



Relatório Anual 2013

Valorização do
trabalho médico

Sumário





04 Nossa identidade

- 05 Missão, Visão e Valores
- 05 Princípios do cooperativismo

06 Nossa mensagem

10 Nossa atuação econômica

- 12 Principais indicadores
- 13 Faturamento e custo
- 16 Índice de Desempenho em Saúde Suplementar
- 16 Ações para a sustentabilidade
- 21 Data Center

22 Nossos destaques e reconhecimentos

26 Somos assim

30 Onde estamos presentes

- 32 Prestadores de serviços

34 Nossas relações

- 36 Cooperados
- 37 Colaboradores
- 43 Clientes
- 47 Fornecedores
- 47 Produtos / ANS
- 48 Comunicação
- 50 Sociedade

52 Nossas pegadas ecológicas

56 Nosso relatório

58 Anexos

- 59 DVA
- 61 Relatório dos Auditores
- 63 Pacto Global
- 64 Índice remissivo

74 Créditos

GRI 4.8

Nossa identidade

Missão, Visão e Valores

Princípios do cooperativismo

Missão

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

Visão

Liderança e excelência na assistência integral à saúde.

Negócio

Compromisso com a vida.

Proposição de valores

Cliente:

Excelência em saúde ao seu alcance.

Médico-Cooperado:

Cooperação, ética e valor.

Princípios do cooperativismo

1º - Adesão voluntária e livre.

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

2º - Gestão democrática e livre.

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

3º - Participação econômica dos membros.

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

4º - Autonomia e independência.

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

5º - Educação, formação e informação.

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

6º - Intercooperação.


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

7º - Interesse pela comunidade.

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

GRI 1.1 e 1.2

Nossa mensagem



Sob o tema **Valorização do trabalho médico**, a Unimed Campinas apresenta aos seus cooperados, clientes, colaboradores e sociedade em geral o seu Relatório de Sustentabilidade 2013. Para qualquer organização, o ativo mais importante são as pessoas. Para uma cooperativa do setor de saúde suplementar, essa importância é potencializada na medida em que o “produto” entregue ao cliente é um conjunto de serviços, realizados quase que integralmente por médicos cooperados e colaboradores.

É neste ativo que a Unimed Campinas investiu muitos esforços em 2013. Como pilar essencial para a sustentabilidade da organização e a fim de continuar prestando serviços de excelência em sua área de atuação, a valorização do trabalho médico é um compromisso fundamental para esta cooperativa, que responde por 71% do mercado de saúde suplementar na sua área de atuação. Configura-se, também, como uma das empresas de serviços que mais geram empregos diretos e indiretos para a comunidade onde está inserida.

Um importante passo nesse sentido foi dado em 2013 com a adoção da nova tabela de remuneração de procedimentos médicos, aplicada a partir de junho. Após exaustivos estudos, o princípio que norteou a implantação da tabela da Terminologia Unificada em Saúde Suplementar (TUSS), associada aos códigos de remuneração propostos pela Classificação Brasileira Hierarquizada de Procedimentos Médicos (CBHPM) foi o da valorização do trabalho médico, sem perder de vista a satisfação dos clientes, que não foram afetados com as adequações.

A lógica que presidiu a implantação da nova tabela na Unimed Campinas foi a de reconhecimento do profissional que executa o procedimento, retirando uma parcela dos serviços que não são médicos dependentes. Os procedimentos cirúrgicos, por exemplo, foram muito valorizados, havendo, por outro lado, a desvalorização dos procedimentos não executados pelos cooperados, mas que têm ganhos em escala. Entretanto, na mesma **assembleia** que aprovou a adoção da nova tabela, foi firmado o compromisso de que, no primeiro superávit obtido, haveria uma reposição parcial para os serviços não contemplados com a nova tabela de remuneração. E esta reposição foi feita já no final de 2013, junto com a bonificação concedida aos cooperados Pessoa Física (PF) e Pessoa Jurídica (PJ).

Concedida de maneira geral, a bonificação considerou a projeção de orçamento feita pela área Financeira. Por mudanças recentes na legislação fiscal, a cooperativa desistiu de alguns processos em que, segundo a avaliação da área jurídica, eram pequenas as chances de êxito. Com isso, houve o redirecionamento dos recursos que estavam provisionados para estes processos.

A valorização do trabalho médico é, de fato, essencial para que a cooperativa continue prestando seus serviços de excelência, como pode ser atestado pelo crescimento da carteira de clientes em 2013. Nesse ano, foi alcançada a marca histórica de 783.509 vidas em atendimento, um avanço importante em relação ao ano anterior, quando a Unimed Campinas somou pouco mais de 740 mil vidas.

Este é o resultado da ampliação da carteira de clientes PF e PJ, mas também do crescimento da área de Intercâmbio. Por outro lado, a ampliação substantiva do número de clientes gera o desafio relacionado à necessidade de ampliação da nossa rede, com novos credenciamentos e rumo à verticalização dos serviços, uma forte tendência na área da saúde suplementar.

O expressivo crescimento da carteira de clientes também se deveu, entre outros fatores, a outra conquista histórica da Unimed Campinas: a retenção de 99,8% dos contratos corporativos, o que nunca foi observado na trajetória da organização. As marcas anuais anteriores já eram muito altas, com retenção de mais de 90% dos contratos corporativos. Um dos fatores responsáveis pelo desempenho histórico é a atuação permanente, intensa e qualificada junto aos gestores de Recursos Humanos das empresas contratantes.

Os reajustes por ocasião das renovações de contratos foram cruciais para o bom desempenho econômico. Contratos que eram deficitários passaram a ser equilibrados, em função dos percentuais obtidos, derivados do dimensionamento executado pelos setores de Controladoria e Relações Empresariais. O crescimento do número de contratos PJ foi de 15,2% em relação a 2012, um índice considerado excepcional.

Com todo esse crescimento sustentado da carteira de clientes, o desempenho financeiro continuou positivo, mesmo com o impacto aproximado de R\$ 44 milhões proveniente da valoração dada ao trabalho médico. Em 2013 o faturamento foi de R\$ 1.467.579.553,00, significando um crescimento de 11,2% em relação ao ano de 2012.

Mesmo com o desempenho positivo nos últimos anos, em termos de faturamento e crescimento da carteira de clientes, a Unimed Campinas está permanentemente atenta aos riscos à sustentabilidade da organização. Com efeito, a remuneração do trabalho médico, bem como os custos na saúde suplementar, tem sido afetada, ao longo do tempo, pela inserção tecnológica sem avaliação prévia compatível de custo efetividade, além do crescente volume de Solicitações de Serviços Auxiliares de Diagnóstico e Terapia (SADT) a cada consulta realizada.

A introdução de novas tecnologias ocorre de modo cada vez mais rápido. Com isso, é difícil o acompanhamento das substituições de produtos por outros que ainda não têm eficácia comprovada, mas que são exigidos por beneficiários e, não raramente também, por médicos.

Outra ameaça constante à sustentabilidade do negócio vem do conjunto de decisões judiciais representando quebras de contrato. É a judicialização da saúde, que constitui preocupação permanente para a cooperativa. Neste sentido, a Unimed Campinas continua intensificando seu trabalho de esclarecimento e diálogo junto ao Judiciário, para que ele compreenda as múltiplas implicações de uma decisão.

Do mesmo modo, representam ameaça permanente as inúmeras resoluções da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), ampliando o rol de procedimentos. A Unimed Campinas toma uma série de precauções para prevenir os impactos dessas resoluções sobre o equilíbrio financeiro da organização, implementando várias ações para reduzir custos, tendo em vista o compromisso com a valorização do trabalho médico e com a sustentabilidade do negócio. Uma das iniciativas mais importantes nesse sentido foi certificada em 2013, com a acreditação no nível de Excelência do Centro de Quimioterapia Ambulatorial (CQA), pela Organização Nacional de Acreditação (ONA).

Para os próximos anos, os principais desafios para continuar o processo de valorização do trabalho médico serão: trabalhar com a baixa evolução da carteira (diretamente ligada às taxas de emprego); controlar o custo com as Órteses, Próteses e Materiais Especiais (OPMEs) que evoluiu 22,5% no último ano, além do volume de exames, que cresceu perto de 4,7% para cada consulta realizada em 2013 e suprir a carência de serviços em saúde que já atinge algumas áreas.

Como podemos ver, os desafios são enormes e dependem do uso consciente dos recursos e apoio de todos os atores do sistema: beneficiários, empresas clientes, colaboradores, fornecedores, serviços credenciados e cooperados.

Conselho de Administração



**Emilio de
Oliveira Issa**
Coordenador
do Conselho de
Administração



**Plínio Conte de
Faria Júnior**
Diretor Presidente



**José Windsor
Ângelo Rosa**
Diretor Financeiro



**Carla Rosana
Guilherme Silva**
Diretora
Administrativa



João Lian Júnior
Diretor
Médico-Social



Avelino Bastos
Diretor da Área
Hospitalar
e Serviços
Credenciados



**Gerson Muraro
Laurito**
Conselheiro



**Carlos Eduardo
Lopes**
Conselheiro



**Márcio de
Melo Azevedo**
Diretor Comercial



**Luís Alves
de Matos**
Conselheiro



**Luiz Antonio da
Costa Sardinha**
Conselheiro



**Luiz Gonzaga
Massari Filho**
Conselheiro



**José Renato
dos Santos**
Conselheiro



**Miguel Carlos
Hyssa Brondi**
Conselheiro



**Paulo Dechichi
Júnior**
Conselheiro



GRI 1.2 e 2.8

Nossa atuação econômica

Principais indicadores

Faturamento e custo

Índice de Desempenho em
Saúde Suplementar

Ações para a sustentabilidade

Data Center

A saúde suplementar passa por profundas mudanças causadas pela constante atualização normativa do setor, pela crescente interferência do Poder Judiciário na autorização de procedimentos e a constante inserção tecnológica na saúde sem a correta avaliação de custo-efetividade. Ao longo de 2013, foram publicadas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) mais de trinta instruções e resoluções normativas, entre elas algumas de grandes impactos financeiros ou operacionais para a Unimed Campinas.

Entre os destaques do ano está a RN 319 que, a partir de maio, tornou obrigatória a documentação de negativas de procedimentos. Isso provocou uma importante mudança no processo de autorização, levando à sistematização do processo de Juntas Médicas e, por consequência, importante contenção de custos, na ordem de R\$ 1,5 milhão anuais.

Outra resolução de grande impacto foi a RN 338, que instituiu o novo rol de procedimentos obrigatórios a partir de 02/01/2014. Entre as principais inclusões está o fornecimento de medicamentos quimioterápicos de uso oral. Segundo estudo realizado pela CTS Consultoria, encomendado pela Associação Brasileira de Medicina de Grupo (Abramge), o impacto do novo rol deve ser um incremento de 3,1% no custo assistencial, que somente poderá ser incorporado às mensalidades após 12 meses de realização. Na Unimed Campinas não deverão ocorrer grandes mudanças, pois a maioria dos procedimentos e medicamentos já era fornecida conforme a necessidade, mas a Abramge prevê que muitas operadoras com menos de 100.000 beneficiários não consigam sobreviver.

Também ao longo de 2013, centenas de planos de saúde tiveram a comercialização suspensa pela ANS pelo não cumprimento dos prazos mínimos de atendimento previstos na regulamentação. Por esses e outros motivos, o número de operadoras no país diminuiu a uma taxa de 4% ao ano, ou seja, por volta de 40 operadoras fecham as portas todos os anos e não há indicativos de que essa tendência se modifique no médio prazo.

Nos últimos anos, enquanto a saúde suplementar crescia em número de beneficiários, o aumento do custo com tecnologia e o volume de serviços de diagnóstico realizados sem necessidade foram obrigando as operadoras a estagnar os honorários médicos, pois essa evolução dos custos não pôde ser absorvida pelos clientes. Esse fenômeno levou a uma oferta menor de médicos e serviços de saúde, o que dificulta mais ainda o cumprimento dos prazos legais para atendimento.

Esse movimento está provocando um processo de verticalização, ou seja, a criação de serviços próprios pelas operadoras, tanto para suprir as necessidades de atendimento como para o controle de materiais e medicamentos de alto custo. Para muitas operadoras, a verticalização já se tornou questão de sobrevivência.

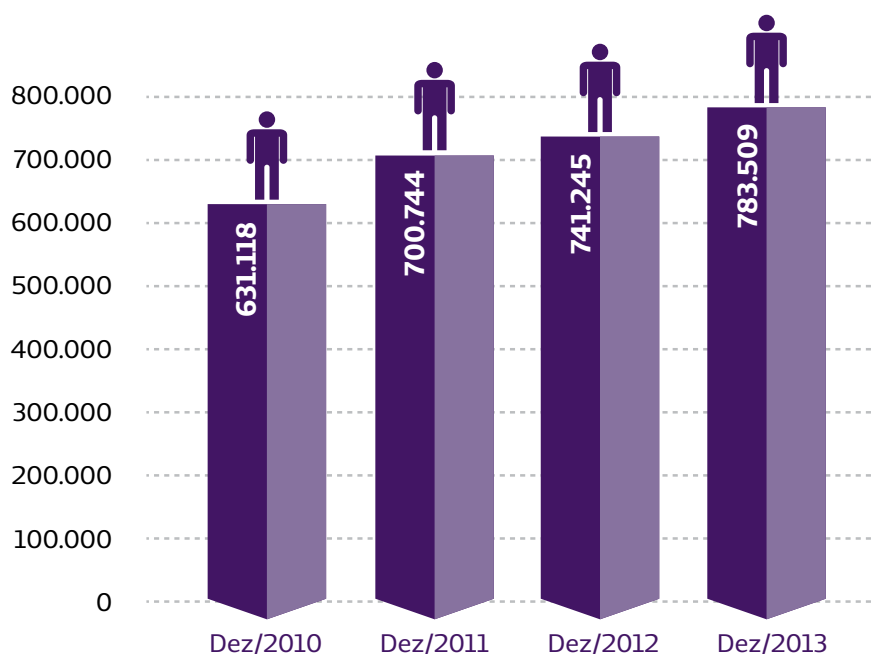
Milhões de empregos no país dependem da saúde suplementar, de consultórios a hospitais, passando pelas próprias operadoras e fornecedores diversos. Dessa forma, a Unimed Campinas entende que a base para a sustentabilidade do setor está em valorizar o trabalho médico, manter sob controle os demais custos assistenciais e assegurar o atendimento de seus clientes em toda a sua área de atuação.

Dessa forma, a cooperativa deu um passo importantíssimo com a implantação da nova tabela de remuneração, valorizando principalmente os honorários médicos.

Principais indicadores

O mercado de saúde suplementar cresceu 2,2% de janeiro até setembro, evoluindo de 47,9 milhões de beneficiários para 49 milhões. No mesmo período, a Unimed Campinas cresceu 4,3%, considerando o Cadastro de Atendimento, que fechou setembro com 773.236 beneficiários. Em dezembro foram contabilizadas 783.509 vidas atendidas pela cooperativa, mas até o fechamento desse relatório os dados consolidados do mercado, referentes aos 12 meses de 2013, ainda não tinham sido publicados pela agência.

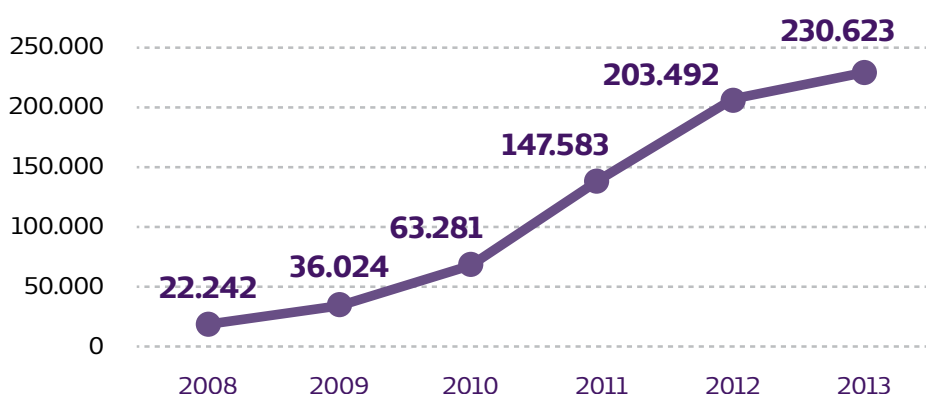
Evolução do Cadastro Atendimento



No período de janeiro a dezembro foi registrada a retenção de 99,8% dos contratos empresariais nas renovações anuais, com 4.720 contratos renovados, marca histórica da organização. Anteriormente a retenção era superior a 90% dos contratos.

Houve a consolidação do produto Extensão Nacional no segmento empresarial, se destacando como importante ferramenta de retenção. Da carteira empresarial, 15% dos contratos estão inscritos nesse produto, totalizando 230.623 vidas, o que representa um acréscimo de 56,27% em relação ao ano de 2011 e 13,33% sobre 2012.

Extensão Nacional PJ



Foram implantadas melhorias no processo da entrevista qualificada, como estratégia para minimizar as omissões de doenças pré-existentes nas declarações de saúde preenchidas pelos candidatos a beneficiários dos planos de saúde da Unimed Campinas. Uma medida que contribuiu com a redução dos custos assistenciais originários desses casos.

Melhorias no fluxo de venda dos planos empresariais (PJ) foram implementadas, com o objetivo de reduzir o tempo do processo (em média, de 24 para três dias úteis), conter custos, satisfazer o cliente, minimizar erros e melhorar os resultados das vendas.

A cooperativa projeta uma ação ainda mais intensiva junto a grandes empresas, considerando o potencial da região metropolitana de atrair novos negócios, incluindo grandes empreendimentos.

Um aspecto importante foi a vigência da RN 309, que criou bolsões de contratos com até 29 vidas.

A resolução tornou-se um instrumento para a manutenção da sustentabilidade, uma vez que minimiza o impacto da sinistralidade de maior significado financeiro, ao diluir o risco. Para a Unimed Campinas isso conta muito, considerando que tem aumentado o número de clientes PJ no segmento de pequenas e médias empresas. O bolsão também representa um mecanismo de compensação de contratos entre empresas que tiveram e as que não tiveram sinistralidades com impacto financeiro significativo, essência do mutualismo, o que garante a manutenção dos contratos no longo prazo.

Ação que contribuiu para a divulgação da marca e fidelização dos clientes foi a consolidação da parceria com a Rede Drogasil/Raia, resultando em descontos exclusivos em medicamentos genéricos, de marca e perfumaria para os beneficiários.

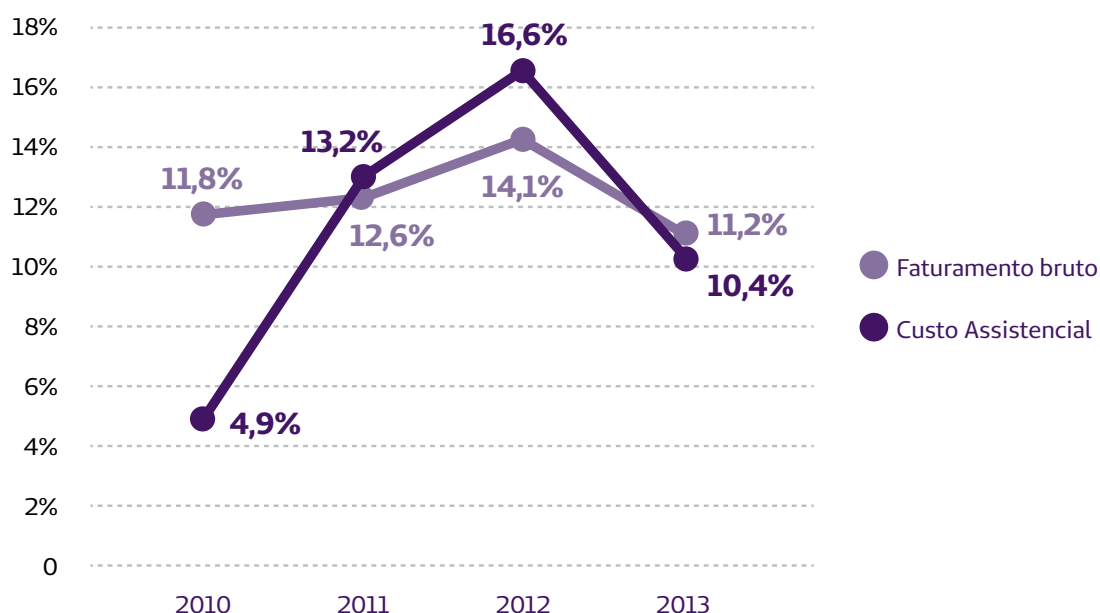
Faturamento e Custo

O faturamento apresentou um expressivo incremento de 11,2%. Esse resultado deriva da boa gestão, da receita de novas vendas e da adoção de programas eficazes de controle de contratos de pessoa jurídica, conquistando reajustes satisfatórios.

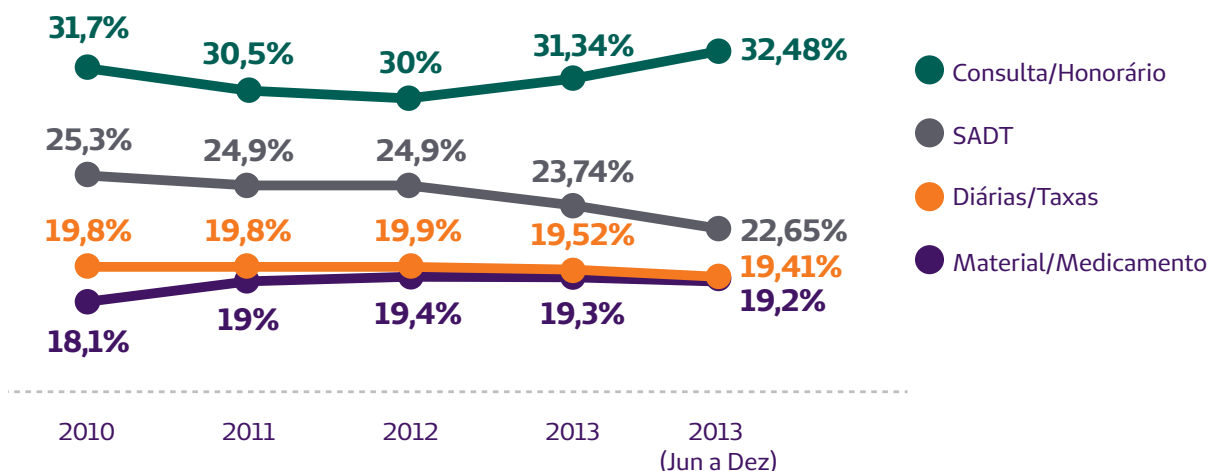
Diferente do que aconteceu em 2012, o custo evoluiu em menor escala, 10,4%, mesmo com a implantação da nova tabela de pagamento (TUSS/CBHPM).

As medidas adotadas para valorização das consultas e dos honorários médicos, além da geração de mais oportunidades de trabalho para os cooperados, levaram o montante pago pelas consultas a R\$ 203 milhões, um incremento de 14,3%. Essa mesma tendência aconteceu nos honorários médicos que tiveram um crescimento de 18,0%, atingindo R\$ 140 milhões neste ano.

Faturamento Bruto/Custo Assistencial

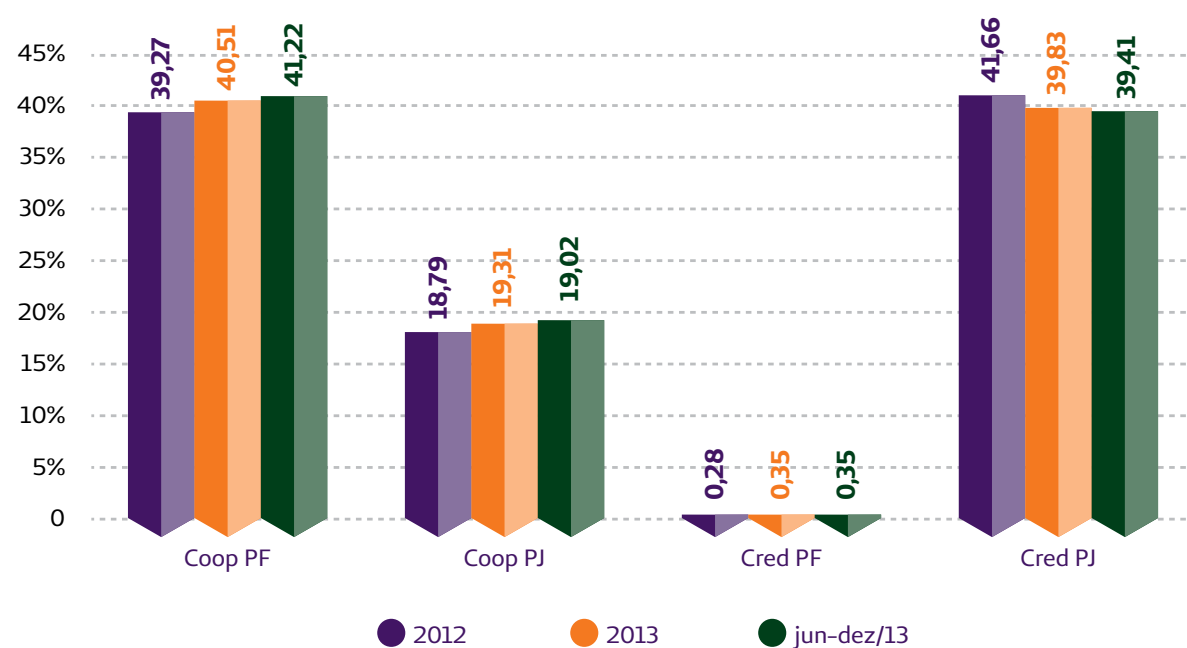


Distribuição (%) - Custo Assistencial



Os impactos da nova tabela de remuneração TUSS/CBHPM podem ser verificados no desempenho da distribuição dos custos assistenciais. A representatividade de honorários e consultas aumentou para 32,48%, enquanto a proporção correspondente às Solicitações de Serviços Auxiliares de Diagnóstico e Terapia (SADT) declinou para 22,65%. Por outro lado, os custos de materiais e medicamentos continuam preocupando. O percentual referente a materiais e medicamentos em 2013 foi de 19,2, ligeiramente inferior ao mesmo período de 2012, apesar de todas as conquistas em negociações efetuadas. A média de crescimento do custo com OPME foi de 30% nos últimos três anos, mesmo frente a um crescimento médio de carteira próximo a 8% no mesmo período. Em 2013 foram R\$ 11,6 milhões a mais.

Distribuição - % do Custo por Tipo de Prestador



Do mesmo modo, os indicadores da distribuição de custos assistenciais por tipo de prestador refletiram os efeitos da nova tabela de remuneração. Com sete meses de produção médica fechada com a tabela TUSS, foi possível verificar que os cooperados PF ampliaram sua representatividade em 1,95 pontos percentuais comparada à de 2012. Em contrapartida, a queda da representatividade dos credenciados PJ foi de 2,25 pontos percentuais comparada ao último período apurado com a tabela antiga (primeiro trimestre de 2013). O custo com credenciados pessoa física (como psicólogos, fonoaudiólogos e nutricionistas, entre outros) continua evoluindo de forma muito rápida. Em 2013, a representatividade cresceu 25% nesse segmento.

Despesas Administrativas

As Despesas Administrativas frente à Receita Líquida da cooperativa sofreram ligeira variação positiva (0,2%) se comparado a 2012 e vêm se mantendo estáveis desde 2010.

O modelo de gestão responsável e enxuta, com despesas sob controle, permite à cooperativa alcançar índice sem variação significativa, podendo assim beneficiar cooperados e clientes.

Quando analisado o valor gasto mensal por vida administrada/atendida, tem-se em 2010 resultado de R\$ 10,81 e em 2013 R\$ 11,65, uma variação de 7,8% em três anos, enquanto a variação do IPCA para o mesmo período foi de 19%. Isso mostra a mobilização das equipes sob uma diretriz interna de controle de gastos, simplicidade e agilidade, principalmente com automação de processos via Tecnologia da Informação, negociação de contratos e uma gestão de processos cada vez mais eficaz. A diferença entre o IPCA - índice que reajusta salários e serviços de terceiros - e o crescimento da despesa por vida administrada mostra que a Unimed Campinas ganhou eficiência operacional.

Nota explicativa para mudanças de critério de Receita, Custos e Despesas Administrativas

Em função da alteração do plano de contas padrão das operadoras de planos de assistência à saúde, definido pela Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS, através da Resolução Normativa nº 314, de 23 de novembro de 2012, a Administração da Unimed Campinas procedeu algumas reclassificações nos saldos relativos aos exercícios findos em 31 de dezembro de 2010, 2011 e 2012, visando à manutenção da comparabilidade dos saldos.

As reclassificações realizadas referem-se à apresentação: a) dos custos e receitas de intercâmbio, resultantes dos atendimentos realizados aos clientes de outras Unimed através de custo operacional. Referidas transações deixaram de ser contabilizadas na demonstração do resultado, figurando apenas entre saldos do balanço patrimonial. A taxa de administração cobrada pela Unimed Campinas para esses atendimentos continua sendo reconhecida na demonstração do resultado do exercício, por se tratar do único benefício econômico obtido nessas operações que resultam no aumento do patrimônio líquido; b) dos custos e receitas com plano de saúde de colaboradores da Unimed Campinas antes classificados nas despesas administrativas; e c) dos custos e receitas com plano de saúde dos cooperados da Unimed Campinas antes classificados em outras despesas operacionais.

Para análise dos resultados da cooperativa, a Administração da Unimed Campinas apura resultados gerenciais, considerando as movimentações de intercâmbio em suas receitas e custos.

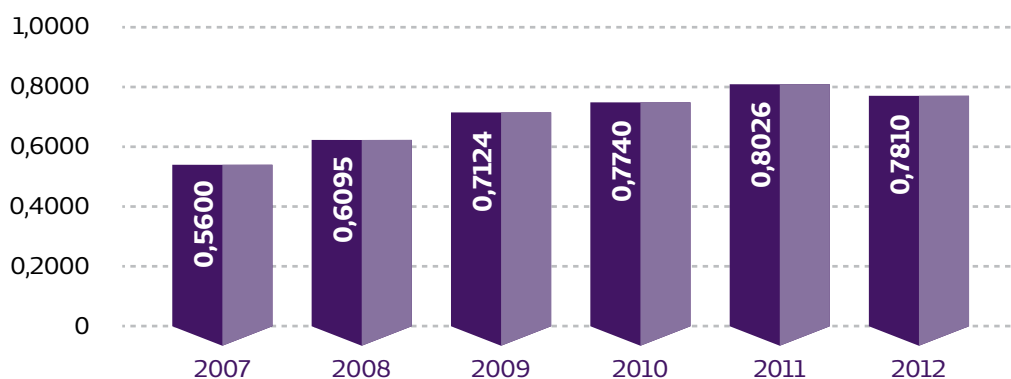
IDSS

A Unimed Campinas conseguiu posição de destaque no Programa de Qualificação da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) ao alcançar o segundo melhor índice entre os cinco existentes, e nota 0,781. O levantamento referente ao ano de 2012, divulgado em dezembro, analisou mais de 1,2 mil operadoras de planos médicos e odontológicos.

Para definir a pontuação, a ANS classificou as operadoras em cinco faixas no Índice de Desempenho em Saúde Suplementar (IDSS) que varia de 0 a 1 (0,00 a 0,19; 0,20 a 0,39; 0,40 a 0,59; 0,60 a 0,79; 0,80 a 1,00). São analisadas as dimensões: Atenção à saúde, Qualidade econômico-financeira, Qualidade de estrutura e operação e Satisfação dos beneficiários.

Implementado de forma progressiva, o programa estabelece parâmetros para avaliação da qualidade dos serviços oferecidos pelas operadoras. Dessa maneira, o IDSS é uma importante ferramenta a serviço do consumidor. Desde que entrou em vigor a portabilidade de carências, o consumidor pode utilizar o IDSS como referência para sua tomada de decisão.

A ligeira queda no índice de 2012 em relação a 2011 se deveu principalmente às mudanças de peso das dimensões no cálculo final, ou seja, nenhuma dimensão apresentou queda individual na pontuação. A Unimed Campinas foi a 6ª operadora do país melhor pontuada.



Ações para redução de custo, garantia de maior eficiência, equilíbrio orçamentário e sustentabilidade do negócio

Buscando a sustentabilidade do negócio e melhoria da valorização do trabalho médico, a Unimed Campinas tem implementado uma série de ações, em diferentes áreas: Planejamento Tributário; Centro de Quimioterapia Ambulatorial (CQA); Auditorias; Grupo de Inovações e Incorporações de Tecnologias em Saúde (GIITS); Negociações; Retribuição de Materiais e Compra Direta.

Planejamento Tributário

Pontos de planejamento tributário que afetaram diretamente a remuneração dos cooperados e a sustentabilidade da cooperativa:

Imposto de Renda Pessoa Jurídica (IRPJ) e Contribuição Social sobre Lucro Líquido (CSLL) sobre atos auxiliares

Em razão das baixas chances de êxito na discussão, e do posicionamento do Superior Tribunal de Justiça (STJ) e do Conselho Administrativo de Recursos Fiscais (CARF) sobre a incidência de IRPJ e CSLL sobre Atos Auxiliares, a Unimed Campinas alterou o procedimento utilizado de não efetuar os pagamentos e provisionar multas e juros, passando a sujeitar à tributação do IRPJ e CSLL, os resultados obtidos por meio dos Atos Auxiliares, a partir de janeiro de 2010, períodos não autuados.

A apresentação de denúncia espontânea para pagamento dos débitos de IRPJ e CSLL sobre Atos Auxiliares do período de 2010 a maio de 2013 e o pagamento dos débitos em si afastaram a possibilidade de autuação do Fisco Federal. Com a denúncia espontânea, a multa que em caso de autuação seria de 75% foi reduzida a zero. Como a cooperativa fazia a provisão dessa multa, com o pagamento dos períodos passados foi realizado um estorno de provisão já líquida de IRPJ e CSLL no montante de R\$ 21.452.808,00. Os valores efetivamente devidos e pagos desse período somaram o montante de R\$ 41.214.351,00.

Suspensão de penhora

Em junho, juntamente com seus assessores jurídicos externos, a Unimed Campinas conseguiu a suspensão da penhora de 2% sobre o seu faturamento mensal, referente ao processo de IRPJ e CSLL de 1992 a 1994. Isso gerou um resultado positivo na ordem de R\$ 10.656.980,00.

O total ganho nessas duas decisões foi decisivo para que fosse possível o pagamento da tabela TUSS/CBHPM e da bonificação em dezembro.

Centro de Quimioterapia Ambulatorial (CQA)

Único a oferecer a infusão de medicamentos quimioterápicos em clientes com câncer na região, o CQA atende em média 720 pacientes mensais. Foram mais de 10 mil sessões de quimioterapia e mais de 12 mil consultas realizadas em 2013.

De janeiro a dezembro, o serviço consumiu recursos no valor de R\$ 44.015.667,00. Esse valor, no entanto, totalizaria exatos R\$ 73.768.309,00, se o CQA não existisse e os atendimentos tivessem sido prestados por clínicas credenciadas. Ou seja, o serviço gerou para a cooperativa uma economia de R\$ 29.752.642,00 em apenas um ano.

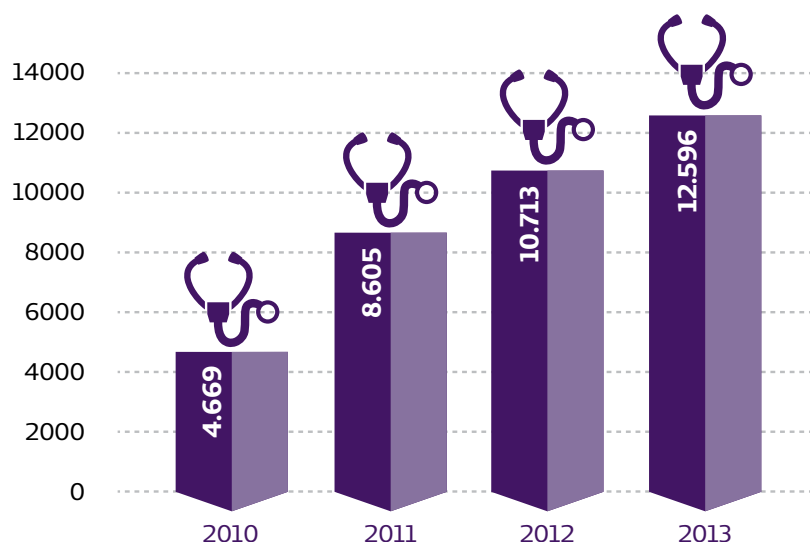
Em dezembro, o CQA obteve a acreditação com nível III de Excelência, pela Organização Nacional de Acreditação (ONA), meta estabelecida para 2013, que foi alcançada. Essa conquista se deve ao desempenho dos processos alinhados e correlacionados às estratégias da cooperativa, com resultados que apresentaram evolução de desempenho e tendência favorável desde o início do processo de gestão da qualidade no Centro. Esta gestão garantiu o comprometimento do serviço com a excelência.



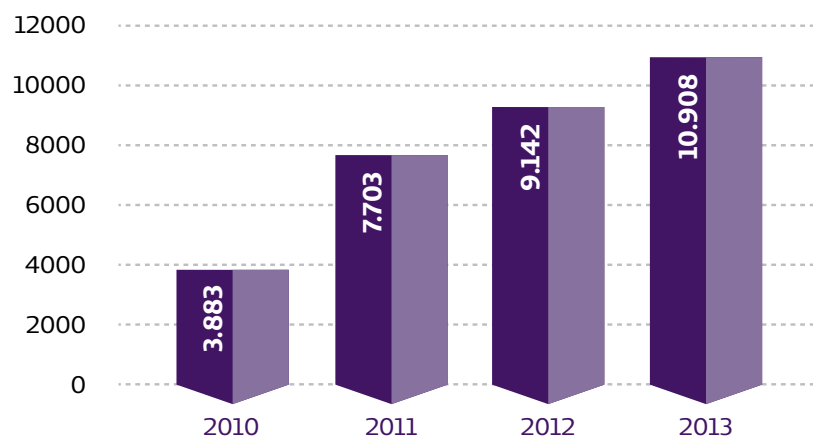
Centro de Quimioterapia Ambulatorial (CQA)

Indicadores CQA

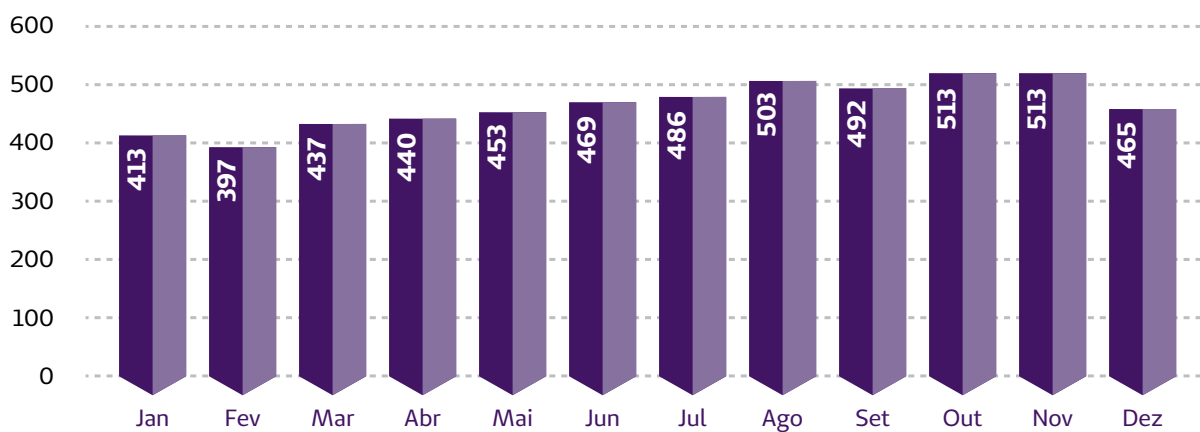
Número de consultas médicas 2010 – 2013:



Sessões de Quimioterapia 2010 – 2013:

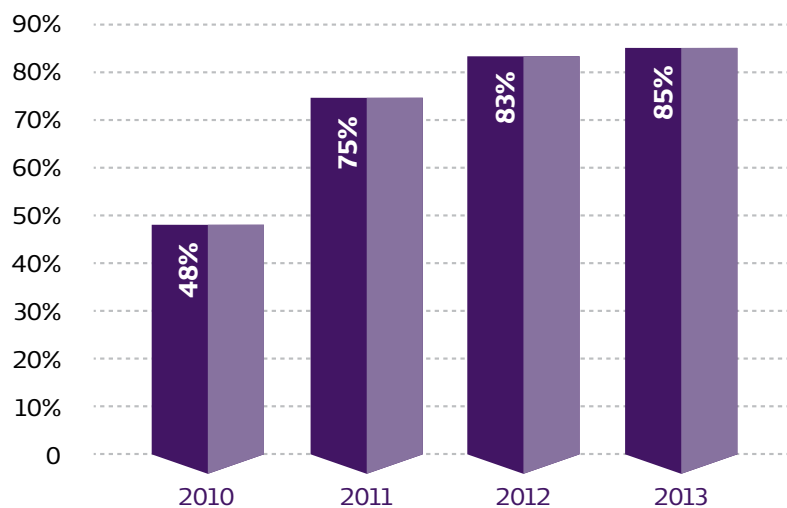


Número de pacientes em quimioterapia em 2013:



Casos Novos

Em relação aos novos diagnósticos de câncer entre os beneficiários da Unimed Campinas, 85% foram assistidos no CQA em 2013.



Auditoria contábil

As auditorias são importantes ferramentas de manutenção da qualidade dos serviços e processos e de obtenção de redução de custos pela Unimed Campinas. Setores auditados:

Oncologia

No ano de 2013 foi auditada uma clínica de oncologia que trabalhava como serviço credenciado da cooperativa, referente à produção do segundo semestre de 2011 e do ano de 2012. Os valores não comprovados geraram uma adequação no total de **R\$ 112.506,42**, já descontados em produção médica, conforme deliberação da diretoria. Outras duas clínicas não foram auditadas por força de liminar.

Hospitais

Os hospitais credenciados tiveram a produção auditada no período de janeiro a dezembro de 2011. Os valores não comprovados pelos hospitais geraram uma adequação de valor de **R\$ 2.212.179,87**, programado para desconto na produção, conforme deliberação da diretoria. A produção médica relativa ao ano 2012 está em processo de auditoria, com previsão para término em julho de 2014.

Período auditado: janeiro a dezembro 2011		
Quantidade de hospitais auditados	Valor total de medicamentos auditados	Total de débito medicamentos não comprovados/adequados
21	R\$ 31.357.139,13	(R\$ 2.212.179,87)

Os descontos apresentados na tabela acima tiveram início na produção de setembro/2013, conforme deliberação do Conselho de Administração.

Durante o ano, o processo de auditoria em medicamentos começou junto aos 21 hospitais credenciados, referente à produção do ano de 2012, e o valor total em análise é de aproximadamente R\$ 34.000.000,00, que corresponde a 92% da produção total dos hospitais em medicamentos. A previsão para finalizar o trabalho é julho/2014. O valor previsto de adequação é de R\$ 2.300.000,00, com base nos documentos apresentados até o final de 2013.

Materiais em hospitais

Foi iniciado o processo de auditoria em materiais junto aos hospitais referente à produção do período de julho de 2012 a janeiro de 2013. Foram auditados 14 hospitais e o valor total da produção médica (de materiais) em análise foi de R\$ 1.218.715,280. O valor previsto de adequação é de R\$ 480.000,00, com base nos documentos apresentados até o final de 2013. Para 2014, há uma previsão de aumento da quantidade de materiais padronizados pela Unimed Campinas que passarão a ser auditados, como também estenderá a auditoria para as clínicas e *day hospitals*.

GIITS

Desde 2005 a Unimed Campinas conta com a atuação do Grupo de Inovações e Incorporações de Tecnologias em Saúde (GIITS), na discussão sobre o impacto que as novidades em materiais, medicamentos e procedimentos podem causar na cooperativa, visando à adoção de medidas que resultem em maior eficiência e redução de custos.

Total de reuniões em 2013 do GIITS.....	10
Quantidade de produtos avaliados.....	28
Quantidade de materiais	22
(04 favoráveis e 18 desfavoráveis)	
Quantidade medicamentos.....	06
(02 favoráveis / 02 desfavoráveis / 02 em análise no Conselho Técnico)	
Assuntos encaminhados ao Departamento de Evidências Científicas (DEC)	02

Negociações

A Unimed Campinas promove de forma permanente negociações com fornecedores, visando à redução de custos operacionais e de materiais. Esse procedimento assegurou um recorde de economia em 2013, no valor de R\$ 3,2 milhões.

OPME online

Dentro do contexto de Negociações, as Órteses, Próteses e Materiais Especiais (OPMEs) têm lugar de destaque pelo que representam na totalização dos custos assistenciais. Apenas com esses materiais de alto custo a cooperativa gastou R\$ 63,2 milhões em 2013, o que representa R\$ 11,6 milhões a mais que os R\$ 51,6 milhões consumidos em 2012.

Evolução dos Custos com OPME

Ano	Total materiais OPMEs
2010	R\$ 28.979.379
2011	R\$ 39.749.089
2012	R\$ 51.581.031
2013	R\$ 63.200.064

Para agilizar esse trabalho, a cooperativa efetivou a implantação de um sistema que consegue gerir o processo de cotação, autorização e geração de pagamento para fornecedores de forma *online*, provendo a integração e adaptação dos processos já existentes, agilizando o trâmite das informações e disponibilizando consulta e acompanhamento rápido de cada etapa pelos fornecedores e hospitais via *web*. Atualmente, 150 fornecedores e 26 hospitais integram a plataforma de gestão de OPMEs da cooperativa.

2013

NEGOCIAÇÕES GERAIS realizadas em 2012 que **EFETIVAMENTE** resultaram em redução de custos para 2013

R\$ 2.851.943,50

NEGOCIAÇÕES PONTUAIS realizadas durante o ano de 2013 com redução imediata de custo

R\$ 375.446,39

2012

NEGOCIAÇÕES GERAIS realizadas em 2011 que **EFETIVAMENTE** resultaram em redução de custos em 2012

R\$ 1.843.677,00

NEGOCIAÇÕES PONTUAIS realizadas durante o ano de 2012 com redução de custo imediata

R\$ 564.165,12

2011

NEGOCIAÇÕES GERAIS realizadas em 2010 que **EFETIVAMENTE** resultaram em redução de custos em 2011

R\$ 1.650.406,25

NEGOCIAÇÕES PONTUAIS realizadas durante o ano de 2011 com redução de custo imediata

R\$ 363.459,98

2010

NEGOCIAÇÕES GERAIS realizadas em 2009 que **EFETIVAMENTE** resultaram em redução de custos em 2010

R\$ 329.824,23

NEGOCIAÇÕES PONTUAIS realizadas durante o ano de 2010 com redução de custo imediata

R\$ 533.435,88

Retribuição de materiais

Os trabalhos relacionados à gestão da Tabela de Retribuição de Materiais (Insumos), em 12 meses, possibilitaram uma economia de **R\$ 3.181.642,05**, dos quais:

- 255 itens da “Tabela de Retribuição de Materiais Hospitalares – Insumos”: **R\$ 595.162,26.**
- Migração de Medicamento para Materiais: Ampolagem/Diluentes: **R\$ 552.929,40.**
- Projeto de Dietas Enterais: **R\$ 1.531.043,18** (redução de 48,9% em relação ao gasto anterior).
- Renegociação de Soluções Parenterais de Grande Volume: **R\$ 502.507,21.**

Compra direta de medicamentos por fornecedores

A compra direta é outra ferramenta utilizada para redução de custos pela Unimed Campinas. Estas foram as negociações em 2013, para entrega em hospitais:

Total medicamento preço fábrica + 5%	Total medicamento compra direta
R\$ 7.612.560,96	R\$ 5.342.028,82
REDUÇÃO 2013	R\$ 2.270.532,15

Data Center

Dados eletrônicos são absolutamente fundamentais para as organizações, pois são estratégicos para a continuidade do negócio. Preocupada com esta questão, a cooperativa concluiu em dezembro a estrutura física do novo Data Center, para onde foi transferido o espelhamento dos dados existentes. Dessa maneira, estão disponíveis – em tempo real e em duplicidade – todas as informações da cooperativa em endereços distintos. Como a nova unidade está instalada em local diferente da primeira, torna-se praticamente nulo o risco de interrupção dos serviços informatizados, mesmo em uma eventual catástrofe que cause danos a uma das estruturas de Tecnologia da Informação. Planejado para 2013, o novo Data Center é meta alcançada.

GRI 2.10 e PR5

Nossos destaques e reconhecimentos



ONA/Nível Excelência – O Centro de Quimioterapia Ambulatorial (CQA) recebeu a certificação Nível III – Excelência em Gestão – conferida pela Organização Nacional de Acreditação (ONA). Reconhecimento inédito da região de Campinas;

Manutenção da certificação ISO

9001:2008 do Centro de Quimioterapia Ambulatorial (CQA), sem apontamentos;

Marcas de Sucesso – A cooperativa foi a operadora mais lembrada pelo consumidor de Campinas no segmento Planos de Saúde, ao ser citada por 54,9% dos entrevistados;

Pelo 11º ano consecutivo, a cooperativa recebeu o Selo de Responsabilidade Social, conferido pela Unimed do Brasil;

Selo Ouro de Governança Cooperativa – Unimed do Brasil;

Índice de Desempenho em Saúde

Suplementar (IDSS) de 0,79, colocando a Unimed Campinas como sexta operadora do país mais bem pontuada;

Prêmio SUESP 2013 – 10 melhores trabalhos (SPM Web e *Team Coaching* Unimed Campinas);

Projeto NAIS (Núcleo de Atenção Integral à Saúde);

Manutenção da certificação ISO

9001:2008, sem apontamentos;

Premiação da funcionária do

Teleatendimento como atendente nota 10, realizada pela Central Nacional Unimed no Encontro de Relacionamento com Cliente.

Destaque em pesquisa da ANS

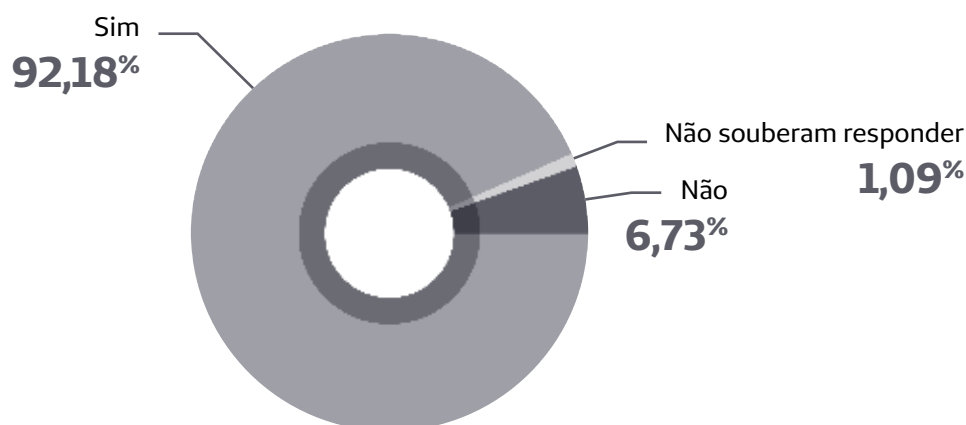
A cooperativa alcançou o mais alto índice de indicação dos clientes, entre todas as singulares avaliadas pela ANS. De acordo com a pesquisa, nada menos do que 92% dos clientes recomendariam a Unimed Campinas a um parente ou amigo. O mesmo levantamento apurou que 79% dos clientes da Unimed Campinas estão satisfeitos ou muito satisfeitos com os serviços prestados. Com estes resultados, foi a mais bem avaliada entre todas as singulares do Sistema Unimed com mais de 100 mil vidas. Em Campinas foram ouvidos 1.100 clientes pela pesquisa que considerou cinco questões: relação custo/benefício; opções de rede de atendimento; qualidade dos serviços prestados e prazos para autorização de procedimentos e canais de atendimento.

Faixas de avaliação



Taxa de recomendação da operadora

Os beneficiários recomendariam seu plano de saúde?



Metas 2013

Atingidas

- **Desenvolver serviços assistenciais nas cidades de abrangência da Unimed Campinas**
Cumprida com o credenciamento do Hospital Saint Vivant, em Sumaré, que atende também as cidades de Hortolândia e Paulínia.
- **Criar Data Center para recuperação dos serviços de TI**
Cumprida em novembro.
- **Revisar Normas Técnicas/Tabela TUSS**
As revisões das normas técnicas são contínuas, pois sofrem constantes alterações. As revisões das normas devido às mudanças no código TUSS estão sendo feitas em conjunto com as áreas envolvidas. Todos os códigos que ainda não estão no padrão TUSS serão revisados e concluídos.

Parcialmente Atingida

- **Participar ativamente das discussões da ANS sobre novas normativas**
A cooperativa sistematizou o acompanhamento de atas de grupos e câmaras técnicas, além da participação em consultas públicas. Ainda há dificuldades de participação direta durante a elaboração de regras do setor, pois apenas órgãos representativos são convocados para compor esses grupos. A participação indireta acontece via sugestões à Unimed do Brasil que representa o Sistema Unimed junto à ANS.

Não Atingidas

- **Automatizar o canal do cooperado e obter 50% das solicitações referentes a processos de manutenção de locais e procedimentos**
A automatização do Canal do Cooperado não foi possível devido o foco na implantação da tabela TUSS/CBHPM. A expectativa é que a automação se dê integralmente em 2014.
- **Aumentar a estrutura física da área de Medicina Preventiva para a implantação dos programas de reabilitação pós-trauma, saúde do idoso, gerenciamento de doenças crônicas, coluna, climatério, diabetes juvenil e intervenção educacional nas escolas**
Não atingida devido dificuldade em encontrar espaço físico adequado e por não possuir *software* de gestão. A meta deve ser atingida no segundo semestre de 2014.

Metas 2014

- Ampliar a Assistência Domiciliar com a criação de duas novas equipes de atendimento e ajustar o espaço físico;
- Iniciar a implantação do programa de acreditação do CQA junto à *Joint Commission International*;
- Criar Central de Compras de Produto Médicos de Alto Custo – OPMEs;
- Gestão de Crônicos / Medicina Preventiva;
- Otimizar os serviços assistenciais na área de abrangência da cooperativa na RMC.

GRI 4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 4.5, 4.6, 4.9, 4.10, 4.12 e 4.13

Somos assim





O modelo de governança corporativa da Unimed Campinas permanece o mesmo, o que significa que o poder de decisão é mantido pelos médicos cooperados que atuam de forma direta na formulação das estratégias, políticas e gestão da organização. A deliberação acontece através de votos igualitários, nas instâncias máximas, que são a Assembleia Geral Ordinária (AGO) e Assembleia Geral Extraordinária (AGE). Os órgãos máximos, que são Diretoria Executiva e Conselhos de Administração, Técnico e Fiscal, são igualmente compostos por médicos cooperados. Assim sendo, não existem altos níveis de decisão com a presença de membros independentes. Não acontece, por outro lado, a sobreposição entre funções executivas e aquelas em que médicos cooperados exercem como membros de conselhos. A AGO, a AGE e órgãos, como Comitês de Especialidades, entre outros, têm desta maneira a participação ativa e direta dos médicos cooperados, sócios da cooperativa.

Entre outras atribuições, as Assembleias têm a competência e a função de deliberar sobre temas como a remuneração dos cooperados que ocupam cargos eletivos. Esta remuneração corresponde a um determinado número de consultas, e é equivalente ao tempo ocupado em atividades da organização.

O Estatuto Social prevê que os componentes do Conselho de Administração, do Conselho Técnico e do Conselho Fiscal sejam eleitos para mandatos limitados. A Diretoria Executiva é composta por seis dos 15 membros do Conselho de Administração. Assuntos vinculados à administração da cooperativa são tratados em reuniões semanais do Conselho de Administração e da Diretoria Executiva. Essas reuniões são registradas em atas, acompanhadas pelo Conselho Fiscal, que convoca para esclarecimentos os gestores e técnicos, quando julga necessário. Um controle rigoroso é feito nas aquisições, contratos e projetos, devidamente aprovados pela Diretoria Executiva e/ou Conselho de Administração, de acordo com a alçada padrão. O Conselho Fiscal também monitora e acompanha essas aprovações, apresentando um relatório anual à Assembleia Geral Ordinária, que contém a recomendação ou não de aprovação do balanço patrimonial, além de sugerir melhorias quando forem aplicáveis.

O Planejamento Estratégico Unimed Campinas (PEUC), elaborado pelo Conselho de Administração, com a participação de líderes e colaboradores, traça o roteiro das atividades da cooperativa, que mantém, desta forma, uma gestão cada vez mais participativa. A implementação do PEUC é acompanhada pelo Conselho de Administração, o que é feito por meio de reuniões periódicas.

Um conjunto de ferramentas, incluindo auditorias internas, análise de indicadores estratégicos, pesquisas de satisfação e desempenho de fornecedores, compõe a Análise Crítica da Alta Direção, que viabiliza o monitoramento do Sistema de Gestão da Unimed Campinas.

A participação dos colaboradores, em termos de exposição de dúvidas e formulação de críticas, elogios e sugestões, acontece no encontro Café da Manhã com o Presidente. O colaborador pode participar da vida da cooperativa, com seus questionamentos, opiniões, sugestões e reclamações, a respeito de qualquer assunto, através de um canal direto na extranet.

As manifestações dos colaboradores são registradas pelo Sistema de Gestão da Qualidade, uma vez que a maioria dos processos da organização é documentada e objeto de auditorias periódicas e sistemáticas. Tais manifestações chegam ao conhecimento dos mais altos órgãos de governança na esfera da Análise Crítica da Alta Direção, como prevê a norma ISO 9001:2008.

O desempenho econômico e social da Unimed Campinas é compartilhado com todos os cooperados por ocasião da Assembleia Geral Ordinária, realizada anualmente. A avaliação de aspectos ligados à gestão e desempenho da sustentabilidade da organização é feita em reuniões semanais do Conselho de Administração e Diretoria Executiva. O Relatório Anual permite a supervisão dos resultados, e nele são avaliados pontos como os processos e resultados econômicos, sociais e ambientais da organização, de uma forma global e sistêmica.

A Unimed Campinas é signatária do Pacto Global estabelecido pela Organização das Nações Unidas (ONU) e envia anualmente o Comunicado de Progresso das ações relacionadas aos princípios do Pacto.

Além disso, em 2009, aderiu ao Programa “Unimed abraça os objetivos do Milênio”,

o que reforça seu compromisso em buscar um mundo sustentável.

A Unimed do Brasil criou vários grupos de estudos, comitês e frentes de trabalho, como espaços de debate sobre a padronização nacional da qualidade do atendimento do Sistema Nacional Unimed. Como integrante desse Sistema, que soma 360 cooperativas em todo país, a Unimed Campinas tem assento em praticamente todos os espaços que viabilizam o intercâmbio de informações sobre desafios e soluções comuns.

A padronização de Sistemas de Registro Eletrônico de Saúde (RES), igualmente promovida pela Unimed do Brasil, por meio de reuniões mensais, também tem a participação ativa da Unimed Campinas. O propósito é gerar padrões e uma arquitetura nacional de dados, assegurando o intercâmbio de informações importantes a respeito da saúde dos beneficiários do Sistema Unimed, sempre visando o melhor atendimento. A intenção é pensar na saúde integral dos beneficiários do Sistema Unimed em uma perspectiva nacional.

A cooperativa também participa do Comitê de Mercado da Unimed do Brasil, assim como do Núcleo de Saúde Ocupacional da Fesp e no Comitê de Saúde Ocupacional da Unimed Brasil. O Sub Comitê de Atenção Domiciliar da Unimed do Brasil tem a participação da Assistência Domiciliar da Unimed Campinas.

Pelo seu porte, a cooperativa tem direito a dois votos no Colégio Nacional de Auditoria Médica CNAM – Unimed do Brasil. Os representantes nomeados têm se alternado entre os departamentos Conselho Técnico, Auditoria Médica e Enfermagem.

Outras participações em iniciativas da Unimed do Brasil e Central Nacional Unimed: a área de Responsabilidade Social integra o Comitê Nacional de Sustentabilidade da Unimed do Brasil; a área de Atendimento está no Grupo Permanente de Atendimento da Central Nacional Unimed. A diretoria Comercial tem assento nos Comitês Comerciais desenvolvidos e liderados pela Unimed do Brasil e Central Nacional Unimed.

A cooperativa integra iniciativas externas como o Instituto Ethos e a Câmara Americana de Comércio (AMCHAM), onde tem assento nos Comitês de Marketing e Estratégico de Sustentabilidade. A área de RH da cooperativa participa da Associação Brasileira de Recursos Humanos Campinas (ABRH-Campinas) e do Comitê Nacional de Recursos Humanos da Unimed do Brasil.

Presença no CAS da Unimed do Brasil

Desde outubro de 2013 a Unimed Campinas participa do Comitê Integral à Saúde (CAS), iniciativa da Unimed do Brasil, visando debater e planejar, de forma estratégica, a reformulação das diretrizes do modelo de atenção à saúde, sempre na busca de inovações. Do mesmo modo, o CAS objetiva padronizar e normatizar as ações em áreas correlatas (Medicina Preventiva, *Home Care*, Gerenciamento de Crônicos, entre outras) e estabelecer diretrizes que as favoreçam.

Eixos de atuação do CAS:

1. Eixo relacionado às ações de Promoção à Saúde, Prevenção de Riscos e Doenças

Propõe a remodelagem do setor de saúde, com maior foco na promoção da saúde e prevenção de riscos e doenças.

2. Eixo relacionado à inovação do Modelo de Atenção à Saúde

A busca pela garantia de melhores resultados em saúde (foco na qualidade assistencial) estabelecendo a convergência e construção de formatos de trabalho em saúde, em todos os níveis da atenção – integral e longitudinal – tendo o conceito do cuidado como eixo de reorientação do modelo.

3. Eixo da Educação em Saúde e da Educação Continuada

Parceria com entidades de referência, como os NDH (Núcleos de Desenvolvimento Humano das Unimeds) e ações de educação voltadas aos dirigentes, médicos cooperados, gestores, profissionais da saúde e colaboradores.

4. Eixo de reforço à Acreditação de Operadoras Unimed

Qualificação da Rede de Atenção à Saúde Unimed a partir do trabalho conjunto com outras áreas da Unimed do Brasil (intercâmbio, atenção hospitalar, urgência etc.).



GRI 2.5 e 2.7

Onde estamos presentes

Prestadores de serviços





A Unimed Campinas é responsável, dentro do Sistema Nacional Unimed, por uma área geográfica que compreende 13 cidades. Além da cidade de Campinas, sede da organização, atende também Artur Nogueira, Cosmópolis, Holambra, Hortolândia, Indaiatuba, Jaguariúna, Monte Mor, Paulínia, Santo Antônio de Posse, Sumaré, Valinhos e Vinhedo.

Estas cidades possuem, juntas, 1.122.658 beneficiários da saúde suplementar em geral (competência de junho/2013). Como a Unimed Campinas contabiliza uma carteira de atendimento com 783 mil vidas, o *market share* em sua área de abrangência corresponde a 71%.

Os segmentos atendidos, tanto na comercialização de produtos, quanto na prestação de serviços médicos, são os de Pessoa Física (planos individuais e familiares) e Pessoa Jurídica (clientes empresariais). O primeiro representa 16% do total de clientes, e o segundo soma mais de seis mil contratos com empresas dos diversos portes e segmentos de mercado.

O crescimento da carteira de clientes, progressivo e sustentável, foi bem maior que o apresentado pelo mercado de saúde suplementar brasileira. As ações comerciais da cooperativa são embasadas na proteção da carteira de clientes e, consequentemente, do cooperado, dentre as quais se destacam as campanhas promocionais de vendas nos diversos segmentos; o relacionamento pós-venda com os clientes empresariais, responsável pela satisfação das empresas contratantes, bem como pela rentabilidade financeira da cooperativa por meio de um relacionamento transparente com o mercado e ações de normatizações de relacionamento entre as Unimeds, objetivando proteger as regras éticas nas relações comerciais, com reconhecimento dentro do Sistema e seus comitês.

Prestadores de serviços

A Unimed Campinas tem 350 prestadores de serviços credenciados. Em 2013 foram feitas 16 inclusões de serviços/profissionais, sendo: 2 hospitais, 1 *day hospitals*, 3 clínicas, 3 serviços de imagem, 1 banco de sangue, 1 laboratório, 1 psicóloga, 1 nutricionista e 3 fisioterapeutas.

O departamento de Credenciamento e Qualidade Assistencial é responsável pela inclusão e controle das Pessoas Jurídicas, sendo as Pessoas Físicas Cooperadas de responsabilidade da gerência Médico Social (Suporte ao Cooperado), exceto a manutenção de dados cadastrais. A manutenção dos dados dos prestadores assistenciais no sistema de produção médica (SPM) é de responsabilidade do Credenciamento, seja para PF cooperada, PJ credenciada ou outros serviços.

Compõem a rede credenciada da Unimed Campinas, em sua maioria localizada na cidade de Campinas: 25 hospitais, 11 *day hospitals*, 22 clínicas com centros cirúrgicos, 73 clínicas com salas de procedimentos, 34 serviços de radiologia, 3 bancos de sangue (não inclui as agências transfusionais), 29 laboratórios (não inclui os postos e box de coleta), 2 serviços de medicina nuclear, 2 serviços de radioterapia (não inclui os serviços hospitalares), 2 clínicas psiquiátricas (serviços exclusivos), 66 profissionais de psicologia, 37 profissionais de fonoaudiologia, 14 profissionais de terapia ocupacional, 22 profissionais de nutrição, 5 profissionais de fisioterapia (não inclui as clínicas de fisiatras e ortopedistas) e 3 profissionais de ortóptica (não inclui clínicas de oftalmologia). Também existem serviços credenciados, inclusive hospitais (grandes prestadores de serviços assistenciais com maior complexidade), nas cidades da área de abrangência da Unimed Campinas (Artur Nogueira, Cosmópolis, Holambra, Hortolândia, Indaiatuba, Jaguariúna, Monte Mor, Paulínia, Santo Antonio de Posse, Sumaré, Valinhos e Vinhedo).

Serviços credenciados – assistenciais médicos

Hospitais	25	12%
<i>Day hospitals</i>	10	5%
CCC	22	11%
CLI	73	36%
Imagem	34	17%
Banco de sangue	3	2%
Laboratório	29	14%
Medicina nuclear	2	1%
Radioterapia	2	1%
Clínica psiquiátrica	2	1%
Total	202	100%

Serviços credenciados – assistenciais não-médicos

Psicologia	66	44%
Fonoaudiologia	37	25%
Terapia ocupacional	14	10%
Nutrição	22	15%
Fisioterapia	5	4%
Ortótica	3	2%
Total	147	100%

Parceria com Hospital Saint Vivant

Uma antiga aspiração da Unimed Campinas foi materializada com a parceria estabelecida com o Hospital Saint Vivant, o primeiro hospital privado de Sumaré, pertencente ao Grupo Hospital Madre Teodora. Há tempos a cooperativa projetava uma operação descentralizada na sua região de atendimento, de modo a evitar a necessidade de deslocamentos constantes para Campinas. Foram feitos vários entendimentos, em Paulínia e em Sumaré, e finalmente foi concretizado o propósito, com a parceria firmada com o Hospital Saint Vivant, que atende usuários de Sumaré e também de cidades como Hortolândia, Holambra, Monte Mor e Paulínia, situadas no território de abrangência da Unimed Campinas. O Hospital Saint Vivant foi inaugurado em julho, inicialmente equipado com pronto socorro e ambulatório, nas especialidades de Clínica Geral, Ginecologia, Pediatria e Ortopedia, além do primeiro serviço de imagem e laboratório da cidade aberto 24 horas. A parceria representa o cumprimento de meta estabelecida para 2013.



GRI 4.11, 4.14, 4.15, 4.16, 4.17, EC5, EC7, LA1, LA2, LA3, LA6, LA8, LA10, LA11, LA12, LA13, LA14, PR1, PR3, PR6, EC6, EC8 e EC9

Nossas relações

Cooperados

Colaboradores

Clientes

Fornecedores

Produtos / ANS

Comunicação

Sociedade



Os *stakeholders* da Unimed Campinas são os médicos cooperados, clientes/beneficiários, colaboradores, fornecedores, comunidade, órgãos reguladores, Sistema Unimed e Poder Judiciário.

Para cada um desses públicos foi desenvolvido um conjunto de meios e canais de comunicação, todos com periodicidade permanente, de modo que as relações sejam frequentes, interativas e qualificadas, assegurando a transparência das informações e a participação coletiva na melhoria de processos e produtos oferecidos.

São vários canais de comunicação à disposição de todos os *stakeholders*, compreendendo publicações em papel, portal e outros serviços via internet, canais por teleatendimento, encontros e programas específicos para os públicos. A Unimed Campinas também mantém o serviço de Ouvidoria, com o objetivo de facilitar o fluxo de reclamações e/ou sugestões para os departamentos e setores competentes.

Foi realizada uma pesquisa com alguns públicos de relacionamento, porém, não houve um retorno significativo. Dentre os assuntos sugeridos estão: informações sobre o Centro de Quimioterapia Ambulatorial; Governança Corporativa e Inovação Tecnológica e seus custos. Todos esses assuntos estão abordados neste documento.

Partes interessadas	Meios e canais de comunicação	Periodicidade
Clientes e Beneficiários	<ul style="list-style-type: none"> • Atendimento de Intercâmbio • Canal do Cliente • Central de Atendimento • Encontro Boas Vindas • Jornais Internos • Ouvidoria • Portal/Fale Conosco • SAC • Teleatendimento • Unidades Regionais 	Permanente
ANS	<ul style="list-style-type: none"> • Portal da ANS 	Permanente
Público Interno / colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> • Café da manhã com Presidente • Intranet • Integração • Manual de Integração • Jornais Internos • Recursos Humanos 	Permanente
Cooperados	<ul style="list-style-type: none"> • Canal do Cooperado • Espaço Cooperado • Jornal Interno – Em Foco • A Cooperativa em Suas Mãos • Fale com o Presidente • Fale Conosco 	Permanente
Fornecedores	<ul style="list-style-type: none"> • Portal / Fale Conosco • Encontro com Fornecedores 	Permanente
Poder Judiciário	<ul style="list-style-type: none"> • Diário Oficial • Ofícios 	Permanente
Sociedade	<ul style="list-style-type: none"> • Portal • Programas de Responsabilidade Social • Teleatendimento • Dicas de Saúde • YouTube 	Permanente
Sistema Unimed	<ul style="list-style-type: none"> • Portal • E-mail • Contatos Telefônicos • Reuniões • Comitês 	Permanente

Cooperados

Meta estabelecida para 2013, a principal conquista foi a implantação, a partir de 1º de junho, da tabela da Terminologia Unificada em Saúde Suplementar (TUSS), associada à base de remuneração proposta pela Classificação Brasileira Hierarquizada de Procedimentos Médicos (CBHPM). Foi uma atitude histórica, que atendeu a antiga reivindicação dos cooperados, no sentido de garantir a sua valorização e, por extensão, a própria sustentabilidade da cooperativa.

Conforme foi deliberado na assembleia de 4 de dezembro de 2012, a implantação da tabela TUSS, vinculada à CBHPM, aconteceu de forma a contemplar a grande maioria dos cooperados, não abrangendo, em um primeiro momento, a todos os procedimentos executados. E para assegurar a sustentabilidade da organização, a aplicação da nova tabela passou a acontecer de modo concomitante com um Pacote de Regulação, prevenindo e evitando qualquer desperdício.

Com a nova tabela, a valoração que passou a vigorar implica em uma remuneração de R\$ 60,00 para consulta em consultórios, R\$ 45,00 para consulta de pronto-socorro e R\$ 72,00 (até outubro) e R\$ 80,00 (a partir de novembro) para consultas de puericultura. Esta medida compreende a observação plena da CBHPM nos procedimentos clínicos e cirúrgicos, com a valorização limitada em 250% sobre o valor correspondente na antiga tabela da Unimed Campinas. De forma geral, não houve alteração de valor nos exames (procedimentos diagnósticos e terapêuticos) classificados como Atos Médicos Tempo Dependentes. Por outro lado, os procedimentos passíveis de resultar em ganho em escala tiveram deságio.

Consulta de consultório	R\$ 60,00
Consulta de puericultura	R\$ 72,00 até outubro R\$ 80,00 a partir de novembro
Consulta de pronto-socorro	R\$ 45,00

A valoração resultante dessa implantação apresentou um impacto adicional na produção médica de aproximadamente R\$ 44 milhões em 2013. Impacto assimilado em função de várias medidas de adequação, como a extinção das taxas de consultório e outras relacionadas ao provisionamento para ações judiciais.

Houve um trabalho intensivo da área financeira para a estruturação da aplicação da nova tabela, que envolveu a avaliação de todos os procedimentos médicos aplicados e previstos na cooperativa. Foi necessária, também, uma alteração substancial do sistema de Tecnologia de Informação (TI) da organização, incluindo treinamentos internos e externos e revisões nos contratos com os serviços credenciados e com clientes Pessoa Jurídica, além de aditamentos de contratos empresariais em custo operacional.

Outras ações em relação ao cooperado

Houve a implantação, em junho, e início de comercialização, dos produtos da Seguros Unimed: Afinidade Líder e Sênior II e Hospitalar Líder III. São produtos com cobertura para hospitais de alto custo e possibilidade de reembolso por tabela, oferecido aos cooperados e dependentes. No final de 2013 já estavam registradas 404 vidas.

O cadastramento dos dados pessoais dos cooperados prosseguiu em 2013, com o avanço de 90,6% em relação ao início da ação, em agosto de 2011, tendo sido corrigidos 4.263 dados inconsistentes. Em dezembro de 2013 faltavam 400 dados para cadastrar.

Ocorreu também a exclusão dos locais de atendimento cadastrados para os cooperados em que não apresentavam produção há mais de um ano. Incorporado na rotina da área com periodicidade anual, foram excluídos 519 locais, sendo 74 unidades de atendimento (UNCPS).

Chegou à 2ª edição o Programa Participação Pontuada. Trata-se de um programa de pontos conquistados pela participação em eventos e apresentação de documentos, com sorteio de prêmios de acordo com níveis classificatórios.

Duas edições do Programa A Cooperativa em Suas Mãos foram promovidas em 2013. A terceira edição, desde 2012, ano em que o programa foi criado, aconteceu em 26 de fevereiro e contou com a participação de 134 cooperados. A quarta, em 23 de outubro, reuniu 125. Essa participação, associada

à presença dos cooperados em Assembleia Geral Ordinária e Extraordinária, resultou em uma média de presença de 10,5%, abaixo da meta prevista, que contava com pelo menos 15% do contingente de cooperados, embora os encontros tenham contribuído no envolvimento dos cooperados nos assuntos administrativos da cooperativa e a regularização de aspectos legais.

Ingressaram 145 novos médicos na Unimed Campinas em 2013. Desse total, 135 se tornaram cooperados por meio de processo seletivo.

Colaboradores

Avanços relevantes ocorreram com os colaboradores da cooperativa. Um exemplo é a área de treinamento e desenvolvimento, que foi aprimorada com a introdução de ferramentas como sala de treinamento *online* e sala de *coaching*. Foi executado também o Módulo de Desenvolvimento de Menores Aprendizes, incluindo visita à Feira do Estudante, distribuição do livro “A Menina do Vale” e preparação dos menores para concurso de redação.

O programa de desenvolvimento e treinamento visa fortalecer as potencialidades dos colaboradores, com foco, por exemplo, nas habilidades comportamentais, de modo que possam crescer em termos pessoais e também na sua carreira na própria Unimed. A intenção é a valorização do trabalho do colaborador.

75% dos colaboradores participaram do processo de gestão de pessoas com foco em competência para desenvolvimento humano e de carreira. Esses colaboradores foram avaliados e receberam *feedback* dos gestores, visando à melhoria contínua.

Uma ação importante na área de administração de pessoal foi a compensação total das horas em crédito ou débito realizadas no período de janeiro a novembro (banco de horas). Houve ainda o fortalecimento do serviço de atendimento social, com mais de 70 colaboradores e familiares em acompanhamento. Novos equipamentos de proteção individual foram adquiridos. O plano de carreira, incluindo a vetorização das funções, não foi implementado devido a criação de um grupo de estudo de RH da Unimed do Brasil, que está desenvolvendo a nova metodologia de gestão por competência que também abrangerá o novo método de plano de carreira. A Unimed Campinas faz parte desse seletor grupo que conta com outras 10 singulares do Sistema Nacional Unimed. A área de segurança do trabalho promoveu visitas semanais ao CQA e inspeções de segurança e melhorias nas condições de trabalho, com a introdução de novo mobiliário ergonômico.

Além disso, são implementados programas para melhorar a qualidade de vida, estímulo à educação e formações técnicas.

Benefícios oferecidos aos colaboradores (CLT)

- Assistência médica integral para dependentes e parcial para agregados;
- Assistência odontológica;
- Auxílio creche;
- Vacinação contra a gripe;
- Licença maternidade de seis meses;
- Seguro de vida;
- Seguro funeral;
- Subsídios para cursos de pós-graduação com recursos do FATES e atendimento social;
- Vale refeição ou refeição no restaurante da cooperativa;
- Vale transporte e reembolso de estacionamento e quilometragem;

Aos colaboradores temporários são oferecidos: vale refeição ou refeição no restaurante da cooperativa, vale transporte, vacinação contra gripe, assistência médica integral e atendimento social.

Mão de obra local e regional

Cinquenta e seis novas vagas foram abertas pela cooperativa em 2013 que, somadas às 76 reposições de colaboradores demitidos no período, representa um total de 132 admissões. Como a cooperativa prioriza a contratação de profissionais moradores de Campinas e região, nada menos que 79,5% dos profissionais admitidos são moradores de Campinas. Nas tabelas, é possível comprovar a existência de profissionais de toda a região - Cosmópolis, Hortolândia, Indaiatuba, Jaguariúna, Monte Mor, Paulínia, Sumaré, Valinhos e Vinhedo.

As tabelas apresentadas abaixo demonstram, entre outras informações, a tendência histórica de valorizar a presença de mulheres no quadro de colaboradores e em cargos de maior relevância. É constante a política de valorização da diversidade de gênero, etnia e outras dimensões de empregabilidade.

Variação da proporção do salário mais baixo comparado ao salário mínimo local em unidades operacionais importantes

	2012	2013
Salário mínimo	R\$ 622,00	R\$ 678,00
Menor salário Unimed*	R\$ 666,00	R\$ 713,00
Variação positiva	7,07%	5,16%

*Jornada de 4 horas diárias

Total de colaboradores, por tipo de emprego, contrato de trabalho e região de procedência

	2012	2013
Colaboradores (100% CLT)	906	962
Patrulheiros	23	23
Estagiários	5	5
Terceiros	70	83
Total	1004	1073

Colaboradores por localidade – 100% CLT

	2012	2013
Americana	0,66%	0,52%
Araraquara	0,33%	0,21%
Artur Nogueira	0,22%	0,31%
Campinas	77,04%	76,82%
Cosmópolis	0,44%	0,31%
Espírito Santo do Pinhal	0,11%	0,10%
Hortolândia	4,30%	4,78%
Indaiatuba	1,32%	1,25%
Itatiba	–	0,10%
Jaguariúna	0,88%	0,73%
Jaú	0,11%	0,10%
Jundiaí	0,22%	0,21%
Limeira	0,11%	0,10%
Louveira	0,44%	0,42%
Mogi Guaçu	0,44%	0,42%
Mogi Mirim	0,33%	0,31%
Monte Mor	1,66%	1,66%
Nova Odessa	0,33%	0,31%
Paulínia	2,10%	2,08%
Rio Claro	0,11%	0,10%
Santa Adélia	0,11%	0,10%
Santo Antônio de Posse	0,11%	0,10%
São Carlos	0,11%	0,10%
São Paulo	0,11%	0,10%
São Roque	0,11%	0,10%
Santa Bárbara d'Oeste	0,11%	0,10%
Sumaré	3,2%	3,63%
Taubaté	0,11%	0,10%
Valinhos	4,19%	4,05%
Vinhedo	0,66%	0,73%

Procedência de gerentes

	2012	2013
Americana	15,38%	15,38%
Campinas	69,24%	69,24%
São Paulo	7,69%	7,69%
Valinhos	7,69%	7,69%

Rotatividade por idade

	Admitidos		Demitidos	
	2012	2013	2012	2013
Menores de 18 anos	09	07	0	0
De 19 a 35 anos	112	93	73	48
De 36 a 60 anos	30	29	25	28
Acima de 61 anos	0	03	0	0
Total	151	132	98	76

Rotatividade por região

	Admitidos		Demitidos	
	2012	2013	2012	2013
Americana	1	0	0	0
Araraquara	1	0	0	1
Artur Nogueira	0	1	0	0
Campinas	120	105	79	58
Hortolândia	8	9	3	3
Indaiatuba	2	1	2	1
Jaguariúna	2	2	0	2
Jundiaí	0	0	2	0
Mogi Guaçu	0	0	0	1
Mogi Mirim	1	0	0	1
Monte Mor	0	3	2	1
Nova Odessa	1	0	0	0
Paulínia	2	0	1	2
Sumaré	8	7	6	3
Valinhos	5	3	0	3
Vinhedo	0	2	3	0
Total	151	133	98	76

Rotatividade por gênero

	Admitidos		Demitidos	
	2012	2013	2012	2013
Homens	46	37	25	24
Mulheres	105	95	73	52
Total	151	132	98	76

Média de horas de treinamento por ano, por colaboradores, discriminados por categoria funcional

	2012	2013
HORAS DE TREINAMENTOS		
Total	17.322	21.313
Média	19	7
HORAS DE TREINAMENTOS COLABORADORES		
Total	16.039	19.470
Média	19	7
HORAS DE TREINAMENTOS GERÊNCIA		
Total	370	420
Média	28	14
HORAS DE TREINAMENTOS SUPERVISÃO		
Total	913	1.424
Média	33	7

Proporção de salário base entre homens e mulheres por categoria funcional

	2012	2013
GERÊNCIA		
Homem	2,66%	2,49%
Mulher	3,99%	3,74%
SUPERVISÃO		
Homem	2,61%	2,18%
Mulher	3,75%	4,18%
ADMINISTRATIVO		
Homem	32,42%	33,53%
Mulher	54,57%	53,89%

Quantidade de colaboradores por grupo de cargos – por etnia

	2012	2013
GERÊNCIA		
Branca	12	12
Amarela	1	1
SUPERVISÃO		
Branca	24	26
ADMINISTRATIVO		
Branca	790	830
Negra	75	89
Amarela	4	4

Quantidade de colaboradores por grupo de cargos – por faixa etária

	2012	2013
GERÊNCIA		
Menores de 18 anos	0	0
De 18 a 35 anos	1	0
De 36 a 60 anos	11	12
Acima de 61 anos	1	1
SUPERVISÃO		
Menores de 18 anos	0	0
De 18 a 35 anos	8	8
De 36 a 60 anos	15	17
Acima de 61 anos	1	1
ADMINISTRATIVO		
Menores de 18 anos	0	0
De 18 a 35 anos	484	502
De 36 a 60 anos	377	408
Acima de 61 anos	8	13

Percentual de colaboradores representados em comitês formais de saúde e segurança

	2012	2013
BRIGADA	8,83%	9,3%
CIPA	1,32%	1,32%

Saúde e bem-estar

A Unimed Campinas tem uma série de programas voltados para a promoção de uma vida mais saudável para seus colaboradores, familiares, clientes e comunidade. Para estes públicos são oferecidas atividades com foco na saúde e qualidade de vida, prevenção e controle de doenças, incentivo a prática de exercícios.

As ações realizadas durante o ano foram:

Recursos Humanos: a oferta de programas de Educação Continuada em Saúde é destinada aos colaboradores. As atividades educacionais desenvolvidas têm foco em Reeducação Alimentar, Obesidade, Hipertensão, Cessação ao Tabagismo e Diabetes, reunindo, essencialmente, os profissionais que se enquadram nos grupos de maior risco. Além disso, são oferecidas vacina contra a gripe e ginástica laboral.

Comunidade: palestras sobre diversos temas relevantes para a qualidade de vida de idosos, crianças e adolescentes e encontros para trabalhar questões relacionadas à Saúde Emocional, Oficina da Memória e Alimentação Saudável são disponibilizados às pessoas da comunidade.

Clientes: programas Educacionais em Diabetes, Hipertensão Arterial, Cessação do Tabagismo, Saúde Emocional, Saúde Emocional para Terceira Idade, Gestantes, Obesidade (infantil, adolescente e adulto), Relacionamento Familiar, Pé Diabético e Palestras Educativas (empresas e comunidades), são ofertadas aos clientes por meio da divulgação regular do calendário de atividades do Departamento de Medicina Preventiva.

Clientes

A Unimed Campinas chegou a 783.509 beneficiários em atendimento em 2013, o que certamente aumentou a responsabilidade em assegurar a permanência do negócio. Sempre atenta a isso, a cooperativa está inovando de forma permanente, antecipando tendências e aprimorando os serviços.

Um avanço importante que qualificou o atendimento ao cliente foi a completa adequação

em 2013 da Sede Administrativa I, com reformas nas áreas de Controladoria, Financeira e na Central de Atendimento, visando acolher adequadamente o cliente e dar a ele um atendimento mais humanizado.

Outra inovação foi o lançamento do Núcleo de Atenção Integral à Saúde (NAIS), para atuar na prevenção e promoção da saúde, evitando consultas e exames desnecessários. Pelo que representa, a implantação do NAIS foi considerada o início de uma nova era na Unimed Campinas. O Núcleo começou operando de forma restrita, a fim de que, com o seu fortalecimento, se torne um produto e seja expandido. O serviço permite que o cliente seja direcionado exatamente para o especialista indicado para o seu caso. Do mesmo modo, o NAIS projeta uma visão integral da saúde do usuário, incluindo suas condições sociais e familiares. O foco deixa de ser a doença e passa a ser a promoção da saúde e a prevenção. O projeto-piloto em andamento desde novembro de 2013 abrange 802 vidas, formadas basicamente pelos familiares de colaboradores. Em pouco mais de um mês foram atendidas 40 pessoas, com alto índice de satisfação.

Preocupação cada vez maior em termos de sustentabilidade, a cooperativa implementou ações de medicina preventiva ao longo do ano, com a realização de uma vasta programação de eventos de educação em saúde dirigidos aos clientes e realizado, na grande maioria das vezes, na sede do serviço. Completam as ações de Medicina Preventiva a contratação de novos profissionais, ampliando a equipe; a inclusão da avaliação de enfermagem oferecida aos pais dos menores participantes do Programa Criança Saudável, para que haja melhor aderência; realização da oficina mãe e bebê, compreendendo encontros com mãe, bebê e acompanhante, direcionados a crianças com quatro até seis meses de idade, onde as mães recebem orientações da equipe multiprofissional referente a desmame, alimentação, aspectos emocionais e desenvolvimento motor nesta fase etária. Entre os pontos negativos foram identificados o espaço físico inadequado para algumas atividades e baixa adesão aos programas educacionais. A locação de um novo espaço físico para abrigar os programas e a construção de um plano de trabalho focado em atrair os clientes para participarem das atividades de educação em saúde são duas metas definidas pela área para 2014.

Pensando no conforto do cliente, foi criada a célula especializada no atendimento à RN 319 - Negativas de autorizações - e RN 325, prevendo a cobertura para fornecimento de bolsas de colostomia, ileostomia e urostomia, sonda vesical de demora e coletor de urina com conector. Também foi criada uma célula dedicada à realização da atividade de agendamento de consultas, orientações e solicitações, que antes eram atribuições do serviço de Ouvidoria.

Houve a implantação do processo de troca de autorizações por e-mail para todas as Unimed, trazendo agilidade e segurança aos processos.

Aconteceu igualmente a revisão/aprimoramento no processo de recebimento de solicitações do Sistema (clientes Unimed Campinas atendidos em outras localidades, Plano Extensão Nacional / urgência e repassados em Custo Operacional) para procedimentos de SADT com valorização até seis consultas (conforme regras vigentes). Esta revisão/melhoria tornou ágil o processo de liberação, melhorando o atendimento ao cliente.

A implantação do Registro Eletrônico em Saúde (RES) caminhou a passos largos e já chegou a mais de 1,5 mil unidades de atendimento. A ferramenta permite o agendamento *online* de consultas, muito utilizado pelos clientes.

Empresas

Ainda dentro da preocupação de melhoria contínua dos serviços e processos, a cooperativa implantou e aprimorou várias medidas na área de Cadastro. Destaques para o aditamento contratual eletrônico; a implantação do produto Unimed Viver + Tranquilo; a impressão das minutas contratuais em gráfica; a formalização do novo contrato de Benefício Família com a Unimed do Brasil; a intensificação da coleta dos cartões vencidos para a reciclagem (disponibilização de urnas nos pontos de atendimento ao beneficiário); a realização do II Encontro Técnico Unimed Campinas e Empresas Clientes.

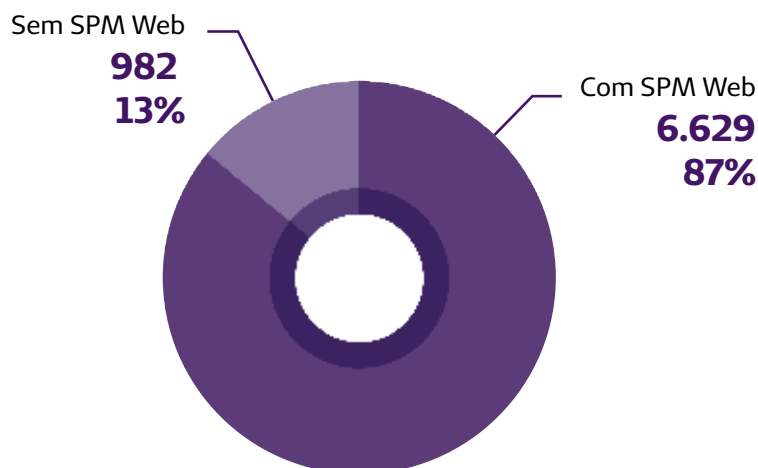
Um grande avanço foi contabilizado com o aprimoramento do Sistema de Produção Médica (SPM) pela *web*. A adoção da nova ferramenta objetivou oferecer maior agilidade, facilidade, comodidade, controle, segurança e integridade dos dados. Com isso, as movimentações cadastrais passaram a ser efetuadas diretamente no *site* da Unimed Campinas (www.unimedcampinas.com.br). O acesso passou a ser viabilizado por meio de *login* e senha exclusiva.

Por meio do novo SPM Web, é possível o acesso aos dados do cliente que constam em seu contrato, a realização de movimentações cadastrais (exclusões, inclusões, alterações e solicitação de novas vias de cartões), geração e impressão de cartas de apresentação e de relatórios sobre dados, como fatura por usuário.

Indicador anual - Evolução adesão SPM Web:

Competência	Contratos ativos	Com SPM Web	Sem SPM Web	% de adesão
Janeiro	6.455	5.332	1.123	83
Fevereiro	6.600	5.475	1.125	83
Março	6.686	5.587	1.099	84
Abril	6.945	5.867	1.078	84
Maio	7.016	5.944	1.072	85
Junho	7.079	6.018	1.061	85
Julho	7.136	6.094	1.042	85
Agosto	7.217	6.191	1.026	86
Setembro	7.315	6.296	1.019	86
Outubro	7.398	6.398	1.000	86
Novembro	7.476	6.485	991	87
Dezembro	7.611	6.629	982	87

Contratos com acesso ao SPM Web



Em contrapartida, não foi alcançada em 2013 a meta relativa ao Comprovante Eletrônico, que visa monitorar via satélite a entrega dos cartões dos beneficiários PJ e ter a comprovação do recebimento no dia seguinte à entrega. A implantação do Comprovante Eletrônico está prevista para 2014.

Ouvidoria

Em 2013 entrou em vigor a Resolução 323 da ANS que obriga as operadoras com mais de 100.000 vidas, caso da Unimed Campinas, a manterem uma estrutura de Ouvidoria. Na realidade, a cooperativa antecipou-se a essa resolução ainda em 2006 quando criou o serviço. Aproveitando a vigência da Resolução, a cooperativa efetuou uma importante reestruturação da Ouvidoria, serviço que se destina a acolher as manifestações dos beneficiários – elogios, sugestões e reclamações – que, na condição de unidade de segunda instância, tem sete dias úteis de prazo para concluir seus processos, sob pena da operadora sofrer sanções e multas. A primeira instância é compreendida por serviços de atendimento ao cliente, como a Central de Atendimento (presencial), o Teleatendimento (via 0800) e o Canal do Cliente no Portal (internet).

Em geral os processos são em menor número, porém mais complexos, pois se referem justamente aos casos que não puderam ser finalizados pelas vias de primeira instância. Das 696 críticas e reclamações recebidas, a Ouvidoria solucionou 646, o que representou 92% do total. As demais não foram solucionadas porque estavam em análise administrativa dos departamentos internos, embora a ocorrência tenha sido finalizada junto ao beneficiário com as informações necessárias.

Atendimento de beneficiários Campinas

A Central de Atendimento registrou uma redução no atendimento de 0,23% em 2013. Essa redução, em termos comparados com os anos anteriores, ocorreu devido à implantação do Registro Eletrônico e Saúde (RES) nos consultórios, aumentando o volume de solicitações eletrônicas.

Atendimento presencial (sede e unidades regionais)

Atendimentos	
2011	670.494
2012	731.980
2013	730.310

Por outro lado, considerando as demais atividades realizadas pelo atendimento, como guias oriundas de malotes e processos internos, ocorreu um aumento no atendimento de 13,57%, em razão do aumento da carteira de clientes e a não utilização do RES para as solicitações de internações de urgência em hospitais. Ficou evidente, portanto, a importância da utilização do RES para otimização de trabalhos internos e ganhos na eficiência operacional.

Demais atividades realizadas pelo atendimento

Atendimentos	
2012	126.063
2013	143.170

Como outra ferramenta importante para atendimento qualificado aos clientes, o Teleatendimento objetiva garantir respostas rápidas e concretas aos beneficiários. Houve um aumento de 3,44% nas ligações entre 2012 e 2013, em comparação com a queda de 6,25% entre 2011 e 2012.

Ligações	Oferecidas	Atendidas	Abandonadas
2011	1.358.330	1.153.773	204.550
2012	1.273.400	1.127.799	145.244
2013	1.317.250	1.227.405	89.821

	Oferecidas	Atendidas	Abandonadas
Varição entre 2012 e 2013	Aumento de 3,44%	Aumento de 8,83%	Redução de 38,16%

É importante registrar a melhoria substancial no desempenho do Teleatendimento, em decorrência da reestruturação da área, visando o cumprimento do decreto 6.523. Com a implantação do RES, o Teleatendimento está realizando as atividades de suporte básico da ferramenta e o retorno aos clientes após análise do controle prévio (guias solicitadas e encaminhadas para análise da regulação/auditoria médica).

Houve, do mesmo modo, uma expressiva ampliação do número de atendimentos através do Portal Fale Conosco, da ordem de 23,5%, em comparação com 2012. O Portal Fale Conosco viabiliza o encaminhamento de sugestões, elogios e críticas por parte do cliente.

Atendimentos	
2011	7.958
2012	9.687
2013	11.968

Este crescimento expressivo do volume de atendimentos através do Portal Fale Conosco, pode ser atribuído à expansão da carteira de clientes e, também, ao perfil mais exigente e qualificado desse público.

O Teleatendimento assumiu as atividades de orientações que estavam com a Ouvidoria, também contribuindo para o aumento das atividades realizadas.

Atendimento de Intercâmbio

Outro aumento importante em atendimento ao cliente foi na área de Intercâmbio, com uma evolução de 36% em relação a 2012, praticamente mantendo, então, o índice de 37% de aumento verificado entre 2011 e 2012. O novo aumento pode ser atribuído ao crescimento da carteira de clientes repassados a outras Unimed e à comercialização do contrato de Extensão Nacional Pessoa Jurídica.

Atendimento de clientes de Campinas no Intercâmbio

Número de solicitações recebidas	
2011	266.893
2012	509.622
2013	689.914

Em contrapartida, em razão da atividade de troca de autorizações por e-mail, foi identificada a redução de clientes no atendimento presencial (aproximadamente 7%), oferecendo maior comodidade ao cliente. Igualmente identificado que a utilização do RES tem um grande papel na redução de atendimentos.

Clientes de Intercâmbio em Campinas – Atendimento presencial

Atendimentos	
2011	108.207
2012	117.223
2013	109.361

Houve um aumento expressivo no número de solicitações registradas através da ferramenta RES (**aproximadamente 100%**). Desta forma, também foi necessária a readequação de processos internos / recursos para absorver essa demanda (acompanhamentos e gestão com as Unimed). Claro sinal da relevância do RES para as operações da cooperativa.

Atendimentos/RES	
2012	24.363
2013	48.743

Da mesma forma, houve um notável crescimento no atendimento via *e-mail*, no caso de clientes de Intercâmbio. Essa atividade foi implantada em maio de 2012, com o objetivo de facilitar o atendimento dos clientes de Intercâmbio que são encaminhados à área de ação da Unimed Campinas para realização de procedimentos. Em agosto de 2013 a ferramenta foi estendida nacionalmente para utilização das Unimeds, gerando um aumento considerável no número de solicitações recebidas.

Atendimentos e-mail	
2012	4.929
2013	10.559

Fornecedores

A Unimed Campinas procura priorizar os fornecedores locais na compra/aquisição de produtos e serviços para suas unidades operacionais. Essa política vem sendo intensificada com o intuito de contribuir com o desenvolvimento da região em que a cooperativa está inserida. Não há, por enquanto, uma política formal de contratação de fornecedores locais, mas a aquisição de produtos fora da microrregião se dá, apenas, mediante melhores condições de qualidade, preço e prazo ou nos casos em que haja restrição de fornecimento.

Produtos / ANS

Na condição de operadora de saúde suplementar, a Unimed Campinas atua em total consonância com a Lei 9656/98 que regulamentou o setor privado de saúde no Brasil, e está sob permanente fiscalização da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), órgão federal que regula os planos e seguros saúde desde o ano 2000. Por esta razão, todos os produtos (planos assistenciais) precisam ser aprovados pela ANS e registrados por ela. O desenvolvimento de cada um deve atender às exigências legais da agência, a fim de garantir ao cliente 100% das coberturas previstas por lei.

O cliente que contrata os planos de saúde da cooperativa tem acesso ao número de registro do produto na ANS, medida que garante que as coberturas e procedimentos prestados estão de acordo com a legislação vigente.

O beneficiário tem o número de registro de seu produto na ANS no cartão de identificação, no boleto de pagamento, no canal do cliente e no contrato assistencial, de forma que possa consultar todas as informações sobre o plano contratado.

A Unimed Campinas procura seguir o princípio de precaução no caso de suas estratégias de desenvolvimento de produtos, adotando ferramentas para a gestão de riscos no planejamento operacional.

Além dos registros da marca e dos produtos, na fase de desenvolvimento ocorrem as análises de mercado, viabilidade econômica/financeira e estrutura para atendimento. Os contratos são registrados em cartório e estão disponíveis para consulta pública.

Os produtos utilizados pela cooperativa seguem um ciclo e seus impactos na saúde e segurança são avaliados de forma permanente, visando a melhoria contínua. As fases da vida do produto, ou seja, o plano de saúde, compreendem o seu Desenvolvimento, Manutenção e Preservação. 100% dos produtos comercializados atendem as fases apresentadas a seguir:

1. Desenvolvimento do Produto

É realizado estudo no mercado com base nas diretrizes: PEUC (Planejamento Estratégico); Planejamento da diretoria Comercial; solicitações das áreas; estudos de mercado; mudança na legislação e/ou outros. Esse estudo passa pelo conhecimento das áreas com processos envolvidos que podem sugerir adequações, antes da aprovação da diretoria Comercial.

Estando todas as características definidas, o produto é desenvolvido e, se necessário, é feito o registro na ANS e em cartório. Finalmente o produto é liberado para comercialização.

2. Manutenção do Produto

Sob constantes mudanças, a regulação da saúde suplementar demanda frequentes alterações nas características de nossos produtos. Sempre que isso ocorre, todos os impactos são mapeados, as adequações operacionais e as alterações nas minutas contratuais são realizadas conforme a necessidade.

3. Preservação do Produto

Identificação: a identificação dos produtos ativos e inativos é feita através da codificação e do nome do produto, no sistema SPM.

Armazenamento: todas as informações do produto e dos contratos (resultado da comercialização do produto) encontram-se no banco de dados.

Proteção: existe um bloqueio no sistema que impede a realização de qualquer atividade não autorizada.

Autorização: a autorização de acesso ao sistema em cada “tela” é realizada pelo superior imediato.

Mesmo no desenvolvimento de produtos não assistenciais, todos os estudos de eficácia são realizados para garantir que a prestação do serviço comercializado atenderá o que foi oferecido na venda. Nestes casos não há regulação da ANS, mas a qualidade é garantida no desenvolvimento e na manutenção dos produtos por parte da Unimed Campinas.

Comunicação

Para ser plena, a saúde precisa de cuidados diários. Mas nem todos parecem convencidos de que cuidar-se bem é uma atitude pessoal e intransferível, que requer constância e compromisso.

Alinhada com a percepção que o público tem da marca Unimed, cujo principal atributo é ser reconhecida como a melhor opção para cuidar da saúde, a campanha institucional 2013 teve como proposta sensibilizar as pessoas a fazerem sempre a melhor escolha quando o assunto é saúde e bem estar. Dentro dessa mesma linha, a cooperativa participou da campanha Outubro Rosa, que tem foco na prevenção do câncer de mama, e enviou, semanalmente, *e-mail marketing* com dicas diversificadas de saúde e bem-estar aos clientes e à comunidade em geral. Essa prática, que se estende desde 2010 e ratifica o conceito de cuidar, é muito valorizada pelas pessoas impactadas, o que tem ampliado o número de favorecidos: mais de 751 mil em 2013. Chamada de UNIVANTAGENS pelas muitas vantagens oferecidas, a campanha promocional procurou inovar com a criação de um canal no YouTube, pelo qual foram registradas mais de 50 mil visualizações. Um portal *mobile* foi estruturado em 2013, facilitando o acesso do usuário de celular aos serviços e às informações divulgadas pela cooperativa.

Para desenvolver essas e outras ações, a cooperativa segue sempre um elenco de preceitos éticos e busca atuar no limite máximo do profissionalismo.

As campanhas publicitárias também se valem do mesmo princípio, além de respeitarem as leis do setor, sendo produzidas por agência de publicidade e propaganda contratada para a veiculação de anúncios e campanhas.

O respeito à diversidade, característica da identidade brasileira, é permanente nas campanhas, que não utiliza imagens ou mensagens apelativas ou discriminativas. Todos os filmes, imagens e áudios empregados nas campanhas de publicidade são veiculados com a devida autorização por escrito dos envolvidos, para garantia do direito de uso de imagem e voz.

O trabalho de assessoria de imprensa é fundamental no relacionamento da cooperativa com a mídia e a sociedade em geral, de modo a contribuir para a transparência e a seriedade das informações produzidas e disseminadas pela organização. Foram enviados à mídia 30 releases

com assuntos da cooperativa, que se configuram como sugestão de pauta endereçada aos veículos de comunicação por serem de interesse dos beneficiários. No total, a imprensa de Campinas e região veiculou espontaneamente 96 reportagens com alguma menção à Unimed Campinas. A grande maioria dessas publicações foi positiva. Em apenas um caso a reportagem foi negativa. Ainda assim, a Unimed foi procurada pra dar a sua versão dos fatos, pois essa também é uma atribuição da assessoria de imprensa: pronunciar-se em nome da instituição e de seu porta-voz quando pertinente, o que permite zelar pela imagem pública da instituição.

Ação que merece registro, foi o engajamento da cooperativa na Campanha Outubro Rosa, realizada pela primeira vez na cidade de Campinas, como um alerta ao público feminino na prevenção ao câncer de mama. Durante o mês de outubro, diversas ações que impactaram na sociedade em geral foram realizadas dentro e fora da cooperativa, sempre com o propósito de reforçar o conceito de cuidar e a prevenção como aliada da saúde e do bem estar. Para dar visibilidade ao engajamento, a cooperativa colocou um laço cor de rosa nas fachadas das sedes I e II e todos os colaboradores usaram camisetas alusivas à campanha durante o mês de outubro.

Uma política interna rege a concessão de patrocínios a eventos e projetos. Em 2013, foram aprovados 45. Outros patrocínios foram realizados pela disponibilização de ambulância em eventos que envolvem a comunidade. Neste ano foram viabilizadas pela cooperativa 182 ambulâncias em 144 oportunidades, para um público estimado de 300.500 pessoas. A cessão de ambulância assegura tranquilidade ao público presente, que tem garantidos o atendimento e a assistência médica, em caso de necessidade.

Destaques em 2013 para o patrocínio à Orquestra Sinfônica Municipal de Campinas e ao Projeto Música em Viracopos, que valorizam a arte e o artista, promovendo a inclusão cultural. O primeiro viabilizou dois eventos: a realização da ópera “Joanna de Flandres”, do compositor campineiro Antônio Carlos Gomes, apresentada no dia 26 de setembro, no Teatro Municipal “José de Castro Mendes”, e o Concerto Especial de Natal, dia 21 de dezembro, realizado na Concha Acústica do Taquaral, principal parque público da cidade, com entrada franca. O segundo consiste em apresentações musicais nas noites de sexta-feira no saguão do Aeroporto Internacional de Viracopos. A proposta, neste caso, é contribuir para a saúde emocional das pessoas que chegam ou partem de Campinas, às quais é proporcionada a agradável sensação de bem estar que toda boa música é capaz de provocar, além de promover um contato emocional com a marca Unimed.



Orquestra Sinfônica

Sociedade

Foram mantidos os importantes programas de apoio à comunidade, financiados pela Unimed Campinas.

Saúde Toda Vida – Prosseguiu o investimento no programa implantado em 1999 e que, em seus 14 anos de existência, já beneficiou mais de 3 mil idosos com atividades físicas e outras ações de promoção da saúde. Palestras abordando temas de relevância para o público da terceira idade são realizadas mensalmente. Biodança, alongamento, bailes, atividade aeróbica, dança e ginástica adaptada são algumas das atividades físicas, ao lado de ações como exibição de filmes, grupo de saúde emocional, oficina da memória e coral, aulas de português e artesanato. As atividades são oferecidas no Clube Fonte São Paulo (Rua José Paulino, 2138, Guanabara, fone: 3735-7059), onde podem ser feitas as inscrições, às terças-feiras, às 14h.

Com o objetivo de acompanhar o desempenho dos participantes das atividades físicas, foram realizadas duas avaliações, uma no início do ano e outra no final, constatando importantes resultados, como melhora na capacidade respiratória, flexibilidade, agilidade e pressão arterial sistólica. Estes fatores auxiliam no combate de algumas doenças como obesidade, hipertensão e Alzheimer. Importante também ressaltar que foram identificados pontos a serem melhorados, como capacidade de equilíbrio e marcha, percentual de gordura e peso corporal. Estes pontos de melhoria serão trabalhados intensamente no ano de 2014. Investimento em 2013: R\$ 124.154,79.

Orcampi – O apoio à Escola de Atletismo Orcampi/Unimed Campinas completou 16 anos, com 200 alunos matriculados. A escola visa a formação básica em atletismo de crianças e adolescentes em situação de vulnerabilidade social, mas tem ido além, com contribuições importantes na descoberta de talentos e no desenvolvimento de atletas que ganham destaque em várias modalidades do esporte. Alguns atletas que iniciaram a carreira na escola Orcampi/Unimed, ganharam notoriedade nacional e internacional, como o ex-maratonista e medalha de bronze nas Olimpíadas de Atenas, Vanderlei Cordeiro de Lima e a campeã mundial Fabiana Murer, do salto com vara. O apoio da cooperativa consiste essencialmente no desenvolvimento de ações de Medicina Preventiva, plano assistencial e contribuição financeira. Investimento: R\$ 188.026,08.



Saúde
Toda
Vida



Orcampi



Fotos Flávio Perez

Centro Corsini – Prosseguiu o apoio ao serviço que trabalha com portadores de HIV-AIDS, sendo uma referência internacional nesse tipo de atendimento. A partir de outubro, a cooperativa passou a patrocinar o Serviço de Atendimento ao Paciente, ambulatório multidisciplinar para prevenção e tratamento de pacientes portadores do vírus HIV, de infecções transmitidas sexualmente e de Hepatites Virais. Até então os recursos eram destinados para a UAI – Unidade de Apoio Infantil. Investimento: R\$ 92.490,77.

Cidade Limpa – Foi dada continuidade ao projeto que consiste em uma parceria com a cooperativa Aliança, que faz a coleta e o manuseio de resíduos sólidos. Por meio da parceria, a Unimed destina à Aliança todo o material reciclável que é separado na Sede e CQA, oferece aos cooperados equipamentos de proteção individual (EPIs) que ajudam a evitar acidentes. Além disso, faz a desinsetização para outras oito cooperativas, onde os resíduos são manipulados e acondicionados antes de serem disponibilizados para venda. Todos os anos os cooperados recebem cesta de natal e este ano os filhos foram beneficiados com brinquedos, doados pelos colaboradores da Unimed. Investimento: R\$ 19.515,79.

Coral Unimed Campinas – Esta iniciativa voltada para promover a integração através da música, completou 10 anos de atividades. Para comemorar a data, a cooperativa promoveu o II Encontro de Corais de Campinas. Investimento: R\$ 21.977,97.

1, 2, 3 Alô Campinas – Iniciado no final de 2013 e dedicado a crianças e adolescentes, o programa é um canal exclusivo de acolhimento, escuta e orientação que se dá por atendimento telefônico e internet, nos moldes da *Child Helpline International*, presente em 150 países. Acessível pelo telefone 0800-0-123-123, este novo canal tem como missão dar às crianças e adolescentes da cidade e da microrregião a oportunidade de falarem de forma protegida sobre dúvidas, emoções, segredos, posicionamentos, curiosidades, orientação e até pedido de ajuda. Do outro lado da linha, profissionais especializados asseguram o direito à informação, à expressão, à comunicação, à participação e ao exercício da cidadania, conforme preveem o Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA) e a Convenção Internacional dos Direitos da Criança. O sigilo é garantido e o serviço, gratuito. Sempre que a situação exige, o serviço faz o encaminhamento do caso à instituição competente. Investimento: R\$ 57.000,00.

Programas apoiados com as leis de incentivos fiscais, como Lei Roaunet e Lei de Incentivo ao Esporte e Fundo Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente (FMDCA):

Griots:	R\$ 45.536,00
Hospitalhaços:	R\$ 102.680,00
Orquestra Sinfônica de Campinas:	R\$ 279.247,56
Casa da Amizade:	R\$ 106.865,89
FMDCA:	R\$ 106.865,89

Impactos Econômicos Indiretos

Hoje a Unimed Campinas é responsável por gerar 1.073 empregos diretos e aproximadamente 25 mil indiretos. Considerando que os 3.158 médicos coooperados possuem, na maioria das vezes, seus respectivos colaboradores (secretárias, atendentes, auxiliares, empregadas domésticas etc.), a taxa de empregabilidade indireta da cooperativa aumenta consideravelmente. A isso deve-se acrescentar também o fato de que possui vasta rede credenciada (hospitais, *day hospitals*, clínicas, consultórios, laboratórios etc.) que é basicamente mantida pelos atendimentos prestados aos clientes Unimed Campinas. Isto demonstra a extensão dos impactos econômicos e sociais da cooperativa, que alavanca a atividade econômica da cidade e da região, ajudando a promover uma sociedade mais sustentável.

GRI EN3, EN5, EN8, EN22 e EN26

Nossas pegadas ecológicas



A cooperativa não gera impactos ambientais expressivos, em função de suas atividades, mas mantém um monitoramento permanente de todos os processos e ações, de modo a assegurar eficiência e evitar desperdício no uso de energia, papel e recursos naturais, como a água. Mantém, do mesmo modo, programas com foco na preservação ambiental, visando à conscientização e práticas sustentáveis por parte dos seus públicos de relacionamento, como o Projeto Cidade Limpa, Recicla Lâmpada, Cartões em PVC, Coleta Seletiva e Programa de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde (PGRSS).

As iniciativas para mitigar os impactos ambientais, desenvolvidas ao longo de 2013, resultaram em:

- **Redução de 47% das impressões**, pelo sistema Ouvidor em execução;
- **Descarte de 2.450 lâmpadas fluorescentes** para empresa especializada na descontaminação deste resíduo;
- **Descarte de pilhas e baterias**;
- **Coleta seletiva** para resíduos sólidos recicláveis (plástico e papel);
- **Sensores de presença** em alguns ambientes da cooperativa;
- **Torneiras de pressão**;
- **Programa de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde**, no caso do CQA;
- **Descarte adequado** de cartões em PVC.

A cooperativa tem uma preocupação especial com a destinação de resíduos, e tem intensificado ações no sentido de contribuir com uma ampla discussão sobre o tema em sua região de abrangência, nos termos da Política Nacional de Resíduos Sólidos que entrou em vigor em 2010. A organização está atenta, sobretudo, à determinação legal de que todos os lixões sejam fechados até 2014, com impactos positivos no meio ambiente e na área social. A cooperativa sempre incentivou, por exemplo, as atividades de cooperativas de catadores de resíduos, que prestam relevante serviço ambiental, além de contribuírem para a geração de emprego e renda.

A cidade de Campinas, de modo particular, enfrenta múltiplos desafios no setor, considerando que o seu aterro sanitário encontra-se praticamente saturado e que o município, com alto índice de urbanização, não conta com outras áreas adequadas para uma operação desse porte. Deste modo, é fundamental o incentivo às práticas sustentáveis de reciclagem, redução e reuso de resíduos, de modo que a questão seja abordada de forma sustentável. O panorama se repete na Região Metropolitana de Campinas, onde está situada a área territorial de atuação da cooperativa.

O CQA mensurou o peso total de resíduos, por tipo e método de disposição. Os resíduos resultantes da operação do CQA têm a destinação correta, nos termos do sistema municipal de destinação de resíduos hospitalares. Já os resíduos contaminados gerados pelos pacientes da ADUC em seus domicílios são retirados semanalmente pelo coletor de resíduos, encaminhados para a ADUC e armazenados em local apropriado. Os resíduos gerados na sala de medicação e ambulatório de feridas também são armazenados neste depósito. Três vezes por semana estes resíduos são retirados pela Prefeitura e encaminhados à destinação adequada.

Resíduos CQA													
GRUPO	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Média (kg)
Total de Coleta de Resíduos gerados A Infectante (Kg)	75,0	124,0	126,0	176,8	135,3	147,4	183,7	143,4	136,4	196,3	159,0	105,0	142,3
Total de Coleta de Resíduos gerados B químico (Kg)	200,3	227,6	232,5	197,0	255,0	286,0	330,7	284,6	258,0	227,5	225,5	255,8	248,4
Total de Coleta de Resíduos gerados Comum (Kg)	397,9	452,4	454,3	442,0	443,9	486,4	584,3	579,4	439,6	526,2	505,2	415,2	477,2
Total de Coleta de Resíduos gerados Recicláveis (Kg)	202,3	334,0	376,4	399,3	408,3	446,1	500,9	478,6	358,5	436,9	424,7	375,5	395,1

Para mitigar os impactos ambientais, a farmácia do CQA realiza o processo de *overfill*, no qual a maioria dos frascos de medicamentos possui um volume residual que varia de zero a 2,5ml. Quando o *overfill* é utilizado, pode-se deixar de abrir um novo frasco do medicamento, o que gera economia, diminuição do volume de resíduo e redução do desperdício.

A principal forma de consumo de energia elétrica é para atender as áreas administrativas, o que não provoca impacto ambiental relevante. A cooperativa dispõe de três geradores, sendo dois alocados para cada uma das duas Sedes Administrativas e outro para o Centro de Quimioterapia Ambulatorial (CQA). Os geradores são acionados em casos emergenciais decorrentes da interrupção do fornecimento normal de energia elétrica.

A energia utilizada por fonte primária em 2013 (energia elétrica) foi de 2.057.342 kWh* (quilowatt/hora), ou seja, 7.406,43 GJ** (gigajoules)*

* Neste total está incluído o consumo de energia das unidades regionais de Cosmópolis, Hortolândia, Indaiatuba, Jaguariúna, Monte Mor, Paulínia, Sumaré, Valinhos, Vinhedo, e unidades descentralizadas, como CIMPO, CMI, CQA, Suporte ao Cooperado etc.

** O consumo de energia elétrica foi convertido para GJ utilizando como fator 0,0036”.

O combustível usado pela frota de veículos da Unimed Campinas constitui outra forma de consumo de energia.

Consumo de combustível, por litros

Gasolina	13.928
Etanol	24.613
Diesel	488

Durante o ano, houve o consumo de 20.827 quilos de papel sulfite (A4) e 1.326.900 unidades de copos plásticos de água, café e sobremesa.

Por ser uma empresa administrativa, a Unimed Campinas não dispõe de programa de conservação e eficiência energética. Mas há, no entanto, uma prática de consumo consciente que contempla várias ações, como sensores de presença, coleta seletiva, utilização de lâmpadas fluorescentes, divulgação de informações educativas nos veículos de comunicação dirigidos aos seus públicos de relacionamento.

Desde o começo de 2013, com as reformas executadas na cooperativa, foram instalados sensores de presença nos corredores e feita a substituição das lâmpadas comuns por fluorescentes em todos os locais necessários. Adicionalmente, os equipamentos adquiridos, como refrigeradores, computadores e aparelhos condicionadores de ar, possuem selo PROCEL.

GRI 2.3, 2.9, 3.1, 3.2, 3.3, 3.4, 3.5, 3.6, 3.9, 3.11 e 3.13

Nosso Relatório





Este relatório intitulado Valorização do trabalho médico apresenta as ações da Unimed Campinas no período entre 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2013, sendo esta a sexta publicação produzida em conformidade com as diretrizes da *Global Reporting Initiative* (GRI). O relatório anterior data de março de 2013. A produção deste relatório é anual.

Quaisquer dúvidas, comentários, sugestões sobre o relatório devem ser encaminhados para os seguintes endereços: responsabilidadesocial@unimedcampinas.com.br e marketing@unimedcampinas.com.br, ou pelos telefones (19) 3735.7059 – 3735.7738 – 3735.7042.

O conteúdo desta edição foi definido com base nos principais temas sugeridos pelos *stakeholders* da Unimed Campinas. Através de um e-mail marketing, a Unimed Campinas solicitou que as partes interessadas enviassem sugestões de temas para esta publicação. Com base neste resultado e nas formas de engajamento já adotadas na cooperativa, o conteúdo foi definido.

O relatório compreende os desempenhos e metas sociais, ambientais e econômicos das Sedes Administrativas I e II e dos serviços descentralizados, como o Centro de Quimioterapia Ambulatorial (CQA), Centro Clínico Oncológico (CCO), Centro Multidisciplinar Integrado (CMI), Assistência Domiciliar (ADUC), pontos de venda nos shoppings Iguatemi, Parque D. Pedro e Campinas Shopping e unidades regionais instaladas nas cidades da região atendidas pela cooperativa.

Não houve mudanças significativas em comparação com anos anteriores, à exceção da implantação do Núcleo de Atenção Integral à Saúde (*vide maiores informações no capítulo Clientes*).

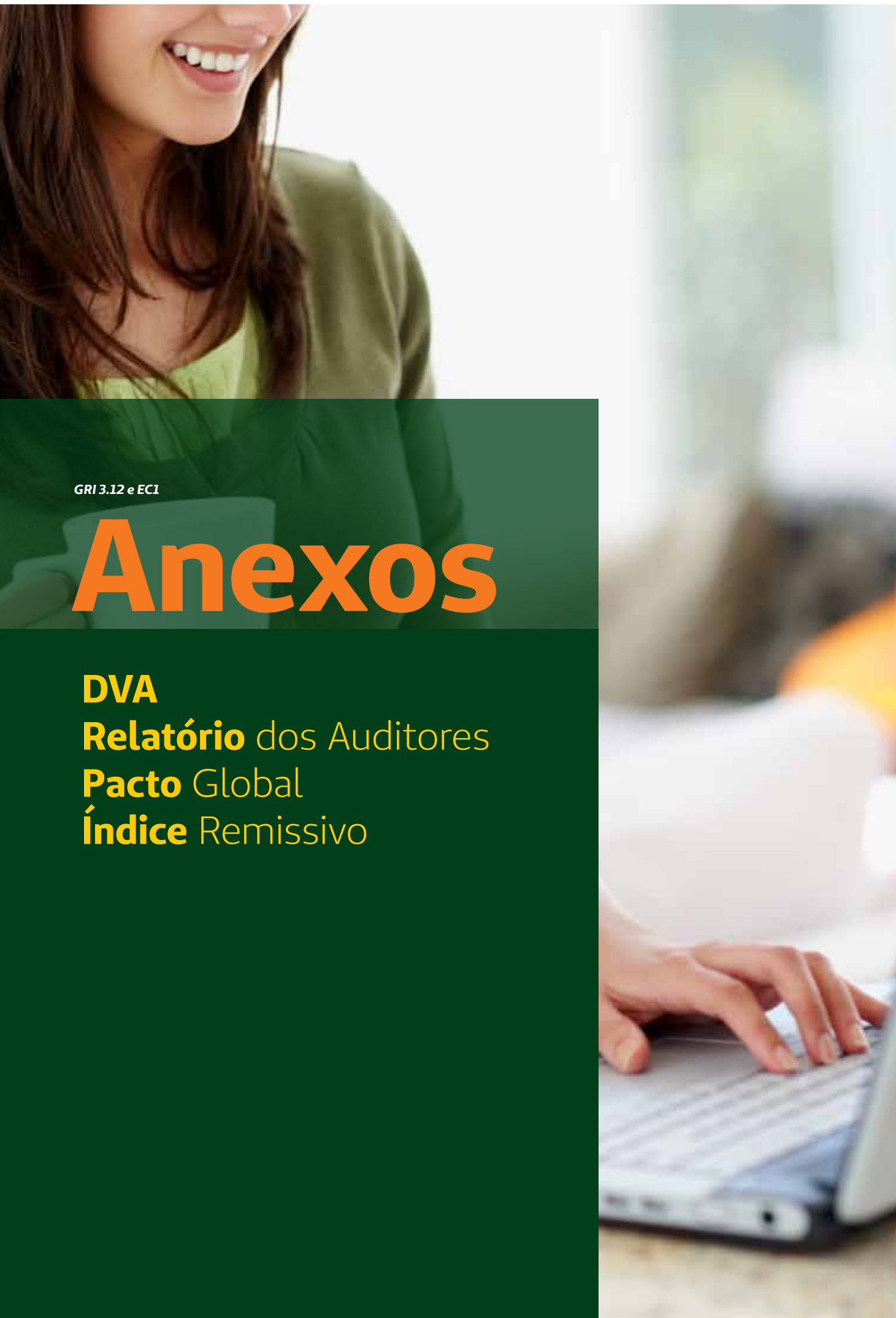
Este relatório segue as diretrizes da versão G3 nível B da GRI. Os sistemas informatizados SPM (Sistema de Produção Médica) e FINPAC (Sistema Financeiro) fornecem os indicadores de negócios. As diretrizes que nortearam a elaboração das demonstrações contábeis que constam desta publicação, igualmente norteados pelos padrões apontados pelo IFRS – *International Financial Reporting Standard*, são indicadas pelo Plano de Contas Padrão da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). Estes padrões têm o propósito de promover a convergência internacional da forma de apresentação das demonstrações contábeis de uma organização.

As demonstrações contábeis que constam neste relatório foram auditadas pela empresa *PriceWaterhouseCoopers* Auditores Independentes. As demonstrações foram igualmente avaliadas pelo Conselho Fiscal, que apresentou parecer favorável à sua aprovação pela Assembleia Geral Ordinária (AGO), conforme anexo.

GRI 3.12 e EC1

Anexos

DVA
Relatório dos Auditores
Pacto Global
Índice Remissivo



Demonstração valor adicionado – DVA

(A) GERAÇÃO DA RIQUEZA	2013	2012
a) Ingressos e receitas	1.263.025.385,25	1.047.297.160,12
a1) Contraprestações emitidas líquidas	1.090.480.527,86	1.020.017.088,31
a2) Outros ingressos e receitas operacionais	178.262.106,26	22.832.713,46
a3) Provisão para créditos de liquidação duvidosa - Reversão/ Constituição	(5.717.248,87)	4.447.358,35
b) Variação das provisões técnicas	23.031,00	6.724,00
b1) Provisão de remissão	23.031,00	6.724,00
b2) Outras	0,00	0,00
c) Receita líquida operacional	1.263.048.416,25	1.047.290.436,12
d) Eventos, dispêndios e despesas operacionais	432.397.153,16	659.015.293,38
d1) Eventos indenizáveis líquidos	378.473.539,55	646.716.859,34
d2) Variação da provisão para eventos ocorridos e não avisados	2.278.969,00	2.012.029,00
d3) Outros dispêndios / Despesas operacionais	51.644.644,61	10.286.405,04
e) Insumos adquiridos de terceiros	32.373.048,91	197.864.115,62
e1) Despesas de comercialização	1.362.698,00	810.758,94
e2) Variação das despesas de comercialização diferidas		0,00
e3) Despesas com serviços de terceiros	12.477.569,21	9.962.295,07
e4) Materiais, energia e outras despesas administrativas	22.846.774,95	20.332.759,06
e5) Provisão para contingências - administrativas	0,00	0,00
e6) Despesas Financeiras	(4.305.273,72)	156.237.372,05
e7) Despesas patrimoniais	21.000,76	50.468,10
e8) Perda / Recuperação de valores ativos	(29.720,29)	10.470.462,40
f) Valor adicionado bruto	798.278.214,18	190.411.027,12
g) Depreciação, Amortização	2.497.794,31	2.208.253,41
h) Valor adicionado líquido produzido pela entidade	795.780.419,87	188.202.773,71
i) Valor adicionado recebido / cedido em transferência	23.978.243,67	184.659.909,89
i1) Receitas financeiras	20.372.250,20	180.105.764,09
i2) Resultado de equivalência patrimonial	0,00	0,00
i3) Outras	3.605.993,47	4.554.145,80
(I) Valor adicionado total a distribuir (h + i)	819.758.663,54	372.862.683,60

(B) DISTRIBUIÇÃO DA RIQUEZA	2013	2012
a) Remuneração do trabalho	588.483.373,97	312.742.476,39
a1) Cooperados	537.249.261,25	264.118.717,19
a1.1) Produção (consultas e honorários)	514.467.441,56	193.676.343,74
a1.2) Benefícios	22.781.819,69	70.442.373,45
a2) Dirigentes, Conselheiros e Empregados	51.234.112,72	48.623.759,20
a2.1) Salários, 13º, Férias, etc.	43.352.365,77	37.941.917,33
a2.2) Benefícios	2.702.652,18	6.252.285,65
a2.3) F.G.T.S	3.258.747,38	2.936.631,48
a2.4) Bônus / Participação nos lucros e resultados	1.920.347,39	1.492.924,74
b) Remuneração do governo - Impostos/Taxas/Contribuições	101.115.476,07	42.807.025,81
b1) Federais	88.468.969,28	31.938.886,84
b1.1) Previdência Social	12.329.954,28	10.430.301,41
b2) Estaduais	18.392,66	29.814,82
b3) Municipais	298.159,85	408.022,74
c) Contribuições para a sociedade	1.291.801,19	610.919,86
d) Remuneração de capitais de terceiros	2.198.034,73	2.455.160,72
d1) Juros	0,00	0,00
d2) Aluguéis	2.198.034,73	2.455.160,72
d3) Outras (royalties, direitos autorais)	0,00	0,00
e) Remuneração de capitais próprios	126.669.977,58	14.247.100,82
e1) Juros sobre capital próprio	0,00	0,00
e2) Constituição de reservas e fundos	122.871.415,56	3.139.842,06
e3) Sobras / Perdas líquidas à disposição da AGO	3.798.562,02	11.107.258,76
(II) Total distribuído (a+b+c+d+e)	819.758.663,54	372.862.683,60

Notas explicativas:

(1) Outras informações - Item 7) Atendimento de intercâmbio prestado por outra cooperativa: Atendendo a Resolução Normativa da Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS o registro dos valores pagos de intercâmbio em repasse custo operacional passam a ser alocados em 2013 na rubrica eventos indenizáveis.

(2) Remuneração dos cooperados: Item 4) Os valores informados em 2013 não consideram a remuneração dos cooperados que prestaram atendimentos de beneficiários de intercâmbio eventual.

(3) Indicadores econômicos: O resultado positivo de sobras referente ao exercício de 2013, reflete a adesão da Unimed Campinas à Lei 12.835 que optou por efetuar o pagamento à vista, por meio da conversão dos depósitos judiciais em renda à União Federal, dos débitos administrados pela Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), visando equalizar os passivos fiscais por meio de um sistema especial de pagamento e de parcelamento de suas obrigações fiscais e previdenciárias (REFIS). Segundo esse programa, poderiam ser pagas ou parceladas as dívidas vencidas até 30 de novembro de 2008, consolidadas pelo sujeito passivo, com exigibilidade suspensa ou não, inscritas ou não em dívida ativa, consideradas isoladamente, mesmo em fase de execução fiscal já ajuizada. Na Unimed Campinas, os principais processos incluídos nesse programa referem-se: IRPJ e CSLL sobre Atos Auxiliares.

(4) i 1) Receitas Financeiras - atualização monetária do ativo realizável a longo prazo, relacionado aos depósitos judiciais, no exercício de 2012, de acordo com a apresentação e divulgação dos instrumentos financeiros e demais informações relacionadas conforme regulamentação dos CPCs 38, 39 e 40 - Instrumentos Financeiros: Apresentação, Mensuração e Evidenciação.

(5) Despesas Financeiras - e 6) Atualização monetária do passivo exigível relacionado às contingências tributárias, no exercício de 2012 de acordo com a apresentação e divulgação dos instrumentos financeiros e demais informações relacionadas conforme regulamentação dos CPCs 38, 39 e 40 - Instrumentos Financeiros: Apresentação, Mensuração e Evidenciação.

(6) IRRF e INSS retidos de cooperados item 4. Em 2013 o valor considerado para o IRRF e INSS cooperados referem-se ao mês de janeiro a dezembro/2013 e em 2012 a informação utilizada refere-se ao valor da retenção do mês de dezembro/2012.

Relatório de asseguração limitada dos auditores independentes sobre as informações contidas no Balanço Social 2013

Aos Administradores e Cooperados

**Unimed Campinas –
Cooperativa de Trabalho Médico
Campinas – SP**

Introdução

Fomos contratados pela Unimed Campinas – Cooperativa de Trabalho Médico (a “Cooperativa”), para realizar um trabalho independente de asseguração limitada sobre a compilação das informações contidas no relatório Balanço Social 2013 da Cooperativa, relativo ao exercício findo em 31 de dezembro de 2013.

Escopo e objeto

Nosso trabalho de asseguração limitada abordou as seguintes informações compiladas no Balanço Social 2013 da Cooperativa:

- (a) Identificação da Cooperativa;
- (b) Indicadores de corpo funcional;
- (c) Indicadores de organização e gestão;
- (d) Indicadores econômicos (apresentados em reais);
- (e) Indicadores sociais internos;
- (f) Indicadores sociais externos (montante dos investimentos aplicados na comunidade, apresentados em reais);
- (g) Outras informações específicas da Cooperativa;
- (h) Demonstração do Valor Adicionado.

Nossas responsabilidades abrangem unicamente as informações compiladas no Balanço Social 2013, conforme identificadas acima, de responsabilidade da administração da Cooperativa.

Responsabilidades da administração sobre o Balanço Social 2013

A administração da Cooperativa é responsável pela elaboração e apresentação de forma adequada das informações contidas no Balanço Social 2013 de acordo com critérios definidos pelo Instituto Brasileiro de Análises Sociais e Econômicas (IBASE) para a elaboração do Balanço Social e

pelos controles internos que ela determinou como necessários para permitir a elaboração dessas informações livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro.

Responsabilidade dos auditores independentes

Nossa responsabilidade é a de formar uma conclusão independente, com base em nossos procedimentos de asseguração limitada, sobre o fato de algum assunto ter vindo à nossa atenção que poderia indicar que as informações sociais identificadas e constantes do relatório Balanço Social 2013 não estariam apresentadas, em todos os aspectos relevantes, em conformidade com os critérios de relatório.

Nossos procedimentos foram planejados e executados de acordo com as normas brasileiras e internacionais de asseguração (NBC TO 3000 – Trabalho de Asseguração Diferente de Auditoria e Revisão e ISAE 3000 – *Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information*) e de acordo com o Comunicado Técnico CTO 01 – Emissão de Relatório de Asseguração Relacionado com Sustentabilidade e Responsabilidade Social, emitido pelo Conselho Federal de Contabilidade. Essas normas exigem o cumprimento de requisitos éticos e o planejamento e a execução do trabalho de asseguração para obter asseguração limitada das informações sociais identificadas.

Resumo do trabalho executado

Um trabalho de asseguração limitada conduzido de acordo com a NBC TO 3000 e a ISAE 3000 consiste, principalmente, em indagações à administração e outros profissionais da Cooperativa envolvidos na elaboração das informações, assim como pela aplicação de procedimentos analíticos para obter evidência que possibilite concluir na forma de asseguração limitada sobre as informações tomadas em conjunto. Um trabalho de asseguração limitada requer, também, a execução de procedimentos adicionais, quando o auditor independente toma conhecimento de assuntos que o levem a acreditar que as informações contidas no Balanço Social 2013, tomadas em conjunto, podem apresentar distorções relevantes.

Os procedimentos selecionados basearam-se na nossa compreensão dos aspectos relativos à compilação e apresentação das informações contidas no Balanço Social 2013 da Cooperativa e de outras circunstâncias do trabalho e da nossa consideração sobre áreas onde distorções relevantes poderiam existir. Os procedimentos compreenderam:

(a) o planejamento dos trabalhos, considerando a relevância, o volume de informações quantitativas e qualitativas e os sistemas operacionais e de controles internos que serviram de base para a elaboração das informações contidas no Balanço Social 2013;

(b) o entendimento da metodologia de cálculos e dos procedimentos para a compilação dos indicadores através de entrevistas com os gestores responsáveis pela elaboração das informações;

(c) aplicação de procedimentos analíticos sobre as informações quantitativas e indagações sobre as informações qualitativas e sua correlação com os indicadores divulgados nas informações contidas no Balanço Social 2013; e

(d) confronto dos indicadores de natureza financeira com as demonstrações financeiras e/ou registros contábeis.

Os trabalhos de asseguração limitada compreenderam, também, a verificação quanto à aderência às diretrizes e critérios da estrutura de elaboração do Balanço Social definidos pelo Instituto Brasileiro de Análises Sociais e Econômicas (IBASE), aplicáveis na elaboração das informações contidas no Balanço Social 2013 da Cooperativa.

Acreditamos que a evidência obtida em nosso trabalho é suficiente e apropriada para fundamentar nossa conclusão na forma limitada.

Alcance e limitações

Os procedimentos aplicados em um trabalho de asseguração limitada são substancialmente menos extensos do que aqueles aplicados em um trabalho de asseguração razoável que tem por objetivo emitir uma opinião sobre as informações constantes do Balanço Social 2013 da Cooperativa. Consequentemente, não nos possibilitam obter segurança de que tomamos conhecimento de todos os assuntos que seriam identificados em um

trabalho de asseguração razoável que tem por objetivo emitir uma opinião. Caso tivéssemos executado um trabalho com objetivo de emitir uma opinião, poderíamos ter identificado outros assuntos e eventuais distorções que podem existir nas informações contidas no Balanço Social 2013 da Cooperativa. Dessa forma, não expressamos uma opinião sobre essas informações.

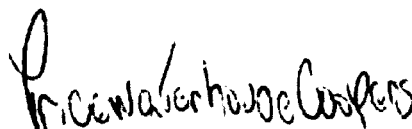
Os dados não financeiros estão sujeitos a mais limitações inerentes do que os dados financeiros, dada a natureza e a diversidade dos métodos utilizados para determinar, calcular ou estimar esses dados.

Interpretações qualitativas de materialidade, relevância e precisão dos dados estão sujeitos a pressupostos individuais e a julgamentos. Adicionalmente, não realizamos nenhum procedimento com respeito a dados informados em períodos de relatórios anteriores nem a projeções e metas futuras. Não realizamos nenhum procedimento fora do escopo acordado e, portanto, restringimos nossa conclusão às informações apresentadas no Balanço Social 2013 da Cooperativa, relativo ao exercício findo em 31 de dezembro de 2013.

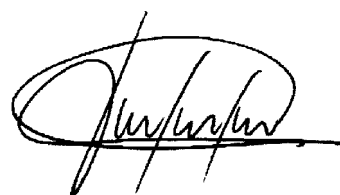
Conclusão de asseguração limitada

Com base nos procedimentos realizados, descritos neste relatório, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a acreditar que as informações contidas no Balanço Social 2013 da Cooperativa não foram compiladas, em todos os aspectos relevantes, de acordo aos critérios definidos pelo Instituto Brasileiro de Análises Sociais e Econômicas (IBASE) para a elaboração do Balanço Social.

Campinas, 28 de fevereiro de 2014.



PricewaterhouseCoopers
Auditores Independentes
CRC 2SP000160/O-5 "F"



Alexandre Fermino Alvares
Contador CRC 1SP211793/O-5

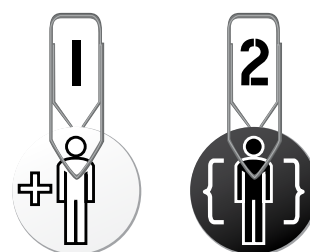
Pacto Global

Princípios universais do Pacto Global

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

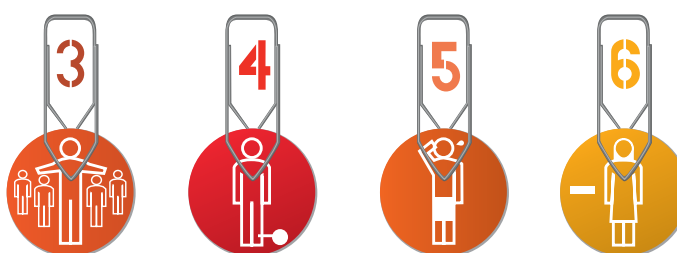
Direitos Humanos

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



Trabalho

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



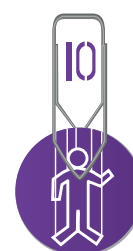
Meio Ambiente

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



Contra a Corrupção

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



Índice Remissivo

DIRETRIZES E INDICADORES GRI	CORRELAÇÃO COM O PACTO GLOBAL	PÁGINAS
PERFIL		
Estratégia e Análise		
1.1 – Declaração do detentor do cargo com maior poder de decisão, sobre a relevância da sustentabilidade para a organização e sua estratégia.		6
1.2 – Descrição dos principais impactos, riscos e oportunidades.		6 e 10
Perfil Organizacional		
2.1 – Nome da Organização.		Unimed Campinas Cooperativa de Trabalho Médico.
2.2 – Principais marcas, produtos e/ou serviços.		Os produtos comercializados pela Unimed Campinas possuem um rigoroso controle com o registro da marca, junto ao INPI – Instituto Nacional da Propriedade Industrial e registro junto a Agência Nacional de Saúde (ANS). Nosso portfólio de produtos assistenciais é composto por soluções com as segmentações ambulatorial hospitalar com obstetrícia nos contratos coletivos e ambulatorial e hospitalar com ou sem obstetrícia para os contratos individuais e familiares. No total a Unimed Campinas disponibiliza 54 produtos assistenciais e 17 não assistenciais. Maiores informações consultar o site www.unimedcampinas.com.br .
2.3 – Estrutura operacional da organização.		56
2.4 – Localização da sede da organização.		Av. Barão de Itapura, 1123 – Guanabara – Campinas/SP
2.5 – Número de países em que a organização opera.		Operamos somente na cidade de Campinas e região.
2.6 – Tipo e natureza jurídica da propriedade.		Cooperativa de Trabalho Médico.
2.7 – Mercados atendidos.		30
2.8 – Porte da organização.		10
2.9 – Principais mudanças durante o período coberto pelo relatório.		56
2.10 – Prêmios recebidos no período coberto pelo relatório.		22
PARÂMETROS PARA O RELATÓRIO		
Perfil do Relatório		
3.1 – Período coberto pelo relatório.		Os indicadores de desempenho informados referem-se ao período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2013.
3.2 – Data do relatório anterior mais recente.		Março de 2013.

3.3 – Ciclo de emissão de relatórios.		Anual.
3.4 – Dados para contato em caso de perguntas relativas ao relatório ou seu conteúdo.		E-mails: responsabilidadesocial@unimedcampinas.com.br e marketing@unimedcampinas.com.br e telefones: (19) 37357059 – 37357738 – 37357042.
Escopo e limite do relatório		
3.5 – Processo para definição do conteúdo do relatório.		56
3.6 – Limite do relatório.		56
3.7- Declaração sobre quaisquer limitações específicas quanto ao escopo ou ao limite do relatório.		Não foram encontradas limitações sobre o escopo e limite do relatório proposto pela GRI, que não retratassem os impactos econômicos, sociais e ambientais da cooperativa.
3.8 – Base para elaboração do relatório.		Não tivemos outras organizações que pudessem afetar significativamente a comparabilidade entre períodos e/ou organizações.
3.9 – Técnicas de medição de dados e as bases de cálculos.		56
3.10 – Explicação das consequências de quaisquer reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores.		Não houve.
3.11 – Mudanças significativas em comparação com anos anteriores.		56
Sumário de conteúdo da GRI		
3.12 – Tabela que identifica a localização das informações no relatório.		Índice Remissivo.
Verificação		
3.13 – Política e prática atual relativa à busca de verificação externa para o relatório.		Este relatório não foi submetido à verificação externa.
GOVERNANÇA, COMPROMISSO E ENGAJAMENTO		
Governança		
4.1 – Estrutura de governança da organização.		26
4.2 – Indicação caso o presidente do mais alto órgão de governança também seja um diretor executivo.		26
4.3 – Para organizações com uma estrutura de administração unitária, declaração do número de membros independentes ou não executivos do mais alto órgão de governança.		26
4.4 – Mecanismos para que acionistas e empregados façam recomendações ou deem orientações ao mais alto órgão de governança.		26
4.5- Relações entre remuneração para membros do mais alto órgão de governança, diretoria executiva e demais executivos.		26

4.6- Processos em vigor no mais alto órgão de governança para assegurar que conflitos de interesses sejam evitados.		26
4.7- Processo para determinação das qualificações e conhecimento dos membros do mais alto órgão de governança.		Não se aplica, pois os cargos são eletivos, com requisitos definidos pelo Estatuto Social.
4.8- Declarações de missão e valores, códigos de conduta e princípios internos relevantes para o desempenho econômico, ambiental e social.	Princípios 8 e 10	4
4.9- Procedimentos do mais alto órgão de governança para supervisionar a identificação e gestão por parte da organização do desempenho econômico, ambiental e social, incluindo riscos e oportunidades relevantes.		26
4.10- Processos para a auto-avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança, especialmente com respeito ao desempenho econômico, ambiental e social.		26
Compromisso com iniciativas externas		
4.11- Explicação de se e como a organização aplica o princípio da precaução.		34
4.12- Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente de caráter econômico, ambiental e social que a organização subscreve e endossa.	Princípios 1 a 10	26
4.13- Participações em associações.		26
Engajamento dos stakeholders		
4.14- Relação de grupos de stakeholders engajados pela organização.		34
4.15 - Base para a identificação e seleção de stakeholders com os quais se engajar.		34
4.16- Abordagens para o engajamento dos stakeholders, incluindo a frequência do engajamento por tipo e por grupo de stakeholders.		34
4.17- Principais temas e preocupações que foram levantados por meio do engajamento dos stakeholders e que medidas a organização tem adotado para tratá-los.		34
INDICADORES DE DESEMPENHO ECONÔMICO		
Aspecto: Desempenho Econômico		
EC1(Essencial) Valor econômico diretor gerado e distribuído.		58
EC2 (Essencial) Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as atividades da organização devido a mudanças climáticas.		Não se aplica ao nosso negócio.
EC3 (Essencial) Cobertura das obrigações do plano de pensão de benefício definido que a organização oferece.		Não foram oferecidos planos de pensão aos colaboradores e cooperados.

EC4 (Essencial) Ajuda financeira significativa recebida do governo.		A Unimed Campinas não recebe ajuda financeira do governo.
Aspecto: Presença no mercado		
EC5 (Adicional) Variação da proporção do salário mais baixo comparado ao salário mínimo local em unidades operacionais importantes.		34
EC6 (Essencial) Políticas, práticas e proporção de gastos com fornecedores locais em unidades operacionais importantes.	Princípio 10	34
EC7(Essencial) Procedimentos para contratação local e proporção de membros da alta gerência recrutados na comunidade local em unidades operacionais importantes.		34
Aspecto: Impactos Econômicos Indiretos		
EC8 (Essencial) Desenvolvimento e impacto de investimentos em infraestrutura e serviços oferecidos, principalmente para benefício público, por meio de engajamento comercial, em espécie ou atividade pro bono.		34
EC9 (Adicional) Identificação e descrição de impactos econômicos indiretos significativos, incluindo a extensão dos impactos.		34
INDICADORES DE DESEMPENHO AMBIENTAL		
Aspecto: Materiais		
EN1 (Essencial) Materiais usados por peso ou volume.		Não aplicável, visto que somos uma operadora de saúde.
EN2 (Essencial) Percentual de materiais usados provenientes de reciclagem.		Não é possível controlar e determinar, ainda, o percentual de materiais usados provenientes de reciclagem. Existe a intenção de desenvolvimento de ferramentas eficazes para efetuar essa mensuração, o que deve ser feito em 2014.
Aspecto: Energia		
EN3 (Essencial) Consumo de energia direta discriminado por fonte de energia primária.		52
EN4 (Essencial) Consumo de energia indireta discriminado por fonte primária.		A Unimed não dispõe de dispositivo que mensure o gasto de energia indireta.
EN5 (Adicional) Energia economizada devido a melhorias em conservação e eficiência.	Princípio 9	Desde o começo de 2013, com as reformas executadas na cooperativa, foram utilizados sensores de presença e troca das lâmpadas por fluorescentes. Adicionalmente, os equipamentos adquiridos, como refrigeradores, computadores, aparelhos condicionadores de ar, possuem selo PROCEL.
EN6 (Adicional) Iniciativas para fornecer produtos e serviços com baixo consumo de energia.		O nosso produto não implica no consumo excessivo de energia elétrica, visto que somos uma operadora de saúde. Nossas ações para minimizar o consumo de energia que impactam as nossas operações estão descritas no indicador EN5.

EN7 (Adicional) Iniciativas para reduzir o consumo de energia indireta e as reduções obtidas.	Princípio 9	Importante definir que energia indireta se dá pelo consumo de energia embutida na aquisição de um produto ou serviço, sendo assim, ainda não foram implementadas medidas para reduzir o consumo indireto de energia em 2013. Para 2014, iniciaremos os estudos para a redução desse consumo.
Aspecto: Água		
EN8 (Essencial) Total de retirada de água por fonte.		2013: 11.568 m ³ .
EN9 (Adicional) Fontes hídricas significativamente afetadas por retirada de água.		Utilizamos apenas o serviço público de fornecimento de água e esgoto da cidade.
EN10 (Adicional) Percentual em volume total de água reciclada e reutilizada.		Não reciclamos ou reutilizamos.
Aspecto: Biodiversidade		
EN11 (Essencial) Localização e tamanho da área possuída, arrendada ou administrada dentro de áreas protegidas.		A Unimed opera em áreas urbanas.
EN12 (Essencial) Descrição de impactos significativos na biodiversidade de atividades, produtos e serviços em áreas protegidas.		Não há impactos significativos, pois operamos em áreas urbanas.
EN13 (Adicional) Habitats protegidos ou restaurados.		A Unimed não está instalada em habitats protegidos.
EN14 (Adicional) Estratégias, medidas em vigor e planos futuros para a gestão de impactos na biodiversidade.		As operações da cooperativa não oferecem risco à biodiversidade, por estar localizada em áreas urbanas.
EN15 (Adicional) Número de espécies na lista Vermelha da IUCN e em listas nacionais de conservação com habitats em áreas afetadas por operações, discriminadas pelo nível de risco de extinção.		Não aplicável, pois as operações desta operadora de saúde concentram-se em centros urbanos.
Aspecto: Emissões, efluentes e resíduos		
EN16 (Essencial) Total de emissões diretas e indiretas de gases de efeito estufa, por peso.	Princípios 7 e 9	Emissões diretas: 30,30324tCO ₂ e. Emissões Indiretas: 94,206tCO ₂ e.
EN17 (Essencial) Outras emissões indiretas relevantes de gases de efeito estufa, por peso.	Princípios 7 e 9	Não houve.
EN18 (Adicional) Iniciativas para reduzir as emissões de gases de efeito estufa e as reduções obtidas.	Princípios 7 e 9	Ver as iniciativas na página 53. O inventário foi desenvolvido no ano de 2013, portanto, as reduções obtidas só serão mensuradas em 2014.
EN19 (Essencial) Emissões de substâncias destruidoras da camada de ozônio, por peso.		Não houve.
EN20 (Essencial) NOx, SOx e outras emissões atmosféricas significativas, por tipo e peso.		Não houve.
EN21 (Essencial) Descarte total de água, por qualidade e destinação.		Não utilizamos água como insumos em nossas operações.
EN22 (Essencial) Peso total de resíduos, por tipo e método de disposição.	Princípios 7 e 8	52
EN23 (Essencial) Número e volume total de derramamentos significativos.		Não aplicável.

EN24 (Adicional) Peso de resíduos transportados, importados, exportados ou tratados considerados perigosos.	Princípios 7 e 8	Não aplicável.
EN25 (Adicional) Identificação, tamanho, status de proteção e índice de biodiversidade de corpos d'água e habitats relacionados significativamente afetados por descartes de água e drenagem realizados pela organização relatora.		Não aplicável.
Aspecto: Produtos e Serviços		
EN26 (Essencial) Iniciativas para mitigar os impactos ambientais de produtos e serviços e a extensão da redução desses impactos.	Princípios 7 e 8	52
EN27 (Essencial) Percentual de produtos e suas embalagens recuperados em relação ao total de produtos vendidos, por categoria de produtos.		Não aplicável.
Aspecto: Conformidade		
EN28 (Essencial) Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não monetárias resultantes da não conformidade com leis e regulamentos ambientais.	Princípios 7 e 8	Não houve.
Aspecto: Transporte		
EN29 (Adicional) Impactos ambientais significativos do transporte de produtos ou outros bens e materiais utilizados nas operações da organização, bem como do transporte de trabalhadores.		Não aplicável, visto que não operamos com extensas redes de suprimentos e distribuição.
Aspecto: Geral		
EN30 (Adicional) Total de investimentos e gastos em proteção ambiental, por tipo.	Princípios 7 e 8	R\$ 19.680,00
INDICADORES DE DESEMPENHO REFERENTES A PRÁTICAS TRABALHISTAS E TRABALHO DECENTE		
Aspectos: Emprego		
LA1 (Essencial) Total de trabalhadores, por tipo de emprego, contrato de trabalho e região.		34
LA2 (Essencial) Número total e taxa de rotatividade de empregados por faixa etária, gênero e região.		34
LA3 (Adicional) Benefícios oferecidos a empregados de tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou em regime de meio período.		34
Aspecto: Relações entre trabalhadores e a Governança		
LA4 (Essencial) Percentual de empregados abrangidos por acordos de negociação coletiva.	Princípio 3	100%

LA5 (Essencial) Prazo mínimo para notificação com antecedência referente as mudanças operacionais.	Princípio 3	Oficialmente não há prazos para notificações, porém há canais de comunicação eficazes para informar quaisquer mudanças operacionais. Todas as notificações operacionais são divulgadas após aprovação em CA/DE; não há como estabelecer prazo mínimo, visto que ocorrem imediatamente após a deliberação pela alta direção.
Aspecto: Saúde e Segurança no Trabalho		
LA6 (Adicional) Percentual dos empregados representados em comitês formais de segurança e saúde.		34
LA7 (Essencial) Taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e óbitos relacionados ao trabalho, por região.		Não houve afastamentos por doenças ocupacionais e também não houve óbito.
LA8 (Essencial) Programas de educação, treinamento, aconselhamento, prevenção e controle de risco em andamento para dar assistência a empregados, seus familiares ou membros da comunidade com relação a doenças graves.		34
LA9 (Adicional) Temas relativos a segurança e saúde cobertos por acordos formais com sindicatos.	Princípio 3	A assistência médica integral está garantida pelo acordo coletivo a colaboradores e dependentes diretos.
Aspecto: Treinamento e Educação		
LA10 (Essencial) Média de horas de treinamento por ano, por funcionário, discriminado por categoria funcional.		34
LA11 (Adicional) Programas para gestão de competências e aprendizagem contínua que apóiam a continuidade da empregabilidade dos colaboradores e para gerenciar o fim da carreira.		34
LA12 (Adicional) Percentual de empregados que receberam regularmente análise de desempenho e de desenvolvimento de carreira.		34
Aspecto: Diversidade e igualdade de oportunidades		
LA13 (Essencial) Composição dos grupos responsáveis pela governança corporativa e discriminação de empregados por categoria, de acordo com gênero, faixa-etária, minorias e outros indicadores da diversidade.		34
LA14 (Essencial) Proporção de salário base entre homens e mulheres, por categoria funcional.		34

INDICADORES DE DESEMPENHO REFERENTES A DIREITOS HUMANOS

Aspecto: Práticas de investimento e de processos de compra

HR1 (Essencial) Percentual e número total de contratos de investimento significativos que incluam cláusulas referentes a direitos humanos ou que foram submetidos a avaliações referentes a direitos humanos.	Princípios 1 e 2	Atualmente a Unimed campinas tem 288 contratos vigentes com fornecedores de serviços não médicos (limpeza, segurança, sistemas, gráficas). Para todos esses contratos firmados inserimos cláusulas relacionadas a direitos humanos. Contudo, nenhum desses contratos específicos foi submetido a avaliações referentes a esse tema. É necessário, em conjunto com outras áreas, desenvolver mecanismos de controle e avaliação periódica dos contratos da cooperativa. Para 2014, começaremos a estudar o tema com reuniões periódicas, para aplicar as diretrizes.
HR2 (Essencial) Percentual de empresas contratadas e fornecedores críticos que foram submetidos a avaliações referentes a direitos humanos e as medidas tomadas.		Os fornecedores possuem em seus contratos, cláusulas relacionadas ao respeito aos direitos humanos, porém, não há avaliações a fornecedores críticos.
HR3 (Adicional) Total de horas de treinamento para empregados em políticas de procedimentos relativos a aspectos de direitos humanos relevantes para as operações, incluindo o percentual de empregados que recebeu treinamento.		Não houve. Está previsto para realizar em 2014.

Aspecto: Não-discriminação

HR4 (Essencial) Número total de casos de discriminação e as medidas tomadas.	Princípio 6	Não foram relatados formalmente denúncias de discriminação.
------------------------------------------------------------------------------	-------------	-------------------------------------------------------------

Aspecto: Liberdade de associação e negociação coletiva

HR5 (Essencial) Operações identificadas em que o direito de exercer a liberdade de associação e a negociação coletiva pode estar correndo risco significativo e as medidas tomadas para apoiar esse direito.	Princípio 5	É livre o direito de associação, dentro das prerrogativas da CLT e da convenção coletiva do sindicato patronal da Unimed Campinas, onde questões pertinentes serão regidas por esta convenção, salvo determinação por força de lei. Lembrando que existem três colaboradores que representam os colaboradores em questões sindicais.
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Aspecto: Trabalho Infantil

HR6 (Essencial) Operações identificadas como de risco significativo de ocorrência de trabalho infantil e as medidas tomadas para contribuir para a abolição do trabalho infantil.	Princípio 5	100% dos nossos contratos de fornecimento incluem a exigência de respeito aos direitos humanos, no que se refere ao envolvimento de crianças e adolescentes. Em 2013 não registramos nenhum incidente relacionado a envolvimento de crianças e adolescentes nos locais onde atuamos.
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Aspecto: Trabalho forçado ou análogo ao escravo

HR7 (Essencial) Operações identificadas como de risco significativo de ocorrência de trabalho forçado ou análogo ao escravo e as medidas tomadas para contribuir para a erradicação do trabalho forçado ou análogo ao escravo.	Princípio 4	100% dos nossos contratos de fornecimento incluem a exigência de respeito aos direitos humanos, no que se refere ao envolvimento de trabalho escravo ou análogo. Em 2013 não registramos nenhum incidente relacionado a eventual envolvimento de trabalho escravo ou análogo nos locais onde atuamos.
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Aspecto: Práticas de segurança

HR8 Percentual do pessoal de segurança submetido a treinamento nas políticas ou procedimentos relativos a aspectos de direitos humanos que sejam relevantes às operações.		Não houve. Está previsto para realizar em 2014.
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	-------------------------------------------------

Aspecto: Direitos indígenas		
HR9 Número total de casos de violação de direitos dos povos indígenas e medidas tomadas.		Não se aplica às operações da Unimed Campinas.
INDICADORES DE DESEMPENHO SOCIAL REFERENTE À SOCIEDADE		
Aspecto: Comunidade		
SO1 (Essencial) Natureza, escopo e eficácia de quaisquer programas e práticas para avaliar e gerir os impactos das operações nas comunidades, incluindo a entrada, operação e saída.		Não há impacto significativo em área geográfica específica, o maior impacto da Unimed Campinas na comunidade onde está inserida é a geração de empregos diretos e indiretos.
Aspecto: Corrupção		
SO2 (Essencial) Percentual e número total de unidades de negócios submetidas a avaliações de riscos relacionados a corrupção.		Não avaliamos de forma sistêmica riscos relacionados à corrupção nas unidades de negócio, porém planejamos realizar nos próximos anos.
SO3 (Essencial) Percentual de empregados treinados nas políticas e procedimentos anticorrupção da organização.		Não houve. Está previsto para realizar em 2014.
SO4 (Essencial) Medidas tomadas em resposta a casos de corrupção.		Não houve casos de corrupção em 2013. Quando há, são tomadas as medidas cabíveis e previstas, tanto administrativas, quanto judiciais.
Aspecto: Políticas públicas		
SO5 (Essencial) Posições quanto a políticas públicas e participação na elaboração de políticas públicas e lobbies.		Efetivamente, a Unimed Campinas não participa na elaboração de políticas públicas.
SO6 (Adicional) Valor total de contribuições financeiras e em espécie para partidos políticos ou instituições relacionadas, discriminadas por país.		A Unimed Campinas não contribui financeiramente com partidos políticos ou instituições desta natureza.
Aspecto: Concorrência Desleal		
SO7 (Adicional) Número de total de ações judiciais por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio e seus resultados.	Princípio 10	Não foram registradas ações judiciais por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio.
Aspecto: Conformidade		
SO8 (Essencial) Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não-monetárias resultantes de não-conformidades com leis e regulamentos.		Não houve.
INDICADORES DE DESEMPENHO REFERENTES À RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO		
Aspecto: Saúde e segurança do cliente		
PR1 (Essencial) Fase do ciclo de vida de produtos e serviços em que os impactos na saúde e segurança são avaliados visando melhoria, e o percentual de produtos e serviços sujeitos à esses procedimentos.		34
PR2 (Adicional) Número total de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relacionados aos impactos causados por produtos e serviços na saúde e segurança durante o ciclo de vida discriminado por tipo de resultado.		Até a presente data, dos processos administrativos recebidos em 2013 pela ANS, de casos de não conformidade com regulamento e códigos voluntários, somente 01 (um) resultou em autuação, com aplicação de multa. Referido processo administrativo ainda está em andamento, e sujeito, portanto, a alteração em seu resultado.

Aspecto: Rotulagem de produtos e serviços		
PR3 (Essencial) Tipo de informação sobre produtos e serviços exigida por procedimentos de rotulagem, e o percentual de produtos e serviços sujeitos a tais exigências.		34
PR4 (Adicional) Número total de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relacionados a informações e rotulagem de produtos e serviços, discriminados por tipo de resultado.		Não houve.
PR5 (Adicional) Práticas relacionadas à satisfação do cliente, incluindo resultados de pesquisas que medem essa satisfação.		22
Aspecto: Comunicações de marketing		
PR6 (Essencial) Programa de adesões às leis, normas e códigos voluntários relacionados a comunicação de marketing incluindo publicidade, promoção e patrocínio.		34
PR7 (Adicional) Número total de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos à comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio, discriminado por tipo de resultado.		Não houve.
Aspecto: Conformidade		
PR8 (Adicional) Número total de reclamações comprovadas relativas a violação de privacidade e perda de dados de cliente.		Não houve.
Aspecto: Compliance		
PR9 (Essencial) Valor monetário de multas (significativas) por não conformidade com leis e regulamentos relativos ao fornecimento e uso de produtos e serviços.		R\$ 1.262.075,08

Créditos

A close-up photograph of a hand holding a silver pen, poised to write on a document. The background is heavily blurred, showing indistinct shapes and colors, suggesting an office or professional setting. The lighting is warm, highlighting the texture of the skin and the metallic sheen of the pen.

EXPEDIENTE

Diretor Presidente: Plínio Conte de Faria Júnior

Diretor Financeiro: José Windsor Ângelo Rosa

Diretora Administrativa: Carla Rosana Guilherme Silva

Diretor Médico-Social: João Lian Júnior

Diretor da Área Hospitalar e Serviços Credenciados: Avelino Bastos

Diretor Comercial: Márcio de Melo Azevedo

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Coordenador: Emilio de Oliveira Issa (Coordenador)

Gerson Muraro Laurito (Secretário)

Carlos Eduardo Lopes

Luís Alves de Matos

Luiz Antonio da Costa Sardinha

Luiz Gonzaga Massari Filho

José Renato dos Santos

Miguel Carlos Hyssa Brondi

Paulo Dechichi Júnior

CONSELHO TÉCNICO

Pedro Ivan Alvarenga de Oliveira (Coordenador)

Jéferson de Oliveira Juabre (Secretário)

Antonio Cláudio Guedes Chrispim

Fernando Yukio Tomita

Flávio Leite Aranha Júnior

Marcos Bardelli Saraiva

Maria Fernanda Costa Haddad

CONSELHO FISCAL

Conselheiros Efetivos

Edson Yamanaka (Coordenador)

Paulo Roberto Franco de Godoy (Secretário)

Marília Affonso Ferreira Sanged

Conselheiros Suplentes

Juliana Valsecchi Barboza

Leandro Celso Grilo

RELATÓRIO ANUAL 2013

Coordenação geral

Conselho de Administração - Emilio de Oliveira Issa

Diretoria Executiva - Plínio Conte de Faria Júnior

Coordenação, planejamento e edição dos indicadores GRI

Gerência de Estratégia e Sistema de Gestão

Coordenação, planejamento, edição e revisão de conteúdo

Gerência de Marketing e Comunicação

Texto e revisão: Rosa Guedes (MTb 17.584)

Projeto gráfico e diagramação: Grafos Comunicação

