



# realizar

RELATÓRIO ANUAL 2013

**Unimed** | 



RELATÓRIO ANUAL 2013

real





# izar

Unimed 

(GRI G4 1)

# mensagem do conselho de administração

Neste ano, um ciclo se fecha. Foram três anos de gestão, muitos desafios, dificuldades e conquistas. Começamos repensando o nosso negócio por meio de um estudo, a fim de traçar um diagnóstico e sugerir ações para realinhar a estratégia da Cooperativa. Foi o Repensar Unimed.

Em 2012, houve uma importante decisão: a atualização da Missão, Visão e Valores. Foi mais um momento de refletir sobre a cooperativa, os caminhos a tomar e qual sua essência. Outro projeto importante foi a reformulação do estatuto, que foi adequado conforme as atuais necessidades do mercado, porém sem perder a essência cooperativista.

Na condição de cooperativa-operadora de planos de saúde, no triênio findo, continuamos o trabalho de gestão de riscos com equacionamento de pendências judiciais, de questões tributárias e de obrigações junto à ANS: em março de 2013 assinamos termo de acordo judicial com o CADE (Conselho Administrativo de Defesa Econômica) pondo fim à execução fiscal de mais de um milhão de reais; no final do mesmo ano tivemos confirmado

por lei a adequação da base tributária do nosso recolhimento de PIS (Programa de Integração Social) e COFINS (Contribuição para Financiamento da Seguridade Social). Também no atual período, o judiciário foi favorável em primeira e segunda instâncias ao nosso entendimento em processos envolvendo o ISSQN (Imposto sobre Serviços de Qualquer Natureza); equacionamos totalmente na gestão atual a dívida passada e estamos em dia com os pagamentos das taxas de saúde suplementar e ressarcimento ao SUS (Sistema Único de Saúde). Hoje com certeza a cooperativa está mais sólida devido a estas ações do Conselho de Administração.

Mantivemos estrategicamente nos últimos três anos o mesmo número de vidas no produto assistencial, pois a limitação de rede na nossa área de ação impede que tenhamos ações mais agressivas de comercialização. Precisamos investir em estruturas assistenciais.

O crescimento dos custos médicos nos últimos anos é preocupante. Atingimos em 2013 a sinistralidade de 81% diante de uma meta ideal de 75% para as operado-



ras. Vários fatores contribuíram para este resultado: desde as sucessivas atualizações do rol de procedimentos mínimos impostos pela ANS (Agência Nacional de Saúde Suplementar) até os crescentes custos das novas tecnologias, passando pelo uso pouco racional dos recursos disponibilizados. Em 2013, tivemos um crescimento de 41% nos custos de intercâmbio e 21% nos de exames por imagem impactando de forma significativa no resultado do ano.

Apesar das dificuldades, para o mesmo número de cooperados no período e IPCA (Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo) acumulado de 19%, a cooperativa evoluiu de um CH (Coeficiente de Honorários) de honorários médicos de 0,42 para 0,50 e repasse acumulado para os cooperados de R\$16 milhões para R\$22 milhões, na atual gestão.

Somos bem avaliados: no IDSS 2013 (Índice de Desempenho da Saúde Suplementar) da agência reguladora, obtivemos o índice de 0,7803 para uma variação de 0 a 1, sendo 1 o melhor índice. Em outubro de 2013, a ANS divulgou o resultado oficial da pesquisa de satisfação com 600 be-

neficiários da Unimed Amparo cujo rigor e metodologia foram determinados pela Agência. Os beneficiários mostraram-se satisfeitos com a Operadora. Nesta pesquisa, 90,5% dos beneficiários recomendariam a Unimed Amparo. Nos monitoramentos de risco assistencial (indicativo do risco à qualidade ou à continuidade da assistência) de 2013, desenvolvidos pela ANS, obtivemos os melhores índices da série histórica desde o seu início em 2011.

Após a Assembleia Geral Ordinária de março, iniciaremos novo ciclo administrativo. Com certeza os novos Conselheiros e Diretores e as Equipes de Colaboradores continuarão se dedicando ao máximo no enfrentamento dos grandes desafios de administrar uma Operadora de Planos de Saúde, porém a nossa Missão só será alcançada com a participação ativa e consciente do Cooperado, razão da existência da Unimed Amparo Cooperativa de Trabalho Médico.





# sumário



08	<b>Essência (Missão, Visão, Valores)</b>
12	<b>O Relatório</b>
16	<b>Engajamento Públicos de Interesse</b>
20	<b>Perfil Organizacional</b>
26	<b>Destaques 2013</b>
30	<b>Relacionamentos</b> Comunicação e Marketing Rede de serviços próprios e credenciados Beneficiários Médicos cooperados Colaboradores Fornecedores
56	<b>Responsabilidade Social e Ambiental</b>
66	<b>Nosso Desempenho</b>
76	<b>Anexos</b>



(GRI G4 56)

# essência



# Declaração de Princípios da Unimed Amparo

APROVADO PELO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO EM 18/07/2012

## Missão

Promover a atenção integral em saúde aos clientes, a valorização dos médicos cooperados e parceiros estratégicos, dedicando a todos nossos esforços e recursos.

## Visão

Formar parcerias e investir em nossa estrutura de atendimento assistencial e preventivo, com o objetivo prioritário de ser uma empresa capaz de atender as necessidades de seus beneficiários em saúde e qualidade de vida, sendo reconhecida como o melhor plano de saúde da região.

## Valores

- ✓ Defender e manter os princípios cooperativistas.
- ✓ Promover o desenvolvimento e a valorização de nossos colaboradores.
- ✓ Promover a valorização do trabalho médico.
- ✓ Investir na qualificação, atualização e integração dos médicos cooperados.
- ✓ Desenvolver um sistema de gestão eficiente e alinhado com as tendências do mercado de saúde suplementar.
- ✓ Promover o atendimento integral e integrado à saúde dos beneficiários, investindo na inovação de modelos.
- ✓ Fomentar o sentido de responsabilidade socioambiental entre todas as partes interessadas.
- ✓ Fomentar a justiça, a ética, a transparência, o comprometimento e a responsabilidade em todos os relacionamentos.



# Princípios do Cooperativismo

## 1 Livre adesão

São abertas a todos que estejam aptos a utilizar os seus serviços e assumir as responsabilidades como membros, sendo-lhes garantido o direito de se desligar quando desejarem. Seus estatutos podem determinar a forma de ingresso de cooperados, garantindo o cumprimento do estabelecimento no estatuto e restringindo participação de pessoas que descaracterizem seus objetivos.

## 2 Participação econômica dos membros

Todos contribuem igualmente para a formação do capital da cooperativa, e quando ela obtém uma receita maior do que a despesa, os rendimentos são divididos entre os sócios. O restante é destinado a investimentos na própria cooperativa ou a outras aplicações, sempre de acordo com a decisão da assembleia.

## 3 Educação, formação e informação

Destinam recursos para promover formação a seus associados, capacitando-os para a prática cooperativista e o uso eficaz de equipamentos e técnicas no processo produtivo e comercial. Ao mesmo tempo, buscam informar o público sobre as vantagens da cooperação organizada.

## 4 Interesse pela comunidade

Com políticas aprovadas pelos seus membros, trabalham para o bem-estar e o desenvolvimento sustentado de suas comunidades, por meio de programas sócio-culturais realizados em parceria com o governo e outras entidades civis.

## 5 Gestão democrática

Os cooperados são os donos da cooperativa e têm o poder de, em assembléia, discutir e votar as metas do trabalho conjunto, e ainda de eleger os representantes que irão administrar a sociedade. Por serem sócios igualitários, cada associado representa um voto.

## 6 Autonomia e independência

As cooperativas são organizações autônomas, controladas pelos seus membros. Se firmarem acordos com outras organizações, instituições públicas, ou recorrerem a capital externo, o controle democrático pelos seus membros deve ser assegurado.

## 7 Intercooperação

Promovem intercâmbio de informações, produtos e serviços, viabilizando o fortalecimento do setor como atividade sócio-econômica. Quando organizadas em entidades representativas, determinam avanços e conquistas para o movimento nos níveis local e internacional.



(GRI G4-22, 23, 28, 29, 30, 31, 32, 33)

# o relatório



**E**ste é o quinto ano que a Unimed Amparo adota as diretrizes da GRI (Global Reporting Initiative), uma organização não governamental internacional cuja missão é desenvolver e disseminar globalmente orientações para a elaboração de relatórios de sustentabilidade utilizadas voluntariamente por empresas. Desta vez, a Unimed Amparo optou por se basear nas diretrizes da quarta geração dos relatórios GRI, que tem o objetivo de focar nos temas de maior interesse dos stakeholders, ou seja, dos públicos de relacionamento da Unimed Amparo.

Nas próximas páginas, o leitor pode conferir como foram a definição dos temas tratados no relatório, as principais ações e conquistas, bem como o desempenho da Unimed Amparo, incluindo os serviços próprios, no ano de 2013, de janeiro a dezembro. Em março de 2013, foi publicado o último relatório com o desempenho de 2012. Os dados deste relatório são levantados pelas áreas responsáveis e os dados contábeis são auditados pela Ápice Auditores Independentes.

Para a elaboração deste documento, a Cooperativa se baseou nas diretrizes **“de acordo” – Essencial**. A seguir consta o sumário com os indicadores.

Dúvidas, críticas, elogios ou sugestões em relação a este relatório podem ser esclarecidas pelo e-mail [rsa@unimedamparo.com.br](mailto:rsa@unimedamparo.com.br) ou pelo telefone 19 3808-7089.



## Sumário de Conteúdo baseado nos indicadores GRI G4

*“Este relatório apresenta conteúdos padrão das Diretrizes GRI para Relato de Sustentabilidade”.*

<b>Indicadores</b>	<b>Página</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Página</b>
<b>1</b> Declaração do conselho de Administração	<b>4</b>	Saúde e segurança do cliente (ações de medicina preventiva e promoção da saúde)	<b>35</b>
<b>3</b> Nome da organização.	<b>21</b>	Ações de conscientização ambiental	<b>58</b>
<b>4</b> Principais marcas, produtos e serviços.	<b>21</b>	Desempenho econômico (comparativos de receitas, despesas e sobras – como o resultado líquido é chamado em cooperativas)	<b>57</b>
<b>5</b> Localização da sede da organização.	<b>21</b>	Participação em Políticas Públicas Municipais	<b>62</b>
<b>6</b> Número de países nos quais a organização opera.	<b>21</b>	Gestão de risco assistencial (sinistralidade: é a relação direta entre os custos assistenciais e o faturamento da empresa)	<b>4,70</b>
<b>7</b> Natureza da propriedade e forma jurídica da organização.	<b>21</b>	Práticas e critérios de Sustentabilidade nos processos de compra	<b>55</b>
<b>8</b> Mercados em que a organização atua.	<b>21</b>	Saúde e Segurança no trabalho	<b>53</b>
<b>9</b> Porte da organização.	<b>21</b>	Não discriminação	<b>31</b>
<b>10</b> Número total de empregados, número total por tipo de emprego e gênero, força de trabalho total por empregados e empregados contratados e por gênero, força de trabalho total por região e gênero.	<b>51</b>	Corrupção	<b>23,65</b>
<b>11</b> Percentual do total de empregados cobertos por acordos de negociação coletiva.	<b>53</b>	Treinamento e Educação	<b>52</b>
<b>12</b> Descreva a cadeia de fornecedores da organização.	<b>55</b>	Liberdade de associação e acordo de negociação coletiva (sindicatos)	<b>53</b>
<b>13</b> Mudanças ocorridas no decorrer do período coberto pelo relatório.	<b>21</b>	<b>EC5</b> Variação da proporção do salário mais baixo, discriminado por gênero, comparado ao salário mínimo local em unidades operacionais importantes	<b>51</b>
<b>17</b> Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas.	<b>70</b>	<b>EC9</b> Proporção de gastos com fornecedores locais em unidades operacionais importantes	<b>55</b>
<b>18</b> Processo adotado para definir o conteúdo do relatório e os limites dos Aspectos.	<b>17</b>	<b>EN3</b> Consumo de energia dentro da organização	<b>61</b>
<b>19</b> Aspectos materiais identificados no processo de definição do conteúdo do relatório.	<b>17</b>	<b>EN8</b> Total de retirada de água por fonte	<b>61</b>
<b>20</b> Para cada Aspecto material, relate o Limite do Aspecto dentro da organização.	<b>17</b>	<b>LA1</b> Número total e taxas de novas contratações de empregados e rotatividade de empregados por faixa etária, gênero e região	<b>52</b>



<b>21</b> Para cada Aspecto material, relate seu limite fora da organização. <b>17</b>	<b>LA2</b> Benefícios concedidos a empregados de tempo integral <b>52</b>
<b>22</b> Efeito de reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores. <b>13</b>	<b>LA5</b> Percentual da força de trabalho representada em comitês formais de saúde e segurança. <b>53</b>
<b>23</b> Alterações em relação a períodos cobertos por relatórios anteriores em Escopo e Limites de Aspecto. <b>13</b>	<b>LA6</b> Tipos e taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e número de óbitos relacionados ao trabalho <b>53</b>
<b>24</b> Lista de grupos de stakeholders engajados pela organização. <b>17</b>	<b>LA 9</b> Número médio de horas de treinamento por ano por empregado, discriminado por gênero e categoria funcional <b>52</b>
<b>25</b> Base usada para a identificação e seleção de stakeholders para engajamento. <b>17</b>	<b>LA12</b> Composição dos grupos responsáveis pela governança e discriminação de empregados por categoria funcional, de acordo com gênero, faixa etária, minorias e outros indicadores de diversidade <b>53</b>
<b>26</b> Abordagem adotada pela organização para envolver os stakeholders. <b>17</b>	<b>LA13</b> Razão matemática do salário e remuneração entre mulheres e homens <b>51</b>
<b>27</b> Principais tópicos e preocupações levantadas durante o engajamento de stakeholders <b>17</b>	<b>HR1</b> Número total e percentual de acordos e contratos de investimentos significativos que incluem cláusulas de direitos humanos ou que foram submetidos à avaliação referente a direitos humanos <b>55</b>
<b>28</b> Período coberto pelo relatório. <b>13</b>	<b>PR1</b> Percentual de categorias de produtos e serviços significativas para as quais são avaliados impactos na saúde e segurança buscando melhorias <b>35</b>
<b>29</b> Data do relatório anterior mais recente. <b>13</b>	<b>PR5</b> Resultados de pesquisas de satisfação do cliente <b>27</b>
<b>30</b> Ciclo de emissão de relatórios. <b>anual</b>	
<b>31</b> Contato para perguntas sobre o relatório. <b>13</b>	
<b>32</b> Relate a opção “de acordo” escolhida pela organização, o Sumário de Conteúdo da GRI para a opção escolhida. <b>13,14</b>	
<b>33</b> Política e prática corrente adotadas pela organização para submeter o relatório a uma verificação externa. <b>13</b>	
<b>34 a.</b> Estrutura de governança da organização. <b>23</b>	
<b>56</b> Valores, princípios, padrões e normas de comportamento da organização. <b>8,9,10,11</b>	



GRI G4 - 18, 19, 20, 21, 24, 25, 26, 27)

# engajamento públicos de interesse

Processo de Definição  
do Conteúdo do Relatório

**A**nalisar o cenário, ouvir os públicos de interesse e avaliar os indicadores são fundamentais para garantir a sustentabilidade.

Por esse motivo e por ser um critério da GRI, a Unimed Amparo busca consultar os stakeholders na hora de elaborar o relatório anual de gestão.

Assim como nos anos anteriores, a Unimed buscou saber a opinião desses públicos por meio de uma pesquisa enviada por e-mail. Os públicos escolhidos para a consulta foram: colaboradores, médicos cooperados, beneficiários, empresas contratantes e fornecedores. O critério escolhido foi a proximidade com a Cooperativa e o impacto que esses públicos têm no negócio. No total, participaram **184 pessoas**, sendo maior a participação de colaboradores (**119**), depois cooperados (**38**), empresas (**20**), prestadores de serviços (**5**) e beneficiários (**2**).

As questões escolhidas se basearam nos indicadores GRI, no modelo de negócio e no grau de maturidade da Unimed Amparo. Uma questão aberta também foi colocada caso os participantes quisessem sugerir outro tema. As perguntas foram divididas nas categorias econômica, ambiental e social, sendo esta subdividida em práticas trabalhistas, direitos humanos, sociedade e responsabilidade pelo produto. Os respondentes tinham de escolher os 10 itens que em sua opinião deveriam constar no relatório. A seguir, os 11 temas mais relevantes escolhidos pelos públicos, sendo que houve empate em dois deles:





**1 Saúde e segurança do cliente**

(ações de medicina preventiva e promoção da saúde)

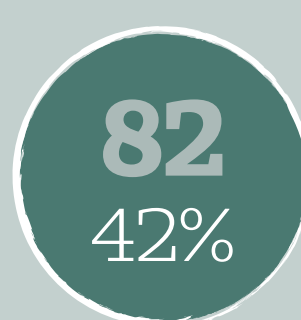


**2 Ações de conscientização ambiental**



**5 Gestão de risco assistencial**

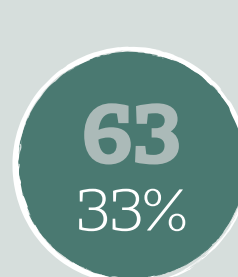
(sinistralidade; é a relação direta entre os custos assistenciais e o faturamento da empresa)



**6 Práticas e critérios de Sustentabilidade nos processos de compra**



**9 Corrupção**



**10 Treinamento e Educação**



**112**  
58%

**3 Desempenho econômico**

(comparativos de receitas, despesas e sobras – como o resultado líquido é chamado em cooperativas)



**99**  
51%

**4 Participação em Políticas Públicas Municipais**



**68**  
35%

**7 Saúde e Segurança no trabalho**



**67**  
35%

**8 Não discriminação**



**63**  
33%

**11 Liberdade de associação e acordo de negociação coletiva (sindicatos)**



(GRI G4 3,4,5,6,7,8,9,13)

# perfil organizacional





**A**mparo, Pedreira, Serra Negra, Águas de Lindóia, Monte Alegre do Sul e Lindóia são as cidades nas quais a Unimed Amparo Cooperativa de Trabalho Médico oferece os 14 produtos de planos de saúde, sendo quatro opções de plano pessoa física com extensão regional e duas opções com extensão nacional. Para empresas, a Unimed Amparo oferece quatro opções no produto Coletivo Empresarial e mais quatro no Coletivo por adesão. Os detalhes de cada plano podem ser conferidos no site [www.unimedamparo.com.br](http://www.unimedamparo.com.br), no link Produtos > Planos de Saúde. Todos os produtos seguem a Lei 9656/98, atendem as normas do Código de Defesa do Consumidor e são registrados na Agência Nacional de Saúde Suplementar, com a inscrição 34.559-8.

A Unimed Amparo ainda possui alguns beneficiários com os denominados planos antigos, ou seja, cujos contratos foram firmados antes da Lei 9656/98. Por conta disso, às vezes surgem alguns conflitos devido a procedimentos que não são cobertos. No entanto, ano a ano o número diminui devido à adaptação do plano. De 2012 para 2013, houve uma redução de 16,23% nesse tipo de contrato.

A Sede Administrativa, estrutura operacional da Cooperativa, está localizada em Amparo, no Centro. Como benefícios, a Cooperativa oferece o Pronto-atendimento 24 horas, localizado em Amparo, e Centros de Atendimento Médico em Serra Negra e Águas de Lindóia, além do Núcleo de Atenção à Saúde e Núcleo de Saúde Mental, uma farmácia e uma ótica para os beneficiários.



No ano de 2013, o Centro de Atendimento Médico em Serra Negra mudou de endereço e o nome passou a ser Ambulatório Médico Serra Negra, visando reforçar o atendimento com hora marcada. A mudança de endereço e de nome busca atender cada vez melhor aos beneficiários Unimed Amparo, pois o novo Ambulatório possui melhor localização e espaço adequado para abrigar todos os serviços que serão oferecidos.

A Unimed Amparo também oferece Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO) com plantão médico nas unidades da Cooperativa (Amparo, Serra Negra e Águas de Lindóia), Atendimento Médico nas empresas, assessoria do Técnico de Segurança do Trabalho, Unidade Móvel de Serviços e exames médicos complementares para empresas com PCMSO próprio. Os detalhes dos produtos estão disponíveis no site [www.unimedamparo.com.br](http://www.unimedamparo.com.br).



## Governança Cooperativa (GRI G4-34)

Em 2013, houve uma importante reformulação do Estatuto Social da Unimed Amparo, documento que rege a Cooperativa. O objetivo foi adequar o Estatuto considerando as exigências do órgão regulador da medicina suplementar, a realidade atual do mercado de planos de saúde com novas necessidades empresariais e nas relações associativas com os cooperados, sem alterar a essência cooperativista.

Dessa forma, o processo decisório continua sendo compartilhado entre os cooperados. Os conselhos de administração, fiscal e técnico, assim como o Comitê de Especialidades e Comitê de Ética Médica têm funções específicas que permitem a gestão da Unimed Amparo.

A Assembleia Geral Ordinária é a forma pela qual a Diretoria Executiva e o Conselho de Administração prestam contas das ações e do desempenho econômico e financeiro da Cooperativa para os cooperados. É a oportunidade dos cooperados analisarem a gestão, elucidar conflitos de interesse, dar destino às sobras ou repartir as perdas, deliberar sobre os planos de trabalho sugeridos pelo Conselho de Administração para o ano e para fixar os valores das produções especiais dos cooperados que ocupam cargos sociais (Conselho Administração, Fiscal e Técnico). Cada cooperado representa um voto.

No decorrer do ano, os meios de avaliação do Conselho de Administração são as reuniões com os sócios, o trabalho dos conselhos Técnico e Fiscal e este relatório. Não há avaliação de desempenho para os membros dos conselhos. Ao Conselho Técnico cabe fazer cumprir as normas estabelecidas no Estatuto Social e no Código de Ética Médica. O Fiscal tem a função de acompanhar o desempenho financeiro da Cooperativa.

A Unimed Amparo ainda mantém a Comissão de Ética Médica, em cumprimento à Resolução Cremesp nº 83/99, cujo objetivo é fiscalizar o desempenho ético da Medicina. Para que as metas e objetivos da Cooperativa sejam colocados em prática, uma vez ao mês, a Diretoria faz uma reunião com os coordenadores, que tem o objetivo de compartilhar informações e discutir estratégias. Além disso, há o grupo Multifuncional, composto por coordenadores das áreas, e cada diretor também se reúne periodicamente com os gestores para tratar das atividades da cooperativa, definir ações e dirimir eventuais conflitos.

Para manter a ética e transparência nas relações com os stakeholders, a Cooperativa possui um Código de Conduta Profissional distribuído aos médicos cooperados e colaboradores para orientar as condutas. Além disso, vem investindo em processos que contribuem para a boa governança. Resultado disso é o Selo de Governança Cooperativa concedido pela Unimed do Brasil pelo segundo ano consecutivo. Também é signatária do Pacto Global contra a Corrupção e não possui nenhum processo jurídico relacionado à corrupção.



## Comitês de Assessoramento

**Grupo Multifuncional:** grupo de coordenadores que se reúnem regularmente com o objetivo de identificar, analisar e propor soluções para os problemas que surgem a partir de observações de cada um de seus membros, além de propor projetos para melhoria dos processos organizacionais.

### **CIPA – Comissão interna de prevenção de acidentes de trabalho**

**Grupo Gestão de Planos:** tem como objetivo o acompanhamento do sistema Gestão de Planos da TOTVS, no que diz respeito às parametrizações do sistema para a implantação de novas regras de negócios, assim como a realização de melhorias nos processos que envolvem a TOTVS.

**Grupo de discussão ANS:** as reuniões ocorrem uma vez ao mês com o objetivo de alertar para as novas resoluções normativas da ANS.

**Comitê de Segurança do Paciente:** composto por equipe multidisciplinar, realiza investigações sobre a segurança do paciente a partir de registros de eventos adversos, para subsidiar as tomadas de decisão sobre práticas de cuidado mais seguras, minimização de riscos e eventos indesejáveis.

**Comitê de Especialidades:** é um órgão consultivo e de assessoria do Conselho Técnico, analisa o desempenho de cada especialidade.





# destaques de 2013



## Unimed Amparo é bem avaliada em pesquisa de satisfação da ANS (G4 GRI PR5)

Entre os meses de setembro a novembro de 2012, a Unimed Amparo aderiu à pesquisa lançada e realizou o levantamento, por telefone, com 600 beneficiários. Em 2013, a Agência Nacional de Saúde Suplementar divulgou o resultado oficial da pesquisa, apontando que os beneficiários da Cooperativa estão satisfeitos com o plano de saúde, sendo que 40,8% e 38,2% deles estão muito satisfeitos ou satisfeitos, respectivamente. Quando questionados sobre seu grau de satisfação em relação aos serviços oferecidos, 36% dos respondentes disseram estar muito satisfeitos e 29%, satisfeitos.

Nos itens “Opções de rede de atendimento” e “Qualidade dos serviços prestados”, os beneficiários Unimed Amparo entrevistados apontaram que estão muito satisfeitos com o que é oferecido pelo plano (41,5% e 43%, respectivamente). Em relação ao grau de satisfação com os prazos para autorização de exames, consultas e outros procedimentos 54,7% afirmaram estar muito satisfeitos.

E 55,8% responderam estar muito satisfeitos com os canais de atendimento oferecidos pela operadora.. A taxa de recomendação da operadora é um dos itens com maior destaque: 90,5% dos beneficiários recomendariam seu plano de saúde.



## Índice de Desempenho da Saúde Suplementar fica em 0,7803

O Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS) da Unimed Amparo referente a 2012 foi de 0,7803. Com esse desempenho, a Unimed Amparo ficou dentro dos 94,6% dos beneficiários de planos de saúde do país que estão em operadoras com nota igual ou superior à metade da pontuação máxima – ou seja, estão em operadoras com avaliação regular, bom ou muito bom. Ano passado, a Cooperativa estava avaliada na melhor faixa: 0,8 a 1,0, com 0,8413. A variação na avaliação se deve aos critérios de análise que anualmente são modificados, porém a avaliação deste ano segue a tendência dos anos de 2008 a 2010, em que a cooperativa ficou na faixa 0,6 a 0,8.



### Selo de Governança Cooperativa

Pelo segundo ano consecutivo, a Unimed Amparo conquistou o Selo Prata de Governança Cooperativa, atingindo 115 pontos, 12 a mais que no ano anterior. “A Governança Cooperativa é fundamental para qualquer empresa e a Unimed Amparo tem como meta o aperfeiçoamento constante das práticas de gestão. Esse reconhecimento é um incentivo a mais para nossa equipe em busca da excelência em governança”, afirma o presidente Dr. José Olimpio Henriques.

Os critérios para pontuação nesta avaliação levam em conta o nível de transparência e a qualidade nas demonstrações financeiras da Cooperativa, o índice de desempenho de saúde suplementar (IDSS, obtido pela ANS), o estágio no selo de responsabilidade social, dentre outros quesitos.

### Projeto Cooperado Nota 10 recebe prêmio de marketing

Inscrita no 19º prêmio de marketing da Unimed do Brasil, a Unimed Amparo foi premiada na categoria “Ações/Programa de relacionamento com o Cooperado” com o Projeto Cooperado Nota 10.

A premiação foi realizada na 43ª Convenção Nacional Unimed, que ocorreu entre os dias 17 e 21 de setembro, durante a qual os diretores da Unimed Amparo, Dr. José Olimpio Henriques e Dr. Adalton Rafael de Toledo, receberam o troféu com o símbolo “Bem-te-vi”.







(GRI G4 – 24, 25, 26)

# relacionamentos





**A todo o momento nos relacionamos com alguém.** No caso de uma empresa não é diferente. Um relacionamento é considerado saudável quando há respeito, proximidade e diálogo nos momentos críticos. Podemos dizer que o mesmo ocorre numa empresa. Precisamos tratar nossos públicos com respeito de modo a construir uma Cooperativa sólida e humana. Por ter esses valores praticados no dia a dia, a Unimed Amparo não possui nenhum caso de discriminação por motivo de raça, cor, gênero, religião, opinião política, ascendência nacional ou origem social.

Para se aproximar dos públicos, a Unimed Amparo desenvolveu uma série de campanhas em 2013 a fim de promover o diálogo com nossos beneficiários, médicos cooperados, colaboradores e com a comunidade. Do mesmo modo, conta com canais de comunicação para ouvir as sugestões e reclamações de nossos beneficiários.





## Comunicação e Marketing

Todas as campanhas veiculadas pela Unimed Amparo seguem as diretrizes de padronização existentes na Central da Marca da Unimed do Brasil e as normas da ANS.

A Cooperativa também busca respeitar as raças e faixas etárias nas campanhas publicitárias. Por isso, até hoje não houve nenhum caso de não conformidade com regulamentos ou códigos relativos às campanhas de comunicação e marketing da Unimed Amparo.

## Outubro Rosa

A campanha de maior repercussão em 2013 foi o Outubro Rosa, que está em sua terceira edição. Realizada durante todo o mês de outubro, a campanha contou com a participação de mais de 3 mil pessoas na caminhada que fechou o evento. Além disso, mais de 2 mil pessoas foram sensibilizadas pelo grupo Vida Longa e por assistente social e/ou enfermeiro por meio de palestras nas empresas e em unidades de saúde da família. O objetivo da campanha foi alertar sobre a detecção precoce do câncer de mama. A Campanha Outubro Rosa atendeu os objetivos do milênio: Promover a igualdade entre os sexos e a autonomia das mulheres e Combater o HIV/AIDS, a malária e outras doenças.

A iniciativa foi uma parceria entre a Unimed Amparo e a Prefeitura Municipal de Amparo e contou com o patrocínio das empresas Neo - Saúde Multidisciplinar, Nutry, Química Amparo/Ypê, CDE Diagnóstico por Imagem, Fernandez S/A Indústria de Papel, Academia Procorpo, Supermercado Guarani e Minasa Trading International S/A; e apoio da Associação Comercial de Amparo, Perfix Consultoria e Reginaldo Leme Fotografia.



## Campanhas de conscientização

Conscientizar os beneficiários a sempre terem em mãos o cartão magnético Unimed para que o atendimento seja mais ágil e seguro. Esse é o objetivo da campanha que começou a ser veiculada em setembro de 2013 e se estenderá por 2014. Outra importante ação de conscientização é a campanha absenteísmo nas consultas que também começou em 2013 e continuará em 2014. Folhetos e cartazes contendo orientações para que os beneficiários Unimed desmarquem a consulta caso não possam comparecer foram distribuídos aos consultórios.



## Meios de comunicação

Além das campanhas, a Unimed Amparo possui como meios de comunicação com o beneficiário a Revista Vivendo (trimestral), o site [www.unimedamparo.com.br](http://www.unimedamparo.com.br), a participação ao vivo na rádio Circuito das Águas, no Programa Eliana Dagmar, entre outros; e as áreas de Atendimento ao Cliente, Ouvidoria e Financeiro. Além disso, conta com uma página na rede social Facebook ([facebook.com/unimedamparo](https://facebook.com/unimedamparo)) que fechou 2013 com 3523 curtidas. Outros meios de comunicação elaborados para públicos específicos são:

**Direto:** publicação mensal enviada por e-mail para empresas contratantes

**Ponto DOC Eletrônico:** newsletter mensal para médicos cooperados

**Expressão Online:** newsletter semanal para o colaborador Unimed





**Intranet:** espaço restrito no site da Unimed Amparo para médicos cooperados e colaboradores com informações sobre as atividades da cooperativa. A Intranet para colaboradores foi lançada em novembro de 2013.

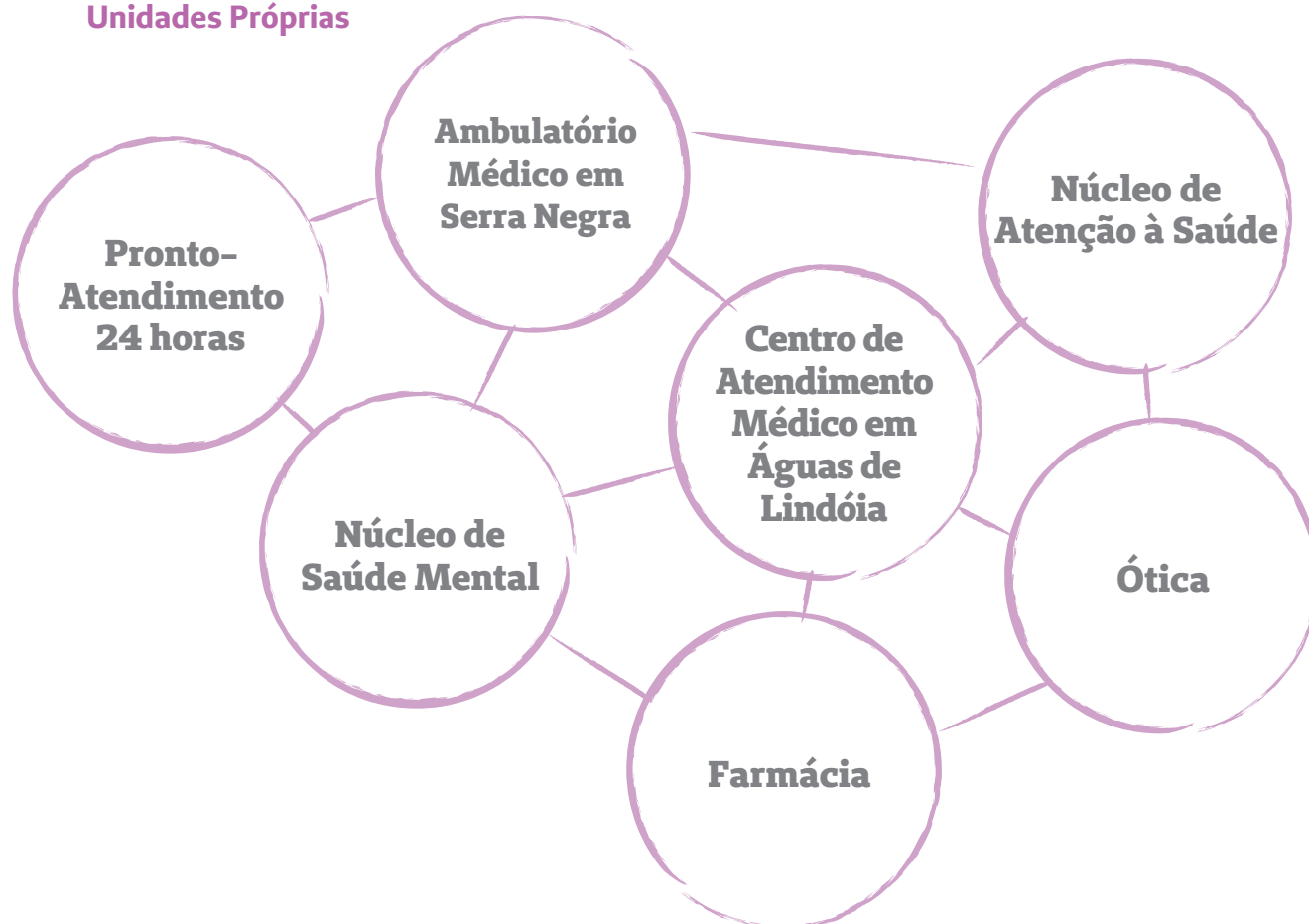
## Patrocínios

Em 2013, a Unimed Amparo investiu R\$ 8.548,20 em patrocínios. Vale ressaltar que a Cooperativa apoia eventos que estão de acordo com os atributos da marca e com as diretrizes da Responsabilidade Socioambiental.

## Rede de serviços próprios e credenciados em 2013

A Unimed conta com sete unidades próprias de atendimento e 71 prestadores de serviços credenciados em todas as sete cidades da área de ação.

### Unidades Próprias



## Números da rede credenciada

8

**Centros de Diagnósticos**

42

**Clínicas**

**Unidades de Atendimento por especialidade:**

- 12** Fisioterapia
- 1** Buco Maxilo
- 10** Audiologia e Fonoaudiologia
- 1** Litotripsia
- 6** Nutrição
- 1** Oncologia
- 8** Psicologia
- 3** Terapia Ocupacional

5

**Hospitais e Pronto-socorros**

1

**Hospital Psiquiátrico**

15

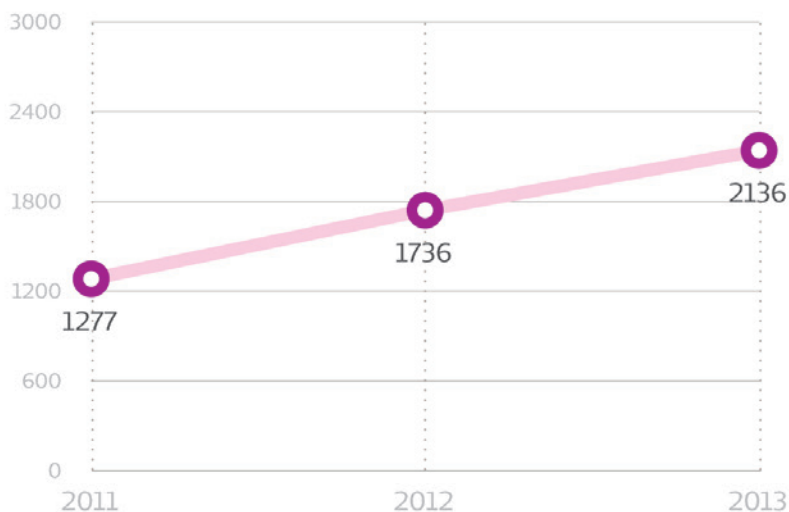
**Laboratórios e postos de coletas**

## Beneficiários (GRI G4 PR1)

### Promoção da Saúde e Prevenção de Doenças

A Unimed Amparo vem investindo cada vez mais em promoção da saúde e prevenção de doenças. Prova disso é a existência do Núcleo de Atenção à Saúde (NAS), que oferece programas de prevenção de doenças aos beneficiários Unimed. A cada ano aumenta o número de pessoas que frequentam o NAS. Além disso, os programas existentes são revisados e aperfeiçoados com frequência visando melhorar a qualidade de vida dos beneficiários.

### Clientes ativos no NAS por ano





O Núcleo oferece os programas: Reeducação Alimentar, Cuidar, Salus, Ativa Idade (exercícios físicos), Curso de Gestantes (Materno Infantil), Campanha de Vacinação contra a Gripe, Programa Prevenir, planejamento familiar, orientações para cirurgia bariátrica, grupo para cessação do tabaco (SuperAção) e palestras para empresas.

#### Número de Participantes por Programa por Ano

Programa	2011	2012	2013
Cuidar	174*	180*	235*
Salus	547*	755*	1037*
Prevenir	106*	250*	445*
Planejamento Familiar	137	118	93
Atividade Física	376	511	374
Materno Infantil	233	442	314
Tabagismo	46	35	36
Reeducação Alimentar	22	508	347
Bariátrica	91	86	48

\* Valores referentes aos beneficiários que permaneceram ativos durante o ano, ou seja, valores não cumulativos entre os anos.

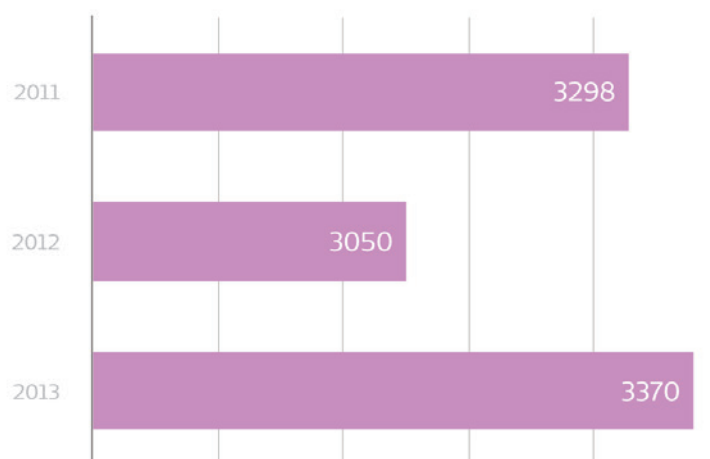
Como houve mudança na metodologia desse indicador nos grupos assinalados, os números estão diferentes nos relatórios de 2012 e 2011.

#### Resultados

Atividades	
SIPATS	5
Palestras	10
Ações na empresa	2
Total	17
Participantes	
Palestras	1274
Ações na empresa	6014
SIPATs	299
Total	7587
Número de usuários ativos no NAS das empresas que foram atendidas	1119

Há 15 anos a Unimed Amparo promove a Campanha de Vacinação contra a Gripe que tem o objetivo de evitar as complicações da doença, especialmente nas faixas de maior risco. Em 2013, 3370 pessoas foram vacinadas entre beneficiários, colaboradores e médicos cooperados.

### Número de Vacinados por Ano



O Programa de Assistência Domiciliar – Cuidar constitui atividade básica de assistência a beneficiários da Unimed Amparo que estão incapacitados, de forma temporária ou permanente, de se deslocarem aos serviços de saúde. Intervém de forma diferenciada, estando a resolutividade relacionada com a composição da equipe, as condições do doente, família e domicílio. Ao oferecer esse benefício ao cliente, a Unimed melhora a qualidade de vida e as condições de saúde.

#### Cuidar

	2011	2012	2013	Média/mês
Ativos	174	180	235	-
Inclusões	118	97	170	14
Altas	48	20	111	9
Encaminhamento para os demais programas do NAS	43	23	149	12
Internações	29	36	75	
Taxa de internação (internação/usuário)	0,2	0,2	0,3	

O Programa Salus foi desenvolvido com o objetivo de monitorar, acompanhar e incentivar o autocuidado dos beneficiários da Unimed Amparo portadores de doenças crônicas como diabetes e pressão alta, resultando em menos complicações, ou seja, internações. O aumento no número de internações se deu devido a uma ação feita com a equipe de

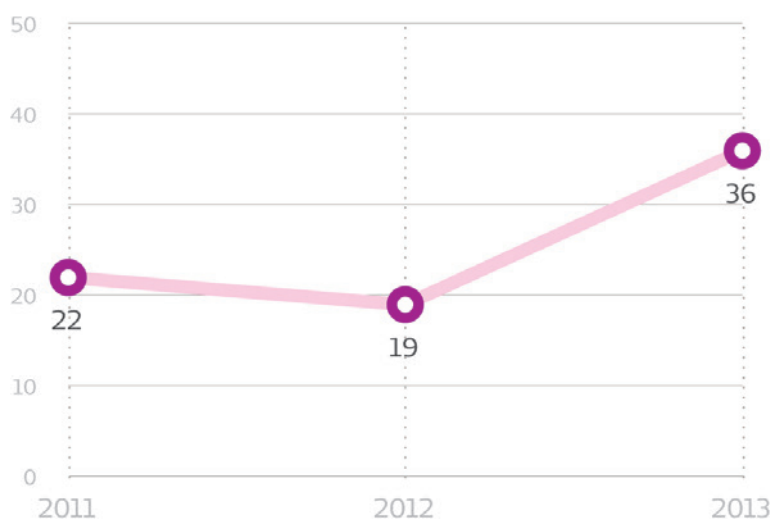


enfermagem sobre a importância dos registros serem preenchidos corretamente. Assim, compreende-se que não houve um aumento no número de internações e sim uma melhora nos registros dos beneficiários.

### Salus

	2011	2012	2013
Ativos	457	755	1037
Internações	22	19	33
Média de Internações por mês	1,8	1,6	2,8
Taxa de internação (internação/beneficiário)	0,02	0,03	0,03
Permanência média no ano	6,89	11,58	5,03

### Número de internações por ano do programa Salus



### Núcleo de Saúde Mental

O Núcleo de Saúde Mental (NSM) da Unimed Amparo é uma unidade assistencial criada para promover a saúde mental dos beneficiários por meio do acolhimento diferenciado, de tratamento multidisciplinar e da reinserção social gradativa.

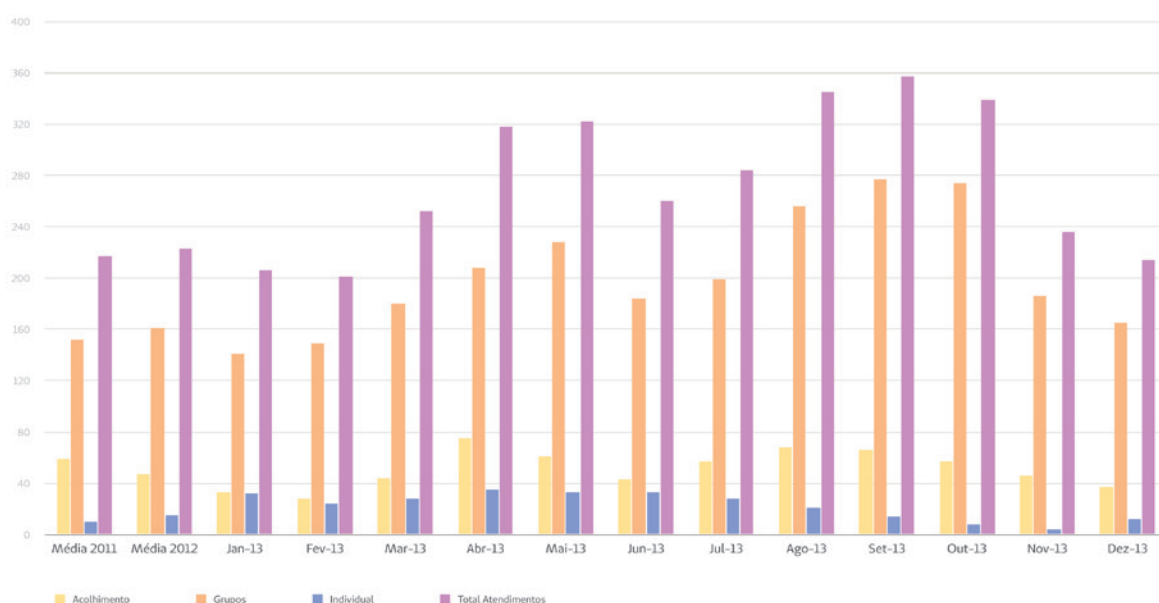
Os objetivos específicos dessa unidade são:

- Prestar assistência aos beneficiários com Transtorno Mental;
- Melhorar o acesso dos casos psiquiátricos à rede prestadora;
- Diminuir o número de reclamações por dificuldades de acesso à rede prestadora;
- Diminuir o tempo de espera para consultas psiquiátricas;
- Diminuir a sinistralidade relacionada a patologias mentais;
- Diminuir o número de internações clínicas desnecessárias e o número de internações psiquiátricas;
- Implantar a Cultura de Psicoterapia em Grupo substituindo o Atendimento Individual.

As atividades se iniciaram em 04/07/2011 e a assistência é desenvolvida através de:

- Psicoterapia de Grupo (infantil a partir de 7 anos completos, adolescente, adulto)
- Terapia Ocupacional (infantil a partir de 7 anos completos, adolescente, adulto)
- Grupo de Orientação para Familiares
- Esporte e Recreação – Caminhada terapêutica
- Grupo Operativo – salada de fruta, piquenique, gincana e oficina de arte & fatos
- Horta e qualidade de vida

O gráfico da sequência apresenta a evolução do número de atendimentos realizados no NSM:





## Segurança do paciente

A preocupação com a qualidade do cuidado e com a segurança do paciente nas instituições de saúde tem surgido em âmbito global e se tornou política da Organização Mundial de Saúde.

No Brasil, o Ministério da Saúde e a Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa) estabeleceram em abril de 2013 o Programa Nacional de Segurança do Paciente, com o objetivo de prevenir e reduzir a incidência de eventos adversos – incidentes que resultam em danos ao paciente como quedas, administração incorreta de medicamentos e erros em procedimentos cirúrgicos – nos serviços de saúde públicos e privados.

Na Unimed Amparo, as ações voltadas à segurança do paciente começaram em 2010 no Pronto-Atendimento e evoluíram até a criação do Comitê de Segurança do Paciente. O comitê realiza investigações sobre a segurança do paciente a partir de registros de eventos adversos, para subsidiar as tomadas de decisão sobre práticas de cuidado mais seguras, minimização de riscos e eventos indesejáveis.

O Comitê é constituído por uma equipe multidisciplinar, com representação de todas as equipes do Pronto-Atendimento, mas a segurança do paciente é realizada por meio do trabalho conjunto de todos os profissionais, sendo que cada um é peça fundamental neste trabalho.

Os objetivos do Comitê são:

- estabelecer estratégias para a prevenção de eventos adversos no Pronto-Atendimento Unimed Amparo;
- realizar revisão dos processos assistenciais para prevenir ou minimizar danos durante a assistência prestada;
- estabelecer uma assistência de alta qualidade, com porcentagem mínima de danos aos pacientes.

## Melhorias estruturais e funcionais

O Projeto Espaço Saúde foi aprovado pelo Conselho de Administração em 2012, com orçamento de aproximadamente de R\$ 10 milhões. A Diretoria Executiva iniciou, então, o processo de escolha da construtora para a realização da obra, não tendo recebido orçamento menor do que R\$ 18 milhões para a realização do Projeto.

Em face desta nova realidade, tentaram-se vários estudos com revisão do Projeto atual,

escolha de materiais de construção alternativos e mais modernos, revisão da estrutura de fundação do prédio, administração própria da obra e constatou-se uma dificuldade de construção do mesmo com menos de R\$ 12 milhões. Desta forma, o Conselho de Administração estuda a possibilidade de abortar o Projeto atual e buscar um novo projeto arquitetônico com Plano Diretor atualizado e construção de um local inicialmente para o Pronto-atendimento Unimed e um espaço de consultórios de agenda livre.

## Números do atendimento assistencial

A área de Atendimento ao Cliente autorizou, em 2013, 104 mil guias da área de ação da Unimed Amparo e do intercâmbio (atendimento em outras Unimeds). O intercâmbio ocorre nos casos em que não há estrutura de atendimento na área de ação da Unimed Amparo ou quando os beneficiários são atendidos em cidades fora da área de ação em casos de urgência e emergência.

Para facilitar o atendimento, houve a implantação de senhas com o objetivo de organizar a ordem de atendimento dos beneficiários e atender a necessidade do grupo de atendimento prioritário (gestantes, idosos e portadores de necessidades especiais).

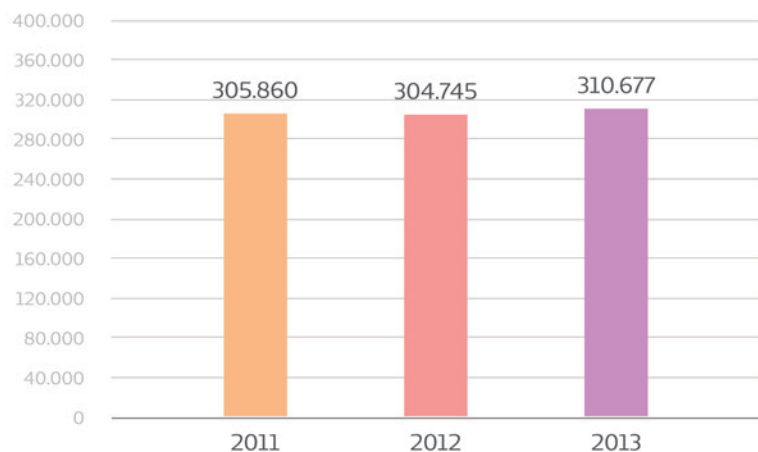
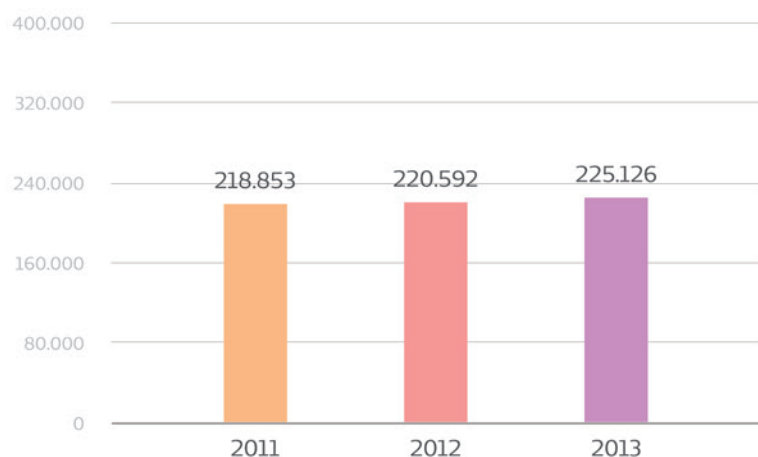
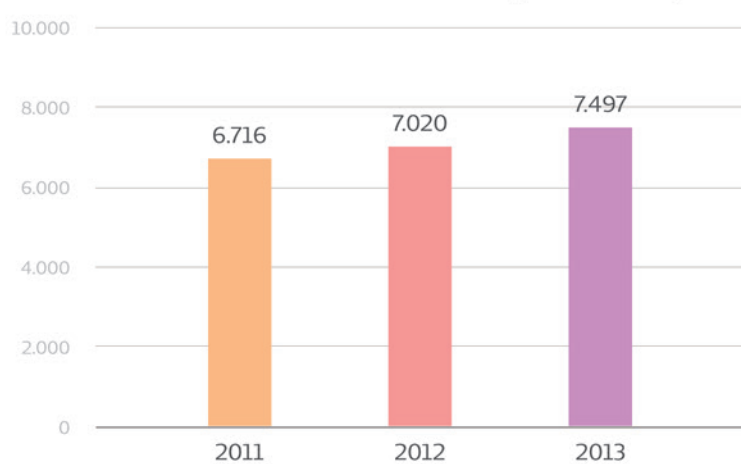
O processo se mostrou eficaz, pois dá maior segurança ao beneficiário sobre seu tempo de espera e atenção necessária às pessoas que precisam da prioridade.

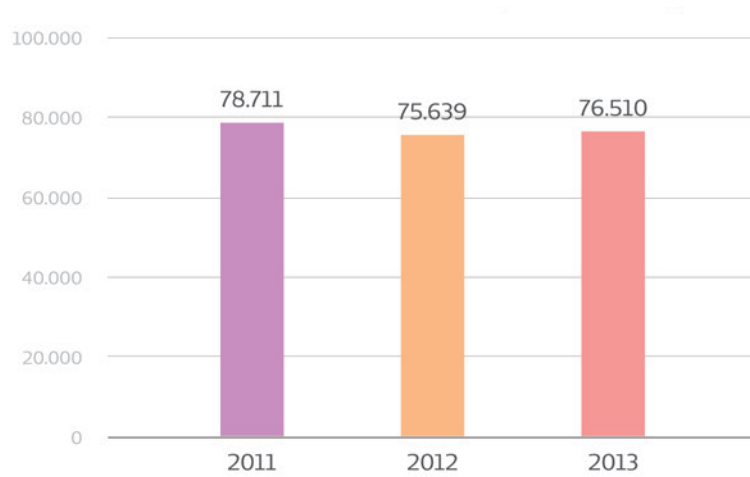
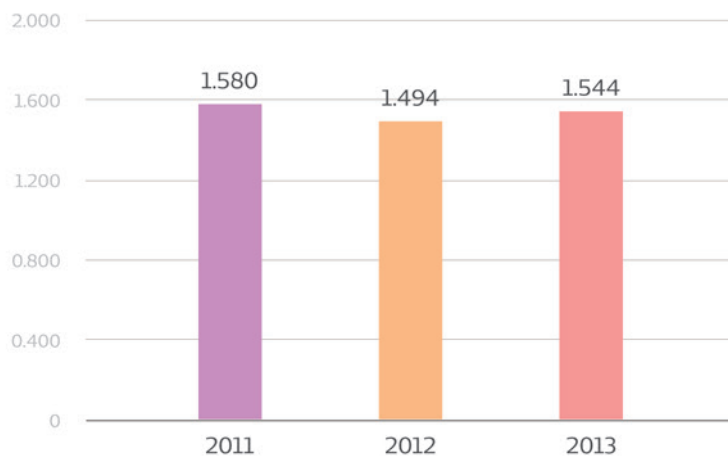
Outra mudança feita para agilizar o atendimento foi a atualização da gravação e reorganização da ordem de Atendimento Automático na Telefonia. Dessa forma, o beneficiário que liga no telefone geral da Unimed (19-3808-7077) pode falar diretamente nas áreas de Autorizações, Comercial, Financeiro ou Ouvidoria.

Devido à grande quantidade de beneficiários que se esquecem de levar o cartão magnético nas consultas, a Cooperativa lançou a campanha “Cartão magnético: agilidade para você e para todos”. O objetivo é estimular os beneficiários a levarem o cartão magnético em consultas e exames, apresentando vantagens como a agilidade, a garantia do atendimento e a segurança, especialmente em casos de urgência e emergência.

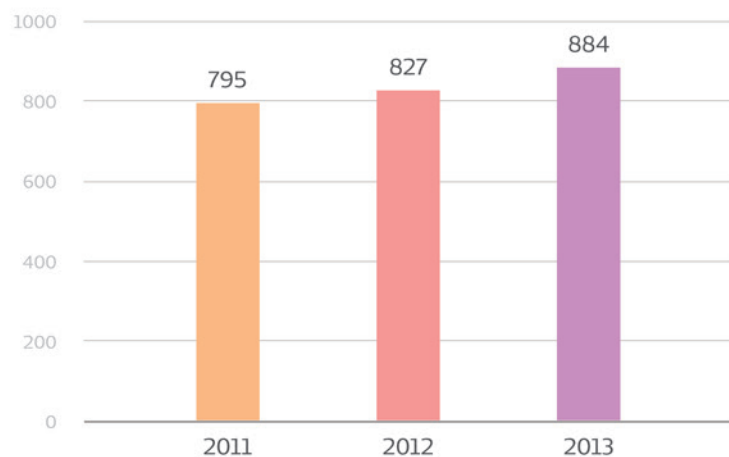
No atendimento assistencial, foram 225.126 consultas em consultório, 76.510 consultas no Pronto-Atendimento e nos Pronto-Socorros.



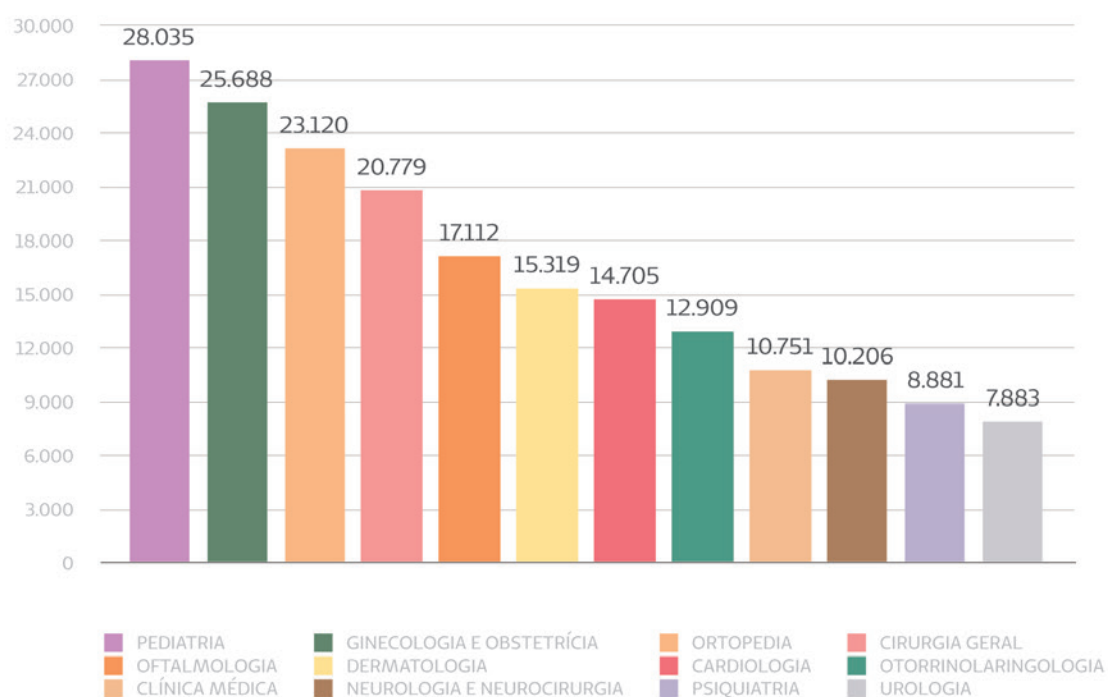
**Número total de consultas (sem PCMSO)****Número total de consultas em consultório (sem intercâmbio)****Número total de consultas em consultório (no intercâmbio)**

**Número total de consultas em Pronto-socorro e Pronto-atendimento (sem intercâmbio)****Número total de consultas em Pronto-socorro e Pronto-atendimento (no intercâmbio)****Número total de internações (sem intercâmbio)**

### Número total de internações (no intercâmbio)



### Consultas eletivas x Especialidades (sem intercâmbio)

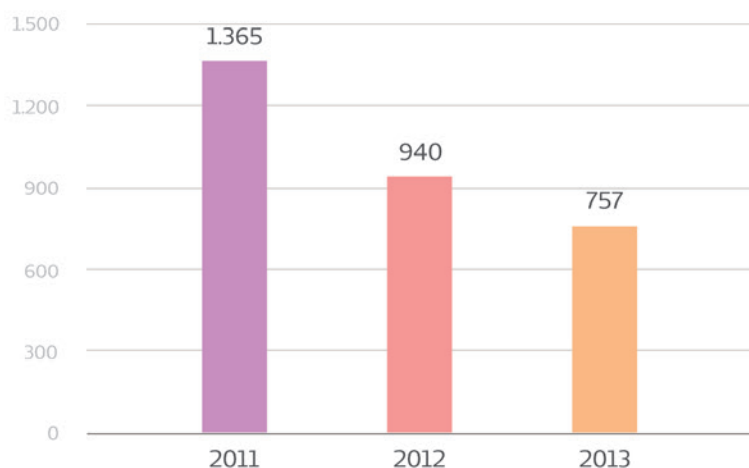




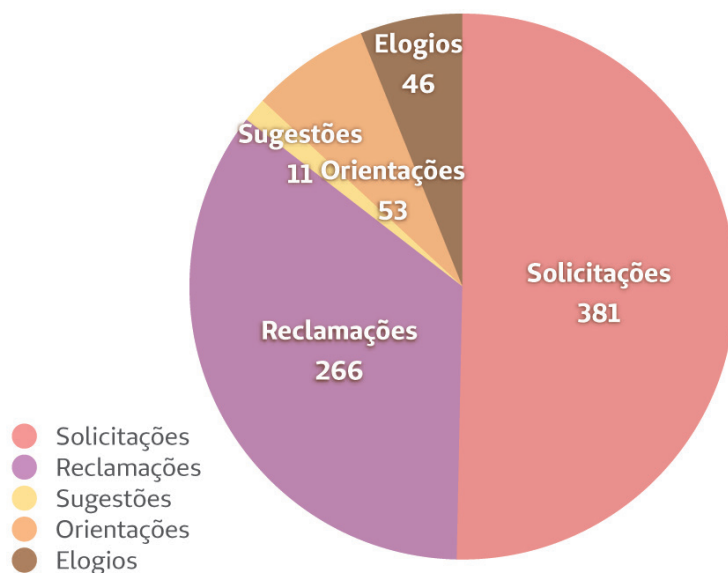
## Ouvidoria

Em 2013, houve uma queda no número de atendimentos pela Ouvidoria de 19,5%, sendo 757 atendimentos contra 940 em 2012. Uma das razões é a percepção pelas demais áreas da Cooperativa de que a Ouvidoria trata de questões em segunda instância, ou seja, quando a área responsável pela reclamação já não consegue resolver o problema. Importante ressaltar que as ações da Ouvidoria são realizadas em sigilo e que não houve registro de violação de privacidade em 2013 na relação da sua estrutura com os clientes e consumidores.

### Volume de atendimentos

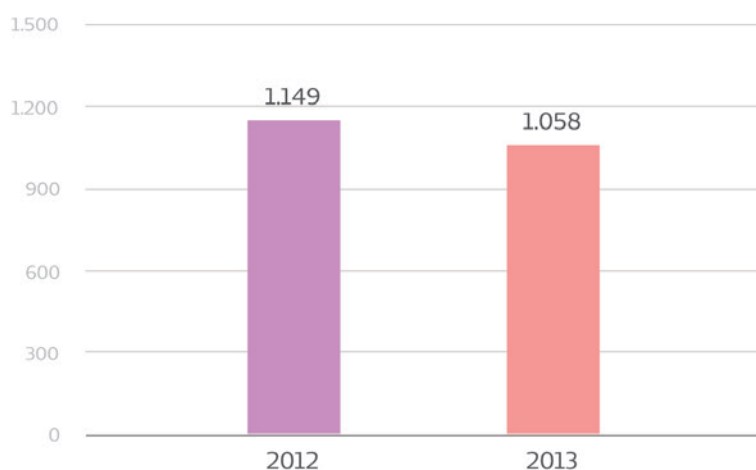


### Tipos de atendimentos

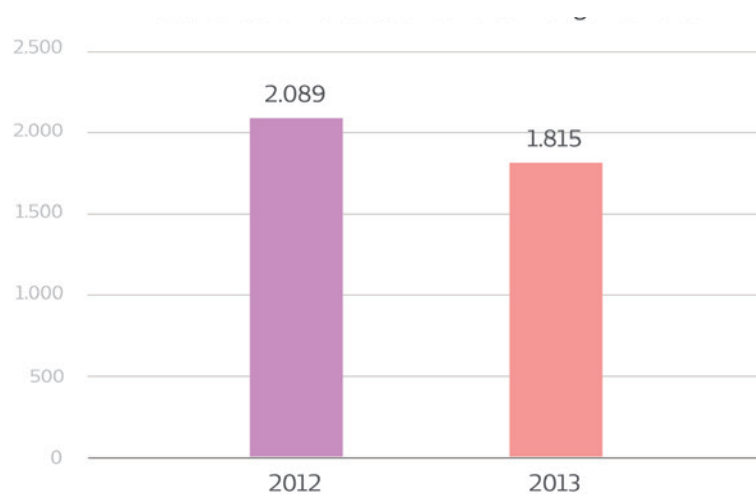


Outro indicador que caiu foi o número de agendamentos de consulta. Como a Resolução Normativa (RN) 259 foi lançada pela Agência Nacional de Saúde Suplementar em dezembro de 2011, a procura pelo auxílio no agendamento de consultas foi maior no ano de 2012 se comparado ao ano de 2013. Além disso, os critérios estabelecidos pela Ouvidoria da Unimed Amparo para auxiliar nestes agendamentos contribuíram com a diminuição das solicitações referentes a esta RN.

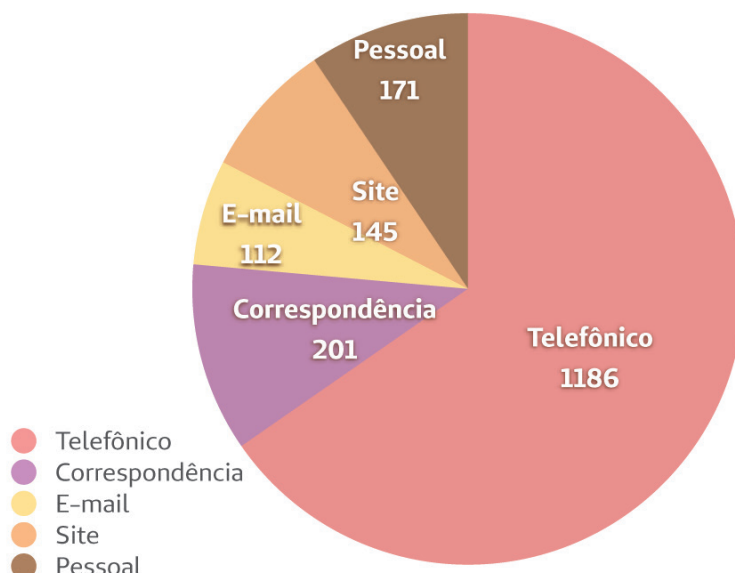
### Agendamentos



### Atendimentos



### Canais de comunicação com a ouvidoria



### Médicos cooperados

A sustentabilidade da Unimed Amparo depende em grande parte da satisfação dos médicos cooperados e valorização do trabalho médico. Com esse objetivo, 2013 foi um ano de mudanças no plano de saúde dos médicos cooperados e de discussão da Tabela CBHPM (Classificação Brasileira Hierarquizada de Procedimentos Médicos).

O novo plano PACIH (Plano Assistência ao Cooperado e Internação Hospitalar) começou a ter vigência a partir de 1º de agosto e apresentou como principal mudança a regulamentação pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). O PACIH é um plano coletivo por adesão (ambulatorial + hospitalar + obstetrícia) com abrangência nacional, acomodação em apartamento e rede credenciada básica do Sistema Unimed.

Outra mudança importante foi a discussão e implantação da CBHPM. Foram avaliados os pontos positivos e negativos de sua aplicação. Na ocasião, foi demonstrado que a Unimed Amparo, com a aplicação da tabela AMB 92 e CH 0,50 para procedimentos e 0,25 para exames, tem grande número de eventos realizados em nossa área de ação com valores superiores aos da 4ª Edição da CBHPM praticada no intercâmbio entre as Unimeds do Estado de São Paulo.

Com isso ficou decidido na reunião, seguindo a proposta do Conselho de Administração, que a tabela atual será mantida, sendo corrigida gradativamente, e serão implementados os valores da CBHPM para os procedimentos locais que estejam defasados.

Dentre as ações de relacionamento com o médico cooperado destacam-se o já tradicional Projeto Cooperado Nota 10, a festa de confraternização e as pesquisas realizadas,



sendo uma para avaliar o Ponto DOC, newsletter mensal com as principais notícias da Unimed Amparo; e a outra com os objetivos de ouvir a opinião dos médicos cooperados quanto ao futuro da Unimed Amparo, o seu grau de conhecimento sobre a Cooperativa e a sua disposição de envolver-se na gestão.

A festa de confraternização dos cooperados que comemorou o 23º aniversário da Unimed Amparo e premiou os médicos no Projeto Cooperado Nota 10 foi em clima de boteco, na Casa do Médico (Associação Paulista de Medicina – Regional Amparo). No total foram premiados 49 cooperados.

**8ª Edição** 52 cooperados premiados

**9ª Edição** 55 cooperados premiados

**10ª Edição** 49 cooperados premiados



A pesquisa sobre o Ponto DOC Eletrônico realizada de 15 de julho a 23 de agosto apontou que 61% e 25% dos cooperados avaliaram a newsletter como boa ou ótima, respectivamente. Além disso, grande parte deles afirmou que este meio atende plena (35%) ou parcialmente (53%) a necessidade de comunicação entre a Cooperativa e seus cooperados. A pesquisa indicou ainda que o conteúdo mais relevante para publicação no jornal, na opinião dos cooperados, são notícias sobre a Unimed Amparo. Os apontamentos e opiniões emitidas pelos cooperados foram estudados e o Ponto DOC Eletrônico passou por mudanças com o intuito de tornar o jornal ainda mais atrativo aos leitores.

Já a pesquisa para avaliar o grau de envolvimento do cooperado com a gestão foi reveladora. O questionário foi composto de questões como: o quanto você conhece a sua empresa Cooperativa de Trabalho Médico e Operadora de Planos de Saúde? Conhece o negócio operação de planos de saúde? Conhece a rentabilidade deste negócio? As suas vantagens? Os seus riscos? A regulamentação governamental? O que busca o seu cliente? Está disposto a ter uma participação mais efetiva na sua gestão?

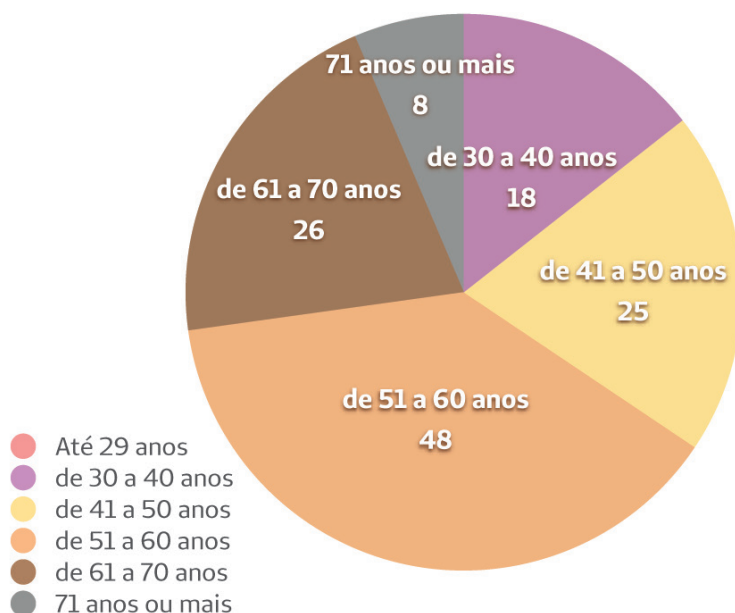
A pesquisa teve uma adesão de 81% dos cooperados e indicou que grande parte dos médicos acredita na mudança para o modelo de atenção integral à saúde, estão dispostos a contribuir, porém é necessário algumas mudanças para que isso aconteça. Um dos pontos abordados pela pesquisa foi a questão da prevenção, considerada importante quando o assunto é mudança do modelo de assistência à saúde e diminuição da sinistralidade. A educação do beneficiário quanto ao correto uso do plano de saúde também foi um tema bastante citado pelos cooperados. A pesquisa revelou ainda que boa parte considera que a Cooperativa atende seus anseios profissionais.

Os dados coletados servirão de subsídio para as ações da próxima gestão do Conselho de Administração que tomará posse após a Assembleia Geral Ordinária em março.

## Perfil do Cooperado

A Unimed Amparo fechou 2013 com 125 cooperados, sendo 30 mulheres e 95 homens.

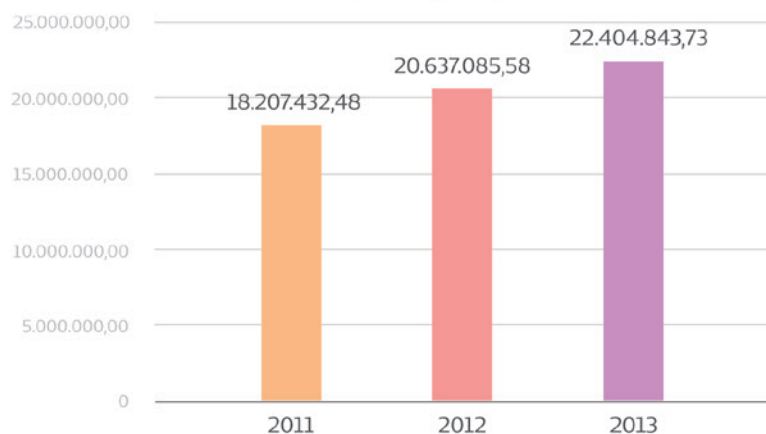
### Faixa etária Cooperados

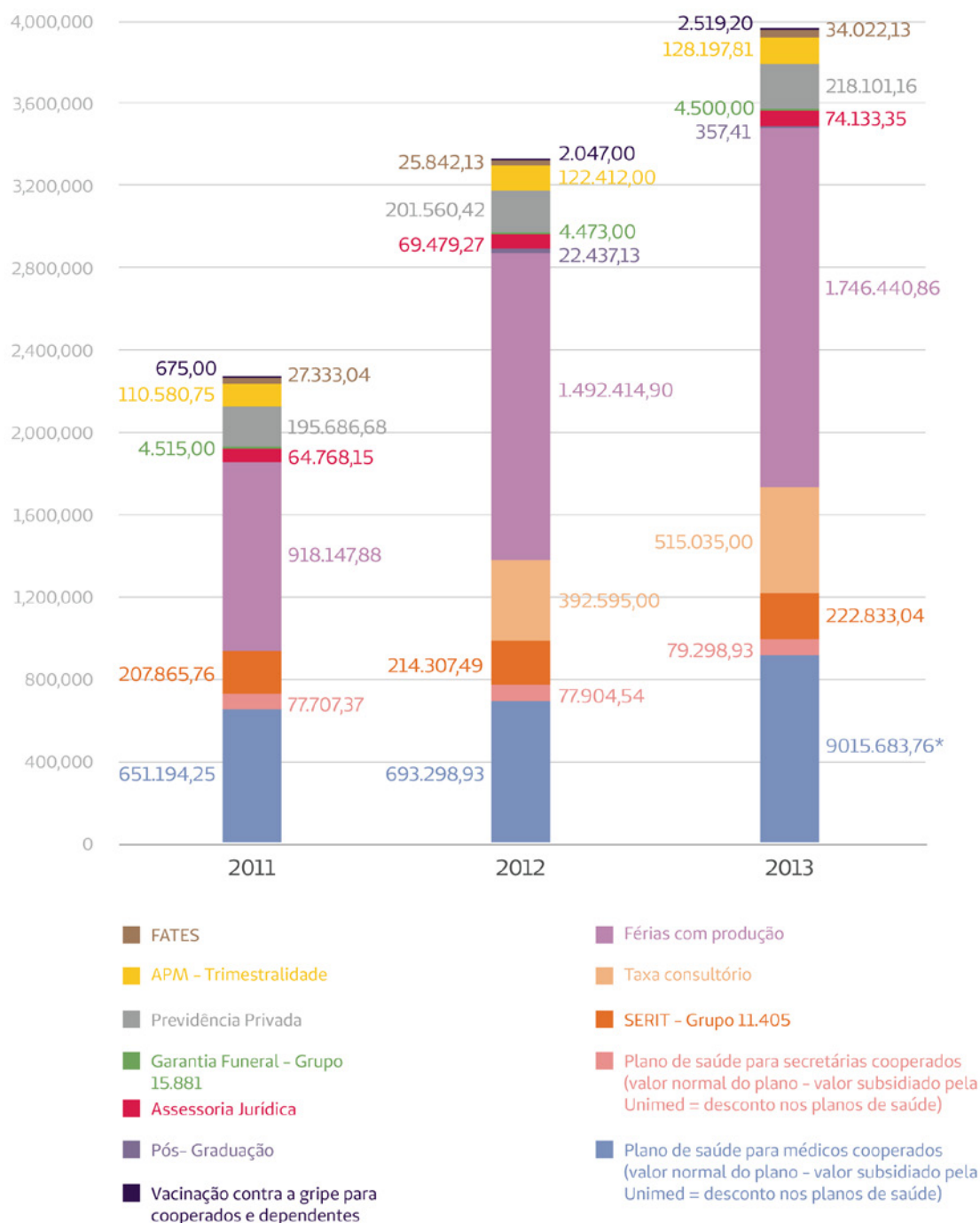


## Benefícios Cooperados

Além da produção médica, que repassou em 2013 R\$ 22.404.843,73, o médico cooperado da Unimed Amparo conta com uma série de benefícios que tem o objetivo de valorizar seu trabalho: plano de Saúde para médicos cooperados, seus dependentes e agregados; plano de saúde com desconto para as secretárias dos médicos, Seguro de Afastamento por Incapacidade Temporária ou Doença (SERIT), seguro de vida, garantia funeral, previdência privada, pagamento da trimestralidade da APM (Associação Paulista de Medicina), FATES (Fundo de Assistência Técnica Educacional e Social), férias com produção e taxa de consultório.

### Valores pagos referentes à produção médica (3 últimos anos)



**Benefícios aos Cooperados**



## Colaboradores

### O perfil de nossos colaboradores (GRI G4 – 10)

A Unimed Amparo encerrou 2013 com 197 colaboradores contratados em regime CLT (Consolidação das Leis do Trabalho), um aumento de 4,8%. A Cooperativa conta ainda com três colaboradores temporários, seis menores aprendizes e seis empresas prestadoras de serviços. Na área de ação da Unimed Amparo, os colaboradores contratados residem nas seguintes cidades:

#### Colaboradores por localidade

	2013
Águas de Lindóia	5
Amparo	160
Campinas	2
Mogi Guaçu	1
Monte Alegre do Sul	6
Pedreira	10
Pinhalzinho	1
Serra Negra	11
Socorro	1

#### (GRI G4-EC5)

#### Variação da proporção salário mais baixo na Cooperativa, comparado ao salário mínimo

Salário mais baixo	R\$ 804,08
Salário mínimo	R\$ 724,00

#### (GRI G4 – LA13)

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

#### Média Salarial

	2012	2013
Homens	R\$ 1.653,00	R\$ 1.661,17
Mulheres	R\$ 1.623,79	R\$ 1.676,41

(GRI G4 – LA1)

**Rotatividade por cargo 2013**

	<b>Admitidos</b>	<b>Demitidos</b>
Coordenação	0	1
Administrativos	30	32
Operacional	3	4

**Rotatividade por gênero**

	<b>Admitidos</b>	<b>Demitidos</b>
Masculino	7	12
Feminino	26	25

**Benefícios para colaboradores contratados em regime CLT** (GRI G4 – LA2)

- **Transporte:** todos os colaboradores são contemplados com esse benefício, de acordo com a Convenção Coletiva. Terceirizados e temporários também têm direito.
- **Vale-Alimentação:** abrange 100% dos colaboradores.
- **Plano de Saúde:** oferecido aos colaboradores e seus dependentes e também para estagiários.
- **Programa de Apoio Educacional:** para ter direito, é necessário possuir no mínimo 1 ano de empresa.
- **Auxílio-Creche:** colaboradores do sexo feminino.
- **Seguro de Vida e funeral**
- **Previdência Privada**
- **Participação nos Resultados**
- **Uniforme**
- **Vacina da Gripe** para todos os colaboradores e dependentes no plano de saúde;
- **Desconto do Plano Médico** para os pais de colaboradores, sendo de 30% sobre o valor.

**Investimento em treinamento** (GRI G4-LA9)

Em 2013 foram 5.321 horas de treinamento. A média de horas de treinamento por ano, por funcionário, discriminadas por categoria funcional ficou distribuída da seguinte forma:

Coordenação – 9 colaboradores – 867 horas – 1,03%

Administrativos – 172 colaboradores – 4.323 horas – 3,98%

Técnicos – 11 colaboradores – 131 horas – 8,39%

## Segurança e Saúde no Trabalho

(GRI G4-LA5, LA6)

### Percentual dos empregados representados em comitês formais de segurança e saúde

	2012	2013
CIPA (Comissão interna de prevenção de acidentes do trabalho)	10,20%	5%
Brigada de incêndio	9,28%	15,23%
Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde	3,80%	5,6%

Os três comitês foram treinados para desempenhar suas funções. Em 2013, 1 pessoa foi afastada por doença associada ao trabalho.

## Diversidade e Igualdade de Oportunidades (GRI G4-LA12)

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

Portadores de deficiência	2 colaboradores
Acima de 45 anos	20 mulheres e 2 homens
Homens negros	1 colaborador
Mulheres Negras	3 colaboradoras
Mulheres	160
Homens	37

## Liberdade de associação e negociação coletiva (GRI G4-11)

Na Unimed Amparo, todos os colaboradores em regime CLT são cobertos por acordos de negociação coletiva. O direito de associação do colaborador é livre. A Cooperativa possui Código de Conduta que prevê que haja estreito canal de comunicação entre empresa, sindicato e colaboradores. A Unimed Amparo proporciona reunião entre Sindicato e colaboradores para esclarecimentos dos direitos de ser associado com livre adesão sempre que necessário. Todos os assuntos relacionados aos interesses dos colaboradores são divulgados nos meios de comunicação internos da Cooperativa. Em 2013, a Unimed não participou do Acordo Coletivo, porém a Cooperativa acatou o que foi definido pelo Sindicato.



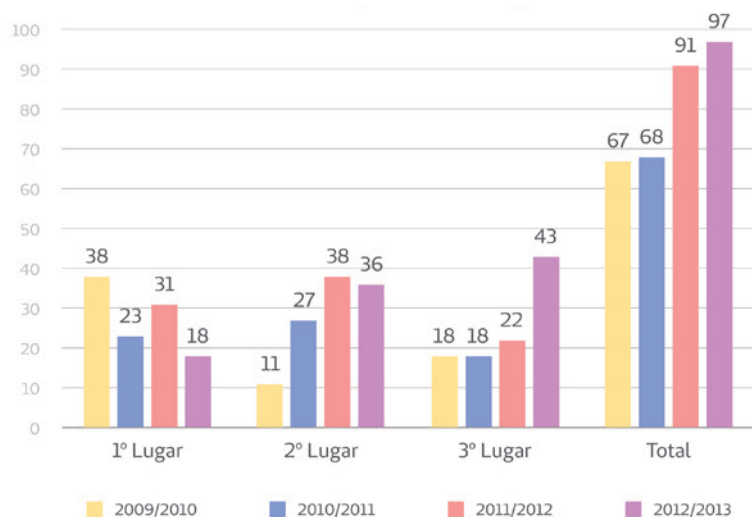
## Programa ComVivência de Integração do Colaborador

Por mais um ano, as ações realizadas para os colaboradores foram marcadas pelo Programa ComVivência, que tem o objetivo de integrá-los e estimulá-los a participar das atividades da Cooperativa. Esse estímulo é dado por meio da pontuação dessas atividades e na definição de três faixas de premiação. Ao fim do programa, os colaboradores classificados em uma das três faixas, ou seja, mais bem pontuados ganham um prêmio em dinheiro.

Entre os eventos realizados exclusivamente para colaboradores em 2013 estão o passeio cultural ao Zoológico de São Paulo, que teve o objetivo de envolver a família e proporcionar um dia diferente aos colaboradores; a Gincana Junina, a Sipat (Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho), a premiação do ComVivência Ed. 2012/2013 e o churrasco de confraternização de fim de ano. Além disso, outras atividades da Cooperativa envolveram a participação do colaborador conforme regimento do ComVivência: Caminhada Outubro Rosa, Mosaico Teatral, Campanha Salva Vidas, Campanha Eu Ajudo na Lata, de comemoração do Dia V; Campanha “Meio ambiente. Eu me importo” e a Campanha de Vacinação contra a Gripe.



### Número de colaboradores premiados no Programa ComVivência



## Fornecedores (GRI G4-12, EC9, HR1)

A Unimed Amparo possui centenas de fornecedores em sua cadeia das mais diversas áreas: consultores, distribuidores de medicamentos, óculos, órteses, próteses e materiais especiais, equipamentos, suprimentos em geral, serviços de manutenção predial, entre outros. A Cooperativa prioriza a escolha de profissionais da área de ação. Quando os critérios de escolha não atendem a necessidade, a Unimed busca fornecedores fora da área de ação, sendo a grande maioria pertencente ao estado de São Paulo.

Vale ressaltar que a área de compras de uma organização tem por objetivo garantir a competitividade, qualidade, segurança e legalidade dos negócios realizados pela área, além de buscar a responsabilidade socioambiental e a melhoria contínua no relacionamento com os fornecedores.

A área de compras da Unimed Amparo toma algumas medidas para uma boa condução dos processos e critérios de contratação: busca sempre fornecedores com CNPJ ativo, não aceita fornecedores que praticam o trabalho infantil e escravo ou que proporcionam condições precárias de higiene ou jornadas excessivas de trabalho. Para isso, os contratos firmados contam com cláusulas que proíbem o trabalho escravo e infantil. A Cooperativa avalia a qualidade e a quantidade dos produtos adquiridos a fim de evitar desperdícios e procura a estabilidade e a durabilidade no relacionamento com os fornecedores por meio de parcerias estabelecidas com revisões semestrais ou anuais de custos e qualidade, mantendo o equilíbrio econômico.

Um dos processos executados pela área é buscar no mercado três cotações, respeitando as especificações técnicas, concedendo o direito de igualdade nos processos, não favorecendo nenhum fornecedor e realizando as compras no melhor custo-benefício para a cooperativa. Terminadas as cotações, a proposta mais vantajosa é selecionada. A entrega é programada de acordo com informações do fornecedor e o pagamento feito de acordo com a negociação. A mudança de fornecedor ou o cancelamento do pedido após o fechamento de uma compra em geral se dá pelo não cumprimento do acordado por parte do fornecedor.

Em 2013, a área de Suprimentos fechou 995 pedidos, gerando uma economia de R\$ 198.854,02, o que representa uma diminuição de 15,67%.



# responsabilidade social e ambiental





**S**er sustentável requer adotar uma série de ações na comunidade onde atuamos nos aspectos social, ambiental e econômico. Economicamente, a Cooperativa busca empregar os recursos de forma racional, sem desperdícios, levando em conta o cenário econômico do País, bem como a situação atual do mercado de saúde suplementar.

No aspecto social e ambiental, a Unimed Amparo também adota uma série de ações e campanhas com o objetivo de ajudar a construir uma sociedade mais justa e ética.

Como reconhecimento das ações em responsabilidade social da Unimed Amparo, em 2013 a Cooperativa conquistou o selo pelo 8º ano consecutivo e se manteve no estágio 3 de evolução, contabilizando 80,54 pontos, 3 a mais do que no ano anterior.

A pontuação máxima do selo é de 100 pontos, estágio 4. “O aumento na pontuação significa que a Unimed tem investido cada vez mais em ações sociais e ambientais, inclusive sendo um dos valores da Cooperativa na Declaração de Princípios”, avalia o presidente da Unimed, Dr. José Olimpio Henriques. O crescimento constante e a manutenção do estágio 3 mostram que a Cooperativa alcançou a maturidade, realizando ações de responsabilidade social como parte de seu planejamento estratégico, inclusive incorporando-as em alguns processos de gestão e normas internas.

O Selo de Responsabilidade Social avalia itens como valores, transparência e governança, público interno, meio ambiente, fornecedores, clientes, comunidade, governo e sociedade e itens diversos.

## Meio Ambiente

Ambientalmente, em 2013, a Unimed Amparo lançou uma campanha no mês de junho em comemoração ao Dia Mundial do Meio Ambiente com o conceito “Eu respeito o uso consciente da água e o consumo consciente de energia elétrica”. Foram veiculadas peças da campanha, durante todo o mês de junho, em diversos meios de comunicação, como outdoor, jornal, rádio, televisão e Facebook, buscando lembrar a população sobre a importância dos cuidados com o meio ambiente.



Internamente, a campanha foi complementada com o desafio de reduzir o consumo de copo plástico, água, energia e papel em 5% cada. Para isso, nos dias 13 e 14 de junho, foi realizada a palestra sobre meio ambiente que teve o objetivo de alertar os colaboradores para a importância da preservação da natureza, além de lançar a campanha de redução do consumo de recursos na Unimed Amparo.

A campanha faz parte do Programa ComVivência edição 2013/2014 e vai até março de 2014. Durante 2013, foram divulgadas dicas de consumo consciente no boletim Expressão Online e em cartazes nos pontos estratégicos da Cooperativa e pontos de atendimento, como, por exemplo, nas cozinhas, banheiros e próximo às impressoras. Para estimular a redução do consumo de copos plásticos, cada colaborador recebeu uma caneca personalizada com a marca da campanha e seu nome. Se a meta proposta for atingida, todos os colaboradores receberão até 70 pontos ao fim da edição 2013/2014 do ComVivência.

Outra ação importante promovida pela Unimed Amparo em 2013 foi a campanha “Eu ajudo na lata”, realizada entre os meses de dezembro de 2012 a junho de 2013. O objetivo era arrecadar lacres de latinhas de alumínio para trocar por cadeiras de rodas. A campa-



nha foi criada pela Unimed do Brasil para marcar o dia do voluntariado, comemorado em 05 de dezembro, e mobilizou diversas Unimeds do País. Na Unimed Amparo, a campanha envolveu colaboradores, médicos cooperados e a comunidade em geral, e arrecadou aproximadamente 780 garrafas PET de 2 litros cheias de lacres de alumínio, correspondendo a quase meia tonelada de alumínio. Com a venda do alumínio foi possível adquirir quatro cadeiras de rodas. O sorteio para as entidades foi realizado em fevereiro de 2014.

Outras ações:

- Dicas no Expressão On line - Mudança de cultura – dicas de Consumo Consciente para os colaboradores através da newsletter
- Continuidade da coleta seletiva
- Continuidade da compra de produtos ecologicamente corretos – papel com certificação FSC e sacola da farmácia (plástico reciclado).

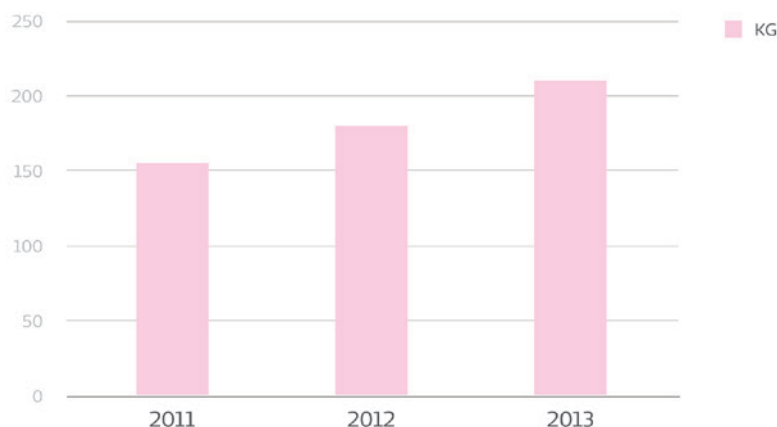
## Resíduos

Os principais impactos da Cooperativa no que diz respeito aos resíduos são o Cartão Magnético e os resíduos do Pronto-atendimento. Quanto aos cartões, a Unimed recolhe e envia para a Intrafederativa Centro Paulista que encaminha para a Aril (Associação de Reabilitação Infantil Limeirense). Eles vendem o PVC para um comprador de materiais recicláveis. O dinheiro da venda é utilizado em benefício da Aril.

Já a destinação correta dos resíduos do PA ocorre desde novembro de 2009. Esses resíduos são coletados pela MB Engenharia e Meio Ambiente que dá o devido tratamento para os resíduos. Em 2013 foram 4.524,1 Kg de resíduos (químicos, infectantes e perfurocortantes).

Outra iniciativa de destinação correta de resíduos é o Projeto Medicamentos Vencidos: Descarte com Responsabilidade. O projeto, lançado em 2010, na Farmácia Unimed, tem o objetivo de orientar os beneficiários sobre resíduos gerados pelos medicamentos vencidos, recebê-los e dar-lhes destino adequado. De janeiro a dezembro de 2013, a média de medicamentos vencidos coletados na Farmácia foi de 17,36Kg mês, totalizando 208,4kg no ano de 2013, que foram recolhidos e enviados para destinação adequada, poupando a contaminação do meio ambiente.



**Quantidade em KG de medicamentos recebidos**

Com o mesmo objetivo de destinar corretamente os resíduos, a Unimed Amparo encaminha para a Intrafederativa Centro Paulista lâmpadas fluorescentes. O projeto denominado “Recicla Lâmpada” foi idealizado e desenvolvido em 2007 pela Fesp com o objetivo de coletar o maior número possível de lâmpadas fluorescentes para destiná-las de forma correta para descontaminação e reciclagem, que é feita pela empresa Apliquim. Amparo encaminha as lâmpadas desde 2008. Em 2013, foram encaminhadas 405 lâmpadas. A Apliquim também descontaminou nove aparelhos de pressão contendo mercúrio em 2013.

Parceira do Banco Santander no Programa Papa-Pilhas desde 2008, a Unimed Amparo possui coletores de pilhas em todos os pontos de atendimento. O Papa-Pilhas tem o objetivo de recolher e reciclar pilhas, baterias portáteis, celulares, laptops, câmeras digitais e outros aparelhos eletrônicos portáteis que caibam nos coletores. Os postos de coleta estão instalados nas agências e prédios administrativos do Banco e ficam à disposição de toda a sociedade.

Desde o início na Unimed, já foram coletadas 12.164 unidades. Em 2013, foram recolhidas e recicladas 8.549 unidades. A reciclagem é feita pela empresa especializada e licenciada Suzaquim. O Santander é responsável por todos os custos de coleta, transporte e reciclagem.

**Consumo** (GRI G4 EN3, EN6, EN8)**Consumo de água (m3), energia elétrica (Kw/h), papel, combustível (litros) e copo plástico (unidade) na cooperativa em 2013**

Tipo	2013
Água em m3	4.076 m <sup>3</sup>
Energia em kw/h	255.816 Kw/h
Papel – quantidade kilo considerando que cada resma pesa em média 2,20kg	588.000 folhas – 1.176 resmas = 2.587,2 kg
Combustível	14.250 litros
Copo plástico	Copo de água – 235.000 unid. / Copo de café – 35000 unid.

**Energia elétrica (Kw/h)**

Estabelecimento	Kw/h		
	2011	2012	2013
Sede – Amparo	108329	124731	117702
Farmácia – Amparo	30100	26845	26214
Pronto Atendimento – Amparo	83688	81121	67864
Núcleo de Atenção à Saúde – Amparo	13758	12952	12396
Ótica – Amparo	7370	7325	7254
Centro Médico – Águas	12660,21	13474	13785
Escritório – Serra Negra*	7745	ND**	ND**
Centro Médico – Serra Negra	1321	7974	7790
Escritório – Pedreira	878	600	400
Núcleo de Saúde Mental	1321	2162	2411
<b>Total de energia consumida</b>	<b>265849,21</b>	<b>277381</b>	<b>255816</b>

\* Em 2011 o Escritório de Serra Negra foi fechado e unificado com o Centro de Atendimento Médico em Serra Negra.

\*\* Não disponível

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

No Núcleo de Saúde Mental os dados são a partir de Fevereiro.

**Consumo de água por estabelecimento (em m³)**

Estabelecimento	(m³)		
	2011	2012	2013
Sede – Amparo	1075	1083	1099
Farmácia – Amparo	167	124	114
Pronto Atendimento – Amparo	1103	787	655
Núcleo de Atenção à Saúde – Amparo	189	183	206
Ótica – Amparo	144	10	13
Centro Médico – Águas	172	181	90
Escritório – Serra Negra*	-	-	-
Centro Médico – Serra Negra	206	235	1524
Escritório – Pedreira**	150	0	135
Núcleo Saúde Mental	103	416	240
<b>Total de litros retirados por fonte</b>	<b>3309</b>	<b>2649</b>	<b>4076</b>

\* Em 2011 o Escritório de Serra Negra foi fechado e unificado com o Centro de Atendimento Médico em Serra Negra.

\*\* No fim de 2010, uma revisão na estrutura de atendimento foi feita e optou-se por fechar o escritório regional em Pedreira, porém o espaço foi mantido.

## Ações na comunidade

A Unimed Amparo investe anualmente em ações na comunidade, como a Campanha Outubro Rosa, a Campanha de Doação de Sangue e em projetos sociais. O único projeto que a Unimed deixou de desenvolver foi o Programa Félix, de inclusão digital, por não ter alcançado os resultados desejados. Mesmo assim, continuamos com a manutenção dos computadores que são doados pela Unimed e custeamos a Internet em R\$ 108,37 por mês, sendo o valor total de 2013 R\$1.300,44.

## Palestra de apoio às vítimas de violência

Atenta à questão da responsabilidade socioambiental e atendendo aos Objetivos do Milênio, no mês de junho, a Unimed Amparo abriu espaço para evento de divulgação e multiplicação de informações sobre a importância do preenchimento da notificação compulsória – ficha SINAN – e apoio às vítimas de violência. Participaram médicos cooperados e prestadores de serviços.

O evento também teve o objetivo de estreitar a parceria da Unimed Amparo, cooperados e prestadores com a Secretaria Municipal de Saúde de Amparo para a realização da política nacional de luta contra a violência.



## Campanha de Doação de Sangue

Em parceria com o Hemocentro de Campinas, a Unimed promoveu em janeiro de 2013 a campanha “Salva Vidas”, que teve o objetivo de incentivar a doação de sangue e o cadastro de medula óssea. Ao todo, a campanha atraiu 110 candidatos para doação de sangue, sendo coletadas 66 bolsas (44 inaptos após triagem) e realizados 147 novos cadastramentos de medula óssea.

## Incentivo à cultura – Mosaico Teatral

Pelo segundo ano consecutivo, a parceria entre Unimed Amparo, Unicred Campinas e Sescop/SP trouxe para a cidade de Amparo o programa Mosaico Teatral, cujo objetivo é levar





cultura e lazer à comunidade. O espetáculo “Enquanto houver encanto”, da Companhia de Teatro Oculito do Aparente, foi apresentado no Palco Cultura do Festival de Inverno de Amparo.

O programa Mosaico Teatral também promoveu uma ação solidária, convidando a comunidade a doar produtos de limpeza que foram entregues à Associação Mulher Unimed Amparo. Foram doados 192 produtos de limpeza.

Além do espetáculo, houve ainda um workshop gratuito ministrado pela Companhia Oculito do Aparente. Com o tema “Primeiros passos invisíveis: introdução à arte mágica”, o workshop teve a participação de artistas, estudantes, professores e interessados na arte do teatro.



### **Associação Mulher Unimed (AMU) – Programa Vida Iluminada**

A AMU Amparo conta com 148 assistidos cadastrados, sendo 34 inseridos no Programa Vida Iluminada. O objetivo da associação é promover ações que levem o deficiente visual à inclusão social, facilitando seu desenvolvimento global, sua integração na comunidade, inclusive no mercado de trabalho.

### **Adoção compartilhada**

Em 2013, 11 crianças foram beneficiadas pelo programa Adoção Compartilhada que tem o objetivo de apoiar os casais beneficiários da Unimed que optaram pela adoção de filhos. O programa oferece um plano de saúde Unimed Amparo totalmente gratuito até que o filho complete 17 anos e 11 meses.

### **O PAV – Programa de Atendimento Voluntário**

Cerca de 1000 pessoas, entre crianças, adolescentes, adultos e idosos, foram beneficiadas pelo Programa de Atendimento Voluntário que consiste no atendimento voluntário

de 69 prestadores de serviços e médicos cooperados por meio de consultas médicas em consultórios, com agendamento prévio em algumas especialidades. Conta também com o atendimento no Pronto-atendimento 24h Unimed e nos prestadores voluntários têm acesso a um rol de procedimentos gratuitos.

Foram investidos R\$ 1.841,39 no programa que atende o objetivo do milênio de combater a HIV/AIDS, a malária, a hanseníase e outras doenças.

### **Projeto Judô – Incentivo ao esporte**

Cinquenta crianças e adolescentes com idade entre 03 e 18 anos foram beneficiadas pelo Projeto Judô, de incentivo ao Esporte. Ao todo, a Unimed investiu, em 2013, R\$ 9.211,00. A parceria com a Academia Amparense de Judô e Defesa Pessoal iniciou no ano de 2000, com o objetivo de tirar as crianças da rua e auxiliar na formação dos jovens por meio da disciplina e da filosofia do judô. Para participar do projeto é necessário ter renda familiar até dois salários mínimos. Um dos requisitos básicos para fazer parte do projeto é estar estudando.

### **Projeto CAJU – Educação e Informação**

Em 2013, foram ministradas seis palestras com participação de 50 crianças em média, em cada uma, no Programa de Educação e Informação para o projeto Caju. O objetivo do programa é trabalhar temas específicos, para auxiliar a instituição a resgatar valores morais, éticos e promover a inclusão social. Os temas escolhidos para serem abordados foram com base nas necessidades apresentadas pela instituição. Em 2012, foram oito palestras realizadas com média de participação de 45 crianças em cada uma.



### **Coral Unimed Musical**

Com a participação de 15 pessoas, o Coral Unimed Musical, regido por Sandra Carletti, fez 11 apresentações em 2013. A Unimed investiu R\$ 20.278,56 no coral que é



composto por médicos cooperados e beneficiários. Além de levar conhecimento musical, o Coral promove integração entre os participantes e incentivo à cultura.

## Campanhas Solidárias ComVivência

A fim de estimular a solidariedade dos colaboradores e auxiliar a comunidade, a Unimed promoveu duas campanhas para arrecadar materiais de limpeza e brinquedos. A primeira foi realizada no evento Mosaico Teatral com a arrecadação de 190 produtos de limpeza para a Associação Mulher Unimed e a segunda foi a arrecadação de 176 brinquedos para crianças carentes para a Campanha Natal Mágico da Associação Comercial de Amparo.

## Associações e Filiações Unimed Amparo




## Combate à Corrupção (GRI G4 SO5)

Consciente dos prejuízos provocados pela corrupção à sociedade e da importância de combatê-la, a Unimed é signatária do Pacto Global contra a Corrupção, do Pacto de Integridade contra a Corrupção, além de estar previsto em nosso Código de Conduta Profissional. Além disso, a formalização de contrato pelos serviços prestados é uma forma de garantia, sendo reforçado no documento, de forma clara e específica, que o fim a que se destina aquela doação ou patrocínio não pode ser repassado a terceiros. Atualmente, a cooperativa não tem registrado nenhum caso de corrupção.



# nosso desempenho





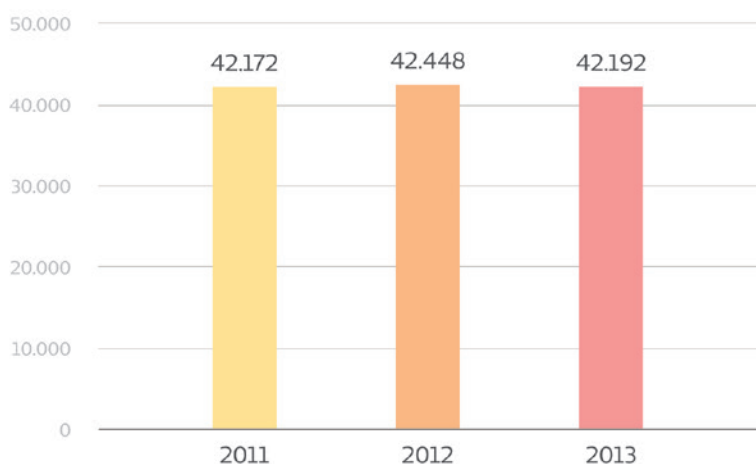
**A**s operadoras de saúde vêm sendo exigidas a cada dia pela Agência Nacional de Saúde Suplementar. A cada dois anos, um novo rol de procedimentos é publicado, pressionando os custos. Além disso, a busca pela qualidade da rede credenciada vem sendo critério para a manutenção dos prestadores de serviços e operadoras de saúde. De outro lado, temos clientes cada vez mais buscando seus direitos e demandando atendimento rápido e de qualidade. Com o aumento do poder aquisitivo das classes mais baixas, mais pessoas conseguem ter plano de saúde o que acaba aumentando bastante a demanda pelos serviços e exigindo das operadoras investimento em estrutura. O cenário é complexo e exige mudança de modelo para atender os beneficiários e controlar custos. Diante desse cenário, a Unimed Amparo conseguiu bons resultados econômicos em 2013.

A redução de custos proporcionada pela área de Órteses, Próteses e Materiais Especiais através da auditoria de gastos cirúrgicos, da auditoria de Medicina Baseada em Evidências e principalmente nas negociações desses materiais otimizou 52,94% dos materiais solicitados autorizados em 2013, para a Cooperativa.

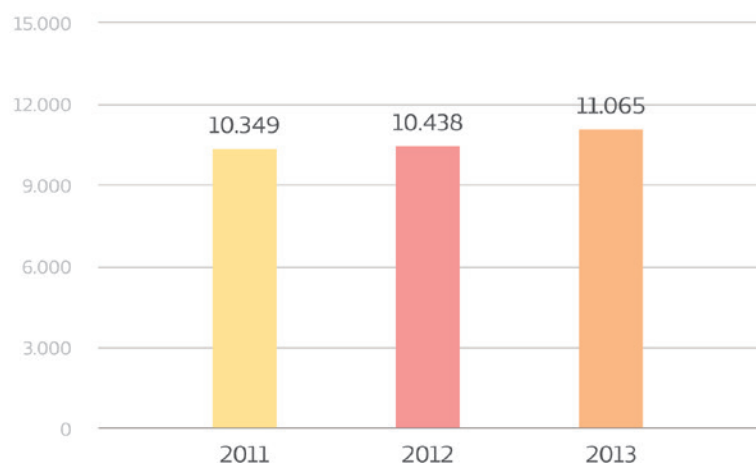
As negociações de suprimentos também foram responsáveis por uma redução de 15,67% nos custos com a manutenção da cooperativa.

Em relação à entrada de receitas, as vendas de planos e do produto PCMSO se mantiveram estáveis. Atualmente são 292 empresas contratantes do plano de saúde e 334 do PCMSO. Isso é resultado da política da Unimed em trabalhar a manutenção do beneficiário, para que a Cooperativa melhore sua estrutura, antes de aumentar o número de beneficiários.

#### **Evolução do Volume de Vidas – Produto Assistencial**

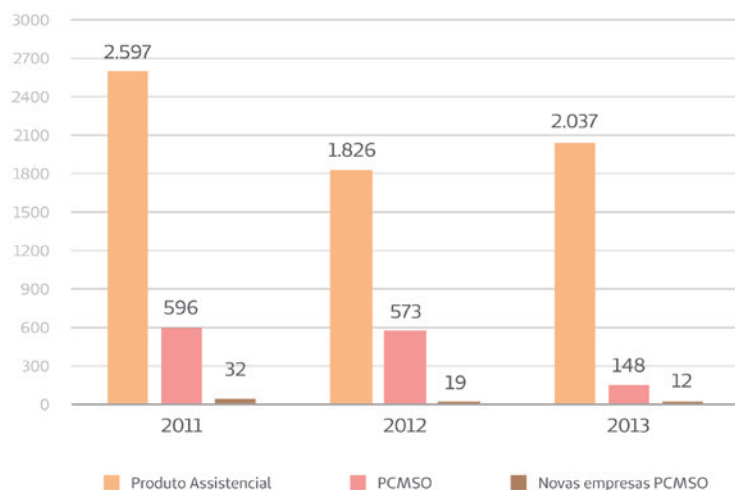


#### **Evolução do Volume de Vidas PCMSO**

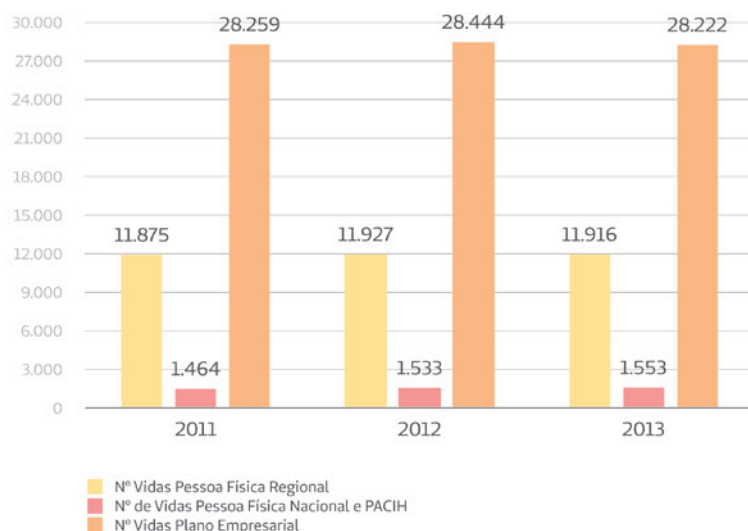




### Evolução do Volume de Vendas – Novas Vidas



### Número de Vidas por tipo de plano



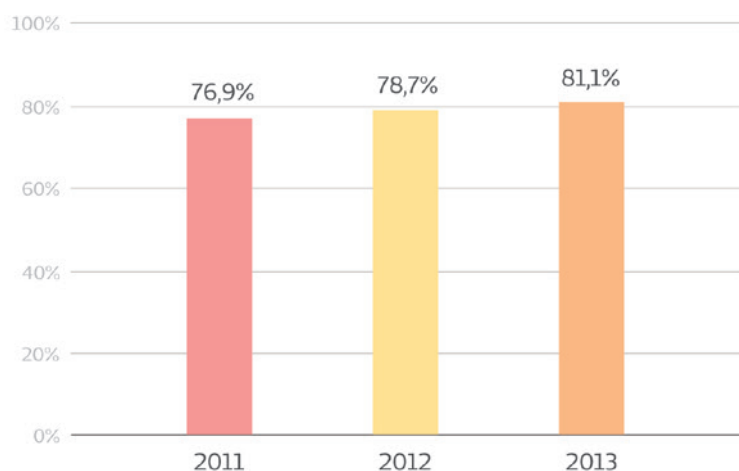
Em 2013, houve uma diminuição no número de novas vidas no Plano Pessoa Física Regional devido à Resolução Normativa 279, da ANS, que dispõe sobre o direito dos empregados demitidos sem justa causa e aposentados que contribuíram no pagamento do benefício de manter o plano de saúde empresarial com as mesmas condições de cobertura àquela vigente durante o contrato de trabalho, desde que contratado a partir de janeiro de 1999 ou adaptado à Lei Nº 9.656 de 1998. Assim, ao invés de migrarem para o plano pessoa física, esses beneficiários permanecem no plano empresarial.

No plano empresarial, houve rescisão de uma grande empresa, que possuía 850 vidas repassadas para outras Unimeds, por isso a diminuição na quantidade.

## Sinistralidade

Com o aumento do rol de procedimentos pela Agência Nacional de Saúde Suplementar, do número de beneficiários e da utilização do plano de saúde, o controle da sinistralidade é necessário e desafiador. Um dos fatores que justifica o aumento do índice em 2013 é o grande gasto com intercâmbio.

### Sinistralidade

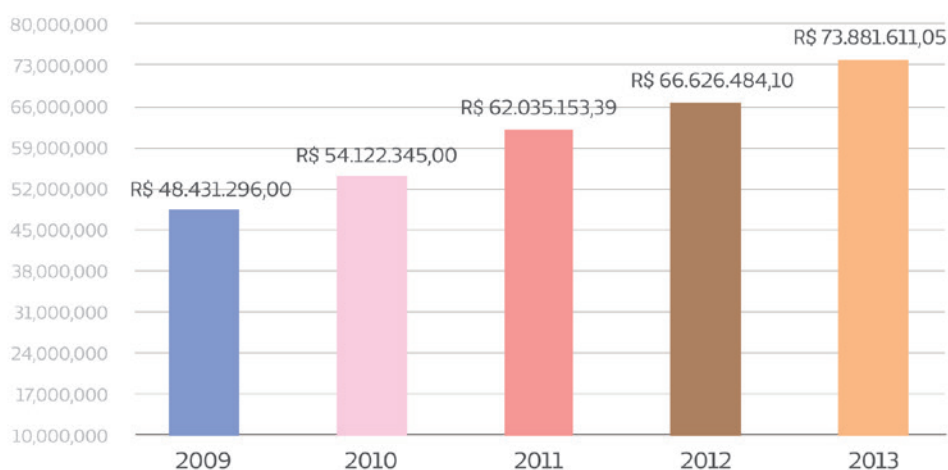


### Dados contábeis (GRI G4 – 17, EC1)

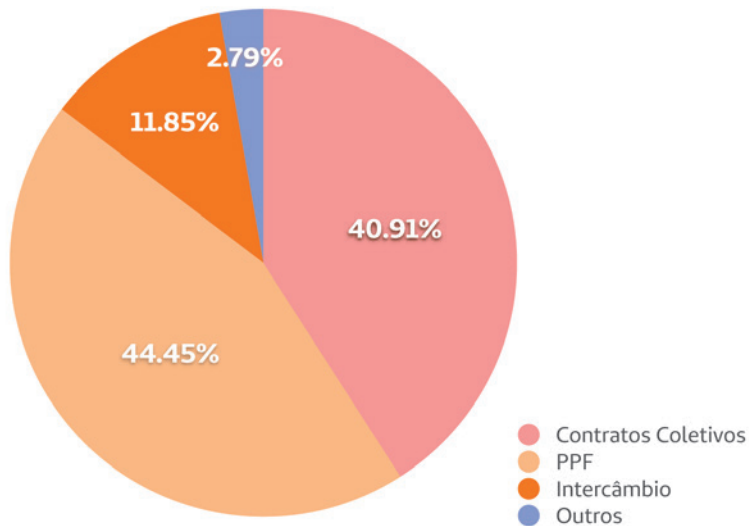
Os dados expostos a seguir referem-se a toda Cooperativa, incluindo Ótica, Farmácia, Pronto-atendimento e Núcleo de Atenção à Saúde.

Em um cenário pressionado pelos custos médicos, a Unimed Amparo encerrou 2013 com seus indicadores econômicos demonstrando resultados positivos.

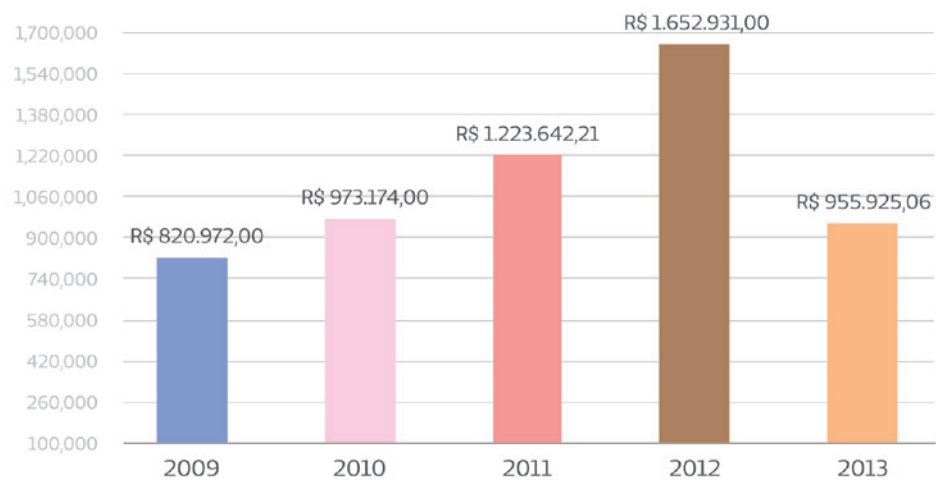
### Evolução dos ingressos



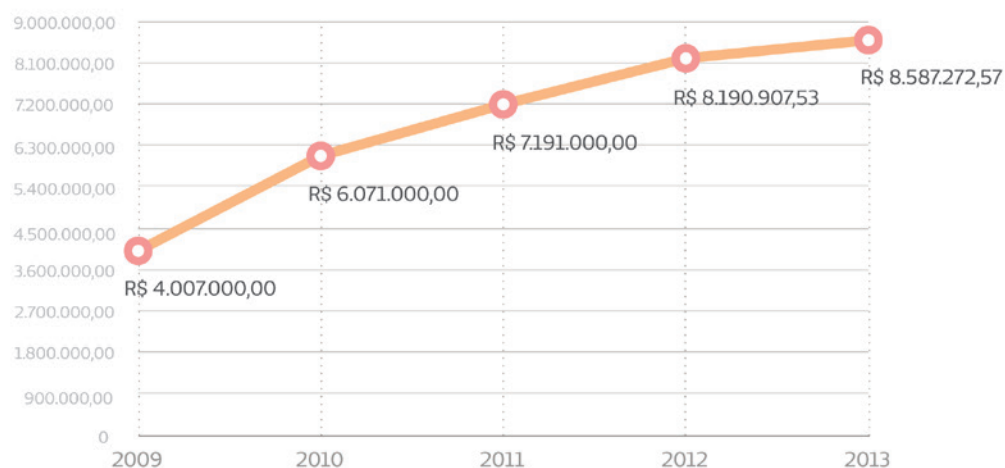
### Distribuição de ingressos



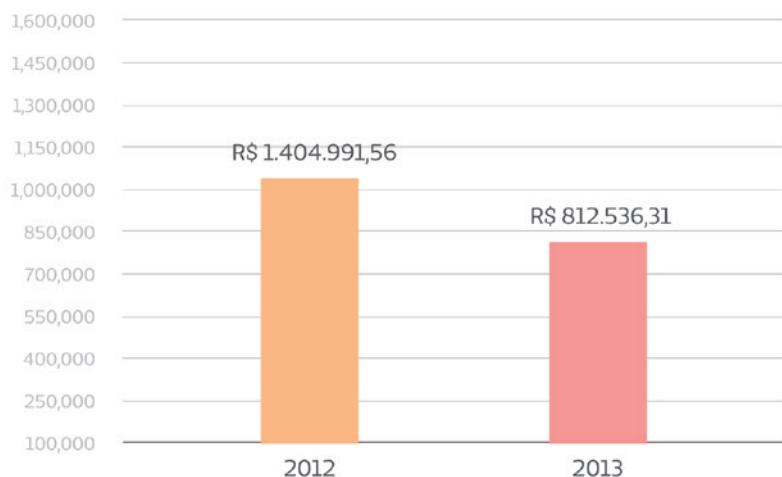
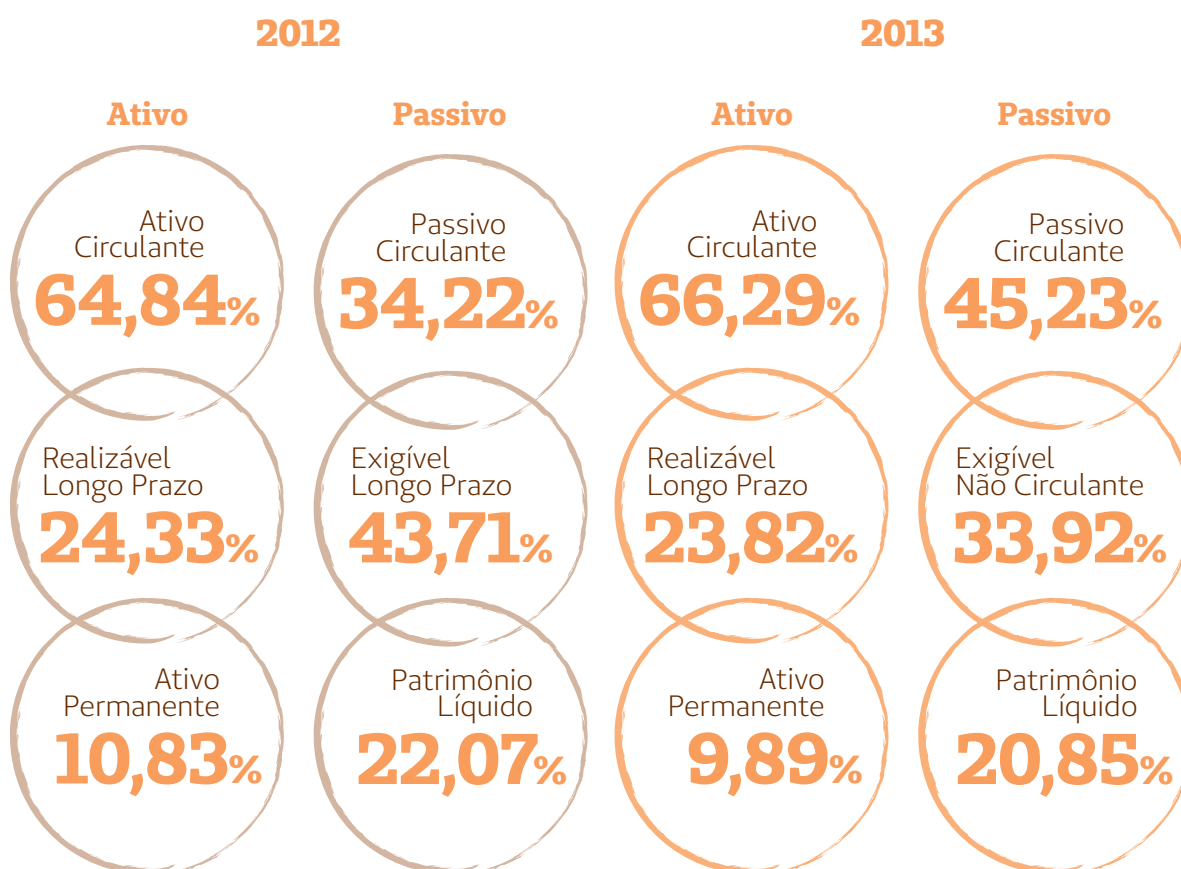
### Demonstração do Resultado Líquido



### Evolução do Patrimônio Líquido e Ativo Imobilizado R\$





**Sobra à disposição da AGO****Composição Patrimonial**



# glossário

**ANS:** Agência Nacional de Saúde Suplementar. É a agência reguladora vinculada ao Ministério da Saúde responsável pelo setor de planos de saúde no Brasil.

**CIPA:** Comissão interna de prevenção de acidentes de trabalho. Tem a função de identificar os riscos do processo de trabalho, elaborar e participar da implementação de plano de trabalho que possibilite a ação preventiva na solução de problemas de segurança e saúde no trabalho.

**Cooperativismo:** é um movimento, filosofia de vida e modelo socioeconômico capaz de unir desenvolvimento econômico e bem-estar social.

**Governança Cooperativa:** o termo Governança Corporativa foi adaptado pela Unimed do Brasil para Governança Cooperativa com o objetivo de atender a realidade das cooperativas. Desse modo, define-se como o conjunto de mecanismos e controles, internos e externos, que permite aos cooperados definir e assegurar a execução dos objetivos da cooperativa, garantindo sua continuidade e os princípios cooperativistas.

**GRI:** Global Reporting Initiative. É uma organização não governamental holandesa criada com o objetivo de desenvolver e aprimorar diretrizes para elaboração de relatórios de sustentabilidade aplicáveis a organizações de qualquer porte, setor ou localização geográfica.

**IDSS:** Índice de Desempenho da Saúde Suplementar. Avaliação feita pela ANS que visa mensurar o desempenho das operadoras de saúde com registro ativo na ANS e que comercializaram planos durante os doze meses do ano. As dimensões utilizadas na avaliação são Estrutura e operação, Atenção à Saúde, Econômico-financeira e Satisfação do Beneficiário.



**Intercâmbio:** ocorre nos casos em que não há estrutura de atendimento na área de ação da Unimed Amparo ou quando os beneficiários são atendidos em cidades fora da área de ação em caso de urgência e emergência.

**Lei 9656/98:** Dispõe sobre os planos e seguros privados de assistência à saúde.

**Produto Assistencial:** plano de saúde empresarial ou familiar.

**Produção médica:** são as consultas, exames e procedimentos médicos.

**Resíduo:** qualquer material que sobra após uma ação ou processo produtivo. Diversos tipos de resíduos (sólidos, líquidos e gasosos) são gerados nos processos de extração de recursos naturais, transformação, fabricação ou consumo de produtos e serviços.

**Sinistralidade:** é a relação entre os custos assistenciais (honorários médicos, exames, hospitais, materiais e medicamentos, etc) sobre as receitas de uma operadora.

# **anexos**



**DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS PARA O  
EXERCÍCIO FINDO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2013  
ACOMPANHADAS DO RELATÓRIO DOS AUDITORES INDEPENDENTES**

**ÍNDICE**

BALANÇO PATRIMONIAL (ATIVO) . . . . .	02
BALANÇO PATRIMONIAL (PASSIVO) . . . . .	03
DEMONSTRAÇÃO DO RESULTADO . . . . .	04
DEMONSTRAÇÃO DAS MUTAÇÕES DO PATRIMÔNIO LÍQUIDO. . . . .	05
DEMONSTRAÇÃO DOS FLUXOS DE CAIXA . . . . .	06
DEMONSTRATIVO DA RECONCILIAÇÃO DO LUCRO LÍQUIDO COM O CAIXA OBTIDO DAS ATIVIDADES OPERACIONAIS . . . . .	07
NOTAS EXPLICATIVAS . . . . .	08
RELATÓRIO DOS AUDITORES INDEPENDENTES. . . . .	23



**BALANÇO PATRIMONIAL EM 31 DE DEZEMBRO**  
(Em Reais)

		<b>ATIVO</b>	
		<b>2013</b>	<b>2012</b>
<b>ATIVO CIRCULANTE</b>		<b>27.298.208</b>	<b>28.482.004</b>
<b>Disponível</b>	N.E.	<b>346.837</b>	<b>123.996</b>
<b>Realizável</b>		<b>26.951.371</b>	<b>28.358.008</b>
<u>Aplicações Financeiras</u>	5	<u>18.030.158</u>	<u>20.072.224</u>
Aplicações Vinculadas a Provisões Técnicas		4.592.835	4.307.205
Aplicações não Vinculadas		13.437.323	15.765.019
<u>Créditos de Operações com Planos de Assistência à Saúde</u>	6	<u>6.380.547</u>	<u>5.644.268</u>
Contraprestações Pecuniárias a Receber		6.373.965	5.615.897
Operadoras de Planos de Assistência à Saúde		6.582	28.371
Créditos de Oper. Assist. à Saúde Não Relac. c/Planos de Saúde da OPS	7	840.171	797.212
Créditos Tributários e Previdenciários	8	57.999	95.799
Bens e Títulos a Receber	9	1.258.076	1.207.479
Despesas Antecipadas		7.477	26.387
Conta Corrente com Cooperados	10	376.943	514.639
<b>ATIVO NÃO CIRCULANTE</b>		<b>13.882.502</b>	<b>13.048.840</b>
<b>Realizável a Longo Prazo</b>		<b>9.811.086</b>	<b>9.029.902</b>
Aplicações		95.500	95.500
Depósitos Judiciais e Fiscais	11	3.730.016	2.948.832
Conta Corrente com Cooperados	12	5.985.570	5.985.570
<b>Investimentos</b>	13	<b>615.592</b>	<b>445.782</b>
Participações Societárias – Operadoras de Planos de Assist. a Saúde		343.294	322.695
Outros Investimentos		272.298	123.087
<b>Imobilizado</b>	14	<b>3.410.771</b>	<b>3.507.130</b>
<u>Imóveis de Uso Próprio</u>		<u>2.607.392</u>	<u>2.649.557</u>
Imóveis de Uso Próprio - Não Hospitalares		2.607.392	2.649.557
<u>Imobilizado de Uso Próprio</u>		<u>732.841</u>	<u>783.653</u>
Bens Móveis – Hospitalares		11.830	15.470
Bens Móveis - Não Hospitalares		721.011	768.183
Outras Imobilizações		70.538	73.920
<b>Intangível</b>	15	<b>45.053</b>	<b>66.026</b>
<b>TOTAL DO ATIVO</b>		<b>41.180.710</b>	<b>41.530.844</b>

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações contábeis.

**BALANÇO PATRIMONIAL EM 31 DE DEZEMBRO**  
(Em Reais)

**PASSIVO**

		2013	2012
<b>PASSIVO CIRCULANTE</b>		<b>18.623.688</b>	<b>17.116.737</b>
	N.E.		
<u>Provisões Técnicas de Operações de Assistência à Saúde</u>	16	14.747.173	13.385.766
Provisão de Contraprestação Não Ganha - PCNG		4.919.488	4.412.220
Provisão para Remissão		77.080	55.709
Provisão de Eventos a Liquidar para o SUS		919.066	1.424.493
Provisão de Eventos a Liquidar para Outros Prest. de Serv. Assist.		4.887.907	4.047.325
Provisão de Eventos Ocorridos e Não Avisados		3.943.632	3.446.019
Débitos de Operações de Assistência à Saúde		5.591	12.022
Débitos com Oper. de Assist. à Saúde Não Rel.c/ Planos Saúde OPS		195.420	215.178
Tributos e Encargos Sociais a Recolher	17	1.854.692	1.847.245
Débitos Diversos	18	1.659.343	1.481.022
Conta Corrente de Cooperados		161.469	175.504
<b>PASSIVO NÃO CIRCULANTE</b>		<b>13.969.749</b>	<b>16.223.199</b>
Provisões Técnicas de Operações de Assistência à Saúde	16	68.977	62.935
Provisões para Ações Judiciais	19	10.552.516	9.387.242
Tributos e Encargos Sociais a Recolher	17	3.348.256	6.773.022
<b>PATRIMÔNIO LÍQUIDO</b>		<b>8.587.273</b>	<b>8.190.908</b>
Capital Social	21	2.598.405	2.560.680
<u>Reservas</u>			
Reservas de Sobras	22	5.176.332	4.225.236
<u>Resultado</u>			
Sobras Apuradas	23	812.536	1.404.992
<b>TOTAL DO PASSIVO</b>		<b>41.180.710</b>	<b>41.530.844</b>

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações contábeis.

**DEMONSTRAÇÃO DE SOBRAS E PERDAS DOS EXERCÍCIOS  
FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO**  
(Em Reais)

	<b>2013</b>	<b>2012</b>
<b>Contraprestações Efetivas de Operações de Assistência a Saúde</b>	<b>62.895.659</b>	<b>56.976.442</b>
<u>Receitas com Operações de Assistência à Saúde</u>	<u>63.923.072</u>	<u>58.031.322</u>
Contraprestações Líquidas	63.950.486	58.016.242
Variação das Provisões Técnicas de Operações de Assistência à Saúde	(27.414)	15.080
(-) Tributos Diretos de Operações c/Planos de Assistência à Saúde da Operadora	(1.027.413)	(1.054.880)
<b>Eventos Indenizáveis Líquidos</b>	<b>(51.719.154)</b>	<b>(45.727.711)</b>
Eventos Conhecidos ou Avisados	(51.221.541)	(44.758.340)
Variação da Provisão de Eventos Ocorridos e Não Avisados	(497.613)	(969.371)
<b>Resultado das Operações com Planos de Assistência a Saúde</b>	<b>11.176.505</b>	<b>11.248.731</b>
<b>Outras Receitas Operacionais de Planos de Assistência à Saúde</b>	<b>204.362</b>	<b>206.501</b>
<b>Receitas de Assistência à Saúde Não Relac. Com Planos de Saúde da Operadora</b>	<b>13.372.690</b>	<b>11.583.298</b>
Receitas com Operações de Assistência Médico-Hospitalar	8.768.957	7.512.308
Outras Receitas Operacionais	4.603.733	4.070.990
<b>Outras Despesas Operacionais com Plano de Assistência à Saúde da Operadora</b>	<b>(904.227)</b>	<b>(642.467)</b>
Outras Despesas de Operações de Planos de Assistência à Saúde	(242.624)	(212.720)
Provisão para Perdas Sobre Créditos	(661.603)	(429.747)
<b>Outras Despesas Operac. de Assist. à Saúde Não Relac. c/Plano Saúde da OPS</b>	<b>(11.574.960)</b>	<b>(10.238.410)</b>
<b>Resultado Bruto</b>	<b>12.274.370</b>	<b>12.157.653</b>
<b>Despesas Administrativas</b>	<b>(12.435.879)</b>	<b>(10.671.601)</b>
<b>Resultado Financeiro Líquido</b>	<b>1.540.617</b>	<b>666.874</b>
Receitas Financeiras	2.566.418	1.980.300
Despesas Financeiras	(1.025.801)	(1.313.426)
<b>Resultado Patrimonial</b>	<b>258.581</b>	<b>189.515</b>
Receitas Patrimoniais	258.581	201.199
Despesas Patrimoniais	-	(11.684)
<b>Resultado antes dos impostos e participações</b>	<b>1.637.689</b>	<b>2.342.441</b>
Imposto de Renda	(346.696)	(369.661)
Contribuição Social	(133.451)	(141.718)
Participação no Resultado	(47.033)	(24.410)
Juros sobre Capital	(154.584)	(153.721)
<b>Resultado Líquido</b>	<b>955.925</b>	<b>1.652.931</b>

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações contábeis.



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

(Em Reais)

	Capital Social	Fundo de Reserva	FATES	Reserva para Contingências	Sobras e (Perdas) do Exercício	Total do Patrimônio
<b>Saldos em 31 de dezembro de 2011</b>	<b>2.551.586</b>	<b>1.771.648</b>	<b>61.182</b>	<b>1.767.240</b>	<b>1.040.096</b>	<b>7.191.752</b>
<b>Destinação conforme A.G.O.</b>						
- Distribuição das Sobras	-	-	-	-	(601.687)	(601.687)
- Transf. de Sobras p/ Reserva de Contingências	-	-	-	438.409	(438.409)	-
<b>Movimentação no Exercício</b>						
- Integralização de Capital	23.992	-	-	-	-	23.992
- Baixa de Capital	(14.898)	-	-	-	-	(14.898)
- Utilização do FATES	-	-	(61.182)	-	-	(61.182)
<b>Resultado do Exercício</b>						
- Sobras Apuradas	-	-	-	-	1.652.931	1.652.931
<b>Destinações Legais e Estatutárias:</b>						
- Fundo de Reserva – 10%	-	165.293	-	-	(165.293)	-
- FATES - 5%	-	-	82.646	-	(82.646)	-
<b>Saldos em 31 de dezembro de 2012</b>	<b>2.560.680</b>	<b>1.936.941</b>	<b>82.646</b>	<b>2.205.649</b>	<b>1.404.992</b>	<b>8.190.908</b>
<b>Destinação conforme A.G.O. de 26/03/2013</b>						
- Distribuição das Sobras	-	-	-	-	(514.639)	(514.639)
- Transf. de Sobras p/ Reserva de Contingências	-	-	-	890.353	(890.353)	-
<b>Movimentação no Exercício</b>						
- Integralização de Capital	37.725	-	-	-	-	37.725
- Utilização do FATES	-	-	(82.646)	-	-	(82.646)
<b>Resultado do Exercício</b>						
- Sobras Apuradas	-	-	-	-	955.925	955.925
<b>Destinações Legais e Estatutárias:</b>						
- Fundo de Reserva – 10%	-	95.593	-	-	(95.593)	-
- FATES - 5%	-	-	47.796	-	(47.796)	-
<b>Saldos em 31 de dezembro de 2013</b>	<b>2.598.405</b>	<b>2.032.534</b>	<b>47.796</b>	<b>3.096.002</b>	<b>812.536</b>	<b>8.587.273</b>

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações contábeis.

### DEMONSTRAÇÃO DOS FLUXOS DE CAIXA - DFC

(Em Reais)

	2013	2012
<b>Atividades Operacionais</b>		
Recebimentos de Planos de Saúde	76.219.642	69.155.589
Outros Recebimentos Operacionais	6.894.908	4.832.813
(-) Pagamentos a Fornecedores/Prestadores de Serviço de Saúde	(56.649.603)	(50.189.816)
(-) Pagamentos de Pessoal	(5.603.499)	(4.375.297)
(-) Pagamentos de Serviços Terceiros	(1.223.142)	(1.062.392)
(-) Pagamentos de Tributos	(10.021.332)	(7.082.103)
(-) Pagamentos de Aluguel	(350.030)	(306.860)
(-) Pagamentos de Promoção/Publicidade	(549.472)	(497.294)
(-) Outros Pagamentos Operacionais	(11.052.313)	(8.176.671)
<b>CAIXA LÍQUIDO DAS ATIVIDADES OPERACIONAIS</b>	<b>(2.334.841)</b>	<b>2.297.969</b>
<b>Atividades de Investimento</b>		
(-) Pagamentos de Aquisição de Ativo Imobilizado - Outros	(525.793)	(295.468)
<b>CAIXA LÍQUIDO DAS ATIVIDADES DE INVESTIMENTO</b>	<b>(525.793)</b>	<b>(295.468)</b>
<b>Atividades de Financiamento</b>		
Resgate de Aplicações Financeiras	14.608.466	25.276.454
(-) Aplicações Financeiras	(11.262.920)	(27.446.773)
(-) Outros Pagamentos das Atividades de Financiamento	(262.071)	(218.318)
<b>CAIXA LÍQUIDO DAS ATIVIDADES DE FINANCIAMENTO</b>	<b>3.083.475</b>	<b>(2.388.637)</b>
<b>VARIAÇÃO LÍQUIDA DO CAIXA</b>	<b>222.841</b>	<b>(386.136)</b>
<b>CAIXA - Saldo Inicial</b>	<b>123.996</b>	<b>510.132</b>
<b>CAIXA - Saldo Final</b>	<b>346.837</b>	<b>123.996</b>

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações contábeis.

**DEMONSTRATIVO DA RECONCILIAÇÃO DO LUCRO LÍQUIDO COM O CAIXA LÍQUIDO  
OBTIDO DAS ATIVIDADES OPERACIONAIS**  
(Em Reais)

	<b>2 0 1 3</b>	<b>2 0 1 2</b>
<b>Resultado Líquido</b>	<b>955.925</b>	<b>1.652.931</b>
<u>Ajuste ao resultado -</u>		
(+) Depreciação	313.382	284.953
(+) Amortização	30.513	38.607
(+) Juros sobre empréstimos	-	-
(+) / (-) Equivalência Patrimonial	-	-
(-) Resultado da venda de imobilizado	(14.500)	(18.378)
(-) Juros de Aplicações financeiras	(1.504.672)	(1.548.941)
(-) Aumento nos investimentos (sobras e dividendos recebidos)	(233.757)	(169.956)
<b>SALDO AJUSTADO</b>	<b>(453.109)</b>	<b>239.216</b>
 <b>Ativo</b>	 <b>(804.630)</b>	 <b>(72.999)</b>
(-) Aumento (+) Redução dos Créditos de Operações com Planos	(905.479)	(21.707)
(-) Aumento (+) Redução dos Créditos de Operações Não Relac. a Planos	(42.959)	(121.943)
(-) Aumento (+) Despesas de Comercialização Diferidas	-	-
(-) Aumento (+) Redução de Despesas Diferidas	-	-
(-) Aumento (+) Redução de Créditos Tributários e Previdenciários	37.799	23.492
(-) Aumento (+) Redução de Bens e títulos a receber	(50.597)	(42.288)
(-) Aumento (+) Redução de Despesas Antecipadas	18.911	2.398
(-) Aumento (+) Redução de Conta Corrente com Cooperados	137.695	87.049
(-) Aumento (+) Redução de Outras Valores e Bens	-	-
 <b>Passivo</b>	 <b>(1.077.102)</b>	 <b>2.131.752</b>
(+) Aumento ou (-) Redução das Provisões Técnicas	1.530.607	2.143.829
(+) Aumento ou (-) Redução dos Débitos de Oper. de Assist. a Saúde	(6.431)	(98.990)
(+) Aumento ou (-) Redução dos Débitos de Oper. Assist. à Saúde Não Relac. c/ Pl. Saúde da OPS	(19.758)	84.460
(+) Aumento (-) Redução das Provisões	-	-
(+) Aumento (-) Redução dos Tributos e Contribuições a Recolher	7.447	426.555
(+) Aumento (-) Redução do Conta-Corrente de Cooperados	(14.035)	(39.740)
(+) Aumento (-) Redução do Débitos Diversos	178.321	(37.507)
(+) Aumento (-) Redução das Contingências com efeito no resultado do exercício	(2.753.253)	(346.855)
 <b>CAIXA LÍQUIDO DAS ATIVIDADES OPERACIONAIS</b>	 <b>(2.334.841)</b>	 <b>2.297.969</b>

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações contábeis.

## NOTAS EXPLICATIVAS ÀS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS

### NOTA 1 - CONTEXTO OPERACIONAL

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

A Entidade é regida pela Lei nº 5.764 de 16 de dezembro de 1971 que regulamenta o sistema cooperativista no País. A Sociedade conta com 125 (cento e vinte e cinco) Médicos Associados, Pronto Atendimento, Serviços de Medicina Preventiva, Serviço de Saúde Ocupacional, Farmácia, Ótica, Serviços Credenciados (Hospital, Clínicas, Laboratórios) além de participar da rede de atendimento do Sistema Nacional Unimed.

### NOTA 2 – PRINCIPAIS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

A Cooperativa atua na operação de planos de saúde, firmando, em nome dos associados, contratos de prestação de serviços com pessoas físicas e jurídicas, nas modalidades de Valor Determinado – Preço Preestabelecido e por Serviços Realmente Prestados – Preço Pós-Estabelecido, a serem atendidos pelos médicos associados e rede credenciada. Possui registro de seus produtos na ANS – Agência Nacional de Saúde Suplementar, sob o número 34.559-8.

### NOTA 3 – ELABORAÇÃO E APRESENTAÇÃO DAS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS

As demonstrações contábeis são elaboradas e apresentadas de acordo com padrões da Agência Nacional de Saúde Suplementar, conforme Plano de Contas Padrão estabelecido pela Resolução Normativa-RN nº 290 de 27/02/2012, atualizada pelas RN's nºs 314/2012, 322/2013 e 344/2013, consoantes às práticas contábeis emanadas da Lei das Sociedades por Ações nº 6.404/76, alterada pela Lei 11.638/07 e Lei 11.941/09 (Conversão da Medida Provisória nº 449/08) bem como, da Lei Cooperativista nº 5.764/71, das Normas Brasileiras de Contabilidade aplicáveis às Entidades Cooperativas Operadoras de Planos de Assistência à Saúde (NBCT 10.21) e, dos pronunciamentos, orientações e interpretações emitidos pelo Comitê de Pronunciamentos Contábeis (CPC), aprovados pelo Conselho Federal de Contabilidade, conforme aplicação aprovada pela RN nº 322/2013 da ANS.

Para fins de divulgação, as demonstrações contábeis do exercício findo em 31 de dezembro de 2013 estão sendo apresentadas em conjunto com as correspondentes de 2012, as quais foram readequadas às alterações trazidas pela RN/ANS nº 344/2013, de forma a permitir a sua comparabilidade.

As informações acerca das alterações históricas de caixa e equivalentes de caixa da Unimed Amparo estão sendo apresentadas através de demonstração que indica os fluxos de caixa no período decorrentes de atividades operacionais, de investimento e de financiamento, conforme estrutura padrão definida no anexo da RN nº 322/2013 da ANS, consoante aos dispositivos estabelecidos no CPC 03 – Demonstração dos Fluxos de Caixa. A data da autorização para conclusão e elaboração das demonstrações contábeis foi em 27/02/2014 e foi dada pela Diretoria Executiva da Cooperativa.



## NOTA 4 – PRINCIPAIS PRÁTICAS CONTÁBEIS

### a) Regime de Escrituração:

A Unimed Amparo adota o regime de competência para registro de suas operações. A aplicação desse regime implica no reconhecimento dos ingressos/receitas, custos e dispêndios/despesas quando ganhos(as) ou incorridos(as), independentemente de seu efetivo recebimento ou pagamento.

### b) Estimativas contábeis:

As demonstrações contábeis incluem estimativas e premissas, como a mensuração de provisões para perdas sobre créditos, provisões técnicas, estimativas do valor justo de determinados ativos e passivos, provisões para passivos contingentes, estimativas da vida útil de determinados ativos e outras similares. Os resultados efetivos podem ser diferentes dessas estimativas e premissas.

### c) Aplicações financeiras:

São avaliadas ao custo acrescido de juros até a data do balanço e marcadas a mercado, sendo o ganho ou perda registrado no resultado do exercício seguindo a apropriação pró-rata das taxas contratadas.

### d) Créditos de Operações de Assistência à Saúde:

Por não possuírem características de financiamento, são registrados e mantidos no balanço pelo valor nominal dos títulos, em contrapartida à: (i) conta de resultado de contraprestações efetivas de operações de assistência à saúde para os Planos Médico-Hospitalares e (ii) conta de resultado “receitas operacionais de assistência à saúde não relacionadas com planos de saúde da Operadora” no que se refere aos serviços médicos e hospitalares prestados a beneficiários de outras Operadoras de Planos Médico-Hospitalares. A Cooperativa constituiu provisão para créditos de liquidação duvidosa de acordo com os parâmetros previstos pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (Anexo das Normas Gerais da RN nº 322 de 27 de março de 2013), conforme disposto a seguir:

- Nos planos individuais com preço preestabelecido, em havendo pelo menos uma parcela vencida do contrato há mais de 60 (sessenta) dias, a totalidade do crédito desse contrato foi provisionada;
- Para todos os demais planos, em havendo pelo menos uma parcela vencida do contrato há mais de 90 (noventa) dias, a totalidade do crédito desse contrato foi provisionada;
- Para os créditos de operações não relacionadas com planos de saúde de assistência à saúde da própria operadora, em havendo pelo menos uma parcela vencida do contrato há mais de 90 (noventa) dias, a totalidade do crédito foi provisionada.

### e) Estoques:

Conforme detalhados na nota explicativa nº 9-a, são demonstrados ao custo médio de aquisição, não havendo indícios de eventuais ajustes por perdas.

### f) Conta Corrente com Cooperados

Os créditos registrados com cooperados estão apresentados pelos valores originais. Os registros mantidos no Ativo Não Circulante referem-se aos valores deliberados em Assembleia dos cooperados, conforme descrito na nota 12.

### g) Investimentos:

Os investimentos em outras sociedades foram avaliados pelo custo de aquisição, deduzida de provisão para perdas prováveis na realização de seu valor quando este for inferior ao valor de mercado.

**h) Imobilizado:**

Os bens do imobilizado estão demonstrados ao custo de aquisição. Consoante às premissas contidas no pronunciamento técnico CPC 27, a Unimed Amparo procedeu a revisão do prazo de vida útil-econômica de seus bens pertencentes ao Ativo Imobilizado, passando os encargos de depreciação a serem reconhecidos com base nas respectivas taxas. As taxas anuais de depreciação aplicadas para os principais itens, estão detalhadas na nota explicativa nº 14.

**i) Intangível:**

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

**j) Avaliação do Valor Recuperável dos Ativos**

A Administração revisa anualmente o valor contábil líquido dos seus ativos com o objetivo de avaliar eventos ou mudanças nas circunstâncias econômicas, operacionais ou tecnológicas, que possam indicar deterioração e/ou perda de seu valor recuperável, sendo constituída provisão para perda com o ajuste, quando necessário, do valor contábil líquido ao valor recuperável.

**k) Provisões Técnicas**

As provisões técnicas foram calculadas de acordo com as determinações da Resolução Normativa RN nº 209, de 22 de dezembro de 2009 considerando as modificações trazidas pela RN nº 274 de 24 de outubro de 2011, ambas da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS.

A provisão de eventos a liquidar é calculada com base nas faturas de prestadores de serviços de assistência à saúde efetivamente recebida pelas operadoras e na identificação da ocorrência da despesa médica pela comunicação do prestador de serviço, independente da existência de qualquer mecanismo, processo ou sistema de intermediação da transmissão, direta ou indiretamente por meio de terceiros, ou da análise preliminar das despesas médicas conforme estabelecido pela mencionada resolução. Conforme estabelece a Instrução Normativa Conjunta nº 5 de 30/09/2011 da DIOPE e DIDES-ANS, os eventos relacionados ao ressarcimento ao SUS, também foram observados (nota explicativa nº 16).

**l) Outros Ativos e Passivos Circulantes e Não Circulantes**

Um ativo é reconhecido no balanço patrimonial quando for provável que seus benefícios econômicos futuros serão gerados em favor da Cooperativa e seu custo ou valor puder ser mensurado com segurança. Um passivo é reconhecido quando a Companhia possui uma obrigação legal ou é constituído como resultado de um evento passado, sendo provável que um recurso econômico seja requerido para liquidá-lo. São acrescidos, quando aplicável, dos correspondentes encargos e das variações monetárias ou cambiais incorridos. As provisões são registradas tendo como base as melhores estimativas do risco envolvido. Os ativos e passivos são classificados como circulantes quando sua realização ou liquidação é provável que ocorra nos próximos doze meses. Caso contrário, são demonstrados como não circulantes.

**m) Ativos e Passivos contingentes**

Ativos contingentes: são reconhecidos somente quando há garantias reais ou decisões judiciais favoráveis, transitadas em julgado. Os ativos contingentes com êxitos prováveis são apenas divulgados em nota explicativa;

Passivos contingentes: são provisionados quando as perdas forem avaliadas como prováveis e os montantes envolvidos forem mensuráveis com suficiente segurança, distinguindo-se de passivos originados de obrigações legais. Os passivos contingentes avaliados como perdas possíveis são apenas divulgados em nota explicativa e os passivos contingentes avaliados como perdas remotas não são provisionados nem divulgados;

Depósitos judiciais: os depósitos judiciais são mantidos no ativo sem a dedução das correspondentes provisões para contingências, em razão do plano contábil da ANS não contemplar essa reclassificação.

Obrigações legais: são registradas como exigíveis, independente da avaliação sobre as probabilidades de êxito, de processos em que a Cooperativa questionou a inconstitucionalidade e a legalidade de tributos e obrigações definidas em contrato.

**n) Apuração de resultado e reconhecimento de receita**

O resultado é apurado pelo regime contábil de competência e inclui os rendimentos, encargos e variações monetárias ou cambiais a índices ou taxas oficiais incidentes sobre os ativos circulantes e não circulantes e os passivos circulantes e não circulantes. Do resultado são deduzidas/acrescidas as parcelas atribuíveis de imposto de renda e contribuição social.

As Contraprestações Efetivas são apropriadas à receita considerando-se o período de cobertura do risco, quando se tratarem de contratos com preços preestabelecidos. Nos contratos com preços pós-estabelecidos e nas operações de prestação de serviços de assistência a saúde, a apropriação da receita é registrada na data em que se fizerem presentes os fatos geradores da receita, de acordo com as disposições contratuais, ou seja, a data em que ocorrer o efetivo direito ao valor a ser faturado.

**o) Reconhecimento dos eventos indenizáveis**

Os eventos indenizáveis são constituídos com base no valor das faturas apresentadas pela rede credenciada cooperados e na identificação da ocorrência da despesa médica pela comunicação do prestador de serviço, independente da existência de qualquer mecanismo, processo ou sistema de intermediação da transmissão, direta ou indiretamente por meio de terceiros, ou da análise preliminar das despesas médicas.

Como parte dessas faturas não são apresentadas dentro do período da sua competência, ou seja, há eventos realizados nestes prestadores e cooperados que não são cobrados/avisados na totalidade a Operadora ao final de cada mês, os eventos ocorridos e não avisados são registrados mediante constituição de PEONA – Provisão de Eventos Ocorridos e Não Avisados.

**p) Informações por Segmento**

Em função da concentração de suas atividades na atividade de planos de saúde, a cooperativa esta organizada em uma única unidade de negócio, sendo que as operações não são controladas e gerenciadas pela administração como segmentos independentes, sendo os resultados da cooperativa acompanhados, monitorados e avaliados de forma integrada.

**NOTA 5 – APLICAÇÕES FINANCEIRAS**

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

Instituição	Modalidade	2 0 1 3	2 0 1 2
<b>Aplicações Vinculadas às Provisões Técnicas</b>			
Banco Santander S/A	FI Dedicado ao Setor de Saúde Supl. ANS	1.291.547	1.211.210
Banco Itaú S/A	Itaú Unimed RF	3.301.288	3.095.996
		<b>4.592.835</b>	<b>4.307.206</b>
<b>Aplicações Não Vinculadas</b>			
Banco do Brasil	BB RF LP Corp 10MM	5.041.774	7.270.134
Banco do Brasil	BB Ref DI LP 90 mil	117.386	110.318
Banco do Brasil	BB CP Automático	87.289	183.936
Banco Itaú S/A	Index Inflação RF	-	673.974
Banco Itaú S/A	Aplicação Automática	-	432.304
Unicred Campinas	UNICAPLIC CDB / RDC / RDB	8.190.874	7.094.352
		<b>13.437.323</b>	<b>15.765.018</b>
<b>Total</b>		<b>18.030.158</b>	<b>20.072.224</b>

**NOTA 6 - CRÉDITOS DE OPERAÇÕES C/PLANOS DE ASSIST. À SAÚDE**

Descrição	2 0 1 3	2 0 1 2
<b>Contraprestações Pecuniárias a Receber</b>	<b>6.373.965</b>	<b>5.615.897</b>
→ Faturas a Receber	3.077.744	2.606.964
→ Mensalidades a Receber	3.634.771	3.359.182
→ (-) Provisão para Perdas Sobre Créditos (a)	(338.550)	(350.249)
<b>Operadoras de Planos de Assistência à Saúde</b>	<b>6.582</b>	<b>28.371</b>
→ Contraprestação de Corresponsabilidade Assumida	15.037	28.371
→ (-) Provisão para Perdas Sobre Créditos (a)	(8.455)	-
	<b>6.380.547</b>	<b>5.644.268</b>

(a) Provisão constituída sobre mensalidades e faturas a receber de clientes Pessoa Física e Pessoa Jurídica, com inadimplência superior a 60 (sessenta) e 90 (noventa) dias, respectivamente, consoante às disposições estabelecidas na RN n.º 322 da ANS, considerada suficiente para cobertura de eventuais perdas no recebimento dos créditos.



### NOTA 7 - CRÉDITOS DE OPERAÇÕES DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE NÃO RELAC. C/PLANOS DE SAÚDE DA OPERADORA

Descrição	2 0 1 3	2 0 1 2
→ Intercâmbio a Receber Atendimento Eventual	1.166.404	815.036
→ (-) Provisão para Perdas Sobre Créditos (a)	(326.233)	(17.824)
	<b>840.171</b>	<b>797.212</b>

Estão representados por contas a receber por conta de serviços prestados em atendimento a usuários de outras operadoras Unimed na modalidade de Intercâmbio Eventual.

- (a) Provisão constituída sobre faturas a receber de outras operadoras Unimed, com inadimplência superior a 90 (noventa) dias, consoante às disposições estabelecidas na RN n° 322 da ANS, considerada suficiente para cobertura de eventuais perdas no recebimento dos créditos.

### NOTA 8 – CRÉDITOS TRIBUTÁRIOS E PREVIDENCIÁRIOS

Composição:

	2 0 1 3	2 0 1 2
IRRF s/ Faturamento a Compensar	2.878	36.205
IRRF s/ Aplicações Financeiras a Compensar	43.116	44.180
IRRF a Recuperar	2.012	2.012
ICMS a Compensar	9.993	13.402
<b>Total</b>	<b>57.999</b>	<b>95.799</b>

### NOTA 9 – BENS E TÍTULOS A RECEBER

Estão compostos por:

	2 0 1 3	2 0 1 2
Estoques	727.910	(a) 624.474
Notas Promissórias	10.380	13.000
Cheques a Receber	82.659	102.789
Adiantamentos	156.155	207.175
Outros Títulos a Receber	311.386	320.953
Provisão p/Perdas sobre Créditos	(30.414)	(60.912)
<b>Total</b>	<b>1.258.076</b>	<b>1.207.479</b>

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

	2 0 1 3	2 0 1 2
Material de Consumo	30.217	24.135
Pronto Atendimento	63.302	94.512
Farmácia Amparo	417.646	321.590
Águas de Lindóia	908	1.010
Ótica	210.570	178.963
Centro Médico Serra Negra	5.267	4.264
<b>Total</b>	<b>727.910</b>	<b>624.474</b>

**NOTA 10 – CONTA CORRENTE COM COOPERADOS - CIRCULANTE**

Representado por R\$ 376.943 (Trezentos e setenta e seis mil, novecentos e quarenta e três reais), refere-se a adiantamentos de produção no valor de R\$ 3.227, realizados no exercício 2013, a ser descontados dos cooperados no exercício de 2014, e adiantamento de Sobras no valor de R\$ 373.716, realizado em 20 de dezembro de 2013, consoante à decisão da Diretoria Executiva, a ser compensado com sobras do exercício de 2013 após deliberação em Assembleia Geral Ordinária.

**NOTA 11 – DEPÓSITOS JUDICIAIS E FISCAIS**

	2 0 1 3		2 0 1 2
Eventos/ Sinistros a Liquidar - ANS	691.199	(a)	608.436
Depósitos Judiciais – Tributos	2.741.400	(b)	2.329.200
Depósitos Judiciais – Cíveis	297.417	(c)	11.196
<b>Total</b>	<b>3.730.016</b>		<b>2.948.832</b>

- (a) Corresponde a depósitos judiciais sobre valores de cobrança de eventos relacionados a Ressarcimento ao SUS que estão sendo contestados por nossa assessoria jurídica.
- (b) Corresponde a depósitos judiciais do período de Janeiro/2010 a Dezembro/2013, destinados a fazer frente a contestação da cobrança de Imposto sobre Serviço de qualquer Natureza ISSQN pleiteada pela Prefeitura Municipal de Pedreira (vide nota 19 a.1), cujo valores permanecerão vinculados até decisão definitiva da demanda judicial.
- (c) Corresponde a depósitos judiciais sobre valores de cobrança de multas impostas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, que estão sendo contestadas por nossa assessoria jurídica.

**NOTA 12 – CONTA CORRENTE COM COOPERADOS - LONGO PRAZO**

Representado pelo valor original de **R\$ 5.985.570** (Cinco milhões, novecentos e oitenta e cinco mil, quinhentos e setenta reais) referente a valores transferidos de “Sobras e Perdas Acumuladas” por conta do reconhecimento do complemento de Obrigações Legais que se encontram registradas no Passivo Não Circulante na rubrica de “Provisões Judiciais” descritas na nota explicativa nº19-a, relacionadas lançamentos fiscais da Prefeitura Municipal de Pedreira que visam a cobrança de impostos municipais (ISSQN) sobre suas operações, os quais são contestados por nossa assessoria jurídica. Os registros foram realizados, consoante à previsão contida nas Instruções Normativa IN nº 39 de 24/02/2010 ambas da DIOPE/ANS, ratificados em Assembleias Gerais Ordinárias, correspondendo à responsabilidade atribuída aos cooperados pelo pagamento das respectivas exigibilidades, caso venham a ser exigidas em face de eventual decisão desfavorável e definitiva contra a Cooperativa nas demandas judiciais relacionadas aos referidos assuntos, permanecendo portanto a realização dos referidos créditos, vinculada à exigibilidade líquida e certa dos passivos correspondentes.

**NOTA 13 – INVESTIMENTOS**

Os investimentos estão representados por:

	Saldos em 31/12/2012	Adições	Transf.	Saldos em 31/12/2013
<b>Participações Societárias –Operadoras de Planos de Assist. à Saúde</b>				
★ Federação das Unimed's do Estado de São Paulo	62.620	-	-	62.620
★ Unimed Centro Paulista – Federação Intrafederativa	234.574	-	-	234.574
★ Central Nacional Unimed	25.501	20.599	-	46.100
<b>Participações Societárias –Outras Entidades</b>				
★ Unicred Campinas	123.087	149.211	-	272.298
<b>Total</b>	<b>445.782</b>	<b>169.810</b>	<b>-</b>	<b>615.592</b>

**NOTA 14– IMOBILIZADO**

A movimentação das contas do imobilizado no período de janeiro a dezembro/2013 foi a seguinte:

	Saldos em 31/12/2012	Adições	Baixas	Saldos em 31/12/2013
<b>Imóveis Uso Próprio–Não Hospitalares</b>				
Terrenos	2.109.235	-	-	2.109.235
Edifícios	1.054.138	-	-	1.054.138
(-) Deprec. Acumulada Imóveis	(513.816)	(42.165)	-	(555.981)
<b>Vr. Líquido Imóveis–Não Hospitalares</b>	<b>2.649.557</b>	<b>(42.165)</b>	<b>-</b>	<b>2.607.392</b>
<b>Bens Móveis – Hospitalares - Custo</b>				
Equipamentos Ambulância	64.890	-	-	64.890
(-) Deprec. Acumulada Móveis	(49.420)	(3.640)	-	(53.060)
<b>Vr. Líquido - Móveis – Hospitalares</b>	<b>15.470</b>	<b>(3.640)</b>	<b>-</b>	<b>11.830</b>
<b>Bens Móveis Não Hospitalares Custo</b>				
Instalações	269.660	-	-	269.660
Aparelhos e Equipamentos	191.239	3.135	-	194.374
Terminais e Periféricos	1.263.171	164.233	-	1.427.404
Móveis e Utensílios	1.034.351	16.699	(555)	1.050.495
Veículos	231.719	36.338	-	268.057
(-) Depreciação/Amortização Acumulada	(2.221.957)	(267.577)	555	(2.488.979)
<b>Vr. Líquido- Móveis–Não Hospitalares</b>	<b>768.183</b>	<b>(47.172)</b>	<b>-</b>	<b>721.011</b>
<b>Outras Imobilizações</b>				
Obras de Arte – Quadros	16.536	-	-	16.536
Benfeitorias em Imóvel de Terceiros	216.989	-	-	216.989
(-) Amortização Acumulada	(159.605)	(3.382)	-	(162.987)
<b>Vr. Líquido Outras Imobilizações</b>	<b>73.920</b>	<b>(3.382)</b>	<b>-</b>	<b>70.538</b>
<b>IMOBILIZADO LÍQUIDO</b>	<b>3.507.130</b>	<b>(96.359)</b>	<b>-</b>	<b>3.410.771</b>

Consoante às premissas contidas no Pronunciamento Técnico CPC 27, foi promovida a revisão do prazo de vida útil-econômica de seus bens pertencentes ao Ativo Imobilizado, passando os encargos de depreciação a serem reconhecidos com base nas respectivas taxas. As taxas anuais de depreciação aplicadas em 2013 para os principais itens foram:

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

#### NOTA 15– INTANGÍVEL

A movimentação durante o exercício de 2013, foi a seguinte:

Descrição	Saldos em 31/12/2012	Adições	Baixas	Saldos em 31/12/2013
<b>Intangíveis – Não Hospitalares</b>				
Custo Acumulado - Software e Aplicativos	841.147	6.159	-	847.306
(-) Amortização Acumulada	(775.121)	(27.132)	-	(802.253)
<b>TOTAL</b>	<b>66.026</b>	<b>(20.973)</b>	<b>-</b>	<b>45.053</b>

#### NOTA 16 – PROVISÕES TÉCNICAS

São compostas por:

Descrição	2 0 1 3		2 0 1 2
Provisão de Contraprestação Não Ganha - PCNG	4.919.488	(a)	4.412.220
Provisão para Remissão	77.080	(b)	55.709
Provisão de Eventos a Liquidar para o SUS	919.066	(c)	1.424.493
Provisão de Eventos a Liquidar para Outros Prest. de Serv. Assist.	4.887.907	(d)	4.047.325
Provisão para Eventos Ocorridos e Não Avisados – PEONA	3.943.632	(e)	3.446.019
<b>Subtotal – Passivo Circulante</b>	<b>14.747.173</b>		<b>13.385.766</b>
Provisão para Remissão	68.977	(b)	62.935
<b>Subtotal – Passivo Não Circulante</b>	<b>68.977</b>		<b>62.935</b>
<b>Total</b>	<b>14.816.150</b>		<b>13.448.701</b>

**(a) Provisão de Contraprestação Não Ganha**

Corresponde a parcela das contraprestações emitidas em Dezembro/2013, cujo período de cobertura (vigência de risco) refere-se a Janeiro/2014.

**(b) Provisão de Remissão**

Provisão constituída sobre planos que possuem cláusula de remissão, destinada à cobertura de assistência médico-hospitalar aos dependentes em caso de falecimento do usuário titular, de acordo com laudo técnico atuarial e com base em metodologia de cálculo constante em Nota Técnica Atuarial de Provisões - NTAP aprovada pela ANS através do ofício nº 265/2007/DIR.ADJ.(GEAOP)/DIOPE/ANS/MS em 31/05/2007.

**Atuária Responsável: Italoema Destro Sanglard, MIBA nº 2051**



**(c) Provisão de Eventos a Liquidar para o SUS**

Provisão destinada à garantia de eventos já ocorridos, relacionados a Ressarcimento ao SUS, registrados conforme disposições contidas na Instrução Normativa Conjunta – IN nº 5 de 30/09/2011 da DIOPE/DIDES-ANS.

**(d) Provisão de Eventos a Liquidar para Outros Prestadores de Serviços Assistenciais**

Provisão destinada à garantia de eventos já ocorridos, registrados contabilmente e ainda não pagos. Constituída com base nos parâmetros previstos na Resolução Normativa – RN nº 209 de 22/12/2009 expedida pela ANS. A sua composição é a seguinte:

Descrição	2013	2012
Consultas e Honorários Médicos – Cooperados	1.443.857	1.284.077
Exames e Terapias Rede Conveniada	1.456.366	1.456.225
Intercâmbio c/ Oper. de Plano de Assist. Saúde	1.420.224	782.121
Reembolsos a usuários	2.460	1.252
Provisão para Custos Assistenciais Médicos (d.1)	565.000	523.650
<b>Total</b>	<b>4.887.907</b>	<b>4.047.325</b>

(d.1) Provisão constituída para cobertura dos custos assistenciais com cooperados e recursos credenciados, ocorridos no período de 26 a 31/12/2013.

**(e) Provisão para Eventos Ocorridos e Não Avisados – PEONA**

Provisão destinada para fazer frente ao pagamento dos eventos que já tenham ocorrido e que não tenham sido avisados à Operadora. Constituída com base em metodologia de cálculo constante em Nota Técnica Atuarial de Provisões - NTAP aprovada pela ANS através do ofício nº 4382/2013/GGAME(GEHAE)/DIOPE/ANS em 25/10/2013.

Atuária Responsável: Italoema Destro Sanglard, MIBA nº 2051

**NOTA 17 – TRIBUTOS E ENCARGOS SOCIAIS A RECOLHER**

Descrição	2013		2012	
	Passivo Circulante	Exigível a Longo Prazo	Passivo Circulante	Exigível a Longo Prazo
<b>Tributos Contribuições a Recolher</b>	<b>783.002</b>	<b>-</b>	<b>815.131</b>	<b>-</b>
IRPJ a Recolher	-	-	26.189	-
CSLL a Recolher	12.139	-	22.747	-
ISSQN a Recolher	42.985	-	33.608	-
INSS sobre Folha de Pagamento	156.933	-	130.682	-
FGTS a Recolher	40.752	-	36.717	-
COFINS a Recolher	22.691	-	31.097	-
PIS a Recolher	4.916	-	6.738	-
IRRF a Recolher (0561, 0588, 1708, 3208)	279.081	-	264.961	-
Outros Impostos a Recolher (a)	223.505	-	262.392	-
<b>Tributos e Contribuições a Recolher - Parcelamento</b>	<b>1.071.690</b>	<b>3.348.256</b>	<b>1.032.114</b>	<b>6.773.022</b>
Parcelamento – IRPJ (b)	33.739	2.812	31.826	34.478
Parcelamento – CSLL (b)	38.325	3.194	36.152	39.165
Parcelamento – COFINS (b)	124.072	10.339	117.037	126.791
Parcelamento – PIS (b)	26.882	2.241	25.358	27.471
Parcelamento – INSS (b)	43.851	3.654	41.365	44.812
Parcelamento – INSS - Lei 11941/09 (c)	48.813	235.928	49.926	499.256
Parcelamento – Demais Débitos - Lei 11941/09 (c)	510.265	2.466.280	521.898	5.218.977
Taxa de Saúde Suplementar - ANS (d)	245.743	623.808	208.552	782.072
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>1.854.692</b>	<b>3.348.256</b>	<b>1.847.245</b>	<b>6.773.022</b>

- (a) Tratam-se predominantemente de Contribuição Sindical retida em folha de pagamento de funcionários, ICMS da Ótica, bem como, tributos e contribuições (PIS, COFINS, ISS e INSS) retidas na fonte em pagamentos de serviços prestados por cooperados e terceiros.
- (b) Correspondem a parcelamento de débitos de INSS, IRPJ, CSLL, COFINS e PIS relativo ao período de novembro/2008 a dezembro/2009, deferidos pela Receita Federal, a ser liquidado em 60 parcelas mensais e consecutivas, sendo a primeira liquidada em 03/2010 e a última com vencimento em 02/2015.
- (c) Refere-se ao parcelamento de INSS, IRPJ, CSLL, COFINS e PIS em razão de adesão ao pedido do parcelamento em conformidade a Lei 11.941 de 2009. Os saldos apresentados foram atualizados a partir da data da consolidação, após obtenção de remissão dos encargos de juros e multas, conforme previsto na mencionada lei.
- (d) Corresponde ao parcelamento das cobranças da taxa de saúde suplementar emitidas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, a ser liquidado em 60 parcelas mensais e consecutivas.

#### NOTA 18 – DÉBITOS DIVERSOS

Estão compostos por:

	2 0 1 3	2 0 1 2
Obrigações com Pessoal (a)	948.988	942.470
Fornecedores	611.413	444.578
Depósitos de Terceiros	526	2.521
Outros Débitos a Pagar	98.416	91.453
<b>Total</b>	<b>1.659.343</b>	<b>1.481.022</b>

(a) Detalhamento:

Descrição	2 0 1 3	2 0 1 2
Salários a Pagar	187.374	172.408
Honorários Diretoria a Pagar	142.210	179.852
Férias a Pagar	451.639	430.538
INSS e FGTS sobre Férias	167.765	159.672
<b>Total</b>	<b>948.988</b>	<b>942.470</b>

**NOTA 19 – PROVISÕES JUDICIAIS - LONGO PRAZO**

Corresponde a provisões para contingências, assim representadas:

<b>Descrição</b>	<b>2 0 1 3</b>		<b>2 0 1 2</b>
Provisão para Contingências Tributárias	10.077.392	(a)	9.323.263
Provisão para Contingências Cíveis	475.124		63.979
<b>Total</b>	<b>10.552.516</b>		<b>9.387.242</b>

**(a) Provisão para Contingências Tributárias**

<b>Objeto</b>	<b>2 0 1 3</b>		<b>2 0 1 2</b>
→ ISSQN – Pedreira	8.579.314	(a.1)	7.822.845
→ ISSQN – Amparo	1.439.353	(a.2)	1.439.353
→ Outros Tributos	58.725		61.065
<b>Total</b>	<b>10.077.392</b>		<b>9.323.263</b>

(a.1) Corresponde a provisão constituída sobre autos de infração lavrados pela Prefeitura Municipal de Pedreira pleiteando a cobrança de Imposto sobre Serviço de Qualquer Natureza ISSQN de janeiro/2000 a dezembro/2009 e Provisão para o período complementar de janeiro/2010 a Dezembro/2013 garantidos por depósitos judiciais, conforme nota explicativa 11.b;

(a.2) Corresponde a notificação expedida pela Prefeitura Municipal de Amparo solicitando as guias de retenção do ISSQN dos prestadores de serviços, que encontram-se no aguardo de inscrição dos débitos em dívida ativa para discussão no judiciário. A referida provisão contempla estimativa de eventual lançamento para os últimos 5 (cinco) anos.

**NOTA 20 – OUTRAS CONTINGÊNCIAS PASSIVAS**

A Cooperativa possui vários outros processos de diversas naturezas considerados pelos nossos assessores Jurídicos com prognóstico de perda possível, conforme demonstrado no quadro abaixo:

<b>Natureza</b>	<b>Quantidade de Processos</b>	<b>Valor – R\$</b>
Processos Tributários	06	9.011
Processos Cíveis	37	3.355.619
Processos Trabalhistas	01	30.000
<b>TOTAL</b>	<b>44</b>	<b>3.394.630</b>

**NOTA 21 - CAPITAL SOCIAL**

O Capital Social Integralizado em 31 de dezembro de 2013 é de **R\$ 2.598.405** (Dois milhões, quinhentos e noventa e oito mil e quatrocentos e cinco reais), compostos de quotas-partes indivisíveis e intransferíveis a não cooperados, podendo ser transferidas entre cooperados mediante aprovação da Assembléia Geral.

Conforme previsão estatutária, na ocorrência de sobras, o capital social integralizado será remunerado à razão de 6% (seis por cento) ao ano, que em 2013 está representado pelo valor de **\$ 154.584** (Cento e cinquenta e quatro mil, quinhentos e oitenta e quatro reais), apresentados em rubrica própria no Passivo Circulante (Conta Corrente com Cooperados).

A movimentação de cooperados no decorrer do exercício de 2013, foi a seguinte:

Posição em 31/12/2012	Admissões	Exclusões	Posição em 31/12/2013
124	02	(01)	125

**NOTA 22 – RESERVAS DE SOBRAS**

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

- ⇒ **Fundo de Reserva** : 10% (dez por cento) das sobras do exercício, que em 2013 está representado por **R\$ 95.593** (Noventa e cinco mil, quinhentos e noventa e três reais), destinados a reparar perdas de qualquer natureza. O saldo acumulado em 31/12/2013 perfaz o montante de R\$ 2.032.534.
- ⇒ **FATES - Fundo de Assistência Técnica Educacional e Social** : 5% (cinco por cento) das sobras do exercício, que em 2013 está representado por **R\$ 47.796** (Quarenta e sete mil, setecentos e noventa e seis reais), destinados a prestar assistência aos cooperados. O saldo acumulado em 2013 perfaz o mesmo montante.
- ⇒ **Reserva para Contingências**: Reserva constituída mediante transferência de sobras apuradas em exercícios anteriores, destinada a fazer frente à cobertura de eventuais contingências que possam incorrer contra a Unimed de Amparo. Conforme A.G.O. realizada em 26.03.2013 foi deliberado aporte adicional de R\$ 890.353, apresentando um saldo em 31 de dezembro de 2013 de **R\$ 3.096.002** (Três milhões, noventa e seis mil e dois reais).



**NOTA 23 - RESULTADO**

**Sobras Líquidas** para deliberação por parte da Assembleia Geral Ordinária do exercício findo em 31 de dezembro de 2013, no valor de **R\$ 812.536** (Oitocentos e doze mil, quinhentos e trinta e seis reais), sendo que, conforme descrito na nota explicativa nº 10, houve antecipação das sobras em 20.12.2013, no valor de R\$ 373.716 (Trezentos e setenta e três mil, setecentos e dezesseis reais).

**NOTA 24 – INFORMAÇÕES DE EVENTOS INDENIZÁVEIS**

Em conformidade ao Ofício Circular nº 01/2013/DIOPE/ANS de 01.11.2013 da Diretoria de Normas e Habilitação de Operadoras da Agência Nacional de Saúde Suplementar-ANS, apresentamos a seguir, as informações **(a.1)** dos eventos indenizáveis dos planos individuais firmados posteriormente à Lei 9.656/98, com cobertura médico-hospitalar na modalidade de preço preestabelecido (pré-pagamento):

DESCRIÇÃO		2013	2012
Cobertura Assistencial com Preço Pré-estabelecido	(a)	51.221.541	44.758.340
Cobertura Assistencial com Preço Pós-estabelecido		-	-
<b>TOTAL</b>		<b>51.221.541</b>	<b>44.758.340</b>

(a) As contas de Cobertura Assistencial Pré-estabelecido estão assim distribuídas:

DESCRIÇÃO	Antes da Lei		Após a Lei	Total
Planos Coletivos Individual e Familiar	3.498.275	a.1)	19.666.039	23.164.314
Planos Coletivos por Adesão	-		633.850	633.850
Planos Coletivos Empresariais	70.068		27.353.309	27.423.377
<b>TOTAL</b>	<b>3.568.343</b>		<b>47.653.198</b>	<b>51.221.541</b>

a.1) As informações a serem enviadas no DIOPS/ANS sobre o detalhamento do Plano individual e Familiar contempla:

Descrição	Consulta Médica	Exames	Terapias	Internações	Outros Atendimentos	Demais Despesas	TOTAL
Rede Própria	2.937.634	275.075	469.737	441.599	30.434	3.235.478	<b>7.389.957</b>
Rede Contratada	186.876	2.261.336	329.978	1.440.150	328.155	1.548.467	<b>6.094.962</b>
Reembolso	278	167	6.986	34.317	-	280.163	<b>321.911</b>
Intercâmbio Eventual	225.616	378.720	165.495	2.849.680	1.162	2.238.536	<b>5.859.209</b>
<b>TOTAL</b>	<b>3.350.404</b>	<b>2.915.298</b>	<b>972.196</b>	<b>4.765.746</b>	<b>359.751</b>	<b>7.302.644</b>	<b>19.666.039</b>

**NOTA 25 – SEGUROS**

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

Seguradora	Apólice N°	Local	Valor Cobertura	Vigência
Alfa Seguradora S.A	01.0118.000072724	Águas de Lindóia – Escritório Geral	180.000	19/08/13 a 19/08/14
Alfa Seguradora S.A	01.0118.000071120	Núcleo de Saúde mental	200.000	01/07/13 a 01/07/14
Alfa Seguradora S.A	01.0118.000074657	Ambulatório Médico de Serra Negra	250.000	25/11/13 a 20/10/14
Alfa Seguradora S.A	01.0118.000077150	Sede Administrativa	1.000.000	22/12/13 a 22/12/14
Alfa Seguradora	01.0118.000067331	Núcleo de Atenção a Saúde	300.000	18/02/13 a 18/02/14
Alfa Seguradora S.A	01.0118.000067332	Escritório em Pedreira	200.000	18/02/13 a 18/02/14
Alfa Seguradora S.A	01.0118.000076182	Pronto Atendimento	300.000	22/11/13 a 22/11/14
Mapfre Seguros	1315/0001680/18	Ótica	350.000	13/07/13 a 13/07/14
Porto Seguro	0118.75.5.202-0	Farmácia	500.000	01/12/13 a 01/12/14

**Dr. José Olímpio Henriques**  
RG nº 13.932.300  
Presidente

**Luis Carlos Camargo**  
CRC nº 1SP 158590/O-6  
Contador



## **RELATÓRIO DOS AUDITORES INDEPENDENTES**

**Aos**

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

*Examinamos as demonstrações contábeis da Unimed de Amparo – Cooperativa de Trabalho Médico, que compreendem o balanço patrimonial em 31 de dezembro de 2013 e as respectivas demonstrações do resultado, das mutações do patrimônio líquido e dos fluxos de caixa para o exercício findo naquela data, assim como o resumo das principais práticas contábeis e demais notas explicativas.*

### **Responsabilidade da administração sobre as demonstrações contábeis**

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

### **Responsabilidade dos auditores independentes**

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

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

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

**Base para opinião com ressalva sobre as demonstrações contábeis**

Conforme detalhado na nota explicativa, encontra-se lançado no Ativo Não Circulante em conta denominada “Conta Corrente Cooperados”, o valor de **R\$ 5.985.570** correspondente à responsabilidade assumida pelos cooperados da Unimed de Amparo, frente às Contingências Passivas registradas em 2009 no Passivo Não Circulante em contrapartida da conta de “Sobras e Perdas Acumuladas”, caso estas venham a ser exigidas em decorrência de decisões desfavoráveis nas demandas administrativas e judiciais em que a Cooperativa contesta a legitimidade das obrigações, relacionadas à cobrança de impostos municipais (ISSQN) sobre suas operações. Os registros foram realizados, consoante à previsão contida nas Instruções Normativas - IN nº 20 de 20/10/2008 e IN nº 39 de 24/02/2010 ambas da DIOPE/ANS. Por conta do mencionado procedimento e, considerando a complexidade e montante envolvido, tais ativos são de realização incerta, permanecendo vinculados à efetiva exigibilidade dos passivos correlacionados.

**Opinião**

Em nossa opinião, exceto pelos efeitos que possam advir do assunto descrito no parágrafo base para opinião com ressalva sobre as demonstrações contábeis, essas demonstrações contábeis acima referidas apresentam adequadamente, em todos os aspectos relevantes, a posição patrimonial e financeira da **Unimed de Amparo Cooperativa de Trabalho Médico** em 31 de dezembro de 2013, o desempenho de suas operações e os seus fluxos de caixa para o exercício findo naquela data, de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil aplicáveis às entidades supervisionadas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar-ANS.

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

As demonstrações contábeis correspondentes ao exercício findo em 31 de dezembro de 2012, apresentadas para fins de comparação, foram também por nós auditadas, sobre as quais emitimos relatório datado de 21/02/2013, ressaltando o assunto ora descrito no parágrafo base para opinião do presente relatório.

São Paulo, 27 de fevereiro de 2014.

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



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





**PARECER DO CONSELHO FISCAL**

Os Membros do Conselho Fiscal da Unimed Amparo – Cooperativa de Trabalho Médico reunidos nesta data, no efetivo exercício de suas atribuições legais e estatutárias, examinaram o Balanço Patrimonial levantado em 31 de dezembro de 2013, o seu Ativo, Passivo, Demonstração de Resultado, Demonstração das Mutações do Patrimônio Líquido, Demonstração dos Fluxos de Caixa, bem como todos os seus documentos e saldos figurantes, verificando uma sobra à disposição da Assembleia Geral Ordinária de R\$ 812.536,31 (oitocentos e doze mil, quinhentos e trinta e seis reais e trinta e um centavos), constatando achar-se tudo em perfeita ordem, e recomendam sua aprovação pela Assembleia Geral Ordinária.

Amparo, 12 de Março de 2014.

  
Dr. José Eduardo Petri

  
Dr. Sérgio Luis Marson

  
Dra. Rosicler Flores Pruss e Gonsoles

  
Dr. José Candido Pereira Neto

  
Dr. Luiz Carlos Marques

Avenida Saudade, 369 - Centro 13900-570 Amparo/SP  
3808 7077 [www.unimedamparo.com.br](http://www.unimedamparo.com.br)



RESPONSABILIDADE SOCIAL



FOR MKT 014 REV 00

**ANS nº 34.559-8**



# expediente

RELATÓRIO ANUAL 2013



## **Coordenação Geral**

Diretoria Executiva

**Diretor-Presidente:** Dr. José Olímpio Henriques

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

**Diretor-Superintendente:** Dr. Adalton Rafael de Toledo

**Diretor Rec. Assistenciais:** Dr. Roberto Pavani

## **Conselho de Administração – 2011/2014**

Dr. José Olímpio Henriques

Dr. José Tadeu de Campos Nóbrega

Dr. Adalton Rafael de Toledo

Dr. Roberto Pavani

Dr. Benedito Angelo de Arruda Lo Re

Dr. Eduardo Cagnoni Tiengo

Dr. João Paulo Galiegos Boscolo

Dr. Octavio de Oliveira Soares

Dr. Roberto Camara Ravagnani

Dr. Sérgio Alexandre G. S. Abreu

## **Conselho Fiscal 2013/2014**

Dr. Archimedes Tadeu Nasi

Dr. José Eduardo Petri

Dr. Sérgio Luis Marson

Dra. Rosicler Flores Pruss e Gonsales

Dr. José Candido Pereira Neto

Dr. Luiz Carlos Marques

## **Conselho Técnico – 2011/2014**

Dr. Cláudio Muniz

Dr. Éder Reis

Dr. Francisco Eduardo R. Ponciano

Dr. Sérgio Rodrigues

Dra. Valéria Morandi Z. da Costa

## **Comissão de Ética Médica – 2012/2014**

Dr. Alexandre Ribeiro Dessimoni

Dr. Benedetti Kalil Saba

Dr. Décio Pinheiro

Dr. Francisco Eduardo Ribeiro Ponciano

Dr. José Nilton da Rosa

Dr. José Roberto de Oliveira



Dr. Luiz Estanislau do Amaral Neto  
Dra. Maria Yara de Souza

#### **Comitê de Especialidades – 2011/2014**

Dr. Álvaro Luiz F. da Nóbrega  
Dr. Benedetti Kalil Saba  
Dr. José Naudir da Silva Vieira  
Dra. Léa Ap. S. Scatena Valério da Silva  
Dr. Luis Wandeley Camilotti Jr.

#### **Coordenação Indicadores GRI**

Equipe Comunicação, Marketing e Responsabilidade Socioambiental

#### **Gestores de áreas responsáveis pelas informações**

Camila Leal Farias Tolle – Comunicação, Marketing e Responsabilidade Socioambiental  
Claudete O. Cozero Rapanelli – Contas Médicas  
Daniela Cristina Pauli Pelinson – Comercial  
Edilene Pires de Camargo – Recursos Assistenciais  
Edite Gallicio Broglio – Financeiro  
Elizabeth Duarte Machado Jurídico  
Flávia Tatiane Luni – Ouvidoria  
Flaviana Pavani – Indicadores/BI  
Gisele Fernandes – Rede Credenciada  
Joelma G. de Oliveira – Ótica  
Juliana Cozoli – Recursos Humanos  
Luciana Cristina Padula – Atendimento ao Cliente  
Maria Lucia Gallo – Secretaria Executiva  
Michele Marchi Vido – Farmácia  
Sandra Cristina Pelinson – TI  
Sidnei Jorge Junior – Suprimentos  
Mateus Calori – Núcleo de Atenção à Saúde  
Viviane B. de Oliveira – Auditoria de Enfermagem

#### **Edição**

Camila Leal Farias Tolle

#### **Fotos**

Equipe Comunicação, Marketing e Responsabilidade Socioambiental

#### **Design**

Zootz Comunicação

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





**Unimed** | 