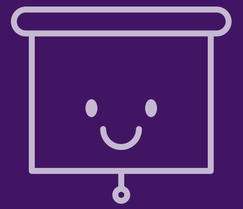
Relatório Anual
2014

Unimed
Amparo



01. APRESENTAÇÃO

06

02. PALAVRA DO PRESIDENTE E MENSAGEM DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

08

03. O RELATÓRIO

13

04. SUMÁRIO

16

05. IDENTIDADE

25

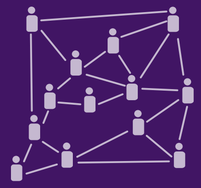
06. DEFINIÇÃO DO CONTEÚDO DO RELATÓRIO

37

07. A COOPERATIVA

47

7.1 | Nossos números.....**50**
7.2 | Nossos produtos.....**51**
7.3 | Nossos serviços.....**56**
7.4 | Governança.....**66**



08. RELACIONAMENTO

89

8.1 | Cooperados.....**91**
8.2 | Colaboradores.....**105**
8.3 | Clientes.....**131**
8.4 | Prestadores.....**163**
8.5 | Fornecedores.....**167**

09. DESEMPENHO ECONÔMICO

170

10. RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL

181

10.1 | Comunidade.....**183**

10.2 | Meio Ambiente.....**197**

11. RECONHECIMENTOS

208

12. ANEXOS

215

• GLOSSÁRIO
229

• EXPEDIENTE
231

01

APRESENTAÇÃO

CUIDAR

ESTÁ NA NOSSA

ESSÊNCIA

A Unimed Amparo é uma Cooperativa de médicos preocupada com todos os públicos com os quais se relaciona. Médicos, colaboradores, beneficiários, prestadores de serviços, fornecedores e comunidade – todos que, com ela, crescem ao longo dos anos.

Este relatório é uma oportunidade de ilustrar essa evolução. Por meio dele a Unimed Amparo relata sua preocupação com a sustentabilidade nos âmbitos econômico-financeiro, social e ambiental, buscando sempre valorizar e cuidar de seus parceiros.

Prezando pela transparência na divulgação das informações, a Unimed Amparo baseou-se nas diretrizes do modelo GRI G4 para construção deste relatório, que traz conteúdos no padrão das Diretries GRI para Relato da Sustentabilidade.

A GRI – Global Reporting Initiative – é uma Organização Não-Governamental que tem como missão tornar o relato de sustentabilidade uma prática normal e comum pelas organizações, oferecendo diretrizes e auxiliando-as nesse caminho.

Boa leitura!

02.

PALAVRA DO PRESIDENTE E MENSAGEM DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

GRI G4 – 1

NOSSA MISSÃO É **DEDICAR ESFORÇOS E RECURSOS** PARA SATISFAZER AS NECESSIDADES DE TODOS OS NOSSOS PÚBLICOS

"Não há testemunha tão implacável, nem acusador tão terrível quanto a consciência que vive no coração de cada homem."

Polybius, historiador grego (c 200 - c 118 aC)

Encerrou-se em 2014 mais uma etapa de crescimento sustentável da nossa Cooperativa.

Desde março de 2014, todos nós Cooperados, junto ao atual grupo de gestão, formado por Conselheiros de Administração, Técnico e Fiscal, eleitos em Assembleia Geral Ordinária, além dos Cooperados que desempenham funções administrativas na Cooperativa, temos trabalhado para manter a Unimed Amparo dentro da sua trajetória de operadora de plano de saúde eficiente e competitiva e também de cooperativa, modelo de atuação dentro das melhores práticas de cooperativismo no Brasil.

Esse trabalho conjunto gerou muitas conquistas em 2014, associado, também, aos esforços e dedicação de todos os nossos colaboradores, às nossas

parcerias com os prestadores e fornecedores, além da proximidade com a comunidade em que a Unimed Amparo está inserida e com autoridades do governo local. Tais conquistas estão apresentadas nas próximas páginas deste relatório anual de gestão.

O resultado operacional final de **3,8% sobre as receitas líquidas** aponta um sucesso dentro do mercado de saúde suplementar, comparando-se a média do setor de **2,2%.**

O Balanço Contábil demonstra ingresso médio de R$ 6.808.482,00 em 2014, com sinistralidade geral em torno de **78,80%** e despesas administrativas em **15,80%**.

Os principais fatos que marcaram o ano de 2014 foram:

· Eleição da nova Diretoria Executiva e Conselhos em março de 2014, com a participação de 55 Cooperados em Assembleia Geral;

· Alteração do Projeto que pontua e premia a participação e o envolvimento dos Cooperados na gestão, como sócios da Cooperativa;

· Assembleia Geral Extraordinária para discussão de assuntos relacionados à gestão dos custos assistenciais com participação de 52 Cooperados;

· Admissão de 06 novos cooperados;

· Gestão continuada dos custos administrativos;

· Discussão e gestão responsável dos custos assistenciais com envolvimento de todos, especialmente do corpo associativo;

· Elaboração do novo Projeto Arquitetônico do Espaço Saúde Unimed (unidade ambulatorial) para melhorar a assistência aos beneficiários do Sistema Unimed;

· Fortalecimento da gestão do Pronto-Atendimento;

· Consolidação do Núcleo de Atenção à Saúde como ferramenta de mudança de modelo assistencial com elaboração do Programa de Atenção Primordial à Saúde;

· Início do Programa de Cargos e Salários e Projeto de Bonificação dos colaboradores pelo atingimento das Metas – para aplicação em 2015;

· Política de Educação Continuada para Cooperados e Colaboradores;

· Política de Parceria com Prestadores e demais atores envolvidos no sucesso da Cooperativa;

· Planejamento Estratégico 2015/2016 com a participação de Cooperados e colaboradores;

· Elaboração de 24 projetos para formatação de plano de ação estratégico da Cooperativa para 2015;

· Política de valorização do CH e dos salários pagos, acima do IPCA;

· Reunião interconselhos para discussão de assuntos estratégicos da Gestão da Unimed Amparo;

· Política de equilíbrio da sinistralidade dos contratos para consolidação do futuro da prestação de serviços da Cooperativa como operadora de plano de saúde;

· Ações e investimentos em responsabilidade socioambiental focadas nos Objetivos do Milênio da ONU (Organização das Nações Unidas) – tal como a Caminhada Outubro Rosa;

· Participação ativa no Sistema Unimed e Cooperativista, com assunção de uma cadeira no Conselho de Administração da FESP – Federação das Unimeds do Estado de São Paulo, entre outras participações.

O resultado de hoje não garante o sucesso de amanhã. Os desafios e barreiras continuam e é responsabilidade de todos nós mantermos a Cooperativa como a melhor e mais justa opção de atendimento médico de qualidade. Confiamos que todos nós – Cooperados, colaboradores, beneficiários e parceiros – vamos saber escolher o caminho certo para chegar a este objetivo.

O ano de 2015 nos reserva muitos desafios e grandes oportunidades. Com responsabilidade, a Unimed Amparo continuará avançando no caminho da sua Missão, buscando sempre a sua Visão, por meio da prática dos seus Valores.

Parabéns a todos!

Conselho de Administração gestão 2014/2017
Unimed Amparo

É com imenso prazer e alegria que me dirijo a você, leitor, que atuou conjuntamente à Unimed Amparo neste ano de 2014 e beneficiou-se do seu sucesso.

2014 foi o ano em que a Cooperativa completou 24 anos de história e alcançou índices importantes de crescimento sustentável. Este ano foi especial para nós: alcançamos excelentes resultados e beneficiamos – direta ou indiretamente - todas as pessoas envolvidas ou interessadas no nosso negócio, ou seja, os chamados stakeholders.

Stakeholder significa público estratégico e descreve uma pessoa ou grupo que fez um investimento ou tem interesse em uma empresa. O sucesso de qualquer empreendimento depende da participação de suas partes interessadas e, por isso, é necessário assegurar que suas expectativas e necessidades sejam conhecidas e consideradas pela organização.

Nestes anos, a Unimed Amparo cresceu como empresa, como modelo de atenção suplementar à saúde e como alternativa de trabalho digno. Mais ainda: nós, cooperados, crescemos como pessoas, como cooperativistas, como sócios e responsáveis pela nossa empresa, com atitudes corajosas e maduras, baseadas nos interesses coletivos em detrimento ao interesse pessoal.

O sucesso da Unimed Amparo nestes anos - e em particular no ano de 2014 – confirma a tese de que o trabalho compartilhado, dentro de regras justas e éticas, continua a ser a melhor alternativa na busca de saúde e qualidade de vida. A ideia de cooperação é tão importante quanto antiga: "Até o homem que consiste na união do corpo e da alma, com união é Homem, sem união é cadáver" – Padre Antonio Vieira (1608-1697).

Devemos esperar – e nos preparar – que virão anos desafiadores: aumento da responsabilidade das operadoras sem o consequente realinhamento dos prêmios, aumento da carga tributária, inflação médica alta, além do envelhecimento da população, aumento da tecnologia – e seus custos – e da mudança do paradigma de "tratar a doença" para "promover a saúde".

Continuamos contando com o trabalho e envolvimento de todos, com o compromisso de prestar a melhor assistência à saúde por meio de um modelo econômico solidário e democrático, forte e viável, apesar de ainda desconhecido e pouco estimulado pelos governantes no Brasil: o Cooperativismo!

Este relatório apresenta as realizações, conquistas e desafios encontrados pela Unimed Amparo Cooperativa de Trabalho Médico durante o ano de 2014. Desejo a todos uma ótima leitura!

Dr. Adalton Rafael de Toledo
Diretor-Presidente da Unimed Amparo

03

O RELATÓRIO

GRI G4 – 13, 22, 23, 28, 29, 30, 31, 33

TRABALHAR A
SUSTENTABILIDADE
FAZ PARTE
DA NOSSA
FORMA DE CUIDAR

Para relatar seu desempenho durante o ano e reforçar a transparência em suas ações e o cuidado com seus públicos, a Unimed Amparo adota, pelo 6º ano, as diretrizes da GRI (Global Reporting Initiative) na elaboração de seu relatório anual. Seguindo o modelo de relatório de sustentabilidade, este material divulga o desempenho econômico, ambiental, social e de governança da Cooperativa durante o período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2014.

Neste relatório, o modelo GRI adotado é o G4, que prioriza o relato de aspectos mais importantes para a empresa e os públicos interessados. Este princípio é, também, uma maneira de a Unimed Amparo evidenciar sua preocupação com a opinião dos públicos diretamente influenciados por seu desempenho.

O relatório anterior foi publicado em março de 2014 com informações referentes ao desempenho da Unimed Amparo em 2013 e pode ser acessado **clicando-se aqui.**

Os dados apresentados neste relatório são levantados pelas áreas responsáveis por sua manutenção, e os dados

contábeis, incluindo o Balanço Patrimonial, são auditados pela empresa prestadora de serviços, Ápice Auditores Independentes, e submetidos ao parecer e aprovação do Conselho Fiscal. O relatório, em sua totalidade, não é submetido à verificação externa, porém a Cooperativa possui um projeto para implantação desta prática nos próximos 2 anos.

Em 2014, algumas mudanças significativas e de extrema importância ocorreram na Unimed Amparo. As principais delas são:

Antes de iniciar a leitura do relatório, é interessante entender como ele está estruturado. No sumário, além da paginação em que cada conteúdo se encontra, este documento apresenta uma lista de conteúdos do GRI e sua localização no relatório, buscando facilitar a busca por informações. Em "Identidade" o leitor conhece um pouco mais sobre a essência da Unimed Amparo, sua missão, visão e valores. No capítulo "Definição do conteúdo do relatório" apresentam-se os conteúdos delimitados para este material, com base em pesquisa respondida pelos stakeholders (públicos interessados). As páginas seguintes são destinadas a explanar os principais dados da Unimed Amparo ("A Cooperativa"), falar sobre seu relacionamento com os diversos públicos ("Relacionamento") e expor seu desempenho econômico, socioambiental e formas de reconhecimento de suas ações (capítulos 9, 10 e 11). Para os públicos envolvidos, a Unimed Amparo procurou demonstrar, por meio da estruturação deste relatório, a cadeia de valores construída a partir do bom relacionamento e da valorização dos parceiros estratégicos.

Mais informações, dúvidas ou sugestões em relação a este relatório podem ser encaminhadas para rsa@unimedamparo.com.br ou pelo telefone (19) 3808-7089.

04

SUMÁRIO

DE CONTEÚDOS GRI

ESTE RELATÓRIO APRESENTA CONTEÚDOS PADRÃO DAS DIRETRIZES GRI **PARA RELATO DE SUSTENTABILIDADE**

ESTRATÉGIA E ANÁLISE

INDICADOR	PÁGINA
G4 – 1	08

PERFIL ORGANIZACIONAL

INDICADOR	PÁGINA
G4 – 3	47
G4 – 4	51, 56
G4 – 5	47
G4 – 9	50, 170
G4 – 10	105
G4 – 11	105
G4 – 12	167
G4 – 13	13
G4 – 14	47
G4 – 15	47
G4 – 16	47

ASPECTOS MATERIAIS IDENTIFICADOS E LIMITES

INDICADOR	PÁGINA
G4 – 18	37
G4 – 19	37
G4 – 20	37
G4 – 21	37
G4 – 22	13
G4 – 23	13

ENGAJAMENTO DE STAKEHOLDERS

INDICADOR	PÁGINA
G4 – 24	37
G4 – 25	37
G4 – 26	37
G4 – 27	37

PERFIL DO RELATÓRIO

INDICADOR	PÁGINA
G4 – 28	13
G4 – 29	13
G4 – 30	13
G4 – 31	13
G4 – 33	13

GOVERNANÇA

INDICADOR	PÁGINA
G4 – 34	66

ÉTICA E INTEGRIDADE

INDICADOR	PÁGINA
G4 – 56	25

CATEGORIA ECONÔMICA

ASPECTO: DESEMPENHO ECONÔMICO

INDICADOR	PÁGINA
G4 – EC4	170

ASPECTO: PRÁTICAS DE COMPRA

INDICADOR	PÁGINA
G4 – EC9	167

ASPECTO: PRESENÇA NO MERCADO

INDICADOR	PÁGINA
G4 – EC5	105
G4 – EC6	105

CATEGORIA AMBIENTAL

ASPECTO: MATERIAIS

INDICADOR	PÁGINA
G4 – EN1	197
G4 – EN2	197

ASPECTO: ENERGIA

INDICADOR	PÁGINA
G4 – EN3	197

ASPECTO: EFLUENTES E RESÍDUOS

INDICADOR	PÁGINA
G4 – EN23	197
G4 – EN24	197

ASPECTO: ÁGUA

INDICADOR	PÁGINA
G4 – EN8	197

ASPECTO: CONFORMIDADE

INDICADOR	PÁGINA
G4 – EN29	197

ASPECTO: MECANISMOS DE QUEIXAS E RECLAMAÇÕES RELACIONADAS A IMPACTOS AMBIENTAIS

INDICADOR	PÁGINA
G4 – EN34	197

CATEGORIA SOCIAL

SUBCATEGORIA PRÁTICAS TRABALHISTAS E TRABALHO DECENTE

ASPECTO: EMPREGO

INDICADOR	PÁGINA
G4 – LA1	105
G4 – LA2	105
G4 – LA3	105

ASPECTO: SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO

INDICADOR	PÁGINA
G4 – LA5	105
G4 – LA6	105
G4 – LA7	105
G4 – LA8	105

ASPECTO: TREINAMENTO E EDUCAÇÃO

INDICADOR	PÁGINA
G4 – LA9	105
G4 – LA10	105
G4 – LA11	105

ASPECTO: DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES

INDICADOR	PÁGINA
G4 – LA12	105

ASPECTO: IGUALDADE DE REMUNERAÇÃO ENTRE HOMENS E MULHERES

INDICADOR	PÁGINA
G4 – LA13	105

CATEGORIA SOCIAL

SUBCATEGORIA DIREITOS HUMANOS

ASPECTO: INVESTIMENTOS

INDICADOR	PÁGINA
G4 – HR1	**167**

ASPECTO: MECANISMOS DE QUEIXAS E RECLAMAÇÕES RELACIONADAS A DIREITOS HUMANOS

INDICADOR	PÁGINA
G4 – HR12	**183**

CATEGORIA SOCIAL

SUBCATEGORIA SOCIEDADE

ASPECTO: COMUNIDADES LOCAIS

INDICADOR	PÁGINA
G4 – SO1	183

ASPECTO: COMBATE À CORRUPÇÃO

INDICADOR	PÁGINA
G4 – SO4	66
G4 – SO5	66, 183

ASPECTO: CONCORRÊNCIA DESLEAL

INDICADOR	PÁGINA
G4 – SO7	183

ASPECTO: CONFORMIDADE

INDICADOR	PÁGINA
G4 – SO8	183

ASPECTO: MECANISMOS DE QUEIXAS E RECLAMAÇÕES

INDICADOR	PÁGINA
G4 – SO11	183

CATEGORIA SOCIAL

SUBCATEGORIA RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO

ASPECTO: ROTULAGEM DE PRODUTOS E SERVIÇOS

INDICADOR	PÁGINA
G4 – PR3	51
G4 – PR4	51

ASPECTO: COMUNICAÇÕES DE MARKETING

INDICADOR	PÁGINA
G4 – PR6	51
G4 – PR7	183

ASPECTO: PRIVACIDADE DO CLIENTE

INDICADOR	PÁGINA
G4 – PR8	131

ASPECTO: CONFORMIDADE

INDICADOR	PÁGINA
G4 – PR9	183

05

IDENTIDADE

GRI G4 – 56

O NOSSO PLANO É

CUIDAR DE GENTE

Proporcionar o cuidado é a principal razão de ser da Unimed Amparo. Mais que zelar pela saúde e qualidade de vida das pessoas, a Unimed está comprometida com a vida, o meio ambiente e a comunidade em que atua.

Como Cooperativa de Trabalho Médico, a Unimed Amparo tem em sua identidade os princípios do Cooperativismo e a valorização do trabalho médico. Além disso, possui uma declaração de princípios que definem sua missão, visão e valores.

missão

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

visão

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

valores

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

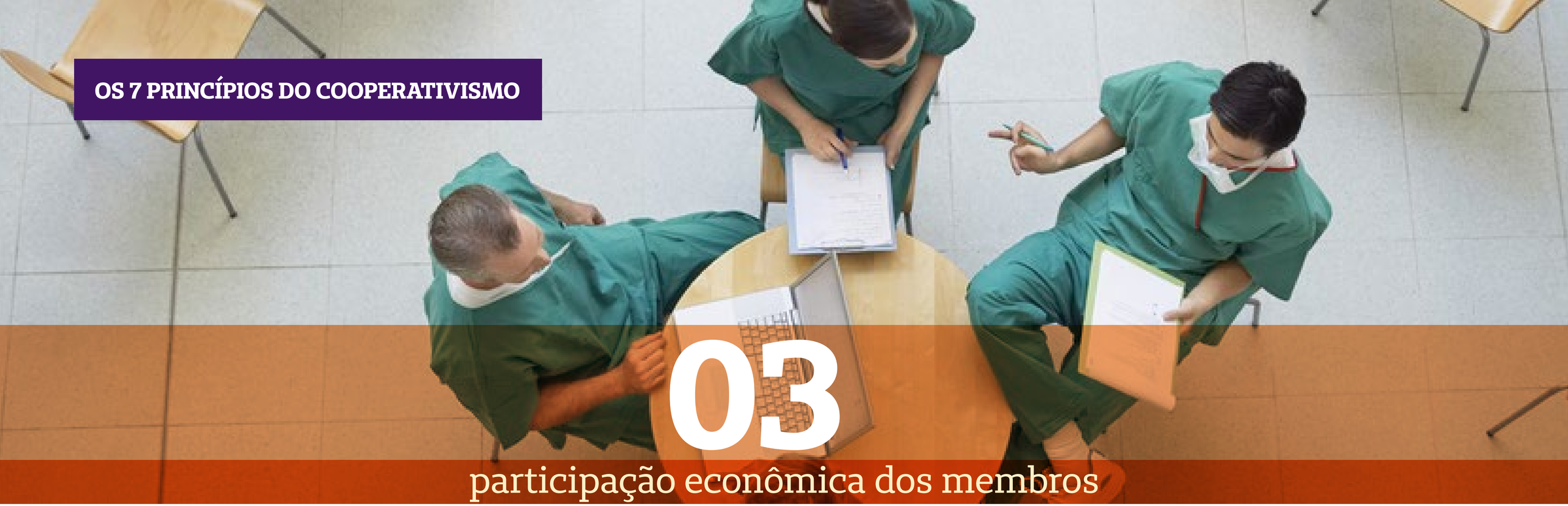
01
adesão voluntária e livre

As cooperativas são associações de pessoas com interesses e objetivos comuns, são organizações voluntárias, abertas a todas as pessoas aptas a utilizar seus serviços e assumir responsabilidades como associados, sem discriminações raciais, políticas, religiosas e de sexo. A Cooperativa é aberta a todos que estejam aptos a utilizar os seus serviços e assumir as responsabilidades como membros, sendo-lhes garantido o direito de se desligar quando desejarem.

02

gestão democrática pelos cooperados

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



03

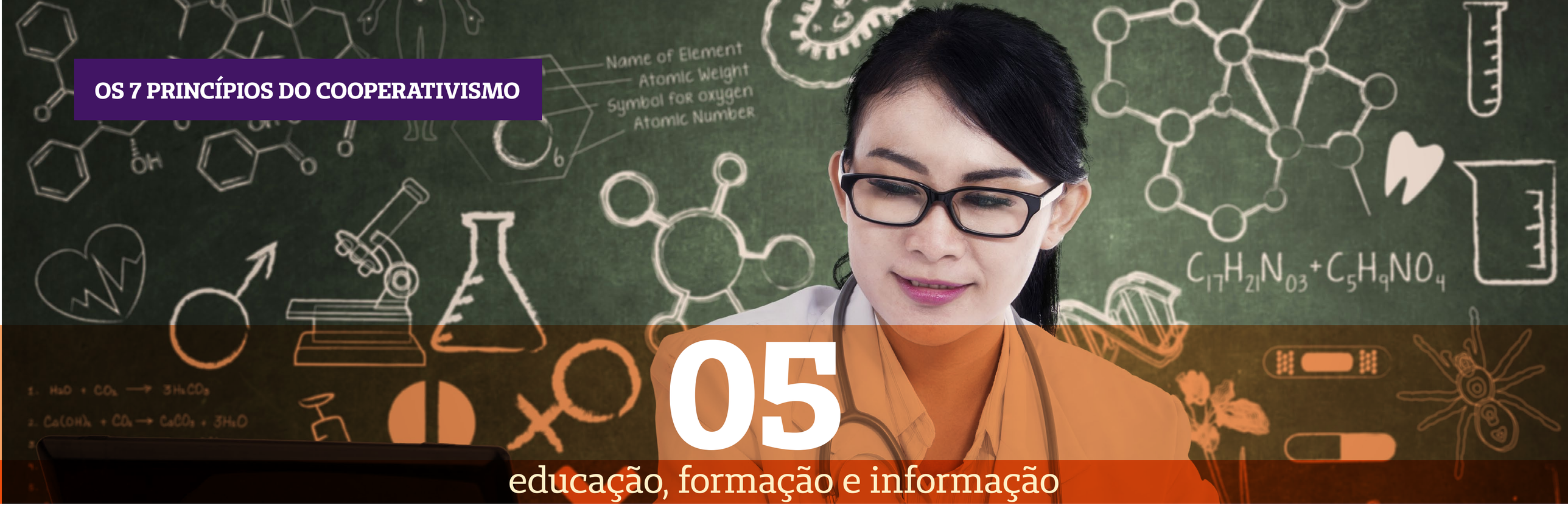
participação econômica dos membros

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

04

autonomia e independência

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



05

educação, formação e informação

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

06
intercooperação

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

07
interesse pela comunidade

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

06

DEFINIÇÃO DO CONTEÚDO DO RELATÓRIO

GRI G4 – 18, 19, 20, 21, 24, 25, 26, 27

OUVIR OPINIÕES

E SER

TRANSPARENTES

NOS DEIXA AINDA

MAIS PRÓXIMOS DE

NOSSOS PÚBLICOS

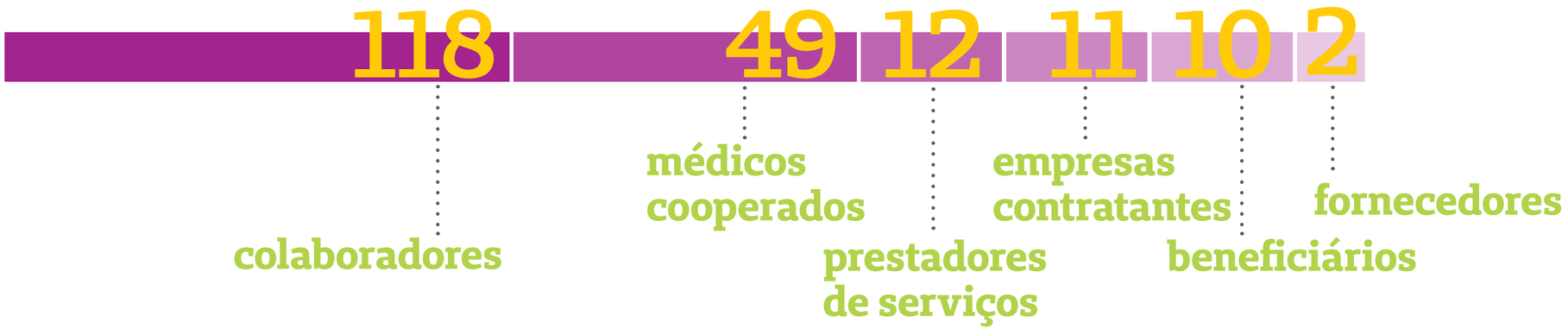
O principal diferencial do modelo G4 da GRI é a ênfase na materialidade – tópicos que são considerados importantes por refletirem os impactos econômicos, sociais e ambientais da organização, além de influenciarem as decisões de stakeholders, ou seja, os públicos interessados.

Por este motivo, a Unimed Amparo realiza o processo de engajamento destes públicos para definição do conteúdo de seu relatório anual. Em 2014, o processo foi realizado em duas etapas: num primeiro momento foi feita pesquisa com responsáveis pela gestão de áreas da Unimed Amparo cujas informações poderiam constar no relatório, visando analisar se os indicadores necessários para o material eram, também, relevantes para a gestão da Cooperativa. Nesta mesma etapa, foi questionado aos respondentes se estes indicadores eram descritivos ou numéricos e qual a periodicidade de seu acompanhamento (mensal, semestral,

anual). Este trabalho visa, inclusive, estruturar o monitoramento de indicadores pela Unimed Amparo, por meio da atuação da área de Núcleo Estratégico conjuntamente aos gestores de áreas da Cooperativa.

A segunda etapa de definição do conteúdo deste relatório aconteceu durante os meses de dezembro de 2014 e janeiro de 2015 por meio de pesquisa enviada via e-mail aos públicos com os quais a Unimed Amparo possui relacionamento: Cooperados, colaboradores, prestadores, beneficiários, empresas contratantes, fornecedores e comunidade. O critério para definição deste público levou em consideração sua proximidade com a Cooperativa e seu impacto no negócio. As questões elencadas na pesquisa baseiam-se nos indicadores GRI, no modelo de negócio e no grau de maturidade da Unimed Amparo; são divididas em três categorias principais: econômica, ambiental e social, sendo a última subdividida em práticas trabalhistas, direitos humanos, sociedade e responsabilidade pelo produto. Os participantes escolheram os 10 itens que, em sua opinião, deveriam constar no relatório – sendo que precisavam selecionar pelo menos um item de cada categoria. Além destas questões, foi deixado um espaço aberto para que o respondente pudesse destacar algum assunto que considerava expressivo, mas que não estava contemplado nas perguntas.

Este levantamento contou com a participação de 202 pessoas, sendo:



Os **10 temas mais apontados** na pesquisa são apresentados a seguir, por ordem decrescente de número de respostas.

INFOGRÁFICO 1 - TEMAS RELEVANTES PARA ABORDAGEM NO RELATÓRIO SEGUNDO STAKEHOLDERS

172

saúde e segurança do cliente

(ações de medicina preventiva e promoção da saúde)

85%

do total de respostas na categoria "Responsabilidade pelo Serviço"

145

ações de conscientização ambiental

72%

do total de respostas na categoria "Meio Ambiente"

empate

145

desempenho econômico

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

72%

do total de respostas na categoria "Economia"

120

práticas e critérios de sustentabilidade nos processos de compra

59%

do total de respostas na categoria "Direitos Humanos"

119

participação em políticas públicas municipais

59%

do total de respostas na categoria "Sociedade"

INFOGRÁFICO 1 - TEMAS RELEVANTES PARA ABORDAGEM NO RELATÓRIO SEGUNDO STAKEHOLDERS

115

gestão de risco assistencial

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

57%

do total de respostas na categoria "Economia"

97

treinamento e educação

48%

do total de respostas na categoria "Práticas Trabalhistas"

92

indicadores de consumo de água

46%

do total de respostas na categoria "Meio Ambiente"

empate

92

saúde e segurança no trabalho

46%

do total de respostas na categoria "Práticas Trabalhistas"

79

não-discriminação

39%

do total de respostas na categoria "Direitos Humanos"

Por meio de análise dos dados apontados durante a pesquisa, a Unimed Amparo abordou, nos capítulos "Relacionamento", "Desempenho Econômico" e "Responsabilidade Socioambiental" temas como Saúde e Segurança do Cliente, ações de conscientização ambiental, desempenho econômico da Cooperativa, entre outros elencados.

Na categoria "Economia" os principais itens apontados pelos stakeholders foram Desempenho Econômico e Gestão de risco assistencial. A Unimed Amparo considera estes aspectos importantes para a consecução de suas metas de sustentabilidade, bem como fortes influenciadores nas decisões de todos os públicos interessados que responderam a pesquisa; portanto, realiza o relato de ambos no capítulo "Desempenho Econômico". Neste sentido, é importante ressaltar também que todas as entidades incluídas nas demonstrações financeiras estão contempladas no conteúdo do capítulo e no balanço patrimonial anexo ao final deste relatório.

Na categoria "Meio Ambiente", os dois itens mais apontados foram ações de conscientização ambiental e indicadores de consumo de água, aspectos classificados como materiais dentro e fora da organização para todos os públicos interessados. Os indicadores pertinentes a estes itens estão descritos no capítulo 10 - "Responsabilidade Socioambiental".

Na categoria "Social" os respondentes destacaram seis principais itens, sendo que em "Práticas Trabalhistas" os aspectos relevantes apontados foram treinamento e educação, e saúde e segurança no trabalho, no subitem "Direitos Humanos" destacaram-se os itens práticas e critérios de sustentabilidade nos processos de compra e não discriminação, em "Sociedade" o item mais assinalado foi participação em políticas públicas municipais e em "Responsabilidade pelo serviço" os respondentes destacaram principalmente o item saúde e segurança do cliente. Para a Unimed Amparo todos estes itens constituem aspectos materiais, assim como para os stakeholders. No item "Colaboradores" do capítulo Relacionamentos, o leitor irá encontrar indicadores referentes a treinamento e educação, saúde e segurança no trabalho e não discriminação; no item "Clientes" este relato trata sobre ações realizadas no que diz respeito à saúde e segurança do cliente; já no item "Fornecedores" deste mesmo capítulo abordam-se informações sobre práticas e critérios de sustentabilidade nos processos de compras. O item "participação em políticas públicas municipais" é abordado brevemente no capítulo 10 – Responsabilidade Socioambiental, porém não é aprofundado devido a ausência de indicadores a este respeito.

Além dos 10 principais indicadores destacados, os públicos interessados sugeriram a **abordagem das seguintes informações** neste relatório:

Atendimentos médicos, por médicos que prestam serviços

informações que podem ser encontradas no capítulo 8 – Relacionamento, itens 3 – Clientes e 1 – Cooperados, respectivamente.

O Cooperado deverá ser alertado para sua participação cada vez mais significativa na condução dos rumos de sua Cooperativa:

por se tratar de um documento voltado a seus diversos stakeholders, este relatório aborda o tema sinalizado de forma geral, o que é feito nos capítulos 7.4 – Governança e 8.1 – Relacionamento, Cooperados.

Metas e Planejamento Estratégico

conteúdo que pode ser encontrado nos capítulos 9 – Desempenho Econômico e 7.4 – Governança.

A responsabilidade da sociedade em cumprir com suas obrigações perante o plano de saúde, exemplo: faltar à consulta, sem desmarcar previamente, impedindo a assistência a outro beneficiário.

Este tema é tratado no item 8.3 – Clientes, no que diz respeito à comunicação da Unimed Amparo com seus beneficiários.

Comportamento da Cooperativa frente ao cenário macro-econômico para o próximo ano, perspectivas de permanência no segmento de atuação e investimentos programados.

São assuntos abordados no capítulo 9 – Desempenho Econômico.

Quanto, em porcentagem, os cooperados consideram que deve ser investido anualmente em Medicina Preventiva.

Este dado foi incluído no relatório e pode ser encontrado no capítulo 9 - Desempenho Econômico.

Especificar o que é resultado do negócio específico (operadora de saúde) e o que é resultado derivado de aplicações.

Em 2014, o Balanço Patrimonial da Cooperativa contemplará a informação e ela poderá ser encontrada também no capítulo que trata sobre o desempenho econômico da Unimed Amparo neste relatório.

Ações de Responsabilidade Social da cooperativa na comunidade

informadas no capítulo 10 – Responsabilidade Socioambiental, item 1 – Comunidade.

Divulgação de indicadores da ANS e avaliação da Unimed Amparo pelo órgão regulador (Agência Nacional de Saúde Suplementar) – IDSS e Monitoramento Assistencial

Abordados no capítulo 11 – Reconhecimentos.

07

A COOPERATIVA

GRI G4 – 3, 5, 14, 15, 16

SOMOS UMA COOPERATIVA DE MÉDICOS QUE PROMOVE **SAÚDE E BEM-ESTAR** DOS BENEFICIÁRIOS **E VALORIZAÇÃO** DOS PARCEIROS ESTRATÉGICOS

A Unimed Amparo Cooperativa de Trabalho Médico é uma operadora de planos de saúde inscrita na Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) sob número de registro 34.559-8. Sua sede administrativa está localizada em Amparo – São Paulo, porém sua área de atuação abrange as cidades de Águas de Lindóia, Amparo, Lindóia, Monte Alegre do Sul, Pedreira e Serra Negra.

A Unimed Amparo tem atuação efetiva no Sistema Cooperativista Médico de Trabalho e Crédito, com participação na Unicred Campinas, na Federação Centro Paulista Unimed e no Comitê de Auditoria Médica da Federação das Unimeds do Estado de São Paulo (Fesp). Assim como considera estratégica sua participação nestas associações, a Cooperativa contribui com organizações voltadas à responsabilidade ambiental e social. É associada ao Instituto Ethos desde 2006 – buscando contribuir diretamente com a sustentabilidade e responsabilidade social no Brasil. É afiliada também à Abrinq, colaborando por meio do Programa Empresa Amiga da Criança, desde 2003.

No que diz respeito ao princípio de precaução, a Unimed Amparo desenvolve diversas ações por meio de seus serviços – indicador que é detalhado no item 2 do capítulo 10.

7.1 – NOSSOS NÚMEROS GRI G4 - 9

Presente em seis cidades da região do Circuito das Águas Paulista, a Unimed Amparo possui, para cuidar dos 52.997 beneficiários (sendo 42.402 assistenciais[1] e 10.595 de PCMSO[2]), 18 tipos de planos diferenciados, 128 Cooperados em 28 especialidades médicas, 8 recursos próprios, 61 prestadores de serviços e 204 colaboradores, distribuídos geograficamente conforme ilustra o mapa.

Águas de Lindóia

978 Beneficiários

7 Cooperados

7 Prestadores

3 Colaboradores

1 Recurso próprio

Lindóia

191 Beneficiários

Serra Negra

3.777 Beneficiários

14 Cooperados

11 Prestadores

6 Colaboradores

1 Recurso próprio

Pedreira

8.908 Beneficiários

35 Cooperados

12 Prestadores

Amparo

24.546 Beneficiários

87 Cooperados

38 Prestadores

195 Colaboradores

6 Recursos próprios

Monte Alegre do Sul

1.065 Beneficiários

Demais cidades

2.938 Beneficiários

[1] *Assistencial: plano de saúde empresarial ou familiar*

[2] *PCMSO: Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional*

7.2 – NOSSOS PRODUTOS GRI G4 – 4, PR3, PR4, PR6

A Unimed Amparo Cooperativa de Trabalho Médico é uma operadora de planos de saúde, cujas atividades são regulamentadas e fiscalizadas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), vinculada ao Ministério da Saúde do Brasil. Todos os planos comercializados atualmente obedecem à Lei 9656/98 e às regulamentações da ANS, são divididos em 18 produtos diferentes, sendo **sete exclusivos para pessoa física e onze para pessoa jurídica.**

Os planos pessoa física (individuais ou familiares) são divididos em dois principais tipos: regional e nacional.

Dentre os planos regionais, cujo atendimento abrange a área de ação da Unimed Amparo (Águas de Lindóia, Amparo, Lindóia, Monte Alegre do Sul, Pedreira e Serra Negra), há cinco produtos diferentes.

TABELA 1 – **RELAÇÃO DE PLANOS REGIONAIS PESSOA FÍSICA UNIMED AMPARO**

PLANOS	REGISTRO ANS	SEGMENTAÇÃO	ACOMODAÇÃO	ABRANGÊNCIA	ATENDIMENTO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA
AMBULATORIAL + HOSPITALAR COM OBSTETRÍCIA – A SEM COPARTICIPAÇÃO	**405810991**	AMBULATORIAL + HOSPITALAR COM OBSTETRÍCIA	**ENFERMARIA**	GRUPO DE MUNICÍPIOS	**NACIONAL**
AMBULATORIAL + HOSPITALAR COM OBSTETRÍCIA – B SEM COPARTICIPAÇÃO	**405811999**	AMBULATORIAL + HOSPITALAR COM OBSTETRÍCIA	**APARTAMENTO**	GRUPO DE MUNICÍPIOS	**NACIONAL**
AMBULATORIAL + HOSPITALAR COM OBSTETRÍCIA – A COM COPARTICIPAÇÃO	**405812997**	AMBULATORIAL + HOSPITALAR COM OBSTETRÍCIA	**ENFERMARIA**	GRUPO DE MUNICÍPIOS	**NACIONAL**
AMBULATORIAL + HOSPITALAR COM OBSTETRÍCIA – B COM COPARTICIPAÇÃO	**405812997**	AMBULATORIAL + HOSPITALAR COM OBSTETRÍCIA	**ENFERMARIA**	GRUPO DE MUNICÍPIOS	**NACIONAL**
PLANO PESSOA FÍSICA REFERÊNCIA	**454939062**	REFERÊNCIA	**ENFERMARIA**	GRUPO DE MUNICÍPIOS	**NACIONAL**

Fonte: Unimed Amparo

O plano nacional comercializado pela Unimed Amparo é intitulado Uniplan, também destinado apenas à pessoa física, possui duas variações:

TABELA 2 – RELAÇÃO DE PLANOS NACIONAIS PESSOA FÍSICA UNIMED AMPARO

PLANOS	REGISTRO ANS	SEGMENTAÇÃO	ACOMODAÇÃO	ABRANGÊNCIA	ATENDIMENTO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA
PLANO PESSOA FÍSICA NACIONAL – UNIPLAN A COM COPARTICIPAÇÃO	**457068085**	AMBULATORIAL + HOSPITALAR C/ OBSTETRÍCIA	**ENFERMARIA**	NACIONAL	**NACIONAL**
PLANO PESSOA FÍSICA NACIONAL – UNIPLAN B COM COPARTICIPAÇÃO	**457069083**	AMBULATORIAL + HOSPITALAR COM OBSTETRÍCIA	**APARTAMENTO**	NACIONAL	**NACIONAL**

Fonte: Unimed Amparo

*A **coparticipação** é uma forma de redução no valor da mensalidade do plano de saúde. É paga a cada consulta e sessão de fisioterapia – em planos pessoa física, e a cada consulta, exame e sessão de fisioterapia para planos pessoa jurídica. É cobrada após a utilização do serviço por meio de boleto (pessoa física) ou fatura empresa (pessoa jurídica).*

*A **segmentação** do plano de saúde refere-se ao direito do beneficiário em utilizar os serviços em regime ambulatorial (exames), hospitalar (internação) e obstetrícia.*

*A **abrangência geográfica** diz respeito às cidades para atendimento do beneficiário. Em casos de urgência e emergência o atendimento é nacional, dentro do sistema Unimed, mediante apresentação do cartão magnético do plano.*

Além dos planos destinados à pessoa física, a Unimed Amparo possui onze tipos de planos empresariais – para empresas com número de vidas acima de três. Os planos empresariais são divididos em "Empresarial VIP" (coletivo empresarial) e "Coletivo por Adesão".

O plano privado **coletivo empresarial** é aquele que oferece cobertura da atenção prestada à população delimitada e vinculada à contratante por **relação empregatícia ou estatutária**, bem como em casos de vínculo empregatício inativo – destinado aos empregados da pessoa jurídica contratante que estejam aposentados ou foram demitidos sem justa causa (Artigos 30 e 31 da Lei Nº 9656/98). O plano **coletivo por adesão** oferece cobertura da atenção prestada à população que mantenha com a contratante **vínculo de caráter profissional classista ou setorial.**

No plano coletivo empresarial há cinco diferentes produtos, conforme ilustra tabela:

TABELA 3 – **RELAÇÃO DE PLANOS COLETIVOS EMPRESARIAIS UNIMED AMPARO**

PLANOS	REGISTRO ANS	SEGMENTAÇÃO	ACOMODAÇÃO	ABRANGÊNCIA	ATENDIMENTO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA
EMPRESARIAL VIP A SEM COPARTICIPAÇÃO	**706353999**	AMBULATORIAL + HOSPITALAR COM OBSTETRÍCIA	**ENFERMARIA**	GRUPO DE MUNICÍPIOS	**NACIONAL**
EMPRESARIAL VIP B SEM COPARTICIPAÇÃO	**706354997**	AMBULATORIAL + HOSPITALAR COM OBSTETRÍCIA	**APARTAMENTO**	GRUPO DE MUNICÍPIOS	**NACIONAL**
EMPRESARIAL VIP A COM COPARTICIPAÇÃO	**430898001**	AMBULATORIAL + HOSPITALAR COM OBSTETRÍCIA	**ENFERMARIA**	GRUPO DE MUNICÍPIOS	**NACIONAL**
EMPRESARIAL VIP B COM COPARTICIPAÇÃO	**430899009**	AMBULATORIAL + HOSPITALAR COM OBSTETRÍCIA	**APARTAMENTO**	GRUPO DE MUNICÍPIOS	**NACIONAL**
PLANO COLETIVO EMPRESARIAL – REFERÊNCIA	**454937066**	REFERÊNCIA	**ENFERMARIA**	GRUPO DE MUNICÍPIOS	**NACIONAL**

Fonte: Unimed Amparo

No plano Coletivo por Adesão, a Unimed Amparo oferece seis produtos diferenciados:

TABELA 4 – RELAÇÃO DE PLANOS COLETIVOS POR ADESÃO UNIMED AMPARO

PLANOS	REGISTRO ANS	SEGMENTAÇÃO	ACOMODAÇÃO	ABRANGÊNCIA	ATENDIMENTO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA
ADESÃO – A SEM COPARTICIPAÇÃO	**700204991**	AMBULATORIAL + HOSPITALAR COM OBSTETRÍCIA	**ENFERMARIA**	GRUPO DE MUNICÍPIOS	**NACIONAL**
ADESÃO – B SEM COPARTICIPAÇÃO	**700205990**	AMBULATORIAL + HOSPITALAR COM OBSTETRÍCIA	**APARTAMENTO**	GRUPO DE MUNICÍPIOS	**NACIONAL**
ADESÃO – A COM COPARTICIPAÇÃO	**700206998**	AMBULATORIAL + HOSPITALAR COM OBSTETRÍCIA	**ENFERMARIA**	GRUPO DE MUNICÍPIOS	**NACIONAL**
ADESÃO – B COM COPARTICIPAÇÃO	**700207996**	AMBULATORIAL + HOSPITALAR COM OBSTETRÍCIA	**APARTAMENTO**	GRUPO DE MUNICÍPIOS	**NACIONAL**
PACIH PLANO COOPERADOS	**468804130**	AMBULATORIAL + HOSPITALAR COM OBSTETRÍCIA	**APARTAMENTO**	NACIONAL	**NACIONAL**
PLANO COLETIVO POR ADESÃO – REFERÊNCIA	**454938064**	REFERÊNCIA	**ENFERMARIA**	GRUPO DE MUNICÍPIOS	**NACIONAL**

Fonte: Unimed Amparo

A Unimed Amparo possui ainda alguns beneficiários com os denominados Planos Antigos, ou seja, planos cujos contratos foram firmados antes da Lei 9656/98. A principal diferença destes planos para os planos comercializados hoje está na cobertura de procedimentos. Atualmente, há **994 beneficiários** que possuem plano não-regulamentado, o que representa **apenas 2% do total de beneficiários** da Unimed Amparo em 2014.

7.3 – NOSSOS SERVIÇOS GRI G4 - 4

Para cuidar da saúde e bem-estar de seus beneficiários, a Unimed Amparo conta com ampla estrutura de serviços, tanto própria quanto na rede prestadora credenciada. Esta rede de serviços está presente nas cidades de **Águas de Lindóia, Amparo, Pedreira e Serra Negra.**

Ambulatório Médico Serra Negra

Av. João Gerosa, 175 – Centro
Serra Negra – SP
Fone: (19) 3892-6820
Serviços: Atendimento ao Cliente e autorizações de guias de serviços, atendimento médico em determinadas especialidades com horário agendado.

Sede Administrativa

Av. Saudade, 369 – Centro, Amparo – SP
Fone: (19) 3808-7077
Serviços: Atendimento ao Cliente e autorizações de guias de serviços, Comercial e Cadastro, Financeiro e outros serviços administrativos.

Núcleo de Atenção à Saúde

Av. Carlos Augusto do Amaral Sobrinho, 216 – Centro, Amparo – SP
Fone: (19) 3808-1250
Serviços: Saúde Ocupacional e Medicina Preventiva para beneficiários Unimed.

Farmácia

Av. Bernardino de Campos, 176 – Centro, Amparo – SP
Fone: (19) 3807-5588
Serviços: Fornecimento de medicamentos, produtos de higiene, perfumaria e dermocosméticos, com preço diferenciado, aos beneficiários Unimed.

Pronto-Atendimento 24 horas

Rua Monsenhor Pedro dos Santos, 67 – Centro, Amparo – SP
Fone: (19) 3808-1011
Serviços: Atendimento médico de urgência e emergência.

Núcleo de Saúde Mental

Praça da Bandeira, 10 – Centro, Amparo – SP
Fone: (19) 3807-7750
Serviços: Psicoterapia em grupo e programas de saúde mental destinados a beneficiários Unimed.

Ambulatório Médico
Águas de Lindóia

Rua Argentina, 41 – Ed. Centro Empresarial Nações Unidas,
Águas de Lindóia – SP
Fone: (19) 3824-2004
Serviços: Atendimento ao Cliente e autorizações de guias de serviços, atendimento médico em determinadas especialidades com horário agendado.

Ótica

Rua Silva Pinto, 284, Loja 1 – Centro, Amparo – SP
Fone: (19) 3808-6177
Serviços: Fornecimento de óculos de grau e de sol, com preço diferenciado, aos beneficiários Unimed.

Além desta rede de serviços própria, a Unimed Amparo conta com **prestadores de serviços credenciados** para atendimento em diferentes áreas da saúde.

REDE CREDENCIADA UNIMED AMPARO

psicologia

06
PRESTADORES

nutrição

07
PRESTADORES

terapia ocupacional

03
PRESTADORES

fisioterapia

10
PRESTADORES

fonoaudiologia

07
PRESTADORES

buco maxilo

02
PRESTADORES

REDE CREDENCIADA UNIMED AMPARO

hospital / pronto-socorro

06 PRESTADORES

litotripsia

01 PRESTADOR

centro de diagnóstico

08 PRESTADORES

oncologia

01 PRESTADOR

hemodiálise

01 PRESTADOR

laboratórios de análises clínicas

07 PRESTADORES

anatomia patológica e citopatologia

02 PRESTADORES

7.4 – GOVERNANÇA GRI G4 – 34, SO4, SO5

Gerir uma organização é um processo complexo que exige uma estrutura alinhada à razão de ser e objetivo do negócio. A Unimed Amparo, como Cooperativa, é regida pelo Estatuto Social. Este importante documento descreve a denominação social da Unimed Amparo, sua localização, sua área de ação, entre outras informações jurídicas. Apresenta também os objetivos da Cooperativa e os direitos e deveres dos sócios. Sofreu importante reformulação em 2013 com o objetivo de se adequar às exigências do órgão regulador da medicina suplementar, à realidade atual do mercado de planos de saúde com novas necessidades empresariais e às relações associativas com os Cooperados, sem alterar sua essência cooperativista.

A Assembleia Geral é o órgão máximo da Cooperativa e de mais alto grau de governança e deliberação. Durante a assembleia são tomadas decisões conjuntas que devem ser cumpridas por todos os membros da Cooperativa.

Uma vez ao ano acontece a Assembleia Geral Ordinária na qual a Diretoria Executiva e o Conselho de Administração da Unimed Amparo prestam contas das ações e do desempenho econômico e financeiro da Cooperativa aos Cooperados. Na oportunidade, os Cooperados também dão destino às sobras ou repartem as perdas e deliberam sobre o plano de trabalho para o ano, além de poderem analisar a gestão e elucidar conflitos de interesse.

Durante a Assembleia Geral Ordinária de 2014, os Cooperados da Unimed Amparo elegeram o novo Conselho de Administração e Diretoria Executiva para o período de 2014 a 2017, assim como os Conselhos Fiscal (2014/2015) e Técnico (2015/2017). Atualmente, a Diretoria Executiva da Unimed Amparo é composta pelos seguintes membros:

Diretor-Presidente

DR. ADALTON RAFAEL DE TOLEDO

Médico formado pela Faculdade de Ciências Médicas na Universidade Estadual de Campinas, com residência em Ortopedia e Traumatologia no Hospital das Clínicas da Universidade Estadual de Campinas, de 1990 a 1992. Possui MBA em Gestão de Saúde pela Fundação Getúlio Vargas, MBA em Administração Hospitalar pelo IPEP Campinas e MBA em Gestão de Planos de Saúde pela Fundação São Camilo, SP. Na Unimed Amparo, já foi membro do Conselho Fiscal, vogal no Conselho de Administração, Diretor Superintendente desde 2005 e atualmente é Diretor-Presidente da Cooperativa.

Diretor Vice-Presidente

DR. JOSÉ TADEU DE CAMPOS NÓBREGA

Médico formado pela Universidade Federal de Juiz de Fora em 1978; fez residência médica em Cardiologia em Ribeirão Preto. Título de especialista em cardiologia pela Sociedade Brasileira de Cardiologia e de Clínica Médica pela Associação Médica Brasileira. Fez os seguintes cursos: pós-graduação em Medicina no Trabalho, realizado na Unaerp de Ribeirão Preto; pós-graduação em Administração Hospitalar realizado na Unaerp de Ribeirão Preto, especialização em Saúde Pública pela Unicamp, pós-graduação (MBA) em Gerência de Saúde, pela Fundação Getúlio Vargas (FGV), pós-graduação (MBA) em Marketing pela FGV e pós-graduação em Auditoria Médica pela Universidade Gama Filho. Na Unimed Amparo foi Presidente da Comissão de Ética Médica, Supervisor da Auditoria, Vice-presidente e membro do Conselho de Administração.

Diretor Superintendente

DR. JOÃO PAULO GALIEGO BOSCOLO

Graduado em Medicina pela Faculdade de Ciências Médicas na Universidade Estadual de Campinas, tem residência médica em Ortopedia e Traumatologia pela Unicamp e especialização em Medicina do Trabalho também pela Unicamp. Possui MBA em Gerência de Saúde pela Fundação Getúlio Vargas e fez o curso de Formação de Dirigentes pela Federação das Unimeds do Estado de São Paulo. Na Unimed Amparo, fez parte da Comissão de Ética Médica por um mandato, participou do Conselho Fiscal por três mandatos e do Conselho de Administração por dois mandatos.

Diretor de Recursos Assistenciais

DR. ROBERTO PAVANI

Graduado em Medicina pela Faculdade de Ciências Médicas "Dr. José Antonio Garcia Coutinho" de Pouso Alegre/MG e residência médica no Programa de Clínica Médica, credenciado pelo Conselho Nacional de Residência Médica; fez os cursos de Pós-Graduação em Gerência de Saúde, pela Fundação Getúlio Vargas; Especialização em Homeopatia pela Associação Paulista de Homeopatia e pela Sociedade Brasileira de Homeopatia. Na Unimed Amparo, foi médico auditor, responsável pelas Visitas Hospitalares; Coordenador Médico do Núcleo de Medicina Preventiva e Saúde Ocupacional; membro efetivo da Comissão de Ética Médica e desde 1991 é membro do Conselho de Administração da Unimed Amparo, sendo, desde 2011, Diretor de Recursos Assistenciais.

Sempre que necessário, ocorrem, também, **Assembleias Extraordinárias** para deliberar sobre outros assuntos substanciais e de interesse de todos os Cooperados.

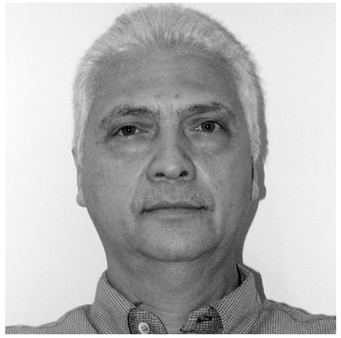
A estrutura de governança da Unimed Amparo é constituída ainda pelo Conselho de Administração, Conselho Fiscal, Conselho Técnico, Comissão de Ética Médica e pelo Comitê de Especialidades.

CONSELHO DE **ADMINISTRAÇÃO**

Composto por onze membros, todos médicos Cooperados, sendo uma Diretoria Executiva com os cargos de Presidente, Vice-Presidente, Superintendente e Diretor de Recursos Assistenciais e sete vogais, eleitos para um mandato de três anos, sendo permitida a reeleição de dois terços do total dos integrantes. Reúne-se ordinariamente uma vez ao mês e extraordinariamente sempre que necessário. Ao Conselho de Administração cabe planejar e traçar normas para operações e serviços e controlar resultados, bem como deliberar sobre admissão, exclusão, eliminação ou readmissão de Cooperados, zelar pelo cumprimento das leis do cooperativismo, entre outras responsabilidades.

Os meios de avaliação do Conselho de Administração da Unimed Amparo durante o ano são as reuniões com os sócios, o trabalho dos Conselhos Fiscal e Técnico e este relatório. Não há avaliação específica para os membros dos Conselhos.

Conselho de Administração 2014/2017



Dr. Benedito Angelo de Arruda Lo Re
Ginecologia e Obstetrícia

Dr. Francisco Eduardo Ribeiro Ponciano
Ortopedia e Traumatologia / Pediatria

Dr. José Olimpio Henriques
Neurologia

Dr. Luiz Antonio Pupo Delgado
Ortopedia e Traumatologia

Dr. Luis Wanderley Camilotti Junior
Cirurgia Geral

Dr. Luiz Estanislau do Amaral Neto
Ortopedia e Traumatologia

Dra. Cláudia Piason França
Ginecologia e Obstetrícia

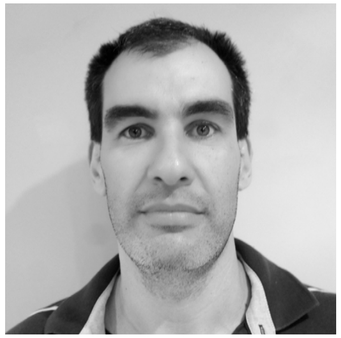
Os membros da Diretoria Executiva completam o quadro de conselheiros de administração

CONSELHO **TÉCNICO**

É formado por três membros efetivos e três suplementes com mandato de três anos, eleitos junto ao Conselho de Administração e sendo permitida a reeleição de dois terços de seus membros. Cabem-lhe atribuições como assessorar o Conselho de Administração, coordenar o desenvolvimento, junto às especialidades, das normatizações e protocolos médicos, além de outras atividades. Reúne-se ordinariamente a cada mês.

Conselho Técnico 2014/2017

Dr. Sérgio Alexandre Gonçalves de Salles Abreu
Clínica Médica



Dr. Éder Reis
Anestesiologia

Dra. Valéria Morandi Zicari da Costa
Otorrinolaringologia

Conselho Técnico 2014/2017

Dr. Roque Oscar Ruggero de Barros
Pediatria

Dr. Sérgio Luis Marson
Clínica Médica / Pneumologia – Tisiologia

Dr. Jayro Gouveia Goulart Filho
Cardiologia

CONSELHO **FISCAL**

Constituído por três membros efetivos e três suplentes. É eleito durante Assembleia Ordinária e todos os Cooperados interessados podem se candidatar. Tem mandato de um ano, sendo permita a reeleição de apenas um terço dos seus integrantes. Reúne-se ordinariamente uma vez ao mês e extraordinariamente sempre que necessário. Compete ao Conselho Fiscal, dentre outras atividades, examinar os dados contábeis da Cooperativa, certificar-se de que os Conselhos de Administração e Técnico vêm se reunindo regularmente, e averiguar se existem reclamações de Cooperados quanto aos serviços prestados.

Conselho Fiscal 2014/2015

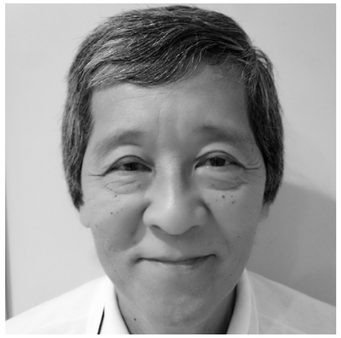
Dr. José Candido Pereira Neto
Anestesiologia

Dr. Luiz Carlos Marques
Ortopedia e Traumatologia

Dr. Pollo Felipe Alvim Cosate Tavares
Anestesiologia

Conselho Fiscal 2014/2015

Dr. Eduardo Cagnoni Tiengo
Ginecologia e Obstetrícia



Dr. Roberto Yasuo Nishida
Cirurgia Geral

Dr. Celso Augusto Saad Abujamra
Urologia

COMISSÃO DE **ÉTICA MÉDICA**

Composta por oito membros, todos médicos cooperados, que se reúnem sempre que necessário. Tem funções opinativas, educativas e fiscalizadoras do desempenho ético da Medicina, atua em cumprimento à Resolução Cremesp nº 83/99.

COMITÊ DE **ESPECIALIDADES**

É um órgão consultivo e de assessoria do Conselho Técnico. Analisa o desempenho de cada especialidade, emitindo pareceres sobre procedimentos e subsidiando tecnicamente o funcionamento da área de análise técnica e orientação, a Ouvidoria e a Comissão de Ética. Composto por seis Cooperados, sendo dois de cada uma das grandes áreas básicas da Medicina: Clínica Médica, Clínica Cirúrgica, Pediatria e Gineco-Obstetrícia.

Além destes profissionais pertencentes aos Conselhos e Comitês, a Unimed Amparo possui coordenadores médicos nas seguintes áreas:

auditoria médica

Dr. Benedito Angelo de Arruda Lo Re
Ginecologia e Obstetrícia

núcleo de atenção à saúde

Dra. Cláudia Piason França
Ginecologia e Obstetrícia

ouvidoria

Dr. Roberto Camara Ravagnani
Cardiologia

saúde ocupacional

Dr. José Eduardo Marques de Macedo
Cirurgia Geral

E diretores técnicos nos seguintes recursos assistenciais:

diretor técnico núcleo de saúde mental

Dr. Maurício Alfieri Ramos
Psiquiatria

responsável técnico pronto-atendimento

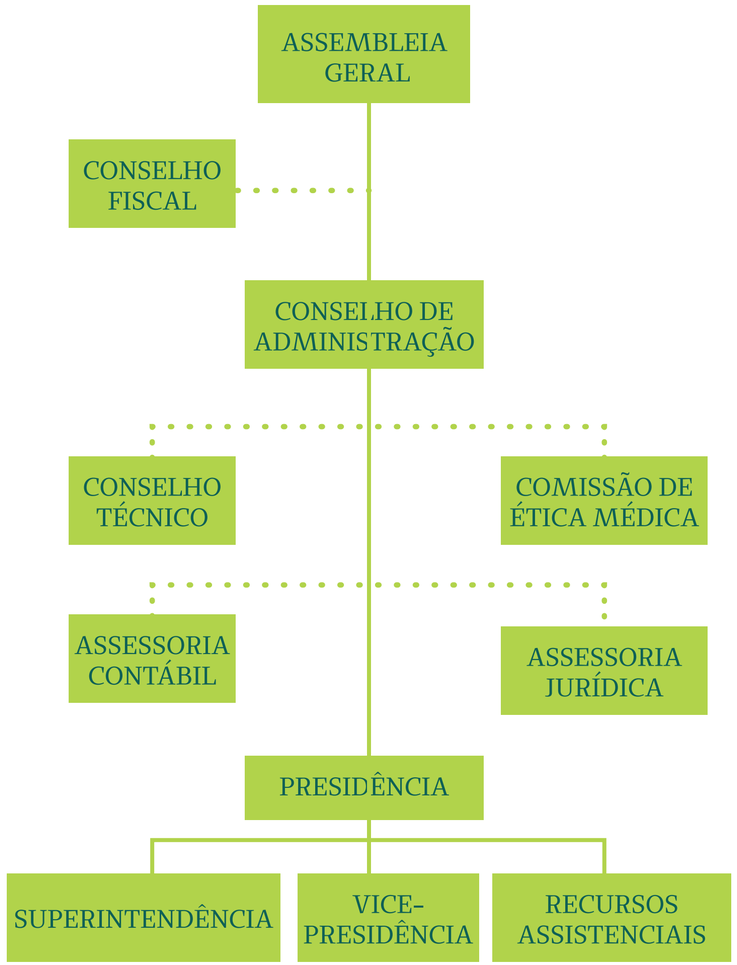
Dr. Luiz Estanislau do Amaral Neto
Ortopedia e Traumatologia

diretor clínico pronto-atendimento

Dr. Ronaldo Recchia
Cirurgia Geral

Diante desta organização de estrutura e responsabilidade, o **organograma** da Unimed Amparo é apresentado da seguinte forma:

Organograma 1 - **CONSELHOS**



Consciente de que o trabalho de seus **colaboradores** também é uma valiosa ferramenta para a gestão da Cooperativa, a Unimed Amparo possui diferentes ações e comitês de assessoramento. Mensalmente, a Diretoria Executiva realiza reuniões com todos os líderes de áreas visando posicioná-las sobre as deliberações do Conselho Administrativo, proporcionar o acompanhamento das metas e andamento de projetos, bem como manter o alinhamento estratégico. Além disso, outros grupos de trabalho existem com o intuito de manter alinhadas as ações ao objetivo do negócio e metas da Cooperativa.

· Grupo Multifuncional

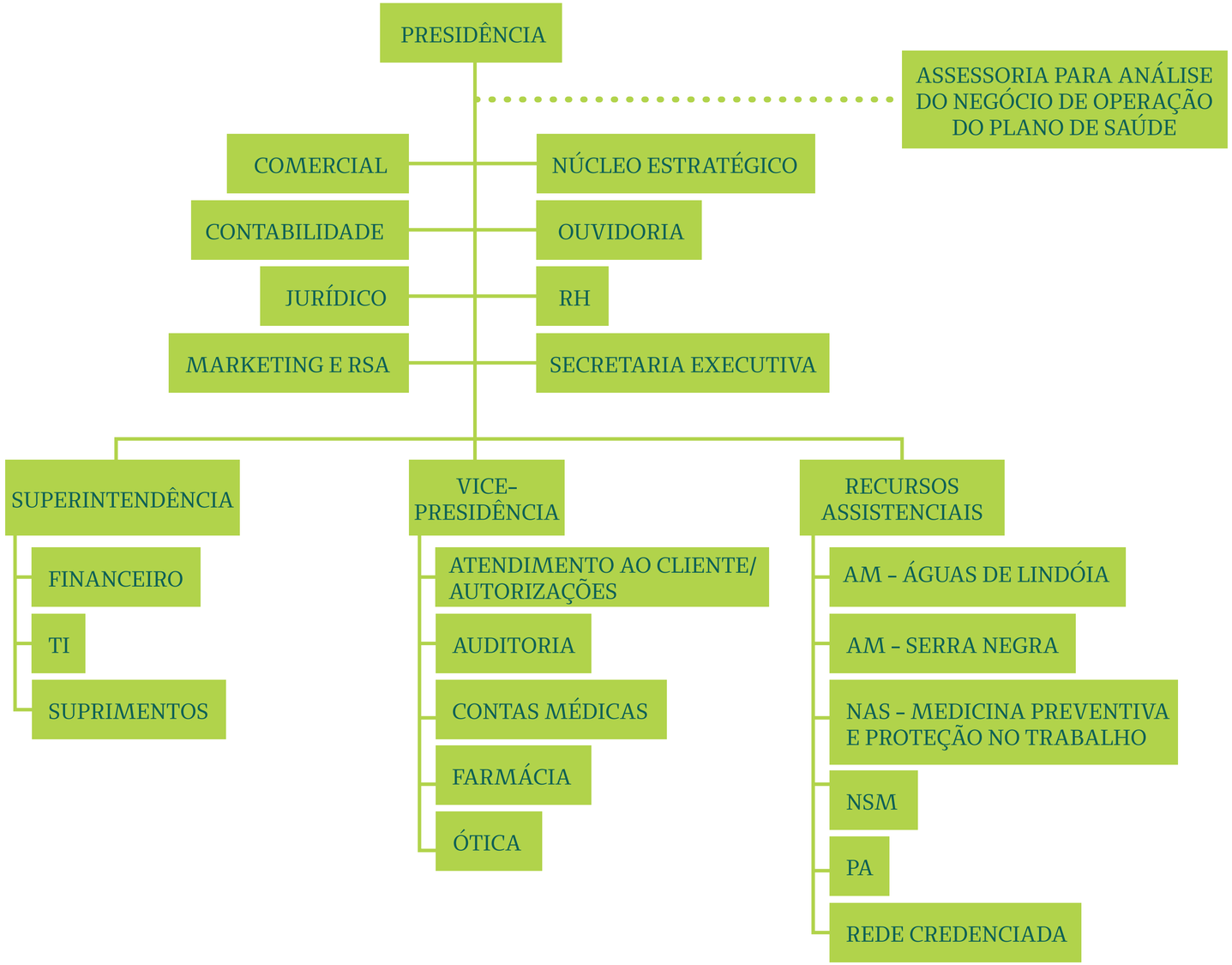
Composto por coordenadores de áreas da Cooperativa que se reúnem regularmente com a finalidade de identificar, analisar e propor soluções para dificuldades apresentadas pela Diretoria Executiva ou por seus membros. Tem também o objetivo de propor a criação de projetos voltados à melhoria dos processos organizacionais.

· Grupo gestor do planejamento estratégico

Coordenado pela área de Núcleo Estratégico, iniciou seus trabalhos em 2014 e possui apoio de representantes das áreas de Suprimentos, Secretaria Executiva e Núcleo de Atenção à Saúde. Seu objetivo é estudar o relatório do planejamento estratégico, elaborado por consultoria terceirizada, com o apoio do grupo multifuncional, assim como da Diretoria Executiva e Conselho de Administração, para definição das metas e projetos para o período 2015-2016. Também oferece suporte à elaboração dos projetos pelas áreas da Cooperativa.

Diante desta distribuição de papéis, o organograma de áreas da Unimed Amparo é estruturado da seguinte forma:

Organograma 2 - **ÁREAS**



ética e transparência na governança

Para evidenciar seu cuidado com a ética e transparência nas relações com seus diversos públicos, a Unimed Amparo possui um Código de Conduta Profissional, entregue aos médicos cooperados e colaboradores, com o intuito de orientar as iniciativas e decisões pessoais, funcionando como um norteador da conduta esperada de cada membro da organização. O Código de Conduta Unimed é um instrumento destinado a aprimorar os relacionamentos internos e externos das Cooperativas do Sistema Unimed, princípios que norteiam a conduta de colaboradores, dirigentes e cooperados que ocupam cargos administrativos, perante suas partes interessadas. Reflete os pilares de comportamento moral e os princípios éticos declarados na "Missão, Visão e Valores".

A Unimed Amparo investe ainda em processos que contribuem para a boa governança. Em 29 de novembro de 2014, promoveu curso de governança corporativa, em parceria com o Sescoop/SP (Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo), com o intuito principal de oferecer aos participantes conhecimentos e habilidades sobre o sistema de Governança Corporativa, possibilitando que eles identifiquem as melhores práticas para suas cooperativas. O curso contou com a participação de 17 médicos Cooperados, além de coordenadores e líderes de área na Unimed Amparo.

Uma importante prática adotada pelo Sistema Unimed no que diz respeito à governança é a adoção do Manual de Governança Cooperativa, lançado em 2012, na busca por uma padronização de conceitos e valores voltados à prática, em todos os níveis, derivados e adaptados da Governança Corporativa. Juntamente ao manual, a Unimed do Brasil criou o Selo Nacional Unimed de Governança Cooperativa cujo intuito é estimular o Sistema Unimed à prática de governança cooperativa, como um diferencial, que promove o cumprimento das exigências legais para o bom funcionamento das organizações e a prática de todos os requisitos mínimos estabelecidos. Realizado pela Unimed do Brasil, o Selo de Governança premia as Unimeds em três categorias, de acordo com os requisitos atendidos. A Unimed Amparo obteve o Selo de Governança Cooperativa nos três anos realizados, o que indica que a Cooperativa adotou essa prática, além de contribuir para a melhoria de processos internos apontados pela análise dos dados levantados e enviados à Unimed do Brasil.

Consonante a estas ações, a Cooperativa é signatária do Pacto Global contra a Corrupção e **não possui nenhum processo jurídico relacionado à corrupção.** Neste sentido, também, adota procedimento padrão previsto em estatuto e regimento interno. Até o momento, porém ainda não realiza treinamento em políticas e procedimentos de combate à corrupção a seus Cooperados ou colaboradores.

Almejando melhorar ainda mais a gestão da Cooperativa, realizou-se em 2014 o planejamento estratégico para o período 2015-2016. O trabalho conduzido pelo mediador José Gabriel Pesce Jr., contou com a participação de 21 médicos Cooperados e 18 líderes e coordenadores de áreas da Cooperativa, com o intuito de elaborar um planejamento participativo e integrado. Os objetivos da realização do planejamento estratégico englobam o alinhamento de conhecimentos e conceitos, a avaliação da atuação da Cooperativa, a reflexão sobre aspectos relevantes do processo de planejamento e a definição de estratégias de ação e seu detalhamento.

08

RELACIONAMENTO

O CUIDADO COM NOSSAS RELAÇÕES FAZ COM QUE ELAS SEJAM **VALOROSAS E DURADOURAS**

Uma organização é a soma de diversos públicos interessados, sem esta relação não há organização. Para a Unimed Amparo este relacionamento é a base do sucesso e da evolução. Como operadora de planos de saúde, cuidado é uma palavra que faz parte do seu dia-a-dia e é intrínseca às suas relações. Nos itens seguintes é demonstrado como foi o ano de 2014 para os stakeholders da Unimed Amparo.

8.1 – COOPERADOS

Os médicos Cooperados formam o grupo principal de stakeholders da Unimed Amparo, pois são os donos da Cooperativa. Os princípios desta organização partem da premissa da valorização do trabalho médico – que é a locomotiva da Unimed Amparo. É com este intuito que em 2014 foram investidos R$ 4.256.107,38 em serviços e benefícios aos Cooperados.

Para deixar ainda mais transparente este investimento, é necessária uma contextualização, descrevendo, primeiramente, o perfil deste público.

A Unimed Amparo Cooperativa de Trabalho Médico é formada por 128 médicos Cooperados, nas seguintes especialidades médicas:

INFOGRÁFICO 4 - DISTRIBUIÇÃO DE NÚMERO DE MÉDICOS POR ESPECIALIDADE

anatomia patológica 01

anestesiologia 04

anestesiologia / clínica de dor 01

anestesiologia / clínica médica 01

cardiologia 07

cardiologia / clínica médica 01

cirurgia do aparelho digestivo 01

cirurgia do aparelho digestivo / gastroenterologia 01

cirurgia geral 11

cirurgia geral / coloproctologia 01

INFOGRÁFICO 4 – DISTRIBUIÇÃO DE NÚMERO DE MÉDICOS POR ESPECIALIDADE

cirurgia plástica 02

cirurgia vascular 02

clínica médica 07

clínica médica / pneumologia – tisiologia 01

dermatologia 05

endocrinologia 02

fisiatria (exs de eletroneuromiografia) 01

gastroenterologia / clínica médica 01

geriatria / gerontologia 01

ginecologia 02

INFOGRÁFICO 4 - DISTRIBUIÇÃO DE NÚMERO DE MÉDICOS POR ESPECIALIDADE

ginecologia e obstetrícia 14

homeopatia 01

infectologia 01

nefrologia 02

neurocirurgia 03

neurologia 01

oftalmologia 09

ortopedia e traumatologia 12

ortopedia e traumatologia/pediatria 01

INFOGRÁFICO 4 – DISTRIBUIÇÃO DE NÚMERO DE MÉDICOS POR ESPECIALIDADE

otorrinolaringologia 06

patologia clínica / medicina laboratorial 01

pediatria 16

pediatria / alergologia e imunologia 01

pneumologia – tisiologia 01

psiquiatria 04

urologia 02

Deste total, 30 são mulheres e 98 são homens e sua faixa etária pode ser vista no gráfico a seguir.

GRÁFICO 1 - **FAIXA ETÁRIA COOPERADOS**

O ano de 2014 foi um período marcante para os Cooperados Unimed Amparo. No mês de março, durante Assembleia Geral Ordinária, foram eleitos os novos Conselhos de Administração e Técnico, que atuarão pelos próximos três anos e Conselho Fiscal, gestão 2014-2015.

Outra significativa mudança que ocorreu visando a melhoria da gestão da Cooperativa é a discussão crescente de assuntos estratégicos da gestão com os Cooperados, buscando sua aproximação. Neste ano também, o CH médio dos Cooperados – remuneração paga por consulta – teve média de 0,53, o que reflete a valorização do sócio da Unimed Amparo. No mês de julho, foi apresentado aos Cooperados um novo plano de previdência privada, o Precaver, da Unicred – Cooperativa de crédito. Com condições atrativas e tendo como diferenciais a segurança, rentabilidade e flexibilidade, o Precaver teve adesão de 6 médicos Cooperados.

Uma importante ação realizada aos Cooperados, o Projeto Férias com Produção entrou em seu 4º ciclo no ano de 2014 e se findou em 20 de janeiro de 2015. O principal objetivo do projeto é permitir que o Cooperado possa usufruir de um descanso anual com manutenção da produção médica no período das férias. É um benefício opcional aos Cooperados que teve início em 2011 e neste último período contou com nível de adesão de 93% e boa avaliação pelos participantes.

Além deste projeto, o Programa Cooperado Nota 10 passou por importante reformulação e revisão do regimento, com o intuito de promover ainda mais a aproximação do Cooperado.

Para atender cada vez melhor seus beneficiários, a Unimed Amparo também agregou, em 2014, **seis novos médicos** a seu quadro de Cooperados:

Dr. Henrique Barbosa Tellini
Cirurgia do aparelho digestivo (Amparo)

Dr. Juliano Guarizzo
Cirurgia Plástica (Amparo)

Dr. Leandro Almeida Bueno de Moraes
Dermatologia (Pedreira)

Dr. Márcio Mendes Cardoso
Cirurgia do aparelho digestivo / gastroenterologia (Pedreira)

Dr. Pio Baptista Simoncello
Ortopedia e Traumatologia (Amparo)

Dra. Maria Eugênia Pentean Pozzebon
Oftalmologia (Pedreira)

Além das significativas mudanças ocorridas em benefício dos Cooperados no ano de 2014, a Unimed Amparo investe ainda em outras formas de valorização e reconhecimento de seu trabalho: FATES (Fundo de Assistência Técnica, Educacional e Social), FATES Congresso e Educação/Saúde, Programa de Participação Pontuada, Férias com Produção, Plano de Saúde para Cooperados, Dependentes e Agregados, Garantia Funeral, Serit – Auxílio Doença e Seguro de Vida, Verba Auxílio Pacih, Juros sobre Capital, Taxa de Consultório, Assessoria Jurídica, Previdência Privada, Trimestralidade APM, Plano de Saúde para Secretárias, Vacinação Campanha da Gripe e Verba Pós Graduação. O valor aplicado em cada benefício é ilustrado por meio da tabela a seguir.

BENEFÍCIOS COOPERADOS 2014

	VALOR PAGO EM 2012	VALOR PAGO EM 2013	VALOR PAGO EM 2014	ÁREA RESPONSÁVEL
PLANO DE SAÚDE PARA MÉDICOS COOPERADOS (VALOR NORMAL DO PLANO – VALOR SUBSIDIADO PELA UNIMED = DESCONTO NOS PLANOS DE SAÚDE)	**693.298,93**	9.015.683,76	**877.321,72**	**Comercial**
PLANO DE SAÚDE PARA SECRETÁRIAS COOPERADAS (VALOR NORMAL DO PLANO – VALOR SUBSIDIADO PELA UNIMED = DESCONTO NOS PLANOS DE SAÚDE)	**77.904,54**	79.298,93	**91.100,32**	**Comercial**
SERIT – GRUPO 11.405	**214.307,49**	222.833,04	**230.593,29**	**Contas Médicas**
TAXA CONSULTÓRIO	**392.595**	515.035	**507.929,84**	**Contas Médicas**
FÉRIAS COM PRODUÇÃO	**1.492.414,9**	1.746.440,86	**1.836.931,74**	**Contas Médicas**
ASSESSORIA JURÍDICA	**265.169,24**	74.133,35	**80.039,64**	**Jurídico e Financeiro**
GARANTIA FUNERAL – GRUPO 15.851	**4.473,00**	4.500,00	**4.521,00**	**Financeiro**
PREVIDÊNCIA PRIVADA	**201.560,42**	218.101,16	**224.505,07**	**Financeiro**
APM – TRIMESTRALIDADE	**122.412,00**	128.197,81	**137.859,12**	**Financeiro**
PROGRAMA DE PART. PONTUADA (COOP NOTA 10)			**51.628,70**	**MKT**
CAMPANHA DE VACINAÇÃO	**675,00**	2.047,00	**2.519,2**	**NAS**
PÓS- GRADUAÇÃO	**22.437,13**	357,41	**345,00**	**Secretaria**
FATES	**25.842,13**	34.022,13	**28.324,12**	**Secretaria**
AUXÍLO PACIH	**18.712,29**	21.375,51	**27.904,72**	**Secretaria**
			4.101.523,48	

Promover o bom relacionamento com seus Cooperados é também um ponto forte da Unimed Amparo. O tradicional Projeto Cooperado Nota 10, existente desde 2003, finalizou sua 11ª edição – de setembro de 2013 a agosto de 2014, com 59 premiados – 47% do total de Cooperados. Buscando atingir seu principal objetivo, que é promover a participação e integração dos Cooperados às atividades da Unimed Amparo, o Projeto sofreu alteração no nome e no regulamento. Para a próxima edição, passa a se chamar "Programa de Participação Pontuada" e irá gratificar a participação dos Cooperados em atividades da Cooperativa e também em ações que promovem sua própria saúde. O principal objetivo destas adequações é estimular o aprimoramento técnico, gerencial, social e da qualidade de vida dos participantes.

A premiação aos médicos Cooperados classificados no Projeto aconteceu durante o Encontro de Cooperados 2014, ocasião em que se comemorou os 24 anos da Unimed Amparo. O Encontro, realizado em dois dias, teve o intuito de promover a reflexão dos Cooperados sobre temas muito importantes para a gestão, além de ser um momento para reconhecimento e integração de todos os membros. A confraternização entre os participantes e seus familiares aconteceu em dois momentos e, em outras duas oportunidades, os Cooperados ampliaram seus conhecimentos acerca de temas como Planejamento Estratégico e Judicialização da Saúde.

Além destas ações de relacionamento, a Unimed Amparo possui um meio de comunicação voltado exclusivamente aos médicos Cooperados. O Ponto Doc é uma publicação mensal cujo objetivo é levar informações sobre a gestão e atividades da Cooperativa, notícias do mercado de planos de saúde e determinações da ANS, e também matérias que promovam a integração e entretenimento dos leitores. O veículo atua, inclusive, como ferramenta de governança, ao levar aos sócios informações sobre a Cooperativa.

UNIMED AMPARO CONQUISTA RESULTADO EXCELENTE NO ÍNDICE DE DESEMPENHO DA SAÚDE SUPLEMENTAR

Avaliada por meio Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS) da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), a Unimed Amparo obteve em 2014 pontuação igual a 0,8565, no índice que varia de 0 (pior) a 1 (melhor).

O IDSS tem como base os dados enviados à ANS em 2013. O indicador avalia o desempenho e a qualificação das operadoras em quatro dimensões: Atenção à Saúde (40% do total de pontos), Econômico-Financeira (20%), Estrutura e Operação (20%) e Satisfação dos Beneficiários (20%).

A avaliação da Cooperativa revela sua preocupação com ações em todas as dimensões avaliadas. O total de 0,8565 pontos é composto pelas seguintes notas:

0,8411 em Atenção à Saúde – dimensão que avalia a qualidade da atenção, as ações de promoção, prevenção e assistência à saúde prestada aos beneficiários de planos privados de saúde.

0,8313 em Econômico-Financeiro – acompanha o equilíbrio econômico-financeiro das operadoras de plano de saúde sob o ponto de vista das condições de liquidez e solvência, avaliando a capacidade de manter-se em dia com suas obrigações financei-

O ano de 2014 também foi marcado pelo falecimento de três importantes médicos Cooperados da Unimed Amparo:

Dr. Benedetti Kalil Saba

Dra. Doralice Catarina de Toledo Calazans

Dr. José Carlos Cavenaghi

A Unimed Amparo aproveita o relatório de gestão para prestar sua homenagem a estes profissionais que dedicaram suas vidas a cuidar das pessoas e a fazer o bem. Muito obrigada!

8.2 – COLABORADORES

GRI G4 10, 11 LA1, LA2, LA3, LA5, LA6, LA7, LA8, LA9, LA10, LA11, LA12, LA13, EC5, EC6

Os colaboradores são parte da força motora para o atingimento das metas da Unimed Amparo e, por este motivo, constituem um stakeholder de grande valor. Assim como para os Cooperados, 2014 foi um ano de muitos ganhos para os colaboradores.

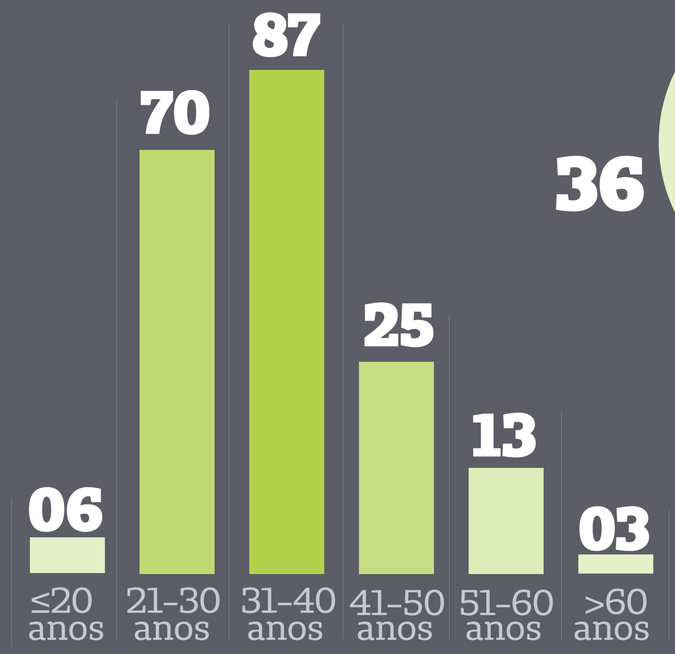
A Unimed Amparo fechou o ano com 204 colaboradores contratados em regime CLT (Consolidação das Leis do Trabalho), um aumento de 3,55% em relação a 2013. Além destes, a Cooperativa conta ainda com 2 colaboradores temporários, 6 menores aprendizes, nove prestadores de serviços cujos contratos são administrados pela área de Suprimentos (manutenções preventivas de equipamentos, segurança e serviços de controle de pragas) e vinte e quatro empresas prestadoras de serviços para outras áreas da Cooperativa (consultorias, empresas de software, entre outras).

O perfil dos colaboradores contratados pela Unimed Amparo é bastante diversificado, conforme ilustra o **infográfico 6.**

INFOGRÁFICO 6 - PERFIL DOS COLABORADORES UNIMED AMPARO

proporção de membros da alta direção contratados na comunidade local

faixa etária



02 pessoas com deficiência

raça

branca 188
31 | 157

parda 12
4 | 8

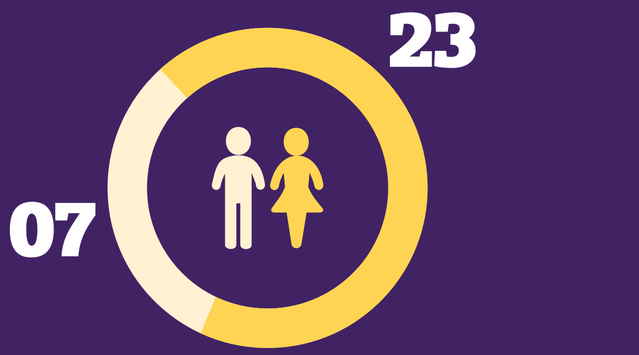
negra 04
1 | 3

Para realização das atividades da Cooperativa, os colaboradores são distribuídos de acordo com seus cargos e funções. O infográfico 7 mostra a distribuição destes colaboradores por categoria funcional, sua rotatividade e as taxas de retorno ao trabalho e retenção após licença maternidade/ paternidade durante o ano de 2014.

INFOGRÁFICO 7 - DISTRIBUIÇÃO POR CATEGORIA FUNCIONAL E GÊNERO

coordenação

administrativo



operacional

INFOGRÁFICO 7 – ROTATIVIDADE POR CARGO, FAIXA ETÁRIA E GÊNERO

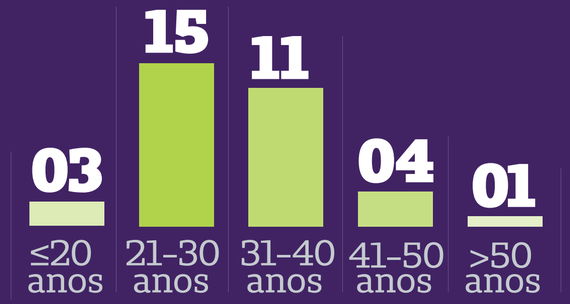
admitidos

00 coordenação

30 administrativo

04 operacional

total: 34



faixa etária

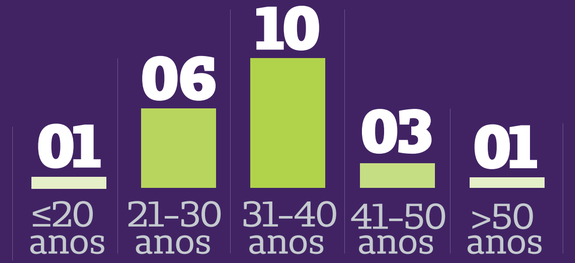
desligados

01 coordenação

18 administrativo

02 operacional

total: 21



faixa etária

INFOGRÁFICO 7 - **TAXAS DE RETORNO AO TRABALHO E RETENÇÃO APÓS LICENÇA MATERNIDADE**

retenção

09

colaboradoras

desligamentos

02

colaboradoras

Todos os colaboradores da Unimed Amparo, contratados em regime CLT, são cobertos por acordos de negociação coletiva. O direito de associação do colaborador ao Sindicato é livre. A Unimed Amparo possui três sindicatos, sendo o SINCOOMED (Sindicato Nacional das Cooperativas de Serviços Médicos) o patronal destes.

SECMESP

Sindicato dos empregados de Cooperativas Médicas no Estado de Saúde. Na Unimed Amparo representa os colaboradores da Sede Administrativa, Farmácia, Ótica, Núcleo de Atenção à Saúde e Núcleo de Saúde Mental.

SEESP

Sindicato dos enfermeiros do Estado de São Paulo. Rege acordos para a classe de enfermeiros do Pronto-Atendimento e Ambulatório Médico de Serra Negra.

Sinsaúde

Sindicato dos Empregados em Estabelecimentos de Serviços de Saúde, de Campinas. Representa os técnicos de enfermagem, recepcionistas, profissionais administrativos e de apoio (higienização) do Pronto-Atendimento, além dos profissionais dos Ambulatórios de Serra Negra e Águas de Lindóia.

O Código de Conduta da Cooperativa prevê que haja estreito canal de comunicação entre empresa, sindicato e colaboradores. Sempre que necessário são promovidas reuniões entre Sindicatos e colaboradores. Os assuntos relacionados a acordos de negociação coletiva são divulgados nos meios de comunicação internos da Cooperativa – newsletter e mural de avisos. Em 2014, a Unimed Amparo não participou do Acordo Coletivo, porém acatou o que foi definido pelo Sindicato.

SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO

Sabendo da importância da saúde e segurança de seus colaboradores para o bom desenvolvimento do trabalho, a Unimed Amparo possui dois comitês formais de segurança e saúde: Comissão Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho (CIPA) e Brigada de Incêndio. Estes comitês, compostos por colaboradores de diferentes níveis hierárquicos e representados na tabela 5, auxiliam a Cooperativa a monitorar e orientar programas relacionados ao tema aos demais colaboradores, visando promover um ambiente saudável e seguro dentro de cada atividade desenvolvida.

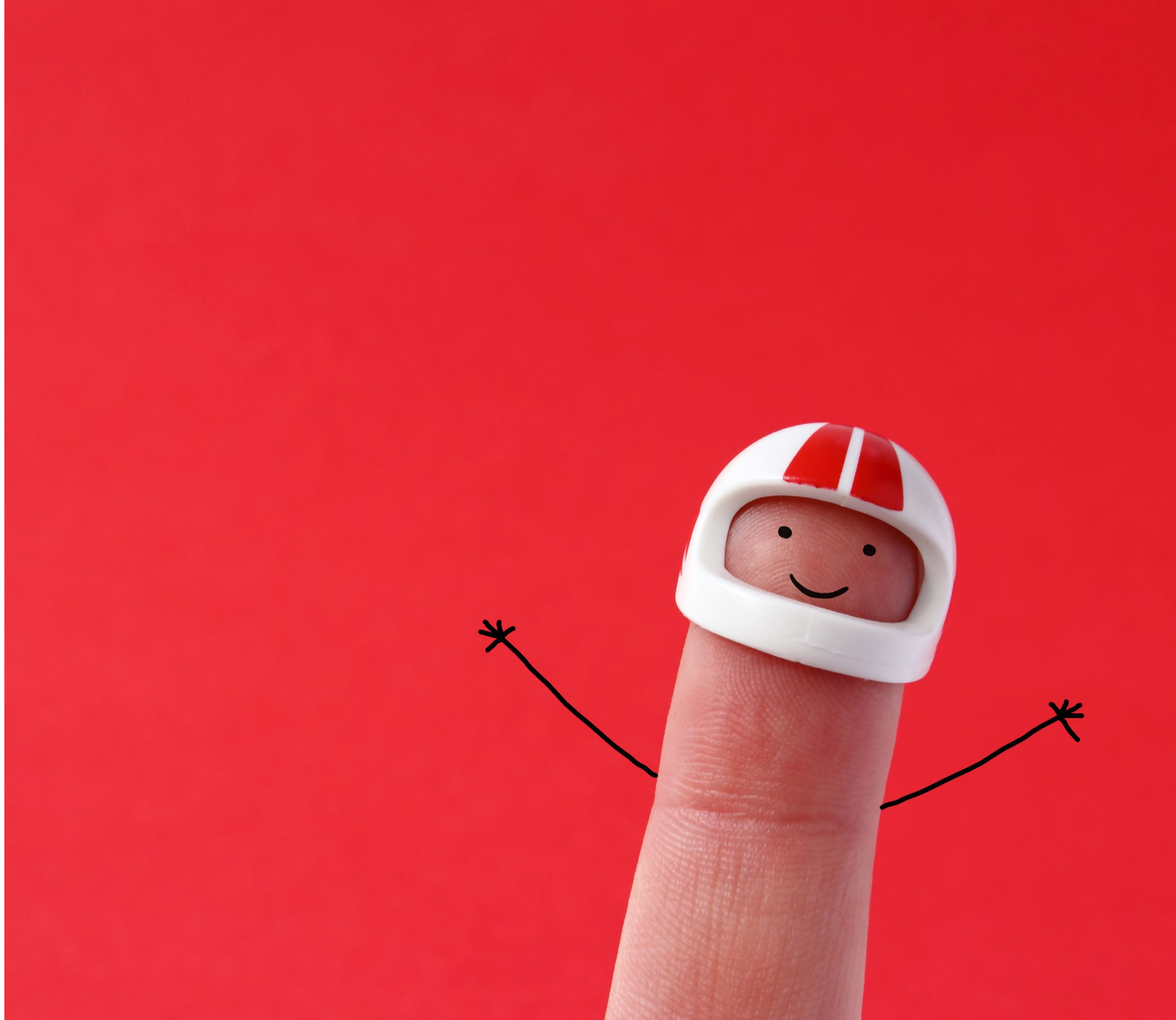


TABELA 5 – COMPOSIÇÃO DOS COMITÊS DE SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO UNIMED AMPARO

COMITÊ	TOTAL DE PARTICIPANTES	COORDENAÇÃO	ADMINISTRATIVO	OPERACIONAL
CIPA – COMISSÃO INTERNA DE PREVENÇÃO DE ACIDENTES DE TRABALHO	5 PESSOAS	**0%**	100%	**0%**
BRIGADA DE INCÊNDIO	30 PESSOAS	**3,33%**	90%	**6,67%**

Fonte: Unimed Amparo

Em 2014, 1 pessoa foi afastada 209 dias por doença relacionada ao trabalho, a partir de 04/11. Não houve óbito relacionado ao trabalho.

Os colaboradores que exercem funções diretamente relacionadas à saúde (profissionais do Pronto-Atendimento e enfermeiros/técnicos de enfermagem de outros pontos de atendimento) têm respaldo de acordos formais com o SEESP e Sinsaúde, responsáveis por esta classe trabalhista. Dentre as determinações dos sindicatos está a questão da insalubridade – devida a todo empregado que mantenha contato contínuo e exposição a agentes nocivos à saúde, em limites superiores aos permitidos pela Norma Regulamentadora nº 15 do Ministério do Trabalho. Com relação à insalubridade, cada sindicato tem sua determinação:

SECMESP

no acordo coletivo acatado pela Cooperativa não há determinação específica para o grupo coberto por este sindicato, porém, por meio de avaliação feita por técnico de segurança do trabalho, foi identificada a necessidade de insalubridade aos enfermeiros e técnicos de enfermagem do Núcleo de Atenção à Saúde (NAS), por ser considerado que a função expõe os empregados a agentes nocivos à saúde. Assim, estes profissionais passaram a receber o pagamento da insalubridade, sendo esta de 20% do valor do salário mínimo.

SEESP

determina que todos os profissionais cobertos recebam 20% do valor do salário mínimo. Na Unimed Amparo engloba todos os enfermeiros do Pronto-Atendimento e Ambulatório Médico de Serra Negra.

Sinsaúde

estabelece 20% do valor do salário mínimo para pagamento aos técnicos de enfermagem do Pronto-Atendimento e Ambulatório Médico de Serra Negra.

BENEFÍCIOS

Para atrair e reter talentos, uma empresa deve cuidar e investir em seus colaboradores. Por este motivo, a Unimed Amparo oferece uma gama diferenciada de benefícios para seus colaboradores contratados em regime CLT:

vale-transporte

a solicitação do benefício fica a critério do colaborador, podendo haver percentual de desconto no salário de acordo com a faixa salarial e regras do sindicato.

vale-alimentação

abrange 100% dos colaboradores, no valor de R$ 360,00 por mês.

plano de saúde

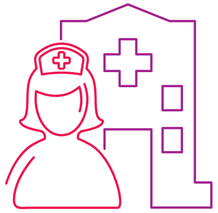
todos os colaboradores, cônjuges e filhos são beneficiados. O plano é em acomodação apartamento, com desconto somente a partir da 4ª consulta. Os considerados agregados (pai e mãe) do colaborador têm um desconto de 30% sobre a mensalidade do plano de saúde.

Uniodonto

o benefício pode ou não ser solicitado pelo colaborador. É descontado mensalmente um valor por pessoa, sendo que pode ser estendido a cônjuge, pais e filhos.

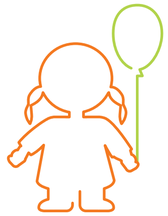
uniforme

entregue a todos os colaboradores contratados em regime CLT, sem custo.



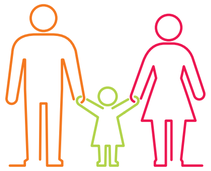
programa de apoio educacional

incentivo à busca por formação acadêmica. Auxílio mensal aos colaboradores que cursam graduação ou especialização relacionada ao cargo ou ramo de atuação da empresa. O percentual de auxílio varia de 20% a 50%. Para ter direito, é necessário que o colaborador possua, no mínimo, um ano de empresa.



auxílio-creche

para colaboradoras do sexo feminino. O valor e período para auxílio é determinado de acordo com cada sindicato.



seguro de vida e funeral

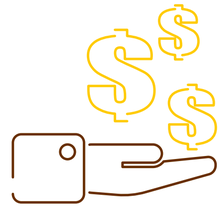
para todos os colaboradores contratados em regime CLT.

previdência privada

depositada mensalmente pela Cooperativa aos colaboradores.

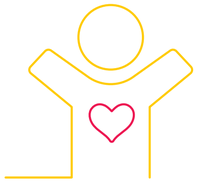
participação nos lucros e resultados

pagamento realizado de acordo com cálculo feito pela área contábil. O benefício não estende-se aos colaboradores dos sindicatos Sinsaúde e SEESP.



vacinação contra a gripe

para todos os colaboradores e seus dependentes no plano de saúde, sem custo.



A **proporção salarial e remuneração** entre homens e mulheres, por categoria funcional é representada na tabela 6. A tabela 7 representa a **evolução do salário base**, discriminado por sexo, nos últimos três anos.

TABELA 6 – REMUNERAÇÃO DISCRIMINADA POR CATEGORIA FUNCIONAL E SEXO

CATEGORIA FUNCIONAL	MÉDIA SALARIAL GERAL	MASCULINO	FEMININO
COORDENAÇÃO	R$ 5.011,70	25%	**75%**
ADMINISTRATIVO		R$ 1.579,66	**R$ 1.661,96**
OPERACIONAL		R$ 1.508,29	**R$ 919,52**

Fonte: Unimed Amparo

TABELA 7 – **EVOLUÇÃO DA MÉDIA SALARIAL POR SEXO**

SEXO	2012	2013	2014
FEMININO	**R$ 1.527,13**	R$ 1.597,34	**R$ 1.680,17**
MASCULINO	**R$ 1.579,04**	R$ 1.611,74	**R$ 1.780,63**

Fonte: Unimed Amparo

Já a variação da proporção do salário mais baixo comparado ao salário mínimo é de 16,3%, pois o salário mais baixo da Cooperativa é no valor de **R$ 842,04,** sendo o salário mínimo local de R$ 724,00.

TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO

Investir no treinamento e desenvolvimento do seu capital intelectual é uma das premissas para cuidado e valorização dos colaboradores da Unimed Amparo.

Em 2014, foram proporcionadas aproximadamente 3149 horas de treinamento, sendo que a média de horas por colaborador, discriminada por gênero e categoria funcional ficou distribuída da seguinte forma:

INFOGRÁFICO 8 – TREINAMENTO COLABORADORES UNIMED AMPARO

coordenação

06 | 02

624 horas

administrativo

110 | 23

1.506 horas

técnico

34 | 06

737 horas

operacional

21 | 02

280 horas

Além dos treinamentos, a Unimed Amparo também investiu em processos voltados ao desenvolvimento da carreira de seus colaboradores.

Realizada no início de 2014, a Pesquisa de Clima Organizacional é utilizada para mapear o ambiente interno e externo da empresa, visando detectar efetivamente os principais focos de problemas e melhorar o ambiente de trabalho. Após a aplicação da pesquisa, a área de Recursos Humanos realizou a tabulação dos dados, fazendo análises quantitativas e qualitativas para identificação das necessidades de melhorias, definindo planos de ação junto à Diretoria da Cooperativa. Dentre as diversas ações realizadas, estão a Política de Feedback, a revisão do Programa de Apoio Educacional, o estudo e definição da Política de Critérios para Treinamento, o estudo da bonificação, além da realização de café da manhã com a Diretoria e festa de final de ano com presença de Papai Noel. As ações em estudo (Critérios para Treinamento e Bonificação) têm previsão para implantação em 2015, pois necessitam de levantamento, análise e estudo para sua estruturação, visando maior eficiência.

Em 2014 teve início o projeto de Cargos e Salários, sendo que a proposta é implantá-lo em 2015. O objetivo deste trabalho é adequar os salários e remuneração pagos aos colaboradores de acordo com os valores oferecidos pelo mercado e as funções exercidas, considerando o nível de esforço físico e intelectual empregado nas relações de trabalho. A primeira etapa do trabalho, feita pela consultora Ana Valente – Unimed do Brasil – consistiu em análise de cargos e levantamento salarial das Unimeds, de modo a apresentar uma proposta de implantação do Plano de Cargos e Salários. Para 2015, a área de Recursos Humanos analisará a proposta apresentada pela consultora e a realidade salarial dos colaboradores da Unimed Amparo.

No mês de outubro, foi realizado o processo de avaliação de desempenho, cuja função é avaliar e mensurar, de modo objetivo e sistematizado, como cada colaborador está desempenhando seu papel na Cooperativa, e o quanto está ou não correspondendo ao que se espera que seja realizado na função que ocupa. O objetivo desta avaliação é possibilitar a melhoria contínua do colaborador, fornecendo subsídios para o desenvolvimento de sua carreira. O processo teve início com treinamento sobre avaliação de desempenho, que contou com a participação de 170 dos 204 colaboradores contratados na data de sua realização. A adesão à ferramenta de avaliação foi de 100% dos colaboradores em todas as unidades da Cooperativa, bem como a realização do feedback por parte de avaliadores e avaliados.

Como necessidade levantada pela pesquisa de clima e parte das ações de avaliação de desempenho, a área de Recursos Humanos da Unimed Amparo estabeleceu também uma Política de Feedback, estruturada em 2014, que será implantada em 2015. O principal objetivo do projeto é padronizar uma ferramenta para que os colaboradores possam receber informações sobre seu desempenho, contribuindo assim com seu desenvolvimento profissional e com a equipe como um todo.

COMUNICAÇÃO COM OS COLABORADORES

A comunicação eficiente é a chave para o bom desenvolvimento de todos os processos dentro de uma empresa. A Unimed Amparo entende e investe nesta ferramenta.

Na Cooperativa, o processo de comunicação se desenvolve de duas principais formas: por meio dos líderes de área e pelos canais oficiais de comunicação. Mensalmente, são realizadas reuniões entre a Diretoria Executiva da Unimed Amparo e os líderes de área, visando promover o engajamento e comprometimento destas equipes com os planos e processos da organização como um todo, além de alinhar a comunicação entre a direção e a liderança.

Os canais oficiais de comunicação da Unimed Amparo com seus colaboradores são dois: a Intranet e a newsletter Expressão Online. O Expressão Online é uma forte ferramenta de comunicação da Cooperativa cujo objetivo principal é levar informações integradas e de forma oficial aos colaboradores dos diversos pontos de atendimento. É enviado semanalmente aos colaboradores que têm acesso a e-mail e para aqueles que não têm é entregue impresso. A Intranet, lançada em novembro de 2013, é um meio interativo que permite compartilhar informações e documentos sobre áreas da Cooperativa que sejam de interesse geral. Seu principal objetivo é tornar-se um complemento ao Expressão Online, como um meio mais dinâmico.

INTEGRAÇÃO E VALORIZAÇÃO

Assim como a comunicação, o processo de valorização dos colaboradores é uma das formas de cuidado mais importantes da Unimed Amparo.

O Programa ComVivência, existente desde 2009, é a principal ferramenta de integração e engajamento dos colaboradores Unimed Amparo. Seu principal objetivo é aumentar a participação e envolvimento dos colaboradores nas atividades e projetos desenvolvimentos pela Cooperativa, o que é estimulado por meio de pontuação às participações e de premiação ao final do período. Além da pontuação individual, os colaboradores são divididos em equipes, ação que busca promover a integração e trabalho em grupo. Os colaboradores classificados em uma das três faixas definidas pelo Programa, assim como as três equipes mais bem pontuadas, recebem um prêmio.

Dentre as atividades desenvolvidas pelo ComVivência em 2014 estão a Semana do Cooperativismo, atividade que incentivou a cooperação entre os colaboradores, a SIPAT (Semana Interna de Prevenção de Acidentes),

a premiação da edição anterior do Programa, o almoço de confraternização no final do ano, o encerramento do ano com a Diretoria, assim como eventos realizados pela área de Recursos Humanos e reuniões com a Diretoria da Cooperativa. Além disso, o Programa contemplou ações solidárias e de cuidado com a saúde como a campanha de vacinação, a festa junina solidária, o dia do desafio, o programa de saúde do colaborador, a campanha de doação de sangue, a doação de brinquedos para Natal, a caminhada Outubro Rosa e o Programa Mosaico Teatral.

No período considerado para a 8ª edição do Programa ComVivência (abril de 2013 a março de 2014), 75 colaboradores, dos 197 abrangidos, foram premiados. O índice de participação nas ações e premiação dos colaboradores no Programa pode ser visto no infográfico seguinte.

INFOGRÁFICO 9 – AÇÕES DO PROGRAMA COMVIVÊNCIA EM 2014

ações de responsabilidade social

223 doações em três campanhas solidárias

20 novos cadastros de medula óssea

26 doações de sangue

cuidado com a saúde

120 participações no dia do desafio

139 participações na campanha de vacinação contra a gripe

103 participações na campanha Outubro Rosa

53 realizações de exames médicos

40 colaboradores praticam atividade física regularmente

participações em eventos

173 participantes — treinamento RH apresentação uniforme

145 participantes — evento de encerramento final de ano

136 participantes — treinamento TI

111 participantes — treinamento RH pesquisa de clima

133 participantes — apresentação da nova diretoria executiva

127 participantes — campanha Meio Ambiente

109 participantes — festa de confraternização

TIME DE FUTEBOL

Para incentivar a realização de atividade física por seus colaboradores e promover a valorização e motivação destes, a Cooperativa patrocina, desde março de 2014, o time de futebol “Unimed Amparo” – formado por 8 colaboradores e fornecedores de serviços.

Neste ano foram 30 jogos, sendo 18 vitórias, 10 derrotas e 2 empates além da participação no campeonato de futebol de campo 1º de maio. Os jogos acontecem aos sábados e a Cooperativa colabora com o fornecimento e lavagem do uniforme e marcação dos jogos.

Em 2014, a Unimed Amparo estruturou, também, um projeto de endomarketing que engloba diversas atividades e formas de valorização do público interno. Este projeto foi lançado aos colaboradores por meio de campanha em dezembro de 2014, intitulada **“Juntar forças e voar mais alto #Esseéoplano”** e seu objetivo é trabalhar, no próximo ano, a Cooperação – um dos atributos principais da marca Unimed.

8.3 – CLIENTES GRI G4 – PR8

Promover a atenção integral em saúde aos clientes faz parte da missão da Unimed Amparo. A Cooperativa trabalha para que, cada vez mais, os beneficiários possuam saúde e qualidade de vida melhor. Neste item, denominado clientes, fala-se de dois públicos muito importantes para a Unimed Amparo: os beneficiários e as empresas contratantes do plano de saúde.

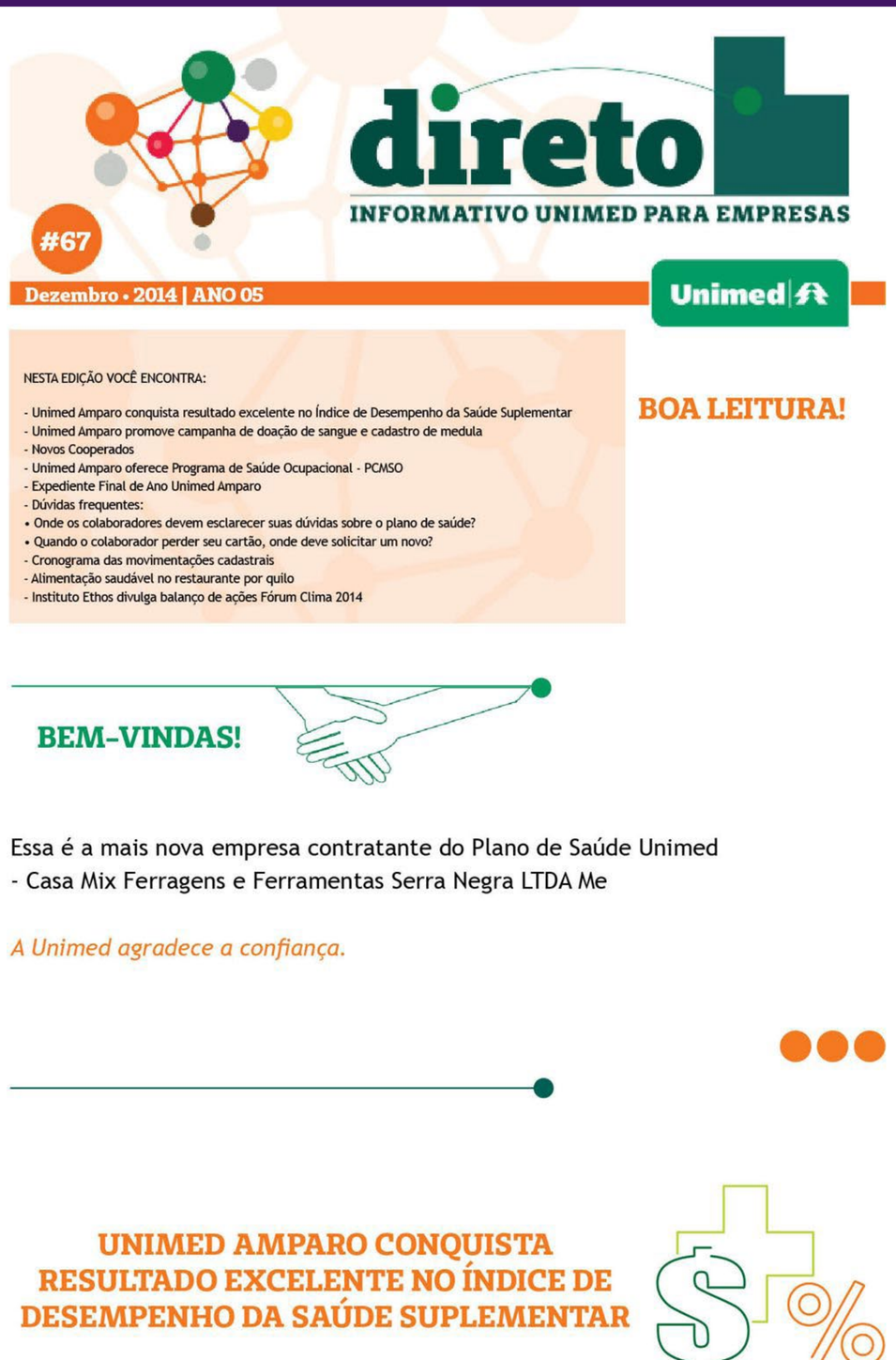
Empresas

A Unimed Amparo fechou o ano de 2014 com 315 empresas contratantes do plano de saúde e 292 empresas com saúde ocupacional. Em relação a 2013, as vendas de plano de saúde tiveram crescimento de 7,87% e o número de empresas com saúde ocupacional diminuiu 3,77%, devido à reestruturação da área e do produto.

Destas empresas, 351 são de Amparo, 103 de Pedreira, 71 de Serra Negra, 48 de Águas de Lindóia, 11 de Monte Alegre do Sul, 2 de Lindóia e 21 de outras cidades. O número de beneficiários do plano empresarial atingiu 28.845 vidas – o que representa 54% do total de beneficiários Unimed Amparo, e do plano ocupacional – PCMSO chegou a 10.595 vidas.

Para atender as empresas, a Unimed Amparo possui as áreas de Relações Empresariais e Cadastro, que realizam o contato exclusivo com as áreas de Recursos Humanos das contratantes, fazem o cadastramento e exclusão de beneficiários do plano, oferecem suporte aos RHs no esclarecimento de dúvidas sobre o plano, fazem contato com Unimeds e atendem a determinações da ANS. Além disso, a Unimed Amparo possui a área de PCMSO, responsável por cuidar da área de saúde ocupacional, o que inclui agendamento de exames admissionais, demissionais, periódicos e outros relacionados ao processo contratado pelas empresas.

O principal veículo de comunicação entre a Unimed Amparo e as empresas contratantes é o Direto – newsletter enviada mensalmente aos e-mails cadastrados. Por meio dele a Unimed Amparo divulga assuntos de interesse das empresas como resoluções normativas da ANS relacionadas ao plano de saúde, novos médicos Cooperados, mudanças em processos de cadastro e cronograma de movimentações cadastrais, além de notícias sobre qualidade de vida e sustentabilidade.



direto

INFORMATIVO UNIMED PARA EMPRESAS

#67

Dezembro • 2014 | ANO 05

Unimed

NESTA EDIÇÃO VOCÊ ENCONTRA:

- Unimed Amparo conquista resultado excelente no Índice de Desempenho da Saúde Suplementar
- Unimed Amparo promove campanha de doação de sangue e cadastro de medula
- Novos Cooperados
- Unimed Amparo oferece Programa de Saúde Ocupacional - PCMSO
- Expediente Final de Ano Unimed Amparo
- Dúvidas frequentes:
• Onde os colaboradores devem esclarecer suas dúvidas sobre o plano de saúde?
• Quando o colaborador perder seu cartão, onde deve solicitar um novo?
- Cronograma das movimentações cadastrais
- Alimentação saudável no restaurante por quilo
- Instituto Ethos divulga balanço de ações Fórum Clima 2014

BOA LEITURA!

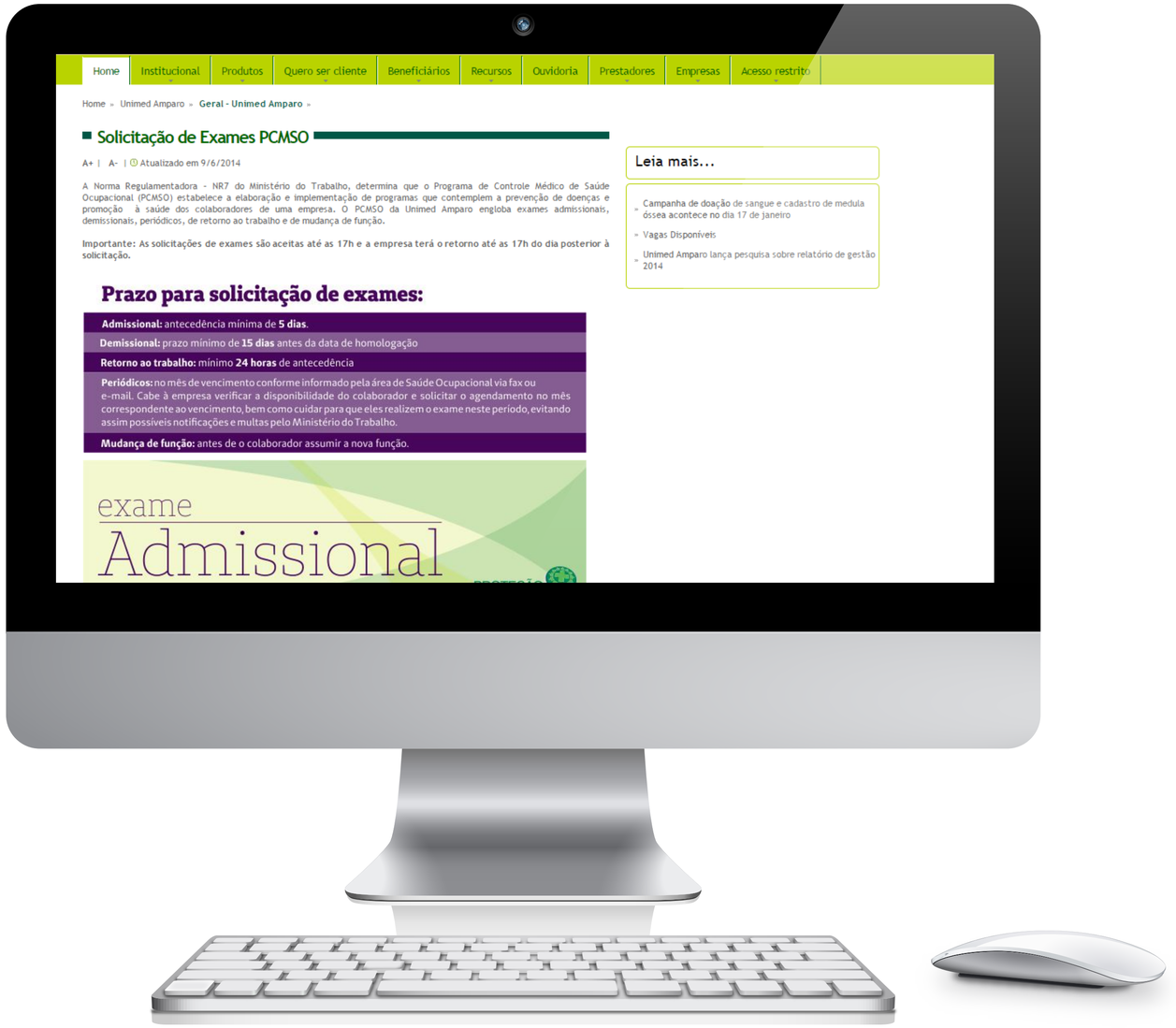
BEM-VINDAS!

Essa é a mais nova empresa contratante do Plano de Saúde Unimed
- Casa Mix Ferragens e Ferramentas Serra Negra LTDA Me

A Unimed agradece a confiança.

UNIMED AMPARO CONQUISTA RESULTADO EXCELENTE NO ÍNDICE DE DESEMPENHO DA SAÚDE SUPLEMENTAR

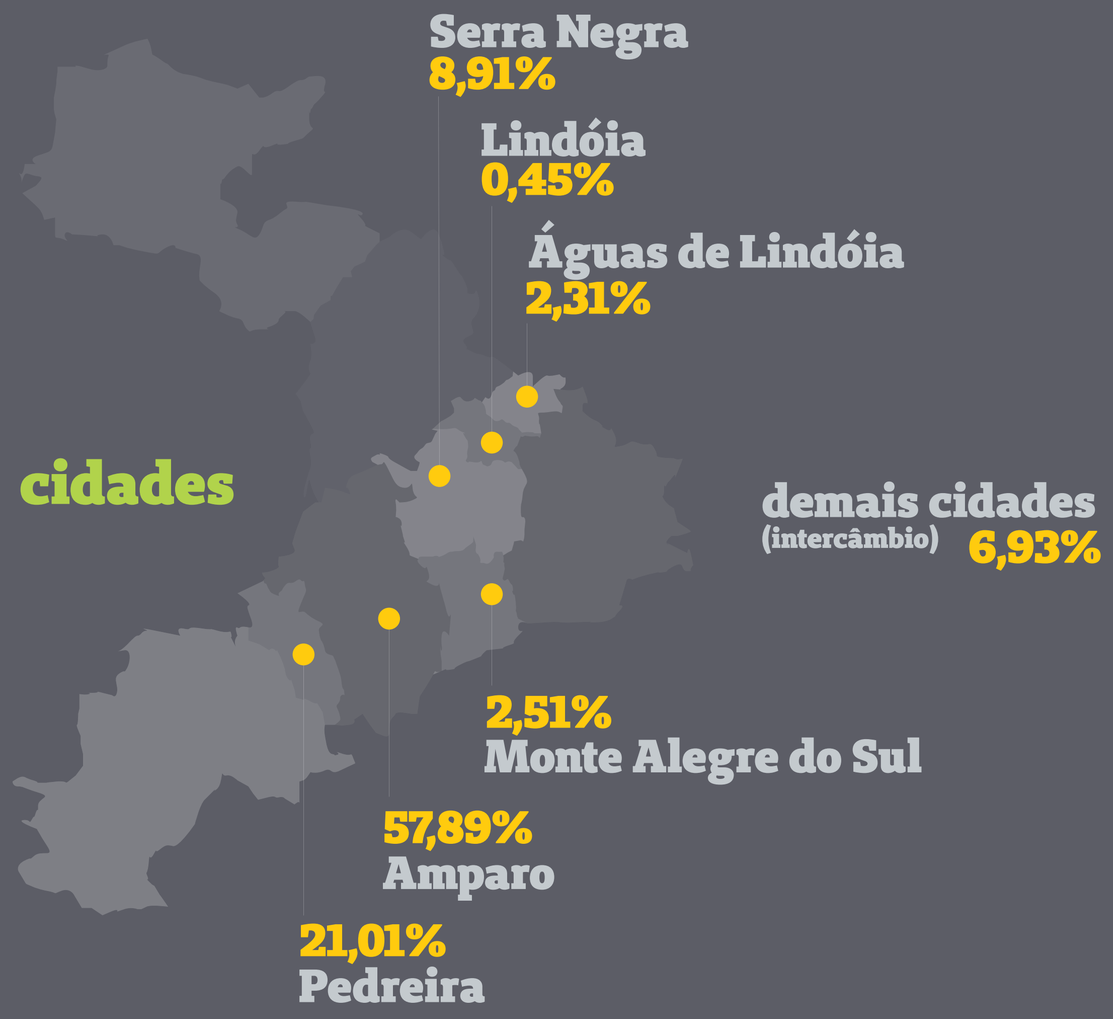
Visando melhorar o processo de agendamento de exames de saúde ocupacional, a Unimed Amparo implantou, em 2014, a solicitação de exames PCMSO via site. Por meio do preenchimento de um formulário no site da Cooperativa (www.unimedamparo.com.br) a empresa pode solicitar exames admissionais, demissionais, periódicos, de mudança de função e de retorno ao trabalho para seus funcionários. Os formulários contêm informações padronizadas, necessárias para agendamento e cadastramento do beneficiário no sistema da Unimed Amparo.

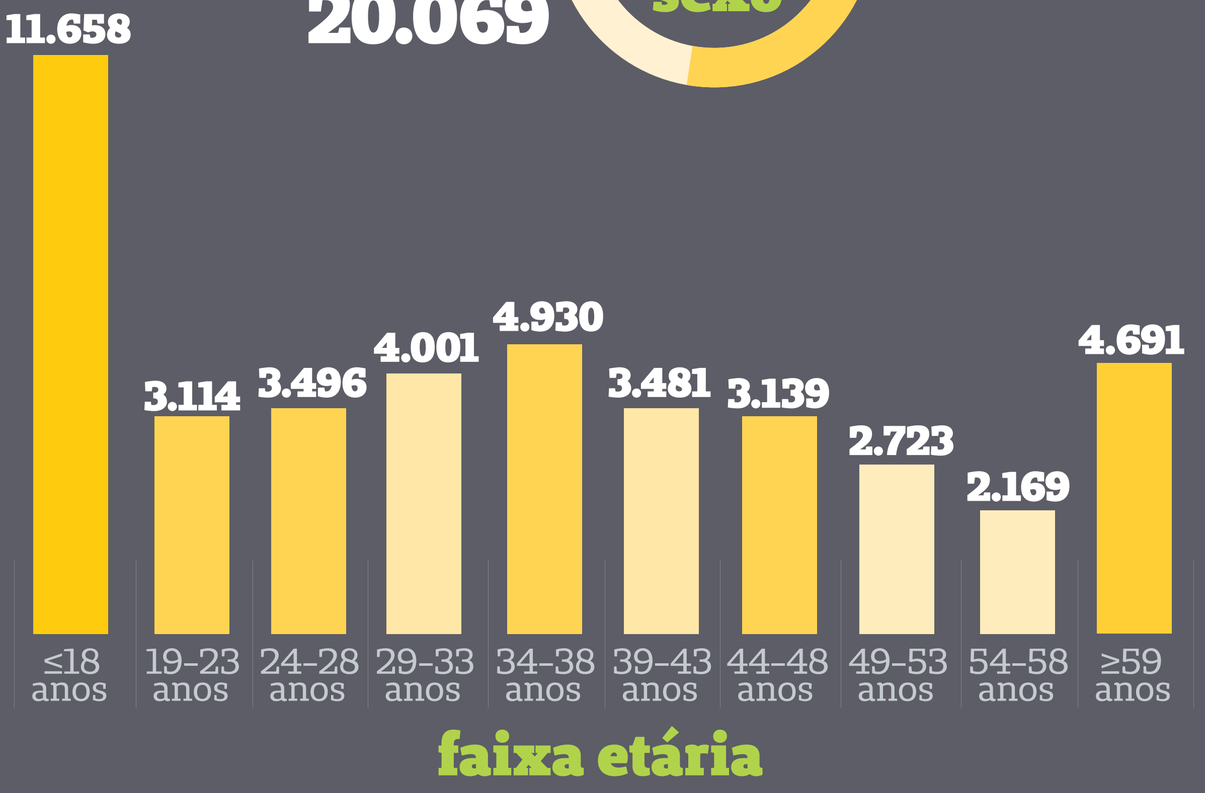


Como parte de suas ações de saúde e segurança no trabalho, a Cooperativa promove, por meio da equipe de medicina preventiva e saúde ocupacional, palestras às empresas contratantes, comumente realizadas em períodos de SIPAT (Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho). Os temas abordados são diversos e englobam desde doenças sexualmente transmissíveis à motivação no trabalho. Em 2014, foram realizadas 9 SIPATs, 3 ações e 5 palestras em empresas e comunidade, que atingiram 1.529 pessoas.

Os **beneficiários de planos pessoa física** compõem outro grupo de clientes da Unimed Amparo. Em 2014, eram 13.557 beneficiários (25,45% do total de beneficiários Unimed Amparo), sendo 12.004 do plano regional e 1.553 do plano nacional. O infográfico 10 ilustra o perfil destes beneficiários.

INFOGRÁFICO 10 - PERFIL BENEFICIÁRIOS DA UNIMED AMPARO

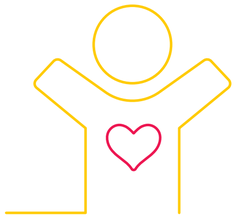




A Unimed Amparo oferece, tanto para beneficiários dos planos pessoa física, quanto para beneficiários pessoa jurídica, diversos serviços para bom uso do plano, além de ações que visam a **promoção à saúde e prevenção de doenças.**

guia-médico

material com endereços e telefones de todos os médicos cooperados e profissionais da rede credenciada à Unimed Amparo. Disponível impresso nas recepções dos pontos de atendimento da Cooperativa e online por meio do site www.unimedamparo.com.br e de aplicativo mobile.



campanha de vacinação contra a gripe

realizada anualmente entre os meses de abril e maio com o intuito de promover a vacinação dos beneficiários do plano.

dicas de saúde

propagadas diariamente pelo programa Eliana Dagmar na rádio Cidade das Águas FM.

Em 2014, uma nova ação começou a ser desenvolvida pela Unimed Amparo: a campanha de fidelização – focada em manter o bom relacionamento com os beneficiários. Esta campanha é realizada por meio do envio de e-mail marketing aos beneficiários que adquirem o plano de saúde e mensagem de texto aos beneficiários de planos pessoa física cujos contratos vencem no período e serão renovados. A ação busca valorizar o beneficiário que possui o plano e reforçar a presença e proximidade da Unimed Amparo.

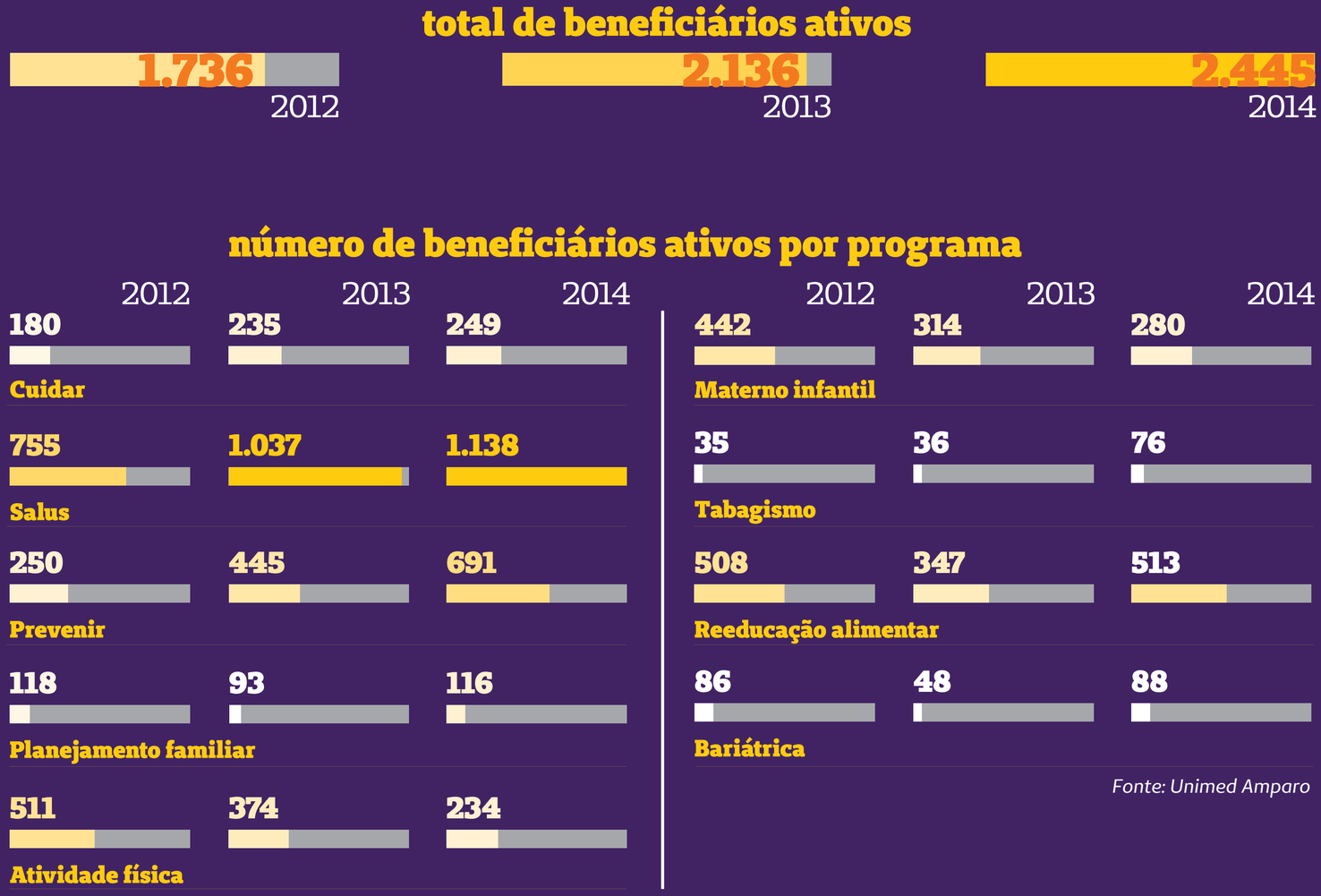
No que diz respeito à promoção da saúde, a Unimed Amparo investe em dois serviços principais: o **Núcleo de Atenção à Saúde** e o **Núcleo de Saúde Mental**. O primeiro oferece programas de prevenção de doenças aos beneficiários Unimed Amparo, prezando pela educação em saúde. O segundo promove ações voltadas à saúde mental dos beneficiários, desenvolvendo diferentes atividades.

NÚCLEO DE ATENÇÃO À SAÚDE

O Núcleo de Atenção à Saúde oferece programas de medicina preventiva como o Reeducação Alimentar (infantil e adulto), o SuperAção (cessação do tabaco), o Ativa Idade (exercícios físicos), o Atenção Materno Infantil (gestantes), o Cuidar (assistência domiciliar), o Salus (portadores de doenças crônicas) e o Prevenir (beneficiários que apresentam fatores de risco para o desenvolvimento de doenças), além de palestras de planejamento familiar, orientações para cirurgia bariátrica, palestras em empresas e na comunidade e também campanha anual de vacinação contra a gripe.

O número de beneficiários que frequentam o Núcleo de Atenção à Saúde (NAS) vem aumentando gradativamente ano a ano. Esta evolução, assim como a distribuição dos participantes por tipo de programa pode ser observada no infográfico 11.

INFOGRÁFICO 11 – NÚMERO DE BENEFICIÁRIOS ATIVOS NO NAS E DISTRIBUIÇÃO POR TIPO DE PROGRAMA



Fonte: Unimed Amparo

Dois programas conduzidos pelo NAS merecem destaque neste relato. O Programa Salus atua com o intuito de monitorar, acompanhar e incentivar o autocuidado dos beneficiários da Unimed Amparo que possuem doenças crônicas como diabetes, derrame e pressão alta. Este trabalho resulta na diminuição de complicações e internações ocasionadas pela piora da doença. O acompanhamento dos beneficiários é feito por equipe multiprofissional treinada e capacitada, por meio de contato telefônico e consultas periódicas com enfermeiras. A mensuração de resultados deste programa é feita com o acompanhamento de beneficiários ativos, número de internações e permanência média no ano. Analisando-se a tabela 8, percebe-se que, em 2014, houve aumento no número de beneficiários ativos no programa e queda no número de internações em relação a 2013.

TABELA 8 – **DADOS PROGRAMA SALUS UNIMED AMPARO**

SALUS	2012	2013	2014
ATIVOS	**755**	1037	**1138**
NÚMERO DE INTERNAÇÕES	**19**	33	**27**
MÉDIA DE INTERNAÇÕES POR MÊS	**1,6**	2,8	**2,25**
TAXA DE INTERNAÇÃO (INTERNAÇÃO/BENEFICIÁRIO)	**0,03**	0,03	**0,02**

Fonte: Unimed Amparo

CUIDAR

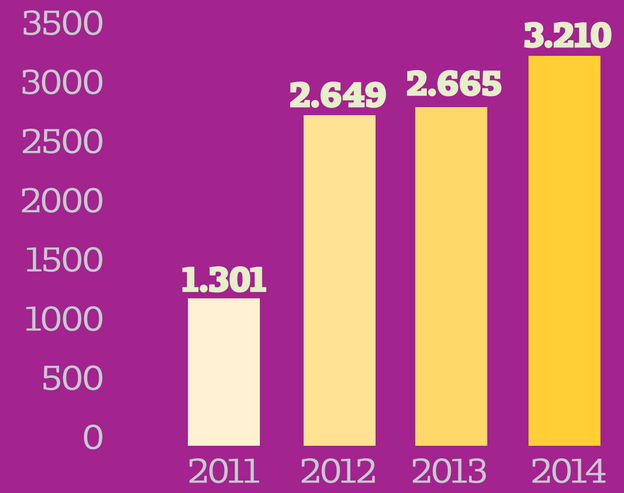
O programa Cuidar presta assistência domiciliar aos beneficiários da Unimed Amparo com condição de saúde que requer cuidados diferenciados e os impede de se deslocarem até serviços de saúde. Seus objetivos principais são assistir e apoiar a família nas atribuições com o beneficiário, em conjunto e sob supervisão de equipe composta por médico, enfermeiro, técnico de enfermagem, fisioterapeuta, psicólogo, nutricionista, fonoaudiólogo, terapeuta ocupacional e assistente social. Avaliação realizada pela assistente social do Programa em 2014 revela que 98% dos pesquisados, participantes do Cuidar, estão satisfeitos ou muito satisfeitos com a assistência prestada.

Outra ação realizada pela Unimed Amparo com foco na prevenção em saúde é a Campanha de Vacinação contra a Gripe, que acontece desde 1998. A campanha promove a vacinação dos beneficiários da Unimed, evitando, assim, as complicações da doença, principalmente nas faixas etárias de maior risco. **Em 2014 foram vacinadas 3.380 pessoas**, entre beneficiários, colaboradores e médicos cooperados.

NÚCLEO DE SAÚDE MENTAL

O Núcleo de Saúde Mental (NSM) é uma importante unidade assistencial da Unimed Amparo que proporciona atenção diferenciada nos cuidados da saúde mental. Entre as Unimeds de todo o Brasil, a Unimed Amparo é a única com unidade destinada especificamente a este tipo de assistência aos beneficiários e familiares – o que reforça a preocupação da Cooperativa com esta área da saúde.

O atendimento aos beneficiários é feito por meio de acolhimento e tratamento multidisciplinar com profissionais de psiquiatria, psicologia, assistência social e terapia ocupacional. No NSM da Unimed Amparo são realizadas atividades em grupo de psicoterapia, terapia ocupacional, esporte e recreação, horta, qualidade de vida e também de grupo de orientação para familiares. Assim como nas atividades de medicina preventiva, o número de beneficiários que procuram por programas de saúde mental vem aumentando.



quantidade total de atendimentos realizados no NSM em 2014

PRONTO-ATENDIMENTO 24 HORAS

O Pronto-Atendimento (PA) 24 horas é uma unidade assistencial da Unimed Amparo cujo objetivo principal é atender beneficiários que apresentam casos de urgência com prioridade sobre consultas simples (sem risco eminente de morte com espera de até 30 minutos) ou emergência (risco imediato de morte); para as consultas não urgentes o atendimento pode aguardar até 6 horas.

. Para cumprir sua missão e exercer o cuidado com o beneficiário que procura pelo serviço, o PA possui forte trabalho na área de Segurança do Paciente – estruturado por Comitê com enfermeiros, técnicos de enfermagem, farmacêutico, recepcionista, administrador e médico diretor técnico do Pronto-Atendimento. Os trabalhos neste sentido tiveram início em 2010 no PA, mas em 2012 foi formado o Comitê de Segurança do Paciente que tem foco na cultura de segurança e trabalha visando atender as metas da Organização Mundial da Saúde (OMS) no que diz respeito ao assunto:

01 **identificar corretamente** *o paciente*

02 **melhorar a comunicação** *entre profissionais de Saúde*

03 **melhorar a segurança** *na prescrição, no uso e na administração de medicamentos*

04 **assegurar cirurgia** *em local de intervenção, procedimento e paciente corretos*

05 **higienizar as mãos** *para evitar infecções*

06 **reduzir o risco** *de quedas e úlceras por pressão*

Diante destas metas e da realidade apresentada no serviço, o Pronto-Atendimento 24 horas desenvolve diversos projetos e ações que buscam orientar, treinar, minimizar erros e descobrir a causa de falhas no atendimento ao paciente. Dentre estas ações destacam-se a prática de notificação de eventos adversos (medicação ministrada de forma incorreta, quedas, desvio de qualidade etc.), a dupla conferência de medicação por farmacêutico ou auxiliar de farmácia e profissional da enfermagem – no caso de medicamentos sujeitos a controle especial, dupla conferência de medicação pela enfermagem, os cuidados no tratamento com o paciente, chamando-o pelo nome completo e formulando questões básicas sobre sua saúde, além das ações destacadas a seguir.

Campanha Higienização das Mãos

Acontece desde 2012 e orienta todos os colaboradores da Unimed Amparo na higienização correta das mãos para evitar a transmissão de infecções relacionadas à assistência em saúde.

Higienização das mãos

Simples ações podem fazer a diferença, por isso
o Pronto-Atendimento Unimed está fazendo a sua parte.

- **Look alike sound alike**
- **Padronização de identificação de soros**
- **Delimitação de espaço para preparo de medicação**

Buscam minimizar o erro no preparo e ao ministrar medicações aos pacientes. O projeto "Look alike sound alike" trata-se de um pequeno mural localizado na área de preparo de medicamentos, que diferencia – por meio de imagens – medicamentos com som e embalagem parecidos, porém com composições diferentes. A padronização de identificação de soros visa facilitar a diferenciação entre os diversos tipos de soros que podem ser utilizados no atendimento a pacientes. Também com o intuito de diminuir erros no preparo de medicações, o espaço destinado à atividade é delimitado por meio de faixa e aviso, sendo utilizado pela enfermagem responsável pelo atendimento aos pacientes.

SOROS E FRASCOS-AMPOLA

AMPOLAS AMBAR 1ml a 2ml

GOTAS E AMPOLAS 5ml e 10ml

Confira os medicamentos que podem ser confundidos devido à pronúncia e escrita semelhantes. Fique atento!

ANS nº 34.559-8

Pronto Atendimento 24h
Unimed Amparo

Mural de segurança do paciente

Espaço voltado à informação e educação em segurança do paciente. É uma ferramenta interna do Pronto-Atendimento, atualizada trimestralmente, responsável por apresentar dados e informações sobre o tema.

VOCÊ SABIA?

A Administração de Medicamentos é o processo de aplicação de fármacos no organismo por meio das várias vias possíveis, de acordo com a proposta terapêutica, com o objetivo de cura ou melhora dos sintomas do paciente.

O Código de Ética do Profissional de Enfermagem destaca no artigo 12:

"Assegurar à pessoa, família e coletividade assistência de enfermagem livre de danos decorrentes de imperícia, negligência ou imprudência".

Uma interrupção no preparo do medicamento causa um aumento de
12,1% dos erros relacionados ao procedimento (falta de leitura da prescrição, falta de checagem da identificação do paciente, entre outros);
12,7% dos erros clínicos (medicamento errado, dose errada, via errada, entre outros).

Quanto maior o número de interrupções há um aumento da severidade do erro do tipo clínico: as chances de ocorrência do erro dobraram a partir de 4 interrupções.

Para reforçar ainda mais sua preocupação com o tema, a Unimed Amparo possui três profissionais de enfermagem participando ativamente no desenvolvimento do manual de gestão de riscos do Sistema Unimed, coordenado pela Unimed do Brasil.

Diante destas ações, os resultados apresentados pelo gerenciamento de notificações de eventos adversos e ações do Comitê de Segurança do Paciente no Pronto-Atendimento 24 horas da Unimed Amparo são significativos: de um total de aproximadamente **8.100 atendimentos mensais**, há ocorrência de apenas **0,2% de eventos adversos**, sendo que para **100%** destes eventos são tomadas medidas pertinentes.

AMBULATÓRIO MÉDICO ÁGUAS DE LINDÓIA

Para aprimorar o atendimento aos beneficiários, em setembro de 2014, a Unimed Amparo mudou a localização e o nome do serviço de atendimento ao cliente em Águas de Lindóia. O antigo Centro Médico passou a se chamar Ambulatório Médico e foi transferido da Rua Mato Grosso para a Rua Argentina, 41 – Ed. Centro Empresarial Nações Unidas. Atualmente, o local oferece serviços de autorização de guias e venda do plano de saúde e também consultas agendadas com ortopedista, pediatra e ginecologista.

FARMÁCIA UNIMED

O serviço de farmácia é mais um benefício oferecido pela Unimed Amparo aos seus beneficiários.

Além de medicamentos de referência e genéricos de procedência, a Farmácia Unimed possui ampla linha de dermocosméticos, perfumaria, higiene e beleza a preços diferenciados, exclusivamente para quem possui o plano de saúde.

Entre as principais vantagens de utilizar a farmácia estão a possibilidade de compra para desconto em folha de pagamento (convênio com empresas contratantes), a entrega grátis em qualquer cidade da área de ação da Unimed Amparo e o parcelamento em até três vezes sem juros no cartão de crédito.

No ano de 2014, a Farmácia Unimed aprimorou ainda mais seus serviços e realizou 37.773 atendimentos em balcão (no estabelecimento) e atendeu 18.889 beneficiários por meio de delivery (entrega grátis de medicamento). Também neste ano foram fornecidos 98.411 medicamentos e 30.954 produtos de higiene aos beneficiários, o que movimentou em torno de R$ 39.685,87.

ÓTICA UNIMED

A Ótica Unimed completa a gama de serviços diferenciados que a Cooperativa oferece a seus beneficiários. Vende óculos de grau e de sol a preços bastante atrativos, e conta com profissionais especializados e tecnologia de ponta para garantir óculos com proteção contra raios UV, grau preciso nas lentes, lentes multifocais corretas, medidas adequadas para montagem das lentes e limpeza completa. Há dois anos, a ótica Unimed trabalha com a Luxotica, por meio da qual comercializa as marcas Ray Ban, Ralph Lauren e Vogue.

No ano de 2014, a venda de óculos na Ótica Unimed movimentou R$ 582.869,77, sendo que foram atendidos em média 1.704 beneficiários.

ATENDIMENTO ASSISTENCIAL

Ao adquirir o plano de saúde, o beneficiário tem garantido o direito para utilizar serviços e procedimentos definidos como cobertura mínima obrigatória no Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde da ANS, no município onde os demandar, desde que esse local seja integrante da área de abrangência geográfica do plano contratado. O atendimento assistencial do beneficiário ocorre por meio da realização de consultas, exames, utilização da rede credenciada e serviços próprios, bem como uso do Pronto-Atendimento.

Em 2014, foram realizadas 206.738 consultas em consultório, 76.997 consultas no Pronto-Atendimento Unimed Amparo e nos Pronto-Socorros credenciados. A área de Atendimento ao Cliente autorizou 103.532 guias da área de ação da Unimed Amparo e do intercâmbio (atendimento em outras Unimeds). No infográfico seguinte são expostos os números de atendimento da Unimed Amparo em 2014.

INFOGRÁFICO 12 - NÚMEROS DE ATENDIMENTO

consultas em **consultório**

217.066
área de ação

7.968
intercâmbio

81.536
área de ação

1.838
intercâmbio

consultas em **pronto-atendimento e pronto-socorros**

total de **consultas**
326.039

média mensal
27.170

total de **internações**

3.938
área de ação

873
intercâmbio

INFOGRÁFICO 12 - CONSULTAS ELETIVAS POR ESPECIALIDADE

1.172
alergologia/imunologia

14.778
cardiologia

2.408
cirurgia vascular

3.952
endocrinologia

208
anestesiologia

375
cirurgia do aparelho digestivo

10.181
clínica médica

01
fisiatria

92
buco maxilo

21.524
cirurgia geral

62
coloproctologia

2.094
gastroenterologia

590
cancerologia

1.771
cirurgia plástica

15.646
dermatologia

3.178
geriatria

INFOGRÁFICO 12 - CONSULTAS ELETIVAS POR ESPECIALIDADE

26.311
ginecologia + obstetrícia

1.502
nefrologia

12.081
otorrinolaringologia

7.358
urologia

4.230
homeopatia

9.168
neurologia + neurocirurgia

27.285
pediatria

1.381
hospital e p.s. (reembolso)

16.561
oftalmologia

765
pneumologia

409
infectologia

23.787
ortopedia

8.196
psiquiatria

FONTE:
UNIMED AMPARO

ATENDIMENTO AO BENEFICIÁRIO

Visando o melhor atendimento aos beneficiários, também em 2014, a Unimed Amparo promoveu campanha para diminuição de faltas em consultas – divulgada, principalmente, por meio de cartazes e folhetos em consultórios e clínicas de médicos cooperados e profissionais da rede credenciada.

O atendimento de beneficiários em casos de dificuldades no agendamento de consultas também recebeu atenção e melhorias em 2014. O serviço de Suporte para agendamento de consultas foi criado com o objetivo de auxiliar beneficiários que encontram dificuldades ao tentar agendar consultas ou exames pela Unimed Amparo. O endereço **agendamento.unimedamparo.com.br** foi desenvolvido e por meio dele o beneficiário solicita auxílio na busca por consultas ou exames na especialidade desejada. Esta medida atende a necessidade dos beneficiários, bem como aos critérios e prazos máximos para agendamento determinados pela ANS. Em 2014, foram realizados 1.394 agendamentos de consultas em diferentes especialidades, um aumento de 31,76% em relação ao ano anterior – em que o processo não era estruturado da forma como é hoje.

COMUNICAÇÃO

A comunicação entre Unimed Amparo e beneficiários também foi muito positiva em 2014. A revista Vivendo, principal veículo de comunicação com o beneficiário, alcançou sua 42ª edição e teve sua periodicidade alterada de trimestral para quadrimestral, porém, mantém seu propósito de levar informação sobre saúde e qualidade de vida aos leitores.

Investindo na comunicação rápida e direta com o beneficiário, a Unimed Amparo implantou TVs Corporativas na Sede Administrativa, Pronto-Atendimento, Núcleo de Atenção à Saúde e Ambulatório Médico de Serra Negra. Esse meio divulga informações gerais sobre o plano de saúde, como guia médico, campanha de diminuição de faltas em consultas, horários de atendimento, entre outras informações pertinentes aos beneficiários que esperam para serem atendidos nos locais.

A Unimed Amparo também está presente no Facebook, por meio da página **facebook.com/unimedamparo**, que terminou o ano de 2014 com 3.900 curtidas. Nela, a Cooperativa divulga dicas de saúde, qualidade de vida e entretenimento, bem como campanhas e avisos aos beneficiários.

Além de todos estes canais, a Unimed Amparo conta com um espaço de interação com os beneficiários, médicos cooperados, colaboradores, prestadores de serviços e qualquer pessoa da comunidade que deseje solucionar dúvidas ou apontar sugestões e críticas. A **Ouvidoria** é o canal oficial de comunicação da Cooperativa para estes assuntos. Representa uma atitude democrática de gestão e é uma ferramenta eficaz para detectar falhas, solucionar conflitos e aprimorar os serviços prestados aos beneficiários e à comunidade, uma vez que é um elo com todas as áreas da Cooperativa.

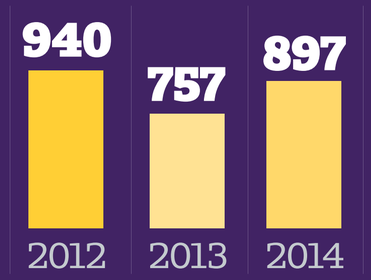
Em 2014, houve acréscimo de 18,5% das manifestações encaminhadas à Ouvidoria em relação a 2013, sendo 897 em 2014 e 757 em 2013.

Com relação ao total de atendimentos prestados pela Ouvidoria, considerando as manifestações recebidas de beneficiários a as atividades do suporte de agendamento de consultas, houve aumento de 26,25% no volume de atendimentos.

As ações da Ouvidoria são realizadas em sigilo e, em 2014, não houve registro de violação de privacidade ou perda de dados de clientes por esta área. O infográfico 13 demonstra o volume de atendimento nos últimos três anos, bem como os tipos de atendimento em 2014 e os principais canais de comunicação utilizados.

INFOGRÁFICO 13 - VOLUME DE ATENDIMENTO NOS ÚLTIMOS TRÊS ANOS, TIPOS DE ATENDIMENTO E PRINCIPAIS CANAIS DE COMUNICAÇÃO

volume de atendimentos



canais de comunicação

1.677 telefônico

190 pessoal

168 e-mail

88 site

168 correspondência

tipos de atendimentos

630 solicitação

12 sugestão

191 reclamação

34 orientação

30 agradecimento/elogio

1.394 total de agendamentos de consultas

8.4 – PRESTADORES

O quarto stakeholder da Unimed Amparo abordado neste relatório é formado por prestadores de serviços que compõem a Rede Credenciada da Cooperativa e trabalham na prestação de serviços aos beneficiários do plano. Assim como os públicos descritos anteriormente, os prestadores também evoluíram com a Unimed Amparo em 2014.

A Unimed Amparo fechou o ano com 61 prestadores, distribuídos entre laboratórios, clínicas, hospitais e profissionais de especialidades como psicologia, nutrição e fisioterapia. Dentre estes, 4 foram credenciados no ano e 41 já prestam serviços para a Cooperativa há mais de 5 anos.

Preocupada com a qualidade do serviço fornecido aos beneficiários, a Unimed Amparo realiza seleção completa com prestadores antes de seu credenciamento. Os novos prestadores são selecionados por meio de critérios previamente definidos pela área de Rede Credenciada, conforme segue:

I critérios de contratação
para todos os prestadores

· Preenchimento do Formulário de Solicitação de Credenciamento – Específico da Rede Credenciada Unimed Amparo;

· Constituir Pessoa Jurídica;

· Aprovação da Diretoria Executiva;

· Aprovação do Conselho Técnico;

· Aprovação do Conselho de Administração.

II critérios de contratação
para prestadores de Psicologia e Nutrição
(além dos critérios do item I)

· Processo de seleção realizado pela Rede Credenciada e auditorias de Nutrição e Psicologia, com:

– Avaliação Curricular;

– Entrevista;

– Prova Técnica;

– Participar do processo de auditoria com acompanhamento técnico específico de Psicologia ou Nutrição;

– Participar dos programas para atualizações profissionais.

III critérios de contratação
para prestadores de Fisioterapia
(além dos critérios do item I)

· Participar do processo de auditoria com acompanhamento técnico da auditoria específica de fisioterapia.

Atendendo a legislação no que diz respeito à sua rede prestadora, a Unimed Amparo também comunica aos beneficiários a inclusão ou exclusão de prestadores de serviços por meio de seu site e outros meios de comunicação acessíveis aos beneficiários, bem como a qualificação dos prestadores credenciados – determinada pela ANS.

VALORIZAÇÃO DOS PRESTADORES DA REDE CREDENCIADA

Para criar um relacionamento positivo e duradouro, a Unimed Amparo desenvolve diversas ações durante o ano que contemplam os prestadores de serviços de sua rede credenciada.

O ano de 2014 foi marcado por aproximação destes prestadores com a área de Rede Credenciada da Cooperativa, estreitando-se, assim, o relacionamento comercial. Foram realizadas reuniões nos períodos de renovações contratuais, possibilitando que a Unimed Amparo conhecesse melhor o profissional que compõe a rede e vice-versa. Também neste sentido, foram concretizadas ações de parceria com determinados prestadores visando à melhoria dos valores contratuais.

Realizada pela área de Marketing e aplicada pela Rede Credenciada, a campanha "Absenteísmo em consultas" visou a maior aproximação com os prestadores no sentido de reconhecer os problemas gerados pelas faltas dos beneficiários em consultas agendadas; mostrando, deste modo, o empenho da Cooperativa na busca de mecanismos que auxiliem os profissionais neste problema global.

Para aprimorar o conhecimento dos profissionais que fazem parte da rede credenciada Unimed Amparo, em 2014 aconteceu o evento "Encontro com Prestadores Hospitalares" que abordou orientações quanto aos processos de Ouvidoria, Segurança do Paciente e Pós-Alta; contribuindo, inclusive, para melhor atendimento ao beneficiário.

Visando a melhoria dos processos, foi implantado sistema de avaliação de desempenho para os prestadores de psicologia e nutrição e novo fluxo de autorizações, o que gera aprimoramento nas áreas de autorizações e auditoria, proporcionando maior segurança e agilidade. É importante ressaltar que esta ação foi realizada em parceria e sob orientação de auditores de psicologia e nutrição contratados pela Unimed Amparo.

8.5 – FORNECEDORES GRI G4 – 12, EC9, HR1

Cuidar da sustentabilidade envolve analisar a cadeia de fornecedores da organização – que também formam um grupo expressivo de stakeholders. Na Unimed Amparo o processo de contratação de fornecedores é realizado pela área de Compras, cujas responsabilidades envolvem, dentre outras atividades, a cotação, análise comparativa e contratação destes fornecedores. O principal objetivo da área de Compras, ao realizar procedimentos padrão, é garantir competitividade, qualidade, segurança e legalidade dos negócios realizados, além de prezar pela responsabilidade socioambiental e pela melhoria contínua no relacionamento com fornecedores.

O processo de cotação e contratação de fornecedores da Unimed Amparo é composto por determinadas etapas que procuram torná-lo mais seguro e transparente:

Busca por fornecedores com CNPJ ativo

Recusa de fornecedores que praticam o trabalho infantil e escravo ou que proporcionam condições precárias de higiene ou jornadas excessivas de trabalho – contratos firmados possuem cláusulas que proíbem o trabalho escravo e infantil

Realização de três cotações, respeitando as especificidades técnicas, concedendo o direito de igualdade nos processos, não favorecendo nenhum fornecedor e efetivando as compras com fornecedores que apresentem o melhor custo-benefício para a Cooperativa

Após o fechamento dos pedidos, a entrega é programada de acordo com informações do fornecedor e necessidade da Unimed Amparo, e o pagamento é feito também de acordo com a negociação. A mudança de fornecedor ou cancelamento do pedido após o fechamento de uma compra normalmente ocorre em casos de não cumprimento do acordado por parte do fornecedor.

Além de todos estes procedimentos na busca pela sustentabilidade, a Cooperativa avalia a qualidade e quantidade dos produtos adquiridos, evitando desperdícios e objetivando a estabilidade e durabilidade no relacionamento com seus fornecedores. Esta avaliação visa estabelecer parcerias positivas a fim de manter o equilíbrio econômico da atividade e realiza revisões de custo e qualidade semestral ou anualmente. Em 2014 foram fechados **873 pedidos de compras** com fornecedores, o que movimentou um total de R$ 1.576.373,89.

A cadeia de fornecedores da Unimed Amparo é composta por profissionais de diversos segmentos: consultores, distribuidores de medicamentos, óculos, órteses, próteses e materiais especiais, serviços de manutenção predial (elétrica e preventiva), manutenção corretiva e preventiva em equipamentos hospitalares, telefonia, relógio ponto, nobreak, equipamentos de ar condicionado e veículos e motos, serviços de controle de pragas, vigilância, suprimentos em geral, entre outros. A escolha de profissionais da área de ação da Cooperativa é priorizada – atualmente, dentre os fornecedores de serviços fixos (nove no total) aproximadamente 56% pertence a Amparo ou Pedreira. Quando os critérios para escolha dos fornecedores não atendem a necessidade em questão, a Unimed Amparo procura por fornecedores do serviço fora de sua área de ação, sendo que a maioria deles pertence ao estado de São Paulo.

09

DESEMPENHO ECONÔMICO

GRI G4 – EC4–9

NOSSO DESEMPENHO ECONÔMICO REFLETE NOSSA **EVOLUÇÃO** E A DE NOSSOS PARCEIROS

"A saúde financeira é essencial, pois sem ela não existe vida na organização"

Esta frase do famoso professor e consultor Vicente Falconi ressalta a importância de um bom desempenho econômico para qualquer tipo de organização. Ter um bom desempenho financeiro pode ser entendido como prerrogativa para atingir métricas relacionadas à satisfação dos clientes, empregados diretos ou indiretos e da sociedade. É fato, então, que o desempenho econômico de uma organização é importante para todos os seus stakeholders e não apenas para aqueles envolvidos diretamente na obtenção dos lucros. Neste sentido, vale ressaltar ainda que as empresas vitoriosas e as

pessoas que nelas atuam são a locomotiva de uma economia saudável – ao gerar receitas para o governo são, também, o alicerce de uma sociedade livre e democrática. Pensando desta forma, a Unimed Amparo apresenta neste relatório anual dados relacionados ao seu desempenho econômico no ano de 2014 e que relacionam-se, direta ou indiretamente, com cada um dos públicos interessados.

O ano de 2014 foi marcado por profundas mudanças e acontecimentos que envolveram a economia brasileira. O País fechou o terceiro trimestre do ano com crescimento do PIB (Produto Interno Bruto) em 0,7%. Já o IPCA (Índice de Preços ao Consumidor Amplo), diretamente relacionado à inflação, fechou dezembro em 6,41%. O IPC-FIPE (Índice de Preços ao Consumidor) teve crescimento de 0,3% e terminou 2014 em 5,91%, e o INPC (Índice Nacional de Preços ao Consumidor) fechou 2014 em 6,23%. Dados mostram também que a inadimplência do consumidor cresceu em 2014: 6,3% maior que em 2013. No âmbito da Saúde, a ANS vem aprimorando seus meios de controle e deixando cada vez mais transparentes os dados referentes às operadoras de saúde. Diante deste cenário, a Unimed Amparo obteve muitos resultados positivos tanto no âmbito assistencial (bem avaliada pela ANS) quanto no âmbito econômico – cujos dados são apresentados neste capítulo.

.

"A vitória levanta todas as partes envolvidas – e transforma o mundo em lugar melhor" – Jach Welch

METAS E PROJETOS

Anualmente, o Conselho Administrativo da Unimed Amparo define metas e projetos para o ano, visando nortear suas atividades e proporcionar um bom desempenho econômico. Essas metas e projetos são analisados pela Diretoria Executiva e demais gestores da Cooperativa e definidos com base nos cenários atuais e futuros do mercado de operação de plano de saúde regional, estadual e nacional. O Conselho de Administração revisou e aprovou os objetivos e metas para 2014 em reunião ordinária no mês de dezembro de 2013. Deste modo, foram estabelecidas 15 metas e 8 principais projetos para desenvolvimento ao longo do ano de 2014:

01 número de clientes assistenciais

02 ticket médio

03 sinistralidade plano empresa

04 número de clientes PCMSO

05 resultado operacional

06 aumento dos ingressos

07 rendimentos das aplicações financeiras maior do que o CDI

08 manter sinistralidade geral

09 manter custos administrativos

10 manter CH médio

11 número de horas de treinamento

12 manutenção do nível 3 do Selo de Sustentabilidade da Unimed Brasil

13 diminuição das horas extras

14 atingir percentual da carteira clientes assistenciais inscritos nos programas do Núcleo de Atenção à Saúde

15 monitoramento assistencial: índice de Qualificação Trimestral da ANS

Todas as metas determinadas foram atingidas por meio de ações realizadas pelas áreas da Unimed Amparo durante o ano.

PROJETOS PARA 2014

Os projetos tiveram início em 2014 e seu andamento continua no ano de 2015, por se tratarem de ações que necessitam constantemente ser revisadas e aprimoradas.

VENDAS

Parte do desempenho econômico da Unimed Amparo é originado das vendas de planos de saúde – pessoa física e empresarial. Para fomentar estas vendas e reforçar a marca na mente do público consumidor, a Unimed Amparo lançou em setembro de 2014 uma campanha de vendas de planos pessoa física. Com o slogan "Cuidar do futuro hoje #Esseéoplano" a ação mostrou a importância de um plano de saúde e seu significado – o cuidado. O resultado da campanha foi positivo: as vendas de planos de saúde apresentaram um percentual de crescimento de 18% em relação ao mesmo período do ano anterior (outubro e novembro de 2013 em comparação aos mesmos meses de 2014)..

Além do volume de vendas, o equilíbrio econômico da Cooperativa é observado também por meio da evolução do volume de vidas dos planos assistencial e PCMSO, dados que são apresentados nos gráficos 3, 4, 5 e 6.

gráfico 03 – **evolução do volume de vidas assistencial**

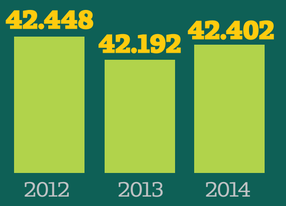


gráfico 04 – **evolução do volume de vidas PCMSO**

gráfico 05 – **evolução do volume de vendas – novas vidas**

produto assistencial

PCMSO

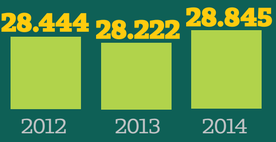
gráfico 06 – **número de vidas por tipo de plano**

plano pessoa física regional

plano pessoa física nacional e PACIH

sendo 544 PACIH e 1.009 Uniplan

plano empresarial



Por meio dos gráficos apresentados, chegamos às seguintes conclusões:

· Em relação à entrada de receitas, as vendas dos produtos assistenciais e PCMSO tiveram pequena queda em 2014 se comparadas a 2013. O número de empresas contratantes do plano de saúde aumentou de 292 (em 2013) para 315 em 2014, enquanto que o número de empresas com PCMSO teve redução de 3,77% – devido reestruturação do produto e da área.

· O número de vidas no Plano Pessoa Física Regional aumentou 0,73% em relação ao ano anterior e o número de vidas no Plano Empresarial cresceu 2,20%. Embora o cenário econômico nacional não tenha sido favorável, em 2014 a Unimed Amparo conseguiu ampliar o número de beneficiários no plano de saúde.

SINISTRALIDADE

O termo sinistralidade, bastante utilizado na área de saúde, nada mais é do que o índice que mede o nível de utilização dos serviços do plano de saúde. Esse índice, avaliado anualmente, é utilizado, entre outras funções, para definir o percentual de reajuste das mensalidades do plano de saúde. O principal fator que eleva a sinistralidade de um plano é as despesas de saúde elevadas, que são geradas, em alguns casos, pela utilização indevida dos serviços de saúde. É importante, também, ressaltar que os custos em saúde vêm crescendo ao longo dos anos por diferentes motivos, dentre eles está o incremento de novas tecnologias médicas e medicamentos, o aumento do uso de exames e o envelhecimento da população de modo geral. Deste modo, controlar a sinistralidade é um aspecto necessário e desafiador às operadoras de saúde.

O gráfico 6 mostra a sinistralidade da Unimed Amparo nos últimos três anos.

sinistralidade

78,70%

2012

81,20%

2013

78,80%

2014

Relação percentual dos dispêndios (custos) assistenciais em comparação aos ingressos

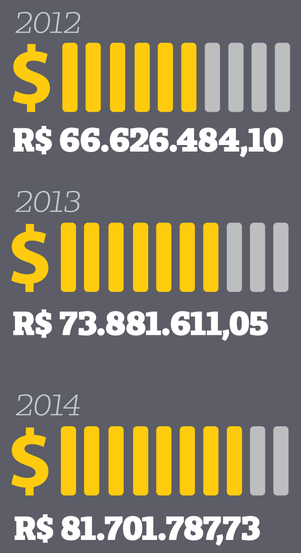
DADOS CONTÁBEIS

Assim como as vendas e o controle da sinistralidade, outros dados contábeis compõem o desempenho econômico da Unimed Amparo. A seguir apresentam-se gráficos sobre a evolução dos ingressos e sua distribuição, o resultado líquido da Cooperativa em 2014, bem como a evolução do patrimônio líquido e ativo, o valor das sobras e a composição patrimonial da Unimed Amparo.

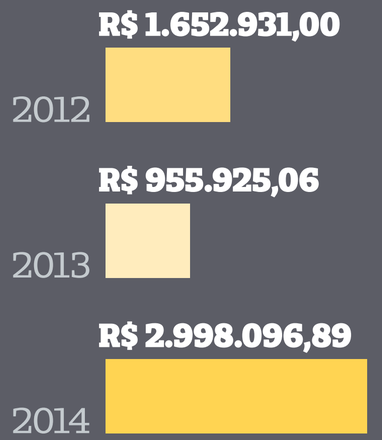
Os dados contábeis expostos referem-se a toda Cooperativa, incluindo Ótica, Farmácia, Pronto-Atendimento, Núcleo de Atenção à Saúde, Núcleo de Saúde Mental e Ambulatórios em Serra Negra e Águas de Lindóia.

Por meio da análise dos dados apresentados, pode-se concluir que a Unimed Amparo encerrou o ano de 2014 com indicadores econômicos demonstrando resultados positivos.

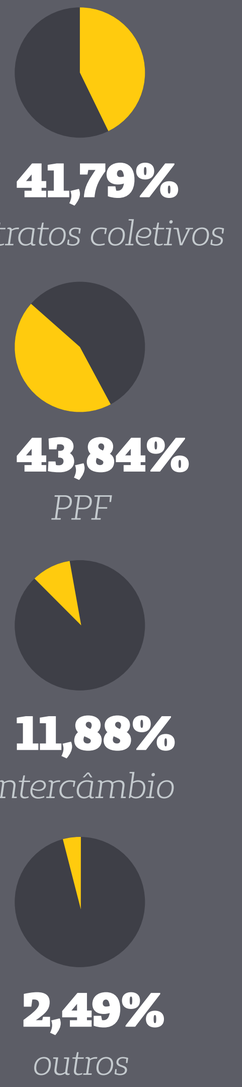
evolução dos ingressos



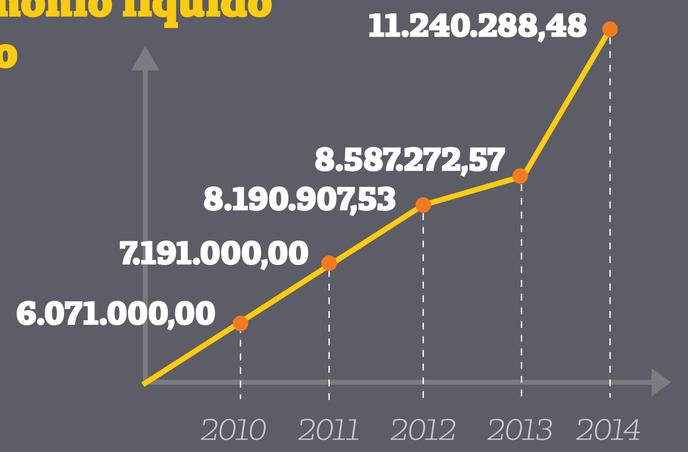
demonstração do resultado líquido



distribuição dos ingressos



evolução do patrimônio líquido e ativo



composição patrimonial

2014

ativo

68,14%
ativo circulante

22,94%
realizável a longo prazo

8,92%
ativo permanente

passivo

44,39%
passivo circulante

31,67%
passivo não circulante

23,94%
patrimônio líquido

sobras à disposição da AGO

2013

R$ 812.536,31

2014

R$ 2.548.382,37

Em 2014, a sobra do exercício (após destinações legais) à disposição da Assembleia Geral Ordinária para fins de destinação, foi de **R$ 2.548.382,37,** podendo ser distribuída aos Cooperados, incorporada ao capital social ou transferida para reservas.

10

RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL

SER SUSTENTÁVEL
É EVOLUIR HOJE
SEM DEIXAR DE
CUIDAR DO FUTURO

Para ser sustentável e evoluir ao longo dos anos, não basta uma organização ter um bom desempenho econômico, é necessário que ela cuide da comunidade e do meio em que atua, gerando benefícios também nestas esferas. Baseado nas diretrizes da GRI, o relatório de sustentabilidade fornece informações sobre os impactos mais importantes da empresa sobre o meio ambiente e a sociedade, além da economia. Por esse motivo, este item é destinado a descrever as ações da Unimed Amparo que afetaram a comunidade e o meio ambiente no ano de 2014.

10.1 – COMUNIDADE

GRI G4 – HR12, SO1, SO5, SO7, SO8, SO11, PR7, PR9

A Unimed Amparo, embora seja uma única empresa, está presente em seis cidades da região do Circuito das Águas Paulista (Águas de Lindóia, Amparo, Lindóia, Monte Alegre do Sul, Pedreira e Serra Negra) e, por isso, se relaciona com diferentes comunidades. Deste modo, procura realizar ações que contemplem grande parte destes públicos.

Na área de Responsabilidade Social, a Unimed Amparo possui ações fixas e projetos que apoia por acreditar e entender sua importância para a comunidade.

ASSOCIAÇÃO MULHER UNIMED (AMU)

Fundada em 23 de outubro de 2000, a Associação Mulher Unimed é uma entidade sem fins lucrativos que trabalha na promoção de ações voltadas à inclusão social do deficiente visual. Presta serviço gratuito oferecido às comunidades de Amparo e região. Por meio do Programa Vida Iluminada, o desenvolvimento do deficiente visual é estimulado, além de facilitar sua integração na comunidade e no mercado de trabalho. É uma entidade reconhecida pela comunidade por seu trabalho sério e comprometimento. A AMU Amparo terminou o ano de 2014 com 155 cadastrados, 36 assistidos e 100 inseridos no Programa Vida Iluminada.

ASSOCIAÇÃO AMPARENSE DE JUDÔ

Projeto apoiado pela Unimed Amparo desde 2003, a Associação Amparense de Judô beneficia anualmente 50 crianças e adolescentes, por meio do incentivo à prática de esportes. O auxílio ao projeto está de acordo com os valores da Unimed Amparo principalmente no que diz respeito à responsabilidade socioambiental, pois possibilita que as crianças saiam das ruas e sejam inseridas no meio esportivo, criando uma nova perspectiva de vida. Para participar do projeto é necessário ter renda familiar de até dois salários mínimos e estar frequentando a escola.

Em 2014, a Unimed Amparo investiu R$ 15.000,50 no fornecimento de quimonos, agasalhos, pagamento das despesas de alimentação, transporte e taxas de inscrições em competições, além de valor mensal para manutenção do local e auxílio ao professor.

PROGRAMA DE ATENDIMENTO MÉDICO VOLUNTÁRIO (PAV)

Atende assistidos pelas entidades apoiadas pela Unimed Amparo, por meio de consultas médicas nos consultórios dos Cooperados e prestadores voluntários, com agendamento prévio. Surgiu em 2004 a partir da necessidade de fomentar um projeto que atendesse aos assistidos no que diz respeito à sua saúde. O Programa de Atendimento Médico Voluntário fechou o ano de 2014 com 56 Médicos Cooperados, 6 Laboratórios, 3 Clínicas de Radiodiagnósticos, 2 Clínicas de Fonoaudiologia/ Audiologia, 1 Nutricionista e 1 Clínica de Ultrassonografia que prestaram serviço para mais mil pessoas, assistidas por sete entidades parceiras da Unimed Amparo.

Por meio do programa, foram realizadas no ano:

152
consultas em Pronto-Atendimento

01
consulta com nutricionista

140
consultas em consultórios de médicos cooperados

181
exames e procedimentos

CORAL UNIMED MUSICAL

Teve início em 2007, sob a regência do Maestro Georges Henry. Atualmente a maestrina responsável é Sandra Carletti e o Coral é composto por 18 pessoas, entre médicos cooperados Unimed, beneficiários e pessoas da comunidade.

Com um repertório diversificado, o Coral Unimed Musical realiza apresentações gratuitas em eventos e datas comemorativas, conforme solicitação de empresas e entidades interessadas. Nos últimos anos, se apresentou em eventos como a Feira do Comércio de Amparo e o Festival de Inverno da cidade, e pela ocasião do Natal em Igrejas e na Química Amparo (Ypê). Em 2014, o Coral Unimed Musical realizou apresentações no Lar dos Velhos, em hospitais e entidades de Amparo, além de apresentar-se nas cidades de Pedreira, Monte Alegre do Sul e Águas de Lindóia. Além de proporcionar conhecimento musical aos participantes, o Coral Unimed Musical é uma ação social da Cooperativa que leva música de boa qualidade aos ouvintes.

ADOÇÃO COMPARTILHADA

Sempre preocupada em atuar e atender a comunidade em que está inserida, a Unimed Amparo criou o programa “Adoção Compartilhada” com o objetivo de apoiar casais que são beneficiários Unimed Amparo e optam pela adoção de um filho. Por meio do programa, a Cooperativa oferece à criança adotada um plano de saúde totalmente gratuito, até que ela complete 17 anos e 11 meses. Atualmente 12 crianças são contempladas pelo programa.

Ainda no âmbito social, a Unimed Amparo atua na sociedade sendo filiada às seguintes instituições:

ABRINQ
ETHOS
PACTO GLOBAL
OBJETIVOS DO MILÊNIO

AÇÕES PARA A COMUNIDADE

Para a comunidade em geral, a Unimed Amparo também promove diversas ações voltadas à promoção da saúde e qualidade de vida, e também cultura. No ano de 2014, a Cooperativa realizou em janeiro uma campanha de doação de sangue e cadastro de medula óssea em parceria com o Hemocentro de Campinas. A ação coletou 70 bolsas de sangue e realizou 57 novos cadastros de doadores de medula; dentre os participantes, 29 participavam de campanhas como esta pela primeira vez.

No mês de julho a Unimed Amparo promoveu, em parceria com o Sescoop-SP (Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo de São Paulo) o Programa Mosaico Teatral, responsável por levar atividades culturais gratuitas à população. O Programa foi realizado pelo 3º ano em Amparo e proporcionou o workshop teatral "A função social do palhaço" e a peça "Números de Circo: um espetáculo para crianças", além de arrecadar – como ingresso social – litros de leite para doação à Sociedade São Vicente de Paulo.

Seguindo o objetivo social e de educação, a Cooperativa participou do movimento “Você e a Paz”, promovido pela Química Amparo – Ypê, no mês de agosto. Na ação, a Unimed levou a “Oficina Cooperativa” que ensinou, de forma lúdica e divertida, o significado das cores do cooperativismo aos participantes. A atividade, que atraiu crianças e adultos, foi uma forma de disseminar o conceito do cooperativismo por meio da montagem de um livrinho chamado “sem palavras”.

Em outubro foi realizada, pelo 4º ano consecutivo, a campanha Outubro Rosa, que realizou palestras abertas à comunidade e contou com a participação de aproximadamente 260 mulheres na faixa etária de 50 a 70 anos, com maior risco para desenvolvimento do câncer de mama. No dia 19 de outubro, a caminhada em prol do combate ao câncer de mama atraiu em torno de 2.500 pessoas e, mais uma vez, atingiu o objetivo de levar informação sobre a doença à comunidade.

Conjunto a estas ações, a Unimed Amparo incentivou seus colaboradores, por meio do Programa ComVivência, a participarem de ações sociais como trabalho voluntário, doação de sangue e cadastro de medula, e doações de produtos por meio de campanhas coordenadas pela área de Responsabilidade Social da Cooperativa. Em 2014, o ComVivência realizou três campanhas de arrecadação: Festa Junina Solidária – que contou com a doação de 201 agasalhos destinados ao Fundo Social de Solidariedade de Amparo, Campanha Solidária Mosaico Teatral – doação de 198 litros de leite entregues à Sociedade São Vicente de Paulo e colaboração com a campanha Natal Solidário da Associação Comercial e Empresarial de Amparo por meio da doação de 170 brinquedos.

Nestas ações para a comunidade, foram investidos R$ 54.930,02

PATROCÍNIOS

A Unimed Amparo investe também em patrocínios a ações organizadas por membros da sociedade com o objetivo de promover a educação, saúde, qualidade de vida, esporte e outros atributos relacionados à Responsabilidade Socioambiental e à marca Unimed. Em 2014 foram investidos R$ 3.284,09 em patrocínios de ações como a 1ª Caminhada Ecológica da Escola Técnica Estadual João Belarmino, a corrida K2M etapa Serra da Mantiqueira, o concurso cultural de redação da Câmara Municipal de Pedreira e com a doação de cadeira de rodas para o Supermercado Guarani.

COMUNICAÇÃO E MARKETING

Atenta à legislação sobre publicidade no Brasil, às normas da ANS e às diretrizes de padronização da Central da Marca Unimed, a Unimed Amparo realiza campanhas que cumprem os objetivos da Cooperativa e respeitam as raças, gêneros e faixas etárias. Em 2014 foram realizadas campanhas de doação de sangue, vacinação contra a gripe, meio ambiente, outubro rosa, venda de planos pessoa física, absenteísmo e suporte de agendamento, bem como comunicações pontuais nas datas comemorativas relacionadas à saúde, como Dia Mundial do Coração, Dia Mundial Sem Tabaco, Dia do Médico, entre outras. Por prezar pelo seguimento das normas, até hoje a Unimed Amparo não apresentou nenhum caso de não conformidade com regulamentos ou códigos relativos às campanhas de comunicação e marketing.

No ano de 2014 a área de Comunicação e Marketing da Unimed Amparo passou por mudanças significativas visando aprimorar ainda mais sua atuação, renovando, inclusive suas diretrizes e voltando seu foco, também, para o mercado. Uma delas foi a revisão de todas as publicações destinadas aos públicos estratégicos com o intuito de tornar os meios mais atrativos e assertivos. Além disso, a área passou a adotar linguagem moderna e política de comunicação e marketing institucional voltada aos objetivos estratégicos, planos e metas da Cooperativa, tornando-se importante ferramenta integrada à gestão.

COMBATE À CORRUPÇÃO

Consciente dos prejuízos provocados pela corrupção à sociedade e da importância de combatê-la, a Unimed é signatária do Pacto Global contra a Corrupção, do Pacto de Integridade contra a Corrupção, além de contemplar informações sobre o tema em seu Código de Conduta Profissional. Em 2014 a Cooperativa não registrou nenhum caso de corrupção.

RESPEITO À LEGISLAÇÃO

Como uma empresa socialmente responsável, a Unimed Amparo preza pelo respeito à legislação e transparência com seus públicos. No ano de 2014 não foram registradas reclamações relacionadas a impactos na sociedade, ou foram multas aplicadas em decorrência da não conformidade com leis e regulamentos, assim como não foram aplicadas multas pelo não cumprimento de regulamentos relativos ao fornecimento e uso de serviços. Neste mesmo ano, também não foram registradas queixas e reclamações relacionadas a impactos em direitos humanos, nem foram movidas ações judiciais contra a Cooperativa por concorrência desleal, práticas de truste ou monopólio.

10.2 – MEIO AMBIENTE

GRI G4 – EN1, EN2, EN3, EN8, EN23, EN24, EN29, EN34

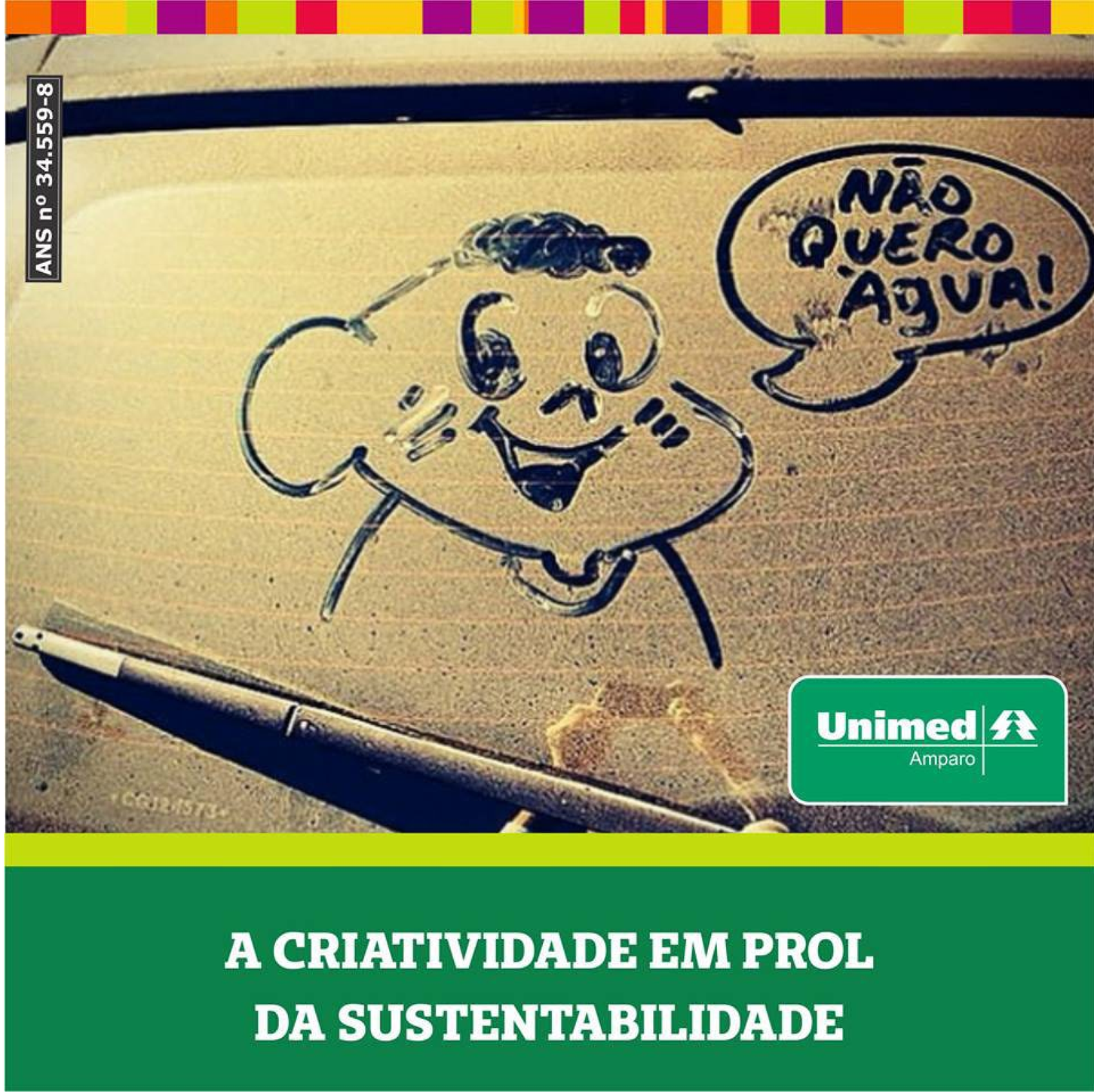
A Unimed Amparo possui projetos e ações que cuidam do meio ambiente e visam a educação de seus públicos em relação ao uso e preservação dos recursos ambientais.

Em 2014, buscando dar visibilidade ao projeto e orientar a comunidade sobre o descarte adequado de medicamentos, a Cooperativa realizou, em comemoração ao dia mundial do meio ambiente, a campanha "Medicamento Vencido: descarte com responsabilidade". A campanha, veiculada por meio de outdoor, folhetos, cartazes e banner, focou a questão ambiental do descarte de medicamentos, que pode ser extremamente prejudicial ao meio ambiente e à saúde da população, se não realizado corretamente. O projeto "Medicamentos Vencidos: Descarte com Responsabilidade" existe desde 2010 na Farmácia Unimed e tem o objetivo de orientar os beneficiários sobre os resíduos e perigos gerados pelo descarte de medicamentos, bem como coletar estes materiais e dar-lhes a destinação adequada. Em 2014 a Farmácia Unimed coletou em média 23,9kg por mês, totalizando 286,2kg de medicamentos que foram retirados do meio ambiente e enviados para incineração – que é feita por empresa terceirizada, parceira da Unimed e da Prefeitura de Amparo.

Temos uma receita legal para você:
Medicamento vencido tem lugar certo para ser descartado.
Passo 1
Separe os medicamentos para descarte
(Não lave frascos de medicamentos líquidos, mantenha comprimidos em suas embalagens originais)
Passo 2
Leve à Farmácia Unimed e deposite na caixa para descarte de medicamentos
Passo 3
O meio ambiente e sua saúde agradecem
ANS nº 34.559-8
Medicamento Vencido:
Descarte com responsabilidade

Temos uma receita legal para você:
Medicamento vencido tem lugar certo para ser descartado.
A Farmácia Unimed está sempre cuidando da sua saúde e bem-estar.
Por isso, possui um projeto de descarte responsável de medicamentos, que protege sua saúde e o meio ambiente dos riscos causados pelo descarte incorreto de medicamentos vencidos.
ANS nº 34.559-8
Passo 1
Separe os medicamentos para descarte (Não lave frascos de medicamentos líquidos, mantenha comprimidos em suas embalagens originais)
Passo 2
Leve à Farmácia Unimed e deposite na caixa para descarte de medicamentos
Passo 3
O meio ambiente e sua saúde agradecem
Uma iniciativa da Farmácia Unimed
para cuidar de sua saúde e seu bem-estar.
Medicamento Vencido:
Descarte com responsabilidade
Conheça os benefícios de usar a Farmácia Unimed:
• Entrega grátis de medicamentos em domicílio
• Formas de pagamento facilitadas
• Convênios com empresas
Horário de atendimento:
Segunda a sexta das 8h00 às 20h00
e aos sábados das 8h00 às 14h00
Av. Bernardino de Campos, 176 - Centro, Amparo
Tel: 19 3807-5588
www.unimedamparo.com.br
Unimed

No que diz respeito à educação ambiental, a Unimed Amparo trabalha também na conscientização de seus colaboradores a respeito da sustentabilidade e meio ambiente. Mensalmente são divulgadas dicas de consumo consciente e cuidado com os recursos naturais por meio do Expressão Online (newsletter para colaboradores). Também por meio de newsletter, são divulgadas dicas de sustentabilidade para empresas (Direto), as quais são baseadas em artigos publicados por institutos renomados como Ethos e Akatu. Via Facebook, a Cooperativa divulga quinzenalmente dicas e ações voltadas à sustentabilidade e responsabilidade ambiental.



RESÍDUOS

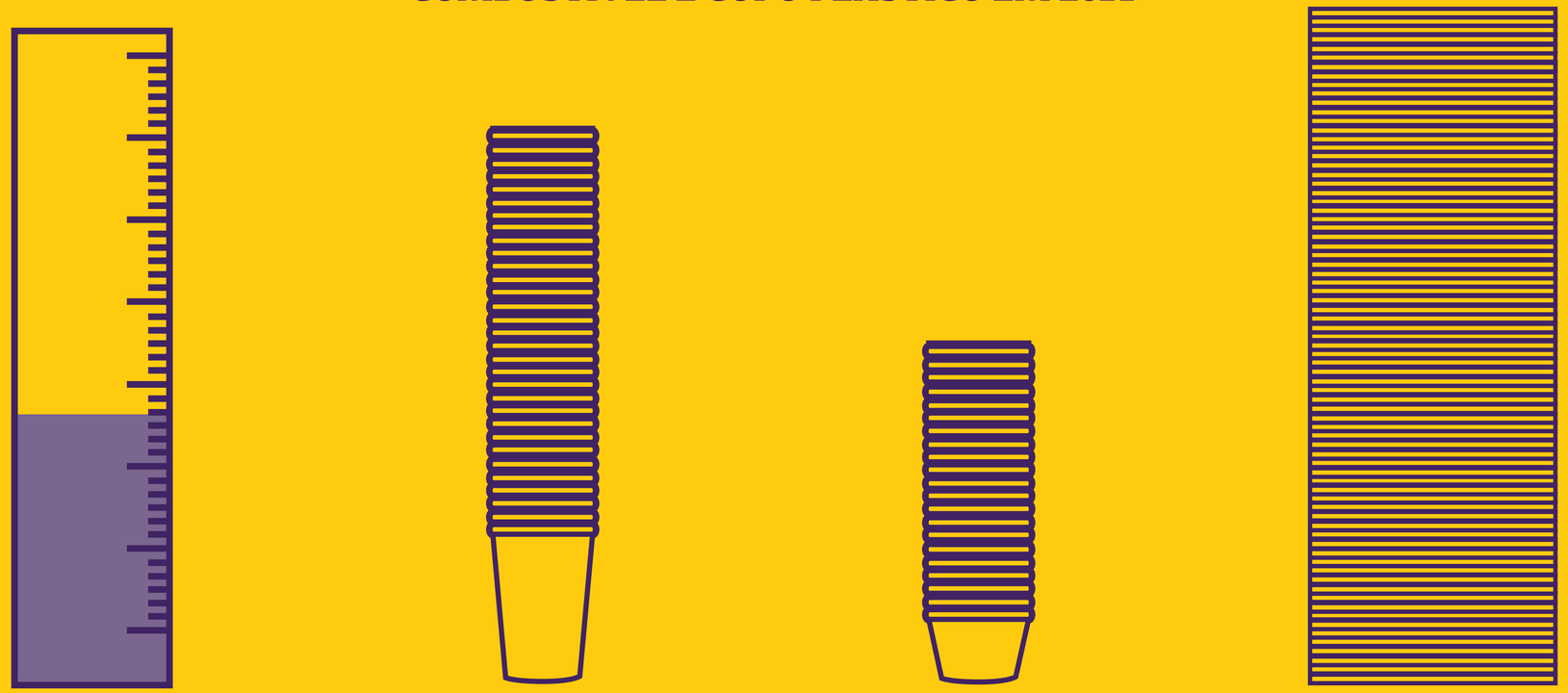
Para gerenciar e dar destinação correta aos resíduos gerados por seus serviços, a Unimed Amparo possui parcerias com empresas e Unimeds. Um dos principais causadores de impactos ao meio ambiente são os resíduos gerados no Pronto-Atendimento (materiais químicos, infectantes e perfurocortantes). A adequada destinação a estes materiais é dada pela empresa MB Engenharia e Meio Ambiente, que realiza coleta mensal no Pronto-Atendimento Unimed Amparo desde 2009. Em 2014 foram coletados 3.819,4 kg de resíduos.

Além desta ação, a Cooperativa possui, desde 2008, parceria com o Banco Santander no Programa Papa-Pilhas. Por meio de coletores em seus pontos de atendimento, a Unimed Amparo recolhe, principalmente, pilhas e as encaminha à empresa responsável pelo programa para que esta dê a destinação adequada ao resíduo. Em 2014, foram coletadas 1.696.

CONSUMO

Monitorar e conscientizar sobre o consumo de recursos energéticos e hídricos é uma excelente forma de medir os impactos das atividades de uma empresa no meio ambiente. A Unimed Amparo utiliza os seguintes recursos: água, energia elétrica, papel, combustível e copo plástico. Seu consumo durante o ano de 2014 pode ser visto no infográfico 15.

INFOGRÁFICO 15 - **CONSUMO DE ÁGUA, ENERGIA ELÉTRICA, PAPEL, COMBUSTÍVEL E COPO PLÁSTICO EM 2014**



17.510 litros de combustível

272.500 copos de água

(109 caixas com 2.500 unidades)

40.000 copos de café

(8 caixas com 5.000 unidades)

600.000 folhas sulfite A4

(1.200 resmas, ou 2.640 Kg)

**peso considerado da resma: 2,2 kg*

O comparativo de consumo de água e energia elétrica por estabelecimento da Unimed Amparo nos últimos três anos é apresentado nas tabelas 10 e 11.

TABELA 10 – COMPARATIVO DE CONSUMO DE ENERGIA ELÉTRICA (EM KW/H) NOS ÚLTIMOS TRÊS ANOS

ESTABELECIMENTO	2012	2013	2014
SEDE ADMINISTRATIVA	**124731**	117702	**122195**
FARMÁCIA	**26845**	26214	**27767**
PRONTO-ATENDIMENTO	**81121**	67864	**87440**
NÚCLEO DE ATENÇÃO À SAÚDE	**12952**	12396	**18349**
ÓTICA	**7325**	7254	**7600**
AMBULATÓRIO MÉDICO ÁGUAS DE LINDÓIA	**13474**	13785	**13363**
AMBULATÓRIO MÉDICO SERRA NEGRA	**7974**	7790	**11965**
NÚCLEO DE SAÚDE MENTAL	**2162**	2411	**2985**
TOTAL GERAL DE ENERGIA CONSUMIDA	**277381**	**255416**	**291664**

Fonte: Unimed Amparo

TABELA 11 - COMPARATIVO DE CONSUMO DE ÁGUA (EM M^3) NOS ÚLTIMOS TRÊS ANOS

ESTABELECIMENTO	2012	2013	2014
SEDE ADMINISTRATIVA	**1083**	1099	**965**
FARMÁCIA	**124**	114	**126**
PRONTO-ATENDIMENTO	**787**	655	**615**
NÚCLEO DE ATENÇÃO À SAÚDE	**183**	206	**179**
ÓTICA	**10**	13	**28**
AMBULATÓRIO MÉDICO ÁGUAS DE LINDÓIA	**181**	90	**75**
AMBULATÓRIO MÉDICO SERRA NEGRA	**235**	1524	**143**
NÚCLEO DE SAÚDE MENTAL	**416**	240	**46**
TOTAL GERAL		**3941**	**2177**

Fonte: Unimed Amparo

É importante ressaltar que no ano de 2014 não houve **nenhum vazamento de água** significativo nos pontos de atendimento Unimed Amparo.

RECICLAGEM

Preocupada com a questão ambiental do descarte de banners confeccionados em lona e visando promover seu reaproveitamento, a Unimed Amparo realizou em 2014 a doação de 134 banners e faixas à Associação Aldeia do Futuro – localizada em Americanópolis, na cidade de São Paulo. Por meio de um projeto denominado Cooperaldeia, a Associação confecciona brindes feitos de lona, tais como lixeira para carro, porta moedas, bolsas, nécessaire, entre outros. Ainda voltada para a questão da responsabilidade social, a Unimed Amparo adquiriu 300 peças feitas deste material para distribuição como brinde a seus beneficiários.

RESPEITO AO MEIO AMBIENTE E LEGISLAÇÃO

A ausência de multas relacionadas a não conformidade com leis e regulamentos ambientais, assim como a inexistência de queixas e reclamações relacionadas a impactos ambientais é um dos reflexos tangíveis do respeito ao meio ambiente e à legislação adotados pela Unimed Amparo. As medidas tomadas para assegurar o cuidado com o meio ambiente como o consumo consciente de recursos e o gerenciamento de resíduos são formas da Cooperativa prezar pela responsabilidade ambiental em suas atividades.

11

RECONHECIMENTOS

QUANDO O TRABALHO É BEM FEITO, **O RECONHECIMENTO** É UMA FORMA GRATIFICANTE **DE CELEBRAÇÃO** DO RESULTADO

O ano de 2014 foi bastante positivo para a Unimed Amparo. Uma análise geral do período mostra que a Cooperativa foi reconhecida por suas ações voltadas aos Cooperados, aos beneficiários e também à comunidade e meio ambiente. Este item finaliza o relatório anual de 2014 da Unimed Amparo destacando estes reconhecimentos e explicitando como e por que obtiveram sucesso.

IDSS

Avaliada por meio Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS) da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), a Unimed Amparo obteve, em 2014, pontuação igual a **0,8565**, no índice que varia de 0 (pior) a 1 (melhor). Em relação ao período anterior, a Cooperativa cresceu 0,0762 pontos, subindo de 0,7803 para a pontuação atual.

O IDSS tem como base os dados enviados à ANS em 2013. Entre as Unimeds de médio porte de todo o País (operadoras com número de vidas entre 20.000 e 99.999), a Unimed Amparo ficou entre as dez mais bem avaliadas pelo índice, o que revela sua preocupação com ações em todas as dimensões analisadas. O indicador avalia o desempenho e a qualificação das operadoras em quatro dimensões:

- **Atenção à Saúde**: 40% do total de pontos – que avalia a qualidade da atenção, as ações de promoção, prevenção e assistência à saúde;

- **Econômico-Financeiro:** 20% da composição dos pontos e que acompanha o equilíbrio econômico-financeiro das operadoras de plano de saúde;

- **Estrutura e Operação:** item que afere as condições da oferta de rede para o atendimento aos beneficiários e vale 20% do total;

- **Satisfação dos Beneficiários:** que representa os resultados do índice de reclamações e indicadores relacionados, 20%.

O índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS) é conhecido como a "nota" das operadoras e avalia todas as 1,2 mil empresas de planos de saúde do País.

SELO DE GOVERNANÇA COOPERATIVA

Na 3ª edição do Selo Nacional Unimed de Governança Cooperativa, realizado pela Unimed do Brasil, a Unimed Amparo conquistou o Selo Prata, obtendo 116 pontos. Nesta classificação estão inclusas Unimeds como Fortaleza, São José do Rio Preto, Poços de Caldas, entre outras.

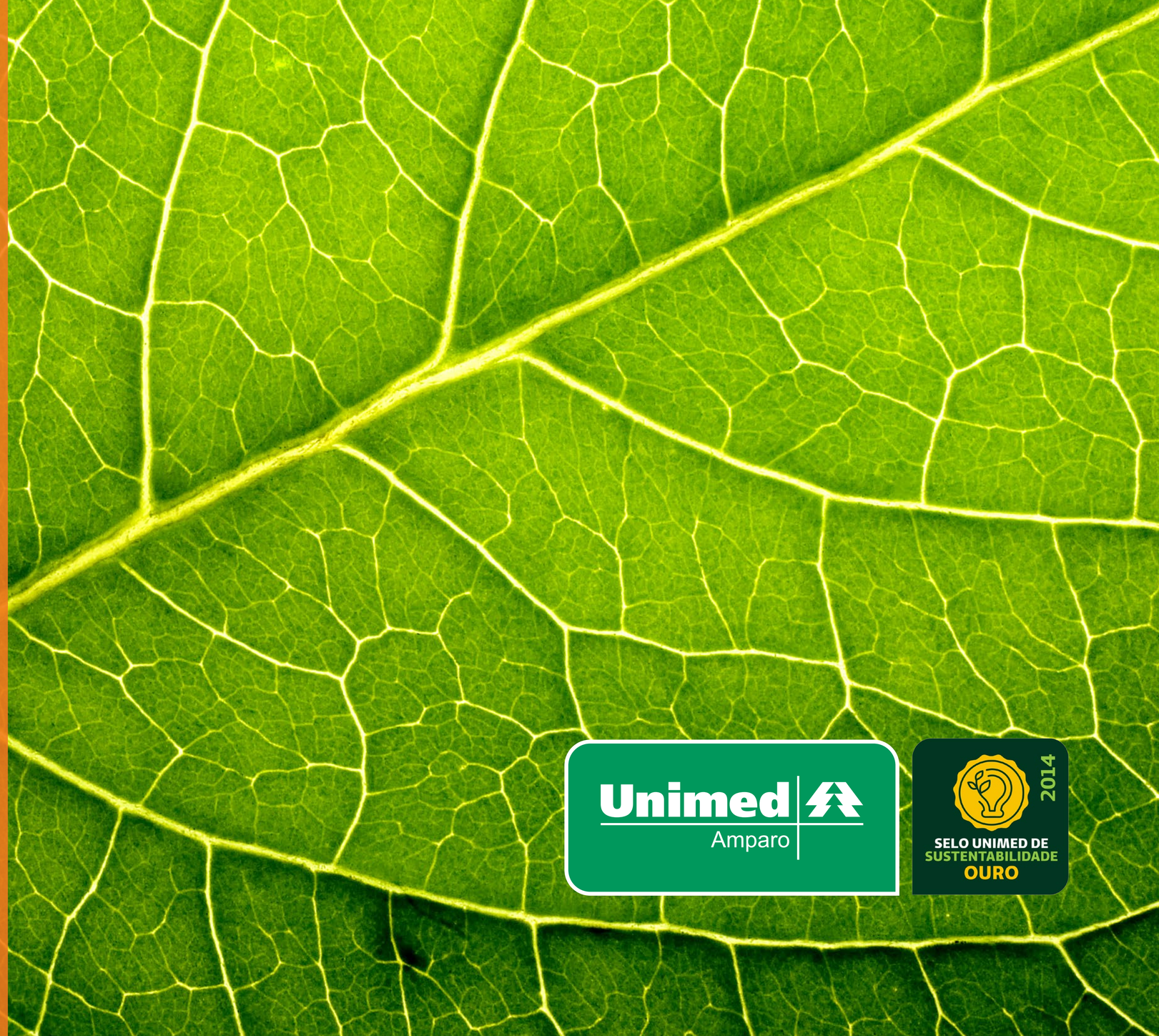
A pontuação obtida pela Unimed Amparo indica que a Cooperativa possui e pratica a Governança Cooperativa, atendendo aos critérios definidos no Regimento do Selo para a respectiva categoria, que levam em conta o nível de transparência nas demonstrações financeiras da Cooperativa, o índice de desempenho de saúde suplementar (IDSS), o estágio no selo de responsabilidade social, dentre outros quesitos.

Vale ressaltar que, ao todo, participaram 92 Unimeds, sendo que 18 obtiveram o selo ouro e 23 o selo prata.

SELO DE SUSTENTABILIDADE

Com um total de 80,15 pontos (em uma avaliação que vai de 0 a 100), a Unimed Amparo conquistou o Selo Ouro de Sustentabilidade – edição 2014, concedido pela Unimed do Brasil. Em sua 12ª edição, o Selo reconhece as Cooperativas do Sistema Unimed que incorporam os temas essenciais da sustentabilidade em sua gestão, nos âmbitos social, econômico e ambiental, alinhando-se às principais tendências de mercado para operadoras de planos de saúde, somadas às especificidades das características do Cooperativismo.

A categoria Ouro do Selo de Sustentabilidade revela que a Cooperativa assimilou o conceito da gestão sustentável e boa parte de seus processos refletem sua implantação, havendo planejamento e monitoramento de suas ações. Os critérios para avaliação no selo levam em consideração temas como valores, transparência e governança, relação com o público interno (desenvolvimento, empregabilidade e comportamento frente às demissões), cooperados, fornecedores, clientes, governo e sociedade (transparência, combate à corrupção e valorização da cidadania) e meio ambiente (educação e conscientização ambiental).



PRÊMIO DE MARKETING – PROGRAMA COOPERADO NOTA 10

Pelo segundo ano consecutivo, a Unimed Amparo conquistou prêmio de marketing da Unimed do Brasil pelo programa Cooperado Nota 10. O prêmio foi entregue durante o encontro de Comunicação, Marketing e Responsabilidade Social promovido pela organização em julho de 2014. A Unimed Amparo concorreu com Unimeds de todo o País na categoria "Ações/Programas de relacionamento com o Cooperado" neste 20º prêmio de marketing, cuja missão é estimular, reconhecer e premiar as ações de marketing das cooperativas do Sistema que mais se destacaram no período.

20º

PRÊMIO DE MARKETING UNIMED

DR. NILO MARCIANO DE OLIVEIRA

PROJETO MEDICAMENTOS VENCIDOS – XXXI SUESP

Buscando falar da importância do descarte correto de medicamentos e dar a destinação adequada a este resíduo, a Farmácia Unimed Amparo possui desde 2010 o projeto "Medicamento Vencido: Descarte com Responsabilidade".

Tamanha é a importância da iniciativa, que rendeu destaque à Farmácia no XXXI Simpósio das Unimeds do Estado de São Paulo (SUESP) em julho de 2014, premiando o trabalho em 2º lugar nos "Casos de Sucessos" (melhores experiências de trabalho) entre as Unimeds do Estado de São Paulo.

Temos uma mensagem legal para você:
Obrigado por ajudar o meio ambiente.

Medicamento Vencido:
Descarte com responsabilidade

12

ANEXOS

Unimed Amparo

DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS PARA O EXERCÍCIO FINDO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2014

ACOMPANHADAS DO RELATÓRIO DOS AUDITORES INDEPENDENTES

ÍNDICE

BALANÇO PATRIMONIAL (ATIVO) 02

BALANÇO PATRIMONIAL (PASSIVO) 03

DEMONSTRAÇÃO DO RESULTADO 04

DEMONSTRAÇÃO DAS MUTAÇÕES DO PATRIMÔNIO LÍQUIDO. . 05

DEMONSTRAÇÃO DOS FLUXOS DE CAIXA 06

DEMONSTRATIVO DA RECONCILIAÇÃO DO LUCRO LÍQUIDO COM OCAIXA OBTIDO DAS ATIVIDADES OPERACIONAIS . . 07

NOTAS EXPLICATIVAS 08

RELATÓRIO DOS AUDITORES INDEPENDENTES. 22

BALANÇO PATRIMONIAL EM 31 DE DEZEMBRO

(Em Reais)

ATIVO

	N.E.	2014	2013
ATIVO CIRCULANTE		**31.987.362**	**27.298.208**
Disponível		**826.082**	**346.837**
Caixa e Bancos Conta Depósitos		656.605	346.837
Aplicações de Liquidez Imediata		169.477	-
Realizável		**31.161.280**	**26.951.371**
Aplicações Financeiras	5	19.922.248	18.030.158
Aplicações Vinculadas a Provisões Técnicas		4.997.670	4.592.835
Aplicações Não Vinculadas		14.924.578	13.437.323
Créditos de Operações com Planos de Assistência à Saúde	6	6.832.558	6.380.547
Contraprestações Pecuniárias a Receber		6.821.223	6.373.965
Operadoras de Planos de Assistência à Saúde		11.335	6.582
Créditos de Oper. Assist. à Saúde Não Relac. c/Planos de Saúde da OPS	7	884.403	840.171
Créditos Tributários e Previdenciários	8	418.532	57.999
Bens e Títulos a Receber	9	1.482.146	1.258.076
Despesas Antecipadas		49.894	7.477
Conta Corrente com Cooperados	10	1.571.499	376.943
ATIVO NÃO CIRCULANTE		**14.953.733**	**13.882.502**
Realizável a Longo Prazo		**10.769.059**	**9.811.086**
Aplicações		95.500	95.500
Depósitos Judiciais e Fiscais	11	4.687.989	3.730.016
Conta Corrente com Cooperados	12	5.985.570	5.985.570
Investimentos	13	**766.041**	**615.592**
Participações Societárias – Operadoras de Planos de Assist. a Saúde		359.389	343.294
Participações Societárias – Entidades Reguladas		406.652	272.298
Imobilizado	14	**3.375.264**	**3.410.771**
Imóveis de Uso Próprio		2.565.226	2.607.392
Imóveis de Uso Próprio - Não Hospitalares		2.565.226	2.607.392
Imobilizado de Uso Próprio		687.381	732.841
Bens Móveis – Hospitalares		8.190	11.830
Bens Móveis - Não Hospitalares		679.191	721.011
Imobilizações em Curso		55.500	-
Outras Imobilizações		67.157	70.538
Intangível	15	**43.369**	**45.053**
TOTAL DO ATIVO		**46.941.095**	**41.180.710**

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações contábeis.

BALANÇO PATRIMONIAL EM 31 DE DEZEMBRO

(Em Reais)

PASSIVO

	N.E.	2014	2013
PASSIVO CIRCULANTE		**20.835.582**	**18.623.688**
Provisões Técnicas de Operações de Assistência à Saúde	16	16.024.691	14.747.173
Provisão de Contraprestação Não Ganha - PCNG		5.616.389	4.919.488
Provisão para Remissão		100.416	77.080
Provisão de Eventos a Liquidar para o SUS		1.332.706	919.066
Provisão de Eventos a Liquidar para Outros Prest. de Serv. Assist.		4.743.098	4.887.907
Provisão de Eventos Ocorridos e Não Avisados		4.232.082	3.943.632
Débitos de Operações de Assistência à Saúde		18.125	5.591
Débitos com Oper. de Assist. à Saúde Não Rel.c/ Planos Saúde OPS		595.089	195.420
Tributos e Encargos Sociais a Recolher	17	1.657.922	1.854.692
Débitos Diversos	18	2.383.507	1.659.343
Conta Corrente de Cooperados		156.248	161.469
PASSIVO NÃO CIRCULANTE		**14.865.224**	**13.969.749**
Provisões Técnicas de Operações de Assistência à Saúde	16	58.308	68.977
Provisões para Ações Judiciais	19	12.110.273	10.552.516
Tributos e Encargos Sociais a Recolher	17	2.696.643	3.348.256
PATRIMÔNIO LÍQUIDO		**11.240.289**	**8.587.273**
Capital Social	21	2.674.836	2.598.405
Reservas			
Reservas de Sobras	22	6.017.071	5.176.332
Resultado			
Sobras Apuradas	23	2.548.382	812.536
TOTAL DO PASSIVO		**46.941.095**	**41.180.710**

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações contábeis.

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

(Em Reais)

	2014	2013
Contraprestações Efetivas de Operações de Assistência a Saúde	**69.360.332**	**62.895.659**
Receitas com Operações de Assistência à Saúde	70.772.644	63.923.072
Contraprestações Líquidas	70.785.310	63.950.486
Variação das Provisões Técnicas de Operações de Assistência à Saúde	(12.666)	(27.414)
(-) Tributos Diretos de Operações c/Planos de Assistência à Saúde da Operadora	(1.412.312)	(1.027.413)
Eventos Indenizáveis Líquidos	**(55.256.503)**	**(51.719.154)**
Eventos Conhecidos ou Avisados	(54.968.053)	(51.221.541)
Variação da Provisão de Eventos Ocorridos e Não Avisados	(288.450)	(497.613)
Resultado das Operações com Planos de Assistência a Saúde	**14.103.829**	**11.176.505**
Outras Receitas Operacionais de Planos de Assistência à Saúde	**200.986**	**204.362**
Receitas de Assistência à Saúde Não Relac. com Planos de Saúde da Operadora	**14.439.556**	**13.372.690**
Receitas com Operações de Assistência Médico-Hospitalar	9.795.941	8.768.957
Outras Receitas Operacionais	4.643.615	4.603.733
Outras Despesas Operacionais com Plano de Assistência à Saúde da Operadora	**(569.035)**	**(904.227)**
Outras Despesas de Operações de Planos de Assistência à Saúde	(248.349)	(242.624)
Provisão para Perdas Sobre Créditos	(320.686)	(661.603)
Outras Despesas Operac. de Assist. à Saúde Não Relac. c/Plano Saúde da OPS	**(13.255.657)**	**(11.574.960)**
Resultado Bruto	**14.919.679**	**12.274.370**
Despesas Administrativas	**(13.460.964)**	**(12.435.879)**
Resultado Financeiro Líquido	**2.136.787**	**1.540.617**
Receitas Financeiras	3.238.723	2.566.418
Despesas Financeiras	(1.101.936)	(1.025.801)
Resultado Patrimonial	**244.340**	**258.581**
Receitas Patrimoniais	244.340	258.581
Despesas Patrimoniais	-	-
Resultado antes dos impostos e participações	**3.839.842**	**1.637.689**
Imposto de Renda	(456.781)	(346.696)
Contribuição Social	(173.081)	(133.451)
Participação no Resultado	(55.635)	(47.033)
Juros sobre Capital	(156.248)	(154.584)
Resultado Líquido	**2.998.097**	**955.925**

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações contábeis.

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

(Em Reais)

	Capital Social	Fundo de Reserva	FATES	Reserva para Contingências	Sobras e (Perdas) do Exercício	Total do Patrimônio
Saldos em 31 de dezembro de 2012	**2.560.680**	**1.936.941**	**82.646**	**2.205.649**	**1.404.992**	**8.190.908**
Destinação conforme A.G.O. de 26/03/2013						
- Distribuição das Sobras	-	-	-	-	(514.639)	(514.639)
- Transf. de Sobras p/ Reserva de Contingências	-	-	-	890.353	(890.353)	-
Movimentação no Exercício						
- Integralização de Capital	37.725	-	-	-	-	37.725
- Utilização do FATES	-	-	(82.646)	-	-	(82.646)
Resultado do Exercício						
- Sobras Apuradas	-	-	-	-	955.925	955.925
Destinações Legais e Estatutárias:						
- Fundo de Reserva – 10%	-	95.593	-	-	(95.593)	-
- FATES - 5%	-	-	47.796	-	(47.796)	-
Saldos em 31 de dezembro de 2013	**2.598.405**	**2.032.534**	**47.796**	**3.096.002**	**812.536**	**8.587.273**
Destinação conforme A.G.O. de 25/03/2014						
- Distribuição das Sobras	-	-	-	-	(373.716)	(373.716)
- Transf. de Sobras p/ Reserva de Contingências	-	-	-	438.820	(438.820)	-
Movimentação no Exercício						
- Integralização de Capital	80.697	-	-	-	-	80.697
- Baixa de Cooperados	(4.266)					(4.266)
- Utilização do FATES	-	-	(47.796)	-	-	(47.796)
Resultado do Exercício						
- Sobras Apuradas	-	-	-	-	2.998.097	2.998.097
Destinações Legais e Estatutárias:						
- Fundo de Reserva – 10%	-	299.810	-	-	(299.810)	-
- FATES - 5%	-	-	149.905	-	(149.905)	-
Saldos em 31 de dezembro de 2014	**2.674.836**	**2.332.344**	**149.905**	**3.534.822**	**2.548.382**	**11.240.289**

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações contábeis.

DEMONSTRAÇÃO DOS FLUXOS DE CAIXA - DFC

(Em Reais)

	2014	2013
Atividades Operacionais		
Recebimentos de Planos de Saúde	84.795.945	76.219.642
Outros Recebimentos Operacionais	6.956.649	6.894.908
(-) Pagamentos a Fornecedores/Prestadores de Serviço de Saúde	(61.256.708)	(56.649.603)
(-) Pagamentos de Pessoal	(6.182.607)	(5.603.499)
(-) Pagamentos de Serviços Terceiros	(1.182.708)	(1.223.142)
(-) Pagamentos de Tributos	(8.918.963)	(10.021.332)
(-) Pagamentos de Aluguel	(366.419)	(350.030)
(-) Pagamentos de Promoção/Publicidade	(532.534)	(549.472)
(-) Outros Pagamentos Operacionais	(12.029.315)	(11.052.313)
CAIXA LÍQUIDO DAS ATIVIDADES OPERACIONAIS	**1.283.340**	**(2.334.841)**
Atividades de Investimento		
(-) Pagamentos de Aquisição de Ativo Imobilizado - Outros	(373.449)	(525.793)
CAIXA LÍQUIDO DAS ATIVIDADES DE INVESTIMENTO	**(373.449)**	**(525.793)**
Atividades de Financiamento		
Resgate de Aplicações Financeiras	15.072.430	14.608.466
(-) Aplicações Financeiras	(15.401.574)	(11.262.920)
(-) Outros Pagamentos das Atividades de Financiamento	(270.979)	(262.071)
CAIXA LÍQUIDO DAS ATIVIDADES DE FINANCIAMENTO	**(600.123)**	**3.083.475**
VARIAÇÃO LÍQUIDA DO CAIXA	**309.768**	**222.841**
CAIXA - Saldo Inicial	**346.837**	**123.996**
CAIXA - Saldo Final	**656.605**	**346.837**

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações contábeis.

DEMONSTRATIVO DA RECONCILIAÇÃO DO LUCRO LÍQUIDO COM O CAIXA LÍQUIDO OBTIDO DAS ATIVIDADES OPERACIONAIS

(Em Reais)

	2014	2013
Resultado Líquido	**2.998.097**	**955.925**
Ajuste ao resultado -		
(+) Depreciação	325.501	313.382
(+) Amortização	29.094	30.513
(-) Resultado da venda de imobilizado	(20.416)	(14.500)
(-) Juros de Aplicações financeiras	(2.288.219)	(1.504.672)
(-) Aumento nos investimentos (sobras e dividendos recebidos)	(223.923)	(233.757)
SALDO AJUSTADO	**820.134**	**(453.109)**
Ajustes das Variações dos Saldos das Contas de Ativo e Passivo Operacional		
Ativo	**(2.317.819)**	**(804.630)**
(-) Aumento (+) Redução dos Créditos de Operações com Planos	(452.011)	(905.479)
(-) Aumento (+) Redução dos Créditos de Operações Não Relac. a Planos	(44.232)	(42.959)
(-) Aumento (+) Redução de Créditos Tributários e Previdênciários	(360.533)	37.799
(-) Aumento (+) Redução de Bens e títulos a receber	(224.070)	(50.597)
(-) Aumento (+) Redução de Despesas Antecipadas	(42.418)	18.911
(-) Aumento (+) Redução de Conta Corrente com Cooperados	(1.194.555)	137.695
Passivo	**2.781.025**	**(1.077.102)**
(+) Aumento ou (-) Redução das Provisões Técnicas	1.277.518	1.530.607
(+) Aumento ou (-) Redução dos Débitos de Oper.de Assist. a Saúde	12.533	(6.431)
(+) Aumento ou (-) Redução dos Débitos de Oper. Assist. à Saúde Não Relac. c/ Pl. Saúde da OPS	399.669	(19.758)
(+) Aumento (-) Redução dos Tributos e Contribuições a Recolher	(196.770)	7.447
(+) Aumento (-) Redução do Conta-Corrente de Cooperados	(5.221)	(14.035)
(+) Aumento (-) Redução do Débitos Diversos	724.164	178.321
(+) Aumento (-) Redução das Contingências com efeito no resultado do exercício	569.132	(2.753.253)
CAIXA LÍQUIDO DAS ATIVIDADES OPERACIONAIS	**1.283.340**	**(2.334.841)**

NOTAS EXPLICATIVAS ÀS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS

NOTA 1 - CONTEXTO OPERACIONAL

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

A Entidade é regida pela Lei nº 5.764 de 16 de dezembro de 1971 que regulamenta o sistema cooperativista no País. A Sociedade conta com 128 (cento e vinte e oito) Médicos Associados, Pronto Atendimento, Serviços de Medicina Preventiva, Serviço de Saúde Ocupacional, Farmácia, Ótica, Serviços Credenciados (Hospital, Clínicas, Laboratórios) além de participar da rede de atendimento do Sistema Nacional Unimed.

NOTA 2 – PRINCIPAIS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

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

NOTA 3 – ELABORAÇÃO E APRESENTAÇÃO DAS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS

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

Para fins de divulgação, as demonstrações contábeis do exercício findo em 31 de dezembro de 2014 estão sendo apresentadas em conjunto com as correspondentes de 2013, as quais foram readequadas às alterações trazidas pela RN/ANS nº 344/2013, de forma a permitir a sua comparabilidade.

As informações acerca das alterações históricas de caixa e equivalentes de caixa da Unimed Amparo estão sendo apresentadas através de demonstração que indica os fluxos de caixa no período decorrentes de atividades operacionais, de investimento e de financiamento, conforme estrutura padrão definida no anexo da RN nº 322/2013 da ANS, consoante aos dispositivos estabelecidos no CPC 03 – Demonstração dos Fluxos de Caixa. A data da autorização para conclusão e elaboração das demonstrações contábeis foi em 20/02/2015 e foi dada pela Diretoria Executiva da Cooperativa.

NOTA 4 – PRINCIPAIS PRÁTICAS CONTÁBEIS

a) Regime de Escrituração:

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

b) Estimativas contábeis:

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

c) Aplicações financeiras:

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

d) Créditos de Operações de Assistência à Saúde:

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

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

e) Estoques:

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

f) Conta Corrente com Cooperados

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

g) Investimentos:

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

h) Imobilizado:

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

i) Intangível:

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

j) Avaliação do Valor Recuperável dos Ativos

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

k) Provisões Técnicas

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

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

l) Outros Ativos e Passivos Circulantes e Não Circulantes

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

m) Ativos e Passivos contingentes

Ativos contingentes: são reconhecidos somente quando há garantias reais ou decisões judiciais favoráveis, transitadas em julgado. Os ativos contingentes com êxitos prováveis são apenas divulgados em nota explicativa;
Passivos contingentes: são provisionados quando as perdas forem avaliadas como prováveis e os montantes envolvidos forem mensuráveis com suficiente segurança, distinguindo-se de passivos originados de obrigações legais. Os passivos contingentes avaliados como perdas possíveis são apenas divulgados em nota explicativa e os passivos contingentes avaliados como perdas remotas não são provisionados nem divulgados;

Depósitos judiciais: os depósitos judiciais são mantidos no ativo sem a dedução das correspondentes provisões para contingências, em razão do plano contábil da ANS não contemplar essa reclassificação.
Obrigações legais: são registradas como exigíveis, independente da avaliação sobre as probabilidades de êxito, de processos em que a Cooperativa questionou a inconstitucionalidade e a legalidade de tributos e obrigações definidas em contrato.

n) Apuração de resultado e reconhecimento de receita

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

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

o) Reconhecimento dos eventos indenizáveis

Os eventos indenizáveis são constituídos com base no valor das faturas apresentadas pela rede credenciada cooperados e na identificação da ocorrência da despesa médica pela comunicação do prestador de serviço, independente da existência de qualquer mecanismo, processo ou sistema de intermediação da transmissão, direta ou indiretamente por meio de terceiros, ou da análise preliminar das despesas médicas.
Como parte dessas faturas não são apresentadas dentro do período da sua competência, ou seja, há eventos realizados nestes prestadores e cooperados que não são cobrados/avisados na totalidade a Operadora ao final de cada mês, os eventos ocorridos e não avisados são registrados mediante constituição de PEONA – Provisão de Eventos Ocorridos e Não Avisados.

p) Informações por Segmento

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

NOTA 5 – APLICAÇÕES FINANCEIRAS

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

Instituição	Modalidade		2014	2013
Aplicações Vinculadas às Provisões Técnica				
Banco Santander S/A	FI Dedicado ao Setor de Saúde Supl. ANS		1.402.224	1.291.547
Banco Itaú S/A	Itaú Unimed RF		3.595.446	3.301.288
			4.997.670	**4.592.835**
Aplicações Não Vinculadas				
Banco do Brasil	BB RF LP Corp 10MM		5.105.296	5.041.774
Banco do Brasil	BB Ref DI LP 90 mil		127.648	117.386
Banco do Brasil	BB CP Automático		111.494	87.289
Unicred Campinas	UNICAPLIC CDB / RDC / RDB		9.913.319	8.190.874
	(-) Provisão para IRRF	(a)	(333.179)	-
			14.924.578	**13.437.323**
Total			**19.922.248**	**18.030.158**

(a) Provisão para imposto de renda sobre os ganhos de aplicações financeiras, tendo como contrapartida a conta de créditos tributários a compensar, conforme detalhado na nota explicativa 08.

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

Descrição		2014	2013
Contraprestações Pecuniárias a Receber		**6.821.223**	**6.373.965**
→ Faturas a Receber		3.240.352	3.077.744
→ Mensalidades a Receber		3.922.112	3.634.771
→ (-) Provisão para Perdas Sobre Créditos	(a)	(341.241)	(338.550)
Operadoras de Planos de Assistência à Saúde		**11.335**	**6.582**
→ Contraprestação de Corresponsabilidade Assumida		19.790	15.037
→ (-) Provisão para Perdas Sobre Créditos	(a)	(8.455)	(8.455)
		6.832.558	**6.380.547**

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

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

Descrição	2014	2013
Intercâmbio a Receber Atendimento Eventual	1.208.266	1.166.404
(-) Provisão para Perdas Sobre Créditos (a)	(323.863)	(326.233)
	884.403	**840.171**

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

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

NOTA 8 – CRÉDITOS TRIBUTÁRIOS E PREVIDENCIÁRIOS

Composição:

	2014		2013
IRRF s/ Faturamento a Compensar	24.460		2.878
IRRF s/ Aplicações Financeiras a Compensar	60.893		43.116
IRRF Previsto s/ Aplicações Financeiras	333.179		-
IRRF a Recuperar	-		2.012
ICMS a Compensar	-		9.993
Total	**418.532**		**57.999**

NOTA 9 – BENS E TÍTULOS A RECEBER

Estão compostos por:

	2014		2013
Estoques	824.004	(a)	727.910
Notas Promissórias	9.959		10.380
Cheques a Receber	103.097		82.659
Adiantamentos	97.354		156.155
Outros Títulos a Receber	479.369		311.386
Provisão p/Perdas sobre Créditos	(31.637)		(30.414)
Total	**1.482.146**		**1.258.076**

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

	2014	*2013*
Material de Consumo	*51.197*	*30.217*
Pronto Atendimento	*82.139*	*63.302*
Farmácia Amparo	*476.211*	*417.646*
Águas de Lindóia	*1.123*	*908*
Ótica	*206.713*	*210.570*
Centro Médico Serra Negra	*6.621*	*5.267*
Total	***824.004***	***727.910***

NOTA 10 – CONTA CORRENTE COM COOPERADOS - CIRCULANTE

Representado por R$ 1.571.499 (Um milhão, quinhentos e setenta e um mil e quatrocentos e noventa e nove reais), refere-se a adiantamentos de produção no valor de R$ 27.301, realizados no exercício 2014, a serem descontados dos cooperados no exercício de 2015 e, adiantamento de sobras no total de R$ 1.544.198, realizado em 19 de dezembro de 2014, consoante à decisão da Diretoria Executiva, a ser compensado com sobras do exercício de 2014 após deliberação em Assembleia Geral Ordinária.

NOTA 11 – DEPÓSITOS JUDICIAIS E FISCAIS

	2014		2013
Eventos/ Sinistros a Liquidar - ANS	775.282	(a)	691.199
Depósitos Judiciais – Tributos	3.230.597	(b)	2.741.400
Depósitos Judiciais – Cíveis	682.110	(c)	297.417
Total	**4.687.989**		**3.730.016**

(a) Corresponde a depósitos judiciais sobre valores de cobrança de eventos relacionados a Ressarcimento ao SUS que estão sendo contestados por nossa assessoria jurídica.

(b) Corresponde a depósitos judiciais sobre autos de infração lavrados pela Prefeitura Municipal de Pedreira pleiteando a cobrança de Imposto sobre Serviço de qualquer Natureza ISSQN de janeiro de 2000 a julho de 2011, e depósitos mensais a partir da competência de agosto/2011 até decisão definitiva da demanda judicial.

(c) Corresponde a depósitos judiciais sobre valores de cobrança de multas impostas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, que estão sendo contestadas por nossa assessoria jurídica.

NOTA 12 – CONTA CORRENTE COM COOPERADOS - LONGO PRAZO

Representado pelo valor original de **R$ 5.985.570** (Cinco milhões, novecentos e oitenta e cinco mil, quinhentos e setenta reais) referente a valores transferidos de “Sobras e Perdas Acumuladas” por conta do reconhecimento de Obrigações Legais que se encontram registradas no Passivo Não Circulante na rubrica de “Provisões Judiciais” descritas na nota explicativa nº19-a, relacionadas à lançamentos fiscais que visam a cobrança de impostos municipais (ISSQN) sobre suas operações, os quais são contestados por nossa assessoria jurídica. Os registros foram realizados, consoante à previsão contida nas Instruções Normativas - IN nº 20 de 20/10/2008 e IN n° 39 de 24/02/2010 ambas da DIOPE/ANS, ratificados em Assembleias Gerais Ordinárias, correspondendo à responsabilidade atribuída aos cooperados pelo pagamento das respectivas exigibilidades, caso venham a ser exigidas em face de eventual decisão desfavorável e definitiva contra a Cooperativa nas demandas judiciais relacionadas aos referidos assuntos, permanecendo portanto a realização dos referidos créditos, vinculada à exigibilidade liquida e certa dos passivos correspondentes.

Processos de cobrança do ISSQN com responsabilidade atribuída aos cooperados:

Descrição	2014		2013
Processo nº 30/2010 – Período 01/2000 a 12/2004	6.272.535	(a)	5.938.043
Processo nº 1484/2010 – Período 01/2005 a 12/2008	1.739.849	(b)	1.619.331
Total	**8.012.384**		**7.557.374**

(a) Penhora do imóvel da sede administrativa como garantia;
(b) Depósito Judicial para garantia.

NOTA 13 – INVESTIMENTOS

Os investimentos estão representados por:

	Saldos em 31/12/2013	Adições	Transf.	Saldos em 31/12/2014
Participações Societárias – Operadoras de Planos de Assist. à Saúde				
★ Federação das Unimeds do Estado de São Paulo	62.620	16.095	-	78.715
★ Unimed Centro Paulista – Federação Intrafederativa	234.574	-	-	234.574
★ Central Nacional Unimed	46.100	-	-	46.100
Participações Societárias – Outras Entidades				
★ Unicred Campinas	272.298	134.354	-	406.652
Total	**615.592**	**150.449**	**-**	**766.041**

NOTA 14– IMOBILIZADO

A movimentação das contas do imobilizado no período de janeiro a dezembro/2014 foi a seguinte:

	Saldos em 31/12/2013	Adições	Baixas	Saldos em 31/12/2014
Imóveis Uso Próprio–Não Hospitalares				
Terrenos	2.109.235	-	-	2.109.235
Edifícios	1.054.138	-	-	1.054.138
(-) Deprec. Acumulada Imóveis	(555.981)	(42.166)	-	(598.147)
Vr. Líquido Imóveis–Não Hospitalares	**2.607.392**	**(42.166)**	**-**	**2.565.226**
Bens Móveis – Hospitalares - Custo				
Equipamentos Ambulância	64.890	-	-	64.890
(-) Deprec. Acumulada Móveis	(53.060)	(3.640)	-	(56.700)
Vr. Líquido - Móveis – Hospitalares	**11.830**	**(3.640)**	**-**	**8.190**
Bens Móveis Não Hospitalares Custo				
Instalações	269.660	18.296	-	287.956
Aparelhos e Equipamentos	194.374	12.910	-	207.284
Terminais e Periféricos	1.427.404	90.723	-	1.518.127
Móveis e Utensílios	1.050.495	29.421	-	1.079.916
Veículos	268.057	91.867	(33.594)	326.330
(-) Depreciação/Amortização Acumulada	(2.488.979)	(279.696)	28.253	(2.740.422)
Vr. Líquido- Móveis-Não Hospitalares	**721.011**	**(36.479)**	**(5.341)**	**679.191**
Imobilização em Curso				
Construção em andamento	-	55.500	-	55.500
Imobilizações em Curso	**-**	**55.500**	**-**	**55.500**
Outras Imobilizações				
Obras de Arte – Quadros	16.536	-	-	16.536
Benfeitorias em Imóvel de Terceiros	216.989	-	-	216.989
(-) Amortização Acumulada	(162.987)	(3.381)	-	(166.368)
Vr. Líquido Outras Imobilizações	**70.538**	**(3.381)**	**-**	**67.157**
IMOBILIZADO LÍQUIDO	**3.410.771**	**(30.166)**	**(5.341)**	**3.375.264**

Consoante às premissas contidas no Pronunciamento Técnico CPC 27, foi promovida a revisão do prazo de vida útil-econômica de seus bens pertencentes ao Ativo Imobilizado, passando os encargos de depreciação a serem reconhecidos com base nas respectivas taxas. As taxas anuais de depreciação aplicadas em 2014 para os principais itens foram:

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

NOTA 15– INTANGÍVEL

A movimentação durante o exercício de 2014, foi a seguinte:

Descrição	Saldos em 31/12/2013	Adições	Baixas	Saldos em 31/12/2014
Intangíveis – Não Hospitalares				
Custo Acumulado - Software e Aplicativos	847.307	24.028	-	871.335
(-) Amortização Acumulada	(802.254)	(25.712)	-	(827.966)
T O T A L	**45.053**	**(1.684)**	**-**	**43.369**

NOTA 16 – PROVISÕES TÉCNICAS

São compostas por:

Descrição	2014		2013
Provisão de Contraprestação Não Ganha - PCNG	5.616.389	(a)	4.919.488
Provisão para Remissão	100.416	(b)	77.080
Provisão de Eventos a Liquidar para o SUS	1.332.706	(c)	919.066
Provisão de Eventos a Liquidar para Outros Prest. de Serv. Assist.	4.743.098	(d)	4.887.907
Provisão para Eventos Ocorridos e Não Avisados – PEONA	4.232.082	(e)	3.943.632
Subtotal – Passivo Circulante	**16.024.691**		**14.747.173**
Provisão para Remissão	58.308	(b)	68.977
Subtotal – Passivo Não Circulante	**58.308**		**68.977**
Total	**16.082.999**		**14.816.150**

(a) Provisão de Contraprestação Não Ganha
Corresponde a parcela das contraprestações emitidas em Dezembro/2014, cujo período de cobertura (vigência de risco) refere-se a Janeiro/2015.

(b) Provisão de Remissão
Provisão constituída sobre planos que possuem cláusula de remissão, destinada à cobertura de assistência médico-hospitalar aos dependentes em caso de falecimento do usuário titular, de acordo com laudo técnico atuarial e com base em metodologia de cálculo constante em Nota Técnica Atuarial de Provisões - NTAP aprovada pela ANS através do oficio nº 265/2007/DIR.ADJ.(GEAOP)/DIOPE/ANS/MS em 31/05/2007.
Atuária Responsável: Italoema Destro Sanglard, MIBA nº 2051

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

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

Descrição	*2014*	*2013*
Consultas e Honorários Médicos – Cooperados	*1.283.451*	*1.443.857*
Exames e Terapias Rede Conveniada	*1.273.917*	*1.456.366*
Intercâmbio c/ Oper. de Plano de Assist. Saúde	*1.101.616*	*1.420.224*
Reembolsos a usuários	*37.404*	*2.460*
Provisão para Custos Assistenciais Médicos **(d.1)**	*1.046.710*	*565.000*
Total	***4.743.098***	***4.887.907***

(d.1) Provisão constituída para cobertura dos custos assistenciais com cooperados ocorridos no período de 21 a 31/12/2014 e recursos credenciados ocorridos no período de 25 a 31/12/2014.

(e) Provisão para Eventos Ocorridos e Não Avisados – PEONA
Provisão destinada para fazer frente ao pagamento dos eventos que já tenham ocorrido e que não tenham sido avisados à Operadora. Constituída com base em metodologia de cálculo constante em Nota Técnica Atuarial de Provisões - NTAP aprovada pela ANS através do oficio nº 4382/2013/GGAME(GEHAE)/DIOPE/ANS em 25/10/2013.
Atuária Responsável: Italoema Destro Sanglard, MIBA nº 2051

NOTA 17 – TRIBUTOS E ENCARGOS SOCIAIS A RECOLHER

Descrição		2014		2013	
		Passivo Circulante	Exigível a Longo Prazo	Passivo Circulante	Exigível a Longo Prazo
Tributos Contribuições a Recolher		**945.848**	**-**	**783.002**	**-**
CSLL a Recolher		17.661	-	12.139	-
ISSQN a Recolher		39.496	-	42.985	-
INSS sobre Folha de Pagamento		184.621	-	156.933	-
FGTS a Recolher		47.022	-	40.752	-
COFINS a Recolher		17.225	-	22.691	-
PIS a Recolher		9.129	-	4.916	-
IRRF a Recolher (0561, 0588, 1708, 3208)		370.693	-	279.081	-
Outros Impostos a Recolher	(a)	260.001	-	223.505	-
Tributos e Contribuições a Recolher - Parcelamento		**712.074**	**2.696.643**	**1.071.690**	**3.348.256**
Parcelamento – IRPJ	(b)	-	-	33.739	2.812
Parcelamento – CSLL	(b)	-	-	38.325	3.194
Parcelamento – COFINS	(b)	-	-	124.072	10.339
Parcelamento – PIS	(b)	-	-	26.882	2.241
Parcelamento – INSS	(b)	3.930	-	43.851	3.654
Parcelamento – INSS - Lei 11.941/09	(c)	52.446	201.043	48.813	235.928
Parcelamento – Demais Débitos - Lei 11.941/09	(c)	548.245	2.101.606	510.265	2.466.280
Taxa de Saúde Suplementar - ANS	(d)	107.453	393.994	245.743	623.808
TOTAL GERAL		**1.657.922**	**2.696.643**	**1.854.692**	**3.348.256**

(a) Tratam-se predominantemente de Contribuição Sindical retida em folha de pagamento de funcionários, ICMS da Ótica, bem como, tributos e contribuições (PIS, COFINS, ISS e INSS) retidas na fonte em pagamentos de serviços prestados por cooperados e terceiros.

(b) Correspondem a parcelamento de débitos de INSS, IRPJ, CSLL, COFINS e PIS relativo ao período de novembro/2008 a dezembro/2009, deferidos pela Receita Federal, a ser liquidado em 60 parcelas mensais e consecutivas, sendo a primeira liquidada em 03/2010 e a última com vencimento em 02/2015.

(c) Refere-se ao parcelamento de INSS, IRPJ, CSLL, COFINS e PIS em razão de adesão ao pedido do parcelamento em conformidade a Lei 11.941 de 2009. Os saldos apresentados foram atualizados a partir da data da consolidação, após obtenção de remissão dos encargos de juros e multas, conforme previsto na mencionada lei.

(d) Corresponde ao parcelamento das cobranças da taxa de saúde suplementar emitidas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, a ser liquidado em 60 parcelas mensais e consecutivas.

NOTA 18 – DÉBITOS DIVERSOS

Estão compostos por:

		2014	2013
Obrigações com Pessoal	(a)	1.070.376	948.988
Fornecedores		1.056.845	611.413
Depósitos de Terceiros		2.340	526
Outros Débitos a Pagar		253.946	98.416
Total		**2.383.507**	**1.659.343**

(a) Detalhamento:

Descrição	*2014*	*2013*
Salários a Pagar	*234.431*	*187.374*
Honorários Diretoria a Pagar	*133.595*	*142.210*
Férias a Pagar	*509.791*	*451.639*
INSS e FGTS sobre Férias	*192.559*	*167.765*
Total	***1.070.376***	***948.988***

NOTA 19 – PROVISÕES PARA AÇÕES JUDICIAIS – NÃO CIRCULANTE

Corresponde a provisões para contingências de longo, assim representadas:

Descrição	2014		2013
Provisão para Contingências Tributárias	11.005.713	(a)	10.077.392
Provisão para Contingências Cíveis	1.104.560		475.124
Total	**12.110.273**		**10.552.516**

(a) Provisão para Contingências Tributárias

Objeto	2014		2013
ISSQN – Pedreira	9.507.635	(a.1)	8.579.314
ISSQN – Amparo	1.439.353	(a.2)	1.439.353
Outros Tributos	58.725		58.725
Total	**11.005.713**		**10.077.392**

(a.1) Corresponde a provisão constituída sobre autos de infração lavrados pela Prefeitura Municipal de Pedreira pleiteando a cobrança de Imposto sobre Serviço de Qualquer Natureza ISSQN de janeiro de 2000 a julho de 2011 e, Provisão para o período complementar de Agosto/2011 a Dezembro/2014;

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

NOTA 20 – OUTRAS CONTINGÊNCIAS PASSIVAS

A Cooperativa possui ainda 17 (dezessete) processos de naturezas considerados pelos nossos assessores Jurídicos com prognóstico de perda possível, conforme demonstrado no quadro abaixo:

NOTA 21 - CAPITAL SOCIAL

O Capital Social Integralizado em 31 de dezembro de 2014 é de **R$ 2.674.836** (Dois milhões, seiscentos e setenta e quatro mil, oitocentos e trinta e seis reais), compostos de quotas-partes indivisíveis e intransferíveis a não cooperados, podendo ser transferidas entre cooperados mediante aprovação da Assembléia Geral.

Conforme previsão estatutária, na ocorrência de sobras, o capital social integralizado será remunerado à razão de 6% (seis por cento) ao ano, que em 2014 está representado pelo valor de **R$ 156.248** (Cento e cinquenta e seis mil, duzentos e quarenta e oito reais), apresentados em rubrica própria no Passivo Circulante (Conta Corrente com Cooperados).

A movimentação de cooperados no decorrer do exercício de 2014, foi a seguinte:

Posição em 31/12/2013	Admissões	Exclusões	Posição em 31/12/2014
125	06	(03)	128

NOTA 22 – RESERVAS DE SOBRAS

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

- **Fundo de Reserva** : 10% (dez por cento) das sobras do exercício, que em 2014 está representado por **R$ 299.810** (Duzentos e noventa e nove mil, oitocentos e dez reais), destinados a reparar perdas de qualquer natureza. O saldo acumulado em 31/12/2014 perfaz o montante de R$ 2.332.344.

- **FATES** - **Fundo de Assistência Técnica Educacional e Social** : 5% (cinco por cento) das sobras do exercício, que em 2014 está representado por **R$ 149.905** (Cento e quarenta e nove mil, novecentos e cinco reais), destinados a prestar assistência aos cooperados. O saldo acumulado em 2014 perfaz o mesmo montante.

- **Reserva para Contingências**: Reserva constituída mediante transferência de sobras apuradas em exercícios anteriores, destinada a fazer frente à cobertura de eventuais contingências que possam incorrer contra a Unimed de Amparo. Conforme A.G.O. realizada em 25.03.2014 foi deliberado aporte adicional de R$ 438.820, apresentando um saldo em 31 de dezembro de 2014 de **R$ 3.534.822** (Três milhões, quinhentos e trinta e quatro mil e oitocentos e vinte e dois reais).

NOTA 23 - RESULTADO

Sobras Líquidas para deliberação por parte da Assembléia Geral Ordinária do exercício findo em 31 de dezembro de 2014, no valor de **R$ 2.548.382** (Dois milhões, quinhentos e quarenta e oito mil, trezentos e oitenta dois reais), sendo que, conforme descrito na nota explicativa n° 10, houve antecipação das sobras em 19.12.2014, no valor de R$ 1.544.198 (Um milhão, quinhentos e quarenta e quatro mil, cento e noventa e oito reais).

NOTA 24 – INFORMAÇÕES DE EVENTOS INDENIZÁVEIS

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

DESCRIÇÃO		2014	2013
Cobertura Assistencial com Preço Pré-estabelecido	(a)	54.968.053	51.221.541
Cobertura Assistencial com Preço Pós-estabelecido		-	-
TOTAL		**54.968.053**	**51.221.541**

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

DESCRIÇÃO	Antes da Lei		Após a Lei	Total
Planos Coletivos Individual e Familiar	1.443.187	(a.1)	20.584.815	22.028.002
Planos Coletivos por Adesão	-		2.067.876	2.067.876
Planos Coletivos Empresariais	62.580		30.809.595	30.872.175
TOTAL	**1.505.767**		**53.462.286**	**54.968.053**

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

Descrição	Consulta Médica	Exames	Terapias	Internações	Outros Atendimentos	Demais Despesas	TOTAL
Rede Própria	3.413.288	281.756	479.752	3.291.959	174.421	580.299	**8.221.475**
Rede Contratada	175.037	2.379.273	361.568	1.961.012	369.194	1.605.589	**6.851.673**
Reembolso	1.342	2.465	10.891	42.355	1.752	391.328	**450.133**
Intercâmbio Eventual	291.750	430.697	432.537	1.701.928	1.670	2.202.952	**5.061.534**
TOTAL	**3.881.417**	**3.094.191**	**1.284.748**	**6.997.254**	**547.037**	**4.780.168**	**20.584.815**

NOTA 25 – SEGUROS

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

Seguradora	Apólice Nº	Local	Valor Cobertura	Vigência
Alfa Seguradora S.A	01.0118.000086308	Águas de Lindóia – Escritório Geral	180.000	19/08/14 a 19/08/15
Alfa Seguradora S.A	01.0118.000084137	Núcleo de Saúde mental	200.000	01/07/14 a 01/07/15
Alfa Seguradora S.A	01.0118.000089366	Ambulatório Médico de Serra Negra	275.000	25/11/14 a 20/10/15
Alfa Seguradora S.A	01.0118.000092623	Sede Administrativa	1.000.000	22/12/14 a 22/12/15
Alfa Seguradora	01.0118.000079498	Núcleo de Atenção a Saúde	300.000	19/02/14 a 19/02/15
Alfa Seguradora S.A	01.0118.000090994	Pronto Atendimento	300.000	22/11/14 a 22/11/15
Mapfre Seguros	1315/0001993/18	Ótica	350.000	13/07/15 a 13/07/15
Mapfre Seguros	1315/0002137/18	Farmácia	500.000	01/12/14 a 01/12/15

Dr. Adalton Rafael de Toledo
RG nº 16.302.151-X
Presidente

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

RELATÓRIO DOS AUDITORES INDEPENDENTES

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

Examinamos as demonstrações contábeis da Unimed de Amparo – Cooperativa de Trabalho Médico, que compreendem o balanço patrimonial em 31 de dezembro de 2014 e as respectivas demonstrações do resultado, das mutações do patrimônio líquido e dos fluxos de caixa para o exercício findo naquela data, assim como o resumo das principais práticas contábeis e demais notas explicativas.

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

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

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

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

Base para opinião com ressalva sobre as demonstrações contábeis

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

Opinião

Em nossa opinião, exceto pelos efeitos que possam advir do assunto descrito no parágrafo base para opinião com ressalva sobre as demonstrações contábeis, essas demonstrações contábeis acima referidas apresentam adequadamente, em todos os aspectos relevantes, a posição patrimonial e financeira da ***Unimed de Amparo Cooperativa de Trabalho Médico*** *em 31 de dezembro de 2014, o desempenho de suas operações e os seus fluxos de caixa para o exercício findo naquela data, de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil aplicáveis às entidades supervisionadas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar-ANS.*

Outros assuntos

Auditoria dos valores correspondentes ao exercício anterior

As demonstrações contábeis correspondentes ao exercício findo em 31 de dezembro de 2013, apresentadas para fins de comparação, foram também por nós auditadas, sobre as quais emitimos relatório datado de 27/02/2014, ressalvando o assunto ora descrito no parágrafo base para opinião do presente relatório.

São Paulo, 20 de fevereiro de 2015.

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

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

Unimed
Amparo

PARECER DO CONSELHO FISCAL

Os Membros do Conselho Fiscal da Unimed Amparo – Cooperativa de Trabalho Médico reunidos nesta data, no efetivo exercício de suas atribuições legais e estatutárias, examinaram o Balanço Patrimonial levantado em 31 de dezembro de 2014, o seu Ativo, Passivo, Demonstração de Resultado, Demonstração das Mutações do Patrimônio Líquido, Demonstração dos Fluxos de Caixa, bem como todos os seus documentos e saldos figurantes, verificando uma sobra à disposição da Assembléia Geral Ordinária de R$ 2.548.382,37 (Dois milhões, quinhentos e quarenta e oito mil, trezentos e oitenta de dois reais e trinta e sete centavos), constatando achar-se tudo em perfeita ordem, e recomendam sua aprovação pela Assembléia Geral Ordinária.

Amparo, 04 de março de 2015.

Dr. José Candido Pereira Neto

Dr. Luiz Carlos Marques

Dr. Pollo Felipe Alvim Cosate Tavares

Dr. Eduardo Cagnoni Tiengo

Dr. Roberto Yasuo Nishida

Dr. Celso Augusto Saad Abujamra

GLOSSÁRIO

ACOMODAÇÃO ENFERMARIA
Quarto coletivo de dois a quatro leitos.

ACOMODAÇÃO APARTAMENTO
Quarto individual com direito a acompanhante.

ANS – AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR
Agência reguladora vinculada ao Ministério da Saúde, responsável pelo setor de planos de saúde no Brasil.

BENEFICIÁRIO
Pessoa física que utiliza o plano de saúde.

COPARTICIPAÇÃO
Forma de redução no valor da mensalidade do plano de saúde. É paga a cada consulta e sessão de fisioterapia – em planos pessoa física, e a cada consulta, exame e sessão de fisioterapia para planos pessoa jurídica. Cobrada após a utilização, por meio de boleto (pessoa física) ou fatura empresa (pessoa jurídica).

GRI – GLOBAL REPORTING INITIATIVE
Organização Não-Governamental composta por uma rede multistakeholders, fundada em 1997 e atualmente sediada em Amsterdã. Promove a elaboração de relatórios de sustentabilidade que pode ser adotada por todas as organizações do mundo.

IDSS – ÍNDICE DE DESEMPENHO DA SAÚDE SUPLEMENTAR
Avaliação de desempenho das operadoras de saúde pela ANS. É retroativa e avalia todas as operadoras com registro ativo na ANS, que operaram planos de saúde nos doze meses do ano anterior à divulgação do resultado.

INTERCÂMBIO
É o nome dado ao atendimento médico realizado fora da área de ação da Unimed Amparo, em profissional credenciado. Ocorre em casos de urgência e emergência e também quando não há estrutura de atendimento na área de abrangência do plano.

LEI 9656/98
Dispõe sobre os planos e seguros privados de assistência à saúde. Em vigor desde 01/01/1999, é a principal legislação que regulamenta o setor de saúde no Brasil.

ROL DE PROCEDIMENTOS E EVENTOS EM SAÚDE
O Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde é a lista dos procedimentos, exames e tratamentos com cobertura obrigatória pelos planos de saúde. Essa cobertura mínima obrigatória é válida para planos de saúde contratados a partir de 1º de janeiro de 1999 e é revista a cada dois anos.

SESCOOP – SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM DO COOPERATIVISMO
Integrante do Sistema Cooperativista Nacional, tem a missão de promover o desenvolvimento do cooperativismo de forma integrada e sustentável, por meio de formação profissional, da promoção social e do monitoramento das cooperativas.

SINISTRALIDADE
É a relação entre os custos assistenciais (honorários médicos, exames, hospitais, materiais e medicamentos etc.) sobre as receitas de uma operadora de saúde.

STAKEHOLDER
Público estratégico. Pessoa ou grupo que tenha interesse em uma empresa, negócio ou indústria.

EXPEDIENTE

COORDENAÇÃO GERAL

Diretoria Executiva

Diretor-Presidente: Dr. Adalton Rafael de Toledo

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

Diretor-Superintendente: Dr. João Paulo Galiego Boscolo

Diretor de Recursos Assistenciais: Dr. Roberto Pavani

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO - 2014/2017

Dr. Adalton Rafael de Toledo

Dr. José Tadeu de Campos Nóbrega

Dr. João Paulo Galiego Boscolo

Dr. Roberto Pavani

Dr. Benedito Angelo de Arruda Lo Re

Dr. Francisco Eduardo Ribeiro Ponciano

Dr. José Olimpio Henriques

Dr. Luiz Antonio Pupo Delgado

Dr. Luis Wanderley Camilotti Junior

Dr. Luiz Estanislau do Amaral Neto

Dra. Cláudia Piason França

CONSELHO FISCAL - 2014/2015

Dr. José Candido Pereira Neto

Dr. Luiz Carlos Marques

Dr. Pollo Felipe Alvim Cosate Tavares

Dr. Eduardo Cagnoni Tiengo

Dr. Roberto Yasuo Nishida

Dr. Celso Augusto Saad Abujamra

CONSELHO TÉCNICO - 2014/2017

Dr. Sérgio Alexandre Gonçalves de Salles Abreu

Dr. Éder Reis

Dra. Valéria Morandi Zicari da Costa

Dr. Roque Oscar Ruggero de Barros

Dr. Sérgio Luis Marson

Dr. Jayro Gouveia Goulart Filho

COMISSÃO DE ÉTICA MÉDICA – 2014/2016

Dr. Augusto Cesar Marcondes Dias
Dr. Décio Pinheiro
Dr. José Eduardo Petri
Dr. José Nilton da Rosa
Dr. José Roberto de Oliveira
Dr. Octavio de Oliveira Soares Jr.
Dra. Maria Yara de Souza
Dra. Maria do Socorro B. R. Ponciano

COMITÊ DE ESPECIALIDADES – 2014/2017

Dr. Maurício Alfieri Ramos
Dra. Patricia Braga Renó
Dr. Hugo Henriques Watté
Dr. Mário Alberto Braga Afonso
Dr. Elias Modesto Barbosa
Dra. Valéria Moraes Neder Alves

COORDENAÇÃO INDICADORES GRI

Equipes Comunicação, Marketing, Responsabilidade Socioambiental e Núcleo Estratégico

COLABORADORES RESPONSÁVEIS PELAS INFORMAÇÕES DAS ÁREAS

Ana Carolina Mitestainer Morosi – Responsabilidade Socioambiental
Fernanda Oliveira – Comunicação e Marketing
Daniela Cristina Pauli Pelinson – Comercial
Edite Gallicio Broglio – Financeiro
Elizabeth Duarte Machado – Jurídico
Flávia Tatiane Luni – Ouvidoria
Flaviana Pavani – Núcleo Estratégico
Gisele Fernandes – Rede Credenciada e Recursos Assistenciais
Joelma G. de Oliveira – Ótica
Juliana Cozoli – Recursos Humanos
Luciana Cristina Padula – Atendimento ao Cliente
Maria Lucia Gallo – Secretaria Executiva
Mateus Calori – Núcleo de Atenção à Saúde
Michele Marchi Vido – Farmácia
Ricardo Aparecido Coracin – Pronto-Atendimento
Sandra Cristina Pelinson – TI
Sidnei Jorge Junior – Suprimentos

EDIÇÃO

Fernanda Oliveira

FOTOS

Equipe Comunicação, Marketing, Responsabilidade Socioambiental
e Shutterstock.

DESIGN

Espinafre Comunicadores

ANS nº 34.559-8

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