



Relatório Anual 2011



Unimed cuidando da vida

Sumário

5 Mensagem dos dirigentes

7 Sobre o relatório

8 Destaques do ano

11 Perfil Unimed Campinas

11 Quem somos

11 Princípios cooperativistas

12 Indicadores relevantes

14 Prêmios e reconhecimentos

15 Perfil organizacional

20 Como cuidamos do nosso negócio

30 Governança Corporativa

32 Como cuidamos das nossas relações

60 Performance Econômica

67 Performance Ambiental

71 Anexos

71 DVA

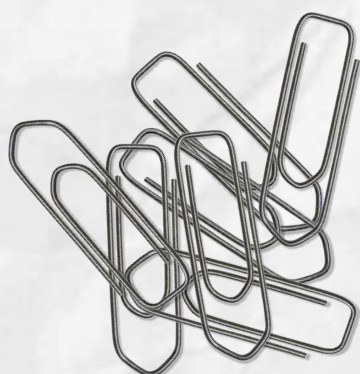
72 Relatório de Asseguração
Limitada dos Auditores Independentes

73 Princípios universais do Pacto Global

74 Índice remissivo

81 Glossário

84 Expediente





*Mensagem
dos dirigentes*

Nosso desempenho

Colocamos à disposição de nossos cooperados, funcionários, clientes e sociedade em geral o **Relatório Anual da Unimed Campinas 2011**. Nesta publicação intitulada "**Unimed cuidando da vida**", vamos destacar nosso posicionamento frente a um dos grandes desafios coletivos neste início do século 21, que é proteger a vida de maneira ampla, por meio do oferecimento de serviços com crescente nível de excelência, aliado a ações e iniciativas de cunho social, cultural e ambiental.

Como organização que presta serviços de alto interesse público, faz parte da nossa responsabilidade garantir a sustentabilidade do negócio, de modo que a sua missão seja exercida de modo perene. Afinal, ao oferecer planos de saúde que asseguram assistência médica, justa e ininterrupta, estamos contribuindo para criar condições para uma vida saudável aos clientes. Por este motivo, seguimos uma linha de conduta que viabiliza o crescimento dos negócios de forma sólida, beneficiando, assim, todos os públicos com os quais nos relacionamos.

Alguns dos resultados alcançados em 2011 ratificam o sucesso das políticas internas, do sistema de governança e dos procedimentos adotados. Nesse ano registramos um recorde no número de clientes ativos, com 700.744 vidas registradas em dezembro, significando um crescimento de 11% em relação a 2010.

O desempenho econômico foi igualmente exitoso, caracterizado pelo aumento em 12,79% no faturamento. São números que superam de longe a média de crescimento da economia brasileira e do setor de saúde suplementar, ambos situados em torno de 3%.

Este crescimento deve-se ao ingresso de exatos 51.512 novos clientes inscritos em planos individuais/familiares e empresariais.

Já o recorde no faturamento pode ser creditado, em grande parte, à renovação de 99% dos contratos corporativos em vigor (4.163 no total) e às 656 novas empresas conquistadas, ante o cancelamento de 210 contratos.

Como consequência dessa evolução, ampliamos a nossa presença no mercado, no qual já eramos líderes absolutos. Em dezembro o *market share* de clientes em atendimento do Sistema Unimed bateu em 65% entre a população provida de plano/seguro saúde nos 13 municípios que abrangemos.

Esses números, vale lembrar, foram obtidos em um ano em que se agravaram políticas e condições conjunturais, de ordem macroeconômica e em outras dimensões, que afetam nossa organização. É o caso da forte tendência de judicialização da medicina, configurada por coberturas que somos obrigados a prover por força judicial, apesar do serviço ou procedimento correspondente não estar previsto em contrato.

Outro exemplo que coloca em risco a sustentabilidade dos serviços que prestamos é a recorrente ampliação do rol de procedimentos imposta pela agência reguladora, sem previsão orçamentária, o que compromete o equilíbrio das nossas contas. A mais recente ampliação de procedimentos, em vigor desde 1º de janeiro de 2012, deverá aumentar significativamente a sinistralidade dos planos de saúde.

Neste cenário de importantes avanços, mas de incertezas consideráveis, continuaremos a implementar estratégias para assegurar a perenidade de nossas atividades. Pretendemos, por exemplo, melhorar de modo substantivo o atendimento nos serviços já existentes, assim como viabilizaremos novas opções em municípios

da nossa área de atuação que carecem dispor de mais serviços assistenciais. Com relação às situações que têm afetado nossas prioridades em sustentabilidade, temos formulado algumas estratégias. Queremos ampliar e qualificar o diálogo com o Poder Judiciário, em esferas local e regional, com iniciativas como encontros voltados para um maior conhecimento da complexa realidade do nosso segmento. De igual modo, continuaremos buscando e exercendo um diálogo com a agência reguladora, objetivando o fortalecimento da relação de parceria que deve prevalecer.

O que projetamos, enfim, para os próximos anos, é a continuidade do nosso crescimento com solidez, por meio, essencialmente, da ampliação das ações de Medicina Preventiva, uma área absolutamente estratégica quando o que se quer é assegurar a perenidade de uma organização como a nossa.

Programas de Saúde *in company*, que atendem as empresas em suas necessidades de prevenção e controle de doenças crônicas, serão intensificados de forma significativa, sempre visando a solidez dos negócios e a qualidade dos serviços prestados, de modo que continuemos a cuidar da vida dos que nos confiam a própria saúde.

Uma ferramenta que começamos a implantar em 2011, e que em 2012 deve atingir 400 locais de atendimento (hospitais, clínicas, consultórios e laboratórios) ligados à Cooperativa, vai revolucionar o atendimento em todas as esferas da assistência. O Registro Eletrônico em Saúde (RES), proporcionado pela era digital, propiciará maior rapidez no agendamento das consultas e a disponibilização eletrônica do prontuário e de exames, entre outros benefícios. Mais uma medida direcionada para o cuidado integral com a saúde de todos nossos públicos de relacionamento.

Boa leitura!



Conselho de Administração

Sobre o relatório

Este Relatório Anual refere-se ao desempenho da Unimed Campinas no período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2011. Esta é a quarta vez que nos comunicamos com os nossos públicos por meio das diretrizes propostas pela *Global Reporting Initiative (GRI)*. A terceira foi em março de 2010.

A versão eletrônica desse documento está disponível na página inicial do Portal corporativo da Unimed Campinas, acessível em www.unimedcampinas.com.br. Estão à disposição, para sanar eventuais dúvidas sobre os pontos levantados no documento, bem como para sugestões, comentários e críticas, os endereços: marketing@unimedcampinas.com.br e responsabilidadesocial@unimedcampinas.com.br, além dos telefones (19) 3735-7738 / 3735-7059 / 3735-7042.

Como nas edições anteriores, houve envolvimento de todos os departamentos da Cooperativa na produção dessa publicação. Inicialmente, foi criado o Grupo de Trabalho GRI/2011 formado por funcionários representantes de todas as áreas e de diversos níveis hierárquicos, com o objetivo de avaliar o trabalho produzido em 2010, bem como iniciar o processo de construção da presente edição. Apesar do esforço e das consultas feitas junto aos públicos de relacionamento sobre os temas de relevância para a Cooperativa, não houve um retorno considerável dos *stakeholders*, motivo pelo qual foi reutilizada a matriz de 2010.

Esta publicação relata os principais acontecimentos no período, o desempenho em relação aos objetivos traçados e registra as metas propostas para o exercício de 2012. O desempenho verificado teve-se à sede administrativa da Cooperativa em Campinas, e também aos serviços próprios, como o Centro Multidisciplinar Integrado (CMI), Centro de Quimioterapia Ambulatorial (CQA), Centro Clínico Oncológico (CCO), o Espaço Cooperado, postos de vendas no Campinas Shopping, Shopping Parque D. Pedro

e Shopping Iguatemi Campinas, Farmácia Unimed, Centro Integrado de Medicina Preventiva e Ocupacional (CIMPO), Assistência Domiciliar (ADUC) e unidades descentralizadas sediadas nas cidades da região abrangidas pela organização.

A Unimed Campinas autodeclara que este Relatório é nível B, a exemplo do que aconteceu com as duas últimas edições, veiculadas em 2009 e 2010. As demonstrações contábeis foram elaboradas utilizando o Plano de Contas Padrão da Agência de Saúde Suplementar (ANS) e as normas Internacionais de Contabilidade, sendo aplicados os padrões estabelecidos pelo IFRS - *International Financial Reporting Standard* - que visam a convergência internacional da forma de apresentá-las. Em 2011, os efeitos do Pronunciamento Técnico CPC 27 - Ativo Imobilizado e ICPC 10 foram estornados das demonstrações contábeis conforme determinação da IN 47/11 e Súmula Normativa nº 18/11 da ANS. As informações do DVA foram auditadas pela KPMG Auditores Independentes.

Não foram encontradas limitações sobre o escopo e limite propostos pela GRI, que não retratassem os impactos econômicos, sociais e ambientais da Cooperativa. A única exceção é o Centro Clínico Oncológico (CCO), criado em outubro de 2011, e que é tratado no item "Como cuidamos do nosso negócio".

Os *stakeholders* engajados pela organização são médicos cooperados, funcionários, fornecedores, serviços credenciados PJ, clientes Pessoa Física, clientes Pessoa Jurídica e Sistema Unimed. Eles foram identificados por meio de um painel realizado com o Grupo de Trabalho GRI/2011. Foi aplicado um teste para identificar os públicos, levando em consideração os impactos causados tanto à Unimed como aos *stakeholders* e vice-versa. Os que tiveram a maior pontuação foram classificados como prioritários. Para os *stakeholders* envolvidos na construção do relatório, utilizamos reuniões

mensais com o público interno e consulta via e-mail com público externo. Outras formas de diálogo constam ao longo desse documento, divididas pelos públicos de relacionamento.

Os principais temas apontados pela matriz de materialidade construída em 2010

e que serão abordados ao longo deste documento, foram: Conformidade com leis, Presença no mercado, Prestação de contas, Qualidade de atendimento, Relacionamento com o cliente, Respeito pela privacidade do cliente e Transparência.

Destaques do ano

Entre os acontecimentos relevantes que marcaram o período, destacam-se:

No dia 30, o Tribunal de Justiça de São Paulo (TJ/SP) decide suspender a sentença da juíza da 1ª Vara Cível de Campinas, que previa o encerramento das atividades do Centro de Quimioterapia Ambulatorial (CQA).



Assembleia Geral Extraordinária (AGE) aprova a construção de uma Unidade de Atendimento Regional para beneficiar os clientes residentes nas regiões carentes de serviços de urgência e emergência.

Março

Junho

Julho

Um imóvel dotado de térreo mais quatro pavimentos, localizado na avenida Barão de Itapura, 1.128, em frente à sede administrativa, é adquirido pela Unimed Campinas, conforme aprovação da Assembleia Geral Extraordinária (AGE), realizada em março, visando a acomodação de atividades que funcionam em imóveis locados.



Sede Administrativa

Começa a implantação do Registro Eletrônico em Saúde (RES). Ferramenta unifica as funcionalidades digitais disponíveis e permite ao médico, entre outras facilidades, o acesso a informações sobre a saúde do paciente em tempo real.

É ultrapassada a marca de 700 mil vidas, com o registro de 700.744 vidas em atendimento, de acordo com o Cadastro Atendimento, que representa a soma do Cadastro Principal e do Intercâmbio.

Agosto

Outubro

Dezembro

Unimed Campinas recebe o Prêmio Nacional Gestão Banas 2011, na categoria Qualidade, e torna-se a primeira operadora de planos de saúde do país a conquistar a premiação, que é reconhecida no mundo corporativo.





*Perfil
Unimed Campinas*

Quem somos

Missão

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

Visão

Liderança e excelência na assistência integral à saúde.

Proposição de Valor

Cliente: Excelência em saúde ao seu alcance.

Médico Cooperado: Cooperação, ética e valor.

Princípios cooperativistas

1º Adesão voluntária e livre

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

2ª Gestão democrática e livre

Um homem, um voto. Grandes decisões são tomadas por todos os cooperados, em assembleias, que elegem também os membros do grupo que ficarão à frente da administração.

3º Participação econômica dos membros

Os membros contribuem equitativamente para o capital da cooperativa e controlam-na democraticamente. Sistemas de remuneração estão relacionados à produtividade e as sobras ou perdas são destinadas conforme decisão da assembleia.

4º Autonomia e independência

Organizações autônomas, de ajuda mútua, controladas por seus membros.

5º Educação, formação e informação

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

6º Intercooperação

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

7º Interesse pela comunidade

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

Indicadores relevantes

Apesar do ambiente externo bastante competitivo, a Unimed Campinas conseguiu registrar crescimento robusto em seus principais indicadores, como número de clientes e faturamento anual. Foram comercializados planos para mais de 50 mil vidas no ano e a Cooperativa manteve-se líder do mercado regional, com participação de 65% (*market share*), considerando os beneficiários em atendimento.

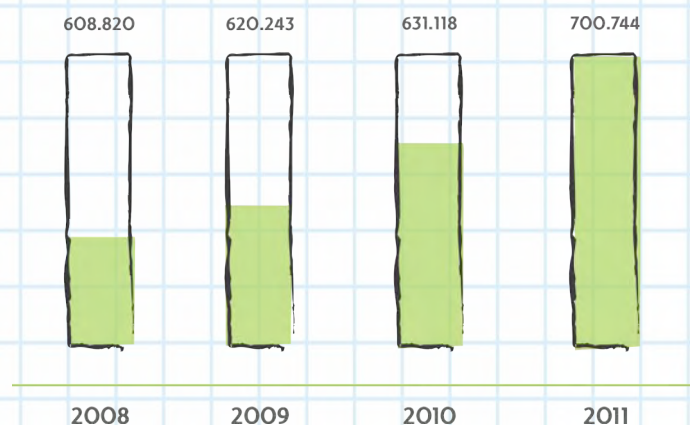
Trata-se da maior conquista de novos clientes do histórico da Cooperativa, com um crescimento da carteira de clientes ativos na ordem de 7,88% no cadastro principal, e de 11% no cadastro atendimento, permitindo que a carteira de clientes atingisse 700.744 beneficiários.

É preocupação da Cooperativa a expansão em número de vidas, pois esse crescimento permite o cumprimento do seu princípio primeiro, que é oferecer trabalho ao médico cooperado. Outro foco é que este crescimento numérico aconteça dentro das premissas de preço e custo necessários à sustentabilidade do negócio.

Também foi possível manter elevados, se comparado com a concorrência, os níveis de remuneração dos médicos cooperados e promover, pelo segundo ano consecutivo, distribuição antecipada de sobras, no valor de R\$ 36,2 milhões. O exercício foi encerrado com **2.972 cooperados**. O custo assistencial também registrou importante elevação no período.

Confira os principais indicadores do ano, em relação ao triênio anterior:

Evolução do número de clientes



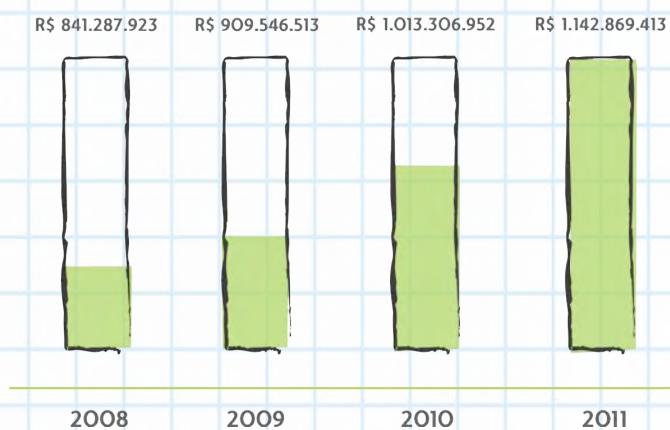
satisfação dos clientes

91,8%

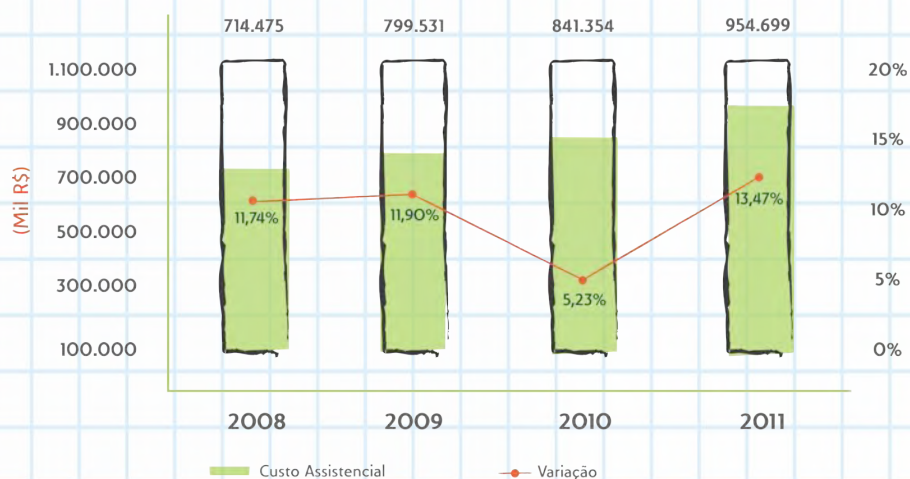


Os níveis de satisfação dos clientes mantiveram-se acima dos de mercado, com 91,8% de avaliações entre "ótimo" e "bom".

Evolução do faturamento bruto



Custo Assistencial



Prêmios e reconhecimentos

- 16ª maior empresa da Região Metropolitana de Campinas (RMC) e 3º lugar entre as maiores empresas do setor de Serviços;
- Presença no *ranking* das 16 melhores empresas para trabalhar na RMC;



- **Marcas de Sucesso:** foi citada por 62% dos entrevistados como a operadora mais lembrada pelo consumidor de Campinas no segmento Planos de Saúde;



- Prêmio Nacional Gestão BANAS, na categoria Qualidade;

- Prêmio Empresa Destaque 2011 do segmento Comércio e Serviços, conferido pelo IBEF (Instituto Brasileiro dos Executivos de Finanças – Seccional Campinas);



- Prêmio de Responsabilidade Social "Djalma Chastinet Contreiras", conferido pela Unimed do Brasil;

- Certificação do CQA em NBR ISO 9001:2008;
- Recertificação em NBR ISO 9001:2008.

Perfil organizacional

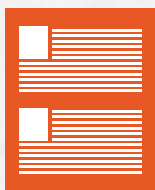


Organização: Esta publicação refere-se ao desempenho econômico, social e ambiental no ano de 2011 da Unimed Campinas - Cooperativa de Trabalho Médico, operadora de saúde suplementar com sede na Avenida Barão de Itapura, 1.123, bairro Guanabara, em Campinas / SP, devidamente registrada na Agência Nacional de Saúde (ANS) com a inscrição **ANS nº. 335690**.

Produtos e serviços: São oferecidos ao mercado produtos assistenciais para Pessoas Jurídicas, que correspondem a diferentes níveis de cobertura para assistência médico-hospitalar: SIMP R / SIMP PLUS, Em Conta Faixa Etária, Empresa R / Empresa PLUS e Extensão Nacional.

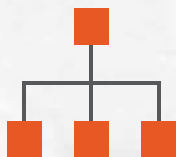
Somado a isso, existem também planos assistenciais, destinados a Pessoas Físicas: Unimed MAX PLUS / Unimed PREMIUM R, EMPLAN R / EMPLAN PLUS, Participativo e Extensão Nacional.

Além do conjunto de produtos assistenciais, a Unimed conta com o desenvolvimento, manutenção e comercialização de produtos não assistenciais. Dentre estes estão: Área Protegida, Saúde Ocupacional, Programas de Medicina Preventiva, Ginástica Laboral, Programas e Palestras sobre Depressão, Diabetes, Obesidade Clássica, Obesidade *In Company*, Criança Saudável, Obesidade Jovem/Adulto, Pé Diabético, Tabagismo, Hipertensão Arterial, Hipertensão Arterial *In Company*, Saúde Emocional e Gestante.



Os produtos comercializados possuem um rigoroso controle, com o registro junto ao Instituto Nacional da Propriedade Industrial (INPI) e à Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), atendendo aos critérios estabelecidos e publicados por normatizações. Os contratos estão em conformidade com a Lei 9656/98 e com a Lei 8078/90 de Proteção ao Consumidor e suas atualizações. Na fase de desenvolvimento ocorrem as análises de mercado, de viabilidade econômica/financeira e de estrutura para atendimento.

100% dos produtos comercializados atendem às fases de desenvolvimento, manutenção e preservação. O cliente que contrata os planos de saúde da Unimed Campinas tem acesso ao número do registro do produto comercializado correspondente ao controle feito pela ANS. A medida garante que as coberturas e procedimentos prestados estejam de acordo com a legislação vigente.



Mesmo no desenvolvimento de produtos não assistenciais, todos os estudos de eficácia são realizados para garantir que a prestação de serviço comercializada esteja em consonância com as expectativas dos consumidores. Nestes casos não há regulação da agência, mas a qualidade é garantida no desenvolvimento e na manutenção dos produtos por parte da Cooperativa.

A rede de recursos credenciados é formada por 22 Hospitais, 11 *Day-hospital* e mais de 170 Clínicas e Laboratórios.

Estrutura operacional: A organização conta com uma sede administrativa instalada no bairro Guanabara, que contempla a grande maioria da estrutura de operações. Para dar a assistência aos clientes em todas as suas necessidades – consultas, exames, internação, cirurgia, etc -, conta com a força de trabalho dos médicos cooperados, que atendem 51 diferentes especialidades nos consultórios, clínicas, laboratórios, *day-hospital* e hospitais da rede de serviços credenciados. Dispõe também do trabalho dos funcionários que atuam no edifício-sede e demais serviços da estrutura operacional instalados fora dele, como as áreas de Vendas e Pós-Vendas, o Espaço Cooperado, a Farmácia, a Assistência Domiciliar, o Departamento de Medicina Preventiva, o Centro Integrado de Medicina Preventiva e Ocupacional, o Centro de Quimioterapia Ambulatorial, o Centro Clínico Oncológico, o Centro Médico Interdisciplinar, as Unidades Regionais e os pontos de venda de planos nos três maiores shoppings da região: Parque D. Pedro, Iguatemi e Campinas Shopping.

São mantidos 27 postos de atendimento avançado dentro das grandes empresas clientes. Nesses postos são feitos os atendimentos presenciais, as movimentações cadastrais e a retirada de guias.

Em termos de estrutura operacional, a aquisição de maior relevância do ano de 2011 foi a compra de um imóvel em frente à sede da avenida Barão de Itapura, com 2.225m² de área construída, distribuídos em quatro pavimentos, além do térreo, e para onde será transferida, após a reforma já iniciada, grande parte dos serviços que atualmente funcionam em imóveis locados.



Mercados atendidos: Operamos na cidade de Campinas e em mais 12 municípios circunvizinhos: Artur Nogueira, Cosmópolis, Holambra, Hortolândia, Indaiatuba, Jaguariúna, Monte Mor, Paulínia, Santo Antônio de Posse, Sumaré, Valinhos e Vinhedo. A maioria deles dispõe de uma unidade descentralizada para atendimento de clientes e cooperados, bem como de recursos médicos e hospitalares.

São clientes da Unimed Campinas pessoas e empresas inscritas, respectivamente, em planos individuais/familiares e coletivos empresariais e por adesão. Os individuais/familiares somam 22,7% do total e são destinados a clientes residentes na nossa área de ação. Já os coletivos empresariais e por adesão representam 77,3%, e se destinam a empresas com sede, unidades ou operação nas 13 cidades que compõem nossa área de ação. Para atendimento aos beneficiários de contratos empresariais, eventualmente são firmados acordos operacionais com empresas do Sistema Unimed, como a Central Nacional Unimed e a Seguros Unimed e até mesmo com outras singulares.



Sistema Nacional Unimed

O Sistema Nacional Unimed que a Unimed Campinas integra junto às demais 370 singulares espalhadas pelo país, representa, hoje, 38% do mercado brasileiro de saúde suplementar. Dos mais de 47 milhões de beneficiários no Brasil, a marca Unimed atende 18,2 milhões. Nacionalmente, o sistema vendeu 700 mil novos planos em 2011, conforme falou à Revista Veja o presidente da Unimed do Brasil, Dr. Eudes de Freitas Aquino (edição de 18 de janeiro de 2012).



Sistema Unimed - Conjunto de 371 singulares Unimed que operam em todo território brasileiro, com autonomia administrativa. O contato é feito com gestores e administradores das singulares.

Impacto econômico-financeiro - O número de atendimentos de Intercâmbio, relacionado a clientes da Unimed Campinas que são atendidos em outras Unimeds, aumentou em expressivos 99% em relação a 2010, em decorrência da ampliação da carteira de clientes cadastrados no plano corporativo Extensão Nacional. Já o atendimento de clientes de outras Unimeds atendidos em nossa área de ação apresentou um crescimento de 28,5% em relação a 2010.

Canais de Comunicação - O portal da Unimed Campinas possui uma área específica para os atendimentos de clientes.



*Como cuidamos
do nosso negócio*



Cenário Nacional da Saúde Suplementar

Atuamos no contexto de um segmento cada vez mais marcado por fatores de ordem macroeconômica, pelas mudanças no perfil demográfico que levam a novas demandas no atendimento médico, pelas dificuldades do setor público em dar resposta a todas as necessidades em saúde da população e por modificações constantes na legislação e nas determinações partidas da Agência Nacional de Saúde (ANS), reguladora do setor.

Nosso segmento é caracterizado por um contingente de mais de 47 milhões de pessoas que se utilizam de algum plano de saúde, de acordo com os dados da ANS.

*população coberta
por plano privado
de saúde*

24,6%



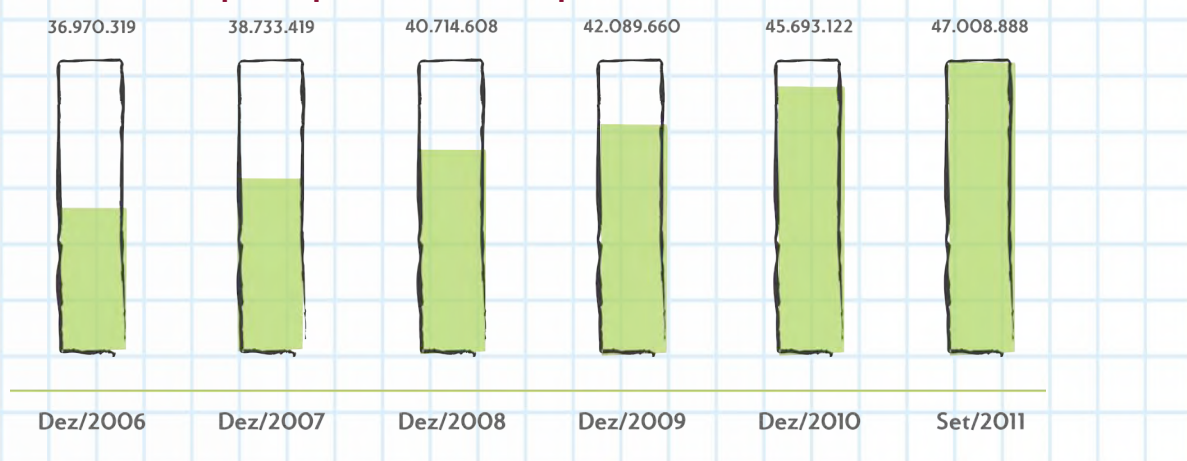
da população coberta por plano privado de saúde aumentou de 18% para 24,6%. Ou seja, números indicam que hoje um quarto da população brasileira já é coberta por planos privados de saúde.

As regiões Sul e Sudeste apresentam as maiores taxas de cobertura da população por planos de saúde privados. Como uma das operadoras que mais cresceram em termos proporcionais na Região Sudeste, a Unimed

Campinas também sentiu os impactos positivos da estabilidade da economia brasileira, sobretudo porque tem se empenhado no desenho de estratégias que assegurem um crescimento com solidez e com base no seu sistema de gestão,

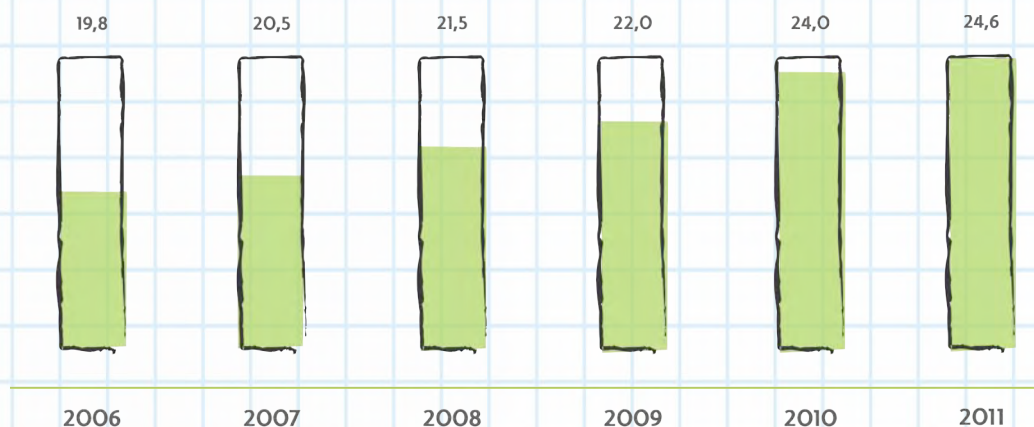
bem como na excelência dos serviços que presta para a sua carteira crescente de clientes.

Beneficiários de planos privados de saúde, por cobertura assistencial (Brasil - 2006-2011)



Fonte: Sistema de Informações de Beneficiários/ANS/MS - 10/2011

Beneficiários de planos privados de assistência médica (%)



Fonte: Sistema de Informações de Beneficiários/ANS/MS - 10/2011 e População

Desafios

Um dos desafios permanentes do segmento é responder às constantes mudanças na legislação e às novas determinações da agência reguladora. A ANS tem editado com muita frequência Resoluções Normativas - ajustes ou regulamentações da Lei 9656/98 que rege o setor. As RNs, em geral, impactam no equilíbrio financeiro das operadoras.

Outra questão que tem exigido permanentes esforços por parte da direção é a tendência de judicialização da saúde no Brasil. Decisões judiciais têm incentivado clientes a reclamarem direitos de cobertura não prevista nos contratos. Em 2011, foram 440 ações judiciais.

Estamos atentos também aos fatores internos de risco ao crescimento sustentável. Um desses fatores é a eventual conduta inadequada de cooperados, que solicitam exames, materiais e medicamentos nem sempre necessários ao ato do médico. Se este tipo de comportamento

resulta em ganhos de curto prazo, a médio e longo prazos é o próprio crescimento com solidez da Cooperativa, da qual ele é dono, que fica comprometido.

Desafios aparecem também em função dos avanços tecnológicos, que têm surgido com grande frequência, mas que, invariavelmente, têm um custo elevado e eficácia nem sempre comprovada cientificamente. Mesmo assim, médicos indicam tratamentos ligados a novas tecnologias e incentivam o cliente a buscar a autorização na Justiça ou junto aos órgãos de defesa do consumidor. Especificamente sobre essa questão, dispomos do Grupo de Inovação e Incorporação de Tecnologia em Saúde (GIITS) que estuda e orienta sobre a inclusão ou não da novidade, com auxílio do Departamento de Evidências Científicas (DEC). Em 2011, o GIITS fez 15 reuniões e analisou 41 solicitações, com 50% dos pareceres desfavoráveis.

Estratégias

Entre as estratégias traçadas está o fortalecimento de ações de Medicina Preventiva, que abrangem um conjunto de atividades que têm impacto direto na melhoria da qualidade de vida dos clientes. São atividades que acabam repercutindo na redução de custos futuros com procedimentos relacionados a doenças que foram evitadas.

Outra estratégia é o fortalecimento dos serviços próprios, como Centro de Quimioterapia Ambulatorial (CQA), Assistência Domiciliar (ADUC), Centro Multidisciplinar Integrado (CMI) etc, foco de processos de qualificação permanentes. De igual modo, planejamos aprimorar o atendimento nas demais cidades da nossa área de abrangência para manter o crescimento com solidez.

Prevenção ampliada



Cumprindo a meta estabelecida, ampliamos o leque de opções relacionadas à Medicina Preventiva, cujas ações impactaram diretamente em mais de **13,5 mil clientes**.

Mais de nove mil colaboradores de 125 empresas contratantes foram favorecidos com palestras sobre temas variados de Medicina Preventiva, ministradas pelos médicos cooperados. Além disso, campanhas preventivas beneficiaram 1.935 clientes e mais de 1.700 funcionários, de várias empresas, praticaram a ginástica laboral. Foram desenvolvidos ao longo do ano 97 programas regulares de Educação Continuada em Saúde nas áreas de Cessação de Tabagismo, Diabetes, Hipertensão Arterial, Obesidade, Saúde Emocional e Grupo de Gestantes, com a participação média de 15 pessoas em cada grupo, o que representa o envolvimento

de 1.455 pessoas. No modelo *in Company*, desenvolvido dentro das empresas, foram criados 9 grupos. Pé Diabético, Saúde Emocional e Criança Saudável formam o conjunto de novos temas oferecidos, conforme meta.

As dificuldades encontradas ao longo do ano foram o esgotamento da capacidade instalada dos nossos auditórios, devido a ampliação dos programas e as novas adesões, e o espaço físico inadequado para crianças de 5 a 9 anos, às quais passamos a oferecer o Programa de Combate à Obesidade Infantil, como primeira ação dirigida ao público infanto-juvenil.

Conscientes da importância das ações de prevenção, estabelecemos o propósito de fazer investimentos importantes em Medicina Preventiva em 2012. Além de manter os já existentes, serão criados seis novos programas.

Meta 2012

- Criação de novos Programas de Educação em Saúde:
 - Climatério
 - Relacionamento Familiar (conjugal)
 - Relacionamento Pais e Filhos
 - Adolescentes Saudáveis
 - Intervenção Educacional
 - Diabetes Juvenil

CQA: evolução com qualidade

Visando assegurar nossa viabilidade econômica e a qualidade da assistência dos pacientes com câncer, foi criado em 2009 o Centro de Quimioterapia Ambulatorial (CQA). Passados dois anos de funcionamento, o CQA contabiliza mais de 1.400 pacientes em atendimento, dos quais cerca de 500 estão em tratamento quimioterápico. A expansão vem sendo verificada com a manutenção dos quatro pilares que fundamentam suas ações: segurança, humanização, ética e qualidade.

No final de março, o Tribunal de Justiça de São Paulo (TJ/SP) decidiu pela suspensão da sentença da juíza da 1ª Vara Cível de Campinas, que previa o encerramento das atividades do Centro de Quimioterapia Ambulatorial (CQA). A decisão da juíza tinha sido publicada em 24 de março, e previa a suspensão dos serviços em 30 dias. A ação foi ajuizada por um grupo de médicos oncologistas cooperados, proprietários das clínicas de oncologia que solicitaram descredenciamento coletivo da Unimed Campinas em novembro de 2009, por desacordo comercial.

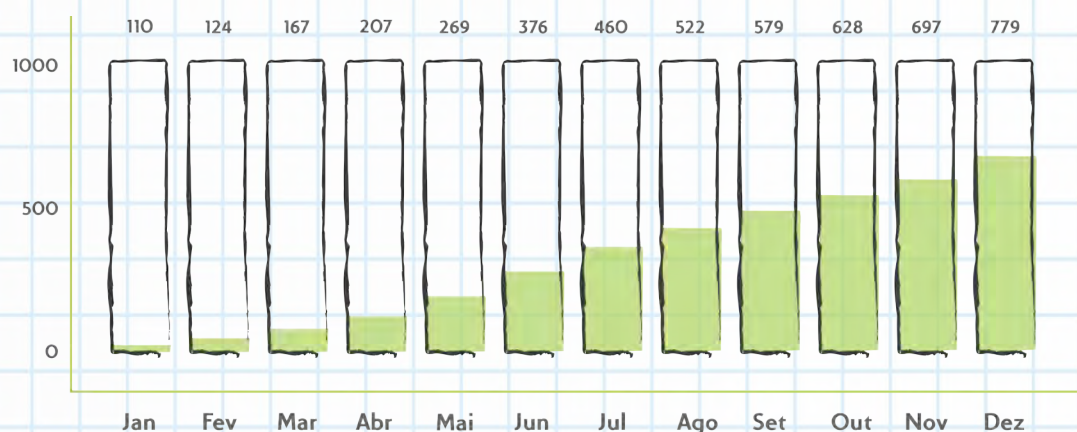
Após vários meses de preparação, o Centro de Quimioterapia Ambulatorial (CQA) recebeu a certificação em ISO 9001:2008, em outubro. Áreas de apoio e suporte ao funcionamento do serviço, que têm impacto na satisfação do paciente, também foram auditadas.

A abertura do Centro Clínico Oncológico (CCO), estruturado com o propósito de ampliar o número de consultórios médicos e aumentar a capacidade instalada para execução de consultas médicas em oncologia, foi meta alcançada em 2011.

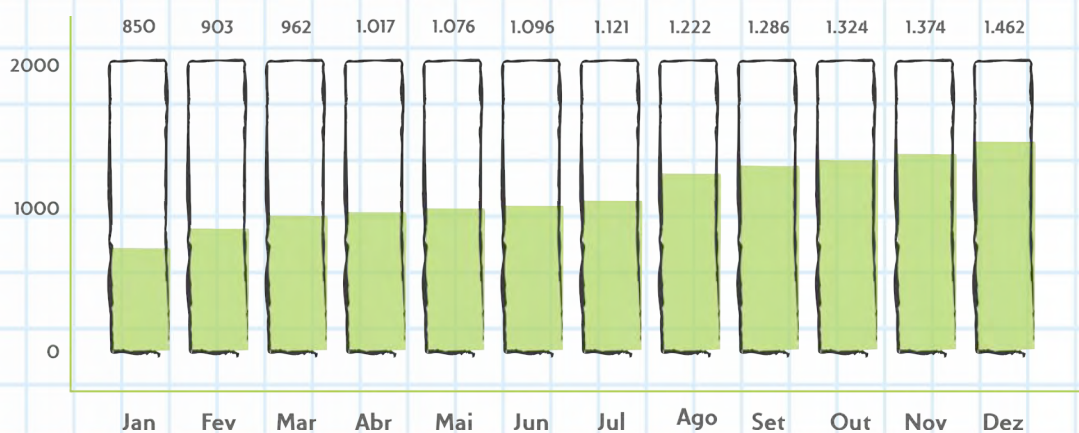


O serviço alcançou um número recorde de atendimentos, com um incremento de **87,7%** em relação a 2010. Foram 1.462 clientes atendidos, em comparação com os 779 no ano anterior.

Evolução do Número Total de Clientes Atendidos 2010

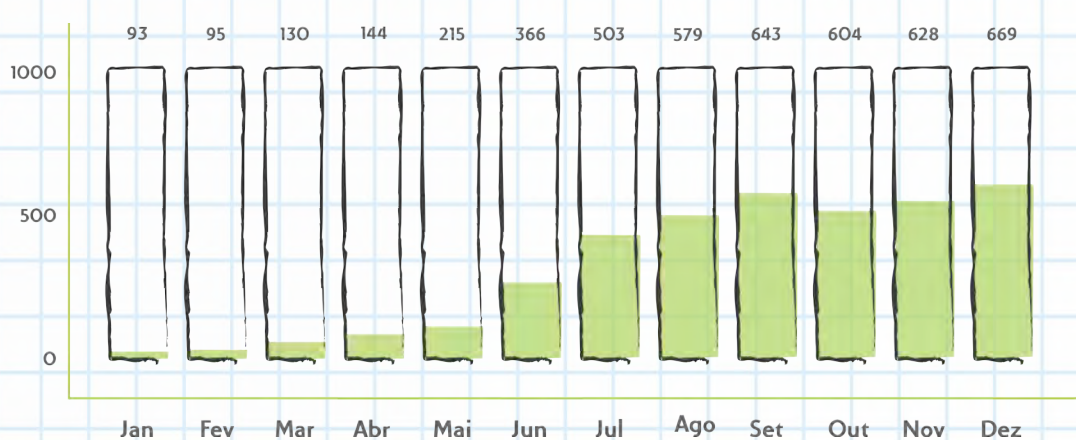


Evolução do Número Total de Clientes Atendidos 2011

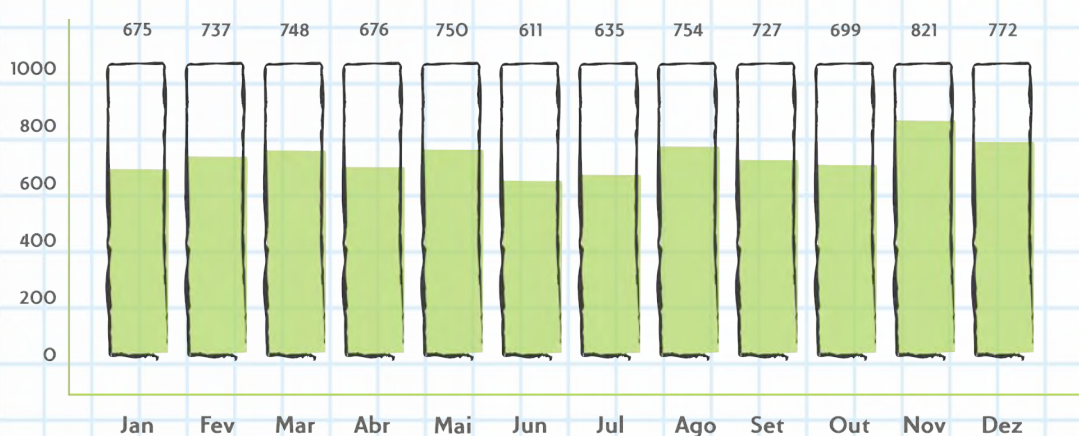


A média de consultas também aumentou consideravelmente. Foram 717/mês em 2011, contra 390/mês ao longo de 2010. O aumento de 83,8% já foi consequência da abertura do Centro Clínico Oncológico.

Número de consultas médicas 2010

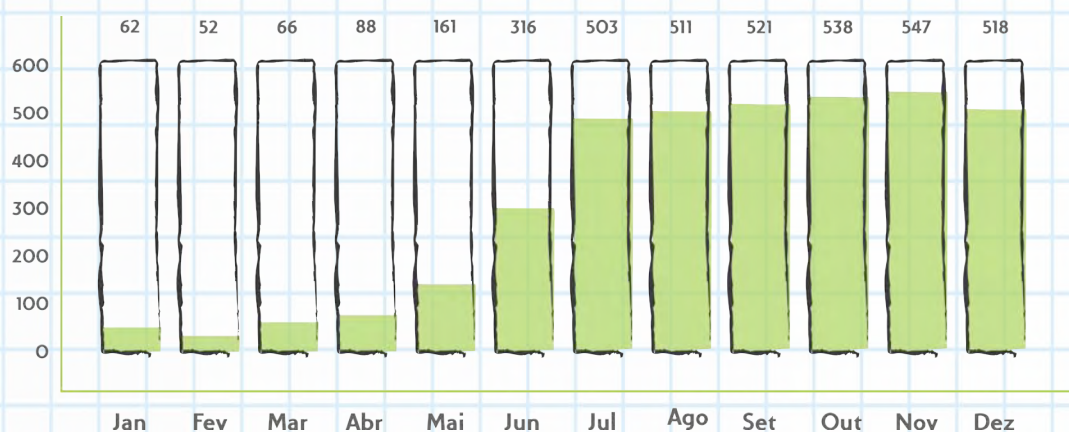


Número de consultas médicas 2011

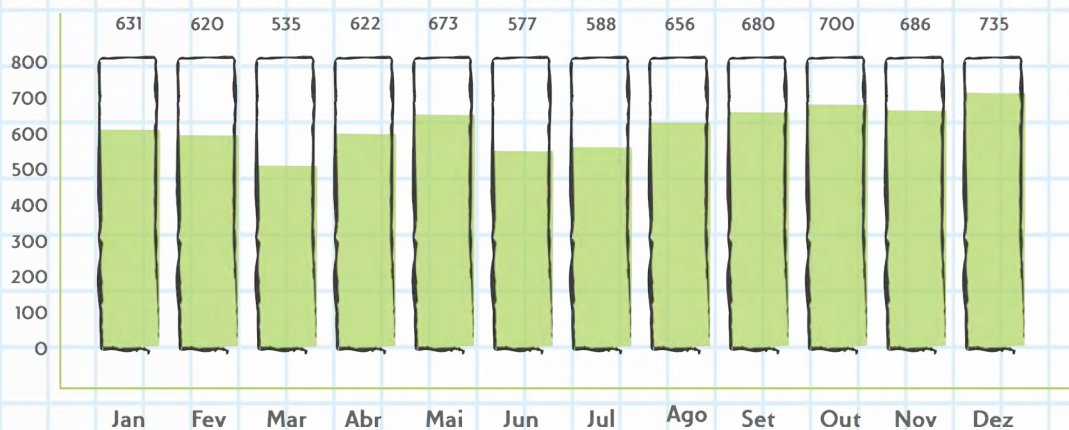


Na mesma linha, o número de sessões de quimioterapia também cresceu. Foram 642 sessões mensais em média, em relação à média de 324 sessões/mês de 2010.

Número de Sessões de Quimioterapia 2010

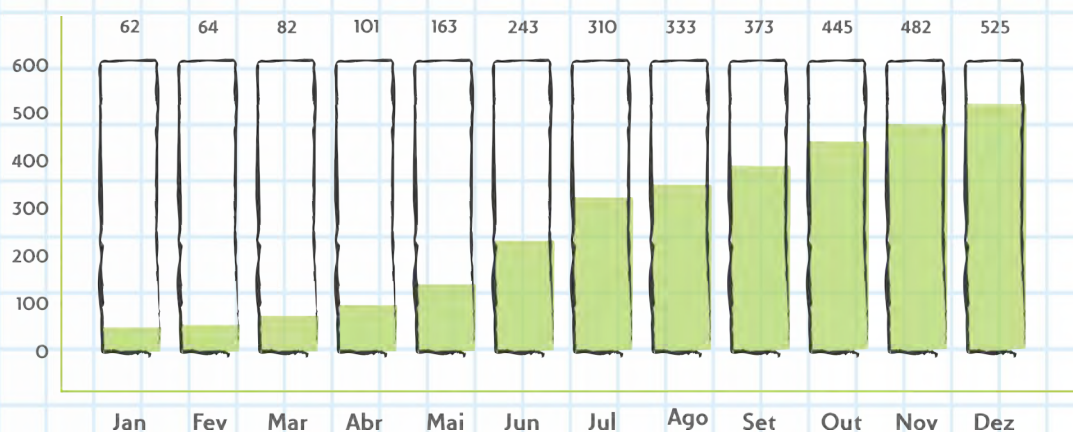


Número de Sessões de Quimioterapia 2011

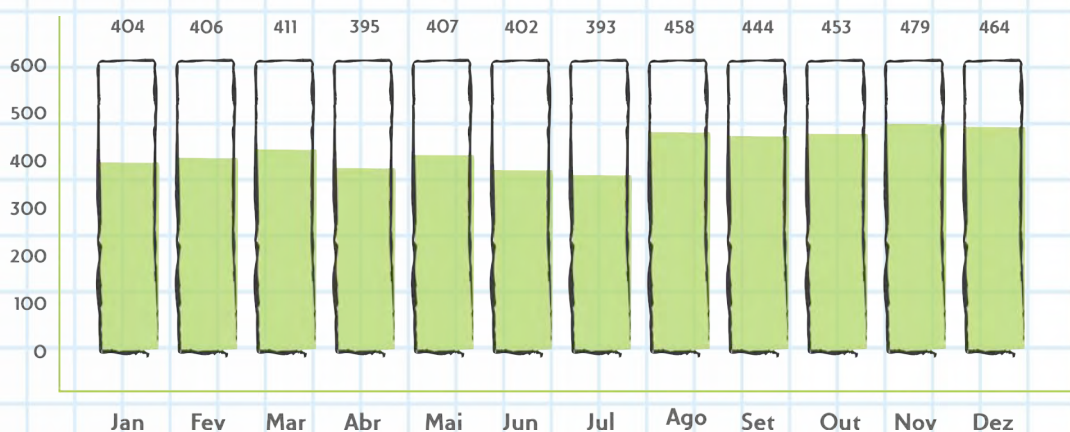


A média de pacientes em quimioterapia aumentou 60,7% no ano de 2011 com 426 pacientes por mês frente a uma média de 265/mês em 2010.

Número de Pacientes em Quimioterapia 2010



Número de Pacientes em Quimioterapia 2011



Perfil de atendimento no CQA

Neoplasias mais frequentes: mama, intestino, pulmão e próstata.

Incidência por gênero:

- **Feminino:** mama e intestino.
- **Masculino:** pulmão e próstata.

Implantar o Registro Eletrônico em Saúde (RES) no CQA era meta prevista para 2011, que foi parcialmente atingida, com a instalação de 70% do sistema RES. O objetivo é chegar a 100% em 2012.

Cuidado domiciliar

Outra frente de atuação, a Assistência Domiciliar Unimed Campinas (ADUC) também registrou crescimento de clientes atendidos nos três níveis de complexidade – alta, média e baixa, chegando a 650 pessoas/mês, com resultados expressivos. Além dos benefícios aos clientes, livres do ambiente hospitalar, e do conforto para as famílias, a redução de custos com a desospitalização é significativa.



Meta prevista e alcançada em 2011, a negociação direta com empresas de *home care* que atendem fora da área de ação da Cooperativa permitiu que a assistência prestada pela ADUC chegasse, ainda que de forma indireta, a algumas cidades do estado e do país.

Um fato marcante no ano foi a intensificação de pedidos para ingressar na ADUC e a dificuldade dos clientes e do Poder Judiciário entenderem a diferença entre internação domiciliar e atendimento domiciliar em função de aspectos sociais, sem considerar a indicação médica. A oferta de assistência domiciliar, que não tem custo adicional para o paciente, é opção restrita a critérios de elegibilidade bem definidos. A dificuldade das famílias em ter um cuidador dedicado ao paciente atendido em casa, bem como a pouca oferta de médicos com perfil e disponibilidade para atuar na rotina da ADUC, são complicadores bastante recorrentes.

Para entender melhor

Internação domiciliar: requer a presença de um profissional de enfermagem 24 horas por dia junto ao paciente, mais as visitas regulares de médicos e demais profissionais da saúde. É comum em casos de alta complexidade.

Atendimento domiciliar: prevê visitas esporádicas de médicos e outros profissionais, conforme a necessidade. É próprio dos casos de média e baixa complexidade.

Assistência domiciliar: representa o conjunto internação e atendimento em casa.

Meta 2012

Estudo para implantação de sistema informatizado de gestão que possibilite cobrança informatizada dos atendimentos prestados a clientes de outras Unimed e o controle do estoque da farmácia ADUC.

Expansão regional



A Assembleia Geral Extraordinária (AGE) realizada em julho aprovou, em atendimento a meta estabelecida, a instalação de uma Unidade de Atendimento Regional, para beneficiar os clientes residentes em Cosmópolis, Paulínia, Sumaré

e Hortolândia, a fim de ampliar a presença da Cooperativa no mercado dessa microrregião e, também, atender a resolução da ANS que obriga as operadoras a ofertarem serviços médicos em todas as cidades que compõem sua área de ação, evitando o deslocamento do cliente.

Cuidado integral

Objetivo traçado para 2011, a implantação do Registro Eletrônico em Saúde (RES) caminhou dentro do previsto, atingindo 50% da meta estipulada para o projeto, com previsão de instalação de 400 UNCPs (loais credenciados) até dezembro de 2012. Ferramenta que unifica todas as funcionalidades digitais atualmente disponíveis, o RES permite ao médico acesso a informações sobre o paciente e sua saúde em tempo real, imprimindo total agilidade ao tratamento médico pela possibilidade de tornar a consulta mais produtiva.

A ferramenta traz ganhos também ao paciente que passa a contar com atendimentos mais eficazes, completos e seguros, rapidez no agendamento da consulta, exames disponibilizados

eletronicamente e até indicação para participação em programas de Medicina Preventiva.

O RES é igualmente vantajoso para a Cooperativa, que se beneficia do atendimento diferenciado proporcionado aos clientes pelos médicos cooperados e serviços de diagnósticos e terapêuticos. A isso se soma, ainda, a significativa redução dos custos assistenciais com o fim da repetição de exames e de consultas com diferentes médicos de uma mesma especialidade, eliminação de prontuários em papel e impressos em geral e até queda dos índices de absenteísmo nas empresas clientes pela resolutividade das consultas e facilidade do agendamento *on-line*.



*Governança
Corporativa*



Nossa estrutura de gestão

Não houve alterações em nosso modelo de governança corporativa. Os médicos cooperados continuam detendo o poder de voto igualitário nas assembleias, sendo votados para os cargos de direção e executivos, nos Conselhos de Administração, Técnico e Fiscal.

Como proprietários, os médicos participam diretamente na formulação das políticas e estratégias, além da própria gestão da Cooperativa.

A Unimed Campinas não possui membros independentes em seu mais alto nível de decisão, que é composto exclusivamente por médicos cooperados eleitos por seus pares, e não há sobreposição de funções executivas com as desempenhadas pelos Conselhos de Administração, Técnico e Fiscal. Todos os cooperados possuem espaço nas assembleias para manifestações diretas sobre qualquer questão relativa à Cooperativa. As assembleias - ordinária ou extraordinárias -, somadas à dinâmica dos conselhos e outros instrumentos como este relatório, por exemplo, constituem os principais mecanismos para a autoavaliação dos órgãos mais altos de governança.

A remuneração dos cooperados eleitos para funções da alta direção é definida em assembleia, por seus pares, e equivale ao número de consultas, pois se trata de honorários pelo dispêndio de tempo nas atividades da Cooperativa.

Médicos Cooperados: São diretamente responsáveis, conjuntamente, pelas decisões estratégicas ou até mesmo táticas de maior relevância. Organizam-se a partir de um Estatuto Social, que determina, entre outras coisas, a própria estrutura de governança, critérios para inclusão ou exclusão de sócios e princípios comuns básicos. Anualmente, é realizada uma Assembleia Geral Ordinária (AGO) para a qual todos os sócios em condições de votar são convocados, e na qual o Conselho de Administração

e a Diretoria Executiva prestam contas do exercício fiscal do ano anterior.

Conselhos - São eleitos para exercer funções de supervisão e controle em áreas específicas:

Conselho de Administração: faz a gestão da operação e procedimentos internos. Tem mandato de 4 anos.

Conselho Técnico: Atém-se a questões médicas. Tem mandato de 4 anos.

Conselho Fiscal: tem performance econômico-financeira, constituição de reservas e orçamento anual. O mandato é de 1 ano.

Diretoria Executiva: Definida pelos Conselheiros de Administração eleitos pelo corpo de cooperados, seis médicos - do total de 15 - ocupam posições executivas na Cooperativa, sendo uma delas a Presidência. A Diretoria Executiva tem mandato de 4 anos.

Como a maioria dos processos é documentada e sofre auditoria periódica, sistematicamente as recomendações de funcionários e cooperados são registradas e chegam aos mais altos órgãos de governança.

No encontro "Café da manhã com o Presidente", existe um espaço para que os funcionários esclareçam suas dúvidas, façam suas críticas, elogios e emitam sugestões.

O Conselho de Administração elaborou o Planejamento Estratégico Unimed Campinas (PEUC) e acompanha seu desenvolvimento por meio do Sistema de Indicadores (SE Suíte - Desempenho) em reuniões periódicas com a área de Gestão da Qualidade e Projetos.

Também periodicamente é realizada a Análise Crítica da Alta Direção que visa monitorar o Sistema de Gestão da Qualidade, contemplando auditorias internas, pesquisas de satisfação e desempenho de fornecedores.



*Como cuidamos
das nossas relações*



Envolvimento qualifica relações

O dicionário Michaelis define a palavra "relação" como "ligação íntima de coisas, instituições ou pessoas". O significado literal da palavra faz todo o sentido e condiz com a maneira próxima com que nos empenhamos no relacionamento com os clientes, médicos cooperados, colaboradores, fornecedores, comunidade e Sistema Unimed. A transparência é a base dessa relação, pois entendemos que ela fortalece a confiança que deve sempre prevalecer.

Procuramos qualificar as nossas relações, como parte do esforço de nos diferenciarmos no mercado. Os Pactos Global das Nações Unidas e Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção, por exemplo, são iniciativas que visam contribuir para

um mundo melhor e mais saudável para todos. Por isso, e reforçando nosso compromisso com a sustentabilidade, somos signatários de ambos os pactos desde 2008. Em 2009, firmamos adesão também ao programa "Unimed abraça os Objetivos do Milênio".

Além disso, o Sistema Nacional Unimed, que reúne 371 singulares espalhadas pelo país, dispõe de uma série de comitês e grupos de estudo e de trabalho focados em agregar valor à marca e padronizar a qualidade do atendimento em nível nacional, através do compartilhamento de problemas e soluções. Temos assento em praticamente todas as iniciativas do sistema e participamos também de outras organizações e entidades.

A seguir, as iniciativas externas que fazemos parte:

Fórum ou instituição

Instituto Ethos de Responsabilidade Social

Câmara Americana de Comércio - Amcham

Comitês da Central Nacional

Comitês da Unimed do Brasil

Comitês da Federação das Unimeds do Estado de São Paulo (Fesp)

Comunicação como aliada

Consideramos a comunicação uma ferramenta estratégica para o relacionamento com todos os nossos públicos e para fortalecimento da marca Unimed. Empenhamo-nos, nesse sentido, para atuar permanentemente de forma ética e transparente. Tanto que jamais tivemos envolvimento em questões referentes à concorrência desleal.

Os trabalhos que realizamos nessa área respeitam e valorizam a cultura local. Da mesma forma, as imagens que utilizamos são devidamente autorizadas e a comunicação nas campanhas e em outras peças não são apelativas nem discriminatórias. Nunca houve casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos à comunicação de marketing.

Em 2011 foram desenvolvidas e veiculadas duas grandes campanhas publicitárias. Uma institucional, "Sou Unimed, Seja Unimed", e uma promocional, "Seja Unimed com desconto" e "Seja Unimed em todo lugar". Mantemos contrato com a agência de publicidade e propaganda para a criação e veiculação de anúncios e campanhas em conformidade com as leis do segmento.

Todos os patrocínios são aprovados de acordo com a política interna. Outros patrocínios foram efetivados por meio da cessão de ambulâncias para eventos que envolvem a comunidade.



Ferramentas de engajamento

Desenvolvemos canais e ferramentas para aprimorar o engajamento de *stakeholders*. Entendemos que a participação dos diferentes públicos aprimora nossas políticas, estratégias e os próprios serviços que oferecemos. Um ambiente de estímulo à participação tem impacto direto no aumento da confiança e da identificação com a marca.

A seguir estão os diferentes públicos com os quais nos relacionamos. Para cada um deles foram criados e/ou aprimorados canais de comunicação, com o propósito de estimular consultas e diálogos permanentes e interativos, facilitar o fluxo de informações relevantes e consolidar nossas redes de relacionamentos.

Colaboradores: cuidados ampliados

Funcionários - Conjunto formado por celetistas, menores aprendizes, patrulheiros, estagiários e terceirizados que prestam serviço para a Cooperativa.

Impacto econômico-financeiro - Em 2011 foram investidos R\$ 47,1 milhões com a folha de pagamento dos funcionários, incluindo salários e encargos.

Canais de Comunicação - Encontros de integração mensais, para acolhida e esclarecimentos para novos funcionários. Quadros de avisos com informações relevantes dispostos em locais estratégicos da sede administrativa, postos de atendimento e outras instalações de serviços da Cooperativa. Acesso à Intranet por meio de senha. Jornal BIC, um veículo impresso mensal, com 750 exemplares, disponível também em versão eletrônica. Café da manhã com o Presidente, evento mensal que reúne os funcionários, no mês de seu aniversário. A atividade completou um ano em outubro de 2011.

Foram ampliados os cuidados com a vida de nossos colocadores, com a extensão da licença-maternidade de quatro para seis meses, aprovada em 2011, representa investimento na saúde e na oportunidade de ter funcionárias mais motivadas. Acima de tudo, o objetivo é garantir o aleitamento materno e o bom desenvolvimento da criança, em sintonia com o cuidado da Unimed Campinas em preservar a vida.

Mantendo a tradição de contar com força de trabalho predominantemente feminina, houve acréscimo no número de colaboradores - de 897 para 954 - como reflexo do crescimento da carteira de clientes. O número total representa o conjunto de funcionários em regime CLT, mais menores aprendizes, estagiários e terceirizados.

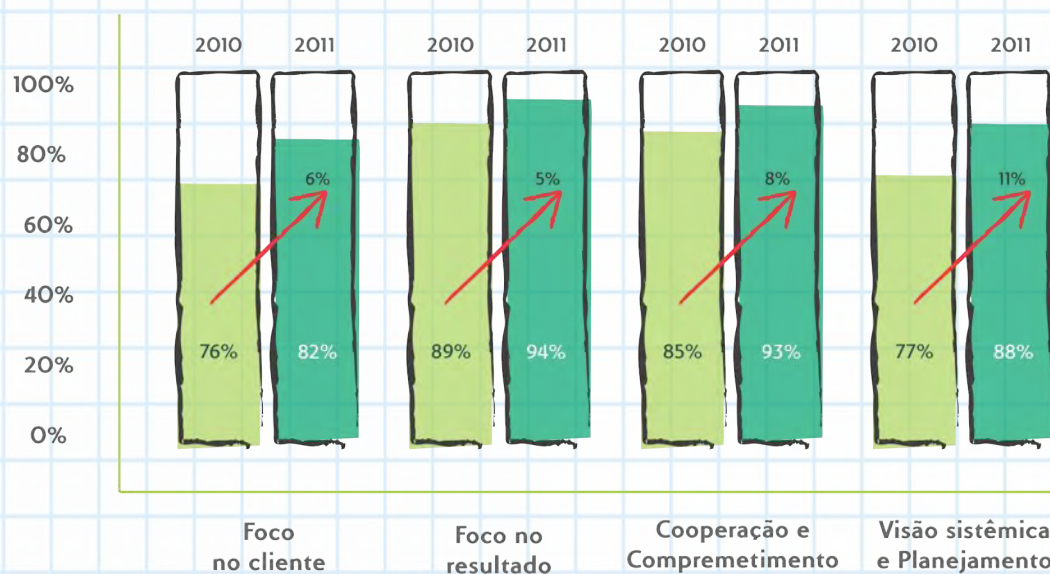
O Programa Gestão por Competência, adotado em 2010, e que consiste no conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes que influenciam na qualidade do desempenho



do indivíduo, foi consolidado. No total, 67% dos funcionários receberam análise de desempenho e de desenvolvimento da carreira. A análise da performance do funcionário auxilia o gestor no gerenciamento constante do conjunto de características ou capacidades de comportamento e rendimento, servindo como elemento base para o desenvolvimento do potencial necessário ao alcance dos objetivos estratégicos e fortalecimento dos propósitos da Cooperativa. Esta ação adquiriu

consistência, com a equipe de treinamento e desenvolvimento da área de Recursos Humanos com formações específicas de Programação Neurolinguística e *Coaching* para implementação destas modernas ferramentas, visando promover aumento de performance para funcionários por meio de treinamentos e prática de *coaching* para analistas, supervisores e gerentes. A Gestão por Competência ficou entre os dez melhores trabalhos inscritos no XXVIII Simpósio das Unimeds do Estado de São Paulo (SUESP).

Competências Organizacionais



Ao final de um ano após a implantação do Projeto, é possível verificar evolução do resultado geral nas quatro competências avaliadas. Os índices derivam dos treinamentos e capacitações.

Capacitações

No ano foram realizadas 96 capacitações, totalizando aproximadamente 15.899 horas de treinamento. A média geral verificada foi de 8 horas de treinamento/funcionário/ano, assim distribuídas por categoria funcional:

385	Horas treinamento Gerência	Média 12
687	Horas treinamento Supervisão	Média 8
14.827	Horas treinamento Operacional	Média 8

Benefícios

Funcionários celetistas

Assistência Médica integral inclusive para dependentes, e parcial para agregados; assistência odontológica, vale refeição ou refeição no restaurante próprio da Cooperativa, vale transporte e reembolso de estacionamento e quilometragem, seguro de vida, seguro funeral, auxílio creche, campanha de vacinação contra a gripe e subsídio para cursos de pós-graduação com recursos do FATES.

Temporários

Refeição, vale-transporte e vacinação contra a gripe.

Cidadania corporativa

Nosso empenho em valorizar a diversidade no quadro de colaboradores manteve-se em 2011 como um dos pressupostos da responsabilidade social da organização e do imperativo ético de não promover qualquer tipo

de discriminação relacionada a gênero, etnia, faixa etária, crença religiosa ou opção sexual.

Foi seguida a tendência histórica de valorizar a presença de mulheres no quadro de funcionários e em cargos de maior relevância.

68,93%



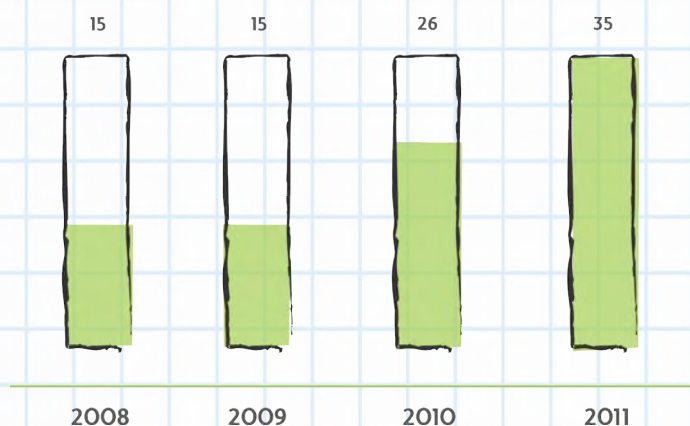
Dos 853 funcionários em regime de CLT, 588 são mulheres, representando 68,93% do total.

Das 13 gerências que constam no organograma, 8 são ocupadas por mulheres, o que representa 61,5%.

Manteve-se do mesmo modo a prática de aumento do número de contratação de Pessoas com Deficiências (PCDs), de 26 para 35. Com essas admissões foi atingida

a cota, em relação ao número total de contratados, conforme específica a legislação. Entrevistas continuarão sendo feitas em 2012, visando ampliar a contratação de PCDs.

Evolução do número de PCDs

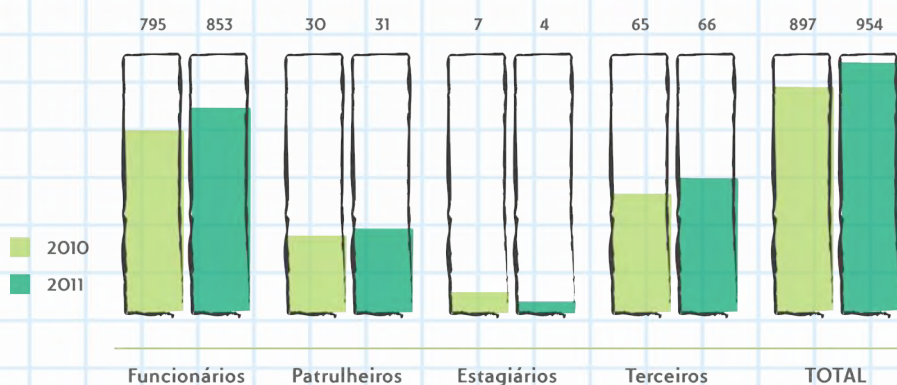


Metas 2012

- Monitoramento de banco de horas e plano de ação para redução do saldo positivo e compensação do saldo negativo.
- Formação de novos grupos no Programa de Qualidade de Vida.
- Treinamento e Desenvolvimento – realização de *Team Coaching* com gestores.

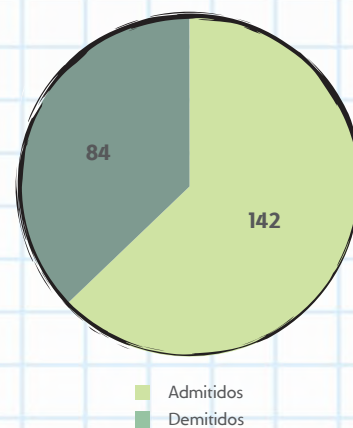
Indicadores de desempenho sobre práticas trabalhistas



Regime de contratação 100% CLT



Rotatividade		Admitidos	Demitidos
TOTAL		142	84
Cidade		Admitidos	Demitidos
Arrur Nogueira		0	1
Campinas		104	64
Cosmópolis		1	1
Hortolândia		6	6
Indaiatuba		3	2
Jaguariúna		0	1
Jaú		1	0
Limeira		1	0
Louveira		1	0
Mogi Guaçu		1	0
Monte Mor		5	1
Paulínia		3	1
Santa Bárbara D'oeste		0	1
Santo Antônio de Posse		1	0
São Carlos		1	0
São Roque		1	0
Sumaré		1	3
Valinhos		10	3
Vinhedo		2	0
TOTAL		142	84

Idade	Admitidos	Demitidos
Menores 18 anos	4	1
De 19 a 35 anos	101	60
De 36 a 60 anos	37	23
Acima de 61 anos	0	0
TOTAL	142	84

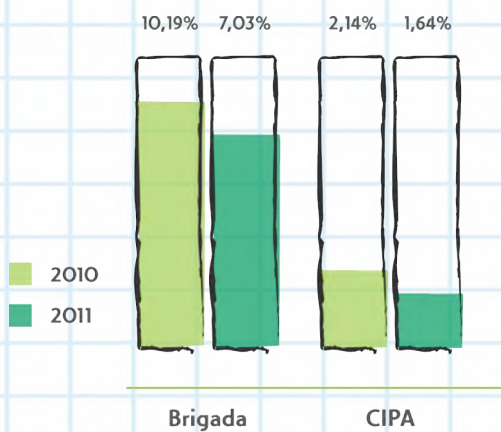


Gênero	Admitidos	Demitidos
	107	63
	35	21

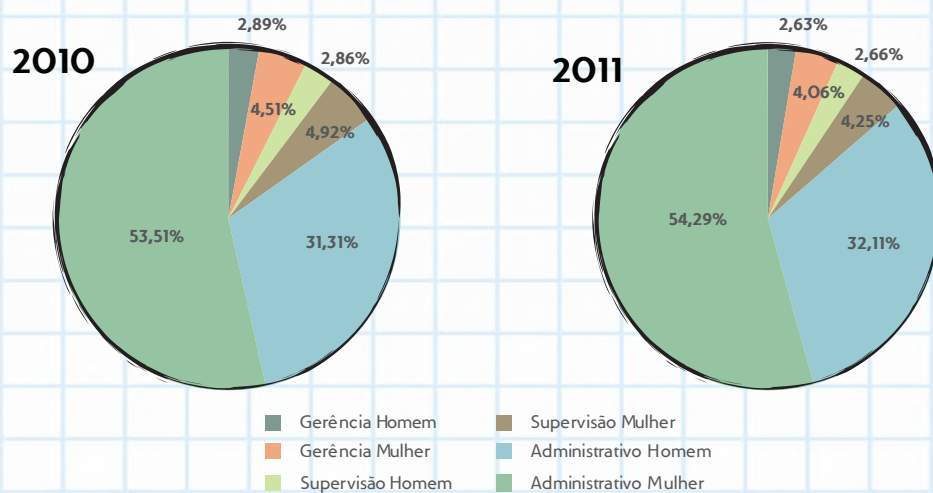
Acordos Coletivos

100% dos Funcionários

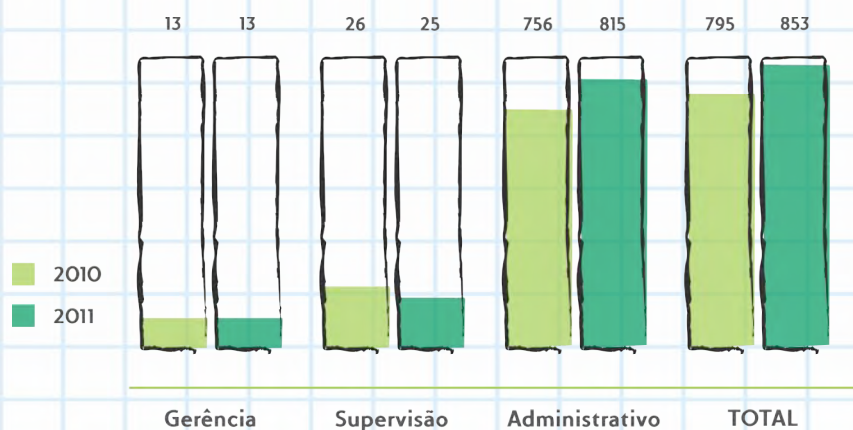
Percentual dos Empregados Representados em Comitês Formais de Segurança e Saúde



Remuneração e Diversidade



Quantidade de Funcionários por Grupo de Cargos



Quantidade de Funcionários por Grupos de Cargos - Por Etnia	2010	2011
Gerência Branca	12	12
Gerência Amarela	1	1
Supervisão Branca	26	25
Administrativo - Amarela	5	5
Administrativo - Branca	684	742
Administrativo - Negra	67	68
TOTAL	795	853

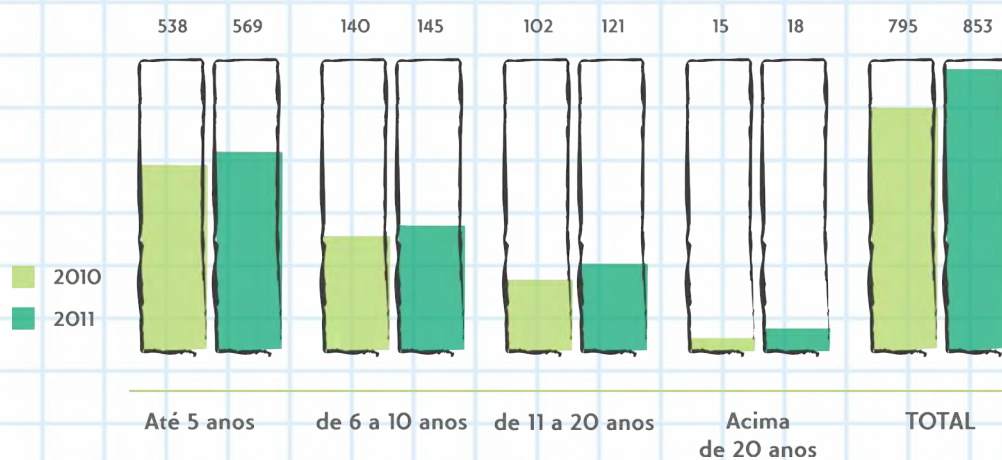
Quantidade de Funcionários por Grupos de Cargos - Por Faixa Etária	2010	2011
Gerência - de 18 a 35 anos	1	1
Gerência - de 36 a 60 anos	11	11
Gerência - maiores de 61 anos	1	1
Supervisão - de 18 a 35 anos	8	7
Supervisão - de 36 a 60 anos	17	17
Supervisão - maiores de 61 anos	0	1
Administrativo - de 18 a 35 anos	461	475
Administrativo - de 36 a 60 anos	291	334
Administrativo - maiores de 61 anos	4	6
Administrativo - menores de 18 anos	0	0
TOTAL	795	853

Variação da Proporção Salário mais Baixo, Comparado ao Salário Mínimo (SM)		
* Jornada de 4 h/dia	Unimed R\$ 619,00* SM R\$ 545,00	13,5%

% Gerentes Comunidade Local	69,23%	
Campinas	9	69,23%
São Paulo	1	7,69%
Valinhos	1	7,69%
Jundiaí	1	7,69%
Americana	1	7,69%
TOTAL	13	

% Funcionários Comunidade Local: 77,14%		Localidade	%
		Americana	0,59
		Araraquara	0,23
		Artur Nogueira	0,23
		Campinas	77,14
		Cosmópolis	0,47
		Espírito Santo Pinhal	0,12
		Hortolândia	3,87
		Indaiatuba	1,41
		Jaguariúna	0,70
		Jaú	0,12
		Jundiaí	0,47
		Louveira	0,35
		Limeira	0,12
		Mogi Guaçu	0,47
		Mogi Mirim	0,23
		Monte Mor	2,11
		Nova Odessa	0,35
		Paulínia	1,99
		Rio Claro	0,12
		Santa Adélia	0,12
		Santa Bárbara D'oeste	0,12
		Santo Antônio de Posse	0,12
		São Carlos	0,23
		São Paulo	0,12
		São Roque	0,12
		Sumaré	3,05
		Valinhos	3,75
		Vinhedo	1,17

Quantidade de Funcionários por Tempo de Trabalho



Cooperados: cogestores definem estratégias

Os médicos cooperados são os donos dessa organização. Eles se associam por livre adesão, tendo de se submeter a uma prova de qualificação, como a que foi aplicada em outubro e resultou na aprovação de 123 candidatos. Depois que se tornam cooperados, são a base da rede da Unimed Campinas. Por sua posição e poder de decisão, desempenham papel relevante do ponto de vista da definição das estratégias. Em função do modelo cooperativista adotado, contribuem diretamente para as ações de gestão de saúde, não se encontrando na condição de credenciados ou de prestadores de serviços, como ocorre em operadoras mercantis.

A remuneração justa dos cooperados é uma busca constante. Como parte desse esforço, a partir de maio, as 200 primeiras consultas do mês, realizadas nos consultórios e clínicas da rede credenciada (exceto hospitais, tanto em ambulatório como em pronto-socorro), passaram a contar com a taxa de consultório, um adicional destinado a custear as despesas fixas dos locais de atendimento. A medida faz parte da valorização do honorário médico.

Cooperados - Médicos proprietários da Cooperativa, responsáveis pela escolha dos cargos diretivos e pela gestão compartilhada da Cooperativa.

Impacto econômico-financeiro -

Foram destinados R\$ 368,5 milhões por remuneração direta e R\$ 96,5 milhões por remuneração indireta para os médicos cooperados em 2011.

Canais de Comunicação -

O Espaço Cooperado é o grande centro de comunicação e atendimento dos cooperados, incluindo vários canais e programas. As informações são disponibilizadas em veículos impressos e canais eletrônicos. O Jornal Em Foco, com 3 mil exemplares impressos, e periodicidade bimestral, também é oferecido no formato digital. O portal da Unimed Campinas é um canal permanentemente aberto com os cooperados, que ainda têm à disposição o Fale com o Presidente e o Canal do Cooperado (Intranet), acessado por senha.

Volume de recursos investidos em taxas de consultório

R\$ 8,5 milhões

Vigência

maio de 2011

Embora a característica de profissional liberal não assegure ao médico benefícios próprios dos celetistas, como a licença maternidade, existe o Plano Auxílio Maternidade e Adoção (PAMA) para as nossas médicas cooperadas. Inicialmente, a licença era de 30 dias, mas em 2011 passou para 90. A ampliação

de um para três meses de afastamento remunerado atendeu às constantes reivindicações das cooperadas, sobretudo das que têm uma segunda fonte de renda em regime de CLT e direito de 120 dias de licença. Houve também aumento do limite de consultas remuneradas durante o afastamento.

Como era	Afastamento de 30 dias	Remuneração = 200 consultas
Como ficou	Afastamento de 90 dias	Remuneração = 300 consultas

A condição de sócio dá aos nossos médicos também direito à utilização dos recursos do Fundo de Assistência Técnica, Educacional e Social (FATES), que em 2011 representou um ganho indireto da ordem de R\$ 1,6 milhão. Este fundo é constituído da provisão anual na proporção de 5% das sobras líquidas representadas pelos atos cooperativos

apurados no exercício. O montante se destina a custear atividades sociais, educacionais e de saúde não cobertas pelo Plano de Assistência Hospitalar (PAH) exclusivo dos médicos, seus dependentes e agregados. A maior fatia do fundo, entretanto, foi utilizada no pagamento da contribuição anual ao Conselho Regional de Medicina.

Valores FATES Cooperados	2008	2009	2010	2011
Pagamento da contribuição anual ao Conselho Regional de Medicina (CRM)	975.020	1.028.923	1.289.045	1.360.490
Educação	44.843	41.537	124.924	161.486
Saúde	75.492	72.923	32.441	43.530
Congresso	33.500	28.250	20.750	66.250
TOTAL	1.128.855	1.171.633	1.467.159	1.631.756

Outro benefício exclusivo é a Licença Remunerada de Cooperados que favoreceu quase 68% dos sócios em 2011, representando um investimento de R\$ 11,8 milhões. Trata-se de afastamento facultativo das atividades

profissionais por um período de 20 dias consecutivos, sem a perda de rendimentos, destinado ao descanso e à melhoria da qualidade de vida.

Ano	Qtde Cooperados	Valor R\$
2010	1.631	12.276.707,82
2011	1.771	11.896.843,11

É uma dificuldade constante motivar o cooperado a participar do dia a dia da Cooperativa, das assembleias e, conseqüentemente, dos rumos da gestão na empresa da qual ele é sócio. Para promover essa aproximação, o programa "Relacionamento com Cooperados", composto dos subprogramas "Participação Pontuada" e "A Cooperativa em suas mãos", foi aprovado em 2011, justamente para incentivar essa interação e estreitar a relação cooperativa/cooperado. O Programa, cuja implementação é meta para 2012, criará oportunidades para discussão de assuntos relevantes sobre o desenvolvimento da Cooperativa, como

concorrência mercadológica, difusão da cultura cooperativista, aprimoramento da gestão integral da saúde, gestão de custos, entre outros.

Outra forma de aproximação foi implantada em agosto, quando passou a ser disponibilizada ao cooperado, seus dependentes e agregados, uma série de parcerias que permitem descontos em produtos e serviços de várias empresas da região de Campinas. As facilidades podem ser encontradas no Canal do Cooperado do portal da Unimed Campinas, acessível por senha.

Empresas que oferecem descontos exclusivos aos cooperados

Livrarias, agências de viagem, concessionárias de veículos, escolas de idiomas e escolas de ensino fundamental

Em agosto começou a capacitação *on-line* de cooperados, e também de secretárias, credenciados e colaboradores, para utilização da ferramenta Registro Eletrônico em Saúde (RES) que deverá chegar a 400 unidades de atendimento (UNCPS) até dezembro de 2012, conforme meta traçada. A novidade eletrônica que começou a ser implantada em junho, nas unidades de atendimento da Unimed Campinas, unifica as funcionalidades digitais e dá ao médico a possibilidade de acesso à vida e saúde do paciente em tempo real, garantindo mais qualidade, agilidade e resolutividade das consultas.



Com o objetivo de enfatizar a utilização do RES, bem como seus benefícios, foi inserido no I e II Encontro das Secretárias de Cooperados, informações e orientações relacionadas à ferramenta,

com foco na profissional que tem papel fundamental no dia a dia dos consultórios e clínicas.

Embora a grande parte dos médicos já tenha se rendido às facilidades da informática, há os que ainda estão se iniciando na inclusão digital. A esses, foi oferecido e viabilizado um treinamento visando ampliar o conhecimento dessa ferramenta cada vez mais indispensável.

Foi registrado durante o ano um total de 68 ingressos de novos cooperados. Além disso, uma Seleção Pública realizada em outubro resultou na aprovação de mais 123. Ao todo 236 médicos e médicas, de 45 diferentes especialidades, se inscreveram para as 218 vagas disponíveis. Os aprovados ainda devem passar pelo curso de cooperativismo, sob responsabilidade do Comitê Educativo/Núcleo de Desenvolvimento Humano (CE/NDH), antes de começarem a atuar.

68

novos cooperados



Clientes: atendimento eficiente para o cuidado integral com a vida

Clientes - Em 2011 a Unimed Campinas atingiu o recorde de 700 mil vidas em atendimento em sua carteira de clientes, somados os clientes Pessoa Física e Pessoa Jurídica.

Impacto econômico-financeiro -

O faturamento é oriundo dos seus contratos individuais/familiares, coletivos empresariais e coletivos por adesão.

Canais de Comunicação - Encontros de boas vindas são realizados com os novos clientes, para esclarecimento de direitos e informações em geral. Programas de Medicina Preventiva são oferecidos gratuitamente. O SAC (Serviço de Atendimento ao Cliente) opera grande parte dos serviços na área financeira, como cobrança, negociação, parcelamento de débitos e emissão de boletos. A Central de Atendimento e os pontos de atendimento nas unidades fornecem todas as informações necessárias para os clientes, incluindo fornecimento de guias e sobre procedimentos médicos. O Teleatendimento dispõe de informações e faz a liberação de exames e procedimentos por meio de senha. A Ouvidoria é um canal para o cliente apresentar suas reclamações e elogios, e encaminhar dúvidas e sugestões. Os boletos de cobrança sempre apresentam informações relevantes para os clientes. O Jornal Expresso, com tiragem de 160 mil exemplares e periodicidade bimestral, contém amplas informações de interesse dos clientes, incluindo dicas sobre qualidade de vida e sobre os programas de prevenção à saúde oferecidos. O Jornal RHaio-X, bimestral, com 4.500 exemplares, é dirigido, exclusivamente, a gestores de Recursos Humanos de empresas contratantes, que contam com área de Relações Empresariais como canal exclusivo de relacionamento.

O cuidado com a vida dos clientes, de forma integral, permitindo-lhes um pleno desenvolvimento humano, é o nosso negócio e a nossa missão. E para que esse cuidado integral aconteça, é preciso garantir desde o primeiro contato um atendimento eficiente, claro, transparente e ético.

Medidas foram adotadas, visando essa melhoria, pois a preocupação permanente com um serviço de qualidade integra o elenco de ações que explicam a ampliação expressiva do número de vidas atendidas. O início da implantação do RES, a disponibilização da ferramenta SPMWeb e da Agenda Compartilhada foram algumas ações direcionadas para a qualificação do atendimento, na sede e nas unidades regionais.

Em cumprimento à Resolução Normativa 268 da Agência Nacional de Saúde Suplementar, foram ampliados para as cidades da região os serviços complementares de saúde visando facilitar e melhorar o acesso dos clientes Unimed a consultas com nutricionista, terapeuta ocupacional, psicólogo, fisioterapeuta e fonoaudiólogo.

Com o propósito de atender à Resolução Normativa que definiu prazos máximos para marcação de consultas, foi disponibilizada aos clientes, no portal corporativo da Cooperativa, a Agenda Compartilhada. A ferramenta eletrônica permite ao cliente identificar a próxima data disponível para agendamento na especialidade procurada, de acordo com as informações disponibilizadas pela rede de credenciados na internet. Ao encontrar o horário na agenda do médico, o cliente liga para o consultório ou clínica e programa a consulta para o dia disponível, o que significa maior agilidade e conforto no agendamento.

Também num esforço de melhorar o atendimento, as empresas clientes passaram a dispor da nova versão do SPMWeb, ferramenta *on-line* para movimentação cadastral de beneficiários. A ferramenta permite maior velocidade e praticidade na realização de novos cadastros, alterações ou exclusões nos contratos empresariais e coletivos por adesão.

Ampliar o desempenho do sistema SPMWeb,

com o intuito de atingir 95% das contratantes, era meta estabelecida para 2011, mas que foi atingida apenas parcialmente. De fato, o índice alcançado chegou a 74% das empresas com acesso à ferramenta, o que representou um aumento de aproximadamente 10% em relação a 2010.

Uma meta atingida em sua totalidade foi o alcance do índice de 95,4% de qualificação dos dados junto à ANS, o que significa que apenas 4,6% dos dados apresentam inconsistências cadastrais. A meta era 7,5%. No entanto, as ações para correção das informações divergentes têm sido mantidas de forma a incorporar a rotina de trabalho, buscando confiabilidade e consistência.

Pela natureza da atividade, há um grande volume de atendimentos específicos, como presenciais, por teleatendimento, portal fale conosco, ouvidoria, atendimento de intercâmbio entre outros.



Atendimento presencial sede e unidades regionais

Atendimentos em 2010	617.471
Atendimentos em 2011	670.494



Os números demonstram um aumento de 8,6% no volume de atendimento presencial, o que é justificado pela ampliação da carteira de clientes. E apesar desse aumento no atendimento, a Unimed Campinas continua empenhada em melhorar seus processos, podendo citar a implantação de duas unidades de atendimentos em hospitais

com grande volume de atendimento, visando a redução de prazo para liberação de guias para as situações de urgência.

Outro canal de atendimento importante, que garante soluções rápidas e práticas no relacionamento com o cliente é o Teleatendimento, que opera nas modalidades receptiva (atendimento a clientes Pessoa Física, Pessoa Jurídica, RH das empresas, Intercâmbio

e *Prospects*) e de realização de ativos, de acordo com a tendência de relacionamento com o cliente por meio de pesquisas, convites e atualização de dados. O serviço permite a obtenção de autorizações de exames e

procedimentos liberados por senha, de informações gerais e esclarecimentos de dúvidas. Propósito essencial desse serviço é o atendimento rápido e o mais satisfatório possível ao cliente.

	Oferecidas	Atendidas	Abandonadas
Ligações 2010	1.300.166	1.167.562	132.535
Ligações 2011	1.358.330	1.153.773	204.550
Varição	Aumento de 4,5%	Redução de 1,2%	Aumento de 54,4%

Foi identificado um aumento do volume de ligação recebida de 4,5% no atendimento telefônico, o que é justificado também pelo aumento da carteira de clientes. A evolução do número de ligações abandonadas deve-se a constantes quedas de linhas no primeiro semestre em decorrência do sistema de telefonia. Com a troca de sistema, o problema foi solucionado no segundo semestre, permitindo uma análise criteriosa dos números de atendimento e a necessidade de ampliação. Já o atendimento ao cliente via link "Fale Conosco", disponibilizado no Portal, apresentou uma queda do número de manifestações da ordem de **18,5%**. Eram 9.758 em 2010 e em 2011 foram contabilizadas 7.958. Isso demonstra que os processos e a comunicação vêm se estreitando de forma sistemática, como fruto da preocupação permanente com o bem estar e a saúde dos clientes.

A Ouvidoria se consolida como importante canal de comunicação com o cliente, visando o encaminhamento de reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações de reembolsos, entre outros procedimentos.

Houve uma considerável diminuição dos prazos de resolução dos processos encaminhados. No total, foram recebidas 12.324 manifestações, das quais 2.366 se referiam a reclamações e, destas, 2.343 foram solucionadas porque houve uma alteração do fluxo e de sistema internos para a redução de prazos para reembolsos e demais ocorrências.

O Intercâmbio possibilita o atendimento de clientes da Unimed Campinas fora da área de ação dessa Cooperativa, e também dos clientes de outras singulares Unimed que procuram assistência em Campinas ou nos municípios da nossa área de atuação. A área teve um notável crescimento em apenas um ano, principalmente relacionado ao número de solicitações recebidas do Sistema Unimed decorrente de atendimentos prestados aos nossos clientes, apresentando um aumento de 99% em relação ao ano de 2010, que atribuímos ao crescimento do número de clientes inscritos no Plano Extensão Nacional. A equipe estruturada para viabilizar o Atendimento de Intercâmbio é composta por profissionais atuantes na área de atendimento presencial e na recepção de solicitações enviadas pelo Sistema Unimed para avaliação e liberação.

**Clientes de Campinas atendidos
em outras singulares Unimed**

**Número de solicitações
recebidas em 2010**

134.335

**Número de solicitações
recebidas em 2011**

266.893

crescimento de

99%

em relação ao ano de

2010

**Clientes de outras Unimeds atendidos na
singular de Campinas – Atendimento Presencial**

Atendimentos em 2010

84.430

Atendimentos em 2011

108.207

crescimento de

28,5%

em relação ao ano de

2010

Metas 2012

Atendimento

Instalação da Unidade de Resposta Audível para autorização de guias para locais credenciados, liberando o atendimento telefônico somente para clientes.

Cadastro

Atingir 85% de clientes empresariais com acesso ao sistema *on-line* de movimentações cadastrais - SPMWeb.

Comunidade: o cuidado da infância à terceira idade

Comunidade - Procuramos ser parceiros do desenvolvimento local sustentável de Campinas e 12 outros municípios de sua área de abrangência, que somam mais de 2 milhões de moradores. Várias ações e projetos sociais são oferecidos à comunidade regional.

Impacto econômico-financeiro -

O investimento em ações sociais representou o montante de R\$ 390 mil. Além disso, houve também alguns patrocínios de atividades voltadas para a comunidade regional.

Canais de Comunicação - A Unimed Campinas comunica-se com a comunidade local e regional por meio de seu portal na Internet, por comunicações eventuais em publicações de grande circulação e pelas peças publicitárias.

O cuidado com a comunidade é um componente da nossa política de responsabilidade social. Por isso são desenvolvidas várias iniciativas comunitárias, próprias e em parceria, visando atingir a meta do cuidado integral com a vida. A comunidade saudável, conceito defendido pela Organização Mundial da Saúde, é um princípio que tem estreita sintonia com as nossas políticas, propósitos e diretrizes.

Consideramos que o cuidado integral deve abranger todo o ciclo da vida das pessoas, geração após geração, desde a infância até a Terceira Idade. Com esse pensamento implementamos várias ações em 2011, atendendo às diversas faixas etárias, às quais levamos saúde a clientes e não clientes, promovemos acesso à cultura e ao entretenimento e lazer, sem nenhum custo para o público beneficiado.

Os projetos, ações e parcerias com o terceiro setor beneficiaram direta e indiretamente 11.091 pessoas, não computadas as que assistiram às apresentações da Orquestra Sinfônica Municipal de Campinas, cuja temporada 2011 foi patrocinada pela Cooperativa. Por meio das nossas ações promovemos qualidade de vida com palestras e campanhas de prevenção em saúde, favorecemos o bem-estar com aulas gratuitas de ginástica e alongamento, contribuimos com a profissionalização de jovens que estão despontando nas diversas modalidades de Atletismo e viabilizamos geração de renda aos catadores de resíduos recicláveis.

Enquete feita junto aos beneficiados pelos projetos revelou que 89% das pessoas ouvidas consideraram as atividades promovidas "ótimas", e 6,86%, "boas". Foram entrevistadas 204 pessoas.



Política da Responsabilidade Social

A Unimed Campinas considera de fundamental importância o respeito aos princípios do cooperativismo e o compromisso com a ética e transparência em todas as suas relações. A gestão está alicerçada na busca contínua do

desenvolvimento econômico, social e ambiental. Procura envolver os seus públicos de relacionamento em práticas sustentáveis, buscando garantir que o progresso do presente não comprometa a qualidade de vida das futuras gerações.

O início da implantação da Norma SA 8000 e ISO 26000 na Cooperativa era meta prevista para 2011, e foi parcialmente cumprida, pois foram iniciados os estudos de viabilidade por meio da participação em palestras sobre ambos os temas. A primeira é uma norma internacional que define os requisitos referentes às práticas sociais do emprego pelas empresas e seus

fornecedores. É reconhecida mundialmente como a norma mais aplicável ao ambiente de trabalho. Já a segunda, se expressa pelo propósito das organizações em incorporar considerações socioambientais em seus processos decisórios e a responsabilizar-se pelos impactos de suas decisões e atividades na sociedade e no meio ambiente.



Crianças do Corsini e jovens da Orcampi

Foi mantida e fortalecida a parceria com o Centro Corsini, organização não-governamental de Campinas que se tornou referência nacional e internacional em ações de prevenção e cuidado com portadores do HIV, inclusive os chamados órfãos da AIDS. Prevenir e enfrentar a escalada global da doença é um dos grandes desafios coletivos do mundo contemporâneo e, por isso, temos apoiado os esforços do Centro Corsini.

A parceria envolveu a manutenção da Unidade de Apoio Infantil (UAI) da instituição, que abriga crianças e adolescentes destituídos de suas famílias.

Também teve continuidade o apoio à Escola de Atletismo Orcampi/Unimed. Há treze anos a Cooperativa apoia a equipe, como parte de seu empenho de valorização da vida, que depende do perfeito equilíbrio físico, espiritual e emocional. O esporte é uma das principais atividades humanas que previnem doenças e alimentam uma vida feliz e saudável.

Essa parceria tem permitido à equipe Orcampi/Unimed participar das principais competições regionais, estaduais, nacionais e internacionais de atletismo e, mais que isso, tem revelado grandes talentos para o Brasil. Um conjunto de 212 atletas se beneficiou do apoio em 2011.



Maturidade saudável

O Programa Saúde Toda Vida chegou ao seu décimo segundo ano em 2011, se fortalecendo como uma das principais ações comunitárias.

O Programa é voltado para estimular o envolvimento de pessoas idosas em múltiplas atividades em prevenção da saúde, cultura, arte e lazer. Caminhos para proporcionar uma maturidade saudável, com o exercício pleno de todas as possibilidades abertas para essa faixa etária em expansão e que vem rompendo paradigmas.

O Censo do IBGE de 2010 revelou que o Brasil tem mais de 10 milhões de idosos. Entre 1999 e 2009 a expectativa de vida no país aumentou de pouco mais de 70 para 73,1 anos. Entre as mulheres o crescimento foi de 73,9 para 77 anos, e entre os homens, de 66,3 para 69,4 anos. Números indicando que, em função dos cuidados cada vez maiores e qualificados com a saúde, o brasileiro vive mais. Mas é preciso viver sempre melhor, daí a importância que destinamos para o Programa Saúde Toda Vida, que em 2011 beneficiou diretamente a 555 pessoas.

Somando-se os beneficiados diretos e indiretos do Programa Saúde Toda Vida, esse projeto atingiu **6.125 pessoas**.



Outras ações sociais:

Coral de funcionários e médicos cooperados - 1.920 beneficiados.

Programa Doe Um (doação de, no mínimo, R\$ 1,00 de funcionários e cooperados) - a arrecadação de R\$ 36.505,00 beneficiou 2.780 pessoas.

Solidariedade

Campanha realizada com o envolvimento conjunto da comunidade e do público interno – funcionários e cooperados – resultou na arrecadação de 8.612 produtos que foram doados às vítimas das enchentes do início do ano em São Paulo e no Rio de Janeiro. Foram arrecadados alimentos não perecíveis, água potável, cobertores, fraldas descartáveis e produtos de higiene pessoal. A Cooperativa foi parceira na iniciativa do Centro das Indústrias do Estado de São Paulo (CIESP), que encaminhou as doações para as vítimas das enchentes.

Outra campanha, desta vez de Doação de Sangue, foi o destaque da XII Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho (SIPAT), desenvolvida em maio, sob o tema geral "Saúde do Trabalhador". A campanha resultou em 43 bolsas de sangue, um recorde

entre iniciativas pontuais semelhantes realizadas pelo Hemocentro da Unicamp. Outra questão relevante foi a mobilização dos funcionários ao longo do ano para doação aos familiares dos colegas internados na rede hospitalar, visando equilibrar o estoque do banco de sangue. Para isso, a Cooperativa viabilizou transporte em horário de trabalho.

Foi realizada a segunda edição da Gincana "João Kobel". Casa da Sopa e Esperança e Vida foram as entidades beneficiadas com a doação de alimentos resultantes da participação de funcionários, cooperados e outros na gincana, promovida em duas versões: uma com os atletas da equipe Orcampi/Unimed, reunindo 70 participantes, e outra com integrantes do Programa Saúde Toda Vida, com a adesão de 200 idosos. "Consumo consciente" foi o tema da gincana.



Sinfônica: música para todas as idades

O Projeto Unimed Arte inovou em 2011 com o patrocínio de 35 apresentações, entre concertos oficiais e concertos especiais, da Orquestra Sinfônica Municipal de Campinas, principal bem cultural da cidade. Foi estabelecida uma parceria entre a Unimed Campinas e a Sinfônica. Algumas cidades da área de abrangência da Cooperativa também receberam concertos extras. Foram impactadas aproximadamente 20.000 pessoas.

O Concerto de Natal, no dia 23 de dezembro, encerrou a temporada em grande estilo. A apresentação foi no Teatro de Arena do Centro de Convivência Cultural Carlos Gomes.

A Sinfônica, de fato, é um dos bens culturais mais amados por Campinas, que tem tradição na música clássica em função da expressão internacional alcançada pela obra do maestro Antônio Carlos Gomes (1836-1896), nascido na cidade.

Em todas as apresentações foram disponibilizadas ambulâncias Unimed visando à segurança do público presente. Além dos concertos, foi desenvolvida ação educacional por meio da veiculação em rádio de programas de música erudita, com trechos de músicas e comentário do maestro Parcival Modolo.



Fornecedores são estratégicos na rede de relacionamentos

Somos conscientes da importância dos fornecedores como agentes disseminadores de boas práticas econômicas, sociais e ambientais. Por isso, estamos empenhados em manter com este público uma aproximação cada vez maior, em favor de um mundo melhor e bem mais sustentável.

Uma atitude nesse sentido refere-se ao incentivo que temos procurado dar a esses parceiros, a fim de que as práticas e compromissos que a Cooperativa adota perante a sociedade de maneira geral sejam por eles incorporadas.

Um exemplo desse estímulo são as cláusulas de Responsabilidade Social que foram inseridas nos contratos estabelecidos, e que hoje já contemplam 80% do universo de fornecedores. A proposta é compartilhar com esse público os conhecimentos técnicos, os valores éticos e de responsabilidade social, a fim de auxiliar no desenvolvimento de todos.

Sabemos, contudo, que se trata de uma via de mão dupla, e que podemos aprender também com as práticas estabelecidas e que são comuns no dia a dia desses parceiros.

Fornecedores - Conjunto de empresas que fornecem produtos e serviços para a Cooperativa. 90% dos fornecedores são sediados na Região Metropolitana de Campinas (RMC).

Impacto econômico-financeiro - Em 2011 foram gastos R\$ 29 milhões com pagamentos para fornecedores de produtos e serviços.

Canais de Comunicação - No portal da Unimed, o Fale Conosco é um canal permanente de contato com os fornecedores de produtos e serviços.

Meta 2012

Realização do I Encontro de Fornecedores para abordar o tema Sustentabilidade.



*Performance
Econômica*

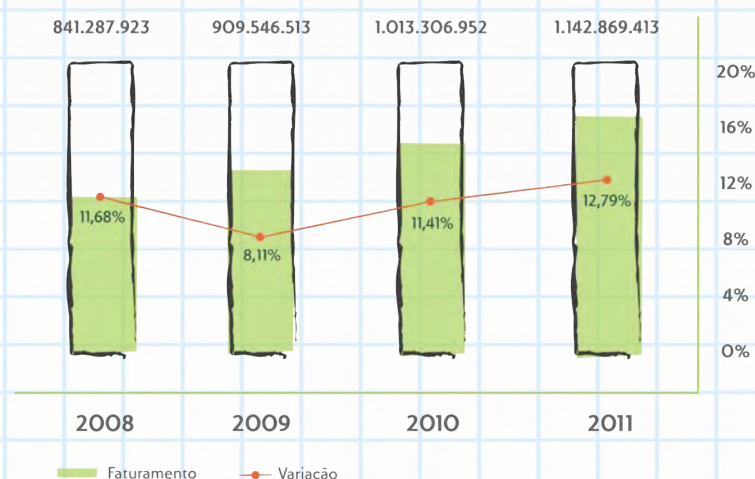
Análise de receita

Batemos recordes históricos ao superar os índices de crescimento que haviam sido conquistados no ano anterior. O faturamento apresentou um acréscimo de 12,79% em relação a 2010. Este percentual supera com folga a média de crescimento da economia brasileira e do setor de saúde suplementar, que não passou dos 3%. O faturamento é resultado das operações com contratos corporativos em custo operacional, pré e pós pagamento, contratos individuais/familiares e atividades de intercâmbio, que expandiram

de modo expressivo em função da ampliação da carteira de clientes cadastrados no plano corporativo Extensão Nacional.

Vários fatores explicam o faturamento recorde, começando por outra superação: o número de vidas atendidas superior a 700 mil, indicando um crescimento de 11% em relação aos 631.118 clientes de 2010. Foi também registrado um índice de **99%** de renovação dos contratos corporativos vencidos no período.

Faturamento Bruto



Custos assistenciais

Embora o faturamento tenha crescido 12,79%, os custos assistenciais evoluíram 13,47% e representaram 84,90% da Receita Líquida, totalizando R\$ 954,6 milhões. Foram remuneradas 3.718.693 consultas, o que significa média de 14.757 por dia.

Essa variação deve-se à ampliação do rol de procedimentos cobertos e à quantidade

de consultas, que representou acréscimo de 6,6%.

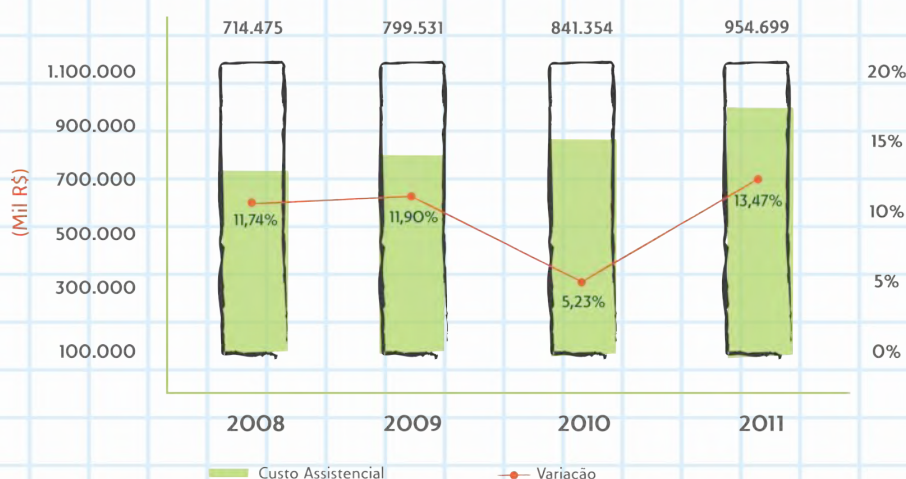
Não houve impacto importante na sinistralidade, cuja oscilação foi de 83,03% para 83,54%, tendo em vista que em 2010 e 2011 os cooperados tiveram antecipação de sobras, benefício destinado como bonificação sobre resultados. Em 2011, a bonificação

totalizou R\$ 36.174.295, representando um crescimento de 10,52% em relação aos R\$ 32.730.651 pagos em 2010.

A sinistralidade é o índice que mensura o grau de utilização do plano de pessoa física ou jurídica, e mede, portanto, como foi o custo assistencial em relação ao faturamento. Esse dado é muito relevante para as atividades de planejamento e orçamentárias da cooperativa. Para assegurar a viabilidade dos contratos e a solidez da cooperativa o índice deve ser menor que 88%.

A fim de valorizar o trabalho médico, foi instituída, a partir do mês de maio, a taxa de consultório. Trata-se de uma remuneração adicional exclusiva dos consultórios, aplicadas nas 200 primeiras consultas realizadas no mês. Essa taxa representou um investimento complementar de quase R\$ 8,5 milhões, mesmo sem incidir nas consultas realizadas nos prontos socorros e ambulatórios dos hospitais.

Custo Assistencial



- Faturamento bruto anual
- Receita líquida
- Crescimento da receita em relação a 2010
- Custos assistenciais
- Crescimento dos custos em relação a 2010
- Número de vidas em dezembro 2011

R\$ 1.142.869.413
R\$ 1.124.433.880
12,79%
R\$ 954.699.261
13,47%
700.744

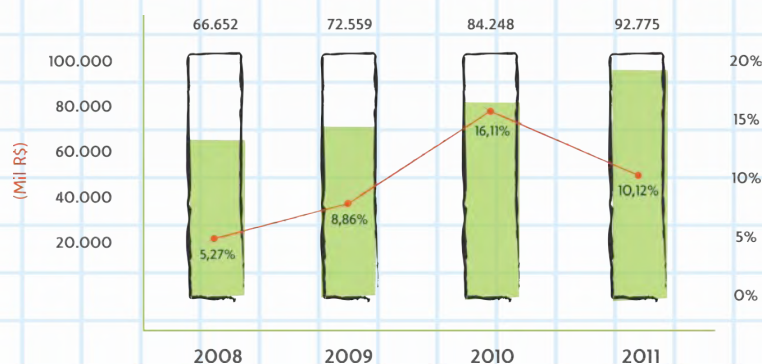
Despesas administrativas

despesa administrativa
manteve-se estável em

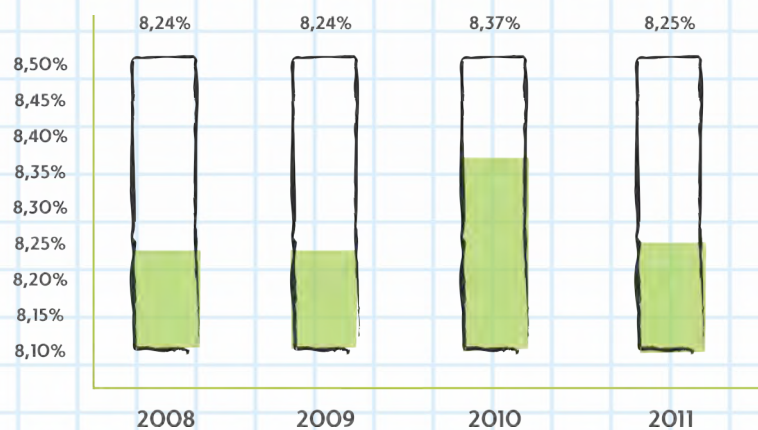
8%
da receita líquida.

As Despesas Administrativas evoluíram de R\$ 84.248.476 para R\$ 92.775.266. Esse montante representa um crescimento de 10,12% em valores nominais, porém a participação sobre a receita líquida permaneceu estável, na faixa de 8%.

Despesas Administrativas

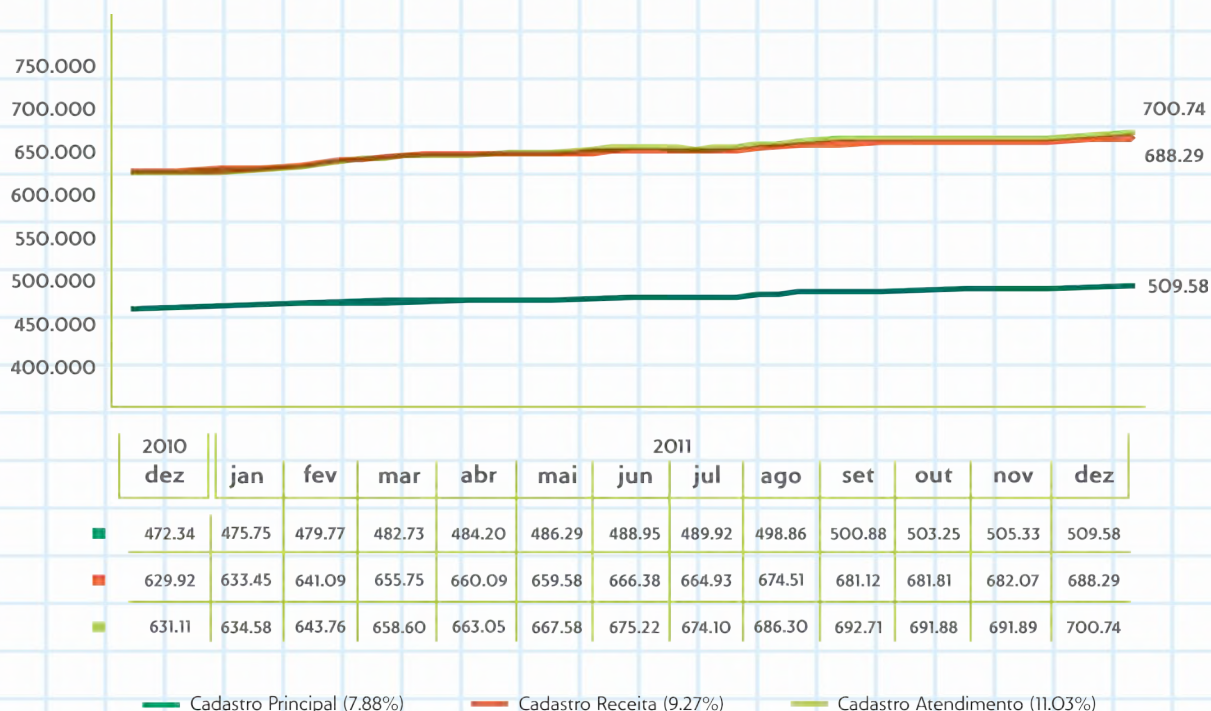


Despesas Administrativas - Percentual Equivalente da Receita Líquida



Foi registrado recorde absoluto em número de vidas atendidas, somados os planos individuais/familiares e coletivos empresariais e por adesão e Intercâmbio. Em dezembro de 2011 eram 700.744 vidas no cadastro de atendimento.

Número de Beneficiários - Unimed Campinas



- **Cadastro Principal:** Clientes PJ, PF e intercâmbio repassado
- **Cadastro Atendimento:** Clientes PJ, PF, usuários do intercâmbio recebido, todos os usuários eventuais do Sistema Unimed recebidos no mês, usuários de PCMSO = **700.744 vidas**
- **Cadastro Receita:** Cadastro principal, usuários do intercâmbio recebido, todos os usuários eventuais do Sistema Unimed atendidos no mês = **688.293 vidas**

O Plano Extensão Nacional gerou a expansão do número de vidas em empresas já clientes, que optaram pela marca Unimed como única opção de plano de saúde para seus funcionários ou centralizaram o contrato com a Unimed Campinas, dada a sua preocupação

constante no pós-venda e no relacionamento com o cliente. Esta vem sendo uma importante ferramenta de retenção na área de Relações Empresariais (RE). Apenas no ano de 2011, houve um crescimento de 133 % do produto no segmento PJ.

Contratos empresariais ativos	4.354
Contratos renovados	4.163
Contratos cancelados	210
Vidas canceladas nos contratos PJ	6.027
% de retenção/renovação	99%

Meta 2012

- Manter o crescimento sustentável da carteira de clientes ativos com projetos que visem a conquista de novos e a fidelização dos atuais clientes.



Inadimplência baixa: O índice de inadimplência ficou em 0,27%, o que significa um percentual baixo, considerando o valor total da inadimplência e o faturamento anual.

O aperfeiçoamento de ferramentas que validem a análise de crédito de clientes Pessoas Físicas e Jurídicas é meta estabelecida para 2012.



Recuperação de crédito: A Recuperação de Crédito representou 51,60% do valor total da dívida dos contratos cancelados no exercício, fixado em R\$ 2,8 milhões. Foram recuperados R\$ 1,4 milhão.

É meta também o monitoramento eficaz e diário da carteira com segurança, associado a ferramentas que aperfeiçoam o processo de cobrança.

Dificuldades enfrentadas

As principais dificuldades enfrentadas foram as regulamentações impostas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). Considerando que a preocupação da Unimed Campinas sempre foi a de seguir, na íntegra, as questões legais, principalmente as que afetam diretamente os clientes e demais públicos, as várias Resoluções Normativas (RNs) editadas no ano de 2011 obrigaram um grande esforço em termos de estudo, planejamento e implantação de alterações em sistemas e treinamento de funcionários, com o propósito de prover o cliente de informações corretas e do melhor atendimento.

As RNs que mais afetaram a área de vendas foram a Resolução Normativa 252, sobre a portabilidade dos planos, e a Resolução Normativa 254, sobre adaptação e migração. Outras RNs, que não tiveram impacto direto na área comercial, exigiram estudos e participação do setor junto às demais áreas da Cooperativa. Em 2011 houve, ainda, restrição maior de crédito por parte do mercado financeiro, dificultando algumas negociações com os clientes. E também dificuldades inerentes à recuperação de crédito como: custos para contato

com o devedor, custos de cartórios/SERASA, envio de correspondências, etc.

Foi identificada a necessidade de um projeto específico para gerenciamento das doenças crônicas, visando principalmente a qualidade de vida dos beneficiários inscritos em planos corporativos e a consequente gestão/controlar dos custos assistenciais. Isto é muito importante para a sustentabilidade da Cooperativa, pois não é nosso objetivo repassar altos reajustes para as empresas. Esta ação pode fazer enorme diferença tanto para a gestão como para a fidelização das contratantes.

Ajustes foram feitos na gestão da Farmácia Unimed, na linha de consolidação de sua viabilidade econômica, como a negociação direta com as grandes redes de distribuidoras de medicamentos. Redução de estoques, ampliação da frequência de compras e revisão de margens operacionais dos produtos estão entre as medidas adotadas. Apesar do custo dos medicamentos ter caído 10,5% e as despesas fixas baixado 15%, a farmácia manteve-se deficitária.



Performance Ambiental

Performance Ambiental: cuidados com o planeta

A relação entre saúde e sustentabilidade é destacada em documentos que se tornaram referência para a comunidade internacional que se preocupa com as gerações futuras. Ou seja, quanto mais preservado for o meio ambiente, melhor será a saúde dos seres que habitam o planeta.

Por acreditar nisso e, sobretudo, pelo compromisso em assegurar uma vida plena às gerações atuais e futuras, não poupamos esforços em promover ações que minimizem, de alguma maneira, os impactos ambientais. Acreditamos que, à frente de iniciativas consistentes, somos capazes de sensibilizar os públicos com os quais nos relacionamos, iniciando assim, uma corrente de preservação que dá amplitude à consciência ambiental.

Foi com esse pensamento que criamos a coleta de exames radiológicos e de óleo vegetal usado, e conseguimos ampliar a coleta de lâmpadas fluorescentes e de pilhas, todos materiais facilmente encontrados juntos aos nossos públicos, e que não devem ser descartados como

lixo comum, já que possuem componentes que podem contaminar o solo ou agredir o meio ambiente. Iniciamos também a coleta e envio para reciclagem dos cartões Unimed confeccionados em PVC que estão sendo substituídos por novos.

De forma institucional, reforçamos a divulgação de cunho ambiental no jornal dirigido aos clientes, e seguimos no desenvolvimento do Projeto Cidade Limpa, cujo objetivo maior é estimular as pessoas a agirem de forma responsável, especialmente quanto ao descarte de resíduos que são passíveis de reaproveitamento.

Embora nossas atividades não provoquem grandes impactos ambientais, temos alguns serviços próprios de saúde que geram resíduos perigosos, como a Farmácia, a Assistência Domiciliar (ADUC) e o Centro de Quimioterapia Ambulatorial (CQA). Em todos os casos os descartes são adequadamente acondicionados antes de serem recolhidos por empresa responsável pelo gerenciamento dos resíduos de saúde.

Quantidade recolhida / encaminhada para reciclagem

Coleta de exames radiológicos (Raio-X)	89 kg
Coleta de lâmpadas fluorescentes	1.296 unidades
Coleta de cartões (PVC) substituídos	402 kg

São encaminhados para empresas especializadas para a destinação adequada

Coleta de resíduos perigosos do CQA (agulhas, seringas e frascos vazios de medicamentos)	2.728,6 kg
Coleta de resíduos perigosos da Farmácia	20,6 Kg

Não temos ferramentas para medir o quanto os nossos impactos são minimizados com esse conjunto de ações, mas sabemos que devemos nos esforçar para reduzir as nossas pegadas ecológicas e hídricas.

Com relação ao consumo de materiais de expediente e impressos recicláveis, não dispomos de meios eficazes para comparar o uso, frente ao papel branco.

Nosso consumo de água teve uma ligeira queda e o de energia elétrica um aumento pouco significativo quando comparado com 2010, em função de um maior número de colaboradores (no caso da energia).

Exceto quando são utilizados os geradores que dispomos na sede e no Centro de Quimioterapia Ambulatorial (CQA), toda eletricidade que consumimos vem da rede pública local.

Atentos para evitar desperdícios, sempre que possível orientamos nossos funcionários sobre o Consumo Consciente de energia, água e recursos não renováveis. Em 2011, porém, não obtivemos economia significativa no consumo que possa ser atribuída a programas de eficiência ou conservação. E não dispomos de mecanismo para reuso de água.

Consumo Anual	2010	2011
Energia elétrica	1.635.496 Kw/h	1.780.737 Kw/h ou 6.410,65 GJ, convertido para GJ utilizando como fator 0,0036
Água	11.550 m ³	10.102 m ³

Sob o aspecto da emissão de gases, tanto gás carbônico quanto os de efeito estufa, não temos fontes diretas de emissão. O cuidado que tivemos foi concluir a renovação completa da nossa frota por veículos bicomcombustíveis, de forma a reduzir a emissão de gases poluentes, embora tenhamos observado um aumento significativo no consumo de combustíveis,

devido o crescimento do número de viagens para as cidades da região e para a capital, com demandas de cursos externos e auditorias. Além disso, os novos carros possuem ar condicionado, o que também aumenta o consumo. Jamais fomos multados ou advertidos em função de qualquer não conformidade quanto às normas e leis ambientais.

Consumo Anual	2010	2011
Alcool (etanol)	17.973 litros	40.131 litros
Gasolina	11.437 litros	34.548 litros

Semana do Meio Ambiente

A Semana do Meio Ambiente envolveu funcionários e pessoas da comunidade. Os funcionários tiveram palestras sobre "Material orgânico é reciclável" e "Como reciclar o óleo vegetal", além da oficina "Aprenda a recriar com o reciclável", voltada para o ensino de confecção de sacola

de compras com um metro de tecido. Os dois públicos visitaram a Cooperativa Aliança de Coleta e Manuseio de Resíduos Sólidos. Durante a semana foram doados para outra cooperativa, a Tatuapé, chapas de raio-x, para o devido descarte.

Meta 2012

Realização da I Semana de Sustentabilidade, para o público interno.





Anexos

Demonstração do Valor Adicionado - DVA

(A) Geração da riqueza		2011	2010
a) Ingressos e receitas		1.038.412.821,95	1.270.896.375,81
a1) Contraprestações emitidas líquidas		893.153.659,51	805.094.947,41
a2) Outros ingressos e receitas operacionais		143.324.863,55	119.984.955,23
a3) Provisão para créditos de liquidação duvidosa - Reversão/Constituição		1.934.298,89	345.816.473,17
b) Variação das provisões técnicas		-97.159,00	-26.912.657,94
b1) Provisão de remissão		-97.159,00	172.055,00
b 2) Outras		0	-27.084.712,94
c) Receita líquida operacional		1.038.509.980,95	1.297.809.033,75
d) Eventos, dispêndios e despesas operacionais		635.482.723,94	979.848.675,57
d 1) Eventos indenizáveis líquidos		570.780.189,28	541.030.819,35
d 2) Variação da provisão para eventos ocorridos e não avisados		1.986.169,00	-608.630,00
d 3) Outros dispêndios / Despesas operacionais		62.716.365,66	439.426.486,22
e) Insumos adquiridos de terceiros		52.272.582,02	61.317.276,19
e 1) Despesas de comercialização		117.326,33	0
e 2) Variação das despesas de comercialização diferidas		0	0
e 3) Despesas com serviços de terceiros		8.898.715,47	8.787.580,88
e 4) Materiais, energia e outras despesas administrativas		18.242.015,10	16.087.141,57
e 5) Provisão para contingências - administrativas		23.951.219,92	35.652.128,75
e 6) Despesas Financeiras		228.444,00	176.829,68
e 7) Despesas patrimoniais		557,60	6.777,01
e 8) Perda / Recuperação de valores ativos		834.303,60	606.818,30
f) Valor adicionado bruto		350.754.674,99	256.643.081,99
g) Depreciação, Amortização		2.096.938,50	1.827.134,55
h) Valor adicionado total a distribuir (h+1)		348.657.736,49	254.815.947,44
i) Valor adicionado recebido / cedido em transferência		30.111.336,28	20.312.361,48
i 1) Receitas financeiras		29.270.856,88	18.513.999,75
i 2) Resultado de equivalência patrimonial		0	1.798.361,73
i 3) Outras		840.479,40	0
		378.769.072,77	275.128.308,92
(B) Distribuição da riqueza		2011	2010
a) Remuneração do trabalho		313.161.260,35	202.914.054,64
a 1) Cooperados		296.861.790,73	163.713.316,23
a 1 . 1) Produção (consultas e honorários)		196.860.658,06	102.189.632,28
a 1 . 2) Benefícios		73.001.132,67	61.523.683,95
a 2) Dirigentes, Conselheiros e Empregados		43.299.469,62	39.200.738,41
a 2 . 1) Salários, 13º, Férias, etc		33.586.822,72	30.783.793,95
a 2 . 2) Benefícios		6.037.973,95	5.105.075,37
a 2 . 3) F.G.T.S		2.463.072,40	2.446.907,76
a 2 . 4) Bônus / Participação nos lucros e resultados		1.211.600,55	864.961,33
b) Remuneração do governo - Impostos/Taxas/Contribuições		50.442.877,40	50.972.594,08
b 1) Federais		41.040.492,17	41.915.971,68
b 1. 1) Previdência Social		8.874.459,34	8.538.568,58
b 2) Estaduais		122.795,99	110.779,10
b 3) Municipais		40.5129,9	407.274,72
c) Contribuições para a sociedade		998.485,49	989.906,61
d) Remuneração de capitais de terceiros		1.899.613,00	1.495.374,27
d 1) Juros		14.786,65	8.027,07
d 2) Aluguéis		1.884.826,35	1.487.347,20
d 3) Outras (royalties, direitos autorais)		0	0
e) Remuneração de capitais próprios		12.266.836,53	18.756.379,32
e 1) Juros sobre capital próprio		0	0
e 2) Constituição de reservas e fundos		4.008.513,37	3.786.443,36
e 3) Sobras / Perdas líquidas a disposição da AGO		8.258.323,16	14.969.935,96
h) Valor adicionado total a distribuir (h+1)		378.769.072,77	275.128.308,92
Distribuição % do valor adicionado:		2011	2010
a) Governo		13,32%	18,53%
b) Cooperados		71,25%	59,50%
c) Empregados/Diretores/Conselheiros		11,43%	14,25%
d) Remuneração de capitais de terceiros		0,50%	0,54%
e) Sociedade		0,26%	0,32%
f) Juros sobre capital próprio		0,00%	0,00%
g) Constituição		1,06%	1,38%
h) À disposição da AGO		2,18%	5,44%

Notas Explicativas

a3) Provisão para créditos de liquidação duvidosa - Reversão/Constituição - houve uma reclassificação para melhor apresentação do saldo das receitas e despesas operacionais, ficando em 2011 como composição do valor dessa linha o saldo da Provisão e Reversão para Créditos de Liquidação Duvidosa, apresentados em 2010 de forma segregada a reversão e a constituição da provisão.

Relatório de Asseguração Limitada dos Auditores Independentes

Ao Conselho de Administração Unimed Campinas Cooperativa de Trabalho Médico - Campinas- SP

Introdução

Fomos contratados com o objetivo de aplicar procedimentos de asseguração limitada sobre as informações divulgadas no Balanço Social Anual da Unimed Campinas Cooperativa de Trabalho Médico ("Cooperativa"), relativo ao exercício findo em 31 de dezembro de 2011, elaborado sob a responsabilidade da sua administração. Nossa responsabilidade é a de emitir um Relatório de Asseguração Limitada sobre essas informações.

Procedimentos aplicados

Os procedimentos de asseguração limitada foram realizados de acordo com a Norma NBC TO 3000 – Trabalho de Asseguração Diferente de Auditoria e Revisão, emitida pelo Conselho Federal de Contabilidade- CFC e com a ISAE 3000 - International Standard on Assurance Engagements, emitida pelo International Auditing and Assurance Standards Board.- IASB, ambas para trabalhos de asseguração que não sejam de auditoria ou de revisão de informações financeiras históricas.

Os procedimentos de asseguração limitada compreenderam: (a) o planejamento dos trabalhos, considerando a relevância, coerência, o volume de informações quantitativas e os sistemas operacionais e de controles internos que serviram de base para a elaboração do Balanço Social Anual da Cooperativa; (b) o entendimento da metodologia de cálculos e dos procedimentos de consolidação das informações por meio de entrevistas com os gestores responsáveis pela elaboração dessas informações; (c) confronto, em base de amostragem, das informações quantitativas com as informações divulgadas no Balanço Social; e (d) confronto dos indicadores de natureza financeira com as demonstrações contábeis e/ou registros contábeis.

Critérios de elaboração das informações

As informações de sustentabilidade divulgadas no balanço social anual da Cooperativa foram elaboradas de acordo com o modelo Ibase

(Instituto Brasileiro de Análises Sociais e Econômicas).

Escopo e limitações

Nosso trabalho teve como objetivo a aplicação de procedimentos de asseguração limitada sobre as informações divulgadas no balanço social anual da Cooperativa, não incluindo a avaliação da adequação das suas políticas, práticas e desempenho em sustentabilidade.

Os procedimentos aplicados não representam um exame de acordo com as normas brasileiras e internacionais de auditoria, exceto para a revisão das informações divulgadas no Item 4 – Indicadores Econômicos do balanço social anual da Cooperativa. Adicionalmente, nosso relatório não proporciona asseguração limitada sobre o alcance de informações descritivas que são sujeitas a avaliação subjetiva.

Conclusão

Com base nos procedimentos efetuados, não temos conhecimento de qualquer modificação relevante que deva ser feita nas informações divulgadas no balanço social anual da Unimed Campinas Cooperativa de Trabalho Médico, relativo ao exercício findo em 31 de dezembro de 2011, para que o mesmo esteja preparado de acordo com os registros e arquivos que serviram de base para a sua preparação.

Campinas, 27 de fevereiro de 2012.



KPMG Auditores Independentes
CRC 2SPO14428/O-6

Jean Paraskevopoulos Neto
Contador
CRC 1SP193052/O-O

Princípios universais do Pacto Global

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

Direitos Humanos



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

Trabalho



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

Meio Ambiente



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

Contra a Corrupção



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

Índice remissivo

Diretrizes e indicadores GRI	Correlação com os Princípios do Pacto Global	Páginas
1. ESTRATÉGIA E ANÁLISE		
1.1 – Declaração dos dirigentes		5
1.2 – Descrição dos principais impactos, riscos e oportunidades		20, 21, 23
2. PERFIL ORGANIZACIONAL		
2.1 – Nome da Organização		15
2.2 – Principais marcas, produtos e/ou serviços		15, 16 e 23
2.3 – Estrutura operacional da organização, incluindo principais divisões, unidades operacionais, subsidiárias e <i>joint ventures</i>		16
2.4 – Localização da sede da organização		15
2.5 – Aruação Geográfica		17 e 18
2.6 – Natureza Jurídica		15
2.7 – Mercados atendidos		15
2.8 – Porte da organização		34, 61 e 71
2.9 – Principais mudanças durante o período coberto pelo relatório referentes a porte, estrutura ou participação acionária		7
2.10 – Prêmios recebidos no período coberto pelo relatório		14
3. PARÂMETRO PARA O RELATÓRIO		
Perfil do Relatório		
3.1 – Período coberto pelo relatório		7
3.2 – Data do relatório anterior mais recente		Março de 2011
3.3 – Ciclo de emissão de relatórios		Anual
3.4 – Dados para contato em caso de perguntas relativas ao relatório ou seu conteúdo		7
Escopo e Limite do Relatório		
3.5 – Processo para definição do conteúdo do relatório		7
3.6 – Limite do relatório		7
3.7 – Declaração sobre quaisquer limitações específicas quanto ao escopo ou ao limite do relatório		7
3.8 – Base para elaboração do relatório		Não tivemos outras organizações que pudessem afetar significativamente a comparabilidade entre períodos e/ou organizações.
3.9 – Técnicas de medição de dados e as bases de cálculos		7
3.10 – Consequências de quaisquer reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores.		Não houve
3.11 – Mudanças significativas em comparação com anos anteriores		7
Sumário de Conteúdo da GRI		
3.12 – Tabela que identifica a localização das informações no relatório		74

Verificação		
3.13 – Verificação Externa		7
4. GOVERNANÇA, COMPROMISSOS E ENGAJAMENTO		
Governança		
4.1 – Estrutura de governança.		30
4.2 – Indicação caso o presidente do mais alto órgão de governança também seja um diretor executivo		30
4.3 – Número de membros independentes ou não executivos do mais alto órgão de governança		30
4.4 – Mecanismos para que acionistas e empregados façam recomendações ou dêem orientações ao mais alto órgão de governança.		30 e 34
4.5 – Relação entre remuneração para membros do mais alto órgão de governança, diretoria executiva e demais executivos.		30
4.6 – Processos em vigor no mais alto órgão de governança para assegurar que conflitos de interesse sejam evitados.		50
4.7 – Processo para determinação das qualificações e conhecimento dos membros do mais alto órgão de governança.		30
4.8 – Declarações de missão e valores, código de conduta e princípios internos.		11
4.9 – Procedimento do mais alto órgão de governança para supervisionar a identificação e gestão por parte da organização.		30
4.10 – Processos para auto-avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança, especialmente com respeito ao desempenho econômico, ambiental e social.		30
Compromissos com iniciativas externas		
4.11 – Explicação de se e como a organização aplica o princípio da precaução/Impactos causados pelos novos produtos e/ou projetos.		15
4.12 – Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente de caráter econômico, ambiental e social.	Princípios de 1 a 10	32
4.13 – Participação em associações e/ou organismos nacionais/internacionais.		32
Engajamento com stakeholders		
4.14 – Relação de grupos de <i>stakeholders</i> engajados pela organização.		07, 34, 44, 48, 52, 58
4.15 – Identificação de <i>stakeholders</i> com os quais se engaja.	Princípios 1 e 2	07, 34, 44, 48, 52, 58
4.16 – Engajamento de <i>stakeholders</i> incluindo a frequência do engajamento por tipo e por grupo.	Princípios 1 e 2	07, 34, 44, 48, 52, 58
4.17 – Principais temas e preocupações de <i>stakeholders</i> e que medidas adota para tratá-los.		7
ASPECTO: DESEMPENHO ECONÔMICO		
EC1 (Essencial) Valor econômico direto gerado e distribuído.		71
EC3 (Essencial) Cobertura das obrigações do plano de pensão de benefício definido que a organização oferece.		Não foram oferecidos planos de pensão aos funcionários e cooperados .
EC4 (Essencial) Ajuda financeira significativa recebida do governo.		Não recebemos ajuda financeira do governo.

ASPECTO: PRESENÇA NO MERCADO

EC5 (Adicional) Variação da proporção do salário mais baixo comparado ao salário mínimo local.		41
EC6 (Essencial) Políticas, práticas e proporção de gastos com fornecedores locais.	Princípio 10	58
EC7 (Essencial) Procedimento para contratação local e proporção dos membros da alta gerência recrutados na comunidade local.		41

ASPECTO: IMPACTOS ECONÔMICOS INDIRETOS

EC8 (Essencial) Desenvolvimento e impacto de investimentos em infraestrutura e serviços oferecidos, principalmente para benefício público, por meio de engajamento comercial, em espécie ou atividades pro bono.		52, 54, e 55
EC9 (Adicional) Identificação e descrição de impactos econômicos indiretos significativos, incluindo a extensão dos impactos.		52, 54, e 55

ASPECTO: MATERIAIS

EN2 (Essencial) Percentual de materiais usados provenientes de reciclagem.	Princípios 7, 8 e 9	68
--	---------------------	----

ASPECTO: ENERGIA

EN3 (Essencial) Consumo de energia direta discriminado por fonte de energia primária.		68
EN4 (Essencial) Consumo de energia indireta discriminado por fonte primária.		Não possuímos dispositivos de energia alternativa
EN5 (Adicional) Energia economizada devido a melhorias em conservação e eficiência.	Princípio 9	68
EN7 (Adicional) Iniciativas para reduzir o consumo de energia indireta e as reduções obtidas.	Princípio 9	68

ASPECTO ÁGUA

EN8 (Essencial) Total de retirada de água por fonte		68
EN9 (Adicional) Fontes hídricas significativamente afetadas por retirada de água.		Não retiramos água de volume significativo que possa afetar fontes hídricas. Utilizamos os recursos da operadora dos serviços públicos de água e esgoto do município.
EN10 (Adicional) Percentual em volume total de água reciclada e reutilizada.		68

ASPECTO BIODIVERSIDADE

EN11 (Essencial) Localização e tamanho da área possuída, arrendada ou administrada dentro de áreas protegidas, ou adjacentes a elas, e áreas de alto índice de biodiversidade fora das áreas protegidas.	Princípios 7 e 8	A Unimed não ocupa áreas protegidas.
EN12 (Essencial) Descrição de impactos significativos na biodiversidade de atividades, produtos e serviços em áreas protegidas e em áreas de alto índice de biodiversidade fora das áreas protegidas.	Princípios 7 e 8	Não há impactos na biodiversidade e áreas protegidas.
EN13 (Adicional) Habitats protegidos ou restaurados	Princípios 7 e 8	A Cooperativa não está localizada em habitats protegidos ou restaurados.
EN14 (Adicional) Estratégias, medidas em vigor e planos futuros para a gestão de impactos na biodiversidade.	Princípios 7 e 8	As operações da Cooperativa não oferecem riscos de impactos na biodiversidade.
EN15 (Adicional) Número de espécies na lista vermelha da IUCN e em listas nacionais de conservação com habitats em áreas afetadas por operações, discriminadas pelo nível de risco de extinção.		A Cooperativa não oferece ameaça a espécies de fauna e flora.

ASPECTO: EMISSÕES, EFLUENTES E RESÍDUOS

EN16 (Essencial) Total de emissões diretas e indiretas de gases de efeito estufa, por peso	Princípios 7 e 9	Não detemos de mecanismos para medir as emissões de GEE da Cooperativa. Prevemos solucionar esta questão até 2014, através de calculadora de CO2 que está sendo desenvolvida pela Unimed do Brasil e que será disponibilizada às singulares interessadas.
EN17 (Essencial) Outras emissões indiretas relevantes de gases de efeito estufa, por peso.	Princípios 7 e 9	Não detemos de mecanismos para medir as emissões de GEE da Cooperativa. Prevemos solucionar esta questão até 2014.
EN18 (Adicional) Iniciativas para reduzir as emissões de gases de efeito estufa e as reduções obtidas.	Princípios 7 e 9	Não detemos de mecanismos para mensurar a redução obtida. Maiores informações no capítulo Performace Ambiental.
EN21 (Essencial) Descarte total de água, por qualidade e destinação		Não se aplica, pois não temos processos produtivos que utilizem água como insumos.

ASPECTO: EMISSÕES, EFLUENTES E RESÍDUOS

EN22 (Essencial) Peso total de resíduos, por tipo e método de disposição.	Princípios 7 e 8	67
EN23 (Essencial) Número e volume total de derramamentos significativos.		Não se aplica, pois não temos em nossas atividades derramamentos de resíduos.
EN24 (Adicional) Peso de resíduos transportados, importados, exportados ou tratados considerados perigosos nos termos da Convenção da Basileia - anexos I, II e VIII, e percentual de carregamentos de resíduos transportados internacionalmente.	Princípios 7 e 8	69 - Os resíduos de saúde gerados são descartados adequadamente e tratados por empresa especializada.
EN25 (Adicional) Identificação, tamanho, status de proteção e índice de biodiversidade de copos d' água e habitats relacionados significativamente afetados por descartes de água e drenagem realizados pela organização relatora.		Não se aplica.

ASPECTO: PRODUTOS E SERVIÇOS

EN26 (Essencial) Iniciativas para mitigar os impactos ambientais de produtos e serviços e a extensão da redução desses impactos.	Princípios 7 e 8	67 e 68
--	------------------	---------

ASPECTO: CONFORMIDADE

EN28 (Essencial) Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não monetárias resultantes da não conformidade com leis e regulamentos ambientais.	Princípios 7 e 8	Não houve
--	------------------	-----------

ASPECTO: TRANSPORTE

EN29 (Adicional) Impactos ambientais significativos do transporte de produtos e outros bens e materiais utilizados nas operações da organização, bem como do transporte de trabalhadores.	Princípios 7 e 8	Não há transporte de produtos e trabalhadores em nossas operações, portanto não há impactos significativos.
---	------------------	---

ASPECTO: GERAL

EN30 (Adicional) Total de investimentos e gastos em proteção ambiental, por tipo.	Princípios 7 e 8	R\$ 25.800,00 (empresa especializada no tratamento de resíduos perigosos)
---	------------------	---

ASPECTO: EMPREGO

LA1 (Essencial) Total de trabalhadores, por tipo de emprego, contrato de trabalho e região.		34, 38 e 42
LA2 (Essencial) Número total e taxa de rotatividade de empregados por faixa etária, gênero e região.		38
LA3 (Adicional) Benefícios oferecidos a empregados de tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou em regime de meio período, discriminados pelas principais operações.		36

ASPECTO: RELAÇÕES ENTRE OS TRABALHADORES E A GOVERNANÇA

LA4 (Essencial) Percentual de empregados abrangidos por acordos de negociação coletiva.	Princípio 3	39
LA5 (Essencial) Prazo mínimo pra notificação com antecedência referente a mudanças operacionais, incluindo se esse procedimento está especificado em acordos de negociações coletivas.	Princípio 3	Oficialmente não há prazos para notificações, porém há canais de comunicação eficazes para informar quaisquer mudanças operacionais.

ASPECTO: SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO

LA6 (Adicional) Percentual dos empregados representados em comitês formais de segurança e saúde, compostos por gestores e trabalhadores que ajudam no monitoramento e aconselhamento sobre programas de segurança e saúde ocupacional.		39
LA7 (Essencial) Taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e óbitos relacionados ao trabalho, por região.		Não houve doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e/ou óbitos relacionados ao trabalho.
LA8 (Essencial) 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.		22, 54 e 55
LA9 (Adicional) Temas relativos a segurança e saúde cobertos por acordos formais com sindicatos.	Princípio 3	A assistência médica integral está garantida pelo acordo coletivo a funcionários e dependentes diretos.

ASPECTO: TREINAMENTO E EDUCAÇÃO

LA10 (Essencial) Média de horas de treinamento por ano, por funcionário, discriminado por categoria funcional (diretores, gerentes, vendas, atendimento ao cliente, demais cargos).		36
LA11 (Adicional) Programas para gestão de competências e aprendizagem contínua que apóiam a continuidade da empregabilidade dos funcionários e para gerenciar o fim da carreira.		34 e 35
LA12 (Adicional) Percentual de empregados que receberam regularmente análise de desempenho e de desenvolvimento de carreira.		35

ASPECTO: DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES

LA13 (Essencial) Composição dos grupos responsáveis pela governança corporativa e discriminação de empregados por categoria, de acordo com gênero, faixa-etária, minorias e outros indicadores da diversidade.		37, 40 e 41
LA14 (Essencial) Proporção de salário base entre homens e mulheres, por categoria funcional.		40

**ASPECTO: PRÁTICAS DE INVESTIMENTO
E DE PROCESSOS DE COMPRA**

HR1 (Essencial) Percentual e número total de contratos de investimento significativos que incluam cláusulas referentes a direitos humanos ou que foram submetidos a avaliações referentes a direitos humanos.	Princípios 1 e 2	Nos contratos de fornecimento firmados com diversas empresas, fornecedoras da Unimed Campinas, incluímos cláusulas de direitos humanos, não utilização do trabalho infantil e forçado. Não tivemos qualquer contrato rescindido que infringiu essa cláusula. Do total de contratos, 80% deles possuem cláusula de direitos humanos.
HR2 (Essencial) Percentual de empresas contratadas e fornecedores críticos que foram submetidos a avaliações referentes a direitos humanos e as medidas tomadas.	Princípios 1 e 2	Não houve
HR3 (Adicional) Total de horas de treinamento para empregados em políticas de procedimentos relativos a aspectos de direitos humanos relevantes para as operações, incluindo o percentual de empregados que recebeu treinamento.	Princípios 1 e 2	Não houve

ASPECTO: NÃO-DISCRIMINAÇÃO

HR4 (Essencial) Número total de casos de discriminação e as medidas tomadas.	Princípio 6	Não houve
--	-------------	-----------

**ASPECTO: LIBERDADE DE ASSOCIAÇÃO
E NEGOCIAÇÃO COLETIVA**

HR5 (Essencial) 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.	Princípio 3	Não houve
--	-------------	-----------

ASPECTO: TRABALHO INFANTIL

HR6 (Essencial) Operações identificadas como de risco significativo de ocorrência de trabalho infantil e as medidas tomadas para contribuir para a abolição do trabalho infantil.	Princípio 5	Não houve, porém reforçamos que esta questão consta nos contratos estabelecidos com os nossos fornecedores.
---	-------------	---

ASPECTO: TRABALHO FORÇADO OU ANÁLOGO AO ESCRAVO

HR7 (Essencial) 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.	Princípio 4	Não houve, porém reforçamos que esta questão consta nos contratos estabelecidos com os nossos fornecedores.
--	-------------	---

ASPECTO: PRÁTICAS DE SEGURANÇA

HR8 Percentual do pessoal de segurança submetido a treinamento nas políticas ou procedimentos relativos a aspectos de direitos humanos que sejam relevantes às operações.	Princípios 1 e 2	Não houve
---	------------------	-----------

ASPECTO: DIREITOS INDÍGENAS

HR9 Número total de casos de violação de direitos dos povos indígenas e medidas tomadas.		Não se aplica
--	--	---------------

ASPECTO: CORRUPÇÃO

SO3 (Essencial) Percentual de empregados treinados nas políticas e procedimentos anticorrupção da organização.	Princípio 10	Não houve
SO4 (Essencial) Medidas tomadas em resposta a casos de corrupção.	Princípio 10	Não houve

ASPECTO: POLÍTICAS PÚBLICAS

SO5 (Essencial) Posições quanto a políticas públicas e participação na elaboração de políticas públicas e lobbies.		Não participamos efetivamente na elaboração de Políticas Públicas. Houve participação em ação do Conselho Municipal do Idoso para criação de cartilha voltada ao idoso da cidade. Com relação a patrocínios, em 2011 não houve solicitação advindos de órgãos públicos.
--	--	---

ASPECTO: CONCORRÊNCIA DESLEAL

SO7 (Adicional) Número de total de ações judiciais por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio e seus resultados.	Princípio 10	33
--	--------------	----

ASPECTO: CONFORMIDADE

So8 (Essencial) Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não-monetárias resultantes de não-conformidades com leis e regulamentos.		Não houve desembolso por multa no período de 2011.
---	--	--

ASPECTO: SAÚDE E SEGURANÇA DO CLIENTE

PR1 (Essencial) Fase 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.		15
PR2 (Adicional) Número total de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relacionados aos impactos causados por produtos e serviços na saúde e segurança durante o ciclo de vida discriminado por tipo de resultado.		Não houve

ASPECTO: ROTULAGEM DE PRODUTOS E SERVIÇOS

PR3 (Essencial) Tipo de informação sobre produtos e serviços exigida por procedimentos de rotulagem, e o percentual de produtos e serviços sujeitos a tais exigências.		15
PR4 (Adicional) Número total de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relacionados a informações e rotulagem de produtos e serviços, discriminados por tipo de resultado.		Não houve.
PR5 (Adicional) Práticas relacionadas à satisfação do cliente, incluindo resultados de pesquisas que medem essa satisfação.		12

ASPECTO: COMUNICAÇÕES DE MARKETING

PR6 (Essencial) Programa de adesões às leis, normas e códigos voluntários relacionados a comunicação de marketing incluindo publicidade, promoção e patrocínio.		33
PR7 (Adicional) Número total de casos de não-conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos à comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio, discriminado por tipo de resultado.		33

ASPECTO: COMPLIANCE

PR9 (Essencial) Valor monetário de multas (significativas) por não conformidade com leis e regulamentos relativos ao fornecimento e uso de produtos e serviços.		R\$ 256.000,00
---	--	----------------

Glossário

Ação Social - É qualquer atividade realizada pela empresa para atender às comunidades em áreas como assistência social, alimentação, saúde, educação, cultura, meio ambiente e desenvolvimento comunitário. Abrange desde pequenas doações a pessoas ou instituições até ações estruturadas, com uso planejado e monitorado de recursos, seja pela própria empresa, por fundações e institutos de origem empresarial, ou por indivíduos especialmente contratados para a atividade.

ANS - Agência Nacional de Saúde - Órgão governamental que tem por finalidade institucional promover a defesa do interesse público na assistência suplementar à saúde, regular as operadoras setoriais - inclusive quanto às suas relações com prestadores e consumidores - e contribuir para o desenvolvimento das ações de saúde no País.

Aprendiz - Maior de quatorze anos e menor de dezoito que está inscrito em programa de aprendizagem regulamentado pela CLT, a qual dispõe sobre o contrato de aprendizagem a obrigação das empresas em empregar aprendizes, a carga horária permitida, piso salarial do aprendiz e outros direitos. A lei 10.097/00 conceitua o contrato de aprendizagem como "o contrato de trabalho especial, ajustado por escrito e por prazo determinado, em que o empregador se compromete a assegurar ao maior de quatorze anos e menor de dezoito anos, inscrito em programa de aprendizagem, formação técnico-profissional metódica, compatível com o seu desenvolvimento físico, moral e psicológico, e o aprendiz, a executar, com zelo e diligência, as tarefas necessárias a essa formação".
(<http://www.fundabrinq.org.br>)

Cidadania corporativa - é a contribuição que uma empresa dá à sociedade através

das suas atividades comerciais, do seu investimento social e do seu compromisso com as políticas públicas. O modo como uma empresa gere as suas relações econômicas, sociais e ambientais, e o modo como se compromete com os seus parceiros (clientes, parceiros de negócio, governos e comunidades).

CIPA - Comissão Interna de Prevenção de Acidentes

CLT - Consolidação das Leis do Trabalho

Código de Defesa do Consumidor - é o teor da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, que trata das relações de consumo em todas as esferas: civil, definindo as responsabilidades e os mecanismos para a reparação de danos causados; administrativa, definindo os mecanismos para o poder público atuar nas relações de consumo; e penal, estabelecendo novos tipos de crimes e as punições para os mesmos.

Coleta seletiva de materiais - Uma alternativa de coleta de resíduos que prevê uma etapa inicial de separação dos tipos de materiais descartados antes de destiná-los à reciclagem, evitando o envio para aterros sanitários e/ou lixões.

Consumo Consciente - Significa adquirir algo que seja feito de forma ética. Geralmente, sem agredir ou explorar seres humanos, animais ou ao meio ambiente - wikipedia.org/wiki/Consumo_consciente

Credenciados - Empresas de prestação de serviços médicos e hospitalares.

Desenvolvimento sustentável - É o desenvolvimento capaz de suprir as necessidades da geração atual, sem comprometer a capacidade de atender as necessidades das futuras gerações.

É o desenvolvimento que não esgota os recursos para o futuro - http://www.wwf.org.br/informacoes/questoes_ambientais/desenvolvimento_sustentavel/

Diversidade - Princípio básico de cidadania que visa assegurar a cada um condições de pleno desenvolvimento de seus talentos e potencialidades, considerando a busca por oportunidades iguais e respeito à dignidade de todas as pessoas. A prática da diversidade representa a efetivação do direito à diferença, criando condições e ambientes em que as pessoas possam agir em conformidade com seus valores individuais.

Ética - é o ramo da filosofia que busca estudar e indicar o melhor modo de viver no cotidiano e na sociedade.

Engajamento - Participação, posição em face das questões políticas e sociais.

Fornecedores - "Qualquer organização que forneça bens e serviços. A utilização desses bens e serviços pode ocorrer em qualquer estágio de projeto, produção e utilização dos produtos. Assim, fornecedores podem incluir distribuidores, revendedores, prestadores de serviços terceirizados, transportadores, contratados e franquias, bem como os que suprem a organização com materiais e componentes. São também fornecedores os prestadores de serviços das áreas de saúde, treinamento e educação." (PNQ)

Global Reporting Initiative (GRI) - é uma organização internacional, não-governamental, com sede em Amsterdã - Holanda, que busca padronizar as informações fornecidas em relatórios de qualquer empresa. Maiores informações sobre a GRI, podem ser acessadas no site: www.globalreporting.org

Governança Corporativa - é o sistema pelo qual as sociedades são dirigidas e monitoradas, envolvendo os relacionamentos entre Acionistas/Cotistas, Conselho de Administração, Diretoria, Auditoria Independente e Conselho Fiscal. As boas práticas de governança corporativa têm a finalidade de aumentar o valor da sociedade, facilitar seu acesso ao capital e contribuir para a sua perenidade.

Intercâmbio - Relacionamento existente entre todas as Cooperativas médicas vinculadas à Unimed Brasil ou à Central Nacional, para a utilização da marca e da rede credenciada, em benefícios mútuos.

ISO 9001 - International Organization for Standardization, organização não-governamental fundada em 1947, em Genebra, e hoje presente em cerca de 157 países. A sua função é a de promover a normatização de produtos e serviços, para que a qualidade dos mesmos seja permanentemente melhorada. http://pt.wikipedia.org/wiki/ISO_9001

ISO 26000 - Norma Internacional de Responsabilidade Social que se expressa pelo propósito das organizações em incorporar considerações socioambientais em seus processos decisórios e a responsabilizar-se pelos impactos de suas decisões e atividades na sociedade e no meio ambiente. Isso implica um comportamento ético e transparente que contribua para o desenvolvimento sustentável, que esteja em conformidade com as leis aplicáveis e seja consistente com as normas internacionais de comportamento. Também implica que a responsabilidade social esteja integrada em toda a organização, seja praticada em suas relações e leve em conta os interesses das partes interessadas.

Lei 9656/98 - Dispõe sobre os planos e serviços privados de assistência à saúde.

Market Share - Quantifica, baseado nos resultados da pesquisa, qual a fatia de mercado que cada player possui entre os perfis do público abordado.

Norma SA 8000 - É uma norma internacional que define os requisitos referentes às práticas sociais do emprego pelas empresas e seus fornecedores. É reconhecida mundialmente como a norma mais aplicável ao ambiente de trabalho. Entre as áreas cobertas pela SA 8000 estão: trabalho infantil, trabalho forçado, saúde e segurança, liberdade de associação e direito a acordos coletivos, discriminação, práticas disciplinares, horas de trabalho, compensação e sistemas de gestão. A norma adota acordos internacionais, incluindo as Convenções Internacionais do Trabalho, Convenção das Nações Unidas pelos Direitos da Criança e na Declaração Universal dos Direitos Humanos.

Parceiros - Organizações com as quais se estabelece um relacionamento especial e estreito em função de fatores e razões diversas.

Patrocínio - Custeio de um projeto ou programa para fins de propaganda.

PEUC - Planejamento Estratégico da Unimed Campinas.

Reciclagem - Processo através do qual um determinado material retorna ao seu ciclo de produção, após já ter sido utilizado e descartado, para que novamente possa ser transformado em um bem de consumo, assim economizando energia e preservando os recursos naturais e o meio ambiente.

Resíduo - Qualquer material, gasoso, líquido ou sólido, que sobra de um processo

de produção, transformação, extração de recursos naturais, execução ou consumo de produtos e serviços.

Resolução Normativa - É o nome que se dá aos ajustes feitos em uma determinada Lei, buscando sua regulamentação.

Singular - Cooperativa com atuação em uma cidade ou num grupo de cidades geograficamente próximas. Tem suas especificidades, corpo clínico único e autonomia administrativa.

Sistema Unimed - Rede formada por todas as singulares da Unimed do Brasil.

Stakeholder - Termo em inglês amplamente utilizado para designar as partes interessadas, ou seja, qualquer indivíduo ou grupo que possa afetar a empresa por meio de suas opiniões ou ações, ou ser por ela afetado. Há uma tendência cada vez maior em se considerar stakeholder quem se julgue como tal.

Sustentabilidade - Significa assegurar o sucesso do negócio a longo prazo e ao mesmo tempo contribuir para o desenvolvimento econômico e social da comunidade, um meio ambiente saudável e uma sociedade estável.

Usuário eventual - Usuários do Sistema Unimed que efetivamente usaram o Sistema no mês.

Expediente

Diretor Presidente: Plínio Conte de Faria Júnior

Diretor Financeiro: José Windsor Angelo Rosa

Diretora Administrativa: Carla Rosana

Guilherme Silva

Diretor Médico-Social: : João Lian Júnior

Diretor da Área Hospitalar e Serviços

Credenciados: Avelino Bastos

Diretor Comercial: Márcio de Melo Azevedo

Conselho de Administração

Coordenador: Emilio de Oliveira Issa

Conselheiros

Carlos Eduardo Lopes

Gerson Muraro Laurito

Luis Alves de Matos

Luiz Antonio da Costa Sardinha

Luiz Gonzaga Massari Filho

José Renato dos Santos

Miguel Carlos Hyssa Brondi

Paulo Dechichi Júnior

Conselho Técnico

Coordenador: Pedro Ivan Alvarenga de Oliveira

Secretário: Jéferson de Oliveira Juabre

Conselheiros

Antonio Cláudio Guedes Chrispim

Fernando Yukio Tomita

Flávio Leite Aranha Júnior

Marcos Bardelli Saraiva

Maria Fernanda Costa Haddad

Conselho Fiscal

Conselheiros Efetivos

Jayme Malek Júnior

Sérgio Alarcon

Marília Affonso Ferreira Sanged

Conselheiros Suplentes

Wilson Pires de Camargo Júnior

Carlos Chiminazzo

Vera Lúcia Gomes

Relatório Anual 2011

Coordenação Geral

Conselho de Administração /

Diretoria Executiva

Emilio de Oliveira Issa

Plínio Conte de Faria Júnior

Coordenação, Planejamento e Edição dos Indicadores GRI

Departamento de Responsabilidade Social

Coordenação, Planejamento, Edição e Revisão de Conteúdo Departamento de Marketing e Comunicação

Virgínia Serrano

Elaine Miranda Valdo Renó

Texto e Revisão: Rosa Guedes (MTb 17.584)

Fotos: Depositphotos

Design e diagramação: Core Comunicação

Impressão: Gráfica e Editora Potyguara

A Unimed Campinas agradece o empenho e envolvimento de todos os funcionários que colaboraram para a construção desse relatório.

core comunicação*

ANS - nº 335690

