do relatório		C	C+	B	B+	A	A+
Conteúdo do Relatório	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		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.

Página 4.

Perfil organizacional

2.1. Nome da organização

Unimed Amparo Cooperativa de Trabalho Médico.

2.2. Principais marcas, produtos e/ou serviços.

Página 16.

2.3. Estrutura operacional da organização

A) Organograma:

Página 30.

B) Pontos de atendimento

Páginas 135 e 136

2.4. Localização da sede da organização.

Av. Saudade, 369 - Centro - CEP 13900-570 - Amparo - SP

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 Lindóia, Amparo, Pedreira, Serra Negra, Lindóia e Monte Alegre do Sul.

2.8. Porte da organização.

Páginas 15, 17.

2.10. Prêmios recebidos no período coberto pelo relatório.

Página 19.

Parâmetros para o relatório

Perfil do relatório

3.1. Período coberto pelo relatório (como ano contábil/civil) para as informações apresentadas.

De 01/01/2011 a 31/12/2011

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

Março de 2011.

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.

Página 11.

3.5 Processo para a definição do conteúdo do relatório, incluindo:

Página 12.

3.6 Limite do relatório

Página 11.

3.7 Declaração sobre quaisquer limitações específicas quanto ao escopo ou ao limite do relatório.

Página 11.

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 comparabilidade entre períodos e/ou entre organizações.

Não houve nenhuma outra organização que pudesse afetar a comparabilidade entre períodos e/ou entre organizações.

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).

Página 15: fechamento escritório regional em Pedreira.

Página 28: inauguração Núcleo de Saúde Mental

Sumário de Conteúdo da GRI

3.12. Tabela que identifica a localização das informações no relatório.

Página 101: Índice Remissivo GRI

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.

Páginas 21 a 25.

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 21, 22, 30, a 25.

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 21 a 25.

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 21.

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

Página 21.

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 21, 22, 25.

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 7 a 9.

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.

Página 21 a 23.

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 21.

Engajamento dos Stakeholders

4.14. Relação de grupos de stakeholders engajados pela organização.

Páginas 13 e 26.

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 e 13.

4.16 Abordagens para o engajamento dos stakeholders, incluindo a frequência do engajamento por tipo e por grupos de stakeholders.

Páginas 57a 67 e 72 a 81.

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.

Páginas 91 a 99.

EC2. Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as atividades da organização devido a mudanças climáticas.

Confira na página 52 - Campanha de Vacinação contra gripe.

EC3. Cobertura das obrigações do plano de pensão de benefício definido que a organização oferece.

Não oferecemos plano de pensão aos nossos funcionários.

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\$ 607,83 e o salário mínimo local é de R\$ 545,00 .
Página 38.

EC6. Políticas, práticas e proporções de gastos em fornecedores locais em unidades operacionais importantes.

Em 2011 foram 767 pedidos de compras realizados com fornecedores que ficam em nossa área de ação. Em 2010 foram 212 pedidos.

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

Página 38.

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.

Houve a inauguração do Núcleo de Saúde Mental. O valor investido na nova infraestrutura foi de R\$22.388,47. Páginas 72 a 75.

EC9. Identificação e descrição de impactos econômicos indiretos significativos, incluindo a extensão dos impactos.

Página 75 a 78.

Desempenho Ambiental

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

Materiais

EN1. Materiais usados por volume e peso

Página 87.

EN2. Percentual dos materiais usados provenientes de reciclagem. Páginas 86 e 87

- Papel reciclado
- Papel Sulfite A4
- Envelopes Timbrados
- Papel Timbrado
- Formulários e guias de atendimento em geral
- Revista Vivendo
- Jornal Expressão
- Jornal Ponto Doc
- Agenda de mesa
- Receituário médico
- Pasta com bolso
- Pasta sem bolso
- Plásticos reciclados
- Sacolas plásticas para a farmácia

Energia **GRI EN3**

Consumo de energia direta discriminado por fonte de energia primária.

Página 87.

Estabelecimento	Kw	
	2010	2011
Sede - Amparo	101196	108329
Farmácia - Amparo	29129	30100
Pronto Atendimento - Amparo	71453	83688
Núcleo de Atenção à Saúde - Amparo	13322	13758
Ótica - Amparo	5473	7370
Centro Médico - Águas	13009	12660,21
Escritório - Serra Negra	1894	7745
Centro Médico - Serra Negra	8193	1321
Escritório - Pedreira	6826	878
Núcleo de Saúde Mental	-	1321
TOTAL DE ENERGIA CONSUMIDA	250495	265849,21

Obs.: Em Pedreira, consumo mínimo, uma vez que o espaço não está sendo utilizado. No Núcleo de Saúde Mental os dados são a partir de Fevereiro.

EN6. Iniciativas para fornecer produtos e serviços com baixo consumo de energia, ou que usem energia gerada por recursos renováveis, e a redução na necessidade de energia resultante dessas iniciativas.

Substituição de 90% das lâmpadas do Pronto Atendimento de 40W para 32W.

Água

EN8. Total de retirada de água por fonte.

Página 88.

Estabelecimento	Litros		
	2009	2010	2011
Sede - Amparo	733 mil	902 mil	1,075 milhão
Farmácia - Amparo	200 mil	183 mil	167 mil
Pronto Atendimento - Amparo	510 mil	722 mil	1,103 milhão
Núcleo de Atenção à Saúde - Amparo	170 mil	164 mil	189 mil
Ótica - Amparo	7 mil	11 mil	144 mil
Centro Médico - Águas	106 mil	87 mil	172 mil
Escritório - Serra Negra	255 mil	136 mil	-
Centro Médico - Serra Negra	264 mil	263 mil	206 mil
Escritório - Pedreira	150 mil	180 mil	150 mil
Núcleo Saúde Mental	-	-	103 mil
Total de litros retirados por fonte	2,395 milhões	2,648 milhões	3,309 milhões

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.

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 84.

Produtos e Serviços

EN26. Iniciativas para mitigar impactos ambientais de produtos e serviços e para promover a redução do impacto.

Confira na página 86.

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. No entanto, distribuímos o cartão magnético que, quando devolvido pelo cliente, após o vencimento, é encaminhado à Intrafederativa Centro Paulista Unimed, em Limeira, que faz o descarte correto.

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.

Ainda não temos instrumentos para medir a quantidade de gases emitidos de forma indireta ou devido ao deslocamento dos funcionários.

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.

Página 38.

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

Página 38.

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.

Página 39.

Relações entre os Trabalhadores e a Governança

LA4. Percentual de empregados abrangidos por acordos de negociação coletiva.

100% dos colaboradores estão no regime CLT. Página 41.

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.

Página 39.

LA7. Taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e óbitos relacionados ao trabalho, por região.

Página 40.

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.

Páginas 40,52,66,67 e 72.

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

O acordo coletivo não abrange o tema específico de saúde e segurança.

Treinamento e Educação

LA10. Média de horas de treinamento por ano, por funcionário, discriminadas por categoria funcional.

Página 29.

LA12. Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira.

Ainda não há um programa regular de avaliação de desempenho. A previsão é que seja implantado em 2012.

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.

Página 41.

LA14. Proporção de salário base entre homens e mulheres, por categoria funcional.

Página 38.

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.

Embora a Unimed Amparo tenha cláusulas nos contratos referente aos direitos humanos, ainda não ocorre a avaliação dos fornecedores. Porém, temos o Código de Conduta do Fornecedor, no qual constam as orientações para ser fornecedor da Unimed.

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 2011, a Unimed Amparo não forneceu treinamento específico para colaboradores sobre Direitos Humanos.

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.

Não houve registros de supressão aos direitos de associação e negociação coletiva.

Trabalho forçado ou análogo ao escravo

HR7. Operações identificadas como de risco significativo de ocorrência de trabalho forçado ou análogo ao escravo e as medidas tomadas para contribuir para a erradicação do trabalho forçado ou análogo ao escravo.

Não houve no período coberto pelo relatório.

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.

Em 2011, a Unimed Amparo não forneceu treinamento específico para os seguranças sobre Direitos Humanos.

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

Políticas Públicas

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

Páginas 72 e 79.

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 uma sanção não-monetária (ainda em fase recursal).

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. Página 28.

Rotulagem de produtos e serviços

PR5. Práticas relacionadas à satisfação do cliente, incluindo resultados de pesquisas que medem essa satisfação.

Página 68.

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). Página 80.

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.

Há uma multa no valor de R\$ 27.000,00 (ainda em fase recursal)



**DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS PARA O
EXERCÍCIO FINDO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2011**

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

BALANÇO PATRIMONIAL EM 31 DE DEZEMBRO

(Em Reais)

ATIVO

	2011	2010
		Ajustado
ATIVO CIRCULANTE	21.163.072	20.883.370
Disponível	510.132	788.952
Realizável	20.652.940	20.094.418
Aplicações	16.852.376	16.153.637
<u>Créditos de Operações com Planos de Assistência à Saúde</u>	<u>1.210.342</u>	<u>983.929</u>
Contraprestações Pecuniárias a Receber	1.199.274	983.929
Operadoras de Planos de Assistência à Saúde	11.068	-
Crédito Oper. Assist. Saúde não relac.c/ Plano Saúde Op.	675.269	414.296
Títulos e Créditos a Receber	621.241	977.764
Outros Valores e Bens	1.293.712	1.564.792
ATIVO NÃO CIRCULANTE	12.074.579	9.138.947
Realizável a Longo Prazo	8.094.101	4.994.325
Aplicações	95.500	95.500
Valores e Bens	2.013.031	14.025
Conta Corrente Cooperados	5.985.570	4.884.800
Investimentos	322.706	243.851
Participações Societárias – Investimentos no País	322.706	230.983
Outros Investimentos	-	12.868
Imobilizado	3.583.981	3.805.608
Imóveis de Uso Próprio - Não Hospitalares	2.691.722	2.713.930
Bens Móveis - Hospitalares	19.110	23.872
Bens Móveis - Não Hospitalares	793.245	968.699
Outras Imobilizações - Não Hospitalares	79.904	99.107
Intangível	73.791	95.163
Intangível não Hospitalar	73.791	95.163
TOTAL DO ATIVO	33.237.651	30.022.317

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações contábeis.

BALANÇO PATRIMONIAL EM 31 DE DEZEMBRO
(Em Reais)

PASSIVO		
	2 0 1 1	2 0 1 0
		Ajustado
PASSIVO CIRCULANTE	10.225.911	7.970.617
<u>Provisões Técnicas de Operações de Assistência à Saúde</u>	<u>6.829.717</u>	<u>5.829.781</u>
Provisão de Benefícios Concedidos	55.391	49.832
Provisão de Eventos a Liquidar	4.297.678	3.541.021
Provisão de Eventos Ocorridos e Não Avisados	2.476.648	2.238.928
Débitos de Operações de Assistência à Saúde	111.012	-
Débitos de Oper. de Assit. à Saúde não rel.com Plano de Saúde	130.718	-
Tributos e Contribuições a Recolher	1.420.690	827.983
Provisões	382.472	-
Conta Corrente Cooperados	215.244	160.677
Débitos Diversos	1.136.058	1.152.176
PASSIVO NÃO CIRCULANTE	15.819.988	15.979.840
Exigível a Longo Prazo		
Provisões Técnicas de Operações de Assistência à Saúde	78.334	759.358
Tributos e Contribuições a Recolher - Parcelamentos	6.326.172	657.478
Provisões	9.415.482	14.563.004
PATRIMÔNIO LÍQUIDO	7.191.752	6.071.860
Capital Social	2.551.586	2.591.856
Reservas de Sobras	3.600.070	2.652.806
Sobras (Perdas) à Disposição da AGO	1.040.096	827.198
TOTAL DO PASSIVO	33.237.651	30.022.317

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações contábeis.

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

(Em Reais)

	TOTAL 2011	TOTAL 2010
Contraprestações Efetivas de Planos de Assistência a Saúde	51.802.276	47.859.446
Contraprestações Líquidas	52.949.065	47.135.329
Variação das Provisões Técnicas	(16.269)	1.789.441
Tributos Direitos de Oper.com Planos de Assit.à Saúde da Operadora	(1.130.520)	(1.065.324)
Eventos Indenizáveis Líquidos	(37.571.145)	(34.206.393)
Eventos Indenizáveis	(39.310.841)	(34.655.995)
Recuperação de Eventos	1.977.416	1.343.101
Variação da Provisão de Eventos/Sinistros Ocorridos e Não Avisados	(237.720)	(893.499)
RESULTADO DAS OPERAÇÕES COM PL.DE ASSIST.À SAÚDE	14.231.131	13.653.053
Outras Receitas Operac. Assist.à Saúde Não Relac.c/Pl. Saúde da OPS	6.224.217	4.713.096
Outras Despesas Operac. Assist.à Saúde Não Relac.c/Pl.Saúde da OPS	(6.746.382)	(4.696.873)
RESULTADO BRUTO	13.708.966	13.669.276
Despesas Administrativas	(13.318.934)	(13.474.786)
Outras Receitas Operacionais	3.843.020	3.765.251
Outras Despesas Operacionais	(3.330.264)	(3.260.329)
Provisão Para Perdas Sobre Créditos	(292.904)	(292.581)
Outras	(3.037.360)	(2.967.748)
RESULTADO OPERACIONAL	902.788	699.412
Resultado Financeiro Líquido	957.879	752.650
Receitas Financeiras	2.265.073	1.511.766
Despesas Financeiras	(1.307.194)	(759.116)
Resultado Patrimonial	145.943	56.753
Receitas Patrimoniais	153.182	57.592
Despesas Patrimoniais	(7.239)	(839)
RESULTADO ANTES DOS IMPOSTOS E PARTICIPAÇÕES	2.006.610	1.508.815
Imposto de Renda	(429.280)	(217.908)
Contribuição Social	(163.181)	(108.874)
Participações no Resultado	(34.948)	(55.067)
Juros sobre Capital	(155.559)	(153.792)
RESULTADO LÍQUIDO	1.223.642	973.174

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	Sobras e (Perdas) do Exercício	Total do Patrimônio
Saldos em 31 de dezembro de 2009	2.534.745	1.551.967	41.049	870.053	697.826	5.695.640
Destinação conforme A.G.O.						
- Distribuição das Sobras	-	-	-	-	(632.265)	(632.265)
- Transf. de Sobras p/ Reserva de Contingências	-	-	-	65.561	(65.561)	-
Movimentação no Exercício						
- Integralização de Capital	57.111	-	-	-	-	57.111
- Utilização do FATES	-	-	(41.049)	-	-	(41.049)
- Transferência Realização Reserva Aval.de Ativos	-	-	-	19.249	-	19.249
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	827.198	6.071.860
Destinação conforme A.G.O.						
- Distribuição das Sobras	-	-	-	-	(799.750)	(799.750)
- Transf. de Sobras p/ Reserva FATES	-	-	27.448	-	(27.448)	-
Movimentação no Exercício						
- Integralização de Capital	23.759	-	-	-	-	23.759
- Baixa de Capital	(64.029)	-	-	-	-	(64.029)
- Utilização do FATES	-	-	(76.107)	-	-	(76.107)
- Reversão Provisão Contingências	-	-	-	831.626	-	831.626
- Estorno Transf. Realização Reserva Aval.de Ativos	-	-	-	(19.249)	-	(19.249)
Resultado do Exercício						
- Sobras Apuradas	-	-	-	-	1.223.642	1.223.642
Destinações Legais e Estatutárias:						
- Fundo de Reserva – 10%	-	122.364	-	-	(122.364)	-
- FATES - 5%	-	-	61.182	-	(61.182)	-
Saldos em 31 de dezembro de 2011	2.551.586	1.771.648	61.182	1.767.240	1.040.096	7.191.752

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações contábeis.

**DEMONSTRAÇÃO DOS FLUXOS DE CAIXA – DFC
DOS EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO**
(Em Reais)

	2011	2010
Atividades Operacionais		
Recebimentos de Planos de Saúde	62.219.318	54.718.155
Outros Recebimentos Operacionais	4.251.650	7.902.370
(-) Pagamentos a Fornecedores/Prestadores de Serviço de Saúde	(45.485.218)	(39.184.429)
(-) Pagamentos de Pessoal	(3.952.363)	(3.315.053)
(-) Pagamentos de Serviços Terceiros	(1.035.295)	(996.027)
(-) Pagamentos de Tributos	(6.296.276)	(5.105.231)
(-) Pagamentos de Aluguel	(282.958)	(264.184)
(-) Pagamentos de Promoção/Publicidade	(504.932)	(608.138)
(-) Outros Pagamentos Operacionais	(9.237.725)	(9.475.364)
CAIXA LÍQUIDO DAS ATIVIDADES OPERACIONAIS	(323.799)	3.672.099
Atividades de Investimento		
(-) Pagamentos de Aquisição de Ativo Imobilizado - Outros	(286.661)	(394.825)
CAIXA LÍQUIDO DAS ATIVIDADES DE INVESTIMENTO	(286.661)	(394.825)
Atividades de Financiamento		
Resgate de Aplicações Financeiras	1.400.534	3.067.965
(-) Aplicações Financeiras	(994.817)	(5.762.750)
(-) Outros Pagamentos das Atividades de Financiamento	(74.077)	(83.579)
CAIXA LÍQUIDO DAS ATIVIDADES DE FINANCIAMENTO	331.640	(2.778.364)
VARIAÇÃO LÍQUIDA DO CAIXA	(278.820)	498.910
CAIXA - Saldo Inicial	788.952	290.042
CAIXA - Saldo Final	510.132	788.952

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações contábeis.

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. As demonstrações contábeis do exercício findo em 31 de dezembro de 2010 apresentadas em conjunto para fins comparativos, tiveram os saldos ajustados em relação aos registros que sofreram influência da aplicação do critério do custo atribuído (deemed cost) seguindo à época as orientações da ICPC 10 do Comitê de Pronunciamentos Contábeis (Imobilizado - Terrenos e Edificações Não Hospitalares, Passivo Não Circulante - Impostos Diferidos e Patrimônio Líquido - Ajuste de Avaliação Patrimonial), retornando para o critério de custo de aquisição, como se este critério tivesse sido sempre aplicado, conforme determinação contida na Instrução Normativa-IN nº 47 de 21 de julho de 2011 da DIOPE/ANS.

As informações acerca das alterações históricas de caixa e equivalentes de caixa da Unimed de Amparo estão sendo apresentadas através de demonstração que indica os fluxos de caixa no período decorrentes de atividades operacionais, de investimento e de financiamento, conforme estrutura padrão definida no anexo da Instrução Normativa-IN nº 46 da DIOPE/ANS, consoante aos dispositivos estabelecidos no CPC 03 – Demonstração dos Fluxos de Caixa.

NOTA 3 – PRINCIPAIS PRÁTICAS CONTÁBEIS

a) **Estimativas contábeis:** na elaboração das demonstrações contábeis, é necessário utilizar estimativas para contabilizar certos ativos, passivos e outras transações. As demonstrações contábeis da Unimed Amparo incluem, portanto, estimativas referentes à provisão para perdas sobre créditos, à seleção das vidas úteis dos bens do ativo imobilizado, às provisões necessárias para passivos contingentes e tributos, entre outras. Os resultados reais podem apresentar variação em relação às estimativas utilizadas, devido às imprecisões inerentes ao processo de sua determinação. A Administração da Unimed Amparo revisa as estimativas e premissas ao menos anualmente.

- b) **Aplicações financeiras:** são avaliadas ao custo acrescido de juros até a data do balanço e marcadas a mercado, sendo o ganho ou perda registrado no resultado do exercício seguindo a apropriação pró-rata das taxas contratadas.
- c) **Créditos de operações de assistência à saúde:** representam os valores a receber dos ingressos oriundos dos serviços colocados à disposição dos contratantes de planos de assistência médico-hospitalar e intercâmbio entre Unimed's, reconhecidos pelo regime de competência,
- d) **Provisão para perdas sobre créditos – PPSC:** constituída de acordo com os critérios estabelecidos na Instrução Normativa nº 46 da DIOPE/ANS de 25.02.2011, tratando-se basicamente de provisão para cobertura de eventuais perdas na realização dos créditos a receber de Operadoras de Planos de Assistência à Saúde vencidos há mais de 90 dias. A Administração da Unimed Amparo considera a provisão constituída, suficiente para cobertura de eventuais perdas em contas a receber;
- e) **Estoques:** Conforme detalhados na nota explicativa nº 8(a), são demonstrados ao custo médio de aquisição, não havendo indícios de eventuais ajustes por perdas;
- f) **Investimentos:** Representado substancialmente por participação na Unimed Centro Paulista Federação Intrafederativa das Cooperativas Médicas, Federação das Unimed's do Estado de São Paulo e Central Nacional Unimed, avaliados ao custo de aquisição corrigido monetariamente até 31 de dezembro de 1995, somadas as incorporações de sobras ocorridas no período.
- g) **Imobilizado:** Os bens do imobilizado estão demonstrados ao custo de aquisição, inclusive para os itens representados por Edificação e Terreno da Sede Administrativa, que em janeiro de 2.010, foram avaliados pelo critério do custo atribuído (deemed cost) e foram ajustados retroativamente conforme disposição contida na IN nº 47 de 21.07.2011 da DIOPE-ANS, retornando para o critério de custo de aquisição, como se esse critério tivesse sempre sido aplicado. Consoante às premissas contidas no pronunciamento técnico CPC 27, a Unimed Amparo procedeu a revisão do prazo de vida útil-econômica de seus bens pertencentes ao Ativo Imobilizado, passando os encargos de depreciação a serem reconhecidos com base nas respectivas taxas. As taxas anuais de depreciação aplicadas para os principais itens foram:
- | | |
|---|-----------|
| • Edificações | → 2,13 % |
| • Instalações, Móveis/Utensílios e Aparelhos/Equipamentos | → 8,33 % |
| • Veículos | → 20,00 % |
| • Terminais/Periféricos e Softwares/Aplicativos. | → 28,57 % |
- A Administração da Unimed Amparo desconhece quaisquer evidências de eventos ou mudanças nas circunstâncias econômicas, operacionais ou tecnológicas que possam indicar eventual deterioração, obsolescência ou perda do valor recuperável dos ativos imobilizados existentes em 31 de dezembro de 2011, considerando no momento desnecessário quaisquer ajustes para perda conta de redução do valor de recuperação dos referidos ativos (CPC 01).
- h) **Intangível:** Representado por licenças e direito de uso de softwares destinados ao sistema operacional corporativo da Unimed Amparo, apresentados ao custo de aquisição deduzidos da amortização, calculada pelo método linear de acordo com a vida útil econômica estimada.

- i) **Demais ativos e passivos:** demonstrados por seus valores conhecidos ou calculáveis, acrescidos, quando aplicável, dos correspondentes encargos e atualização monetárias incorridas até a data do balanço, considerando para a classificação em circulante e não circulante as realizações ou liquidações até o encerramento do próximo exercício social.
- j) **Provisões Técnicas**
- **Provisão para Remissão**, para garantia das obrigações decorrentes das cláusulas contratuais de remissão das contraprestações pecuniárias para custeio dos planos de assistência à saúde, constituída com base em metodologia de cálculo constante em Nota Técnica Atuarial de Provisões - NTAP aprovada pela ANS.
 - **Provisão de Eventos a Liquidar**, destinada a garantia de eventos já ocorridos, registrados contabilmente e ainda não pagos. Constituída com base nos parâmetros previstos na Resolução Normativa – RN nº 209 de 22/12/2009 expedida pela ANS. A correspondente provisão contempla ainda os eventos relacionados a Ressarcimento ao SUS, registrados conforme disposições contidas na Instrução Normativa Conjunta – IN nº 5 de 30 de setembro de 2011 da DIOPE e DIDES da Agência Nacional de Saúde Suplementar-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 em metodologia de cálculo constante em Nota Técnica Atuarial de Provisões - NTAP aprovada pela ANS através do ofício nº 374/2011/GGAME(GEAO)/DIOPE/ANS.
- k) **Ativos e passivos contingentes:** o reconhecimento, a mensuração e a divulgação das contingências ativas e passivas e obrigações legais são efetuados tendo como base no CPC nº 25 do Comitê de Pronunciamentos Contábeis (CPC): Ativos contingentes: não são reconhecidos contabilmente, exceto quando a Administração da Cooperativa possuir total controle da situação ou quando houver garantias reais ou decisões judiciais favoráveis, sobre as quais não cabem mais recursos. Passivos contingentes: são reconhecidos contabilmente levando em conta a opinião dos assessores jurídicos, a natureza das ações, a similaridade com processos anteriores, a complexidade no posicionamento de tribunais, entre outras análises da Administração da Unimed Amparo, sempre que a perda for avaliada como provável ou ainda possível, o que ocasionaria uma saída de recursos para a liquidação das obrigações, e quando os montantes envolvidos forem mensuráveis com suficiente segurança. Os passivos contingentes classificados como perdas remotas não requerem provisão e nem divulgação.
- l) **Apuração das sobras ou perdas:** os ingressos e dispêndios foram apropriados obedecendo ao regime de competência dos exercícios.
- m) **Provisão para recuperação de ativos:** a Administração da Unimed Amparo vem revisando anualmente o valor contábil líquido dos ativos com o objetivo de avaliar eventos ou mudanças nas circunstâncias econômicas, operacionais ou tecnológicas, que possam indicar deterioração ou perda de seu valor recuperável. Quando tais evidências são identificadas, e o valor contábil líquido excede o valor recuperável, é constituída provisão para deterioração ajustando o valor contábil líquido ao valor recuperável. Com base nas análises preparadas pela Administração, não foi necessária a constituição de provisões para recuperação de ativos em 31 de dezembro de 2011.

n) **Ajuste a valor presente de ativos e passivos:** os ativos e passivos circulantes e não circulantes são ajustados pelo seu valor presente, levando-se em consideração os fluxos de caixa contratuais e a taxa de juros explícita e, em certos casos, implícita dos respectivos ativos e passivos, e se relevante esses juros são realocados nas linhas de despesas e receitas financeiras no resultado.

o) **Ingressos e Dispendios:** 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 dispendios são apropriados ao resultado da seguinte forma:

- **Planos com Preço Preestabelecido :** 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 dispendios 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 dispendios 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.

NOTA 4 – APLICAÇÕES FINANCEIRAS

São representadas basicamente por Fundos de Renda Fixa e Certificados de Depósitos Bancários, segregadas em aplicações vinculadas às provisões técnicas e não vinculadas nos termos da RN nº 159/2007 da ANS, detalhadas a seguir:

Instituição	Modalidade	2011	2010
Aplicações Vinculadas às Provisões Técnicas			
Banco Santander S/A	FI Dedicado ao Setor de Saúde Supl. ANS	3.229.283	2.949.681
Banco Itaú S/A	Itaú Unimed RF	634.112	578.948
		3.863.395	3.528.629
Aplicações Não Vinculadas			
Banco do Brasil	BB RF LP Corp 10MM	6.543.413	6.037.117
Banco do Brasil	BB Ref DI LP 90 mil	103.502	-
Banco Real / Santander	REAL FIQ DI Centrum Van Gogh	-	521.112
Banco Real / Santander	Real FI / FIQ Renda Fixa	-	354.316
Banco Santos	CREDIT Yield	500.000 ①	500.000
Banco Santander	Santander FI Renda Fixa Institucional	301.541	274.075
Banco Real / Santander	CDB DI	209.138	277.529
Banco Real / Santander	Real FIQ DI Crédito Privado	-	8.412
Banco Santander	Títulos Públicos RF	55.085	50.233
Banco Itaú S/A	CDB DI	572.415	193.556
Unicred Campinas	UNICAPLIC CDB / RDC / RDB	5.203.887	4.946.568
		13.488.981	13.162.918
Banco Santos	Provisão para Perdas	(500.000) ①	(500.000)
Diversos	Provisão p/Imposto de Renda	-	(37.910)
Total		16.852.376	16.153.637

- 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

Descrição	2011	2010
Contraprestações Pecuniárias a Receber	1.199.274	983.929
→ Faturas a Receber	2.411.872	2.174.163
→ Mensalidades a Receber	2.874.030	2.618.379
→ (-) Faturamento Antecipado (a)	(3.889.062)	(3.632.713)
→ (-) Provisão para Perdas Sobre Créditos	(197.566)	(175.900)
Operadoras de Planos de Assistência à Saúde	11.068	-
→ Contraprestação de Corresponsabilidade Assumida	12.987	-
→ (-) Provisão para Perdas Sobre Créditos	(1.919)	-
	1.210.342	983.929

(a) Corresponde a títulos emitidos em Dezembro/2011, com vencimento e prazo de cobertura (vigência de risco) a partir de Janeiro/2012.

NOTA 6- CRÉDITOS DE OPERAÇÕES DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE NÃO RELACIONADAS COM PLANO DE SAÚDE DA OPERADORA

Descrição	2011	2010
→ Intercâmbio a Receber Atendimento Eventual	683.727	608.110
→ (-) Provisão para Perdas Sobre Créditos	(8.458)	(193.814)
	675.269	414.296

NOTA 7 – TÍTULOS E CRÉDITOS A RECEBER

	2011	2010
Créditos Tributários	119.290	560.520
Adiantamentos	208.794	125.290
Outros Títulos a Receber	290.517	237.555
Provisão p/Perdas sobre Créditos	(35.951)	(32.929)
Notas Promissórias	38.591	87.328
Total	621.241	977.764

NOTA 8 – OUTROS VALORES E BENS

	2011		2010
Estoques	597.387	(a)	653.643
Cheques a Receber	81.304		98.441
Provisão p/Perdas sobre créditos	(15.452)		(14.030)
Despesas Antecipadas	28.785		26.004
Conta Corrente com Cooperados	601.688	(b)	800.734
Total	1.293.712		1.564.792

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

	2011	2010
Material de Consumo	20.914	25.434
Pronto Atendimento	78.457	78.929
Farmácia Amparo	324.992	368.691
Águas de Lindóia	1.619	1.579
Ótica	167.070	174.130
Centro Médico Serra Negra	4.335	4.880
Total	597.387	653.643

(b) Valor referente a Adiantamento de Sobras realizado em dezembro de 2011, consoante à decisão da Diretoria Executiva, a ser compensado com sobras do exercício de 2011 após deliberação em Assembleia Geral Ordinária.

NOTA 9 – CONTA CORRENTE COOPERADOS - LONGO PRAZO

Representado por R\$ 5.985.570 (R\$ 4.884.800 em 31/12/2010) refere-se a valores transferidos de “Sobras e Perdas Acumuladas”, decorrentes do reconhecimento de Contingências registradas no Exigível a Longo Prazo na rubrica de “Provisões”, relacionadas a lançamentos que visam a cobrança de impostos municipais (ISSQN) sobre suas operações, as quais são contestadas por nossa assessoria jurídica. Os lançamentos complementares em 2011 a serem ratificados em Assembleia Geral Ordinária, correspondem a valor dos débitos na data-base de 31 de dezembro 2011, cujos registros efetuados inicialmente conforme faculdade prevista na Instrução Normativa - IN nº 39 de 24 de fevereiro de 2010 da DIOPE/ANS, correspondem à responsabilidade atribuída aos cooperados pelo pagamento da respectiva exigibilidade, caso haja decisão desfavorável e definitiva contra a Cooperativa nas contestações judiciais relacionadas ao referido assunto, sendo portanto a realização dos referidos créditos, vinculada à efetiva realização dos passivos correspondentes.

NOTA 10 – INVESTIMENTOS

Os investimentos estão representados por:

	Saldos em 31/12/2010	Adições	Transf.	Saldos em 31/12/2011
Participações Societárias – Investimentos no País				
★ Federação das Unimeds do Estado de São Paulo	10.848	21.676	21.599	54.123
★ Aliança Cooperativista Nacional Unimed	1.433	-	(1.433)	-
★ Unimed Centro Paulista – Federação Intrafederativa	203.508	-	-	203.508
★ Central Nacional Unimed	12.307	-	-	12.307
★ Unicred Campinas	4.320	48.448	-	52.768
★ (-) Provisão p/ Perdas em Investimentos	(1.433)	-	1.433	-
Outros Investimentos				
★ FUSESP	12.868	8.731	(21.599)	-
Total	243.851	78.855	-	322.706

NOTA 11– IMOBILIZADO

A movimentação das contas do imobilizado no período de janeiro a dezembro/2011 foi a seguinte:

	Saldos em 31/12/2010	Adições	Baixas	Transf.	Saldos em 31/12/2011
CUSTO ACUMULADO CORRIGIDO					
Imóveis de Uso Próprio - Não Hospitalares					
Terrenos	2.109.235	-	-	-	2.109.235
Edifícios	1.054.138	-	-	-	1.054.138
Imóveis em Construção	-	-	-	-	-
Bens Móveis - Hospitalares					
Equipamentos Ambulância	64.890	-	-	-	64.890
Bens Móveis - Não Hospitalares					
Instalação	269.660	-	-	-	269.660
Aparelhos e Equipamentos	175.483	47	(2.500)	-	173.030
Terminais e Periféricos	1.127.608	15.902	(329)	-	1.143.181
Móveis e Utensílios	984.415	26.159	(5.845)	-	1.004.729
Veículos	226.506	67.094	(62.367)	-	231.233
Outras Imobilizações - Não Hospitalar					
Obras de Arte – Quadros	16.536	-	-	-	16.536
Benfeitorias em Imóvel de Terceiros	217.194	-	(205)	-	216.989
	6.245.665	109.202	(71.246)	-	6.283.621
(-) DEPRECIACÃO/AMORTIZ.ACUMULADA					
Imóveis de uso Próprio - Não Hospitalares					
Edificações	(449.443)	(22.208)	-	-	(471.651)
Bens Móveis – Hospitalares					
Equipamentos Ambulância	(41.018)	(4.762)	-	-	(45.780)
Bens Móveis - Não Hospitalares					
Instalação	(187.430)	(16.260)	-	-	(203.690)
Aparelhos e Equipamentos	(104.295)	(12.894)	666	-	(116.523)
Terminais e Periféricos	(831.724)	(161.762)	329	-	(993.157)
Móveis e Utensílios	(575.996)	(60.710)	5.142	-	(631.564)
Veículos	(115.528)	(25.785)	57.659	-	(83.564)
Outras Imobilizações - Não Hospitalar					
Benfeitorias em Imóvel de Terceiros	(134.623)	(19.203)	205	-	(153.621)
	(2.440.057)	(323.584)	64.001	-	(2.699.640)
IMOBILIZADO LÍQUIDO	3.805.608	(214.382)	(7.245)	-	3.583.981

Consoante às premissas contidas no pronunciamento técnico CPC 27, foi promovida a revisão do prazo de vida útil-econômica de seus bens pertencentes ao Ativo Imobilizado, passando os encargos de depreciação a serem reconhecidos com base nas respectivas taxas. As taxas anuais de depreciação aplicadas em 2011 para os principais itens foram:

Descrição	Vida Útil	Taxa Anual
Edificações	47 anos	2,13%
Instalações	12 anos	8,33%
Móveis e Utensílios	12 anos	8,33%
Aparelhos e Equipamentos	12 anos	8,33%
Terminais e Periféricos	3,5 anos	28,57%
Veículos	5 anos	20,00%

NOTA 12– INTANGÍVEL

A movimentação durante o exercício de 2011, foi a seguinte:

	Saldos em 31/12/2010	Adições	Baixas	Saldos em 31/12/2011
DEMONSTRAÇÃO DO INTANGÍVEL				
CUSTO ACUMULADO CORRIGIDO				
Softwares e Aplicativos	798.791	17.500	-	816.291
AMORTIZAÇÃO ACUMULADA CORRIGIDA				
Softwares e Aplicativos	(703.628)	(38.872)	-	(742.500)
Intangível Líquido	95.163	(21.372)	-	73.791

NOTA 13 – PROVISÕES TÉCNICAS

São compostas por:

Descrição	2011		2010
Provisão de Benefícios Concedidos	55.391	(a)	49.832
Provisão para Eventos Ocorridos e Não Avisados – PEONA	2.476.648	(b)	2.238.928
Provisão de Eventos a Liquidar	4.297.678	(c)	3.541.021
Subtotal – Curto Prazo	6.829.717		5.829.781
Provisão de Benefícios Concedidos	78.334	(a)	67.623
Provisão de Eventos a Liquidar Ressarcimento ao SUS	-	(c)	691.735
Subtotal – Longo Prazo	78.334		759.358
Total	6.908.051		6.589.139

(a) 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;

(b) Provisão constituída com base em metodologia de cálculo contida em Nota Técnica Atuarial aprovada através do Ofício da GGAME(GEAOPE)/DIOPE/ANS, destinada a fazer frente ao pagamento dos eventos que já tenham ocorrido e que não tenham sido registrados contabilmente.

Atuária Responsável: Italoema Destro Sanglard – MIBA 2.051

- (c) Provisão correspondente a custos assistenciais conhecidos, registrados contabilmente e ainda não pagos, oriundos de procedimentos e internações ocorridos em usuários dos planos de assistência à saúde da Unimed Amparo e eventos relacionados a Ressarcimento ao SUS, de acordo com a Instrução Normativa Conjunta – IN nº 5 de 30 de setembro de 2011 da DIOPE/DIDES-ANS:

Descrição	2011	2010
<i>Consultas e Honorários Médicos – Cooperados</i>	1.241.627	1.153.179
<i>Exames e Terapias Rede Conveniada</i>	1.343.384	1.166.949
<i>Intercâmbio c/ Oper. de Plano de Assist. Saúde</i>	766.827	1.220.893
<i>Ressarcimento ao SUS</i>	945.840	691.735
Total	4.297.678	4.232.756

NOTA 14 – PROVISÕES

	2011	2010
Provisão para Custos Assistenciais Médicos (a)	382.472	-
Total	382.472	-

- (a) Provisão constituída para cobertura dos custos assistenciais com cooperados e recursos credenciados, ocorridos no período de 21 a 31/12/2011.

NOTA 15 – DÉBITOS DIVERSOS

	2011	2010
Obrigações com Pessoal (a)	708.724	563.277
Fornecedores	305.549	411.258
Depósitos de Terceiros	3.029	62.925
Outros Débitos a Pagar	118.756	114.716
Total	1.136.058	1.152.176

- (a) Composto por:

Descrição	2011	2010
<i>Salários a Pagar</i>	140.335	120.064
<i>Honorários Diretoria a Pagar</i>	53.326	-
<i>Férias a Pagar</i>	376.621	324.618
<i>INSS e FGTS sobre Férias</i>	138.442	118.595
Total	708.724	563.277

NOTA 16 – TRIBUTOS E CONTRIBUIÇÕES A RECOLHER

Estão compostos por:

Descrição	2011		2010
Contribuição Social s/Lucro Líquido – CSLL	13.346		8.797
COFINS / PIS	56.211		34.727
Imposto Sobre Serviços – ISSQN	31.144		13.675
Contribuições Previdenciárias – INSS	115.707		100.365
FGTS a Recolher	32.845		28.171
Outros Impostos a Recolher	3.293		3.403
Impostos e Contribuições Retidos a Recolher	439.470		425.609
Tributos e Contribuições a Recolher – Parcelamento	728.674	(a)	213.236
	1.420.690		827.983

- (a) Corresponde ao parcelamento de IRPJ, CSLL, COFINS, PIS e INSS, bem como, adesão ao pedido do parcelamento em conformidade a Lei 11.941 de 2009, referentes a COFINS, PIS e INSS. Os saldos apresentados foram atualizados a partir da data da consolidação, após obter remissão de juros e multa, conforme previsto na mencionada lei.

	Circulante - Curto Prazo		Não Circulante - Longo Prazo	
	2011	2010	2011	2010
IRPJ	29.701	26.947	61.878	83.086
CSLL	33.739	30.610	70.290	94.380
COFINS	109.224	99.094	227.551	305.541
PIS	23.665	21.470	49.302	66.200
INSS	39.206	35.115	81.678	108.271
INSS Lei 11941/2009	43.056	-	509.492	-
Demais Débitos Lei 11941/2009	450.083	-	5.325.981	-
TOTAL	728.674	213.236	6.326.172	657.478

NOTA 17 – PROVISÕES - EXIGÍVEL A LONGO PRAZO

Corresponde a provisões para contingências, assim representadas:

Descrição	2011		2010
Provisão para Contingências Tributárias	8.460.213	(a)	13.755.336
Provisão para Contingências Cíveis	30.324		31.932
Taxa de Saúde Suplementar	924.945	(b)	775.736
Total	9.415.482		14.563.004

(a) Provisão para Contingências Tributárias

Objeto	2011		2010
→ Auto Infração SRF	-		4.340.088
→ PIS	-		312.522
→ COFINS	-		1.442.411
→ IRPJ	-		382.412
→ CSLL	-		469.187
→ INSS	-		641.496
→ ISSQN – Pedreira	6.952.024	(a.1)	4.732.990
→ ISSQN – Amparo	1.439.353	(a.2)	1.373.586
→ Outros Tributos	68.836		60.644
Total	8.460.213		13.755.336

(a.1) 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 janeiro de 2000 a julho de 2011, e Provisão para o período de Agosto/2011 a Dezembro/2011;

(a.2) Corresponde a 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/2007 a Dezembro/2011.

(b) Taxa de Saúde Suplementar

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

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	18/02/11 a 18/02/12
Alfa Seguradora S/A	01.0118.000051115	Núcleo Saúde	200.000	01/07/11 a 01/07/12
Alfa Seguradora S/A	01.0118.000052351	Águas de Lindóia	180.000	18/08/11 a 18/08/12
Alfa Seguradora S/A	01.0118.000053957	C.M.Serra Negra	250.000	20/10/11 a 20/10/12
Alfa Seguradora S/A	01.0118.000055900	Sede	1.000.000	22/12/11 a 22/12/12
Mapfre Vera Cruz Seguradora S/A	1315/0001028/18	Ótica	350.000	18/07/11 a 18/07/12
Mapfre Vera Cruz Seguradora S/A	1315/0001117/18	Pronto Atendimento	300.000	23/11/11 a 23/11/12
Porto Seguro Seguros	0118.77.1.743-0	Farmácia	500.000	01/12/11 a 01/12/12

NOTA 19 - CAPITAL E RESERVAS

O Capital Social Integralizado em 31 de dezembro de 2011 é de **R\$ 2.551.586** (Dois milhões, quinhentos e cinquenta e um mil, quinhentos e oitenta e seis 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 2011, foi a seguinte:

Posição em 31/12/2010	Admissões	Exclusões	Posição em 31/12/2011
127	01	(04)	124

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 2011 está representado por **R\$ 122.364** (Cento e vinte e dois mil, trezentos e sessenta e quatro reais), destinados a reparar perdas de qualquer natureza. O saldo acumulado em 31/12/2011 perfaz o montante de R\$ 1.771.648.
- ⇒ **FATES - Fundo de Assistência Técnica Educacional e Social** : 5% (cinco por cento) das sobras do exercício, que em 2011 está representado por **R\$ 61.182** (Sessenta e um mil, cento e oitenta e dois reais), destinados a prestar assistência aos cooperados. O saldo acumulado em 2011 perfaz o mesmo montante.
- ⇒ **Distribuição**: Juros de 6% (seis por cento) ao ano sobre o capital integralizado, totalizando **R\$ 155.559** (Cento e cinquenta e cinco mil, quinhentos e cinquenta e nove 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 em 2009, foi utilizado do mencionado fundo o montante de R\$ 5.972.066, cuja consolidação do parcelamento em 2011 junto à Receita Federal do Brasil resultou na reversão do montante de R\$ 831.626, restando o saldo de **R\$ 1.767.240** (Um milhão, setecentos e sessenta e sete mil, duzentos e quarenta reais).

NOTA 20 - RESULTADO

Sobras Líquidas para deliberação por parte da Assembléia Geral Ordinária do exercício findo em 31 de dezembro de 2011, no valor de **R\$ 1.040.096** (Um milhão, quarenta mil e noventa e seis reais), sendo que, conforme descrito na nota explicativa nº 8(b), houve antecipação das sobras em 21.12.2011, no valor de R\$ 601.688 (seiscentos e um mil, seiscentos e oitenta e oito reais).



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 2011 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.

**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\$ 5.985.570** (R\$ 4.884.800 em 31/12/2010) referente à responsabilidade assumida pelos cooperados da Unimed de Amparo, frente à Contingências Passivas registradas a partir de 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 em demandas administrativas e judiciais em que a Cooperativa contesta a legitimidade de lançamentos fiscais visando a cobrança do imposto sobre serviços de qualquer natureza (ISSQN) sobre suas operações. O montante transferido da conta de “Sobras e Perdas Acumuladas” conforme faculdade prevista no artigo 4º da Instrução Normativa DIOPE/ANS nº 39/2009, encontra-se atualizado pelos encargos incorridos até 31.12.2011. Por conta do mencionado procedimento e considerando a complexidade do assunto envolvido, tais ativos são de realização incerta, haja vista que permanecerão vinculados à efetiva exigência dos passivos correlacionados.

Opinião

Em nossa opinião, exceto pelos efeitos que possam 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 2011, 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 aplicáveis às entidades supervisionadas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar-ANS.

Outros assuntos**Auditoria dos valores correspondentes ao exercício anterior**

Os valores correspondentes ao exercício findo em 31 de dezembro de 2010, 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 15/03/2011, que conteve ressalva sobre o assunto ora descrito.

São Paulo, 24 de fevereiro de 2012.

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




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

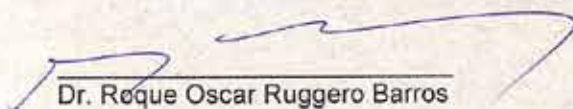
PARECER DO CONSELHO FISCAL


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 2011, 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\$ 1.040.095,88 (um milhão, quarenta mil, noventa e cinco reais e oitenta e oito centavos), constatando achar-se tudo em perfeita ordem, e recomendam sua aprovação pela Assembléia Geral Ordinária.

Amparo, 07 de março de 2012.


 Dr. Sérgio Luis Marson


 Dr. Luiz Carlos Marques


 Dr. Roque Oscar Ruggero Barros


 Dr. Roberto Yasuo Nishida


Estrutura Operacional GRI 2.3,2.4 e 2.5

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 Lindóia

Rua Mato Grosso, 33

CEP 13940-000

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 - Jardim São Roberto - Amparo - SP

CEP 13901-150

Fone/Fax: (19) 3808-1250

E-mail: preventiva@unimedamparo.com.br

e ocupacional@unimedamparo.com.br

Núcleo de Saúde Mental

Praça da Bandeira, 10 - Centro - Amparo

CEP 13900-039

Fone: (19) 3807-7750

E-mail: saudemental@unimedamparo.com.br

Ótica Unimed Amparo

Rua Silva Pinto, nº 284 - Loja 1 Centro

CEP 13900-290

Fone/Fax (19) 3808-6177

E-mail: otica@unimedamparo.com.br

Expediente

RELATÓRIO ANUAL 2011

Coordenação Geral

Diretoria Executiva

Presidente: Dr. José Olímpio Henriques

Vice-Presidente: Dr. José Tadeu de Campos Nóbrega

Diretor Superintendente: Dr. Adalton Rafael de Toledo

Diretor Rec. Assistenciais: Dr. Roberto Pavani

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.



ANS nº 34.559-8

Unimed |

Unimed | 