

## Declaração de Apoio Contínuo

Amparo, 05 de abril de 2017.

Aos nossos stakeholders:

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 2016), 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 stakeholders, os quais utilizam os nossos principais canais de comunicação.

Atenciosamente,



Dr. Adalton Rafael de Toledo  
Diretor-Presidente

VOCAÇÃO  
para  
**CUIDAR**  
CORAGEM  
para  
**INOVAR**



*Relatório anual*  
**2016**

CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.

**Unimed**   
Amparo





# SUMÁRIO



1

Apresentação

PÁG. 04

2

Palavra do  
Presidente

PÁG. 07

3

O Relatório

PÁG. 11

4

Sumário GRI

PÁG. 14

5

Definição do  
conteúdo do relatório

PÁG. 18

6

A Cooperativa

PÁG. 27

6.1

Nossa identidade

PÁG. 31

6.2

Governança

PÁG. 38

6.2.1

Orgãos de governança  
da Unimed Amparo

PÁG. 40





## 6.2.2

Estrutura organizacional

PÁG. 47

## 6.2.3

Ética e  
Governança

PÁG. 52

## 6.2.4

Planejamento estratégico,  
metas e projetos

PÁG. 56

## 6.3

Nossos números

PÁG. 60

## 6.4

Nossos serviços

PÁG. 72

## 6.5

Nossos parceiros  
estratégicos

PÁG. 81





7

**Nosso  
desempenho**  
PÁG. 90

7.1

**Econômico**  
PÁG. 93

7.2

**Ambiental**  
PÁG. 99

7.3

**Social**  
PÁG. 103

8

**Inovações**  
PÁG. 117

9

**Anexos**  
PÁG. 125



# 1

CAPÍTULO

APRESENTAÇÃO



O relatório anual de 2016 da Unimed Amparo – que relata o desempenho da Cooperativa durante o ano – destaca, principalmente, as inovações e realizações durante o ano, e o desempenho econômico, social e ambiental de nossa organização.

Para apresentar os conteúdos de forma leve e agradável, adotamos como temática deste relatório a natureza e as lições que podemos aprender com ela. Por este motivo, a abertura de cada capítulo traz curiosidades sobre animais que são símbolos de valores em que nossa Cooperativa acredita: trabalho em equipe, cooperação, união, cuidado, lealdade, adaptação e coragem.

Esperamos que, por meio deste importante material, você possa entender um pouco mais do trabalho da Unimed Amparo, de nossa vocação para cuidar da saúde e do bem-estar, do meio ambiente, da comunidade, de nossos cooperados e colaboradores e todos os nossos parceiros estratégicos.

Nosso relatório anual baseia-se nas 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!





## As lições que aprendemos com a NATUREZA

Renovar-se a cada primavera, adaptar-se, ter coragem, seguir instintos, ser flexível. Inúmeras são as lições que podemos tirar da natureza.

A humanidade evoluiu muito, mas, infelizmente, deixou para trás a observação atenta de nosso planeta. Além de ser a fonte de alimento, ar puro e água, a natureza nos transmite valores como confiança, apoio, cuidado, proteção, cordialidade, aceitação, lealdade, amizade, coletividade, respeito, empatia e coragem.

Como Cooperativa de Trabalho Médico, a Unimed Amparo tem esses valores em sua essência e os coloca em prática nas relações com cooperados, colaboradores, beneficiários, prestadores de serviços, fornecedores e comunidade.

Nossa proposta para esse relatório é proporcionar, com base nestas lições de vida dadas pela natureza, sua reflexão sobre um importante tema: o cuidado com o meio ambiente e o olhar para a sustentabilidade.

Fonte: Brasil Post.

# 2

## CAPÍTULO

### PALAVRA DO PRESIDENTE E MENSAGEM DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO





**Dr. Adalton Rafael de Toledo**  
Diretor-Presidente da Unimed Amparo  
Gestão 2014-2017

*“A melhor maneira de prever  
o futuro é criá-lo.”  
Peter Drucke, o pai da  
administração moderna*



Inovar é criar algo novo, fazer diferente, renovar. Derivada do termo latino innovatio, inovação classifica uma ideia, técnica ou objeto que pouco se parece com padrões já criados.

Inovar não é apenas criar algo que não existia antes. É pensar processos e ações de forma a melhorar sua execução, fazer mais com menos recursos, surpreender e atender com mais qualidade as necessidades dos envolvidos.

Muito trabalhada no campo das ideias, a inovação pressupõe a ação para a qual se requer esforço e coragem.

A lâmpada em 1879, o avião no início do século XX, a internet ao final deste mesmo século e diversas outras invenções que transformaram a vida da humanidade e hoje fazem parte de nosso dia a dia são frutos da inovação.

Estamos constantemente inovando. Seja para melhorar um processo no trabalho, para economizar um recurso em casa e até mesmo para aproveitar melhor nosso tempo de lazer. Nas empresas não é diferente. Uma empresa que não inova fica para trás.

A Unimed Amparo está inovando. Em 2016, graças à dedicação e ao trabalho de todos, a Cooperativa melhorou seu ticket médio, repensou o controle dos custos assistenciais, procurando conter um ano com fortes tendências de crescimento da sinistralidade do plano de saúde, influenciado, principalmente, pelo índice alarmante de desemprego.

Houve investimentos robustos na melhoria dos recursos assistenciais, com destaque à construção do Espaço Saúde Unimed, 5 mil m<sup>2</sup> de tecnologia e inovação para uma assistência à saúde com qualidade e humanização. Neste contexto, consolida-se, também, o Unimed Pleno, assistência à saúde com foco na atenção integral, com promoção da qualidade de vida e prevenção de doenças, além de acesso e longitudinalidade, atributos fundamentais para uma assistência com maior valor agregado ao paciente. Nesta rota, superando desafios, buscamos estar entre as melhores empresas para se trabalhar, valorizando e reconhecendo a importância do trabalho dos nossos colaboradores, coração e mente desta Cooperativa, focada na excelência.

Operadora de plano de saúde segue atenta às determinações e orientações da legislação do setor, sem se afastar das suas raízes de cooperativa de trabalho médico, seguindo como exemplo o Sistema Unimed na aplicação contínua dos princípios cooperativistas.

Em 2017 seguiremos inovando! Inovando e buscando melhorar ainda mais o cuidado à saúde dos beneficiários Unimed.

# mensagem do conselho de administração gestão 2014 - 2017

*Neste ano de 2016, encerrado em meio a uma crise econômico-política e ética, a Unimed Amparo contrariou o PIB Nacional e terminou o ano com resultado positivo em torno de 1,5%. Foi um ano de grandes desafios e muitas oportunidades para a Cooperativa, agora com 26 anos de caminhada, atuando no setor da saúde suplementar como operadora de planos de saúde, buscando cumprir sua Missão, em busca da sua Visão, sempre de acordo com seus Valores.*

*Em março de 2017, este Conselho de Administração encerra sua tarefa, outorgada pelos cooperados na Assembleia Geral Ordinária de março de 2014. Foi um ciclo inovador, ousado e produtivo, que entrega à Cooperativa grandes progressos na assistência à saúde, como o Espaço Saúde Unimed e, na esfera administrativa, o plano de reestruturação interna do corpo funcional, além da redução dos custos administrativos em relação aos ingressos e, principalmente, a forte aproximação com o corpo de associados, os cooperados da Unimed Amparo, corresponsáveis pela sustentabilidade da Cooperativa.*

*Destacam-se também o trabalho e a dedicação dos nossos colaboradores e as nossas parcerias com os demais stakeholders para o sucesso desta caminhada.*

*O Conselho pautou sua gestão por princípios fortes de governança, destacadamente na transparência e democratização das suas principais decisões, com responsabilidade no uso dos recursos da Cooperativa. Uma de suas principais conquistas foi o avanço na adequação da questão tributária relacionada ao ISSQN, inclusive com decisão de pendência judicial, em caráter transitado em julgado, a favor da Unimed Amparo.*

*Por fim, merece destaque a participação e dedicação dos cooperados, que, como sócios de um empreendimento cooperativista que cuida de mais de 47 mil vidas e emprega mais de 210 colaboradores, proporcionando riquezas e conquistas a seus stakeholders, trabalham e atuam juntos, na melhoria das estruturas assistenciais da sua organização, entregando ainda no primeiro semestre de 2017 o seu Espaço Saúde, cujos projetos arquitetônico e estrutural seguem o que há de mais inovador na área da construção civil e que possibilitará aos beneficiários Unimed e aos profissionais de saúde, em especial, os médicos, maior segurança, comodidade, humanização e qualidade na assistência à saúde.*

*Esta é a maior ação empreendedora deste grupo de médicos que se responsabiliza e se orgulha por ser a melhor opção de assistência à saúde da nossa região.*

*Que venha 2017. Juntos, estaremos preparados para contornar as dificuldades e superar os desafios que estão por vir.*

*“Queremos ter certezas e não dúvidas, resultados e não experiências, mas nem mesmo percebemos que as certezas só podem surgir através das dúvidas e os resultados somente através das experiências.” Carl Jung*



Conselho de Administração Unimed Amparo



# FORMIGA

Da próxima vez que deparar-se com uma fileira de formigas, antes de eliminá-las busque refletir sobre a importância que têm para a natureza.

Um dos maiores exemplos de organização e trabalho em equipe que temos no reino animal são as formigas. Vivendo em colônias, as formigas são um dos insetos mais populares do mundo. Com número de espécies em torno de 18 mil, são muito importantes para o equilíbrio ecológico, pois controlam a população de outros animais e auxiliam na “reciclagem” do material orgânico que compõe a terra. De forma muito semelhante ao ser humano, as formigas organizam-se numa sociedade em que cada membro tem uma função bem definida. Em um formigueiro há formigas responsáveis pela segurança, outras pela coleta de comida e outras pelo cuidado com as larvas. Além da organização, as formigas nos inspiram no trabalho em equipe, planejamento e trabalho duro – trabalhando muito no verão para adquirir reservas para o inverno, por exemplo. Superação de limites é outra lição deste pequeno inseto: algumas formigas levantam até 100 vezes o seu peso e caminham até 300 metros para encontrar comida (o equivalente a 60 km para um humano).

# 3

CAPÍTULO

O RELATÓRIO



**O relatório de gestão e sustentabilidade da Unimed Amparo é emitido anualmente,** no mês de março, e destaca o desempenho da Cooperativa durante o ano anterior. Este material, portanto, relata as ações da Unimed Amparo no período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2016. **G4 - 28,30**

No período de um ano, coberto por este relatório, as informações descritas no material anterior, lançado em março de 2016 (ano base 2015), não sofreram quaisquer reformulações. Para ler os relatórios anuais da Unimed Amparo dos anos anteriores a este, o leitor pode acessar [www.unimedamparo.coop.br](http://www.unimedamparo.coop.br) > Institucional > Relatório Anual. **G4 - 22,23,29**

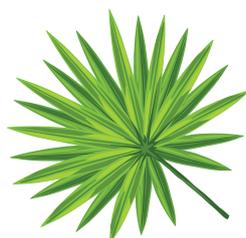
2016 foi um ano de desafios para a Unimed Amparo: a construção do nosso Espaço Saúde, mudanças estratégicas relacionadas ao Ambulatório Médico em Águas de Lindóia, a reformulação do serviço de saúde ocupacional, o lançamento de nosso novo código de conduta, além do delicado cenário econômico e político brasileiro fizeram com que chegássemos ao final do período com a sensação de vitória. Crescemos, inovamos e cuidamos de mais de 40 mil vidas, prezando por nossa Missão, Visão e Valores – mesmo frente a todos os desafios que enfrentamos. **G4 - 13**

Com o objetivo de padronizar a divulgação de informações interessantes aos nossos stakeholders, bem como conferir mais transparência ao relatório, adotamos as diretrizes G4 da GRI (Global Reporting Initiative), na opção “de acordo” Essencial. O sumário de conteúdos da GRI encontra-se no item a seguir. **G4 - 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. **G4 - 33**

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

**G4 - 31**



# CAMALEÃO



Adaptar-se para sobreviver, comunicar-se e conquistar novos horizontes são as lições dos camaleões. Pense nisso!

Conhecido principalmente por sua capacidade de mudar de cor, o camaleão é um grande exemplo de adaptação que encontramos na natureza.

Répteis semelhantes aos lagartos, os camaleões podem viver tanto na selva quanto no deserto e são muito encontrados na África, mais precisamente na ilha de Madagascar. Suas características incluem uma língua que pode atingir aproximadamente um metro de comprimento para capturar a presa, olhos que propiciam visão de 360° e movem-se de maneira independente, além, é claro, da possibilidade de mudança de coloração da pele.

Não apenas para se adaptarem ao ambiente, os camaleões mudam de cor de acordo com seu humor, idade, sexo e temperatura corporal. Esta mudança é, também, uma importante forma de comunicação – para afastar rivais e atrair parceiros, por exemplo. Nesta busca pela conquista e pela sobrevivência, os camaleões são capazes de enxergar na luz visível e na ultravioleta – por meio da qual mostram aumento de comportamento social e níveis de atividade, ficando mais suscetíveis a se aquecer, reproduzir e alimentar.

# 4

CAPÍTULO

SUMÁRIO DE  
CONTEÚDOS GRI



“Este relatório apresenta conteúdos padrão das Diretrizes GRI para Relato de Sustentabilidade”.  
Opção “de acordo” - Essencial **G4 - 32**

## ESTRATÉGIA E ANÁLISE

G4 - 1.....08

## PERFIL ORGANIZACIONAL

G4 - 3.....29

G4 - 4 .....66

G4 - 5.....29

G4 - 6.....29

G4 - 7.....29

G4 - 8.....29

G4 - 9.....62, 63, 64, 65, 66 e 96

G4 - 10.....105

G4 - 11.....105

G4 - 12.....86

G4 - 13.....13

G4 - 14.....100 e 102

G4 - 15.....29

G4 - 16.....30

## ASPECTOS MATERIAIS IDENTIFICADOS E LIMITES

G4 - 17.....125

G4 - 18.....21

G4 - 19.....23

G4 - 20.....24

G4 - 21.....24

G4 - 22.....13

G4 - 23.....13

## ENGAJAMENTO DE STAKEHOLDERS

G4 - 24.....21 e 22

G4 - 25.....21

G4 - 26.....21

G4 - 27.....14 e 26

## PERFIL DO RELATÓRIO

G4 - 28.....13

G4 - 29.....13

G4 - 30.....13

G4 - 31.....13

G4 - 32.....13 e 16

G4 - 33.....13

## GOVERNANÇA

G4 - 34.....39

## ÉTICA E INTEGRIDADE

G4 - 56.....32

G4 - 57.....55 e 110

G4 - 58.....110



ASPECTO:

## DESEMPENHO ECONÔMICO

G4 - EC1.....	96
G4 - EC2.....	98
G4 - EC3.....	96
G4 - EC4.....	96 e 98

ASPECTO:

## PRESENÇA NO MERCADO

G4 - EC5.....	98
G4 - EC6.....	98



## CATEGORIA SOCIAL

SUBCATEGORIA

### Práticas Trabalhistas e Trabalho Decente

ASPECTO:

#### EMPREGO

G4 - LA1.....	107
G4 - LA2.....	107
G4 - LA3.....	107

ASPECTO:

#### TREINAMENTO E EDUCAÇÃO

G4 - LA9.....	109
G4 - LA10.....	109
G4 - LA11.....	109

SUBCATEGORIA

### Direitos Humanos

ASPECTO:

#### INVESTIMENTO

G4 - HR1.....	87
---------------	----

SUBCATEGORIA

### Sociedade

ASPECTO:

#### COMBATE À CORRUPÇÃO

G4 - SO4.....	110
G4 - SO5.....	110



# GUEPARDO



Sua velocidade e habilidade para mudar de direção, além de sua persistência na caçada são as mais valiosas lições do guepardo para o homem. Vale a pena conhecer um pouco mais deste animal.

Quando observamos o reino animal, o guepardo é um dos animais que mais se destaca pela sua velocidade. O guepardo é o mamífero terrestre mais veloz do planeta, podendo atingir até 110 quilômetros por hora. A grande caixa torácica, a coluna flexível e as pernas longas o ajudam na corrida, enquanto que as garras colaboram com a tração e a cauda longa com a estabilidade. Mas o que o destaca de fato é sua habilidade de mudar de direção, frear e acelerar novamente – habilidades que sua principal presa, a gazela, não tem. Conhecidos também como chita, os guepardos são melhores caçadores que os leões, mais rápidos e com maior resistência ao calor. Além disso, são considerados um dos mais sociáveis felinos – irmãos permanecem juntos, às vezes, a vida inteira. É um dos animais que mais sofre com a interferência do homem, já incluso na lista de espécies vulneráveis da União Internacional pela Conservação da Natureza.

# 5

CAPÍTULO

DEFINIÇÃO DO  
CONTEÚDO DO  
RELATÓRIO



Relatar o desempenho de uma organização ao longo do ano é uma tarefa complexa, pois envolve diversos temas e públicos. Para que seus públicos de interesse desejem ler um relatório de gestão, é necessário consultá-los. Ciente disso, a Unimed Amparo realiza pesquisa de temas para seu relatório com seus principais stakeholders.



## O processo de definição do conteúdo abordado em nosso relatório passa por quatro principais etapas:

**1**

Realização de pesquisa com responsáveis pela gestão de áreas da Unimed Amparo sobre informações que devem constar no relatório, visando analisar se os indicadores necessários para o material são, também, relevantes para a gestão da Cooperativa. Nesta pesquisa, são questionados também os públicos estratégicos às áreas – que serão abordados posteriormente.

**2**

Identificação e seleção dos públicos estratégicos a serem questionados a respeito dos indicadores a constarem no relatório (engajamento). Esta etapa é feita pela Diretoria Executiva e gestores de áreas com base na proximidade estratégica destes stakeholders com a Cooperativa e seu impacto no negócio. **G4-25**

**3**

Definição, pela Diretoria Executiva, dentre os temas e aspectos destacados pela GRI, dos 12 aspectos materiais e indicadores GRI que são mais relevantes para a gestão pela Cooperativa. Os aspectos destacados pela Unimed Amparo tomaram como base o modelo de negócio da Cooperativa (serviços em saúde), seu grau de maturidade, bem como seus impactos ambientais, econômicos e sociais mais relevantes, além da influência nas avaliações e decisões dos stakeholders. **G4-18**

**4**

Realização de pesquisa online quantitativa e qualitativa com os públicos selecionados durante os meses de setembro e dezembro de 2016. Da pesquisa participaram, ao todo, 152 pessoas, sendo 14 cooperados, 121 colaboradores, 08 beneficiários, 03 empresas contratantes, 05 prestadores, 01 fornecedor e nenhum membro da comunidade. **G4-26**

Os públicos engajados neste processo foram médicos cooperados, colaboradores, prestadores, beneficiários, empresas contratantes, fornecedores e comunidade. **G4-24**

**5**

Identificação dos sete temas materiais (prioritários) para a organização e para seus stakeholders, com base na pesquisa online realizada na etapa anterior e após validação com a alta direção.



Por meio da realização da pesquisa, estratégia que encontramos para engajamento de todos os stakeholders de forma igualitária, obtivemos a matriz de materialidade a seguir. Esta matriz, bem como os quadros “limite dos aspectos dentro da organização” e “limite dos aspectos fora da organização”, reflete os temas mais importantes a serem relatados tanto do ponto de vista da Unimed Amparo como de seus públicos de relacionamento.

## DESCRIÇÃO DE STAKEHOLDERS ENGAJADOS <sup>24</sup>



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

**Cooperados** – médicos que atendem por meio da Unimed Amparo, sócios da Cooperativa.

**Empresas contratantes** – empresas que contratam o plano de saúde Unimed Amparo como benefício a seus funcionários.

**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, psicólogos, entre outros.

**Colaboradores** – profissionais que trabalham na Unimed Amparo.

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

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

**TEMAS MATERIAIS** G4 -19

DIMENSÃO	TEMA	INDICADORES	ASPECTO	DESCRIÇÃO
ECONÔMICA	01	EC1, EC2, EC3, EC4	Desempenho econômico	Valores de investimento da Cooperativa em estrutura e saúde financeira da organização.
	03	EC5, EC6	Presença no mercado	Competitividade da Unimed Amparo em seu mercado e área de atuação, tanto salarial quanto social.
AMBIENTAL	-	EN3, EN4, EN 5, EN6, EN7	Uso eficiente de energia	Consumo eficiente de energia, visando eficiência ambiental e redução de custos.
	-	EN30	Transportes	Impactos ambientais no uso de transporte.
SOCIAL	05	LA1, LA2, LA3	Emprego	Geração de emprego e renda, benefícios concedidos a colaboradores.
	04	LA9, LA10, LA11	Treinamento e educação	Programas de educação, gestão de competências, avaliação e desenvolvimento de colaboradores.
	06	HR1, HR2	Investimentos (Subcategoria Direitos Humanos)	Ações relacionadas a políticas de direitos humanos.
	-	SO1, SO2	Comunidades locais	Programas de engajamento da comunidade local.
	07	SO3, SO4, SO5	Combate à corrupção	Criação de mecanismos que inibam a ocorrência de casos de corrupção na gestão das Unimed, principalmente no que diz respeito à gestão de OPMEs (Órteses, Próteses e Materiais Especiais), comunicação de ocorrências.
	02	PR1, PR2	Saúde e segurança do cliente	Ações que visam a saúde e segurança do cliente, foco do negócio Unimed.
	-	PR3, PR4, PR5	Rotulagem de produtos e serviços	Descrição de serviços da organização, resultados de pesquisas de satisfação com o cliente.
	-	PR6, PR7	Comunicações de Marketing	Comunicação a respeito dos serviços, casos de não conformidade relacionados à publicidade, promoção e/ou patrocínio.

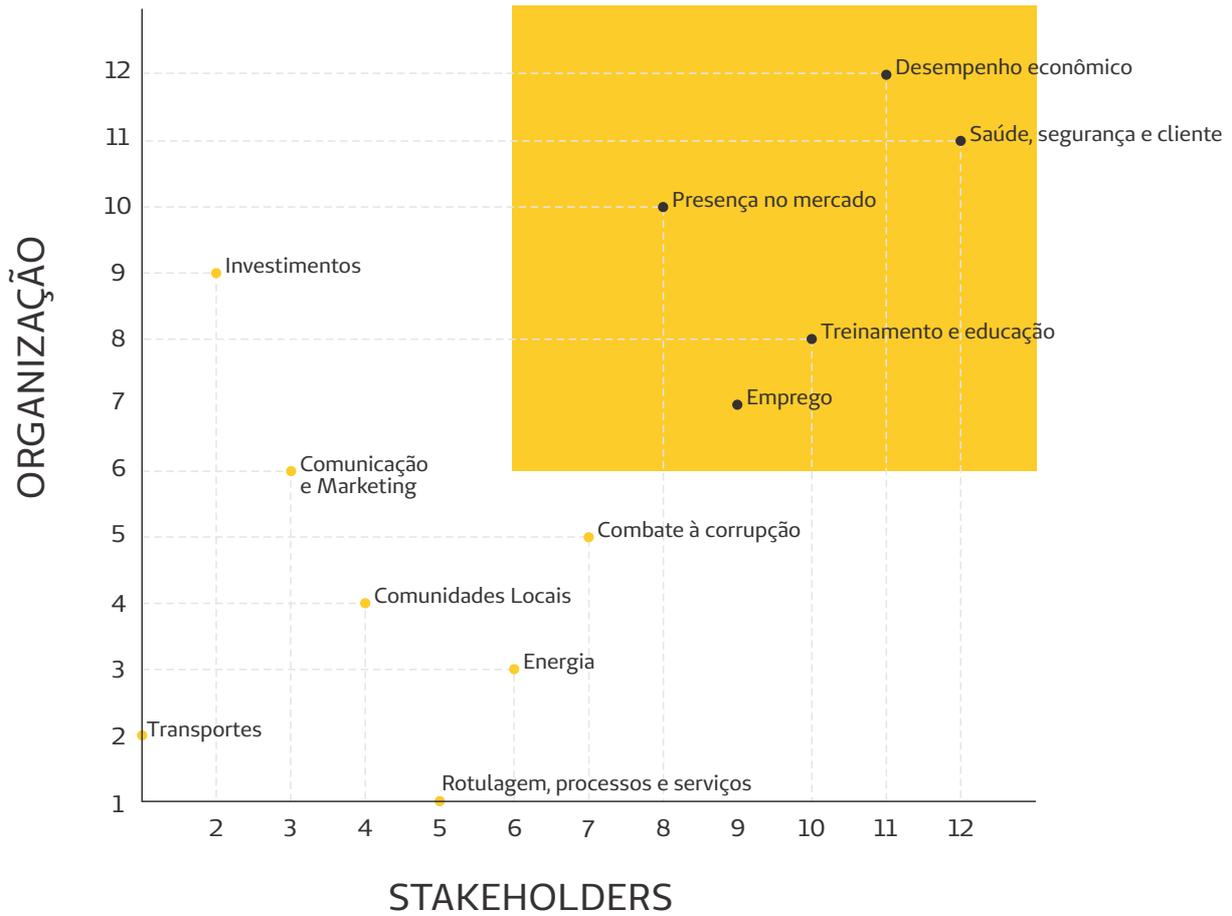
**LIMITE DOS ASPECTOS DENTRO DA ORGANIZAÇÃO** G4 - 20

GRAU DE IMPORTÂNCIA	INDICADORES GRI - G4	ASPECTO
01	EC1, EC2, EC3, EC4	Desempenho econômico
02	PR1, PR2	Saúde e segurança do cliente
03	EC5, EC6	Presença no mercado
04	HR1, HR2	Investimentos
05	LA9, LA10, LA11	Treinamento e educação
06	LA1, LA2, LA3	Emprego
07	PR6, PR7	Comunicações de Marketing
08	SO3, SO4, SO5	Combate à corrupção
09	SO1, SO2	Comunidades locais
10	EN3, EN4, EN5, EN6, EN7	Energia
11	EN30	Transportes
12	PR3, PR4, PR5	Rotulagem de produtos e serviços

**LIMITE DOS ASPECTOS FORA DA ORGANIZAÇÃO** G4 - 21

GRAU DE IMPORTÂNCIA	INDICADORES GRG4	ASPECTO
01	PR1, PR2	Saúde e segurança do cliente
02	EC1, EC2, EC3, EC4	Desempenho econômico
03	LA9, LA10, LA11	Treinamento e educação
04	LA1, LA2, LA3	Emprego
05	EC5, EC6	Presença no mercado
06	SO3, SO4, SO5	Combate à corrupção
07	EN3, EN4, EN5, EN6, EN7	Energia
08	PR3, PR4, PR5	Rotulagem de produtos e serviços
09	SO1, SO2	Comunidades locais
10	PR6, PR7	Comunicações de Marketing
11	HR1, HR2	Investimentos
12	EN30	Transportes

## MATRIZ DE MATERIALIDADE



Além de apontarem dentre os aspectos destacados os mais relevantes para relato em sua opinião, em espaço aberto na pesquisa todos os stakeholders envolvidos puderam sugerir outras questões que acreditam ser importantes para abordagem no material. Deste modo, os tópicos apontados foram: **G4 - 27**

- **Planos futuros no mercado atual (cooperado)** – o conteúdo relacionado a este tema será apresentado nos itens 6.2.4 – Planejamento estratégico, metas e projetos e 8 – Inovações.
- **Hoje em dia, o desenvolvimento sustentável em relação ao meio ambiente deixou de ser apenas uma postura frente às imposições para transformar-se em atitudes voluntárias, superando as próprias expectativas da sociedade (colaborador)** – a Unimed Amparo concorda totalmente com a afirmação e apresenta suas ações nos itens dois e três do capítulo 7 do relatório.
- **A Unimed em relação ao intercâmbio (colaborador)** – os dados relacionados a este tema podem ser encontrados nos itens 6.2.4 – Planejamento estratégico, metas e projetos que apresenta as ações de melhoria relacionadas ao intercâmbio; e no item 7.1 – Desempenho econômico, que destaca os investimentos da Unimed Amparo ao longo do ano.
- **Espaço Saúde (colaborador)** – por se tratar de uma ação inovadora da Cooperativa com ações em 2016 e em 2017, a construção do Espaço Saúde Unimed está contemplada no item 8 (Inovações).
- **Relações interpessoais (colaborador)** – a Unimed Amparo possui relacionamento direto com diferentes stakeholders, que considera parceiros estratégicos e destaca no item 6.6 – Nossos parceiros estratégicos. Mais especificamente acerca de relações interpessoais entre colaboradores, apontamos dados sociais no item 7.3 – Social.
- **Educação e Ética (colaborador)** – os itens relacionados a treinamento e educação estão elencados no item 7.3 – Social. Aqueles relacionados diretamente à ética estão descritos no item 6.2.3 – Ética e Governança.



Se você já tem um cão, espelhe-se mais nele. Se ainda não tem, observe com atenção este animal.

Melhor amigo do homem, leal, companheiro – essas são as características mais destacadas do cachorro.

Domesticados há mais de 12 mil anos, os cachorros estão presentes em muitos lares ao redor do mundo e têm características muito semelhantes às dos humanos. O olfato de um cachorro é um milhão de vezes melhor que o dos seres humanos e sua audição é dez vezes mais potente. Sua expectativa de vida varia de dez a vinte anos e, assim como o homem, é vítima de doenças como resfriado, depressão, catarata e o mal de Alzheimer.

Lealdade e sociabilidade, porém, não são as únicas lições que os cães dão ao ser humano. Estar alerta e ser curioso são características peculiares dos cachorros que chamam a atenção para a importância de estarmos atentos ao novo e à mudança, não somente para prevenir situações, mas para nos anteciparmos a elas. Além disso, a curiosidade está diretamente ligada ao bem-estar psicológico e ao aprimoramento do conhecimento e de nossas habilidades. Outra importante lição deste animal é a não discriminação – os cães não ligam se você é jovem ou velho, rico ou pobre, se você oferecer amor e cuidado terá um amigo para a vida toda.



# 6

CAPÍTULO

A COOPERATIVA



## **A Unimed Amparo Cooperativa de Trabalho Médico**

tem sede administrativa localizada na Avenida Saudade, 369 – Centro, em Amparo, e abrangência de atuação nas cidades de Águas de Lindóia, Amparo, Lindóia, Monte Alegre do Sul, Pedreira e Serra Negra – Circuito das Águas Paulista. **G4-3, 5, 6, 8**

**Somos uma cooperativa médica**, sociedade simples de responsabilidade limitada, com estatuto e regulamentações próprias e autônoma de outras cooperativas que compõem o Sistema Unimed. **G4-7**

**Nossa 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. Comercializamos planos de saúde para pessoa física e jurídica, de acordo com a legislação vigente. **G4-8**

**Por fazermos parte do Sistema Cooperativista de Trabalho Médico**, atuamos efetivamente nesta área, por meio de participação na Federação Centro Paulista Unimed e no Comitê de Auditoria Médica da Federação das Unimeds do Estado de São Paulo (Fesp). Além disso, consideramos estratégica nossa participação no Sistema Cooperativista de Crédito, em que possuímos parcerias e atuamos no Conselho de Administração da Unicred Campinas. **G4-16**

**No que diz respeito à questão social, ética e de integridade**, a Unimed Amparo é associada ao Instituto Ethos desde 2006 e participa voluntariamente do Programa Integridade desde 2015, visando aprimorar suas ações nestes âmbitos. **G4-15**

**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 7.14



Fundada por 41 médicos preocupados em proporcionar medicina ética e de qualidade à população, evoluímos muito durante estes 26 anos. Hoje somos **129 cooperados**, divididos em **29 especialidades**, que se dedicam ao exercício diário da medicina e ao cuidado de sua Cooperativa.

Somos fortes não somente pela nossa vocação em cuidar da saúde, mas pela união e trabalho cooperativo.





Cuidado, atenção, empatia – são apenas alguns exemplos de lições que podemos aprender com os elefantes.

Que tal pesquisar mais sobre eles?

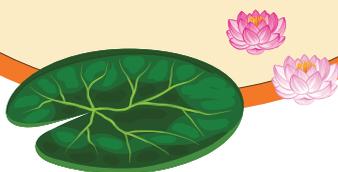
Conhecidos por suas habilidades de convivência em grupo, os elefantes também são animais muito inteligentes e sociáveis. Maior animal terrestre do mundo, com cerca de seis toneladas, o elefante tem expectativa de vida de 60 anos e vive em manadas divididas em famílias. Atualmente, existem apenas duas espécies de elefantes: o africano e o asiático, pois o animal é um dos que mais sofre risco de extinção, devido à caça predatória pela retirada do marfim (presas).

Semelhanças entre o animal e o ser humano não faltam: os laços entre mãe e filho, as estruturas sociais e o luto são algumas das características em comum. Porém, ainda há muito que o homem deve observar e aprender com os elefantes. Quando em perigo, os elefantes se unem, formam um círculo e protegem os mais fracos. Se um bebê está chorando, toda a família vai acariciá-lo. Estas são duas demonstrações de solidariedade e cuidado.

Outra vantagem do elefante perante o ser humano está no desenvolvimento da empatia. Embora sejamos capazes de nos colocar no lugar do outro, estudos mostram que elefantes asiáticos têm a capacidade de sentir empatia e compaixão por outros membros do grupo e, para demonstrar carinho, confortam o outro com sua tromba.

# 6.1

NOSSA IDENTIDADE



**Fundada em 28 de setembro de 1990**, a Unimed Amparo tem como principal objetivo de proporcionar trabalho médico aos profissionais da região e medicina ética e de qualidade à população. Por este motivo, foi criada como cooperativa médica – que busca unir desenvolvimento econômico, social e ambiental de todos os seus públicos de relacionamento.

**O cooperativismo**, modelo que deu origem à Unimed Amparo, tem como propósito a prosperidade conjunta de seus membros. Seus valores fundamentais são participação democrática, solidariedade, independência e autonomia. Para nortear as ações das cooperativas, sete princípios fundamentam este modelo de negócio chamado cooperativismo. **G4 – 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.

## 4 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.

## PRINCÍPIOS DO COOPERATIVISMO



### **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.

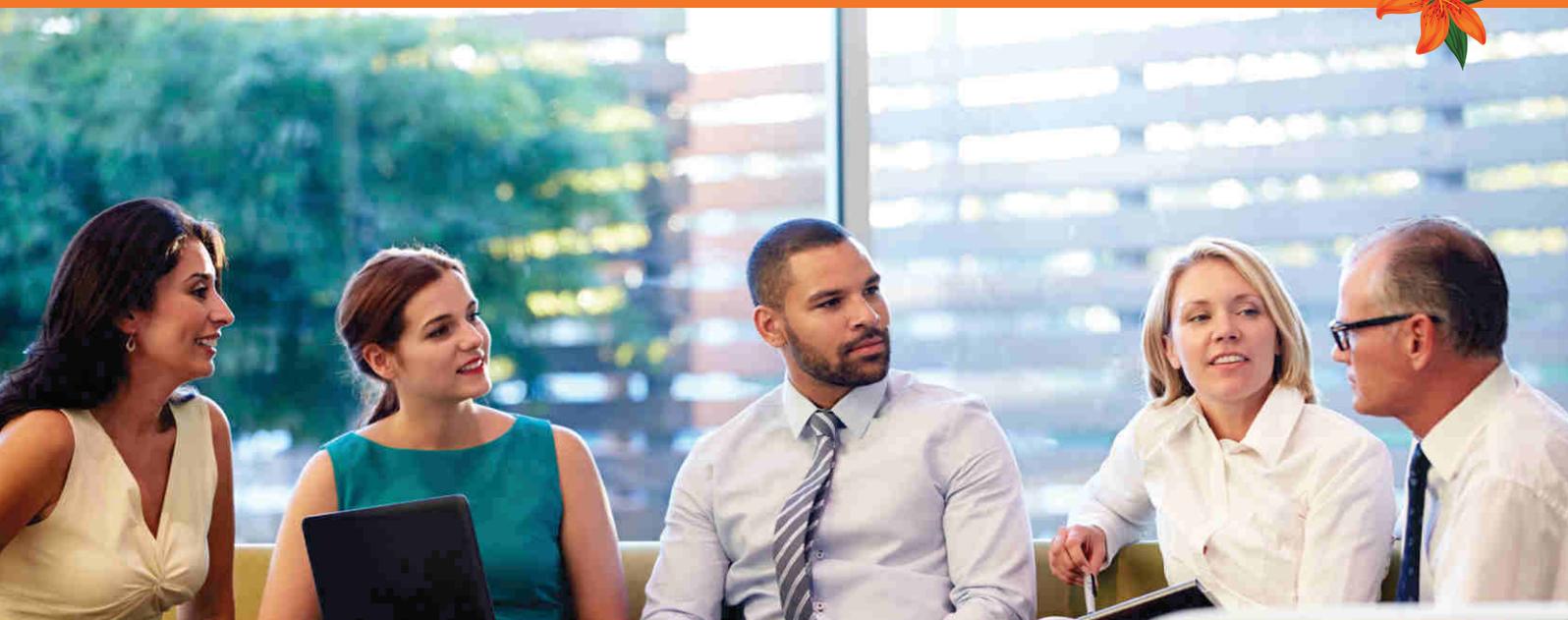
Além de seguir os princípios e valores cooperativistas e o código de ética médica, a Unimed Amparo, fazendo parte do Sistema Unimed, segue, também, suas regras e normas de conduta no que diz respeito aos públicos de relacionamento, por meio de um importante documento intitulado código de conduta.



## Código de **CONDUTA**



A descrição detalhada do código de conduta Unimed encontra-se na página 46 deste material



Revisada e aprovada em 2012 pelo Conselho de Administração, a Declaração de Princípios da Unimed Amparo é, também, um importante norteador das ações, projetos e investimentos da Cooperativa. Nossa declaração traz a missão, a visão e os valores focados na qualidade do serviço e na valorização de nossos públicos estratégicos.

## DECLARAÇÃO DE PRINCÍPIOS DA UNIMED AMPARO **G4 – 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

GOVERNANÇÀ



Cooperativas são organizações de trabalho cujas estruturas de governança baseiam-se nas normas e princípios cooperativistas. Como tal, a Unimed Amparo é regida por um Estatuto Social que descreve os dados jurídicos e de regulação da Cooperativa como operadora de saúde, as responsabilidades, direitos e deveres dos médicos cooperados, bem como as regras para sua admissão, demissão, eliminação e exclusão, além das formas de distribuição e destinação das sobras e do capital social. O Estatuto Social estabelece como maior órgão de governança da Cooperativa a Assembleia Geral, por meio da qual são decididos os assuntos de interesse de todos os cooperados, que devem ser cumpridos pela Unimed Amparo como um todo.

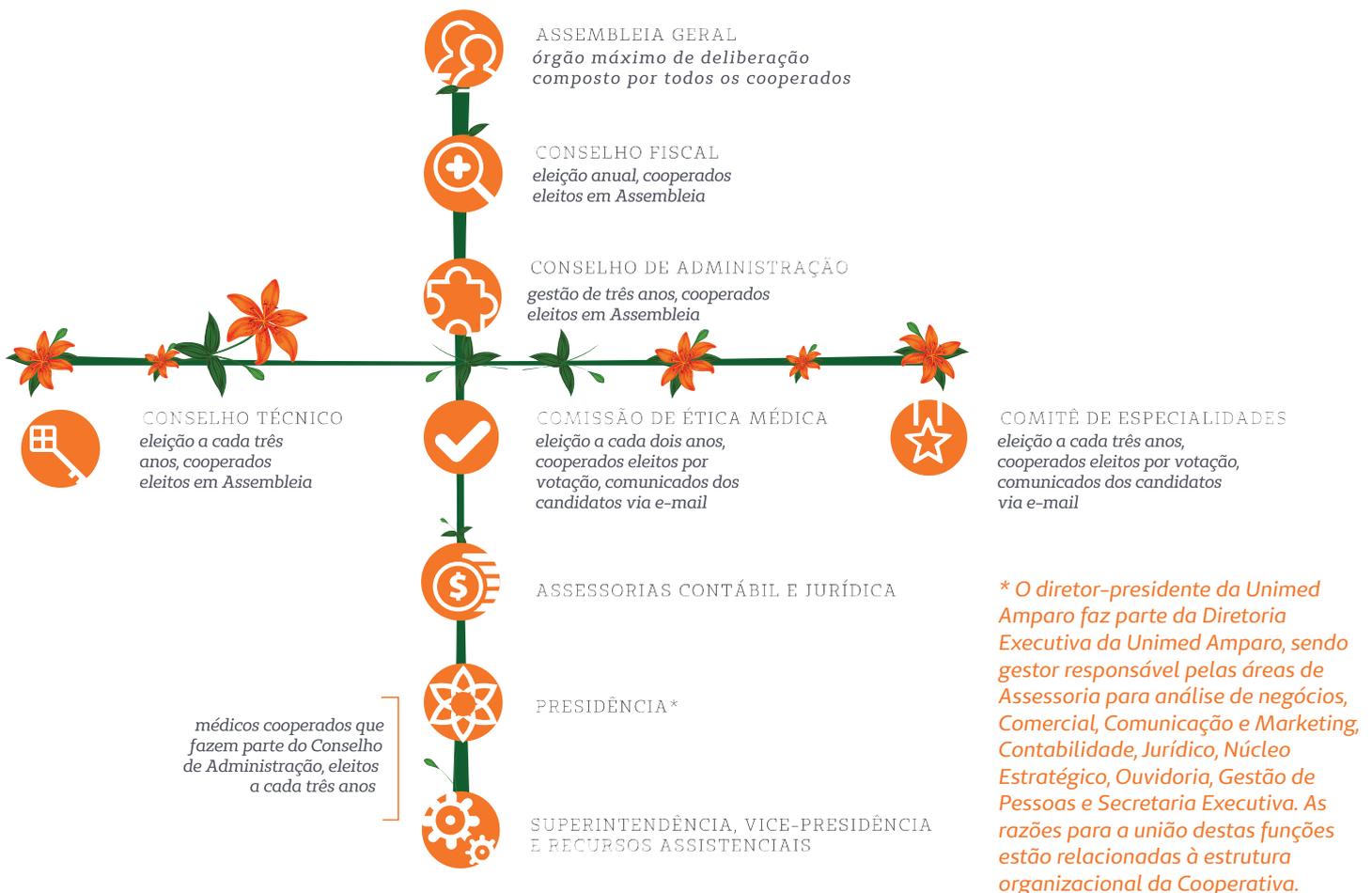
A seguir são descritos os órgãos de governança da Unimed Amparo de acordo com seu organograma e responsabilidades. **G4 - 34**



# 6.2.1

ORGÃOS DE GOVERNANÇA  
DA UNIMED AMPARO





## 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 ou repartição das perdas
- Deliberação sobre o plano de trabalho para o ano
- Análise da gestão e elucidação de conflitos de interesse

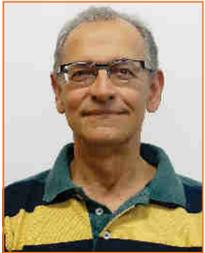
Durante a Assembleia Geral Ordinária de 2016, ocorreram a apresentação e aprovação do relatório anual e dos dados da Cooperativa no ano de 2015, e a eleição do novo Conselho Fiscal, para a gestão 2016-2017.

Assembleias Gerais Extraordinárias ocorrem sempre que necessário para deliberar sobre assuntos de maior urgência, que não podem aguardar a realização da Assembleia Ordinária, e que sejam de interesse de todos os cooperados.

No ano de 2016, ocorreu uma AGE em 13 de setembro para deliberar sobre a alteração de itens do Estatuto Social da Cooperativa e o repasse de verba para despesas com consultório. Compareceram 39 cooperados.

## CONSELHO FISCAL 2016

- três membros efetivos e três suplentes
- eleição anual, permitida a reeleição de apenas um terço dos 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



Dr. Archimedes Tadeu Nasi - Cardiologia



Dr. Emerson Machado Freire - Ginecologia e Obstetrícia



Dra. Leda Lúcia Sampaio de Salles Abreu - Pediatria



Dra. Rosicler Flores Pruss e Gonsales - Psiquiatria



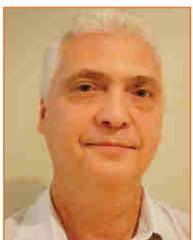
Dr. Luiz Carlos Marques - Ortopedia e Traumatologia



Dr. Pollo Felipe Alvim Cosate Tavares - Anestesiologia

## CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

- 11 membros, eleitos durante Assembleia Geral Ordinária, a cada três anos
- quatro membros compõem a Diretoria Executiva
- permitida a reeleição de dois terços do total
- reuniões mensais e extraordinárias, 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
- 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



Dr. Benedito Angelo de Arruda Lo Re - Ginecologia e Obstetrícia



Dra. Claudia Piason França - Ginecologia e Obstetrícia



Dr. Francisco Eduardo Ribeiro Ponciano - Ortopedia e Traumatologia / Pediatria



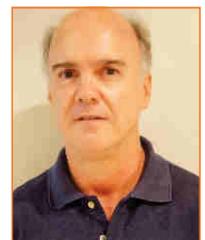
Dr. José Olímpio Henriques - Neurologia



Dr. Luiz Antonio Pupo Delgado - Ortopedia e Traumatologia



Dr. Luis Wanderley Camilotti Junior - Cirurgia Geral



Dr. Luiz Estanislau do Amaral Neto - Ortopedia e Traumatologia



Diretor-Presidente:  
Dr. Adalton Rafael de Toledo



Vice-Presidente:  
Dr. José Tadeu de Campos Nóbrega



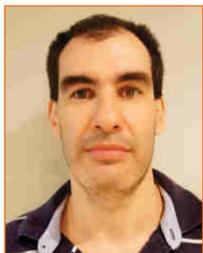
Superintendente:  
Dr. João Paulo Galiego Boscolo



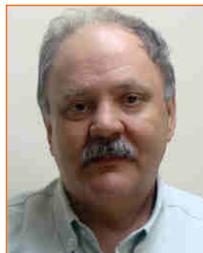
Diretor de Recursos Assistenciais:  
Dr. Roberto Pavani

## CONSELHO TÉCNICO - 2014/2017

- três membros efetivos e três suplentes
- eleição a cada três anos, 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 e outras demandas esporádicas



Dr. Éder Reis  
- Anestesiologia



Dr. Jayro Gouveia  
Goulart Filho  
- Cardiologia



Dr. Roque Oscar  
Ruggiero de Barros  
- Pediatria



Dr. Sérgio Alexandre  
Gonçalves de Salles  
Abreu - Clínica Médica



Dr. Sérgio Luis  
Marson - Clínica  
Médica / Pneumologia



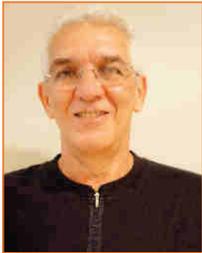
Dra. Valéria Morandi  
Zicari da Costa  
- Otorrinolaringologia



## 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



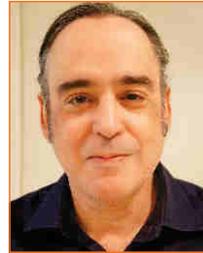
Dr. Augusto César Marcondes Dias -  
Pediatria



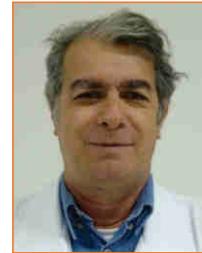
Dr. Décio Pinheiro -  
Pediatria



Dr. José Eduardo Petri -  
Pediatria



Dr. José Nilton da Rosa -  
Cirurgia Geral



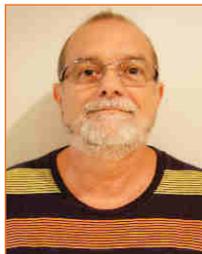
Dr. José Roberto de Oliveira -  
Ginecologia e Obstetrícia



Dra. Maria do Socorro Brito Ribeiro Ponciano -  
Ginecologia



Dra. Maria Yara Oliva de Souza -  
Pediatria

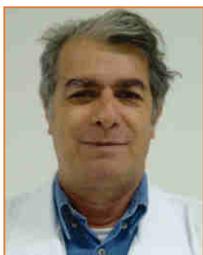


Dr. Octávio de Oliveira Soares Júnior -  
Clínica Médica

### Comissão de ética médica - gestão 2016/2018, eleita em outubro de 2016

#### Membros Efetivos:

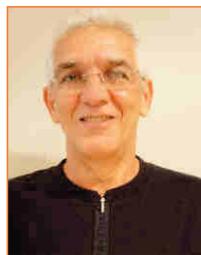
#### Membros Suplentes



Dr. José Roberto de Oliveira -  
Ginecologia e Obstetrícia



Dra. Maria Yara Oliva de Souza -  
Pediatria



Dr. Augusto César Marcondes Dias -  
Pediatria



Dr. Lucas Franco Pacheco -  
Homeopatia



Dra. Maria do Socorro Brito Ribeiro Ponciano -  
Ginecologia e Obstetrícia



Dr. Rodrigo Carvalho Nascimento -  
Clínica Médica



Dr. José Eduardo Petri -  
Pediatria

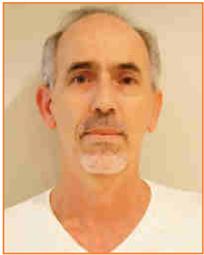


Dr. Pio Baptista Simoncello -  
Ortopedia e Traumatologia

## 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

### Comissão de especialidades - gestão 2014/2017



Dr. Elias Modesto  
Barbosa - Pediatria



Dr. Hugo Henriques  
Watté - Cirurgia Geral  
e Coloproctologia



Dr. Mário Alberto  
Barreiros Afonso -  
Ortopedia e Traumatologia



Dr. Maurício Alfieri  
Ramos - Psiquiatria



Dra. Patrícia Braga  
Renó - Clínica Médica



Dra. Valéria Moraes  
Neder Alves - Ginecologia  
e Obstetrícia

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

### AUDITORIA MÉDICA



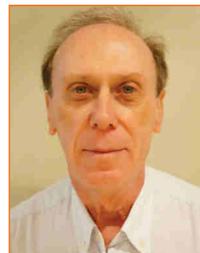
Dr. Benedito Angelo  
de Arruda Lo Re  
(Ginecologia e Obstetrícia)

### NÚCLEO DE ATENÇÃO À SAÚDE



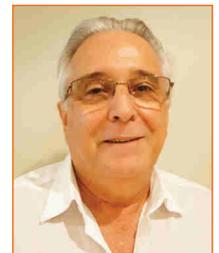
Dra. Cláudia Piason  
França (Ginecologia e  
Obstetrícia)

### OUVIDORIA



Dr. Roberto Camara  
Ravagnani  
(Cardiologia)

### SAÚDE OCUPACIONAL



Dr. José Eduardo Marques  
de Macedo (Cirurgia Geral)

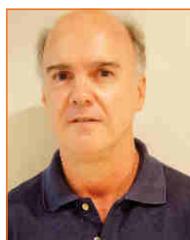
Diretores técnicos nos seguintes recursos assistenciais:

### DIRETOR TÉCNICO NÚCLEO DE SAÚDE MENTAL



Dr. Maurício Alfieri  
Ramos (Psiquiatria)

### RESPONSÁVEL TÉCNICO PRONTO-ATENDIMENTO 24H



Dr. Luiz Estanislau  
do Amaral Neto  
(Ortopedia e Traumatologia)

### DIRETOR CLÍNICO PRONTO-ATENDIMENTO 24H



Dr. Ronaldo Recchia  
(Cirurgia Geral)

## AUDITORES MÉDICOS



Dra. Alice Izabela  
Teixeira (Nefrologia)



Dr. Luis Wanderley  
Camilotti Jr.  
(Cirurgia Geral)



Dr. Luiz Antonio  
Pupo Delgado  
(Ortopedia e  
Traumatologia)



Dra. Tânia de Sá  
Lossavaro  
(Infectologia)



Dra. Valéria Morandi  
Zicari da Costa  
(Otorrinolaringologia)



Dra. Maria Carolina  
M. A. Gouveia  
(auditoria médica)

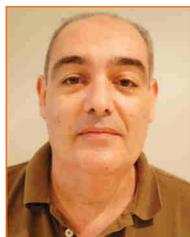
## REALIZAÇÃO DE ENTREVISTA QUALIFICADA



Dr. José Tadeu de  
Campos Nóbrega  
(Cardiologia)



Dr. Éder Reis  
(Anestesiologia)



Dr. Mário Sérgio Braga  
Afonso (Clínica Médica)

# 6.2.2

ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

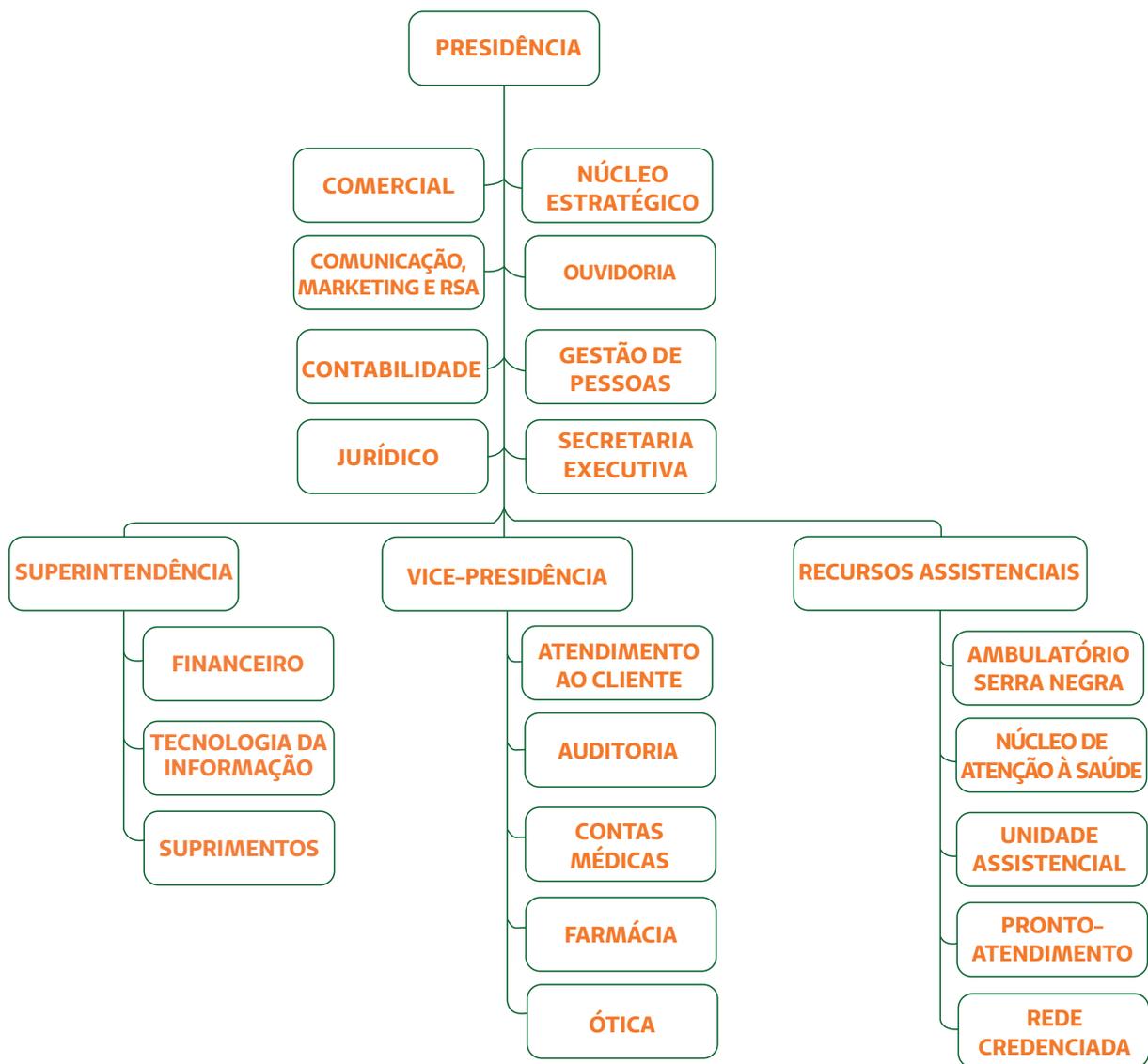


A segunda parte da estrutura organizacional da Unimed Amparo é composta por colaboradores que, divididos em 22 áreas, respondem aos diretores executivos e organizam-se em grupos multidisciplinares compostos por áreas afins para tratarem de temas estratégicos da Cooperativa.





# ORGANOGRAMA ÁREAS



## 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

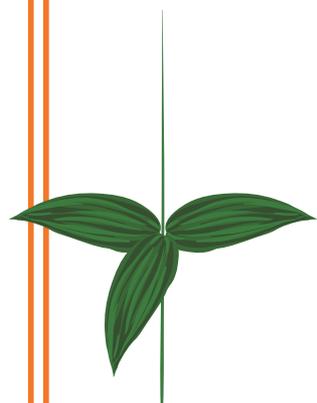
- composto por coordenadores de áreas da Cooperativa
- reúnem-se semanalmente com a finalidade de identificar, analisar e propor melhorias para processos e ações de gestão de pessoas da Cooperativa

## GRUPO ANS

- organizado pela área Jurídica e composto por áreas internas da Cooperativa cujas atribuições envolvem resoluções e normativas da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS)
- tem como benefícios a disseminação de informações para que todas as áreas estejam atualizadas quanto às normativas, a regularidade da operadora frente à ANS e a busca pela prevenção contra eventuais infrações e multas, 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. A partir do segundo semestre de 2016 identificou-se a necessidade de participação da área de Comunicação, que atualmente integra o grupo
- 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 e zelar pelo cumprimento dos cronogramas e metas estabelecidos



## GRUPO GESTOR PRONTO-ATENDIMENTO

Composto pelo diretor de recursos assistenciais, diretores técnico e clínico do PA, analista administrativo e responsável técnico de enfermagem.

Reúnem-se quinzenalmente com a finalidade de analisar e propor melhorias nos processos e ações de gestão do estabelecimento.

## GRUPO GESTÃO DE RISCO

- tem como objetivo identificar e analisar os principais riscos econômicos, políticos e judiciais à Unimed Amparo, de forma a garantir a sustentabilidade da cooperativa

- composto por representantes das áreas de TI, Comercial, Contas Médicas, Contabilidade, Financeiro, Núcleo Estratégico, Rede Credenciada, Atendimento, Ouvidoria, Auditoria e Diretoria Executiva

## GRUPO GESTÃO DE CUSTOS ASSISTENCIAIS

- tem o intuito de analisar os custos da Unimed Amparo e propor ações de melhorias que minimizem esses custos

- pautas: necessidades de mudanças e/ou criação de novos protocolos e projetos com o objetivo de aprimorar o gerenciamento dos custos assistenciais na cooperativa

- áreas envolvidas: Diretoria Executiva, Auditoria Hospitalar e Médica, Contas Médicas, Rede Credenciada, Núcleo de Atenção à Saúde, OPME, Núcleo Estratégico, Ouvidoria, Tecnologia da Informação e Atendimento



# 6.2.3

ÉTICA E GOVERNANÇA

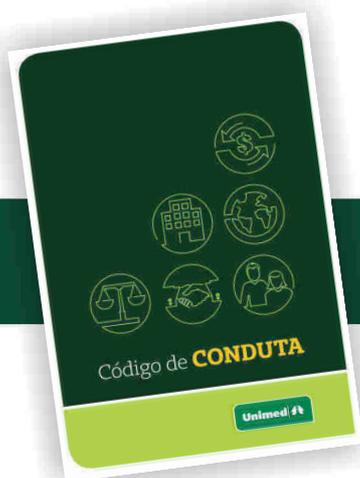


O cooperativismo tem em seu cerne princípios e valores que prezam por uma sociedade mais ética e justa. Como Cooperativa de trabalho médico, praticar e zelar por uma conduta ética e transparente é premissa básica da Unimed Amparo.

Participante da iniciativa de governança cooperativa do Sistema Unimed, a Unimed Amparo desenvolve diferentes processos relacionados à ética.

## CÓDIGO DE CONDUTA UNIMED G4 – 58

- documento elaborado pela Unimed do Brasil em parceria com as singulares do Sistema
- na Unimed Amparo é uma realização das áreas de Gestão de Pessoas e Responsabilidade Socioambiental
- passou por processo de revisão durante o ano de 2015 e primeiro semestre de 2016, sendo lançado em agosto de 2016
- para apresentação do novo código, o profissional de gestão e comunicação de sustentabilidade da Unimed do Brasil, Leandro Rosa, realizou workshops com o Conselho de Administração, gestores de áreas e colaboradores – principais públicos impactados diretamente pelas ações propostas, visando orientá-los a respeito das condutas mais adequadas no que diz respeito à ética e zelo pela imagem da marca Unimed, reforçando a responsabilidade de serem disseminadores de informações a respeito do tema
- entregue a todos os médicos cooperados e colaboradores com o intuito de orientar a respeito de iniciativas e decisões pessoais relacionadas à ética e transparência no trabalho
- tem como objetivo o alinhamento de conduta para contribuir com a ampliação do negócio Unimed, agregando valor aos serviços que entregamos e apoiando o crescimento e desenvolvimento de nossas equipes
- para fazer a gestão do código de conduta na Unimed Amparo e zelar por seu cumprimento, foi formado um comitê composto por um membro da Diretoria Executiva e seis colaboradores que atenderão as demandas pelo e-mail [codigodeconduta@unimedamparo.coop.br](mailto:codigodeconduta@unimedamparo.coop.br).

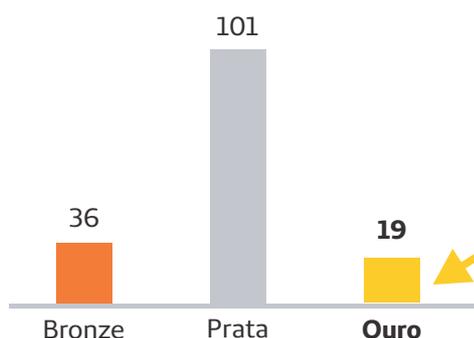


## SELO DE GOVERNANÇA E SUSTENTABILIDADE

- processo de certificação da Unimed do Brasil que integra os selos de Governança Cooperativa (lançado em 2012) e Sustentabilidade (lançado em 2003)
- tem como objetivo principal estimular o Sistema Unimed à prática de Governança Cooperativa e à gestão para a Sustentabilidade como um diferencial
- além da adesão das singulares às boas práticas relacionadas à Governança e a busca pelo equilíbrio social, ambiental e econômico, a certificação proporciona, dentre outros benefícios, o alinhamento às melhores práticas de gestão do mercado
- a primeira edição integrada do Selo contou com a inscrição de 208 Unimeds e todas as participantes do processo receberam um relatório diagnóstico, o questionário com a pontuação final e um relatório com o panorama geral da certificação no Sistema
- na edição 2016 do Selo de Governança e Sustentabilidade Unimed, a Unimed Amparo obteve certificação ouro (níveis bronze, prata, ouro e diamante), o que ressalta que a Cooperativa possui iniciativas que aplicam os princípios básicos da Governança (transparência, equidade, prestação de contas e responsabilidade corporativa) e incorpora ferramentas e diretrizes que contribuem para a integração e sustentabilidade do Sistema Unimed



### Desempenho geral das Unimeds



**Pontuação Unimed Amparo:**  
715,26

**Média pontuação Unimeds de médio porte:**  
541,88

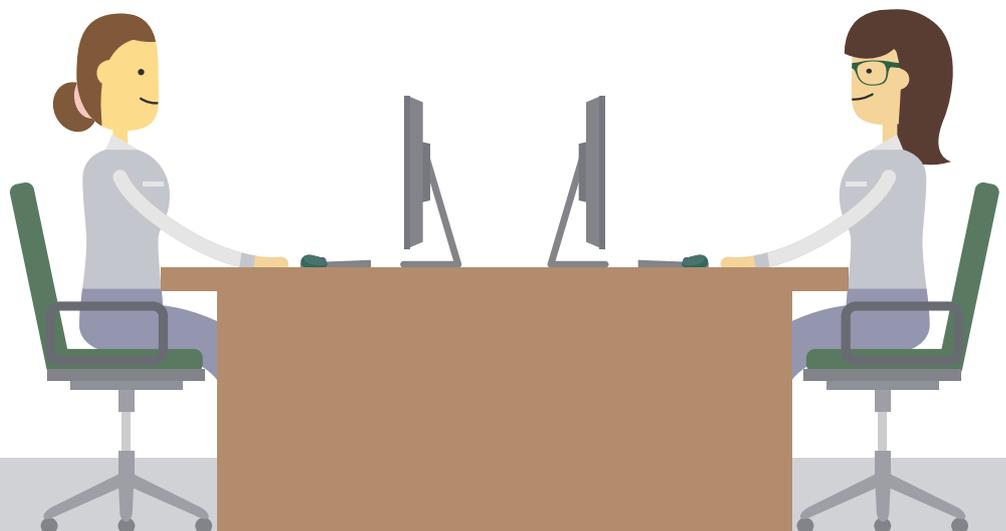
## PACTO GLOBAL E OUTRAS MEDIDAS CONTRA A CORRUPÇÃO



- desde 2007 a Unimed Amparo é signatária do Pacto Global contra a Corrupção, o que destaca seu cuidado com o tema
- contra a corrupção adota, também, procedimento padrão previsto em estatuto e regimento interno. Porém, até o momento, não realiza treinamentos em políticas e procedimentos de combate
- por meio destas medidas e buscando, sempre, a transparência, a Unimed Amparo não possui nenhum processo jurídico relacionado à corrupção

## OUVIDORIA UNIMED AMPARO G4 - 57

- canal oficial de comunicação para registro de sugestões, críticas e solucionamento de dúvidas
- tem como objetivo proporcionar o atendimento adequado às necessidades dos beneficiários e buscar a melhoria contínua dos serviços prestados
- meio de contato com beneficiários, médicos cooperados, colaboradores, prestadores de serviços e membros da comunidade que desejarem obter informações sobre a Unimed Amparo
- todas as ações realizadas pela Ouvidoria são mantidas em sigilo e, no ano de 2016, não houve registro de violação de privacidade ou perda de dados de clientes por esta área



# 6.2.4

PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO,  
METAS E PROJETOS



Realizado nos dias 16 e 17 de setembro de 2016, o planejamento estratégico da Unimed Amparo reuniu cooperados e colaboradores para pensarem em estratégias de ação para a Cooperativa no período de 2017 a 2020.

O evento contou com a participação de 23 cooperados e 28 colaboradores, mediados pelo consultor José Gabriel Pesce Jr., que analisaram os pontos de melhoria, de sucesso e oportunidades para que a Unimed Amparo continue a crescer e manter-se sustentável. Além disso, os participantes, em grupos, determinaram estratégias a serem colocadas em prática nos próximos anos, para que os objetivos propostos sejam atingidos.

O planejamento de ações tomou como base as dimensões e indicadores do Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS) da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), bem como os indicadores do Sistema Unimed que dizem respeito ao cooperativismo. Desta forma, os trabalhos foram organizados seguindo cinco temáticas:

- 1 - Qualidade em Atenção à Saúde
- 2 - Garantia de Acesso
- 3 - Sustentabilidade no Mercado
- 4 - Gestão de Processos e Regulação
- 5 - Gestão Cooperativista

Discutiu-se também os momentos que o beneficiário Unimed Amparo entra em contato com a Cooperativa vivendo uma experiência Unimed, que deve ser sempre aprimorada, e as oportunidades de melhoria que podem ser implantadas nos próximos anos.

Das discussões do planejamento estratégico foram estabelecidas metas e projetos para o próximo ano, descritos a seguir, bem como as metas e projetos trabalhados durante o ano de 2016.



## METAS

# 2016

## PROJETOS

- Cobertura da carteira de beneficiários assistenciais nos programas NAS
- Valor assistencial de intercâmbio
- Número de beneficiários
- Número de clientes Saúde Ocupacional
- Ticket médio empresas
- Sinistralidade plano empresa
- Resultado operacional
- Ingressos da Cooperativa
- Sinistralidade geral
- Custos administrativos
- CH médio
- Horas de treinamentos
- IDSS geral
- Pesquisa de satisfação com o beneficiário
- Índice de monitoramento das operadoras de plano de saúde
- Obras do Espaço Saúde
- Índice de conclusão dos projetos



- Divulgação do novo modelo assistencial
- Melhorar a resolutividade do PA
- Melhorar a prestação de serviço hospitalar
- Reestruturar a saúde ocupacional
- Construção Espaço Saúde
- Melhorar acesso beneficiário às consultas e procedimentos
- Estudo da operação no Espaço Saúde
- Conhecer a real satisfação do beneficiário
- Diminuir a sinistralidade das empresas
- Melhorar a gestão de risco
- Aumentar a resolutividade na área de ação
- Elaborar e implantar protocolos clínicos
- Melhorar a qualidade dos dados enviados à ANS
- Reestruturar o grupo ANS
- Ampliar o comprometimento dos cooperados com a Cooperativa
- Despertar o interesse do papel do cooperado na Cooperativa
- Reestruturar o programa de integração para colaboradores

## OBJETIVOS GERAIS

# 2017

## PROJETOS

- Valorização do CH
- Controle dos custos administrativos
- Controle dos custos assistenciais
- Aumento dos ingressos
- Melhoria contínua da experiência do beneficiário Unimed Amparo
- Melhoria da qualidade da estrutura hospitalar na área de ação
- Estabilidade econômico-financeira
- Ser a melhor empresa para se trabalhar

- Implantar programa de relacionamento com cooperado
- Revisar processos de admissão e de integração de novos cooperados
- Mapear o perfil de comunicação com os diversos stakeholders e estabelecer diretrizes
- Aumentar o número de vidas de PME
- Operacionalizar a aplicação e o cumprimento dos protocolos estabelecidos
- Investir num programa de melhoria da qualidade hospitalar na área de ação
- Aprimorar processos relacionados à ANS com orientação adequada de stakeholders relacionados
- Fortalecimento da posição estratégica em Pedreira
- Redução do índice de fraturas de fêmur em idosos
- Mudança estratégica no Unimed Pleno
- Programa de melhoria da experiência Unimed o beneficiário
- Viabilizar a inauguração e expansão de utilização do Espaço Saúde
- Programa de qualificação da operadora
- Contabilidade por centro de custos
- Gestão coordenada dos custos assistenciais



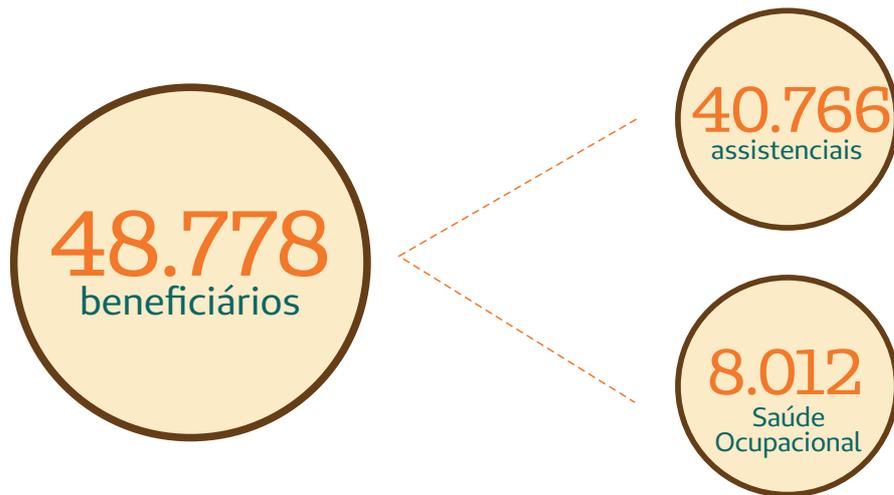
# 6.3

NOSSOS NÚMEROS



Para atendermos nossos mais de **40 mil beneficiários**, contamos com ampla estrutura assistencial. Conheça os números da Unimed Amparo.

## BENEFICIÁRIOS UNIMED AMPARO



Sendo:



## COOPERADOS UNIMED AMPARO



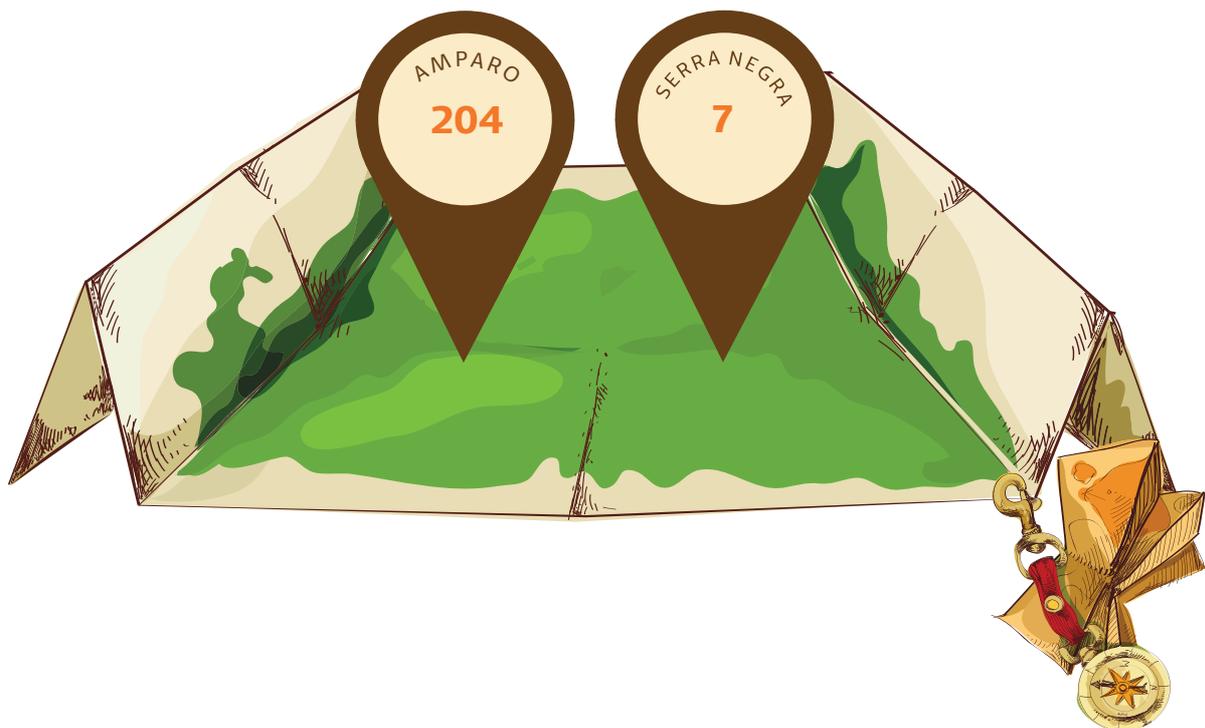
Sendo:



## COLABORADORES UNIMED AMPARO



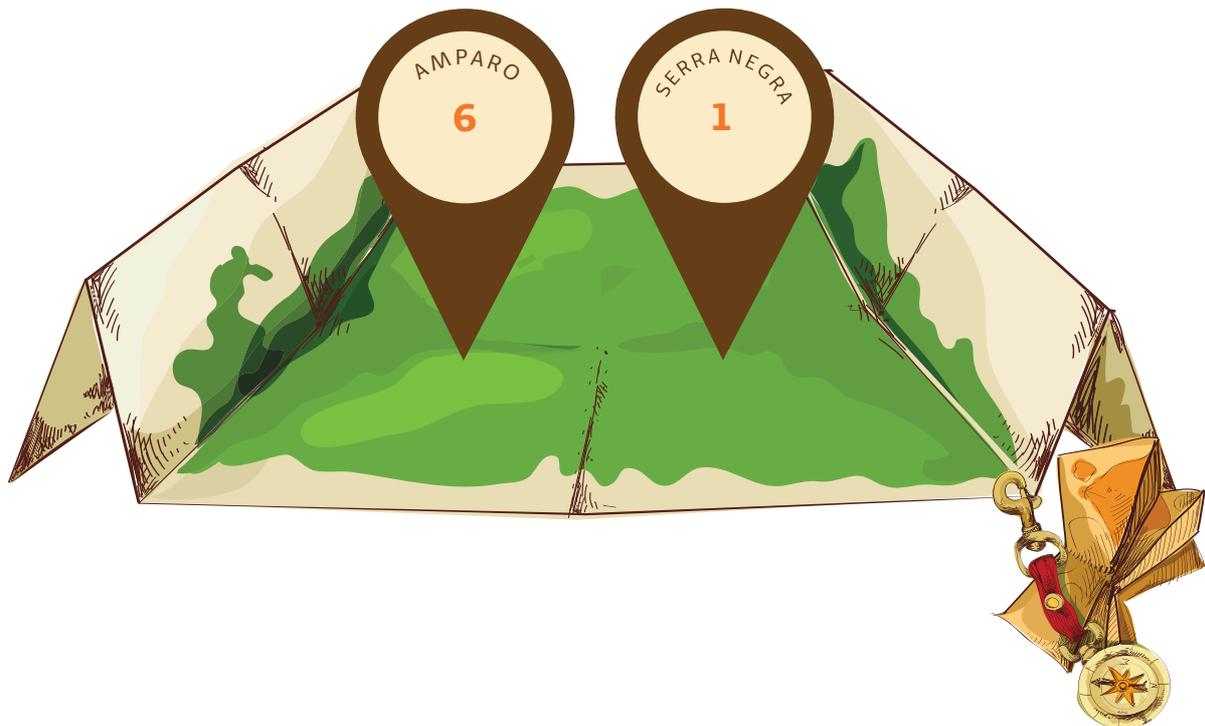
Sendo:



## RECURSOS PRÓPRIOS



Sendo:



## PRESTADORES



Sendo:



**PLANOS DE SAÚDE**

G4-9



Regulamentada pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), vinculada ao Ministério da Saúde do Brasil, a Unimed Amparo é uma operadora de saúde sujeita às normas da agência e da legislação para comercialização de seus planos. Atualmente, comercializamos 18 tipos de planos, todos regulamentados pela Lei 9656/98 e pela ANS, e divididos entre planos pessoa física (individuais ou familiares) e empresariais.

**PLANOS PESSOA FÍSICA** G4-4

- 7 tipos de planos divididos em regionais e nacionais e com coparticipação e sem coparticipação
- contratação individual ou familiar

**PLANOS PESSOA JURÍDICA** G4-4

- 11 tipos de planos divididos em Empresarial Regional e Nacional e Coletivo por Adesão
- comercializamos os planos coletivos empresariais com o número mínimo de 3 vidas

**PLANOS ANTIGOS**

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 *817 vidas em planos não-regulamentados, o que representa menos que 2% do total de beneficiários da cooperativa em 2016.*

**VENDAS**

Uma parte dos ingressos de receita no plano de saúde são originários das vendas de planos pessoa física e empresarial.

Com o objetivo de alavancar as vendas de planos de saúde destinados à pessoa física, a Cooperativa realizou durante os meses de setembro a dezembro de 2016 uma **campanha comercial** com foco na venda de planos para crianças com até 18 anos.

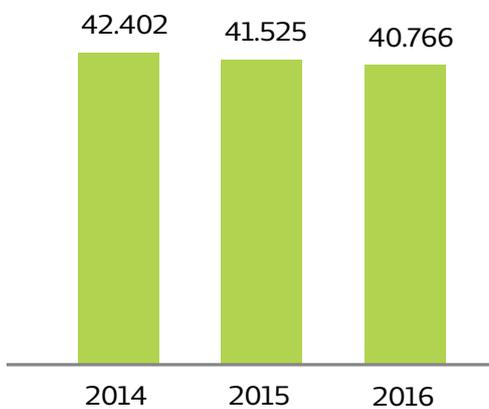
A campanha foi divulgada por meio de anúncios no Facebook, jornal, outdoor em Pedreira, faixa em Serra Negra, jogos americanos em Amparo, adesivos na porta da sede administrativa e vitrine da ótica, bem como nos carros da Cooperativa. Também foram firmadas parcerias com os hospitais da área de ação e com colégios particulares para a realização de ações promocionais durante a campanha.



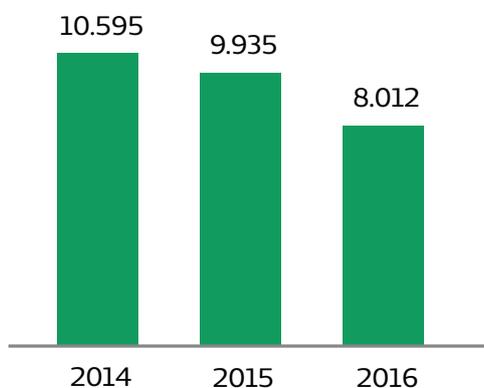
Após o término da campanha, o resultado contabilizado foi de: 228 novas vidas, 53 vidas a mais que o mesmo período do ano anterior, totalizando uma receita de R\$ 9.190,73 mensais

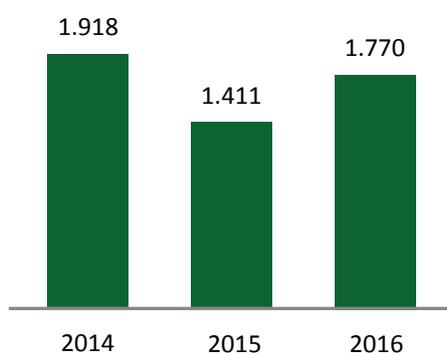
**VENDAS**

Além de realizar a venda de planos de saúde, para manter o equilíbrio econômico da Cooperativa é necessário observar e analisar a evolução do volume de vidas dos planos assistencial e saúde ocupacional, e de vendas e vidas por tipo de plano (pessoa física e empresarial), conforme apontam os gráficos a seguir.

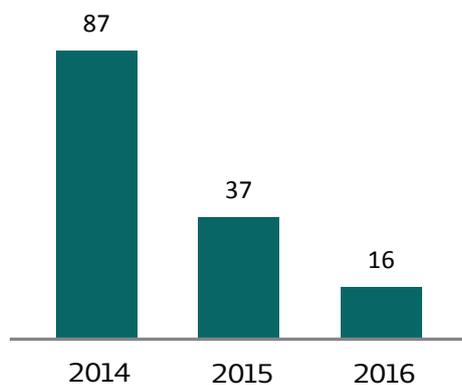
**EVOLUÇÃO DO VOLUME DE VIDAS – ASSISTENCIAL (PLANOS PESSOA FÍSICA E JURÍDICA)**

Em 2016, houve diminuição de 759 vidas do plano de saúde Unimed Amparo, sendo 55% de planos empresariais e 45% 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 – SAÚDE OCUPACIONAL**

**VENDAS****EVOLUÇÃO DO VOLUME DE VENDAS – NOVAS VIDAS****PRODUTO ASSISTENCIAL**

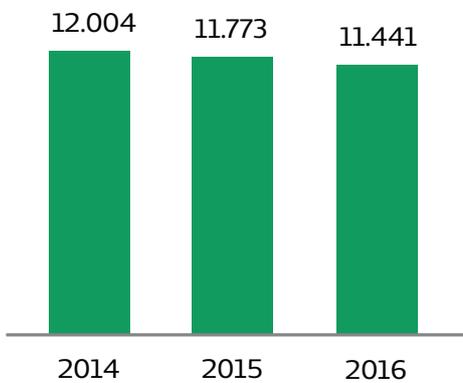
O número de vidas corresponde aos planos empresarial e pessoa física. A partir do ano de 2015, a Unimed Amparo passou a considerar as vendas líquidas para análise e descrição neste relatório, ou seja, são consideradas apenas novas vidas inclusas no plano e não mais mudanças de tipo de contrato.

**SOU – SAÚDE OCUPACIONAL**

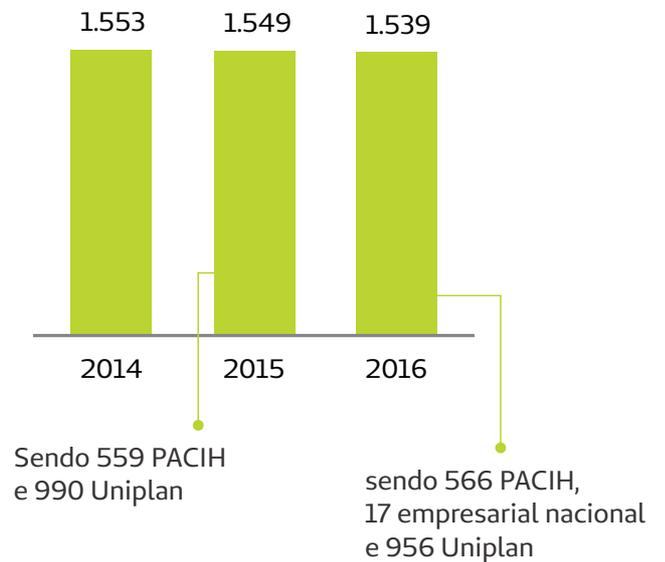
## VENDAS

### NÚMERO DE VIDAS POR TIPO DE PLANO

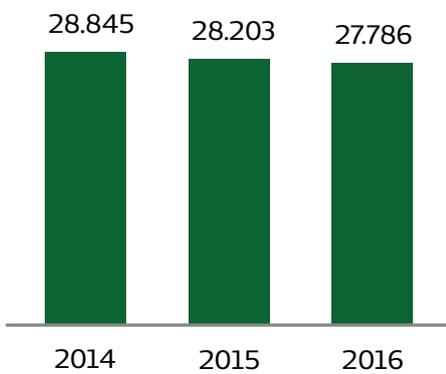
#### PLANO PESSOA FÍSICA REGIONAL



#### PLANO PESSOA FÍSICA NACIONAL E PACIH



#### PLANO EMPRESARIAL



## VENDAS

**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 do produto assistencial tiveram aumento, apesar da crise que provocou diminuição no número total de beneficiários.
- A queda no volume de vidas do plano PCMSO, atualmente denominado SOU (Saúde Ocupacional Unimed), deve-se à reestruturação do produto. Iniciada em 2014, a reestruturação visou 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.

# 6.4

NOSSOS SERVIÇOS





Para cumprir sua Missão e proporcionar o melhor cuidado em saúde a seus beneficiários, a Unimed Amparo possui ampla estrutura de serviços próprios e credenciados, destacados neste item.

---



## 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

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

Fone: (19) 3808-1011

**Serviços:** Atendimento médico e de enfermagem, em ocasiões de urgência e emergência.

Atendimento 24 horas



## Farmácia

Av. Bernardino de Campos, 176 – Centro, Amparo – SP

Fone: (19) 3807-5588

**Serviços:** Venda de medicamentos com preço diferenciado, aos beneficiários Unimed.

Atendimento de segunda a sexta-feira das 8h às 20h e sábados das 8h às 14h



## Ótica

Rua Silva Pinto, 284, Loja 1 – Centro, Amparo – SP

Fone: (19) 3808-6177

**Serviços:** Venda 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



## Unidade Assistencial

Rua Prudente de Moraes, 286 – Centro, Amparo – SP  
Fone: (19) 3807-7750 / (19) 3807-8961

### **Serviços:**

#### **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, não é possível a escolha do médico. Não são realizados atendimentos de urgência e emergência. Atendimento de segunda a sexta-feira das 07h30 às 20h

#### **NÚCLEO DE SAÚDE MENTAL**

Psicoterapia em grupo e programas de saúde mental destinados a beneficiários Unimed. Atendimento de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h

#### **POSTO DE COLETA LABORATORIAL**

Realização de exames laboratoriais de rotina.  
Funcionamento: de segunda a sexta-feira das 07h às 12h



# 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

## **Posto de coleta laboratorial**

Funciona no Ambulatório Médico em Serra Negra, em parceria com o laboratório Labclin.

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

# 6.5

NOSSOS PARCEIROS  
ESTRATÉGICOS





Para construir solidamente sua história e perseguir sua Missão, Visão e Valores, a Unimed Amparo estabeleceu parcerias valiosas ao longo de seus 26 anos. Destacar cada um destes públicos neste relatório é uma forma de a Cooperativa valorizá-los, uma vez que influenciam – direta e indiretamente – as decisões da organização e são impactados por elas.



## ORGANIZAÇÕES PARCEIRAS



### UNIMED INTRAFEDERATIVA CENTRO PAULISTA

Representa a integração operacional e tecnológica de 15 singulares do sistema Unimed localizadas na região de Campinas.

[www.ufecep.com.br](http://www.ufecep.com.br)



### FESP - FEDERAÇÃO DAS UNIMEDS DO ESTADO DE SÃO PAULO

Foi criada em dezembro de 1971, com o objetivo de integrar as Cooperativas Singulares do Estado de São Paulo.

[www.unimedfesp.coop.br](http://www.unimedfesp.coop.br)



### UNIMED DO BRASIL

Fundada em 1975 para atuar de forma institucional, prezando pela marca e reputação da Unimed congregando todas as Unimed do País.

[www.unimed.coop.br](http://www.unimed.coop.br)



### CENTRAL NACIONAL UNIMED

Operadora nacional dos planos de saúde Unimed. Comercializa assistência médica empresarial com abrangência nacional, benefícios especiais e atendimento diferenciado. Nasceu com a regulamentação dos planos de saúde em 1998. Atende exclusivamente empresas.

[www.centralnacionalunimed.com.br](http://www.centralnacionalunimed.com.br)



### OCESP - ORGANIZAÇÃO DAS COOPERATIVAS DO ESTADO DE SÃO PAULO

Desde sua constituição, em 1970, defende e divulga os benefícios e os princípios do cooperativismo, por meio de ações de representação, educação, orientação, comunicação e integração.

[oces.org.br](http://oces.org.br)



### SESCOOP - SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM DO COOPERATIVISMO

Surgiu em 1999 com o objetivo de contribuir para a revitalização das cooperativas paulistas, funcionando como um grande aliado cultural, econômico e social.

[www.sescoopsp.org.br](http://www.sescoopsp.org.br)

## PRESTADORES

Para contribuir com o diagnóstico médico e complementar o tratamento do paciente, serviços como exames, fisioterapia, nutrição e psicologia são necessários. Com o intuito de oferecer, sempre, o melhor atendimento a seu beneficiário, a Unimed Amparo possui, além de seus recursos próprios, parceria com prestadores de serviços em diferentes áreas da saúde. Por este motivo, este público compõe um importante stakeholder à Cooperativa.

### O atendimento por nossos 64 prestadores é feito nas seguintes áreas:

- Anatomia patológica e citopatologia: 2
- Anestesiologia: 1
- Audiometria: 6
- Buco-Maxilo: 1
- Cardiologia : 2
- Colonoscopia/endoscopia digestiva: 2
- Coloproctologia: 1
- Densitometria óssea: 2
- Ecodopplercardiograma transtorácico: 2
- Fisioterapia: 9
- Fonoaudiologia: 7
- Gastrologia: 1
- Hemodiálise: 1
- Hospital geral: 4
- Hospital psiquiátrico: 1
- Litotripsia extracorpórea: 1
- Mamografia: 2
- Nutrição: 6
- Oftalmologia: 2
- Oncologia: 2
- Ortopedia: 1
- Otorrinolaringologia: 1
- Patologia clínica e análises clínicas: 8
- Pronto Socorro: 1
- Psicologia: 8
- Radiodiagnóstico: 1
- Terapia ocupacional: 3
- Tomografia: 2
- Ultrassonografia: 4



# ORGANIZAÇÕES PARCEIRAS

## 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 e, para atendê-la, proporcionamos diversos benefícios e ações ao longo do ano.

Dada a especificidade dos dados a respeito deste grupo de stakeholders, este material é anexo ao relatório apenas para recebimento pelos cooperados.

## COLABORADORES

Outro importante público estratégico à Unimed Amparo destacado neste relatório é formado por colaboradores, pois constituem grupo de forte relacionamento com a Cooperativa.

Os dados acerca desse público relevantes ao público em geral são destacados no item 3 do capítulo 7. Os demais dados, de interesse específica e unicamente de colaboradores, são apresentados em um anexo ao relatório, disponibilizado para este público.



## BENEFICIÁRIOS

Pessoas físicas que utilizam os serviços proporcionados pelo plano de saúde e formam um dos principais stakeholders da Cooperativa. Todos os nossos serviços, ações em saúde e cuidado são pensados para proporcionar melhoria ao bem-estar de nossos beneficiários. Deste modo, entendemos que todos os dados deste relatório são importantes e pertinentes a este público, a se destacar os conteúdos dos capítulos 6, 7 e 8 nos quais falamos sobre nossa estrutura, busca pela ética e transparência, desempenho e inovação.

## FORNECEDORES

O grupo de fornecedores da Unimed Amparo é composto por empresas que entregam produtos e serviços em áreas diferentes da área da saúde. Dada a relevância das informações a respeito deste grupo em específico para todos os demais stakeholders, destacamos aqui os dados referentes à nossa cadeia de fornecedores e medidas protetivas relacionadas a direitos humanos e combate à corrupção.

### **Cadeia de fornecedores da Unimed Amparo** **G4-12**

- Consultores em TI, Marketing, Contabilidade
- Distribuidores de medicamentos, óculos, órteses, próteses e materiais especiais
- Prestadores de serviços de manutenção predial (elétrica e hidráulica, preventiva e corretiva), manutenção corretiva e preventiva em equipamentos hospitalares, telefonia, relógio ponto, nobreak, equipamentos de ar condicionado e veículos e motos
- Prestadores de serviços de controle de pragas, vigilância patrimonial e suprimentos em geral



**Suprimentos** é a área responsável pela contratação de fornecedores na Unimed Amparo e suas responsabilidades envolvem:

- cotação
- análise comparativa dos fornecedores
- contratação

Que seguem um procedimento e normas padrão

- 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 **G4 - 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

Ao seguir estes procedimentos, a área busca pela segurança e transparência no processo de compras, garantindo a competitividade, qualidade e legalidade dos negócios realizados.

Buscando fomentar negócios locais e promover o crescimento econômico da região, a área de Suprimentos busca em suas cotações empresas e profissionais que pertencem à região de Amparo. Atualmente, dentre os fornecedores de serviços fixos 50 % 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.

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.

## COMUNIDADE

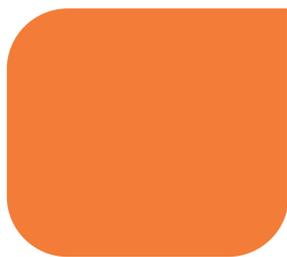
Instalada na região do Circuito das Águas Paulista, a Unimed Amparo impacta diferentes comunidades em seis cidades. Atenta a isso, a Cooperativa busca desenvolver ações e apoiar projetos que contemplem estes diferentes públicos.

Por meio da área de Responsabilidade Social, desenvolvemos diversas ações e projetos voltados ao meio ambiente, esporte, qualidade de vida e saúde. Estes projetos e ações estão destacados nos itens 2 e 3 do capítulo 7.





# BEIJA-FLORES



Força e suavidade, embora não pareçam se completar, nesta ave formam uma característica única, que deve ser observada e praticada pelo homem. Reflita sobre isso.

Delicado e colorido o beija-flor é uma das aves mais belas da natureza, mas pouco conhecido por suas características de adaptação e sua relação com o meio ambiente. Existentes apenas nas Américas, as cerca de 330 espécies de beija-flor são mais comuns em regiões próximas ao Equador. Com seu bico fino e comprido alimentam-se do néctar no interior das flores e, deste modo, são um dos mais importantes agentes polinizadores – transportando pólen de uma flor para outra. Algumas espécies voam numa velocidade em torno de 30 a 70 km e a vibração de suas asas pode atingir de 50 a 70 batidas por segundo. Ao mesmo tempo em que tem força e rapidez na batida das asas, o beija-flor tem uma suavidade ímpar. É uma das únicas aves que voa em qualquer direção. Seu voo é curto, mas intenso. Seu esqueleto e musculatura permitem a agilidade e suavidade no voo. Mesmo sendo ágil ninguém que o vê fica indiferente à sua presença.

7

CAPÍTULO

NOSSO DESEMPENHO



O ano de 2016 trouxe diversos desafios para a Unimed Amparo e para todos os seus públicos de relacionamento.

A crise econômica e política que atingiram o Brasil e o atual cenário de saúde do País impactaram diretamente a Cooperativa, que viu seus custos assistenciais aumentarem e trabalhou para equalizar seus investimentos e prestar sempre a melhor assistência a seus beneficiários, não deixando de entregar satisfação aos demais stakeholders.

Apesar dos desafios que o ano desenhava, a Unimed Amparo teve coragem para inovar, crescer e proporcionar melhores serviços e benefícios para médicos cooperados, colaboradores, beneficiários, empresas contratantes, prestadores e comunidade.

Demos continuidade à construção de nosso Espaço Saúde, realizamos campanhas de conscientização e prevenção de doenças, aprimoramos serviços já oferecidos, e, em 2017, reabriremos nosso Escritório na cidade de Pedreira. Todas essas conquistas foram possíveis, pois soubemos equilibrar nosso custo administrativo, prestar a melhor assistência e, assim, manter a sustentabilidade de nossa Cooperativa.

Podemos dizer que mantemos nossa Vocação para cuidar e reforçamos nossa Coragem para inovar.

Todas essas nossas conquistas se refletem em nosso desempenho econômico, ambiental e social, os quais detalhamos a seguir.



## ÍNDICE DE DESEMPENHO DA SAÚDE SUPLEMENTAR (IDSS)

Divulgado no final do mês de setembro, o resultado da Unimed Amparo no IDSS 2016 (ano-base 2015) foi de **0,6674**, segunda melhor faixa de pontuação do índice – que vai de 0 a 1. A avaliação revela que a Cooperativa desenvolve-se bem nas dimensões avaliadas e aponta oportunidades de melhoria para os próximos anos.

Índice que avalia anualmente o desempenho das operadoras de planos de saúde, o IDSS (Índice de Desempenho da Saúde Suplementar) faz parte do Programa de Qualificação das Operadoras da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) e tem como base os dados do ano anterior à divulgação dos resultados.

Para a avaliação de 2015, o índice sofreu modificações nas dimensões e indicadores. Antes da reestruturação, o IDSS examinava quatro dimensões: Atenção à Saúde, Econômico-financeira, Estrutura e Operação e Satisfação do Beneficiário (com diferentes pesos cada uma). Após a remodelagem da avaliação, as operadoras passaram a ser avaliadas nas dimensões Garantia de Acesso, Gestão de Processos e Regulação, Qualidade de Atenção à Saúde e Sustentabilidade no Mercado.



7.1

ECONÔMICO



Assim como o ano de 2015, 2016 foi um ano de forte recessão econômica no Brasil. No cenário da saúde, a sinistralidade crescente e os altos custos desafiam não somente o sistema público, mas, ainda mais, as operadoras de planos de saúde.

Acompanhar indicadores e estabelecer metas está na cultura da Unimed Amparo. Por este motivo, os desafios apresentados foram passíveis de superação. Mantivemos a sustentabilidade de nossa Cooperativa, equilibrando sinistralidade, ticket médio e intercâmbio – o que nos permitiu olhar para outros importantes componentes de nossa realidade: o cenário ambiental e social.

Os indicadores econômicos relevantes para a Unimed Amparo, bem como para seus stakeholders são relatados neste item e suas análises são feitas na sequência dos gráficos.

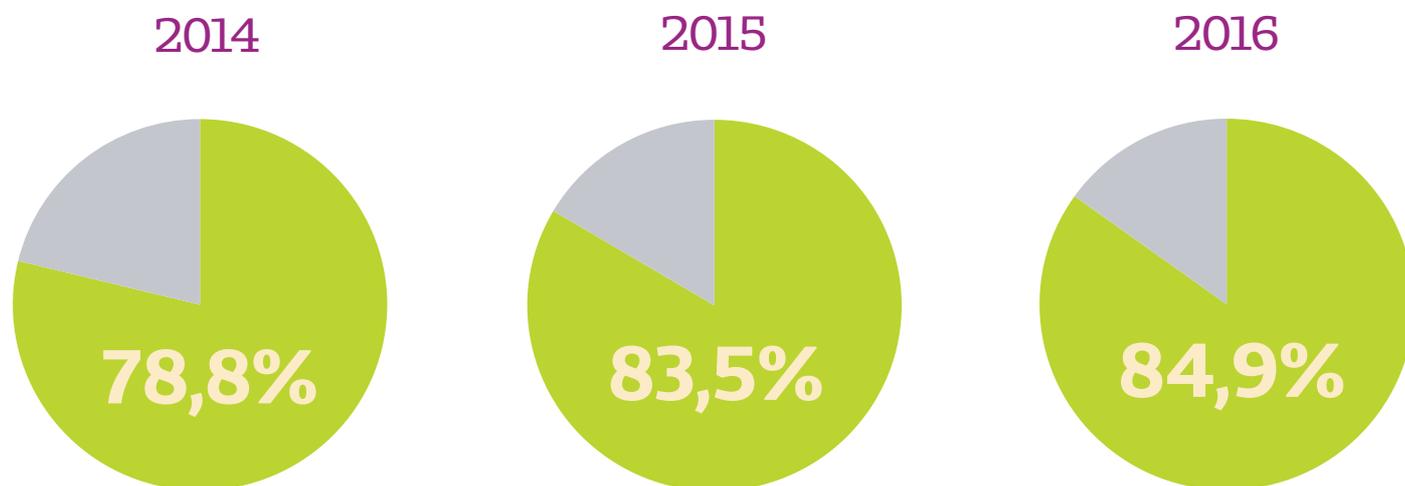
## SINISTRALIDADE UNIMED AMPARO

Um dos principais medidores do desempenho econômico de uma operadora de planos de saúde é a sinistralidade – índice que demonstra a relação entre os valores pagos pelo plano e o utilizado, de forma simplificada.

Controlar a sinistralidade é um desafio constante: o incremento de novas tecnologias, o envelhecimento populacional, o aumento das despesas em saúde e a utilização indevida dos serviços fazem com que seja necessário um acompanhamento próximo destes valores.

Prezando por sua sustentabilidade, a Unimed Amparo realiza o acompanhamento mensal da sinistralidade e de outros índices econômicos, visando desenvolver ações que possam equilibrar seus valores.

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



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

## 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 1,70% dos ingressos mensais – valor de consenso dos Cooperados.

## COTAS PATRIMONIAIS SOCIETÁRIAS

	2015	2016
<b>FESP (Federação das Unimed dos Estado de São Paulo)</b>	R\$ 143.097,62	R\$ 159.193,22
<b>Federação Intrafederativa Centro-Paulista</b>	R\$ 314.573,81	R\$ 314.573,81
<b>Unicred Campinas</b>	R\$ 648.400,25	R\$ 862.050,99
<b>Central Nacional Unimed</b>	R\$ 62.005,17	R\$ 62.005,17

## PERSPECTIVAS E PLANOS DA ADMINISTRAÇÃO PARA O EXERCÍCIO SEGUINTE

Visando cumprir sua Missão de promover a atenção integral em saúde aos beneficiários e a valorização dos parceiros estratégicos, para 2017 a administração da Unimed Amparo manterá sua busca pela otimização dos investimentos assistenciais e despesas administrativas, equalizando valores e zelando pela sustentabilidade da Cooperativa.

Ainda na busca por seus princípios, a Cooperativa pretende finalizar as obras do Espaço Saúde Unimed, inaugurando-o no primeiro semestre do ano – o que ampliará ainda mais o cuidado com os beneficiários, fornecendo a eles, bem como aos médicos, colaboradores e parceiros, maior qualidade e comodidade.

No que diz respeito ao cenário econômico nacional, a administração mantém-se alerta para a questão do desemprego e PIB baixo – fatores que interferirão diretamente no cenário de saúde do Brasil.

## DADOS CONTÁBEIS 9, EC1, EC3, EC4

Assim como a 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.

Dados contábeis – evolução dos ingressos, distribuição dos ingressos, demonstração do resultado líquido, evolução do patrimônio líquido e ativo, sobra, composição patrimonial

### EVOLUÇÃO DOS INGRESSOS

**R\$ 102.473.094,93**

*Total de ingressos no ano de 2016*

### DEMONSTRAÇÃO DO RESULTADO DO EXERCÍCIO

**R\$ 1.319.185,53**

*Total das sobras do exercício em 2016*

### EVOLUÇÃO DO PATRIMÔNIO LÍQUIDO

**R\$ 13.272.855,84**

*Patrimônio líquido em 2016*

### DISTRIBUIÇÃO DOS INGRESSOS 2016

*Em porcentagem*

**42,82%** Contratos coletivos

**42,96%** PPF

**11,87%** Intercâmbio

**2,35%** Outros

Em 2016, a sobra do exercício (após destinações legais) à disposição da Assembleia Geral Ordinária para fins de destinação, foi de R\$ 1.335.217,12, podendo ser distribuída aos Cooperados, incorporada ao capital social ou transferida para reservas.

## COMPOSIÇÃO PATRIMONIAL

Em porcentagem

### ativo

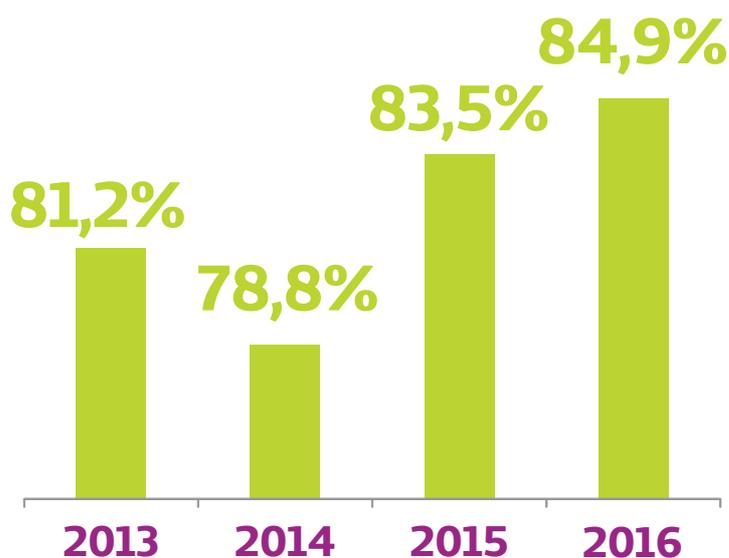
**68,94%** Ativo circulante  
**3,89%** Ativo realizável a longo prazo  
**27,17%** Permanente

### passivo

**55,33%** Passivo circulante  
**18,34%** Passivo não circulante  
**26,33%** Patrimônio líquido

## ANÁLISE DA SINISTRALIDADE

Em porcentagem





• **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 1,25 e Liquidez Corrente 0,99 que demonstram a capacidade da Cooperativa honrar seus compromissos, principalmente a curto prazo.

• **Política de destinação de lucros, superávits e sobras**

As sobras 2016 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 o próximo ano.

• **Assistência financeira do governo** G4 - 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**

- Cenário econômico-político e ético no Brasil
- Decisão favorável à Unimed Amparo do judiciário a respeito do processo de ISSQN da cidade de Pedreira
- Demissões de funcionários das empresas contratantes do plano de saúde, o que ocasionou perda do número de vidas atendidas pela Unimed Amparo e aumento da sinistralidade

• **Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as atividades da organização em decorrência de mudanças climáticas** G4 - Ec2

A Unimed Amparo não é impactada diretamente por mudanças climáticas.

• **Variação da proporção do salário mais baixo, discriminado por gênero, comparado ao salário mínimo local em unidades operacionais importantes** G4 - Ec5

Índice de variação: 26,17% maior para o gênero feminino / 37,09% maior para o gênero masculino

• **Proporção de membros da alta direção contratados na comunidade local em unidades operacionais importantes** G4 - Ec6

No ano de 2016 não houve contratação para cargo de coordenação na Unimed Amparo.

# 7.2

AMBIENTAL



Toda empresa, por menos matéria-prima que retire do ambiente, utiliza recursos naturais para sua operação. Além disso, interfere diretamente na natureza por meio de suas atividades, seja com transportes, com o uso de papel sulfite ou por meio da embalagem de seus produtos, por exemplo.

Ciente desta influência e interdependência, a Unimed Amparo desenvolve ações e cuidados ambientais por meio de seus serviços, inclusive respeitando o princípio de precaução – que refere-se à abordagem adotada para enfrentar impactos ambientais potenciais. **14**

Fomentar o sentido de responsabilidade socioambiental é um de nossos valores e, por este motivo, desenvolvemos diferentes ações e projetos que o destacam. Leia a seguir.

## PROGRAMA PAPA CARTÃO

Iniciado na Unimed Amparo em 2015, o programa Papa Cartão acontece por meio de parceria com a empresa R.S. de Paula, que coleta cartões inutilizados e lhes dá a destinação adequada. Uma máquina coletora que tritura os cartões descartados está instalada na sede administrativa da Cooperativa e recebe, em média, 1091 cartões por mês. Desde maio de 2015 já foram coletados 18.160 cartões – que, seguindo o princípio do reaproveitamento de materiais, foram transformados em brindes como bloco de notas e cadernos ou em novos cartões.

A estação coletora inutiliza os cartões bloqueados ou vencidos (sejam do plano de saúde ou de crédito), de forma segura e simples. Basta inserir o cartão na máquina e girar uma manivela para picotá-lo.

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).

ANS nº 34.559-8

**NOVIDADE SUSTENTÁVEL**

**CONHEÇA O PAPA CARTÃO**

Uma máquina que recicla 100% do seu cartão.

UMA SOLUÇÃO SEGURA PARA VOCÊ E PARA A NATUREZA!

**PAPA CARTÃO**  
DESTINO SUSTENTÁVEL PARA SEU CARTÃO

**Unimed**  
Amparo

+ Informações  
(19) 3808-7089

## PROJETO MEDICAMENTO VENCIDO – DESCARTE COM RESPONSABILIDADE

No que diz respeito ao cuidado com o meio ambiente, a Farmácia Unimed vem realizando um importante papel na assistência farmacêutica em sua região, destacando a gestão de resíduos químicos gerados por medicamentos vencidos, minimizando seus impactos ao meio ambiente e ampliando a responsabilidade da população.

O projeto “Medicamento Vencido: Descarte com Responsabilidade” existe na Unimed Amparo desde 2010 e 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 2016, o projeto coletou em média 33,43kg por mês, totalizando 401,2kg de medicamentos vencidos que foram retirados do meio ambiente.

Tamanho é a importância da iniciativa que rendeu diversos reconhecimentos à Farmácia Unimed, sendo o último no XXXI Simpósio das Unimeds do Estado de São Paulo (SUESP) em julho de 2014, premiando o trabalho nos “Casos de Sucessos” (melhores experiências de trabalho) entre as Unimeds do Estado de São Paulo.



## RESÍDUOS HOSPITALARES <sup>14</sup>

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 2016 coletou 5050,5Kg de resíduos.

## DESTINAÇÃO ADEQUADA DE LIXO ELETRÔNICO

Devido à adequação de seus equipamentos eletrônicos, em 2016 a Unimed Amparo realizou a destinação de materiais que não seriam mais utilizados, doando-os para uma entidade parceria e descartando-os adequadamente.

Em maio, realizou a entrega de 15 computadores completos (desktop, monitor, teclado e mouse) à Ação Social de Amparo (ASA), por meio do projeto Um novo tempo, que oferece aulas de informática gratuitas a crianças e adolescentes carentes da cidade de Amparo.

Os materiais cuja durabilidade não permitia a continuidade de seu uso, chamados de resíduos eletrônicos, foram coletados pela empresa Cisbra de Amparo para descarte correto pela empresa Ordem Ambiental, responsável por esta destinação. Ao todo foram descartados 339 materiais eletrônicos, como monitores, desktops, leitores de cartão, fone de ouvido, entre outros.



7.3

SOCIAL



Na atual realidade que vivemos, separar os desempenhos econômico, ambiental e social de uma organização é praticamente impossível, uma vez que um tem influência direta sobre o outro. Em nosso cerne está a ideia de que sustentabilidade é muito mais que apenas equilibrar investimentos. Sabemos que impactar positivamente o meio ambiente e as comunidades locais são, também, nosso legado. Neste item destacamos as ações de Gestão de Pessoas que beneficiam nossos colaboradores e seus dependentes de forma direta, e também os projetos desenvolvidos pela área de Responsabilidade Social que contemplam as comunidades da região do Circuito das Águas Paulista, nossa área de atuação.



## COLABORADORES UNIMED AMPARO

Os colaboradores compõem um dos mais importantes grupos de stakeholders da Unimed Amparo. São estes um dos principais responsáveis pelo sucesso da Cooperativa durante o ano de 2016, por meio de seu trabalho.

Sabemos que por meio de nosso cuidado com o colaborador estamos contribuindo por uma sociedade melhor. Por este motivo, relatamos no item social os dados relativos a este público.

### Perfil dos colaboradores Unimed Amparo – ano 2016 G4 - 10 a, b, c, d, 11

Total: **211 colaboradores** contratados em regime CLT (Consolidação das Leis do Trabalho), pequena queda de 0,93% em relação a 2015.



## COLABORADORES POR REGIÃO E GÊNERO <sup>10 d</sup>



Quantidade	Cidade	Gênero
4	Águas de Lindóia	Fem
131	Amparo	Fem
29	Amparo	Masc
1	Campinas	Fem
1	Itapira	Masc
1	Mogi Guaçu	Fem
10	Monte Alegre do Sul	Fem
4	Monte Alegre do Sul	Masc
12	Pedreira	Fem
1	Pedreira	Masc
11	Serra Negra	Fem
3	Serra Negra	Masc
1	Socorro	Fem
1	Socorro	Masc
1	Tuiuti	Fem
<b>211</b>		

3 colaboradores temporários contratados pela Expert Consultoria e Terceirização de Mão de Obra Ltda, atuantes como assistente de farmácia (PA), técnico de enfermagem (PA) e atendente I (Sede Administrativa). Destes, uma é mulher e dois homens.

2 menores aprendizes contratados pela Associação da Guarda Mirim de Amparo, atuantes na área de Suprimentos, sendo duas mulheres.

12 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). **G4-10 e**

Temos também prestadores de serviços temporários, neste ano em maior quantidade em função das obras do Espaço Saúde.

## TAXAS DE ROTATIVIDADE POR FAIXA ETÁRIA, GÊNERO E REGIÃO G4 - LA1

DESLIGADOS		
	Feminino	Masculino
Amparo	19	4
Águas de Lindóia	2	
Serra Negra	3	
Pedreira	2	1
São Paulo	1	
Morungaba	1	
	<b>28</b>	<b>5</b>

**33**

CONTRATATOS		
	Feminino	Masculino
Amparo	15	7
Pedreira	2	
Monte Alegre do Sul	1	
Serra Negra	4	
Itapira		1
	<b>22</b>	<b>8</b>

**30**



### Taxas de retorno ao trabalho após licença maternidade/paternidade

05 afastamentos de mulheres por licença maternidade. Destas, 04 retornaram em 2016 e 01 tem previsão de retorno para janeiro de 2017.

G4 - LA3

## BENEFÍCIOS CONCEDIDOS AOS COLABORADORES UNIMED AMPARO G4 - 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
- **PROGRAMA DE APOIO EDUCACIONAL (PAE):** incentivo à busca por formação acadêmica. Auxílio mensal aos colaboradores que cursam graduação ou especialização relacionada ao cargo ou ramo de atuação da empresa. O percentual de auxílio varia de 20% a 50%. Para ter direito, é necessário que o colaborador possua, no mínimo, um ano de empresa.
- **AUXÍLIO-CRECHE:** para colaboradoras do sexo feminino. O valor e período para auxílio é determinado de acordo com cada sindicato
- **SEGURO DE VIDA E FUNERAL**
- **PREVIDÊNCIA PRIVADA,** depositada mensalmente pela Cooperativa aos colaboradores
- **PARTICIPAÇÃO NOS LUCROS E RESULTADOS (PLR):** pagamento realizado de acordo com cálculo feito pela área contábil. O benefício não estende-se aos colaboradores do Pronto-Atendimento (sindicato Sinsaúde)
- **VACINAÇÃO CONTRA GRIPE** para todos os colaboradores seus dependentes no plano de saúde, sem custo
- **PROGRAMA COMVIVÊNCIA:** ações de endomarketing que incentivam a participação dos colaboradores nas atividades da Cooperativa, estimulam a interação e boas ações para a comunidade.

## TREINAMENTO E EDUCAÇÃO G4 - LA9, LA10, LA11

A Unimed Amparo acredita que seu capital intelectual é uma das mais importantes forças motrizes de seu sucesso. Por este motivo, investe em treinamento e desenvolvimento de seus colaboradores, de acordo com sua área de atuação e nível hierárquico. Em 2016, os números referentes a este indicador foram muito positivos.

TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO		
	Feminino	Masculino
Administrativo	2.399h30	651h30
Coordenação	416h	102h30
Operacional	412h	07h
Técnico	521h30	59h
	<b>3749 horas</b>	<b>820 horas</b>

# 4569 Horas

No que diz respeito à gestão de competências, aprendizagem contínua, análise de desempenho e desenvolvimento de carreira, em 2016 a área de Gestão de Pessoas deu continuidade à política de feedback - maneira formal do colaborador expressar a sua percepção junto ao gestor, sendo uma oportunidade de alinhar as metas, projetos e perspectivas e definir melhorias, ampliando sua visão e disposição nos aspectos a serem desenvolvidos, despertando no colaborador a vontade em fazer o melhor, aprimorando e estabelecendo metas e visando seu crescimento. O processo todo contribui para uma relação aberta e transparente entre gestor e liderado. Esta política contempla todos os colaboradores da Unimed Amparo, de todos os estabelecimentos, acontecendo semestralmente. Não há política diferenciada por gênero ou nível funcional.



## COMBATE À CORRUPÇÃO G4 - SO4, SO5, 58

No que diz respeito à relação ética e combate à corrupção, a Unimed Amparo adota, para seus colaboradores e médicos cooperados, o Código de Conduta Unimed – revisado e lançado em agosto de 2016, conforme descrito no capítulo 8. Mais especificamente a respeito do tema corrupção, o capítulo 3, item b, página 30 do material dá as tratativas cabíveis.

Buscando propiciar um ambiente de incentivo à postura adequada, foi criado, também, um canal de denúncias, sendo este uma abertura para os colaboradores manifestarem condutas/situações que estejam diferentes da orientação manual. Assim, por meio do Comitê do Código de Conduta, são avaliadas as denúncias, seguindo um regimento que estabelece um padrão na tratativa, prevalecendo a ética e a transparência e evitando que a subjetividade interfira na resolutividade.

Ainda com relação à orientação de comportamentos éticos e em conformidade com a legislação e ao cooperativismo, a Unimed Amparo possui um meio de comunicação interno chamado “Expressão Online”. Além dos diversos temas do dia a dia abordados, inclui regras de boa convivência, o código de conduta e informações sobre carreira – temas que buscam orientar e incentivar o colaborador a refletir sobre a importância e o cuidado com sua imagem profissional diante de suas condutas. G4 - 57



## COMUNIDADE

Como forma de beneficiar a comunidade de seu entorno por sua sustentabilidade, a Unimed Amparo desenvolve, hoje, diferentes projetos e ações.



### Associação Mulher Unimed (AMU)

Fundada em 23 de outubro de 2000, a Associação Mulher Unimed Amparo tem como missão promover a inclusão social e o bem-estar de pessoas com deficiência visual. É uma entidade sem fins lucrativos, apoiada pela Unimed Amparo desde sua criação, por meio de fornecimento mensal de valor, que atualmente atende cerca de 38 pessoas. Por meio do Programa Vida Iluminada, a AMU oferece diferentes atividades aos moradores das cidades de Águas de Lindóia, Amparo, Lindóia, Monte Alegre do Sul, Pedreira e Serra Negra. Em 2016, teve 174 pessoas cadastradas, 38 assistidos e 117 inseridos no Programa Vida Iluminada.



### Associação Amparense de Judô

Apoiada pela Unimed Amparo desde maio de 2003, a Associação Amparense de Judô proporciona aulas de judô a crianças e adolescentes de comunidades carentes da cidade de Amparo. Mais do que trazer benefícios à saúde dos alunos, a prática do esporte proporciona vantagens ainda maiores, tirando-os das ruas e ensinando um esporte que leva à disciplina e maior cuidado com o corpo e a mente.

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 2016, a Unimed Amparo contribuiu com o valor de R\$ R\$ 12.394,00 para manutenção da Associação Amparense de Judô.





## Programa de Atendimento Médico Voluntário (PAV)

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 encerrou 2016 com 56 Médicos cooperados, 6 Laboratórios, 3 Clínicas de Radiodiagnósticos, 2 Clínicas de Fonoaudiologia/Audiologia, 1 Nutricionista e 1 Clínica de Ultrassonografia que prestaram serviço para mais mil pessoas, assistidas por sete entidades parceiras da Unimed Amparo. Por meio do Programa, foram realizadas 115 consultas em consultórios de médicos cooperados, 114 consultas em Pronto-Atendimento e 125 exames e procedimentos.



## Coral Unimed Musical

Atualmente composto por 15 pessoas, entre médicos cooperados Unimed, beneficiários e membros da comunidade, sob regência da maestrina Sandra Carletti, o Coral Unimed Musical foi criado em 2007 pelo maestro Georges Henry. Em 2016 realizou 8 apresentações durante o ano de 2016, em empresas, prefeituras e eventos comemorativos das cidades da região de Amparo.





## Adoção Compartilhada

Programa destinado a apoiar casais que são beneficiários Unimed Amparo e optaram pela adoção de um filho. Por meio da “Adoção compartilhada” a Cooperativa oferece à criança adotada um plano de saúde totalmente gratuito até que ela complete 17 anos e 11 meses. O ano de 2016 encerrou-se com 13 crianças beneficiadas, sendo investido no programa o valor de **R\$ 20.273,59**.





## Ações em saúde, qualidade de vida e cultura realizadas para a comunidade em 2016



### • CAMPANHA DE DOAÇÃO DE SANGUE – REALIZADA EM PARCERIA COM O HEMOCENTRO

104 pessoas participantes  
Coleta de 85 bolsas de sangue  
55 dos doadores de sangue participaram de campanhas como esta pela primeira vez



### • PARTICIPAÇÃO NO EVENTO “VOCÊ E A PAZ”, PROMOVIDO PELA YpÊ

Intervenção artística, oficina sensorial e orientações Vida Longa sobre câncer de mama: 300 pessoas atingidas



### • PROGRAMA DE FORMAÇÃO DE PÚBLICO – ESPETÁCULO “O COELHO ENGENHEIRO”

500 crianças das escolas municipais Peter Pan e Gasparzinho atingidas



### • CIRCUITO SESCOOP DE CULTURA – PARCERIA COM O SESCOOP/SP (SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM DO COOPERATIVISMO)

Apresentação do espetáculo “Reprise”, companhia teatral La Mínima  
Atraiu, em média, 150 pessoas



### • CAMPANHA OUTUBRO ROSA & NOVEMBRO AZUL

- Ação direcionada às beneficiárias de planos pessoa física com idade entre 50 e 69 anos: 280 malas diretas enviadas
- Ações de sensibilização nas cidades de Amparo, Pedreira, Serra Negra e Águas de Lindóia: em média 2000 pessoas
- Corrida Cooperatividade, realizada em parceria com o SESCOOP/SP: 500 participantes
- Arrecadação de inscrição solidária: 800 litros de leite



### • PATROCÍNIO AO ESPETÁCULO TEATRAL “O QUE OS OUTROS VÃO DIZER?” PROMOVIDO PELO SERVIÇO ESPÍRITA DE PROTEÇÃO À INFÂNCIA – SEPI

O evento atingiu crianças de toda a rede pública e privada de ensino da cidade



## Ações em saúde, qualidade de vida e cultura realizadas para a comunidade em 2016

### • CAMPANHAS SOLIDÁRIAS – REALIZADAS POR MEIO DE PROGRAMA DE ENGAJAMENTO INTERNO (COMVIVÊNCIA)

- Natal Mágico – 178 brinquedos doados
- Arrecadação lenços Outubro Rosa – 99 lenços enviados para o banco de lenços
- Apoio campanha Coloque um Sorriso no Rosto de uma Criança: 13 voluntários, 200 crianças atendidas, R\$ 350,00 de patrocínio
- Campanha do agasalho – 135 agasalhos arrecadados
- Campanha arrecadação Lar dos Velhos Pedreira – 249 itens doados (Papel higiênico, Shampoo e bolacha maisena)

Em todas estas ações realizadas para a comunidade, foram investidos **R\$ 38.628,04** em 2016.

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



# CAVALO-MARINHO



Cuidado parental, adaptação e evolução são algumas das sutis lições que esse curioso animal deixa ao ser humano. Procure se inspirar e refletir.

Belos e diferentes animais marinhos, mas parecidos como um animal terrestre, os cavalos-marinhos são uma espécie curiosa do reino animal.

Peixes ósseos, os cavalos-marinhos são encontrados normalmente em águas rasas e agrupam-se em, aproximadamente, 40 espécies. Na reprodução, a fecundação é interna – diferentemente da maioria das espécies de peixe – e, o mais curioso, no corpo do macho, responsável por todo o cuidado com os filhotes até o nascimento. Sua única defesa é a capacidade de se esconder, por meio do mimetismo (mudança de cor ou forma que o aproxima de outras espécies, confundindo o predador). Apesar de todo esse esforço, os cavalos-marinhos são ameaçados de extinção, principalmente devido à pesca predatória e a destruição de seus habitats.

*Fonte: Escola Kids. Mundo dos animais.*

8

CAPÍTULO

INOVAÇÕES

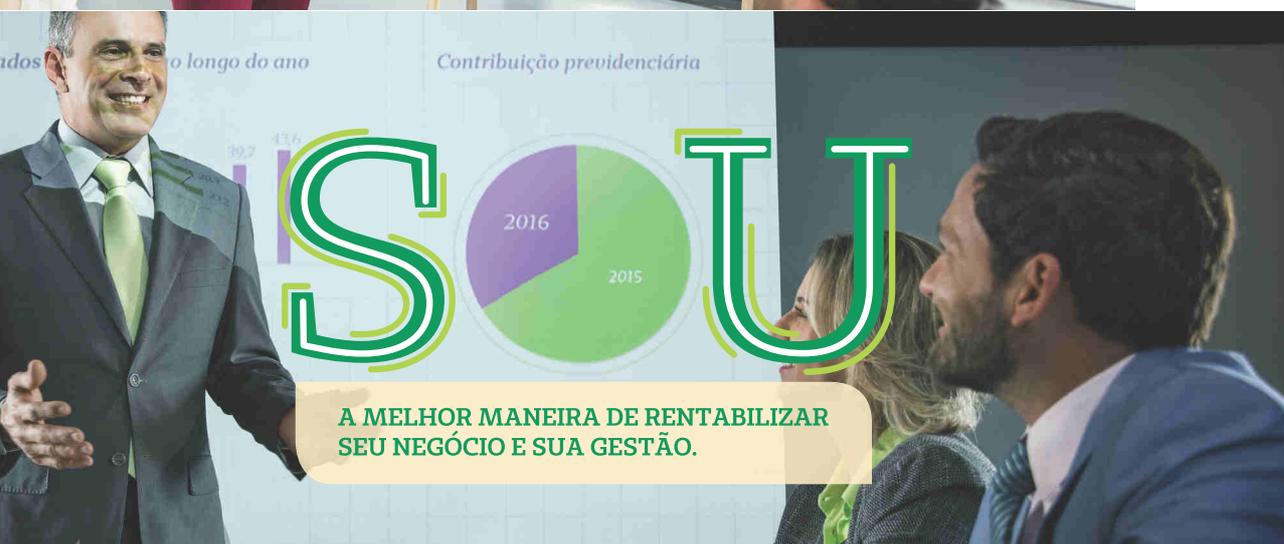




# Construção Espaço Saúde

Para cumprir sua Missão de “Promover a atenção integral em saúde aos clientes”, a Unimed Amparo emprega esforços constantes na melhoria dos serviços que oferece. Iniciada em novembro de 2015, a construção do Espaço Saúde Unimed teve grande avanço no ano de 2016 e trará uma ampliação do Pronto-Atendimento 24 horas, uma central de diagnose e uma unidade ambulatorial. Seu término está previsto para o primeiro semestre de 2017.





# Saúde Ocupacional Unimed (SOU)



Com o intuito de ofertar o melhor serviço às empresas da região, a área de Saúde Ocupacional da Unimed Amparo passou por uma reestruturação em processo e no serviço durante o ano de 2016, passando a se chamar SOU - Saúde Ocupacional Unimed.

A SOU oferece serviços completos em saúde ocupacional, visando auxiliar as empresas no que se refere ao atendimento das legislações relativas à Segurança e Saúde no Trabalho. A área passa a contar com um software de última geração, o SOC, líder em mercado e único em Gestão de Saúde Ocupacional que atende às exigências do e-Social.

Durante o ano de 2017, as empresas contratantes do serviço serão contatadas para efetuarem a migração para o novo modelo.

# Código de conduta

Criado para orientar cooperados, colaboradores e parceiros da Unimed Amparo a respeito da conduta ética no relacionamento com os stakeholders da cooperativa, o código de conduta Unimed é um trabalho realizado pela Unimed do Brasil, em parceria com as singulares do Sistema.

A revisão e implantação do código de conduta na Unimed Amparo destaca a preocupação da cooperativa com a ética e transparência em todas as suas relações. O código de conduta Unimed está disponível na aba Institucional > Responsabilidade Social, no site [www.unimedamparo.coop.br](http://www.unimedamparo.coop.br).



# Aperfeiçoamento das negociações contratuais do plano empresarial



Com o intuito de equalizar os investimentos no plano de saúde, dado o atual cenário econômico do Brasil e a realidade das operadoras de planos de saúde, durante o ano de 2016 a Unimed Amparo aprimorou seus relatórios e precificação do plano empresarial – buscando a proposta mais adequada para as empresas contratantes e à Cooperativa.

Neste processo, os relatórios de utilização dos planos empresariais passaram por evolução e trazem dados e índices que embasam os percentuais propostos nas negociações de renovação dos contratos.

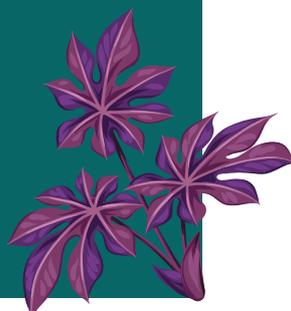
Estes dados são:

- Desempenho do contrato: receita x despesa (sinistralidade) dos últimos 12 meses e o histórico
- Valor do ticket médio atual em relação ao valor precificado pelo atuário
- Tipo de plano (com ou sem coparticipação)
- Quantidade de vidas

A análise destas informações, feita pela área Comercial, pela Diretoria Executiva da Unimed Amparo e, em alguns casos, por consultoria atuarial, leva ao estabelecimento de um índice de reajuste que visa equilibrar o contrato e trazê-lo mais próximo à realidade de precificação do plano de saúde.

Outra medida que vai ao encontro da busca pelo equilíbrio contratual é a precificação por faixa etária dos planos empresariais, que trabalha utilizando os índices acima descritos, mas analisando a faixa etária da população coberta pelo contrato para estabelecer valores diferenciados que levam em conta, também, o nível de utilização dos serviços.

# Campanha de vendas



Com o objetivo de alavancar as vendas de planos de saúde destinados à pessoa física, realizamos durante os meses de setembro a dezembro de 2016 uma campanha comercial com foco na venda de planos para crianças com até 18 anos.

A inovação da campanha, comparada às campanhas anteriores, apresentou-se, principalmente nas estratégias adotadas.

Além de veiculação em mídia (anúncios no Facebook, jornal, outdoor em Pedreira, faixa em Serra Negra, jogos americanos em Amparo, adesivos na porta da sede administrativa e vitrine da ótica, bem como nos carros da Cooperativa), a campanha contou com parceria com os hospitais da área de ação para realização de ação promocional, por meio da entrega de um vale-brinde às mães de recém-nascidos, para que comparecessem à área Comercial da Unimed Amparo, conhecessem um pouco mais sobre nossos serviços e retirassem um brinde. Também foi realizada uma ação em parceria com colégios particulares das cidades de Amparo e Pedreira para realização de um concurso cultural de desenho e divulgação das ações da Unimed Amparo às crianças de 11 a 15 anos e, conseqüentemente, seus pais.

*O resultado da campanha foi um aumento de 29% nas vendas para a faixa etária até 18 anos no período de setembro a dezembro de 2016 se comparado ao mesmo período do ano anterior.*



# Fortalecimento do Unimed Pleno



Criado no ano de 2015, o Unimed Pleno – programa de atenção integral à saúde da Unimed Amparo – consolidou-se e fortaleceu-se durante o ano de 2016: atualmente são atendidas quatro empresas contratantes do plano de saúde, sendo realizados 3488 atendimentos médicos e 3015 atendimentos de enfermagem.

Com foco na atenção coordenada e integral à saúde, o Unimed Pleno baseia-se na relação de confiança e vínculo entre o médico e o beneficiário e tem trazido resultados muito positivos:

*“Comecei a utilizar o Pleno quando tive meu bebê. Acredito que a criação deste modelo foi muito positiva e trouxe muitos benefícios para nós. A equipe conhece todo nosso histórico de saúde, há facilidade no agendamento e o atendimento é diferenciado e demonstra um cuidado muito interessante. O primeiro contato que tive com a equipe foi quando me ligaram após meu filho ter uma alergia e passar por atendimento no P.A. A partir daí, só realizo consultas no Pleno, exceto em finais de semana e à noite. O atendimento de toda a equipe e o auxílio que me ofereceram até o momento são excelentes.”*

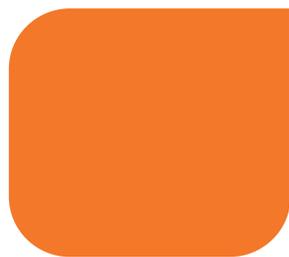
– Jenifer Natana Cachiolo, beneficiária que usufruiu do programa.



## PROGRAMA

# Unimed Pleno

# PINGUIM



Adaptação e convivência em grupo são lições desta espécie para o ser humano. Que tal se inspirar nos pinguins?

Famosos por viverem sempre em grandes grupos, os pinguins têm muitas características que destacam sua excelência em diversas ações no reino animal.

Aves marinhas que não voam, encontradas nos locais mais gelados do planeta, os pinguins são excelentes caçadores e nadadores, mansos e fiéis. Suas patas com quatro dedos revestidos por uma membrana são as principais responsáveis pela sua facilidade em nadar. A plumagem lisa, densa e gordurosa deixa seu corpo impermeável e, com um reforço de uma grossa camada de gordura, atua como isolante térmico. No cuidado com filhotes, macho e fêmea se revezam para manter o ovo protegido e aquecido.

Em questão de convivência em grupo, os pinguins são um ótimo exemplo – costumam andar em fila indiana e, juntos, conseguem caminhar centenas de quilômetros em busca de alimentos.



# 9

CAPÍTULO

A N E X O S



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

---

Aos  
Administradores e Cooperados da  
**UNIMED AMPARO COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO**

### **OPINIÃO**

Examinamos as demonstrações contábeis da **UNIMED AMPARO COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO**, que compreendem o balanço patrimonial, em 31 de dezembro de 2016, e as respectivas demonstrações do resultado, das mutações do patrimônio líquido e dos fluxos de caixa para o exercício findo nessa data, bem como as correspondentes notas explicativas, incluindo o resumo das principais políticas contábeis.

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 2016, o desempenho de suas operações e os seus fluxos de caixa para o exercício findo nessa data, de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil, aplicáveis às entidades supervisionadas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS.

### **BASE PARA OPINIÃO**

Nossa auditoria foi conduzida de acordo com as normas brasileiras e internacionais de auditoria. Nossas responsabilidades, em conformidade com tais normas, estão descritas na seção a seguir, intitulada “Responsabilidades do auditor pela auditoria das demonstrações contábeis”. Somos independentes em relação à Cooperativa, de acordo com os princípios éticos relevantes previstos no Código de Ética Profissional do Contador e nas normas profissionais emitidas pelo Conselho Federal de Contabilidade, e cumprimos com as demais responsabilidades éticas conforme essas normas. Acreditamos que a evidência de auditoria obtida é suficiente e apropriada para fundamentar nossa opinião.

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

---

### **OUTROS ASSUNTOS**

Os valores correspondentes ao exercício findo em 31 de dezembro de 2015 apresentado para fins de comparação, foram por nós auditado onde foi emitido relatório datado de 26 de fevereiro de 2016 com opinião sem ressalva.

### **RESPONSABILIDADES DA ADMINISTRAÇÃO E DA GOVERNANÇA PELAS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS**

A Administração é responsável pela elaboração e adequada apresentação das 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.

Na elaboração das demonstrações contábeis, a administração é responsável pela avaliação da capacidade de a Operadora continuar operando, divulgando, quando aplicável, os assuntos relacionados com a sua continuidade operacional e o uso dessa base contábil na elaboração das demonstrações contábeis, a não ser que a administração pretenda liquidar a Operadora ou cessar suas operações, ou não tenha nenhuma alternativa realista para evitar o encerramento das operações.

Os responsáveis pela governança da Operadora são aqueles com responsabilidade pela supervisão do processo de elaboração das demonstrações Contábeis

### **RESPONSABILIDADES DO AUDITOR PELA AUDITORIA DAS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS**

Nossos objetivos são obter segurança razoável de que as demonstrações contábeis, tomadas em conjunto, estejam livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro, e emitir relatório de auditoria contendo nossa opinião. Segurança razoável é um alto nível de

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

---

segurança, mas, não, uma garantia de que a auditoria realizada de acordo com as normas brasileiras e internacionais de auditoria sempre detectam as eventuais distorções relevantes existentes. As distorções podem ser decorrentes de fraude ou erro e são consideradas relevantes quando, individualmente ou em conjunto, possam influenciar, dentro de uma perspectiva razoável, as decisões econômicas dos usuários tomadas com base nas referidas demonstrações contábeis.

Como parte da auditoria realizada, de acordo com as normas brasileiras e internacionais de auditoria, exercemos julgamento profissional e mantemos ceticismo profissional ao longo da auditoria. Além disso:

- Identificamos e avaliamos os riscos de distorção relevante nas demonstrações contábeis, independentemente se causada por fraude ou erro, planejamos e executamos procedimentos de auditoria em resposta a tais riscos, bem como obtemos evidência de auditoria apropriada e suficiente para fundamentar nossa opinião. O risco de não detecção de distorção relevante resultante de fraude é maior do que o proveniente de erro, já que a fraude pode envolver o ato de burlar os controles internos, conluio, falsificação, omissão ou representações falsas intencionais.
- Obtemos entendimento dos controles internos relevantes para a auditoria para planejarmos procedimentos de auditoria apropriados nas circunstâncias, mas não com o objetivo de expressarmos opinião sobre a eficácia dos controles internos da Operadora.
- Avaliamos a adequação das políticas contábeis utilizadas e a razoabilidade das estimativas contábeis e respectivas divulgações feitas pela administração.
- Concluimos sobre a adequação do uso, pela administração, da base contábil de continuidade operacional e, com base nas evidências de auditoria obtidas, se existe uma incerteza relevante em relação a eventos ou condições que possam levantar dúvida significativa em relação à capacidade de continuidade operacional da Operadora. Se concluirmos que existe incerteza relevante, devemos chamar atenção em nosso relatório de auditoria para as respectivas divulgações nas demonstrações contábeis ou incluir

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

---

modificação em nossa opinião, se as divulgações forem inadequadas. Nossas conclusões estão fundamentadas nas evidências de auditoria obtidas até a data de nosso relatório. Todavia, eventos ou condições futuras podem levar a Operadora a não mais se manter em continuidade operacional.

Comunicamo-nos com os responsáveis pela governança a respeito, entre outros aspectos, do alcance planejado, da época da auditoria e das constatações significativas de auditoria, inclusive as eventuais deficiências significativas nos controles internos que identificamos durante nossos trabalhos.

**SÃO CAETANO DO SUL, 24 DE FEVEREIRO DE 2017.**

**ATHROS AUDITORES INDEPENDENTES  
CRC 2SP020432/O-4**



**PEDRO CESAR DA SILVA  
SÓCIO CONTADOR  
CRC 1SP187369/O-8**



**UNIMED AMPARO  
COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO  
CNPJ 65.422.399/0001-21**

**BALANÇO PATRIMONIAL DOS EXERCÍCIOS FINDOS  
EM 31 DE DEZEMBRO DE 2016 E 2015**

EM REAIS

<b>ATIVO</b>			
	<b>Nota</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>
<b>ATIVO CIRCULANTE</b>		<b>34.745.267</b>	<b>35.244.057</b>
<b>Disponível</b>	<b>5</b>	<b>149.946</b>	<b>417.799</b>
<b>Realizável</b>		<b>34.595.321</b>	<b>34.826.258</b>
Aplicações Financeiras	<b>4c / 6</b>	21.364.593	21.678.753
Aplicações Garantidoras de Provisões Técnicas		12.649.981	10.343.765
Aplicações Livres		8.714.612	11.334.988
Créditos de Operações com Planos de Assistência a Saúde		9.271.620	7.937.661
Contraprestação Pecuniária a Receber	<b>4d / 7</b>	9.271.620	7.936.314
Operadoras de Planos de Assistência a Saúde		-	1.347
Créd. Oper. Ass. à Saúde não Rel.c/ Planos de Saúde da Oper.	<b>4e / 8</b>	587.529	475.326
Créditos Tributários e Previdenciários	<b>4h / 9</b>	909.600	712.787
Bens e Títulos a Receber	<b>4g / 10</b>	2.332.249	1.697.427
Despesas Antecipadas		125.263	100.423
Conta Corrente com Cooperados	<b>4f / 11</b>	4.467	2.223.881
<b>ATIVO NÃO CIRCULANTE</b>		<b>15.656.239</b>	<b>8.090.147</b>
<b>Realizável a Longo Prazo</b>		<b>1.959.161</b>	<b>1.755.343</b>
Aplicações Financeiras	<b>4c / 6</b>	-	-
Depósitos Judiciais e Fiscais	<b>4h / 12</b>	1.959.161	1.755.343
Conta Corrente com Cooperados		-	-
<b>Investimentos</b>	<b>4i / 13</b>	<b>1.397.823</b>	<b>1.168.077</b>
Participações Societárias Avaliadas pelo Método de Equivalência Patrimonial		1.397.823	1.168.077
Participações Societárias - Operadora de Planos de Assistência a Saúde		535.772	519.677
Outros Investimentos		862.051	648.400
<b>Imobilizado</b>	<b>4j / 14</b>	<b>12.051.530</b>	<b>5.138.019</b>
Imóveis de Uso Próprio		2.480.895	2.523.061
Imóveis - Hospitalares		-	-
Imóveis - Não Hospitalares		2.480.895	2.523.061
Imobilizado de Uso Próprio		656.212	598.540
Hospitalares		910	4.550
Não Hospitalares		655.302	593.990
Imobilizações em Curso		8.802.585	1.894.473
Outras Imobilizações		111.838	121.945
<b>Intangível</b>	<b>4k</b>	<b>247.725</b>	<b>28.708</b>
<b>TOTAL DO ATIVO</b>		<b>50.401.506</b>	<b>43.334.204</b>

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

**UNIMED AMPARO  
 COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO  
 CNPJ 65.422.399/0001-21**

**BALANÇO PATRIMONIAL DOS EXERCÍCIOS FINDOS  
 EM 31 DE DEZEMBRO DE 2016 E 2015**

EM REAIS

<b>PASSIVO</b>			
	<u>Nota</u>	<u>2016</u>	<u>2015</u>
<b>PASSIVO CIRCULANTE</b>		<b>27.886.269</b>	<b>23.930.893</b>
Provisões Técnicas de Operações de Assistência à Saúde	<b>4m / 15</b>	21.188.288	17.725.560
Provisões de Contraprestações		7.821.116	6.599.837
Provisão de Contraprestação não Ganha - PCNG		7.716.446	6.505.902
Provisão para Remissão		104.670	93.935
Provisão de Eventos a Liquidar para SUS		1.243.037	1.452.379
Provisão de Eventos a Liquidar para Outros Prestadores de Serv. Assist		6.196.569	5.021.732
Provisão para Eventos Ocorridos e não Avisados - PEONA		5.927.566	4.651.612
Débitos de Assistência à Saúde		12.865	8.700
Operadoras de Planos de Assistência a Saúde		12.865	8.700
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		1.118.646	816.324
Provisões		283.476	283.476
Provisão para IR e CSLL	<b>4o</b>	283.476	283.476
Provisões para Ações Judiciais		-	-
Tributos e Encargos Sociais a Recolher	<b>4p / 16</b>	1.362.932	1.994.106
Empréstimos e Financiamentos a Pagar	<b>4n / 17</b>	458.333	4.754
Débitos Diversos	<b>4p / 18</b>	3.049.809	2.730.499
Conta Corrente com Cooperados		411.920	367.474
<b>PASSIVO NÃO CIRCULANTE</b>		<b>9.242.381</b>	<b>5.276.637</b>
Provisões Técnicas de Operações de Assistência à Saúde	<b>4m / 15</b>	115.166	73.999
Provisão para Remissão		115.166	73.999
Provisões		1.152.284	1.217.818
Provisões para Ações Judiciais	<b>4q / 19</b>	1.152.284	1.217.818
Tributos e Encargos Sociais a Recolher	<b>4p / 16</b>	223.264	2.164.820
Tributos e Encargos Sociais a Recolher		223.264	2.164.820
Parcelamento de Tributos e Contribuições		223.264	2.164.820
Empréstimos e Financiamentos a Pagar	<b>4m / 17</b>	7.751.667	1.820.000
<b>PATRIMÔNIO LÍQUIDO</b>	<b>20</b>	<b>13.272.856</b>	<b>14.126.674</b>
Capital social		2.873.784	2.827.231
Reservas		9.063.855	8.493.499
Reservas de Sobras		9.063.855	8.493.499
Resultado		1.335.217	2.805.944
<b>TOTAL DO PASSIVO</b>		<b>50.401.506</b>	<b>43.334.204</b>

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

**UNIMED AMPARO**  
**COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO**  
**CNPJ 65.422.399/0001-21**

**DEMONSTRAÇÃO DO RESULTADO DOS EXERCÍCIOS**  
**FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2016 E 2015**  
 EM REAIS

	<u>Nota</u>	<u>2016</u>	<u>2015</u>
<b>Contraprestações Efetivas de Plano de Assistência à Saúde</b>	<b>4s</b>	<b>86.828.906</b>	<b>77.534.956</b>
<b>Receitas com Operações de Assistência a Saúde</b>		<b>88.593.187</b>	<b>78.552.580</b>
Contraprestações Líquidas	<b>21</b>	88.645.088	78.561.791
Varição das Provisões Técnicas de Operações de Assistência a Saúde		(51.901)	(9.211)
(-) Tributos Diretos de Operações com Planos de Assist. à Saúde da Operadora		(1.764.281)	(1.017.624)
<b>Eventos Indenizáveis Líquidos</b>	<b>4t</b>	<b>(75.781.863)</b>	<b>(65.393.740)</b>
Eventos Conhecidos e Avisados	<b>22</b>	(74.505.909)	(64.974.210)
Varição da Provisão de Eventos Ocorridos e Não Avisados		(1.275.954)	(419.530)
<b>RESULTADO DAS OPERAÇÕES COM PLANOS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE</b>		<b>11.047.043</b>	<b>12.141.216</b>
Outras Receitas Operacionais de Planos de Assistência a Saúde		163.565	194.353
<b>Receitas de Assist. à Saúde Não Relac. com Planos de Saúde da Operadora</b>		<b>18.513.661</b>	<b>19.577.991</b>
Receitas com Operações de Assistência Médico-Hospitalar		12.327.242	10.031.077
Outras Receitas Operacionais		6.186.419	9.546.914
<b>Outras Despesas Operacionais com Planos de Assistência a Saúde</b>		<b>(1.048.675)</b>	<b>(1.335.871)</b>
Outras Despesas de Operações de Planos de Assistência a Saúde		(304.724)	(263.597)
Provisão para Perdas sobre Créditos		(743.951)	(1.072.274)
Outras Despesas Oper. De Assist. à Saúde Não Relac. Com Planos de Saúde da Operadora		(16.361.267)	(13.389.115)
<b>RESULTADO BRUTO</b>		<b>12.314.327</b>	<b>17.188.574</b>
Despesas de Comercialização		-	-
Despesas Administrativas		(13.933.759)	(14.761.149)
<b>Resultado Financeiro Líquido</b>		<b>3.681.044</b>	<b>2.881.686</b>
Receitas Financeiras		4.099.702	3.531.562
Despesas Financeiras		(418.658)	(649.876)
<b>Resultado Patrimonial</b>		<b>425.884</b>	<b>459.149</b>
Receitas Patrimoniais		425.884	459.149
Despesas Patrimoniais		-	-
<b>RESULTADO ANTES DOS IMPOSTOS E PARTICIPAÇÕES</b>		<b>2.487.496</b>	<b>5.768.260</b>
Imposto de Renda	<b>4o</b>	(744.974)	(841.873)
Contribuição Social	<b>4o</b>	(276.831)	(311.714)
Participações sobre o Lucro		-	(171.439)
Juros sobre Capital		(146.504)	(165.046)
<b>RESULTADO LÍQUIDO</b>	<b>4r</b>	<b>1.319.187</b>	<b>4.278.188</b>

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

**UNIMED AMPARO**  
**COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO**  
**CNPJ 65.422.399/0001-21**

**DEMONSTRAÇÃO DAS MUTAÇÕES DO PATRIMÔNIO LÍQUIDO DOS**  
**EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2016 E 2015**  
**EM REAIS**

	Reservas				Sobras	Total
	Capital Social	Fundo de Reservas	FATES	Contingências		
<b>Saldo em 31 de dezembro de 2014</b>	<b>2.674.836</b>	<b>2.332.344</b>	<b>149.905</b>	<b>3.534.822</b>	<b>2.548.382</b>	<b>11.240.289</b>
<b>Destinações conforme A.G.O. - 24.03.2015</b>						
Distribuição de Sobras	-	-	-	-	(1.544.198)	(1.544.198)
Constituição de Fundo de Reservas	-	-	-	1.004.184	(1.004.184)	-
<b>Movimentação do Exercício</b>						
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)	-
<b>Resultado</b>						
Resultado do Exercício	-	-	-	-	4.278.188	4.278.188
<b>Destinações Estatutárias</b>						
Fundo de Reserva - 10%	-	427.819	-	-	(427.819)	-
FATES - 5%	-	-	213.909	-	(213.909)	-
<b>Saldo em 31 de dezembro de 2015</b>	<b>2.827.231</b>	<b>2.760.163</b>	<b>213.909</b>	<b>5.519.427</b>	<b>2.805.944</b>	<b>14.126.674</b>
<b>Destinações conforme A.G.O. - 22.03.2016</b>						
Distribuição de Sobras	-	-	-	-	(2.219.558)	(2.219.558)
Constituição de Fundo de Reservas	-	-	-	586.388	(586.388)	-
<b>Movimentação do Exercício</b>						
Integralização de Capital	89.990	-	-	-	-	89.990
Baixa de Cooperados	(43.437)	-	-	-	-	(43.437)
Utilização do FATES	-	-	(213.909)	-	213.909	-
<b>Resultado</b>						
Resultado do Exercício	-	-	-	-	1.319.187	1.319.187
<b>Destinações Estatutárias</b>						
Fundo de Reserva - 10%	-	131.918	-	-	(131.918)	-
FATES - 5%	-	-	65.959	-	(65.959)	-
<b>Saldo em 31 de dezembro de 2016</b>	<b>2.873.784</b>	<b>2.892.081</b>	<b>65.959</b>	<b>6.105.815</b>	<b>1.335.217</b>	<b>13.272.856</b>

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

**UNIMED AMPARO  
COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO  
CNPJ 65.422.399/0001-21**

**DEMONSTRAÇÃO DOS FLUXOS DE CAIXA DOS EXERCÍCIOS  
FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2016 E 2015  
EM REAIS**

	<u>Nota</u>	<u>2016</u>	<u>2015</u>
<b>ATIVIDADES OPERACIONAIS</b>			
Recebimento de Plano de Saúde		105.300.722	93.003.340
Resgate de Aplicações Financeiras		65.587.624	57.432.254
Recebimento de Juros de Aplicações Financeiras		-	-
Outros Recebimentos Operacionais		8.037.425	10.860.344
Pagamento a Fornecedores / Prestadores de Serviço de Saúde		(77.822.201)	(69.421.714)
Pagamento de Pessoal		(7.449.751)	(6.860.858)
Pagamento de Pró-Labore		(1.897.564)	(1.773.107)
Pagamento de Serviços de Terceiros		(1.281.048)	(1.557.964)
Pagamento de Tributos		(12.417.492)	(9.672.134)
Pagamento de Contingências (Cíveis/ Trabalhistas / Tributárias)		-	-
Pagamento de Aluguel		(397.828)	(359.386)
Pagamento de Promoção/Publicidade		(381.985)	(744.102)
Aplicações Financeiras		(62.699.337)	(56.792.506)
Outros Pagamentos Operacionais		(14.081.258)	(13.794.818)
<b>Caixa Líquido das Atividades Operacionais</b>	<b>24</b>	<b><u>497.307</u></b>	<b><u>319.349</u></b>
<b>ATIVIDADES DE INVESTIMENTO</b>			
Pagamento de Aquisição de Ativo Imobilizado - Hospitalar		(6.091.252)	(1.673.982)
Pagamento de Aquisição de Ativo Imobilizado - Outros		(386.721)	(416.919)
<b>Caixa Líquido das Atividades de Investimento</b>		<b><u>(6.477.973)</u></b>	<b><u>(2.090.901)</u></b>
<b>ATIVIDADES DE FINANCIAMENTO</b>			
Recebimento - Empréstimo/Financiamentos		6.390.000	1.870.385
Pagamento de Juros - Empréstimos/Financiamentos/Leasing		-	(50.385)
Pagamento de Amortização - Empréstimos/Financiamentos/Leasing		(357.226)	(287.254)
Outros Pagamentos das Atividades de Financiamentos		(319.961)	-
<b>Caixa Líquido das Atividades de Financiamento</b>		<b><u>5.712.813</u></b>	<b><u>1.532.746</u></b>
<b>Varição Líquida do Caixa</b>		<b><u>(267.853)</u></b>	<b><u>(238.806)</u></b>
Caixa Saldo Inicial		417.799	656.605
Caixa Saldo Final		149.946	417.799
<b>Varição Líquida do Caixa</b>		<b><u>(267.853)</u></b>	<b><u>(238.806)</u></b>
Ativos Livres no Início do Período		11.752.787	15.750.660
Ativos Livres no Final do Período		8.864.558	11.752.787
<b>Aumento/(Diminuição) nas Aplic. Financeiras - Recursos Livres</b>		<b><u>(2.888.229)</u></b>	<b><u>(3.997.873)</u></b>

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

**UNIMED AMPARO**  
**COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO**  
**CNPJ 65.422.339/0001-21**

**NOTAS EXPLICATIVAS ÀS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS DOS**  
**EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2016 E 2015**  
EM REAIS

---

**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.

**UNIMED AMPARO**  
**COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO**  
**CNPJ 65.422.339/0001-21**

**NOTAS EXPLICATIVAS ÀS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS DOS**  
**EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2016 E 2015**

EM REAIS

---

**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, RN n° 344 de 20 de dezembro de 2013 e RN n° 390 de 02 de dezembro de 2015, consoante às práticas contábeis emanadas da Lei das Sociedades por Ações n° 6.404/76, alterada pela Lei n° 11.638/07 e Lei n° 11.941/09, da Lei Cooperativista n° 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 2016 estão sendo apresentadas em conjunto com as correspondentes de 2015.

A Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS através da Instrução Normativa IN-DIOPE n° 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 **24 de fevereiro de 2017**, estando aprovadas para divulgação.

**UNIMED AMPARO**  
**COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO**  
**CNPJ 65.422.339/0001-21**

**NOTAS EXPLICATIVAS ÀS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS DOS**  
**EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2016 E 2015**

EM REAIS

---

**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 Garantidoras de Provisões Técnicas, vinculadas, livres e Aplicações Não Vinculadas e, encontram-se demonstradas ao custo de aplicação, acrescidos dos rendimentos auferidos até a data do balanço.

**UNIMED AMPARO**  
**COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO**  
**CNPJ 65.422.339/0001-21**

**NOTAS EXPLICATIVAS ÀS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS DOS**  
**EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2016 E 2015**

EM REAIS

---

As aplicações vinculadas não estão destinadas à negociação ou disponíveis para venda (vide nota explicativa nº 6).

**d. CONTRAPRESTAÇÃO PECUNIÁRIA A RECEBER**

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 nº7).

A **UNIMED AMPARO** constituiu a provisão para perda sobre créditos de liquidação duvidosa de acordo com o item 10.2.3 do Capítulo I do anexo da Resolução Normativa – RN nº 390 DIOPE/ANS.

**e. CRÉDITOS DE ASSISTÊNCIA À 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 nº8).

A **UNIMED AMPARO** constituiu a provisão para perda sobre créditos de liquidação duvidosa de acordo com o item 10.2.3 do Capítulo I do anexo da Resolução Normativa – RN nº 390 DIOPE/ANS.

**UNIMED AMPARO  
COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO  
CNPJ 65.422.339/0001-21**

**NOTAS EXPLICATIVAS ÀS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS DOS  
EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2016 E 2015**

EM REAIS

---

**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 nº 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 nº 13).

**UNIMED AMPARO**  
**COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO**  
**CNPJ 65.422.339/0001-21**

**NOTAS EXPLICATIVAS ÀS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS DOS**  
**EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2016 E 2015**

EM REAIS

---

**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 nº 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 incorporeos 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.

**UNIMED AMPARO  
COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO  
CNPJ 65.422.339/0001-21**

**NOTAS EXPLICATIVAS ÀS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS DOS  
EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2016 E 2015**

EM REAIS

---

**1. 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 nº17).

**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

**UNIMED AMPARO**  
**COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO**  
**CNPJ 65.422.339/0001-21**

**NOTAS EXPLICATIVAS ÀS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS DOS**  
**EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2016 E 2015**

EM REAIS

---

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 nº 19).

**UNIMED AMPARO  
COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO  
CNPJ 65.422.339/0001-21**

**NOTAS EXPLICATIVAS ÀS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS DOS  
EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2016 E 2015**

EM REAIS

---

**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 à 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

**UNIMED AMPARO  
COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO  
CNPJ 65.422.339/0001-21**

**NOTAS EXPLICATIVAS ÀS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS DOS  
EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2016 E 2015**

EM REAIS

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\$	
	2016	2015
Caixa e bancos	149.946	417.799
<b>TOTAL</b>	<b>149.946</b>	<b>417.799</b>

**6. APLICAÇÕES FINANCEIRAS**

Representado por aplicações financeiras garantidoras de provisões técnicas e aplicações livre, 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\$	
		2016	2015
<b>Aplicações Garantidoras de Provisões Técnicas</b>		<b>12.649.981</b>	<b>10.343.765</b>
Unicred Campinas	CDB	6.433.053	4.782.918
Banco Santander S/A	FI - ANS	4.978.296	3.920.116
Banco Itaú S/A	Fixa ANS	1.238.632	1.640.731
<b>Aplicações Livres</b>		<b>8.714.612</b>	<b>11.334.988</b>
Banco do Brasil	BB RF LP	3.256.165	3.327.077
Banco do Brasil	BB REF DI	119.258	106.947
Banco do Brasil	BB CP	119.622	134.783
Unicred Campinas	CDB	3.492.398	6.693.219
Banco Santander S/A	CDB	1.668.201	997.432
Banco Itaú S/A	CDB	58.968	75.530
<b>TOTAL</b>		<b>21.364.593</b>	<b>21.678.753</b>

**UNIMED AMPARO  
COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO  
CNPJ 65.422.339/0001-21**

**NOTAS EXPLICATIVAS ÀS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS DOS  
EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2016 E 2015**

EM REAIS

**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\$	
		2016	2015
(+) Faturas a Receber	(a)	4.944.010	3.940.095
(+) Mensalidades a Receber	(a)	5.000.076	4.478.393
(-) Provisão para Perdas sobre Créditos – PPSC	(b)	(672.466)	(482.174)
<b>TOTAL</b>		<b>9.271.620</b>	<b>7.936.314</b>

- 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 390 de 02 de dezembro de 2015, 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; e
  - III. 90 dias para Títulos e Créditos a Receber.

**8. CRÉDITOS DE OPERAÇÕES COM PLANOS DE ASSISTÊNCIA À 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

**UNIMED AMPARO  
COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO  
CNPJ 65.422.339/0001-21**

**NOTAS EXPLICATIVAS ÀS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS DOS  
EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2016 E 2015**

EM REAIS

de acordo com os parâmetros estabelecidos pela RN nº 390 de 02 de dezembro de 2015, considerando de difícil realização os créditos vencidos há 90 dias para as faturas vencidas.

DESCRIÇÃO	R\$	
	2016	2015
Intercâmbio a Receber - PJ	1.372.390	1.256.314
(-) Provisão para perdas sobre créditos – PPSC	(784.861)	(780.988)
<b>TOTAL</b>	<b>587.529</b>	<b>475.326</b>

**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\$	
	2016	2015
IRRF s/ Faturamento a Compensar	38.438	31.172
IRRF s/ Aplicações Financeiras a Compensar	291.276	159.582
IRRF Previsto s/ Aplicações Financeiras	579.511	521.836
INSS a Recuperar	197	197
ISS a pago a maior	178	-
<b>TOTAL</b>	<b>909.600</b>	<b>712.787</b>

**UNIMED AMPARO  
COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO  
CNPJ 65.422.339/0001-21**

**NOTAS EXPLICATIVAS ÀS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS DOS  
EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2016 E 2015**

EM REAIS

**10. BENS E TÍTULOS A RECEBER**

DESCRIÇÃO		R\$	
		2016	2015
Estoques	(a)	957.674	843.544
Notas Promissórias		11.463	11.589
Cheques a Receber		119.844	108.353
Adiantamentos		541.629	143.862
Outros Títulos a Receber		758.596	621.716
Provisão para Perdas sobre Créditos		(56.957)	(31.637)
<b>TOTAL</b>		<b>2.332.249</b>	<b>1.697.427</b>

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

DESCRIÇÃO	R\$	
	2016	2015
Material de Consumo	49.559	22.378
Pronto Atendimento	55.032	57.403
Farmácia	692.574	573.752
Águas de Lindóia	-	153
Ótica	157.110	183.325
Centro Médico Serra Negra	3.399	6.533
<b>TOTAL</b>	<b>957.674</b>	<b>843.544</b>

**11. CONTA CORRENTE COOPERADOS**

Referem-se a produção negativa no valor de R\$4.467 a ser descontado no mês subsequente.

**UNIMED AMPARO  
COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO  
CNPJ 65.422.339/0001-21**

**NOTAS EXPLICATIVAS ÀS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS DOS  
EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2016 E 2015**

EM REAIS

**12. DEPÓSITOS JUDICIAIS**

Representado por:

DESCRIÇÃO	R\$	
	2016	2015
ANS – Ressarcimento ao SUS	937.026	855.957
Depósitos Judiciais – Tributários	15.141	40.979
Depósitos Judiciais – Cíveis	1.006.994	858.407
<b>TOTAL</b>	<b>1.959.161</b>	<b>1.755.343</b>

**13. INVESTIMENTOS**

Representado por:

DESCRIÇÃO	R\$	
	2016	2015
<b>Participações Societárias – Operadora de Planos de Assist. a Saúde</b>	<b>535.772</b>	<b>519.677</b>
Federação Unimed's do Estado de São Paulo – FESP	159.193	143.098
Unimed Centro Paulista - Federação Intrafederativa	314.574	314.574
Central Nacional Unimed	62.005	62.005
<b>Participações Societárias – Outras Entidades</b>	<b>862.051</b>	<b>648.400</b>
Unicred Campinas	862.051	648.400
<b>TOTAL</b>	<b>1.397.823</b>	<b>1.168.077</b>

**UNIMED AMPARO  
COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO  
CNPJ 65.422.339/0001-21**

**NOTAS EXPLICATIVAS ÀS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS DOS  
EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2016 E 2015  
EM REAIS**

**14. IMOBILIZADO**

A movimentação do imobilizado foi a seguinte:

Descrição	2016	Adição	Baixa	2015	Adição	Baixa	2014
<b>Imóveis uso Próprio não Hospitalar</b>	<b>2.480.895</b>	<b>(42.166)</b>	-	<b>2.523.061</b>	<b>(42.165)</b>	-	<b>2.565.226</b>
Terrenos	2.109.235	-	-	2.109.235	-	-	2.109.235
Custo	1.054.138	-	-	1.054.138	-	-	1.054.138
Depreciação	(682.478)	(42.166)	-	(640.312)	(42.165)	-	(598.147)
Edificações	371.660	(42.166)	-	413.826	(42.165)	-	455.991
<b>Imobilizado uso Próprio Hospitalar</b>	<b>910</b>	<b>(3.640)</b>	-	<b>4.550</b>	<b>(3.640)</b>	-	<b>8.190</b>
Custo	64.890	-	-	64.890	-	-	64.890
Depreciação	(63.980)	(3.640)	-	(60.340)	(3.640)	-	(56.700)
Equipamentos de Ambulância	910	(3.640)	-	4.550	(3.640)	-	8.190
<b>Imobilizado uso Próprio não Hospitalar</b>	<b>655.302</b>	<b>65.402</b>	<b>(4.090)</b>	<b>593.990</b>	<b>(73.906)</b>	<b>(11.295)</b>	<b>679.191</b>
Custo	302.537	13.920	-	288.617	661	-	287.956
Depreciação	(265.927)	(8.695)	-	(257.232)	(11.403)	-	(245.829)
Instalações	36.610	5.225	-	31.385	(10.742)	-	42.127
Custo	238.215	14.900	-	223.315	16.031	-	207.284
Depreciação	(182.362)	(11.253)	-	(171.109)	(13.589)	-	(157.520)
Aparelhos e Equipamentos	55.853	3.647	-	52.206	2.442	-	49.764
Custo	1.570.433	6.281	-	1.564.152	50.945	(4.920)	1.518.127
Depreciação	(1.548.729)	(86.493)	-	(1.462.236)	(104.700)	164	(1.357.700)
Terminais e Periféricos	21.704	(80.212)	-	101.916	(53.755)	(4.756)	160.427
Custo	1.245.065	100.216	-	1.144.849	64.933	-	1.079.916
Depreciação	(955.766)	(56.946)	-	(898.820)	(63.044)	30	(835.806)
Móveis e Utensílios	289.299	43.270	-	246.029	1.889	30	244.110
Custo	376.655	143.348	(95.316)	328.623	39.737	(37.444)	326.330
Depreciação	(124.819)	(49.876)	91.226	(166.169)	(53.477)	30.875	(143.567)
Veículos	251.836	93.472	(4.090)	162.454	(13.740)	(6.569)	182.763
<b>Imobilizações em Curso Hospitalares</b>	<b>8.802.585</b>	<b>6.908.112</b>	-	<b>1.894.473</b>	<b>1.838.973</b>	-	<b>55.500</b>
Custo	8.802.585	6.908.112	-	1.894.473	1.838.973	-	55.500
Depreciação	-	-	-	-	-	-	-
Imóveis em Construção	8.802.585	6.908.112	-	1.894.473	1.838.973	-	55.500
<b>Outras Imobilizações Não Hospitalares</b>	<b>111.838</b>	<b>(10.107)</b>	-	<b>121.945</b>	<b>54.788</b>	-	<b>67.157</b>
Custo	306.014	-	(21.438)	327.452	110.462	-	216.990
Depreciação	(210.712)	(10.107)	(21.438)	(222.043)	(55.674)	-	(166.369)
Benfeitorias em Imóveis de Terceiros	95.302	(10.107)	-	105.409	54.788	-	50.621
Custo	16.536	-	-	16.536	-	-	16.536
Depreciação	-	-	-	-	-	-	-
Quadros	16.536	-	-	16.536	-	-	16.536
<b>Total Geral</b>	<b>12.051.530</b>	<b>6.917.601</b>	<b>(4.090)</b>	<b>5.138.019</b>	<b>1.774.050</b>	<b>(11.295)</b>	<b>3.375.264</b>

A vida útil estimada para os principais itens são:

**UNIMED AMPARO  
COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO  
CNPJ 65.422.339/0001-21**

**NOTAS EXPLICATIVAS ÀS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS DOS  
EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2016 E 2015**

EM REAIS

- 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**

DESCRIÇÃO		R\$	
		2016	2015
Provisão de Remissão	(a)	104.670	93.935
Provisão de Contraprestação não Ganha – PCNG	(b)	7.716.446	6.505.902
Provisão para Eventos a Liquidar – SUS		1.243.037	1.452.379
Provisão para Eventos a Liquidar	(c)	6.196.569	5.021.732
Provisão para Eventos Ocorridos e não Avisados – PEONA	(d)	5.927.566	4.651.612
<b>Sub-total – Passivo Circulante</b>		<b>21.188.288</b>	<b>17.725.560</b>
Provisão de Remissão	(a)	115.166	73.999
<b>Sub-total - Passivo Não Circulante</b>		<b>115.166</b>	<b>73.999</b>
<b>TOTAL</b>		<b>21.303.454</b>	<b>17.799.559</b>

- 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 emitida pela Strategy Consultoria e Assessoria Atuarial;
- b.** Provisão constituída referente aos contratos com preços pré-estabelecidos com prazo de cobertura (vigência e risco) a partir de janeiro de 2017. A Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS publicou a RN nº 390 de 02 de dezembro de 2015, que modificou a contabilização das contraprestações e prêmios das operações de planos de assistência à saúde na modalidade de preço pré-

**UNIMED AMPARO  
COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO  
CNPJ 65.422.339/0001-21**

**NOTAS EXPLICATIVAS ÀS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS DOS  
EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2016 E 2015**

EM REAIS

---

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, clínicas, 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 Ofício ANS n° 2110/2015/GGAME(COATU)/DIOPE/ANS, processo n° 33902.100865/2006-64 para fazer frente ao pagamento dos eventos que já tenham ocorrido e que não tenham sido registrados contabilmente, conforme cálculo emitido pela assessoria atuarial Strategy Consultoria e Assessoria Atuarial.

**UNIMED AMPARO  
COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO  
CNPJ 65.422.339/0001-21**

**NOTAS EXPLICATIVAS ÀS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS DOS  
EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2016 E 2015**

EM REAIS

**16. TRIBUTOS E ENCARGOS SOCIAIS A RECOLHER**

DESCRIÇÃO	R\$	
	2016	2015
<b>Passivo Circulante</b>	<b>1.362.932</b>	<b>1.994.106</b>
<b>Tributos e Contribuições</b>	<b>1.228.973</b>	<b>1.222.978</b>
CSLL a Pagar	23.837	17.735
ISSQN a Recolher	129.843	51.099
Contribuições Previdenciárias	220.502	198.837
FGTS a Recolher	59.153	51.202
Cofins a Recolher	41.739	29.408
PIS a Recolher	6.920	4.914
Contribuição Sindical	515	388
Contribuição Assistencial	(151)	1.459
ICMS a Recolher	8.742	7.012
Retenções de Impostos e Contribuições	737.873	860.924
<b>Tributos e Contribuições - Parcelamento</b>	<b>133.959</b>	<b>771.128</b>
Tributos e Contribuições – Lei 11.941/2009	a) -	594.059
Contribuições Previdenciárias – Lei 11.941/2009	a) -	56.829
Taxa de Saúde Suplementar	b) 133.959	120.240
<b>Passivo não Circulante</b>	<b>223.264</b>	<b>2.164.820</b>
<b>Tributos e Contribuições - Parcelamento</b>	<b>223.264</b>	<b>2.164.820</b>
Tributos e Contribuições – Lei 11.941/2009	a) -	1.683.167
Contribuições Previdenciárias – Lei 11.941/2009	a) -	161.014
Taxa de Saúde Suplementar	b) 223.264	320.639
<b>TOTAL</b>	<b>1.586.196</b>	<b>4.158.926</b>

- 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.

**UNIMED AMPARO  
COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO  
CNPJ 65.422.339/0001-21**

**NOTAS EXPLICATIVAS ÀS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS DOS  
EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2016 E 2015**

EM REAIS

**17. EMPRÉSTIMOS E FINANCIAMENTOS A PAGAR**

Representado por:

DESCRIÇÃO	R\$	
	2016	2015
<b>Passivo Circulante</b>	<b>458.333</b>	<b>4.754</b>
Empréstimo a Pagar a)	458.333	4.754
<b>Passivo não Circulante</b>	<b>7.751.667</b>	<b>1.820.000</b>
Empréstimo a Pagar a)	7.751.667	1.820.000
<b>TOTAL</b>	<b>8.210.000</b>	<b>1.824.754</b>

a. Composto por:

INSTITUIÇÃO FINANCEIRA	FINALIDADE		R\$	
			2016	2015
<b>Passivo Circulante</b>			<b>458.333</b>	<b>4.754</b>
Unicred Campinas	Imobilizado	a.1)	458.333	4.754
<b>Passivo Não Circulante</b>			<b>7.751.667</b>	<b>1.820.000</b>
Unicred Campinas	Imobilizado	a.1)	7.751.667	1.820.000

**UNIMED AMPARO  
COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO  
CNPJ 65.422.339/0001-21**

**NOTAS EXPLICATIVAS ÀS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS DOS  
EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2016 E 2015**

EM REAIS

**a.1) UNICRED CAMPINAS**

CONTRATO	TAXA DE JUROS	PARCELAS	VENCIMENTO	2016
<b>Passivo Circulante</b>				<b>458.333</b>
2.014.002.480	0,27% a.m.	11	Dezembro/2017	458.333
2.014.002.479	0,27% a.m.	-	-	-
<b>Passivo não Circulante</b>				<b>7.751.667</b>
2.014.002.480	0,27% a.m.	109	Janeiro/2027	4.541.667
2.014.002.479	0,27% a.m.	120	Janeiro/2028	3.210.000

**18. DÉBITOS DIVERSOS**

Composto por:

DESCRIÇÃO	R\$	
	2016	2015
Obrigações com pessoal	1.369.178	1.309.579
Fornecedores	1.580.502	1.092.279
Depósitos de Terceiros	4.039	5.032
Outros Débitos a Pagar	96.090	323.609
<b>TOTAL</b>	<b>3.049.809</b>	<b>2.730.499</b>

**19. PROVISÕES PARA AÇÕES JUDICIAIS**

Composto por:

DESCRIÇÃO	R\$	
	2016	2015
<b>Provisão para Contingências - Tributárias</b>	<b>15.141</b>	<b>58.725</b>
Diversos	15.141	58.725
<b>Provisão para Contingências - Cível</b>	<b>1.137.143</b>	<b>1.159.093</b>
Diversos	1.137.143	1.159.093
<b>TOTAL</b>	<b>1.152.284</b>	<b>1.217.818</b>

**UNIMED AMPARO**  
**COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO**  
**CNPJ 65.422.339/0001-21**

**NOTAS EXPLICATIVAS ÀS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS DOS**  
**EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2016 E 2015**  
EM REAIS

---

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\$ 717.694** (setecentos e dezessete mil, seiscentos e noventa 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.

---

**20. PATRIMÔNIO LÍQUIDO**

---

O Capital Social Integralizado em 31 de dezembro de 2016 é de **R\$ 2.873.784** (dois milhões, oitocentos e setenta e três mil, setecentos e oitenta e quatro reais), composto por quotas-partes indivisíveis, podendo ser transferidas entre os cooperados mediante aprovação da Assembleia Geral.

A movimentação de cooperados foi a seguinte:

POSIÇÃO EM 2016	ADMISSÕES	EXCLUSÕES	POSIÇÃO EM 2015	ADMISSÕES	EXCLUSÕES	POSIÇÃO EM 2014
129	03	(02)	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 está representada por R\$ 131.918 (cento e trinta e um mil, novecentos e dezoito reais), perfazendo o saldo acumulado de R\$ 2.892.081 (dois milhões, oitocentos e noventa e dois mil e oitenta e um reais), destinados a reparar perdas de qualquer natureza.

**UNIMED AMPARO**  
**COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO**  
**CNPJ 65.422.339/0001-21**

**NOTAS EXPLICATIVAS ÀS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS DOS**  
**EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2016 E 2015**

EM REAIS

---

- b. FATES – Fundo de Assistência Técnica, Educacional e Social:** 5% (cinco por cento) das sobras do exercício, que está representada por R\$ 65.959 (sessenta e cinco mil, novecentos e cinquenta 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 perfaz o mesmo montante destinado no exercício.
- c. Resultado** - Sobras Líquidas à disposição da Assembleia Geral Ordinária (AGO) do exercício findo em 31 de dezembro de 2016, no valor de R\$ 1.335.217 (um milhão, trezentos e trinta e cinco mil, duzentos e dezessete reais).

---

**21. 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\$ 88.645.088 (oitenta e oito milhões, seiscentos e quarenta e cinco mil e oitenta e oito reais) e (R\$ 78.561.791 em 31 de dezembro de 2015).

---

**22. EVENTOS CONHECIDOS E AVISADOS**

---

Neste grupo são registrados valores despendidos com serviços médicos, hospitalares e afins dos planos assistenciais oferecidos pela **UNIMED AMPARO**, no exercício os custos representaram o montante de R\$74.505.909 (setenta e quatro milhões, quinhentos e cinco mil, novecentos e nove reais) e (R\$ 64.974.210 em 31 de dezembro de 2015).

Conforme Ofício Circular nº 01/2013/DIOPE/ANS e Resolução Normativa nº 314/2013 da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, as despesas com eventos estão assim segregadas:

**UNIMED AMPARO  
COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO  
CNPJ 65.422.339/0001-21**

**NOTAS EXPLICATIVAS ÀS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS DOS  
EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2016 E 2015  
EM REAIS**

DESCRIÇÃO	R\$	
	2016	2015
<b>Eventos Conhecidos ou Avisados de Assistência a Saúde Médico Hospitalar</b>		
<b>Cobertura Assistencial com Preço Pré Estabelecidos</b>		
Planos Individuais / Familiares antes da Lei	1.442.975	1.613.467
Planos Individuais / Familiares depois da Lei	26.630.659	24.333.548
<b>(a)</b>		
Planos Coletivos por Adesão depois da Lei	2.768.371	1.757.930
Planos Coletivos Empresariais antes da Lei	43.443	27.679
Planos Coletivos Empresariais depois da Lei	43.620.461	37.241.586
<b>TOTAL</b>	<b>74.505.909</b>	<b>64.974.210</b>

**(a)** Planos Individuais / Familiares depois da Lei

**2016**

COBERTURA ASSISTENCIAL COM PREÇO PRÉ ESTABELECIDO - CARTEIRA DE PLANOS INDIVIDUAIS / FAMILIARES DEPOIS DA LEI 9.656/1998							
DESCRIÇÃO	CONSULTA MÉDICA	EXAMES	TERAPIAS	INTERNAÇÕES	OUTROS ATENDIMENTOS	DEMAIS DESPESAS	TOTAL
Rede Própria	1.135.889	92.400	135.698	162.349	27.680	3.995.572	5.549.588
Rede Contratada	3.248.409	3.423.889	1.124.815	6.287.067	468.989	5.151.436	19.704.605
Reembolso	-	70	3.380	-	53	17.060	20.563
Intercâmbio Eventual	65.687	115.321	82.373	528.772	903	562.847	1.355.903
<b>TOTAL</b>	<b>4.449.985</b>	<b>3.631.680</b>	<b>1.346.266</b>	<b>6.978.188</b>	<b>497.625</b>	<b>9.726.915</b>	<b>26.630.659</b>

**2015**

COBERTURA ASSISTENCIAL COM PREÇO PRÉ ESTABELECIDO - CARTEIRA DE PLANOS INDIVIDUAIS / FAMILIARES DEPOIS DA LEI 9.656/1998							
DESCRIÇÃO	CONSULTA MÉDICA	EXAMES	TERAPIAS	INTERNAÇÕES	OUTROS ATENDIMENTOS	DEMAIS DESPESAS	TOTAL
Rede Própria	2.423.970	236.852	406.784	458.009	167.959	4.008.614	7.702.188
Rede Contratada	1.514.165	2.829.691	511.031	3.715.897	415.312	2.644.851	11.630.947
Reembolso	1.470	1.251	20.386	298.636	1.758	466.793	790.294
Intercâmbio Eventual	207.824	345.761	165.861	1.756.934	3.729	1.730.010	4.210.119
<b>TOTAL</b>	<b>4.147.429</b>	<b>3.413.555</b>	<b>1.104.062</b>	<b>6.229.476</b>	<b>588.758</b>	<b>8.850.268</b>	<b>24.333.548</b>

**UNIMED AMPARO  
COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO  
CNPJ 65.422.339/0001-21**

**NOTAS EXPLICATIVAS ÀS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS DOS  
EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2016 E 2015**

EM REAIS

---

**23. COBERTURA DE SEGUROS**

---

A **UNIMED AMPARO** mantém política de efetuar a cobertura de seguros contra incêndios e riscos diversos, considerado suficiente, segundo a opinião dos assessores especialistas em seguros, para assegurar, em caso de sinistros, a reposição dos bens e a sua respectiva continuidade.

As premissas de riscos adotadas dada a sua natureza, não fazem parte do escopo de uma auditoria das demonstrações contábeis, conseqüentemente não foram examinadas por nossos auditores independentes.

**UNIMED AMPARO  
 COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO  
 CNPJ 65.422.339/0001-21**

**NOTAS EXPLICATIVAS ÀS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS DOS  
 EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2016 E 2015**

EM REAIS

**24. RECONCILIAÇÃO DO FLUXO DE CAIXA**

A reconciliação do Fluxo de Caixa através do método indireto é apresentada da seguinte forma:

	2016	2015
<b>Resultado Líquido</b>	<b>1.319.187</b>	<b>4.278.188</b>
<u>Ajuste ao resultado</u>		
(+) Depreciação	259.069	251.236
(+) Amortização	40.201	68.647
(-) Resultado da venda de imobilizado	(69.800)	(17.888)
(-) Juros de Aplicações financeiras	(3.092.834)	(2.695.072)
(-) Aumento nos investimentos (sobras e dividendos recebidos)	(356.085)	(441.260)
(+) Aumento ou (-) Redução das Provisões Técnicas	3.503.891	1.700.869
(+) Aumento (-) Redução das Provisões	-	283.476
<b>SALDO AJUSTADO</b>	<b>1.603.629</b>	<b>3.428.196</b>
<b>Ativo</b>	<b>(83.224)</b>	<b>(1.908.473)</b>
(-) Aumento (+) Redução dos Créditos de Operações com Planos	(1.333.960)	(1.105.102)
(-) Aumento (+) Redução dos Créditos de Operações Não Relac. a Planos	(112.203)	409.077
(-) Aumento (+) Redução de Créditos Tributários e Previdenciários	(196.813)	(294.256)
(-) Aumento (+) Redução de Bens e títulos a receber	(634.822)	(215.281)
(-) Aumento (+) Redução de Despesas Antecipadas	(24.840)	(50.529)
(-) Aumento (+) Redução de Conta Corrente com Cooperados	2.219.414	(652.382)
<b>Passivo</b>	<b>(1.023.098)</b>	<b>(1.200.374)</b>
(+) Aumento ou (-) Redução dos Débitos de Oper.de Assist. a Saúde	4.166	(9.424)
(+) Aumento ou (-) Redução dos Débitos de Oper. Assist. à Saúde Não Relac. c/ Pl. Saúde da OPS	302.322	221.235
(+) Aumento (-) Redução dos Tributos e Contribuições a Recolher	(1.693.343)	(467.830)
(+) Aumento (-) Redução do Conta-Corrente de Cooperados	44.447	211.225
(+) Aumento (-) Redução do Débitos Diversos	319.310	346.992
(+) Aumento (-) Redução das Contingências com efeito no resultado do exercício	-	(1.502.572)
<b>CAIXA LÍQUIDO DAS ATIVIDADES OPERACIONAIS</b>	<b>497.307</b>	<b>319.349</b>

**UNIMED AMPARO**  
**COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO**  
**CNPJ 65.422.339/0001-21**

**NOTAS EXPLICATIVAS ÀS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS DOS**  
**EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2016 E 2015**

EM REAIS

---

**25. 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 2016, 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

**UNIMED AMPARO  
COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO  
CNPJ 65.422.339/0001-21**

**NOTAS EXPLICATIVAS ÀS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS DOS  
EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2016 E 2015**

EM REAIS

---

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.

**UNIMED AMPARO  
COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO  
CNPJ 65.422.339/0001-21**

**NOTAS EXPLICATIVAS ÀS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS DOS  
EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2016 E 2015**

EM REAIS

---

**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.

**UNIMED AMPARO  
COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO  
CNPJ 65.422.339/0001-21**

**NOTAS EXPLICATIVAS ÀS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS DOS  
EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2016 E 2015**

EM REAIS

---

**26. EVENTOS SUBSEQUENTES**

---

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.

## 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 2016, o seu Ativo, Passivo, Demonstração de Resultado, Demonstração das Mutações do Patrimônio Líquido, Demonstração dos Fluxos de Caixa, Notas Explicativas, Parecer dos Auditores Independentes, bem como todos os seus documentos e saldos figurantes, verificando uma sobra à disposição da Assembleia Geral Ordinária de **R\$ 1.335.217,12** (Um milhão, trezentos e trinta e cinco mil, duzentos e dezessete reais e doze centavos), constatando achar-se tudo em perfeita ordem, e recomendam sua aprovação pela Assembléia Geral Ordinária.

Amparo, 08 de março de 2017.

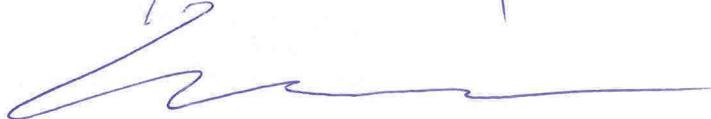
Dra. Rosicler Flores Pruss e Gonsales

Dra. Leda Lúcia Sampaio de Salles Abreu

Dr. Archimedes Tadeu Nasi

Dr. Emerson Machado Freire

Dr. Luiz Carlos Marques



# GLOSSÁRIO

**ACOMODAÇÃO ENFERMARIA**

Quarto coletivo de dois a quatro leitos.

**ACOMODAÇÃO APARTAMENTO**

Quarto individual com direito a acompanhante.

**ANS – AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR**

Agência reguladora vinculada ao Ministério da Saúde, responsável pelo setor de planos de saúde no Brasil.

**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.

# GLOSSÁRIO

## **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.

## **SAÚDE OCUPACIONAL UNIMED (SOU)**

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

# EXPEDIENTE

## **Coordenação Geral**

Diretoria Executiva

### **Diretor-Presidente:**

Dr. Adalton Rafael de Toledo

### **Diretor-Vice-Presidente:**

Dr. José Tadeu de Campos Nóbrega

### **Diretor-Superintendente:**

Dr. João Paulo Galiego Boscolo

### **Diretor de Recursos Assistenciais:**

Dr. Roberto Pavani

## **Conselho de Administração - 2014/2017**

Dr. Adalton Rafael de Toledo

Dr. Benedito Angelo de Arruda Lo Re

Dra. Claudia Piason França

Dr. Francisco Eduardo Ribeiro

Ponciano

Dr. João Paulo Galiego Boscolo

Dr. José Olimpio Henriques

Dr. José Tadeu de Campos Nóbrega

Dr. Luis Wanderley Camilotti Junior

Dr. Luiz Antonio Pupo Delgado

Dr. Luiz Estanislau do Amaral Neto

Dr. Roberto Pavani

## **Conselho Fiscal 2016/2017**

Dr. Archimedes Tadeu Nasi

Dr. Emerson Machado Freire

Dra. Leda Lúcia Sampaio de Salles  
Abreu

Dr. Luiz Carlos Marques

Dr. Pollo Felipe Alvim Cosate Tavares

Dra. Rosicler Flores Pruss e Gonsales

**Conselho Técnico - 2014/2017**

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

**Comissão de Ética Médica - 2014/2016**

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

**Comissão de Ética Médica - 2016/2018**

Dr. Augusto César Marcondes Dias  
Dr. José Eduardo Petri  
Dr. José Roberto de Oliveira  
Dr. Lucas Franco Pacheco  
Dr. Pio Baptista Simoncello  
Dr. Rodrigo Carvalho Nascimento  
Dra. Maria do Socorro Brito Ribeiro Ponciano  
Dra. Maria Yara Oliva de Souza

**Comitê de Especialidades - 2014/2017**

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

EXPEDIENTE

## EXPEDIENTE

**Coordenação Indicadores GRI**

Equipe Comunicação, Marketing e  
Responsabilidade Socioambiental

**Responsáveis pelas informações das áreas**

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 – Gestão de Pessoas

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

**Edição**

Fernanda Oliveira – MTB 77069

**Fotos**

Equipe Comunicação, Marketing e Responsabilidade Socioambiental  
Ingimage

**Projeto Gráfico**

Alexandre Ferreira



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

CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.

