Unimed Amparo

www.unimedamparo.com.br
Av. Saudade, 369 - Centro
13900-570 - Amparo - SP
T. (19) 3808-7077

Declaração de Apoio Contínuo

Amparo, 01 de abril de 2016.

Aos nossos participantes:

Tenho o prazer de confirmar que a Unimed Amparo Cooperativa de Trabalho Médico reafirma o seu apoio aos Dez Princípios do Pacto Global das Nações Unidas nas áreas de Direitos Humanos, Trabalho, Meio Ambiente e Combate à Corrupção. Em nossa comunicação anual sobre os progressos (Relatório Anual de Gestão 2015), descrevemos nossas ações para melhorar continuamente a integração do Pacto Global e seus princípios em nossa estratégia de negócios, cultura e operações diárias. Também nos comprometemos a compartilhar essas informações com nossos participantes, os quais utilizam os nossos principais canais de comunicação.

Atenciosamente,

Dr. Adalton Rafael de Toledo
Diretor-Presidente

RELATÓRIO ANUAL 2015

UNIMED AMPARO

sumário

06 1. apresentação

09 2. palavra do presidente e mensagem do conselho de administração

19 3. o relatório

25 4. sumário de conteúdos GRI

33 5. definição do conteúdo do relatório

sumário

45

6. a cooperativa

48 6.1 - Nossa identidade
63 6.2 – Governança
67 6.2.1 - Órgãos de governança da Unimed Amparo
74 6.2.2 - Estrutura organizacional – colaboradores
81 6.2.3 – Ética e Governança
86 6.2.4 – Planejamento estratégico, metas e projetos
94 6.3 – Nossos números
96 6.4 - Nossos produtos
107 6.5 - Nossos serviços

121

7. públicos estratégicos

124 7.1 - cooperados
139 7.2 - colaboradores
183 7.3 - clientes
246 7.4 - prestadores
253 7.5 - fornecedores

259

8. desempenho econômico

sumário

281 9. responsabilidade socioambiental

283 9.1 – comunidade
301 9.2 – meio ambiente

317 10. reconhecimentos

327 anexos

364 glossário

368 expediente

"É o tempo de travessia: e se não ousarmos fazê-la, teremos ficado, para sempre, à margem de nós mesmos."

Fernando Pessoa

CAPÍTULO 01

APRESENTAÇÃO

Nosso relatório anual de 2015 demonstra o desempenho da Cooperativa no ano em que comemoramos 25 anos. Muitas foram nossas conquistas e muitos motivos tivemos para comemorar. Muitos, também, foram os desafios. O ano de 2015 ficou conhecido no Brasil como o ano em que a crise atingiu muitas empresas. A Unimed Amparo, apesar dos desafios, manteve-se firme e investindo em estrutura para atender às necessidades de todos os seus públicos estratégicos.

Neste material relatamos nossas celebrações e desafios nos contextos social, ambiental, econômico e de governança. Falamos para os nossos médicos cooperados, colaboradores, beneficiários, empresas contratantes, prestadores, fornecedores, comunidade, poder público, agências reguladoras e outras Unimeds.

Utilizamos, para sua elaboração, as diretrizes G4 da GRI – Global Reporting Initiative, organização não-governamental que orienta empresas na criação de relatórios de sustentabilidade focados na transparência e na divulgação de informações que interessam a seus públicos estratégicos.

boa leitura

CAPÍTULO 02

PALAVRA DO PRESIDENTE E DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

GRI G4 -1

"Lute com determinação, abrace a vida com paixão, perca com classe e vença com ousadia, porque o mundo pertence a quem se atreve e a vida é muito para ser insignificante"

Charles Chaplin

palavra do presidente

2015 ficou marcado na história da nossa Cooperativa. A Unimed Amparo completou 25 anos de uma história de coragem, inovação, trabalho e muito sucesso.

Felizes pela data, orgulhosos pela marca atingida, gratos por todos aqueles que nos antecederam, envaidecidos pelas conquistas alcançadas e cientes das responsabilidades adquiridas com todos que cativamos ao longo desta caminhada, celebramos juntos em setembro último este momento especial.

Agora, em 2016, devemos recarregar nossas forças para a continuidade desta trajetória de sucesso, dispostos e disponíveis às mudanças que são necessárias, cientes de que o que nos trouxe até aqui, dificilmente nos levará aos próximos 25 anos.

Temos responsabilidade com aquilo que construímos. A Unimed Amparo representa hoje marca de confiança e sustentabilidade no cuidado à saúde. Com mais de 40.000 vidas sob sua responsabilidade, responsável direta e indiretamente por centenas de empregos e pelo sustento e qualidade de vida de milhares de pessoas, a Cooperativa de Trabalho Médico fundada em 28 de setembro de 1990 tornou-se um marco na assistência à saúde e cuidado com a comunidade.

Cientes da grave crise econômica e política que o Brasil enfrenta, o que tem impacto direto no setor de saúde privada, afetado constantemente por questões regulatórias, operacionais e judiciais, temos a responsabilidade de cuidar do presente e pensar no futuro associando inovação e trabalho, buscando resultado e valorização dos parceiros estratégicos.

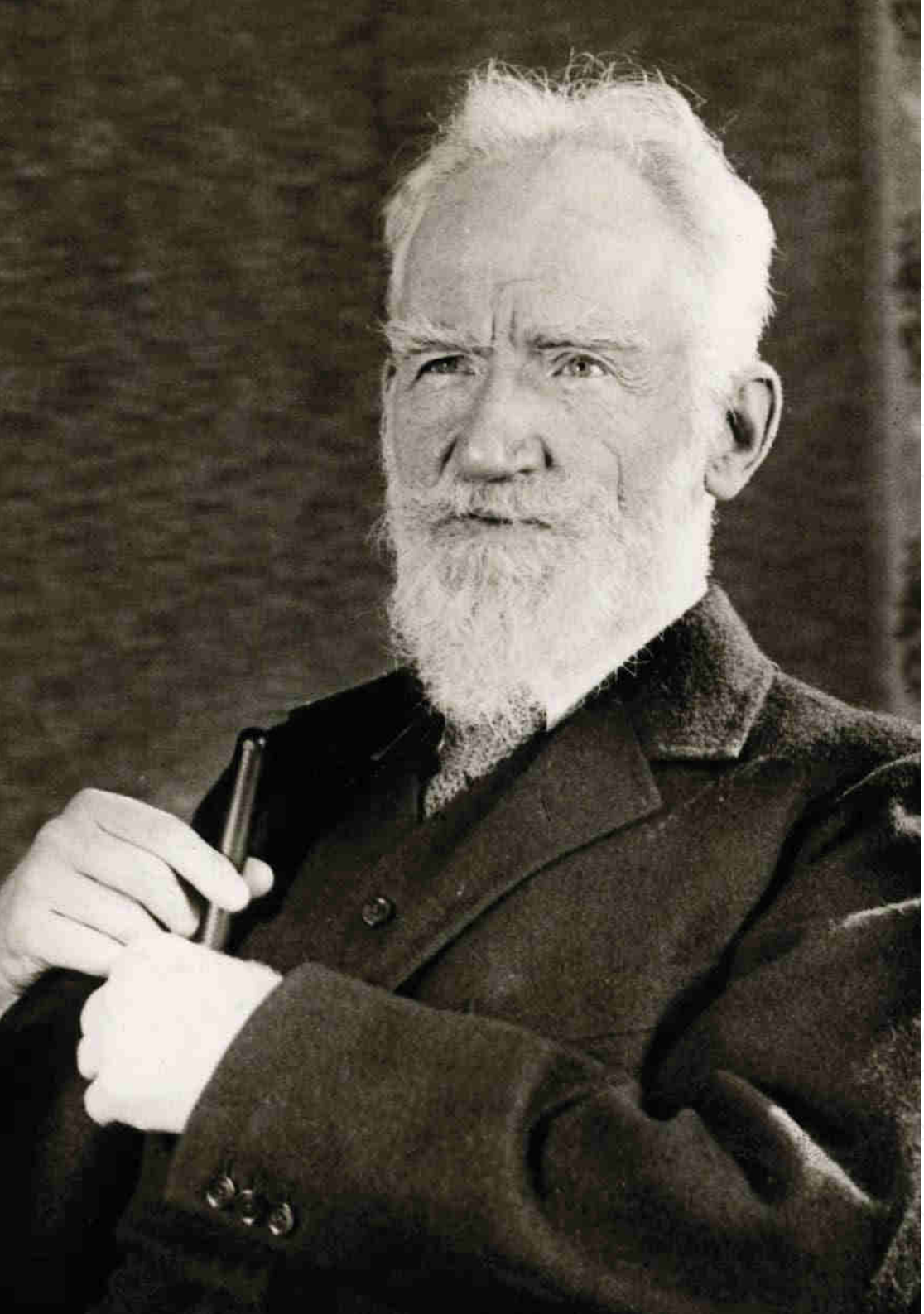
Não se faz uma empresa de sucesso sem atender às necessidades e anseios dos seus stakeholders, pessoas e empresas que possuem interesse direto e indireto nos bons resultados de toda organização. A Unimed Amparo atua com forte propósito de atenção aos interesses de todos que dependem dela, tais como os beneficiários, empresas clientes, cooperados, fornecedores, prestadores, órgãos públicos e comunidade. Nossa Missão espelha este compromisso de oferecer uma atenção integral à saúde de todos, valorizando os parceiros estratégicos. Neste caminho, seguimos fortes e sustentáveis em busca da nossa Visão: de ser a melhor opção em saúde para todos.

Sustentabilidade, não cobiça; recursos otimizados e não avareza; qualidade na prestação de serviço e não desperdício; maior valor agregado à saúde do paciente e não modismos. Nosso compromisso com a melhor assistência à saúde e com retorno dos nossos resultados para enriquecimento de todos os nossos stakeholders foram, são e serão sempre os objetivos desta Cooperativa de Trabalho Médico, que se orgulha de concretizar os seus sonhos sendo sempre a marca líder de saúde na região.

Contamos com todos nesta trajetória. Que venha 2016.

Saudações Cooperativistas!

DR. ADALTON RAFAEL DE TOLEDO



"É impossível progredir sem mudanças, e aqueles que não mudam suas mentes não podem mudar nada."

George Bernard Shaw

mensagem do conselho de administração

O ano de 2015 foi marcado por uma crise complexa no cenário nacional, com aspectos econômicos, éticos, políticos e institucionais que abalaram a confiança geral no livre mercado.

"O Brasil vive ainda um período de grave crise econômica e política, o que tem impacto direto no setor de saúde privada. Não apenas somos afetados por questões regulatórias, operacionais e judiciais, mas também pelo crescente escrutínio do público em geral e, especificamente, da imprensa."- Dr. Eudeus Freitas Aquino, Presidente da Unimed do Brasil.

A Unimed Amparo ousou não ficar parada no tempo, não se entregar à crise e não se desviar de sua Missão, mantendo foco na sua Visão e nos seus Valores. Investiu na inovação da sua cultura e na melhoria da sua qualidade assistencial fortalecendo ainda mais a sua percepção no mercado como a melhor opção de assistência à saúde para todos.

Inauguramos importantes unidades de atendimento como o Posto de Coleta Laboratorial na cidade de Serra Negra, a Unidade Assistencial na cidade de Amparo, bem como demos um passo em direção ao futuro com o projeto piloto do Unimed Pleno, uma visão inovadora da maneira de oferecer saúde aos beneficiários e com o início das obras do Espaço Saúde Unimed, com o novo Pronto-atendimento e novas estruturas de saúde integradas num único local.

Esperamos para 2016 uma união e um esforço ainda maiores de todos nós: clientes, cooperados, colaboradores, prestadores, fornecedores, parceiros do setor público e comunidade – juntos na busca do objetivo triplo da boa saúde: melhorar a qualidade da assistência à saúde, melhorar a percepção de valor do paciente e otimizar os recursos para que o sistema não falhe.

Precisamos crescer com uma visão inovadora e uma coragem heroica, cientes, sempre, da nossa responsabilidade com todos que, direta ou indiretamente, contam com o sucesso da Unimed Amparo.

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO UNIMED AMPARO

NÚMERO DE CONSULTAS

total: 234,165
média por beneficiário: 5,79

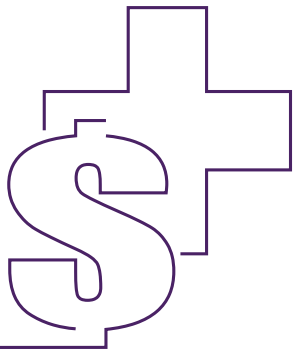
EVOLUÇÃO DA CARTEIRA

SINISTRALIDADE

83,51%

em 2015

CUSTOS ADMINISTRATIVOS



R$ 14.379.160,98

valor total de 2015

CAPÍTULO 03

O RELATÓRIO

GRI G4 – 13, 22, 23, 28, 29, 30, 31, 32, 33

O relatório anual de 2015 da Unimed Amparo é o material responsável por resumir o desempenho da Cooperativa no período de 1º de janeiro a 31 de dezembro deste ano. É emitido anualmente.[28,30]

Em 2015 completamos 25 anos de cuidado com a saúde de mais de 40 mil pessoas, com serviços próprios focados no bem-estar e qualidade de vida de nossos beneficiários, 128 médicos cooperados, 213 colaboradores e mais de 60 prestadores de serviços – números responsáveis por ressaltar que, apesar de nossa jovialidade, somos maduros e com muita vitalidade para crescer. Além das bodas de prata da Cooperativa, 2015 marcou importantes mudanças e conquistas: abrimos um posto de coleta de exames laboratoriais na cidade de Serra Negra (junto ao nosso Ambulatório Médico), iniciamos o Unimed Pleno – programa de atenção primordial à saúde, criamos a Unidade Assistencial (com o Núcleo de Saúde Mental, posto de coleta laboratorial e ambulatório de especialidades) e demos início à construção do Espaço Saúde – que englobará um Pronto-Atendimento ampliado e diversos voltados à saúde de nossos beneficiários.[13]

Para conferir mais transparência a este material e relatar dados importantes aos stakeholders, nosso relatório anual baseia-se nas diretrizes G4 da GRI (Global Reporting Initiative). Estas diretrizes apontam indicadores que devem ser destacados no material de acordo com o desempenho econômico, social, ambiental e de governança da organização. A opção "de acordo" utilizada para elaboração deste relatório é a essencial e o sumário com conteúdos da GRI é encontrado no item a seguir.[32]

Os dados apresentados neste relatório são monitorados periodicamente pelas áreas responsáveis e informados à área responsável pela coleta de informações e elaboração deste material em data próxima à sua publicação. Os dados contábeis, incluindo o Balanço Patrimonial, são auditados pela empresa prestadora de serviços, Athros Auditores Independentes, após parecer do Conselho Fiscal da Unimed Amparo. O relatório completo não é submetido à verificação externa, porém a Cooperativa possui um projeto para implantação desta prática nos próximos dois anos.[32,33]

O relatório que divulga o desempenho da Unimed Amparo durante o ano de 2014 não sofreu reformulações após sua publicação e divulgação e pode ser acessado por meio do site www.unimedamparo.coop.br.[22,23,29]

Informações, dúvidas ou sugestões em relação a este relatório podem ser encaminhadas para rsa@unimedamparo.coop.br ou pelo telefone (19) 3808-7089.[31]

CAPÍTULO 04

SUMÁRIO DE CONTEÚDOS GRI

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

Opção “de acordo” – Essencial [32]

ESTRATÉGIA E ANÁLISE

INDICADOR	PÁGINA
G4 – 1	11, 15

PERFIL ORGANIZACIONAL

INDICADOR	PÁGINA
G4 – 3	46
G4 – 4	97, 102, 107
G4 – 5	47
G4 – 6	47
G4 – 7	46
G4 – 8	95
G4 – 9	95, 276
G4 – 10	140, 141, 142, 145
G4 – 11	148
G4 – 12	254
G4 – 13	21
G4 – 14	47, 306
G4 – 15	47
G4 – 16	47

ASPECTOS MATERIAIS IDENTIFICADOS E LIMITES

INDICADOR	PÁGINA
G4 – 17	327
G4 – 18	34
G4 – 19	39
G4 – 20	39
G4 – 21	39
G4 – 22	23
G4 – 23	23

ENGAJAMENTO DE STAKEHOLDERS

INDICADOR	PÁGINA
G4 – 24	36
G4 – 25	34
G4 – 26	38
G4 – 27	42

PERFIL DO RELATÓRIO

INDICADOR	PÁGINA
G4 – 28	20
G4 – 29	23
G4 – 30	20
G4 – 31	23
G4 – 32	22
G4 – 33	22

GOVERNANÇA

INDICADOR	PÁGINA
G4 – 34	63
G4 – 38	63
G4 – 39	66
G4 – 40	63
G4 – 42	63
G4 – 44	69
G4 – 48	64
G4 – 49	64

ÉTICA E INTEGRIDADE

INDICADOR	PÁGINA
G4 – 56	48
G4 – 57	229
G4 – 58	229

CATEGORIA ECONÔMICA

aspecto: DESEMPENHO ECONÔMICO

INDICADOR	PÁGINA
G4 – EC1	276
G4 – EC3	276
G4 – EC4	280

aspecto: PRESENÇA NO MERCADO

INDICADOR	PÁGINA
G4 – EC5	158
G4 – EC6	143

aspecto: PRÁTICAS DE COMPRA

INDICADOR	PÁGINA
G4 – EC9	257

CATEGORIA AMBIENTAL

aspecto: MATERIAIS

INDICADOR	PÁGINA
G4 – EN1	307
G4 – EN2	314

aspecto: ENERGIA

INDICADOR	PÁGINA
G4 – EN3	308
G4 – EN6	314

aspecto: ÁGUA

INDICADOR	PÁGINA
G4 – EN8	309

aspecto: EMISSÕES

INDICADOR	PÁGINA

aspecto: EFLUENTES E RESÍDUOS

INDICADOR	PÁGINA
G4 – EN23	306
G4 – EN24	314

aspecto: CONFORMIDADE

INDICADOR	PÁGINA
G4 – EN29	315

aspecto: MECANISMOS DE QUEIXAS E RECLAMAÇÕES RELACIONADAS A IMPACTOS AMBIENTAIS

INDICADOR	PÁGINA
G4 – EN34	315

CATEGORIA SOCIAL

SUBCATEGORIA
PRÁTICAS TRABALHISTAS E TRABALHO DECENTE

aspecto: EMPREGO

INDICADOR	PÁGINA
G4 – LA1	146
G4 – LA2	152
G4 – LA3	147

aspecto: RELAÇÕES TRABALHISTAS

INDICADOR	PÁGINA
G4 – LA4	148

aspecto: SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO

INDICADOR	PÁGINA
G4 – LA5	150
G4 – LA6	150
G4 – LA7	150
G4 – LA8	150

aspecto: TREINAMENTO E EDUCAÇÃO

INDICADOR	PÁGINA
G4 – LA9	161
G4 – LA10	163, 165, 166, 167, 168
G4 – LA11	164

aspecto: DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES

INDICADOR	PÁGINA
G4 – LA12	145

aspecto: IGUALDADE DE REMUNERAÇÃO ENTRE HOMENS E MULHERES

INDICADOR	PÁGINA
G4 – LA13	158

aspecto: MECANISMOS DE QUEIXAS E RECLAMAÇÕES RELACIONADAS À PRÁTICAS TRABALHISTAS

INDICADOR	PÁGINA
G4 – LA16	148

CATEGORIA SOCIAL

SUBCATEGORIA
DIREITOS HUMANOS

aspecto: INVESTIMENTOS

INDICADOR	PÁGINA
G4 – HR1	256

aspecto: MECANISMOS DE QUEIXAS E RECLAMAÇÕES RELACIONADAS À DIREITOS HUMANOS

INDICADOR	PÁGINA
G4 – HR12	300

SUBCATEGORIA
SOCIEDADE

aspecto: COMUNIDADES LOCAIS

INDICADOR	PÁGINA
G4 – SO1	284, 285, 286, 287

aspecto: COMBATE À CORRUPÇÃO

INDICADOR	PÁGINA
G4 – SO4	85, 299
G4 – SO5	85, 299

aspecto: POLÍTICAS PÚBLICAS

INDICADOR	PÁGINA
G4 – SO6	300

aspecto: CONCORRÊNCIA DESLEAL

INDICADOR	PÁGINA
G4 – SO7	300

aspecto: CONFORMIDADE

INDICADOR	PÁGINA
G4 – SO8	300

aspecto: MECANISMOS DE QUEIXAS E RECLAMAÇÕES RELACIONADAS À IMPACTOS NA SOCIEDADE

INDICADOR	PÁGINA
G4 – SO11	300

CATEGORIA SOCIAL

SUBCATEGORIA

RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO

aspecto: ROTULAGEM DE PRODUTOS E SERVIÇOS

INDICADOR	PÁGINA
G4 – PR3	99, 100, 104, 105
G4 – PR4	106

aspecto: COMUNICAÇÕES DE MARKETING

INDICADOR	PÁGINA
G4 – PR6	106
G4 – PR7	298

aspecto: PRIVACIDADE DO CLIENTE

INDICADOR	PÁGINA
G4 – PR8	231

aspecto: CONFORMIDADE

INDICADOR	PÁGINA
G4 – PR9	300

CAPÍTULO 05

DEFINIÇÃO DO CONTEÚDO DO RELATÓRIO

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

Para que o relatório anual de uma organização atinja seu objetivo – ser atrativo e relevante a seus públicos estratégicos, além de transparente e compreensível – é necessário que atenda às necessidades de informação destes públicos. Neste sentido, a GRI, por meio do modelo G4 de relato para sustentabilidade, trabalha a materialidade – consulta aos stakeholders e levantamento de aspectos que refletem os impactos econômicos, ambientais e sociais significativos da organização ou influenciam as avaliações e decisões de seus públicos interessados. Os stakeholders da Unimed Amparo foram selecionados com base no seu relacionamento com a cooperativa e na sua influência para o negócio.[25]

O conteúdo do relatório anual da Unimed Amparo foi definido com base em dois pontos principais: necessidade de comunicação da Cooperativa e desejo de informação de seus públicos (identificados no mapa de stakeholders a seguir).[18]

MAPA DE STAKEHOLDERS UNIMED AMPARO

AGÊNCIAS DE REGULAÇÃO

Órgãos governamentais que regulam os setores nos quais a Unimed Amparo tem envolvimento, sendo o principal deles a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

BENEFICIÁRIOS

Pessoas físicas que utilizam o plano de saúde, independentemente deste ser contratado pela própria pessoa física ou por uma empresa.

COLABORADORES

Profissionais que trabalham na Unimed Amparo.

COOPERADOS

Médicos que atendem por meio da Unimed Amparo, sócios da Cooperativa.

COMUNIDADE

População que reside ao redor da Cooperativa e de seus pontos de atendimento, ou é influenciada de alguma forma por ela.

EMPRESAS CONTRATANTES

Empresas que contratam o plano de saúde Unimed Amparo como benefício a seus funcionários.

FORNECEDORES

Empresas que desenvolvem atividades de produção de materiais para a Unimed Amparo, tais como gráficas, distribuidoras de medicamentos, supermercados, entre outras.

OUTRAS UNIMEDS

Chamadas de "singulares", são cooperativas que também compõem o Sistema Unimed e são independentes estatutária e juridicamente da Unimed Amparo.

PODER PÚBLICO

Órgãos públicos que compõem o Poder Executivo, Legislativo e Judiciário, que relacionam-se com a Unimed Amparo.

PRESTADORES

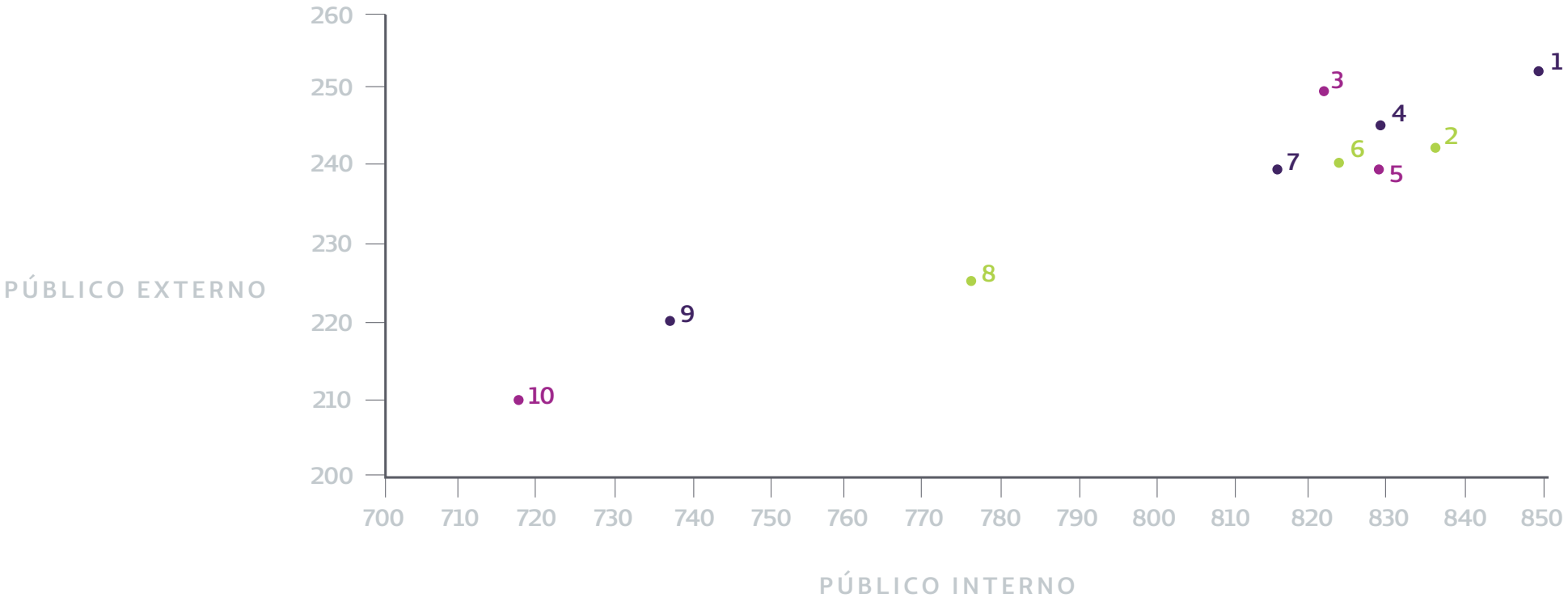
Profissionais de diferentes áreas da saúde, contratados pela Unimed Amparo para prestar serviços em saúde aos beneficiários. Fazem parte deste grupo clínicas, laboratórios, fisioterapeutas, nutricionistas, fonoaudiólogos, psicólogos, entre outros.

A consulta aos stakeholders foi realizada de duas formas: pesquisa direcionada a gestores de áreas da Unimed Amparo e pesquisa aberta a todos os públicos, por meio de formulário disponível na internet, enviado por e-mail a cooperados, colaboradores, empresas contratantes, beneficiários, fornecedores, prestadores e poder público, e disponibilizado na página inicial do site da Unimed Amparo, durante o período de 23 de novembro de 2015 a 04 de janeiro de 2016.[26]

À pesquisa responderam 129 pessoas, sendo 29 médicos cooperados, 70 colaboradores, 3 empresas contratantes, 1 beneficiário e 25 prestadores.

A partir destas respostas, foi montada a chamada "matriz de materialidade" a seguir.[19,20,21]

MATRIZ DE MATERIALIDADE



Temas pesquisados e pontuação

1 • Igualdade de Remuneração entre homens e mulheres (razão matemática do salário e remuneração entre homens e mulheres)

Total geral de 1100 pontos

2 • Não-discriminação (número total de casos de discriminação e medidas corretivas tomadas)

Total geral de 1074 pontos

3 • Práticas de segurança (percentual do pessoal de segurança que recebeu treinamento nas políticas ou procedimentos da organização relativos a direitos humanos)

Total geral de 1073 pontos

4 • Trabalho infantil (operações e fornecedores indicados como de risco para a ocorrência de casos de trabalho infantil e medidas tomadas para contribuir para a erradicação da prática)

Total geral de 1071 pontos

5 • Geral (total de investimentos e gastos com proteção ambiental)

Total geral de 1067 pontos

6 • Diversidade e Igualdade de Oportunidades (composição dos grupos responsáveis pela governança e discriminação de empregados por categoria de trabalho, de acordo com gênero, faixa etária, minoria e outros indicadores de diversidade)

Total geral de 1064 pontos

7 • Trabalho forçado ou análogo ao escravo (operações e fornecedores identificados como de risco significativo para a ocorrência de trabalho forçado ou semelhante ao escravo e medidas tomadas para contribuir para a erradicação da prática)

Total geral de 1056 pontos

8 • Concorrência desleal (número total de ações judiciais movidas por concorrência desleal)

Total geral de 1002 pontos

9 • Transportes (impactos ambientais significativos decorrentes do transporte de produtos, bem como do transporte de empregados)

Total geral de 956 pontos

10 • Políticas públicas (valor total de contribuições financeiras para partidos políticos ou políticos)

Total geral de 937 pontos

A matriz destaca que os principais temas para relato, de acordo com os stakeholders e a análise da Unimed Amparo são:

1. Igualdade de Remuneração entre homens e mulheres

2. Não-discriminação

3. Práticas de segurança

4. Trabalho infantil

5. Geral (total de investimentos e gastos com proteção ambiental)

Além destes, elencados pelo modelo G4 da GRI, os stakeholders apontaram como relevantes para relato os seguintes temas:[27]

· Trabalhos diversos com a comunidade (educação em saúde, capacitação para trabalhos diversos, educação ambiental)

destacado no item 1 do capítulo 9

· Custos Assistenciais

– gastos com prestadores hospitalares, tendências, projeções

– gastos com OPME, tendências e projeções

– gastos com prestadores de laboratório e de imagem, tendências e projeções

– intercâmbio: discussão sobre o aumento, tendências e projeções

Dados apresentados no Boletim de Governança Cooperativa – enviado trimestralmente aos cooperados

· Custos Administrativos

– sinistralidade – dados destacados no capítulo 8 – Desempenho econômico

– resultados operacionais

– riscos externos (dentro do contexto nacional)

– riscos internos (como ficaremos se não corrigirmos erros)

Os demais dados são apresentados no Boletim de Governança Cooperativa, informativo enviado trimestralmente aos cooperados.

· No item politicas públicas (valor total de contribuições financeiras para partidos políticos ou políticos) incluiria também pessoas que fazem intermediação politica (remunerada).

A Unimed Amparo não possui profissional que realiza intermediação política remunerada.

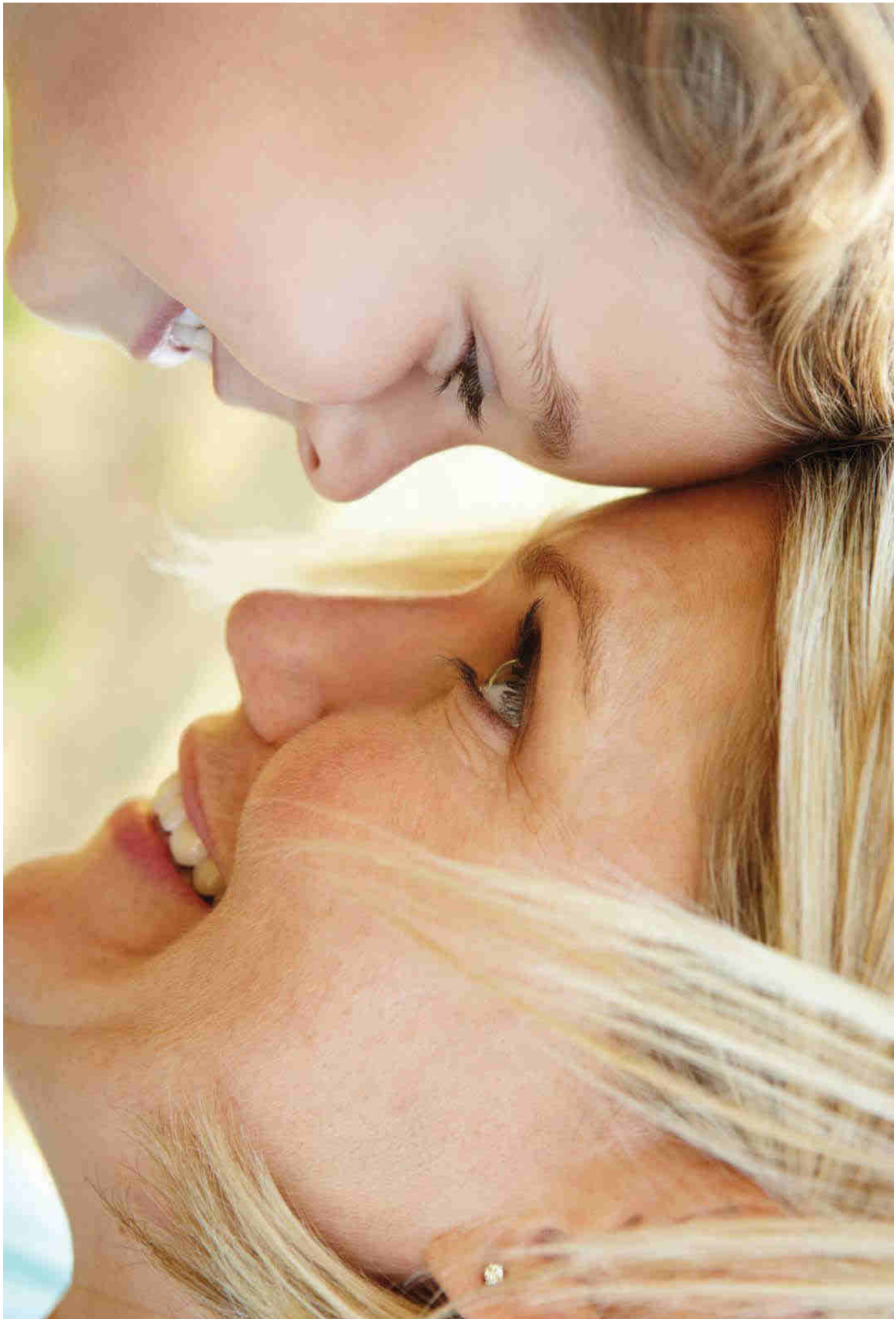
· Melhorar a transparência quanto a cargos e salários de médicos cooperados e contratados, tanto na sede quanto nos outros núcleos de atuação.

A Unimed Amparo estimula a participação societária de seus médicos cooperados e realiza pesquisas periódicas para analisar o interesse destes em assumir funções administrativas na Cooperativa. A questão referente a cargos e salários de médicos cooperados que possuem funções administrativa é esclarecida durante Assembleia Geral Ordinária e outras reuniões pertinentes com o público envolvido.

· Valor dos investimentos totais do FATES, tanto dos cooperados quanto dos colaboradores e os possíveis benefícios que resultaram para a cooperativa.

Os valores de investimentos totais do FATES estão destacados nos itens 1 e 2 do capítulo 7 deste material.

Deste modo, a Unimed Amparo considera que os aspectos apontados como mais relevantes sugeridos pelos stakeholders durante o processo de levantamento de conteúdos, são materiais e devem ser descritos no relatório anual da Cooperativa em 2015.



CAPÍTULO 06

A COOPERATIVA

GRI G4 – 3, 5, 6, 7, 14, 15, 16

A Unimed Amparo Cooperativa de Trabalho Médico é uma cooperativa médica, fundada em 28 de setembro de 1990, sociedade simples de responsabilidade limitada, com estatuto e regulamentações próprias, com autonomia de gestão em relação às outras cooperativas que compõem o Sistema Unimed.[3,7] Os médicos que dela fazem parte são sócios com quotas partes e devem respeitar, além dos códigos de conduta médica, o estatuto da Unimed Amparo e as normais e leis do cooperativismo.

A cooperativa classifica-se também como operadora de planos de saúde inscrita na Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) sob número de registro 34.559-8, estando sujeita às regulamentações deste órgão. Sua sede administrativa está localizada em Amparo – São Paulo, Brasil, porém sua área de atuação abrange as cidades de Águas de Lindóia, Amparo, Lindóia, Monte Alegre do Sul, Pedreira e Serra Negra.[5,6]

Além de atuar efetivamente no Sistema Cooperativista de Trabalho Médico, por meio de participação na Federação Centro Paulista Unimed, nos Comitês de Auditoria Médica e Atenção Primordial à Saúde da Federação das Unimeds, no Conselho de Administração da FESP – Federação das Unimeds do Estado de São Paulo – e no Comitê de Auditoria Médica da Federação das Unimeds do Estado de São Paulo (Fesp), a Unimed Amparo considera estratégica sua participação no Sistema Cooperativista de Crédito, participando da Unicred Campinas.[16]

Atenta à questão social, ética e de integridade, a Unimed Amparo é associada ao Instituto Ethos desde 2006 e inscreveu-se para participação no Programa Integridade em 2015, visando aprimorar suas ações no âmbito da sustentabilidade.[15]

No que diz respeito ao princípio de precaução, que refere-se às medidas de cuidados ambientais, principalmente, a Unimed Amparo desenvolve ações por meio de seus serviços – indicador que é detalhado no item 2 do capítulo 9.[14]

6.1 nossa identidade

(GRI G4 – 56)

A Unimed Amparo, cooperativa de trabalho médico, foi criada em 1990 e comemora, em 2015, 25 anos proporcionando trabalho aos profissionais da região e medicina ética e de qualidade à população de seis cidades do Circuito das Águas Paulista.

O cooperativismo, modelo que deu origem à Unimed Amparo e sustenta sua atividade, é uma organização socioeconômica de trabalho que busca unir desenvolvimento econômico e social. Tem como objetivo a prosperidade conjunta e não individual. Seus valores fundamentais são participação democrática, solidariedade, independência e autonomia. Além dos valores, sete princípios norteiam as ações das cooperativas.[56]

PRINCÍPIOS DO

cooperativismo

1

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.

2

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.

3

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.

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.

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.

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.

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.

Fazendo parte do Sistema Unimed, maior sistema cooperativista de trabalho médico do mundo e maior rede de assistência médica do Brasil, a Unimed Amparo segue, também, suas regras e normas de conduta no que diz respeito à relação com outras Unimeds, rede credenciada e beneficiários. O código de conduta do cooperado e colaborador Unimed, elaborado pela Unimed do Brasil, em conjunto com diversas Unimeds do País, é um exemplo de normas seguidas de acordo com a estrutura do Sistema do qual a Unimed Amparo faz parte.

O código de conduta Unimed engloba temas como ética, relações interpessoais, direitos humanos, segurança da informação, conflitos de interesse, além de cuidados com a marca Unimed e patrimônios da cooperativa, entre outros temas relacionados. Aplica-se a médicos cooperados, colaboradores e dirigentes das Unimeds que o adotam.

Para orientar suas ações, projetos e investimentos, além de ser um reforço à conduta de seus dirigentes, cooperados e colaboradores, a Declaração de Princípios da Unimed Amparo foi revisada e aprovada em 2012 pelo Conselho de Administração da cooperativa. A declaração traz a missão, a visão e os valores da Unimed Amparo, focados no serviço e em seus públicos estratégicos.

Declaração de Princípios da Unimed Amparo [56]

Aprovada pelo Conselho de Administração em 18/07/2012

Missão

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

Visão

Formar parcerias e investir em nossa estrutura de atendimento assistencial e preventivo, com o objetivo prioritário de ser uma empresa capaz de atender 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.

6.2 – governança

(GRI G4 – 34, 38, 40, 42, 44, 48, 49, SO4, SO5)

Para que uma organização seja sustentável e tenha sucesso, é necessária uma estrutura de governança alinhada aos objetivos estratégicos do negócio e sua razão de ser. A governança corporativa – e cooperativa como é tratada na Unimed – tem a finalidade de aprimorar o processo de tomada de decisões, proporcionando maior transparência nas ações, ao envolver os stakeholders.

Como cooperativa, a Unimed Amparo tem sua estrutura de governança baseada nas normas e organização cooperativistas, sendo regida por um Estatuto Social que descreve, além de seus dados jurídicos, as responsabilidades, direitos e deveres dos médicos cooperados, bem como as regras para sua admissão, demissão, eliminação e exclusão. Este documento também destaca a Assembleia Geral como órgão de governança supremo da Unimed Amparo – por meio dela são tomadas todas as decisões de interesse social (dos sócios e da organização como um todo) que devem ser cumpridas por todos os membros da Cooperativa. [34, 38, 40, 42]

ASSEMBLEIA GERAL ORDINÁRIA

REALIZADA ANUALMENTE
em março

ELEIÇÃO DOS CONSELHOS
de Administração e Técnico a cada três anos e Fiscal anualmente

PRESTAÇÃO DE CONTAS
das ações e desempenho da Unimed Amparo durante o ano

DESTINAÇÃO DAS SOBRAS
e prestação de contas

DELIBERAÇÃO
sobre o plano de trabalho para o ano

ANÁLISE DA GESTÃO
e elucidação de conflitos de interesse [49]

Além da apresentação e aprovação do relatório anual e dos dados da Cooperativa no ano de 2014, durante a Assembleia Geral Ordinária de 2015, elegeu-se o novo Conselho Fiscal, para a gestão 2015-2016.[48]

Sempre que necessário, ocorrem, também, Assembleias Extraordinárias para deliberar sobre outros assuntos substanciais e de interesse de todos os Cooperados que não possam aguardar a Assembleia Ordinária. No ano de 2015, não ocorreu nenhuma Assembleia Extraordinária.

Seguindo as determinações de seu Estatuto Social e de sua estrutura de governança, o organograma da Unimed Amparo é apresentado da seguinte forma: [38]

ASSEMBLEIA GERAL
órgão máximo de deliberação composto por todos os cooperados

CONSELHO FISCAL
eleição anual, cooperados eleitos em Assembleia

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO
gestão de três anos, cooperados eleitos em Assembleia

CONSELHO TÉCNICO
eleição a cada três anos, cooperados eleitos em Assembleia

COMISSÃO DE ÉTICA MÉDICA
eleição a cada dois anos, cooperados eleitos por votação, comunicados dos candidatos via e-mail

COMITÊ DE ESPECIALIDADES
eleição a cada três anos, cooperados eleitos por votação, comunicados dos candidatos via e-mail

ASSESSORIAS CONTÁBIL E JURÍDICA

médicos cooperados que fazem parte do Conselho de Administração, eleitos a cada três anos

PRESIDÊNCIA*

SUPERINTENDÊNCIA, VICE-PRESIDÊNCIA E RECURSOS ASSISTENCIAIS

** O diretor-presidente da Unimed Amparo faz parte da Diretoria Executiva da Unimed Amparo, sendo gestor responsável pelas áreas de Assessoria para análise de negócios, Comercial, Comunicação e Marketing, Contabilidade, Jurídico, Núcleo Estratégico, Ouvidoria, Recursos Humanos e Secretaria Executiva. As razões para a união destas funções estão relacionadas à estrutura organizacional da Cooperativa.* [39]

6.2.1

Órgãos de governança da Unimed Amparo

GRI G4 - 34

Conselho Fiscal

três membros efetivos e três suplentes // mandato anual, permitida a reeleição de apenas um terço de seus membros // reúne-se mensalmente e extraordinariamente quando necessário // responsabilidades: examinar dados contábeis da Cooperativa, certificar-se da realização das reuniões regulares dos Conselhos de Administração e Técnico, averiguar reclamações de cooperados quanto aos serviços.

Conselho Fiscal 2015/2016

Dr. Roberto Yasuo Nishida

Dr. Eduardo Cagnoni Tiengo
(falecido em 08/10/2015)

Dr. Kao Chien Hui

Dra. Leda Lúcia Sampaio de Salles Abreu

Dra. Rosicler Flores Pruss e Gonsales

Dr. Pio Baptista Simoncello

Conselho de Administração

11 membros, eleitos durante Assembleia Geral Ordinária // 4 membros compõem a Diretoria Executiva // Mandato de três anos, permitida a re-eleição de dois terços do total // Reuniões mensais e extraordinariamente quando necessário // Responsabilidades: planejar e traçar normas para operações e serviços, controlar resultados, deliberar sobre admissão, exclusão, eliminação ou readmissão de cooperados, zelar pelo cumprimento das leis do cooperativismo, entre outras atividades // É avaliado por meio de reuniões com os demais cooperados, por meio do trabalho dos Conselhos Fiscal e Técnico e este relatório. Não há avaliação individualizada para os membros dos Conselhos.[44]

Conselho de Administração 2014/2017

· Presidente: Dr. Adalton Rafael de Toledo[38]

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

· Superintendente: Dr. João Paulo Galiego Boscolo

· Recursos Assistenciais: Dr. Roberto Pavani

Dr. Benedito Angelo de Arruda Lo Re

Dr. Francisco Eduardo Ribeiro Ponciano

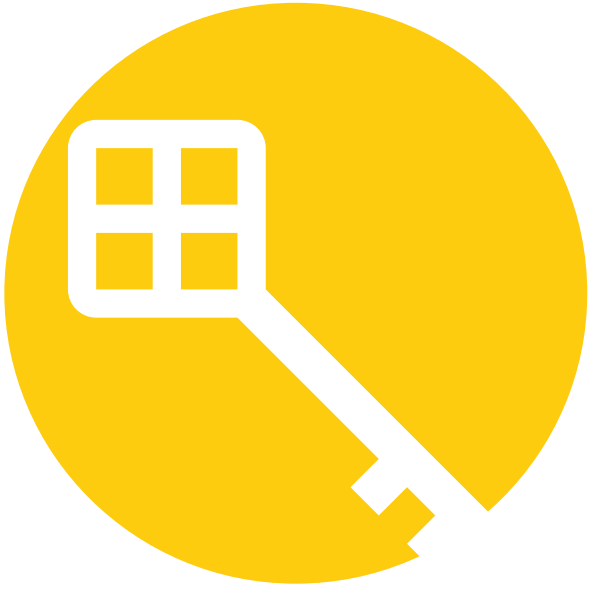
Dr. José Olimpio Henriques

Dr. Luiz Antonio Pupo Delgado

Dr. Luis Wanderley Camilotti Junior

Dr. Luiz Estanislau do Amaral Neto

Dra. Claudia Piason França



Conselho Técnico

Três membros efetivos e três suplentes // Permitida a reeleição de dois terços de seus membros // Reuniões mensais // Responsabilidades: assessorar o Conselho de Administração, coordenar o desenvolvimento, junto às especialidades, das normatizações e protocolos médicos, além de outras atividades.

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

Oito membros, que se reúnem sempre que necessário // Funções opinativas, educativas e fiscalizadoras do desempenho ético da Medicina, atua em cumprimento à Resolução Cremesp nº 83/99.

Comissão de Ética Médica
Gestão 2014/2016

Dr. Octávio de Oliveira Soares Júnior

Dr. Décio Pinheiro

Dr. José Roberto de Oliveira

Dra. Maria Yara Oliva de Souza

Dra. Maria do Socorro Brito Ribeiro Ponciano

Dr. Augusto César Marcondes Dias

Dr. José Nilton da Rosa

Dr. José Eduardo Petri

Comitê de Especialidades

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

Comitê de Especialidades
Gestão 2014/2017

Dr. Maurício Alfieri Ramos

Dra. Patrícia Braga Renó

Dr. Hugo Henriques Watté

Dr. Mário Alberto Barreiros Afonso

Dr. Elias Modesto Barbosa

Dra. Valéria Moraes Neder Alves

Além dos Conselhos e Comitês, determinados médicos cooperados atuam como coordenadores administrativos nas seguintes áreas da Unimed Amparo:

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:

Núcleo de Saúde Mental

Responsável Técnico
Dr. Maurício Alfieri Ramos
Psiquiatria

Pronto-Atendimento 24 horas

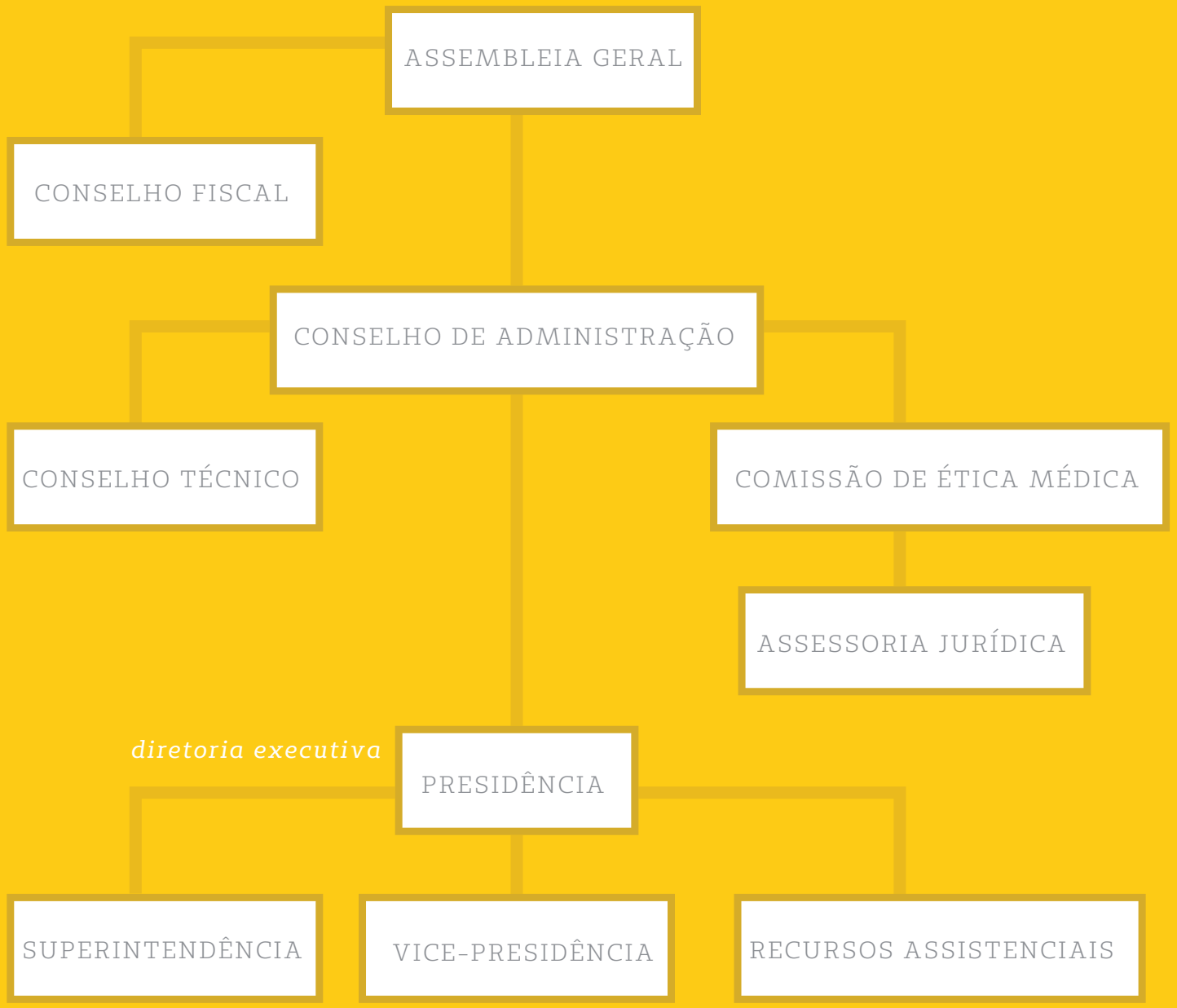
Diretor Técnico
Dr. Luiz Estanislau do Amaral Neto
Ortopedia e Traumatologia

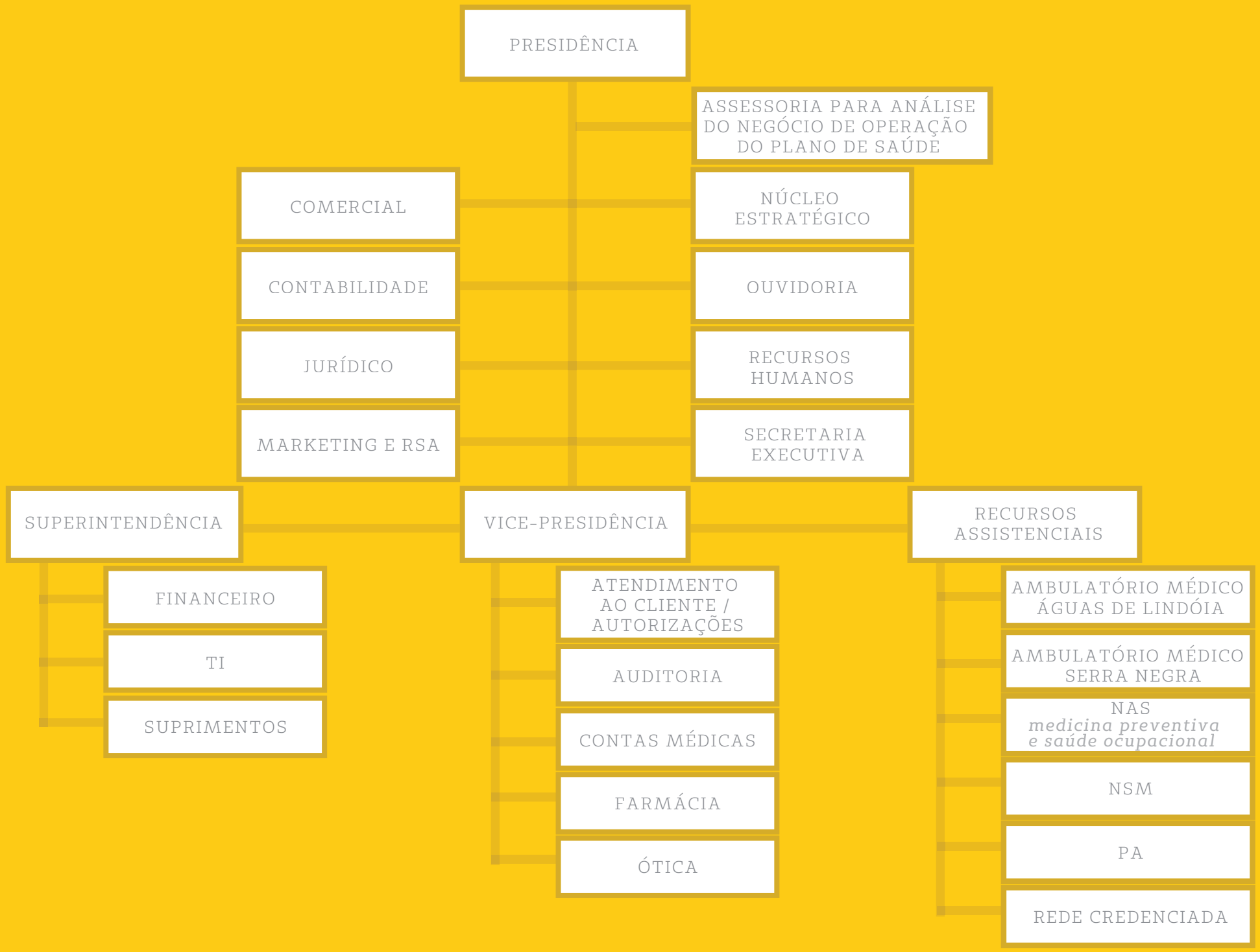
Diretor Clínico
Dr. Ronaldo Recchia
Cirurgia Geral

6.2.2

Estrutura organizacional – colaboradores

Além dos Conselhos e Comitês, formados por médicos cooperados, que compõem a primeira parte da sua estrutura de governança, a Unimed Amparo conta, atualmente, com 24 áreas, que respondem diretamente aos diretores executivos, conforme ilustra organograma a seguir.


ASSEMBLEIA GERAL
CONSELHO FISCAL
CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO
CONSELHO TÉCNICO
COMISSÃO DE ÉTICA MÉDICA
ASSESSORIA JURÍDICA
diretoria executiva
PRESIDÊNCIA
SUPERINTENDÊNCIA
VICE-PRESIDÊNCIA
RECURSOS ASSISTENCIAIS


PRESIDÊNCIA
ASSESSORIA PARA ANÁLISE DO NEGÓCIO DE OPERAÇÃO DO PLANO DE SAÚDE
NÚCLEO ESTRATÉGICO
OUVIDORIA
RECURSOS HUMANOS
SECRETARIA EXECUTIVA
COMERCIAL
CONTABILIDADE
JURÍDICO
MARKETING E RSA
SUPERINTENDÊNCIA
FINANCEIRO
TI
SUPRIMENTOS
VICE-PRESIDÊNCIA
ATENDIMENTO AO CLIENTE / AUTORIZAÇÕES
AUDITORIA
CONTAS MÉDICAS
FARMÁCIA
ÓTICA
RECURSOS ASSISTENCIAIS
AMBULATÓRIO MÉDICO ÁGUAS DE LINDÓIA
AMBULATÓRIO MÉDICO SERRA NEGRA
NAS
medicina preventiva e saúde ocupacional
NSM
PA
REDE CREDENCIADA

Para manter alinhados os objetivos e metas da Cooperativa para o ano, bem como o discurso da administração e de seus colaboradores, a Unimed Amparo possui diferentes grupos compostos por gestores e colaboradores que se reúnem periodicamente e estão descritos a seguir.

Reunião de Diretoria e Áreas

- Realizada mensalmente pela Diretoria Executiva com gestores das áreas da Cooperativa;

- Discussões: deliberações do Conselho de Administração, acompanhamento das metas e andamento dos projetos da Unimed Amparo para o ano, alinhamento estratégico das áreas ao objetivo do negócio.

Grupo Multifuncional

- Composto por coordenadores de áreas da Cooperativa;

- É um grupo de pessoas que se reúnem regularmente, com o objetivo comum de identificar, analisar e propor soluções para os problemas que surgem a partir de observações de cada um dos seus membros, além de propor projetos para melhoria dos processos organizacionais.

Grupo ANS

- Composto por áreas internas da Cooperativa cujas atribuições envolvem resoluções e normativas da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), coordenado pela área Jurídica;

- Tem como benefícios a disseminação de informações para que todas as áreas estejam atualizadas quanto às normativas, a regularidade da operadora frente à ANS com a diminuição do risco de multas pecuniárias, além do maior envolvimento das áreas com a operação do plano de saúde.

Grupo Gestor do Planejamento Estratégico

- Coordenado pela área de Núcleo Estratégico e composto por membros das áreas de Suprimentos, Secretaria Executiva e Núcleo de Atenção à Saúde;

- Apoiado pela Diretoria Executiva e Conselho de Administração, bem como pelo grupo multifuncional;

- Tem o objetivo de analisar e dar andamento ao relatório do planejamento estratégico, realizado anualmente, além de oferecer suporte à elaboração dos projetos pelas áreas da Cooperativa.

Grupo Gestão de Risco

Criado em 2015 com o objetivo de identificar e analisar os principais riscos econômicos, políticos e judiciais à Unimed Amparo, de forma a garantir a sustentabilidade da Cooperativa. Conta com representantes das áreas de TI, Comercial, Financeiro, Núcleo Estratégico, Rede Credenciada, Atendimento, Ouvidoria, Contabilidade, Auditoria e Diretoria Executiva.

Grupo Gestão de Custos Assistenciais

Existente desde 2014, passou a se chamar grupo de gestão de custos assistenciais em 2015 e tem o intuito de analisar os custos da Unimed Amparo e propor ações de melhorias que minimizem esses custos. Discute as necessidades de mudanças ou mesmo a criação de novos protocolos e projetos com o objetivo de aprimorar o gerenciamento dos custos assistenciais na Cooperativa. Participam deste grupo representantes da Diretoria Executiva, Auditoria Hospitalar, Rede Credenciada, Núcleo de Atenção à Saúde, OPME, Núcleo Estratégico e Atendimento.

6.2.3

Ética e governança

O processo de governança cooperativa envolve, dentre outros fatores, a atenção da organização à ética e transparência de seus processos, incentivando-as por seus profissionais e regulamentando-as por meio de normas e códigos. Neste sentido, a Unimed Amparo possui diferentes ações.

Código de conduta Unimed

• Documento elaborado pela Unimed do Brasil em conjunto às singulares de todo o País , o qual a Unimed Amparo auxiliou na construção.;

• Será entregue aos novos médicos cooperados e colaboradores, a partir de 2016, com o intuito de orientar a respeito de iniciativas e decisões pessoais relacionadas à ética e transparência no trabalho;

• Fornece diretrizes para que cooperados e colaboradores mantenham padrões de comportamentos éticos elevados em seu trabalho.

Além do código, para o ano de 2016, serão planejadas ações relacionadas ao tema para implantação aos colaboradores e cooperados.

Unimed Amparo

GOVERNANÇA COOPERATIVA UNIMED PRATA 2014

Manual e Selo de Governança Cooperativa

- Criados pela Unimed do Brasil em 2012;
- Buscam padronizar conceitos e valores voltados à prática, em todos os níveis, da Governança Corporativa;
- O selo tem o objetivo de estimular as singulares do Sistema Unimed à prática da boa governança, reconhecendo, por meio de premiações, as boas práticas;
- Nos três anos em que foi realizado o processo de reconhecimento por meio do selo, a Unimed Amparo obteve o selo prata – que indica que a Cooperativa adotou essa prática e possui processos estruturados no que diz respeito à boa governança.

Pacto Global e outras medidas contra a Corrupção SO4, SO5

• A Unimed Amparo é signatária do Pacto Global contra a Corrupção desde 2007, o que reforça sua preocupação com o tema;

• Neste sentido, adota, também procedimento padrão previsto em estatuto e regimento interno. Porém, até o momento, não realiza treinamentos em políticas e procedimentos de combate à corrupção;

• Em 2015, a Cooperativa aderiu ao Programa Integridade, coordenado pelo Instituto Ethos em prol da integridade no Sistema Unimed e combate à corrupção;

• Adotando estas medidas e buscando, sempre, a transparência, a Unimed Amparo não possui nenhum processo jurídico relacionado à corrupção.

6.2.4

Planejamento estratégico, metas e projetos

Com o objetivo de analisar os resultados do ano de 2015 e determinar as metas e planejar projetos para o ano seguinte, alinhando-as ao momento da economia do País e da Cooperativa, foi realizado nos dias 16 e 17 de outubro de 2015 o planejamento estratégico para o ano de 2016. O trabalho foi conduzido pelo mediador José Gabriel Pesce Jr. e contou com a participação de 21 médicos cooperados e 16 gestores da Cooperativa – buscando elaborar um planejamento integrado e com ampla visão do negócio.

A seguir estão as metas da Unimed Amparo para o ano de 2015 e seu percentual de cumprimento, bem como os projetos realizados no ano.

No infográfico seguinte estão as metas e projetos para o ano de 2016, estabelecidos durante planejamento estratégico.

metas Unimed Amparo 2015

COBERTURA DE BENEFICIÁRIOS ASSISTENCIAIS NOS PROGRAMAS ***NAS***
111,46% ATINGIDA

AUMENTAR NÚMERO DE BENEFICIÁRIOS
96% ATINGIDA

TICKET MÉDIO EMPRESAS
113,13% ATINGIDA

SINISTRALIDADE PLANO EMPRESA
90,31% ATINGIDA

RESULTADO OPERACIONAL
4,92% ATINGIDA

AUMENTO DOS INGRESSOS
102,20% ATINGIDA

SINISTRALIDADE GERAL
89,81% ATINGIDA

VALOR DE INTERCÂMBIO
87,92% ATINGIDA

CUSTOS ADMINISTRATIVOS
99,40% ATINGIDA

TREINAMENTOS PARA COLABORADORES
179,05% ATINGIDA

CH MÉDIO
100,14% ATINGIDA

IDSS GERAL DE 0,83
107,57% ATINGIDA

OBTER ÍNDICE => 0,80 NO IDSS/AT. SAÚDE
103,76% ATINGIDA

OBTER ÍNDICE => 0,83 NO IDSS/ECONÔMICO-FINANCEIRO
120,48% ATINGIDA

OBTER ÍNDICE => 0,82 NO IDSS/ESTRUTURA E OPERAÇÃO
101,29% ATINGIDA

OBTER ÍNDICE => 0,93 NO IDSS/SATISFAÇÃO DO BENEFICIÁRIO
104,66% ATINGIDA

MANTER ÍNDICE DE MONITORAMENTO DAS OPS: TRIMESTRAL DA ANS = > 0,90
1º TRIMESTRE **107,94%** ATINGIDA
2º TRIMESTRE **104%** ATINGIDA
3º TRIMESTRE **100%** ATINGIDA
4º TRIMESTRE **107%** ATINGIDA

projetos 2015

BASEARAM-SE EM 4 EIXOS:

- ATENÇÃO À SAÚDE – 8 PROJETOS
- ECONÔMICO FINANCEIRO – 10 PROJETOS
- ESTRUTURA E OPERAÇÃO – 4 PROJETOS
- SATISFAÇÃO DO BENEFICIÁRIO – 2 PROJETOS

metas
2016

AUMENTAR A COBERTURA DA CARTEIRA BENEFICIÁRIOS ASSISTENCIAIS NOS PROGRAMAS *NAS*

RESULTADO OPERACIONAL

SINISTRALIDADE GERAL EM **75%**

MANTER CUSTOS ADMINISTRATIVOS

ALÉM DE **13** METAS RELACIONADAS À SUSTENTABILIDADE DA COOPERATIVA NO ANO.

projetos
2016

BASEIAM-SE EM 5 EIXOS:

- QUALIDADE EM ATENÇÃO À SAÚDE: ASSISTÊNCIA MÉDICA HOSPITALAR MELHORADA – 4 PROJETOS
- GARANTIA DE ACESSO – 3 PROJETOS
- SUSTENTABILIDADE NO MERCADO – 5 PROJETOS
- GESTÃO DE PROCESSOS E REGULAÇÃO – 2 PROJETOS
- GESTÃO COOPERATIVISTA 3 PROJETOS

6.3 – nossos números

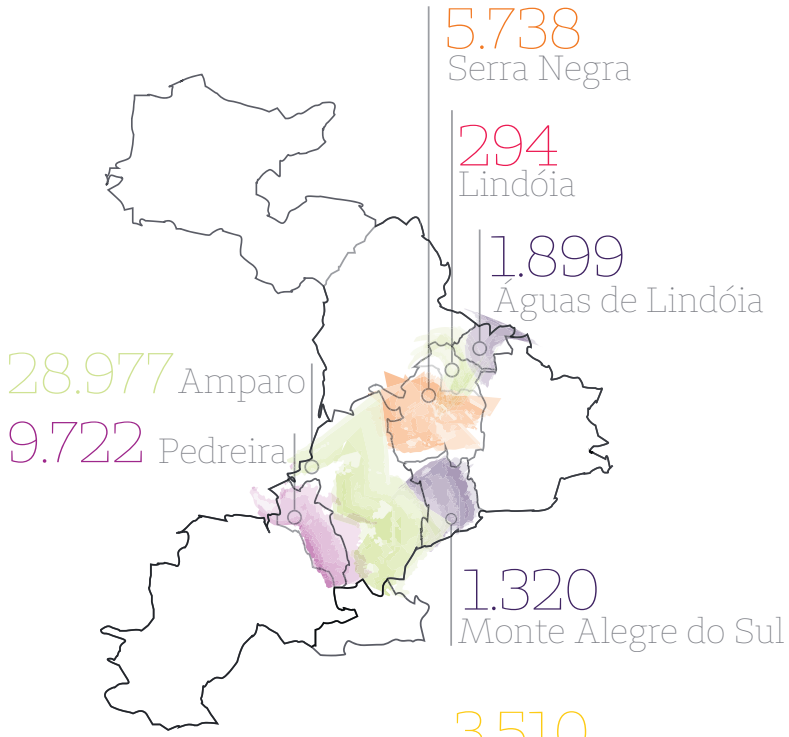
(GRI G4 – 8, 9)

Localizada na região do Circuito das Águas Paulista, com abrangência em seis cidades, a Unimed Amparo possui diferentes serviços para atender seus mais de 40 mil beneficiários.

BENEFICIÁRIOS UNIMED AMPARO [8]

51.460 beneficiários

- 41.525 assistenciais [1]
- 9.935 de PCMSO [2]



COOPERADOS [9]

128 *em 31 especialidades médicas*

106 Amparo
40 Pedreira
14 Serra Negra
5 Águas de Lindóia

COLABORADORES [9]

213 Total
203 Amparo
8 Serra Negra
2 Águas de Lindóia

RECURSOS PRÓPRIOS [9]

8 Total
6 Amparo
1 Serra Negra
1 Águas de Lindóia

PRESTADORES [9]

73 Total

35 Amparo
16 Pedreira
2 Lindóia
14 Serra Negra
6 Águas de Lindóia

PLANOS DE SAÚDE [9]

18 Tipos

(pessoa física e empresarial – e suas segmentações, descritas no item 6.4)

6.4 – nossos produtos

(GRI G4 – 4, PR3, PR4, PR6)

Como operadora de planos de saúde, a Unimed Amparo Cooperativa de Trabalho Médico tem suas atividades regulamentadas e fiscalizadas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), vinculada ao Ministério da Saúde brasileiro. Atualmente comercializa 18 tipos de planos, todos regulamentados pela Lei 9656/98 e pela ANS, e divididos entre planos pessoa física (individuais ou familiares) e coletivo empresariais.

planos pessoa física[4]

sete planos divididos em regionais e nacionais

destinados à contratação individual ou familiar

relação de planos regionais pessoa física Unimed Amparo [PR3]

Planos	Registro ANS	Segmentação	Acomodação	Abrangência	Atendimento de Urgência e Emergência
ambulatorial + hospitalar c/obstetrícia - A sem coparticipação	405810991	ambulatorial + hospitalar com obstetrícia	enfermaria	grupo de municípios	nacional
ambulatorial + hospitalar c/obstetrícia - B sem coparticipação	405811999	ambulatorial + hospitalar com obstetrícia	apartamento	grupo de municípios	nacional
ambulatorial + hospitalar c/obstetrícia - A com coparticipação	405812997	ambulatorial + hospitalar com obstetrícia	enfermaria	grupo de municípios	nacional
ambulatorial + hospitalar c/obstetrícia - B com coparticipação	405813995	ambulatorial + hospitalar com obstetrícia	apartamento	grupo de municípios	nacional
plano pessoa física (referência)	454939062	referência	enfermaria	grupo de municípios	nacional

fonte: Unimed Amparo

relação de planos nacionais pessoa física Unimed Amparo [PR3]

Planos	Registro ANS	Segmentação	Acomodação	Abrangência	Atendimento de Urgência e Emergência
plano pessoa física nacional – Uniplan A com coparticipação	457068085	ambulatorial + hospitalar com obstetrícia	enfermaria	nacional	nacional
plano pessoa física nacional – Uniplan B com coparticipação	457069083	ambulatorial + hospitalar com obstetrícia	apartamento	nacional	nacional

fonte: Unimed Amparo

ABRANGÊNCIA GEOGRÁFICA

Cidades para atendimento do beneficiário. Em casos de urgência e emergência o atendimento é nacional, no Sistema Unimed, mediante apresentação do cartão magnético do plano.

ÁREA DE ABRANGÊNCIA PLANOS REGIONAIS

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

ÁREA DE ABRANGÊNCIA PLANOS NACIONAIS

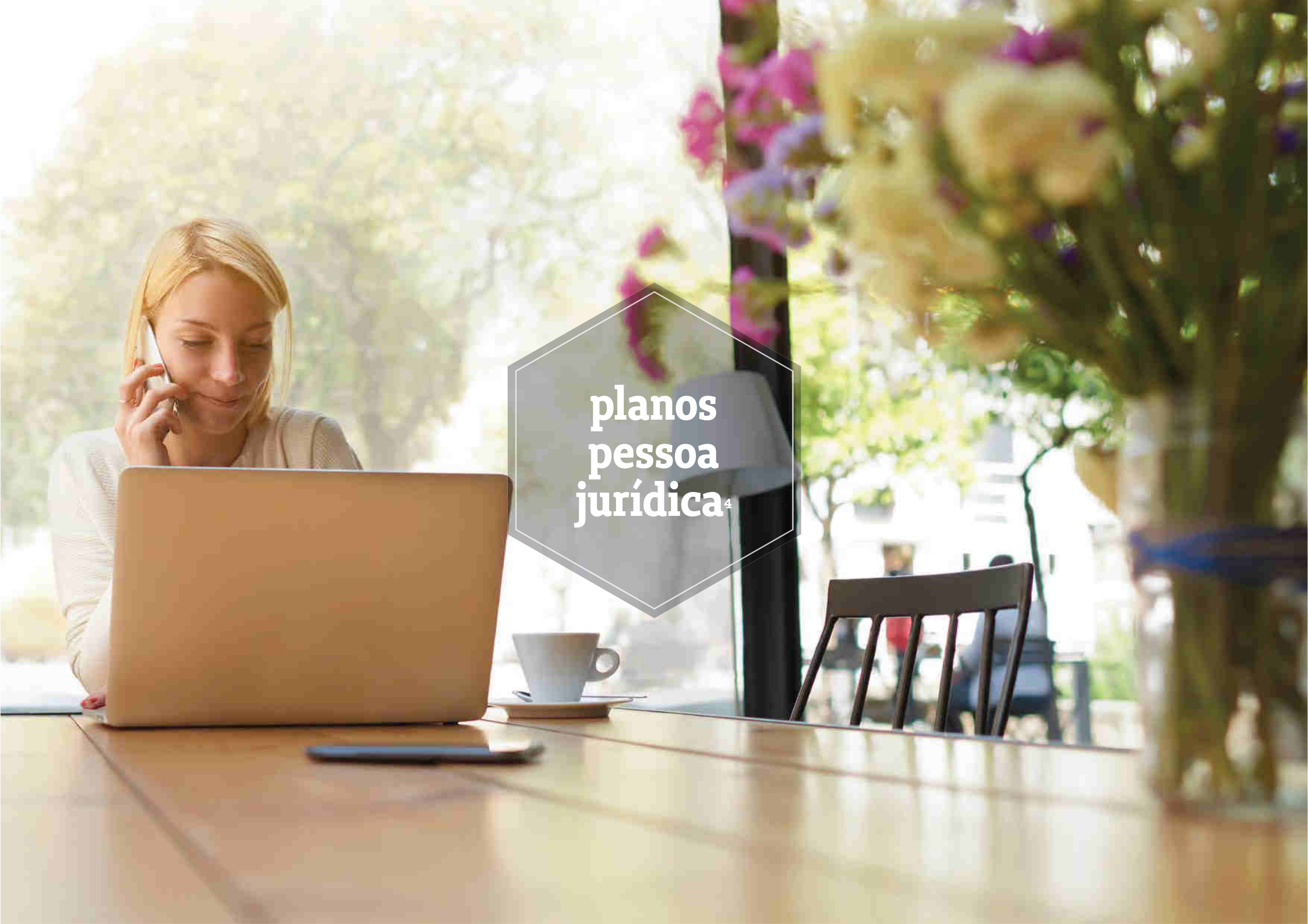
Cobertura em todo território nacional

COPARTICIPAÇÃO

Forma de regulação da utilização das coberturas previstas nos planos de saúde e de redução do valor das mensalidades, prevista na regulamentação da área. É paga a cada consulta e sessão de fisioterapeuta (planos pessoa física) e a cada consulta, exame e sessão de fisioterapeuta (planos pessoa jurídica). É cobrada após a utilização do serviço, por meio de boleto (pessoa física) ou fatura empresa (pessoa jurídica).

SEGMENTAÇÃO

Direito do beneficiário em utilizar os serviços em regime ambulatorial (exames), hospitalar (internação) e obstetrícia.



planos pessoa jurídica[4]

onze planos divididos em empresarial VIP e coletivos por adesão

oferecidos para empresas com número de vidas acima de três

relação de planos regionais coletivos empresariais Unimed Amparo [PR3]

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

PLANO COLETIVO EMPRESARIAL

Oferece cobertura à população delimitada e vinculada à empresa contratante por relação empregatícia ou estatutária, assim como 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)

relação de planos coletivos por adesão Unimed Amparo [PR3]

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	grupo de municípios	nacional
Plano coletivo por adesão (referência)	454938064	referência	enfermaria	grupo de municípios	nacional

fonte: Unimed Amparo

PLANO COLETIVO POR ADESÃO

Cobertura da atenção prestada à população que mantenha com a contratante vínculo de caráter profissional classista ou setorial.

planos antigos PR4, PR6

Além dos planos pessoa física e empresariais, regulamentados pela legislação, a Unimed Amparo possui alguns beneficiários com os denominados planos antigos, ou seja, planos com contratos firmados anteriormente à Lei 9656/98 – que somente podem ser alterados para os novos planos por meio da solicitação do contratante.

O que difere os planos antigos dos atualmente comercializados é o acesso às coberturas de procedimentos – limitado para os planos antigos.

Atualmente, a Unimed Amparo possui 970 vidas em planos não-regulamentados, o que representa menos que 2% do total de beneficiários da cooperativa em 2015.

6.5 – nossos serviços

(GRI G4 – 4)

Mais que oferecer um plano de saúde com acesso a consultas e exames, a Unimed Amparo proporciona a seus beneficiários uma ampla estrutura de serviços próprios e credenciados..

SEDE ADMINISTRATIVA

Av. Saudade, 369 – Centro, Amparo – SP

Fone: (19) 3808-7077

Serviços: Atendimento ao Cliente e autorizações de serviços, Comercial e Cadastro e outros serviços administrativos.

Atendimento de segunda a sexta-feira, das 7h às 18h

PRONTO–ATENDIMENTO 24 HORAS

Rua Monsenhor Pedro dos Santos, 67 – Centro, Amparo – SP

Fone: (19) 3808-1011

Serviços: Atendimento médico de urgência e emergência, 24 horas

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.

Atendimento de segunda a sexta-feira, das 8h às 20h / Sábados das 8h às 14h

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.

Atendimento de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h / Sábados das 8h às 13h

NÚCLEO DE ATENÇÃO À SAÚDE

Av. Carlos Augusto do Amaral Sobrinho, 216 – Centro, Amparo – SP

Fone: (19) 3808-1250

Serviços: Medicina Preventiva e Saúde Ocupacional para beneficiários Unimed.

Atendimento de segunda a sexta-feira, das 7h às 20h

NÚCLEO DE SAÚDE MENTAL

Rua Prudente de Moraes, 286 – Centro, Amparo – SP

Fone: (19) 3807-7750

Serviços: Psicoterapia em grupo e programas de saúde mental destinados a beneficiários Unimed.

Atendimento de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h

AMBULATÓRIO MÉDICO SERRA NEGRA

Av. João Gerosa, 175 – Centro, Serra Negra – SP

Fone: (19) 3892-6820

Serviços: Atendimento ao Cliente e autorizações de serviços, atendimento médico em determinadas especialidades com horário agendado.

Atendimento de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h

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 serviços, atendimento médico em determinadas especialidades com horário agendado.

Atendimento de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h

Para ampliar a assistência e oferecer mais um diferencial a seus beneficiários, a Unimed Amparo inaugurou dois novos serviços em 2015.

POSTO DE COLETA LABORATORIAL EM SERRA NEGRA

Inaugurado em maio, o posto de coleta laboratorial realiza exames de rotina e tem foco na qualidade do serviço. Funciona no Ambulatório Médico em Serra Negra, em parceria com o laboratório Labclin.

Av. João Gerosa, 175 – Centro, Serra Negra – SP

Atendimento de segunda a sexta-feira, das 7h às 10h

UNIDADE ASSISTENCIAL EM AMPARO

Inaugurada no mês de julho, a Unidade Assistencial Unimed Amparo engloba atendimentos médicos ambulatoriais, posto de coleta laboratorial e o Núcleo de Saúde Mental. A criação desta nova unidade visa atender a demanda de beneficiários por consultas em determinadas especialidades, oferecer mais uma opção em serviços laboratoriais e aprimorar ainda mais o atendimento em saúde mental, oferecido pela Unimed Amparo desde 2011.

AMBULATÓRIO MÉDICO DE ESPECIALIDADES

Atendimento médico em diversas especialidades, com agendamentos de horários.

Os atendimentos médicos são ELETIVOS (consultas agendadas), por ESPECIALIDADES e com horários previamente marcados. O agendamento é realizado de acordo com a especialidade médica necessária e disponibilidade de horários na agenda da Unidade, o atendimento será sempre realizado pelo médico disponível, não havendo agendamento com escolha de médico. Não são realizados atendimentos de urgência e emergência.

Atendimento de segunda a sexta-feira das 07h30 às 20h00
Sábados das 07h30 às 12h00

POSTO DE COLETA LABORATORIAL

Realização de exames laboratoriais de rotina.

Funcionamento: de segunda a sexta-feira das 07h00 às 17h00

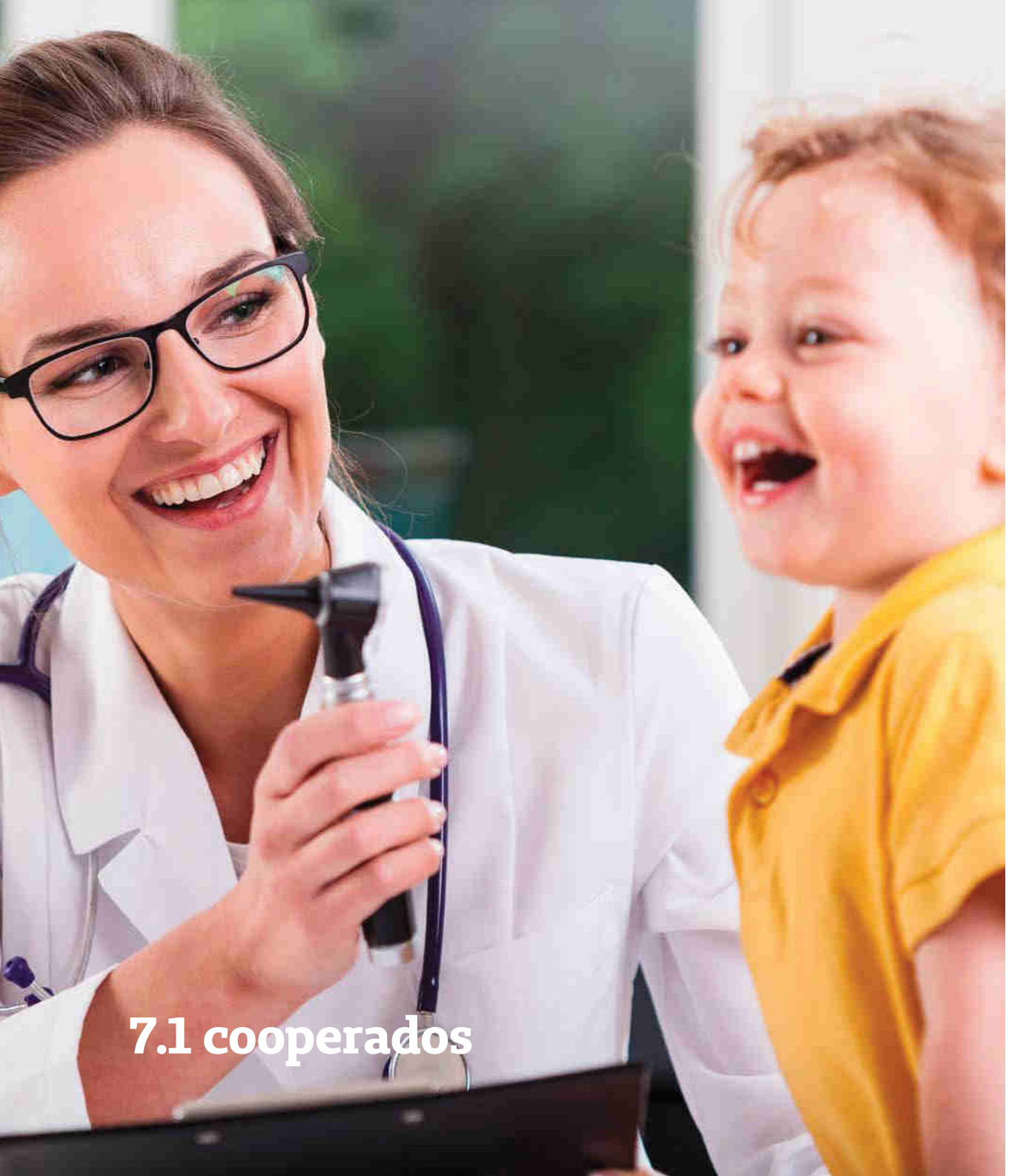
Sábados das 07h00 às 11h00

CAPÍTULO 07

PÚBLICOS ESTRATÉGICOS

Públicos estratégicos são aqueles interessados nas ações de uma organização e impactados por ela, seja econômica ou socialmente. Estes públicos, também chamados stakeholders, influenciam – direta e indiretamente – diferentes decisões da organização e, por este motivo, é importante abordar assuntos de seu interesse no relatório anual.

A Unimed Amparo possui 10 grupos interessados que compõem seus públicos estratégicos (mapeados no capítulo 05 deste relatório) e são contemplados nos itens a seguir.



7.1 cooperados

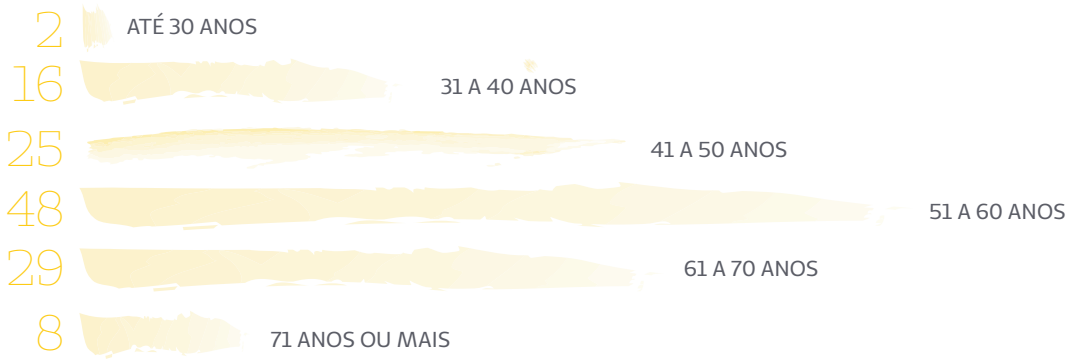
Os médicos cooperados são os sócios da Unimed Amparo e, portanto, compõem seu principal grupo de stakeholders. A missão da Cooperativa é valorizar o trabalho médico; para atendê-la, em 2015, foram investidos R$ 5.094.207,49 em serviços e benefícios aos médicos cooperados da Unimed Amparo.

Os itens a seguir detalham o perfil deste público e os tipos de investimentos destinados a eles no ano de 2015.

DADOS DEMOGRÁFICOS COOPERADOS UNIMED AMPARO

TOTAL: 128

FAIXA ETÁRIA COOPERADOS



DISTRIBUIÇÃO DE MÉDICOS POR ESPECIALIDADE

1
ALERGOLOGIA / IMUNOLOGIA

1
ANATOMIA PATOLÓGICA

6
ANESTESIOLOGIA

9
CARDIOLOGIA

2
CIRURGIA DO APARELHO DIGESTIVO

9
CIRURGIA GERAL

1
COLOPROCTOLOGIA

2
CIRURGIA PLÁSTICA

2
CIRURGIA VASCULAR

12
CLÍNICA MÉDICA

5
DERMATOLOGIA

2
ENDOCRINOLOGIA

DISTRIBUIÇÃO DE MÉDICOS POR ESPECIALIDADE

1
MEDICINA FÍSICA E REABILITAÇÃO (EXAMES DE ELETRONEUROMIOGRAFIA)

2
GASTROENTEROLOGIA

1
GERIATRIA

2
GINECOLOGIA

13
GINECOLOGIA E OBSTETRÍCIA

1
HOMEOPATIA

1
INFECTOLOGIA

2
NEFROLOGIA

4
NEUROCIRURGIA

1
NEUROLOGIA

9
OFTALMOLOGIA

13
ORTOPEDIA / TRAUMATOLOGIA

DISTRIBUIÇÃO DE MÉDICOS POR ESPECIALIDADE

6
OTORRINOLARINGOLOGIA

1
PATOLOGIA CLÍNICA – MEDICINA LABORATORIAL

18
PEDIATRIA

2
PNEUMOLOGIA TISIOLOGIA

4
PSIQUIATRIA

3
UROLOGIA

Admissão de cinco novos cooperados em 2015:

Flávio Fiorillo

Neurocirurgia, atendimento em Amparo, admissão em 04 de março

Waigner Bento Pupin Filho

Cardiologia, atendimento em Amparo, admissão em 13 de abril

César Rodrigues de Lima Neto

Oftalmologia, atendimento em Pedreira e Serra Negra, admissão 22 de abril

Rodrigo Carvalho Nascimento

Clínica Médica, atendimento em Amparo, admissão em 29 de abril

Renato Baldo Batista Gonçalves

Urologia, atendimento em Amparo e Pedreira, admissão em 29 de junho

Ações e fatos marcantes para os cooperados em 2015

No ano em que a Unimed Amparo completou 25 anos de história, cuidando da saúde de mais de 50 mil pessoas e proporcionando trabalho médico a profissionais da região de Amparo, ações significativas e marcantes aconteceram e impactaram os médicos cooperados.

· **Assembleia Geral Ordinária em março:** presença de 55 cooperados; destinação das sobras, discussão sobre o reajuste do CH, de SADT (Serviços Auxiliares de Diagnose e Terapia), remuneração de cooperados com cargos sociais e cédulas de presença e do juros sobre capital próprio. Eleição do novo Conselho Fiscal, gestão 2015/2016.

· **Valorização do CH** (Coeficiente dos Honorários Médicos)

· Obtenção de êxito em processo de execução fiscal relacionado à cobrança de **ISSQN pela Prefeitura da cidade de Pedreira**.

· **Aprovação do projeto e início da construção do Espaço Saúde Unimed** com estrutura que engloba um Pronto-Atendimento 24 horas ampliado e outros serviços de saúde que serão diferenciais aos beneficiários Unimed.

· **Workshop com o tema "Sinistralidade",** realizado em 04 de março com o objetivo de tratar sobre a sinistralidade do plano de saúde, as condutas médicas e a atualização dos protocolos em UTI.

· **Workshop com o tema "Gestão de custos assistenciais e seu impacto no valor do CH"**, realizado em 28 de julho na Sede administrativa da Unimed Amparo com o objetivo de discutir o impacto dos custos assistenciais (que englobam assistências a cooperados, prestadores hospitalares, clínicas e OPME, intercâmbio, ressarcimento ao SUS, Reembolso (fornecimento de medicamentos, farmácia e remoção), Saúde Mental, Programa Cuidar, Ambulatórios Médicos e Pronto-Atendimento.

· **Planejamento estratégico para o ano de 2016**, realizado nos dias 16 e 17 de outubro para analisar ações da Unimed Amparo em 2015, o cenário econômico do País e propor novos caminhos para 2016.

· **Início do 6º ciclo do projeto férias com produção:** benefício opcional aos cooperados, que permite ao médico um descanso anual com manutenção da produção médica no período de férias. Em 2015 teve adesão de 86% dos cooperados.

· **Término da 12ª edição do Programa de Participação Pontuada com premiação de 68 cooperados.** Os premiados receberam o reembolso da anuidade do CRM/SP – exercício 2015 (classificados nas três faixas), Fates Congresso bônus no valor de R$ 500,00 (1º lugar), Fates Congresso bônus no valor de R$ 250,00 (2º lugar). No caso de cooperados com isenção de taxa de anuidade do CRM, o premiado pode optar por um vale brinde da Ótica ou Farmácia Unimed no mesmo valor da anuidade.

· **Início do Programa Saúde do Cooperado,** que tem o objetivo de promover os cuidados com a saúde dos médicos cooperados da Unimed Amparo de forma completa e abrangente. O projeto é gerenciado pela equipe do Núcleo de Atenção à Saúde e monitora os participantes por meio de questionário de saúde, consultas presenciais e telefone.

· **Parceria para suporte técnico em informática** com a Precomp Informática, em Amparo, que oferece desconto na manutenção de computadores de consultórios médicos.

· **Realização de três happy hours,** exclusivos aos cooperados, para comemoração dos aniversariantes de cada quadrimestre do ano.

· **Festa em comemoração aos 25 anos da Unimed Amparo**, realizada em 26 de setembro no Canoa Buffet; evento que contou com a participação de 69 cooperados, além de colaboradores, representantes do Sistema Unimed e parceiros estratégicos da Cooperativa.

O ano de 2015 foi marcado, também, pelo falecimento de dois importantes médicos cooperados da Unimed Amparo:

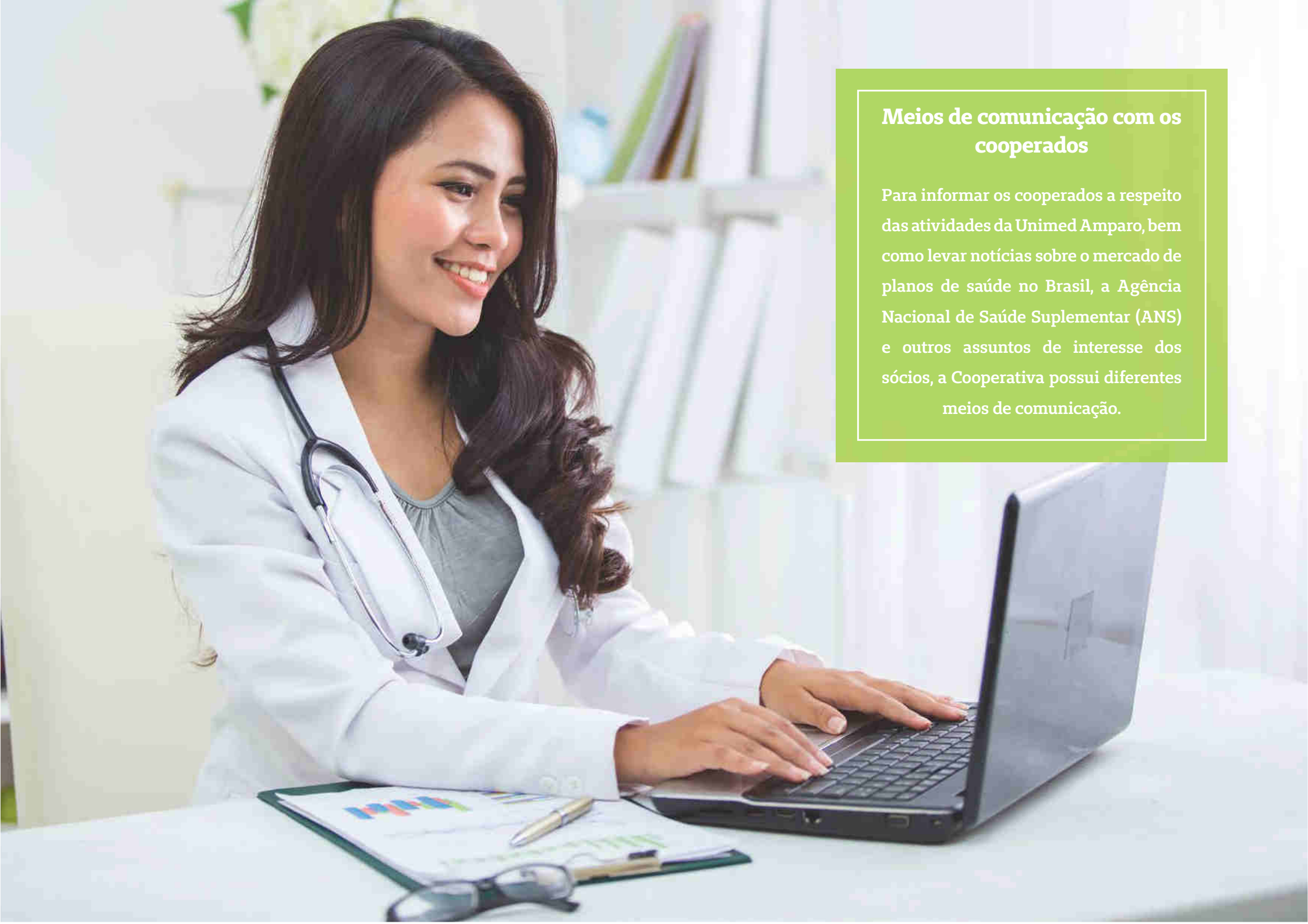
Dr. Eduardo Cagnoni Tiengo
Ginecologia e Obstetrícia, membro do Conselho Fiscal 2015/2016

Dr. Glauco Heitor Tellini
Cirurgia Geral

A estes profissionais que dedicaram seu trabalho no cuidado com as pessoas e no crescimento da Unimed Amparo, nossa singela homenagem! Muito obrigado!

Investimentos em benefícios a médicos cooperados Unimed Amparo no ano de 2015

Plano de saúde para médicos cooperados (valor normal do plano – valor subsidiado pela Unimed = desconto nos planos de saúde)	R$ 953.673,45
Plano de saúde para secretárias cooperados (valor normal do plano – valor subsidiado pela Unimed = desconto nos planos de saúde)	R$ 102.756,01
SERIT – Grupo 11.405	R$ 313.281,75
Taxa consultório	R$ 671.880,00
Férias com produção	R$ 2.276.633,85
Juros sobre capital	R$ 156.248,08
Assessoria Jurídica	R$ 84.000,96
Garantia Funeral – Grupo 15.881	R$ 4.668,00
Previdência Privada	R$ 249.948,78
APM	R$ 160.473,40
Programa de Participação Pontuada	R$ 31.500,00* (valores solicitados até dezembro/15)
Campanha de Vacinação	R$ 808,32
Pós- Graduação	R$ 3.450,00
FATES	R$ 53.881,10
Auxílo Pacih	R$ 31.153,79



Meios de comunicação com os cooperados

Para informar os cooperados a respeito das atividades da Unimed Amparo, bem como levar notícias sobre o mercado de planos de saúde no Brasil, a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) e outros assuntos de interesse dos sócios, a Cooperativa possui diferentes meios de comunicação.

Boletim de Governança

Divulga informações econômicas e de governança da Cooperativa, tais como investimentos em intercâmbio e OPME, evolução do faturamento, sinistralidade, despesas administrativas, entre outros dados pertinentes ao médico cooperado. O boletim é enviado via e-mail, trimestralmente.

Ponto Doc

Meio de comunicação online, mensal, enviado via e-mail aos cooperados. Veicula notícias competentes à Unimed Amparo, à legislação de planos de saúde e à ANS. Conta, também, com seções fixas de entretenimento como "Investindo com Segurança", "Dica de Viagem" e "Dica de Informática".

e-mail, SMS, Whatsapp e malote

Além dos veículos formais de comunicação, a Unimed Amparo comunica-se com seus cooperados por meio de ofícios e circulares enviados via e-mail e malote aos consultórios médicos. Também utiliza-se o envio de mensagens via celular, devido à facilidade e rapidez na visualização das mesmas.

JUDICIALIZAÇÃO DA SAÚDE

Fonte: Portal O Dia

Judicialização é o ingresso de ação judicial, a busca pela justiça para a solução de conflitos entre duas ou mais partes.

No caso dos planos de saúde, entende-se por judicialização a busca por órgãos do judiciário, pelos beneficiários, para obtenção de determinados procedimentos, medicamentos ou tratamentos, não cobertos ou não liberados pela operadora de planos de saúde.

Com a crescente divulgação de informações e devido à maior consciência da população a respeito do assunto, percebe-se que o número de ações judiciais envolvendo planos de saúde tem crescido consideravelmente nos últimos anos. O sistema de buscas do Superior Tribunal de Justiça (STJ) registrou, no ano de 2014, 250 acórdãos envolvendo planos de saúde – número três vezes maior que em 2011. Levantamento da Unimed do Brasil demonstra que o número de ações judiciais saltou 24% entre 2011 e 2014, o que causou impacto de 50 milhões no Sistema, representando 0,5% a 2% do total de despesas assistenciais. "Clientes adquirem planos com menos opções e recursos para que seja possível contar com um preço compatível com seus orçamentos, mas acabam indo à Justiça exigir tratamentos e procedimentos que não estavam previstos em contrato. Essa situação causa um desequilíbrio nas finanças das operadoras", comentou o diretor de Marketing e Desenvolvimento Social da Unimed Brasil, Edevard José de Araújo, em entrevista a portal de notícias online em 2011.

Beneficiários, seus advogados e órgãos de defesa do consumidor entendem que suas solicitações devem ser atendidas e que contratos apresentam práticas e cláusulas abusivas. As operadoras de planos de saúde argumentam que os cidadãos recorrem à Justiça para pleitear coberturas não previstas. Na maioria dos casos, os juízes adotam sentenças favoráveis aos consumidores. Assim, a judicialização é vista como prejudicial às operadoras, já que, dificilmente, um profissional de justiça irá contra o beneficiário e à favor da operadora em situação envolvendo risco de doença ou mesmo morte.

Às operadoras, cabe, portanto, orientar e conscientizar seus beneficiários com relação aos procedimentos contratados – por meio de seus atendentes no ato da compra do serviço e por meio de seus médicos, que são a principal forma de contato do paciente com o plano de saúde.

7.2 – colaboradores

(GRI G4 – 10, 11, LA1, LA2, LA3, LA4, LA5, LA6, LA7, LA8, LA9, LA10, LA 11, LA12, LA13, LA16, EC5, EC6)

O segundo público estratégico à Unimed Amparo destacado neste relatório é formado por colaboradores, pois constituem um grupo de grande relacionamento com a Cooperativa e, portanto, interessados e impactados por seu negócio.

Nas próximas páginas são descritos os dados relativos a este público, tais como características, benefícios, treinamentos, comunicação, valorização, entre outros.

NÚMERO DE COLABORADORES UNIMED AMPARO ANO 2015 [10 A,C]

213 colaboradores

contratados em regime CLT (Consolidação das Leis do Trabalho)

UM AUMENTO DE **+ 3,55%**

EM RELAÇÃO A 2014

5 temporários

contratados pela Expert Consultoria e Terceirização de Mão de Obra Ltda, atuantes nas áreas de Técnico de Enfermagem/AMSN, Enfermeiro/NAS, Técnico de Enfermagem/PA, Atendente I/Farmácia, Enfermeiro/Auditoria.

2 aprendizes

contratados pela Associação da Guarda Mirim de Amparo, atuantes nas áreas de Atendimento e Comercial/Marketing.

16 prestadores de serviços/ empresas prestadoras

cujos contratos são administrados pela área de Suprimentos (manutenções preventivas de equipamentos, segurança e serviços de controle de pragas), sendo 02 temporários, além de empresas prestadoras de serviços para outras áreas da Cooperativa (consultorias, empresas de software, entre outras). [10 E]

PERFIL COLABORADORES UNIMED AMPARO [10 A,C]

estabelecimento de trabalho [10 B]

90
Sede Administrativa

64
Pronto-Atendimento
24 horas

17
Farmácia

3
Ótica

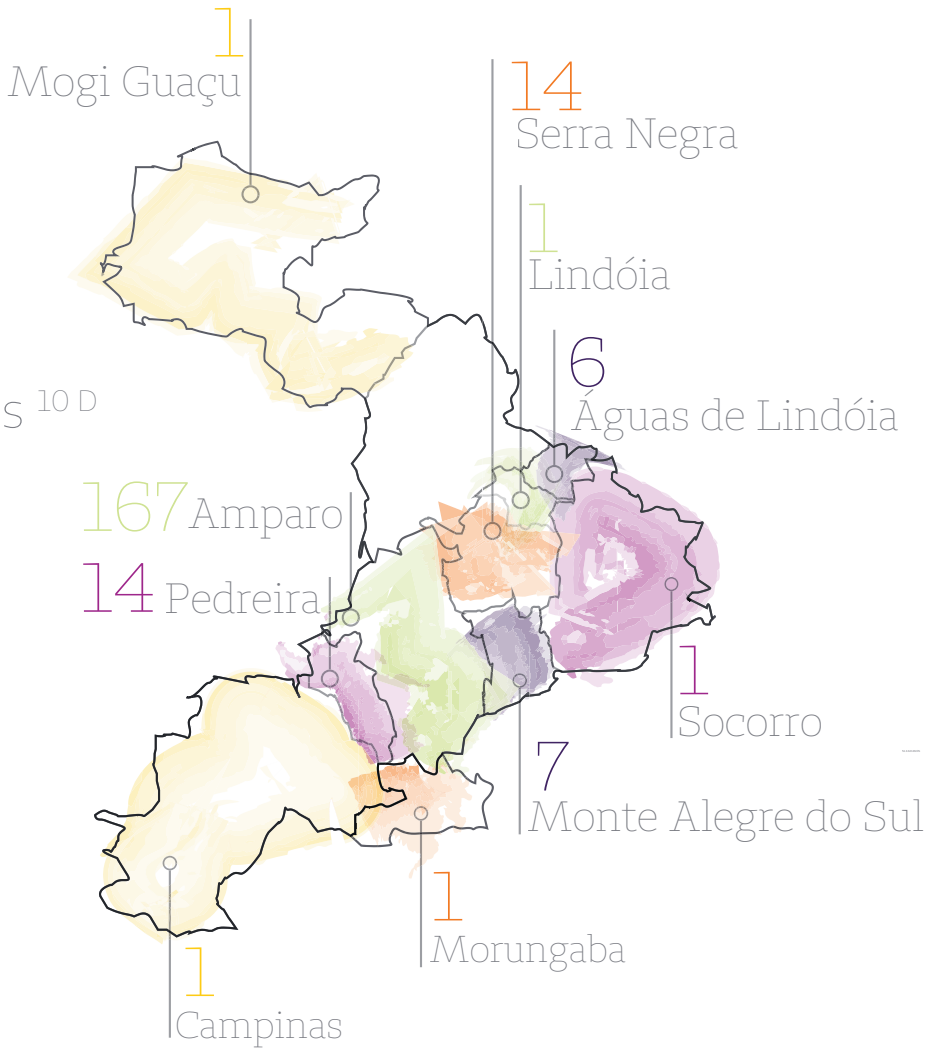
24
Núcleo de Atenção
à Saúde

6
Unidade Assistencial

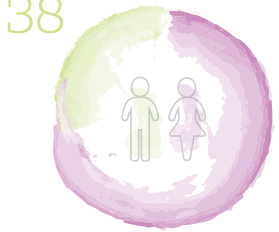
7
Ambulatório Médico
em Serra Negra

2
Ambulatório Médico
em Águas de Lindóia

PERFIL COLABORADORES UNIMED AMPARO 10 A,C

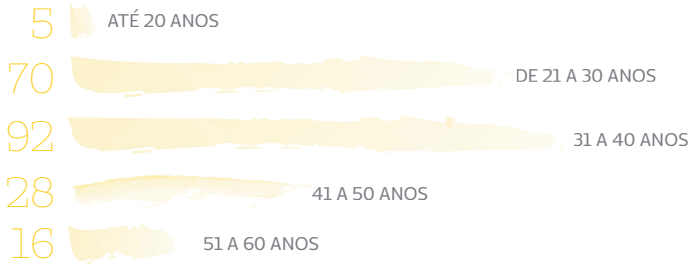


sexo 10 B, D



3 pessoas com deficiência

faixa etária colaboradores



raça

191 BRANCA

15 PARDA

7 NEGRA

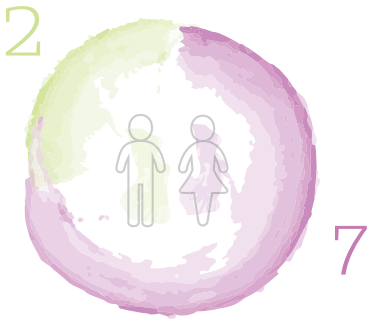
Proporção de membros da alta direção contratados na comunidade local:

77,77% EC6

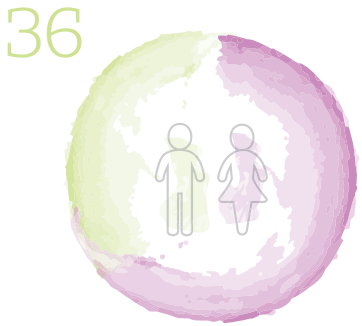
No ano de 2015 não houve contratação para cargo de coordenação, pois a Cooperativa, por meio da política de desenvolvimento de colaboradores, proporcionou duas promoções.

PERFIL COLABORADORES UNIMED AMPARO [10 A,C]

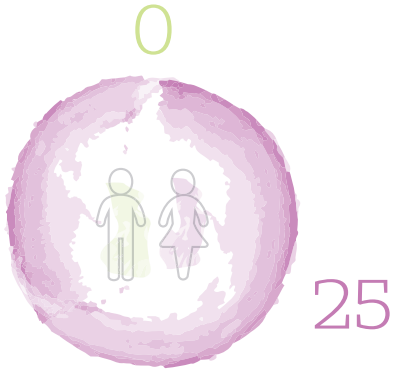
Distribuição de colaboradores por categoria funcional e gênero [LA12]



COORDENAÇÃO



ADMINISTRATIVO



OPERACIONAL

Rotatividade por cargo, faixa etária e gênero LA1

admitidos
total de admitidos: 28

cargo
0 COORDENAÇÃO
23 ADMINISTRATIVO
5 OPERACIONAL

faixa etária
2 ATÉ 20 ANOS
14 DE 21 A 30 ANOS
8 31 A 40 ANOS
2 41 A 50 ANOS

gênero

desligados
total de desligados: 25

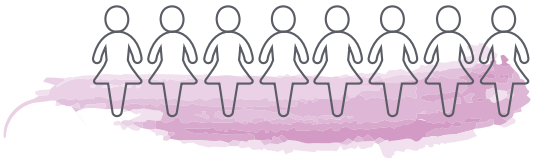
cargo
0 COORDENAÇÃO
21 ADMINISTRATIVO
4 OPERACIONAL

faixa etária
6 DE 21 A 30 ANOS
12 31 A 40 ANOS
4 41 A 50 ANOS
1 ACIMA DE 50 ANOS

gênero

Taxas de retorno ao trabalho e retenção após licença maternidade [LA3]

retenção



8 COLABORADORAS

desligamentos

1 COLABORADORA

Todos os colaboradores da Unimed Amparo, contratados em regime CLT, são cobertos por acordos de negociação coletiva [11]. O direito de associação do colaborador ao Sindicato é livre. Os colaboradores da Unimed Amparo são representados por diferentes sindicatos, de acordo com seu estabelecimento de trabalho e função, sendo o SINCOOMED (Sindicato Nacional das Cooperativas de Serviços Médicos) aquele que representa a empresa.

SECMESP: Sindicato dos empregados de Cooperativas Médicas no Estado de São Paulo. 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.

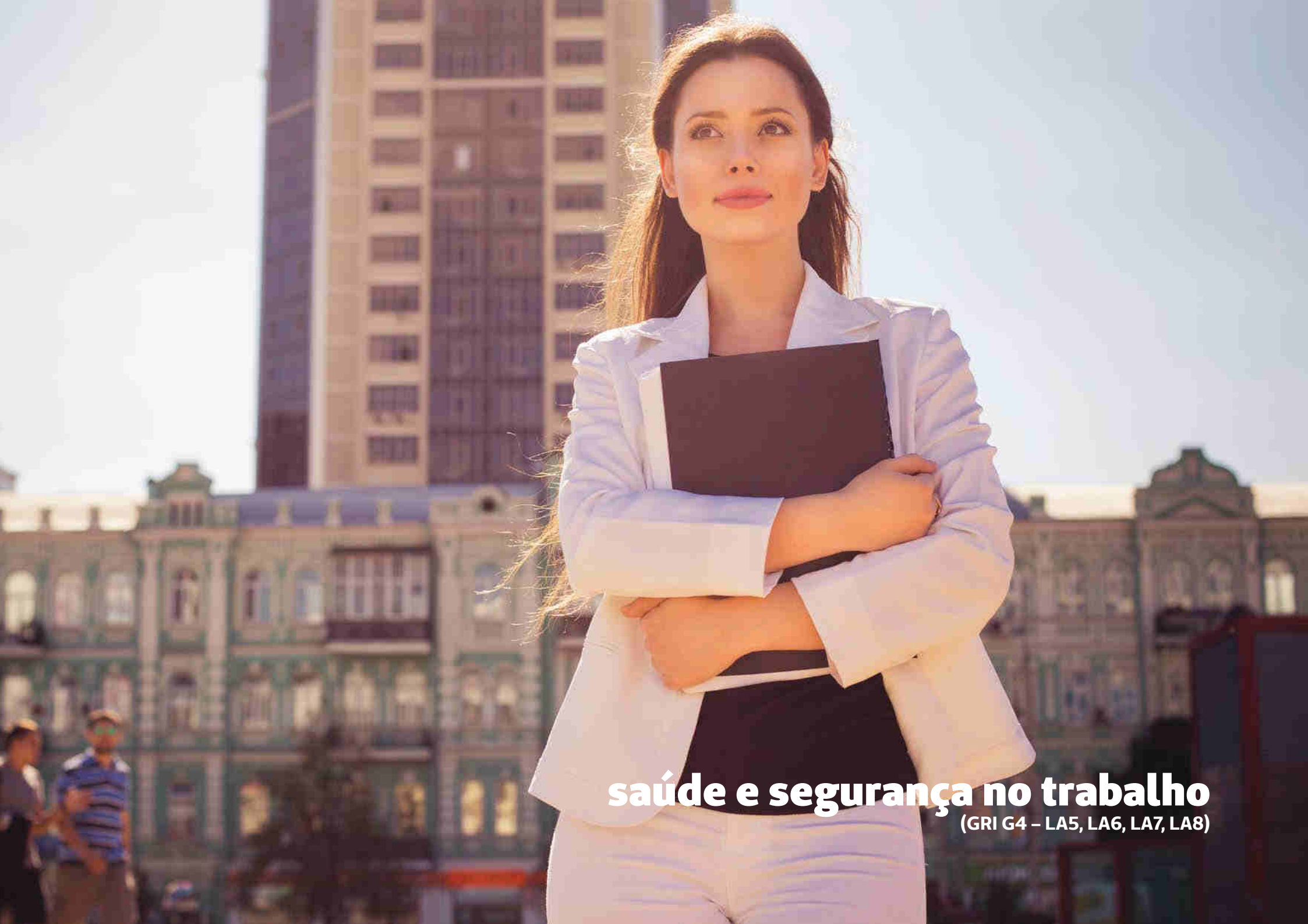
Sinsaúde: Sindicato dos Empregados em Estabelecimentos de Serviços de Saúde, de Campinas. Representa os técnicos de enfermagem, profissionais administrativos e de apoio (higienização) do Pronto-Atendimento, além dos profissionais dos Ambulatórios de Serra Negra e Águas de Lindóia.

A política interna da Unimed Amparo possibilita que empresa, sindicato e colaboradores possuam canal estreito e facilitado de comunicação, sendo que reuniões são realizadas sempre que necessário.

O acordo de negociação coletiva, bem como demais assuntos relativos aos sindicatos, são divulgados por meio do jornal interno da Cooperativa e de mural de avisos.

Em 2015, a Unimed Amparo não participou do Acordo Coletivo, porém acatou o que foi definido pelo Sindicato para 100% de seus colaboradores contratados em regime CLT. [11] Nos casos de assinatura da Convenção Coletiva, a área de RH, assim que recebe o documento, faz a leitura e um comparativo do mesmo com o do ano anterior. Após esta análise, o documento é enviado para conhecimento da Diretoria Executiva. Quando o documento retorna com a aprovação da Diretoria, a área de RH informa a mudança aos gestores e solicita para que divulguem às suas equipes. O processo demora, em média, duas semanas. [LA4]

No ano de 2015, a Unimed Amparo não recebeu nenhuma queixa relacionada a práticas trabalhistas. [LA16]



saúde e segurança no trabalho

(GRI G4 – LA5, LA6, LA7, LA8)

Para cuidar da saúde e segurança de seus colaboradores, a Unimed Amparo possui três comitês formais de segurança e saúde: LA5

- **Comissão Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho (CIPA):** composta por nove colaboradores das áreas de administrativo e enfermagem do Pronto-Atendimento 24 horas da Unimed Amparo, sendo 08 de nível administrativo e 01 operacional.

- **Brigada de Incêndio:** composta por colaboradores representantes de todos os estabelecimentos da Unimed Amparo, sendo 3,33% de coordenação, 90% administrativo e 6,67% do nível operacional.

- **Comitê de gerenciamento de resíduos e serviços de saúde:** realizado no Pronto-Atendimento 24 horas, conta com a participação de 15 colaboradores, sendo 03 do nível administrativo e 12 auxiliares de higienização.

Em 2015, 2 pessoas foram afastadas, com abertura de CAT (Comunicação de Acidente de Trabalho):

- Trajeto: colaboradora ficou 313 dias afastada, retornando ao trabalho em 14/10/2015, após 30 dias de férias, pois o afastamento terminou em 12/09/2015.

- Típico: colaboradora ficou afastada por 58 dias, retornando ao trabalho em 03/11/2015.

Não houve óbito relacionado ao trabalho. LA6

Os colaboradores do Pronto-Atendimento e enfermeiros/técnicos de enfermagem de outros pontos de atendimento da Unimed Amparo que exercem funções que têm contato direto com agentes nocivos à saúde têm respaldo de acordos formais com o SEESP e Sinsaúde – sindicatos responsáveis por esta classe trabalhista. LA7, LA8

Uma das determinações destes sindicatos é o pagamento da insalubridade - devido 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. No que diz respeito a este tema, os sindicatos SEESP e Sinsaúde determinam que os profissionais recebam 20% do valor do salário mínimo. Já o Secmesp não possui determinação específica, porém, por meio de avaliação feita por técnico de segurança do trabalho, foi identificada a necessidade de pagamento de insalubridade aos enfermeiros e técnicos de enfermagem do Núcleo de Atenção à Saúde (NAS) - assim, estes profissionais recebem o pagamento da insalubridade, sendo esta de 20% do valor do salário mínimo.

benefícios

(GRI G4 – LA2, LA13, EC5)

Para atrair e reter talentos, promovendo sua valorização, a Unimed Amparo oferece uma gama diferenciada de benefícios para seus colaboradores contratados em regime CLT: LA2

vale-transporte

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

vale-alimentação

abrange 100% dos colaboradores, creditado mensalmente por meio de cartão.

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.

auxílio creche

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

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 10% a 30%. Para ter direito, é necessário que o colaborador possua, no mínimo, um ano de empresa. O PAE beneficiou 19 colaboradores no ano de 2015, investimento total de R$ 22.373,45

FATES

Verba destinada a colaboradores no que diz respeito à cuidados com a saúde e educação. Em 2015, 13 colaboradores solicitaram o auxílio, um investimento de R$ 31.679,35.

seguro

seguro de vida e funeral.

vacinação contra a gripe

para todos os colaboradores e seus dependentes no plano de saúde, sem custo. Em 2015, foram vacinados 154 colaboradores e 110 dependentes, o que figurou um investimento de R$ 6.668,64.

previdência privada

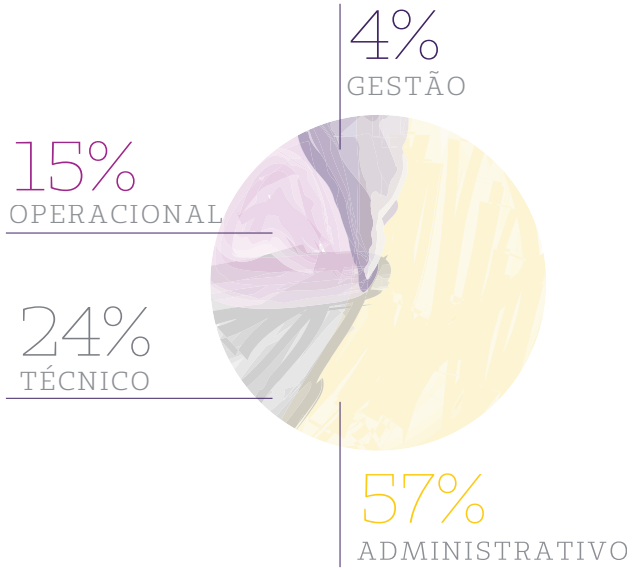
depositada mensalmente pela Cooperativa aos colaboradores.

participação nos lucros e resultados

pagamento realizado de acordo com cálculo feito pela área contábil e com as regras estabelecidas pelo Secmesp. O benefício não estende-se aos colaboradores que tem o Sinsaúde como representante sindical.

Proporção salarial e remuneração entre homens e mulheres, por categoria funcional LA13

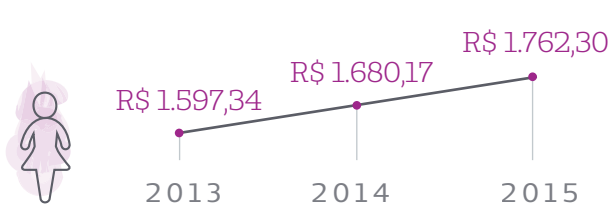
R$1.781,32
Média salarial geral
Unimed Amparo 2015

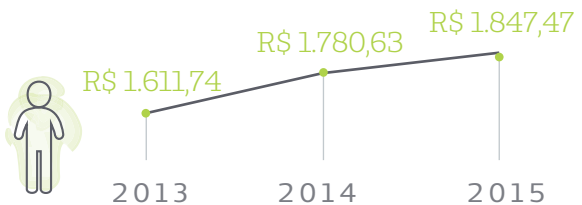


Variação da proporção do salário mais baixo comparado ao salário mínimo **16,3%**

menor salário da Cooperativa: R$ 842,04
salário mínimo local de R$ 724,00. EC5

Evolução da média salarial por sexo





treinamento e desenvolvimento

(GRI G4 – LA9, LA10, LA11)

A Unimed Amparo sabe que, ao investir no treinamento e desenvolvimento de seus colaboradores, promove aprimoramento de seus processos e de seu capital intelectual, ao mesmo tempo em que cuida e valoriza cada um dos profissionais e áreas em que atuam. Nas páginas a seguir estão destacados os treinamentos, capacitações e ações de gestão de competências realizados na Cooperativa em 2015.

Média de horas por colaborador, discriminada por gênero e categoria funcional:

ADMINISTRATIVO	3089:22:00	776:00:00
COORDENAÇÃO	167:00:00	00:00:00
OPERACIONAL	12:00:00	02:00:00
TÉCNICO	512:50:00	117:20:00
total	3781:12:00	895:20:00

Capacitações destinadas a colaboradores realizadas em 2015 LA9

- DESENVOLVIMENTO DE EQUIPES
- DIREÇÃO DEFENSIVA
- ESTRUTURA E ESTRATÉGIAS DE NEGÓCIOS
- FEIRA DE ÓTICA ABIÓTICA
- GESTÃO DA INOVAÇÃO
- MÓDULO 1: SISTEMA DE SAÚDE
- MÓDULO 2: GESTÃO DE CLÍNICA EM APS
- MÓDULO 3: ABORDAGEM CENTRADA NA PESSOA E NA FAMÍLIA
- MÓDULO 4: TRABALHO EM EQUIPE E REGISTRO ELETRÔNICO EM SAÚDE
- MÓDULO 5: DISCUSSÃO DE CASOS COMPLEXOS NA APS
- PALESTRA: INCLUSÃO DE PROFISSIONAIS COM DEFICIÊNCIA
- REDAÇÃO EMPRESARIAL E ATUALIZAÇÃO GRAMATICAL
- TÉCNICAS DE NEGOCIAÇÃO
- TREINAMENTOS SOBRE HEMOSTÁTICOS CIRÚRGICOS
- WORKSHOP PM CANVAS – GERENCIAMENTO DE PROJETOS

4.676,32 horas de treinamento

ações de aprimoramento e desenvolvimento de competências

pesquisa de
clima organizacional

Realizada durante o mês de setembro de 2015, com o intuito de coletar dados a respeito das percepções dos colaboradores acerca da Unimed Amparo e suas ações. Contou com a participação de 70% dos colaboradores e será utilizada para detecção de desafios e pontos de melhoria no ambiente de trabalho, além de apoio para a continuidade de ações avaliadas como positivas. Os apontamentos desta pesquisa de clima foram tabulados pela área de Recursos Humanos – que propôs um plano de ações para retorno aos colaboradores e enviou para análise pela Diretoria Executiva da Unimed Amparo. A proposta é implantá-lo durante o ano de 2016, por meio da criação de ações/projetos, retornos abertos às sugestões (por meio de comunicados internos) e retornos individuais aos colaboradores.

É importante destacar que as ações apontadas durante a pesquisa de clima em 2014 e descritas no relatório de gestão correspondente a este ano foram implantadas pela Cooperativa e mantêm-se ativas: Política de Feedback, Programa de Apoio Educacional, Política de Critérios para Treinamento e Bonificação por atingimento das metas. LA10

política de **feedback**

Criada com o objetivo de promover a cultura de feedback na Unimed Amparo, a política foi implantada em 2015 e contempla a realização de dois períodos de feedbacks formais no ano (final 1º e 2º semestres), além dos identificados como necessários pelos gestores. Para o processo, é utilizada uma ficha de feedback, cuja função é registrar os pontos positivos e desafios, bem como um plano de melhoria criado pelo gestor em conjunto com o colaborador. A ficha é entregue à área de RH, para arquivamento na pasta de cada colaborador. Todos os colaboradores da Unimed Amparo, de todos os estabelecimentos, são contemplados pela política e avaliados semestralmente. LA11

programa de
apoio educacional

Oferece aos estudantes, colaboradores da Unimed Amparo, apoio e incentivo na busca pela graduação e pós-graduação em sua área de atuação na Cooperativa. Para utilizar o benefício, o colaborador deve atender a alguns critérios. O programa teve critérios revistos em 2014 para aprimorar sua aplicação, sendo que todos as mudanças foram aplicadas em 2015. LA10

política de
critérios para treinamento

Revisado pela área de RH no ano de 2015, com o objetivo de propor melhorias à Cooperativa, o processo e a política de critérios para treinamento têm como objetivo acompanhar, junto ao gestor da área, o desenvolvimento de cada colaborador no que diz respeito ao treinamento.

O novo processo terá início em janeiro de 2016 e, por meio dele, gestor e colaborador avaliarão, em conjunto, o treinamento realizado por meio das ações de melhorias realizadas para a área. Com este novo ciclo, a Unimed Amparo espera que o desenvolvimento dos colaboradores seja de forma integral na equipe de trabalho, uma vez que cada participante do treinamento proporcionará a multiplicação aos demais colaboradores da sua área.[LA10]

bonificação por
atingimento de metas

As metas são fundamentais para nortear os objetivos de uma empresa, favorecendo no direcionamento das ações a serem tomadas. Os colaboradores são peças fundamentais no atingimento destas metas. Para que todos estejam dedicados é essencial deixá-las mais conhecidas aos colaboradores. Na Unimed Amparo, em 2015, este engajamento aconteceu por meio da campanha Sim, é comigo! Para valorizar a contribuição dos colaboradores, a área de RH elaborou um projeto de bonificação em dinheiro, baseado no cumprimento das metas estabelecidas pelo Conselho de Administração, sendo uma oportunidade de proporcionar além do conhecimento, a discussão aos colaboradores.[LA10]

projeto de
cargos e salários

Iniciado no ano de 2014, o projeto de cargos e salários da Unimed Amparo teve como primeira etapa a consultoria da profissional Ana Valente (Unimed do Brasil) por meio da análise de cargos e levantamento salarial das Unimeds. Na segunda etapa, a área de Recursos Humanos e a Diretoria da Unimed Amparo avaliaram a proposta apresentada pela consultoria e a realidade da Cooperativa. A análise consistiu em estudar a proposta apresentar e elaborar um plano de ação condizente com a realidade da Unimed Amparo e os impactos legais e burocráticos que envolvem a questão, e foi realizada durante os dez primeiros meses de 2015. Após concluir esta etapa, identificou-se a necessidade de mudar a característica do projeto, alterando, inclusive, seu nome; passando este a se chamar "Projeto de Reestruturação Funcional". Aprovado pela Diretoria Executiva, o novo projeto iniciou sua terceira etapa no mês de dezembro de 2015, por meio da qual foram informados os gestores a respeito da realidade funcional de seus colaboradores (cargo atual/tempo na função/salário atual). Está prevista para o início do ano de 2016 a apresentação do plano de ação para os colaboradores e o acompanhamento, pela área de RH, de uma conversa individual entre gestores e colaboradores para a divulgação do trabalho e seus resultados. LA10

comunicação

Para que qualquer comunicação empresarial seja eficaz é necessário que a organização possua formas e meios de comunicação bem integrados e com os quais os colaboradores possuam identificação. Na Unimed Amparo, o processo de comunicação se desenvolve, principalmente, de duas formas: por meio dos gestores/líderes de área e pelos canais formais de comunicação.

Reunião Diretoria Executiva e áreas da Cooperativa

Realizada mensalmente pela Diretoria da Unimed Amparo com os gestores de áreas, com o intuito de transmitir informações estratégicas acerca das decisões e ações que envolvem os colaboradores, além de promover seu engajamento e comprometimento com os planos e processos da organização como um todo.

Expressão Online

Meio de comunicação criado com o intuito de divulgar informações oficiais integradas a todos os colaboradores da Unimed Amparo, independentemente de seu local de trabalho. É uma forte ferramenta de comunicação que conta com o engajamento e envolvimento de grande parte dos colaboradores. É elaborado pelas áreas de Comunicação, Marketing e Recursos Humanos, com supervisão da Diretoria Executiva, e enviado semanalmente por e-mail a todos os colaboradores; àqueles que não têm acesso à ferramenta, é entregue impresso. O Expressão Online divulga informações acerca de eventos, treinamentos e ações pontuais realizadas pelas áreas (convites e resultados), bem como notícias de entretenimento relacionadas à cultura e saúde, principalmente.

Intranet

Lançada em novembro de 2013, é um meio interativo que permite compartilhar informações e documentos de todas as áreas da Cooperativa. Além de divulgar notícias de interesse geral, a intranet é utilizada para divulgar os aniversariantes da semana, para reservar salas para uso em reuniões e treinamentos, para obter formulários de uso cotidiano, entre outras funcionalidades práticas.

integração e valorização

A Unimed Amparo entende que a integração e valorização de seus colaboradores é uma das principais formas de motivação e engajamento. Por este motivo, possui desde 2009, um programa chamado ComVivência, importante ferramenta de endomarketing. Por meio do Programa ComVivência é realizada a maioria dos eventos e ações que envolvem a integração dos colaboradores.

9ª EDIÇÃO

iniciada em maio de 2015

OBJETIVO

aumentar a participação e envolvimento dos colaboradores nas atividades e projetos desenvolvidos pela Unimed Amparo

PROGRAMA comVivência

COLABORAR PARA DESENVOLVER

ESTÍMULO

pontuação por evento/ação. Premiação por faixa de classificação após o término da edição do programa e por equipe (dividida de acordo sorteio de áreas no início da edição)

ORGANIZAÇÃO

Organizado por equipe formada por colaboradores das áreas de Marketing e RH, bem como por representantes de outras áreas da Cooperativa. Adesão voluntária

Ações realizadas pelo programa ComVivência em 2015

ações de responsabilidade social

CAMPANHA SOLIDÁRIA DE ARRECADAÇÃO DE RAÇÃO CANINA

99
participantes

541
kg de ração arrecadados e revertidos para a iniciativa **Guardião de Quatro Patas**, em Amparo

ações de responsabilidade social

FESTA JUNINA SOLIDÁRIA

81
participantes

243
litros de leite arrecadados (3 por colaborador) e entregues para o asilo **São Camilo de Lélis**, em Águas de Lindóia

ações de responsabilidade social

NATAL SOLIDÁRIO

92
participantes

184
brinquedos
arrecadados

ações de responsabilidade social

07
novos cadastros de medula óssea

17
doações de sangue

cuidado com a saúde

PROGRAMA SAÚDE DO COLABORADOR

144

participantes

CAMPANHA DE VACINAÇÃO CONTRA A GRIPE

150

participantes

CAMPANHA OUTUBRO ROSA

101

participantes

participações em eventos

EVENTO DE ENCERRAMENTO FINAL DE ANO

142

participantes

PROGRAMA MOSAICO TEATRAL

48

participantes

FESTA EM COMEMORAÇÃO AOS 25 ANOS DA UNIMED AMPARO

165

participantes

FESTA JUNINA

106

participantes

SIPAT

155

participantes

SEMANA DO COOPERATIVISMO

84

participantes

PREMIAÇÃO DA EDIÇÃO ANTERIOR DO PROGRAMA

106

participantes

ATIVIDADE CULTURAL (CINEMA / TEATRO)

19

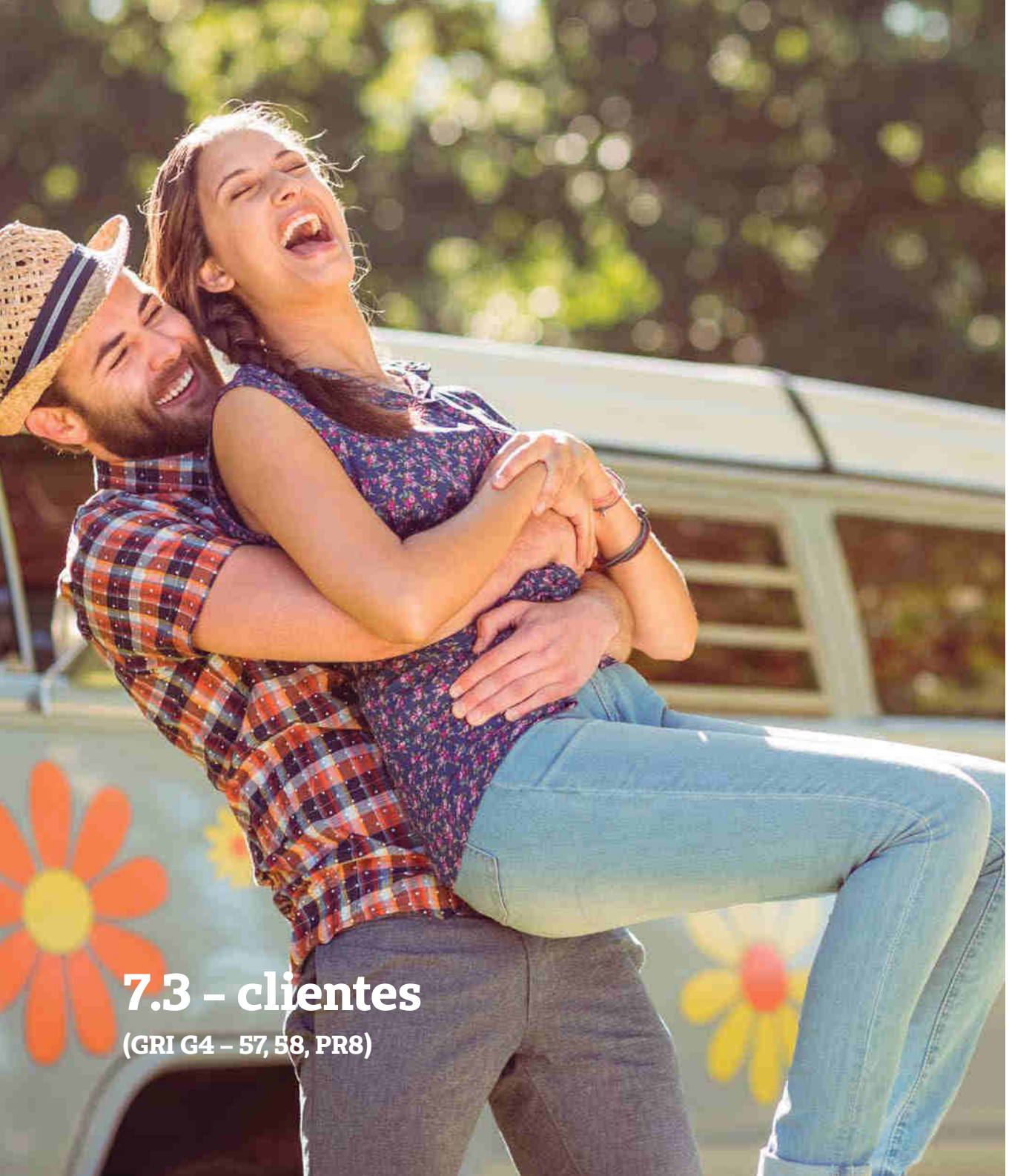
participantes

8ª edição – abril 2014 a abril de 2015:
202 colaboradores atingidos, 153 premiados.

campanha
sim! é comigo!

Campanha de endomarketing que trabalhou, durante todo o ano de 2015, a vinculação indireta de cada colaborador ou setor com as metas estratégicas da Unimed Amparo. Seu principal objetivo foi promover o entendimento e engajamento dos colaboradores com as metas da Cooperativa, por meio de depoimentos reais de colegas. Além disso, a campanha estimulou um ambiente de cooperação e busca por um objetivo comum, motivou a participação efetiva dos colaboradores em ações que envolveram as metas e colaborou com o sentimento de valorização dos colaboradores, independentemente de seu nível hierárquico – ressaltando sua importância para a Cooperativa.

Os resultados observados após a campanha (maioria das metas atingidas em mais de 90%) mostram que o objetivo proposto pela mesma foi atingido e que os colaboradores passaram a entender e comprometer-se com as metas estratégicas da Unimed Amparo.



7.3 – clientes

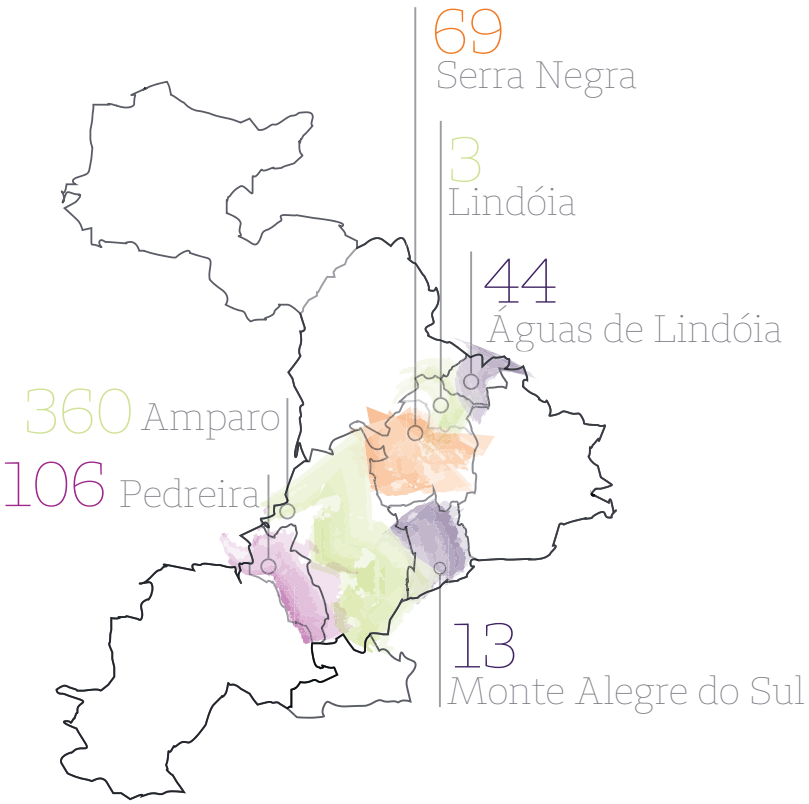
(GRI G4 – 57, 58, PR8)

A Unimed Amparo foi criada para proporcionar à população das cidades de Amparo e região uma medicina ética e de qualidade. Hoje, nossa missão é promover a atenção integral em saúde aos clientes – que subdividem-se em empresas contratantes (que contrataram o plano de saúde e proporcionam este benefício a seus funcionários) e beneficiários (pessoas físicas que utilizam os serviços do plano de saúde).

empresas contratantes

357
empresas
contratantes do plano de saúde em 2015

275
empresas
com PCMSO



37
demais cidades

total: 632
empresas contratantes
(assistencial e PCMSO)

Em 2015 houve queda no número de vidas dos planos assistencial e PCMSO, causada, principalmente, pela crise econômica em que o Brasil vive atualmente. No que diz respeito ao plano empresarial, visando o equilíbrio contratual, a Unimed Amparo vem adotando nova postura nas negociações contratuais, buscando valorização do ticket médio e redução da sinistralidade. No plano PCMSO, a queda é devida à reestruturação do produto, que tem previsão de finalização e normalização no ano de 2016.

número de vidas

28.762
vidas
plano empresarial assistencial

9.935
vidas
PCMSO

Áreas da Unimed Amparo que mantêm relacionamento direto com os departamentos de Recursos Humanos das empresas contratantes do plano de saúde, com o intuito de facilitar a comunicação, esclarecendo dúvidas e orientando a respeito da utilização do plano de saúde.

A ÁREA DE CADASTRO É RESPONSÁVEL POR:

· realizar o cadastramento e exclusão dos beneficiários do plano de saúde

· atualizar dados cadastrais do beneficiário titular e seus dependentes

· atualizar, gerar e acompanhar informações sobre beneficiários à Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS)

· realizar atendimento às empresas contratantes via telefone, e-mail e presencialmente

· gerar cobranças do plano de saúde às empresas

Entre outras atividades.

A ÁREA DE RELAÇÕES EMPRESARIAIS ATUA:

· estabelecendo contato com as empresas para manter equilibrado o contrato do plano empresarial

· atendendo as normas estabelecidas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (assim como a área de Cadastro) ao orientar as empresas nos procedimentos para cadastramento de beneficiários no plano de saúde

· realizando negociações para renovação contratual anual, visando manter a saúde financeira da empresa e da Unimed Amparo

ÁREA DE PCMSO

Suas atribuições incluem:

· agendar exames admissionais, demissionais, periódicos e outros relacionados ao processo contratado pelas empresas para cuidado com a saúde de seus funcionários no que diz respeito ao trabalho

· controlar a realização destes exames pelos funcionários das empresas com saúde ocupacional

COMUNICAÇÃO

Além da comunicação que desenvolvemos com as empresas por meio das áreas de Cadastro e Relações Empresarial, possuímos uma newsletter intitulada "Direto" que é enviada mensalmente aos e-mails dos RHs das empresas contratantes do plano de saúde e PCMSO.

O Direto é responsável por divulgar informações sobre medidas da Cooperativa relacionadas ao plano empresarial, resoluções normativas da ANS, cronograma de movimentações cadastrais, respostas a dúvidas frequentes sobre o plano, eventos e ações para este público, além de dicas de saúde e sustentabilidade nas empresas.

Ações e eventos para **empresas contratantes**

Para promovermos nossa missão de cuidar da saúde de nossos beneficiários, realizamos diferentes ações voltadas à saúde e segurança no trabalho nas empresas contratantes.

2015

6

AÇÕES EM EMPRESAS CONTRATANTES

8

PALESTRAS SOBRE TEMAS DIVERSOS

prevenção de doenças, alimentação, atividade física, entre outros solicitados pelas empresas

3.000

PESSOAS ATINGIDAS

(aproximadamente)

CAMPANHA DE VENDAS DE PLANOS DE SAÚDE PARA PEQUENAS E MICRO EMPRESAS

Realizada para fomentar a venda de planos de saúde para empresas com número de vidas entre 3 e 30, a campanha aconteceu durante os meses de março e julho de 2015 e conquistou 17 novas empresas contratantes, com 102 novas vidas. Teve foco no pequeno empreendedor, que deseja crescer e tem contato direto com seus funcionários e, por este motivo, trabalhou com o mote "Queremos fazer parte do sucesso de sua empresa, cuidando da saúde de seus funcionários".

beneficiários assistenciais

Pessoas físicas que utilizam os serviços proporcionados pelo plano de saúde formam o segundo grupo de clientes Unimed Amparo e são considerados um dos principais stakeholders da Cooperativa. Nossos serviços, ações em saúde e cuidado são pensados, todos, para proporcionar melhoria no bem-estar de nossos beneficiários.

A seguir apontamos os dados, benefícios, ações e informações relativas a este importante público.

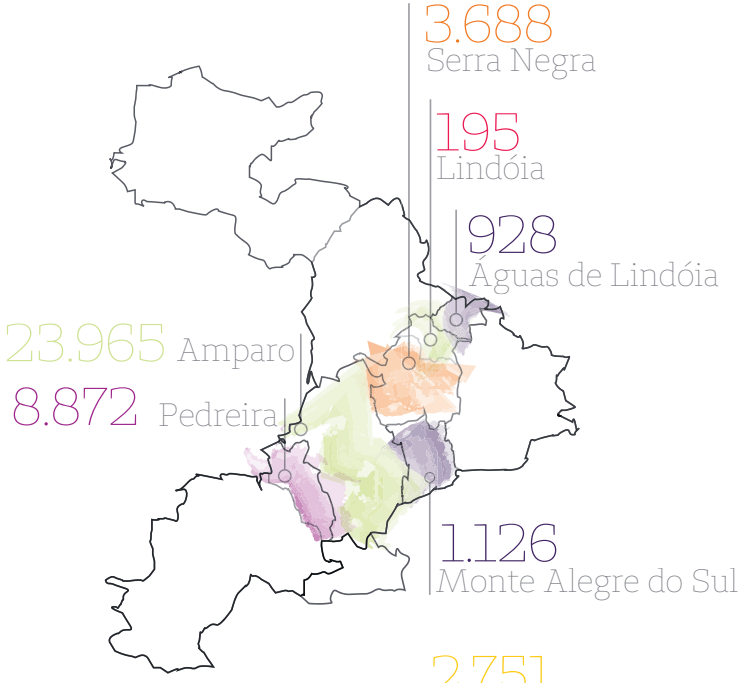
DADOS DEMOGRÁFICOS SOBRE BENEFICIÁRIOS UNIMED AMPARO EM 2015

28.762 beneficiários de planos pessoa jurídica

12.763 beneficiários de planos pessoa física
(32% do total de beneficiários Unimed Amparo)

- 11.773 plano regional
- 990 plano nacional

cidades

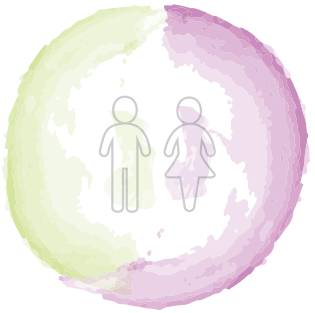


- **3.688** Serra Negra
- **195** Lindóia
- **928** Águas de Lindóia
- **23.965** Amparo
- **8.872** Pedreira
- **1.126** Monte Alegre do Sul
- **2.751** demais cidades (intercâmbio)

faixa etária

11.197	ATÉ 18 ANOS
2.976	19 A 23 ANOS
3.302	24 A 28 ANOS
3.792	29 A 33 ANOS
3.898	34 A 38 ANOS
3.369	39 A 43 ANOS
3.126	44 A 48 ANOS
2.779	49 A 53 ANOS
2.225	54 A 58 ANOS
4.861	59 ANOS OU MAIS

sexo



19.639 | 21.886

benefícios, campanhas e **ações em saúde**

SITE

www.unimedamparo.coop.br

Disponibiliza informações sobre o plano de saúde, campanhas, dicas de saúde e área restrita para retirada de 2ª via de boleto.

PORTAL DO BENEFICIÁRIO

beneficiario.unimed.coop.br

Lançado em dezembro de 2015, o Portal traz todas as informações relativas ao plano de saúde do beneficiário, além de dicas de saúde e sobre o uso do plano. Atende às Resoluções Normativas nº 360,376 e 379 da ANS – que orienta na divulgação de informações cadastrais, tais como o cartão nacional de saúde, aos beneficiários do plano.

GUIA MÉDICO

(impresso e online – www.unimedamparo.coop.br e aplicativo mobile)

Apresenta informações como endereço e telefones de todos os profissionais que prestam serviços à Unimed Amparo.

REVISTA VIVENDO

Em sua 44ª edição, a revista Vivendo é o principal meio de comunicação da Unimed Amparo com os beneficiários. Leva informações sobre o uso consciente do plano, saúde e qualidade de vida, projetos na área de responsabilidade social apoiados pela Cooperativa, além de endereços e meios para contato com as diferentes áreas e serviços prestados.

TVS CORPORATIVAS

Instaladas na área Comercial, no Núcleo de Atenção à Saúde e no Ambulatório Médico em Serra Negra, as TVs corporativas da Unimed Amparo divulgam, principalmente, informações em saúde aos beneficiários – orientações e dicas sobre como prevenir e combater doenças, dicas de alimentação saudável, atividade física, entre outras.

DICAS DE SAÚDE POR MEIO DO PROGRAMA ELIANA DAGMAR

Rádio Cidade das Águas FM

Divulgadas diariamente pela apresentadora, as dicas tratam de temas diversos como alimentação, prática de atividades físicas, uso de medicamentos, prevenção de doenças, entre outros.

PÁGINA NO FACEBOOK

facebook.com/unimedamparo

Criada com o intuito de propagar informações sobre a Unimed Amparo, além de dicas de saúde e qualidade de vida, a página fechou o ano de 2015 com 4.607 curtidas de beneficiários e não beneficiários do plano de saúde, o que reforça sua missão de levar informação em saúde à população.

CAMPANHA DE VACINAÇÃO CONTRA GRIPE

Promovida anualmente entre os meses de abril e maio, a campanha busca imunizar os beneficiários Unimed Amparo contra o vírus da gripe. Em 2015, a campanha atingiu 2.186 pessoas entre beneficiários, médicos cooperados, colaboradores e seus dependentes.

CAMPANHA CONTRA O CÂNCER COLORRETAL (DO INTESTINO)

Realizada com beneficiários de planos pessoa jurídica de sete empresas da cidade de Amparo, a campanha trabalhou a conscientização a respeito da doença, sua causa e os exames que a diagnosticam, além da realização de exames para detecção de possíveis indícios de anormalidade relacionados ao câncer colorretal. Atingiu, aproximadamente, 730 pessoas – na faixa etária de 50 a 70 anos e obteve um índice de 53% de adesão, ou seja, pessoas que realizaram os exames de sangue oculto nas fezes devido à campanha.

CAMPANHA OUTUBRO ROSA

Campanha que completou, em 2015, 05 anos de conscientização acerca da importância dos cuidados com a saúde, prevenção e detecção precoce do câncer de mama, o Outubro Rosa é uma importante ação não só para os beneficiários Unimed Amparo como à comunidade. Em 2015, aconteceu por meio de envio de mala direta às beneficiárias de plano pessoa física na faixa etária de risco, com guia de mamografia autorizada para a realização do exame; e com ações de sensibilização abertas em Amparo e Pedreira – que atingiram, em média, 2 mil pessoas, além da tradicional caminhada pelo parque linear de Amparo, que reuniu em torno de 2.500 pessoas.

recursos

próprios

ambulatório médico Águas de Lindóia

Instalado desde 2014 na rua Argentina, 41 – Ed. Centro Empresarial Nações Unidas, o Ambulatório Médico em Águas de Lindóia realiza autorização de guias, esclarecimento e venda do plano de saúde, além de realizar consultas agendadas nas especialidades de ortopedia, pediatria e ginecologia. No ano de 2015 atendeu, em média, 673 beneficiários.

Atendimentos no Ambulatório Médico em Águas de Lindóia

Especialidades médicas	**2013**	**2014**	**2015**
Pediatria	548	461	376
Dermatologia	615	200	0
Ortopedia e Traumatologia	243	287	196
Ginecologia e Obstetrícia	383	368	101
Psiquiatria	81	0	0
Total	**1870**	**1316**	**673**

ambulatório médico Serra Negra

Proporciona autorização de guias, venda de plano de saúde e esclarecimento de dúvidas aos beneficiários Unimed Amparo que residem na cidade de Serra Negra, além de atendimento médico com horário agendado nas especialidades de cardiologia, clínica médica, gastroenterologia, pediatria, ortopedia e urologia.

Com o objetivo de aprimorar ainda mais o serviço, o Ambulatório Médico em Serra Negra passou a realizar em 2015 atendimentos dos programas Cuidar, Prevenir e Salus do Núcleo de Atenção à Saúde.

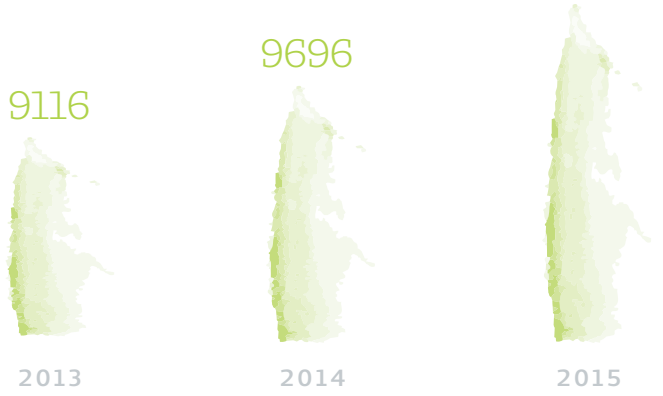
Neste mesmo ano, foi inaugurado o posto de coleta laboratorial no Ambulatório – serviço criado para atender a demanda dos beneficiários da cidade de Serra Negra após o descredenciamento de dois prestadores de serviços laboratoriais na cidade. Mais do que atender a esta necessidade, o posto de coleta – em funcionamento por meio de parceria com o Laboratório Labclin – tem foco principal na qualidade dos resultados e realiza, exclusivamente, exames laboratoriais de rotina.

Atendimentos no Ambulatório Médico em Serra Negra

Especialidades médicas	2013	2014	2015	
Pediatria	1653	1619	1503	
Clínica médica	2619	2898	3271	
Gastroenterologia	1464	1529	1214	
Ortopedia	1278	1573	1609	
Urologia	–	–	94	*Início dos atendimentos: julho/2015*
Cardiologia	–	–	273	*Início dos atendimentos: abril/2015*
Fisiatria	–	–	195	*Encerramento dos atendimentos: junho/2015*
Total	**7014**	**7619**	**8159**	

Enfermagem	2013	2013	2015
Procedimento de enfermagem (interno e externo)	2102	2077	1999
Atendimentos Posto de Coleta Laboratorial	–	–	930
Total	**2102**	**2077**	**2929**

total de atendimentos no ambulatório



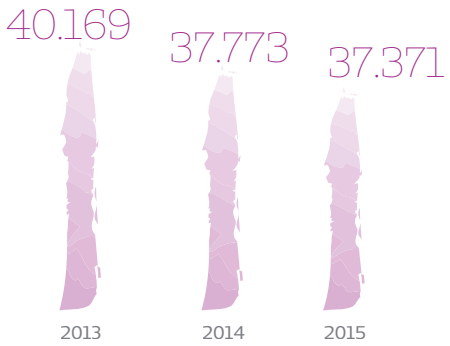
farmácia

Importante recurso próprio da Unimed Amparo, a farmácia proporciona medicamentos, dermocosméticos e produtos de higiene e beleza a preços competitivos aos beneficiários. Para aqueles que participam dos Programa Salus e Prevenir do Núcleo de Atenção à Saúde, há desconto adicional na compra de medicamentos para doenças crônicas como diabetes e hipertensão, por exemplo.

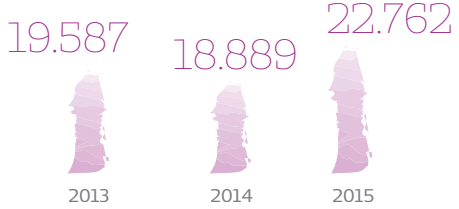
A Farmácia Unimed realiza entrega de medicamentos em domicílio sem custo adicional aos beneficiários e, em 2015, proporcionou duas importantes facilidades aos seus clientes: possibilidade de pagamento com cartão de débito e crédito também na entrega e realização de pedidos por Whatsapp.

FARMÁCIA

FORNECIMENTOS EM BALCÃO
(ambiente físico)

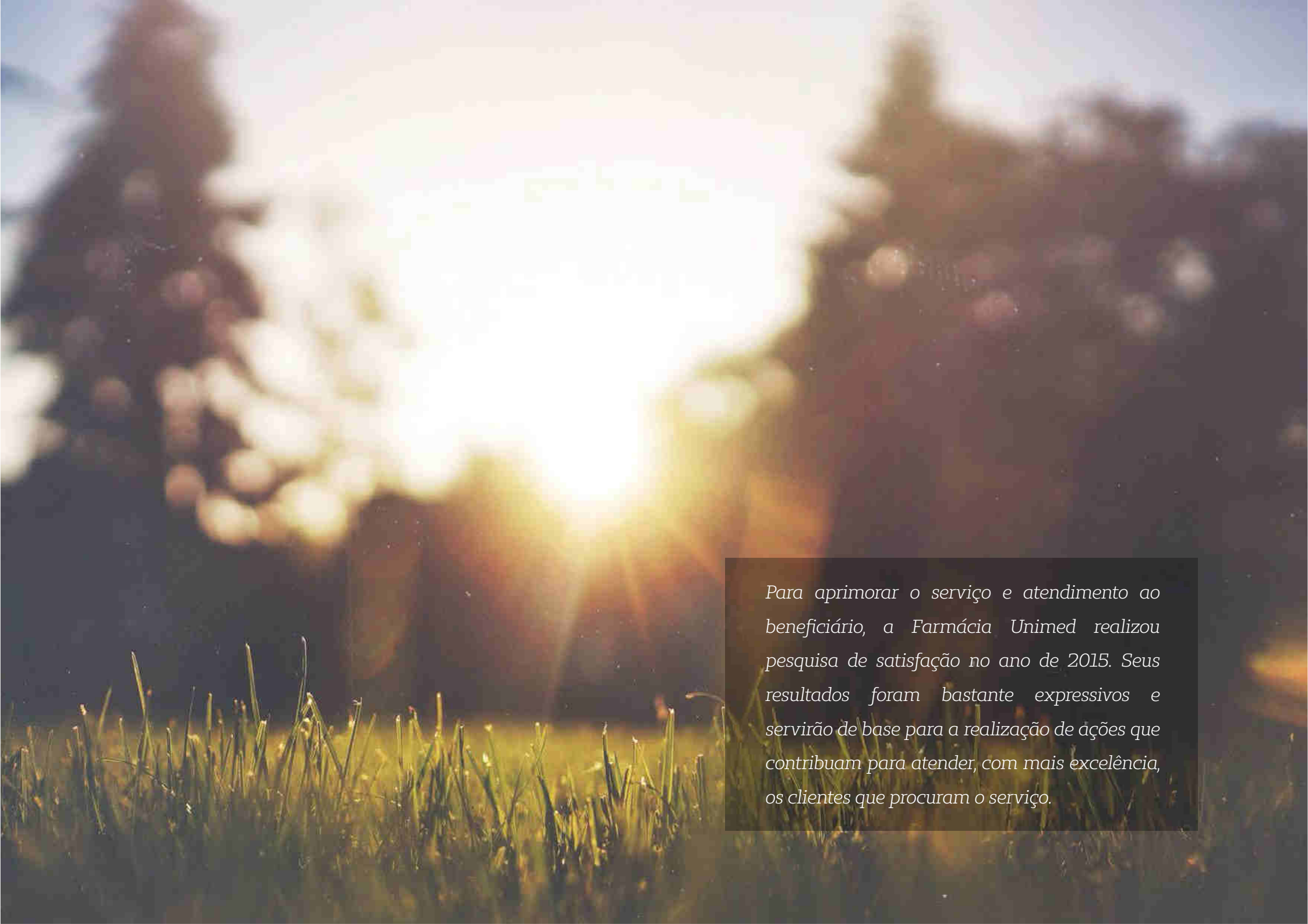


DELIVERY



EVOLUÇÃO DA RECEITA DE VENDA

Atenta aos cuidados com o meio ambiente e os danos que podem ser causados pelo descarte inadequado de medicamentos, a Farmácia Unimed possui o projeto **Medicamento Vencido – Descarte com Responsabilidade**, *premiado em diferentes iniciativas, dentre elas o XXXI Simpósio das Unimeds do Estado de São Paulo no ano de 2014. Tamanha importância do projeto, que seus resultados são de grande expressividade: 413,5Kg de medicamentos vencidos coletados durante o ano de 2015.*



Para aprimorar o serviço e atendimento ao beneficiário, a Farmácia Unimed realizou pesquisa de satisfação no ano de 2015. Seus resultados foram bastante expressivos e servirão de base para a realização de ações que contribuam para atender, com mais excelência, os clientes que procuram o serviço.

RESULTADOS PESQUISA DE SATISFAÇÃO 2015 – FARMÁCIA UNIMED AMPARO

134

RESPONDENTES, DOS QUAIS:

x 78

x 48

?

x 09

sexo não informado

100%

DOS RESPONDENTES AVALIARAM O ATENDIMENTO COMO **BOM**, SENDO A AVALIAÇÃO POSSÍVEL ENTRE BOM, REGULAR E RUIM

129 ✓

PESSOAS RESPONDERAM QUE ENCONTRARAM O QUE PROCURAVAM

APENAS

9 ✗

APONTARAM NÃO TER ENCONTRADO

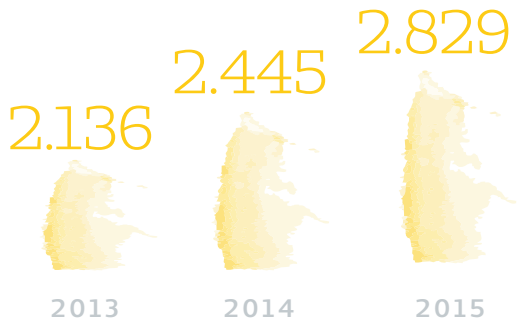
comentários

"Atendentes muito educados e atenciosos. Quando não encontro o produto que procuro, a encomenda é rápida."
"Atendimento excelente."
"Sem reclamações, em todos os sentidos, telefone, pedidos, balcão, caixa, tudo ótimo."

NÚCLEO DE ATENÇÃO À SAÚDE

Como um dos nossos principais recursos, o Núcleo de Atenção à Saúde proporciona diversos programas de orientação e cuidado com a saúde buscando que nossos beneficiários tenham mais qualidade de vida.

número de beneficiários ativos no NAS e distribuição por tipo de programa:



Fonte: Unimed Amparo.

atendimento NAS

	Cuidar	Salus	Prevenir	Planejamento Familiar	Atividade Física	Materno Infantil	Tabagismo	Reeducação Alimentar	Bariátrica	Campanha de vacinação
2013	235	1.037	445	93	374	314	36	347	48	-
2014	249	1.138	691	116	234	280	76	513	88	3.380
2015	257	1.043	962	117	259	200	75	605	113	2.186

SERVIÇOS OFERECIDOS PELO NÚCLEO DE ATENÇÃO À SAÚDE

· REEDUCAÇÃO ALIMENTAR ADULTO E INFANTIL

· SUPERAÇÃO – cessação do tabaco

· SALUS – portadores de doenças crônicas

· PREVENIR – beneficiários que apresentam fatores de risco para o desenvolvimento de doenças

· CUIDAR – assistência domiciliar

· ATENÇÃO MATERNO INFANTIL – gestantes

· ATIVA IDADE – exercícios físicos, exclusivo a beneficiários que participam do Prevenir ou Salus

· PALESTRAS DE PLANEJAMENTO FAMILIAR

· ORIENTAÇÕES PARA CIRURGIA BARIÁTRICA

· PALESTRAS EM EMPRESAS E COMUNIDADE

· CAMPANHA ANUAL DE VACINAÇÃO CONTRA A GRIPE

ANS nº 34.559-8

Em 2015, a Unimed Amparo, por meio do Núcleo de Atenção à Saúde, deu um importante passo para o avanço no cuidado com a saúde dos beneficiários: inaugurou e pôs em prática um novo modelo de assistência à saúde, o Unimed Pleno.

PROGRAMA
Unimed Pleno

Unimed Amparo

CARACTERÍSTICAS DO UNIMED PLENO

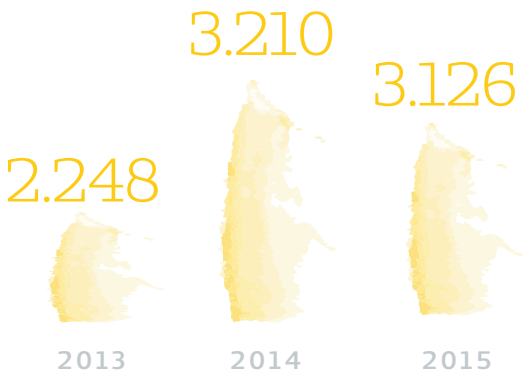
- PROGRAMA DE ATENÇÃO PRIMORDIAL À SAÚDE, FOCADO NO CUIDADO E NÃO APENAS NO TRATAMENTO DA DOENÇA
- MODELO DE CUIDADO INOVADOR
- FOCO NA ATENÇÃO COORDENADA E INTEGRAL À SAÚDE
- ACOMPANHAMENTO DO PACIENTE POR EQUIPE MULTIDISCIPLINAR
- NORTEADO POR ATRIBUTOS COMO LONGITUDINALIDADE (AO LONGO DA VIDA), ACESSO (FACILIDADE), COORDENAÇÃO DO CUIDADO E INTEGRALIDADE (DE FORMA COMPLETA)

Por se tratar de um projeto piloto, atualmente o Unimed Pleno trabalha apenas com beneficiários de planos pessoa jurídica de quatro empresas da cidade de Amparo (uma população alvo de 2.000 vidas). Conta com 413 beneficiários ativos, sendo beneficiados o titular (pessoa que trabalha na empresa contratante do plano) e seus familiares que são dependentes no plano de saúde.

NÚCLEO DE SAÚDE MENTAL

Destinado a cuidar, também, da saúde mental dos beneficiários, o Núcleo de Saúde Mental da Unimed Amparo é o único serviço deste gênero no Sistema Unimed. Foi criado em 2011 e proporciona atendimento em grupo e terapia ocupacional aos beneficiários que buscam o serviço. O atendimento é feito por meio de acolhimento e tratamento multidisciplinar com profissionais como psicólogo, psiquiatra, assistente social e terapeuta ocupacional.

atendimentos realizados no núcleo de saúde mental



ÓTICA

Inaugurada em 2004, a Ótica Unimed mantém seus serviços em constante aprimoramento. Além de oferecer óculos de grau e de sol das mais variadas marcas e modelos a preços competitivos, a Ótica Unimed tem como grande diferencial a gama de serviços que proporciona aos beneficiários: por meio de profissional especializado realiza limpeza de lentes, ajuste de armação, entre outros serviços necessários a boa manutenção do produto.

número de atendimentos na Ótica Unimed em 2015

1.574

média de fornecimento trimestral em 2015

R$ 44.630,60

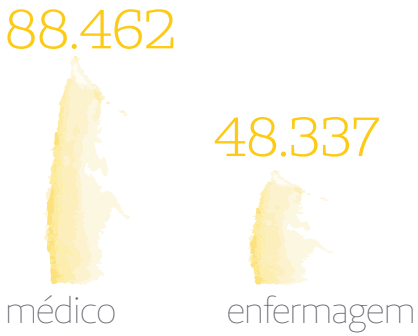
PRONTO-ATENDIMENTO 24 HORAS

Existente desde 1998, nosso Pronto-Atendimento 24 horas é o serviço mais conhecido pelos beneficiários, que devem procurá-lo em casos de urgência (problemas que representam risco à saúde e podem apresentar complicações em seis horas) ou emergência (risco imediato de morte).

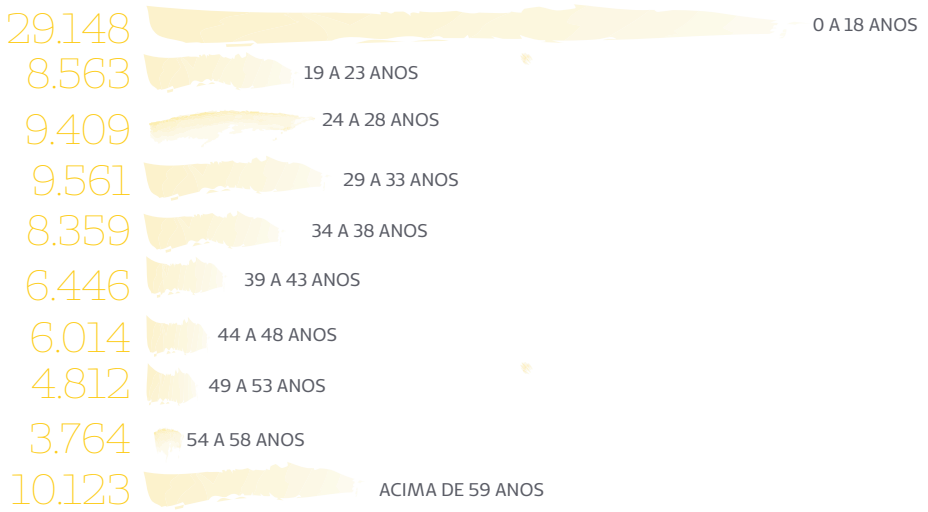
Para prorpocionar atendimento adequado ao beneficiário, o Pronto-Atendimento Unimed Amparo trabalha com acolhimento de enfermagem de crianças e idosos priorizando os casos necessários, seguindo critérios que definem urgência e emergência.Anualmente, a equipe médica e de enfermagem atende, em média, 136.799 pessoas no Pronto-Atendimento, conforme destacamos a seguir.

atendimentos no pronto-atendimento 24 horas em 2015

tipo de atendimento



total de atendimentos por faixa etária



Para proporcionar atendimento e cuidado adequados aos pacientes que procuram o serviço, o Pronto-Atendimento 24 horas trabalha com diversas medidas voltadas à segurança do paciente – seu principal foco de atendimento.

COMITÊ DE SEGURANÇA DO PACIENTE

equipe formada por enfermeiros, técnicos de enfermagem, farmacêutico, recepcionista, administrador e médico diretor técnico do Pronto-Atendimento.

INÍCIO DOS TRABALHOS EM

2012

FOCO

na cultura de segurança do paciente

desenvolvimento de ações de orientação, treinamento, minimização de erros e descoberta e análise da causa de falhas no atendimento ao paciente

AÇÕES DESENVOLVIDAS PELO COMITÊ ENTRE OS ANOS DE 2014 E 2015

- modificações no sistema informatizado para melhor visualização da prescrição médica com identificação de horários
- checagem da prescrição médica para as medicações que já foram administradas, permitindo a visualização do procedimento realizado por outros profissionais
- mudança no relatório de notificação dos eventos adversos, tornando-o mais simples com o intuito de estimular as notificações
- treinamento sobre segurança do paciente para os novos colaboradores e como forma de reciclagem para os que já haviam recebido as orientações
- classificação de risco dos medicamentos disponibilizada no posto de enfermagem, focando a importância dos sinais e sintomas que o medicamento administrado no beneficiário pode causar, evitando intercorrências
- acompanhamento do profissional de enfermagem nos exames laboratoriais quando o beneficiário em questão não estiver acompanhado, como medida preventiva para redução de quedas
- identificação do paciente por meio de etiqueta com nome durante todo o atendimento no PA

Por meio de todas estas ações e medidas, o Pronto-Atendimento garante o baixo índice de intercorrência em seus atendimentos. Atualmente, este índice é de 0,17% por dia, ou seja, menos de uma intercorrência por dia.

REESTRUTURAÇÃO FARMÁCIA PA

Com o objetivo de facilitar a identificação e dispensação de medicamentos, além de otimizar os investimentos no Pronto-Atendimento 24 horas, no ano de 2015 houve análise e reformulação dos itens necessários em estoque na Farmácia do PA – responsável por dispensar medicamentos para atendimento aos pacientes que procuram o serviço.

Após aplicação do projeto de reestruturação, houve, além de ganho em espaço físico no local, redução de compras em 18,16% no ano de 2015 em comparação com os onze primeiros meses do ano de 2014. O projeto possibilitou redução de custos e gerenciamento efetivo de compras de materiais e medicamentos, visando, sempre, o melhor atendimento ao beneficiário Unimed.

ATENDIMENTOS DURANTE O PERÍODO DA DENGUE

O ano de 2015 marcou muitas cidades com epidemias de dengue – devido à época de chuvas e ao verão, e, mais ainda, à pouca conscientização da população sobre as formas de combate à doença. Durante os períodos de março a maio, a cidade de Amparo registrou mais de 5.380 ocorrências de dengue, o que representou aumento de mais que 100% nos casos que o registrado no mesmo período de 2014 pela Prefeitura da cidade.

A epidemia de dengue na região de Amparo afetou diretamente o atendimento no Pronto-Atendimento Unimed Amparo no período de fevereiro a maio de 2015 e diferentes medidas foram tomadas para que a qualidade e segurança no atendimento fossem mantidas. Os dados referentes ao atendimento durante o período da dengue podem ser analisados no infográfico a seguir.

Números da dengue no Pronto Atendimento 24 horas Unimed Amparo

total de atendimentos por mês

115	1.296	3.138	2.252	760	115
JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO
18	8	22	29	40	76
JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO

Por meio dos dados acima é possível perceber que entre os meses de fevereiro a abril de 2015, principalmente, figurou-se uma epidemia de dengue. Para prestar o atendimento adequado ao beneficiário Unimed, o Pronto-Atendimento 24 horas realizou diferentes ações:

- Alteração do layout das salas de medicação para aumento da capacidade de atendimento;
- Mudança de layout das longarinas na recepção para aumentar sua capacidade;
- Revisão do protocolo da dengue e treinamento dos médicos para atendimento específico;
- Disponibilização de repelentes com preços mais acessíveis aos colaboradores da equipe, buscando evitar que estes contraíssem a doença;
- Capacitação da equipe de enfermagem frente a uma possível epidemia, além de orientações gerais para todos os colaboradores da Unimed Amparo;
- Padronização do horário de curativo para das 7h às 10h, visando melhorar o fluxo de atendimento;
- Descrição de fluxo de atendimento entre os recursos próprios (Unidade Assistencial e Unimed Pleno);
- Colaborador de laboratório prestador exclusivo para atendimento ao PA.

Para 2016, há previsão de contratação de profissional médico e de enfermagem diante de uma nova epidemia.

É importante salientar que a Unimed Amparo, por meio das equipes de enfermagem do Pronto-Atendimento e Núcleo de Atenção à Saúde e em parceria com a Secretaria de Saúde do município, tem trabalhado para transmitir aos beneficiários informações sobre a dengue e forma de combate à doença, por meio de palestras e ações em empresas, além da conscientização do público interno (cooperados e colaboradores) e da divulgação de informações sobre o tema por meio do site e Facebook da Cooperativa.

UNIDADE ASSISTENCIAL

Pensando na saúde, bem-estar e na ampliação da assistência oferecida aos beneficiários, inauguramos em julho de 2015 a Unidade Assistencial – que engloba o Núcleo de Saúde Mental, posto de coleta laboratorial e atendimento médico ambulatorial.

A criação da nova unidade amplia o espaço para atendimento do Núcleo de Saúde Mental, proporciona posto de coleta laboratorial – em parceira com o prestador de serviços laboratório São Franciso – com qualidade e referência Unimed, e busca atender a demanda de beneficiários por consultas médicas em determinadas especialidades como pediatria, ortopedia e cardiologia, por exemplo.

As atividades do Núcleo de Saúde Mental mantiveram sua dinâmica, realizando atendimentos de psicologia e grupos de terapia ocupacional, dentre outras atividades.

O posto de coleta laboratorial realiza exames laboratoriais de rotina e tem o intuito de facilitar o acesso ao serviço, principalmente devido ao fato de haver profissionais médicos no estabelecimento que podem solicitar e analisar os exames realizados.

O ambulatório médico de especialidades realiza atendimento médico eletivo (consultas agendadas), por especialidades e com horários previamente agendados. O atendimento é feito de acordo com a especialidade médica necessária e disponibilidade de horários na agenda da Unidade, não sendo possível a escolha do médico. Criado para atender a demanda de beneficiários por consulta em especialidades, o ambulatório não realiza atendimentos de urgência e emergência – pois, estes devem ser encaminhados ao Pronto-Atendimento 24 horas ou pronto-socorros dos hospitais de Amparo e região.

atendimentos realizados de agosto a dezembro de 2015

273
CLÍNICA MÉDICA

306
PEDIATRIA

192
ORTOPEDIA

447
CARDIOLOGIA

35
UROLOGIA

230
ELETRONEUROMIOGRAFIA

592
CONSULTA PRÉ-ANESTÉSICA

ATENDIMENTO ASSISTENCIAL

O atendimento assistencial ao beneficiário do plano de saúde envolve a realização de consultas médicas, exames, utilização da rede credenciada e serviços próprios. O direito de utilizar estes serviços e procedimentos é garantido pela ANS, por meio da cobertura mínima estabelecida pelo Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde, no município onde os demandar, desde que esse local seja integrante da área de abrangência geográfica do plano contratado.

dados do atendimento assistencial ao beneficiário em 2015

CONSULTAS EM CONSULTÓRIO

234.165
consultas em consultório

19.514
média mensal

226.595
área de ação

7.570
intercâmbio

CONSULTAS EM PRONTO-ATENDIMENTO E PRONTO-SOCORROS

81.706
consultas no Pronto-Atendimento Unimed Amparo e nos pronto-socorros credenciados

79.621
área de ação

2.085
intercâmbio

TOTAL DE INTERNAÇÕES

113.856
guias autorizadas da área de ação da Unimed Amparo e do intercâmbio (atendimento em outras Unimeds)

3.835
área de ação

894
intercâmbio

TOTAL DE BENEFICIÁRIOS ASSISTENCIAIS

40.056
total de beneficiários assistenciais

5,79
número de consultas eletivas *(em consultório)* por beneficiário assistencial

8,03
número total de consultas *(eletivas e PA/PS)* por beneficiário assistencial

0,12
número total de internações por beneficiário assistencial

CONSULTAS ELETIVAS POR ESPECIALIDADE

916
ALERGOLOGIA / IMUNOLOGIA

270
ANESTESIOLOGIA

138
BUCO MAXILO

685
CANCEROLOGIA

15.494
CARDIOLOGIA

1.649
CIRURGIA DO APARELHO DIGESTIVO

21.642
CIRURGIA GERAL

2.800
CIRURGIA PLÁSTICA

2.538
CIRURGIA VASCULAR

9.584
CLÍNICA MÉDICA

33
COLOPROCTOLOGIA

16.995
DERMATOLOGIA

4.711
ENDOCRINOLOGIA

2.195
GASTROENTEROLOGIA

2.908
GERIATRIA

25.475
GINECOLOGIA + OBSTETRÍCIA

CONSULTAS ELETIVAS POR ESPECIALIDADE

3.823
HOMEOPATIA

1.657
HOSPITAL E P.S.

1.071
INFECTOLOGIA

861
MEDICINA PREVENTIVA (APS)

1.378
NEFROLOGIA

10.005
NEUROLOGIA + NEUROCIRURGIA

17.995
OFTALMOLOGIA

24.117
ORTOPEDIA

12.459
OTORRINOLARINGOLOGIA

28.435
PEDIATRIA

726
PNEUMOLOGIA

8.494
PSIQUIATRIA

7.541
UROLOGIA

7.570
UNIMEDS (INTERCÂMBIO)

234.165
TOTAL DE CONSULTAS ELETIVAS

(GRI G4 –57, 58, PR8)

CANAL DE COMUNICAÇÃO E RELACIONAMENTO – OUVIDORIA

O atendimento adequado às necessidades de nossos beneficiários e o intuito de buscar a melhoria contínua de nossos serviços são os principais norteadores do trabalho realizado pela Ouvidoria da Unimed – canal oficial de comunicação para registro de sugestões, críticas e solucionamento de dúvidas. É o meio de contato não apenas com beneficiários, mas também com médicos cooperados, colaboradores, prestadores de serviços e membros da comunidade que desejarem obter informações sobre a Unimed Amparo. [57,58]

atendimentos realizados pela Ouvidoria da Unimed Amparo em 2015

total de manisfestações registradas por ano

757 2013

897 2014

1.389 2015

AUMENTO DE **54,86%** EM RELAÇÃO A 2014

tipos de atendimentos

1048 CONSULTA

6 SUGESTÃO

300 RECLAMAÇÃO

35 AGRADECIMENTO/ ELOGIO

canais de comunicação

744 TELEFÔNICO

130 PESSOAL

69 SISTEMA

147 OUTRO

299 CORRESPONDÊNCIA

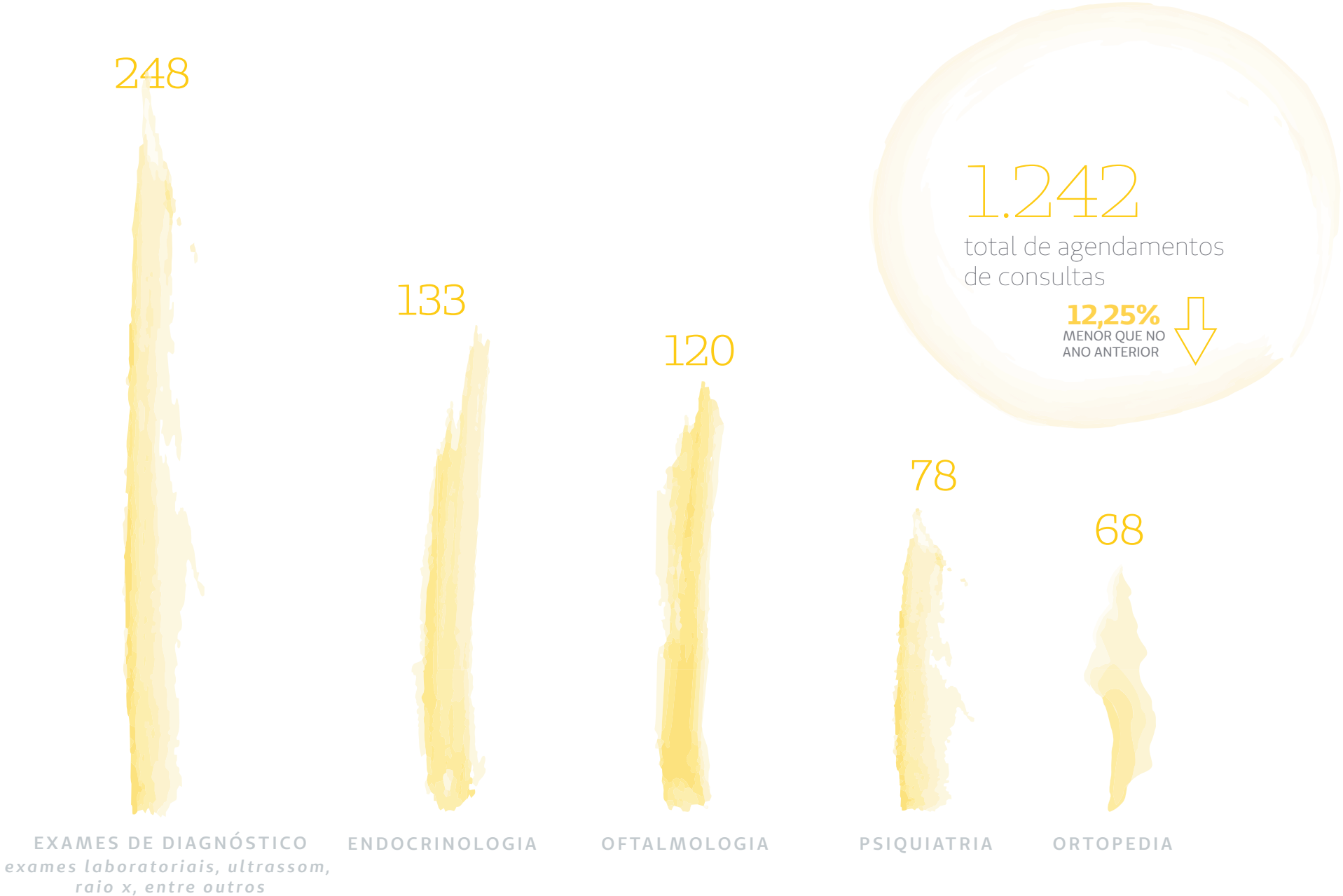
Todas as ações realizadas pela Ouvidoria são mantidas em sigilo e, no ano de 2015, não houve registro de violação de privacidade ou perda de dados de clientes por esta área. PR8

Suporte para **agendamento de consultas e exames**

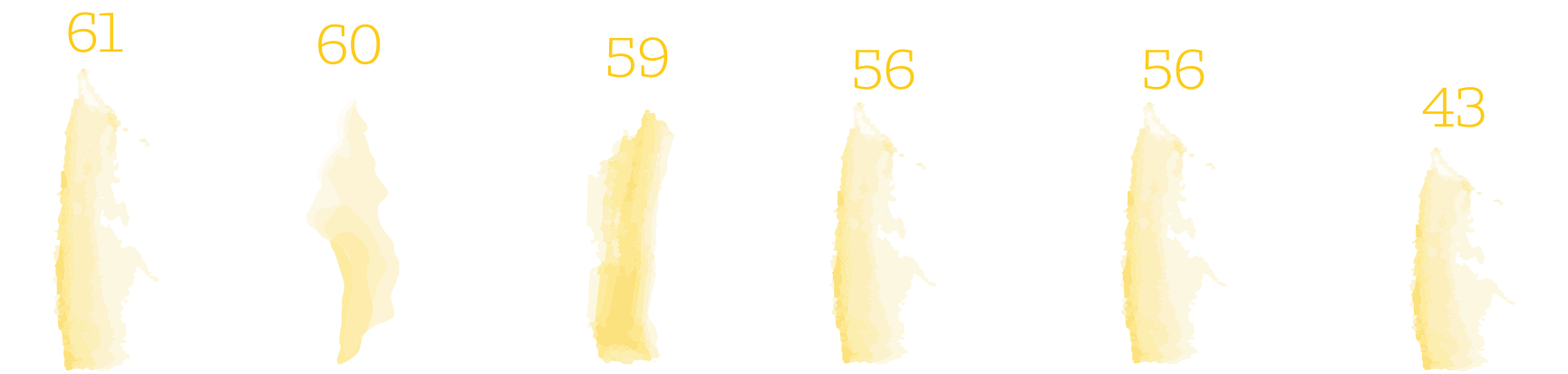
Realizado pela área de Ouvidoria da Unimed Amparo, o serviço de suporte para agendamento de consultas e exames atua no sentido de atender a demanda dos beneficiários por serviços de saúde dentro das normas e prazos estabelecidos pela Resolução Normativa 259 da ANS para atendimento.

O serviço deve ser procurado pelo beneficiário em casos de dificuldade para agendamento de consultas e exames. Engloba todos os médicos e serviços credenciados da Unimed Amparo, não disponibilizando necessariamente o profissional ou local de preferência do beneficiário. O suporte de agendamento verifica os horários vagos mais próximos e os informa para que o beneficiário escolha, entre as disponíveis, qual a melhor opção.

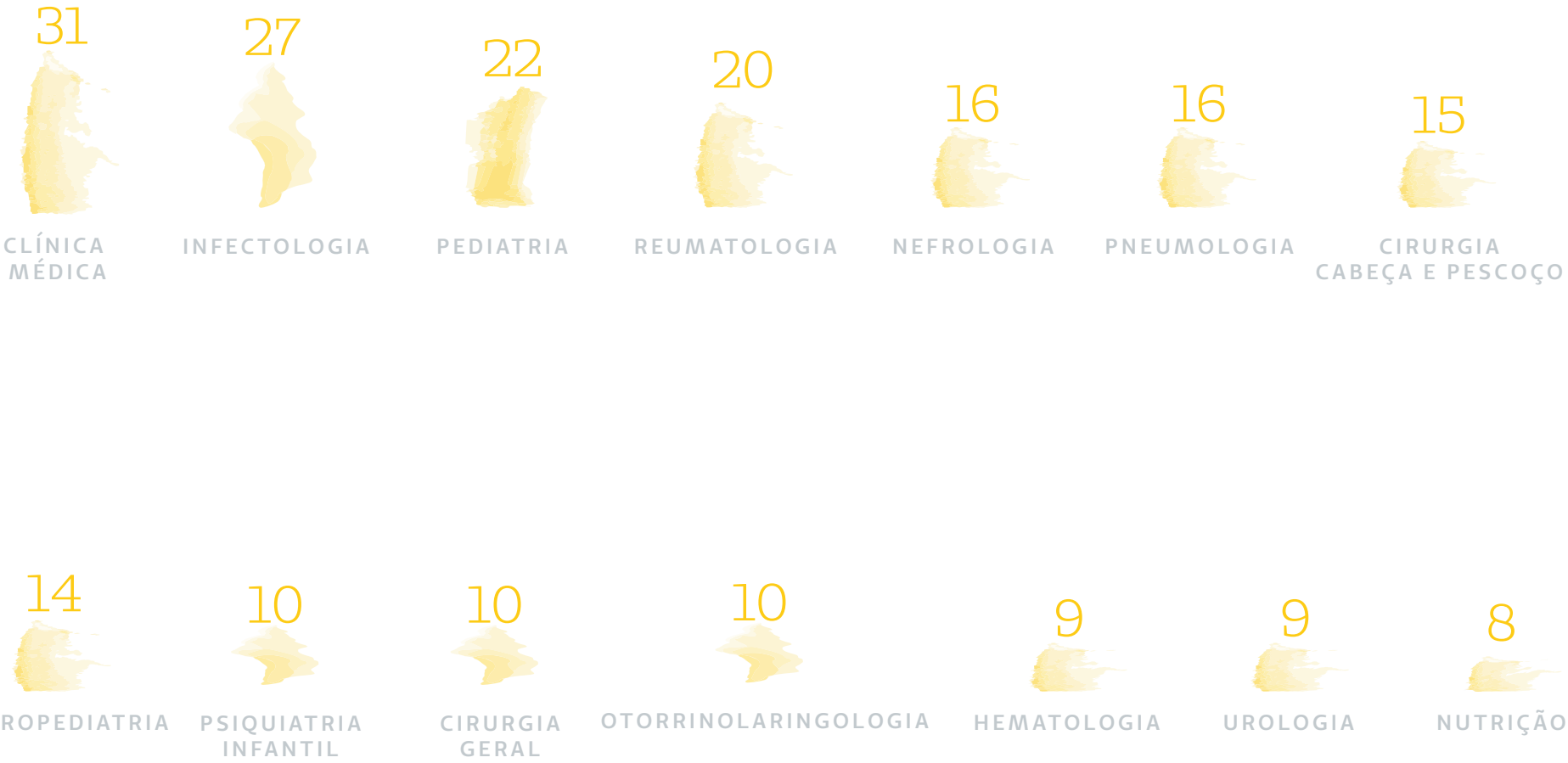
números do suporte para agendamento em 2015



especialidades procuradas / motivo procura



especialidades procuradas / motivo procura



especialidades procuradas / motivo procura

7 GERIATRIA

7 MASTOLOGIA

5 CIRURGIA VASCULAR

4 FONOAUDIOLOGIA

3 CIRURGIA PEDIÁTRICA

3 ALERGIA E IMUNOLOGIA

3 GASTROENTEROLOGIA

3 HOMEOPATIA

3 ONCOLOGIA

2 CIRURGIA PLÁSTICA

1 GENÉTICA

1 HEPATOLOGIA

1 T.O.

especialidades procuradas / motivo procura

REEMBOLSO DE TRANSPORTE

36

TRANSPORTE DE BENEFICIÁRIOS

197

Regulamentações da **Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS**

Prezando pelo atendimento adequado ao beneficiário do plano de saúde, a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) regulamenta a atividade das operadoras de planos de saúde no Brasil, estabelecendo normas e procedimentos a serem seguidos.

As resoluções normativas (RNs) estabelecem medidas que devem ser tomadas pelas operadoras para o atendimento ao beneficiário – dispõem sobre a cobertura assistencial básica, a regulamentação do plano de saúde, a garantia de acesso, o acesso à informação, dentre outros temas relevantes às operadoras e à população.

As principais RNs publicadas em 2015 que envolvem o atendimento ao beneficiário são:

- **RN 368 –** Dispõe sobre o direito de acesso à informação das beneficiárias aos percentuais de cirurgias cesáreas e de partos normais por operadora, por estabelecimento de saúde e por médico e sobre a utilização do partograma, do cartão da gestante e da carta de informação à gestante no âmbito da saúde suplementar.

- **RN 379 –** Altera a Resolução Normativa nº 360, de 3 de dezembro de 2014, que estabelece o conteúdo mínimo obrigatório a ser observado pelas operadoras de planos privados de assistência à saúde para identificação unívoca de seus beneficiários, bem como sua disponibilização obrigatória de forma individualizada da Identificação Padrão da Saúde Suplementar.

• **RN 387 –** Atualiza o Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde, que constitui a referência básica para cobertura assistencial mínima nos planos privados de assistência à saúde, contratados a partir de 1º de janeiro de 1999; fixa as diretrizes de atenção à saúde; revoga as Resoluções Normativas – RN nº 338, de 21 de outubro de 2013, RN nº 349, de 9 de maio de 2014; e dá outras providências.

• ***RN 389 –*** Dispõe sobre a transparência das informações no âmbito da saúde suplementar, estabelece a obrigatoriedade da disponibilização do conteúdo mínimo obrigatório de informações referentes aos planos privados de saúde no Brasil, revoga a Resolução Normativa nº 360 de 3 de dezembro de 2014, e o parágrafo único do art. 5º, da RN nº 190 de 30 de abril de 2009, e dá outras providências.

Além das normativas, que buscam garantir o acesso do beneficiário às ações em saúde realizadas pela operadora, a ANS possui diferentes canais de atendimento ao público para registro de sugestões, dúvidas e críticas acerca das operadoras.

A orientação para procura destes canais é que sejam acionados em caso de dúvidas e após o contato e não resolução da solicitação pela operadora – que é a primeira responsável por atender e solucionar dúvidas dos beneficiários.

Nos casos em que a ANS é acionada pelos beneficiários, é aberta à operadora uma Notificação de Intermediação Preliminar (NIP) – procedimento regulamentado pela Resolução Normativa nº 343/2013.

A Unimed Amparo busca solucionar as demandas de seus beneficiários por meio das áreas de Ouvidoria e Suporte de Agendamento, com o intuito de atendê-los da melhor forma possível, evitando, assim, a procura por canais da ANS. No ano de 2015, as áreas de Atendimento e Auditoria Médica emitiram 238 pareceres e análises de cobertura, encaminhando-os à Diretoria Executiva com o intuito de proporcionar atendimento ao beneficiário de acordo com sua demanda ou, no caso de negativa do procedimento, possibilitar a adequada resposta à sua solicitação. Neste ano, foram registradas três NIPs pela ANS que dizem respeito à Unimed Amparo. Estas notificações são devidamente acompanhadas pela área de Atendimento, no site da ANS, e, em caso de denúncias, encaminhadas ao Jurídico e a área pertinente para sua resolução e solucionadas pelas áreas responsáveis (Atendimento ao cliente, Ouvidoria e Jurídico) no prazo estabelecido pela Agência. Até o término deste material, uma das NIPs ainda estava em trâmite.

Posicionamento Unimed Amparo
acerca da Unimed Paulistana

A alienação da carteira de beneficiários da Unimed Paulistana, realizada pela ANS em setembro de 2015, impactou diretamente todo o Sistema Unimed. O atendimento aos beneficiários desta Unimed passou a ser de responsabilidade de todas as Singulares do País – direta ou indiretamente, pois prezar pela assistência em saúde aos beneficiários é a missão de todo o Sistema Unimed.

No que diz respeito à decisão da ANS pela alienação da carteira da Unimed Paulistana, é importante reforçar que nem os beneficiários da Unimed Amparo, nem de outras Unimeds do Brasil, foram afetados – uma vez que as diversas singulares, existentes em cada região do País, são totalmente independentes, possuindo seu estatuto e administração própria, e não estando sujeitas às mesmas regras, apesar da união do Sistema Unimed.

A rede da Unimed Amparo é constituída por 128 médicos cooperados, 8 pontos de atendimento próprios e 74 prestadores de serviços, o que garante o atendimento e cuidado em saúde aos nossos beneficiários.

A decisão envolvendo a Unimed Paulistana teve tamanha repercussão, pois esta faz parte de um grupo de 351 cooperativas médicas, que está presente em 84% do território nacional. Vale destacar ainda que, no ano de 2015 (ano base 2014), 54% das

283 operadoras do Sistema Unimed analisadas pelo Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS) atingiu a faixa mais alta da avaliação, realizada pela ANS e composta por fatores relacionados à assistência prestada ao beneficiário, indicadores de satisfação, estrutura e operação e aspecto econômico-financeiros. Nesta avaliação, a Unimed Amparo atingiu nota 0,8928 – sendo a máxima 1,0, o que a coloca num grupo de destaque, com maior índice desde a criação da avaliação em 2008.

Cabe informar ainda que, por meio da portabilidade extraordinária decretada pela ANS em outubro de 2015, a Unimed Amparo passou a atender 56 novos planos de beneficiários que possuíam plano de saúde Unimed Paulistana e realizaram a contratação do plano Unimed Amparo, mantendo os princípios e normas de atendimento praticados pelo Sistema Unimed e estabelecidos pela ANS.

Cenário de saúde no Brasil **e o papel do beneficiário**

Dados da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) mostram que aproximadamente

50 milhões de brasileiros possuem planos de assistência médica *(com ou sem odontologia)* atualmente

Há dez anos, este número era de, em média, 35 milhões. Este mesmo levantamento revela que o número de operadoras médico-hospitalares caiu de 1.242 em 2005 para 843 em 2015.

Diversas mudanças estão ocorrendo no cenário da saúde do Brasil, principalmente na saúde suplementar – que é regulamentada pela ANS – no que diz respeito à prestação de serviços em saúde. Estas mudanças afetam beneficiários e operadoras, que devem se atentar ao cenário e atuar para que mantenha-se sustentável.

SETOR DE SAÚDE NO BRASIL

R$ 480 bilhões

TOTAL DE RECURSOS MOVIMENTADOS EM 2014

4 milhões

DE TRABALHADORES EMPREGADOS

3º setor que mais gerou empregos

NO PERÍODO DE JANEIRO A SETEMBRO DE 2015

R$ 1,1 bilhão

TOTAL DE PROCEDIMENTOS PAGOS PELAS OPERADORAS

387 milhões DE CONSULTAS

633 milhões DE EXAMES

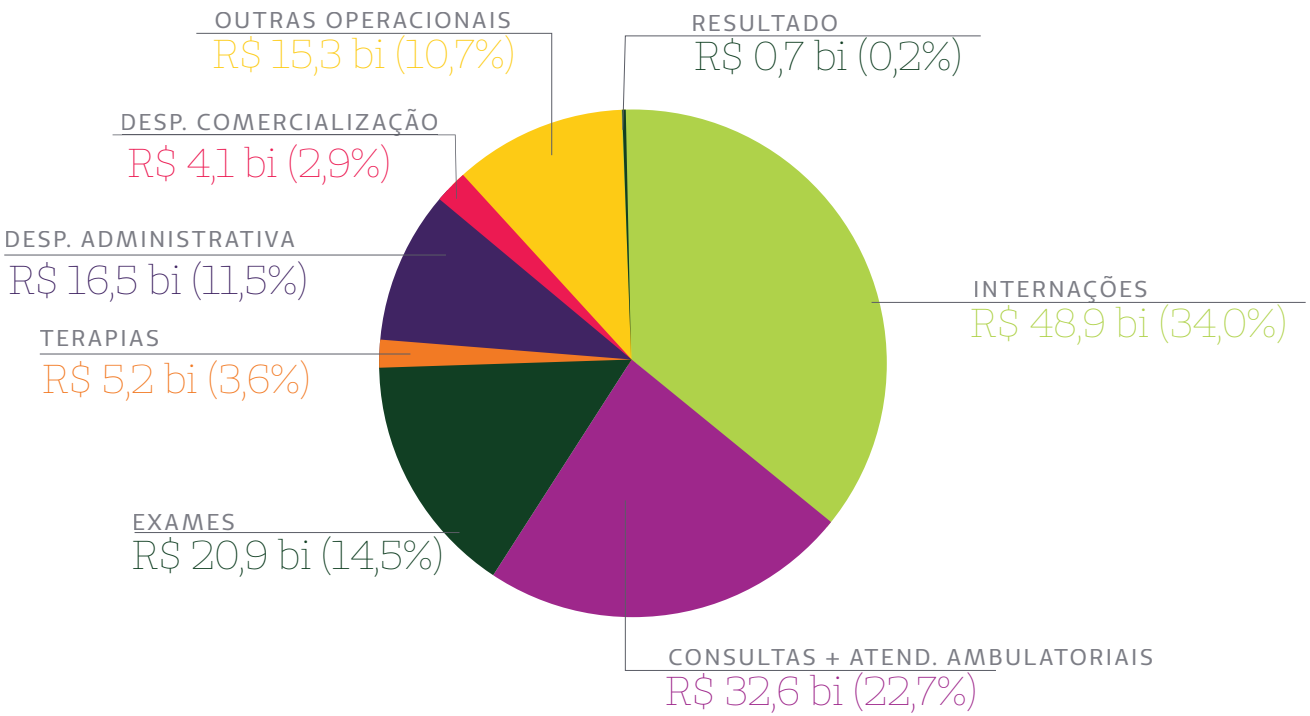
55 milhões DE TERAPIAS

8 milhões DE INTERNAÇÕES

EM MÉDIA, **5,3** CONSULTAS E **13,4** EXAMES POR BENEFICIÁRIO DE PLANOS MÉDICOS

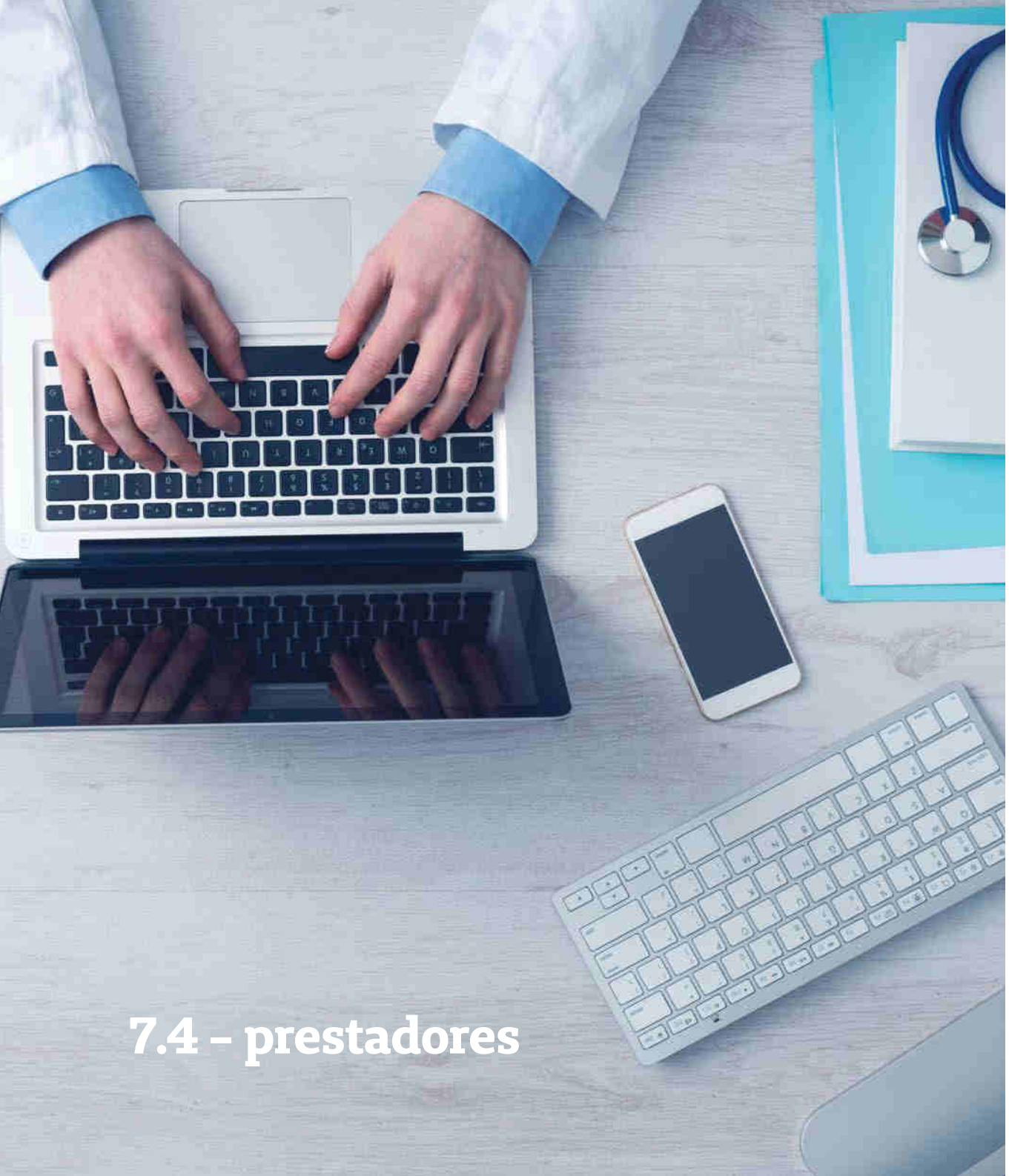
Fontes: ans.gov.br / publicação "Cenário da Saúde", Sistema Abramge-Sinamge-Sinog, dezembro/2015

destino dos recursos da saúde suplementar



Às operadoras de planos de saúde cabe analisar e otimizar seus investimentos, buscando sempre pela melhoria contínua na assistência aos beneficiários e à adequação ao estabelecido pela legislação nacional.

Ao beneficiário cabe a utilização adequada e racional do serviço – buscando por consultas e procedimentos quando realmente necessário, entendendo e valorizando a importância do exame clínico realizado pelo médico, colaborando na utilização do Pronto-Atendimento 24 horas apenas nos casos de urgência e emergência e não buscando-o como alternativa preventiva ou para realização de tratamentos de doenças crônicas. Tão importante quanto conhecer seus direitos como beneficiário do plano de saúde é utilizar o serviço de forma consciente, tendo em mente que os recursos utilizados racionalmente serão aplicados em melhorias e novos benefícios que o impactarão diretamente.



7.4 – prestadores

Além de possuir diversos recursos próprios, a Unimed Amparo conta com prestadores de serviços em diferentes áreas da saúde para prestar o melhor atendimento aos beneficiários. Por este motivo, este público compõe um importante stakeholder à Cooperativa.

NÚMERO DE PRESTADORES UNIMED AMPARO EM 2015

ANATOMIA PATOLÓGICA E CITOPATOLOGIA
2
prestadores

BUCO MAXILO
2
prestadores

CENTROS DE DIAGNÓSTICO
12
prestadores

FISIOTERAPIA
11
prestadores

FONOAUDIOLOGIA
8
prestadores

HOSPITAL / PRONTO-SOCORRO
6
prestadores

PATOLOGIA CLÍNICA E ANÁLISES CLÍNICAS
13
prestadores

NUTRIÇÃO
7
prestadores

ONCOLOGIA
1
prestador

PSICOLOGIA
9
prestadores

TERAPIA OCUPACIONAL
3
prestadores

TOTAL
74
prestadores

6
NOVOS CREDENCIAMENTOS EM 2015

53
PRESTADORES DE SERVIÇO HÁ MAIS DE 5 ANOS

Buscar pela ampliação da rede credenciada, preocupando-se com a qualidade do atendimento ao beneficiário é uma constante da Unimed Amparo. Esta postura mostra que, além de cumprir à legislação (Lei 13.003/2014, Resoluções Normativas nº 363, 364 e 365, e Instrução Normativa nº 56/2014), a Cooperativa está atenta às necessidades de seus beneficiários no que diz respeito a serviços de saúde complementares.

No ano de 2015, a área de Rede Credenciada da Unimed Amparo deu início ao projeto "Capacitação Unimed – Profissionais da Saúde", elaborado e promovido pela própria área, colaboradores e convidados da Unimed Amparo. Foram abordados temas relacionados à humanização na assistência hospitalar, trabalho em equipe, gerenciamento, entre outros. Os treinamentos foram realizados na Casa do Médico de Amparo, de abril a dezembro de 2015.

1 | 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.

2 | CRITÉRIOS DE CONTRATAÇÃO PARA PRESTADORES DE PSICOLOGIA E NUTRIÇÃO

ALÉM DOS CRITÉRIOS DO ITEM 1

· 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.

3 | CRITÉRIOS DE CONTRATAÇÃO PARA PRESTADORES DE FISIOTERAPIA

ALÉM DOS CRITÉRIOS DO ITEM 1

· 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.

7.5 – fornecedores

(GRI G4 – 12, EC9, HR1)

A cadeia de fornecedores de uma organização é elemento muito importante para determinar sua preocupação com os clientes e no âmbito socioambiental, refletindo, inclusive, em sua sustentabilidade. A Unimed Amparo chama de fornecedores empresas que entregam produtos e serviços em áreas diferentes da área da saúde.

CADEIA DE FORNECEDORES DA UNIMED AMPARO [12]

CONSULTORES EM TI, MARKETING , CONTABILIDADE

PRESTADORES DE SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO PREDIAL, MANUTENÇÃO CORRETIVA E PREVENTIVA EM EQUIPAMENTOS HOSPITALARES, TELEFONIA, RELÓGIO PONTO, NOBREAK, EQUIPAMENTOS DE AR CONDICIONADO E VEÍCULOS E MOTOS

DISTRIBUIDORES DE MEDICAMENTOS, ÓCULOS, ÓRTESES, PRÓTESES E MATERIAIS ESPECIAIS

PRESTADORES DE SERVIÇOS DE CONTROLE DE PRAGAS, VIGILÂNCIA E SUPRIMENTOS EM GERAL

A escolha de profissionais que pertencem à região de Amparo é priorizada – atualmente, dentre os fornecedores de serviços fixos (quinze no total) aproximadamente 40% 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.

A área responsável pela contratação de fornecedores na Unimed Amparo é Suprimentos, cujas responsabilidades envolvem, principalmente, a cotação, análise comparativa dos fornecedores e sua contratação. Ao seguir determinados procedimentos padrão, a área de Compras busca pela segurança e transparência no processo, além de garantir a competitividade, qualidade e legalidade dos negócios realizados – prezando, sempre, pela responsabilidade socioambiental e pelo bom relacionamento com fornecedores.

PROCESSO DE CONTRATAÇÃO DE FORNECEDORES REALIZADO PELA UNIMED AMPARO

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 [HR1]

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;

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 e bom relacionamento com seus fornecedores, 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 2015 foram fechados 974 pedidos de compras com fornecedores, o que movimentou um total de R$ 4.883.912,44. Por meio de negociação, a área de Compras conseguiu R$ 1.057.564,89 em descontos, totalizando um valor bruto de R$ 5.941.477,33. EC9

CAPÍTULO 08

DESEMPENHO ECONÔMICO

GRI G4 - 9, EC1, EC3, EC4

No ano em que completou 25 anos, a Unimed Amparo apresentou bons resultados econômico-financeiros, apesar do cenário nacional econômico e da saúde apresentarem perspectivas negativas.

Para a economia brasileira, o ano de 2015 foi de recessão, alta inflação e perda do grau de investimento do País. Com inflação de 10,67%, encolhimento do PIB em torno de 3,8% (negativo), pior resultado da economia em 25 anos, cotação do dólar próxima aos R$ 4,00 em 2015, o Brasil tende a manter-se em forte crise no ano de 2016.

índices econômicos **brasileiros**

em dezembro de 2015

IPC-DI **10,53%**
(Índice de Preços ao Consumidor)

IPCA-IBGE **10,67%**
(Índice de Preços ao Consumidor Amplo)
└ diretamente ligado à inflação

IPC-FIPE **11,07%**
(Índice de Preços ao Consumidor)

INPC-IBGE **11,28%**
(Índice Nacional de Preços ao Consumidor)

taxa Selic **14,25%**
(taxa básica de juros que influencia todas as taxas de empréstimos e financiamentos do País)

O panorama da saúde no Brasil não se distancia do cenário econômico no que diz respeito a desafios. Os custos assistenciais, o número de beneficiários, as novas legislações e formas de controle da saúde suplementar são os números que estimulam a evolução das operadoras de plano de saúde diariamente.

PANORAMA DA SAÚDE 2015 – DADOS DE SETEMBRO/2015

999

OPERADORAS MÉDICO-HOSPITALARES EM ATIVIDADE NO BRASIL

(1.041 em 2014)

50.261.602

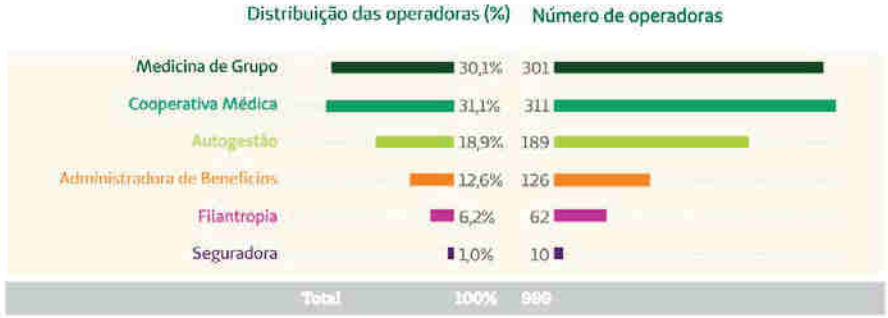
BENEFICIÁRIOS COM VÍNCULOS A PLANOS MÉDICO-HOSPITALATES

Fonte: Panorama da saúde em números – elaborado pela Gestão Estratégica da Unimed do Brasil com dados da ANS, IBGE e Ministério da Saúde.

Evolutivo do índice de sinistralidade do setor da Saúde Suplementar (em %) 2004 a jun/2015

Fonte: ANS – Agência Nacional de Saúde Suplementar – TABNET – junho/2015

Distribuição nacional das operadoras médico-hospitalares por modalidade set/2015



Fonte: ANS – Agência Nacional de Saúde Suplementar – TABNET – setembro/2015

Receita e despesas de planos médico-hospitalares jun/2015

Fonte: ANS – Agência Nacional de Saúde Suplementar – TABNET – junho/2015

SINISTRALIDADE

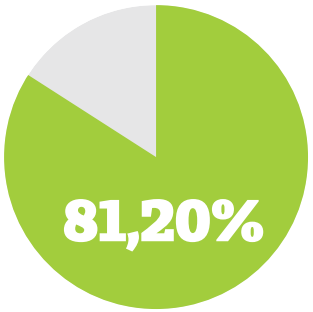
UNIMED AMPARO

Comumente utilizado na área de saúde, o termo sinistralidade refere-se ao índice que mede o nível de utilização dos serviços do plano de saúde e serve como base para definir o percentual de reajuste das mensalidades do plano de saúde. O principal fator que eleva a sinistralidade de um plano são as despesas de saúde elevadas, que são geradas, em alguns casos, pela utilização indevida dos serviços de saúde. Além disso, os custos em saúde têm crescido significativamente ao longo dos anos, por diferentes motivos, como o incremento de novas tecnologias médicas e medicamentos, o aumento do uso de exames e o envelhecimento da população de modo geral. Assim, controlar a sinistralidade é um aspecto necessário e desafiador às operadoras de saúde.

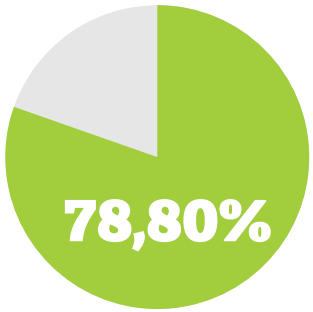
O gráfico a seguir mostra a sinistralidade da Unimed Amparo nos últimos três anos.

SINISTRALIDADE

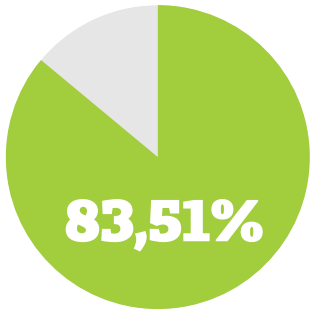
(planos pessoa física e jurídica)



2013



2014



2015

VENDAS

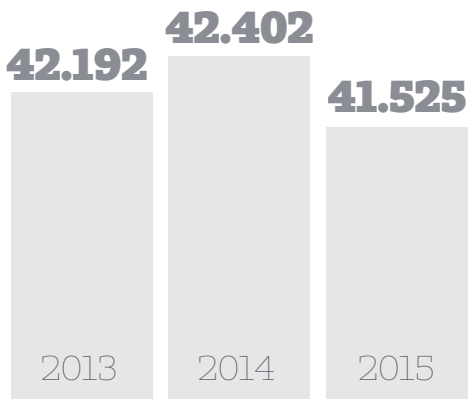
Os ingressos de receita no plano de saúde são originários, em parte, pelas vendas de planos pessoa física e empresarial.

Com o objetivo de aumentar a venda de planos pessoa jurídica para empresas a partir de 3 até 30 vidas, a Unimed Amparo realizou, entre os meses de março e julho de 2015, uma campanha de vendas para pequenas e microempresas. Baseada em uma pesquisa da ABRH (Associação Brasileira de Recursos Humanos do RJ), divulgada pelo jornal O Globo, a campanha apostou na ideia que o plano de saúde é o benefício mais valorizado pelos funcionários, à frente, inclusive, do vale-refeição. Após o término da campanha, o resultado contabilizado foi de 17 novas empresas contratantes e 102 novas vidas.

Mais do que apenas vender novos planos, para manter o equilíbrio econômico da Cooperativa é necessário observar e analisar a evolução do volume de vidas dos planos assistencial e PCMSO, e de vendas e vidas por tipo de plano (pessoa física e empresarial), conforme apontam os gráficos a seguir.

EVOLUÇÃO DO VOLUME DE VIDAS ASSISTENCIAL

(planos pessoa física e jurídica)

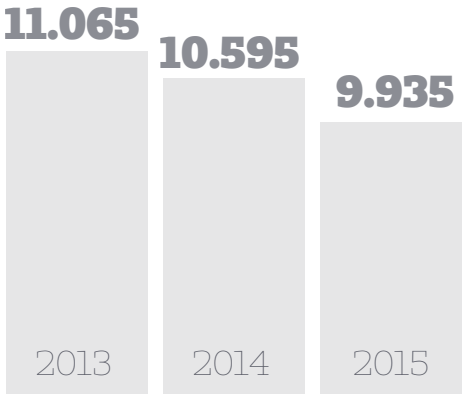


Em 2015, houve diminuição de 877 vidas do plano de saúde Unimed Amparo, sendo 71% de planos empresariais e 29% de planos pessoa física.

A queda do número de vidas deve-se, principalmente, ao cancelamento dos planos devido à dificuldade financeira ou demissão da empresa – resultados da crise econômica pela qual passa o País.

EVOLUÇÃO DO VOLUME DE VIDAS PCMSO

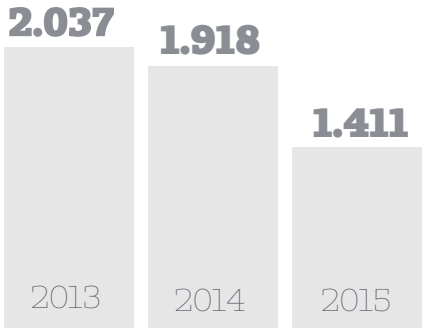
(Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional)



Queda do número de vidas relacionada à reestruturação do produto

EVOLUÇÃO DO VOLUME DE VENDAS – NOVAS VIDAS

Produto Assistencial
(planos pessoa física e jurídica)

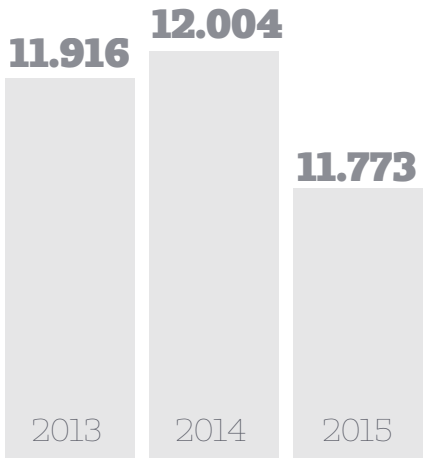


O número de vidas corresponde aos planos empresarial e pessoa física. A partir do ano de 2015, a Unimed Amparo passa a considerar as vendas líquidas para análise e descrição neste relatório, ou seja, são consideradas apenas novas vidas inclusas no plano e não mais mudanças de tipo de contrato.

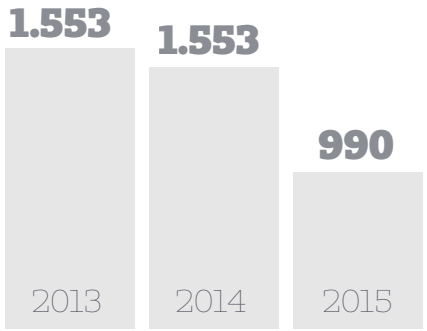
PCMSO

NÚMERO DE VIDAS POR TIPO DE PLANO

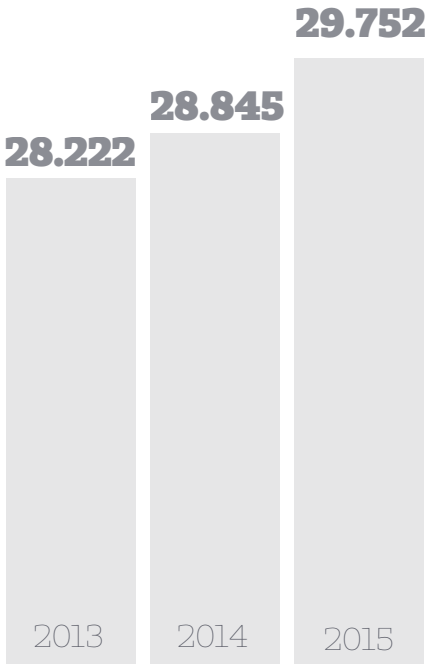
Plano Pessoa Física Regional



Plano Pessoa Física Nacional



Plano Empresarial e Coletivo por Adesão



A partir da análise dos gráficos de volume de vendas e volume de vidas apresentados, observam-se diferentes cenários econômicos e suas causas.

· Em relação à entrada de receitas (observada nos gráficos de volume de vidas), os números dos produtos assistenciais e PCMSO tiveram queda no ano de 2015, reflexo do cancelamento de planos pessoa física e na demissão de funcionários de empresas contratantes do plano empresarial.

· Embora o número de empresas contratantes do plano de saúde tenha aumentado de 315 em 2014 para 357 em 2015 (valor destacado no item 3 do capítulo 7), o número de empresas com PCMSO reduziu-se de 292 para 277, no mesmo período. Ainda assim, o número de vidas não sofreu aumento significativo devido aos cancelamentos e demissões ocorridos em 2015 e ocasionados, em grande parte, pela crise econômica que acomete o Brasil.

· A queda no volume de empresas e de vidas do plano PCMSO deve-se à reestruturação pela qual está passando o produto. Iniciada em 2014, esta reestruturação visa atender à legislação trabalhista e aprimorar a aplicação e utilização do produto pelas empresas que o contratam. Este procedimento reflete o cuidado da Unimed Amparo em aprimorar sua estrutura, trabalhando a manutenção e satisfação do beneficiário, antes de aumentar o número de vidas.

Observação: a partir do ano de 2015, o plano PACIH – anteriormente contabilizado como plano pessoa física – passou a ser classificado como plano coletivo por adesão. Deste modo, seus números serão apontados juntamente ao plano empresarial nas próximas edições deste relatório.

INVESTIMENTOS

Para atingir todas as suas metas e concretizar seus projetos para o ano, a Unimed Amparo determina anualmente investimentos em áreas estratégicas de sua atuação.

Em medicina preventiva, a Cooperativa investe anualmente 1,90% dos ingressos mensais – valor de consenso dos Cooperados.

No ano de 2015, a Unimed Amparo deu importantes passos para o futuro:

- Criação do Unimed Pleno
- Inauguração da Unidade Assistencial
- Início da construção do Espaço Saúde Unimed
- Posto de coleta em Serra Negra

cotas patrimoniais societárias

	2014	**2015**
FESP (Federação das Unimeds dos Estado de São Paulo)	R$ 78.715,22	R$ 143.097,62
Federação Intrafederativa Centro-Paulista	R$ 234.573,81	R$ 314.573,81
Unicred Campinas	R$ 406.652,23	R$ 648.400,25
Central Nacional Unimed	R$ 46.099,96	R$ 62.005,17

Perspectivas e planos da administração para o exercício seguinte

Otimização dos gastos assistenciais, redução das despesas administrativas e andamento nas obras do Espaço Saúde Unimed com projeção de conclusão no 1º semestre de 2017, o que favorece o cumprimento da missão da Unimed Amparo, oferecendo atenção integral em saúde aos beneficiários e valorizando as parcerias estratégicas.

Atenta ao cenário econômico nacional, a administração prepara-se para uma mudança significativa no cenário político nacional,

aumento da taxa de desemprego e PIB baixo – fatores que interferirão diretamente no cenário de saúde do Brasil.

No que diz respeito ao cenário de saúde local, a Unimed Amparo espera retomar um relacionamento virtuoso com o hospital Santa Casa Anna Cintra, em Amparo e fortalecer ainda mais os laços comerciais com as Empresas Contratantes liderando-as nos seus processos de ganho de qualidade em saúde dos seus funcionários.

DADOS CONTÁBEIS

9, EC1, EC3

Do mesmo modo que o controle da sinistralidade e as vendas, dados como evolução e distribuição dos ingressos, patrimônio líquido e ativo, resultado, sobras e composição patrimonial compõem o conjunto de informações que devem ser medidas e analisadas para a sustentabilidade econômico-financeira da Unimed Amparo.

A seguir apresentam-se gráficos com os dados destacados acima.

EVOLUÇÃO DOS INGRESSOS

R$ 89.905.923,79
total ingressos ano 2015

DEMONSTRAÇÃO DO RESULTADO DO EXERCÍCIO

R$ 4.278.188,35
total das sobras do exercício 2015

EVOLUÇÃO DO PATRIMÔNIO LÍQUIDO

R$ 14.126.674,04
patrimônio líquido em 2015

DISTRIBUIÇÃO DOS INGRESSOS 2015

em porcentagem

42,27% *contratos coletivos*
44,28% *PPF*
11,04% *Intercâmbio*
2,41% *Outros*

Em 2015, a sobra do exercício (após destinações legais) à disposição da Assembleia Geral Ordinária para fins de destinação, foi de R$ 2.805.943,97, podendo ser distribuída aos Cooperados, incorporada ao capital social ou transferida para reservas.

COMPOSIÇÃO PATRIMONIAL 2015

em porcentagem

ativo	**81,33%**	*ativo circulante*
	4,05%	*ativo realizável a longo prazo*
	14,62%	*permanente*

passivo	**55,22%**	*passivo circulante*
	12,18%	*passivo não circulante*
	32,60%	*patrimônio líquido*

Declaração sobre a capacidade financeira e intenção de manter, até o vencimento, os títulos e valores mobiliários classificados na categoria mantidos até o vencimento

A Unimed Amparo possui Liquidez Geral de 1,35 e Liquidez Corrente 1,45 que demonstram a capacidade da Cooperativa honrar seus compromissos, principalmente a curto prazo.

Política de destinação de lucros, superávits e sobras

As sobras 2015 foram distribuídas aos cooperados na proporção de sua atuação pela Unimed Amparo, conforme prevê a Lei do Cooperativismo (provavelmente em 50%), reservando o restante em um fundo de contingências, sempre resguardando os cuidados e preocupação da Cooperativa com o cenário econômico desfavorável do Brasil para 2016 e 2017.

Assistência financeira do governo EC4

A Unimed Amparo não recebe nenhum tipo de assistência financeira do governo.

Negócios sociais e principais fatos internos e/ou externos que tiveram influência na "performance" da sociedade/entidade e/ou no resultado do exercício

- Liquidação da carteira de clientes da Unimed Paulistana e a crise nacional econômicopolítico-ética com efeitos desfavoráveis à Unimed Amparo.
- Inauguração da nova Unidade Assistencial para aprimorar o acesso dos beneficiários às consultas
- Criação do Projeto Piloto do Unimed Pleno, uma nova proposta de cuidados assistenciais da saúde
- Início da construção do Espaço Saúde Unimed

CAPÍTULO 09

RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL

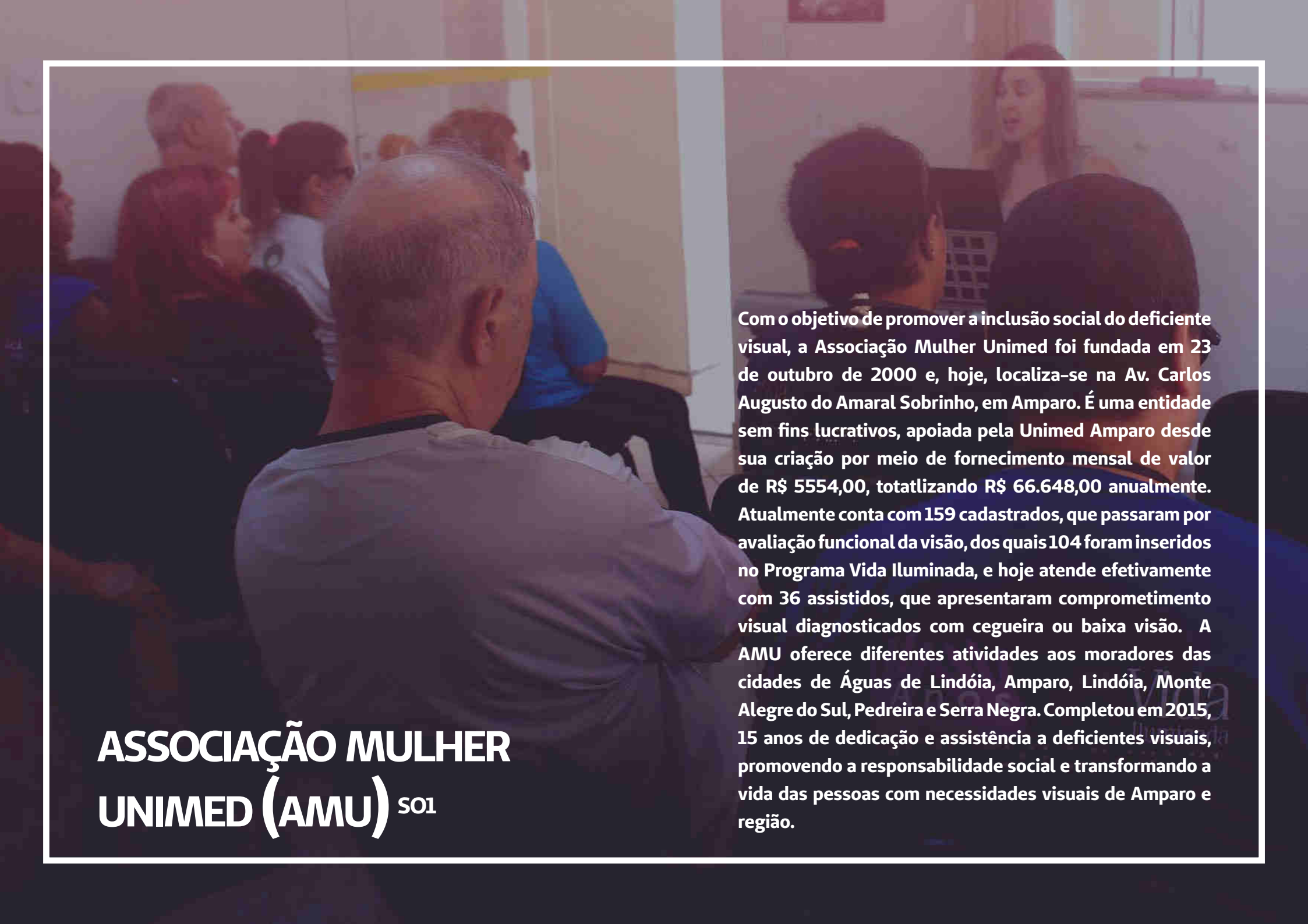
Mais do que apenas cuidar do desempenho econômico, a Unimed Amparo entende que, para assegurar sua sustentabilidade, deve engajar-se nas ações que impactam a comunidade e o meio ambiente – prerrogativa esta dada pelas diretrizes GRI, que são abordadas nos dois itens a seguir.

9.1 – comunidade

(GRI G4 – HR12, SO1, SO5, SO6, SO7, SO8, SO11, PR7, PR9)

Ao abranger seis cidades da região do Circuito das Águas Paulista, a Unimed Amparo relaciona-se com diferentes comunidades e necessidades. Atenta a isso, a Cooperativa busca desenvolver ações e apoiar projetos que contemplem estes diferentes públicos.

Por meio da área de Responsabilidade Social, a Unimed Amparo desenvolve ações fixas e projetos que apoia por acreditar e entender sua importância para a comunidade.



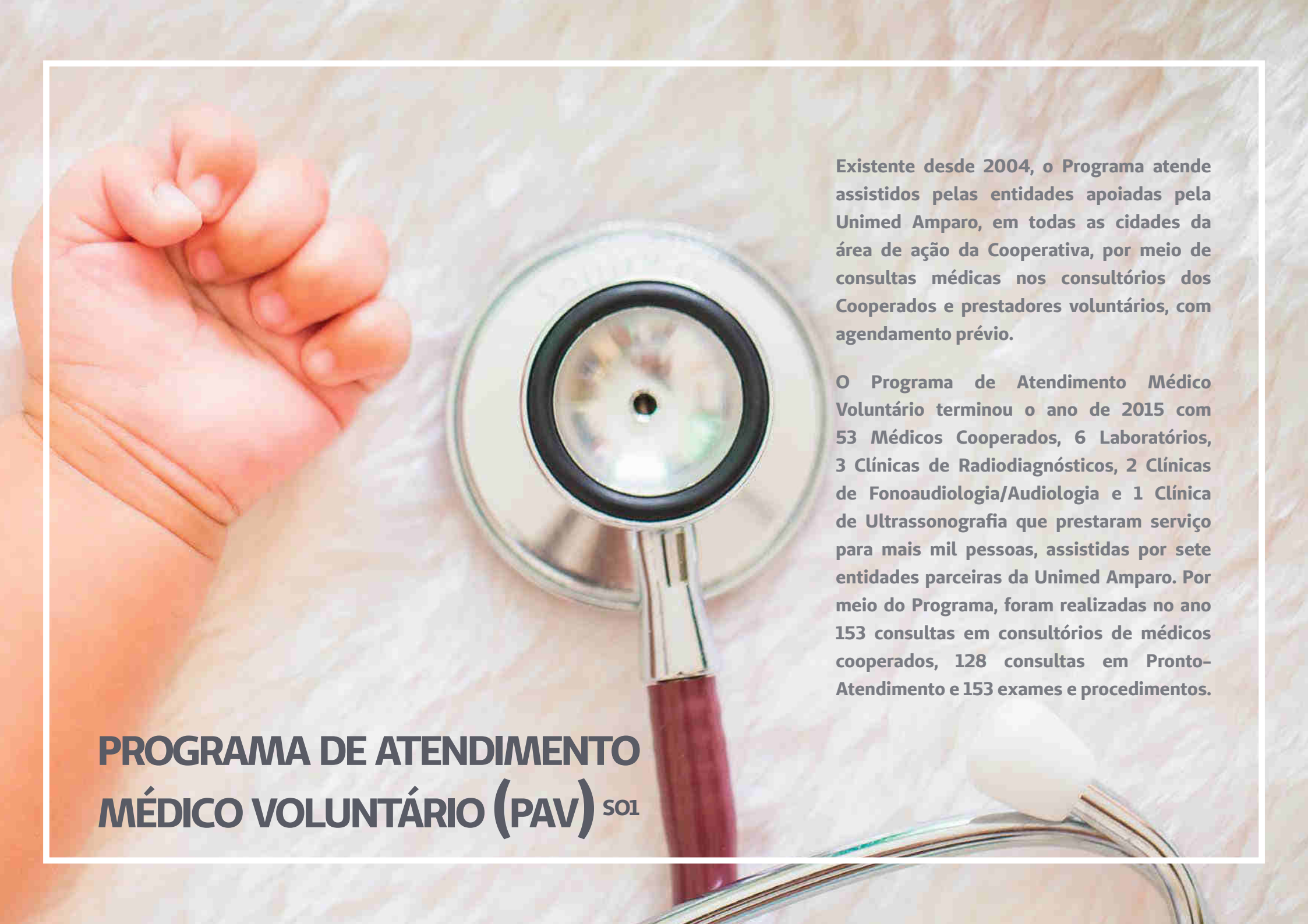
ASSOCIAÇÃO MULHER UNIMED (AMU) SO1

Com o objetivo de promover a inclusão social do deficiente visual, a Associação Mulher Unimed foi fundada em 23 de outubro de 2000 e, hoje, localiza-se na Av. Carlos Augusto do Amaral Sobrinho, em Amparo. É uma entidade sem fins lucrativos, apoiada pela Unimed Amparo desde sua criação por meio de fornecimento mensal de valor de R$ 5554,00, totatlizando R$ 66.648,00 anualmente. Atualmente conta com 159 cadastrados, que passaram por avaliação funcional da visão, dos quais 104 foram inseridos no Programa Vida Iluminada, e hoje atende efetivamente com 36 assistidos, que apresentaram comprometimento visual diagnosticados com cegueira ou baixa visão. A AMU oferece diferentes atividades aos moradores das cidades de Águas de Lindóia, Amparo, Lindóia, Monte Alegre do Sul, Pedreira e Serra Negra. Completou em 2015, 15 anos de dedicação e assistência a deficientes visuais, promovendo a responsabilidade social e transformando a vida das pessoas com necessidades visuais de Amparo e região.

ASSOCIAÇÃO AMPARENSE DE JUDÔ SO1

Projeto que visa o incentivo à prática de esportes, organizado por Antonio da Silva, a Associação Amparense de Judô é apoiada pela Unimed Amparo desde 2003, por meio do fornecimento de quimonos, pagamento de valor para manutenção do local e professor, custeio de despesas de alimentação, transporte e taxas de inscrição em ocasião de campeonatos.

O projeto beneficia, anualmente, em torno de 50 crianças e adolescentes com idade entre 07 e 17 anos, que moram em comunidades carentes da cidade de Amparo. Em 2015, a Unimed Amparo contribuiu com o valor de R$ 9.780,00 para manutenção da Associação Amparense de Judô.



PROGRAMA DE ATENDIMENTO MÉDICO VOLUNTÁRIO (PAV) SO1

Existente desde 2004, o Programa atende assistidos pelas entidades apoiadas pela Unimed Amparo, em todas as cidades da área de ação da Cooperativa, por meio de consultas médicas nos consultórios dos Cooperados e prestadores voluntários, com agendamento prévio.

O Programa de Atendimento Médico Voluntário terminou o ano de 2015 com 53 Médicos Cooperados, 6 Laboratórios, 3 Clínicas de Radiodiagnósticos, 2 Clínicas de Fonoaudiologia/Audiologia 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 153 consultas em consultórios de médicos cooperados, 128 consultas em Pronto-Atendimento e 153 exames e procedimentos.

CORAL UNIMED MUSICAL S01

Comemorando seu 8º aniversário, o Coral Unimed Musical realizou 12 apresentações durante o ano de 2015, em empresas, prefeituras e eventos comemorativos das cidades da região de Amparo. Atualmente é composto por 15 pessoas, entre médicos cooperados Unimed, beneficiários e pessoas da comunidade, sob regência da maestrina Sandra Carletti.

Além de apoiar de forma fixa os projetos anteriormente descritos, a Unimed Amparo atua na sociedade sendo filiada às seguintes instituições:

INSTITUTO ETHOS

pacto global

objetivos do milênio

AÇÕES PARA A COMUNIDADE

Prezando por seus valores e princípios e cuidado com a comunidade em geral, a Unimed Amparo promove, também, diferentes ações pontuais relacionadas à saúde, qualidade de vida e cultura. Os dados referentes a estas ações podem ser analisados nos infográficos a seguir.

mosaico teatral

Parceria com o Sescoop/SP

Apresentação realizada durante o Movimento Você e a Paz organizado pela Química Amparo (Ypê)

Espetáculo infantil "**2 por 4**" – solidariedade e cooperação

Atraiu, em média, **150 pessoas.**

campanha de

doação de sangue e cadastro de medula óssea

realizada em parceria com o Hemocentro de Campinas

105
pessoas participantes

73 bolsas de sangue coletadas

46 novos cadastros de doadores de medula

37 dos doadores de sangue participaram de campanhas como esta pela primeira vez

5ª campanha
outubro rosa

Ação direcionada às beneficiárias de planos Pessoa Física com idade entre 50 e 69 anos

50 69 anos

380 malas diretas enviadas

Ações de sensibilização nas ruas de Amparo e Pedreira

1700 pessoas
em média

Caminhada em prol do combate ao câncer de mama

2500 pessoas

campanhas **solidárias**

realizadas por meio de programa de engajamento interno (ComVivência)

campanha solidária de arrecadação de ração canina

99
participantes

541 kg
de ração arrecadados e revertidos para a iniciativa "Guardião de Quatro Patas" em Amparo

festa junina solidária

81
participantes

243 litros
de leite arrecadados e entregues ao Asilo São Camilo de Lélis, em Águas de Lindóia

Natal solidário

92
participantes

184 brinquedos
arrecadados e doados à Associação Comercial e Empresarial de Amparo para entrega a crianças carentes da cidade

Em todas estas ações realizadas para a comunidade, foram investidos

R$ 73.150,33

em 2015.

PATROCÍNIOS

Além de todas as ações que organiza e desenvolve, em parceria com instituições ou empresas da região de Amparo, 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 2015 foram investidos R$ 3.500,00 em patrocínios: Concurso de redação Câmara Municipal de Pedreira, 3ª Corrida das Águas em Águas de Lindóia e campanha Novembro Azul, realizada pela NEO Saúde Multidisciplinar em Amparo.

COMUNICAÇÃO E MARKETING

Para atender seus objetivos de comunicação e marketing, respeitando a legislação brasileira acerca da publicidade, bem como às normas da ANS e às diretrizes de padronização da Central da Marca Unimed, a Unimed Amparo realiza anualmente diferentes campanhas institucionais, de educação em saúde e de vendas que cumprem as regras previamente estabelecidas e buscam atender as necessidades de informação dos diferentes públicos, faixas etárias, raças e gêneros.

Campanhas realizadas pela Unimed Amparo em 2015

DOAÇÃO DE SANGUE

VACINAÇÃO CONTRA A GRIPE

MEIO AMBIENTE – PAPA CARTÃO

OUTUBRO ROSA

VENDA DE PLANOS PARA PEQUENAS
E MICRO EMPRESAS

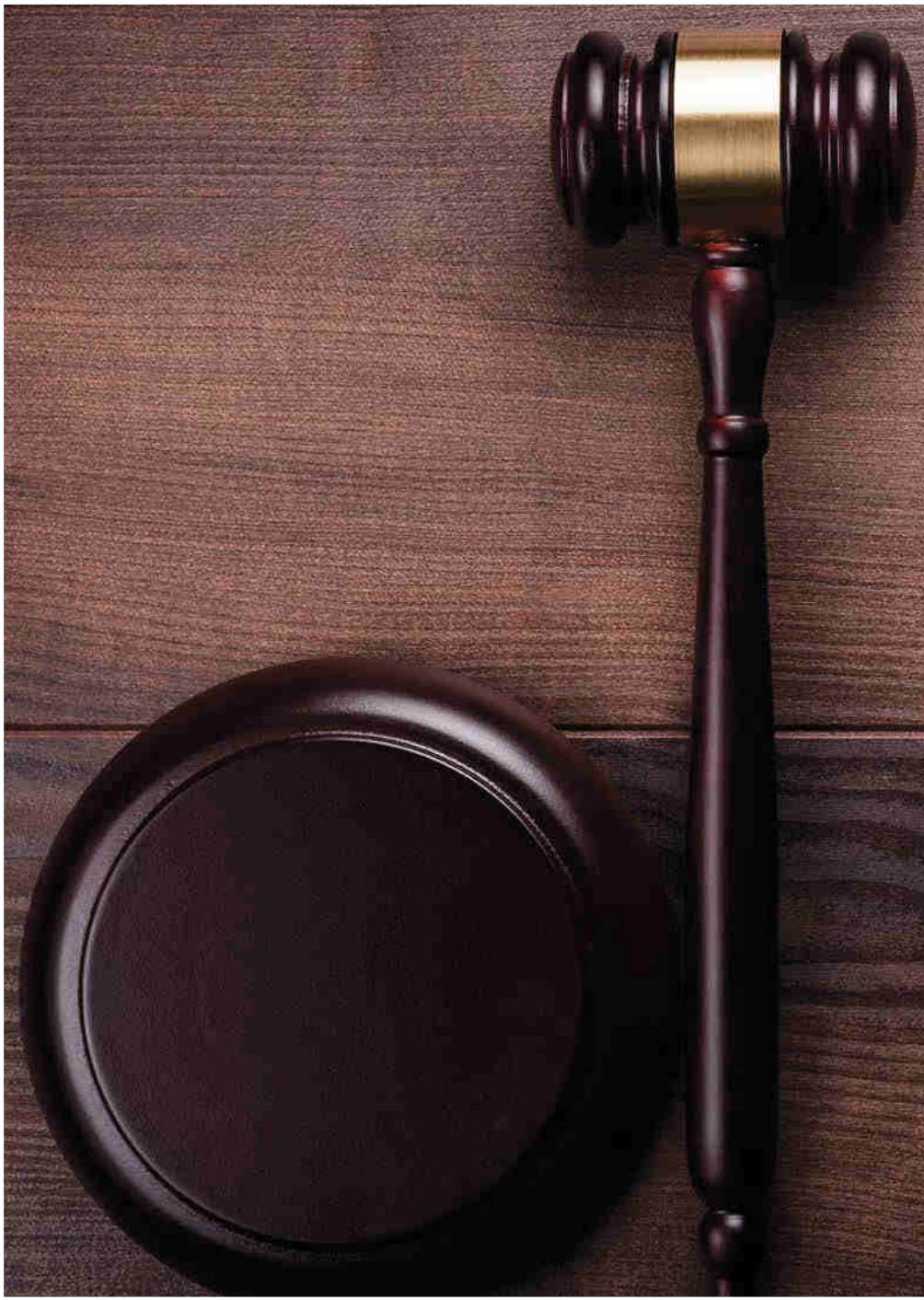
25 ANOS UNIMED AMPARO

Ao seguir as normas e legislação vigentes, a Unimed Amparo não apresentou nenhum caso de não conformidade com regulamentos ou códigos relativos às campanhas de comunicação e marketing.[PR7]

COMBATE À CORRUPÇÃO

SO5

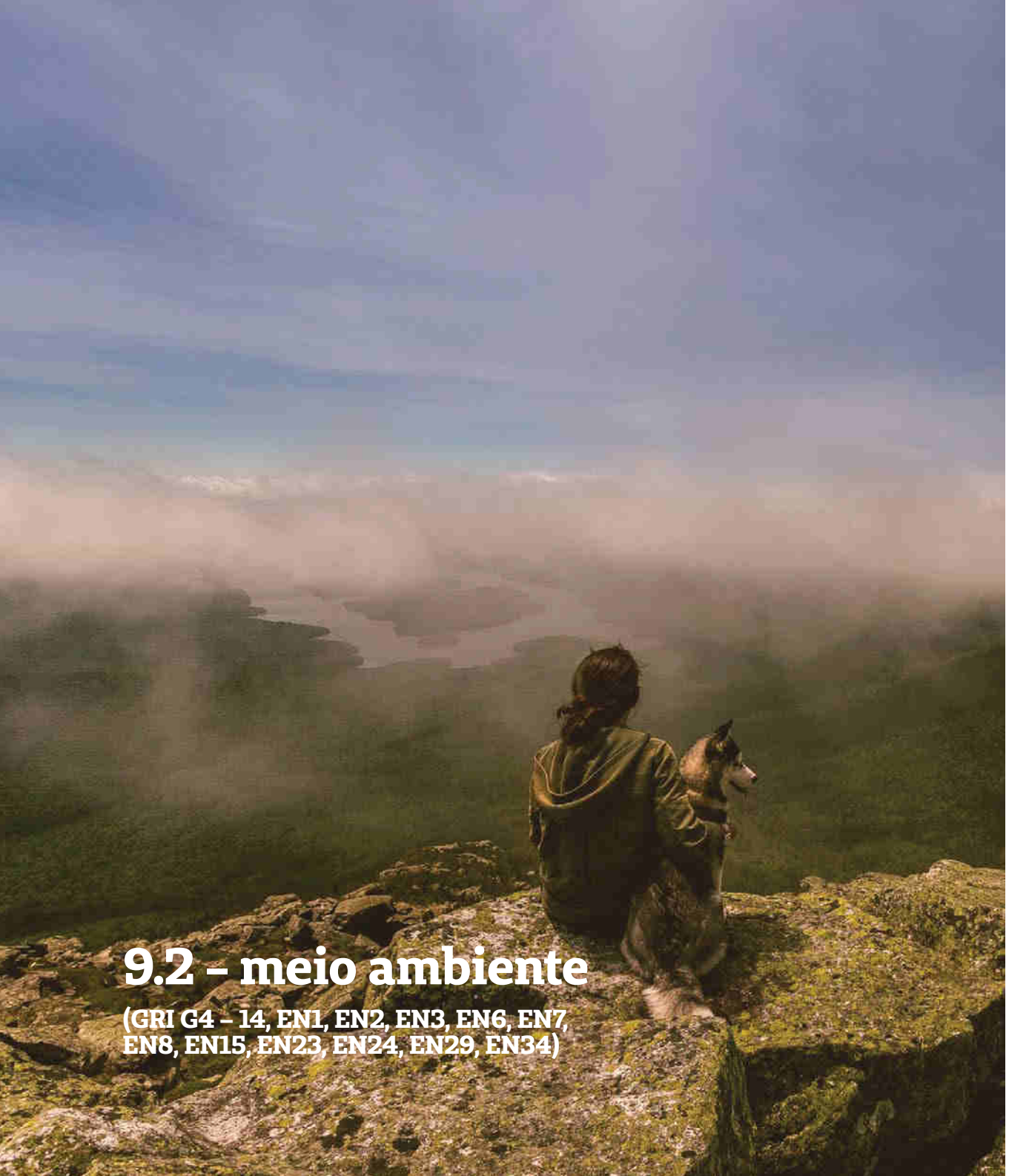
Ciente e atenta aos prejuízos provocados pela corrupção à sociedade e da importância de combatê-la, a Unimed Amparo é signatária do Pacto Global contra a Corrupção, do Pacto de Integridade contra a Corrupção, além de contemplar informações sobre o tema em seu Código de Conduta Profissional. Em 2015 a Cooperativa não registrou nenhum caso de corrupção.



RESPEITO À LEGISLAÇÃO

HR12, SO7, SO8, SO11, PR9

No ano de 2015 não foram registradas reclamações relacionadas a impactos na sociedade, nem houve 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. A Unimed Amparo não realiza contribuições para partidos políticos.[SO6]



9.2 – meio ambiente

(GRI G4 – 14, EN1, EN2, EN3, EN6, EN7, EN8, EN15, EN23, EN24, EN29, EN34)

Tão importante quanto cuidar de sua saúde financeira e da comunidade em que está inserida, é cuidar do meio ambiente e dos recursos que cercam a organização – para que ela seja sustentável e desenvolva suas atividades, com responsabilidade. O respeito e cuidado com o meio ambiente faz parte do DNA da Unimed Amparo e, por este motivo, a Cooperativa desenvolve diferentes ações e projetos que prezam por ele.

campanha
papa cartão

Criada para marcar o dia do meio ambiente e divulgar o projeto "Papa Cartão", a campanha lembrou a população da importância do descarte correto de resíduos e da reciclagem de materiais como PVC, por exemplo.

O projeto "Papa Cartão" é uma iniciativa da empresa R.S. de Paula e tem o objetivo de apoiar as empresas na implantação de logística reversa de cartões em PVC. Inclui a implantação de estações coletoras, os "Papa Cartão" que inutilizam os cartões bloqueados e vencidos, de forma segura e simples. Basta inserir o cartão na máquina e girar a manivela para picotá-lo. Mensalmente, a empresa coleta o resíduo e dá o destino seguro e correto ao material, que será transformado em novos cartões e diversos materiais em PVC.

Na Unimed Amparo o coletor foi instalado na Sede Administrativa e pode ser usado por colaboradores, cooperados e beneficiários para descarte de cartões em PVC (do plano, de crédito e outros). Desde o início do projeto já foram coletados cerca de 11.000 cartões.

NOVIDADE SUSTENTÁVEL
Uma máquina que recicla 100% do seu cartão.
UMA SOLUÇÃO SEGURA PARA VOCÊ E PARA A NATUREZA!
COMO RECICLAR
1. Vá até a Sede Administrativa da Unimed Amparo. (Av. Saudade, 369 – Centro – Amparo), onde o Papa Cartão está instalado.
2. Coloque o cartão. Cartões de PVC em geral, como cartões de crédito, cartões de plano de saúde, crachás empresariais, etc.
PAPA CARTÃO
05/06 dia do MEIO AMBIENTE
Unimed

projeto

medicamento vencido

descarte com responsabilidade

Existente na Farmácia Unimed desde 2010, o projeto realiza a coleta de medicamentos vencidos para dar-lhes a destinação adequada, ou seja, a incineração. É realizado em parceria com a Prefeitura de Amparo e, além de coletar os medicamentos, tem o objetivo de orientar a população sobre o descarte correto de medicamentos, informando sobre os riscos gerados pelo descarte inadequado do material. No ano de 2015, o projeto "Medicamento Vencido - Descarte com Responsabilidade" coletou em média 34,45kg por mês (10kg por mês a mais que em 2014), totalizando 413,5kg de medicamentos vencidos que foram retirados do meio ambiente.

O crescimento na média de medicamentos coletados mensalmente reflete que a campanha tem se disseminado e que a população tem adquirido consciência da importância do descarte adequado destes resíduos.

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:

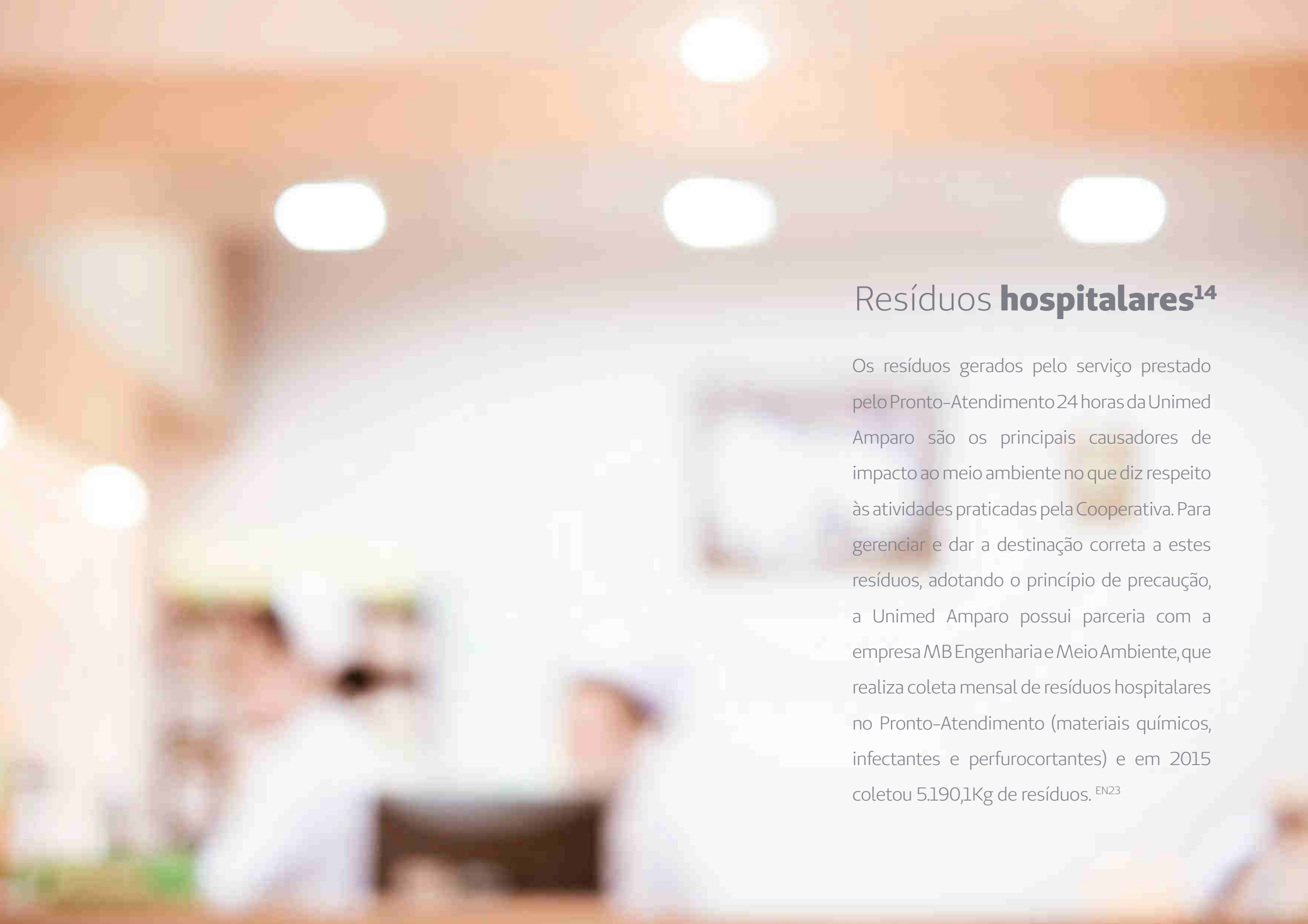
- Entrega grátis de medicamentos em domicílio
- Formas de pagamento facilitadas
- Convênios com empresas

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**



Resíduos **hospitalares**[14]

Os resíduos gerados pelo serviço prestado pelo Pronto-Atendimento 24 horas da Unimed Amparo são os principais causadores de impacto ao meio ambiente no que diz respeito às atividades praticadas pela Cooperativa. Para gerenciar e dar a destinação correta a estes resíduos, adotando o princípio de precaução, a Unimed Amparo possui parceria com a empresa MB Engenharia e Meio Ambiente, que realiza coleta mensal de resíduos hospitalares no Pronto-Atendimento (materiais químicos, infectantes e perfurocortantes) e em 2015 coletou 5.190,1Kg de resíduos. EN23

consumo[EN1]

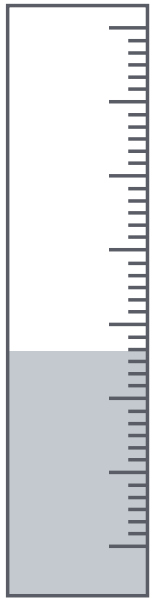
Uma vez inserida num determinado ambiente, uma empresa consome dele recursos diferenciados. Monitorar seu consumo e conscientizar-se da importância da utilização adequada destes recursos é essencial para medir os impactos da empresa ao meio ambiente. A Unimed Amparo utiliza recursos como água, energia elétrica, papel, copo plástico e combustível e realiza o acompanhamento mensal deste consumo, visando não só a otimização de investimento, como também o cuidado com o meio ambiente.

consumo de energia elétrica em kW/h EN3

Estabelecimento	2015
Sede	122.729
Farmácia	27.945
PA	93.575
NAS	16.225
Ótica	7.191
Ambulatório Médico Águas	4.445
Ambulatório Médico Serra	10.666
Unidade Assistencial	9.003
Total geral	**282.776**

consumo de água em m^3 EN8

Estabelecimento	2015
Sede	897
Farmácia	106
PA	649
NAS	212
Ótica	69
Ambulatório Médico Águas	Não é possível medir, pois está incluso no valor do condomínio
Ambulatório Médico Serra	140
Unidade Assistencial	131
Total geral	**2.204**



13.822,02

litros de combustível

287.500

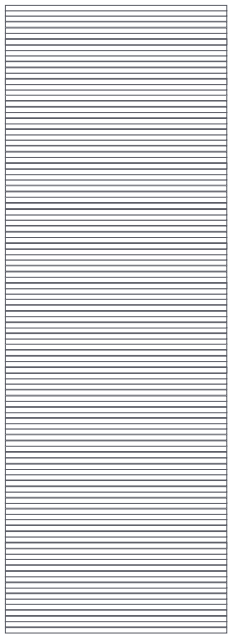
copos plásticos de água

(115 caixas com 2.500 unidades)

40.000

copos plásticos de café

(8 caixas com 5000 unidades)



605.500

folhas sulfite A4

(1.211 resmas, ou 2.842,4 kg)

*peso considerado da resma: 2,2 kg

consumo de recursos em 2015

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

comparativo de consumo de energia elétrica (em kW/H) nos últimos três anos

Estabelecimento	2013	2014	2015
Sede	117.702	122.195	122.729
Farmácia	26.214	27.767	27.945
PA	67.864	87.440	93.575
NAS	12.396	18.349	16.225
Ótica	7.254	7.600	7.191
Ambulatório Médico Águas	13.785	13.363	4.445
Ambulatório Médico Serra	7.790	11.965	10.666
Unidade Assistencial	2.411	2.985	9.003
Total geral	**255.416**	**291.664**	**291.779**

comparativo de consumo de água (m^3) nos últimos três anos

Estabelecimento	**2013**	**2014**	**2015**
Sede	1099	965	897
Farmácia	114	126	106
PA	655	615	649
NAS	206	179	212
Ótica	13	28	69
Ambulatório Médico Águas	90	75	Não é possível medir, pois está incluso no valor do condomínio
Ambulatório Médico Serra	1524	143	140
Unidade Assistencial	240	46	131
Total geral	**3941**	**2177**	**2204**

Por meio das tabelas comparativas apresentadas, é possível perceber que houve redução de consumo de água e energia elétrica na maioria dos estabelecimentos da Unimed Amparo. Isso se deve, entre outras ações, à instalação de redutores de consumo de água em torneiras e de lâmpadas de LED (mais econômicas e menos nocivas ao meio ambiente). EN6

O consumo de energia elétrica e de água teve crescimento no Núcleo de Saúde Mental, pois a criação da Unidade Assistencial que engloba este e outros dois serviços, bem como a mudança de prédio, causaram este aumento.

No que diz respeito ao consumo de água no Ambulatório Médico de Águas de Lindóia, esta medição não pode ser feita, pois – por se tratar de um edifício – o consumo do recurso está incluso no valor pago pelo condomínio.

Em 2015, não houve vazamento de água em nenhum estabelecimento da Unimed Amparo. EN24

Por utilizar apenas os recursos descritos acima, a Unimed Amparo não possui recursos provenientes de reciclagem. EN2

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.[EN29, EN34]

CAPÍTULO 10

RECONHECIMENTOS

Atender e superar as expectativas de seus públicos estratégicos é a meta da Unimed Amparo em todas as ações que realiza. Os reconhecimentos, por meio de avaliações positivas e premiações, são uma forma de reforçar que a Cooperativa está no caminho certo para cuidar da saúde e da qualidade de vida de seus beneficiários e ser valiosa para os médicos cooperados, colaboradores, prestadores e fornecedores. A seguir destacamos os principais reconhecimentos formais, de entidades e órgãos reguladores, que a Unimed Amparo recebeu em 2015.

IDSS

Criado em 2008, o Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS) tem o objetivo de avaliar o desempenho das operadoras de planos de saúde em quatro principais quesitos: atenção à saúde, econômico-financeiro, estrutura e operação e satisfação dos beneficiários.

Em 2015, com dados do ano base 2014, o resultado obtido pela Unimed Amparo foi de **0,8928**, sendo a nota máxima 1,0. A nota destaca a crescente evolução da Cooperativa ao longo dos anos em todas as dimensões que compõem a avaliação.

Os resultados obtidos em cada um dos itens foram:

- **Atenção à Saúde (peso 40%): 0,8301**
- **Econômico-Financeiro (peso 20%): 1,0**
- **Estrutura e Operação (peso 20%): 0,8306**
- **Satisfação dos beneficiários (peso 20%): 0,9733**

É importante destacar que, em cada um dos itens, são avaliados diferentes indicadores como taxa de mamografia, patrimônio líquido, percentual de qualidade cadastral, índice de reclamações, entre outros que, num total, compõem a nota geral da operadora.

Gráfico de evolução do IDSS da Unimed Amparo

IDSS

monitoramento assistencial

Desenvolvida pela ANS com o intuito de acompanhar as informações relacionadas aos produtos das operadoras que possam constituir indicativo de risco à qualidade ou à continuidade da assistência prestada aos beneficiários de planos privados de saúde, a metodologia de Risco Assistencial acompanha e divulga os resultados do monitoramento assistencial das operadoras de plano de saúde, trimestralmente. A nota final das operadoras é obtida pela média ponderada das notas das dimensões e varia de 0 a 1, sendo que quanto mais próximo de 1 menor o risco assistencial apresentado.

O último resultado divulgado, referente ao último semestre de 2015, aponta que a Unimed Amparo possui baixo risco assistencial, com pontuação final de **0,9673**. A Cooperativa é avaliada nas dimensões assistencial, atuarial, estrutura e operação, informação, reclamação, pontuação e Bonificação Promoprev, sendo que, em cada uma delas, deve atender diferentes requisitos para que seja pontuada positivamente.

Vale reforçar que esta média de pontuação vem sendo mantida pela Unimed Amparo desde maio de 2013 – o que reforça a preocupação da Cooperativa com todas as dimensões monitoradas.

Realizado nos dias 29, 30 e 31 de julho, o Encontro Nacional de Comunicação e Marketing do Sistema Unimed reuniu representantes de diversas Unimeds em todo o Brasil e premiou trabalhos inscritos que se destacaram.

A Unimed Amparo participou do prêmio com diversos trabalhos das áreas de Comunicação e Marketing, Secretaria Executiva e TI e recebeu troféus nas categorias "Relacionamento com o cooperado" e "Mural Digital" com os trabalhos Programa de Participação Pontuada e TVs de divulgação instaladas nos pontos de atendimento da Cooperativa. Além disso, recebeu certificado de reconhecimento pela excelência no uso da marca Unimed e suas diretrizes estratégicas, o que destaca e reforça a importância da aplicação correta da marca Unimed em todos os materiais de comunicação.

prêmios de comunicação e marketing Unimed do Brasil

Classificação dos materiais no Prêmio de Comunicação:

Categoria Mural Digital

1º Lugar (3 Unimeds inscritas)

Categoria Newsletter

4º lugar (20 Unimeds inscritas)

Categoria Relatório de Gestão/Sustentabilidade

7º lugar (17 Unimeds inscritas)

Categoria Revista

2º lugar (10 Unimeds inscritas)

PRÊMIO DE
MARKETING
UNIMED
RELACIONAMENTO
COM O COOPERADO
CATEGORIA

21º

PRÊMIO DE MARKETING UNIMED

DR. NILO MARCIANO DE OLIVEIRA

A Unimed do Brasil parabeniza a

Unimed Amparo

pela excelência na aplicação da marca Unimed e suas diretrizes estratégicas,
na 21ª edição do Prêmio de Marketing Unimed.

Luciana Palmeira D. Langer
Gerente de Marketing
Unimed do Brasil

Edevard J. de Araujo
Diretor de Marketing e Desenvolvimento
Unimed do Brasil

Unimed Brasil

ANEXOS

A

GRI G4 - G17

ATHROS
auditores independentes

RELATÓRIO DOS AUDITORES INDEPENDENTES SOBRE AS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS

Aos
Administradores e Cooperados da
UNIMED AMPARO COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO

Examinamos as demonstrações contábeis da **UNIMED AMPARO COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO**, que compreendem o balanço patrimonial em 31 de dezembro de 2015 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 Operadora 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.

**RELATÓRIO DOS AUDITORES INDEPENDENTES
SOBRE AS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS**

Nessa avaliação de riscos, o auditor considera os controles internos relevantes para a elaboração e adequada apresentação das demonstrações contábeis da Operadora 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 Operadora. 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.

Opinião

Em nossa opinião, as demonstrações contábeis acima referidas apresentam adequadamente, em todos os aspectos relevantes, a posição patrimonial e financeira da **UNIMED AMPARO COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO** em 31 de dezembro de 2015, o desempenho de suas operações e os seus fluxos de caixa para o exercício findo naquela data, de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil aplicáveis às entidades supervisionadas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS.

Outros assuntos

Auditoria dos valores correspondentes ao exercício anterior

Os valores correspondentes ao exercício findo em 31 de dezembro de 2014 apresentados para fins de comparação foram auditados por outros auditores independentes, que emitiram relatório datado de 20 de fevereiro de 2015 com opinião com ressalva referente a incerteza de realização de créditos com cooperados.

RELATÓRIO DOS AUDITORES INDEPENDENTES
SOBRE AS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS

São Caetano do Sul, 26 de fevereiro de 2016.

Athros Auditores Independentes
CRC 2SP020432/O-4

Pedro Cesar da Silva
Sócio Contador
CRC 1SP187369/O-8

ATHROS auditores independentes

RELATÓRIO DOS AUDITORES INDEPENDENTES SOBRE AS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS

ATIVO

	Nota	2015	2014
ATIVO CIRCULANTE		**35.244.057**	**31.987.362**
Disponível	**5**	**417.799**	**826.082**
Realizável		**34.826.258**	**31.161.280**
Aplicações Financeiras	**4c / 6**	21.678.753	19.922.248
Aplicações Vinculadas as Provisões Técnicas		5.560.847	4.997.670
Aplicações não Vinculadas		16.117.906	14.924.578
Créditos de Operações com Planos de Assistência a Saúde		7.937.661	6.832.558
Contraprestação Pecuniária a Receber	**4d / 7**	7.936.314	6.821.223
Operadoras de Planos de Assistência a Saúde		1.347	11.335
Créd. Oper. Ass. à Saúde não Rel.c/ Planos de Saúde da Oper.	**4e / 8**	475.326	884.403
Créditos Tributários e Previdenciários	**4h / 9**	712.787	418.532
Bens e Títulos a Receber	**4g / 10**	1.697.427	1.482.146
Despesas Antecipadas		100.423	49.894
Conta Corrente com Cooperados	**4f / 11**	2.223.881	1.571.499
ATIVO NÃO CIRCULANTE		**8.090.147**	**14.953.733**
Realizável a Longo Prazo		**1.755.343**	**10.769.059**
Aplicações Financeiras	**4c / 6**	-	95.500
Depósitos Judiciais e Fiscais	**4h / 12**	1.755.343	4.687.989
Conta Corrente com Cooperados		-	5.985.570
Investimentos	**4i / 13**	**1.168.077**	**766.041**
Participações Societárias Avaliadas pelo Método de Equivalência Patrimonial		1.168.077	766.041
Outros Investimentos		1.168.077	766.041
Imobilizado	**4j / 14**	**5.138.019**	**3.375.264**
Imóveis de Uso Próprio		2.523.061	2.565.226
Imóveis - Hospitalares		-	-
Imóveis - Não Hospitalares		2.523.061	2.565.226
Imobilizado de Uso Próprio		598.540	687.381
Hospitalares		4.550	8.190
Não Hospitalares		593.990	679.191
Imobilizações em Curso		1.894.473	55.500
Outras Imobilizações		121.945	67.157
Intangível	**4k**	**28.708**	**43.369**
TOTAL DO ATIVO		**43.334.204**	**46.941.095**

As notas explicativas da administração são parte integrante das demonstrações contábeis'

ATHROS auditores independentes

RELATÓRIO DOS AUDITORES INDEPENDENTES SOBRE AS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS

PASSIVO

	Nota	2015	2014
PASSIVO CIRCULANTE		**23.930.893**	**20.835.582**
Provisões Técnicas de Operações de Assistência à Saúde	**4m / 15**	17.725.560	16.024.691
Provisões de Contraprestações		6.599.837	5.716.805
Provisão de Contraprestação não Ganha - PCNG		6.505.902	5.616.389
Provisão para Remissão		93.935	100.416
Provisão de Eventos a Liquidar para SUS		1.452.379	1.332.706
Provisão de Eventos a Liquidar para Outros Prestadores de Serv. Assist		5.021.732	4.743.098
Provisão para Eventos Ocorridos e não Avisados - PEONA		4.651.612	4.232.082
Débitos de Assistência à Saúde		8.700	18.125
Operadoras de Planos de Assistência a Saúde		8.700	18.125
Outros Débitos de Operações com Planos de Assistência a Saúde			
Débitos com Operações de Assist. à Saúde não Rel. c/ Planos de Saúde da Oper		816.324	595.089
Provisões		283.476	-
Provisão para IR e CSLL	**4o**	283.476	-
Provisões para Ações Judiciais			-
Tributos e Encargos Sociais a Recolher	**4p / 17**	1.994.106	1.657.922
Empréstimos e Financiamentos a Pagar	**4n / 18**	4.754	-
Débitos Diversos	**4p / 19**	2.730.499	2.383.507
Conta Corrente com Cooperados		367.474	156.248
PASSIVO NÃO CIRCULANTE		**5.276.637**	**14.865.224**
Provisões Técnicas de Operações de Assitência à Saúde	**4m / 15**	73.999	58.308
Provisão para Remissão		73.999	58.308
Provisões		1.217.818	12.110.273
Provisões para Ações Judiciais	**4q / 20**	1.217.818	12.110.273
Tributos e Encargos Sociais a Recolher	**4p / 17**	2.164.820	2.696.643
Parcelamento de Tributos e Contribuições		2.164.820	2.696.643
Empréstimos e Financiamentos a Pagar	**4m / 18**	1.820.000	-
PATRIMÔNIO LÍQUIDO	**21**	**14.126.674**	**11.240.289**
Capital social		2.827.231	2.674.836
Reservas		8.493.499	6.017.071
Reservas de Sobras		8.493.499	6.017.071
Resultado		**2.805.944**	**2.548.382**
TOTAL DO PASSIVO		**43.334.204**	**46.941.095**

As notas explicativas da administração são parte integrante das demonstrações contábeis

ATHROS auditores independentes

RELATÓRIO DOS AUDITORES INDEPENDENTES SOBRE AS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS

	Nota	2015	2014
Contraprestações Efetivas de Plano de Assistência à Saúde	**4s**	**77.534.956**	**69.360.332**
Receitas com Operações de Assistência a Saúde		**78.552.580**	**70.772.644**
Contraprestações Líquidas	**22**	78.561.791	70.785.310
Variação das Provisões Técnicas de Operações de Assistência a Saúde		(9.211)	(12.666)
(-) Tributos Diretos de Operações com Planos de Assist. à Saúde da Operadora		(1.017.624)	(1.412.312)
Eventos Indenizáveis Líquidos	**4t**	**(65.393.740)**	**(55.256.503)**
Eventos Conhecidos e Avisados	**23**	(64.974.210)	(54.968.053)
Variação da Provisão de Eventos Ocorridos e Não Avisados		(419.530)	(288.450)
RESULTADO DAS OPERAÇÕES COM PLANOS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE		**12.141.216**	**14.103.829**
Outras Receitas Operacionais de Planos de Assistência a Saúde		194.353	200.986
Receitas de Assist. à Saúde Não Relac. com Planos de Saúde da Operadora		**19.577.991**	**14.439.556**
Receitas com Operações de Assistência Médico-Hospitalar		10.031.077	9.795.941
Outras Receitas Operacionais		9.546.914	4.643.615
Outras Despesas Operacionais com Planos de Assistência a Saúde		**(1.335.871)**	**(569.035)**
Outras Despesas de Operações de Planos de Assistência a Saúde		(263.597)	(248.349)
Provisão para Perdas sobre Créditos		(1.072.274)	(320.686)
Outras Despesas Oper. De Assist. à Saúde Não Relac. Com Planos de Saúde da Operadora		(13.389.115)	(13.255.657)
RESULTADO BRUTO		**17.188.574**	**14.919.679**
Despesas de Comercialização		-	-
Despesas Administrativas		(14.761.149)	(13.460.964)
Resultado Financeiro Líquido		**2.881.686**	**2.136.787**
Receitas Financeiras		3.531.562	3.238.723
Despesas Financeiras		(649.876)	(1.101.936)
Resultado Patrimonial		**459.149**	**244.340**
Receitas Patrimoniais		459.149	244.340
Despesas Patrimoniais		-	
RESULTADO ANTES DOS IMPOSTOS E PARTICIPAÇÕES		**5.768.260**	**3.839.842**
Imposto de Renda	**4o**	(841.873)	(456.781)
Contribuição Social	**4o**	(311.714)	(173.081)
Participações sobre o Lucro		(171.439)	(55.635)
Juros sobre Capital		(165.046)	(156.248)
RESULTADO LÍQUIDO	**4r**	**4.278.188**	**2.998.097**

As notas explicativas da administração são parte integrante das demonstrações contábeis

ATHROS auditores independentes

RELATÓRIO DOS AUDITORES INDEPENDENTES SOBRE AS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS

		Reservas				
	Capital Social	Fundo de Reservas	FATES	Contingências	Sobras	Total
Saldo em 31 de dezembro de 2013	**2.598.405**	**2.032.534**	**47.796**	**3.096.002**	**812.536**	**8.587.273**
Destinações conforme A.G.O - 25.03.2014						
Distribuição de Sobras	-	-	-	-	(373.716)	(373.716)
Constituição de Fundo de Reservas	-	-	-	438.820	(438.820)	-
						-
Movimentação do Exercício						
Integralização de Capital	80.697	-	-	-	-	80.697
Baixa de Cooperados	(4.266)	-	-	-	-	(4.266)
Utilização do FATES	-	-	(47.796)	-	-	(47.796)
Resultado						
Resultado do Exercício	-	-	-	-	2.998.097	2.998.097
Destinações Estatutárias						
Fundo de Reserva - 10%	-	299.810	-	-	(299.810)	-
FATES - 5%	-	-	149.905	-	(149.905)	-
Saldo em 31 de dezembro de 2014	**2.674.836**	**2.332.344**	**149.905**	**3.534.822**	**2.548.382**	**11.240.289**
Destinações conforme A.G.O. - 24.03.2015						
Distribuição de Sobras	-	-	-	-	(1.544.198)	(1.544.198)
Constituição de Fundo de Reservas	-	-	-	1.004.184	(1.004.184)	-
Movimentação do Exercício						
Integralização de Capital	259.818	-	-	-	-	259.818
Baixa de Cooperados	(107.423)	-	-	-	-	(107.423)
Utilização do FATES	-	-	(149.905)	-	149.905	-
Reversão Provisão ISSQN - Desconto Anistia	-	-	-	980.421	(980.421)	-
Resultado						
Resultado do Exercício	-	-	-	-	4.278.188	4.278.188
Destinações Estatutárias						
Fundo de Reserva - 10%	-	427.819	-	-	(427.819)	-
FATES - 5%	-	-	213.909	-	(213.909)	-
Saldo em 31 de dezembro de 2015	**2.827.231**	**2.760.163**	**213.909**	**5.519.427**	**2.805.944**	**14.126.674**

As notas explicativas da administração são parte integrante das demonstrações contábeis

ATHROS
auditores independentes

RELATÓRIO DOS AUDITORES INDEPENDENTES SOBRE AS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS

	2015	2014
ATIVIDADES OPERACIONAIS		
Recebimemento de Plano de Saúde	93.003.340	84.795.945
Outros Recebimentos Operacionais	10.860.344	6.956.649
Pagamento a Fornecedores / Prestadores de Serviço de Saúde	(69.421.714)	(61.256.708)
Pagamento de Pessoal	(6.860.858)	(6.182.607)
Pagamento de Pró-Labore	(1.773.107)	-
Pagamento de Serviços de Terceiros	(1.557.964)	(1.182.708)
Pagamento de Tributos	(9.672.134)	(8.918.963)
Pagamento de Aluguel	(359.386)	(366.419)
Pagamento de Promoção/Publicidade	(744.102)	(532.534)
Outros Pagamentos Operacionais	(13.794.818)	(12.029.315)
Caixa Líquido das Atividades Operacionais	**(320.399)**	**1.283.340**
ATIVIDADES DE INVESTIMENTO		
Pagamento de Aquisição de Ativo Imobilizado - Hospitalar	(1.673.982)	-
Pagamento de Aquisição de Ativo Imobilizado - Outros	(416.919)	(373.449)
Caixa Líquido das Atividades de Investimento	**(2.090.901)**	**(373.449)**
ATIVIDADES DE FINANCIAMENTO		
Recebimento - Empréstimo/Financiamentos	1.870.385	-
Resgate de Aplicações Financeiras	57.432.254	15.072.430
Pagamento de Juros - Empréstimos/Financiamentos/Leasing	(50.385)	-
Aplicações Financeiras	(56.792.506)	(15.401.574)
Pagamento da Amortização - Empréstimos/Financiamentos/Leasing	(287.254)	(270.979)
Caixa Líquido das Atividades de Financiamento	**2.172.494**	**(600.123)**
Variação Líquida do Caixa	**(238.806)**	**309.768**
Caixa Saldo Inicial	656.605	346.837
Caixa Saldo Final	417.799	656.605
Variação Líquida do Caixa	**(238.806)**	**309.768**
Ativos Livres no Início do Período	15.750.660	13.784.160
Ativos Livres no Final do Período	16.535.705	15.750.660
Aumento/(Diminuição) nas Aplic. Financeiras - Recursos Livres	**785.045**	**1.966.500**

As notas explicativas da administração são parte integrante das demonstrações contábeis

ATHROS auditores independentes

RELATÓRIO DOS AUDITORES INDEPENDENTES SOBRE AS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS

1. CONTEXTO OPERACIONAL

A **UNIMED AMPARO - COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO** (a seguir denominada **UNIMED AMPARO**), tem por objetivo a congregação dos integrantes da profissão médica para a sua defesa econômico-social, prestando-lhes serviços para proporcionar melhores condições de trabalho para o exercício de suas atividades junto ao mercado, através da disponibilização dos serviços dos associados e atos complementares aos mesmos serviços, atendendo a finalidade da sociedade cooperativa.

Tem como missão promover soluções em saúde com qualidade e inovação, satisfazendo cooperados, clientes e sociedade. A **UNIMED AMPARO** está registrada na Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS sob o **nº34.559-8**.

2. PRINCIPAIS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

No cumprimento de suas atividades, a **UNIMED AMPARO** assina, em nome dos seus cooperados, contratos para prestação de serviços inerentes a atividade médica com pessoas físicas e/ou jurídicas de direito público ou privado.

Complementando suas atividades, a **UNIMED AMPARO** possui Pronto Atendimento próprio para atendimentos de emergência, Medicina Preventiva, Ótica e Farmácia Privativa para fornecimento de medicamentos exclusivamente aos seus usuários de planos de assistência à saúde.

RELATÓRIO DOS AUDITORES INDEPENDENTES
SOBRE AS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS

3. APRESENTAÇÃO DAS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS

As demonstrações contábeis são elaboradas e apresentadas de acordo com o Plano de Contas Padrão instituído pela Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS, estabelecido pela Resolução Normativa RN n° 290 de 27 de fevereiro de 2012, alterada pelas Resoluções Normativas, RN n° 314 de 23 de novembro de 2012, RN n° 322 de 27 de março de 2013 e RN n° 344 de 20 de dezembro de 2013, consoante às práticas contábeis emanadas da Lei das Sociedades por Ações nº 6.404/76, alterada pela Lei nº 11.638/07 e Lei nº 11.941/09, da Lei Cooperativista nº 5.764/71 e, dos pronunciamentos, orientações e interpretações emitidos pelo Comitê de Pronunciamentos Contábeis (CPC), aprovados pelo Conselho Federal de Contabilidade. As demonstrações contábeis do exercício findo em 31 de dezembro de 2015 estão sendo apresentadas em conjunto com as correspondentes de 2014.

A Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS através da Instrução Normativa IN-DIOPE nº 37 de 22.12.2009, aprovou a incorporação à legislação de saúde suplementar, as diretrizes dos Pronunciamentos Técnicos do CPC e aprovados pelo Conselho Federal de Contabilidade, que deverão ser integralmente observados pelas operadoras de planos de assistência à saúde, exceto o pronunciamento técnico CPC 11 – Contratos de Seguros e da interpretação ICPC 10 – Interpretação sobre a aplicação inicial ao ativo imobilizado e a propriedade para investimento.

A emissão dessas demonstrações contábeis foi autorizada pela Administração em **26 de fevereiro de 2016**, estando aprovadas para divulgação.

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 das receitas, custos e despesas quando ganhas ou incorridas, independentemente de seu efetivo recebimento ou pagamento.

b. Estimativas contábeis

As estimativas contábeis foram baseadas em fatores objetivos e subjetivos, com base no julgamento da administração para determinação do valor adequado a ser registrado nas demonstrações contábeis. Itens significativos sujeitos a estas estimativas e premissas incluem provisões para perdas sobre créditos, provisões técnicas, estimativas do valor justo de determinados ativos e passivos, provisões para passivos contingentes, estimativas de vida útil de determinados ativos e outras similares. A liquidação das transações envolvendo essas estimativas poderá resultar em valores significativamente divergentes devido a imprecisões inerentes ao processo de sua determinação. A **UNIMED AMPARO** revisa as estimativas e premissas pelo menos anualmente.

c. Aplicações Financeiras

Representadas substancialmente, por aplicações em fundos de investimentos e certificados de depósito bancário, correspondem a Aplicações Vinculadas às Provisões Técnicas e Aplicações Não Vinculadas e, encontram-se demonstradas ao custo de aplicação, acrescidos dos rendimentos auferidos até a data do balanço.
As aplicações vinculadas não estão destinadas à negociação ou disponíveis para venda (vide nota explicativa n° 6).

d. Créditos de operações com planos de assistência a saúde

São registrados e mantidos no balanço pelo valor nominal dos títulos representativos desses créditos, em contrapartida à conta de "Provisão de Contraprestação Não Ganha", sendo reconhecidos como "receitas com operações de assistência à saúde", no que se refere aos serviços médicos e hospitalares quando da efetiva cobertura do risco contratual incorrido conforme determinado pela RN nº 322 de 27 de março de 2013 e suas alterações (vide nota explicativa n°7).

A **UNIMED AMPARO** constituiu a provisão para perda sobre créditos de liquidação duvidosa de acordo com o item 9.2.3 do Capítulo I do anexo da Resolução Normativa – RN n° 290 DIOPE/ANS, alterada pela

Resolução Normativa – RN n° 314/2012 DIOPE/ANS e RN n° 322/2013 DIOPE/ANS.

e. Créditos de assistência a saúde não relacionados com planos de saúde da Operadora

São registrados e mantidos no balanço pelo valor nominal dos títulos representativos desses créditos, em contrapartida à conta de resultado "receitas operacionais de assistência à saúde não relacionada com planos de saúde da Operadora", no que se refere aos serviços médicos e hospitalares prestados a outras Operadoras de Planos Médico - Hospitalares (vide nota explicativa n°8).

A **UNIMED AMPARO** constituiu a provisão para perda sobre créditos de liquidação duvidosa de acordo com o item 9.2.3 do Capítulo I do anexo da Resolução Normativa – RN n° 290 DIOPE/ANS, alterada pela Resolução Normativa – RN n° 314/2012 DIOPE/ANS e RN n° 322/2013 DIOPE/ANS.

f. Conta Corrente com Cooperados

Os valores de curto prazo referem-se a créditos com cooperados referente a adiantamentos feitos pela cooperativa e que serão descontados de suas produções mensais futuras.

Os créditos registrados com cooperados estão sendo registrados pelos valores deliberados por assembleia dos cooperados, corrigidos, pela mesma atualização realizada pelas obrigações legais que originaram os mesmos. (vide nota explicativa nº 11)

g. Bens e Títulos a Receber

Essa conta é constituída, basicamente, pelo grupo de estoques, que é avaliado ao custo médio ponderado de aquisição. Sendo indispensável ao funcionamento da operadora para realização do serviço assistencial à

saúde, em atendimento ao usuário e estão avaliados pelo valor líquido de realização (vide nota explicativa n° 10).

h. Ativos e Passivos Circulantes

São demonstrados pelos valores de realização ou liquidação, incluídos, quando aplicável, os rendimentos auferidos. Os direitos realizáveis após o término do exercício social subsequente à data do balanço patrimonial são classificados como não circulante.

i. Investimentos

Os investimentos em outras sociedades foram avaliados pelo custo de aquisição, atualizados conforme decisões de assembleias (vide nota explicativa n° 13).

j. Imobilizado

O imobilizado está demonstrado ao custo de aquisição corrigido até 31 de dezembro de 1995 menos as depreciações acumuladas, calculadas pelo método linear a taxas anuais (vide nota explicativa n° 14) e não há indicativos de que seu valor de realização seja inferior ao valor contábil (*impairment*).

k. Intangível

Com as alterações na Lei nº 6.404/76, o ativo intangível foi incorporado ao balanço patrimonial a partir do exercício de 2008, dos quais as contas estão relacionadas a direitos que tenham por objeto bens incorpore os destinados à manutenção da entidade ou exercidos com essa finalidade.

O pronunciamento CPC 04 – Ativo Intangível em como objetivo definir o tratamento contábil dos ativos intangíveis que não são abrangidos especificamente em outro pronunciamento.

Por sua vez, ele estabelece que uma entidade deva reconhecer um ativo intangível apenas se determinados critérios especificados por ele forem atendidos. Além disso, ele também especifica como apurar e mensurar o

valor contábil dos ativos intangíveis, exigindo divulgações específicas sobre esses ativos.

Na **UNIMED AMPARO** o ativo intangível é representado por licenças e direito de uso de *softwares* destinados ao sistema operacional corporativo da Cooperativa, apresentados ao custo de aquisição, deduzidos da amortização, calculadas pelo método linear a taxas anuais permitidas pela legislação fiscal.

l. Demais ativos circulantes e não circulantes

Os demais ativos circulantes e não circulantes estão demonstrados pelos valores de custo, acrescidos ou reduzidos, quando aplicável, dos respectivos rendimentos ou provisão para perdas.

m. Provisões técnicas de operações de assistência à saúde

As provisões técnicas foram calculadas de acordo com as determinações da Resolução Normativa nº 209/2009 da ANS e suas alterações, com exceção da provisão de eventos a liquidar que é calculada com base nas faturas de prestadores de serviços de assistência à saúde efetivamente recebidas 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 RN ANS nº 209/2009 e RN 290/2012 e suas alterações. (vide nota explicativa nº15).

n. Empréstimos e financiamentos a pagar

São registrados pelo valor principal, acrescido dos encargos financeiros proporcionais até o último dia do mês corrente. (vide nota explicativa nº18).

o. Imposto de renda e contribuição social sobre o lucro

São calculados com base nos critérios estabelecidos pela legislação vigente, levando-se a tributação os valores provenientes de atos não cooperativos, considerando os efeitos tributários demandados pela aplicação das modificações na Lei nº 11.941/09;

p. Outros passivos circulantes e não circulantes

Os passivos circulantes e não circulantes estão demonstrados pelos valores conhecidos ou calculáveis, acrescidos, quando aplicável, dos respectivos encargos e ajustado pela variação cambial conforme moeda negociada;

q. Ativos e passivos contingentes e obrigações legais

As práticas contábeis para registro e divulgação de ativos e passivos contingentes e obrigações legais são as seguintes:

i. 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;

ii. Passivos contingentes são provisionados quando as perdas forem avaliadas como prováveis e os montantes envolvidos forem mensuráveis com suficiente segurança.
Os passivos contingentes são divulgados em notas explicativas quando considerados por nossos assessores jurídicos como de possíveis perdas. Os passivos contingentes avaliados como de perdas remotas não são provisionados e nem divulgados.

iii. Obrigações legais são registradas como exigíveis, independentemente da avaliação sobre as possibilidades de êxito, de processos em que a Companhia questionou a inconstitucionalidade de tributos. (vide nota explicativa n° 20).

r. Apuração do resultado

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.

s. Reconhecimento da receita

As Contraprestações Efetivas são apropriadas à receita considerando-se o período de cobertura do risco, quando se tratarem de contratos com preços pré-estabelecidos. 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.

t. Reconhecimento dos eventos indenizáveis

Os eventos indenizáveis são constituídos com base no valor das faturas apresentadas pela rede credenciada e 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.

5. DISPONÍVEL

DESCRIÇÃO	R$

	2015	2014
Caixa e bancos	417.799	826.082
TOTAL	**417.799**	**826.082**

6. APLICAÇÕES FINANCEIRAS

Representado por aplicações financeiras vinculadas e não vinculadas junto a Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, corrigidas com base em taxas pós - fixadas, em instituições financeiras, como demonstramos abaixo:

DESCRIÇÃO	MODALIDADE	R$	
		2015	2014
Aplicações Financeiras Vinculadas		**5.560.847**	**4.997.670**
Banco Santander S/A	FI - ANS	3.920.116	1.402.224
Banco Itaú S/A	Fixa ANS	1.640.731	3.595.446
Aplicações Financeiras não Vinculadas		**16.117.906**	**14.924.578**
Banco do Brasil	BB RF LP	3.327.077	5.105.296
Banco do Brasil	BB REF DI	106.947	127.648
Banco do Brasil	BB CP	134.783	111.494
Unicred Campinas	CDB	11.476.137	9.580.140
Banco Santander S/A	CDB	997.432	-
Banco Itaú S/A	CDB	75.530	-
TOTAL CIRCULANTE		**21.678.753**	**19.922.248**
Cia Vale do Rio Doce	Debêntures	-	**95.500**
TOTAL NÃO CIRCULANTE		**-**	**95.500**
TOTAL		**21.678.753**	**20.017.748**

7. CONTRAPRESTAÇÕES PECUNIÁRIAS A RECEBER

Representado por valores a receber mantidos no balanço pelo valor nominal dos títulos, pois não possuem caráter de financiamento em contrapartida à conta de "Provisão de Contraprestação Não Ganha", sendo reconhecidos como "receitas com operações de assistência à saúde", no que se refere aos serviços médicos e hospitalares quando da efetiva cobertura do risco contratual incorrido.

DESCRIÇÃO		R$	
		2015	2014
(+) Faturas a Receber	(a)	3.940.095	3.240.352
(+) Mensalidades a Receber	(a)	4.478.393	3.922.112
(-) Provisão para Perdas sobre Créditos – PPSC	(b)	(482.174)	(341.241)
TOTAL		**7.936.314**	**6.821.223**

a. Refere-se a valores a receber de créditos com planos de saúde da Operadora;

b. Provisão para perda sobre créditos constituída de acordo com os parâmetros estabelecidos pela RN nº 322 de 27 de março de 2013, considerando de difícil realização os créditos vencidos há mais de:

I) 60 dias para os contratos estabelecidos com pessoas físicas;
II) 90 dias para as faturas vencidas dos contratos firmados com pessoas jurídicas;
III) 90 dias para Títulos e Créditos a Receber.

8. CRÉDITOS DE OPERAÇÕES COM PLANOS DE ASSISTÊNCIA A SAÚDE NÃO RELACIONADAS COM PLANOS DE SAÚDE DA OPERADORA

Refere-se a valores a receber de créditos com outras Unimed's (Intercâmbio a receber). A provisão para perda sobre créditos é constituída de acordo com os parâmetros estabelecidos pela RN nº 322 de 27 de março de 2013, considerando de difícil realização os créditos vencidos há 90 dias para as faturas vencidas.

DESCRIÇÃO	R$	
	2015	2014
Intercâmbio a Receber - PJ	1.256.314	1.208.266
(-) Provisão para perdas sobre créditos – PPSC	(780.988)	(323.863)
TOTAL	**475.326**	**884.403**

9. CRÉDITOS TRIBUTÁRIOS E PREVIDENCIÁRIOS

Créditos tributários provenientes de retenções havidas sobre faturas emitidas pela **COOPERATIVA** contra contratantes de planos de assistência médico - hospitalar e retenções havidas sobre os rendimentos de aplicações financeiras, que serão compensados com impostos e contribuições devidas

DESCRIÇÃO	R$	
	2015	2014
IRRF s/ Faturamento a Compensar	31.172	24.460
IRRF s/ Aplicações Financeiras a Compensar	159.582	60.893
IRRF Previsto s/ Aplicações Financeiras	521.836	333.179
INSS a Recuperar	197	-
TOTAL	**712.787**	**418.532**

10. BENS E TÍTULOS A RECEBER

DESCRIÇÃO		R$	
		2015	2014
Estoques	(a)	843.544	824.004
Notas Promissórias		11.589	9.959
Cheques a Receber		108.353	103.097
Adiantamentos		143.862	97.354
Outros Títulos a Receber		621.716	479.369
Provisão para Perdas sobre Créditos		(31.637)	(31.637)
TOTAL		**1.697.427**	**1.482.146**

Os estoques valorizados ao custo médio de aquisição são compostos por:

Descrição	R$	
	2015	2014
Material de Consumo	22.378	51.197
Pronto Atendimento	57.403	82.139
Farmácia	573.752	476.211
Águas de Lindóia	153	1.123
Ótica	183.325	206.713
Centro Médico Serra Negra	6.533	6.621
Total	**843.544**	**824.004**

11. Conta Corrente Cooperados

Referem-se a produção negativa no valor de R$4.325 a ser descontado no mês subsequente e adiantamento de sobras no total de R$2.219.556, realizado em 21 de dezembro de 2015, consoante à decisão da Diretoria Executiva, a ser compensado com sobras do exercício de 2015 após a deliberação em Assembleia Geral Ordinária.

12. Depósitos Judiciais

Representado por:

Descrição	R$	
	2015	2014
ANS – Ressarcimento ao SUS	855.957	775.282
Depósitos Judiciais – Tributários	40.979	3.230.597
Depósitos Judiciais – Cíveis	858.407	682.110
Total	**1.755.343**	**4.687.989**

13. INVESTIMENTOS

Representado por:

DESCRIÇÃO	R$ 2015	2014
Participações Societárias – Outras Entidades		
Federação Unimed's do Estado de São Paulo – FESP	143.098	78.715
Unimed Centro Paulista - Federação Intrafederativa	314.574	234.574
Central Nacional Unimed	62.005	46.100
Unicred Campinas	648.400	406.652
TOTAL	**1.168.077**	**766.041**

14. IMOBILIZADO

A movimentação do imobilizado foi a seguinte:

Descrição	2015	Adição	Baixa	2014	Adição	Baixa	2013
Imóveis uso Próprio não Hospitalar	**2.523.061**	**(42.165)**	**-**	**2.565.226**	**-**	**-**	**2.565.226**
Terrenos	2.109.235	-	-	2.109.235	-	-	2.109.235
Custo	1.054.138	-	-	1.054.138	-	-	1.054.138
Depreciação	(640.312)	(42.165)	-	(598.147)	-	-	(598.147)
Edificações	413.826	(42.165)	-	455.991	-	-	455.991
Imobilizado uso Próprio Hospitalar	**4.550**	**(3.640)**	**-**	**8.190**	**(3.640)**	**-**	**11.830**
Custo	64.890	-	-	64.890	-	-	64.890
Depreciação	(60.340)	(3.640)	-	(56.700)	(3.640)	-	(53.060)
Equipamentos de Ambulância	4.550	(3.640)	-	8.190	(3.640)	-	11.830
Imobilizado uso Próprio não Hospitalar	**593.990**	**(73.906)**	**(11.295)**	**679.191**	**(36.424)**	**(5.396)**	**721.011**
Custo	288.617	661	-	287.956	18.296	-	269.660
Depreciação	(257.232)	(11.403)	-	(245.829)	(12.653)	-	(233.176)
Instalações	31.385	(10.742)	-	42.127	5.643	-	36.484
Custo	223.315	16.031	-	207.284	12.910	-	194.374
Depreciação	(171.109)	(13.589)	-	(157.520)	(13.751)	-	(143.769)
Aparelhos e Equipamentos	52.206	2.442	-	49.764	(841)	-	50.605
Custo	1.564.152	50.945	(4.920)	1.518.127	90.723	-	1.427.404
Depreciação	(1.462.236)	(104.700)	164	(1.357.700)	(134.053)	-	(1.223.647)
Terminais e Periféricos	101.916	(53.755)	(4.756)	160.427	(43.330)	-	203.757
Custo	1.144.849	64.933	-	1.079.916	29.421	-	1.050.495
Depreciação	(898.820)	(63.044)	30	(835.806)	(68.015)	-	(767.791)
Móveis e Utensílios	246.029	1.889	30	244.110	(38.594)	-	282.704
Custo	328.623	39.737	(37.444)	326.330	91.922	(33.649)	268.057
Depreciação	(166.169)	(53.477)	30.875	(143.567)	(51.224)	28.253	(120.596)
Veículos	162.454	(13.740)	(6.569)	182.763	40.698	(5.396)	147.461
Imobilizações em Curso Hospitalares	**1.894.473**	**1.838.973**	**-**	**55.500**	**-**	**-**	**55.500**
Custo	1.894.473	1.838.973	-	55.500	-	-	55.500
Depreciação	-	-	-	-	-	-	-
Imóveis em Construção	1.894.473	1.838.973	-	55.500	-	-	55.500
Outras Imobilizações Não Hospitalares	**121.945**	**54.788**	**-**	**67.157**	**-**	**-**	**67.157**
Custo	327.452	110.462	-	216.990	-	-	216.990
Depreciação	(222.043)	(55.674)	-	(166.369)	-	-	(166.369)
Benfeitorias em Imóveis de Terceiros	105.409	54.788	-	50.621	-	-	50.621
Custo	16.536	-	-	16.536	-	-	16.536
Depreciação	-	-	-	-	-	-	-
Quadros	16.536	-	-	16.536	-	-	16.536
Total Geral	**5.138.019**	**1.774.050**	**(11.295)**	**3.375.264**	**(40.064)**	**(5.396)**	**3.420.724**

A vida útil estimada para os principais itens são:

- Imóvel Sede → 47 anos
- Instalações → 12 anos
- Móveis e Utensílios → 12 anos
- Aparelhos e Equipamentos → 12 anos
- Terminais e Periféricos → 3,5 anos
- Veículos → 5 anos

15. Provisões Técnicas de Operações de Assistência à Saúde

Representado por:

Descrição		R$ 2015	2014
Provisão de Remissão	(a)	93.935	100.416
Provisão de Contraprestação não Ganha – PCNG	(b)	6.505.902	5.616.389
Provisão para Eventos a Liquidar – SUS		1.452.379	1.332.706
Provisão para Eventos a Liquidar	(c)	5.021.732	4.743.098
Provisão para Eventos Ocorridos e não Avisados – PEONA	(d)	4.651.612	4.232.082
Sub-total – Passivo Circulante		**17.725.560**	**16.024.691**
Provisão de Remissão	(a)	73.999	58.308
Sub-total - Passivo Não Circulante		**73.999**	**58.308**
TOTAL		**17.799.559**	**16.082.999**

a. Provisão constituída sobre planos que possuem cláusula de remissão, destinada à cobertura de assistência médico-hospitalar aos dependentes em caso de falecimento do usuário titular, apurada com base na metodologia descrita em Nota Técnica Atuarial;

b. Provisão constituída referente aos contratos com preços pré-estabelecidos com prazo de cobertura (vigência e risco) a partir de janeiro de 2016. A Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS publicou a RN nº 322 de 27 de março de 2013, que modificou a contabilização das contraprestações e prêmios das operações de planos de assistência à saúde na modalidade de preço pré-estabelecido, que

adotou o critério de pró-rata dia baseado no período de cobertura e competência, para realizar a receita;

c. Provisão para garantia de eventos já ocorridos, registrados contabilmente e ainda não pagos referente a consultas, exames e honorários médicos a serem despendidos aos médicos cooperados, clinicas, hospitais credenciados que prestaram atendimentos;

d. Provisão constituída com base na metodologia de cálculo aprovada pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS em 08 de dezembro de 2015 através do Oficio ANS nº 2110/2015/GGAME(COATU)/DIOPE/ANS, processo nº 33902.100865/2006-64 para fazer frente ao pagamento dos eventos que já tenham ocorrido e que não tenham sido registrados contabilmente.

16. Débitos com Operações de Assistência à Saúde Não Relacionadas com Planos de Saúde da Operadora

Corresponde a valores a pagar a prestadores de serviços médico-hospitalares por conta da prestação de serviços de assistência à saúde a usuários de outras Unimed's na modalidade de Intercâmbio Eventual, composto da seguinte forma:

Descrição	R$	
	2015	2014
Clinicas	182.687	180.525
Hospitais	168.389	168.634
Provisões com Despesas Exames, Terapias e Internações	69.374	-
Cooperados	256.455	230.400
Provisões com Consultas	139.419	-
Reembolso	-	15.530
TOTAL	**816.324**	**595.089**

17. TRIBUTOS E ENCARGOS SOCIAIS A RECOLHER

Composto por:

DESCRIÇÃO		R$ 2015	2014
Passivo Circulante		**1.994.106**	**1.657.922**
Tributos e Contribuições			
CSLL a Pagar		17.735	17.661
ISSQN a Recolher		51.099	39.496
Contribuições Previdenciárias		198.837	184.621
FGTS a Recolher		51.202	47.022
Cofins a Recolher		29.408	17.225
PIS a Recolher		4.914	9.129
Contribuição Sindical		388	-
Contribuição Assistencial		1.459	-
ICMS a Recolher		7.012	260.001
Retenções de Impostos e Contribuições		860.924	370.693
Tributos e Contribuições - Parcelamento			
Parcelamento INSS		-	3.930
Tributos e Contribuições – Lei 11.941/2009	**a)**	594.059	548.245
Contribuições Previdenciárias – Lei 11.941/2009	**a)**	56.829	52.446
Taxa de Saúde Suplementar	**b)**	120.240	107.453
Passivo não Circulante		**2.164.820**	**2.696.643**
Tributos e Contribuições - Parcelamento			
Tributos e Contribuições – Lei 11.941/2009	**a)**	1.683.167	2.101.606
Contribuições Previdenciárias – Lei 11.941/2009	**a)**	161.014	201.043
Taxa de Saúde Suplementar	**b)**	320.639	393.994
TOTAL		**4.158.926**	**4.354.565**

a. Corresponde a parcelamento especial de impostos e contribuições federais, deferidos em 28 de julho de 2011, conforme parâmetros definidos pela lei 11.941 de 2009 da Secretaria da Receita Federal, referentes à Imposto de Renda Retido na Fonte – IRRF, Contribuições para o Instituto Nacional do Seguro Social – INSS, PIS e COFINS sobre o faturamento e Imposto de Renda Pessoa Jurídica – IRPJ.

b. 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.

18. EMPRÉSTIMOS E FINANCIAMENTOS A PAGAR

Representado por:

DESCRIÇÃO		R$ 2015	2014
Passivo Circulante		**4.754**	**-**
Financiamentos a Pagar	**a)**	4.754	-
Passivo não Circulante		**1.820.000**	**-**
Financiamentos a Pagar	**a)**	1.820.000	-
TOTAL		**1.824.754**	**-**

a. Composto por:

INSTITUIÇÃO FINANCEIRA	FINALIDADE		R$ 2015	2014
Passivo Circulante			**4.754**	**-**
Unicred Campinas	Imobilizado	**a.1)**	4.754	-
Passivo Não Circulante			**1.820.000**	**-**
Unicred Campinas	Empréstimo	**a.1)**	1.820.000	-

a.1) Unicred Campinas

CONTRATO	TAXA DE JUROS	PARCELAS	VENCIMENTO	2015
Passivo Circulante				**4.754**
2.014.002.480	0,27% a.m.	Juros	Dezembro/2016	4.754
Passivo não Circulante				**1.820.000**

2.014.002.480	0,27% a.m.	120	Janeiro/2027	1.820.000

19. DÉBITOS DIVERSOS

Composto por:

DESCRIÇÃO	R$	
	2015	2014
Obrigações com pessoal	1.309.579	1.070.376
Fornecedores	1.092.279	1.056.845
Depósitos de Terceiros	5.032	2.340
Outros Débitos a Pagar	323.609	253.946
TOTAL	**2.730.499**	**2.383.507**

20. PROVISÕES PARA AÇÕES JUDICIAIS

Composto por:

DESCRIÇÃO		R$	
		2015	2014
Provisão para Contingências - Tributárias		**58.725**	**11.005.713**
Diversos	**(a)**	58.725	11.005.713
Provisão para Contingências – Cível		**1.159.093**	**1.104.560**
Diversos		1.159.093	1.104.560
TOTAL		**1.217.818**	**12.110.273**

Contingências Tributárias:

ATHROS
auditores independentes

RELATÓRIO DOS AUDITORES INDEPENDENTES SOBRE AS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS

Aos
Administradores e Cooperados da
UNIMED AMPARO COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO

Examinamos as demonstrações contábeis da **UNIMED AMPARO COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO**, que compreendem o balanço patrimonial em 31 de dezembro de 2015 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 Operadora 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.

a. Provisão correspondente a notificação expedida pela Prefeitura Municipal de Amparo solicitando as guias de retenção do ISSQN dos prestadores de serviços.

Adicionalmente, baseada na opinião de nossos assessores jurídicos, a **UNIMED AMPARO** possui processos cíveis e trabalhistas, dentre outros classificados como possíveis as chances de perdas no total **R$ 6.577.954** (seis milhões, quinhentos e setenta e sete mil, novecentos e cinquenta e quatro reais). Desta forma foi optado em não provisionar os processos tendo como base o previsto no NBC TG 25 – Provisões, Passivos Contingentes e Ativos Contingentes.

21. PATRIMÔNIO LÍQUIDO

O Capital Social Integralizado em 31 de dezembro de 2015 é de **R$ 2.827.231** (dois milhões, oitocentos e vinte e sete mil, duzentos e trinta e um reais), composto por quotas-partes indivisíveis, podendo ser transferidas entre os cooperados mediante aprovação da Assembleia Geral.

A movimentação de cooperados no decorrer do exercício 2015 foi a seguinte:

POSIÇÃO EM 2015	ADMISSÕES	EXCLUSÕES	POSIÇÃO EM 2014
128	05	(05)	128

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

a. Fundo de Reserva: 10% (dez por cento) das sobras do exercício, que em 2015 está representado por R$ 427.819 (quatrocentos e vinte e sete mil, oitocentos e dezenove reais), perfazendo o saldo acumulado de R$ 2.760.163 (dois milhões, setecentos e sessenta mil, cento e sessenta e três reais), destinados a reparar perdas de qualquer natureza.

b. FATES – Fundo de Assistência Técnica, Educacional e Social: 5% (cinco por cento) das sobras do exercício, que em 2015 está representado por R$ 213.909 (duzentos e treze mil, novecentos e nove reais), conforme previsto no art. 87 da Lei 5.764/71, destinados a prestar assistência aos

cooperados, seus dependentes legais e funcionários da cooperativa, o saldo acumulado em 2015 perfaz o mesmo montante.

c. Resultado - Sobras Líquidas à disposição da Assembleia Geral Ordinária (AGO) do exercício findo em 31 de dezembro de 2015, no valor de R$ 2.805.944 (dois milhões, oitocentos e cinco mil, novecentos e quarenta e quatro reais), sendo que, conforme descrito na Nota Explicativa Nº11, houve antecipação das sobras em 21de dezembro de 2015, no valor de R$ 2.219.556 (dois milhões, duzentos e dezenove mil, quinhentos e cinquenta e seis reais).

22. CONTRAPRESTAÇÕES LÍQUIDAS

Refere-se a receitas decorrentes de mensalidades e faturas de beneficiários que contratam planos individuais e coletivos oferecidos pela **UNIMED AMPARO**, representado pelo montante de R$ 78.561.791 (setenta e oito milhões, quinhentos e sessenta e um mil, setecentos e noventa e um reais) e (R$ 70.785.310 em 31 de dezembro de 2014).

23. EVENTOS CONHECIDOS E AVISADOS

Neste grupo são registrados valores despendidos com serviços médicos, hospitalares e afins dos planos assistenciais oferecidos pela **UNIMED AMPARO**, em 2015 os custos representaram o montante de R$ 64.974.210 (sessenta e quatro milhões, novecentos e setenta e quatro mil, duzentos e dez reais) e (R$ 54.968.053 em 31 de dezembro de 2014).

Conforme Oficio Circular n° 01/2013/DIOPE/ANS e Resolução Normativa n° 314/2013 da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, as despesas com eventos estão assim segregadas:

DESCRIÇÃO		R$ 2015
Eventos Conhecidos ou Avisados de Assistência a Saúde Médico Hospitalar		
Cobertura Assistencial com Preço Pré Estabelecidos		
Planos Individuais / Familiares antes da Lei		1.613.467
Planos Individuais / Familiares depois da Lei	(a)	24.333.548
Planos Coletivos por Adesão depois da Lei		1.757.930
Planos Coletivos Empresariais antes da Lei		27.679
Planos Coletivos Empresariais depois da Lei		37.241.586

SALDO AJUSTADO	**3.428.196**	**2.097.652**
Ativo	**(1.908.473)**	**(2.317.819)**
(-) Aumento (+) Redução dos Créditos de Operações com Planos	(1.105.102)	(452.011)
(-) Aumento (+) Redução dos Créditos de Operações Não Relac. a Planos	409.077	(44.232)
(-) Aumento (+) Redução de Créditos Tributários e Previdenciários	(294.256)	(360.533)
(-) Aumento (+) Redução de Bens e títulos a receber	(215.281)	(224.070)
(-) Aumento (+) Redução de Despesas Antecipadas	(50.529)	(42.418)
(-) Aumento (+) Redução de Conta Corrente com Cooperados	(652.382)	(1.194.555)
Passivo	**(1.840.122)**	**1.503.507**
(+) Aumento ou (-) Redução dos Débitos de Oper.de Assist. a Saúde	(9.424)	12.533
(+) Aumento ou (-) Redução dos Débitos de Oper. Assist. à Saúde Não Relac. c/ Pl. Saúde da OPS	221.235	399.669
(+) Aumento (-) Redução dos Tributos e Contribuições a Recolher	(467.830)	(196.770)
(+) Aumento (-) Redução do Conta-Corrente de Cooperados	211.225	(5.221)
(+) Aumento (-) Redução do Débitos Diversos	346.992	724.164
(+) Aumento (-) Redução das Contingências com efeito no resultado do exercício	(2.142.320)	569.132
CAIXA LÍQUIDO DAS ATIVIDADES OPERACIONAIS	**(320.399)**	**1.283.340**

26. INSTRUMENTOS FINANCEIROS

a) Avaliação de Instrumentos Financeiros

A administração procedeu a análise dos instrumentos financeiros que compõem o ativo e o passivo e concluiu que o valor justo das disponibilidades, créditos de operações com planos de assistência à saúde e não relacionados com planos de saúde da Operadora e os passivos circulantes, principalmente provisão de eventos a liquidar, débitos de operações de assistência à saúde aproximam-se do saldo contábil, cujos critérios de contabilização e valores estão informados nas demonstrações contábeis, em razão de o vencimento de parte significativa desses saldos ocorrer em data próxima à do Balanço Patrimonial.

Em 31 de dezembro de 2015, a **UNIMED AMPARO** não possuía nenhum tipo de instrumento financeiro derivativo.

b) Fatores de risco

A Cooperativa apresenta exposição aos seguintes riscos advindos do uso de instrumentos financeiros:

b1) Risco de crédito.

Advém da possibilidade de a Cooperativa não receber os valores decorrentes de operações de vendas ou de créditos detidos em instituições financeiras geradas por operações de investimento financeiro.

Para atenuar esse risco, a Cooperativa adota como prática de acompanhamento permanente do saldo devedor de suas contrapartes e análise periódica dos índices de inadimplência.
Com relação às aplicações financeiras, a Cooperativa dá preferência a realizar aplicações em instituições renomadas e com baixo risco de crédito.

b2) Risco de liquidez

Risco de Liquidez é a possibilidade da não existência de recursos financeiros suficientes para que a Cooperativa honre seus compromissos em razão dos descasamentos entre pagamentos e recebimentos, considerando os diferentes prazos de liquidação de seus direitos e obrigações.

Para atenuar esse risco, a Cooperativa adota como prática de acompanhamento permanente o fluxo de caixa avaliando a adequação de prazos de recebimentos e pagamentos de operações relativas a plano de saúde, que normalmente são caracterizadas por prazos de recebimentos e pagamentos consideravelmente pequenos.

b3) Risco de taxa de juros

O risco de taxa de juros advém da possibilidade da Cooperativa estar sujeita a alterações nas taxas de juros que possam trazer impactos os seus ativos captados (aplicados) no mercado.

Para minimizar possíveis impactos advindos de oscilações em taxas de juros, a cooperativa adota a política de aplicações conservadoras em títulos de renda fixa (CDB e Fundos de investimento dos bancos de primeira linha), aplicados em diversas instituições financeiras.

b4) Risco operacional

É o risco de prejuízos diretos ou indiretos decorrentes de uma variedade de causas associadas a processos, pessoal, tecnologia e infra-estrutura da Cooperativa e de fatores externos, exceto riscos de crédito, mercado e liquidez, como aqueles decorrentes de exigências legais e regulatórias e de padrões geralmente aceitos de comportamento empresarial. Riscos operacionais surgem de todas as operações da Cooperativa.

O objetivo da Cooperativa é administrar o risco operacional para evitar a ocorrência de prejuízos financeiros e danos à sua reputação, e buscar eficácia de custos para evitar procedimentos de controle que restrinjam iniciativa e criatividade.

A principal responsabilidade para o desenvolvimento e implementação de controles para tratar riscos operacionais é atribuída à alta Administração.

A responsabilidade é apoiada pelo desenvolvimento de padrões gerais da Cooperativa para a administração de riscos operacionais nas seguintes áreas:

- exigências para segregação adequada de funções, incluindo a autorização independente de operações;
- exigências para a reconciliação e monitoramento de operações;
- cumprimento de exigências regulatórias e legais;
- documentação de controle e procedimentos;
- exigências para a avaliação periódica de riscos operacionais enfrentados e a adequação e controles e procedimentos para tratar dos riscos identificados;
- exigências de reportar perdas e as ações corretivas propostas;
- desenvolvimento de planos de contingências;
- padrões éticos e comerciais.

27. EVENTOS SUBSEQUENTES

ATHROS
auditores independentes

RELATÓRIO DOS AUDITORES INDEPENDENTES SOBRE AS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS

Não foram encontrados e/ou relatados pela administração da entidade, até a data do fechamento das demonstrações contábeis, movimentações relevantes ou fora do contexto operacional para serem divulgados como eventos subsequentes.

Dr. Adalton Rafael de Toledo
Diretor Presidente Unimed Amparo

Luis Carlos Camargo
Contador

Unimed Amparo
www.unimedamparo.com.br
Av. Saudade, 369 - Centro
13900-570 - Amparo - SP
T. (19) 3808-7077

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 2015, 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$ 2.805.943,97 (Dois milhões, oitocentos e cinco mil, novecentos e quarenta e três reais e noventa e sete centavos), constatando achar-se tudo em perfeita ordem, e recomendam sua aprovação pela Assembléia Geral Ordinária.

Amparo, 16 de março de 2016.

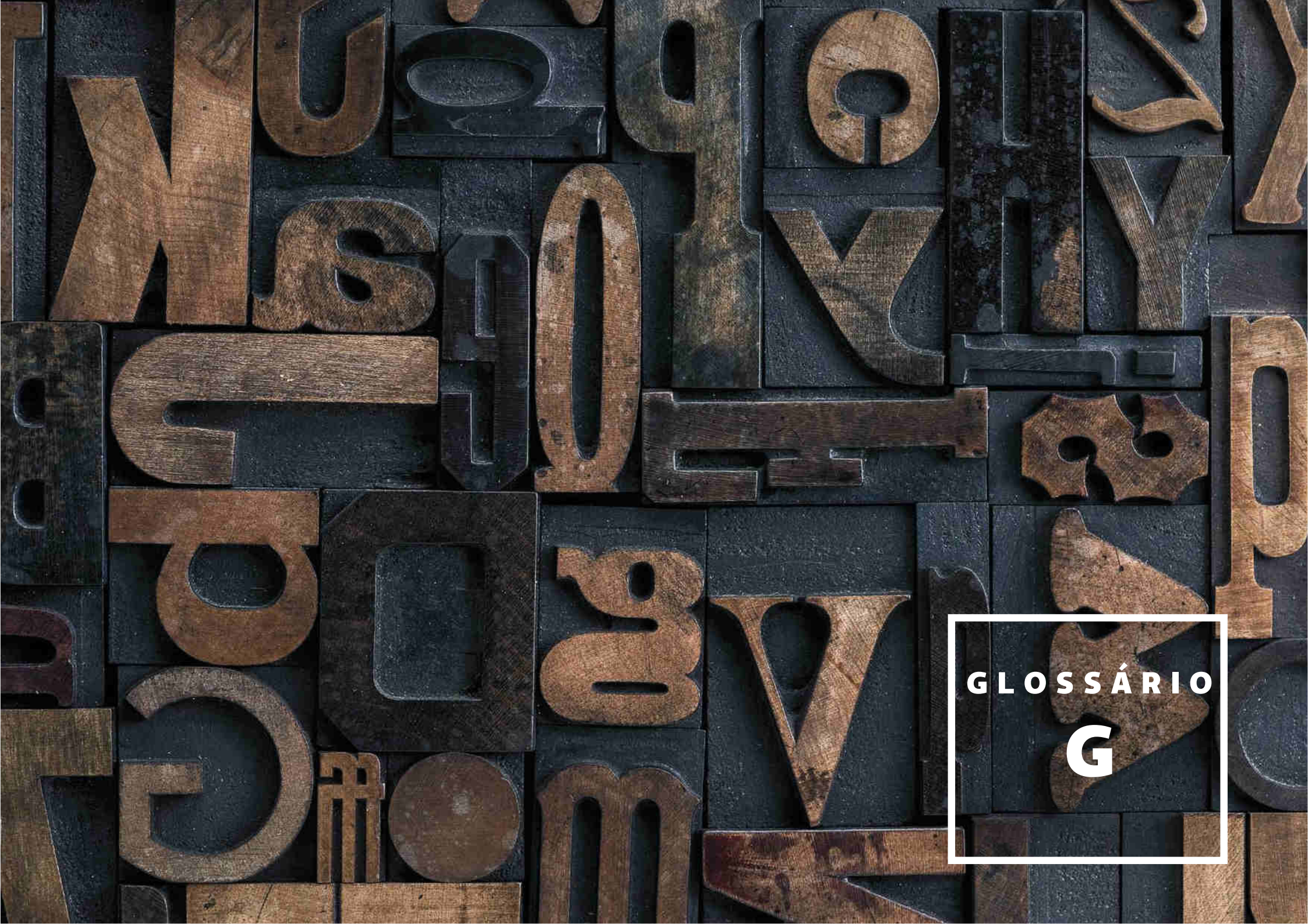
Dr. Roberto Yasuo Nishida

Dr. Kao Chien Hui

Dra. Leda Lúcia Sampaio de Salles Abreu

Dra. Rosicler Flores Pruss e Gonsales

Dr. Pio Baptista Simoncello



GLOSSÁRIO

G

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.

APS – ATENÇÃO PRIMORDIAL À SAÚDE
Modelo de cuidado inovador, cujo foco está na atenção coordenada e integral à saúde do paciente. Baseia-se na relação de confiança e vínculo entre o médico e o beneficiário.

BENEFICIÁRIO
Pessoa física que utiliza o plano de saúde.

CH – COEFICIENTE DE HONORÁRIOS MÉDICOS
Valor pago por consulta ao médico cooperado.

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.

OPME – ÓRTESES, PRÓTESES E MATERIAIS ESPECIAIS

Materiais utilizados em cirurgias médicas pelos médicos em beneficiários que necessitam daquele procedimento.

PLANO ASSISTENCIAL

Plano de saúde empresarial ou familiar, que engloba atendimento médico, hospitalar e em outras áreas relacionadas à saúde.

PCMSO – PROGRAMA DE CONTROLE MÉDICO DE SAÚDE OCUPACIONAL

Conceito assistencial voltado à saúde dentro das empresas. O produto da Unimed Amparo está de acordo com a Norma Regulamentadora nº 7 do Ministério do Trabalho e proporciona a relação de consultas e exames apenas relacionados ao trabalho.

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

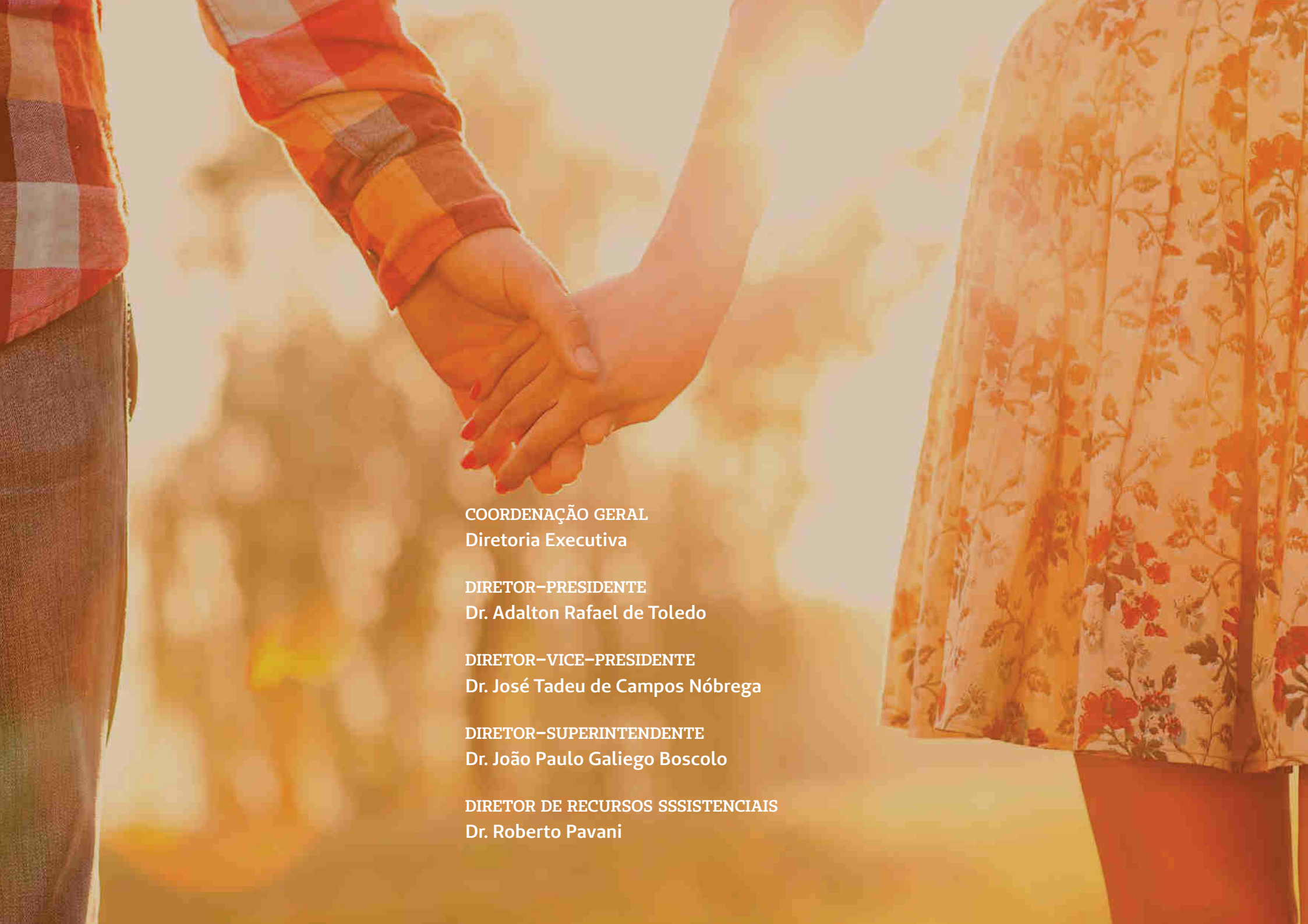
É a relação entre os custos assistenciais (honorários médicos, exames, hospitais, materiais e medicamentos etc.) sobre as receitas de uma operadora de saúde.

STAKEHOLDER

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

EXPEDIENTE

E



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 SSSISTENCIAIS
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. Claudia Piason França

CONSELHO FISCAL

2015 / 2016

Dr. Roberto Yasuo Nishida
Dr. Eduardo Cagnoni Tiengo (falecido em 08/10/2015)
Dr. Kao Chien Hui
Dra. Leda Lúcia Sampaio de Salles Abreu
Dra. Rosicler Flores Pruss e Gonsales
Dr. Pio Baptista Simoncello

CONSELHO TÉCNICO

2014 / 2017

Dr. Sérgio Alexandre Gonçalves de Salles Abreu
Dr. Éder Reis
Dra. Valéria Morandi Zicari da Costa
Dr. Roque Oscar Ruggero Barros
Dr. Sérgio Luis Marson
Dr. Jayro Gouveia Goulart Filho

COMISSÃO DE ÉTICA MÉDICA

2014 / 2016

Dr. Octávio de Oliveira Soares Júnior
Dr. Décio Pinheiro
Dr. José Roberto de Oliveira
Dra. Maria Yara de Souza
Dra. Maria do Socorro Brito Ribeiro Ponciano
Dr. Augusto César Marcondes Dias
Dr. José Nilton da Rosa
Dr. José Eduardo Petri

COMITÊ DE ESPECIALIDADES

2014 / 2017

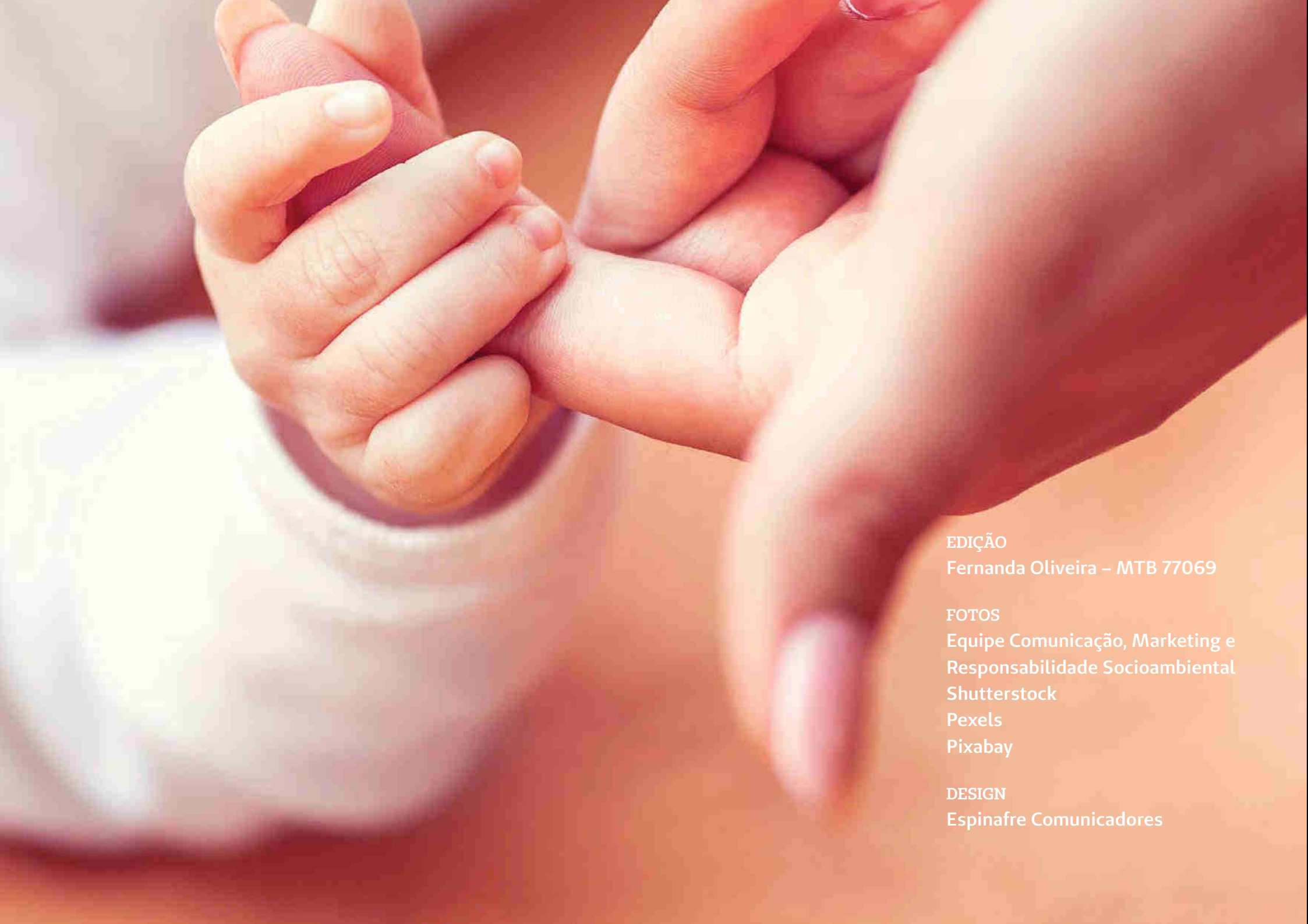
Dr. Maurício Alfieri Ramos
Dra. Patrícia Braga Renó
Dr. Hugo Henriques Watté
Dr. Mário Alberto Barreiros Afonso
Dr. Elias Modesto Barbosa
Dra. Valéria Moraes Neder Alves

COORDENAÇÃO INDICADORES GRI

Equipe Comunicação, Marketing e Responsabilidade Socioambiental

RESPONSÁVEIS PELAS INFORMAÇÕES

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
Joeli Ap. F. Moraes – Auditoria de Enfermagem
Joelma G. de Oliveira – Ótica
Juliana Cozoli – Recursos Humanos
Luciana Cristina Padula – Atendimento ao Cliente
Luciana Lorencini – Pronto-Atendimento
Maria Lucia Gallo – Secretaria Executiva
Mateus Calori – Núcleo de Atenção à Saúde
Michele Marchi Vido – Farmácia
Ricardo Ap. Coracin – Pronto-Atendimento
Sandra Cristina Pelinson – TI
Sidnei Jorge Junior – Suprimentos
Vanessa Arantes Angelino – Núcleo Estratégico



EDIÇÃO
Fernanda Oliveira – MTB 77069

FOTOS
Equipe Comunicação, Marketing e Responsabilidade Socioambiental
Shutterstock
Pexels
Pixabay

DESIGN
Espinafre Comunicadores

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

“Não é o que você faz, mas quanto amor você dedica no que faz que realmente importa.”

Madre Teresa de Calcutá